

	PROCEDIMIENTO DE CATASTRO	CÓDIGO	GFR-PR-04
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	10/08/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	1 de 23

1. OBJETIVO:	Definir las actividades necesarias para mantener actualizados los datos básicos, datos operativos, datos de facturación y datos del prestador de aprovechamiento; con el propósito de garantizar el cumplimiento normativo, asegurar los ingresos y el recaudo, minimizar los ajustes y costos por facturación errada, mitigar las peticiones, quejas y reclamos, aplicar adecuadamente el régimen de calidad y descuento, así como generar información de calidad para la toma de decisiones estratégica. Lo anterior a través de la información suministrada por el facturador conjunto, las visitas en campo y la información del área de operaciones
2. ALCANCE:	El proceso inicia en el momento que se registra el área de prestación de servicio hasta que se entrega al proceso de facturación.
3. RESPONSABLE:	Gerente Corporativa MR Jefe de Facturación Nacional Directora nacional de facturación Directora Mercado Regulado
4. DEFINICIONES:	Aforador de aseo. Es la persona debidamente autorizada por la persona prestadora del servicio público domiciliario de aseo, para realizar los aforos de producción de residuos sólidos. Aforo extraordinario de aseo para multiusuarios. Es el resultado de las mediciones puntuales realizadas por la persona prestadora del servicio público de aseo, de oficio o a petición del multiusuario, cuando alguno de ellos considere que ha variado la cantidad de residuos producidos con respecto al aforo vigente Aforo ordinario de aseo para multiusuarios. Es el resultado de las mediciones puntuales realizadas por la persona prestadora del servicio público de aseo, para categorizar y cobrar como multiusuarios a aquellos suscriptores que optaron por esta opción tarifaria. Aforo permanente de aseo. Es el que realiza la persona prestadora del servicio público de aseo a los suscriptores grandes productores o pequeños productores de residuos sólidos, cuando efectúa la recolección de los residuos presentados por el usuario. Aforo. Es el resultado de las mediciones puntuales, que realiza un aforador debidamente autorizado por la persona prestadora, respecto de la cantidad de residuos sólidos que produce y presenta un usuario de manera individual o conjunta al prestador del servicio de aseo. Aprovechamiento. Actividad complementaria del servicio público de aseo que comprende la recolección de residuos aprovechables, el transporte selectivo hasta la estación de clasificación y aprovechamiento

	PROCEDIMIENTO DE CATASTRO	CÓDIGO	GFR-PR-04
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	10/08/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	2 de 23

o hasta la planta de aprovechamiento, así como su clasificación y pesaje por parte de la persona prestadora.

Área de prestación de servicio. Corresponde a la zona geográfica del municipio o distrito debidamente delimitada donde la persona prestadora ofrece y presta el servicio de aseo. Esta deberá consignarse en el contrato de condiciones uniformes.

Áreas de actividad industrial. Zonas rurales suburbanas y rurales no suburbanas del territorio municipal o distrital en las cuales se permite la parcelación del suelo para la localización de establecimientos dedicados a la producción, elaboración, fabricación, preparación, recuperación, reproducción, ensamblaje, construcción, reparación, transformación, tratamiento, almacenamiento, bodegaje y manipulación de materias destinadas a producir bienes o productos materiales. Se excluye de esta definición las actividades relacionadas con la explotación de recursos naturales y el desarrollo aislado de usos agroindustriales, ecoturísticos, etnoturísticos, agroturísticos, acuaturísticos y demás actividades análogas que sean compatibles con la vocación agrícola, pecuaria y forestal del suelo rural.

Báscula. Instrumento técnico de medida mecánico o electrónico debidamente calibrado y certificado por la entidad competente, acorde con las normas vigentes que regulan la materia, para determinar el peso de los residuos sólidos.

Catastro de usuarios. Es el listado de la respectiva persona prestadora, que contiene los usuarios del servicio con sus datos identificadores.

Cobros no autorizados. Es el valor cobrado a los usuarios que incumplen la normatividad vigente.

Costos adicionales de facturación conjunta. 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, este deberá ofrecer las mismas condiciones económicas y comerciales de la persona prestadora concedente a la persona prestadora solicitante y esta acogerse a ellas.

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

Costos de vinculación. 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 sólo se cobrarán por una vez y no podrán incluir valores como primas o derechos de vinculación, entre otros.

	PROCEDIMIENTO DE CATASTRO	CÓDIGO	GFR-PR-04
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	10/08/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	3 de 23

Datos básicos: Corresponden a la información del suscriptor y a su vez se agrupan en (i) datos de identificación: Nombre del suscriptor, ciclo, propietario, celular, chip catastral. (ii) datos de localización: ase, barrio, código del barrio, localidad, dirección del predio, dirección de correspondencia, coordenadas X e Y, manzana, lote.

Datos de facturación: corresponde a la información que se emplea para la liquidación: tipo de productor, código tipo de productor, estrato, parámetro uso especial, unidades ocupadas, unidades desocupadas, tipo de productor, recolección puerta a puerta, unidades madre comunitaria, estado del servicio, cobro de básicos, volumen, participación, código de multiusuario asociado.

