	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GPI-MAT.VPN01-210
		Versión	2.0
	PROCESO: Matrículas	Fecha: 10/03/2025	
PROCEDIMIENTO: Vinculación al Servicio de Acueducto, Aseo y Alcantarillado para Personas Naturales		COPIA CONTROLADA	

1. OBJETIVO

Determinar las actividades que se deben realizar dentro del proceso de matrículas, para la legalización del servicio de Aseo, Acueducto y Alcantarillado en el municipio de Piedecuesta

2. ALCANCE

Inicia desde la recepción de la vinculación del servicio de acueducto, aseo y alcantarillado y finaliza con el cobro del consumo que llegara hasta su casa mediante la respectiva factura

3. DEFINICIONES

Derecho de petición: Facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada dentro de los términos previstos en la ley, con el objeto de obtener de éstas, una pronta y completa respuesta sobre el particular. En el derecho colombiano se le da el nombre de petición a toda solicitud por medio de la cual son formuladas ante las autoridades, manifestaciones, quejas, reclamos y consultas.

Derecho de petición de información. Es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento del servicio de la Piedecuestana de servicios públicos.

Derecho de petición en interés general. Acción que tiene toda persona, de acudir ante las autoridades públicas en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa; para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses colectivos.


Derecho de petición en interés particular. Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada que afecta los intereses. Las peticiones que en interés particular se radiquen en la Piedecuestana de servicios públicos, deberán ser contestada de forma clara con las razones que son fundamento de la petición y los requisitos exigidos para cada caso, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

Queja: La queja es el medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio. Cuando se trate de empresas o empleados oficiales, la queja también podrá interponerse ante la Personería Municipal o Distrital, o ante la Procuraduría General de la Nación, según el caso.

Reclamo: es una actuación preliminar mediante la cual la empresa revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el Código Contencioso Administrativo y las disposiciones y reglamentarias contenidas en el presente Decreto.


Sugerencias: Insinuación o proposición de una idea que se presenta para mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

ELABORÓ Profesional Universitario Diseño y Desarrollo – Aux Administrativo Matrículas	FECHA 10/03/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 10/03/2025	APROBÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 10/03/2025
---	---------------------	--	---------------------	--	---------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GPI-MAT.VPN01-210
		Versión	2.0
	PROCESO: Matrículas	Fecha: 10/03/2025	
PROCEDIMIENTO: Vinculación al Servicio de Acueducto, Aseo y Alcantarillado para Personas Naturales		COPIA CONTROLADA	


4. DESARROLLO

No	Actividad	Metodología	Responsable	Registro		
1.	Solicitud del servicio voluntariamente	El usuario se acerca hasta la ventanilla de matrículas, solicitando los requisitos e información necesaria para la legalización del servicio Nota: Se le da la información dependiendo de la ubicación del predio, es decir si la ubicación es rural o Urbana	Auxiliar Administrativo Matrículas	Información al Usuario		
2.	Recepción y evaluación de documentos (Zona Urbana)	El usuario se acerca hasta las instalaciones de la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos y entrega los documentos que le fueron solicitados para poder realizar el proceso de vinculación y evaluar la idoneidad de los documentos. Estos requisitos son: <ul style="list-style-type: none">• Formulario debidamente diligenciado y firmado por el propietario.• Fotocopia de la cedula del propietario.• Certificado de libertad y tradición vigente (2 meses).• Boletín de nomenclatura (Planeación municipal).• Factura del medidor (En caso de no ser adquirido con la empresa)• Certificado de Calibración (En caso de no ser adquirido con la empresa) Nota: El medidor se exige que sea velocidad mecánica R160 chorro único, rango en posición horizontal, longitud 115MM. En caso de que el medidor sea adquirido con la empresa, en el momento de la entrega de documentos se le realizara acuerdo de pago, donde especifica las financiación, el derecho de conexión y medidor.	Auxiliar Administrativo Matrículas	Documentos Solicitados Formato de Vinculación		
3.	Recepción y evaluación de documentos	El usuario se acerca hasta las instalaciones de la Empresa Piedecuestana de Servicios Públicos y entrega los documentos que le fueron solicitados para poder realizar el proceso de vinculación y evaluar la idoneidad de los documentos. Estos requisitos son: <ul style="list-style-type: none">• Fotocopia de la cedula del propietario.• Certificado de libertad y tradición vigente (2 meses).• Factura del medidor (En caso de no ser adquirido con la empresa)	Auxiliar Administrativo Matrículas	Documentos Solicitados		
ELABORÓ Profesional Universitario Diseño y Desarrollo – Aux Administrativo Matrículas		FECHA 10/03/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 10/03/2025	APROBÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 10/03/2025

