



NOMBRE DEL PROCESO: Facturación y Recaudo	RESPONSABLE DEL PROCESO : <ul style="list-style-type: none"> Auxiliar Administrativa (Personal de facturación)
PROPÓSITO DEL PROCESO : <ul style="list-style-type: none"> Llevar a cabo el cobro de los servicios acorde a los consumos y tipo de usuarios. 	PARTICIPAN EN EL PROCESO: <ul style="list-style-type: none"> Auxiliar Administrativa (Facturación y PQR) Lectores

DOCUMENTOS: <ul style="list-style-type: none"> Procedimiento Facturación y Recaudo con formatos aplicables. Instructivo Ingreso de Nuevos Usuarios y Novedades Procedimiento P.Q.R con formato aplicable. 	REGISTROS: <ul style="list-style-type: none"> Lista de Rutas Toma de Lectura Comprobante de Lectura Control Entrega de Lectura Análisis de medición de crítica Orden de revisión previa Control Entrega de facturas Lista de usuarios para Suspensiones y Cortes Boletín de Suspensión y corte del Servicio Boletín de Consignación Pagos Parciales Solicitud del servicio Novedades Inscripción – Aportes de Conexión Orden de Instalación Formulario Recepción PQR Formulario de Reclamaciones y Revisiones Quejas Reclamos o Sugerencias – Buzón Constancia de Solución PQR Entrega de Medidor y Accesorios 	SEGUIMIENTO: <ul style="list-style-type: none"> Control y verificación del estado de los usuarios. Revisión del procesos a través del procesos medición y control. 	MEDICIÓN: <ul style="list-style-type: none"> Nivel de Satisfacción de los usuarios Reclamaciones de Facturación Tiempo de respuesta reclamaciones Gestión del recaudo Cartera Vencida
---	---	---	---

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	P	H	V	A	SALIDAS	CLIENTES
Usuarios	- Consumos de servicios públicos prestados.	1. Planeación de rutas por sectores para toma de lecturas.	X				- Programación y planeación de para toma de lecturas.	1. Lectores. 2. Usuario.
Planeación y Direccionamiento	- Objetivos, políticas, directrices, estrategias, metas. - Planes y programas a desarrollar. - Recursos a disposición para el desarrollo del proceso. - Asignación de responsabilidades y canales de de comunicación definidos.	2. Cumplimiento de políticas, metas y objetivos de la entidad.		X			- Necesidades de gestión de recursos.	1. Planeación y Direccionamiento

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	P	H	V	A	SALIDAS	CLIENTES
Gestión del Talento Humano	-Personal capacitado e idóneo para el desarrollo del proceso. - Ambiente de trabajo agradable con todos los recursos para el desempeño eficiente, efectivo y eficaz de las labores asignadas. -Personal capacitado.	3. Desarrollo del proceso de acuerdo con funciones y responsabilidades asignadas.		X			- Necesidades de capacitación y entrenamiento de personal.	Gestión del Talento Humano
Adquisición de bienes y servicios.	Elementos, materiales y equipos necesarios para el desarrollo del proceso.	4. Abastecimiento de elementos y materiales para el desarrollo del proceso.		X			- Necesidades y solicitudes de elementos o servicios para el desarrollo del proceso.	Adquisición de bienes y servicios.
Control y Mejora	- Documentación aplicable al proceso. (Procedimientos, instructivos de trabajo y protocolos de operación). - Parámetros para el desarrollo del proceso.	5. Registro de consumos de servicios públicos prestados conforme a planeación asignada. 6. Elaboración de factura acorde con información de consumos.		X			- Información del desempeño del proceso. - Facturación emitida con su respectivo valor, con base en consumos y políticas tarifarias. - Información del de	1. Usuario
Usuarios	Solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.	7. Atención de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.		X			- Solicitudes, peticiones, quejas y reclamos recepcionados y radicados.	1. Usuario 2. Control y Mejora. 3. Proceso involucrado de acuerdo a la solicitud,
		8. Revisión de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.			X			
		9. Remisión al proceso encargado de para solución de las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.		X				
Acueducto o Alcantarillado (según sea aplicable de acuerdo al tipo de petición, queja o reclamo).	- Soluciones y ejecución de acciones derivadas de las solicitudes o peticiones.	10. Verificación y seguimiento del tratamiento a las Solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.			X		- Solución a las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos e información del tratamiento dado al usuario	1. Usuario
Control y mejora	Necesidad de toma de acciones acorde con el desempeño del proceso.	10. Toma de acciones.				X	- Acciones establecidas.	1. Control y Mejora

