

 Piedecuestana <small>DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</small>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GTO-ALC.HUD01-310
		Versión	5.0
	PROCESO: Alcantarillado	Fecha:	28/02/2025

PROCEDIMIENTO: Humedades Domiciliarias	COPIA CONTROLADA
---	-------------------------

1. OBJETIVO

Detectar las afectaciones y/o afectante por humedades reportadas por los propietarios de las viviendas afectadas.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la inspección ocular solicitada por el usuario o inspector de policía si es el caso, y finaliza con la emisión del resultado de la prueba de anilina que es el material probatorio para cualquier reclamación de los afectados.

3. DEFINICIONES

Anilina: es un, líquido de olor característico. La anilina es levemente soluble en agua y se disuelve fácilmente en la mayoría de los solventes orgánicos. Utilizada para indicar por donde se producen las filtraciones de agua en nuestro proceso.

Humedad: agua que impregna un cuerpo o al vapor presente en la atmósfera.

4. DESARROLLO

No.	Actividades	Metodología	Responsable	Registro
1.	Recepción de la solicitud	<p>La solicitud se puede recepcionar de las siguientes formas:</p> <p>a. Escrita: El usuario radica la solicitud para realización de prueba de anilina por medio de oficio en la recepción de la empresa, se da ingreso al módulo Arcosis y se remite el oficio a la dirección de operaciones.</p> <p>b. Telefónica: la coordinación de redes recepciona la llamada y registra la solicitud y los datos del usuario en el Registro PQR</p>	Auxiliar Atención PQR Usuario y Recepcionista. Profesional Universitario Coordinador de Redes	Solicitud Enviada por el Usuario. Registro PQR
2.	Inspección	<p>Forma de pago:</p> <p>El usuario deberá cancelar el 10% de un SMMLV más IVA, dirigiéndose a la oficina de pagaduría de la empresa.</p> <p>Dentro de los 15 días siguientes la coordinación de redes programa visita con el usuario y las partes involucradas, dirigiéndose al domicilio afectado, a realizar la inspección ocular de la novedad reportada y diligencia el formato “GTO-ALC.HUD01-110.F02, Seguimiento de humedades domiciliarias” en donde se registrará la información recolectada en campo.</p> <p>a. Se solicita a la empresa, el número</p>	Auxiliares de Redes Sanitarias	Formato- Seguimiento de Humedades Domiciliarias
				N/A

ELABORÓ Profesional Universitario Coordinador de Redes	FECHA 28/02/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 28/02/2025	APROBÓ Director Técnico y de Operaciones	FECHA 28/02/2025
--	---------------------	---	---------------------	--	---------------------

 Piedecuestana <small>DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</small>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GTO-ALC.HUD01-310
		Versión	5.0
	PROCESO: Alcantarillado	Fecha:	28/02/2025

PROCEDIMIENTO: Humedades Domiciliarias

COPIA CONTROLADA

No.		Metodología	Responsable	Registro
3.	Prueba de anilina	<p>de Auxiliares de alcantarillado requeridos para la ejecución de la prueba.</p> <p>b. Para iniciar la prueba se escoge el color de la anilina que será aplicada. La dosis que se aplica son 5g de anilina x 5 litros de agua.</p> <p>c. Depositar la mezcla en las redes domiciliarias y esperar a que la mezcla arroje el resultado para obtener el material probatorio e identificar el afectante.</p> <p>d. En caso que la prueba demore en dar resultado, el usuario se comunicará de inmediato con el coordinador de redes informando la novedad.</p> <p>Nota: es necesario aclarar que el resultado de la prueba se puede evidenciar de inmediato o puede demorar hasta un tiempo indefinido.</p>	Profesional Universitario Coordinador de Redes Auxiliar de Alcantarillado	
4.	Responder oficio de solicitud	Una vez realizada la inspección, se dará respuesta, mediante oficio al peticionario. Donde se le manifiesta el resultado de la prueba, informando de donde proviene la afectación quien podrá presentar dicho resultado como material probatorio a la inspección de policía para continuar con los trámites pertinentes.	Profesional Universitario Coordinador de Redes	Oficio Formato Carta
5.	Archivo	Los documentos generados a través de la ejecución del procedimiento reposaran en el archivo PQRSF pruebas de anilina.	Profesional Universitario Coordinador de Redes	Carpetas de Archivo

5. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Ley 142 de 1994, Art 15, Art 146
- Acuerdo tarifas 2017

6. RIESGOS

- No contar con los elementos y recursos para el desarrollo del procedimiento, anilinas.
- Que los usuarios no estén de acuerdo con la realización de la prueba.
- No obtener resultado de la prueba por las condiciones puntuales del terreno o de la fuga.

7. INDICADOR

Porcentaje de pruebas = $\frac{\text{Pruebas solicitadas}}{\text{Pruebas realizadas}} * 100$

8. PUNTO DE CONTROL

ELABORÓ Profesional Universitario Coordinador de Redes	FECHA 28/02/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 28/02/2025	APROBÓ Director Técnico y de Operaciones	FECHA 28/02/2025
--	---------------------	---	---------------------	--	---------------------

 Piedecuestana <small>DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</small>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GTO-ALC.HUD01-310
		Versión	5.0
	PROCESO: Alcantarillado	Fecha:	28/02/2025
PROCEDIMIENTO: Humedades Domiciliarias		COPIA CONTROLADA	

- Contar con los insumos necesarios para realizar las pruebas de anilinas.
- Formato de seguimiento de humedades domiciliarias.

9. LISTA DE DISTRIBUCION

NOMBRE/CARGO	FECHA	MEDIO DE ENVÍO

10. HISTORIAL DE REVISIONES

VERSION	DESCRIPCION	FECHA
0.0	Original	24 de noviembre de 2014
1.0	Modificación de la Actividad	21 de abril de 2015
2.0	Modificación	14 de marzo de 2017
3.0	Actualización de codificación por modificación de las tablas de retención documental	19 de febrero de 2018
4.0	Actualización de la información y logo empresarial	26 de febrero de 2021
5.0	Actualización de la Información y TRD	28 de febrero de 2025

	NOMBRE	CARGO
Elaboró	Edgar Omar Suárez Slendy Jaimes	Profesional Universitario Coordinador de Redes Profesional CPS Redes
Revisó	Soly M. Moreno Sierra	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión
Aprobó	William Javier Niño Acevedo	Director Técnico y de Operaciones

ELABORÓ Profesional Universitario Coordinador de Redes	FECHA 28/02/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 28/02/2025	APROBÓ Director Técnico y de Operaciones	FECHA 28/02/2025
---	----------------------------	--	----------------------------	---	----------------------------