

 <b>Piedecuestana</b> <small>DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</small>	<b>PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	Código	GC-CYP.ECO02-320
	<b>PROCESO: Control y Perdidas</b>	Versión	6.0
<b>PROCEDIMIENTO: Ejecución en Campo Ordenes de Servicio</b>		Fecha: 11/04/2025	
<b>COPIA CONTROLADA</b>			

## 1. OBJETIVO

Ejecutar las órdenes de servicio correspondientes a las peticiones, quejas, reclamos instaurados por los usuarios, así como las órdenes emitidas por el proceso de crítica.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplicará a todos los usuarios y/o suscriptores que se encuentren vinculados a la PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS. Mediante el contrato de condiciones uniformes, con respecto a la prestación del Servicio público de acueducto y alcantarillado, que manifiesten alguna inconformidad respecto a los consumos facturados del servicio.

## 3. DEFINICIONES

**Acometida de acueducto:** Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido este.

**C.R.A:** Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básica. (responsable la representación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo).

**Instalaciones Legalizadas:** Son aquellas que han cumplido con todos los trámites exigidos por la PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS y tiene vigente un contrato con condiciones uniformes.

**Oficina de Peticiones, Quejas Y Reclamos:** (Artículo 153 Ley 142 de 1994): Dependencia de las empresas de servicios públicos encargada de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que preste la empresa. Las peticiones y recursos se tramitarán de acuerdo con las normas vigentes sobre el derecho de petición. En particular, se sujetarán a lo previsto en el Código Contencioso Administrativo. No proceden reclamaciones contra las facturas que tengan más de 5 meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

**Petición:**(Artículos 152 Ley 142 de 1994 y 5 Código Contencioso Administrativo): Solicitud respetuosa verbal o escrita que los usuarios o suscriptores pueden presentar ante las empresas de servicios públicos en relación con el contrato de servicios públicos. Si fue verbal, la petición se responderá en la misma forma, a menos que quien decide prefiera hacer saber su decisión por escrito. Si fue escrita, se responder a únicamente

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Control y Perdidas	11/04/2025	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	11/04/2025	Director Comercial	11/04/2025

Página 1 de 9

 <p><b>Piedecuestana</b> DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	<b>PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	Código Versión	GC-CYP.ECO02-320 6.0
	<b>PROCESO: Control y Perdidas</b>	Fecha: 11/04/2025	
<b>PROCEDIMIENTO: Ejecución en Campo Ordenes de Servicio</b>		<b>COPIA CONTROLADA</b>	

por escrito. Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo (Artículo 6 Código Contencioso Administrativo).

**Promedio de Consumo:** (Artículo 25 Decreto 1842 de 1991): Cálculo que se hace sobre los últimos seis consumos si la facturación es mensual o sobre los últimos tres si es bimestral. Se emplea, entre otras razones, cuando el instrumento de medición presenta desperfectos, cuando es inaccesible para la lectura, cuando se retira para efectuarle revisión técnica o cuando existen filtraciones y/o fugas imperceptibles. En este último caso, el usuario tiene un plazo de dos meses para corregirlas, y si no lo hiciere, a partir de ese término se le cobrará el consumo medido.

**Queja:** (Artículo 45 Decreto 1842 de 1991): Medio por el cual el suscriptor o usuario 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 trata de empresas o empleados oficiales, la queja también puede interponerse ante la personería municipal o distrital, o ante la Procuraduría General de la nación, según el caso.

**Revisión Previa:** (Resolución CRA 06 de 1995, Artículo 40 Decreto 1842 de 1991 y 149 Ley 142 de 1994): Obligación de las empresas de investigar las desviaciones significativas que resulten frente a consumos anteriores. Para ello, deben comparar el consumo registrado con el promedio. Es obligación de las empresas investigar las razones y corregir los errores que se presenten. No se podrá enviar cuenta de cobro si previamente no se ha cumplido con la obligación de investigar el alto consumo. En su defecto, se deberá cobrar el promedio mientras se establece la causa. La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico mediante la resolución 06 de 1995 estableció los siguientes parámetros para definir si existen desviaciones significativas: a) 35% para usuarios con promedio de consumo mayor o igual a 40 m<sup>3</sup>; b) 65% para usuarios con promedio de consumo menor a 40 m<sup>3</sup>; c) Para instalaciones nuevas y antiguas sin consumos históricos válidos, el límite superior es 1,65 veces el consumo promedio del estrato o categoría de consumo y el inferior, 0,35 de dicho consumo promedio; d) Para zonas donde exista estacionalidad en el consumo, la comparación podrá hacerse con el mismo mes del año anterior. Si el consumo se encuentra por fuera de los límites señalados, se entiende que existe una desviación significativa.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Control y Perdidas	11/04/2025	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	11/04/2025	Director Comercial	11/04/2025

