

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. DEL MUNICIPIO DE VILLETA	Código: 200PQR-P-2
		Documento Controlado
	NUEVOS USUARIOS	Fecha emisión: 25-07-2017
		Versión: 10
		Página 1 de 23

1. OBJETIVO.

Definir las actividades a seguir para la vinculación de Nuevos usuarios a los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo que presta la Empresa de Servicios E. S. P. del Municipio de Villeta, con el fin de satisfacer las necesidades de la población y contribuir a mejorar la calidad de vida.

2. ALCANCE Y RESPONSABLE

Inicia en el momento en que el usuario presenta a la E.S.P de Villeta una solicitud de Viabilidad del servicio ya sea verbal o en físico y termina con la vinculación del nuevo usuario en la base de datos de la Empresa e instalación de acometida conforme a las especificaciones establecidas.

Los responsables son:

Recibir, radicar y

Secretaria auxiliar de la oficina de P.Q.R.:

- ✚ Diligenciar la Solicitud de Servicio
- ✚ Entregar al Inspector AA-A oportunamente los formatos de solicitud de viabilidad para realizar las visitas técnicas para su aprobación
- ✚ Verificar y asegurar el diligenciamiento completo y correcto de los formatos
- ✚ Emitir la certificación de los servicios aprobados,
- ✚ Comunicar o dar a conocer las características de la conformidad de la instalación
- ✚ Diligenciar y emitir la orden de instalación de los servicios aprobados al nuevo suscriptor.
- ✚ Presentar los informes requeridos por diferentes entes de control o la ley.
- ✚ Realizar estadística de número de nuevos usuarios por año, por servicio, viabilidades aceptadas, condicionadas, negadas, temporales, provisionales y demás datos necesarios para la toma de decisiones.
- ✚ Efectuar seguimiento y archivar en la carpeta correspondiente las viabilidades no legalizadas con los documentos de los usuarios (certificado de tradición y libertad, fotocopia de la cedula, certificado de estratificación y la licencia de construcción).

Firma:	Firma:	Firma:
ELABORO Linda Olaya Auxiliar PQR Fecha: 24/05/2019	REVISÓ: Andrea Salazar Jefe de planeación y calidad Fecha: 24/05/2019	APROBÓ: Oscar Leandro Benavides Gil Gerente ESP Villeta Fecha: 27/05/2019

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. DEL MUNICIPIO DE VILLETA	Código: 200PQR-P-2
		Documento Controlado
	NUEVOS USUARIOS	Fecha emisión: 25-07-2017
		Versión: 10
		Página 2 de 23

- ✚ Seguimiento a las acometidas temporales para el cobro correspondiente a lo consumido.

Facturación

- ✚ Liquidar los derechos de conexión.
- ✚ Adjudicar los medidores a los nuevos usuarios.
- ✚ Verificar que se entregue el certificado calibración de los medidores que no se han adquirido por medio de la Empresa y verificar los certificados de los medidores que la Empresa adquiere.
- ✚ Realizar la entrega en CD del contrato de condiciones uniformes de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
- ✚ Archivar en la carpeta correspondiente las viabilidades aprobadas, liquidadas y aquellas que no tiene ningún tipo de financiación como son las del servicio de aseo, con sus respectivos documentos de los usuarios (certificado de tradición y libertad, fotocopia de la cedula, certificado de estratificación y la licencia de construcción) según lo indique el formato (solicitud de prestación de servicio de acueducto, alcantarillado y aseo) 200PQR-F-4.
- ✚ Realizar estadística de número de usuarios liquidados por año.

Inspector A.A. y A

- ✚ Realizar la visita al predio en compañía del personal competente para esta labor, en caso de ser necesario se contará con la presencia del director técnico AAA y del gerente, dentro del plazo estipulado,
- ✚ Emitir el concepto de viabilidad (aprobada, condicionada o negada) teniendo en cuenta las condiciones descritas en el presente procedimiento,
- ✚ Entregar oportunamente y completamente diligenciados los formatos y controles de viabilidad a la auxiliar de la oficina de PQR
- ✚ Programar las instalaciones de las acometidas, verificando el cumplimiento de especificaciones
- ✚ Asegurarse de Informar al usuario si la viabilidad es condicionada y los compromisos que adquiere para poder adquirir la legalización de los derechos de conexión en el momento de la visita.
- ✚ Designar al personal operativo para la instalación de las acometidas dentro de los plazos estipulados, además proporcionar un servidor para la elaboración de las cajas tapas

Director Técnico AAA

- ✚ Dar concepto favorable a todas las solicitudes de viabilidad entregadas por los Inspectores AA – A, antes de que sea aprobadas por el gerente.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. DEL MUNICIPIO DE VILLETA	Código: 200PQR-P-2
		Documento Controlado
	NUEVOS USUARIOS	Fecha emisión: 25-07-2017
		Versión: 10
		Página 3 de 23

- ✚ Realiza acompañamiento a solicitudes de viabilidad que requieran de sus conocimientos, y las cuales presenten situaciones de alto riesgo, presiones entre otros.

Gerente:

- ✚ Firmar las viabilidades una vez este aprobada por parte del inspector, fontanero y Director Técnico AAA
- ✚ Legalizar las matriculas de acuerdo al concepto emitido en la vista técnica por el Inspector y el personal competente
- ✚ Actualizar los costos de los derechos de conexión.
- ✚ En caso de ser necesaria se solicita de su presencia para las visitas de aprobación de las viabilidades
- ✚ Disponer los recursos para la compra de materiales

Fontanero acueducto, fontanero de alcantarillado y auxiliares de servicios generales:

- ✚ Realizan la visita técnica para la aprobación o negación de una viabilidad
- ✚ Identifican al nuevo usuario asignándole un código, de acuerdo a la zona
- ✚ Realizan la instalación de la acometida según instructivo
- ✚ Responsables de la documentación, medidores y caja tapas entregada por P.Q.R.

3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Acometida de acueducto: Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.

Acometida de alcantarillado: Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y, llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector.

