	<b>PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES DE DINERO</b>	CÓDIGO	GPQ-pr-04
		VERSIÓN	4
		FECHA EMISIÓN	8/08/2009
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/03/2026
		PÁGINA	1 de 7

## 1. OBJETIVO


Establecer el procedimiento para el caso de devolución de dineros por fallos en la facturación o en el servicio prestado.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la Reclamación del usuario por devolución de dineros, hasta la solución final del caso.


## 3. DEFINICIONES

- **Calidad del servicio de aseo:** Se entiende por calidad del servicio público domiciliario de aseo, la prestación con continuidad, frecuencia y eficiencia a toda la población de conformidad con lo establecido en el decreto 2981 de 2013; con un debido programa de atención de fallas y emergencias, una atención al usuario completa, precisa y oportuna; un eficiente aprovechamiento y una adecuada disposición de los residuos sólidos; de tal forma que se garantice la salud pública y la preservación del medio ambiente, manteniendo limpias las zonas atendidas.
- **Contrato de servicios públicos o de condiciones uniformes (artículo 128, 129 y 130 Ley 142 de 1994):** Es un contrato uniforme, consensual, por el cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con las estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados. Existe contrato desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que prestará el servicio y el propietario o quien utilice el inmueble solicita recibir el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa.
- **Costo económico de referencia del servicio:** Es el resultante de aplicar los criterios y las metodologías que defina la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico de acuerdo con las disposiciones de la Ley 142 de 1994.
- **Entidad tarifaria local (Resolución CRA 117 de 1999):** Persona natural o jurídica que tiene la facultad de definir las tarifas de los servicios de acueducto, alcantarillado o aseo. Son entidades tarifarias locales: a) El alcalde municipal, cuando sea el municipio el que preste directamente el servicio o la junta municipal de servicios públicos; b) La junta directiva de la empresa o entidad o quien haga sus veces; c) Quien establezca el contrato en el caso de las entidades prestadoras con vinculación contractual con el municipio.
- **Factura de servicios públicos (Decreto 1077 del 2015):** Es la cuenta que la entidad prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.
- **PETICIÓN (Artículos 152 Ley 142 de 1994 y 5 Código Contencioso Administrativo):** Solicitud respetuosa verbal o escrita que los usuarios o suscriptores pueden presentar ante las empresas de servicios públicos en relación con el contrato de servicios públicos. Si fue verbal, la petición se responderá en la misma forma, a menos que quien decide prefiera

	<b>PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES DE DINERO</b>	CÓDIGO	GPQ-pr-04
		VERSIÓN	4
		FECHA EMISIÓN	8/08/2009
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/03/2026
		PÁGINA	2 de 7

hacer saber su decisión por escrito. Si fue escrita, se responderá únicamente por escrito. Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo (Artículo 6 Código Contencioso Administrativo).

- **QUEJA** (Artículo 45 Decreto 1842 de 1991): Medio por el cual el suscriptor o usuario pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio. Cuando se trata de empresas o empleados oficiales, la queja también puede interponerse ante la personería municipio o distrital, o ante la Procuraduría General de la nación, según el caso.
- **RECLAMACIÓN** (Artículo 46 Decreto 1842 de 1991): Actuación preliminar mediante la cual la empresa revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto, en un todo de conformidad con los procedimientos previstos en el Código Contencioso Administrativo y las disposiciones reglamentarias contenidas en el Decreto 1842 de 1991.
- **Requisitos para la prestación de los servicios** (art. 134 la ley 142 de 1994 ): los servicios públicos domiciliarios los puede solicitar cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble. Solo bastará la prueba de habitación de personas. No se podrán exigir requisitos adicionales.
- **Servicio industrial** (Decreto 1077 del 2015 ): Es el servicio que se presta a predios o inmuebles en los cuáles se desarrollen actividades industriales que corresponden a procesos de transformación o de otro orden.
- **Usuario no residencial** (Decreto 1077 del 2015): 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.
- **Servicio oficial** (Decreto 1077 de 2015): 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 de carácter oficial de todo nivel; a los hospitales, clínicas, centros de salud, ancianatos, orfanatos de carácter oficial.
- **Servicio ordinario de aseo**: Es la modalidad de prestación del servicio de aseo para residuos de origen residencial y para aquellos residuos de origen comercial e industrial que por su naturaleza, composición, tamaño y volumen pueden ser manejados normalmente de acuerdo con la capacidad del concesionario.
- **Servicio residencial** (decreto 1077 del 2015 ): 1. Es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas.
- **Superintendencia de servicios públicos domiciliarios** (artículos 14.30, 75 y 76 ley 142 de 1994): Persona de derecho público adscrita al Ministerio de Desarrollo, de carácter técnico, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonial. La Superintendencia ejerce el control, inspección y vigilancia de las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios y los demás servicios a los que se aplica la Ley 142 de 1994.