Página 2 de 9

 <p><b>Piedecuestana</b> DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	<b>PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	Código Versión	GC-CYP.ECO02-320 6.0
	<b>PROCESO: Control y Perdidas</b>	Fecha: 11/04/2025	
<b>PROCEDIMIENTO: Ejecución en Campo Ordenes de Servicio</b>		<b>COPIA CONTROLADA</b>	

#### 4. DESCRIPCIÓN

No.	Actividades	Metodología	Responsable	Registro
1.	Recepción de las órdenes de servicio, por parte de la oficina de control y pérdidas.	<p>El personal en cargado de recepcionar las PQRS, tendrá que hacer traslado de las órdenes debidamente relacionadas a la oficina de Control y Perdidas.</p> <p>Las órdenes de servicio serán recepcionadas en la oficina de control y pérdidas para su ejecución.</p>	Personal de PQRS.  Profesional Universitario Control y Pérdidas	Ordenes de servicio
2.	Ejecución de las órdenes de servicio.	<p>Asignar las cuadrillas que ejecutarán la inspección en terreno.</p> <p>Mantener permanente contacto con la cuadrilla que se encuentra ejecutando las órdenes</p>	Profesional Universitario Control y Perdidas	Archivo Excel de Control de Entregas
3.	Ejecución de órdenes de Servicio en campo	<p>Presentarse debidamente uniformado e identificarse con el carné de la empresa, saludar a la persona que atiende la visita, explicándole el motivo de la misma.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Si quien atiende la visita, siendo persona con capacidad de hacerlo, no permite el ingreso al inmueble para adelantar la misma, el personal en terreno deberá comunicarle al mismo que este hecho constituye un incumplimiento del contrato de condiciones Uniformes que conlleva a la suspensión del servicio hasta que se permita el ingreso al predio para su revisión.</li> </ul>	Apoyo Control y Pérdidas.  Cuadrilla  Profesional Universitario Control y Perdidas	Orden de Servicio

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario Control y Perdidas	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>REVISÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>APROBÓ</b> Director Comercial	<b>FECHA</b> 11/04/2025
----------------------------------------------------------------	----------------------------	-------------------------------------------------------------------	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------

Página 3 de 9

 <p><b>Piedecuestana</b> DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	<b>PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	Código	GC-CYP.ECO02-320
	<b>PROCESO: Control y Perdidas</b>	Versión	6.0
		Fecha:	11/04/2025
<b>PROCEDIMIENTO: Ejecución en Campo Ordenes de Servicio</b>		<b>COPIA CONTROLADA</b>	

	<p>De lo anterior se deberá dejar constancia en el Recibo de Solicitud de Servicio.</p> <p>Se procede a realizar la inspección, teniendo en cuenta los siguientes puntos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se revisa el estado de las instalaciones internas, realizando cierre de la llave de corte o válvula de antifraude, verificando su estado y realizando pruebas técnicas necesarias.</li> </ul> <p>Inicialmente se consigna en el formato, orden de Servicio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ De igual manera se suscribirá en el Formato orden de servicio.</li> <li>✓ Ubicación del predio e identificación del mismo.</li> <li>✓ Código del suscriptor.</li> <li>✓ Tipo de usuario (residencial, indicando el estrato, comercial, industrial, oficial, etc.).</li> <li>✓ Nombre completo del usuario, suscriptor y/o suscriptor potencial, con su respectiva identificación.</li> <li>✓ Fecha y número de la orden de trabajo, Recibo Solicitud de Servicio.</li> <li>✓ Hora de inicio y culminación de la misma.</li> </ul>		
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Control y Perdidas	11/04/2025	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	11/04/2025	Director Comercial	11/04/2025