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GPI-MAT.VPN01-210
		Versión	2.0
	PROCESO: Matrículas	Fecha: 10/03/2025	
PROCEDIMIENTO: Vinculación al Servicio de Acueducto, Aseo y Alcantarillado para Personas Naturales		COPIA CONTROLADA	


	(Zona Rural)	<ul style="list-style-type: none">• Certificado de Calibración (En caso de no ser adquirido con la empresa) <p>Nota: El medidor se exige que sea velocidad mecánica R160 chorro único, rango en posición horizontal, longitud 115MM.</p> <p>En caso de que el medidor sea adquirido con la empresa, en el momento de la entrega de documentos se le realizara acuerdo de pago, donde especifica las financiación, el derecho de conexión y medidor.</p>		
4.	Instalación de medidor cuando es adquirido en la empresa	<p>Una vez recibidos los documentos a satisfacción por matriculas, se envía a la oficina de redes la solicitud de instalación del medidor. Y este enviara los fontaneros para realizar la respectiva instalación del medidor nuevo.</p> <p>El profesional de redes envía a matriculas acta de instalación y certificado de calibración del medidor instalado.</p> <p>Nota: Una vez instalado por redes, el profesional de control y perdidas enviara personal operativo con el ánimo de revisar el medidor instalado.</p> <p>La revisión incluye:</p> <p>Verificación de la instalación del medidor. Número del medidor. Marca Dígitos Lectura</p> <p>Nota: El profesional de control y perdidas devuelve los documentos a matriculas dando el visto bueno de la revisión en campo, en el formulario de solicitud de vinculación</p>	Auxiliar Administrativo Matrículas Profesional de Redes Profesional Universitario Control y Perdidas	Correo Electrónico
5.	Instalación de medidor cuando NO es adquirido en la empresa	<p>Se envían las matriculas al profesional de control y perdidas, quien a su vez enviara personal operativo para la revisión de los medidores instalados por el propietario.</p> <p>La revisión incluye:</p> <p>La revisión incluye:</p> <p>Verificación de la instalación del medidor. Número del medidor. Marca Dígitos Lectura</p> <p>Nota: El profesional de Control y Perdidas devuelve los documentos a matriculas</p>	Auxiliar Administrativo Matrículas Profesional Universitario Control y Perdidas	Documentos del usuario (historial – matrícula) Formulario de Solicitud

ELABORÓ Profesional Universitario Diseño y Desarrollo – Aux Administrativo Matrículas	FECHA 10/03/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 10/03/2025	APROBÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 10/03/2025
---	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GPI-MAT.VPN01-210
		Versión	2.0
	PROCESO: Matrículas	Fecha: 10/03/2025	
PROCEDIMIENTO: Vinculación al Servicio de Acueducto, Aseo y Alcantarillado para Personas Naturales		COPIA CONTROLADA	

		dando el visto bueno de la revisión en campo, en el formulario de solicitud de vinculación		
6.	Creación de identificación o NIT del usuario	Se crea en ARCOSIS la identificación de los nuevos clientes en donde si incluyen los datos básicos: Nombre, nacionalidad, identificación o NIT, teléfono, dirección.	Auxiliar de Contabilidad	Base de datos ARCOSIS
7.	Creación de clientes potenciales	Se crea la solicitud de cliente potenciales incluyendo en ARCOSIS los siguientes datos: nomenclatura, barrio, estrato, número predial, identificación o NIT.	Auxiliar Administrativo Matrículas	Base de datos ARCOSIS
8.	Acuerdo de Pago	Se llama al usuario y en su presencia se crea en ARCOSIS el Acuerdo de pago del derecho de conexión y medidor (si es adquirido en la Empresa) donde se especifica el número de cuotas. Se invita al usuario a que adquiera el servicio de aseo y de ser aceptado se diligencia y firma el formato de vinculación.	Auxiliar Administrativo Matrículas	Base de datos ARCOSIS
9.	Asignación de Rutas y Orden de Inclusión	Matriculas envía al profesional de Diseño y Desarrollo la totalidad de la documentación para la asignación de ruta y orden de inclusión. Una vez recibido por el profesional de Diseño y Desarrollo los requisitos, procede a revisar la documentación, asignar la ruta y dar orden de inclusión por medio de correo electrónico. Nota: Por medio de correo electrónico se envía al profesional de Diseño y Desarrollo la planilla donde registran los datos del predio y del propietario en formato .xlsx	Profesional Universitario Diseño y Desarrollo Auxiliar Administrativo Matrículas	Correo Electrónico Documentos de cada solicitud
10.	Inclusión de Ruta	Una vez la oficina de Diseño y Desarrollo da orden de inclusión se procede a llenar en ARCOSIS el campo de Ruta.	Auxiliar Administrativo Matrículas	Base de datos ARCOSIS
11.	Elaboración de factura de venta	Se envían los documentos a la oficina de Tesorería, para la elaboración de la factura de venta de cada usuario. Nota: El usuario podrá realizar un abono total o parcial al valor por derecho de conexión, para lo cual debe acercarse a Pagaduría para que le entreguen la consignación con el valor a cancelar dicho pago deberá ser facturado inmediatamente.	Auxiliar Administrativo Matrículas Auxiliar Tesorería	Documentos de la Respectiva Matrícula Factura de Venta
12.	Instalación del medidor en el sistema	Una vez tesorería elabora la factura de venta de matrículas se crea el Código de Usuario, para que posteriormente el Auxiliar de Matrícula diligencie en ARCOSIS el campo de número de medidor para activar la factura de consumo al usuario.	Auxiliar Administrativo Matrículas	Documentos de la respectiva matricula

