

 <p>Piedecuestana DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.FCO02-320
	PROCESO: Atención al Ciudadano	Versión	3.0
		Fecha:	11/04/2025
PROCEDIMIENTO: Financiación de Consumo		COPIA CONTROLADA	

1. OBJETIVO

Determinar las actividades que se deben realizar dentro del proceso de Financiación de Consumo

2. ALCANCE

Inicia desde la recepción de la solicitud que realiza el usuario hasta que se le realiza la debida respuesta de financiación y entrega de documentos

3. DEFINICIONES

Financiación de Consumo: es aquella que el usuario solicita una vez ha presentado mora por no pago, esta va hasta por 36 meses

4. DESARROLLO

No.	Actividad	Metodología	Responsable	Registro
1	Solicitud de Financiación	<p>Cuando un usuario se presenta a solicitar financiación de consumo, sea llamado por Gestión de Cobro o sea de voluntad personal, se acerca a la empresa y es recibido y direccionado por las auxiliares de PQRS verificando los documentos necesarios para dicha financiación</p> <p>Si cumple los requisitos, será direccionado a la oficina de Gestión de Cobro dependiendo de la edad de mora, con el fin de que le sea aplicado el beneficio de descuento de interés de mora de acuerdo a lo establecido en el Acuerdo vigente.</p> <p>El Profesional de Gestión de Cobro, proyecta el acto</p>	Apoyo PQRS Gestión de Cobro Apoyo a Pagaduría	Cumplimiento de requisitos Acto administrativo de Descuento de Intereses

ELABORÓ Profesional Universitario en Atención al Usuario- Coordinador Financiero	FECHA 28/09/2022	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 28/09/2022	APROBÓ Director Comercial – Director Financiero y Económico	FECHA 28/09/2022
---	---------------------	--	---------------------	--	---------------------

 <p>Piedecuestana DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.FCO02-320
	PROCESO: Atención al Ciudadano	Versión	3.0
		Fecha:	11/04/2025

PROCEDIMIENTO: Financiación de Consumo

COPIA CONTROLADA

		<p>administrativo de Descuento de Intereses para su aplicación.</p> <p>Si no cumple los requisitos, se le hace entrega del listado de requisitos para que este los reúna y pueda acceder a la financiación.</p> <p>El usuario se dirige a Apoyo de Pagaduría con el fin de que se le entregue la consignación con el valor de la cuota inicial (el porcentaje establecido como cuota inicial) y el sello correspondiente de financiación para que el banco tenga conocimiento que el usuario se encuentra en ese proceso y envíe el pago en la dirección correcta.</p>		
2	Aplicación de descuento o beneficio	<p>Cuando el usuario cumple con los requisitos para el acceso a financiación y una vez haya hecho la consignación, el personal de PQRS verifica el cumplimiento de documentos y carga la información en el módulo de financiación del sistema ARCOSIS, generando los documentos necesarios de financiación para que el usuario pueda firmar.</p> <p>NOTA: Hasta esta actividad es competencia directa y por ende responsabilidad de la Dirección Comercial</p>	Apoyo PQRS	N.A.
3	Formalización y cierre del proceso	<p>El apoyo de Pagaduría, recibe la información generada por el apoyo a PQRS, la revisa y procede a diligenciar los formatos:</p>	Apoyo a Pagaduría – Coordinación Financiera	Solicitud de Acuerdo de pago, Acuerdo de Pago, Lista de

ELABORÓ Profesional Universitario en Atención al Usuario- Coordinador Financiero	FECHA 28/09/2022	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 28/09/2022	APROBÓ Director Comercial – Director Financiero y Económico	FECHA 28/09/2022
---	---------------------	--	---------------------	--	---------------------

 <p>Piedecuestana DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.FCO02-320
	PROCESO: Atención al Ciudadano	Versión	3.0
		Fecha:	11/04/2025

PROCEDIMIENTO: Financiación de Consumo		COPIA CONTROLADA
	<p>Solicitud de Acuerdo de pago, el Acuerdo de Pago, la Lista de chequeo financiaciones y el Pagará. Una vez firmado, se le entrega al usuario las copias correspondientes de los formatos nombrados anteriormente, la financiación y copia de la consignación.</p>	chequeo Financiaciones y Pagará