Acometida clandestina o fraudulenta: Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la entidad prestadora del servicio.

Área pública. Es aquella destinada al uso, recreo o tránsito público exceptuando aquellos espacios cerrados y con restricciones de acceso

Barrido y limpieza. Es el conjunto de actividades tendientes a dejar las áreas públicas libres de todo residuo sólido esparcido o acumulado.

Calidad del servicio de aseo. Se entiende por calidad del servicio público domiciliario de aseo, la prestación con continuidad, frecuencia y eficiencia a toda la

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. DEL MUNICIPIO DE VILLETA	Código: 200PQR-P-2
		Documento Controlado
	NUEVOS USUARIOS	Fecha emisión: 25-07-2017
		Versión: 10
		Página 4 de 23

población.

Caja del registro: Es la caja con su tapa colocada generalmente en propiedad pública o a la entrada de un inmueble, en la cual se hace el enlace entre la acometida y la instalación interna de acueducto y en la que se instala el medidor y sus accesorios.

Caja de Inspección: Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con su respectiva tapa removible y en lo posible ubicada en zonas libres de tráfico vehicular.

Conexión temporal: Acometida transitoria de acueducto con medición, que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a la entidad prestadora del servicio público, por su propietario o representante legal, por un período determinado, por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente.

Conexión: Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado.

Factura de servicios públicos: Es la cuenta que la entidad prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.

Grandes generadores o productores. Son los usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen superior a un metro cúbico mensual.

Independización del servicio: Nuevas acometidas que autoriza la entidad prestadora del servicio para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición previo cumplimiento de lo establecido en el reglamento interno o en el contrato de condiciones uniformes.

Instalación interna de acueducto del inmueble: Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble, a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble inmediatamente después de la acometida o del medidor de control.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. DEL MUNICIPIO DE VILLETA	Código: 200PQR-P-2
		Documento Controlado
	NUEVOS USUARIOS	Fecha emisión: 25-07-2017
		Versión: 10
		Página 5 de 23

Instalaciones internas de alcantarillado del inmueble: Conjunto de tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalados en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red de alcantarillado.

Instalaciones legalizadas: Son aquellas que han cumplido todos los trámites exigidos por la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos y tiene vigente un contrato de condiciones uniformes.

Instalaciones no legalizadas: Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por la Entidad Prestadora de los Servicios Públicos.

Medidor de Control: Dispositivo propiedad del prestador del servicio de acueducto, empleado para verificar o controlar temporal o permanentemente el suministro de agua y la existencia de posibles consumos no medidos a un suscriptor o usuario. Su lectura no debe emplearse en la facturación de consumos.

Medidor general o totalizador: Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua.

Persona prestadora del servicio público de aseo. Es aquella encargada de todas, una o varias actividades de la prestación del servicio público de aseo, en los términos del artículo 15 de la Ley 142 de 1994.

Red de distribución de acueducto: Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde el tanque de almacenamiento o planta de tratamiento hasta las acometidas domiciliarias.

Red de alcantarillado: Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles.

Registro de corte o llave de corte: Dispositivo situado en la cámara de registro del medidor que permite la suspensión del servicio de acueducto de un inmueble.

Recolección. Es la acción y efecto de recoger y retirar los residuos sólidos de uno o varios generadores efectuada por la persona prestadora del servicio.

Servicio comercial: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. DEL MUNICIPIO DE VILLETA	Código: 200PQR-P-2
		Documento Controlado
	NUEVOS USUARIOS	Fecha emisión: 25-07-2017
		Versión: 10
		Página 6 de 23

Servicio residencial: Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.

Servicio especial: Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora, autorizando dicho servicio.

Servicio industrial: Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden.

Certificado de viabilidad: Es la solicitud por parte de una persona natural o jurídica a la empresa para determinar la viabilidad del servicio a través de la emisión de un certificado, a diferencia de la matricula que ya es la vinculación a la base de datos

Servicio oficial. Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial.

Servicio público domiciliario de acueducto o servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También forman parte de este servicio las actividades complementarias tales como captación de agua, procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

Servicio público domiciliario de alcantarillado: Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos y/o aguas lluvias, por medio de tuberías y conductos. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

Servicio provisional: Es el servicio que se presta mediante fuentes de suministro de carácter comunitario, en zonas urbanas, sin posibilidades inmediatas de extensión de las redes de suministro domiciliario.

Servicio Temporal: Es el que se presta a obras en construcción, espectáculos públicos no permanentes, y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la empresa.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. DEL MUNICIPIO DE VILLETA	Código: 200PQR-P-2
		Documento Controlado
	NUEVOS USUARIOS	Fecha emisión: 25-07-2017
		Versión: 10
		Página 7 de 23

Suscriptor: Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

Usuario: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio, a este último usuario se denomina también consumidor.

Base de datos: colección de información organizada de forma que un programa de ordenador pueda seleccionar rápidamente los fragmentos de datos que necesite. Una base de datos es un sistema de archivos electrónico.

Liquidación: Operación mediante la cual, en base al aforo, se practican los cálculos aritméticos a fin de determinar el monto de los derechos, impuestos, tasas y gravámenes que afectan a una mercancía y que corresponde aplicar al Servicio

Matricula: Matrícula es el acto por medio del cual una persona se incorpora a la empresa, adquiere o renueva su calidad de usuario, asume el compromiso de cumplir con todos los reglamentos y normas de la misma.

Viabilidad: Es el concepto que se da mediante una visita al predio o lugar que solicita el usuario para que se presten los servicios que suministra le ESP.

Viabilidad condicionada: es el concepto que se emite a una persona mediante la visita al predio y que esta se debe registrar bajo ciertos parámetros para aprobar la solicitud que necesita el usuario.

Presión: es una magnitud física que mide la fuerza por unidad de superficie, y sirve para caracterizar como se aplica una determinada fuerza resultante sobre una superficie.