Datos operativos: Corresponde a la información de la prestación del servicio, tales como: frecuencia de recolección, frecuencia de barrido, micro de recolección, micro de recolección pico, micro de barrido, microconterización, microconterización pico.

Estación de clasificación y aprovechamiento. Son instalaciones técnicamente diseñadas con criterios de ingeniería y eficiencia económica, dedicadas al pesaje y clasificación de los residuos sólidos aprovechables, mediante procesos manuales, mecánicos o mixtos y que cuenten con las autorizaciones ambientales a que haya lugar.

Factura conjunta. Es el documento en que se cobran dos o más servicios, los cuales deben ser cancelados en forma conjunta, salvo en la situación prevista en el parágrafo del artículo 147 de Ley 142 de 1994.

Facturación conjunta. Es el conjunto de actividades tendientes a garantizar el recaudo de pagos por la prestación de los servicios de saneamiento básico y, consecuentemente, la continuidad de los mismos.

Facturación errada: Cuentas de cobro emitidas a predios con características distintas a las facturables (doble facturación, lotes, demolidos, abandonados, cuentas de facturador conjunto que no corresponden a un generador o productor como cámaras de seguridad y similares) y por lo que pueden ocasionar un posible cobro no autorizado.

Formato de aforo. Es el documento en el cual en cada una de las visitas efectuadas para medición o aforo se registran, entre otros, los siguientes datos: nombre de la persona prestadora, nombre del usuario, fecha en la que se realiza la toma del dato puntual, los tipos de recipientes en los cuales se presentan los residuos, el dato puntual, la conversión en metros cúbicos, nombre y firma del aforador y del usuario o el testigo.

Frecuencia del servicio. Es el número de veces en un periodo definido que se presta el servicio público de aseo en sus actividades de barrido, limpieza, recolección y transporte, corte de césped y poda de árboles.

Generador o productor. Persona que produce y presenta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio público de aseo para su recolección y por tanto es usuario del servicio público de aseo.

Grandes generadores o productores. Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen igual o superior a un metro

	PROCEDIMIENTO DE CATASTRO	CÓDIGO	GFR-PR-04
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	10/08/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	4 de 23

Inmueble desocupado. Son aquellos inmuebles que, a pesar de tener las condiciones para recibir la prestación del servicio de aseo, se encuentran deshabitados o en ellos no se realiza ninguna actividad comercial, industrial o de otra índole.

Inquilinato. Es una edificación clasificada en estratos 1, 2 o 3, con una entrada común desde la calle, que aloja varios hogares y comparten servicios públicos domiciliarios. Para efectos del cobro del servicio de aseo el inquilinato en su conjunto se considera como un solo suscriptor.

Local desocupado. Es un inmueble destinado al desarrollo de un negocio comercial, industrial o de servicios, en el cual no se está realizando ninguna de estas actividades.

Los residuos provenientes de las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles ubicados en vías y áreas públicas serán considerados como residuos ordinarios para efectos tarifarios.

Macrorruta. Es la división geográfica de una ciudad, zona o área de prestación del servicio para la distribución de los recursos y equipos a fin de optimizar la actividad de recolección de residuos, barrido y limpieza de vías y áreas públicas y/o corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas.

Microrruta. Es la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación del servicio público de recolección de residuos; de barrido y limpieza de vías y áreas públicas; y/o corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, dentro de una frecuencia determinada.

Multiusuarios del servicio público de aseo. Son todos aquellos suscriptores agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de propiedad horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares, que se caracterizan porque presentan en forma conjunta sus residuos sólidos a la persona prestadora del servicio en los términos del presente decreto o las normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen y que hayan solicitado el aforo de sus residuos para que esta medición sea la base de la facturación del servicio público de aseo. La persona prestadora del servicio facturará a cada inmueble en forma individual, en un todo de acuerdo con la regulación que se expida para este fin.

Pequeños generadores o productores. Son los suscriptores y/o usuarios no residenciales que generan y presentan para la recolección residuos sólidos en volumen menor a un (1) metro cúbico mensual.

Persona prestadora concedente. Es la persona prestadora que, a juicio de la persona prestadora solicitante, brinda o tiene las condiciones para poder facturar en forma conjunta.

Plazo del aforo (aseo). Es el tiempo máximo del que dispone la persona prestadora, para realizar el número de visitas requeridas para establecer el aforo.

	PROCEDIMIENTO DE CATASTRO	CÓDIGO	GFR-PR-04
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	10/08/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	5 de 23

Recaudo de pagos. Es la actividad que comprende la recepción y control de pagos por los servicios 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.

Recolección puerta a puerta. Es el servicio de recolección de los residuos sólidos en el andén de la vía pública frente al predio del usuario.

Residuo sólido aprovechable. Es cualquier material, objeto, sustancia o elemento sólido que no tiene valor de uso para quien lo genere, pero que es susceptible de aprovechamiento para su reincorporación a un proceso productivo.