	<b>PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIONES DE DINERO</b>	CÓDIGO	GPQ-pr-04
		VERSIÓN	4
		FECHA EMISIÓN	8/08/2009
		FECHA ACTUALIZACIÓN	13/03/2026
		PÁGINA	3 de 7

- Servicio público domiciliario de aseo (artículo 14.24 ley 142 de 1994): Es el servicio de recolección municipal de residuos principalmente sólidos. Se consideran actividades complementarias el transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos.
- Suscriptor (artículo 14.31 ley 142 de 1994 y decreto 1077 del 2015): Persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
- Tarifas: Sistema de precios que permite el cobro de los servicios públicos domiciliarios. Se consideran integrantes del sistema tarifario las siguientes tarifas y cobros: a) Tarifas de cargo fijo: recuperan los costos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario; b) Tarifas de consumo: en función de los costos económicos de prestar el servicio; c) Tarifas de conexión: para cubrir los costos de conexión y/o para acelerar la recuperación en inversiones de infraestructura; d) Otros cobros: reconexión: por los costos ocasionados por la suspensión del servicio; reinstalación: por los costos originados en el corte y terminación del contrato de condiciones uniformes; intereses de mora : ocasionados por el no pago oportuno de las facturas; sanciones :por el uso no autorizado del servicio; costo de medidores, acometidas, etc. : bienes que suministran las empresas de servicios públicos.
- Unidad independiente (decreto 2981 de 2013): Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria.
- Usuario (artículo 14.33 ley 142 de 1994): Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde se presta o como receptor directo del servicio. Se le denomina también consumidor.
- Usuarios no residenciales (decreto 2981 de 2013): 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.
- Usuarios residenciales (decreto 2981 de 2013): 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.
- Inmueble desocupado (decreto 2981 de 2013): 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.