Mca: Unidad de presión del Sistema técnico de unidades, y equivale a la presión ejercida por una columna de agua pura de un metro de altura

4. NORMATIVIDAD

✚ Ver matriz de requisitos legales en el software KAWAK

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. DEL MUNICIPIO DE VILLETA	Código: 200PQR-P-2
		Documento Controlado
	NUEVOS USUARIOS	Fecha emisión: 25-07-2017
		Versión: 10
		Página 8 de 23

5. GENERALIDADES

5.1 POLITICAS DE OPERACION

- ✚ La Empresa de servicios públicos ESP Villeta presta los servicios Públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, a favor del usuario en un inmueble, dentro del área urbana y en la zona rural (veredas mani, vereda naranjal, vereda salitre negro, vereda alto de pajas, la masata entre otras) los servicios públicos domiciliarios de acueducto y aseo, siempre que las condiciones técnicas o el plan de inversiones de la persona prestadora lo permita.
- ✚ La Solicitud del servicio la puede realizar cualquier persona, previa autorización autenticada por notaria.
- ✚ En todo caso la solicitud de vinculación a los servicios que presta la empresa se considera una petición, para lo cual en los términos de Ley el procedimiento adelantado entre la solicitud del usuario potencial y la autorización del servicio no puede exceder de cuarenta y cinco (45) días calendario Decreto 3050 Art 5, decreto 1077 de 2015 ARTICULO 2.3.1.2.5, teniendo en cuenta si la solicitud es de tipo individual o si es Proyecto de loteo, urbanización y/o industria (más de cuatro unidades de vivienda, industrial, comercial y oficial), o que se requiera la construcción de redes y/o el uso sea industrial con acometida superior a ½”,
- ✚ Durante la visita técnica para adjudicar la viabilidad los Inspectores AA - A deben constatar las condiciones del predio como la existencia de redes se han de acueducto o alcantarillado y a su vez que no esté en zona de riesgo y que el servicio llegue por gravedad, el inspector de Aseo informa si el predio cuenta con cobertura en la ruta de recolección y disposición de vías de acceso para el carro compactador. En caso de no ser aprobado el servicio por no cumplir las anteriores condiciones se le debe informar al usuario la causa, mediante oficio y realizar la debida notificación a la superintendencia de servicios públicos.
- ✚ No todos los predios que solicitan disponibilidad de servicios públicos se les puede otorgar, dado que deben cumplir con unos requisitos establecidos en decreto 1077 de 2015.
- ✚ Si la respuesta es de aprobación se debe informar en el sitio al usuario que se le otorgará el servicio; se le explicara qué condiciones debe tener para la instalación de la acometida o prestación del servicio, como si es necesario romper alguna vía o acera, si es el caso la persona deberá solicitar el permiso

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. DEL MUNICIPIO DE VILLETA	Código: 200PQR-P-2
		Documento Controlado
	NUEVOS USUARIOS	Fecha emisión: 25-07-2017
		Versión: 10
		Página 9 de 23

correspondiente a la oficina de Planeación Municipal, aclarando que el solicitante debe correr con los costos que cobre este ente; por parte del solicitante debe realizar la excavación para la instalación del medidor, una vez aprobado el permiso y la excavación la empresa realizaría la perforación del tubo madre para realizar la respectiva conexión.

- ✚ Se debe informar al nuevo Usuario que es responsabilidad de él que la vía quede en las condiciones iniciales información que se registrara en el formato de solicitud de servicios
- ✚ Es importante aclararle al usuario que para la instalación de la acometida debe registrar, legalizar y cancelar los derechos de conexión, también debe aportar la cajilla, collarín o galápago, registro de incorporación y manguera.
- ✚ El documento de Liquidación debe tener la firma del facturador, usuario y Gerente, para ser legalizada.
- ✚ Si el usuario adquiere el medidor fuera de la empresa, este debe presentar el certificado de calibración, el cual debe estar respaldado por un laboratorio acreditado, de lo contrario no se realiza la conexión.
- ✚ Para que la viabilidad pueda ser legalizada, es decir liquidar la matricula, es obligatorio la aprobación por parte del gerente, sin excepción
- ✚ La empresa tiene máximo 5 días para realizar la instalación de la acometida a partir de la cancelación de la matricula por parte del usuario, siempre y cuando presente la consignación de pago y tenga las condiciones necesarias para la instalación.
- ✚ Una vez informado el usuario sobre la aprobación de la solicitud del servicio, esta tendrá validez máxima por un año, es decir que pasado este tiempo deberá volver a solicitar los servicios.
- ✚ El usuario puede solicitar un certificado de viabilidad en el cual consta la aprobación de los servicios solicitados, es decir son posibles de prestar, a diferencia de la matricula la cual es la incorporación de la solicitud de viabilidad a la base de datos de nuevos usuarios de la empresa.
- ✚ Si la solicitud de viabilidad para los servicios está siendo solicitada para un lote, al momento de matricularse se debe anexar la licencia de construcción.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. DEL MUNICIPIO DE VILLETA	Código: 200PQR-P-2
		Documento Controlado
	NUEVOS USUARIOS	Fecha emisión: 25-07-2017
		Versión: 10
		Página 10 de 23

- Una vez realizada la visita al predio, la oficina de PQR debe comunicarle al solicitante la respuesta de la visita por medios de comunicación como, correo electrónico, oficio, teléfono en caso de no hacerse en presencia del solicitante.

6. DESARROLLO

6.1 Viabilidad de AAA usuarios individuales

6.1.1 Certificación de disponibilidad:

El solicitante se acerca la oficina de atención a usuarios presentando el formato “solicitud de prestación de servicio de acueducto, alcantarillado y aseo” 200PQR-F-4 junto con los documentos requeridos de acuerdo a la solicitud que requiera.

