

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA VINCULACIÓN DE NUEVOS SUSCRIPTORES</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.13.01
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2008-09-24	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-04-28	<b>Versión</b> 03

## 1. INFORMACION GENERAL

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Vinculación de nuevos suscriptores.

**RESPONSABLE:** Profesional de PQR.

**OBJETIVO:** Registrar en el software de gestión comercial la vinculación de nuevos suscriptores a los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

**ALCANCE:** Dar trámite de la solicitud de los servicios hasta la iniciación de la prestación de estos.

**INSUMO:** Solicitudes de los usuarios, documentos soporte para la matricula.

**PRODUCTO:** Matricula en el sistema del nuevo suscriptor.

**USUARIOS:** Suscriptores, funcionarios de la EAAAY.

### TÉRMINOS Y DEFINICIONES:

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

**Condiciones de la Solicitud:** La solicitud para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de la empresa, bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer la voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece.

Al recibir la solicitud se dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios son gratuitos para todos los suscriptores y/o usuarios. Pero si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejo, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1, 2 y 3.

La Empresa, definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones exigidas, y a la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba, informe o documento adicional para tomar esas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución.



## PROCEDIMIENTO PARA LA VINCULACIÓN DE NUEVOS SUSCRIPTORES

Fecha de Elaboración  
2008-09-24

Fecha Última Modificación  
2017-04-28

<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
<b>Código</b> 51.13.01
<b>Versión</b> 03

La empresa podrá negar la solicitud por razones técnicas debidamente sustentadas, respecto a cada uno de los servicios negados, indicando las condiciones que deberá cumplir el suscriptor potencial para resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa.

Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar de 40 días hábiles contados desde el momento en que la empresa indique que ésta en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor o usuario ha atendido las condiciones uniformes.

### 2. ACTIVIDADES Y RESPONSABLES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	DOCUMENTO O REGISTRO
<p>1. Recepción de la solicitud de servicios por parte del potencial suscriptor o usuario, adjuntando copia de los documentos como: certificado de tradición y libertad, certificado de estratificación, certificado de nomenclatura y fotocopia de la cedula que identifican al usuario e individualizan al inmueble exigidos en el CCU de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 142 de 1994.</p> <p><b>Nota 1. Cuando el suscriptor potencial anexa copia de la promesa de compra venta se debe diligenciar y hacer firmar el formato de poseedor de buena fe.</b></p>	<pre> graph TD     A([Inicio]) --&gt; B[Recepción de la solicitud de servicios y documentos por parte del potencial suscriptor o usuario.]           </pre>	Funcionario de ATC	<p>Documentos de identidad del suscriptor e individualización del inmueble</p> <p>51.13.01.01 Formato de poseedor de buena fe</p>
<p>2. Se sistematiza la información del solicitante, suscriptor e inmueble y se genera solicitud.</p> <p>Protocolo 1 Solicitud de Matricula.</p> <p>Cada funcionario de ATC ingresa la información de las matriculas recibidas a la base de datos Excel que se comparte con la Dirección Técnica al finalizar el día.</p>	<pre> graph TD     C[(Sistematización de la información y se genera solicitud)]           </pre>	Funcionario de ATC	<p>Registro en el Software de Gestión Comercial</p> <p>51.13.01.02 Formato Solicitud del Servicio</p>



## PROCEDIMIENTO PARA LA VINCULACIÓN DE NUEVOS SUSCRIPTORES

**Tipo de Documento**

Procedimiento

**Código**

51.13.01

**Versión**

03

**Fecha de Elaboración**

2008-09-24

**Fecha Última Modificación**

2017-04-28

**Nota 2. Se hace entrega de la copia del contrato de condiciones uniformes de acueducto, alcantarillado y aseo.**

3. La Funcionaria de ATC diariamente al final de la jornada remite en PDF los documentos de las solicitudes de matrícula a los siguientes correos electrónicos [acueducto@eaaay.gov.co](mailto:acueducto@eaaay.gov.co), [cartera@eaaay.gov.co](mailto:cartera@eaaay.gov.co), [alcantarillado@eaaay.gov.co](mailto:alcantarillado@eaaay.gov.co), [catastroderedes@eaaay.gov.co](mailto:catastroderedes@eaaay.gov.co), [direcciontecnica@eaaay.gov.co](mailto:direcciontecnica@eaaay.gov.co), [direccioncomercial@eaaay.gov.co](mailto:direccioncomercial@eaaay.gov.co), [pqr@eaaay.gov.co](mailto:pqr@eaaay.gov.co), de la Dirección Técnica para que certifique disponibilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado y Oficina de Cartera para verificar antecedentes del inmueble en fraude de fluidos o conexiones ilegales.

4. La Dirección Técnica y Oficina de Cartera tiene cuatro días para realizar la visita de campo y remitir las respectivas inspecciones de acueducto y alcantarillado a los funcionarios de ATC.

5. Se reciben las inspecciones de la Dirección Técnica y Cartera, donde indiquen las novedades encontradas en la visita.

Se remite en PDF los documentos de las solicitudes de matrícula a los correos electrónicos de la Dirección Técnica y Cartera para que realice las inspecciones de campo.

Realiza la visita de campo y remite las respectivas inspecciones de acueducto y alcantarillado a los funcionarios de ATC.

Se reciben las inspecciones de la Dirección Técnica y Cartera, donde indiquen las novedades encontradas en la visita.

Funcionario de ATC

Formato de solicitud diligenciado

Dirección Técnica  
Funcionario de Cartera  
Funcionario de ATC

Inspección

Funcionario de ATC

Inspección

Y



## PROCEDIMIENTO PARA LA VINCULACIÓN DE NUEVOS SUSCRIPTORES

**Tipo de Documento**

Procedimiento

**Código**

51.13.01

**Versión**

03

**Fecha de Elaboración**

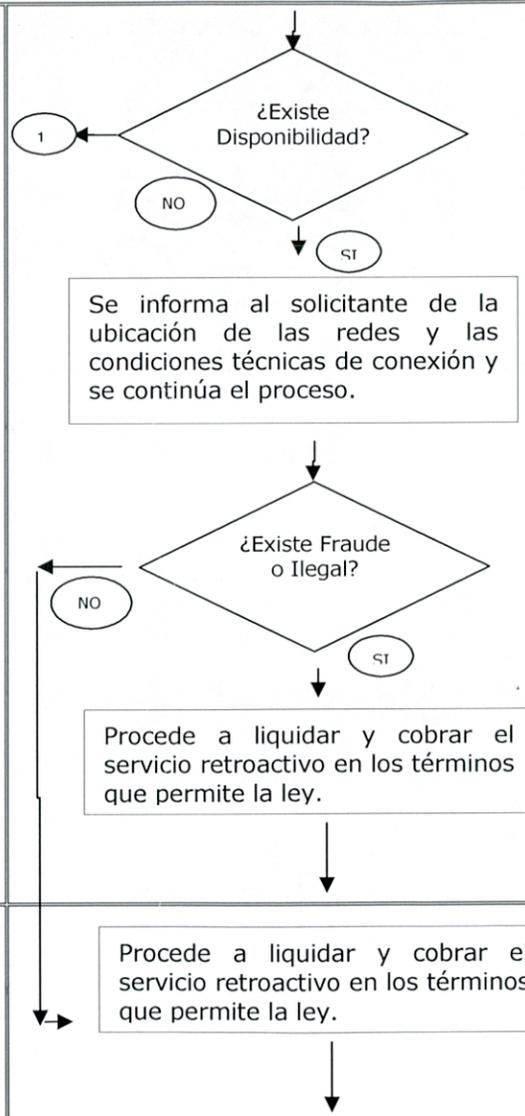
2008-09-24

**Fecha Última Modificación**

2017-04-28

6. El suscriptor potencial dentro de los ocho días siguientes se acerca a la Dirección Comercial línea de ATC, para recibir información sobre su solicitud, con lo cual se pueden presentar las siguientes situaciones:

- La disponibilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado es **POSITIVA** se informa al solicitante de la ubicación de las redes y las condiciones técnicas de conexión y se continúa el proceso.
- La disponibilidad de los servicios de acueducto y alcantarillado es **NEGATIVA** se informa al solicitante que no se le puede vender la matrícula y finaliza el proceso con el cierre de la solicitud en el software de gestión comercial.
- Si la Oficina de Cartera reporta antecedentes del inmueble con fraudes o ilegalidad de conexiones se procede a liquidar y cobrar el servicio retroactivo en los términos que permite la ley. El cobro retroactivo se hace en la misma factura que se liquidan los derechos de conexión



Funcionario de ATC

7. Si es viable la disponibilidad se procede a liquidar la matrícula, según Protocolo 2 Liquidación de Matrícula, para desarrollar esta actividad se debe tener en cuenta:

- Se deben liquidar los derechos de conexión, materiales, mano de obra y retroactivo si existe.



## PROCEDIMIENTO PARA LA VINCULACIÓN DE NUEVOS SUSCRIPTORES

**Tipo de Documento**  
Procedimiento

**Código**  
51.13.01

**Versión**  
03

**Fecha de Elaboración**  
2008-09-24

**Fecha Última Modificación**  
2017-04-28

- Se debe activar la financiación si el suscriptor la solicita.
- Se debe generar factura para pago, informando al usuario de la obligación de adelantar por su cuenta y riesgo las excavaciones para las acometidas de acueducto o alcantarillado según sea el caso.
- El usuario paga la factura generada y remite copia del pago a la Funcionario de ATC para que continúe con el trámite.

↓

Se genera factura para pago

↓

8. Se debe Recepcionar el equipo de medición con su certificado de calibración y fotocopia del recibo de pago.

Se deben ingresar los datos al sistema de información comercial, si el usuario lo compro en el comercio o es vendido por la Empresa o subsidiado.

Se imprime la orden de trabajo para la instalación del equipo de medición en el inmueble.

↓

Orden de Instalación

↓

Funcionario de  
ATC

51.13.01.03  
Formato orden  
de instalación,  
sistema de  
información  
comercial

8. Se remite todo el expediente incluido el equipo de medición con la factura y certificado de calibración al funcionario de la Dirección Comercial encargado de la instalación de los medidores.

↓

Remisión de  
equipo de  
Medición

↓

Funcionario de  
ATC

Libro de control



## PROCEDIMIENTO PARA LA VINCULACIÓN DE NUEVOS SUSCRIPTORES

**Tipo de Documento**

Procedimiento

**Código**

51.13.01

**Versión**

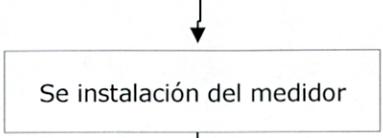
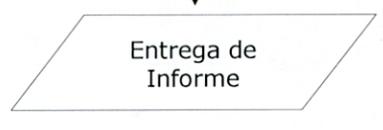
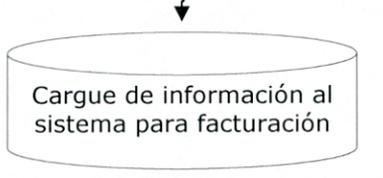
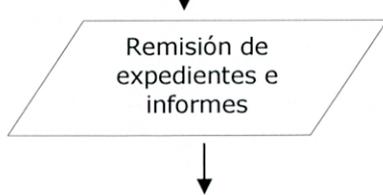
03

**Fecha de Elaboración**

2008-09-24

**Fecha Última Modificación**

2017-04-28

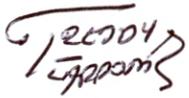
<p>9. Se realiza la instalación de equipo medición, se suscribe acta con el suscriptor dejando constancia de los datos y estado del medidor.</p>		<p style="text-align: center;">Inspector</p>	<p>51.13.01.04 Formato de conexiones nuevas.</p>
<p>10. El inspector entrega al funcionario de la Dirección Comercial encargado de la instalación de los medidores la relación de los equipos de medición instalados en el día.</p>		<p style="text-align: center;">Inspector</p>	<p>Informe de conexiones nuevas</p>
<p>11. Se alimenta el sistema con la información del medidor instalado y las novedades de la PQR, cerrando el proceso en el software de gestión comercial.</p>		<p style="text-align: center;">Funcionario de ATC</p>	<p>Libro de control</p>
<p>12. Se entrega todo el expediente a la Oficina de facturación para que realice la activación de los servicios.</p>		<p style="text-align: center;">Funcionario de facturación y critica</p>	<p>Registro en el Sistema de Información Comercial</p>
<p>13. La oficina de facturación remite el expediente al funcionario de la Dirección Comercial encargado del archivo de los documentos de los suscriptores para que los remita al archivo central.</p>		<p style="text-align: center;">Funcionario de facturación y critica</p>	<p>Expediente de suscriptor</p>
<p>14. Se remiten para archivo los expedientes de cada suscriptor.</p>		<p style="text-align: center;">Funcionario de ATC.</p>	<p>Expedientes de suscriptores</p>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA VINCULACIÓN DE NUEVOS SUSCRIPTORES</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.13.01
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2008-09-24	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-04-28	<b>Versión</b> 03