#### 4. DESCRICIÓN

ACTIVIDAD	DOCUMENTO	RESPONSABLE
USUARIO SOLICITA PQR, POR DEVOLUCIÓN DE DINEROS		

<p>El usuario presenta a la Oficina de PQR o al ente de control (SSPD), reclamación del servicio o por inconsistencias en la factura solicitando la devolución del dinero pagado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>GPQ-FO-02</b> FORMATO DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS</li> <li>• <b>GPQ-PR-01</b> PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</li> </ul>	<p>Auxiliar PQR</p>
<p><b>INVESTIGACIÓN DEL CASO</b></p> <p>Según la reclamación del usuario se designa al funcionario encargado del tema específico con el objeto de investigar la veracidad de la información, y la explicación del caso respectivamente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>GPQ-FO-05</b> VERIFICACIÓN DEL SERVICIO</li> </ul>	<p>Auxiliar PQR director de operaciones</p>
<p><b>ENVIAR NOTIFICACIÓN DEL RESULTADO</b></p> <p>De acuerdo con el informe y la veracidad de la reclamación se envía el resultado de la investigación con las acciones a tomar en el caso.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>GPQ-PR-01</b> PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</li> </ul>	<p>Auxiliar PQR</p>
<p><b>EL USUARIO APELA EL RESULTADO</b></p> <p>El usuario no está satisfecho con el resultado razón por la cual apela en búsqueda de la respuesta de la misma.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>GPQ-PR-01</b> PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS</li> </ul>	<p>Auxiliar PQR</p>
<p><b>COMUNICADO DE LA SSPD POR INVESTIGACIÓN DE CASO</b></p> <p>En ocasiones después de apelada la respuesta en segunda instancia, los usuarios en uso de su derecho envían los documentos de su reclamación al ente de control, el cual envía requerimiento de respuesta en el cual se vuelve a verificar las causas, explicaciones y acciones a tomar de la reclamación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SE TRAMITA POR CORREO ELECTRÓNICO</li> </ul>	<p>Auxiliar PQR</p>
<p><b>INCONVENIENTES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b></p> <p>En los casos que la reclamación sea debida a la no prestación del servicio se indaga y verifica las condiciones técnicas del servicio al usuario</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>GPQ-FO-05</b> VERIFICACIÓN DEL SERVICIO</li> </ul>	<p>Director de Operaciones</p>
<p><b>PRESTAR EL SERVICIO CONFORME AL CCU</b></p>		

<p>Verificar que el objeto de la reclamación del usuario sea por incumplimiento al CCU, determinando la duración, frecuencia, y afectaciones al usuario en caso de ser positiva la reclamación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>GPQ-FO-05</b> VERIFICACIÓN DEL SERVICIO</li> </ul>	<p>Director de Operaciones</p>
<p><b>INFORME TÉCNICO PARA LA NO PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b> Si no es factible la prestación del servicio debe elaborarse el correspondiente informe, donde se especifique las razones por las cuales no se puede prestar el servicio como es el caso de los vértices o límites de la prestación del servicio, nulo acceso a la vivienda o establecimiento del usuario que por condiciones topográficas no se pueda prestar el servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>GPQ-FO-05</b> VERIFICACIÓN DEL SERVICIO</li> </ul>	<p>Director de Operaciones</p>
<p><b>INFORME DE EXPLICACIÓN DEL SUCESO DE FACTURACIÓN</b> En el caso que la reclamación sea debido a inconsistencias en la factura se solicitara en insumo correspondiente a través de correo electrónico al área de facturación</p>	<p>CORREO ELECTRÓNICO</p>	<p>Coordinador de Facturación</p>
<p><b>DETERMINA LA ACCIÓN A ESTABLECER DE ACUERDO A LA INFORMACIÓN RECOLECTADA A PARTIR DE ASESORÍA JURÍDICA</b> A partir de los informes técnicos de facturación o Técnico de la prestación del servicio, se analiza las consecuencias jurídicas, y se establecen lineamientos para la toma de decisión y acciones frente al caso particular Si el servicio no se presta el proceso de Servicio al cliente deberá solicitar en el sistema ARQ la inactivación de la cuenta del usuario para no continuar emitiendo facturas</p>	<p>SISTEMA ARQ - ACTO ADMINISTRATIVO DE RESPUESTA AL USUARIO</p>	<p>Mercado Regulado Auxiliar de PQR</p>
<p><b>LIQUIDACIÓN DEL VALOR A DEVOLVER</b> En el caso en que se tenga que realizar devolución de dineros, se debe realizar la liquidación con el valor correspondiente. Para ello se debe generar el estado de cuenta del usuario en el software ARQ verificando facturas emitidas y pagos recibidos Una vez identificado el valor a devolver al usuario se deberá dejar este mismo como saldo a favor en el sistema ARQ, realizando una nota crédito por concepto de servicio no prestado.</p>	<p>ESTADO DE CUENTA</p>	<p>Coordinador de Facturación</p>