	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. DEL MUNICIPIO DE VILLETA	Código: 200PQR- F-4
	SOLICITUD DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO	Documento Controlado Fecha de emisión: 30/04/2019 Version: 01 Página: 1/3

FECHA DE SOLICITUD:

DD	MM	AAAA
----	----	------

No SOLICITUD: _____

INFORMACION DEL SOLICITANTE

NOMBRE DEL SOLICITANTE: _____

CEDULA DE CIUDADANIA No: _____ DE: _____

ACTUANDO EN CALIDAD DE: PROPIETARIO INMUEBLE ___ CONSTRUCTOR ___ APODERADO ___

DIRECCIÓN DEL PREDIO: _____

VEREDA / BARRIO: _____ SECTOR: _____

NOMBRE DEL PREDIO: _____

No. CATASTRAL: _____ No. DE MATRICULA: _____

INFORMACION DEL PROYECTO

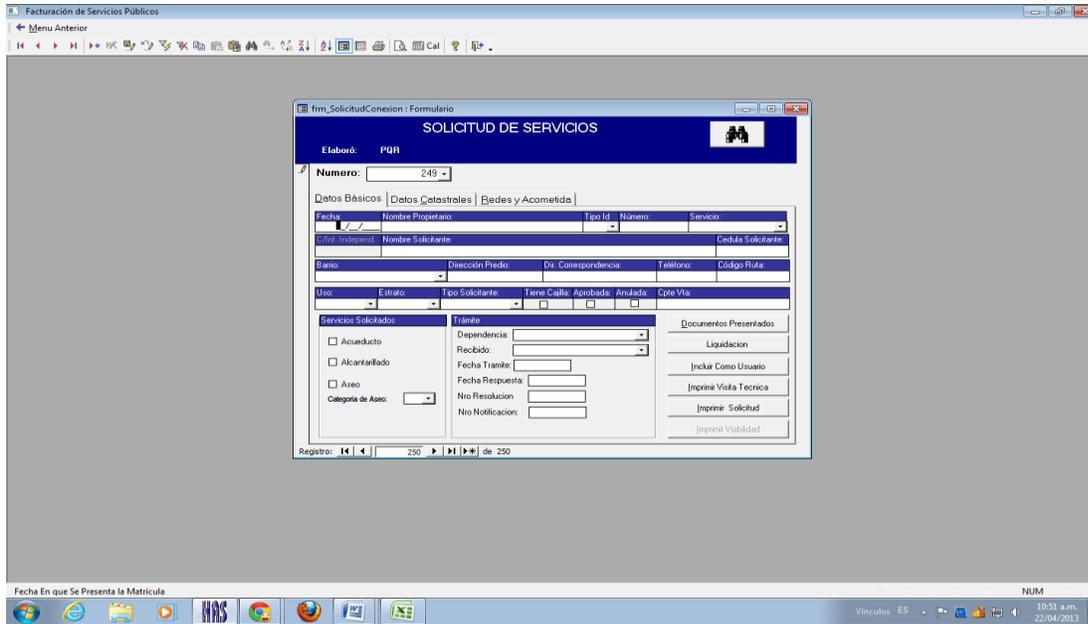
NOMBRE DEL PROYECTO: _____

DIRECCIÓN DEL LOTE: _____

TIPO DE PROYECTO A DESARROLLAR: _____

Una vez se genera la solicitud de servicios formato de HAS SQL, y se entrega al inspector AA ó A el formulario de solicitud de servicio para la correspondiente visita.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. DEL MUNICIPIO DE VILLETA	Código: 200PQR-P-2
		Documento Controlado
	NUEVOS USUARIOS	Fecha emisión: 25-07-2017
		Versión: 10
		Página 11 de 23



Formato “FORMULARIO DE SOLICITUD DE SERVICIOS”

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. DEL MUNICIPIO DE VILLETA				
FORMULARIO DE SOLICITUD DE SERVICIOS				
No. 0				
DATO DEL SOLICITANTE				
Fecha: _____				
Marque con una X la opción correspondiente:				
Servicio: Nueva Instalación: <input type="checkbox"/> Independizar: <input type="checkbox"/> Certificado Viequero: <input type="checkbox"/> Temporal: <input type="checkbox"/>				
Nombres y Apellidos del Solicitante (o Propietario): _____				
Tipo de Identificación: C.C. <input type="checkbox"/> NIT <input type="checkbox"/>				
Dirección del predio para el cual solicita el servicio: _____				
Dirección del Solicitante: _____				
Categoría del Solicitante: Poseedor: <input type="checkbox"/> Tenedor: <input type="checkbox"/> Propietario: <input type="checkbox"/> Arrendatario: <input type="checkbox"/>				
El predio tiene lista la cédula de concreto con base metálica: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>				
Firma del solicitante: _____				
<small>Atenta, según se menciona, una descripción de obras si requiere o no.</small> <small>Señalar en caso de que el servicio a solicitar sea de tipo de conexión o de visita técnica se realizará dentro de los 3 días hábiles siguientes a la recepción de la documentación. ESTE SOLICITUD TIENE VIGENCIA DE 3 MESES</small>				
USO EXCLUSIVO DE LA OFICINA TÉCNICA OPERATIVA				
FUNCIONARIO QUE REALIZA LA VISITA				
Aspectos a verificar por la Unidad Técnica Operativa, con el fin de determinar si es CONVICIÓN o NO la disponibilidad del servicio				
1. El Predio Existe: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Fecha Visita: _____ Hora Visita: _____				
2. El predio se mantiene: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> % de Odra Estructura: _____				
3. RED DE ACUEDUCTO				
Diámetro _____ pulgadas Material: PVC <input type="checkbox"/> AC <input type="checkbox"/> HO <input type="checkbox"/> HF <input type="checkbox"/>				
La red acueducto está ubicada: Sobre la acera: <input type="checkbox"/> En la vía <input type="checkbox"/> En la acera de enfrente <input type="checkbox"/>				
Es necesario romper la vía: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Material de la vía: _____				
4. RED DE ALCANTARILLADO				
Diámetro _____ pulgadas Bodega: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>				
La red de alcantarillado está ubicada: Sobre la acera: <input type="checkbox"/> En la vía <input type="checkbox"/> En la acera de enfrente <input type="checkbox"/>				
Es necesario romper la vía: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Material de la vía: _____				
5. Material requerido para la domiciliación				
Item	Descripción	Unidad	Cantidad	Observaciones
1	Elanquero	M.L.		
2	Regulador de incorporación	Uno		
3	Collarín	Uno		
4	Ortopedro	Uno		
5	Cable	Uno		
6	Otro	Uno		
6. Direcciones vecinas _____ Dirección posterior y Código _____				
7. Observaciones _____				
8. Nombre y Firma de Inspector AAA _____ Código: _____				
9. Firma del Usuario (o) _____ 10. SE OFORDA: AC <input type="checkbox"/> AL <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/>				
Fecha de recibido: _____ Firma Recibido Oficina PQR: _____				
Observaciones: _____				
GERENCIA GENERAL				
Fecha de recibido: _____				
1. Restricción para la construcción por parte de la Oficina de Planeación Municipal: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>				
2. Presión máxima de suministro: M.C.A. <input type="checkbox"/> P.S. <input type="checkbox"/> 3. Existen condiciones técnicas: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>				
4. Aprobado: Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>				
5. Observaciones: _____				
6. Firma Gerente General: _____				

