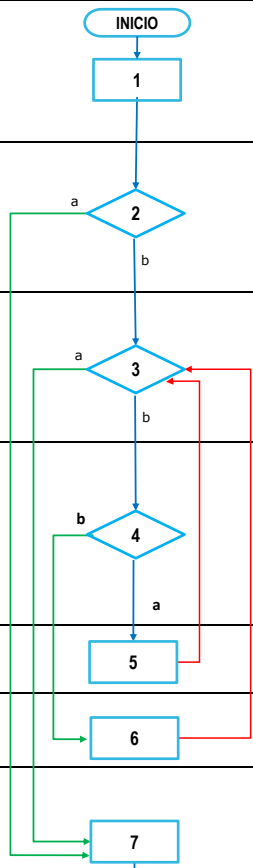


1. OBJETIVO:	Gestionar y hacer seguimiento al pago de los servicios públicos, con el fin de velar por su adecuado y permanente suministro y a su vez mantener el control de las estadísticas del consumo de estos, en cumplimiento de las medidas de austeridad.
2. ALCANCE:	Inicia con la verificación de las fechas próximas de vencimiento de las facturas de los diferentes servicios públicos de todas las dependencias del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, y termina cuando el Grupo de Tesorería envía el soporte de pago de cada uno de los servicios tramitados a la Coordinación del Grupo de Recursos Físicos.
3. RESPONSABLE:	Subdirector de Servicios Administrativos, Coordinador Grupo de Recursos Físicos, Funcionario del Grupo de Recursos Físicos responsable del proceso, Funcionario de la Subdirección de Finanzas y Presupuesto según corresponda.
4. DEFINICIONES.	Servicios públicos domiciliarios: Son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil y gas de todas las dependencias del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Servicios de administración: Son los servicios por concepto de administración de la sede de Palma Real y demás predios bajo Régimen de Propiedad Horizontal que se encuentran a nombre del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
5. ABREVIATURAS.	GRF: Grupo de Recursos Físicos MVCT: Ministerio de Vivienda Ciudad y territorio
6. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS.	GRF-F-14 Control de servicios públicos - acueducto. GRF-F-15 Control mensual de servicios públicos - energía. GRF-F-16 Control mensual de servicios públicos - aseo. GRF-F-34 Control Mensual de Servicios Públicos - Gas Natural. GRF-F-40 Seguimiento servicios públicos GRF-F-48 Control Mensual de Servicios Públicos - Internet
7. CONDICIONES GENERALES Y/O POLITICAS DE OPERACION:	Se debe dar prioridad al trámite con el fin de que el pago se realice antes de la fecha de vencimiento. El Grupo de Tesorería de la Entidad debe enviar mensualmente a con corte 30, a la Coordinación del Grupo de Recursos Físicos, los soportes de pago de cada uno de los servicios tramitados en el mes. Se debe realizar el seguimiento mensual al consumo de los servicios públicos a través de los formatos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión. a través de los formatos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión. El seguimiento al consumo de los servicios públicos se realiza con el objetivo de fomentar la conciencia ambiental dentro de la entidad y con el fin de realizar las disminuciones necesarias en los mismos.

8. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE / DEPENDENCIA	EVIDENCIA / REGISTRO GENERADO
	<p>1. Revisar facturas para pago: Verificar en el Formato GRF-F-40 cuales son las facturas próximas para pago, con alerta de vencimiento en los próximos 10 días calendario, la fecha de remisión a Financiera y fecha de pago oportuno de las facturas; así como también el control de los saldos de los CDPs de cada uno de los servicios públicos.</p>	X	Funcionario o contratista Grupo Recursos Físicos.	GRF-F-40 Seguimiento servicios públicos
	<p>2. Verificar la recepción de la factura: verificar si fue recibida ya sea por medio físico o se descarga en la página de la empresa prestadora.</p> <p>a. La factura se recibió físicamente: pasa a la actividad 7 b. La factura se descarga: continua con la actividad 3</p>		Funcionario o contratista Grupo Recursos Físicos.	Factura física o electrónica
	<p>3. Descargar factura: Ingresar al portal de internet de la empresa prestadora del servicio para realizar la descarga virtual de la factura.</p> <p>a. La factura ya se encuentra expedida: pasa a la actividad 7 b. La factura no se encuentra expedida: pasa a la actividad 4</p>		Funcionario o contratista Grupo Recursos Físicos.	Factura virtual
	<p>4. Definir actividades a realizar para obtener la factura.</p> <p>a. La factura no se encuentra expedida por la entidad prestadora del servicio: continua en la actividad 5 b. Si el prestador del servicio no cuenta con la opción en la página de internet para la descarga de la factura: pasa a la actividad 6</p>		Funcionario o contratista Grupo Recursos Físicos.	Factura virtual
	<p>5. Verificar expedición de factura: verificar diariamente el portal de internet de la empresa prestadora para descargar la factura</p>		Funcionario o contratista Grupo Recursos Físicos.	Factura virtual
	<p>6. Solicitar factura: Realizar solicitud de la factura ya sea por medio de llamada telefónica o por correo electrónico</p>		Funcionario o contratista Grupo Recursos Físicos.	Factura virtual
	<p>7. Registrar facturas para pago: Realizar el registro de las facturas de los servicios públicos a pagar, dentro de los formatos establecidos para tal fin.</p>		Funcionario o contratista Grupo Recursos Físicos.	GRF-F-14 Control de servicios públicos - acueducto. GRF-F-15 Control mensual de servicios públicos - energía. GRF-F-16 Control mensual de servicios públicos - aseo. GRF-F-34 Control Mensual de Servicios Públicos - Gas Natural. GRF-F-40 Seguimiento servicios públicos GRF-F-48 Control Mensual de Servicios Públicos - Internet

	<p>8. Registrar consumo: Registrar en los formatos establecidos para cada servicio público la información de consumo por servicio para efectuar el análisis respectivo.</p> <p>a. El consumo de alguno de los servicios es muy alto con relación al promedio: pasa a la actividad 9 y a la 12</p> <p>b. El consumo identificado es correcto y está dentro del promedio: continúa en la actividad 9</p>	X	Funcionario o contratista Grupo Recursos Físicos.	GRF-F-14 Control de servicios públicos - acueducto. GRF-F-15 Control mensual de servicios públicos - energía. GRF-F-16 Control mensual de servicios públicos - aseo. GRF-F-34 Control Mensual de Servicios Públicos - Gas Natural. GRF-F-40 Seguimiento servicios públicos GRF-F-48 Control Mensual de Servicios Públicos - Internet
	<p>9. Solicitud de pago: Remitir al Grupo de Finanzas y Presupuesto por medio de Trámites presupuestales la solicitud de pago de las facturas en la cual se adjunta en Excel una relación de las facturas con valores, fechas de solicitud, fecha de pago y CDP que se debe de afectar para cada pago, con el fin de que realicen el pago del servicio público.</p>	X	Funcionario o contratista Grupo Recursos Físicos.	Factura y relación de Excel
	<p>10. Verificar pago: Realizar el seguimiento al pago de cada uno de los servicios públicos solicitados.</p>	X	Funcionario o contratista Grupo Recursos Físicos.	Reporte de pagos del SIIF
	<p>11. Recibir soporte de pago: recibir por parte del Grupo de Tesorería el soporte de pago de cada uno de los servicios tramitados en el mes.</p>		Funcionario o contratista Grupo Recursos Físicos. Funcionario o contratista Subdirección de Finanzas y Presupuesto.	Reporte de pagos del SIIF
	<p>12. Revisar casos de consumo alto: Analizar el caso y si es procedente realizar la reclamación por escrito a través de los diferentes canales de comunicación.</p>	X	Funcionario o contratista Grupo Recursos Físicos.	Reclamación
	<p>13. Revisar respuesta a la reclamación: Recibir respuesta por parte de la empresa prestadora del Servicio Público.</p> <p>a. La reclamación es aceptada: continúa en la actividad 14</p> <p>b. La respuesta es negativa: pasa a la actividad 15</p>	X	Funcionario y/o contratista responsable en el Grupo de Recursos Físicos	Comunicación
	<p>14. Solicitar descuento: solicitar a la empresa prestadora del servicio que se realice el descuento del mayor valor facturado en la siguiente factura.</p>		Funcionario y/o contratista responsable en el Grupo de Recursos Físicos.	Comunicación
	<p>15. Interponer el Recurso de Reposición ante la Superintendencia de Servicios Públicos: Remitir oficio a la Superintendencia de Servicios Públicos solicitando el ajuste en la factura.</p>		Funcionario y/o contratista responsable en el Grupo de Recursos Físicos	Recurso de Reposición
	<p>16. Revisar respuesta: Se recibe respuesta por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.</p> <p>a. La respuesta es positiva por parte de la Superintendencia: regresa a la actividad 14</p> <p>b. La respuesta es negativa: finaliza el proceso</p>		Funcionario y/o contratista responsable en el Grupo de Recursos Físicos.	Comunicación