Página 4 de 9

 <p><b>Piedecuestana</b> DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	<b>PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	Código	GC-CYP.ECO02-320
	<b>PROCESO: Control y Perdidas</b>	Versión	6.0
		Fecha:	11/04/2025

  

<b>PROCEDIMIENTO: Ejecución en Campo Ordenes de Servicio</b>	<b>COPIA CONTROLADA</b>
--------------------------------------------------------------	-------------------------

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nombre de los funcionarios, trabajadores y/o contratistas presentes en la diligencia.</li> <li>✓ Características, observaciones y/o particularidades de la irregularidad detectada.</li> <li>✓ Firmas de los trabajadores y/o contratistas presentes al momento de la diligencia.</li> <li>✓ Observaciones del usuario acerca de la anomalía encontrada, si el caso lo amerita.</li> <li>✓ En el caso de que el usuario se asista de un técnico especializado o de otra persona, debe aparecer la firma en el respectivo Formato Orden de Servicio.</li> <li>✓ Informar al usuario que lo consignado en el Formato Orden de Servicio, se firmara bajo la gravedad de juramento.</li> <li>✓ En caso de que el usuario se niegue a la firma, o no se encuentre en el predio se dejara constancia de ello.</li> <li>✓ A falta de un testigo uno de los funcionarios, trabajadores y/o contratistas que desarrollen la inspección respectiva firmara.</li> </ul> <p><u>De encontrarse en una cometida legal directa, sin medidor, se deberá levantar pruebas de lo encontrado y se procederá a dejar el formato orden de servicio</u></p>		
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Control y Perdidas	11/04/2025	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	11/04/2025	Director Comercial	11/04/2025

Página 5 de 9

 <p><b>Piedecuestana</b> DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	<b>PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	Código	GC-CYP.ECO02-320
	<b>PROCESO: Control y Perdidas</b>	Versión	6.0
		Fecha:	11/04/2025
<b>PROCEDIMIENTO: Ejecución en Campo Ordenes de Servicio</b>		<b>COPIA CONTROLADA</b>	

	(sugiriendo al usuario fraudulento que se acerqué al edificio de la Piedecuestana para legalizar su situación y se realizará el corte del servicio.  Si el predio se encuentra vacío o quien atiende la visita es un menor de edad, o una persona en discapacidad, se adelantará la inspección externa dejando constancia de todo lo encontrado en el acta correspondiente, de ser necesario se programará nueva visita interna del predio por tanto la PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS procederá a sellar el medidor para evitar cualquier tipo de intervención e informará al usuario la fecha en que se adelantará la revisión técnica, con el objeto de garantizar su presencia o la de un representante autorizado. Si el usuario no asiste o no designa a un representante, se entenderá que existe omisión por parte de este y dará derecho a la PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS para adelantar la revisión sin su presencia, caso en el cual el acta podrá ser firmada por un testigo capaz, el cual deberá identificarse con nombre y cédula. En el evento en que se detecte una irregularidad, se dejará copia de la		
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario Control y Perdidas	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>REVISÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>APROBÓ</b> Director Comercial	<b>FECHA</b> 11/04/2025
-------------------------------------------------------------------	----------------------------	----------------------------------------------------------------------	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------

Página 6 de 9

 <p><b>Piedecuestana</b> DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	<b>PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	Código	GC-CYP.ECO02-320
	<b>PROCESO: Control y Perdidas</b>	Versión	6.0
		Fecha:	11/04/2025
<b>PROCEDIMIENTO: Ejecución en Campo Ordenes de Servicio</b>		<b>COPIA CONTROLADA</b>	

		<p>orden de servicio y se enviara copia por correo al usuario.</p> <p>- En observaciones, se debe describir de manera clara, legible, sin tachones ni enmendaduras,</p> <p>Entregar copia del Formato orden de servicio al usuario.</p>		
4.	Registro y descargue en el sistema de las Ordenes De servicio ejecutadas	Una vez ejecutas las ordenes de servicio, serán debidamente relacionadas y entregadas al personal de PQRS, para que sean descargadas en el sistema Arcosis.	Profesional Universitario Control y Perdidas	N/A
5.	Archivo de documentos	Archivar según las tablas de retención documental del área.	Profesional Universitario Control y Pérdidas y/o Personal que genera la orden de servicio	Carpetas de Archivo