Residuo sólido especial. Es todo residuo sólido que, por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso, necesidades de transporte, condiciones de almacenaje y compactación, no puede ser recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo. El precio del servicio de recolección, transporte y disposición de los mismos será pactado libremente entre la persona prestadora y el usuario, sin perjuicio de los que sean objeto de regulación del Sistema de Gestión Posconsumo.

Residuo sólido ordinario. Es todo residuo sólido de características no peligrosas que por su naturaleza, composición, tamaño, volumen y peso es recolectado, manejado, tratado o dispuesto normalmente por la persona prestadora del servicio público de aseo. El precio del servicio de recolección, transporte y disposición final de estos residuos se fija de acuerdo con la metodología adoptada por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Residuo sólido. Es cualquier objeto, material, sustancia o elemento principalmente sólido resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales o de servicios, que el generador presenta para su recolección por parte de la persona prestadora del servicio público de aseo. Igualmente, se considera como residuo sólido, aquel proveniente del barrido y limpieza de áreas y vías públicas, corte de césped y poda de árboles. Los residuos sólidos que no tienen características de peligrosidad se dividen en aprovechables y no aprovechables.

Residuos de construcción y demolición. Es todo residuo sólido resultante de las actividades de construcción, reparación o demolición, de las obras civiles o de otras actividades conexas, complementarias o análogas.

Servicio comercial. Es el servicio que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio.

Servicio industrial. Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuales se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden.

Servicio oficial. Es el que se presta a las entidades de carácter oficial, a los establecimientos públicos que no desarrollen permanentemente actividades de tipo comercial o industrial, a los planteles educativos

	PROCEDIMIENTO DE CATASTRO	CÓDIGO	GFR-PR-04
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	10/08/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	6 de 23

de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial.

Servicio puerta a puerta. Es la recolección de los residuos sólidos en la vía pública frente al predio o domicilio del usuario.

Servicio residencial. Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.

Suscriptor o póliza: Corresponde al código el cual se utiliza para el cobro conjunto o directo del servicio y agrupa a los distintos usuarios que lo componen.

Unidad básica de tiempo para realizar el aforo (aseo). La semana constituye la unidad básica de tiempo para la realización del aforo.

Unidad habitacional. Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar y separada de las otras viviendas, de tal forma que sus ocupantes puedan acceder sin pasar por las áreas privadas de otras viviendas.

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.

Usuario no residencial. Es la persona natural o jurídica que produce residuos sólidos derivados de la actividad comercial, industrial y los oficiales que se benefician con la prestación del servicio público de aseo.

Usuario residencial. Es la persona que produce residuos sólidos derivados de la actividad residencial y se beneficia con la prestación del servicio público de aseo. Se considera usuario residencial del servicio público de aseo a los ubicados en locales que ocupen menos de veinte (20) metros cuadrados de área, exceptuando los que produzcan más de un (1) metro cúbico mensual.

Usuario: Beneficiario del servicio, que puede ser residencial y no residencial.

Vigencia del resultado del aforo (aseo). Es el período durante el cual el aforo practicado es utilizado como base de la producción de residuos de cada usuario, sin perjuicio que antes de su vencimiento la persona prestadora, por iniciativa propia o por solicitud del usuario, realice un nuevo aforo que lo sustituya. La vigencia del resultado del aforo es de un año.

Visita (Aforos Aseo). Es el desplazamiento del aforador al inmueble del usuario, para tomar un dato puntual de los residuos sólidos presentados.

	PROCEDIMIENTO DE CATASTRO	CÓDIGO	GFR-PR-04
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	10/08/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	7 de 23

5. CONTENIDO

Políticas del catastro

Aceptación de multiusuario: Para la implementación de la opción tarifaria de multiusuario deberá mediar una PQR de su solicitud y el mismo deberá demostrar que tiene las características mínimas indicadas en el Artículo 5.3.1.3. de la Resolución CRA 943 de 2021.

Aforo extraordinario: Dos (2) semanas en un plazo máximo de un mes.

Aforo mínimo para multiusuarios: Ningún aforo podrá ser inferior a 20 kilogramos por mes, 0,02 toneladas. En este sentido, la densidad no podrá ser inferior a 13 kg/m³ (0,013 ton/m³).

Aforo ordinario: Cuatro (4) semanas en un plazo máximo de (2) dos meses, para realizar aforos a grandes productores que generen unos residuos mensuales de hasta 50m³.

Características de usuarios agrupados: No podrá existir multiusuarios con menos de 3 usuarios, bajo un mismo código agrupador cada usuario no podrá tener direcciones diferentes o a predios de diferentes localizaciones.

Cinco (5) semanas en un plazo máximo de (3) tres meses para realizar aforos a grandes productores que generen unos residuos mensuales de más de 50 m³.

Comité comercial – operaciones: Deberá conformarse un comité de las áreas de operaciones y comercial, con los siguientes propósitos: (i) analizar el impacto de la aplicación de descuentos por no recolección puerta a puerta y alternativas, (ii) cambios en las condiciones de la prestación del servicio que impliquen modificaciones a las frecuencias o código de microrrutas indicado y (iii) reporte de novedades evidenciado por los conductores y supervisores, (iv) validación de la información reportada actualmente, (vi) cambios significativos en la cantidad de PQR por aspectos operativos.

Datos de volumen y densidad en multiusuario: El volumen y la densidad para los multiusuarios agrupados bajo un mismo código deberá ser el mismo.

Depuración de catastro: Se llevará a cabo comité cuando aplique según sea caso.

Depuración, actualización o modificación de cuentas: Cualquier cambio o eliminación de datos en el catastro deberá ingresar a través de un trámite en el módulo de PQR.

El número de visitas a realizar en cada semana será igual a la frecuencia semanal de recolección, ya que las mismas se realizarán dentro de los horarios normales de recolección.

Facturación directa: El Director de Mercado regulado debe garantizar que la facturación directa corresponda a la realidad de la póliza o suscriptor y la no generación de facturación errada. De igual forma, debe garantizar que no se efectúe facturación directa a usuarios con posibilidad de facturación conjunta.

Información del facturador conjunto: Toda la información suministrada por el ente de facturación conjunta es útil para los procesos de gestión comercial. La información que no se emplee para la

	PROCEDIMIENTO DE CATASTRO	CÓDIGO	GFR-PR-04
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	10/08/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	8 de 23

liquidación debe almacenarse y estar disponible para los demás procesos: regulación, aprovechamiento, facturación, cartera, entre otros.

Las cuentas no cobro o inactivas deberán ser reportadas al prestador de aprovechamiento indicándole que las mismas no cuentan con un cruce efectivo. En el mismo sentido, las cuentas que no crucen con alguno de los datos suministrados por el prestador de aprovechamiento se comunicarán, por lo que la compañía no debe disponer de recursos para identificar cuál es la cuenta que tiene cruce efectivo.

Las solicitudes de vinculación de cuentas que no cumplan con los requisitos mencionados en la Circular conjunta 01 de 2017 serán devueltas sin trámite alguno.

Participación del multiusuario: La sumatoria de la participación del multiusuario no deberá ser inferior a 100% y la totalidad de sus cuentas deberá estar activas.

Plazo máximo y número mínimo de semanas que componen la realización de un aforo. Estos serán definidos de acuerdo con lo siguiente:

Reclamos por consumos facturados: Si un usuario presenta una PQR por un aforo efectuado en los últimos 6 meses, el área de catastro no debe efectuar un nuevo aforo, siempre que cuente con todos los soportes que sustenten lo mínimo establecido en la Resolución CRA 943 de 2021.

Soporte de aforo: Cada aforo deberá tener cargado en el sistema el soporte de su acta y la misma deberá coincidir con el valor registrado en el catastro. El cálculo de las toneladas a facturar deberá corresponder a lo indicado en el artículo 5.7.2.7. “Metodología para la realización de aforos”.

Tarifa por predio desocupado: La marcación en el catastro aplicará para las tres vigencias siguientes a la radicación de la PQR (3 meses).

Toda visita debe tener como propósito adicional actualizar los datos incluyendo la totalidad de unidades del suscriptor o póliza.

Toneladas aforadas (TAFNA) para registro de información comercial: El parámetro deberá ser verificado mensualmente por parte del área de Mercado Regulado Local, con el fin de identificar anomalías en el dato. El valor a reportar debe corresponder a las toneladas cobradas durante el periodo, por lo que debe tenerse en cuenta que el valor a incluir en la sumatoria de las toneladas correspondientes a los multiusuarios individuales es el valor cobrado por la unidad y no el total del valor del aforo del multiusuario. En el mismo sentido, las toneladas de usuarios aforados desocupados deben ser iguales a cero (0).

Unidades facturables: De acuerdo con las definiciones, todas las unidades deben facturarse con su respectiva tarifa. Así, si existe un usuario gran generador que cuenta con una unidad residencial anexa, ésta también debe ser objeto de facturación.

Usuarios aforados: Los usuarios aforados únicamente corresponden a grandes generadores y multiusuarios. En este sentido, todo usuario no residencial con aforo menor a 1 m³ mensual debe facturarse como pequeño productor no aforado.

	PROCEDIMIENTO DE CATASTRO	CÓDIGO	GFR-PR-04
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	10/08/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	9 de 23

Vencimiento de aforos (multiusuarios y grandes generadores): No deberán existir aforos con vigencia mayor a 2 años y aquellos que tienen vigencia de 20 meses deben estar en proceso de actualización. El catastro deberá tener la fecha del último aforo realizado.

