

SAAAB

SOCIEDAD DE ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO DE
BUENAVENTURA
S.A. E.S.P.

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elabora:	Martha Lucía torres Cruz	Analista Sistemas de Gestión Institucional	<i>Martha Lucía</i>
Reviso:	Nancy Paredes Arroyo	Coordinadora Comercial	<i>Nancy Paredes</i>
Revisó	Edgar Banguera Celorio	Sub gerente	<i>Edgar Banguera</i>
Aprobó:	Enna Ruth Cruz Montaña	Gerente	<i>Enna Ruth</i>

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: CL-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 2 de 47

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. CANALES DE SERVICIO	4
3. ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES	5
3.1. Atributos del buen servicio	5
3.2. Actitud	6
3.3. Lenguaje	7
3.4. Respuesta negativa a solicitudes	7
3.5. Atención a personas alteradas	8
3.6. Atención de reclamos	8
4. CANAL ESCRITO	9
4.1. Correspondencia	9
4.2. Al finalizar el servicio	10
4.3. correo electrónico	10
5. CANAL PRESENCIAL.....	12
6. INGRESO A LA ENTIDAD	13
6.1. Atención por parte de los guardias de seguridad.....	13
6.2. Atención en Recepción	14
6.3. Desarrollo de la atención.....	15
6.4. Atención preferencial	16
7. PREGUNTAS FRECUENTES.....	17
7.1 Preguntas Generales.....	17
7.2. Atención al Usuario	18
7.3. Facturas y Pagos	21
7.4. Mi Amigo el Plomero	24
7.5. Medidores.....	24



	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 3 de 47

7.6. Suspensión	26
7.7. Estrato	27
7.8. Vocabulario	30
8. CONTROL DE CAMBIO.....	47

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 4 de 47

1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Nacional establece que el servicio al ciudadano, es un fin esencial del Estado. El artículo 2° de la constitución Política de 1991 resume una visión presente en todo el texto, al tiempo que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el bien servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política. La constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.

Con fundamento en lo anterior la SAAAB SA. ESP., como empresa privada que presta servicios públicos da cumplimiento a lo preceptuado en la Constitución Nacional y en la Ley 1712 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información Pública Nacional; define el siguiente protocolo de Servicio al Cliente para los distintos canales de servicio dispuestos por la entidad, con lo cual se busca ordenar y mejorar la interacción entre los trabajadores de la SAAAB. SA. ESP y los ciudadanos, con la finalidad de tener experiencias exitosas, optimizar los recursos y la capacidad de respuesta, mejorando la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, de igual forma se incluye la atención preferencia al momento de atender de forma presencial a personas en condición de discapacidad.

2. CANALES DE SERVICIO

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Buenaventura, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad:

- **Escrito:** Conformado por el correo físico o postal y el correo electrónico institucional disponible en página Web de la SAAAB. SA. ESP. info@saaab.gov.co
- **Presencial:** Contacto personalizado de los ciudadanos con los trabajadores de la entidad, cuando éstos acceden a las instalaciones físicas de la SAAAB. SA. ESP.
- **Telefónico:** Contacto verbal de los ciudadanos con los trabajadores de la entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 5 de 47

- **Virtual:** Corresponde al chat institucional disponible en el espacio virtual de asesoría

3. ELEMENTOS COMUNES EN TODOS LOS CANALES

Los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información orientación o asistencia relacionada con misión de la entidad, utiliza los canales de servicio dispuestos por la entidad, por consiguiente, se debe tener en cuenta los siguientes elementos comunes a todas los canales:

3.1. Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con atributos relacionados con la expectativa del usuario respecto de la forma en que espera seas atendido por el trabajador de la SAAAB. SA. ESP., y estos son como mínimo, lo que debe contener:

- **Respetuoso:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan diferencias.
- **Amable:** El trato debe ser cortés pero también sincero
- **Confiable:** En la medida que sea conforme con lo previsto en las normas
- **Empático:** El empleado percibe lo que el usuario siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** Servicio de calidad para todos los usuarios sin distinciones, no discriminaciones
- **Oportuno:** Debe brindarse en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el usuario.
- **Efectivo:** Debe resolver lo solicitado

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana”, “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

El trabajador de la SAAAB. SA. ESP., debe informarse sobre los formatos para la atención de las peticiones, conocer plenamente el portafolio de servicios, seguir los procedimientos

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 6 de 47

establecidos para dar trámite y subsanar cualquier eventualidad.

3.2 Actitud

Según la Real Academia Española, la actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos.

En razón a que el servicio tiene relación con la postura corporal, los trabajadores que atienden a los ciudadanos además de tener una actitud de servicio, deben siempre estar en perfecta posición con una alineación corporal adecuada de la columna vertebral, es decir erguido y con la espala recta.

De otra parte, debe tener disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado, Por ello, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el trabajador entiende sus problemas, lo atiende con calidez y agilidad y lo orienta en forma respetuosa, clara y precisa

Por el contrario, si el trabajador trata al ciudadano de una manera desinteresada, lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras y no tiene el conocimiento necesario para atender su solicitud, se llaveará una imagen negativa del servicio prestado, del trabajador y de la Entidad.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el trabajador debe llamar a su jefe inmediato para que le ayude en el manejo de la situación.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 7 de 47

Con el objeto de verificar el desempeño de este atributo del buen servicio por parte del trabajador, la entidad solicitará al ciudadano la evaluación del mismo a través de las encuestas de satisfacción establecidas para el efecto.

3.3 Lenguaje

Entendido como la capacidad de los seres humanos para comunicarse por medio de signos lingüísticos, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

3.4 Respuesta negativa a solicitudes

En ocasiones el ciudadano recibe respuesta que no espera. En estos eventos, se deben dar todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón. Para ayudar a que la negativa sea mejor recibida, se recomienda:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 8 de 47

3.5 Atención a personas alteradas

Cuando se atiende público pueden presentarse casos en que llegan a la Entidad ciudadanos inconformes, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación o por que la respuesta no es la esperada, casos en los que se recomienda mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.

Para solventar este tipo de situaciones, se debe:

- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.
- No perder el control; si el Trabajador conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.

3.6 Atención de reclamos

El Grupo de Atención al Ciudadano es el encargado de recibir las quejas y los reclamos que ingresen a la entidad, por lo tanto, si algún servidor del Departamento tiene conocimiento que un usuario desea interponer una queja o reclamo debe informarle que es el Grupo de Atención al Ciudadano el responsable de dicho trámite.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 9 de 47

Para la atención de reclamos se debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el usuario está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el usuario haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al usuario para saber si quedó satisfecho con la solución.
- Radicar de manera inmediata la queja o reclamo en el evento de que la misma se apresentada en forma escrita.

4. CANAL ESCRITO

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, correo electrónico y formulario de PQRSD, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

4.1. Correspondencia

Antes del servicio

- Verificar que el sistema esté operando de forma adecuada.
- Que la persona encargada de recibir la correspondencia preferiblemente llegue a su lugar de trabajo antes del horario de atención al público y con el tiempo necesario para que pueda tener todo listo para ejercer sus funciones en forma adecuada.
- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 10 de 47

Durante el servicio

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos días/tardes, ¿en qué le puedo servir”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.”, “Sra.”
- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

4.2. Al finalizar el servicio

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia del Departamento o va dirigido a otra entidad, en el menor tiempo posible informárselo al ciudadano.

4.3. correo electrónico

Recomendaciones generales

- El trabajador de la SAAAB. SA.ESP., es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirles a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.
- Los comunicados internos, se deben realizar a través de correos electrónicos por lo cual

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 11 de 47

estos no se deben imprimir.

- Sin excepción no se podrá dar respuesta a peticiones que ingresaron a La SAAAB. SA. ESP., por cualquier canal a través del correo electrónico institucional. Por ningún motivo se podrá dar respuesta a una petición a través del correo electrónico Institucional. Cuando un usuario realice una petición a su correo electrónico institucional deberá reenviarlo al correo: info@saaab.gov.co
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 12 de 47

- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de la entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.
- Dirigir al Grupo de Servicio al Cliente, la sugerencia presentada y dar respuesta oportuna y dentro de los términos establecidos por la entidad, en coordinación con la dependencia que pudiera estar involucrada, según las directrices de la entidad.

5. CANAL PRESENCIAL

Permite el contacto directo de los grupos de valor caracterizados por la entidad con el proceso de Servicio al Cliente Institucional en el primer nivel de atención, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a un trámite o servicio solicitado y con las demás dependencias de la Entidad en el evento de requerirse un análisis técnico o jurídico.

