	GESTIÓN COMERCIAL	I-GCO-01 Versión:04 2023-05-16
	INSTRUCTIVO DE TRÁMITES	

## 1. OBJETIVO

Documentar los parámetros relacionados con los trámites que EMPOCALDAS S.A. E.S.P ha definido para garantizar el acceso a los servicios públicos de acueducto y alcantarillado; contribuyendo a facilitar y simplificar el relacionamiento del ciudadano con la Entidad, mediante la estandarización y optimización de requisitos y tiempos de respuesta.


## 2. RESPONSABILIDAD

El Administrador o el Auxiliar de PQR o el Auxiliar Administrativo Seccional, es responsable de recibir la documentación, proceder conforme a lo establecido para cada trámite y cuando sea aplicable, conservar las evidencias según lo solicitado.

## 3. DESCRIPCIÓN GENERAL DE ACTIVIDADES

### 3.1. FACTIBILIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

<b>DESCRIPCIÓN</b>	Obtener el documento mediante el cual se establecen las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que permitan ejecutar la infraestructura de servicios públicos dentro de procesos de urbanización que se adelanten mediante un plan parcial.
<b>PARA REALIZARLO NECESITA:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Solicitud escrita (Formato F-PG-02)</b></li> <li>2. Plano de ubicación del predio en medio digital.</li> <li>3. Certificación de la Clasificación del Suelo expedido por el curador urbano o la autoridad municipal competente.</li> </ol> <p><b>Nota: Se debe verificar la titularidad del predio y dejar la evidencia adjunta. (Requisito a cargo de EMPOCALDAS S.A. E.S.P.)</b></p>
<b>VISITA A TERRENO</b>	EMPOCALDAS verificará el cumplimiento de condiciones en visita de funcionario a terreno.
<b>RESULTADOS QUE SE OBTIENEN:</b>	Certificado de factibilidad de servicios públicos, que se obtiene <b>en 45 Día(s) – calendario</b>
<b>DONDE SE PUEDE HACER SEGUIMIENTO A LA SOLICITUD:</b>	Presencial en Puntos de Atención, correo electrónico a pqr@empocaldas.com.co y contact center
<b>SOPORTE LEGAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución 156 de 2011, (Artículo 26)</li> <li>• Ley 142 de 1994, (Artículo 134)</li> <li>• Resolución 070 de 1998, (Numeral 4.4.1)</li> <li>• Decreto 3050 de 2013, (Artículo 3)</li> <li>• Decreto único reglamentario 1077 de 2015. Artículos: 2.2.4.1.1.7; 2.2.4.1.1.3</li> </ul>

	GESTIÓN COMERCIAL	I-GCO-01 Versión:04 2023-05-16
	INSTRUCTIVO DE TRÁMITES	


### 3.2. VIABILIDAD Y DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS

<b>DESCRIPCIÓN</b>	Obtener el documento mediante el cual se certifica la posibilidad técnica de conectar un predio o predios objeto de la licencia urbanística a las redes matrices de servicios públicos existentes.
<b>PARA REALIZARLO NECESITA:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud escrita (Formato F-PG-02).</li> <li>2. Plano de ubicación del predio en medio digital.</li> <li>3. Certificación de la Clasificación del Suelo expedido por el curador urbano o la autoridad municipal competente (No aplica para vivienda rural dispersa).</li> </ol> <p><b>Nota: Se debe verificar la titularidad del predio y dejar la evidencia adjunta. (Requisito a cargo de EMPOCALDAS S.A. E.S.P.)</b></p>
<b>VISITA A TERRENO</b>	EMPOCALDAS verificará el cumplimiento de condiciones en visita de funcionario a terreno.
<b>RESULTADOS QUE SE OBTIENEN:</b>	Certificación de viabilidad y disponibilidad de servicios públicos, que se obtiene <b>en 45 Día(s) - calendario</b>
<b>DONDE SE PUEDE HACER SEGUIMIENTO A LA SOLICITUD:</b>	Presencial en Puntos de Atención, correo electrónico a pqr@empocaldas.com.co y contact center
<b>SOPORTE LEGAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 1537 de 2012, (Artículo 45, 47, 50 y 55 parágrafo)</li> <li>• Ley 388 de 1997, (Artículo 13 numeral 2, 16 numeral 2.1 y 37)</li> <li>• Ley 142 de 1994, (Artículo 134)</li> <li>• Decreto 1469 de 2010, (Artículo 22 Numeral 3)</li> <li>• Decreto único reglamentario 1077 de 2015. Artículos: 2.3.1.2.7; 2.3.1.2.3; 2.3.1.2.2; 2.3.1.2.4; 2.3.1.2.5; 2.3.1.2.6; 2.3.1.2.8</li> </ul>