### 3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- 51.13.01.01 Formato declaración bajo gravedad de juramento como poseedor de buena fe.
- 51.13.01.02 Formato solicitud del servicio
- 51.13.01.03 Formato Orden de Trabajo
- 51.13.01.04 Formato de inspección de conexiones Nuevas

### 4. APROBACIONES

Elaboró 	Revisó 	Aprobó 
Freddy Alexander Larrota Cantor <b>Líder del Proceso</b>	Adriana Cristina Rosas Valderrama <b>Representante por la Dirección SGC</b>	Luz Amanda Camacho Sánchez <b>Representante Legal</b>

### 5. BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Ítem Modificado	Motivo	Aprobado por
01	2008-09-24	Todos	Aprobación inicial	Gerente
02	2014-12-19	Todos	Actualización formato	Representante Legal
03	2017-04-28	Todos	Actualización Términos y Definiciones y de las actividades de los procedimientos.	Representante Legal

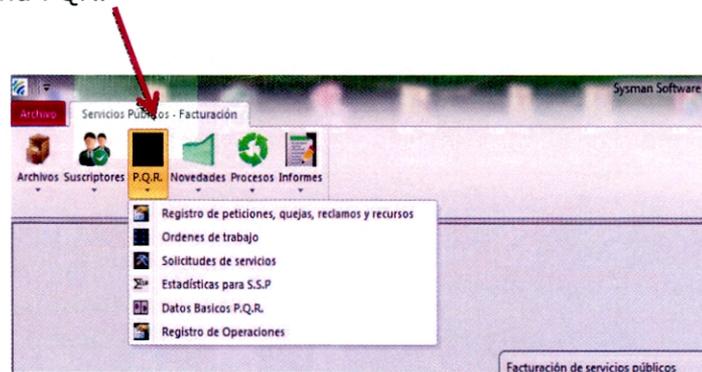
	<b>PROTOCOLO SOLICITUD DE MATRICULA</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2017-04-28	<b>Fecha Ultima Modificación</b> 2017-04-28	<b>Código</b> 51.13.01
			<b>Versión</b> 01

## PROTOCOLO 1: SOLICITUD DE MATRICULA

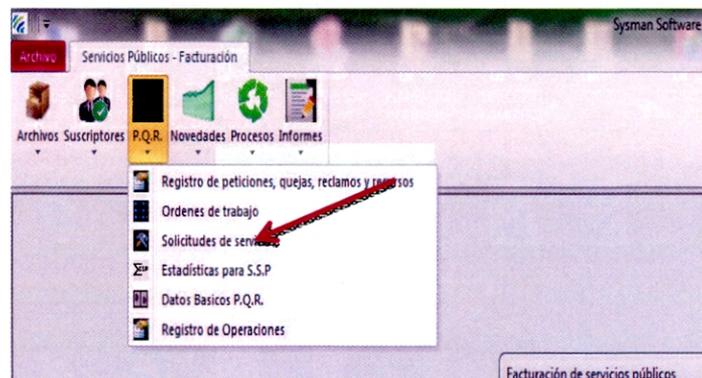
1. Ingresa al sistema de servicios públicos SYSMAN, debes tener clave y usuario.



2. Ingresa al menú PQR.

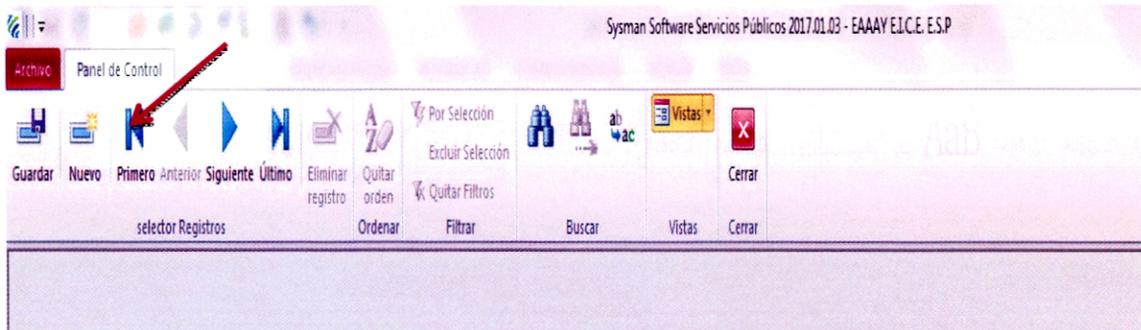


3. Ingresa al menú PQR/solicitud de servicio.



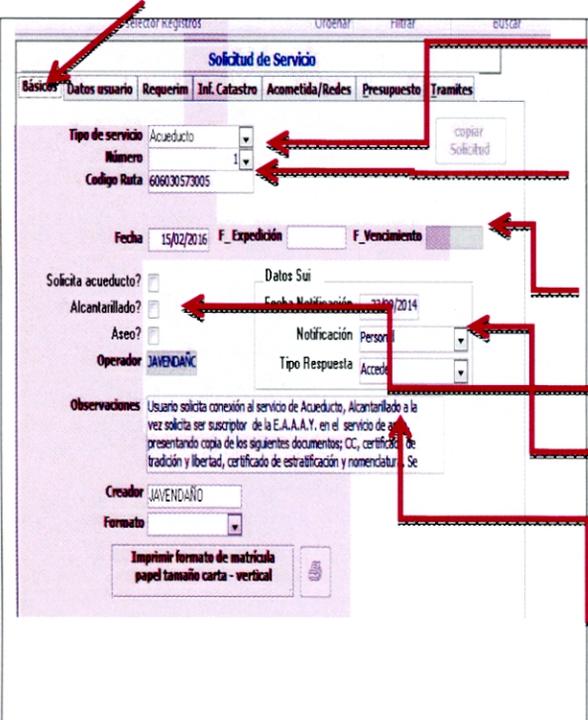
 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	<b>PROTOCOLO SOLICITUD DE MATRICULA</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2017-04-28	<b>Fecha Ultima Modificación</b> 2017-04-28	<b>Código</b> 51.13.01
			<b>Versión</b> 01

4. Ingresar al menú PQR/ solicitud de servicio /nuevo.



5. Ingresar al menú PQR/ solicitud de servicio /nuevo. Se ingresa la siguiente información:

- Se ingresa en la pestaña de Básicos y se empieza a diligenciar los campos:



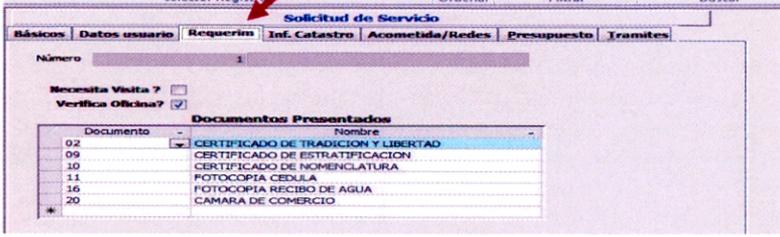
- Tipo de servicio, Número – Esta información la ingresa automáticamente el sistema.
- Código de Ruta se crea cuando se tiene la disponibilidad de los servicios y se va a realizar la liquidación.
- La fecha, fecha expedición y vencimiento es generada por el sistema.
- Se puntúan los tres servicios.
- En Datos SUI, la fecha de notificación es generada por el sistema, la notificación se selecciona personal y tipo de respuesta accede.
- En observaciones se hace el comentario de lo que el usuario está comentando.

	<b>PROTOCOLO SOLICITUD DE MATRICULA</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.13.01
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2017-04-28	<b>Fecha Ultima Modificación</b> 2017-04-28	<b>Versión</b> 01

- Se ingresa en la pestaña de Datos Usuario y se diligencian todos los campos: primer apellido, segundo apellido, nombres, tipo documento, número de documento, dirección técnica (se puntea en editar y se eliminan los espacios para que el texto quede justificado a la izquierda), país, departamento, ciudad, barrio, dirección guía, teléfono, uso (seleccionar), estrato (seleccionar).

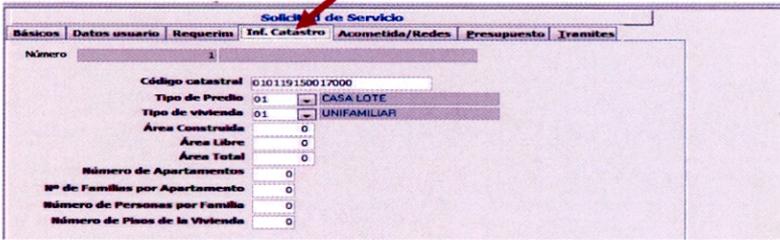


- Se ingresa en la pestaña de requerimiento. Se debe seleccionar la opción si necesita visita o verifica en oficina, selecciona que documentos esta presentando el suscriptor potencial para el trámite de la factura.



Documento	Nombre
02	CERTIFICADO DE TRADICION Y LIBERTAD
09	CERTIFICADO DE ESTRATIFICACION
10	CERTIFICADO DE NOMENCLATURA
11	FOTOCOPIA CEDULA
16	FOTOCOPIA RECIBO DE AGUA
20	CAMARA DE COMERCIO

- Se ingresa en la pestaña de información de catastro. Se debe diligenciar el código catastral, el tipo de predio (lista seleccionable), tipo de vivienda (lista seleccionable).



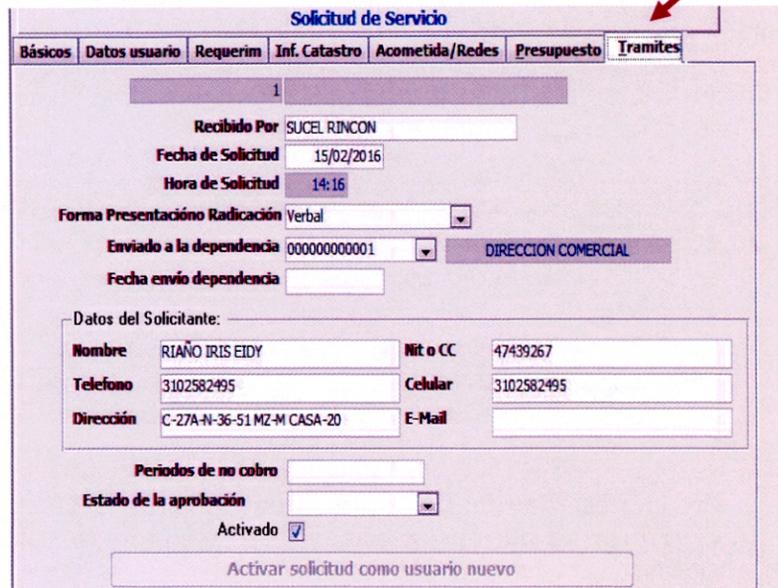
- Se ingresa en la pestaña de información de trámite. Se diligencia:
  - Recibido por (Persona que recibe los documentos y radica la solicitud).
  - Fecha de solicitud.
  - Hora de solicitud.
  - Forma de presentación radicación (Pestaña selecciona - verbal).
  - Enviado a la dependencia (Pestaña selecciona - dirección comercial).
  - Fecha de envío.
  - Datos del solicitante: Nombre, CC - NIT, teléfono, celular, dirección, e-mail (Son los datos de la persona que esta presentando los documentos).