El horario establecido por parte del proceso de Servicio al Cliente Institucional, es de 8:00 a.m a 11:00 am. y de 2:00 hasta las 4:00 p.m de lunes a viernes

Recomendaciones generales

- **Presentación personal:** la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Entidad. La identificación del servidor debe estar visible.
- **Comportamiento:** comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 13 de 47

actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o chatear o interactuar con sus compañeros (si no es necesario para completar la atención solicitada), indisponen al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

- **La expresividad en el rostro:** La expresión fácil es relevante, al mirar al interlocutor a los ojos se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.
- **La voz y el lenguaje:** el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- **La postura:** la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna erguida, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.
- **El puesto de trabajo:** el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.
- Al llegar el ciudadano al puesto de trabajo, salúdelo de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- En caso de dejar el puesto de trabajo por un corto periodo de tiempo, asegúrese de que algún compañero supla la ausencia.

6. INGRESO A LA ENTIDAD

6.1. Atención por parte de los guardias de seguridad

Los guardias de seguridad deben:

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 14 de 47

- Al ingreso y salida de la entidad revisar los maletines, paquetes y demás elementos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en el Departamento. Dirigirse al ciudadano en los siguientes términos: “Me permite verificar la maleta, por favor... Gracias”.
- Orientar al ciudadano para que se dirija a la recepción para ser anunciado ante la dependencia que le prestará el servicio.
- Indicarle que, si tiene algún computador, tablet o elemento similar, se requiere realizar el registro en la recepción. “No olvide registrar el/la... a la entrada y la salida”
- No debe dirigirse a los ciudadanos, con palabras como “mi señor”, “amigo”, entre otros.

6.2. Atención en Recepción

- Saludar amablemente diciendo: “Bienvenido/a, mi nombre es (nombre y apellido...), ¿qué servicio solicita?”
- Llamar a la dependencia para anunciar el ingreso del ciudadano y en lo posible obtener el nombre del servidor que lo atender para comunicarlo al visitante.
- Solicitar los datos básicos de la persona que ingresa a la Entidad para realizar el registro de ingreso al departamento.
- Tener el listado de extensiones a la mano.
- Tener disponibles el sistema para diligenciar el ingreso de personas y los formatos para el registro de computadores, tableta o elementos similares, con un esfero.
- Orientar al ciudadano hacia el área u oficina que necesita dirigirse para ser atendido.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 15 de 47

6.3. Desarrollo de la atención.

Contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido a la SAAAB SA. ESP.”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
- No dirigirse al ciudadano en tercera persona. (no tutear)
- Importante contar con agua y café disponibles para el ciudadano.

Durante la atención

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Retiro del puesto de trabajo

Si el empleado tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”.

Solicitud requiere mayor análisis

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata y requiere de un mayor análisis, al trabajador que le corresponde:

- Explicarle al ciudadano la razón de no poder atender la solicitud en forma inmediata.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 16 de 47

- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

6.4. Atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas:

- Para **los adultos mayores o mujeres embarazadas**, una vez entran a la sala de espera, el trabajador del área de Atención al Ciudadano Institucional, debe dar prelación en su atención y serán atendidos sin que estos tengan que esperar.
 - Las **personas en condición de discapacidad** recibirán una atención especial en cuanto al turno de llegada, y se deben tener en cuenta las siguientes reglas generales:
 - Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
 - No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
 - Mirar al cliente con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
 - Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda?
¿Cómo desea que le colabore?”.
 - Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
 - No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 17 de 47

7. PREGUNTAS FRECUENTES

7.1 Preguntas Generales

- **Cómo identifico el personal de la SAAAB. S.A. ESP?**

Nuestro personal directo y contratista, está debidamente identificado con carné corporativo que suministra datos como cédula de ciudadanía, nombre y...

- **¿Dónde puedo radicar un oficio?**

Para radicar documentos en nuestra empresa, el interesado debe acercarse a nuestra oficina de Atención al Usuario ubicada en ubicada en la Diagonal 3ª carrera 4 esquina No. 3 – 57 Barrio Obrero en el horario de 8:00 a.m. a 11:00a.m. / De 2:00p.m. a 4:00 p.m..

- **¿La empresa cuenta con un plan de contingencia para atender emergencias?**

Sí, el proceso de Gestión Operativa cuenta con un plan de contingencia que garantiza la continuidad en la prestación del servicio de agua aún bajo situaciones críticas y de grandes emergencias.

- **¿A dónde debo dirigirme si necesito que la empresa, me done agua embolsada para un evento?**

Para efectuar la solicitud, el interesado deberá enviar un correo y/o radicar la solicitud en ventanilla única, con la información detallada de la actividad a realizar, fecha, número de contacto y cantidad de bolsas de agua que necesita al correo electrónico oficial info@saaab.gov.co efectuar la radicación del documento en la Oficina de Atención al Usuario ubicada en la Diagonal 3ª carrera 4 esquina No. 3 – 57 Barrio Obrero en el horario de 8:00 a.m. a 11:00a.m. / De 2:00p.m. a 4:00p.m.

- **¿Qué trámite debo realizar para independizar el acueducto de un segundo piso?**

Estos son los documentos requeridos:

- ✓ Certificado de Tradición del inmueble o escritura (vigente).
- ✓ Fotocopia documento de identidad del propietario del predio.
- ✓ Copia de una factura de un vecino cercano al predio

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 18 de 47

- **Para Un Usuario Comercial:**

- ✓ Certificado de cámara y comercio
- ✓ Fotocopia de la cedula del representante legal
- ✓ Fotocopia del RUT

Documento escrito mediante el cual el propietario del predio faculta y autoriza a un tercero a efectuar la solicitud (solo aplica a solicitudes que no son radicadas por el propietario del inmueble).

- ✓ Permiso de Rotura de vía (para efectuar la solicitud de este documento ante planeación municipal, primero SAAAB. SA. ESP., debe realizar la visita técnica y confirmar la viabilidad del servicio).
- ✓ Factura del agua del servicio existente.

- **¿Cuántos metros cúbicos debe gastar un usuario?**

En promedio una persona mensualmente consume un volumen de 5 a 6 m3.

¿Qué es el promedio?

Es el que se determina con base en el consumo histórico del usuario en los últimos seis meses de consumo.

¿Por qué hay tan poca presión en mi residencia?

Esto depende de varios factores, en algunos casos es a causa de las fuertes lluvias o realización de obras, lo cual genera bajas presiones e intermitencia.

7.2. Atención al Usuario

- **¿Dónde puedo realizar un reclamo de factura?**

Las reclamaciones se pueden hacer en la Oficina de Atención al Cliente que está ubicada en la Diagonal 3ª carrera 4 esquina No. 3 – 57 Barrio Obrero en el horario de 8:00 a.m. a 11:00a.m. / De 2:00p.m. a 4:00 p.m..

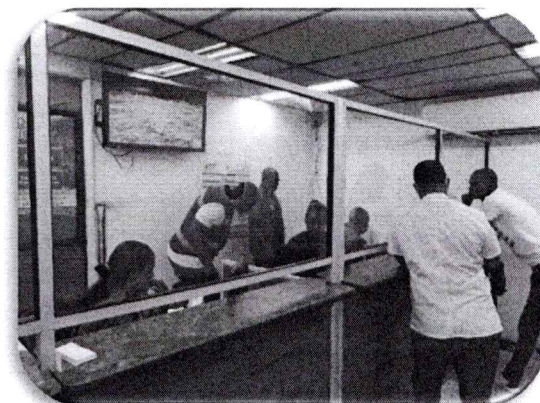
También lo puede hacer a través del correo electrónico info@saaab.gov.co

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 19 de 47

Página Web: www.saaab.gov.co

- **¿Cuál es el horario de Atención al Usuario?**

Lunes a viernes:
8:00a.m. a 11:00a.m.
2:00p.m. a 4:00p.m.



- **¿Cómo puedo obtener una copia de mi factura?**

Para obtener una copia de la factura emitida por la entidad, el interesado puede dirigirse a la oficina de Atención al Cliente ubicada en la Diagonal 3ª carrera 4 esquina No. 3 – 57 Barrio Obrero, en el horario de lunes a viernes de 8:00a.m. a 11:00a.m. / 2:00 p.m. a 4:00p.m. o lo puede hacer a través del link: <https://www.saaab.gov.co/articulos/pagos-en-linea>

Nota: Recuerde que para obtener su duplicado deberá contar con el código de la factura del servicio, la cual se encuentra localizada en la parte superior de la factura.

