

 Piedecuestana DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-DCO.RUA.01-320
	PROCESO: DIRECCIÓN COMERCIAL	Versión	2.0
PROCEDIMIENTO: Retiro Definitivo de Usuarios por Anomalías Comerciales		Fecha: 11/04/2025	
COPIA CONTROLADA			

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos, establecer las actividades y responsabilidades requeridas para realizar el retiro definitivo de los usuarios del sistema Arcosis y del sistema financiero GD, una vez se evidencien inconsistencias, resultado de la gestión comercial de la Empresa, las cuales afecten la veracidad y presentación de la información contenida en el sistema.

2. ALCANCE

El alcance de este procedimiento está orientado a todo el personal de las diferentes áreas que intervienen para poder llevar a cabo el retiro definitivo de los usuarios de los sistemas Arcosis y GD por anomalías comerciales, para depurar las bases de datos de suscriptores activos, dar respuesta a las solicitudes y peticiones presentadas por los usuarios/suscriptores, tener reportes de cartera con información veraz, que permiten optimizar la gestión de cobro y a su vez obtener registros contables confiables, todo con el único fin de lograr la mejora continua en las operaciones diarias que de manera transversal llevan a cabo las diferentes oficinas de trabajo involucradas.

3. DEFINICIÓN

Anomalía Comercial: toda inconsistencia que surge en la gestión comercial de la Empresa Piedecuestana de Servicio Públicos, que afecta la veracidad de la información contenida en el sistema Arcosis, GD y su realidad patrimonial.

Cobro de servicios no prestados: predios con valores facturados por concepto de servicios de acueducto, alcantarillado y/o aseo no prestados. (Lote sin servicio, predio sin servicio)

Doble facturación: anomalía, que consiste en el cobro simultáneo de valores a un predio durante un mismo periodo de facturación y a través de dos o más cuentas contrato, es decir, con única unidad predial.

Gestión Comercial: se compone de las técnicas y recursos que lleva a cabo la Empresa Piedecuestana para dar a conocer los servicios y productos que ofrece, junto con todo su equipo de trabajo, para desarrollar una estructura que defina paso a paso la manera como se llevaran a cabo las actividades comerciales necesarias para alcanzar la venta de los mismos, así como el fomento de la eficiencia y eficacia del recaudo.

PQRS: son las actividades básicas del proceso de servicio al cliente desarrolladas en el área comercial que responden a las necesidades de los clientes, deben ser registradas en el sistema Arcosis para su respectiva trazabilidad y solución.

Predio facturado después de cortado: tipo de anomalía, que hace referencia al inmueble al cual se le continuaron facturando los servicios de acueducto y alcantarillado

ELABORÓ Profesional Universitario Cartera	FECHA 11/03/2021	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
---	---------------------	---	---------------------	------------------------------	---------------------

Página 1 de 8

 <p>Piedecuestana DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-DCO.RUA.01-320
	PROCESO: DIRECCIÓN COMERCIAL	Versión	2.0
		Fecha:	11/04/2025
PROCEDIMIENTO: Retiro Definitivo de Usuarios por Anomalías Comerciales		COPIA CONTROLADA	

después de que le usuario solicitó el corte definitivo del servicio, o que este se realizó por procedimiento de la Empresa.

Predio demolido y con servicio cortado: edificación o construcción en la cual se prestaba el servicio y fue demolida por beneficio particular o general.

Predio no existe o existió: cuenta contrato creada en el sistema Arcosis con inconsistencia en la información catastral dado que se cobró o cobra el servicio a pesar de que el predio no se ubica en terreno, ni se registra en la base de datos oficial.

Punto de radicación de correspondencia: lugar físico donde se reciben y radican los documentos dirigidos a las diferentes oficinas de la Empresa.

Radicación: es el procedimiento por medio del cual la empresa asigna un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o envío.

Retiro de provisional para obra: matrícula temporal que no fue retirada de facturación, como resultado de la instalación de medidores definitivos.

4. DESCRIPCIÓN

No.	Actividad	Metodología	Responsable	Registro
1.	Radicación de Solicitud	El auxiliar administrativo asignado a la oficina de radicación de correspondencia recibe las comunicaciones externas e internas para su respectiva radicación, y transfiere al Profesional Universitario de Atención al Usuario, quien debe registrar en el sistema Arcosis una PQR, cuando el asunto de la petición haga referencia a una anomalía comercial, dentro de las que se contemplan las siguientes: predio	Auxiliar Administrativo Profesional Universitario de Atención al Usuario	Sistema Arcosis Sistema Arcosis

ELABORÓ Profesional Universitario Cartera	FECHA 11/03/2021	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
--	---------------------	--	---------------------	------------------------------	---------------------

Página 2 de 8

 <p>Piedecuestana DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-DCO.RUA.01-320
	PROCESO: DIRECCIÓN COMERCIAL	Versión	2.0
		Fecha:	11/04/2025
PROCEDIMIENTO: Retiro Definitivo de Usuarios por Anomalías Comerciales		COPIA CONTROLADA	

