	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-FAC.SRA04-320
		Versión	5.0
	PROCESO: Facturación	Fecha: 11/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Suspensión y Reconexión del Servicio de Acueducto		COPIA CONTROLADA	

1. OBJETIVO

Definir los pasos para efectuar la suspensión del servicio de agua potable a los usuarios que no hayan cancelado dentro del plazo establecido o hayan incumplido con lo pactado en el contrato de condiciones uniformes. (Ley 142 de 1994, Art: 140, 141, 142)

2. ALCANCE

Inicia con la generación de las actas de suspensión y finaliza con el descargue de las actas de reconexiones ejecutadas.

3. DEFINICIÓN

Corte del servicio de acueducto: Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.

Reconexión: Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual le había sido cortado.


Reinstalación: Es el restablecimiento del servicio de acueducto a un inmueble al cual se le había suspendido.

Suspensión: Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio, o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordante.

4. DESCRIPCIÓN


No.	Actividad	Metodología	Responsable	Registro
1.	Generación actas de suspensión	Pasada la fecha límite de pago, se procede a identificar en el sistema ARCOSIS PLUS el número de usuarios con 2 o más facturas vencidas	Técnico Administrativo Facturación	ARCOSIS PLUS
2.	Generar ordenes de servicio de corte	Una vez efectuados los cortes por el área de facturación en coordinación con dicha área la oficina de cobro prejudicado generara ordenes de corte de	Profesional Universitario	Orden generada en el

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

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-FAC.SRA04-320
		Versión	5.0
	PROCESO: Facturación	Fecha: 11/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Suspensión y Reconexión del Servicio de Acueducto		COPIA CONTROLADA	

		servicio a los usuarios que no reporten pagos y se encuentren en dicha etapa	Cobro Prejurídico	sistema operativo
2.	Impresión de actas de suspensión	Generadas las actas de suspensión se procede a imprimirlas, teniendo en cuenta que solo se deberán imprimir las actas que no tengan órdenes de servicio pendiente de ejecutar o que hayan realizado pagos y/o abonos. De igual forma se imprime el archivo plano para tener soporte de las suspensiones	Técnico Administrativo Facturación	Acta de Suspensión
3.	Entrega de acta de suspensión	Se le entregan todas las actas de suspensión y copia del archivo plano a la empresa contratista responsable de distribuirlas al operador, quien deberá ejecutar las ordenes de corte dentro del tiempo establecido (24 horas).	Oficina Facturación Contratista	Acta de Suspensión - Archivo plano (Excel)
4.	Ejecución de órdenes de suspensión	El operador contratista deberá desplazarse a cada una de las direcciones referenciada en el archivo plano para ejecutar la suspensión. NOTA: si al momento de ejecutar la orden, el usuario demuestra el pago de la factura adeudada, el operador catalogará la orden como VISITA y hará la observación en el acta de suspensión.	Operador Contratista	N/A
5.	Entrega soportes de suspensión	El contratista, al finalizar el día, deberá clasificar los soportes de las actas de suspensión ejecutadas y separarlas de las visitas.	Contratista	Actas de Suspensión
6.	Descargue de actas ejecutadas	Las auxiliares de PQR, la persona de Apoyo a Facturación y el Técnico Administrativo	Auxiliares de PQR	Orden de Corte, Suspensión

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


	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-FAC.SRA04-320
		Versión	5.0
	PROCESO: Facturación	Fecha: 11/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Suspensión y Reconexión del Servicio de Acueducto		COPIA CONTROLADA	

		Facturación, se encargarán de descargar las órdenes de suspensión y corte en el sistema ARCOSIS PLUS. NOTA: Las actas generadas por suspensión o reconexión deben estar descargadas en el sistema ARCOSIS PLUS	Apoyo a Facturación Técnico Administrativo Facturación	y Reconexión
7.	Reconexión	Una vez el usuario cancela y es cargado el pago, el sistema genera el acta de reconexión que luego se imprimen para ser entregadas al contratista.	Oficina facturación	Actas de Reconexión
8.	Entrega de acta de reconexión	Se le entregan todas las actas de reconexión y copia del archivo plano al contratista, quien deberá ejecutar las actas de reconexión dentro del tiempo establecido. (24 horas una vez se refleje el pago en el sistema).	Oficina Facturación	Actas de Reconexión
9.	Informe de morosos	Finalizada la etapa de suspensión, se genera e imprime el reporte de usuarios que no han reportado pago y continúan con la suspensión con el fin de realizar un seguimiento.	Control y Perdidas - Facturación	Correo Electrónico
10.	Archivar	Archivar los documentos según las tablas de retención documental.	Facturación	Carpetas de Archivo

5. NORMATIVIDAD LEGAL

- Ley 142 de 1994, Art 140, 141 y 142, por la cual se rige el cumplimiento y la prestación del servicio público, Resolución CRA 424 de 2.007.

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

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-FAC.SRA04-320
		Versión	5.0
	PROCESO: Facturación	Fecha: 11/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Suspensión y Reconexión del Servicio de Acueducto		COPIA CONTROLADA	

6. RIESGO

- Falta de compromiso por parte de los que interviene en el proceso de suspensión y reconexión.
- Desconocimiento de las normas establecidas para proceder y dar cumplimiento al proceso de suspensiones y reconexiones.

7. INDICADOR

% de Pagos después de corte= $\frac{\text{Total usuarios suspendidos y cortados}}{\text{Pagos después de suspensión o corte}} * 100$

8. PUNTO DE CONTROL

- Actas de suspensión y reconexión


9. LISTA DE DISTRIBUCION

NOMBRE/CARGO	FECHA	MEDIO DE ENVÍO

10. HISTORIA DE REVISIÓN

VERSIÓN	DESCRPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
0.0	Original	10 de diciembre de 2014
1.0	Modificado de actividades	29 de septiembre de 2016
2.0	Actualización de actividades	19 de mayo de 2017
3.0	Actualización de codificación por modificación de las tablas de retención documental	13 de marzo de 2018
4.0	Actualización de la Información	22 de septiembre de 2021
5.0	Actualización de la Información y TRD	11 de abril de 2025

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

	PIEDECUESTANA DE SERVICIOS PÚBLICOS	Código	GC-FAC.SRA04-320
		Versión	5.0
	PROCESO: Facturación	Fecha: 11/04/2025	
PROCEDIMIENTO: Suspensión y Reconexión del Servicio de Acueducto		COPIA CONTROLADA	

	NOMBRE	CARGO
Elaboró	Ana Milena Aza Ojeda	Profesional Universitario en Facturación
Revisó	Soly Margaret Moreno Sierra	Profesional Universitario en Sistemas de Gestión
Aprobó	Sandra Liliana Esparza Rueda	Directora Comercial

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

Página 5 de 5