4	Archivo	<p>Archivar los respectivos documentos que soporte el debido proceso según sea el caso.</p> <p>El personal de Atención al Usuario archiva los documentos de acuerdo a su gestión hasta el inicio del proceso de financiación en el sistema ARcosis.</p> <p>El personal de apoyo a pagaduría archiva los documentos provenientes de Atención al Usuario hasta cerrar el proceso de financiación.</p> <p>Este archivo se realiza de acuerdo a las TRD del Proceso de cada Dirección.</p> <p>NOTA: Las dos (2) últimas actividades son de competencia y responsabilidad de la Dirección Administrativa y Financiera</p>	Apoyo PQRS Apoyo a Pagaduría Coordinación Financiera	Carpeta de Archivo

5. NORMATIVIDAD LEGAL

- Ley 142 DE 1994, art 152 Defensa de los usuarios en sede Administrativa.
- Ley 1437 de 2011 Procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo
- Decreto 1842 de 1991 art 44, 45, 46, 48,49
- Constitución política de Colombia 365 y 370

ELABORÓ Profesional Universitario en Atención al Usuario- Coordinador Financiero	FECHA 28/09/2022	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 28/09/2022	APROBÓ Director Comercial – Director Financiero y Económico	FECHA 28/09/2022
---	---------------------	--	---------------------	--	---------------------

Página 3 de 5

 <p>Piedecuestana DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.FCO02-320
	PROCESO: Atención al Ciudadano	Versión	3.0
		Fecha:	11/04/2025
PROCEDIMIENTO: Financiación de Consumo		COPIA CONTROLADA	

- Acuerdos vigentes para financiación del consumo

6. RIESGO

Falta de compromiso de los funcionarios para llevar a cabalidad los procedimientos

7. INDICADOR

Total, de financiaciones realizadas en el mes

8. PUNTO DE CONTROL

NA

9. LISTA DE DISTRIBUCIÓN

NOMBRE/CARGO	FECHA	MEDIO DE ENVÍO
Director Comercial	Cada vez que se genere un cambio	Correo electrónico institucional
Control Interno	Cada vez que se genere un cambio	Correo electrónico institucional
Auxiliares de PQRS	Cada vez que se genere un cambio	Capacitación Constante
Apoyo a Pagaduría (Facturación y liquidación)	Cada vez que se genere un cambio	Correo electrónico institucional
Gestión de Cobro	Cada vez que se genere un cambio	Correo electrónico institucional
Cartera	Cada vez que se genere un cambio	Correo electrónico institucional

ELABORÓ Profesional Universitario en Atención al Usuario- Coordinador Financiero	FECHA 28/09/2022	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 28/09/2022	APROBÓ Director Comercial – Director Financiero y Económico	FECHA 28/09/2022
---	---------------------	--	---------------------	--	---------------------

 <p>Piedecuestana DE SERVICIOS PÚBLICOS e.s.p.</p>	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-ATC.FCO02-320
	PROCESO: Atención al Ciudadano	Versión	3.0
		Fecha:	11/04/2025
PROCEDIMIENTO: Financiación de Consumo		COPIA CONTROLADA	

10. HISTORIAL DE REVISIÓN

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
0.0	Original	05 de agosto de 2020
1.0	Actualización de la Información	18 de agosto de 2022
2.0	Actualización de la información	28 de septiembre de 2022
3.0	Actualización de la información y TRD	11 de abril de 2025

	NOMBRE	CARGO
Elaboró	María Gloria Rangel	Prof. Univ. Atención al Usuario
	Patricia Mejia Díaz	Prof. Univ. Coordinadora Financiera
Revisó	Soly Margaret Moreno Sierra	Prof. Univ. Sistemas de Gestión
Aprobó	Sandra Liliana Esparza Rueda	Director Comercial
	Myriam Quintero Rojas	Director Financiero y Económico

ELABORÓ Profesional Universitario en Atención al Usuario- Coordinador Financiero	FECHA 28/09/2022	REVISÓ Profesional Universitario en Sistemas de Gestión	FECHA 28/09/2022	APROBÓ Director Comercial – Director Financiero y Económico	FECHA 28/09/2022
---	----------------------------	--	----------------------------	--	----------------------------

Página 5 de 5