

Objetivo:

Atender a la comunidad brindando la información necesaria en cuanto a requisitos y trámites.
Atender los PQR’S, solicitudes y derechos de petición presentados por la comunidad para dar trámite y respuesta en los términos establecidos.
Ingresar los nuevos usuarios al sistema presentes en el municipio de Cajicá Establecer y realizar los cobros para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo por medio de la facturación cumpliendo los requisitos establecidos.

Alcance:

Atención al usuario y ventanilla única de correspondencia: Inicia con la atención a la comunidad brindando información y/o recepción de PQR’S, solicitudes, derechos de petición; terminan con su trámite y respuesta.
Nuevos usuarios: Inicia con la recepción de los documentos requeridos para el trámite y finaliza con el ingreso de usuario al sistema/Software Facturación: inicia con cronograma de facturación, toma de lecturas, crítica distribución de facturas y termina con el recaudo suspensiones y cortes del servicio.

Dueño del proceso:

Director comercial

Participantes en el proceso:

Profesional U. comercial, Profesional universitario Facturación y cartera, Profesional universitario datos de consumo – telemetría, profesional universitario datos de consumo – lectores, técnicos administrativos comerciales, técnico administrativo ventanilla única de correspondencia, técnico administrativo facturación cartera, personal operativo.

Proveedor/Entrada

- **Comunidad:** Necesidades
- **Alcaldía:** Plan de desarrollo municipal programa
- **El estado:** Normatividad a cumplir
- **Junta directiva:** Tarifas y acuerdos
- **Gestión estratégica:** Lineamientos a seguir (misión visión política objetivos estraticos de calidad valores estrategias metas a cumplir) recursos financieros
- **Gestión de Alcantarillado, Acueducto y Aseo:** Visitas técnicas ejecutadas aforo de residuos retroalimentación de suscriptores conceptos técnicos
- **Gestión Administrativa:** Adquisición de bienes y servicios: Producto y servicios para la operación.
- **Gestión de Talento humano:** Personal competente
- **Gestión de tecnología e infraestructura:** Archivos infraestructura: Sistema/Software-internet, Teléfono, impresora, terminales programa de mantenimiento.
- **Gestión Documental:** Tablas de retención documental directriz para el control y registro
- **Gestión de SST:** Capacitación en salud ocupacional, prevención de enfermedades.
- **Gestión de evaluación:** Proporciona el método para la gestión y el manejo de los riesgos y método para acciones correctivas y de mejora seguimiento a las acciones tomadas.

Actuar

- Emisión de facturas
- Corregir cobros por consumos mal facturados
- Ajustes al cronograma de facturación
- Suspensiones y cortes del servicio
- Re-valorar los riesgos
- Plantear nuevos riesgos y acciones
- Cobros de cartera
- Detección de productos no conformes, generación de acciones correctivas y opciones de mejora
- Revisar y ajustar metas de indicadores

Planear

- Definir canales de comunicación para atención de PQR’S
- Definir requisitos y tiempos para trámites
- Plantear y definir el cronograma de facturación (fechas de toma de lecturas, ingreso de críticas, impresión de facturas, inicio de suspensiones y cortes)
- Definir ciclos de facturación
- Definir Rutas
- Definir indicadores de gestión
- Identificar riesgos y analizarlos
- Definir fechas de suspensiones y facturación

Verificar

- Cumplimiento metas Indicadores de gestión
- Tiempos de atención y respuesta de PQR’s. solicitudes y derechos de petición.
- Crítica, pre-crítica facturación
- Cumplimiento de tarifas
- Consumos históricos
- Identificación y tratamiento de los servicios no conformes.
- Verificar cumplimientos de documentación solicitada
- Verificar implementación acciones correctivas y de mejora
- Verificar eficacia de las acciones
- Verificar las actividades de las mejoras
- Control de matrículas (N.U)
- Realizar la conciliación al final de la jornada del recaudo por datafono.