RECURSOS:	REQUISITOS NTC GP:1000:2009	REQUISITOS LEGALES	
<ul style="list-style-type: none"> • Humanos: Lectores, Auxiliar Administrativo. • Técnicos: Equipos de comunicación, equipos de cómputo, papelería, herramientas y equipos. • Infraestructura: Instalaciones físicas de la Entidad 	<p>4.1 Requisitos generales</p> <p>4.2.3 Control de los documentos</p> <p>4.2.4 Control de los registros</p> <p>5.2 Enfoque al cliente</p> <p>7.2 Procesos relacionados con el cliente</p> <p>7.5 Producción y prestación del servicio</p> <p>7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.</p> <p>8.1 Generalidades</p> <p>8.3 Control del producto y/o servicio no conforme</p> <p>8.4 Análisis de datos</p> <p>8.5 Mejora</p> <p>Requisitos legales aplicables al proceso (ver normograma)</p>	<p>- Constitución política Colombiana de 1991 (Art. 365-370)</p> <p>- Ley 142 del 11 de Julio de 1994</p> <p>- Ley 286 del 03 de Julio de 1996.</p> <p>- Ley 632- Dic 29 de 2000.</p> <p>- Ley 689 del 28 de Agosto 2001</p> <p>- Ley 732 del 25 de Enero 2002</p> <p>- Decreto No. 1842 del 22 de Julio de 1991</p> <p>- Decreto No. 548 del 31 de Marzo de 1995</p> <p>- Decreto No. 056 del 25 de Junio de 1996</p> <p>- Decreto No. 1165 del 29 de Junio de 1999</p> <p>- Decreto No. 1013 del 4 de Abril de 2005</p> <p>- Decreto No. 57 del 12 de Enero de 2006</p> <p>- Decreto 4473 de 2006</p> <p>- Resolución No. 02 del 30 de Mayo de 1995</p> <p>- Resolución No. 05 del 14 de Junio de 1995</p> <p>- Resolución No. 06 del 3 de Agosto de 1995</p> <p>- Resolución No. 500 del 03 de Agosto de 1995</p> <p>- Resolución No. 08 del 11 de Agosto de 1995</p> <p>- Resolución No.09 del 14 de Septiembre de 1995</p> <p>- Resolución No. 14 del 30 de Noviembre de 1995</p> <p>- Resolución No. 15 del 30 de Noviembre de 1995</p> <p>- Resolución No. 16 del 30 de Noviembre de 1995</p> <p>- Resolución No. 17 del 30 de Noviembre de 1995</p> <p>- Resolución No. 19 del 20 de Diciembre de 1995</p> <p>- Resolución No. 20 del 20 de Diciembre de 1995</p> <p>- Resolución No. 03 del 25 de Enero de 1996</p> <p>- Resolución No. 08 del 26 de Febrero de 1996</p> <p>- Resolución No. 001354 del 21 de Mayo de 1996</p> <p>- Resolución No. 15 del 29 de Mayo de 1996</p> <p>- Resolución No. 16 del 29 de Mayo de 1996</p> <p>- Resolución No. 017 del 04 de Julio de 1996</p> <p>- Resolución No. 019 del 18 de Junio de 1996</p> <p>- Resolución No. 029 del 05 de Diciembre de 1996</p> <p>- Resolución No. 003633 del 06 de Diciembre de 1996</p> <p>- Resolución No. 003694 del 10 de Diciembre de 1996</p> <p>- Resolución No. 31 del 12 de Diciembre de 1996</p> <p>- Resolución No. 15 de 1996</p>	<p>- Resolución No. 021 del 7 de Octubre de 1997</p> <p>- Resolución No. 14 de 1997</p> <p>- Resolución No. 150 de 1998</p> <p>- Resolución No. 155 del 04 de Abril de 2001</p> <p>- Resolución No. 233 de 2002</p> <p>- Resolución No. 1477 del 23 de Enero de 2002</p> <p>- Resolución No. 244 de 2003</p> <p>- Resolución No. 247 de 2003</p> <p>- Resolución No. 257 de 2003</p> <p>- Resolución No. 272 de 2003</p> <p>- Resolución No. 321 de 2003</p> <p>- Resolución No. 276 de 2004</p> <p>- Resolución No. 284 de 2004</p> <p>- Resolución No. 287 del 25 de Mayo de 2004</p> <p>- Resolución No. 294 de 2004</p> <p>- Resolución No 301 de 2004</p> <p>- Resolución No. 307 de 2004</p> <p>- Resolución No. 310 de 2004</p> <p>- Resolución No. 1350 del 05 de Mayo de 2004</p> <p>- Resolución 315 de 2005</p> <p>- Resolución 319 de 2005</p> <p>- Resolución 321 de 2005</p> <p>- Resolución 322 de 2005</p> <p>- Resolución 28775 del 28 de Noviembre de 2005</p> <p>- Resolución 424 de 2007</p> <p>- Resolución CRA No. 452 de 2008</p> <p>- Resolución CRA No. 454 de 2008</p> <p>- Resolución CRA No. 455 de 2008</p> <p>- Resolución CRA No. 473 de 2008</p> <p>- Acuerdo No. 031 de 1997</p> <p>- Acuerdo No. 013 del 12 de Julio de 2005</p> <p>- Circular No. 001 del 6 de Marzo de 1995</p> <p>- Circular No. 002 del 7 de Marzo de 1995</p> <p>- Circular No. 009 del 27 de Junio de 1996</p> <p>- Circular No. 000016 del 16 de Octubre de 1996</p> <p>- Circular No. 000024 del 26 de Diciembre de 1996</p> <p>- Circular SSPD CRA No. 0002 del 14 de Mayo de 2004</p> <p>- Decreto 4485 de 2009</p>



Revisó y Aprobó: Gerente

Firma:

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha (m/a)		Cambios realizados	APROBO
01	Octubre	2008	Emisión del Documento	Gerente
02	Junio	2010	Inclusión de Requisitos Legales Aplicables al Proceso	Gerente
03	Febrero	2014	Cambio de arte de la empresa	Gerente
04	Febrero	2023	Adopción de Logo MIPG	Gerente