# PROTOCOLO SOLICITUD DE MATRICULA

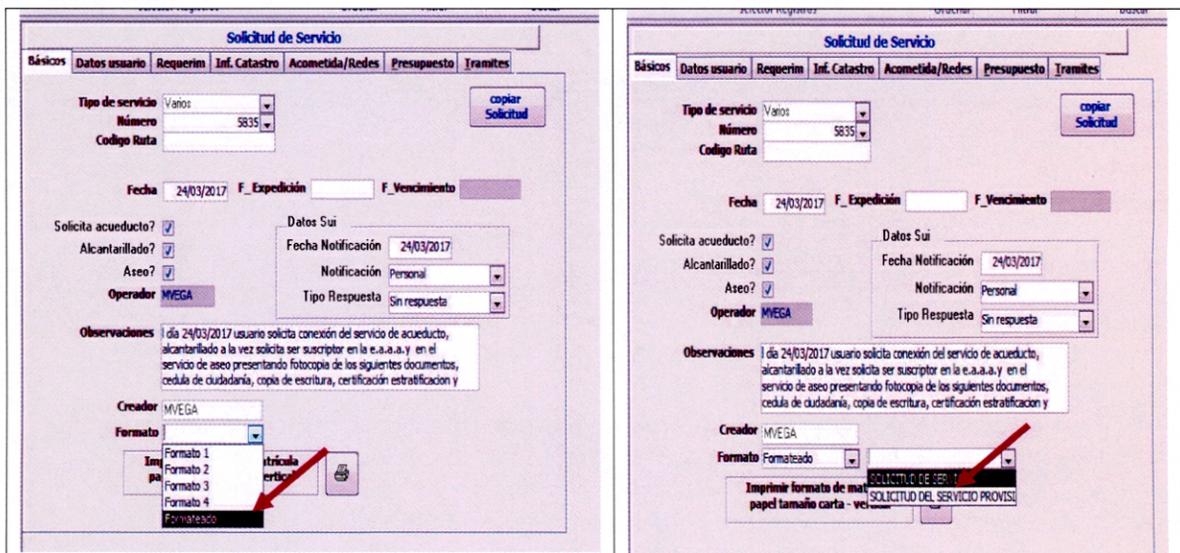
<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
<b>Código</b> 51.13.01
<b>Versión</b> 01

**Fecha de Elaboración**  
2017-04-28

**Fecha Ultima Modificación**  
2017-04-28



- Se regresa a la pestaña básicos, se selecciona formato/formateado, se habilita el campo para seleccionar solicitud del servicio, se da click en imprimir formato de matricula papel tamaño carta, se selecciona dos veces imprimir, se genera un archivo de word de dos hojas, en los cuales se deben revisar los datos generados y solicitar el radicado de archivo en la ruta RADICADOS DE ARCHIVO/RADICADOS SOLICITUD DE SERVICIOS DOMICILIARIOS, el cual se coloca en la segunda hoja de word.





# PROTOCOLO SOLICITUD DE MATRICULA

<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
<b>Código</b> 51.13.01
<b>Versión</b> 01

**Fecha de Elaboración**  
2017-04-28

**Fecha Ultima Modificación**  
2017-04-28

SOLICITUD DEL SERVICIO	
<p style="text-align: right;">Solicitud No: <b>3835</b></p> <p><b>DATOS DEL SOLICITANTE</b> Nombre: <b>NEFFER DAVID SANABRIA VEGA</b> Documento No: <b>1116543600</b> Teléfono: <b>3184857492</b></p> <p><b>DATOS DEL PROPIETARIO</b> Nombre: <b>DIANA MARITZA VEGA</b> Documento No: <b>40213886</b> Teléfono: <b>3174635531</b></p> <p><b>DATOS DEL PREDIO</b> Dirección: <b>C-34-18-18 OESTE-99 MZ -1A CASA-20</b> Barrio: <b>LOS OCCIDIOS</b></p> <p><b>DATOS DE LA SOLICITUD</b> Fecha de radicación: <b>viernes, 24 de marzo de 2017</b> Servicios Solicitados: <b>Acueducto, Alcantarillado, Aseo</b> Usuario Creador: <b>MAULEY VEGA NIETO</b> Medio de Radicación: <b>Verbal</b> Documentos presentados: <b>ESCRITURA PUBLICA, CERTIFICADO DE ESTRATIFICACION, CERTIFICADO DE INDEMNIZACION, FOTOCOPIA CEDULA</b> Entregado contrato uniforme de Acueducto, Alcantarillado y Aseo [X] La solicitud de la conexión de los servicios ofrecidos por la Empresa, están sujetos a la disponibilidad de la prestación de los mismos</p> <p><b>OBSERVACIONES:</b> <b>1 día 24/03/2017 usuario solicita conexión del servicio de acueducto, alcantarillado y la vez solicita ser suscriptor en la e.a.a.a.y en el servicio de aseo presentando fotocopia de los siguientes documentos, copia de ciudadanía, copia de escritura, certificación estratificación y numeración. Se hace entrega del contrato de condiciones uniformes de la e.a.a.a.y.</b></p> <p><b>Autorización tratamiento de datos personales</b> En virtud del cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, SI X autorizo, NO autorizo, a la EAAAY EICE ESP dar el tratamiento de los datos contenidos en las bases de datos, para los propósitos que a continuación detallo en procura de darle prevalencia a los principios de legalidad, finalidad, transparencia, etc., contenidos en el artículo 4 de la Ley 1581.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lograr una eficiente comunicación, en el marco de las relaciones legales, comerciales, laborales, etc. que se tenga con los clientes, proveedores, y empleados, para efectos de dar cumplimiento a las obligaciones contractuales en virtud de tales vínculos;</li> <li>Proporcionar información relacionada con los productos, servicios, estudios, convocatorias, contenidos, etc.; y, en general, para facilitar el acceso a la información relativa a éstos;</li> <li>Informar sobre cambios de los productos y/o servicios, personas de contacto, direcciones de notificación, etc.;</li> <li>Evaluar la calidad de los productos y/o servicios; y</li> <li>Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo.</li> </ul> <p><b>NOMBRE SOLICITANTE</b> <b>NEFFER DAVID SANABRIA VEGA</b> No cedula <b>1116543600</b></p>	<p>113.00.52.00.XXXX.17</p> <p>Yopal, <b>viernes, 24 de marzo de 2017</b> Señor (a): <b>DIANA MARITZA VEGA</b> Dirección: <b>C-34-18-18 OESTE-99 MZ -1A CASA-20</b> Ciudad:</p> <p>En atención a la solicitud de factibilidad de servicios con número <b>3835</b> de fecha <b>viernes, 24 de marzo de 2017</b> a EAAAY EICE ESP, en cumplimiento del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias, se permite responder de acuerdo a las siguientes consideraciones:</p> <p>La Empresa se inicia al trámite de solicitud de factibilidad de servicios, y su aceptación o no para la aproximación del contrato de servicios públicos está condicionado al procedimiento indicado para el efecto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reportes de inspección de disponibilidad de servicios;</li> <li>Presentación de requisitos documentales: 1.-certificado de tradición y libertad o documento de acreditación de posesión de buena fe, o contrato de arrendamiento y autorización del propietario. Para personas jurídicas, registro mercantil; 2.-certificado de numeración; 3.-certificado de estratificación; 4.-cedula del solicitante;</li> <li>Pago de los aportes por conexión, que no incluye los costos de construcción de las acometidas desde la red principal hasta el sitio de ubicación del medidor tal como el usuario lo manifestó en la solicitud de factibilidad de servicios, ya que esta obra debe construirla el usuario asumiendo los costos.</li> <li>Orden de instalación de servicios (una vez la EAAAY verifique que el usuario haya construido la acometida desde el punto anterior).</li> </ul> <p>Es importante señalar, que cada documento aportado al expediente de matrícula, hará parte integral de la respuesta a la solicitud de factibilidad de servicios.</p> <p>Vale precisar, que en cumplimiento del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, si no existe disponibilidad de los servicios, o si el usuario no cumple con los requisitos exigidos dentro del procedimiento arriba indicado, se entiende que el usuario desiste de la solicitud de factibilidad de servicios.</p> <p>Atentamente,</p> <p>XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX AUXILIAR PQR</p> <p><b>GESTIÓN DOCUMENTAL</b> Original: Documentario Copia: Serie Documental</p> <p>Fecha y hora del recibido: _____ Nombre de quien recibe: _____ Cédula de Ciudadanía No.: _____ Firma de quien recibe: _____ Nombre y firma de quien notifica: _____</p> <p style="font-size: small;">Carrera 19 No. 21-34 * Teléfonos: (8) 6322728 - (8) 6322729 - (8) 6355417 * Fax: (8) 6322487 Línea de Atención al Cliente 116 * www.eaaay.gov.co * E-mail: eaaay@eaaay.gov.co * Yopal - Casanare</p>

Se deben firmar la solicitud del servicio y el oficio de respuesta el cual esta identificado con el radicado de archivo. Es obligatorio diligenciar los campos de la parte inferior del oficio de respuesta al usuario. (Fecha y hora recibido, nombre de quien recibe, cedula de ciudadanía, nombre, firma de quien recibe).

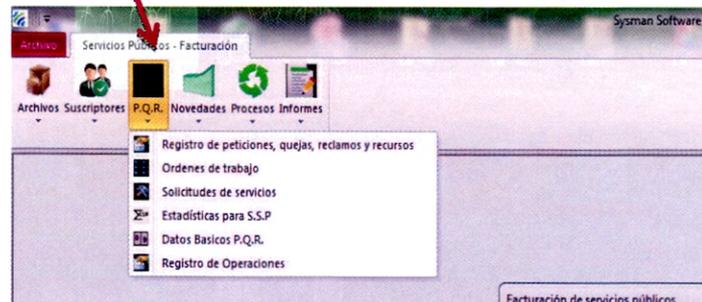
	<b>PROTOCOLO 2 - LIQUIDACIÓN DE MATRICULA</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.13.01
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2017-04-28	<b>Fecha Ultima Modificación</b> 2017-04-28	<b>Versión</b> 01

## PROTOCOLO 2: LIQUIDACIÓN DE MATRICULA

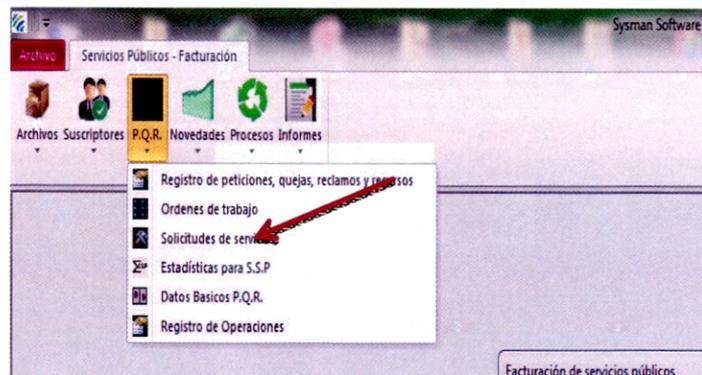
1. Ingresa al sistema de servicios públicos SYSMAN, debes tener clave y usuario.



2. Ingresa al menú PQR.



3. Ingresa al menú PQR/solicitud de servicio.



1

## PROTOCOLO 2 - LIQUIDACIÓN DE MATRICULA

Tipo de Documento  
Procedimiento

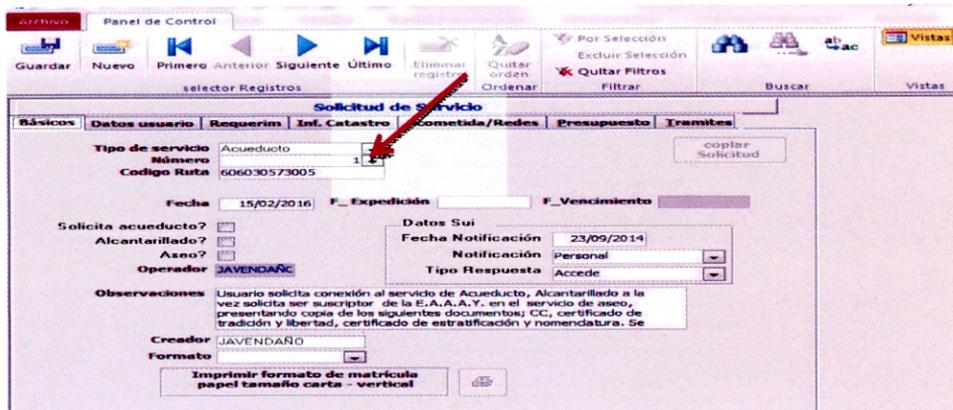
Código  
51.13.01

Fecha de Elaboración  
2017-04-28

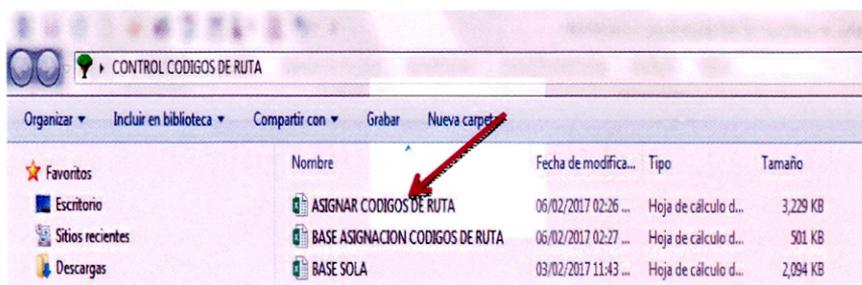
Fecha Última Modificación  
2017-04-28

Versión  
01

4. Ingresar al menú PQR/ solicitud de servicio /se ingresa el número de la solicitud y se da enter, espera que cargue la información de la solicitud.