### 3.3. CONEXIÓN A LOS SERVICIOS PÚBLICOS

<b>DESCRIPCIÓN</b>	Acceder al servicio público para un predio residencial, comercial, industrial, oficial o especial en Perímetros de servicios.-
<b>PARA REALIZARLO NECESITA:</b>	<p>La solicitud de los servicios podrá hacerla la persona con capacidad para contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título. (Art. 134 ley 142 de 1994), siempre que el inmueble o la parte respectiva, reúnan las condiciones de acceso exigidas por EMPOCALDAS S.A. E.S.P.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Solicitud escrita (Formato F-GCO-06)</b></li> <li>2. Si se trata del <b>propietario del inmueble</b>, número de matrícula inmobiliaria (para la empresa verificar el certificado de tradición).</li> </ol> <p><b>Nota: Se debe verificar la titularidad del predio y dejar la evidencia adjunta. (Requisito a cargo de EMPOCALDAS S.A. E.S.P.)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Tratándose del <b>Arrendatario del inmueble</b>, copia del contrato de arrendamiento.</li> </ol>


	<ol style="list-style-type: none"><li>4. En caso de que el solicitante sea el Poseedor Regular, Tenedor o ejerza simple habitación, adjuntará cualquiera de los medios probatorios que le reconozcan dicha condición, tales como:<ul style="list-style-type: none"><li>• Documento donde se exprese la calidad con que actúa. En virtud del principio de la buena fe, se entiende rendido bajo la gravedad de juramento.</li><li>• Documento privado (carta venta) de la propiedad o de mejoras.</li><li>• Recibos de pago de impuesto predial u otros servicios públicos a su nombre.</li></ul></li><li>5. Los usuarios industriales y/o especiales de alcantarillado que manejen productos químicos y derivados del petróleo deberán contar con un plan de contingencia que garantice que bajo ninguna condición se corre el riesgo de que estas sustancias lleguen al sistema público de alcantarillado – No aplica para edificaciones en construcción.</li><li>6. Certificado de estratificación para el uso residencial o copia de la factura de otro servicio público donde aparezca el estrato de la vivienda, siempre y cuando el inmueble se encuentre en el área o perímetro de prestación de servicio.</li><li>7. Fotocopia de la cédula del solicitante.</li><li>8. Para definir el diámetro del medidor de usuarios residenciales con viviendas de más de dos pisos, comerciales, industriales u oficiales, se debe presentar las memorias de cálculo y planos de las redes internas de acueducto y alcantarillado para verificar los caudales máximos de diseño y asignar el diámetro del medidor.</li><li>9. Licencia de construcción para edificaciones por construir. Nota: A las conexiones nuevas autorizadas para construcciones se les asigna el uso INDUSTRIAL, lo cual será ajustado a petición del usuario previa visita de la Empresa dejando evidencia en el F-GCO-95.</li><li>10. Para edificaciones de tres o más pisos se deben presentar planos de los diseños hidráulicos y sanitarios para verificar la utilización eficiente de los servicios (artículo 7.9 Decreto 302 de 2000).</li><li>11. En caso de no existir red madre de alcantarillado, y cuando la descarga se vaya a realizar en un cuerpo de agua, se debe exigir al solicitante el permiso de vertimiento expedido por CORPOCALDAS, en cumplimiento del artículo 31 del Decreto 3930 de 2010. “No se requiere permiso de vertimiento para disponer en el suelo las aguas residuales domésticas provenientes de las viviendas rurales dispersas siempre y cuando se tenga una solución individual de saneamiento básico diseñada conforme los parámetros del reglamento técnico del sector de agua potable y saneamiento básico – RAS, Resolución 330 de 2017 (Artículo 279 de la Ley 1955 de 2019). Este requisito será verificado por el Ingeniero de Zona.”</li></ol>
--	---

	GESTIÓN COMERCIAL	I-GCO-01 Versión:04 2023-05-16
	INSTRUCTIVO DE TRÁMITES	

	12. Para realizar la conexión al servicio de acueducto en las zonas donde EMPOCALDAS S.A. E.S.P. no presta el servicio de alcantarillado, se debe solicitar el certificado de disponibilidad del prestador correspondiente.
<b>VISITA A TERRENO</b>	EMPOCALDAS verificara el cumplimiento de condiciones en visita de funcionario a terreno.
<b>RESULTADOS QUE SE OBTIENEN:</b>	Instalación del servicio en un término no mayor a quince (15) días hábiles contados a partir de la presentación de la solicitud.
<b>DONDE SE PUEDE HACER SEGUIMIENTO A LA SOLICITUD:</b>	Presencial: Puntos de Atención
<b>SOPORTE LEGAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto Ley 019 de 2012, Artículo 44</li> <li>• Ley 142 de 1994, Artículos 128 – 135</li> <li>• Decreto 3050 de 2013. Artículo 6</li> <li>• Decreto 3930 de 2010, Artículo 31</li> <li>• Decreto 302 de 2000, Artículo 7.9.</li> <li>• Resolución 330 de 2017, Artículo 61.</li> <li>• Ley 1955 de 2019, Artículo 279</li> <li>• Resolución 844 de 2018- RAS Rural, Artículo 3</li> <li>• Ley 388 de 1997, Artículo 12, parágrafo 2</li> </ul>

### 3.4. INDEPENDIZACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO

<b>DESCRIPCIÓN</b>	Autorización de nuevas acometidas para atender una o varias unidades segregadas de un inmueble.
<b>PARA REALIZARLO NECESITA:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los usuarios industriales y/o especiales de alcantarillado que manejen productos químicos y derivados del petróleo deberán contar con un plan de contingencia que garantice que bajo ninguna condición se corre el riesgo de que estas sustancias lleguen al sistema público de alcantarillado.</li> <li>2. Fotocopia de la cédula del solicitante.</li> <li>3. Para definir el diámetro del medidor de usuarios residenciales con viviendas de más de dos pisos, comerciales, industriales u oficiales, se debe presentar las memorias de cálculo y planos de las redes internas de acueducto y alcantarillado para verificar los caudales máximos de diseño y asignar el diámetro del medidor.</li> <li>4. Licencia de construcción para edificaciones por construir.</li> <li>5. Para edificaciones de tres o más pisos se deben presentar planos de los diseños hidráulicos y sanitarios para verificar la utilización eficiente de los servicios (artículo 7.9 Decreto 302 de 2000).</li> </ol> <p><b>Nota: Cuando se trate de desenglobe de una propiedad o cambio de dueño, aplica el trámite CONEXIÓN A LOS SERVICIOS PÚBLICOS.</b></p>

	GESTIÓN COMERCIAL	I-GCO-01 Versión:04 2023-05-16
	INSTRUCTIVO DE TRÁMITES	


<b>VISITA A TERRENO</b>	EMPOCALDAS verificará el cumplimiento de condiciones en visita de funcionario a terreno.
<b>RESULTADOS QUE SE OBTIENEN:</b>	Autorización de nuevas acometidas, que se obtiene en <b>15 Día(s) - hábil(es)</b>
<b>DONDE SE PUEDE HACER SEGUIMIENTO A LA SOLICITUD:</b>	Presencial
<b>SOPORTE LEGAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto 302 de 2000, (Artículo 12)</li> <li>• Ley 142 de 1994, (Artículos 128 -135)</li> <li>• Decreto único reglamentario 1077 de 2015. Artículos: 2.3.1.3.2.3.10; 2.3.1.3.2.3.15; 2.3.1.1.1</li> </ul>

### 3.5. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

<b>DESCRIPCIÓN</b>	Suspender el servicio público por mutuo acuerdo entre el suscriptor y el prestador del servicio.
<b>PARA REALIZARLO NECESITA:</b>	<b>1. Solicitud escrita (Formato F-GCO-92)</b>
<b>VISITA A TERRENO</b>	EMPOCALDAS verificará el cumplimiento de condiciones en visita de funcionario a terreno.
<b>RESULTADOS QUE SE OBTIENEN:</b>	Suspensión del servicio público, que se obtiene en 2 días hábiles.
<b>DONDE SE PUEDE HACER SEGUIMIENTO A LA SOLICITUD:</b>	Presencial en Puntos de Atención, correo electrónico a pqr@empocaldas.com.co y contact center
<b>SOPORTE LEGAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 142 de 1994, (Artículo 138)</li> <li>• Decreto único reglamentario 1077 de 2015. Artículos: 2.3.1.3.5.20</li> </ul>