- **¿Por qué se aumentó el consumo? ¿Qué hago?**

Esta situación puede surgir debido al incremento en el consumo de agua en las actividades domésticas o fugas en la estructura interna, de ser ese el caso puede llamar al servicio gratuito **MI AMIGO EL PLOMERO** a través del PBX: **602 2405000** dirigirse a la Oficina de Atención al Usuario ubicada en la Diagonal 3ª carrera 4 esquina No. 3 – 57 Barrio Obrero en el horario de 8:00a.m. a 11:00a.m. / 2:00p.m. a 4:00p.m

- **¿Qué hacer para la reinstalación de un servicio por falta de pago?**

Efectuar el pago de manera inmediata en el punto de recaudo de SAAAB S.A. ESP en la oficina de Atención al Usuario ubicada en la Diagonal 3ª carrera 4 esquina No. 3 – 57 Barrio Obrero en el horario de 8:00a.m. a 11:00a.m. / De 2:00p.m. a 4:00p.m o efectuar el pago en cualquier punto de recaudo autorizado o por PSE, y entregar copia de la factura con el debido sello de pago en la recepción de oficina de atención

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 20 de 47

al usuario.

- **¿Si mi servicio es suspendido el día viernes, debo esperar al siguiente día hábil para la reinstalación del servicio? ¿A dónde puedo dirigirme si ya he cancelado la factura?**

Puede dirigirse a la oficina de Atención al Cliente ubicada en la Diagonal 3ª carrera 4 esquina No. 3 – 57 Barrio Obrero, en el horario de 8:00a.m. a 11:00a.m. / De 2:00p.m. a 4:00p.m. y llevar la factura cancelada.

- **¿Puedo realizar un reclamo sin ser el propietario del inmueble?**

Sí, se recuerda que hacen parte del contrato: el suscriptor, el usuario y la empresa prestadora, por ello el presentar peticiones, quejas y/o reclamos es un derecho que tienen todos los usuarios sean propietarios o no.

Para mayor información el interesado puede dirigir a la oficina de Atención al Usuario ubicada en la Diagonal 3ª carrera 4 esquina No. 3 – 57 Barrio Obrero, en el horario de lunes a viernes: de 8:00a.m. a 11:00a.m. / De 2:00p.m. a 4:00 p.m

- **¿Si requiero una matrícula nueva, cuál es el procedimiento a seguir?**

Debe acercarse a la oficina de Atención al Usuario en el horario de lunes a sábado: de 8:00a.m. a 11:00a.m. y de 2:00p.m. a 4:00p.m. y reclamar con el personal de ventanilla el formato de solicitud de los servicios de acueducto y alcantarillado y anexar los siguientes requisitos:

- Certificado de Tradición del inmueble (vigente).
- Fotocopia documento de identidad del propietario del predio.
- Documento escrito mediante el cual el propietario del predio faculte y autorice a un tercero a efectuar la solicitud (solo aplica a solicitudes que no son radicadas por el propietario del inmueble).
- Permiso de rotura de vía (para efectuar la solicitud de este documento ante planeación municipal, primero SAAAB SA. ESP. debe realizar la visita técnica y confirmar la viabilidad del servicio).
- Licencia de construcción.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 21 de 47

- **Si requiero cambiar de actividad (residencia – comercial) ¿Qué debo hacer?**

Si desea cambiar de comercial a residencial, debe acercarse a la oficina de Atención al Usuario ubicada en la Diagonal 3ª carrera 4 esquina No. 3 – 57 Barrio Obrero, en el horario de lunes a viernes: de 8:00a.m. a 11:00a.m. y de 2:00p.m. a 4:00p.m., para realizar el trámite correspondiente.

En ese caso un inspector hace la visita al predio para cerciorarse que dicha propiedad no preste ningún servicio a la comunidad (actividad económica), posterior a esta gestión, el solicitante deberá acercarse a la oficina de Planeación Municipal con una copia de la inspección realizada que entrega la empresa para que el ente municipal asigne un estrato. Finalmente, deberá acercarse nuevamente a la empresa para poder realizar los cambios de acuerdo a lo expedido por Planeación Municipal.

7.3. Facturas y Pagos

- **Puedo realizar abonos a la factura?**

Sí, el suscriptor y/o usuario del servicio puede realizar abonos a su factura, con la salvedad que dicho abono no le exonera del proceso de suspensión, y en los eventos en los que el inmueble se encuentre suspendido y/o cortado, el abono a la deuda no genera orden de reinstalación y/o reconexión.

Nota: para solicitar el abono a la factura, el interesado deberá dirigirse a la oficina de Atención al Usuario ubicada en la Diagonal 3ª carrera 4 esquina No. 3 – 57 Barrio Obrero, en el horario de lunes a viernes: de 8:00a.m. a 11:00a.m. y de 2:00p.m. a 4:00p.m.,

- **¿Cuándo me suspenden cuánto es lo mínimo que se puede abonar para que me reinstalen el servicio?**

Cuando se suspende el servicio se debe cancelar el total de la factura para que se le reestablezca el servicio.

- **¿Si me van a cortar el servicio cuánto es lo mínimo que puedo abonar?**

Debe abonar el 60% y el resto se le financia dependiendo del estrato.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 22 de 47

- **¿Qué hago si no me llega la factura?**

Puede dirigirse a la oficina de Atención al Usuario ubicada en la Diagonal 3ª carrera 4 esquina No. 3 – 57 Barrio Obrero, en el horario de lunes a viernes: de 8:00a.m. a 11:00a.m. y de 2:00p.m. a 4:00p.m., y un encargado le dará respuesta a su inquietud o descargar la factura a través de nuestra página web www.saaab.gov.co en el link: <https://www.saaab.gov.co/articulos/pagos-en-linea>

- **¿Cómo pago mi factura por internet?**

El pago de la factura por internet lo puede hacer mediante PSE Pagos Seguros en línea ingresando en nuestra página web www.saaab.gov.co, dando clic en el icono **PSE**.

- **¿Qué número identificador debo ingresar para pagar mi factura en línea?**

Debe ingresar el número de su matrícula ubicada en la parte superior de la factura.

- **No me encuentro en la ciudad, ¿Dónde y cómo puedo pagar mi factura?**

SAAAB. S.A ESP actualmente cuenta con una herramienta (plataforma) para realizar el pago de la facturación mensual emitida en línea. (PSE – Pago seguro en línea), por lo tanto, podrá efectuar su pago ingresando a la página web de la compañía www.saaab.gov.co dando clic en el icono de PSE.

- **¿Puedo descargar la factura vía web?**

Si, ahora los usuarios pueden obtener duplicados de las facturas a través de nuestra página web www.saaab.gov.co en el link: <https://www.saaab.gov.co/articulos/pagos-en-linea>

- **¿Puedo cambiar la fecha de pago de mi factura?**

No, el cambio no se puede realizar debido a que cada sector tiene un cronograma ya establecido.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 23 de 47

• **¿Puedo financiar un saldo pendiente de pago para evitar la suspensión y/o corte del servicio?**

Sí, siempre y cuando se cumpla con los requisitos solicitados por la entidad, sin embargo y para firmar un convenio de pago el suscriptor y/o usuario debe acercarse a nuestras oficinas de Atención al Usuario ubicada en la Diagonal 3ª carrera 4 esquina No. 3 – 57 Barrio Obrero en el horario de lunes a viernes: de 8:00a.m. a 11:00a.m. / De 2:00p.m. a 4:00 p.m. a fin de que un asesor analice el caso y le informe cual debe ser la cuota inicial de acuerdo a las políticas comerciales y los requisitos que debe presentar.

• **¿Si realizo abono a la factura, me genera suspensión?**

La realización de abonos a la factura no garantiza el restablecimiento del servicio, solo cuando el pago efectuado sea cancelado en su totalidad.

• **¿Cómo se leen las facturas?**

Puede visualizarse en la página web www.saaab.gov.co dar clic en Atención al Cliente y en el ítem de Nuestra factura, está la descripción de cómo leer la factura.

• **Si tengo deshabitada mi vivienda ¿Debo seguir pagando el servicio de acueducto?**

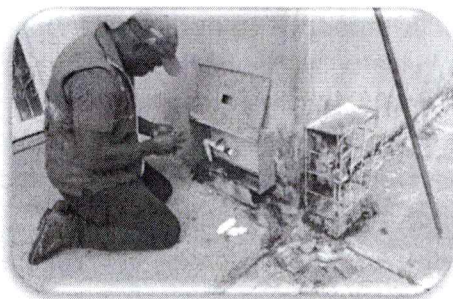
Sí, según la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, debe seguir pagando el cargo fijo, aunque la vivienda esté deshabitada.

• **¿Cómo puedo disminuir el valor de mi factura?**

Para este caso, debe disminuir el consumo de uso, de lo contrario no podrá disminuir el valor de la factura.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 24 de 47

7.4. Mi Amigo el Plomero



- **¿En qué situaciones puedo solicitar el servicio el plomero?**

El servicio gratuito Mi Amigo el Plomero le ayudará en reparaciones de daños hidráulicos en su hogar como: llaves, servicios sanitarios y duchas o revisión superficial de la estructura interna y detección de pequeñas fugas, igualmente el

usuario debe asumir con el costo de los accesorios que se requieren.

- **¿Cómo reporto un daño? ¿"Mi amigo el plomero" cobra?**

Mi Amigo el Plomero es un servicio gratuito, donde puede reportar sus daños a través del PBX: 6022405000

Horario de 8:00- 11:00 a.m de 2:00 pm. – 4:00 p.m.

7.5. Medidores

- **¿A cuántas cuotas se financia el nuevo medidor instalado por SAAAB SA. ESP.?**

Por política interna de la empresa los residenciales a 10 cuotas, los comerciales, industriales y oficiales a 4 cuotas.

- **¿Por qué se revisan los medidores?**

Por criterios de análisis de facturación, por obsolescencia en clase metrológica (equipos de mayor precisión), por presunta manipulación, por algunas observaciones de lectura (medidor frenado, medidor destruido, cristal roto, medidor empañado)

- **¿El medidor se le debe comprar a SAAAB? SA. ESP.?**

No, si el usuario desea puede adquirir el medidor con otro proveedor siempre y cuando cumpla con los parámetros requeridos por SAAAB. S.A. ESP y presenten copia del certificado de calibración y la factura.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 25 de 47

- **¿Cuáles son las razones por las que se retira un medidor para revisión en el laboratorio de metrología?**

Medidor empañado, medidor ilegible, medidor invertido, medidor obsoleto en clase metrológica, medidor con un tiempo de instalación superior a 3 años o que lleve más de 3000 m3 registrados, defraudación de fluidos, cristal roto, medidor destruido y presunta manipulación.

- **¿Es verdad que es obligatorio el cambio del medidor por ley?**

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos a satisfacción de la Empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

- **Si se llevan el medidor ¿me dejan sin agua?**

Al realizar un retiro de medidor para revisión del mismo, la empresa prestadora dejará un medidor provisional instalado en el...

¿El medidor de agua es mío? ¿Si me lo cambian me devuelven el antiguo? ¿Me cobran el nuevo medidor?

El suscriptor es propietario del medidor, al ser cambiado la empresa le proveerá uno provisional y de ser cambiado oficialmente, el propietario debe cubrir los gastos del nuevo medidor.

- **¿Por qué se me llevan el medidor de agua sin mi consentimiento?**

No puede ser retirado sin su consentimiento, sin embargo, la empresa puede retirarlo al encontrar una anomalía o falla en la lectura de medición y realiza un acta de revisión como constancia, ya que esto se hace en beneficio del usuario para evitar daños mayores.

¿Si mi deseo es adquirir el medidor con otro proveedor, qué medidor es el que debo comprar?

En tal situación, las especificaciones técnicas mínimas que debe poseer el equipo de medida, el cual se debe entregar a **SAAAB. S.A. ESP**, son las siguientes:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 26 de 47

- Diámetro Nominal: ½", ¾", 1", 1½", 2", 3" o más de acuerdo con el diámetro de la acometida.
- Tipo: Velocidad chorro único o volumétrico de pistón oscilante.
- Relación de exactitud: Mínimo R-315.
- Transmisión: magnética.
- Pre-equipamiento para lectura remota o telemetría.
- Copia de la factura de compra donde se especifique la garantía del medidor por tres (3) años ofrecida por el proveedor.
- Para medidor de ½": Roscas diferenciales de entrada y salida del medidor: G 3/4" y 7/8".
- Certificado de calibración emitido por laboratorio acreditado por el ONAC, no mayor a seis meses de emisión".

7.6. Suspensión

- **¿Cuánto es el valor por la suspensión y reinstalación del servicio de agua?**

Las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto podrán cobrar hasta los siguientes valores máximos por la suspensión o reinstalación del servicio, cada vez que haya lugar a las mismas:

a) Suspensión: 1.4% del salario mínimo mensual legal vigente;

b) Reinstalación: 1.2% del salario mínimo mensual legal vigente

c) Reconexión: 2.2% del salario mínimo mensual legal vigente

d) Corte: 2.4% del salario mínimo mensual legal vigente

- **¿En qué momento me suspenden el servicio?**

En la parte superior izquierda de factura está ubicado el último día de pago y la fecha de suspensión, el usuario debe pagar antes de la fecha para evitar la suspensión.

- **¿Por qué hay suspensión del servicio de agua sin avisar?**

Cuando las suspensiones del servicio se realizan de manera programa, todas las suspensiones se informan con 48 horas de anterioridad por medio de la página web,

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 27 de 47

redes sociales, medios de comunicación (radios, televisión), y grupos de whatsapp, en los cuales se incluyen los usuarios de SAAAB. SA. ESP.

Así mismo, cuando se presentan suspensiones por daño, teniendo en cuenta que no son previstas y que en la mayoría de los casos se debe al deterioro de las redes de acueducto, se le informa a los usuarios el tiempo de restablecimiento, lugar donde se generó el daño y barrios afectados. En este caso la empresa realiza cierre total o parcial del sector para poder realizar los arreglos de la red.

7.7. Estrato

- **¿Por qué la SAAAB S.A ESP realiza modificaciones en el estrato de mi vivienda?**
¿Tiene autoridad para realizarlo?

Como primer punto, es necesario aclarar que cada municipio debe clasificar en estratos socioeconómicos los inmuebles residenciales que deben recibir los servicios públicos domiciliarios y es deber indelegable del alcalde municipal realizar la estratificación respectiva, por lo tanto, la asignación de los estratos es competencia directa de los municipios en cabeza del Departamento Administrativo de Planeación Municipal y las prestadoras de los servicios públicos tal como lo establece la ley 142 de 1994 deben dar aplicación a los decretos y/o resoluciones emitidas por tal entidad.

- **¿Qué estratos tienen subsidios por el gobierno?**

Los estratos 1, 2 y 3 gozan de subsidio en el valor de las tarifas cobradas por los servicios prestados de acueducto y alcantarillado, ello bajo los porcentajes establecidos por el honorable Concejo Municipal, este subsidio se aplica solo a los primeros 16 m3 de consumo registrados por cada inmueble

- **¿Qué es una acometida domiciliaria de acueducto?**

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

- **¿Qué es una acometida de alcantarillado?**

La acometida es la derivación que parte de la caja de registro ubicada en andén o zona verde del usuario y llega hasta la red pública de alcantarillado.

- **¿Qué debo hacer para solicitar mi acometida de alcantarillado?**

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 28 de 47

SAAAB S.A. ESP actualmente presta el servicio gratuito de interventoría, para acceder a él, deben presentar los siguientes requisitos en la oficina de Atención al Cliente ubicada en la Diagonal 3ª Carrera 4 # 3-57 Barrio Obrero en el horario de lunes a viernes de 8:00a.m. a 11:00a.m. / De 2:00p.m. a 4:00p.m. como lo son:

- Copia de la cédula del solicitante
- Copia de la cédula del maestro
- Carnet del maestro
- Copia de la factura de agua
- Copia del permiso de rotura
- **¿Por qué me cobran el arreglo de la acometida de acueducto?**

El valor de la reparación de la acometida se le cobra al suscriptor, porque es de su propiedad, desde el momento que este adquiere el servicio.

¿A quién pertenece la acometida domiciliaria?

La acometida pertenece al propietario del inmueble.

¿Por qué tardan tanto tiempo para la recolección de escombros?

SAAAB S S.A. ESP tiene 15 días hábiles para la recolección de los escombros.

- **¿Qué es la defraudación de fluidos?**

Es aquel acto punible que se realice por cualquier persona y que conlleve mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, a apropiarse de los servicios públicos domiciliarios que se prestan por parte de la Compañía.

Otras preguntas

- **¿Qué es aforo de agua?**

Es el procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario.

- **¿Cuáles son los requisitos para comprar agua por carro cisterna?**

Si es persona natural con matrícula en SAAAB S.A. ESP:

Factura del predio donde se pueda visualizar la matrícula para cruzar el pago.

Si es persona natural sin matrícula con la SAAAB SA. ESP:

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 29 de 47

- ✓ Fotocopia de la cédula
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Nombre de contacto
- ✓ Teléfono de contacto
- ✓ Dirección de contacto
- ✓ Ciudad
- ✓ Si es persona jurídica:
- ✓ RUT actualizado
- ✓ Cámara de Comercio
- ✓ Certificación Bancaria
- ✓ Fotocopia de la cedula
- ✓ Referencias comerciales

• **¿Con cuánto se evita el corte de red matriz de un predio?**

Se evita el corte de red matriz cancelando el 60% del valor adeudado

¿Por qué cambian las tarifas?

SAAAB S.A. ESP realiza las actualizaciones tarifarias conforme lo ordena la normatividad legal vigente, las cuales hacen referencia a:

Variaciones por el incremento del IPC del que trata el artículo 125 de la Ley 142 de 1994 mencionado en los fundamentos de derecho.

Variaciones producto de actualizaciones tarifarias (actualizaciones de costos particulares).

Variaciones en los porcentajes de subsidios y contribuciones de las decisiones tomadas por el honorable Concejo Municipal.

Variaciones en el rango de consumo básico del que trata la Resolución CRA 750 de 2016.

• **¿Quién aprueba o fija las tarifas?**

Las tarifas son fijadas autónomamente por las juntas directivas de las empresas o por quien haga sus veces, o por quien haga sus veces, o por el Alcalde del municipio, cuando los servicios son prestados directamente por la Administración Municipal.

¿Qué tipo de reparaciones son con cobro al usuario?

La reparación de acometidas, el servicio de succión presión y el cambio de accesorios incluido el medidor.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 30 de 47

- **¿Dónde puedo conseguir una copia del contrato de condiciones de Servicios Públicos?**

Puede pedir la copia en la Oficina de Atención al Usuario ubicada en la Diagonal 3a Carrera 4 esquina, No. 3-57 Barrio Obrero en el horario lunes a viernes de 8:00a.m. a 11:00a.m. / De 2:00p.m. a 4:00p.m. o descargarla desde la página web www.saaab.gov.co dando clic en Nuestra Empresa y en el ítem de la Normatividad.

- **¿Quién asigna los subsidios a los estratos 1, 2 y 3?**

El Alcalde Distrital o el Gobernador, según sea el caso, serán quienes definirán los criterios con los cuales deberán asignarse los recursos destinados a sufragar los subsidios y con cargo a su presupuesto, otorgar subsidios a los usuarios de menores ingresos.

- **¿Cómo puedo cambiar el estrato si mis vecinos son 2 y yo 4 en la misma cuadra?**

Debe dirigirse al Departamento Administrativo de Planeación Municipal para solucionar ese inconveniente, no es competencia de la empresa realizar modificaciones en la estratificación

7.8. Vocabulario

✓ A

ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO: (art. 3.2 Decreto 229 de 2002) Derivación que parte de la caja de inspección domiciliaria y llega hasta la red secundaria de alcantarillado o al colector.

ACOMETIDA CLANDESTINA O FRAUDULENTA: (art. 3.3 Decreto 229 de 2002) Acometida o derivación de acueducto o alcantarillado no autorizada por la Entidad Prestadora del Servicio.

ASENTAMIENTO SUBNORMAL: (art. 3.4 Decreto 229 de 2002) Es aquel cuya infraestructura de servicios públicos domiciliarios presenta serias deficiencias por no estar integrada totalmente a la estructura formal urbana.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 31 de 47

AFORO DE AGUA: (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es el procedimiento por medio del cual se mide o estima la cantidad de agua que normalmente utiliza un usuario.

AÑO BASE: (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Entiéndase como "año" el periodo de doce meses, el cual puede coincidir o no con una vigencia fiscal, que es utilizado por la persona prestadora, con el fin de hacer las comparaciones y verificaciones que corresponda, para calcular los costos de prestación del servicio, tomando como base, el más cercano al momento del cálculo, del cual se tenga información completa y ajustada al comportamiento típico de sus costos o el que defina la Comisión. Las personas prestadoras que tengan menos de un año de operación, podrán establecer los costos del año base, proyectando los costos del servicio, con base en la información del tiempo durante el cual hayan operado y teniendo en cuenta el diseño que deben realizar para la prestación del servicio. En este caso, deben informar a la Comisión de Regulación los supuestos empleados.

APORTES DE CONEXIÓN: (art. 90 numeral 90.3 Ley 142 de 1994 y art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Son los pagos que realiza el suscriptor o suscriptor potencial para conectar un inmueble por primera vez, o para cambiar el diámetro de la acometida al sistema o red existente. Están compuestos por los Costos Directos de Conexión del usuario al servicio y por los Cargos por Expansión del Sistema.

✓ C

CAJA DE INSPECCIÓN: (art. 3.6 Decreto 229 de 2002) Caja ubicada al inicio de la acometida de alcantarillado que recoge las aguas residuales, lluvias o combinadas, de un inmueble, con sus respectivas tapas removibles y en lo posible ubicadas en zonas libres de tráfico vehicular.

CÁMARA DE REGISTRO: (art. 3.5 Decreto 229 de 2002) Es la caja con su tapa colocada, generalmente, en propiedad pública o a la entrada de un inmueble siempre en un lugar accesible a la Empresa, en la cual se hace el enlace entre las acometidas y la instalación interna y en la que se instala el medidor y sus accesorios.

CAMBIO DE LOCALIZACIÓN DE LA ACOMETIDA: (art. 13 del Decreto 302 de 2000, Modificado por el Artículo 3 del Decreto 229 del año 2002). Es una atribución exclusiva de la Empresa, por medio de la cual se realizan cambios en la localización del medidor y de la acometida y en el diámetro de la misma, así como efectuar las independizaciones del caso, previo pago de los costos que se generen por parte del Usuario.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 32 de 47

CARGO FIJO. (art. 90 numeral 90.2 Ley 142 de 1994) Es el Valor unitario por suscriptor o usuario, que refleja los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio, independientemente del nivel de uso.

CARGOS POR EXPANSIÓN DEL SISTEMA (CES). (art. 90 numeral 90.3 Ley 142 de 1994 y (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Son los cobros que la persona prestadora realiza cuando por razones de suficiencia financiera, sea necesario acelerar la recuperación de las inversiones en infraestructura.

CARGO POR UNIDAD DE CONSUMO. (art. 90 numeral 90.1 Ley 142 de 1994 y art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es el valor unitario por metro cúbico que refleja siempre, tanto el nivel a estructura de los costos económicos, como la demanda por el servicio.

CATASTRO DE USUARIOS. (art. 2 Decreto 302 de 2000 y art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es el listado de la respectiva persona prestadora, que contiene los usuarios del servicio con sus datos identificadores.

CAUDAL: (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es el volumen de agua que pasa por unidad de tiempo. Referido a un medidor, es el Cociente obtenido entre el volumen de agua que circula a través de un medidor de agua y el tiempo que le toma hacerlo.

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO-CRA. (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es una Unidad Administrativa Especial, con independencia administrativa, técnica y patrimonial, adscrita al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, cuya facultad es la de regular los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, mediante expedición de normas de carácter general o particular, para someter la conducta de las personas que prestan los mencionados servicios a las reglas, principios y deberes establecidos en la Ley y los reglamentos.

CONEXIÓN: (art. 3.10 Decreto 229 de 2002) Ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto o ejecución de la acometida de alcantarillado.

CONEXIÓN TEMPORAL: (art. 3.7 Decreto 229 de 2002). Acometida transitoria de acueducto con medición que llega hasta el límite de un predio privado o público, la cual es solicitada a la entidad prestadora del servicio público, por su propietario o representante legal, por un periodo determinado, por un proceso constructivo o un evento autorizado por la autoridad competente.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 33 de 47

CONEXIÓN ERRADA DE ALCANTARILLADO: (art. 3.8 Decreto 229 de 2002) Es todo empalme de una acometida de aguas residuales sobre una red de alcantarillado pluvial o todo empalme de una acometida de aguas lluvias sobre la red de alcantarillado sanitario.

CONSUMO BÁSICO (Art. 3 Resolución CRA 750 de 2016): Es aquel que satisface las necesidades esenciales de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, el cual se fija en 16 m3 mensuales por suscriptor.

CONSUMO COMPLEMENTARIO (Art 3 Resolución CRA 750 de 2016): Es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, mayor de 16 m3 y menor o igual a 32 m3 mensuales por suscriptor facturado.

CONSUMO SUNTUARIO (Art 3 Resolución CRA 750 de 2016): Es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, mayor a 32 m3 mensuales por suscriptor facturado.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES: (art. 128 Ley 142 de 1994) Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una Empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la Empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio.

COSTOS ADICIONALES DE FACTURACIÓN CONJUNTA. (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Son los que se generan como resultado de la facturación conjunta del proceso periódico de facturación. Estos costos estarán a cargo del solicitante, en caso de ser prestado el servicio de facturación por un tercero, éste deberá ofrecer las mismas condiciones económicas y comerciales de la persona prestadora concedente a la persona prestadora solicitante y ésta acogerse a ellas.

COSTOS DE FACTURACIÓN. (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Son aquellos en que incurre la persona prestadora del servicio público domiciliario para generar la factura, distribuirla a sus usuarios y hacer el recaudo.

COSTOS DE MODIFICACIÓN POR NOVEDADES. (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Son los derivados de la modificación o actualización de las bases de datos y/o registros en que incurre la persona prestadora concedente por actualizar la información de los usuarios de

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 34 de 47

los servicios de agua potable y saneamiento básico, a petición de la persona prestadora solicitante.

COSTOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA. (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Son los incurridos por la persona prestadora concedente en programas de recuperación de cartera de los que se beneficia directamente la persona prestadora solicitante.

COSTOS DE VINCULACIÓN. (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Son los que se generan por vincular al sistema de facturación a la persona prestadora de servicios públicos solicitante. Son los necesarios para modificar el sistema de facturación existente de la persona prestadora a la cual se solicita la vinculación. Estos costos solo se cobrarán por una vez y no podrán incluir valores como primas o derechos de vinculación, entre otros.

COSTOS DIRECTOS DE CONEXIÓN: (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Son los costos en que incurre la persona prestadora del servicio de acueducto o alcantarillado para conectar un inmueble al sistema o red de distribución existente, por concepto de medidor, materiales, accesorios, mano de obra y demás gastos necesarios. También, se consideran como Costos Directos de Conexión los de diseño, interventoría, restauración de vías y del espacio público deteriorado por las obras de conexión, así como los estudios particularmente complejos, en caso de presentarse. En todo caso, solo se podrán incluir los costos directos relacionados con la conexión por primera vez de un inmueble o grupo de inmuebles.

COSTO ECONÓMICO DE REFERENCIA DEL SERVICIO. (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es el resultante de aplicar los criterios y las metodologías que defina la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico de acuerdo con las disposiciones de la Ley 142 de 1994.

COSTO MEDIO DE INVERSIÓN DE LARGO PLAZO DE ACUEDUCTO (CMI). (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es el precio por metro cúbico (\$/m³) que, aplicado a la proyección de demanda en un horizonte de largo plazo, permite reponer el sistema actual, realizar un plan óptimo de inversiones para atender esa demanda y remunerar el capital invertido.

COSTO MEDIO DE SUMINISTRO DEL CONSUMO BÁSICO. (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es el costo en el que incurre una persona prestadora del servicio para suministrar el consumo básico incluido el cargo fijo.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 35 de 47

COSTO MEDIO OPERACIONAL DE ACUEDUCTO (CMO). (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es el precio por metro cúbico (\$/m³) calculado a partir de los gastos de operación, en un año base, asociados con el volumen de demanda de ese año.

CORTE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO: (Cláusula 2 numeral 2 Resolución CRA 375 de 2006) Interrupción definitiva del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.

CONTRIBUCIÓN DE SOLIDARIDAD: (Cláusula 2 numeral 1 Resolución CRA 375 de 2006) Aporte que de manera obligatoria deben: hacer los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos cinco y seis (5 y 6) del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.

✓ D

DEFRAUDACIÓN DE FLUÍDOS. (art. 256 Ley 599 de 2000) Es aquel acto punible que se realice por cualquier persona y que conlleve mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, a apropiarse de los servicios públicos domiciliarios que se prestan por parte de la Compañía.

DEMANDA DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO (VPDL). (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es el equivalente a la demanda del servicio de acueducto, más el estimativo de la disposición de aguas residuales de aquellos usuarios que posean fuentes alternas o adicionales de abastecimiento de agua que viertan al alcantarillado. La demanda del servicio de acueducto (VPD), deberá ser calculada siguiendo los lineamientos establecidos en el Artículo 2.4.2.3 de la Resolución 271 del año 2003.

DESVIACIONES SIGNIFICATIVAS: (Cláusula 2 Numeral 3 Resolución CRA 375 de 2006) Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres (3) períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al treinta y cinco por ciento (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a cuarenta metros cúbicos (40 m³) y sesenta y cinco por ciento (65%) para usuarios con un promedio de consumo menor a cuarenta metros cúbicos (40 m³). En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el Artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 36 de 47

establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los Artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.

✓ E

ESTUDIOS PARTICULARMENTE COMPLEJOS. (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Son todos aquellos estudios necesarios para atender una solicitud de conexión de un inmueble o grupo de inmuebles al servicio que, dadas las razones técnicas, económicas y a las características particulares del sitio de ubicación de la conexión, son adicionales a los normalmente realizados por la persona prestadora. Estos estudios deben estar plenamente justificados por la persona prestadora y a disponibilidad de las verificaciones que realice la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento de sus funciones de inspección, vigilancia y control.

ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA. (art. 14.8 Ley 142 de 1994) Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un Municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la Ley.

✓ F

FACTOR DE CONTRIBUCIÓN: (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Excedente que paga un usuario o suscriptor sobre el valor del servicio, para un servicio público domiciliario.

FACTOR DE SUBSIDIO: (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es el descuento que se le hace a un usuario o suscriptor sobre el valor de servicio en el rango de consumo básico, para un servicio público domiciliario.

FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: Incumplimiento por parte de la persona prestadora en la prestación continua de un servicio de buena calidad, en los términos del Artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y de la regulación vigente expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

FUGA IMPERCEPTIBLE: (art. 3 Numeral 3.13 Decreto 229 de 2002) Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble, detectable solamente mediante instrumentos técnicos apropiados, tales como geófonos o sonid kid, no detectable directamente por los sentidos.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 37 de 47

FUGA PERCEPTIBLE: (art. 3 Numeral 3.14 Decreto 229 de 2002) Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y detectable directamente por los sentidos (visión, oído, tacto).

✓ G

GRADUALIDAD. (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es el progresivo ajuste en las tarifas, de tal manera que en cada año se avance en el logro del objetivo de alcanzar las tarifas resultantes de la aplicación de las metodologías definidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

GRAN CONSUMIDOR NO RESIDENCIAL DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO. Es todo aquel usuario o suscriptor que durante seis (6) meses continuos supere en consumo los mil (1.000) m3 mensuales. Para los efectos del Artículo 17 del Decreto 302 de 2000, es gran consumidor no residencial del servicio de acueducto.

GRAN CONSUMIDOR NO RESIDENCIAL DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO: Para los efectos del Artículo 17 del Decreto 302 de 2000, será gran consumidor del servicio de alcantarillado el suscriptor que se considere como tal en el servicio de acueducto. También, se considerará gran consumidor el usuario con fuentes propias de agua, tales como pozos para extracción de aguas subterráneas o abastecimiento propio de aguas superficiales o proveídas por un tercero, cuando por aforo del suministro de estas fuentes se obtengan valores que permitirían considerarlo gran consumidor de acueducto. Sin embargo, si el usuario lo considera pertinente, podrá solicitar el aforo de sus vertimientos y, con base en ese resultado, se determinará el nivel real de éstos y su inclusión o no como gran consumidor del servicio de alcantarillado. En consecuencia, será gran consumidor del servicio de alcantarillado todo usuario que vierta ochocientos (800) o más m3 mensuales.

✓ H

HIDRANTE PÚBLICO: (art. 3 numeral 3.15 Decreto 229 de 2002) Elemento conectado con el sistema de acueducto que permite la adaptación de mangueras especiales utilizadas en extinción de incendios y otras actividades autorizadas previamente por la Entidad Prestadora del Servicio de Acueducto y Alcantarillado.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 38 de 47

✓ I

INCORPORACIÓN AL SISTEMA DE FACTURACIÓN. (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Consiste en incorporar la información disponible en bases de datos o en cualquier otro medio que permita elaborar la cuenta de cobro del nuevo usuario, la cual deberá expedirse de conformidad con las disposiciones del Artículo 1.3.21.2 de la Resolución 271 del año 2003.

INTERRUPCIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO: (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Se entiende por interrupción en la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado, la no disponibilidad de los servicios en forma permanente o temporal, por un término no menor a veinticuatro (24) horas continuas, derivada del incumplimiento del contrato. ¡Por interrupción en el servicio de aseo, la no disponibilidad del servicio en forma permanente, o temporal que implique una reducción en más de un cincuenta por ciento (50%) de la frecuencia semanal de prestación del servicio, derivada del incumplimiento del contrato y, por reducción en la calidad del agua, cuando por efectos del incumplimiento del contrato, no es posible para la persona prestadora cumplir con los parámetros establecidos en las normas expedidas por las autoridades competentes.

INDEPENDIZACIÓN DEL SERVICIO: (art. 3 numeral 3.16 Decreto 229 de 2002) Nuevas acometidas que autoriza la Empresa prestadora del servicio público domiciliario para atender el servicio de una o varias unidades segregadas de un inmueble. Estas nuevas acometidas contarán con su propio equipo de medición, previo cumplimiento de lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes.

INSTALACIONES INTERNAS DE ACUEDUCTO DEL INMUEBLE: (art. 3 numeral 3.18 Decreto 229 de 2002) Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que integran el sistema de abastecimiento de agua del inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de abastecimiento de agua del inmueble inmediatamente después de la acometida o del medidor de control.

INSTALACIONES INTERNAS DE ALCANTARILLADO DEL INMUEBLE: (art. 3 numeral 3.19 Decreto 229 de 2002) Conjunto de tuberías, accesorios y equipos, que integran el sistema de tratamiento, evacuación y ventilación de los residuos líquidos instalados en un inmueble hasta la caja de inspección que se conecta a la red de alcantarillado.

INSTALACIONES LEGALIZADAS. (art. 3 numeral 3.20 Decreto 229 de 2002) Son aquellas que han cumplido todos los trámites exigidos por la entidad prestadora de los Servicios Públicos y tiene vigente un Contrato de Condiciones Uniformes.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 39 de 47

INSTALACIONES NO LEGALIZADAS. (art. 3 numeral 3.21 Decreto 229 de 2002) Son aquellas que no han cumplido con todos los requisitos exigidos por Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. SAAAB S.A. E.S.P.

INQUILINATO: (art. 3 numeral 3.17 Decreto 229 de 2002) Edificación ubicada en los estratos bajo – bajo (I), bajo (II), medio bajo (III) con una entrada común desde la calle, destinada para alojar varios hogares que comparten servicios.

INVITACIÓN PÚBLICA. El procedimiento establecido en el Artículo 1.3.5.1 de la Resolución 271 del año 2003 acompañado de una invitación hecha por el municipio a través de los medios de divulgación de la Cámara de Comercio más cercana a la entidad, personas prestadoras de públicos domiciliarios, a municipios, al departamento, a la Nación o a otras personas públicas o privadas, en el orden establecido en la Ley 142 de 1.994, y de una publicación en periódico de amplia circulación en la zona, dirigida a las personas antes enunciadas, constituyen la invitación pública de que trata el Artículo 6 de dicha Ley.

✓ M

MACROMEDIDOR: (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es un medidor instalado en uno o varios de los diferentes componentes del sistema de acueducto (captación, a la entrada y salida de plantas de tratamiento, estaciones de bombeo, en tanques de almacenamiento, en sectores geográficos estratégicos de un sistema de distribución, entre otros).

MEDICIÓN. (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es un conjunto de normas y procedimientos que hacen posible medir, calcular, estandarizar y gestionar el abastecimiento de agua al sistema y el consumo a los usuarios.

MEDIDOR: (art. 3 numeral 3.22 Decreto 229 de 2002) Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua.

Art. 144 De los Medidores Individuales: Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan y la Empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente: La Empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores y del mantenimiento que deba dárseles.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 40 de 47

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos a satisfacción de la Empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

MEDIDOR CHORRO ÚNICO (GRANDES CONSUMIDORES) (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es aquel medidor de velocidad que tiene una hélice con cuatro paletas que se accionan gracias a un solo chorro que impacta sobre ellas.

MEDIDOR DE VELOCIDAD (GRANDES CONSUMIDORES). (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es aquel dispositivo que tiene una parte móvil llamada hélice y que infiere el caudal de la velocidad con que es movida por el agua.

MEDIDOR ELECTROMAGNÉTICO (GRANDES CONSUMIDORES). (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es el medidor que utiliza el principio de electromagnetismo, para determinar el caudal con base en el tiempo empleado por la señal para viajar entre los electrodos. El margen de error en todo el rango de consumo debe ser igual o menor al uno por ciento del caudal.

MEDIDOR HÉLICE WOLTMANN (GRANDES CONSUMIDORES) (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es aquel medidor de velocidad cuya hélice está conformada por una gran cantidad de aletas en forma helicoidal que garantizan registrar hasta los pequeños caudales.

MEDIDOR MECÁNICO (GRANDES CONSUMIDORES). (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es el medidor que utiliza un dispositivo de medida, ya sea de tipo volumétrico o de tipo inferencial (velocidad) con el cual mide el caudal que pasa y tiene, además, un dispositivo donde acumula o registra dichos caudales. La unión entre los dispositivos se hace a través de una transmisión que puede ser mecánica o magnética.

MEDIDOR ULTRASÓNICO DE CAUDAL. (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es el medidor que, utilizando el principio de la velocidad del sonido en el medio acuoso, permite establecer la velocidad del agua por el conducto cuya sección transversal es conocida y, de esta forma, establece el caudal que pasa por ella. Pueden ser intrusivos o por contacto y su margen de error, en todo el rango de consumo, es igual o menor al uno (1) por ciento del caudal

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 41 de 47

MEDIDOR INDIVIDUAL: (art. 3 numeral 3.23 Decreto 229 de 2002) Dispositivo que mide y acumula el consumo de agua de un usuario del sistema de acueducto.

MEDIDORES PARA GRANDES CONSUMIDORES NO RESIDENCIALES: Son equipos de medición que contienen los lineamientos que expiden la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y cuyo destino es ser instalados a grandes consumidores no residenciales, todo de acuerdo con lo estipulado por el Artículo 17 del Decreto 302 de 2000 Modificado por el Artículo 6 del Decreto 229 del año 2002.

METROS COLUMNA DE AGUA (M.C.A). (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es la presión en la red de distribución de acueducto.

MICROMEDIDOR: (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es un medidor instalado en la acometida del usuario o suscriptor.

✓ N

NATURALEZA JURÍDICA: De acuerdo con el Artículo 17 de la Ley 142 de 1994, Sociedad de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. SAAAB S.A. ESP es una Empresa de Servicios Públicos, siendo una sociedad por acciones, de carácter Mixto.

✓ P

PERSONA PRESTADORA DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO. (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es la persona natural o jurídica que, conforme a la Ley, presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, o alguna de sus actividades complementarias.

PERSONA PRESTADORA TRANSPORTADORA (ACUEDUCTO). (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Persona prestadora que facilita el acceso de una o más personas prestadoras al sistema de distribución o conducción de agua potable de su propiedad o bajo su administración.

PERSONA PRESTADORA TRANSPORTADORA (ALCANTARILLADO). (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Persona prestadora que facilita el acceso de una o más personas prestadoras del servicio público domiciliario de alcantarillado, a la red de recolección y conducción de residuos líquidos o sistema de alcantarillado de su propiedad o bajo su administración.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 42 de 47

PILA PÚBLICA. (art. 3 numeral 3.27 Decreto 229 de 2002) Suministro de Agua por la entidad prestadora del servicio de acueducto, de manera provisional, para el abastecimiento colectivo y en zonas que no cuenten con red de acueducto, siempre que las condiciones técnicas y económicas impidan la instalación de redes domiciliarias.

PROCEDIMIENTOS REGULADOS QUE ESTIMULAN LA CONCURRENCIA DE OFERENTES: Se entiende por procedimientos regulados que estimulan la concurrencia de oferentes, los que adopte internamente cada persona prestadora, en los casos previstos en la Resolución 271 de 2003, para conseguir, que se favorezcan los principios consagrados en el Artículo 209 de la Constitución Política.

✓ R

RECONEXIÓN: (art. 3 numeral 3.28 Decreto 229 de 2002) Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual le habían sido cortados.

REINSTALACIÓN: (art. 3 numeral 3.34 Decreto 229 de 2002) Es el restablecimiento de los servicios de acueducto y alcantarillado a un inmueble al cual se le habían suspendido.

RECAUDO DE PAGOS. (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es la actividad que comprende la recepción y control de pagos por los servidos y otros conceptos relacionados con los mismos, que se realicen en cajas de la persona prestadora concedente o de las entidades designadas para tal fin.

RECURSOS: Es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la Empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del Contrato. Abarca los recursos de reposición y en subsidio el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la Ley. (Art. 154 Ley 142 de 1.994)

RED INTERNA: (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere. (Art. 14.16 Ley 142 de 1.994).

RED DE ALCANTARILLADO: (art. 3 Numeral 3.30 Decreto 229 de 2002) Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 43 de 47

aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles.