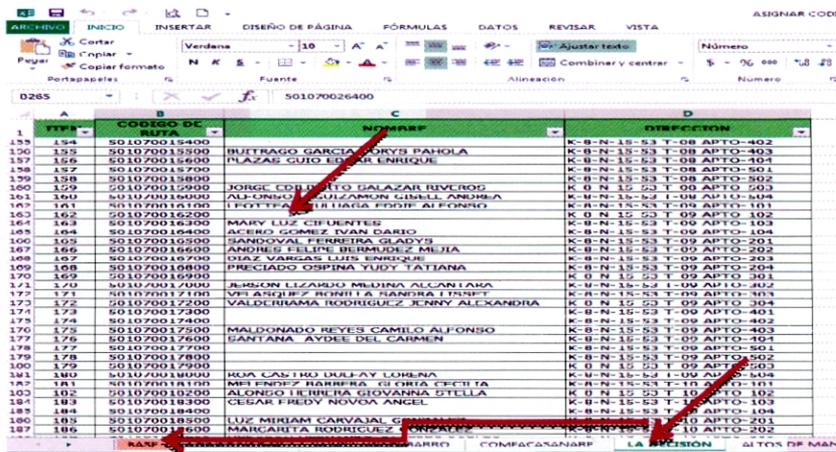


5. Se crea el código de ruta. En el acceso director de escritorio se tiene la base de datos donde están todos los códigos de rutas de facturación.



Nombre	Fecha de modifica...	Tipo	Tamaño
ASIGNAR CODIGOS DE RUTA	06/02/2017 02:26 ...	Hoja de calculo d...	3,229 KB
BASE ASIGNACION CODIGOS DE RUTA	06/02/2017 02:27 ...	Hoja de calculo d...	501 KB
BASE SOLA	03/02/2017 11:43 ...	Hoja de calculo d...	2,094 KB

**CASO 1:** Se abre el archivo denominado ASIGNAR CÓDIGO DE RUTA, si el código de ruta esta creado, se ubica la dirección del inmueble que está solicitando la matricula, se le ingresa el nombre del suscriptor. Los datos de esta matricula ubicados en esta tabla se copian y se pegan en la pestaña BASE del mismo archivo.



RUTA	CODIGO DE...	NOMBRE	DIRECCION
154	501070015400	MUSTRAGO GARCIA ROYD BAHOLA	K-B-N-15-53 T-08 APTO-402
155	501070015500	ALZAS SUIJO LEON ENRIQUE	K-B-N-15-53 T-08 APTO-403
156	501070015600	JORGE EDUARDO GALAZAR BIVERD	K-B-N-15-53 T-08 APTO-501
157	501070015700	LEOTEREA BILLAGA FERRER ALFONSO	K-B-N-15-53 T-08 APTO-502
158	501070015800	MARY LUZ CIFUENTES	K-B-N-15-53 T-08 APTO-503
159	501070015900	ACEROS GOMEZ IVAN DARIO	K-B-N-15-53 T-08 APTO-104
160	501070016000	SANDROYA FERREIRA GLADYS	K-B-N-15-53 T-08 APTO-201
161	501070016100	ANDRES FELIPE BERMUDEZ MELIA	K-B-N-15-53 T-08 APTO-202
162	501070016200	DIEZ VARGAS LUIS ENRIQUE	K-B-N-15-53 T-08 APTO-203
163	501070016300	PREDIADO OSPINA YUDY TATIANA	K-B-N-15-53 T-08 APTO-204
164	501070016400	BERSON LIZARDO MILDINA ALCANTARA	K-B-N-15-53 T-08 APTO-301
165	501070016500	VALDEMARIA RODRIGUEZ JENNY ALCANTARA	K-B-N-15-53 T-08 APTO-302
166	501070016600	MALDONADO REYES CAMILO ALFONSO	K-B-N-15-53 T-08 APTO-401
167	501070016700	GANTANA AYDEE DEL CARMEN	K-B-N-15-53 T-08 APTO-402
168	501070016800	ROSA CASIRGO DULCAY LORENA	K-B-N-15-53 T-08 APTO-501
169	501070016900	ROSA CASIRGO DULCAY LORENA	K-B-N-15-53 T-08 APTO-502
170	501070017000	ALONSO I BERRERA GIOVANNA STELLA	K-B-N-15-53 T-08 APTO-503
171	501070017100	CESAR FREDY ROYON ANGEL	K-B-N-15-53 T-08 APTO-101
172	501070017200	LUZ MIRIAM CARVAJAL GONZALEZ	K-B-N-15-53 T-08 APTO-102
173	501070017300	MARGARITA RODRIGUEZ GONZALEZ	K-B-N-15-53 T-08 APTO-103
174	501070017400	LA REVISION	K-B-N-15-53 T-08 APTO-201

	<b>PROTOCOLO 2 - LIQUIDACIÓN DE MATRICULA</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.13.01
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2017-04-28	<b>Fecha Ultima Modificación</b> 2017-04-28	<b>Versión</b> 01

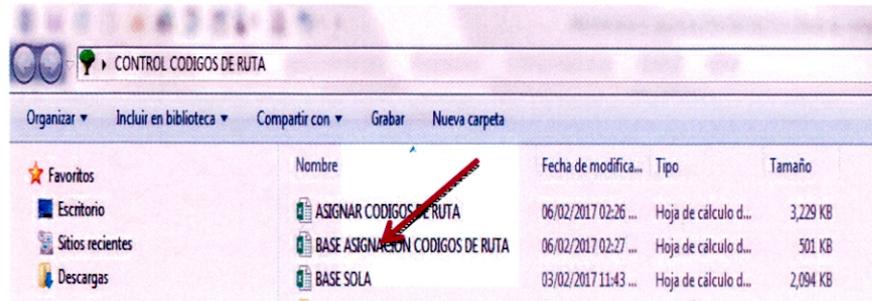
En la BASE se ubica el código de ruta anterior que este asignado teniendo en cuenta que la organización se hace en orden de menor a mayor.

Se inserta una fila para pegar la información que se trae de la otra hoja de Excel donde estaba creado el código de ruta.

**CASO 2:** Cuando el código de ruta no está creado, se debe ubicar en la pestaña de nombre BASE la nomenclatura anterior al inmueble que está solicitando la dirección, teniendo en cuenta si par o impar para no cometer errores en la ruta asignar.

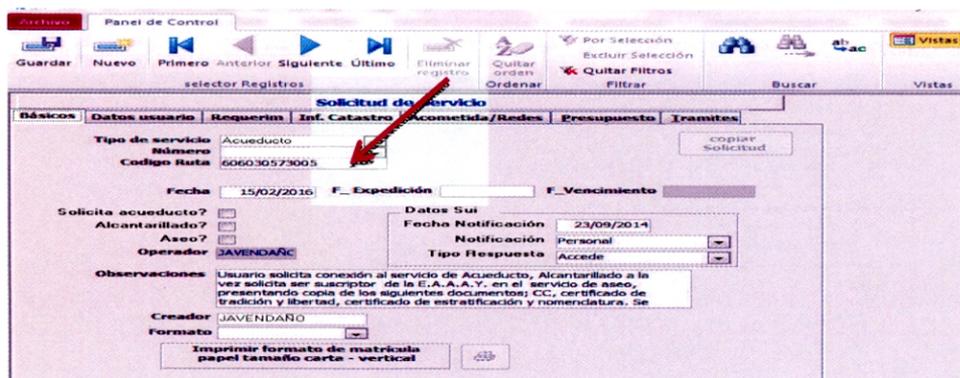
Se inserta la fila en la parte inferior y de acuerdo al consecutivo del código de ruta se asigna el número, el cual no debe ser igual en ningún caso.

6. Luego de haber asignado el código de ruta, se abre el archivo BASE ASIGNACIÓN CODIGOS DE RUTA, para diligenciar los campos solicitados:



ITEM	CODIGO DE RUTA ASIGNADO	NOMBRE	DIRECCION	CEDULA O NIT	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	FICHA CATASTRAL	ESTRATO	USO	TELEFONO	SOLICITUD	FECHA EN QUE SE ASIGNO CODIGO DE RUTA	FUNCIONARIO QUIEN SOLICITA CODIGO DE RUTA	FUNCIONARIO QUIEN CREA EL CODIGO DE RUTA	RETROACTIVO
------	-------------------------	--------	-----------	--------------	-----------	----------------	------	-----------------	---------	-----	----------	-----------	---------------------------------------	---	--	-------------

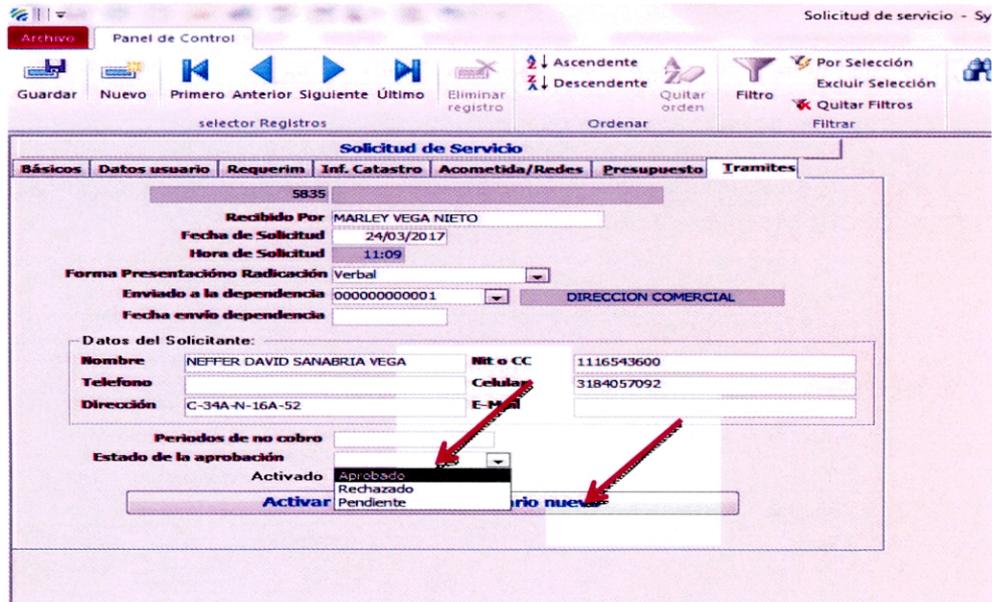
7. Luego de estar diligenciado los dos archivos anteriores, se ingresa el código de ruta en la solicitud de matrícula:



	<b>PROTOCOLO 2 - LIQUIDACIÓN DE MATRICULA</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2017-04-28	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-04-28	<b>Código</b> 51.13.01
			<b>Versión</b> 01

8. Se verifica los datos consignados en la solicitud, tener presente que todos los campos estén diligenciados.

9. Paso siguiente se ingresa a la pestaña TRÁMITES, campo ESTADO DE LA APROBACIÓN, se selecciona APROBADO, se selecciona ACTIVAR SOLICITUD COMO USUARIO NUEVO, se despliega el ciclo al cual pertenece el código de ruta, se da ACEPTAR y se da CLICK en SI, automáticamente se regresa a la pestaña de BÁSICOS.