ELABORÓ Profesional Universitario Diseño y Desarrollo – Aux Administrativo Matrículas	FECHA 10/03/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 10/03/2025	APROBÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 10/03/2025
---	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GPI-MAT.VPN01-210
		Versión	2.0
	PROCESO: Matrículas	Fecha: 10/03/2025	
PROCEDIMIENTO: Vinculación al Servicio de Acueducto, Aseo y Alcantarillado para Personas Naturales		COPIA CONTROLADA	

		NOTA: La factura tiene dos copias la cuales se archivan una en el expediente de matrículas y la otra se envía junto al acuerdo de pago a contabilidad.		
13.	Causación de la Venta	El Auxiliar de Contabilidad realiza la causación de la factura de venta en el Sistema Contable GD.	Auxiliar Contabilidad	GD
14.	Archivar	Archivar según las tablas de retención documental del área.	Auxiliar Administrativo Atención al usuario	Carpetas de Archivo

5. NORMATIVIDAD LEGAL

- Ley 142 de 1994
- Decreto 302 de 2000
- Reglamento técnico del sector de agua potable y saneamiento básico ras – 2000
- Resolución 294 de 2016
- Comité de Disponibilidades N° 7 de octubre de 2012

6. RIESGO

- Los usuarios no cumplan con el medidor exigido por la empresa Piedecuestana de Servicios Públicos
- Intento de falsificación de cualquiera de los documentos exigidos para realizar el proceso de matrícula por parte de los usuarios.
- La empresa no cuente con la red de acueducto en algunas zonas rurales y que los usuarios soliciten el servicio para ese lugar.

7. INDICADOR

Total de usuarios vinculados/Total de Solicitudes recibidas para vinculación *100


9. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

NOMBRE/CARGO	FECHA	MEDIO DE ENVIO
Auxiliar de Matrículas Tesorería Pagaduría Control y Pérdidas Coordinador de Redes Dirección Comercial Atención al Usuario	Inmediato	Correo electrónico

10. HISTORIAL DE REVISIÓN

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
0.0	Original	17 de Julio del 2018
1.0	Actualización del documento	04 de marzo de 2020
2.0	Actualización de la información y TRD	10 de marzo de 2025

ELABORÓ Profesional Universitario Diseño y Desarrollo – Aux Administrativo Matrículas	FECHA 10/03/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 10/03/2025	APROBÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 10/03/2025
---	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GPI-MAT.VPN01-210
		Versión	2.0
	PROCESO: Matrículas		Fecha: 10/03/2025
PROCEDIMIENTO: Vinculación al Servicio de Acueducto, Aseo y Alcantarillado para Personas Naturales		COPIA CONTROLADA	

	NOMBRE	CARGO
Elaboró	Betty Johanna Rodríguez	Profesional Universitario en Diseño y Desarrollo
Elaboró	Carolina Quintero Gonzalez	Auxiliar Administrativo Matriculas
Revisó SGC	Soly M. Moreno Sierra	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión
Aprobó	María Angélica Ruiz Reyes	Jefe Oficina de Planeación Institucional

ELABORÓ Profesional Universitario Diseño y Desarrollo – Aux Administrativo Matriculas	FECHA 10/03/2025	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 10/03/2025	APROBÓ Jefe Oficina de Planeación Institucional	FECHA 10/03/2025
---	----------------------------	---	----------------------------	---	----------------------------