


| | | | |
|---|-------------------------------------|-------------------|-------------------|
|  | PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS | Código | GTO-ALC.RRA03-310 |
| | | Versión | 6.0 |
| | PROCESO: Alcantarillado | Fecha: 28/02/2025 | |
| PROCEDIMIENTO: Reparación de Redes de Alcantarillado | | COPIA CONTROLADA | |

1. OBJETIVO

Realizar de las respectivas reparaciones que se presenten en las redes de alcantarillado del municipio de Piedecuesta, verificando con anterioridad si la empresa debe asumir los costos necesarios.

2. ALCANCE

Inicia con la PQRSF o la detección de una falla en la red por parte de un usuario y finaliza con la reparación de la zona afectada.

3. DEFINICIONES


Orden de servicio: Formato diligenciado por un representante de los usuarios, el cual constata que efectivamente se realizó el trabajo por parte del operario y este lo remite posteriormente a la firma contratista.

P.Q.R: Preguntas, quejas y reclamos por parte del usuario que la empresa está en la obligación de atenderlas y solucionarlas si competen en realidad a PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PUBLICOS

Solicitud de Servicio: Formato que debe ser diligenciado por el personal del área de atención al cliente en el cual va estipulado el servicio el cual requiere el usuario, el lugar y el nombre del solicitante.

4. DESARROLLO

| No. | Actividades | Metodología | Responsable | Registro | | |
|--|---|--|---|--|--|---------------------|
| 1. | Recepción de P.Q.R.S.F y/o detección de daños en campo. | El personal del área de atención al cliente, recepciona y clasifica las P.Q.R.S.F. Generadas por el usuario con su respectiva Solicitud de servicio para inspección por daño en la red de alcantarillado. | Coordinador P.Q.R.S.F. Auxiliar de alcantarillado | Registro P.Q.R.S. F | | |
| 2. | Solicitud de servicio | Si el daño es detectado en sitio por la cuadrilla de auxiliares de alcantarillado, se entrega la información al Coordinador de Redes. De lo contrario, se toman datos del peticionario del inmueble y se realiza la orden de solicitud de servicio. | Profesional Universitario Coordinador de Redes Auxiliar de Alcantarillado | Registro PQR | | |
| 3. | Ejecución de la solicitud del servicio | Se envía el personal auxiliar de Alcantarillado a la verificación según la solicitud. | Auxiliares de Alcantarillado | Formato Atención a PQR | | |
| 4. | Verificación de la red de alcantarillado | Según lo encontrado en campo; Si el inconveniente se soluciona con los recursos disponibles de la empresa el operario hace el respectivo arreglo y hace firmar el formato Atención PQR En caso que el daño supere los recursos disponibles, se reporta al | Profesional Universitario Coordinador de Redes Auxiliar de Alcantarillado | Formato Atención PQR Formato Informe de Visita Técnica de Redes | | |
| 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 DE SERVICIOS PÚBLICOS | Código | GTO-ALC.RRA03-310 |
| | | Versión | 6.0 |
| | PROCESO: Alcantarillado | Fecha: 28/02/2025 | |
| PROCEDIMIENTO: Reparación de Redes de Alcantarillado | | COPIA CONTROLADA | |

| No. | | Metodología | Responsable | Registro |
|-----|---------------------------|--|---|---------------------|
| | | Coordinador de Redes Nota: Se realiza un levantamiento de Informe de Visita Técnica de Redes de distribución con el respectivo registro fotográfico de la problemática presentada, verificando si realmente es responsabilidad de la empresa, de ser así, la Coordinación de Redes genera un informe técnico, planteando la necesidad de la reparación para la viabilizarían de los recursos ante la Dirección Técnica y de Operaciones u Oficina de Planeación Institucional | Dirección Técnica y de Operaciones Oficina de Planeación Institucional | |
| 5. | Reparación de la novedad. | Definido el presupuesto y gestionados los recursos necesarios para reparar el daño, se procede, junto con los operarios, a intervenir la red dañada. En caso de que se requiera contratar a un operador privado, se dará trámite al proceso de contratación pertinente. | Dirección Técnica y de Operaciones Oficina de Planeación Institucional | Contrato de Obra |
| 6. | Archivo | Archivar según las tablas de retención documental del área. | Profesional Universitario Coordinador de Redes | Carpetas de Archivo |

5. NORMATIVIDAD APLICABLE

- Ley 142 de 1994 art. 21, 22, 23
- Decreto 302 del 2000 Art. 21. Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias, Art. 22. Mantenimiento de las redes públicas.

6. RIESGOS

- No contar con recursos disponibles (maquinaria o material para realizar la reparación).
- No contar con la disponibilidad de personal para realizar la actividad.


7. INDICADOR

% Daños reparados = $\frac{\text{Reparaciones atendidas}}{\text{Total reparaciones solicitadas}} \times 100$

8. PUNTO DE CONTROL

- Formato informe de visita técnica en redes de distribución.
- Revisión por parte de dirección técnica y de operaciones.
- Orden de servicio.

| | | | | | |
|--|---------------------|---|---------------------|--|---------------------|
| 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 DE SERVICIOS PÚBLICOS | Código | GTO-ALC.RRA03-310 |
| | | Versión | 6.0 |
| | PROCESO: Alcantarillado | Fecha: 28/02/2025 | |
| PROCEDIMIENTO: Reparación de Redes de Alcantarillado | | COPIA CONTROLADA | |

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 | Modificado | 10 de Julio de 2015 |
| 2.0 | Anexo Formato | 17 de noviembre de 2015 |
| 3.0 | Actualización | 21 de abril de 2017 |
| 4.0 | Actualización de codificación por modificación de las tablas de retención documental | 19 de febrero de 2018 |
| 5.0 | Actualización de la información y vinculación formato | 26 de febrero de 2021 |
| 6.0 | 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 |
|--|---------------------|---|---------------------|--|---------------------|