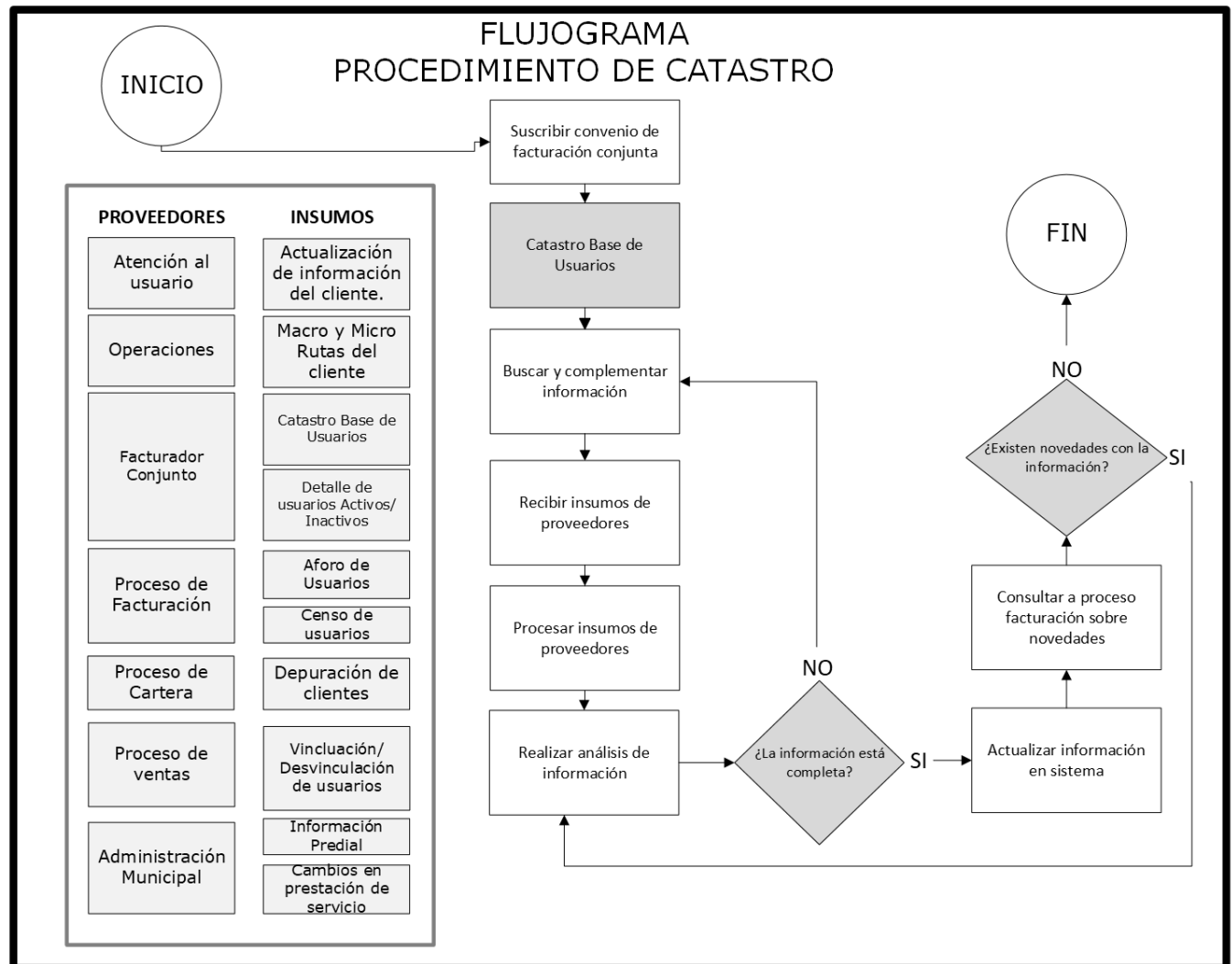
Vinculación de usuarios a prestadores de aprovechamiento: Para la solicitud de vinculación de cuentas, el prestador de aprovechamiento debe entregar una base de datos en la que conste como mínimo: la dirección, el tipo y uso del usuario y la cuenta contrato o número único de identificación del usuario. A partir de esta información, la compañía efectuará la vinculación de los usuarios que tengan un cruce efectivo en cuentas activas con cobro. La vinculación se hará efectiva en el siguiente periodo de facturación, luego de cuatro (4) días hábiles de recibida la solicitud.

Visita de predio desocupado por PQR interpuesta por primera vez por parte de usuarios no agrupados en multiusuario: Se remite visita en la que se pretende actualizar las unidades habitacionales o identificar cambios de uso.

Visitas: Debe manejarse una misma acta de visita para todo tipo de trámite, toda visita debe contar con registro fotográfico que de evidencia de lo consignado en el acta, que como mínimo incluya: fachada, nomenclatura, interior de la vivienda o usuario no residencial.

