1. OBJETIVO

Modificar la información del usuario registrada en la base de datos del servicio público concerniente a valores mal facturados por error en el sistema o de aforo.

2. ALCANCE

Aplica desde el acercamiento de usuario a las instalaciones de la Entidad, orden de trabajo para hacer la verificación e investigación con respecto a la reclamación o cobros indebido y finaliza con el ajuste de sistema.

3. RESPONSABLES

Operario de Acueducto (Facturación)	•
Auxiliar Administrativo Facturación	• Registrar en el sistema de facturación que posea la empresa (manual o sistematizado) previa autorización del subgerente administrativo, financiero y comercial, las novedades, modificaciones o correcciones a que haya lugar, después de haberse dado trámite correspondiente a las peticiones, quejas y recursos presentados por los usuarios. • Verificar y digitar los reportes, la lectura de los micromedidores de los usuarios de acuerdo con los datos reportados.
Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD	• Dirigir, coordinar y controlar las actividades de procesos de Comercialización, Facturación y atención al usuario, cumpliendo los preceptos y lineamientos legales para la empresa RED VITAL PAIPA S.A.
Jefe Oficina Asesora Jurídica	• Proporcionar asesoramiento legal a la Entidad del servicio de acueducto sobre el procedimiento y requisitos legales para las modificaciones de la deuda.
Gerente General	•

4. DEFINICIONES / TERMINOLOGÍA

Auxiliar Administrativo	Hace la referencia a un cargo o puesto laboral que tiene como tarea el desarrollo de varias actividades propias de la administración de la empresa.
Facturación de Servicios Públicos	Cuenta presentada con la información mínima establecida en el presente contrato, que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al suscriptor y/o usuario, por causa del consumo y demás bienes y servicios inherentes al desarrollo del contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el Artículo 130 de la Ley 142 1994, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará merito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.
Fontanero	Funcionario especializado en la instalación, mantenimiento y reparación de las conducciones de agua y otros fluidos, así como de otros servicios sanitarios y de calefacción en los edificios.
Modificación	Cambio que se introduce a un **software** para cambiar su forma original y mejorarlo.
Orden de trabajo	Es un documento que detalla las especificaciones de un servicio (instalaciones, mantenimiento, reparaciones, etc.). La orden de trabajo se convierte en una forma de historial de

	mantenimiento y suele ser particularmente importante para realizar análisis detallados y mejorar la planificación futura.
Periodo de facturación	El ciclo o periodo de facturación es el tramo de tiempo desde que se inicia tu factura hasta que acaba.
PQRSD	Derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades sobre temas de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Su presentación no tiene costo ni necesita intermediario.
Resolución	Son decisiones no normativas por parte de una autoridad ya sea política, administrativa o judicial que solventa un conflicto o da pautas a seguir en una materia determinada.
Software SYSMAN	Software encargado de proporcionar un entorno de ejecución y gestión para los programas de aplicación de la Entidad, incluye los módulos de operaciones y de funcionamiento respectivos.
Usuario	Es una persona o entidad que utiliza los servicios proporcionados por empresas u organizaciones del sector público. Estos servicios públicos suelen ser esenciales para el bienestar y la calidad de vida de las personas, y están destinados a satisfacer necesidades básicas y colectivas de la sociedad.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Las modificaciones a la deuda procederán únicamente cuando se evidencie, mediante revisión técnica, comercial, operativa o jurídica, que existen inconsistencias en la facturación, cobros no procedentes, errores de lectura, errores de sistema o situaciones que afecten la correcta liquidación de los servicios públicos domiciliarios.

- La solicitud de modificación a la deuda podrá originarse por
  - Reclamación o solicitud presentada por el usuario
  - Identificación de inconsistencias por parte del personal operativo o comercial de la Entidad
  - Revisión interna derivada del proceso de facturación, atención al usuario o control comercial

- Entre las situaciones susceptibles de revisión para modificación de deuda se encuentran, entre otras:
  - Cobro indebido
  - Error de lectura o aforo
  - Predio duplicado
  - Facturación de servicios no prestados
  - Aplicación errónea de tarifas, conceptos o periodos
  - Situaciones que requieran análisis de prescripción, cuando legalmente proceda.

- Toda solicitud o caso identificado deberá ser analizado con base en los soportes documentales, evidencia técnica, revisión del sistema comercial y, cuando aplique, verificación en campo.
- Cuando la modificación de la deuda implique decisión administrativa que afecte el cobro facturado, se deberá emitir el acto administrativo correspondiente, conforme a los lineamientos internos de la Entidad y la normatividad aplicable.
- Ninguna modificación de deuda podrá realizarse en el sistema sin la debida validación técnica, comercial y/o jurídica, según la naturaleza del caso.
- La modificación aprobada deberá quedar debidamente registrada en el sistema de información de la Entidad y soportada documentalmente en el expediente o carpeta correspondiente.

- Una vez realizado el ajuste, la Entidad deberá comunicar al usuario la decisión adoptada, el alcance de la modificación efectuada y, cuando aplique, el nuevo valor facturado o saldo actualizado.
- Las solicitudes de modificación a la deuda deberán tramitarse conforme a los términos establecidos para atención de PQRSD, cuando correspondan a reclamaciones formales del usuario.

6. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (QUE)	DESCRIPCIÓN (COMO)	RESPONSABLE (QUIEN)	REGISTRO
1	Recibir solicitud o identificar inconsistencia	**POR PARTE DEL USUARIO** El usuario presenta solicitud de revisión por cobros facturados o inconsistencias en la deuda, o la Entidad identifica internamente una posible inconsistencia derivada del proceso operativo, comercial o de facturación. **POR PARTE DE LA ENTIDAD** en el ejercicio de las actividades de lectura, aforo, entrega de facturación, verificación en terreno o atención de novedades operativas, podrá identificar inconsistencias relacionadas con la facturación del usuario, tales como errores de lectura, condiciones del medidor, novedades del predio, servicios no prestados, predios desocupados, predios duplicados o cualquier situación que pueda afectar la correcta liquidación de la factura, reportando la novedad al área competente para su análisis y trámite.	Usuario Operario de Acueducto (Facturación)	Carta diligenciada PE-SIG-SGC-FO-13 Informe de Seguimiento
2	Revisión de la factura en el sistema	Se realiza la respectiva revisión de la factura en el sistema validando la información.	Auxiliar Administrativo Facturación Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD	Software SYSMAN Factura para Usuarios
3	Generar orden de trabajo para verificación	Cuando el caso lo requiera, se genera orden de trabajo para realizar verificación técnica o comercial del predio, estado del medidor, condiciones del	Operario Acueducto (Facturación)	Orden de Trabajo

		servicio o situación reportada, incluyendo evidencia fotográfica cuando aplique.	Auxiliar Administrativo Facturación	
4	Realizar verificación técnica o comercial	Se efectúa la visita o verificación correspondiente para recopilar información técnica, operativa o comercial que permita soportar el análisis del caso. Contiene las evidencias del caso para la modificación y las pruebas para remitir a el área jurídica o en su defecto por al profesional CFP.	Operario Acueducto (Facturación)	PA-GCOM-FO-01 Oficios / Comunicaciones PE-SIG-SGC-FO-13 Informe de Seguimiento
5	Generación del Acto Administrativo	Se realiza por medio de la resolución, por el cual se determina las causales y se emite el resuelve, justificando la modificación de la deuda. Toda resolución debe ser verificada por la Oficina Asesora Jurídica y aprobada por el Gerente General.	Jefe Oficina Asesora Jurídica Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD	PE-GJ-AAJC-FO-01 Resolución
6	Modificación en el Sistema	Una vez aprobada la modificación, se efectúa el ajuste correspondiente en el sistema comercial, conforme a la decisión adoptada y dejando la trazabilidad respectiva.	Auxiliar Administrativo Facturación Profesional de Comercial, Facturación y PQRSD	Software SYSMAN
7	Comunicar la decisión al usuario	Se informa al usuario la decisión adoptada respecto a la modificación de la deuda, por el medio de comunicación disponible o aplicable, dejando trazabilidad del trámite realizado.	Auxiliar Administrativo Facturación	Factura de Usuario Ajustada
5	Entrega de la factura al usuario	La modificación se envía por diferentes medios según el medio más apropiado para el usuario (Canal digital y/o canal físico) Firma del usuario (Opcional)	Auxiliar Administrativa	Factura de Usuario Ajustada

PUNTO DE CONTROL

5. Entrega de la factura al usuario. Entrega de la Factura.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley 142 de 1994. Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios
Ley 1755 de 2015. Derecho Fundamental de Petición
Resolución CRA 943 de 2021. Compilación regulatoria general de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo
Contrato de Condiciones Uniformes de la Entidad, versión vigente
Reglamento Interno de Cartera o lineamientos internos de recuperación y ajuste de cartera, versión vigente
Lineamientos internos para expedición de actos administrativos de la Entidad, versión vigente
NTC-ISO 9001:2015. Sistema de gestión de la calidad – Requisitos

8. ANEXOS

PA-GCOM-FO-01 Oficios / Comunicaciones
PE-SIG-SGC-FO-13 Informe de Seguimiento
PE-GJ-AAJC-FO-01 Resolución
Carta diligenciada
Factura para Usuarios (Maquina de Facturación)
Factura de Usuario Ajustada
Orden de Trabajo
PQRSD
Software SYSMAN

ELABORÓ	NATURALEZA DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN
María Alejandra Ochoa Ávila	Procedimiento inicial	01	14/03/2023
Andrew Masami Asakura Garcia	Cambio de logo, actualización de contenido y responsables de elaboración, revisión y aprobación	02	02/01/2024
Andrew Masami Asakura Garcia	Inclusión del Logo ICONTEC / MIPG y ajuste de Pie de Página / Ajuste de contenido	03	26/08/2024
Andrew Masami Asakura Garcia	Actualización del Correo Corporativo	04	01/04/2025
Andrew Masami Asakura Garcia	Reestructuración de las Políticas de Operación / Ajuste de la Secuencia de Acciones para modificar la Deuda	05	09/01/2026

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Andrew Masami Asakura Garcia	Nombre: Leidy Liliana Suarez Molina	Nombre: Diana Katherine Hurtado Figueredo
Cargo: Profesional SIG	Cargo: Profesional Comercial, Facturación y PQRSD	Cargo: Subgerente General Administrativo
Firma:	Firma:	Firma: