

DOCUMENTO CONTROLADO

PROCESO/AREA: DIRECCIÓN COMERCIAL

OBJETIVO DEL PROCESO: PRESTAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LO QUE CORRESPONDE A LA RECEPCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS EN COMPLEMENTO CON LA GENERACIÓN DE FACTURAS POR LOS SERVICIOS PRESTADOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO, ASÍ

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 21 DE OCTUBRE DE 2025

NORMA(Ley, Decreto, Resolución, etc)	DESCRIPCIÓN	CARGO QUE DEBE TENER CONOCIMIENTO	ARTICULOS QUE APLICAN EN LA EMPRESA	ESTAN IMPLEMENTADOS			QUE NO ESTA IMPLEMENTADO, favor describa lo que se incumpla	ACCIONES A SEGUIR PARA SU IMPLEMENTACIÓN	RECURSOS Y FECHA LIMITE DE EJECUCION DE LA ACTIVIDAD	SEGUIMIENTO Y CONCLUSIÓN
				SI	PARCIALMENTE	NO				
Ley 142 1994	Régimen de servicios públicos domiciliarios la cual documenta la normatividad en cuanto a la prestación de los servicios públicos enunciando artículos contenientes sobre derechos, deberes, accesos a subsidios, marcos tarifarios, etc. de los usuarios y las empresas prestadoras	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general Director Comercial Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo Profesional Universitario <ul style="list-style-type: none"> Facturación Técnico Administrativo – Atención al Usuario PQRS Asesores Jurídicos Consultores tarifarios Técnico Administrativo (atención al usuario) 	Ley 142 de 1994 por completo Facturación (capítulos 5 y 6)	X			N/A	N/A	N/A	N/A
Res. CRA 750 de 2016	En la cual se determinan los rangos de consumo a facturar; fijando un límite sobre los cuales los suscriptores acceden a los subsidios otorgados	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general Director Comercial Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo Profesional Universitario <ul style="list-style-type: none"> Facturación Técnico Administrativo – Atención al Usuario PQRS Asesores Jurídicos Consultores tarifarios Técnico Administrativo (atención al usuario) 	Resolución CRA 750 de 2016 Facturación (Art. 5 y 6 difusión y aplicación de la medida)	X			N/A	N/A	N/A	N/A
Res. CRA 720 de 2015	En la cual se controlan, regulan, determinan y aplican los componentes tarifarios para el servicio prestado por aseo; estableciendo la progresividad a aplicar por las empresas prestadoras de servicios públicos para su respectivo cobro	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general Director Comercial Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo Profesional Universitario <ul style="list-style-type: none"> Facturación Técnico Administrativo – Atención al Usuario PQRS Asesores Jurídicos Consultores tarifarios Técnico Administrativo (atención al usuario) 	Resolución CRA 720 de 2015 Facturación (Art. 43 contenido de la factura)	X						
Res. CRA 688 de 2014	En la cual se controlan, regulan, determinan y aplican los componentes tarifarios para los servicios prestados por acueducto y alcantarillado; estableciendo la progresividad a aplicar por las empresas prestadoras de servicios públicos para su respectivo cobro	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general Director Comercial Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo Profesional Universitario <ul style="list-style-type: none"> Facturación Técnico Administrativo – Atención al Usuario PQRS Asesores Jurídicos Consultores tarifarios Técnico Administrativo (atención al usuario) 	Resolución CRA 688 de 2014 Facturación (en su totalidad)	X			N/A	N/A	N/A	N/A
Resolución CRA 943 de 2021.	Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general Director Comercial Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo Profesional Universitario <ul style="list-style-type: none"> Facturación Técnico Administrativo – Atención al Usuario PQRS Asesores Jurídicos Consultores tarifarios Técnico Administrativo (atención al usuario) 	Resolución CRA 943 de 2021.	X			N/A	N/A	N/A	N/A

Resolución CRA 822 de 2017	Por la cual se adiciona un párrafo al artículo 71 de la Resolución CRA 720 de 2015 "Por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones"	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director Comercial • Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo • Profesional Universitario – Facturación – Técnico Administrativo – Atención al Usuario PQRS • Asesores Jurídicos • Consultores tarifarios • Técnico Administrativo (atención al usuario) 	Resolución CRA 822 de 2017	X						
Decreto 441 de 2020 Presidencia de la Republica	Por el cual se dictan disposiciones en materia de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo para hacer frente al estado de emergencia económica, social y ecológica declarado por el decreto 417 de 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director Comercial • Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo • Profesional Universitario – Facturación – Técnico Administrativo – Atención al Usuario PQRS • Asesores Jurídicos • Consultores tarifarios • Técnico Administrativo (atención al usuario) 	Decreto 441 de 2020 Presidencia de la Republica	X			N/A	N/A	N/A	N/A
Decreto 528 de 2020 Presidencia de la Republica	Por el cual se dictan medidas para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director Comercial • Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo • Profesional Universitario – Facturación – Técnico Administrativo – Atención al Usuario PQRS • Asesores Jurídicos • Consultores tarifarios • Técnico Administrativo (atención al usuario) 	Decreto 528 de 2020 Presidencia de la Republica	X			N/A	N/A	N/A	N/A
Decreto 580 de 2020 Presidencia de la Republica	Por el cual se dictan medidas en materia de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director Comercial • Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo • Profesional Universitario – Facturación – Técnico Administrativo – Atención al Usuario PQRS • Asesores Jurídicos • Consultores tarifarios • Técnico Administrativo (atención al usuario) 	Decreto 580 de 2020 Presidencia de la Republica	X			N/A	N/A	N/A	N/A
Decreto 581 de 2020 Presidencia de la Republica	Por el cual se adoptan medidas para autorizar una nueva operación a la Financiera de Desarrollo Territorial S.A. – Findeter, en el marco de la emergencia económica, social y ecológica.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director Comercial • Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo • Profesional Universitario – Facturación – Técnico Administrativo – Atención al Usuario PQRS • Asesores Jurídicos • Consultores tarifarios • Técnico Administrativo (atención al usuario) 	Decreto 581 de 2020 Presidencia de la Republica	X						
Decreto 819 de 2020 Presidencia de la Republica	Por el cual se adoptan medidas para el sector vivienda ciudad y territorio en el marco del estado de emergencia económica, social y ecológica ordenada mediante decreto 637 del 6 de mayo de 2020	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director Comercial • Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo • Profesional Universitario – Facturación – Técnico Administrativo – Atención al Usuario PQRS • Asesores Jurídicos • Consultores tarifarios • Técnico Administrativo (atención al usuario) 	Decreto 819 de 2020 Presidencia de la Republica (TITULOS II, III y IV)	X			N/A	N/A	N/A	N/A
Resolución CRA 915 de 2020	Por la cual se establecen medidas regulatorias transitorias para el pago diferido de las facturas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y del servicio público de aseo, en el marco de la emergencia declarada por el Gobierno Nacional a causa del COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director Comercial • Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo • Profesional Universitario – Facturación – Técnico Administrativo – Atención al Usuario PQRS • Asesores Jurídicos • Consultores tarifarios • Técnico Administrativo (atención al usuario) 	Resolución CRA 915 de 2020	X			N/A	N/A	N/A	N/A

Resolución CRA 918 de 2020	Por la cual se modifica la Resolución CRA 915 de 2020	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general Director Comercial Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo Profesional Universitario Facturación Técnico Administrativo – Atención al Usuario PQRS Asesores Jurídicos Consultores tarifarios Técnico Administrativo (atención al usuario) 	Resolución CRA 918 de 2020	X			N/A	N/A	N/A	N/A
Resolución CRA 919 de 2020	Por la cual se adoptan medidas regulatorias para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo con ocasión de la emergencia económica social y ecológica declarada por el gobierno nacional a causa del Covid-19	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general Director Comercial Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo Profesional Universitario Facturación Técnico Administrativo – Atención al Usuario PQRS Asesores Jurídicos Consultores tarifarios Técnico Administrativo (atención al usuario) 	Resolución CRA 919 de 2020	X			N/A	N/A	N/A	N/A
Resolucion 126 20/03/2020	Por medio de la cual se adoptan medidas transitorias por motivo de salubridad publica	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general Director Comercial Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo Profesional Universitario Facturación Técnico Administrativo – Atención al Usuario PQRS Asesores Jurídicos Consultores tarifarios Técnico Administrativo (atención al usuario) 	Resolucion 126 20/03/2020 en su totalidad			X				Se implementó pero no se encuentra vigente por la provisionalidad derivada de la pandemia
Resolucion 127 24/03/2020	Por medio de la cual se extienden las medidas transitorias declaradas por res. 126 por motivo de salubridad publica	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general Director Comercial Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo Profesional Universitario Facturación Técnico Administrativo – Atención al Usuario PQRS Asesores Jurídicos Consultores tarifarios Técnico Administrativo (atención al usuario) 	Resolucion 127 24/03/2020 en su totalidad			X				Se implementó pero no se encuentra vigente por la provisionalidad derivada de la pandemia
Resolucion 141 13/04/2020	Por medio de la cual se extienden las medidas transitorias por motivo de salubridad publica	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general Director Comercial Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo Profesional Universitario Facturación Técnico Administrativo – Atención al Usuario PQRS Asesores Jurídicos Consultores tarifarios Técnico Administrativo (atención al usuario) 				X				Se implementó pero no se encuentra vigente por la provisionalidad derivada de la pandemia
Resolución 148 27/04/2020	Por medio de la cual se extienden las medidas transitorias por motivo de salubridad publica	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general Director Comercial Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo Profesional Universitario Facturación Técnico Administrativo – Atención al Usuario PQRS Asesores Jurídicos Consultores tarifarios Técnico Administrativo (atención al usuario) 				X				Se implementó pero no se encuentra vigente por la provisionalidad derivada de la pandemia
Resolución CRA 936 de 2020 30/11/2020	Por la cual se modifican los artículos 2, 5 y 12 de la Resolución CRA 911 de 2020 y se adicionan los artículos 2 A y 2 B a la misma resolución, con el objeto de establecer los criterios del Plan de Aplicación Gradual y se dictan otras disposiciones	<ul style="list-style-type: none"> Gerente general Director Comercial Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo Profesional Universitario Facturación Técnico Administrativo – Atención al Usuario PQRS Asesores Jurídicos Consultores tarifarios Técnico Administrativo (atención al usuario) 	Resolución CRA 936 de 2020	X			N/A	N/A	N/A	N/A

Decreto 2981 de 2013	Por el cual se reglamenta la prestación del servicio de aseo.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director Comercial • Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo • Profesional Universitario – Facturación • Técnico Administrativo – Atención al Usuario PQRS • Asesores Jurídicos • Consultores tarifarios • Técnico Administrativo (atención al usuario) 	Decreto 2981 de 2013		X			
Decreto 1077 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio. PARTE 3 RÉGIMEN REGLAMENTARIO DEL SECTOR AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director Comercial • Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo • Profesional Universitario – Facturación • Técnico Administrativo – Atención al Usuario PQRS • Asesores Jurídicos • Consultores tarifarios • Técnico Administrativo (atención al usuario) 	Decreto 1077 de 2015					
Resolución N° 0288 de 2015	Por la cual se establecen los lineamientos para la formulación de los "PROGRAMAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director Comercial • Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo • Profesional Universitario – Facturación • Técnico Administrativo – Atención al Usuario PQRS • Asesores Jurídicos • Consultores tarifarios • Técnico Administrativo (atención al usuario) 	Resolución N° 0288 de 2015		X			
Resolución CRA 720 de 2015	Por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director Comercial • Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo • Profesional Universitario – Facturación • Técnico Administrativo – Atención al Usuario PQRS • Asesores Jurídicos • Consultores tarifarios • Técnico Administrativo (atención al usuario) 	Resolución CRA 720 de 2015		X			
Decreto 596 de 2016	Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1077 de 2015 en lo relativo con el esquema de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo y el régimen transitorio para la formalización de los recicladores de oficio, y se dictan otras disposiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director Comercial • Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo • Profesional Universitario – Facturación • Técnico Administrativo – Atención al Usuario PQRS • Asesores Jurídicos • Consultores tarifarios • Técnico Administrativo (atención al usuario) 	Decreto 596 de 2016					
Decreto 802 de 2022	Por el cual se sustituye el capítulo 7, al título 2, de la parte 3, del libro 2, del Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, Decreto 1077 del 26 de mayo de 2015, que reglamenta parcialmente el artículo 88 de la Ley 1753 de 2015, en lo referente al incentivo al aprovechamiento de residuos sólidos y se dictan otras disposiciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director Comercial • Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo • Profesional Universitario – Facturación • Técnico Administrativo – Atención al Usuario PQRS • Asesores Jurídicos • Consultores tarifarios • Técnico Administrativo (atención al usuario) 	Decreto 802 de 2022		X			
Resolución 0547 - 2022	Por la cual se reglamenta el capítulo 7, del título 2, de la parte 3, del libro 2, del Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, Decreto 1077 del 26 de mayo de 2015, en lo relacionado con los criterios de elegibilidad y demás aspectos de los proyectos que pretendan acceder a los recursos del Incentivo al Aprovechamiento y Tratamiento de Residuos Sólidos.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director Comercial • Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo • Profesional Universitario – Facturación • Técnico Administrativo – Atención al Usuario PQRS • Asesores Jurídicos • Consultores tarifarios • Técnico Administrativo (atención al usuario) 	Resolución 0547 - 2022		X			