		<p>facturado después de cortado, doble facturación, retiro de provisional para obra, predio demolido y con servicio cortado, predio no existe o existió, cobro de servicios no prestados.</p>		
2	Detección de Anomalía por Gestión Comercial	<p>El P.U. del área comercial que detecte, una anomalía comercial del siguiente tipo: predio facturado después de cortado, doble facturación, retiro de provisional para obra, predio demolido y con servicio cortado, predio no existe o existió, cobro de servicios no prestados, debe abrir un expediente del caso evidenciado.</p> <p><i><u>NOTA: "una vez radicada la PQR, la Profesional Universitaria de Atención al Usuario, enviará el radicado a TODOS los actores comerciales dicha solicitud, mediante nota interna y/o correo electrónico, con el fin de que se hagan las observaciones correspondientes, anomalías y/o detecciones, con el fin de unificar la respuesta para el usuario"</u></i></p>	Profesionales Universitarios del área comercial	Expediente del usuario
	Revisión y estudio de la solicitud radicada	<p>El Profesional U. de Atención al usuario procede a revisar y estudiar la</p>	Profesional Universitario	

ELABORÓ Profesional Universitario Cartera	FECHA 11/03/2021	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
--	---------------------	--	---------------------	------------------------------	---------------------

Página 3 de 8

 <p>Piedecuestana DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-DCO.RUA.01-320
	PROCESO: DIRECCIÓN COMERCIAL	Versión	2.0
		Fecha:	11/04/2025
PROCEDIMIENTO: Retiro Definitivo de Usuarios por Anomalías Comerciales		COPIA CONTROLADA	

3		<p>petición recibida por motivos de anomalías comerciales, de igual forma se encarga de llevar a cabo las gestiones pertinentes con el propósito recopilar, soportar y obtener la información necesaria que demuestre si se cumple o no con los requisitos requeridos para tal caso, de manera tal que si la petición no procede debe dar la respuesta que corresponde al peticionario, si por el contrario las pruebas demuestran que es procedente, debe organizar el expediente para ser entregado al P.U. de Gestión de Cobro, de forma simultanea debe generar una nota interna o correo electrónico institucional donde informe la entrega de esta documentación.</p>	de Atención al Usuario	Expediente del usuario Correo electrónico institucional
4	Revisión y estudio de la anomalía por gestión comercial	<p>El P.U. del área comercial que detecte la anomalía por gestión comercial debe llevar a cabo las actividades pertinentes con el propósito recopilar, soportar y obtener las pruebas necesarias que demuestren el cumplimiento de los requisitos para tal caso, organiza el expediente y lo entrega al P.U. de Gestión de Cobro, de forma simultanea debe generar una nota interna por correo electrónico institucional</p>	Profesionales Universitarios del área comercial	Expediente del usuario Correo electrónico institucional

ELABORÓ Profesional Universitario Cartera	FECHA 11/03/2021	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
---	----------------------------	---	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------

Página 4 de 8

 <p>Piedecuestana DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-DCO.RUA.01-320
	PROCESO: DIRECCIÓN COMERCIAL	Versión	2.0
		Fecha:	11/04/2025
PROCEDIMIENTO: Retiro Definitivo de Usuarios por Anomalías Comerciales		COPIA CONTROLADA	

		donde informe la entrega de esta documentación.		
5	Elaboración de Acto Administrativo	Para cualquiera de los dos casos (paso 3 y 4) El P.U. de Gestión de Cobro debe dar respuesta por correo electrónico institucional confirmando la recepción del expediente, revisa en detalle la documentación recibida, en caso de presentar alguna no conformidad devuelve el expediente al profesional que corresponde para que se realicen los ajustes pertinentes, si por el contrario cumple, debe proceder a elaborar el acto administrativo que autoriza el retiro definitivo del usuario/suscriptor de los sistemas Arcosis y GD por anomalías comerciales. Debe generar una nota interna o correo electrónico institucional dirigida al P.U. Jefe de Sistemas y P.U. de Cartera, donde se informe de ello, adjuntando el acto administrativo como registro.	P.U. Gestión de Cobro	Acto Administrativo Correo electrónico institucional
6	Elaboración de Orden de Servicio	El P.U. Jefe de Sistemas procede a generar e imprimir en el sistema Arcosis una orden de servicio de tipo 361 SOLICITUD RETIRO DEFINITIVO DEL MEDIDOR POR EL USUARIO la cual debe	P.U. Jefe de Sistemas	Orden de servicio sistema Arcosis

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Cartera	11/03/2021	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	11/04/2025	Director Comercial	11/04/2025