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. DEL MUNICIPIO DE VILLETA	Código: 200PQR-P-2
		Documento Controlado
	NUEVOS USUARIOS	Fecha emisión: 25-07-2017
		Versión: 10
		Página 13 de 23

Alcantarillado

- ✚ *Que la cota de nivel de la red de alcantarillado este más baja que la cota de nivel del predio, garantizando la pendiente mínima para la evacuación de las aguas residuales y jabonosas "instalación de acometida Alc" 200PQR-I-1*
- ✚ *Que existan redes de alcantarillado en el sector*
- ✚ *Que el predio no se encuentre en zona de alto riesgo.*

Aseo

- ✚ *Que existan vías de acceso para la recolección de las basuras*

Nota 1: El servicio no es concedido si presenta las siguientes Restricciones.

- ✚ Si el área donde se ubica el predio no cuenta con las condiciones necesarias para la instalación del servicio continuidad, diámetro y presión.
- ✚ Si el predio tiene restricciones por parte de Planeación Municipal.
- ✚ Si no existe infraestructura de redes en el sector o viabilidad técnica.
- ✚ Si esta en zona de alto riesgo.

1. Una vez realizada la visita al predio el Inspector de A.A-. A o los servidores que realizaron la visita entregan el formato "FORMULARIO DE SOLICITUD DE SERVICIOS" correcta y totalmente diligenciado a la oficina de P.Q.R
2. Si la Viabilidad es condicionada, el inspector AA y A tienen la responsabilidad de registrar esta condición en el formato "FORMULARIO DE SOLICITUD DE SERVICIOS", en el espacio "observaciones" con fecha de compromiso de construcción o adecuación de lo solicitado.
3. Si la Viabilidad es negada, Se le informa al solicitante que su solicitud fue negada por razones técnicas, esta notificación se debe realizar por escrito, además adjuntar toda la documentación técnica, financiera que sustenta los motivos por los cuales se negó y enviar copia a la superintendencia de servicios públicos domiciliarios.

Nota 1: En caso de que el solicitante de los servicios no se encuentre en el predio en el momento de la visita, se debe enviar un comunicado o asegurar que el solicitante conoce el concepto final de la visita, en caso de aprobación de los servicios y la solicitud no ha sido firmada, el auxiliar de PQR debe hacer firmar dicho registro en el momento de la liquidación de la matrícula.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. DEL MUNICIPIO DE VILLETA	Código: 200PQR-P-2
		Documento Controlado
	NUEVOS USUARIOS	Fecha emisión: 25-07-2017
		Versión: 10
		Página 14 de 23

Nota 2: Los servidores encargados de realizar la visita de solicitud de viabilidad a predios desocupados o en ausencia del solicitante deberán hacer firmar de un vecino o encargado en donde conste la presencia de la Empresa para la visita.

4. El inspector AA debe solicitar visto bueno al director técnico AAA de aprobación a los descrito por los inspectores AA –A y fontaneros, para posteriormente si informar el concepto de viabilidad firmado por el gerente al usuario solicitante.

Nota 1: En el evento que sea un heredero debe presentar certificado de defunción del causante y el registro civil donde acredite el parentesco.

Nota 2: Si el dueño del predio no tiene certificado de tradición y libertad del predio deberá presentar un poder del anterior propietario, o documentación soporte de que es propietario, además debe contar con licencia de construcción cuando se trate de un lote por construir, o la cédula catastral en el caso de obra terminada.

En el caso de inmueble público el solicitante debe presentar certificado del representante legal de la entidad encargada de dicho inmueble, y documento que soporten la solicitud.

Nota 3: Si el dueño del predio no adquiere el medidor con la E.S.P de Villeta, debe anexar certificado de calibración

El solicitante presenta en la oficina de atención a usuarios los documentos exigidos por la Empresa, “solicitud de prestación de servicio de acueducto, alcantarillado y aseo” 200PQR-F-4, la realización de la matrícula necesariamente debe ser ejecutada a nombre del propietario del predio.

En caso de que el solicitante sea una empresa deben presentar los documentos anteriores incluyendo cámara de comercio, autorización firmada por el representante legal de la empresa autenticada en notaria, esto con el fin de dar trámite a la solicitud de viabilidad ante la ESP Villeta.

una vez radicada la documentación solicitada se liquida los derechos de conexión, “costos de acometida” 200PQR-F-3 especificando el ingreso del usuario al sistema como suscriptor en un plazo de 3 días, generando su factura independientemente halla o no consumo.

El usuario puede cancelar el valor del Derecho de Conexión de dos formas: Financiada o la cancelación total en la entidad bancaria por medio de una factura de venta.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. DEL MUNICIPIO DE VILLETA	Código: 200PQR-P-2
		Documento Controlado
	NUEVOS USUARIOS	Fecha emisión: 25-07-2017
		Versión: 10
		Página 15 de 23

Para poder realizar la instalación se debe verificar la legalización y el pago de la matricula, cuando la persona firma el formato “liquidación y aportes “matricula”, está aceptando el Contrato de Condiciones Uniformes. 200PQR-E-1, el cual se le debe entregar una copia en cd al momento de liquidar el derecho de Conexión o se puede verificar en la pagina web.

