

Objetivo:

Realizar la correcta y oportuna atención a peticiones, quejas, reclamos o solicitudes relacionadas con el pago de las facturas de los usuarios y las solicitudes de certificaciones de pago de las facturas de los usuarios, que son radicadas a través del Sistema de Administración de Correspondencia de la EAAB-ESP.

Alcance:

El procedimiento inicia cuando el usuario instaura una PQRS (Petición, Queja, Reclamo o Solicitud) relacionada con los pagos de los usuarios por los servicios públicos domiciliarios que presta la Empresa y termina con el trámite y/o respuesta por escrito, o con el envío de la certificación de pagos solicitada o el ajuste solicitado.

Términos y definiciones:

- 1 APLICACIÓN DE PAGOS:** Es el registro en el sistema Comercial de la EAAB-ESP de los archivos de recaudo remitidos por las Entidades Financieras, que contienen los pagos realizados por los usuarios.
- 2 CERTIFICACIÓN DE PAGOS:** Es el documento mediante el cual, la EAAB-ESP a través de la Dirección de Tesorería – Área de Recaudos, Informa al usuario sobre los pagos realizados a su cuenta contrato.
- 3 CLARIFICACIÓN DE PAGOS:** Consiste en la aplicación manual de los pagos realizados por los usuarios afectando el estado de sus cuentas contrato.
- 4 COMPENSACIÓN DEL PAGO:** Es cuando se cruza el registro de un pago contra una deuda del usuario.
- 5 CUENTA CONTRATO:** Es el código que identifica en el sistema de información comercial de la EAAB-ESP a un usuario, de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes este código hace parte de la Factura expedida por la Empresa
- 6 ERP - SAP:** Sistema de información de tipo Enterprise Resource Planning (ERP), integrador de recursos donde se soportan los procesos estratégicos de la organización, de tipo logístico, comercial, financiero, de recursos humanos y de inteligencia de negocios que facilitan el control y la generación de reportes, buscando eficiencia en la gestión y la optimización de los recursos asignados al proceso.
- 7 SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE CORRESPONDENCIA:** Aplicativo de correspondencia que garantiza la trazabilidad de comunicaciones y oficios radicados y canaliza todo lo inherente a la respuesta y/o cierre del (los) requerimientos.

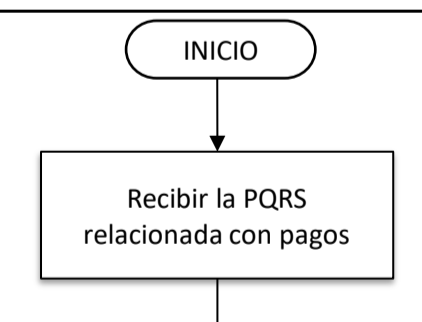
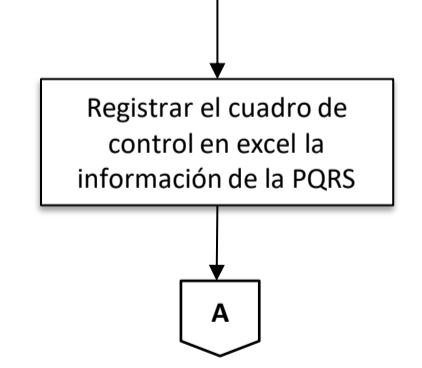
Políticas de Operación:

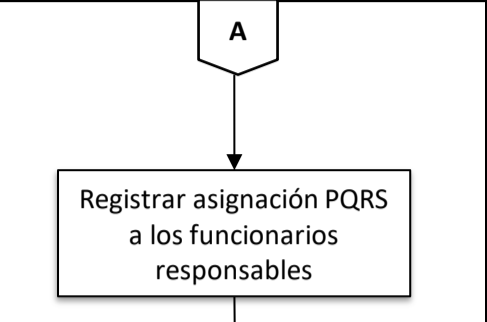

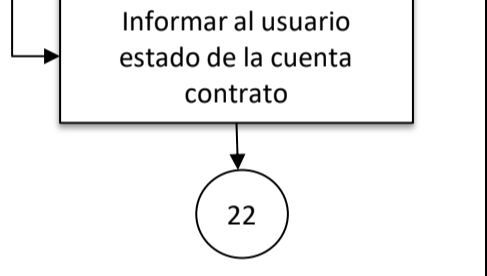
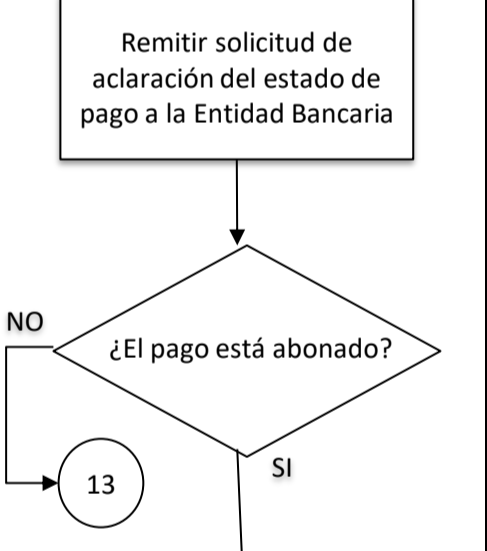
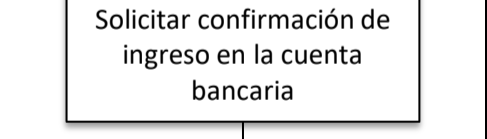
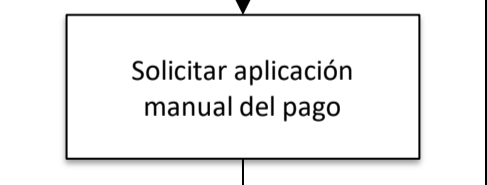
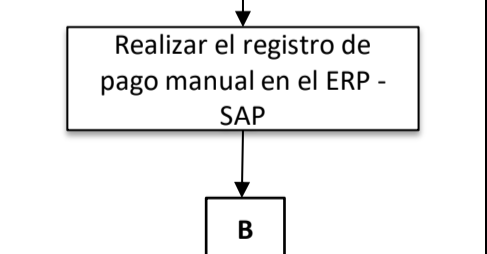
- Los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de lo quince (15) días hábiles siguientes a su radicación.
- Las reclamaciones por pagos las realizan los usuarios a través de la página web oficial de la EAAB-ESP o radicación de una reclamación por escrito, la cual debe llegar a la oficina de recaudos a través del Sistema de Administración de Correspondencia.
- El contacto de la Empresa con las Entidades Financieras debe ser exclusivamente a través de la Dirección de Tesorería.
- Una certificación de pagos no constituye un paz y salvo de la cuenta contrato, simplemente verifica cual fue, o fueron, los pagos realizados por el usuario de la cuenta contrato, en el periodo solicitado.
- La Dirección de Tesorería es la única área de la Empresa autorizada para expedir certificaciones de pagos, de las cuentas contrato.
- La Dirección de Tesorería será la única área autorizada para efectuar anulaciones de pagos (documentos PS y PG) en el ERP - SAP.