RESOLUCIÓN CRA 1011 DE 2025	Por la cual se adopta un modelo de Reglamento de funcionamiento y operatividad del Comité de Conciliación de Cuentas entre personas prestadoras de la actividad de recolección y transporte de residuos sólidos no aprovechables y las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director Comercial • Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo • Profesional Universitario – Facturación • Técnico Administrativo – Atención al Usuario • PQRS • Asesores Jurídicos • Consultores tarifarios • Técnico Administrativo (atención al usuario) 	RESOLUCIÓN CRA 1011 DE 2025						
RESOLUCIÓN CRA 1010 DE 2025	Por la cual se modifica el artículo 5.3.2.2.8.3. de la Resolución CRA número 943 de 2021, Relacionado con el Factor de Productividad del Servicio Público de Aseo.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director Comercial • Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo • Profesional Universitario – Facturación • Técnico Administrativo – Atención al Usuario • PQRS • Asesores Jurídicos • Consultores tarifarios • Técnico Administrativo (atención al usuario) 	RESOLUCIÓN CRA 1010 DE 2025		X				
RESOLUCIÓN CRA 1014 DE 2025	Por la cual se modifica el artículo 1.6.5.2.2.7 de la Resolución CRA 943 de 2021 en relación con las fases de implementación del Indicador Único Sectorial (IUS) de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director Comercial • Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo • Profesional Universitario – Facturación • Técnico Administrativo – Atención al Usuario • PQRS • Asesores Jurídicos • Consultores tarifarios • Técnico Administrativo (atención al usuario) 	RESOLUCIÓN CRA 1014 DE 2025		X				
RESOLUCIÓN UAE – CRA 1080 DE 2024	Por la cual se dispone la terminación de las medidas para desincentivar el consumo excesivo de agua potable establecidas en las Resoluciones UAE-CRA 039 de 2024, modificada por la Resolución UAE-CRA 257 de 2024	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director Comercial • Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo • Profesional Universitario – Facturación • Técnico Administrativo – Atención al Usuario • PQRS • Asesores Jurídicos • Consultores tarifarios • Técnico Administrativo (atención al usuario) 	RESOLUCIÓN UAE – CRA 1080 DE 2024						
RESOLUCIÓN 1005 DE 2024	Por la cual se establecen medidas relativas al uso racional y eficiente del agua en eventos de escasez por efecto de fenómenos naturales y condiciones de variabilidad climática, se subroga el Libro 2, Parte 7, Título 5 de la Resolución CRA 943 de 2021 y se dictan otras disposiciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director Comercial • Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo • Profesional Universitario – Facturación • Técnico Administrativo – Atención al Usuario • PQRS • Asesores Jurídicos • Consultores tarifarios • Técnico Administrativo (atención al usuario) 	RESOLUCIÓN 1005 DE 2024		X				
RESOLUCIÓN 999 DE 2024	"Por la cual se realiza la depuración y actualización de la Resolución CRA 943 de 2021 "Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones."	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director Comercial • Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo • Profesional Universitario – Facturación • Técnico Administrativo – Atención al Usuario • PQRS • Asesores Jurídicos • Consultores tarifarios • Técnico Administrativo (atención al usuario) 	RESOLUCIÓN 999 DE 2024		X				
RESOLUCIÓN 970 DE 2022	Por la cual se adiciona el Subtítulo 5 al Título 3 de la Parte 1 del Libro 2 de la Resolución CRA 943 de 2021 sobre las condiciones para la no inclusión en la tarifa final cobrada al suscriptor o usuario del costo de energía por concepto de la operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado objeto de financiación con los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico SGP-APSB.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director Comercial • Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo • Profesional Universitario – Facturación • Técnico Administrativo – Atención al Usuario • PQRS • Asesores Jurídicos • Consultores tarifarios • Técnico Administrativo (atención al usuario) 	RESOLUCIÓN 970 DE 2022						

