

## Nota interna

Dosquebradas, 19 de marzo de 2020



SERVICIUDAD  
Radicación No: 1104  
Fecha: 2020-03-19 16:55

Para: Unidad De Atención Al Cliente Y PQRS, Gladys Elena Londoño Vahos, Técnico Grado 3 Unidad de Facturación, Unidad De Medición Y Control De Perdidas, Jair Valencia Castano, Técnico Grado 1 Unidad de Suspensiones y Reinstalaciones, Astrid Giraldo Gallo, Profesional Especializado Mercadeo, Carlos Arturo Vargas Giraldo, Profesional Especializado en Control y Seguimiento, Juan Carlos Saldarriaga Serna, Auxiliar Administrativo, Luis Eduardo Gonzalez Mejía, Técnico Grado 3 Unidad de Usuarios Nuevos, Monica Lorena Echeverry Pelaez, Auxiliar Administrativo, Rosa Verónica Garcia Cardona, Técnico Grado 3 Unidad de Medición, Sandra Patricia Osorio Turriago, Técnico Grado 1 Cartera, Victor Hugo Guapacha Montoya, Lider de Proceso PQRS

De: SUBGERENCIA COMERCIAL Y MERCADEO

Asunto: Medidas durante emergencia COVID-19  
Cordial saludo,

Dada la emergencia de salud pública relacionada con el VIRUS COVID-19 les quiero informar los siguientes lineamientos:

1. Adjunto estoy enviando 2 archivos que nos dan piso jurídico a las actuaciones que venimos realizando, la primera es la resolución CRA 911 del 17 de marzo del 2020 y el decreto municipal 138 del 17 de marzo del 2020.

Cabe anotar que que cualquier registro en el sistema comercial SICEPS, Oficio a suscriptores o actuación particular referente a esta emergencia ,se deben citar estas resoluciones antes mencionadas.

2. Dadas las disposiciones emitidas desde el orden nacional y municipal ;el área de corte y reconexión está emprendiendo la reinstalación del servicio a los suscriptores que teníamos suspendidos. Todos estas reinstalaciones no se deben cobrar. Además se impartió la instrucción que cada visita debe ir acompañada de oficio al suscriptor. Además se deja claro que los suscriptores industriales y comerciales siguen siendo objeto de suspensión del servicio.

Toda vez superada la emergencia debemos iniciar la suspensión de servicio a todos los suscriptores que no hayan cancelado su factura.

3. Para el área de tarifas se suspendió la aplicación para el mes de marzo de la acumulación del IPC, en la resolución cra 911 adjunta en este oficio podemos encontrar el piso jurídico para la toma de esta decisión.

Una vez superada la emergencia se harán las consultas para poderlas aplicar.

4. De presentarse una tutela o acción de cumplimiento que nos obligue a ponerle agua a un asentamiento subnormal, el área de usuarios nuevos debe realizar el mismo tratamiento que hemos otorgado a estos suscriptores, además recordar que ellos no son objeto de subsidio por lo que se crean como provisionales.

5. El área de facturación debe prever que durante la emergencia y dada las recomendaciones impartidas, los consumos promedios tienden a elevarse. Además se diseñó un oficio por los problemas que se nos están generando para que el usuario nos permita hacer las revisiones dentro de las viviendas. Ya se acordó en reunión previa entre el área de pqrs y facturación algunas actuaciones o decisiones particulares al respecto.

6. El área de mercadeo deberá constantemente emitir piezas publicitarias y generar una comunicación acertiva tanto internamente como para los usuarios y comunidad en general.

7. Hemos establecido unos horarios flexibles y algunas adecuaciones de teletrabajo para evitar la congestión en las oficinas, la idea de esta instrucción, es que por área siempre exista una persona que pueda responder por el proceso, además así salgan de la empresa y estén en sus casas el resto de la jornada laboral, deben en este espacio, estar disponibles para cualquier inquietud o apoyo que tengamos desde el área comercial.

8. Se dieron instrucciones a los operativos del área para que al realizar una revisión dentro de las viviendas, siempre deben usar elementos de protección ante un posible contagio. Además durante este periodo de tiempo que dure la emergencia, el supervisor Jesús Córdoba es el único autorizado para dar el ingreso controlado a los compañeros operativos y así entregar el trabajo diario por áreas. Esta medida también es preventiva.

9. Se restringe totalmente la entrada de usuarios por la entrada principal, todo usuario debe ser atendido por servicio al cliente, además si requieren alguna información adicional que no puede ser resuelta en el front, ellos tienen ya la instrucción de llamar al responsable del área para que se desplace a servicio al cliente y la resuelva.

10. Ante la ausencia del cargo de abogado en el área, temporalmente las resoluciones administrativas una vez fueran proyectadas y argumentadas por cada área responsable, serán firmadas por el subgerente comercial.

11. Ante la imposibilidad de realizar la suspensión del servicio de acueducto por un tiempo indefinido, el área de cartera debe realizar una labor constante de monitoreo de las cuentas por ciclos, para realizar labores de cobro por medio telefónico, escrito y presencial, con todas las herramientas se le han dispuesto para tal fin.

Por último les pido mucha comunicación entre las áreas, para que entre todos minimicemos de la mejor forma los impactos que pueda traer la contingencia

Atentamente,



MAURICIO ANDRES RODAS TABORDA  
Subgerente  
Subgerencia Comercial Y Mercadeo

Copia: Maria Elena Pelaez López, Luz Aida Pachón Vicente  
Transcriptor: Mauricio Andres Rodas