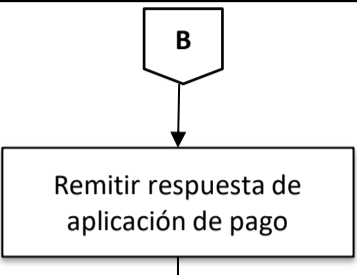
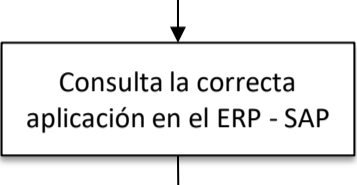
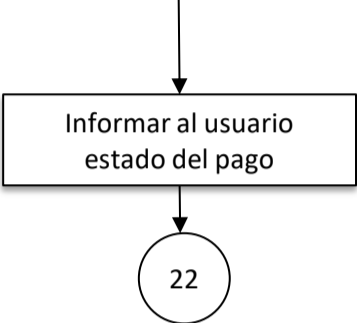
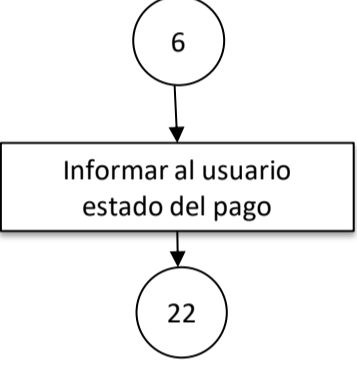
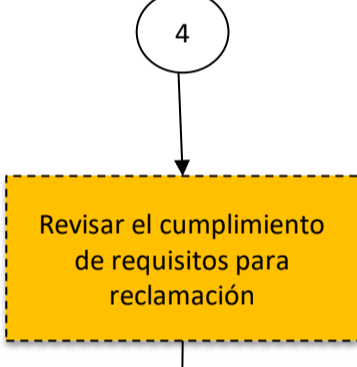
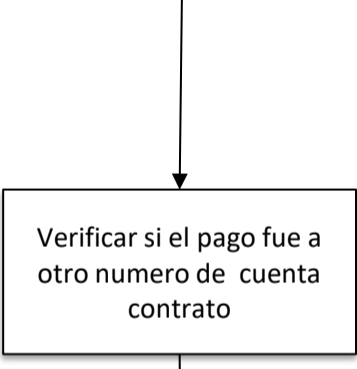
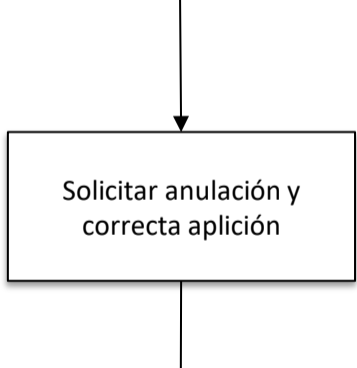
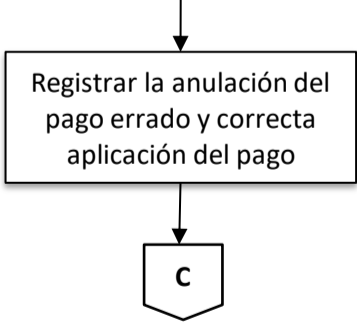
Documentos de soporte

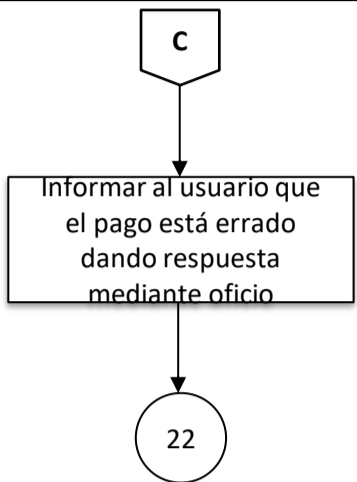
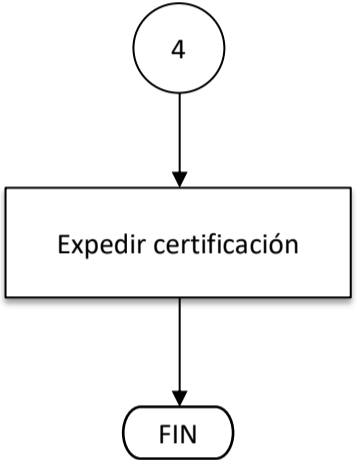
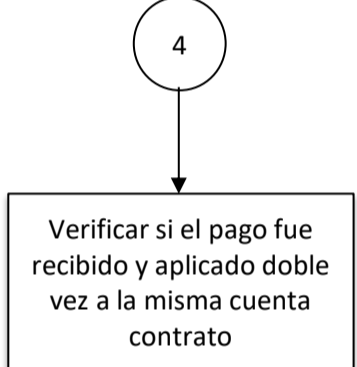

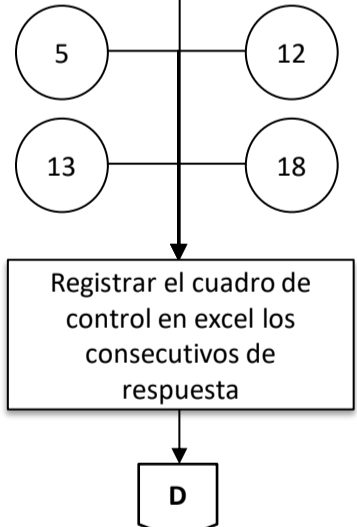
CÓDIGO	NOMBRE	Actividades	ENTIDAD
MPFD0801F02	Carta Externa	5 - 12 - 13 - 18 - 21	EAAB
MPFF0409F02	Formato Control_ PQRS	2 - 3 - 22 - 23 - 24	EAAB
IFUCA008-01	IFUCA008-01 FPL9 Estado de Cuenta	4 - 11 - 15 - 20	EAAB
IFUCA120-01	IFUCA120-01 FPCD Contabilización Individual de Pago	9 - 17	EAAB
IFUCA011-01	IFUCA011-01 FP05 Lote de Pagos Imagen Inicial	9	EAAB