Solicitud de Servicio - Sy

Panel de Control

Guardar Nuevo Primero Anterior Siguiente Último Eliminar registro Ordenar

Ascendente Descendente Por Selección Excluir Selección Filtro Quitar Filtros Filtrar

selector Registros

**Solicitud de Servicio**

Básicos Datos usuario Requerim Inf. Catastro Acometida/Redes Presupuesto Tramites

5835

Recibido Por: MARLEY VEGA NIETO  
Fecha de Solicitud: 24/03/2017  
Hora de Solicitud: 11:09

Forma Presentación Radicación: Verbal

Enviado a la dependencia: 000000000001 DIRECCION COMERCIAL

Fecha envío dependencia:

Datos del Solicitante:

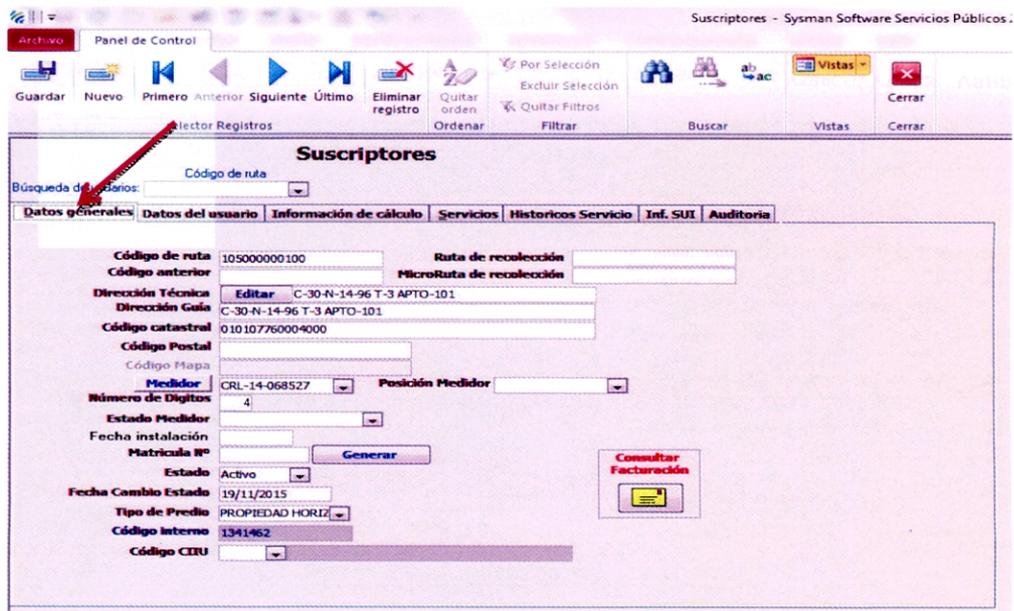
Nombre: NEFFER DAVID SANABRIA VEGA Nit o CC: 1116543600  
Telefono: Celular: 3184057092  
Dirección: C-34A-N-16A-52 E-Mail:

Periodos de no cobro:

Estado de la aprobación: Activado Aprobado Rechazado Pendiente

Activar usuario nuevo

10. Se activa una ventana de SUSCRIPTORES//DATOS GENERALES



Suscriptores - Sysman Software Servicios Públicos

Panel de Control

Guardar Nuevo Primero Anterior Siguiente Último Eliminar registro Ordenar

Por Selección Excluir Selección Filtro Quitar Filtros Filtrar Buscar Vistas Cerrar

selector Registros

**Suscriptores**

Búsqueda de usuarios: Código de ruta

Datos generales Datos del usuario Información de cálculo Servicios Historicos Servicio Inf. SUI Auditoria

Código de ruta: 10500000100 Ruta de recolección:  
Código anterior: MicroRuta de recolección:

Dirección Técnica: Editar C-30-N-14-96 T-3 APTO-101  
Dirección Guía: C-30-N-14-96 T-3 APTO-101

Código catastral: 010107760004000  
Código Postal:  
Código Mapa:

Medidor: CRL-14-068527 Posición Medidor:  
Número de Dígitos: 4

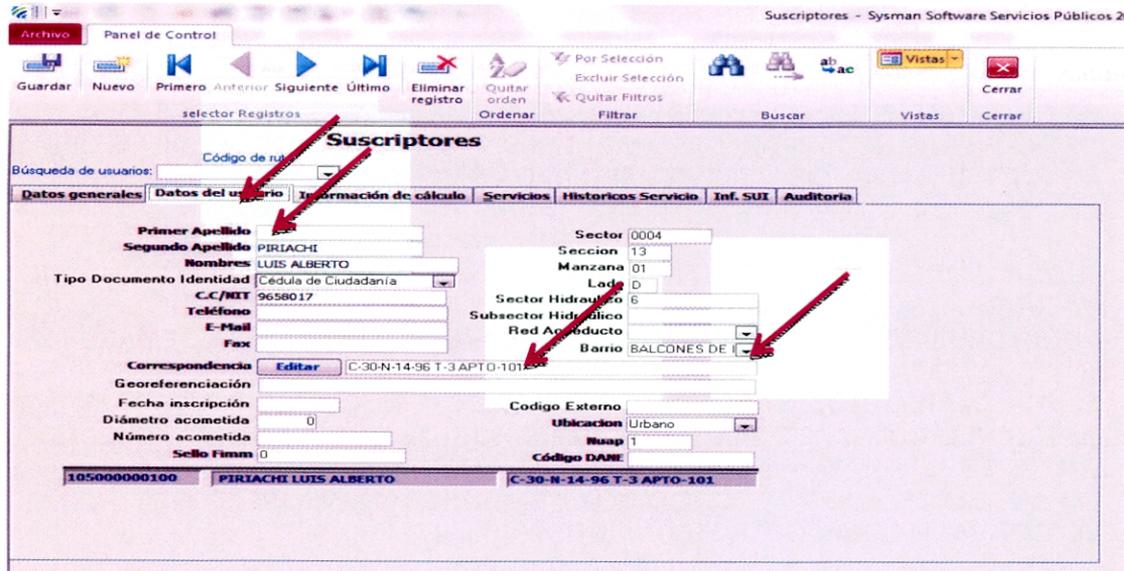
Estado Medidor:  
Fecha instalación:  
Matrícula N°: Generar

Estado: Activo  
Fecha Cambio Estado: 19/11/2015  
Tipo de Predio: PROPIEDAD HORIZ  
Código Interno: 1341462  
Código CIU:

Consultar Facturación

	<b>PROTOCOLO 2 - LIQUIDACIÓN DE MATRICULA</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2017-04-28	<b>Fecha Ultima Modificación</b> 2017-04-28	<b>Código</b> 51.13.01
			<b>Versión</b> 01

- Copia la dirección, se verifica los datos y se pasa la pestaña DATOS DEL USUARIO en el campo editar se pega la dirección y se selecciona el barrio.



**Suscriptores**

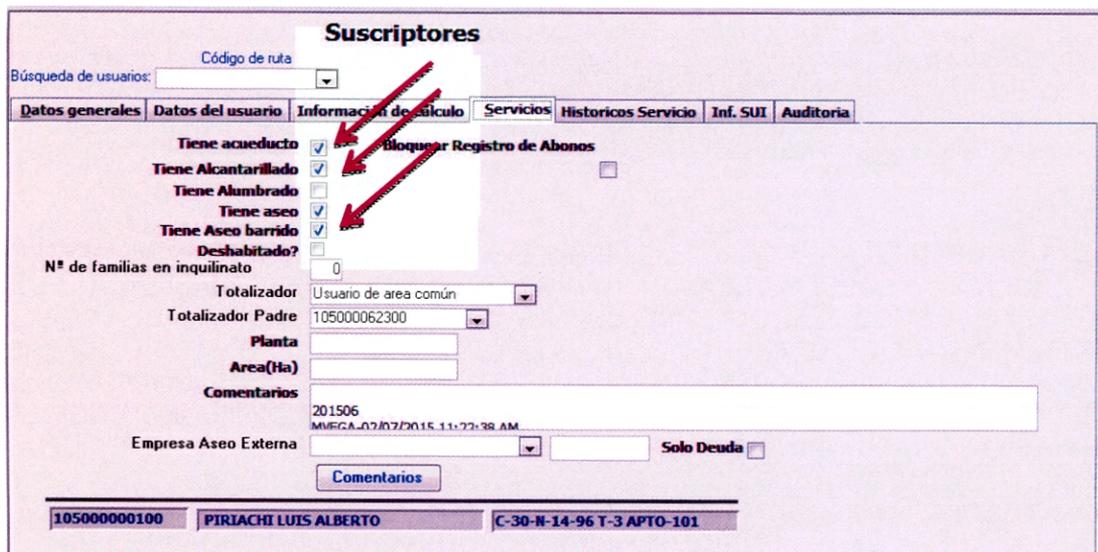
Búsqueda de usuarios:  Código de ruta:

**Datos generales** | **Datos del usuario** | **Información de cálculo** | **Servicios** | **Historicos Servicio** | **Inf. SUI** | **Auditoria**

**Primer Apellido:**   
**Segundo Apellido:** PIRIACHI  
**Nombres:** LUIS ALBERTO  
**Tipo Documento Identidad:** [Cedula de Ciudadanía]  
**CC/BIT:** 9658017  
**Teléfono:**   
**E-Mail:**   
**Fax:**   
**Correspondencia:**  C-30-N-14-96 T-3 APTO-101  
**Georeferenciación:**   
**Fecha inscripción:**   
**Diámetro acometida:**   
**Número acometida:**   
**Sello Firm:**   
**Sector:** 0004  
**Seccion:** 13  
**Manzana:** 01  
**Lote:** 0  
**Sector Hidráulico:** 6  
**Subsector Hidráulico:**   
**Red Acueducto:**   
**Barrio:** BALCONES DE   
**Código Externo:**   
**Ubicación:** Urbano  
**Ruap:** 1  
**Código DANE:**   
**105000000100** | **PIRIACHI LUIS ALBERTO** | **C-30-N-14-96 T-3 APTO-101**

**NOTA. SE DEBEN REVISAR LA INFORMACIÓN CONSIGNADA EN LAS OTRAS PESTAÑAS (DATOS DEL USUARIO, INFORMACION DE CÁLCULO, SERVICIOS, INF. SUI, AUDITORIA) DEBEN CORRESPONDER A LOS DATOS PRESENTADOS EN LOS DOCUMENTOS SOPORTES PRESENTADOS POR EL SUCRIPOTOR O USUARIO.**

- En la pestaña SERVICIOS se desactivan los campos TIENE ACUEDUCTO, TIENE ALCANTARILLADO, TIENE ASEO, TIENE ASEO BARRIDO y se ingresa los comentarios, donde se indique. Ejemplos:



**Suscriptores**

Búsqueda de usuarios:  Código de ruta:

**Datos generales** | **Datos del usuario** | **Información de cálculo** | **Servicios** | **Historicos Servicio** | **Inf. SUI** | **Auditoria**

**Tiene acueducto:**   
**Tiene Alcantarillado:**   
**Tiene Alumbrado:**   
**Tiene aseo:**   
**Tiene Aseo barrido:**   
**Deshabitado?**   
**Nº de familias en inquilinato:**   
**Totalizador:**  Usuario de area común  
**Totalizador Padre:**  105000062300  
**Planta:**   
**Area(Ha):**   
**Comentarios:**   
 201506  
 MVEGA-02/07/2015 11:22:38 AM  
**Empresa Aseo Externa:**   Solo Deuda  
  
**105000000100** | **PIRIACHI LUIS ALBERTO** | **C-30-N-14-96 T-3 APTO-101**

	<b>PROTOCOLO 2 - LIQUIDACIÓN DE MATRICULA</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.13.01
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2017-04-28	<b>Fecha Ultima Modificación</b> 2017-04-28	<b>Versión</b> 01

EL DIA 23/05/2016 EN EL PERIODO DE MAYO DE 2016 SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA COBRANDO LOS DE DERECHOS DE CONEXIÓN DE ACUEDUCTO POR VALOR DE \$ 73.060 PARA UNA SEGUNDA CONEXIÓN, REGISTRO DE BOLA DE ½, REGISTRO ANTIFRAUDE DE ½ , MEDIDOR DE VELOCIDAD, CAMARA DE REGISTRO (CAJA) FACTURADOS EN 6 CUOTAS.