	PROCEDIMIENTO DE CATASTRO	CÓDIGO	GFR-PR-04
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	10/08/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	10 de 23

6. Flujo Diagrama de Catastro



7. DESCRIPCIÓN

Una vez registrada el área de prestación de servicio, identificados los usuarios a facturar por parte de la empresa de facturación conjunta y los usuarios a facturar de manera directa, el catastro puede sufrir modificaciones por los siguientes subprocesos:

7.1. Novedades del facturador conjunto

Proveedor	Entrada	Descripción Requerimiento	-	Salida	Responsable
-----------	---------	------------------------------	---	--------	-------------

	PROCEDIMIENTO DE CATASTRO	CÓDIGO	GFR-PR-04
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	10/08/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	11 de 23

Facturador conjunto	Archivo de novedades Maestro de facturación Archivo de clientes por ciclo	Modificaciones al último catastro facturado	Actualización y/o modificación de los datos	Facturador conjunto
Área Comercial	Entrega de nuevos usuarios	Creación en el mismo ciclo de facturación con las características indicadas por el facturador conjunto y sistema de facturación ARQ. En el caso de usuarios no residenciales debe enviarse visita para identificar si pueden ser grandes productores.	Usuarios integrados en el sistema y reportados en el catastro. Órdenes de trabajo para aforo de identificación de nuevos grandes productores.	Coordinador de facturación
Facturador conjunto	No reporte de usuarios (bajas)	Identificar si el usuario no reportado es facturable o no, para lo cual debe surtirse: (i) consultar al facturador	Usuario incluido en facturación directa. Generar un trámite en PQR para	Coordinador de facturación
		conjunto la razón de la baja del usuario, (ii) si la información entregada no es suficiente programar visita.	eliminar el usuario, trasladar o depurar la cartera.	

	PROCEDIMIENTO DE CATASTRO	CÓDIGO	GFR-PR-04
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	10/08/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	12 de 23

	Actualización y/o modificación de los datos	Si son datos que impactan la facturación: Estrato o solidaridad especial: Debe verificarse contra las bases de datos de planeación, ICBF y similares, de acuerdo con los reportes de PQR's. Uso: debe enviarse visita para verificar la situación e identificar si se inicia aforo para gran generador. En la visita podrán identificarse nuevas unidades que deberán ser incorporadas a la facturación.	Órdenes de trabajo para aforo de identificación de nuevos grandes productores. Unidades habitacionales adicionales incorporadas para la facturación.	Coordinador de facturación
--	--	--	--	-----------------------------------

7.2. Peticiones, quejas o reclamos

Proveedor	Entrada	Descripción Requerimiento	Salida	Responsable
Atención al usuario	PQR sin visita, pero con modificaciones al catastro	Causal: actualización de datos o datos generales incorrectos. Requerimiento: Certificado de libertad y cédula. Certificado de nomenclatura.	Actualización de datos básicos en catastro de usuarios de la empresa.	Coordinador de facturación

Proveedor	Entrada	Descripción Requerimiento	Salida	Responsable
-----------	---------	---------------------------	--------	-------------

	PROCEDIMIENTO DE CATASTRO	CÓDIGO	GFR-PR-04
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	10/08/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	13 de 23

		Tarifa de predio desocupado reiterada o de primera vez para usuarios agrupados en multiusuarios. Requerimiento: Soporte de factura con consumo inferior a 50 kWh o sin consumo de acueducto.	Marcación en el catastro para facturación con tarifa de predio desocupado por los próximos 3 meses, a través del aplicativo.	
		Causal: Estrato o subsidios y contribuciones. Certificado de estratificación, madre comunitaria, ICBF o verificación en bases remitidas por Planeación Municipal.	Modificación en el catastro para reliquidación (si aplicación) y/o aplicación en la siguiente liquidación.	Coordinador de facturación
Atención al usuario	PQR que requiere visita, para modificaciones al catastro	Causal: Inconformidad con el procedimiento del aforo Inconformidad con el consumo facturado	Verificar si el acta de aforo contiene todos los requisitos establecidos en el Res. CRA 943 de 2021. De no tenerlos o tener un aforo con fecha mayor a 6 meses: emitir nueva orden de aforo y modificarlo en el catastro. De sí tenerlos y tener fecha de aforo menor a 6 meses: negar la petición y mantener la información	Coordinador de facturación

	PROCEDIMIENTO DE CATASTRO	CÓDIGO	GFR-PR-04
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	10/08/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	14 de 23

			consignada en el catastro.	
--	--	--	----------------------------	--

Proveedor	Entrada	Descripción Requerimiento	Salida	Responsable
		Tarifa de predio desocupado por primera vez con soporte de consumo inferior a 50 kWh o sin consumo de acueducto de usuarios no agrupados en multiusuarios.	Se marca en el catastro para liquidación con tarifa de predio desocupado por tres meses.	Coordinador de facturación
		Tarifa de predio desocupado sin soporte entregado por el usuario. Requerimiento: acta de visita con registro fotográfico.	Se revisa y se adjunta factura con soporte de consumo inferior a 50 kWh o sin consumo de acueducto de usuarios no agrupados en multiusuarios. Sí presenta consumo se remite para visita con el fin de identificar si el predio se encuentra desocupado. Si el predio efectivamente se encuentra desocupado: se marca en el catastro para liquidación con tarifa de predio desocupado por tres meses.	

	PROCEDIMIENTO DE CATASTRO	CÓDIGO	GFR-PR-04
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	10/08/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	15 de 23

		Si el predio no se encuentra desocupado: se mantiene la información existente en el catastro.	
--	--	---	--

Proveedor	Entrada	Descripción Requerimiento	- Salida	Responsable
Atención al usuario		Cobro por número de unidades independientes. Requerimiento: acta de visita con registro fotográfico.	Se remite visita para identificar la cantidad de unidades existentes en el suscriptor o póliza, conforme las definiciones descritas anteriormente. En caso de evidenciarse diferencias entre lo consignado en el catastro se modifica la información, de lo contrario se mantiene.	Coordinador de facturación
		Clase de uso incorrecto	Se remite visita para identificar la clase de uso del usuario. En caso de evidenciarse diferencias entre lo consignado en el catastro se modifica la información, de lo contrario se mantiene.	Coordinador de facturación

	PROCEDIMIENTO DE CATASTRO	CÓDIGO	GFR-PR-04
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	10/08/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	16 de 23

Atención al usuario		Multiusuario	Se remite visita para identificar que cumpla con las características mínimas Artículo 5.3.1.3. de la Resolución CRA 943 de 2021, para identificar el total de unidades, incluyendo aquellos usuarios residenciales que cuentan con actividades comerciales, oficina de administración y salón comunal.	Coordinador de facturación
---------------------	--	--------------	--	----------------------------

	PROCEDIMIENTO DE CATASTRO	CÓDIGO	GFR-PR-04
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	10/08/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	17 de 23

	PQR que requiere insumo del área de operaciones	Descuento por no recolección puerta a puerta. Requerimiento: acta del comité comercial – operaciones.	Si en el Comité Comercial – Operaciones se identifica que no hay alternativas para implementar la recolección puerta a puerta o que la alternativa es más costosa que el mismo, se debe efectuar la marcación para el descuento por no recolección puerta a puerta. El Director de Mercado Regulado deberá garantizar a través del análisis de la información de catastro de usuarios en la misma ubicación, herramientas geográficas disponibles, entre otros, que la decisión tomada en el Comité sea la correcta.	Director de operaciones Director de Mercado Regulado
--	---	---	--	--

7.3. Novedades en la entrega de facturas directas

Proveedor	Entrada	Descripción Requerimiento	- Salida	Responsable
Facturación electrónica	Devolución de facturas o	Deberá identificarse la inconsistencia o la causa de la devolución a través	Actualización de la dirección de entrega y/o del predio y/o	Coordinador de facturación

	PROCEDIMIENTO DE CATASTRO	CÓDIGO	GFR-PR-04
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	10/08/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	18 de 23

y/o envió email	reporte de no recibo	de gestión área comercial, telefónica, visita al usuario.	nombre del suscriptor. Usuario incluido en facturación directa o en una nueva cuenta conjunta. Generar un trámite en PQR para eliminar el usuario, trasladar o depurar la cartera.	
-----------------	----------------------	---	---	--

7.4. Modificaciones y/o actualizaciones en la prestación del servicio por parte del área de operaciones

Proveedor	Entrada	Descripción Requerimiento	Salida	Responsable
Área de operaciones	Archivo plano para inclusión, actualización o modificación de: Frecuencias de recolección Frecuencia de barrido Microrruta de recolección Microrruta de barrido	Cada vez que el área de operaciones efectúe un cambio en la prestación del servicio al usuario, deberá informarse al área comercial con la información de las variables operativas actualizadas. Lo anterior deberá ser objeto de seguimiento en el Comité Operaciones – Comercial. El Director de Mercado Regulado deberá garantizar que el área de operaciones suministre la información con oportunidad.	Modificación al las catastro de variables operativas.	Director de Mercado Regulado.

	PROCEDIMIENTO DE CATASTRO	CÓDIGO	GFR-PR-04
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	10/08/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	19 de 23

Área comercial	Archivo plano con los nuevos usuarios con mínimo la siguiente información: Cuenta Coordenada X Coordenada Y Dirección Barrio	El Director de Mercado Regulado deberá informar al área de operaciones sobre los nuevos usuarios para actualizar sus datos operativos.	Catastro actualizado con datos operativos.	Director de Mercado Regulado
----------------	---	--	--	------------------------------

7.5. Actualización de aforos

Proveedor	Entrada	Descripción Requerimiento	Salida	Responsable
Catastro	Vigencia de los aforos	Todos los aforos con vigencia mayor a 20 meses deberán iniciar su actualización.	Aforos actualizados con 24 vigencias inferiores a meses.	Director de Mercado Regulado. Coordinador de facturación

7.6. Actualización masiva en terreno (censo)

Proveedor	Entrada	Descripción Requerimiento	Salida	Responsable
Catastro	Base de datos y actas de actualización	Modificación en el catastro de las actualizaciones de información. Deberá ingresarse un trámite en el módulo de PQR en el que se indique la fecha de actualización y la observación a la que corresponde.	Catastro actualizado Histórico de cambios Soportes cargados al sistema	Director de Mercado Regulado