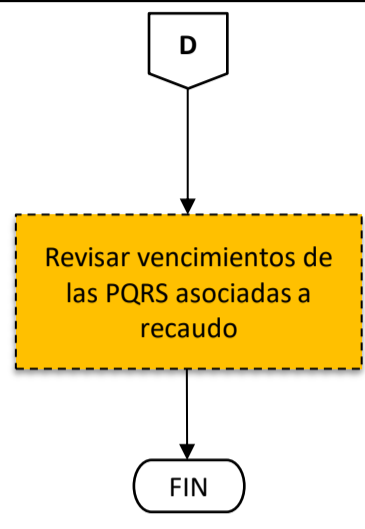
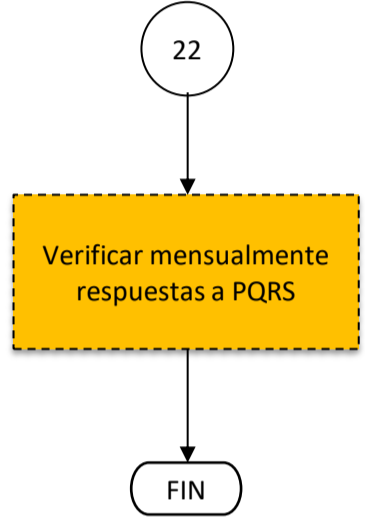
Actividades

#	Nombre de la actividad	Descripción	Registro	Responsable
1		Recibe mediante correo electrónico automático generado por el aplicativo CORI la PQRS del usuario relacionada con la solicitud de certificación y/o aclaración del pago por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de la EAAB ESP.	Cori - recibo de correspondencia externa	Auxiliar Administrativo Designado para atención de PQRS Dirección de Tesorería Gerencia Corporativa Financiera
2		Registra la información de la PQRS, para verificación seguimiento y control, en el Formato MPFF0409F02 Control_ PQRS en Excel que se encuentra en el fileservidor de la Dirección de Tesorería en la siguiente ruta: Dirección_Tesorería\Recaudos\10_ATENCION_USUARIOS\06_AÑO VIGENTE\04_CONTROL PQRS	Archivo en Excel 04_CONTROL PQRS.xls en el Fileservidor	Auxiliar Administrativo Designado para atención de PQRS Dirección de Tesorería Gerencia Corporativa Financiera