EL DIA 07/06/2016 EN EL PERIODO DE ABRIL DE 2016 SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA SIN COBRAR LOS DE DERECHOS DE CONEXIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO POR SER UNA PROPIEDAD HORIZONTAL, SOLO SE COBRA MANO DE OBRA POR VALOR DE \$ 16.100

EL DIA 26/05/2016 EN EL PERIODO DE MAYO DE 2016 SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA SIN COBRAR LOS DE DERECHOS DE CONEXIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO POR ACUERDOS PACTADOS CON LA GERENCIA DEL ACUEDUCTO.

EL DIA 01/07/2016 EN EL PERIODO DE JULIO DE 2016 SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA COBRANDO LOS DE DERECHOS DE CONEXIÓN DE ACUEDUCTO POR VALOR DE \$ 143.144 Y MANO DE OBRA POR VALOR DE \$ 15.504, LOS CUALES SERAN CANCELADOS DE CONTADO, DE IGUAL MANERA PRESENTA MEDIDOR DE VELOCIDAD MARCA CONTROLAGUA NO. 16-002472.

RELIQUIDAR EL SERVICIO DE ASEO DEL PERIODO DE ABRIL Y MAYO DE 2016, YA QUE EL SERVICIO DE ASEO LO ESTÁ PRESTANDO LA EMPRESA DE ASEO URBANO Y LO FACTURA A TRAVÉS DE FACTURA DIRECTA.

EL DIA 08/07/2016 EN EL PERIODO DE JULIO DE 2016 SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA COBRANDO LOS DE DERECHOS DE CONEXIÓN DE ACUEDUCTO POR VALOR DE \$ 73.060 , LOS DERECHOS DE CONEXIÓN DE ALCANTARILLADO POR VALOR DE \$ 36.531 Y MANO DE OBRA POR VALOR DE 17.985. LOS CUALES SERAB CANCELADOS DE CONTADO, DE IGUAL MANERA COMPRA MEDIDOR DE VELOCIDAD EN LA EMPRESA DE CONTADO.

NO SE ENVÍA VERIFICAR DISPONIBILIDAD NI VIABILIDAD Y SE MANEJA COMO PROPIEDAD HORIZONTAL YA QUE CUENTA CON MATRICULA PRINCIPAL, POR LO TANTO EN FACTURACION DE FEBRERO DE 2017 EL DIA 10/03/2017 SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA SIN COBRAR LOS DE DERECHOS DE CONEXIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, SOLO SE COBRA MANO DE OBRA POR VALOR DE \$ 15.942

EL DIA 27/06/2016 SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA COMO MEDIDOR INTERNO, DE ACUERDO A VISITA REALIZADA POR PQR NO. 7625 REALIZADA EL DIA 25/05/2016 DONDE SE CONFIRMA QUE ES VIABLE INDEPENDIZAR EL LOCAL DEL APARTAMENTO, EN LAS DOS OPCIONES, MEDIDOR INTERNO O ACOMETIDA DE LA RED DE 3" QUE PASA POR EL ANDEN. INSPECTOR: PEDRO GRISMALDO, SOLO SE COBRA MANO DE OBRA POR VALOR DE \$ 16.100, USUARIO COMPRA MEDIDOR EN EL COMERCIO Y TRAE COPIA DE FACTURA DE COMPRA Y CALIBRACIÓN MARCA CRL- 16-006097 VOLUMETRICO, REGISTRO ANTIFRAUDE, REGISTRO DE BOLA Y DOS ADAPATADORES MACHOS.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P NIT. 844.000.755-4</p>	<b>PROTOCOLO 2 - LIQUIDACIÓN DE MATRICULA</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.13.01
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2017-04-28	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-04-28	<b>Versión</b> 01

EL DIA 29/08/2016 EN EL PERIODO DE JULIO DE 2016 SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA COBRANDO LOS DE DERECHOS DE CONEXIÓN DE ACUEDUCTO POR VALOR DE \$ 437.613, LOS DERECHOS DE ALCANTARILLADO POR VALOR DE \$ 218.806, SE COBRA MANO DE OBRA POR VALOR DE \$ 17.985, LOS CUALES SERAN CANCELADOS DE CONTADO, DE IGUAL MANERA USUARIO COMPRA MEDIDOR DE VELOCIDAD MARCA CONTROLAGUA , (1) REGISTRO DE BOLA Y (1) REGISTRO ANTIFRAUDE Y LA CAJA PARA EL MEDIDOR EN LA EMPRESA DE CONTADO Y COMPRA EN EL COMERCIO (1) ADAPTADOR MACHO PVC DE ½ Y (1) CINTA TEFLON.

NUCLEO 2: EL DIA 24/03/2017 EN EL PERIODO DE FEBRERO/2017 SE LIQUIDA MATRICULA SIN COBRAR NINGUN CONCEPTO, DEBIDO A QUE ES UNA MATRICULA DE NUCLEO DOS Y POR CONVENIOS QUE EXISTEN NO SE ESTA FACTURANDO NINGUN COSTO PARA ESTAS MATRICULAS.

NO SE ENVÍA VERIFICAR DISPONIBILIDAD NI VIABILIDAD Y SE MANEJA COMO PROPIEDAD HORIZONTAL YA QUE CUENTA CON MATRICULA PRINCIPAL, POR LO TANTO EN FACTURACION DE JULIO DE 2016 EL DIA 16/09/2016 SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA SIN COBRAR LOS DE DERECHOS DE CONEXIÓN DE ALCANTARILLADO.

EL DÍA 02/11/2016 SIENDO LAS 8:40 A.M. SE VISITÓ EL PREDIO, EL CUAL CORRESPONDE A UNA VIVIENDA DE UN SOLO PISO Y ESTÁ DESHABITADA, EL MEDIDOR EN BUEN ESTADO Y REGISTRA UNA LECTURA DE 3229M3. SE TOMÓ REGISTRO FOTOGRÁFICO. INSPECTOR: FRANCISCO VÉLEZ

EL DIA 16/11/2016 SIENDO LAS 2:20 P.M. SE VISITO EL PREDIO, EL CUAL ESTA EN CONSTRUCCION Y SE PUDO VERIFICAR QUE CUENTA CON TODAS LAS ADECUACIONES NECESARIAS PARA LA RESPECTIVA INSTALACION DE LOS MEDIDORES INTERNOS, SE ANEXA REGISTRO FOTOGRAFICO. SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA SIN COBRAR LOS DE DERECHOS DE CONEXIÓN DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, SOLO SE COBRA MANO DE OBRA POR VALOR DE \$ 17.985. USUARIO COMPRA EN EL COMERCIO MEDIDOR VOLUMETRICO CON LECTURA 0M3 MARCA ELSTER Y COMPRA EN LA EMPRESA (1) REGISTRO DE BOLA DE ½, (1) REGISTRO ANTIFRAUDE DE ½.

EL DIA 12/12/2016 EN EL PERIODO DE NOVIEMBRE DE 2016 SE PROCEDE A LIQUIDAR MATRICULA SIN COBRAR LOS DE DERECHOS DE CONEXIÓN DE ALCANTARILLADO, YA QUE ES UNA SEGUNDA CONEXIÓN, NO SE ENVIA A CAMPO POR QUE YA TIENE UNA PRIMERA CONEXIÓN DEL SERVICIO, SOLO SE FACTURA EL DERECHO DE ACUEDUCTO POR VALOR DE \$ 73.060 Y MANO DE OBRA POR VALOR DE \$17.995.

A SOLICITUD DE USUARIO SE GENERA LA REINSTALACION DEL SERVICIO POR LO TANTO LA SUSPENCION TEMPORAL DEL SERVICIO QUE SOLICITO EL USUARIO POR MEDIO DE OFICIO QUEDA CANCELADA.

USUARIO COMPRA CAJA PARA EL MEDIDOR EN LA EMPRESA FINANCIADA EN SEIS CUOTAS A PARTIR DE LA SIGUIENTE FACTURACIÓN.

EL DIA 24/02/2017 EN EL PERIODO DE ENERO/2017 SE LIQUIDA MATRICULA SIN COBRAR NINGUN CONCEPTO, DEBIDO A QUE ES UNA MATRICULA DE NUCLEO DOS Y



## PROTOCOLO 2 - LIQUIDACIÓN DE MATRICULA

**Tipo de Documento**  
Procedimiento

**Código**  
51.13.01

**Fecha de Elaboración**  
2017-04-28

**Fecha Última Modificación**  
2017-04-28

**Versión**  
01

POR CONVENIOS QUE EXISTEN NO SE ESTA FACTURANDO NINGUN COSTO PARA ESTAS MATRICULAS. NOTA: PENDIENTE POR TRAER CERTIFICADO DE EXTRAJUICIO Y CERTIFICADO DE LA PRESIDENTA DEL BARRIO.

- En la pestaña INF. SUI se debe diligenciar Frecuencia de recolección 3 y tipo de aforo – se selecciona en la pestaña no tiene aforo.

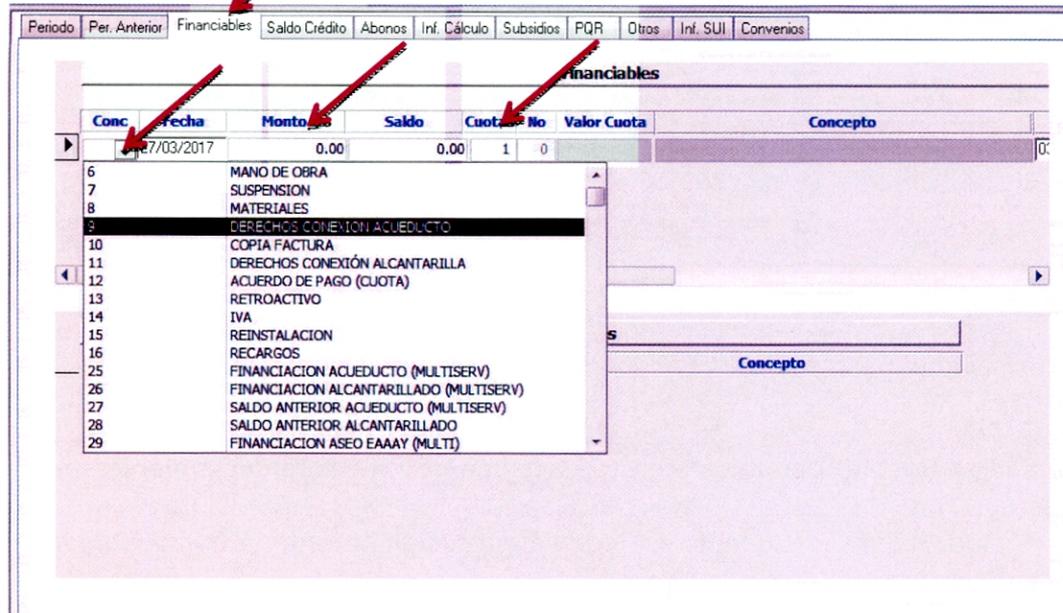
- Se devuelve en la pestaña DATOS GENERALES, se da click en generar factura, luego se da click en consultar facturación.

- Se despliega la siguiente ventana, en la cual se activa la pestaña financieros.