	PROCEDIMIENTO DE CATASTRO	CÓDIGO	GFR-PR-04
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	10/08/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	20 de 23

7.7. Apertura de nuevos aforos

Proveedor	Entrada	Descripción Requerimiento	Salida	Responsable
Catastro	Novedades por parte del área de operaciones o identificadas en las visitas de terreno	Emitir orden de trabajo para apertura y ejecución del aforo. En la visita deberá identificarse la clase de uso que corresponda.	Gran generador identificado. Aforo actualizado.	Coordinador de facturación. Gestor de grandes generadores Auxiliar de facturación

7.8. Depuración del catastro

Proveedor	Entrada	Descripción Requerimiento	Salida	Responsable
Cartera	Identificación de facturación no procedente.	Recibir el acta de visita con los respectivos soportes.	Generar un trámite en PQR para eliminar el usuario, trasladar o depurar la cartera.	Coordinador de facturación

7.9. Estratificación y solidaridad especial

Proveedor	Entrada	Descripción Requerimiento	Salida	Responsable
Planeación municipal y/o Secretaría de Hábitat ICBF	Bases de datos o documento con estrato o uso actualizados	Modificar el catastro con la información de la autoridad correspondiente.	Generar un trámite en el módulo de catastro en el que se cargue el respectivo soporte.	Coordinador de facturación.

	PROCEDIMIENTO DE CATASTRO	CÓDIGO	GFR-PR-04
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	10/08/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	21 de 23

7.10. Validación de catastro

Proveedor	Entrada	Descripción Requerimiento	Salida	Responsable
Sistema	Reporte de validación de catastro	Identificar anomalías en el catastro existente	Necesidades de mejoras identificadas	Proveedor de software
Catastro	Necesidades de mejora sobre el catastro	Cruzar con bases de datos para corregir la información depositada. Incluir los soportes faltantes. Generar las órdenes de trabajo para actualización de datos o aforo para ajustar las necesidades identificadas.	Catastro sin anomalías. Información para cálculo de tarifas y reporte al SUI corregida. Facturación correcta.	Director de Mercado Regulado Coordinador de facturación

7.11. Vinculación de usuarios y aforos del prestador de aprovechamiento

Proveedor	Entrada	Descripción Requerimiento	Salida	Responsable
Prestador de aprovechamiento	Comunicación con los requisitos mínimos establecidos en la política.	Vinculación de cuentas a prestador de aprovechamiento	Cuentas vinculadas al catastro	Coordinador de facturación

7.12. Gestión de mejora y control por parte del área corporativa nacional

Proveedor	Entrada	Descripción Requerimiento	Salida	Responsable
-----------	---------	------------------------------	--------	-------------

	PROCEDIMIENTO DE CATASTRO	CÓDIGO	GFR-PR-04
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	10/08/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	22 de 23

Coordinador de facturación	Bases de datos (Catastro, facturador conjunto) Soportes de aforos y visitas (actas).	Someter a revisión del área nacional corporativa la calidad de la composición del catastro.	Documentación actualizada y organizada.	Director de Mercado Regulado
Coordinador de facturación	Bases de datos (Catastro, facturador conjunto) Soportes de aforos y visitas (actas).	Cuantificación de indicadores de gestión	Indicadores calculados.	Director de Mercado Regulado
Director Nacional de Regulación, facturación y atención al usuario	Documentación actualizada y organizada. Indicadores calculados.	Identificar en el catastro necesidades de mejora.	Hallazgos Oportunidades de Mejora Proyectos estratégicos	Director Nacional de Regulación, facturación y atención al usuario
Director de Mercado Regulado	Hallazgos Oportunidades de Mejora Proyectos estratégicos	Efectuar las modificaciones, visitas e implementar nuevas acciones de verificación y actualización de documentos necesarias.	Catastro sin anomalías. Información para cálculo de tarifas y reporte al SUI corregida. Facturación correcta.	Director de Mercado Regulado

HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Elaborado/Modificado por	Descripción del cambio
---------	-------	--------------------------	------------------------

	PROCEDIMIENTO DE CATASTRO	CÓDIGO	GFR-PR-04
		VERSIÓN	3
		FECHA EMISIÓN	10/08/2022
		FECHA ACTUALIZACIÓN	25/08/2025
		PÁGINA	23 de 23

1	10/08/2022	Alejandra Garcia	Versión original
2	25/02/2025	Christian Cardona	Actualización por lineamiento nacional
3	25/08/2025	Katherine Cruz Polania – Coordinador Sistemas de Gestión	Actualización de imagen corporativa (logo) por cambio de razón social

Elaboró: Christian Cardona - Jefe de Facturación Nacional	Revisó: Luz Dary Galvis, Paola Núñez Mejía - Directora Mercado Regulado, Directora nacional de facturación.
Aprobó: Claudia Cárdenas Rubio - Gerente Corporativa MR	

COPIA CONTROLADA: SI x NO