#	Nombre de la actividad	Descripción	Registro	Responsable
3		<p>Registra diariamente, de acuerdo con las peticiones recibidas de CORI, la asignación de las PQRS a tratar por cada funcionario, en el Formato MPFF0409F02 Control_ PQRS en Excel que se encuentra en el fileservidor de la Dirección de Tesorería en la siguiente ruta:</p> <p>Dirección_Tesoreria:\Recaudos\10_ATENCION_USUARIOS\10_6_AÑO VIGENTE\04_CONTROL PQRS</p>	<p>Archivo en Excel 04_CONTROL PQRS.xls en el Fileservidor</p>	<p>Profesional Especializado Nivel 20 - Recaudos Dirección de Tesorería Gerencia Corporativa Financiera</p>
4		<p>Verificar en los sistemas de información ERP SAP y Registros de pagos en línea PSE, mediante las transacciones EA40 para cuenta contrato y FPL9 (IFUCA008-01) para el pago de usuario en el ERP - SAP, el estado la cuenta contrato de usuario y específicamente el pago objeto de la PQRS.</p> <p>Posterior a la verificación si encuentra que el pago ha sido aplicado correctamente se procede a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informar al usuario el estado de la cuenta contrato. Actividad 5 - Revisar el cumplimiento de requisitos jurídicos para reclamación. Actividad 14 <p>En caso que no se encuentre aplicado el pago o abonado en la cuenta se procede a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hacer la aclaración correspondiente del estado del pago. Actividad 6 - Informar al usuario el estado de la cuenta contrato. Actividad 13 - Cuando el usuario solicita certificación. Actividad 19 	<p>Registro de los pagos en línea PSE</p>	<p>Auxiliar Administrativo Designado para atención de PQRS Dirección de Tesorería Gerencia Corporativa Financiera</p>
5		<p>Informar al usuario que la cuenta contrato está al día y los pagos han sido abonados correctamente, mediante oficio firmado por el Profesional Especializado Nivel 20 - Recaudos, en un término no mayor a 15 días hábiles.</p>	<p>MPFD0801F02 Carta Externa</p>	<p>Auxiliar Administrativo Designado para atención de PQRS Profesional Especializado Nivel 20 - Recaudos Dirección de Tesorería Gerencia Corporativa Financiera</p>
6		<p>El Auxiliar Administrativo Designado para atención de PQRS de la Dirección de Tesorería deberá remitir solicitud de aclaración del estado de pago a la Entidad Bancaria.</p> <p>Si está abonado realiza la verificación de ingreso en la cuenta bancaria, de lo contrario informar al usuario que no procede la PQRS.</p>	<p>Correo electrónico institucional</p>	<p>Auxiliar Administrativo Designado para atención de PQRS Dirección de Tesorería Gerencia Corporativa Financiera</p>
7		<p>Solicitar al Profesional conciliador la confirmación del abono en cuenta mediante consulta en los portales bancarios.</p>	<p>Correo electrónico institucional con soportes de la respuesta del banco</p>	<p>Auxiliar Administrativo Designado para atención de PQRS Dirección de Tesorería Gerencia Corporativa Financiera</p>
8		<p>Solicitar al Auxiliar Administrativo Nivel 32 la aplicación manual del pago en el ERP - SAP, incluyendo todos los soportes de la petición del usuario (si se evidencia inconsistencia en la aplicación por clarificación del pago)</p>	<p>Correo electrónico institucional con soportes de la respuesta del banco</p>	<p>Profesional Designado para atención de PQRS Dirección de Tesorería Gerencia Corporativa Financiera</p>
9		<p>Realizar el registro del pago manual en el ERP - SAP, mediante la transacción Transacción FPCD (IFUCA120-01) y FP05 (IFUCA011-01).</p>	<p>Registro del pago manual en ERP SAP</p>	<p>Auxiliar Administrativo Nivel 32 Dirección de Tesorería Gerencia Corporativa Financiera</p>

#	Nombre de la actividad	Descripción	Registro	Responsable
10		Remite respuesta de la aplicación del pago en ERP - SAP a Auxiliar Administrativo Designado para atención de PQRS.	Correo electrónico institucional con evidencia de la aplicación	Auxiliar Administrativo Nivel 32 Dirección de Tesorería Gerencia Corporativa Financiera
11		Mediante la Transaccion FPL9 (IFUCA008-01), consulta en el ERP - SAP que el pago objeto de la reclamación, haya sido aplicado correctamente y continua con la siguiente actividad. Nota: Si no ha sido aplicado correctamente informa al Auxiliar Administrativo Nivel 32 para que realice el ajuste pertinente mediante correo electrónico.	Correo electrónico institucional	Auxiliar Administrativo Designado para atención de PQRS Dirección de Tesorería Gerencia Corporativa Financiera
12		Informar al usuario que la cuenta contrato está al día y el pago ya fue abonado, mediante oficio revisado y firmado por el Profesional Especializado Nivel 20 que ha sido previamente elaborado por el Auxiliar Administrativo designado para atención de PQRS.	MPFD0801F02 Carta Externa	Auxiliar Administrativo Designado para atención de PQRS Profesional Especializado Nivel 20 - Recaudos Dirección de Tesorería Gerencia Corporativa Financiera
13		Informar al usuario que una vez realizadas las verificaciones internas en la Empresa, su pago no se ha identificado por lo que no procede la PQRS, mediante oficio revisado y firmado por el Profesional Especializado Nivel 20 que ha sido previamente elaborado por el Auxiliar Administrativo designado para atención de PQRS.	MPFD0801F02 Carta Externa	Auxiliar Administrativo Designado para atención de PQRS Profesional Especializado Nivel 20 - Recaudos Dirección de Tesorería Gerencia Corporativa Financiera
14		Para gestionar aplicación correcta de un pago por error a otra cuenta contrato, el Auxiliar administrativo designado para atención de PQRS deberá revisar que el usuario haya remitido lo siguiente: - PQRS informando que realizó el pago a una cuenta contrato que no tenía intención de pagar. - Comprobante de pago a través de uno de los canales autorizados por la EAAB y Entidades bancarias, a la cuenta contrato equivocada. Nota: Si no cumple con estos requisitos, se le remite un oficio mediante revisado y firmado por el Profesional Especializado Nivel 20 solicitando el cumplimiento de los mismos para poder gestionar la PQRS	MPFD0801F02 Carta Externa	Auxiliar Administrativo Designado para atención de PQRS Dirección de Tesorería Gerencia Corporativa Financiera
15		Verifica mediante la transaccion FPL9 (IFUCA008-01) para el pago de usuario en el ERP SAP si el pago ingresó a la EAAB, pero el usuario pagó a otra cuenta contrato.	Registro en SAP	Auxiliar Administrativo Designado para atención de PQRS Profesional Especializado Nivel 20 - Recaudos Dirección de Tesorería Gerencia Corporativa Financiera
16		Realiza la solicitud al Auxiliar Administrativo nivel 32, para la anulación del pago erróneo y aplicación correcta en el ERP SAP, adjuntando la PQRS debidamente revisada y sus soportes.	Correo electrónico	Auxiliar Administrativo Designado para atención de PQRS Dirección de Tesorería Gerencia Corporativa Financiera
17		El Auxiliar Administrativo Nivel 32 de la Dirección de Tesorería realiza la anulación del pago solicitado mediante la transacción FP08 en el ERP SAP, y realiza la correcta aplicación del mismo mediante la transacción FPCD (IFUCA120-01) y responde mediante correo electrónico junto con la evidencia de aplicación al Auxiliar administrativo designado para atención de PQRS con copia al Profesional Especializado Nivel 20 - Recaudos.	Respuesta mediante Correo Electrónico con evidencia de registro en ERP SAP	Auxiliar Administrativo Nivel 32 Dirección de Tesorería Gerencia Corporativa Financiera