Concepto	Nombre	Deuda	Periodo
1	CARGO FIJO ACUEDUCTO	0.00	4,447.00
2	CONSUMO ACUEDUCTO	0.00	8,290.00
4	CARGO FIJO ALCANTARILLADO	0.00	3,250.00
33	CONSUMO ALCANTARILLADO	0.00	5,660.00
201	COMERCIALIZACIÓN (CCS)	0.00	1,327.00
202	BARRIDO Y LIMPIEZA (CBLS)	0.00	3,097.00
204	RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE (CRT)	0.00	5,023.00
<b>Banco de Pago</b>		<b>Valor</b>	<b>Pag.</b>
008 Banco Davivienda Cuenta 1785		34,560.00	4746
		<b>Deuda</b>	<b>Total Factura</b>
		0.00	34,560.00

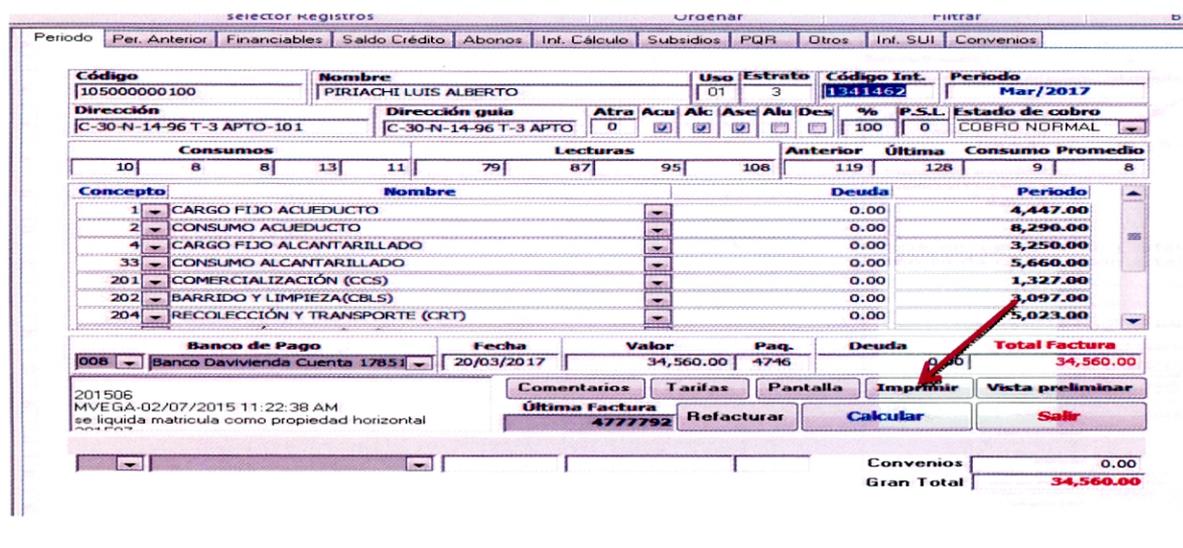
	<b>PROTOCOLO 2 - LIQUIDACIÓN DE MATRICULA</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.13.01
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2017-04-28	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-04-28	<b>Versión</b> 01

- En la pestaña financiables se selecciona los conceptos que se le vayan a cobrar al suscriptor tales como: (Mano de obra, derechos de conexión acueducto y alcantarillado, materiales, retroactivo, medidores y cajas si hay para la venta, entre otros que apliquen para la liquidación de la respectiva matricula.



Los valores ingresados deben ser sin IVA y seleccionar el número de cuotas si es financiada la matricula.

- Después de ingresar toda la información correspondientes en la pestaña financiables, se devuelve a la pestaña PERIODO, se le da click en IMPRIMIR, generando una factura dos facturas para pago, una para el usuario y la otra para la Empresa.



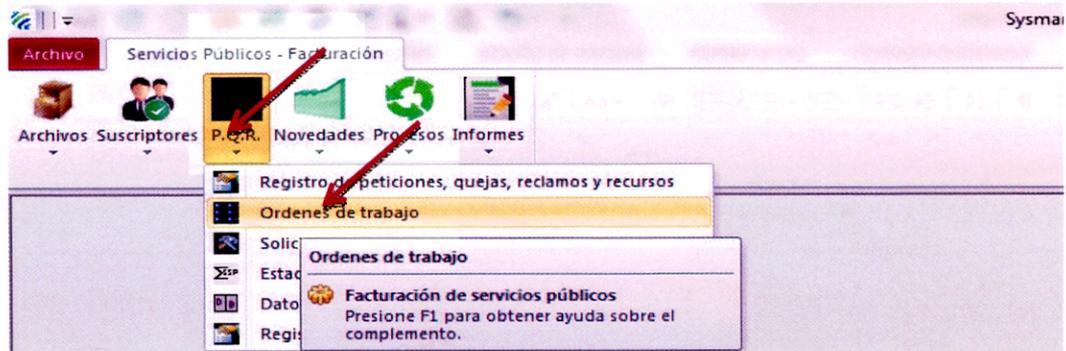
Consumos	Lecturas	Anterior	Última	Consumo Promedio
10   8   8   13   11   79	87   95   108	119	128	9   8

Concepto	Nombre	Deuda	Periodo
1	CARGO FIJO ACUEDUCTO	0.00	4,447.00
2	CONSUMO ACUEDUCTO	0.00	8,290.00
4	CARGO FIJO ALCANTARILLADO	0.00	3,250.00
33	CONSUMO ALCANTARILLADO	0.00	5,660.00
201	COMERCIALIZACIÓN (CCS)	0.00	1,327.00
202	BARRIDO Y LIMPIEZA (CBLs)	0.00	3,097.00
204	RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE (CRT)	0.00	5,023.00

Banco de Pago	Fecha	Valor	Paq.	Deuda	Total Factura
008   Banco Davivienda Cuenta 17851	20/03/2017	34,560.00	4746	0.00	34,560.00

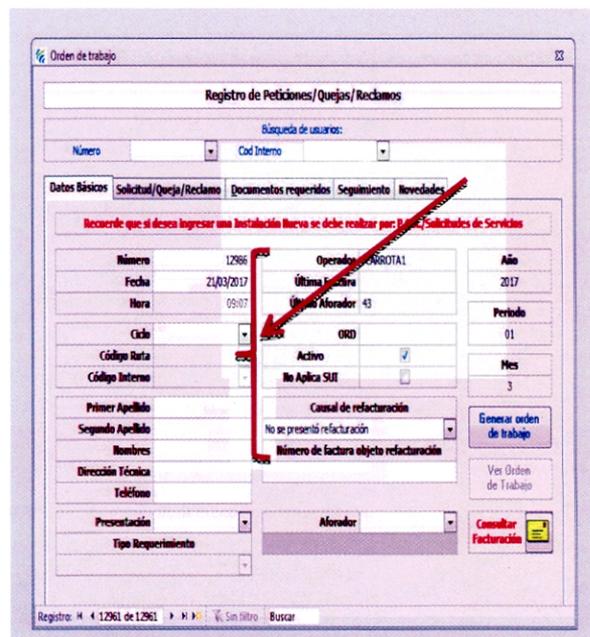
	<b>PROTOCOLO 2 - LIQUIDACIÓN DE MATRICULA</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2017-04-28	<b>Fecha Ultima Modificación</b> 2017-04-28	<b>Código</b> 51.13.01
			<b>Versión</b> 01

11 Después del pago se procede a ir al menú PQR/ORDENES DE TRABAJO/ NUEVO.



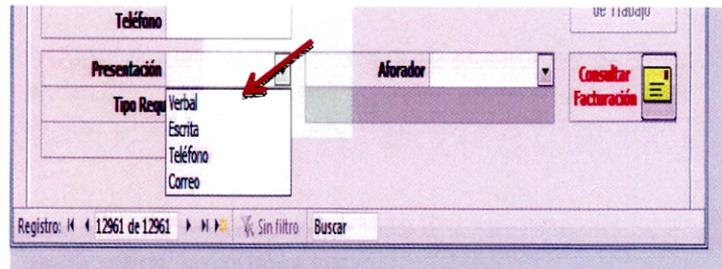
5. Ingresas al menú PQR/ORDENES DE TRABAJO/NUEVO, Se ingresa la siguiente información:

- ✓ Ciclo.
- ✓ Código Ruta. (Cuando se ingresa el código de ruta automáticamente sale el código interno)
- ✓ Código Interno. (Cuando se ingresa el código interno automáticamente sale el código de ruta)
- ✓ Los datos del usuario cargan automáticamente como son Primer apellido, segundo apellido, nombres, dirección técnica, teléfono.

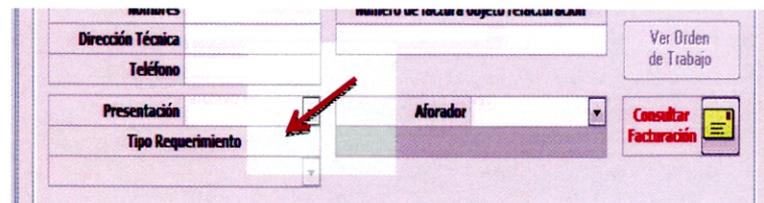


	<b>PROTOCOLO 2 - LIQUIDACIÓN DE MATRICULA</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.13.01
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2017-04-28	<b>Fecha Ultima Modificación</b> 2017-04-28	<b>Versión</b> 01

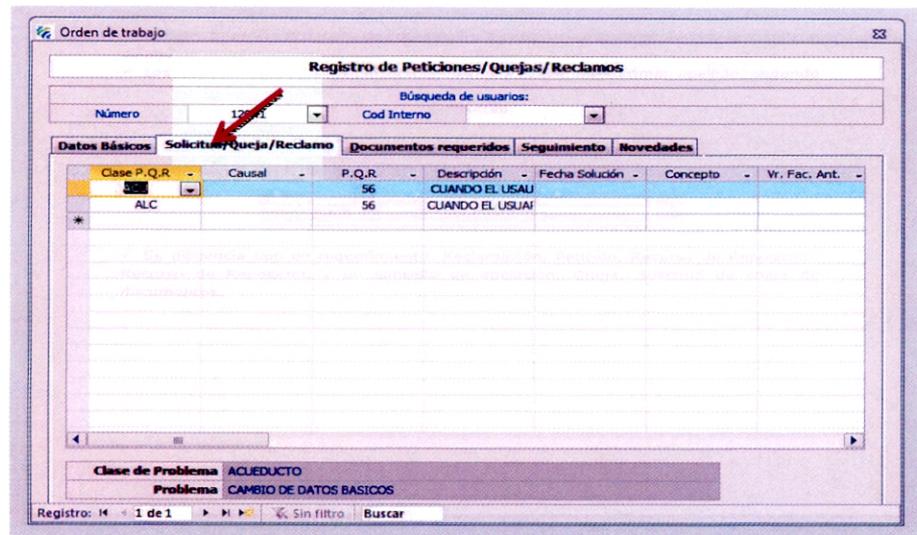
✓ Presentación: Verbal.



✓ Se diligencia tipo de requerimiento. Petición.



12. Posteriormente se pasa a la siguiente pestaña SOLICITUD/QUEJA/RECLAMO para diligenciar los siguientes datos:



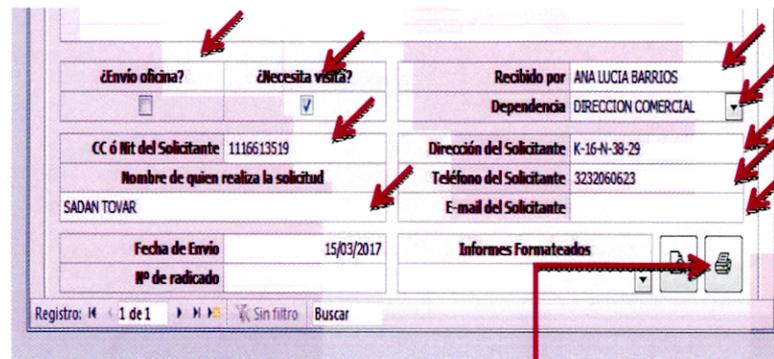
- ✓ Clase de PQRS. Acueducto
- ✓ Causal. No tiene causal
- ✓ P.Q.R. No. 52
- ✓ Descripción. (Cuando se escoge el código de la PQR la descripción se activa automáticamente.)
- ✓ Fecha de solución. (Se diligencia cuando se ha cerrado la orden de trabajo)

4

	<b>PROTOCOLO 2 - LIQUIDACIÓN DE MATRICULA</b>		<b>Tipo de Documento</b> Procedimiento
			<b>Código</b> 51.13.01
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2017-04-28	<b>Fecha Ultima Modificación</b> 2017-04-28	<b>Versión</b> 01

- ✓ Observaciones. Lo que solicita el suscriptor en relación a su petición.
- ✓ Tipo de respuesta. Se diligencia después de instalado el medidor.