<p>En el caso que el usuario posea cartera morosa con la empresa, se descontara el valor de esta ya sea total o parcialmente, dependiendo del costo a descontar y de la cartera vigente al momento del fallo de la reclamación.</p>		
<p><b>NOTA CRÉDITO CON SALDO A FAVOR</b> Si el usuario no posee cartera morosa, se puede realizar nota crédito con saldo a favor para futuras facturas, hasta que el valor liquidado sea totalmente cubierto con el servicio prestado.  En el sistema ARQ se debe dejar el saldo a favor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SISTEMA ARQ</li> </ul>	<p>Coordinador de Facturación</p>
<p><b>SOLICITAR DEVOLUCIÓN DE DINERO LIQUIDADO</b> En el caso que el fallo de la reclamación sea la devolución en efectivo del dinero este debe solicitarse a contabilidad , con los soportes correspondientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CORREO ELECTRONICO</li> </ul>	<p>Coordinador de Facturación – Contabilidad</p>
<p><b>PROCESO CONTABLE PARA DEVOLUCIÓN DE DINERO</b> El proceso de mercado regulado deberá enviar al proceso contable formato respectivas autorizaciones de la dirección de mercado regulado General con el valor a devolver donde se determine por cuenta (componente cobrado)  El formato anterior deberá ir acompañado del formato de creación del tercero y anexar la siguiente documentación:</p> <p><b>1. Persona natural.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fotocopia de la cedula.</li> <li>• Fotocopia certificada de tradición y libertad, no mayor a 30 días.</li> <li>• Certificado original de cuenta bancaria en la que se hará la transferencia.</li> <li>• Autorización escrita del dueño del inmueble y/o copia del contrato de arrendamiento con copia de las cedula.</li> </ul> <p><b>2. Persona Jurídica ( )</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Original certificado de Cámara y Comercio, no mayor a 30 días.</li> <li>• Fotocopia cedula del representante legal</li> <li>• Copia del RUT.</li> <li>• Conjunto residencial: Acta de asamblea del nombramiento del administrador, Fotocopia de cedula del administrador. Cuando es firma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GCO-PR-04 FORMATO DEVOLUCIÓN</li> </ul>	<p>Coordinador de Facturación – Contabilidad</p>

CÓDIGO	GPQ-pr-04
VERSIÓN	4
FECHA EMISIÓN	8/08/2009
FECHA ACTUALIZACIÓN	13/03/2026
PÁGINA	7 de 7

<p>administradora: copia de acta de asamblea y fotocopia de representante legal de firma administradora.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado original de cuenta bancaria en la que se hará la transferencia.</li> </ul> <p>Para los casos de devolución por no prestación de servicio se deberá acompañar la solicitud con la certificación de inactivación del usuario en el sistema ARQ.</p> <p><b>DEVOLUCIÓN DE CONTABILIDAD DEL DINERO LIQUIDADO</b></p> <p>Contabilidad debe realizar la devolución del dinero liquidado por efecto de reclamación del usuario, previamente autorizado, mediante transferencia electrónica</p>	<p>SOPORTE DE TRANSFERENCIA ELECTRONICA POR CORREO ELECTRONICO</p>	<p>Contabilidad</p>
<p><b>COMUNICACIÓN FINAL AL USUARIO</b></p> <p>Según la acción determinada se hace comunicación de la misma al usuario, esperando que dicha respuesta este conforme a lo solicitado, o explique la situación esperada.</p>	<p>ACTO ADMINISTRATIVO PARA USUARIO CON SOPORTES</p>	<p>Auxiliar PQR</p>

## 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- **GPQ-FO-02** FORMATO DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS
- **GPQ-PR-01** PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
- **GPQ-FO-05** VERIFICACIÓN DEL SERVICIO
- **GCO-PR-04** FORMATO DE DEVOLUCIÓN

## 6. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Fecha	Cambios
1	08/08/2009	Versión original
2	25/11/2020	Actualización de cargos
3	09/05/2022	Ajustes conforme a acta de reunión de 05/05/2022
4	13/03/2026	Ajuste general del procedimiento

## 7. RESPONSABLES

Firmas autorizadas	Cargo	Nombre
<b>Revisó</b>	Coordinador Servicio al Cliente	Erika Charry
<b>Aprobó</b>	Director de Mercado Regulado	Elkin Mora