#	Nombre de la actividad	Descripción	Registro	Responsable
18		<p>Informa mediante oficio de respuesta firmado por el Profesional Especializado Nivel 20 - Recaudos, al usuario afectado, que se hará el ajuste indicándole que efectivamente hay un pago que benefició otra cuenta contrato, y la corrección se verá reflejada en la siguiente factura.</p>	MPFD0801F02 Carta Externa	<p>Auxiliar Administrativo Designado para atención de PQRS</p> <p>Profesional Especializado Nivel 20 - Recaudos</p> <p>Dirección de Tesorería Gerencia Corporativa Financiera</p>
19		<p>Elabora la certificación de pagos de la cuenta contrato con base en el requerimiento realizado por el Usuario y las validaciones realizadas en la Actividad 3. La certificación no constituye un paz y salvo de la cuenta contrato, simplemente verifica cual fue, o fueron, los pagos realizados por el usuario de la cuenta contrato, en el periodo solicitado, y la entrega a quien realizó la solicitud en un término no mayor a 15 días hábiles.</p> <p>Nota: Para los pagos realizados antes del año 2003 se debe solicitar la información vía la mesa ayuda a la Dirección de Informática.</p>	MPFD0801F02 Carta externa	<p>Auxiliar Administrativo Designado para atención de PQRS</p> <p>Profesional Especializado Nivel 20 - Recaudos</p> <p>Dirección de Tesorería Gerencia Corporativa Financiera</p>
20		<p>Verifica en el ERP SAP, mediante la transaccion FPL9 (IFUCA008-01) si el pago realizado por el usuario ingresó y fue aplicado doble vez a la misma cuenta contrato en la EAAB.</p>	Registro en SAP	<p>Auxiliar Administrativo Designado para atención de PQRS</p> <p>Dirección de Tesorería Gerencia Corporativa Financiera</p>
21		<p>Informa mediante oficio de respuesta firmado por el Profesional Especializado Nivel 20 - Recaudos, al usuario que radicó la PQRS, que una vez verificada la cuenta contrato se evidenció doble pago a la misma cuenta contrato, por lo que el saldo a favor compensará la siguiente o siguientes facturas.</p> <p>Nota: En caso de que el usuario requiera la devolución de dinero se le informará mediante oficio, que su solicitud debe ser gestionada ante el área comercial.</p> <p>En caso de no haber un doble pago se le informará que su PQRS no procede.</p>	MPFD0801F02 Carta Externa	<p>Auxiliar Administrativo Designado para atención de PQRS</p> <p>Profesional Especializado Nivel 20 - Recaudos</p> <p>Dirección de Tesorería Gerencia Corporativa Financiera</p>
22		<p>Registra la información de los consecutivos con los que se dio respuesta a las PQRS, para verificación seguimiento y control, en el Formato MPFF0409F02 Control_ PQRS en Excel que se encuentra en el fileservidor de la Dirección de Tesorería en la siguiente ruta:</p> <p>Dirección_Tesoreria:\Recaudos\10_ATENCION_USUARIOS\06_AÑO VIGENTE\04_CONTROL PQRS</p>	Archivo en Excel en el Fileservidor	<p>Auxiliar Administrativo Designado para atención de PQRS</p> <p>Dirección de Tesorería Gerencia Corporativa Financiera</p>