Una vez el Nuevo Usuario entregue a la oficina de P.Q.R la copia de la factura de venta cancelada, la empresa tiene un término máximo de 5 días hábiles para la conexión, verificando que el nuevo usuario tenga listo para la instalación de lo contrario se dará un tiempo estipulado para su conexión.

El secretario auxiliar de PQR diligencia el formato “Orden de Instalación” con el número del medidor asignado, nombre y dirección del nuevo Suscriptor y código.

Nota: El usuario puede adquirir el medidor dentro o fuera de la empresa, si la persona lo compra en otra parte debe traer el certificado de calibración del medidor, dando cumplimiento al artículo 144 de la ley 142 de 1994. La relación de medidores asignados es reflejada en el software HAS SQL

Se le entrega al Inspector A.A -. A el formato “Orden de instalación” para que asigne o redirecciones la instalación de la acometida, ver instructivo “Instalación de acometida Acueducto” 200PQR-I -2, ver instructivo “Instalación de acometida de alcantarillado” 200PQR-I -1. Asegurando que se cumple en los tiempos establecidos

Una vez legalizada la matricula se le debe entrega el nuevo usuario copia del “Contrato de Condiciones Uniformes” Código 200PQR-E-1, donde se encuentra estipulado los derechos y deberes que rigen en la prestación de los servicios Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Temporal o provisional

Se acerca la persona a la oficina de servicio al cliente para solicitar la prestación del servicio público domiciliario de acueducto, provisional o temporal.

1. Para la instalación de una acometida temporal es necesario demostrar que es para una construcción o espectáculo público y no debe superar los tres meses y el consumo se le cobra por factura de venta con base en lo registrado en el medidor temporal.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. DEL MUNICIPIO DE VILLETA	Código: 200PQR-P-2
		Documento Controlado
	NUEVOS USUARIOS	Fecha emisión: 25-07-2017
		Versión: 10
		Página 16 de 23

Nota: si es para construcción y está pendiente de documentación como certificación por parte del ente autorizado o que está en trámite, se puede instalar el medidor nuevo como suyo, presentando constancia de planeación municipal para el caso de lotes.

2. Cuando este tiempo se cumple, en el caso de la construcción, el dueño del predio debe legalizar la matricula.
3. Si es de la administración central, esta debe enviar un oficio solicitando la acometida y esta no tiene costo
4. Si es para un espectáculo público, el solicitante debe presentar un oficio de aprobación para este por parte de la administración central
5. En caso de la provisional, la cual es para zonas comunes o que no tienen posibilidades cercanas de extensión de redes, se debe demostrar lo anterior e ir aprobada por el gerente, teniendo en cuenta que el consumo se cobra mediante consignación.

Nota: Ver “solicitud de prestación de servicio de acueducto, alcantarillado y aseo” 200PQR –F – 4.

Independización

El solicitante debe presentar los siguientes documentos: “solicitud de prestación de servicio de acueducto, alcantarillado y aseo” 200PQR –F -4 en el cual encontrara los documentos a anexar.

1. El Auxiliar de PQR realiza el tramite según sea la solicitud

SOLICITUD DE DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS.

Viabilidad de AAA usuarios de Proyecto de loteo, urbanización y/o industria (más de cuatro unidades de vivienda, industrial, comercial y oficial), que se requiera la construcción de redes y/o el uso sea industrial con acometida superior a ½”.

Debe ser tramitado el formulario de solicitud por el urbanizador responsable, con una autorización dada por el propietario para desarrollar el plan urbanístico y gestionar los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo del proyecto. Si esta gestión la efectúa el constructor, debe anexar autorización escrita del propietario o urbanizador.

El proyecto deberá ser diseñado y coordinado obligatoriamente por un ingeniero civil o sanitario con matricula profesional vigente, en representación del urbanizador responsable.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. DEL MUNICIPIO DE VILLETA	Código: 200PQR-P-2
		Documento Controlado
	NUEVOS USUARIOS	Fecha emisión: 25-07-2017
		Versión: 10
		Página 17 de 23

A la solicitud debe anexar los siguientes documentos:

- 1.- Certificado de tradición y libertad del terreno, con no menos de 30 días de expedido.
- 2.- Plano de localización general tamaño 50 x 70 escala 1: 2000 certificado por Planeación Municipal o el IGAC
- 3.- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del propietario o representante legal
- 4.- Concepto de Planeación Municipal sobre viabilidad urbanística
- 5.- Fotocopia del registro expedido por la Alcaldía como urbanizador inscrito en el Municipio
- 6.- Fotocopia del certificado de la Cámara de Comercio con expedición no mayor a 90 días.
- 7.- Carpeta y Gancho legajado.

La Auxiliar de PQR al momento de recepcionar la documentación deberá constatar que se encuentra completa, si no es así se le devuelve al interesado con las indicaciones precisas.

ESTUDIO, APROBACION Y CONCEPTO DE DISPONIBILIDAD

El grupo evaluador de la E.S.P de Villeta (gerente o delegado, director AAA, inspectores y fontaneros) se encargaran de estudiar la solicitud teniendo en cuenta la capacidad instalada del sistema de acueducto y alcantarillado actual, se hace visita al predio, se verifica que el sitio en terreno coincida con el de plano aprobado ante planeación y elabora el concepto técnico o de ingeniería con sus respectivas recomendaciones, determinando si hay la capacidad para el suministro de agua Potable y que así mismo se cuenten con las redes que cuenten con la capacidad para la prestación de los servicios.

Una vez se tenga el estudio para Acueducto y Alcantarillado se remite al Inspector de Aseo para estudio y aprobación de ese servicio.

Todo lo anterior se presenta unificado ante el grupo evaluador quien mediante acta de reunión deja estipulado si hay aceptación o no. La respuesta al interesado se da por escrito dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de reunión en los formatos de la empresa, si es afirmativa, se indicarán claramente los requisitos y

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. DEL MUNICIPIO DE VILLETA	Código: 200PQR-P-2
		Documento Controlado
	NUEVOS USUARIOS	Fecha emisión: 25-07-2017
		Versión: 10
		Página 18 de 23

especificaciones técnicas para adelantar el proyecto en el concepto de disponibilidad.