13. Posteriormente se pasa a la siguiente pestaña DOCUMENTOS REQUERIDOS. Se deben diligenciar los siguientes datos: Puntear si requiere visita o envió oficina, cedula del solicitante, nombre del solicitante, recibido por – nombre dl funcionario que decepciona la PQRS, dependencia – Dirección Comercial, dirección, teléfono y e-mail del solicitante.



14. Se imprimen 2 órdenes de trabajo  y se hace firmar al usuario.

15. Se hacen dos paquetes.

USUARIO:

- ✓ Copia del contrato de condiciones uniformes de acueducto, alcantarillado y aseo.
- ✓ Copia de la solicitud de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- ✓ Copia de la factura cancelada.
- ✓ Copia de la orden de trabajo.

EMPRESA:

- ✓ Copia de la solicitud de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- ✓ Copia de la factura cancelada.
- ✓ Copia de la orden de trabajo.
- ✓ Copia de los documentos que el usuario presento para hacer la solicitud.
- ✓ Copia disponibilidad que da la Dirección Técnica y Oficina de Cartera.

El paquete de la Empresa es remitido a la oficina de medidores para su respectivo proceso de instalación.

	<b>DECLARACIÓN BAJO GRAVEDAD DE JURAMENTO COMO POSEEDOR DE BUENA FE</b>		Tipo de Documento Formato
			Código 51.13.01.01
	Fecha de Elaboración 2008-09-24	Fecha Ultima Modificación 2017-04-28	Versión 03

## DECLARACIÓN BAJO GRAVEDAD DE JURAMENTO COMO POSEEDOR DE BUENA FE

Yo \_\_\_\_\_ identificado como aparece al pié de mi correspondiente firma, en virtud del Decreto 0019 del 10 de enero de 2012, la Regulación legal vigente sobre los Servicios Públicos Domiciliarios y el Contrato de Condiciones Uniformes que aplica la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO y ASEO DE YOPAL EICE-ESP (EAAAY EICE-ESP), de manera consensual y voluntaria, me permito declarar bajo gravedad de juramento:

1. Que soy Poseedor de Buena fe del inmueble ubicado en la dirección \_\_\_\_\_ del Barrio \_\_\_\_\_ en Yopal Casanare, de acuerdo a contrato de Promesa de compraventa (copia adjunta).

2. Que en caso de no pago oportuno de las facturas correspondientes a los servicios públicos domiciliarios y que por esta razón la EAAAY EICE-ESP- se vea en la obligación de suspender o cortar el servicio, acepto y autorizo a la EAAAY EICE-ESP, para que me reporte a las centrales de riesgo (Data crédito, Cifin).

Se firma en Yopal Casanare, a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

Declarante,

Firma del Declarante \_\_\_\_\_

Cédula de ciudadanía No. \_\_\_\_\_

	<b>SOLICITUD DEL SERVICIO</b>		<b>Tipo de Documento</b> Formato
			<b>Código</b> 51.13.01.02
<b>Fecha de Elaboración</b> 2008-09-24	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-04-28	<b>Versión</b> 03	

### SOLICITUD DEL SERVICIO

Solicitud No: <<Número de la solicitud>>

**DATOS DEL SOLICITANTE**

Nombre: <<Solicitante>>  
Documento No: <<Cedula del solicitante>>  
Teléfono: <<Celular del solicitante>>

**DATOS DEL PROPIETARIO**

Nombre: <<Nombre del propietario>>  
Documento No: <<Cedula del propietario>>  
Teléfono: <<Teléfono del Propietario>>

**DATOS DEL PREDIO**

Dirección: <<Dirección del predio>>  
Barrio: <<Barrio del Predio>>

**DATOS DE LA SOLICITUD**

Fecha de radicación: <<Fecha de la solicitud>>  
Servicios Solicitados: <<Acueducto>>, <<Alcantarillado>>, <<Aseo>>  
Usuario Creador: <<Creador>>  
Medio de Radicación: <<Forma de Presentación>>  
Documentos presentados: <<Documentos>>  
Entregado contrato uniforme de Acueducto, Alcantarillado y Aseo S

**OBSERVACIONES:** <<Observaciones>>

#### Autorización tratamiento de datos personales

En virtud del cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, SI  autorizo, NO  autorizo, a la EAAAY EICE ESP dar el tratamiento de los datos contenidos en las bases de datos, para los propósitos que a continuación detallo en procura de darle prevalencia a los principios de legalidad, finalidad, transparencia, etc., contenidos en el artículo 4 de la Ley 1581.

- Lograr una eficiente comunicación, en el marco de las relaciones legales, comerciales, laborales, etc. que se tenga con los clientes, proveedores, y empleados, para efectos de dar cumplimiento a las obligaciones contraídas en virtud de tales vínculos;
- Proporcionar información relacionada con los productos, servicios, estudios, convocatorias, contenidos, etc. y, en general, para facilitar el acceso a la información relativa a éstos;
- Informar sobre cambios de los productos y/o servicios, personas de contacto, direcciones de notificación, etc.;
- Evaluar la calidad de los productos y/o servicios, y
- Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo.

**NOMBRE SOLICITANTE**

<<Solicitante>>  
No cedula  
<<Cedula del solicitante>>

y

	<b>SOLICITUD DEL SERVICIO</b>		<b>Tipo de Documento</b>
			Formato
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2008-09-24	<b>Fecha Última Modificación</b> 2017-04-28	<b>Código</b> 51.13.01.02

113.00.52.00.XXXX.14

Yopal, <<Fecha de la solicitud>>  
 Señor (a): <<Nombre del propietario>>  
 Dirección: <<Dirección del predio>>  
 Ciudad.

En atención a la solicitud de factibilidad de servicios con número <<Número de la solicitud>> de fecha <<Fecha de la solicitud>> la EAAAY EICE ESP, en cumplimiento del artículo 158 de la Ley 142 de 1994 y demás normas reglamentarias, se permite responder de acuerdo a las siguientes consideraciones:

La Empresa da inicio al trámite de solicitud de factibilidad de servicios, y su aceptación o no para la solemnización del contrato de servicios públicos está condicionado al procedimiento indicado para el efecto:

- Reportes de inspección de disponibilidad de servicios.
- Presentación de requisitos documentales: 1.-certificado de tradición y libertad o documento de acreditación de posesión de buena fe, o, contrato de arrendamiento y autorización del propietario. Para personas jurídicas, registro mercantil. 2.- certificado de nomenclatura. 3.-certificado de estratificación. 4.-cédula del solicitante.
- Pago de los aportes por conexión, que no incluye los costos de construcción de las acometidas desde la red principal hasta el sitio de ubicación del medidor tal como el usuario lo manifestó en la solicitud de factibilidad de servicios, ya que esta obra debe construirla el usuario asumiendo los costos.
- Orden de instalación de servicios (una vez la EAAAY verifique que el usuario haya construido la acometida descrita en el punto anterior).

Es importante señalar, que cada documento aportado al expediente de matrícula, hará parte integral de la respuesta a la solicitud de factibilidad de servicios.

Vale precisar, que en cumplimiento del artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, si no existe disponibilidad de los servicios, o si el usuario no cumple con los requisitos exigidos dentro del procedimiento arriba indicado, se entiende que el usuario desiste de la solicitud de factibilidad de servicios.

Atentamente,

Profesional de PQR

**GESTIÓN DOCUMENTAL**

Original: Destinatario

Copia 1: Serie Documental

Fecha y hora del recibido \_\_\_\_\_

Nombre de quien recibe: \_\_\_\_\_

Cédula de Ciudadanía No.: \_\_\_\_\_

Firma de quien recibe: \_\_\_\_\_

Nombre y firma de quien notifico: \_\_\_\_\_

	<b>ORDEN DE TRABAJO INSTALACIÓN MATRICULAS EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN COMERCIAL</b>		<b>Tipo de Documento</b> Formato
			<b>Código</b> 51.13.01.03
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2008-09-24	<b>Fecha Ultima Modificación</b> 2017-04-28	<b>Versión</b> 03

<b>EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL</b>			
<b>ORDEN DE TRABAJO</b>			
YOPAL, fecha			
Fecha:	Hora:	Presentación:	No.:

<b>IDENTIFICACIÓN DEL SOLICITANTE</b>			
Nombre:	Uso:	Estrato:	Medidor:
Código de Ruta:	Lectura Anterior:	Lectura Actual:	Consumo:
Teléfono:	Código:	Periodo Atraso:	Dirección:

<b>OBSERVACIONES DE LA PRESENTACIÓN</b>
Tipo de Requerimiento:

**El usuario se presentó ante Oficina de atención al usuario con el objeto de:**

Reclamación	Observaciones	Solución dada al requerimiento	Fecha para resolver

**Documentos presentados**  
**Observaciones del Operador**

Se necesita visita al predio  verificación en la oficina   
Si fuere necesario autorizo la revisión intradomicialiaria a mis instalaciones

\_\_\_\_\_  
**C.C.No.**  
**Teléfono:**

\_\_\_\_\_  
**Auxiliar de PQR**

\_\_\_\_\_  
**Operador**

Enviado a la dependencia de:
Fecha de envió:
Recibido por:

Y



## FORMATO DE CONEXIONES NUEVAS

Tipo de Documento

Formato

Codigo

51.13.01.04

Versión

03

Fecha de Elaboracion  
2008-09-24Fecha Ultima Modificacion  
2014-04-28

FECHA	D	M	AÑO	HORA INICIAL	HORA FINAL	FUNCIONARIO RESPONSABLE	No. PETICIÓN

### DATOS DEL SUScriptor POTENCIAL O USUARIO

NOMBRE	CEDULA	CÓDIGO
DIREC:	BARRIO	EST

### OBSERVACIÓN DEL INSPECTOR:

### ANEXOS

Registros fotográficos | Documentos | Cuales

La manipulación de redes principales es competencia exclusiva de la EAAAY. Cualquier maniobra por parte de terceros es contemplada como un delito en el Código Penal Colombiano Artículo 256- Defraudación de fluidos. "El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales vigentes"

### FUNCIONARIO

### NOMBRE IDENTIFICACIÓN Y FIRMA DEL SUScriptor O USUARIO

NOMBRE:	NOMBRE:	FIRMA
FIRMA:	IDENTIFICACION:	
	TELEFONO:	

TESTIGO	NOMBRE:	IDENTIDAD	TELEFONO
---------	---------	-----------	----------

Carrera 19 No. 21-34 \* Teléfonos: (8) 6322728 - (8) 6322729 - (8) 6355417 \* fax: (8) 6322487  
Línea de Atención al Cliente **116**\*[www.eaay.gov.co](http://www.eaay.gov.co)\* E-mail [eaay@eaay.gov.co](mailto:eaay@eaay.gov.co)\* Yopal - Casanare



## FORMATO DE CONEXIONES NUEVAS

Tipo de Documento

Formato

Codigo

51.13.01.03

Versión

02

Fecha de Elaboración  
2008-09-24Fecha Última Modificación  
2014-12-19

FECHA	D	M	AÑO	HORA INICIAL	HORA FINAL	FUNCIONARIO RESPONSABLE	No. PETICIÓN

### DATOS DEL SUScriptor POTENCIAL O USUARIO

NOMBRE	CEDULA	CÓDIGO
DIREC:	BARRIO	EST

### OBSERVACIÓN DEL INSPECTOR:

### ANEXOS

Registros fotográficos | Documentos | Cuales

La manipulación de redes principales es competencia exclusiva de la EAAAY. Cualquier maniobra por parte de terceros es contemplada como un delito en el Código Penal Colombiano Artículo 256- Defraudación de fluidos. "El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y en multa de uno (1) a cien (100) salarios mínimos legales vigentes"

### FUNCIONARIO

### NOMBRE IDENTIFICACIÓN Y FIRMA DEL SUScriptor O USUARIO

NOMBRE:	NOMBRE:	FIRMA
FIRMA:	IDENTIFICACION:	
	TELEFONO:	

TESTIGO	NOMBRE:	IDENTIDAD	TELEFONO
---------	---------	-----------	----------

Carrera 19 No. 21-34 \* Teléfonos: (8) 6322728 - (8) 6322729 - (8) 6355417 \* fax: (8) 6322487  
Línea de Atención al Cliente **116**\*[www.eaay.gov.co](http://www.eaay.gov.co)\* E-mail [eaay@eaay.gov.co](mailto:eaay@eaay.gov.co)\* Yopal - Casanare