## 5. NORMATIVIDAD LEGAL

- Ley 142 de Julio 11 de 1994. Artículo 130, 140, 141, 142, 150,154 y demás Concordantes.
- Decreto 302 de febrero 25 de 2000 Modificación por el Decreto 229 de febrero 11 de 2002.
- Norma Técnica Colombiana NTC- 1500, Guía técnica Colombiana GTC-217
- Contratos de Condiciones Uniformes, Circular Interna de la SSPD 006 de Mayo 2007.
- Resolución 413 de Diciembre 22 de 2006, Artículo 12 y 14.
- Constitución política de Colombia. Artículos 334, 336, 365, y370.
- Ley 1437 de 2011 Código contencioso Administrativo.

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Control y Perdidas	11/04/2025	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	11/04/2025	Director Comercial	11/04/2025

Página 7 de 9

 <b>Piedecuestana</b> DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.	<b>PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	Código GC-CYP.ECO02-320
	<b>PROCESO: Control y Perdidas</b>	Versión 6.0
		Fecha: 11/04/2025
<b>PROCEDIMIENTO: Ejecución en Campo Ordenes de Servicio</b>		<b>COPIA CONTROLADA</b>

## 6. RIESGO

- Falta de compromiso por parte de los actores que intervienen en el proceso, para dar cumplimiento a los objetivos y actividades establecidas de manera eficiente, efectiva y efectiva.
- No cumplir con las normas de seguridad industrial para llevar a cabo las actividades de campo.

## 7. INDICADOR

% de cumplimiento de servicio =  $\frac{\text{Ordenes de servicio solicitadas}}{\text{Ordenes de servicios ejecutadas}} * 100$

## 8. PUNTO DE CONTROL

- Orden de servicio.
- Ejecución de la orden de servicio.
- Registro de la orden de servicio Arcosis.

## 9. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

NOMBRE/CARGO	FECHA	MÉDIO DE ENVÍO
Director Comercial Control y Pérdidas Atención al Usuario – PQRS	Cada vez que se realice un cambio	Correo electrónico institucional
Fontaneros	Cada vez que se realice un cambio	Socialización

## 10. HISTORIAL DE REVISIÓN

ELABORÓ	FECHA	REVISÓ	FECHA	APROBÓ	FECHA
Profesional Universitario Control y Pérdidas	11/04/2025	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	11/04/2025	Director Comercial	11/04/2025

Página 8 de 9

 <p><b>Piedecuestana</b> DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	<b>PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS</b>	Código GC-CYP.ECO02-320
	<b>PROCESO: Control y Perdidas</b>	Versión 6.0
		Fecha: 11/04/2025
<b>PROCEDIMIENTO: Ejecución en Campo Ordenes de Servicio</b>	<b>COPIA CONTROLADA</b>	

VERSIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA
0.0	Original	24 de noviembre de 2014
1.0	Modificado	14 de octubre de 2016
2.0	Modificado	28 de septiembre de 2016
3.0	Modificado	09 de Septiembre de 2017
4.0	Actualización de codificación por modificación de las tablas de retención documental	13 de marzo de 2018
5.0	Actualización de la información	14 de julio de 2020
6.0	Actualización de la Información y TRD	11 de abril de 2025

	NOMBRE	CARGO
<b>Elaboró</b>	Emerson Fabián Suarez	Profesional Universitario Control y Perdidas
<b>Revisó</b>	Soly Margaret Moreno Sierra	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión
<b>Aprobó</b>	Sandra Liliana Esparza Rueda	Director Comercial

<b>ELABORÓ</b> Profesional Universitario Control y Perdidas	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>REVISÓ</b> Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	<b>FECHA</b> 11/04/2025	<b>APROBÓ</b> Director Comercial	<b>FECHA</b> 11/04/2025
----------------------------------------------------------------	----------------------------	-------------------------------------------------------------------	----------------------------	-------------------------------------	----------------------------

Página 9 de 9