RED MATRIZ O RED PRIMARIA DE ACUEDUCTO. (art. 3 numeral 3.31 Decreto 229 de 2002) Parte de la red de recolección que conforma la malla principal del servicio de una población y que distribuye el agua procedente de la conducción, planta de tratamiento o tanques a las redes secundarias.

RED MATRIZ O RED PRIMARIA DE ALCANTARILLADO. (art. 3 numeral 3.32 Decreto 229 de 2002) Parte de la red de recolección que conforma la malla principal del servicio de una población y que recibe el agua procedente de las redes secundarias y las transporta hasta las plantas o planta de tratamiento de aguas residuales o hasta el sitio de su disposición final.

REGISTRO DE CORTE O LLAVE DE CORTE: (art. 3 numeral 3.33 Decreto 229 de 2002) Dispositivo situado en la cámara de registro del medidor que permite la suspensión del servicio de acueducto de un inmueble.

REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: Son normas de carácter general o particular en los términos de la Constitución y de la Ley 142 de 1994, para someter la conducta de las personas que prestan los servicios públicos domiciliarios a las reglas, normas, principios y deberes establecidos por la Ley y los reglamentos.

RESIDUO LÍQUIDO. (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es aquel que se produce en forma natural por el efecto directo de la lluvia o por acción humana a un alcantarillado o a un cuerpo de agua.

✓ S

SOCIEDAD DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BUENAVENTURA SAAAB S.A. ESP: (art. 19 Ley 142 de 1994) Empresa prestadora de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado de Buenaventura que opera en Buenaventura bajo las condiciones del Convenio Interadministrativo No.0 -2001 suscrito entre el Municipio de Buenaventura, Valle del Cauca y **SAAAB S.A. ESP.** es una sociedad anónima y sus actos se rigen por el derecho privado

SANEAMIENTO BÁSICO: Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo, de acuerdo con lo contemplado por el Artículo 14.19 Ley 142 de 1.994.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 44 de 47

SERVICIOS, COSAS O USOS CONEXOS. Se entienden como servicios, cosas o usos conexos, los servicios públicos domiciliarios y todos los demás inherentes al goce del inmueble y a la satisfacción de las necesidades propias de la habitación en el mismo, de acuerdo a lo contemplado por el Artículo 2 de la Ley 820 de 2003.

SERVICIO COMERCIAL: (art. 3 numeral 3.35 Decreto 229 de 2002) Es el servicio que se presta a predios o a inmuebles en donde se desarrollen actividades comerciales, de gestión de negocios, venta de productos o servicios y actividades similares, tales como almacenes, bodegas, expendios, oficinas, consultorios y demás lugares de negocio.

SERVICIO INDUSTRIAL: (art. 3 numeral 3.38 Decreto 229 de 2002) Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollan actividades industriales que correspondan a procesos de transformación u otro orden.

SERVICIO ESPECIAL: (art. 3 numeral 3.37 Decreto 229 de 2002) Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la Empresa y que requiere la expedición de una Resolución interna por parte de la entidad prestadora, autorizando dicho servicio.

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO: (art. 3 numeral 3.40 Decreto 229 de 2002) Es la distribución de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También, forman parte de este servicio las actividades complementarias, tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO: (art. 3 numeral 3.41 Decreto 229 de 2002) Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos, como también las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

SUBSIDIO: (Cláusula 2 Numeral 10 Resolución CRA 375 de 2006) Diferencia entre lo que se paga por un bien o servicio y el costo de éste, cuando tal costo es mayor al pago que se recibe. De acuerdo con la Ley 142 de 1994 se podrán dar subsidios por parte del Estado como inversión social a los suscriptores y/o usuarios de los estratos 1 y 2 y al 3 en las condiciones que para el efecto establezca la Comisión.

SUSCRIPTOR: (Cláusula 2 Numeral 11 Resolución CRA 375 de 2006) Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 45 de 47

SUSCRIPTOR POTENCIAL: (Cláusula 2 Numeral 12 Resolución CRA 375 de 2006) Persona que ha iniciado consultas para convertirse en suscriptor y/o usuario del servicio público ofrecido por la persona prestadora.

SUSPENSIÓN: (Cláusula 2 Numeral 13 Resolución CRA 375 de 2006) Interrupción temporal del servicio por común acuerdo, por interés del servicio o por incumplimiento o por otra de las causales previstas en la Ley 142 de 1994, en el Decreto 302 de 2000, en las condiciones uniformes del contrato de servicio público y en las demás normas concordantes.

SISTEMA DE ALCANTARILLADO (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es el conjunto de obras, equipos y materiales empleados por la persona prestadora del servicio, para la recolección, conducción, tratamiento y evacuación de los residuos líquidos desde la fuente productora (de los residuos) hasta el sitio de disposición final.

SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN O DE CONDUCCIÓN DE AGUA POTABLE. Es el conjunto de redes locales, que conforman el sistema de suministro del servicio público domiciliario de acueducto, en los términos en que éstas se encuentran definidas por el Numeral 17 del Artículo 14 de la Ley 142 de 1994. Se entiende por el sistema de conducción de agua potable, el conjunto de tuberías empujadas por la persona prestadora para el transporte de agua potable desde la fuente de captación hasta la planta de tratamiento, o de ésta hasta los tanques de almacenamiento a partir de los cuales se alimenta el sistema de distribución, definido en el inciso anterior.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: (art. 14.30 Ley 142 de 1994) Es una persona de derecho público adscrita al Departamento Nacional de Planeación que tendrá las funciones y estructura que la Ley determina. En estas condiciones generales se aludirá a ella por su nombre o como "Superintendencia de Servicios Públicos" o, simplemente, "Superintendencia".

✓ T

TARIFA APLICADA: (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es la tarifa realmente cobrada a los usuarios Tarifa Base. Es la resultante de la utilización de la metodología establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

TARIFA CORRECTA: (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es la tarifa resultante de las correcciones realizadas al cálculo.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 46 de 47

TARIFA META: (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es la resultante de la aplicación de la Ley 142 de 1994 a la cual se debe llegar en un plazo de cinco años.

✓ U

UNIDAD HABITACIONAL: Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar.

UNIDAD INDEPENDIENTE: Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.

UNIDADES INMOBILIARIAS CERRADAS: Las unidades inmobiliarias cerradas son conjuntos de edificios, casas y demás construcciones integradas arquitectónica y funcionalmente, que comparten elementos estructurales y constructivos, áreas comunes de circulación, recreación, reunión, instalaciones técnicas, zonas verdes y de disfrute visual; cuyos copropietarios participan proporcionalmente en el pago de las expensas comunes, tales como los servicios públicos domiciliarios, vigilancia, mantenimiento y mejoras.

USUARIO: (Cláusula 2 Numeral 14 Resolución CRA 375 de 2006) Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario de un inmueble en donde éste se presta o como receptor directo del servicio, equiparándose este último con el término consumidor.

✓ V

VALOR DEL SERVICIO: (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es el costo medio administrativo para el cargo fijo y el costo medio de largo plazo por consumo, resultantes de aplicar los criterios y metodologías que define a Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico en las secciones 2.4.2, 2.4.3, 3.2.2, 3.2.3 y 3.2.4 de la Resolución 271 de 2003.

VARIACIÓN POR ACTUALIZACIÓN. (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es la modificación en el nivel de las tarifas, para compensar el efecto de inflación y cuya fórmula o índice de ajuste es definido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

VARIACIÓN POR AJUSTE TARIFARIO. (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es la modificación en los niveles tarifarios, diferente a la variación por actualización, que resulta de la aplicación

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CLIENTE	Código: GC-O-CL-001
		Versión: 001
		Fecha de creación: 12-10-2023
		Página 47 de 47

de la metodología de costos y tarifas establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y / o las transiciones definidas por la Ley.

VERTIMIENTO BÁSICO (VB): (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Corresponde a la porción del consumo básico de acueducto que se vierte a la red de alcantarillado.

VERTIMIENTO COMPLEMENTARIO (VC): (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Corresponde a la porción del consumo complementario de acueducto que se vierte a la red de alcantarillado.

VERTIMIENTO LÍQUIDO: (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es cualquier descarga líquida hecha a un cuerpo de agua o a un alcantarillado.

VERTIMIENTO Suntuario (VS): (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Corresponde a la porción del consumo suntuario de acueducto que se vierte a la red de alcantarillado.

VIVIENDA DESHABITADA: (art. 1 Resolución CRA 271 de 2003) Es un inmueble destinado para el uso residencial donde nadie habita o cuyos residentes se han ausentado por un tiempo determinado.

8. CONTROL DE CAMBIO

Versión	Fecha de Creación	Fecha de Modificación	Identificación de los cambios	Responsable
001	12-10-2023		Versión Inicial	