RESOLUCIÓN 971 DE 2022	Por la cual se modifica el parágrafo 4 y se suprime el parágrafo 5 del artículo 2.1.2.1.10.1. de la Resolución CRA 943 de 2021, modificado por el artículo 1 de la Resolución CRA 950 de 2021, se modifica el artículo 2.1.2.1.10.2. de la Resolución CRA 943 de 2021 y se adiciona el artículo 2.1.2.1.10.2.A. a la Resolución CRA 943 de 2021 para regular la operatividad de los recursos de la provisión por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del Plan de Obras e Inversiones Regulado – POIR	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director Comercial • Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo • Profesional Universitario – Facturación • Técnico Administrativo – Atención al Usuario PQRS • Asesores Jurídicos • Consultores tarifarios • Técnico Administrativo (atención al usuario) 	RESOLUCIÓN 971 DE 2022		X			
ACTA 238 DEL 28 DE MAYO DE 2021	Por el cual se adopta el reglamento de cartera para la empresa de servicios públicos de Cajicá	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director Comercial • Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo • Profesional Universitario – Facturación • Técnico Facturación y Cartera • Asesores Jurídicos • Consultores tarifarios • Técnico Administrativo (atención al usuario) 	ACTA 238 DEL 28 DE MAYO DE 2021		X			
Constitución Política de Colombia	Define competencias, cobertura, calidad y régimen tarifario de los servicios públicos domiciliarios. Define competencias, cobertura, calidad y régimen tarifario de los servicios públicos domiciliarios	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director Comercial • Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo • Profesional Universitario – Facturación • Técnico Facturación y Cartera • Asesores Jurídicos • Consultores tarifarios • Técnico Administrativo (atención al usuario) 	Artículo 365, 367 y 368					
Ley 1581 de 2012	Protección de datos personales, Manejo de datos de usuarios en contratos, facturación, bases de datos.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director Comercial • Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo • Profesional Universitario – Facturación • Técnico Facturación y Cartera • Asesores Jurídicos • Consultores tarifarios • Técnico Administrativo (atención al usuario) 	Ley 1581 de 2012		X			
Ley 1581 de 2012	Protección de datos personales, Manejo de datos de usuarios en contratos, facturación, bases de datos.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director Comercial • Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo • Profesional Universitario – Facturación • Técnico Facturación y Cartera • Asesores Jurídicos • Consultores tarifarios • Técnico Administrativo (atención al usuario) 	Ley 1581 de 2012		X			
Ley 1755 de 2015	Por la cual se regula el derecho fundamental de petición...: regula el derecho de petición ante autoridades y particulares.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director Comercial • Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo • Profesional Universitario – Facturación • Asesores Jurídicos • Consultores tarifarios • Técnico Administrativo (atención al usuario) • Técnico Administrativo (Viabilidades) 	Ley 1581 de 2012					
Decreto 3050 de 2013	por el cual se establecen las condiciones para el trámite de las solicitudes de viabilidad y disponibilidad de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director Comercial • Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo • Asesores Jurídicos • Técnico Administrativo (atención al usuario) • Técnico Administrativo (Viabilidades) 						

<p>Art. 2:</p> <p>Art. 3:</p> <p>Art. 4:</p>	<p>Define la solicitud de viabilidad y la documentación requerida.</p> <p>Obliga al prestador de servicios a responder dentro de los plazos establecidos.</p> <p>Permite requerir al solicitante cuando los documentos estén incompletos, y suspender el término de respuesta hasta que se allegue la información faltante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director Comercial • Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo • Profesional Universitario – Facturación • Asesores Jurídicos • Técnico Administrativo (atención al usuario) • Técnico Administrativo (Viabilidades) 												
<p>El Decreto 1077 de 2015</p>	<p>"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio") es un decreto amplio que regula todo el sector vivienda, ciudad y territorio en Colombia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente general • Director Comercial • Directores técnicos de acueducto, alcantarillado y aseo • Profesional Universitario – Facturación • Asesores Jurídicos • Técnico Administrativo (atención al usuario) • Técnico Administrativo (Viabilidades) 												
<p>(Ley 1437 de 2011 - CPACA / Ley 1755 de 2015)."</p>	<p>Recibir la solicitud. Dejar la observación en el formato de recepción: "La documentación se recibe de manera incompleta. El usuario cuenta con 30 días hábiles para aportar los documentos faltantes"</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Técnico Administrativo (atención al usuario) • Técnico Administrativo (Viabilidades) 												