Esta disponibilidad tendrá una vigencia de doce (12) meses, si se permite el vencimiento de esta fecha se deberá reiniciar el trámite. El concepto de disponibilidad de servicio será firmado por el Gerente de la empresa y las copias se archivan en el expediente, previamente notificadas personalmente por el interesado

APROBACION DE DISEÑOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.

Dentro de los doce meses de vigencia de la disponibilidad, el urbanizador deberá presentar a la empresa el diseño de acueducto y alcantarillado pluvial y sanitario y demás pactados firmado por un ingeniero civil o sanitario con matrícula profesional vigente. Este diseño se adelantará y presentará conforme a las normas técnicas vigentes RAS y las condiciones exigidas por la Empresa

Se presentarán inicialmente dos ejemplares del proyecto completo, tanto de memorias de cálculo como copia de los planos el proyecto debe contemplar:

1. Plano de localización general, esc. 1:2.000
2. Plano Desarrollo Urbanístico aprobado por la Dirección de Planeación Municipal, esc. 1:500.
3. Diseño de redes de alcantarillado Aguas Lluvias.
 - 3.1 Plano de localización.
 - 3.2 Memorias de descripción del proyecto,
 - 3.3 Población; consumos y caudales de diseño, cálculos hidráulicos. Justificación y memoria descriptiva.
 - 3.4 Planos tipo planta con áreas de diseño.
 - 3.5 Perfiles. escalas horizontales 1:100 y vertical 1:100.
 - 3.6 Detalles constructivos del sistema interno propuesto. en escala 1:20 los planos serán 1.00x0.70 CMS.
 - 3.7 Detalles de cruces, descoles etc. plantas y perfiles de las redes de acueducto y alcantarillado junto con los otros servicios. (se debe estipular la separación mínima requerida según norma ras 2000.)
 - 3.8 Cartera topográfica.
 - 3.9 Plano de detalle pozo de inspección y sumideros tipo.
 - 3.10 Presupuesto.
 - 3.11 Cronograma.
4. Diseño de redes de alcantarillado Aguas negras:
 - 4.1 Plano de localización.
 - 4.2 Memorias de descripción del proyecto,

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. DEL MUNICIPIO DE VILLETA	Código: 200PQR-P-2
		Documento Controlado
	NUEVOS USUARIOS	Fecha emisión: 25-07-2017
		Versión: 10
		Página 19 de 23

- 4.3 Población; consumos y caudales de diseño, cálculos hidráulicos. Justificación y memoria descriptiva.
- 4.4 Planos tipo planta con áreas de diseño.
- 4.5 Perfiles. escalas horizontales 1:100 y vertical 1:100. Los detalles adicionales en escala 1:20 los planos serán 1.00x0.70 CMS.
- 4.6 Detalles constructivos del sistema interno propuesto. en escala 1:20 los planos serán 1.00x0.70 CMS.
- 4.7 Detalles de cruces, plantas y perfiles de las redes de acueducto y alcantarillado junto con los otros servicios. (se debe estipular la separación mínima requerida según norma ras 2000.)
- 4.8 Cartera topográfica.
- 4.9 Plano de detalle pozo de inspección y caja de inspección de 80 x 80 cm.
- 4.10 Presupuesto.
- 4.11 Cronograma.
5. Diseño de redes de acueducto:
 - 5.1 Plano de localización.
 - 5.2 Memorias de descripción del proyecto Población; consumos y caudales de diseño, cálculos hidráulicos. Justificación y memoria descriptiva. (presión mínima al finalizar la red 15 mca.),
 - 5.3 Planos tipo planta.
 - 5.4 Detalles constructivos del sistema interno propuesto. Sección transversal indicando separaciones materiales a utilizar y cimentación de la tubería según norma RAS 2000. en escala 1:20 los planos serán 1.00x0.70 CMS.
 - 5.5 Detalles de cruces, plantas y perfiles de las redes de acueducto y alcantarillado junto con los otros servicios. (se debe estipular la separación mínima requerida según norma ras 2000.)
 - 5.6 Detalles de accesorios utilizados para la instalación de las redes de acueducto (tee; cruces; cambios de direcciones; válvulas etc.) junto con su cimentación.
 - 5.7 Detalle constructivo despiece acometida domiciliaria (conexiones; accesorios e instalación de tubería domiciliaria) los cuales deben contener:
 - a) Registro de incorporación
 - b) Collar de derivación.
 - c) Adaptador macho PF + UAD.
 - d) Tubería PF + UAD.
 - e) Adaptador macho PF + UAD.
 - f) Registro antifraude hembra hembra.
 - g) Racor.
 - h) Medidor.
 - i) Racor

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. DEL MUNICIPIO DE VILLETA	Código: 200PQR-P-2
		Documento Controlado
	NUEVOS USUARIOS	Fecha emisión: 25-07-2017
		Versión: 10
		Página 20 de 23

j) Adaptador hembra P.V.C.

k) Codos y accesorios.

5.8 Presupuesto.

5.9 Cronograma.

6.- Localización en plano de los puntos para la recolección de residuos sólidos.

6.1 Diseño Estructural del sitio de disposición de los residuos sólidos como es el shut.

La revisión del proyecto y presupuesto se hará máximo 60 días siguiente a su presentación ante la ESP DE VILLETA y se realizará por el grupo evaluador, se comunicará el resultado al interesado, a través de un concepto de aprobación.