Hacer

- Atender los PQR’S que presentan a diario a través de los diferentes canales de comunicación
- Generar el consecutivo de PQRS en el módulo servicios públicos y modulo ventanilla única.
- Dar trámite y respuesta a los PQR’s, solicitudes y derechos de petición recibidos en los tiempos establecidos.
- Descargar los PQR’s, solicitudes y derechos de petición en los módulos de servicios públicos y ventanilla única.
- Generar PQR’s cambios de medidor
- Dar cumplimiento cronograma de facturación: (toma de lecturas, ingreso de críticas, ingreso de novedades, diferenciación de macros aplicar tarifas, facturar, distribución de factura, recepción de recaudo, suspensiones y cortes,)
- Matricular los nuevos usuarios presentes en el municipio.
- Liquidación de órdenes de materiales.
- Valorar y gestionar el riesgo, establecer plan de minimización de riesgos
- Liquidación de costos directos de ingeniería
- Realizar recaudo únicamente mediante datafono

Cliente/Salida

- **Comunidad:** Productos y servicios (facturas, atención al usuario, respuestas a solicitudes, información general, generación de trámites.)
- **El estado:** Cumplimiento del normograma (ley 142 de 1994) e informes a entes de control.
- **Junta directiva:** Resultados acorde a las metas planteadas.
- **Gestión estratégica:** Cumplimiento de (misión, visión, política, objetivos estraticos de calidad, valores, acciones, matriz de riesgos, nomograma, caracterización, canales de comunicación, indicadores).
- **Gestión de acueducto, alcantarillado y aseo:** Facturas (cobro por servicios prestados de acueducto, alcantarillado y aseo), ingreso de nuevos usuarios, soluciones en tiempos establecidos.
- **Gestión administrativa:** Cumplimiento del cronograma de facturación, indicadores, nuevos usuarios, informes, recepción de PQR’s y su correspondiente tramite.
- **Gestión talento humano:** asistencia y cumplimiento a capacitaciones programadas.
- **Gestión tecnológica e infraestructura:** Solicitudes de actualizaciones en los módulos de facturación y PQR’s -ventanilla unica
- **Gestión documental:** Generación de hojas de vida (nuevos usuarios), alimentación de las mismas (sopores de revisiones y modificaciones).
- **Gestión de SST:** asistencia y cumplimiento a capacitaciones programadas.
- **Gestión de evaluación:** Cumplimiento a la normatividad interna de la compañía.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CARACTERIZACIÓN GESTIÓN COMERCIAL	Cod: COCR-01 Fecha: 16/09/2025 Versión: 09
---	--	---

RECURSOS
• Humano: personal de apoyo administrativo, operativo. • Infraestructura: escritorio, archivador, sillas, oficinas, planta eléctrica. • Financiero: Recursos • Tecnológicos: equipos de cómputo, terminales de lectura, sistema/software, impresora, teléfonos, Internet, lectores de microfilm
HERRAMIENTAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL
• Formato de revisión de críticas y/o acometida de acueducto • Formato de suspensión y/o reconexión del servicio de acueducto • Formato de certificación de lecturas • Formato de control de novedades uso y estrato • Formato de control de toma de lectura y críticas • Formato de novedades de lectura • Formato de cronograma de facturación • Formato de registros nuevos usuarios • Formato entrega de historias de suscriptores • Formato entrega de medidores de acueducto • Formato nuevo suscriptor • Formato relación nuevas acometidas • Formato solicitud traslado de medidores INFORMES • Informes entes de control • Informes de Gestión.
REQUISITOS QUE SE CUPLEN CON ESTE PROCESO Y ASOCIADOS A ISO 9001:
• 4.4 -- 6.1—6.1.1 – 8.1-- 8.2.—8.2.1 – 8.2.2 – 8.2.3 -- 8.2.4 -- 8.6 -- 8.7 -9.1—9.1.1 – 9.1.2 – 9.1.3
DOCUMENTOS QUE SOPORTAN EL PROCESO
MATRIZ RIESGOS PROCEDIMIENTOS: • Procedimiento de cartera • Procedimiento de facturación de consumo • Procedimiento de facturación general • Procedimiento de recaudo • Procedimientos fraudulentos • Procedimiento modificación de factura • Procedimiento toma de lectura, critica y entrega de facturación • Procedimientos nuevos usuarios • Procedimiento atención al ciudadano • Procedimiento ventanilla única • Procedimiento viabilidades

PROCOLO

- PROTOCOLO PARA EL PAGO DE FACTURAS DE SERVICIOS PÚBLICOS MEDIANTE DATÁFONO COFAPT-01 V01

NORMOGRAMA

INDICADORES

- **NOMBRE:**
Gestión de correspondencia comunicaciones producidas

FORMULA:

(Nº DE RESPUESTAS ENVIADAS EN TERMINOS DE LEY EN EL MES / Nº DE ENTRADAS QUE AMERITABAN RESPUESTA EN EL MES) X 100

META ESPERADA: 90%-95%

META AMBICIONADA: 100%

FRECUENCIA:

Mensual

- **NOMBRE:**
PQR's atendidos en términos de ley

FORMULA:

(Nº DE PQR'S ATENDIDOS EN TERMINOS DE LA LEY / TOTAL DE PQR'S RECIBIDOS)

META ESPERADA: 94%-99%

META AMBICIONADA: 100%

FRECUENCIA:

Bimestral

- **NOMBRE:**
Recuperación de cartera en %

FORMULA:

(VALOR RECUPERADO EN EL PERIODO / VALOR CARTERA DEL PERIODO) * 100

META ESPERADA: 15%-30%

META AMBICIONADA: 30%-50%

FRECUENCIA:

BIMESTRAL

- **NOMBRE:**
Eficiencia comercial total de recaudo

FORMULA:

(INGRESOS RECAUDADOS SIN DEUDA / INGRESOS FACTURADOS SIN DEUDA) X 100

META ESPERADA: 85%-95%

META AMBICIONADA: 95%-100%

FRECUENCIA:

BIMESTRAL

- **NOMBRE:**
Eficacia comercial de recaudo acueducto

FORMULA:

(INGRESOS RECAUDADOS SIN DEUDA / INGRESOS FACTURADOS SIN DEUDA) X 100

META ESPERADA: 80%-90%

META AMBICIONADA: 90%-100%

FRECUENCIA:

BIMESTRAL

- **NOMBRE:**
Eficiencia comercial de recaudo alcantarillado

FORMULA:

(INGRESOS RECAUDADOS SIN DEUDA / INGRESOS FACTURADOS SIN DEUDA) X 100

META ESPERADA: 85%-90%

META AMBICIONADA: 90%-100%

FRECUENCIA:

BIMESTRAL

- **NOMBRE:**
Eficiencia comercial de recaudo aseo

FORMULA:

INGRESOS RECAUDADOS SIN DEUDA / INGRESOS FACTURADOS SIN DEUDA) X 100

META ESPERADA: 85%-90%

META AMBICIONADA: 90%-100%

FRECUENCIA:

BIMESTRAL

- **NOMBRE:**
Índice de agua consumida por usuario facturado acueducto

FORMULA:
AF, AGUA FACTURADA EN EL BIMESTRE / N, SUMA SUSCR BIMESTRE

META ESPERADA: 40-33
META AMBICIONADA: 32-22

FRECUENCIA:
BIMESTRAL

- NOMBRE:**
Índice de agua consumida por usuario facturado alcantarillado

FORMULA:
AF, AGUA FACTURADA EN EL BIMESTRE / N, SUMA SUSCR BIMESTRE

META ESPERADA: 40-33
META AMBICIONADA: 32-22

FRECUENCIA:
BIMESTRAL

- NOMBRE:**
Índice de suministro por suscriptor facturado

FORMULA:
ICUF + IPUF

META ESPERADA: 50-40
META AMBICIONADA: 39-30

FRECUENCIA:
BIMESTRAL

- NOMBRE:**
INDICIE DE PERDIDAS POR USUARIO FACTURADO (IPUFi)

FORMULA:
$$IPUF = \frac{\text{Pérdidas Totales de Agua}}{\text{Número de Usuarios Facturados}}$$

META ESPERADA: 6
META AMBICIONADA: 0

FRECUENCIA:
BIMESTRAL

- NOMBRE:**
% de agua no contabilizada

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CARACTERIZACIÓN GESTIÓN COMERCIAL	Cod: COCR-01 Fecha: 16/09/2025 Versión: 09
---	--	---

FORMULA: 1-m3 de agua facturados por la EPC durante en el bimestre/m3 de agua facturados por la EAB en el bimestre) x100 META ESPERADA: 20-25% META AMBICIONADA: <19% FRECUENCIA: BIMESTRAL NOMBRE: Eficacia en las suspensiones y cortes
FORMULA: (No de suspensiones y cortes ejecutadas / No total de suspensión emitidas según listado de periodo facturado)*100 META ESPERADA: 10%-20% META AMBICIONADA: 30% FRECUENCIA: BIMESTRAL NOMBRE: Eficacia en toma de lecturas telemetría
FORMULA: (Número de cuentas internas de medidores de telemetría con lectura crítica/ Total lecturas realizadas a medidores de telemetría unificados en las rutas designadas) X 100 META ESPERADA: 70%-95% META AMBICIONADA: 100% FRECUENCIA: BIMESTRAL