Página 5 de 8

 <p>Piedecuestana DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-DCO.RUA.01-320
	PROCESO: DIRECCIÓN COMERCIAL	Versión	2.0
		Fecha:	11/04/2025
PROCEDIMIENTO: Retiro Definitivo de Usuarios por Anomalías Comerciales		COPIA CONTROLADA	

		entregar al P.U. de Redes para su respectiva ejecución.		
7	Ejecución y descargue de Orden de Servicio	El P.U. de Redes recibe la orden de servicio generada para su respectiva ejecución en campo, hecha esta labor informa y entrega físicamente la orden de servicio al P.U. Jefe de Sistemas quien realiza el descargue de la misma en el sistema Arcosis.	P.U. de Redes P.U. Jefe de Sistemas	Ejecución en campo orden de servicio Sistema Arcosis
8	Eliminación del usuario/suscriptor del sistema Arcosis	EL P.U. Jefe de Sistemas es quien se encarga de hacer el retiro definitivo de los usuarios del sistema Arcosis por anomalías comerciales, una vez descargada la orden el usuario/suscriptor pasa al estado inactivo en la fecha correspondiente o programada para la siguiente liquidación. Nota: es de tener en cuenta que para que el usuario/suscriptor sea eliminado del sistema se debe previamente realizar el descargue de la orden. (paso 7)	P.U. Jefe de Sistemas	Sistema Arcosis
9	Información al área contable	El P.U. de Cartera debe enviar a través de correo electrónico institucional posterior al cierre financiero mensual y del emitido la información correspondiente de usuarios/suscriptores eliminados del sistema Arcosis por anomalías	P.U de Cartera	Correo electrónico institucional

ELABORÓ Profesional Universitario Cartera	FECHA 11/03/2021	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
---	---------------------	---	---------------------	------------------------------	---------------------

Página 6 de 8

 <p>Piedecuestana DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-DCO.RUA.01-320
	PROCESO: DIRECCIÓN COMERCIAL	Versión	2.0
		Fecha:	11/04/2025
PROCEDIMIENTO: Retiro Definitivo de Usuarios por Anomalías Comerciales		COPIA CONTROLADA	

		comerciales, adjuntando los soportes que éste genera de dicha transacción y el acto administrativo de autorización.		
10	Registro contable sistema financiero GD	El P.U. Contador recibe la información emitida correspondiente al retiro de usuarios por anomalías comerciales y es quien se encarga de realizar el registro contable que corresponde a fin de actualizar la información financiera de la Empresa.	P.U. Contador	Sistema Financiero GD
11	Archivo final	El expediente del usuario junto con sus documentos que lo soportan, serán archivados de acuerdo con lo correspondiente en la oficina de Gestión de Cobro	P. U. Gestión del Cobro	Archivo

5. NORMATIVIDAD LEGAL

Ley 716 de 2001, por la cual se expiden normas para el saneamiento de la información contable en el sector público y se dictan disposiciones en materia tributaria y otras disposiciones.

Ley 901 de 2004, Por medio de la cual se prorroga la vigencia de la Ley 716 de 2001, prorrogada y modificada por la Ley 863 de 2003 y se modifican algunas de sus disposiciones.

Ley 1066 de 2006, Por el cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones."

Ley 1266 de 2008 artículo 2, numerales 5 y 6: "Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones."

ELABORÓ Profesional Universitario Cartera	FECHA 11/03/2021	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 11/04/2025	APROBÓ Director Comercial	FECHA 11/04/2025
--	---------------------	--	---------------------	------------------------------	---------------------

Página 7 de 8

 <p>Piedecuestana DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-DCO.RUA.01-320
	PROCESO: DIRECCIÓN COMERCIAL	Versión	2.0
		Fecha:	11/04/2025
PROCEDIMIENTO: Retiro Definitivo de Usuarios por Anomalías Comerciales		COPIA CONTROLADA	

Sentencia C-1083 de 2005 "Declara inexequibles los incisos 2º y 4º del parágrafo 3º del artículo 2º de la ley 901 de 2004 y declara inexequibles los incisos 1º, 3º y 5º del parágrafo 3º del artículo 2º de la ley 901 de 2004".

Decreto 3361 de 2004, por el cual se reglamenta el parágrafo 3º del artículo 4º de la Ley 716 de 2001, prorrogada y modificada por el artículo 2º de la Ley 901 de 2004.

6. RIESGO

- Falla del Sistema Arcosis Plus

7. PUNTO DE CONTROL

- Realizar el cargue de la información en las fechas establecidas

8. LISTA DE DISTRIBUCION

NOMBRE/CARGO	FECHA	MÉDIO DE ENVÍO
Dirección Administrativa y Financiera	Cada vez que se genere un cambio	Correo Electrónico Institucional

9. HISTORIA DE REVISIÓN

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
0.0	Original	3 de noviembre de 2020
1.0	Actualización de la Información	12 de marzo de 2021
2.0	Actualización de la información y TRD	11 de abril de 2025

	NOMBRE	CARGO
Elaboró	Nelly Yesenia Reyes Rincón	Profesional Universitario Cartera
Revisó	Soly Margaret Moreno Sierra	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión
Aprobó	Sandra Liliana Esparza Rueda	Director Comercial

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Cartera	11/03/2021	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	11/04/2025	Director Comercial	11/04/2025

Página 8 de 8