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN	RESPONSABLE
1.0	19/04/13	Se eliminó la observación de la actividad relacionada con las llamadas de larga distancia y se eliminó el formato GRF-F-13 Relación de llamadas de larga distancia.	Líder del proceso
2.0	2/07/14	Actualización normativa, se incluye política de operación relacionada con el seguimiento al consumo de los servicios públicos y se complementan actividades y se ejecucion de las mismas	Líder del proceso
3.0	20/03/15	Actualización de los documentos del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con las directrices de Presidencia de la República y el Manual de Identidad Visual de entidades del gobierno	Líder del proceso
4.0	15/05/15	Se modifica el procedimiento toda vez que el control de llamadas nacionales, internacionales y celulares a través del sistema de telefonía IP se realiza con el reporte de llamadas generado directamente por el software de comunicaciones CISCO de la entidad.	Líder del proceso
5.0	10/03/16	Actualización en el desarrollo de Actividades y algunos puntos de control del procedimiento.	Líder del proceso
6.0	25/04/16	Ajuste del procedimiento en los responsables y observaciones de la actividad N° 5.	Líder del proceso
7.0	1/11/16	Actualización del procedimiento – Ajuste del procedimiento incluyendo en el los riesgos identificados.	Líder del proceso
8.0	26/12/17	Actualización del formato del procedimiento, inclusión de la primera actividad, ajuste en descripciones, responsables, evidencias y observaciones en general.	Líder del proceso
9.0	4/04/18	Actualización del objetivo.	Líder del proceso

10.0	17/01/19	<p>Se actualiza la actividad 1 en cuanto a descripción y evidencia. Se incluye el GRF-F-XX "Seguimiento a servicios públicos". Se elimina la observación de la actividad 2. Se modifica la evidencia de la actividad 3. Se elimina la observación de la actividad 3. Se incluye en la evidencia de la actividad 17 el GRF-F-17 Control mensual servicios públicos - teléfono, celular, Avantel. Se modifica observación en la actividad 6. Se modifica descripción y observación en actividad 7. Se modifica descripción y observación en actividad 8.</p>	Líder del proceso
11.0	31/05/19	<p>Se amplía el Alcance del procedimiento. Se actualizan las políticas de operación incluyendo la recepción de los comprobantes de pagos realizados por Tesorería y el seguimiento a los consumos para generar conciencia ambiental en los Servidores Públicos. Se incluyen las Actividades No. 2, 3, 4, 13 y 14. En la actividad 6 se incluye en las observaciones la verificación constante en los planes de telefonía.</p>	Líder del proceso
12.0	19/11/24	<p>Se ajusta el procedimiento de acuerdo a las actividades actuales que se realizan en el proceso.</p>	Líder del proceso
<p>Versión: 9 Fecha: 24/07/2024 Código: DET-PL-04 Página 1 de 1</p>			