#	Nombre de la actividad	Descripción	Registro	Responsable
23		<p>El Profesional Especializado Nivel 20 - Recaudos verifica quincenalmente calendario que las respuestas a las PQRS se generen en los tiempos establecidos de acuerdo a la Ley 142 de 1994 de Servicios Públicos Domiciliados; en el Formato MPFF0409F02 Control_ PQRS en Excel, en la columna dispuesta para dicha verificación, que se encuentra en el fileservidor de la Dirección de Tesorería en la siguiente ruta:</p> <p>Dirección_Tesorería:\Recaudos\10_ATENCION_USUARIOS\06_AÑO VIGENTE\04_CONTROL PQRS</p>	Archivo en Excel en el Fileservidor	<p>Profesional Especializado Nivel 20 - Recaudos</p> <p>Dirección de Tesorería Gerencia Corporativa Financiera</p>
24		<p>El Profesional Especializado Nivel 20 - Recaudos, verificará mensualmente y de manera aleatoria, el 5% de las respuestas de las PQRS recibidas en el mes, revisando que la información del peticionario, el número de radicado y las pretensiones, correspondan a los datos del destinatario. Haciendo el registro en el Formato MPFF0409F02 Control_ PQRS en Excel, en la columna dispuesta para dicha verificación, que se encuentra en el fileservidor de la Dirección de Tesorería en la siguiente ruta:</p> <p>Dirección_Tesorería:\Recaudos\10_ATENCION_USUARIOS\06_AÑO VIGENTE\04_CONTROL PQRS</p> <p>Nota: Si no cumple con estos requisitos, se le remite un oficio de alcance revisado y firmado por el Profesional Especializado Nivel 20 haciendo la aclaración pertinente.</p>	Archivo en Excel en el Fileservidor	<p>Profesional Especializado Nivel 20 - Recaudos</p> <p>Dirección de Tesorería Gerencia Corporativa Financiera</p>

Control de cambios

FECHA	DESCRIPCIÓN Y JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
30/08/2023	<p>Se realizó la actualización al nuevo formato de procedimiento.</p> <p>Se reorganizaron las actividades existentes.</p> <p>Se efectuó ajuste al procedimiento con base en concepto jurídico de reclamaciones de usuarios.</p> <p>Se formaliza la codificación del Formato de control PQRS - MPFF0409F02.</p>	03
03/12/2019	<p>Se actualizó el procedimiento especificando las actividades inherentes a la Dirección de Tesorería desde la aplicación de Pago y la emisión y entrega de Certificaciones de Pago.</p> <p>Se complementó las actividades dando un enfoque integral a la atención de PQRS relacionadas con las reclamaciones por pagos.</p> <p>Se actualizó el nombre del procedimiento a "Atención a Usuarios de Recaudo"</p>	02
31/12/2013	Se creó el procedimiento con el nombre "Certificaciones de Pagos"	01

Control de revisión y aprobación

Elaboración	Revisión	Aprobación
<p>MARTHA PATRICIA NEIRA Profesional Especializado Nivel 20</p> <p>IVÁN ENRÍQUEZ Auxiliar Administrativo Nivel 42</p> <p>DAYAN ALEXANDRA SÁNCHEZ</p> <p>LEYDER CAMERO B. Dirección de Tesorería Gerencia Corporativa Financiera</p> <p>17/07/2023</p>	<p>MARTHA PATRICIA NEIRA Profesional Especializado Nivel 20</p> <p>ALEXANDRA RODRÍGUEZ ENRÍQUEZ Directora Financiera de Tesorería</p> <p>Dirección de Tesorería Gerencia Corporativa Financiera</p> <p>23/08/2023</p>	<p>ALEXANDRA RODRÍGUEZ ENRÍQUEZ Directora Financiera de Tesorería Gerencia Corporativa Financiera</p> <p>31/08/2023</p>