Si el proyecto esta correcto se exige la presentación de los planos en original y segundos originales y un ejemplar de las memorias para impartir la aprobación definitiva, si el proyecto necesita modificaciones o ampliaciones se devuelve para corrección. Este oficio es preparado y firmado por director técnico de AAA, el cual se dirige a la Gerencia para que a través de una Resolución sea aprobados los planos, memorias, además se designa el interventor el cual será cancelado por el urbanizador o propietario de la urbanización, luego el urbanizador procederá a tramitar las respectivas pólizas (Calidad de obra, estabilidad y prestaciones sociales de obra)

Una vez aprobados los diseños de las redes de acueducto y alcantarillado y el sistema de Aseo el urbanizador dispone de quince días (15) hábiles para presentar ante la empresa, las pólizas de cumplimiento, calidad y estabilidad de obra a favor de la E.S.P de Villeta., elementos que se estipularán en la respectiva resolución de aprobación. estas se entregan al jefe del área financiera para que, en un término no mayor de 5 días, emita su aprobación, en caso de que no cumpla con lo exigido en la resolución se le notificara al urbanizador para que este tome las acciones correctivas.

CONSTRUCCION DE REDES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Dentro de los seis meses siguientes a la aprobación de los diseños y licencias de obras de urbanismo y de acuerdo al cronograma de obra, el propietario o urbanizador debe iniciar la construcción de las redes de acueducto y alcantarillado avisando oportunamente cualquier cambio que por fuerza mayor debe realizarse y se ejecutan conforme al proyecto debidamente aprobado.

LIQUIDACION DE COSTOS DE INGENIERIA ADMINISTRACION E INTERVENTORIA A LOS URBANIZADORES.

Una vez terminadas las obras internas se procede realizar las conexiones a las redes públicas la urbanización debe cancelar ante la E.S.P. de Villeta previa liquidación los costos de los trabajos requeridos para la realización de las obras de acueducto y

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. DEL MUNICIPIO DE VILLETA	Código: 200PQR-P-2
		Documento Controlado
	NUEVOS USUARIOS	Fecha emisión: 25-07-2017
		Versión: 10
		Página 21 de 23

alcantarillado y su conexión, por los siguientes conceptos:

1.- costos del empalme o conexión de la red de la urbanización a la red municipal o matriz, mano de obra requerida y adquisición de materiales y accesorios si convienen en ello el urbanizador y la empresa.

2.- Si la Empresa requiere contratar estudios especiales como de topografía u otros que le permitan determinar su concepto técnico, los costos son asumidos por el urbanizador e incluidos dentro de la liquidación.

La empresa efectúa la liquidación y emitirá factura para el urbanizador para que acerque a las entidades bancarias autorizadas a efectuar el pago.

EMPATE DE LAS REDES DE LA URBANIZACION CON LA RED MATRIZ

Una vez se presente ante la empresa la factura debidamente cancelada y las condiciones sobre matrículas individuales, se procede a ordenar el empate de las redes de la urbanización a las redes públicas municipales. La empresa aportará el personal necesario para adelantar este empalme, dejando constancia en expediente

RECIBO DE REDES POR PARTE DE LA EMPRESA.

Concluidas las obras y previo concepto del recibo a satisfacción por parte de la interventoría de las obras y la realización de las pruebas hidráulicas requeridas según las normas se levanta acta firmada por el constructor y Director de acueducto y alcantarillado, las redes serán integradas al sistema con previa autorización de conexiones por parte de la E.S.P de Villeta al interesado y así la empresa inicia para su manejo, operación, mantenimiento y uso dentro de sus programas normales de prestación del servicio de acuerdo a lo pactado dentro del marco legal actual.

La entidad exige al urbanizador se actualice si es necesario la póliza de estabilidad de obra por valor equivalente al 20% del costo total con vigencia de cinco años para garantizar la calidad de las redes construidas, las cuales son aprobadas por el asesor jurídico. El recibo a satisfacción de las redes se hará constar en la respectiva acta suscrita por el urbanizador y el Gerente o Representante Legal de la E.S.P. de Villeta el original de las pólizas y copia del acta se archiva en el expediente

Los particulares no pueden usar las redes públicas o aquellas entregadas por el urbanizador ni realizar obras sobre estas sin autorización expresa de la empresa. En todo caso la empresa puede realizar extensiones, derivaciones, modificaciones u otro tipo de trabajos en las redes de acueducto y alcantarillado recibidas de terceros, por lo

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. DEL MUNICIPIO DE VILLETA	Código: 200PQR-P-2
		Documento Controlado
	NUEVOS USUARIOS	Fecha emisión: 25-07-2017
		Versión: 10
		Página 22 de 23

que es importante mantener actualizado y debidamente llevado al expediente. Una vez cumplido este procedimiento se emite un oficio por parte del director Acueducto y Alcantarillado donde se especifica que la urbanización puede efectuar el proceso de vinculación individual de usuarios descrito anteriormente.

VINCULACION INDIVIDUAL

Una vez se tenga el recibo de redes por parte de la Empresa el director AAA, procederá a emitir un oficio dando aviso al gestión comercial y Área de Aseo, que ya fueron recibidas y aprobadas las redes de acueducto y Alcantarillado para que de esta manera ellos desde su área procedan a realizar los respectivos procedimientos.

	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P. DEL MUNICIPIO DE VILLETA	Código: 200PQR-P-2
		Documento Controlado
	NUEVOS USUARIOS	Fecha emisión: 25-07-2017
		Versión: 10
		Página 23 de 23

CODIGO	NOMBRE	UBICACIÓN/RUTA TA RECUPERABILIDAD DIGITAL	UBICACIÓN/RUTA RECUPERABILIDAD FISICA	RESPONSABLE	TIEMPO RETENCION		DESTINO FINAL
					AC	AG	
200PQR –F – 4	solicitud de prestación de servicio de acueducto, alcantarillado y aseo	SOFTWARE KAWAK	Pc- servicio al cliente	Servicio al cliente	1	1	Eliminación
200PQR-I -2,	Instalación de acometida Acueducto	SOFTWARE KAWAK	Pc- servicio al cliente	Servicio al cliente	1	1	Eliminación
200PQR-I -1.	Instalación de acometida de alcantarillado	SOFTWARE KAWAK	Pc- servicio al cliente	Servicio al cliente	1	1	Eliminación
200PQR-F-3	costos de acometida	SOFTWARE KAWAK	Pc- servicio al cliente	Servicio al cliente	1	1	Eliminación