



**GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
PROCEDIMIENTO
Control y pagos de servicios públicos**

Código: GSA-P005
Versión: 03
Fecha: 17/12/2024

1. Objetivo

Realizar el control y trámite de facturas de los servicios públicos del instituto, a fin de brindar las condiciones óptimas para el pago oportuno de la factura.

2. Alcance

Inicia con la recepción de las facturas de los servicios públicos que provee al IDEAM, para así, analizar, inspeccionar y controlar las características de cada factura y culminar su pago de manera adecuada y oportuna.

3. Definiciones

- **Servicios públicos:** Son los servicios de acueducto, alcantarillado, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil y distribución de gas.
- **Intereses por mora:** Es aquella indemnización monetaria, que se impone al deudor por el incumplimiento al tiempo con la obligación de pago pactada o legalmente establecida.
- **Suspensión del servicio:** Es la interrupción temporal del servicio, y el usuario queda imposibilitado temporalmente para disfrutar de mismo.
- **Reconexión:** Es el restablecimiento del servicio a un inmueble al cual le había sido cortado.
- **Corte:** la empresa da por terminado el contrato y para volver a disfrutar del servicio, se debe hacer una nueva solicitud de conexión y pagar los costos de esa nueva conexión.
- **Queja:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.



**GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
PROCEDIMIENTO
Control y pagos de servicios públicos**

Código: GSA-P005
Versión: 03
Fecha: 17/12/2024

- **Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Otros términos pueden ser consultados mediante la página de la Superservicios (Super Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios), por el glosario de términos básicos y generales.

4. Normatividad

- Ley 142 de 1994 – Servicios Públicos Domiciliarios
- Directiva Presidencia de la Republica – Ley de Austeridad y el Gasto
- Circular Interna No. 0016 13 de 2016 – Aspectos a tener en cuenta para la presentación y pago de impuestos y servicios públicos

5. Documentos relacionados en el SGI

- GSA-F007 Formato Solicitud de Trámite de Pago Servicios Públicos

6. Desarrollo

6.1. Generalidades

- Al no llegar la factura en las fechas establecidas. El coordinador del área operativa correspondiente deberá realizar la gestión de recepción de la factura para poder cumplir con el debido proceso, de no ser así deberá asumir los incrementos adicionales que se presenten en la factura siguiente.
- Si se presentan variaciones, incremento de cobros o ajustes que no tienen justificación. El coordinador del área operativa correspondiente deberá hacer la debida petición a la empresa prestadora del servicio para poder corregir la factura y poder realizar el trámite correspondiente, apoyado en el personal administrativo o quien haga sus veces.

- En caso de riesgo de suspensión del servicio público o pago por mora, el funcionario o contratista deberá alertar al ciclo financiero con el fin de que no se materialicen estos eventos.
- En caso de riesgo de suspensión del servicio o pago de mora, el ciclo financiero deberá dar prioridad al trámite del pago del servicio.

Tabla 1 Desarrollo ciclo PHVA

No	Actividad	Ciclo PHV A	Responsable	Registro	Puntos de control	Tiempo de actividad
1	Recibir de manera física o descargar de manera virtual la factura.	H	Coordinador del A. Operativa, Grupo de Planeación Operativa y Grupo Servicios administrativos y/o apoyo	Factura Servicios Públicos.		N/A
2	Verificar la titularidad del gasto y la razonabilidad del pago que se va a efectuar. Si esta correcto pasar al paso número 4.	V	Coordinador del A. Operativa, Grupo de Planeación Operativa y Grupo Servicios administrativos y/o apoyo	Factura Servicios Públicos.	Verificar y revisar valores de la factura	1 hora
3	De presentar alguna observación y anomalía en la factura, realizar la reclamación, petición y ajuste mediante oficio dirigido a la empresa prestadora del servicio.	H	Coordinador del A. Operativa y/o Grupo de Planeación Operativa y Servicios administrativos	Oficio o Solicitud Presencia I		N/A

No .	Actividad	Ciclo PHV A	Responsable	Registro	Puntos de control	Tiempo de actividad
4	Diligenciar el Formato Solicitud de Tramite de Pago Servicios Públicos especificando el tipo de servicio a pagar, la empresa prestadora del servicio, el valor discriminado y el periodo facturado y dirigir al Grupo de Presupuesto para trámite de pago.	H	Coordinador del A. Operativa y/o Grupo de Planeación Operativa y Servicios administrativos	GSA-F009 Formato Solicitud de Tramite de Pago Servicios Públicos		30 minutos
5	Anexar la factura de servicios públicos y soportes respectivos de la factura verificada vía Orfeo.	H	Coordinador del A. Operativa y/o Grupo de Planeación Operativa y Servicios administrativos	Factura Servicios Públicos.		10 minutos
6	Realizar el Registro Presupuestal del Servicio Público	V	Grupo de Presupuesto	Registro Presupue stal	Verificar y revisar que los valores solicitados coincidan con los de la factura	1 día hábil
7	Elaborar en el aplicativo SIIF Nación II de la	H	Grupo de Contabilidad	Cuenta por pagar y		1 día hábil

No .	Actividad	Ciclo PHV A	Responsable	Registro	Puntos de control	Tiempo de actividad
	cuenta por pagar y obligación del servicio publico			Obligación		
8	Solicitud del recurso al Tesoro Nacional	H	Grupo de Grupo de Presupuesto	Orden de Pago		1 día hábil
9	Realizar el trámite de pago respectivo, se diferencia si es traspaso a pagaduría o beneficiario final.	H	Grupo de Presupuesto	Orden de Pago		De 2 a 3 días hábiles
10	Revisión del trámite del pago de la factura que se haya efectuado	V	Funcionario Grupo de Servicios administrativos	N/A	Verificar que el pago se haya realizado oportuna y correctamente	1 día hábil
11	Incluir en la base de datos los Servicios Públicos para control de consumos por sede y consolidado.	A	Funcionario Grupo de Servicios administrativos	Base de Datos		1 día hábil



**GESTIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
PROCEDIMIENTO
Control y pagos de servicios públicos**

Código: GSA-P005
Versión: 03
Fecha: 17/12/2024

7. Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción
02	25/09/2012	Actualización del procedimiento
03	17/11/2024	Se ajusta procedimiento en la información requerida. Se deja en plantilla de acuerdo con el SGI-P001 Procedimiento para la elaboración y control de documentos