### 3.6. RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO PÚBLICO

<b>DESCRIPCIÓN</b>	Conectar nuevamente el servicio público a un inmueble al cual se le había suspendido.
<b>PARA REALIZARLO NECESITA:</b>	1. Comprobante de pago o acuerdo de pago
<b>VISITA A TERRENO</b>	Si aplica
<b>RESULTADOS QUE SE OBTIENEN:</b>	Restablecimiento del servicio público, que se obtiene en <b>12 Hora(s) hábiles.</b>
<b>DONDE SE PUEDE HACER SEGUIMIENTO A LA SOLICITUD:</b>	Presencial en Puntos de Atención, correo electrónico a pqr@empocaldas.com.co y contact center.
<b>SOPORTE LEGAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto Ley 019 de 2012, (Artículo 42)</li> <li>• Resolución 424 de 2007, (Todos)</li> <li>• Ley 142 de 1994, (Artículo 142)</li> <li>• Decreto Ley 302 de 2000, (Artículos 31, 32)</li> <li>• Resolución 108 de 1997, (Artículos 20 - 21)</li> <li>• Decreto único reglamentario 1077 de 2015. Artículos: 2.3.1.3.2.6.28; 2.3.1.3.2.6.29</li> </ul>

	GESTIÓN COMERCIAL	I-GCO-01 Versión:04 2023-05-16
	INSTRUCTIVO DE TRÁMITES	


### 3.7. DENUNCIO DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

<b>DESCRIPCIÓN</b>	Informar al prestador del servicio público domiciliario sobre la existencia o terminación del contrato de arrendamiento.
<b>PARA REALIZARLO NECESITA:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Póliza Origina</li> <li>2. Cédula de Ciudadanía</li> <li>3. Solicitud Verbal o Escrita</li> </ol>
<b>VISITA A TERRENO</b>	NO APLICA
<b>RESULTADOS QUE SE OBTIENEN:</b>	Aceptación de la garantía, que se obtiene <b>en 5 Día(s) - hábil(es)</b>
<b>DONDE SE PUEDE HACER SEGUIMIENTO A LA SOLICITUD:</b>	Presencial en Puntos de Atención, correo electrónico a pqr@empocaldas.com.co y contact center
<b>SOPORTE LEGAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documento técnico PRO-GJ-09 (DENUNCIO DEL CONTRATO DE ARRENDAMIENTO)</li> <li>• Decreto 3130 de 2003, (Artículos 5, 8)</li> <li>• Ley 142 de 1994, (Artículo 130)</li> <li>• Ley 820 de 2003, (Artículo 15)</li> </ul>

### 3.8. CAMBIO DE TARIFA PARA HOGARES COMUNITARIOS O SUSTITUTOS DEL BIENESTAR FAMILIAR.

<b>DESCRIPCIÓN</b>	Modificar la tarifa de los servicios públicos de los inmuebles de uso residencial donde funcionan los hogares comunitarios de bienestar y sustitutos.
<b>PARA REALIZARLO NECESITA:</b>	1. Certificados de hogares comunitarios o sustitutos de bienestar familiar.
<b>VISITA A TERRENO</b>	EMPOCALDAS verificará en visita de funcionario a terreno, que cumpla con lo soportado en los certificados del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.
<b>RESULTADOS QUE SE OBTIENEN:</b>	Cambio de la tarifa, que se obtiene <b>en 10 Día(s) - hábil(es)</b>
<b>DONDE SE PUEDE HACER SEGUIMIENTO A LA SOLICITUD:</b>	Presencial en Puntos de Atención, correo electrónico a pqr@empocaldas.com.co y contact center
<b>SOPORTE LEGAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto 1766 de 2012, (Todos)</li> <li>• Ley 1450 de 2011, (Artículo 127)</li> <li>• Decreto 3590 de 2007, (Todos)</li> </ul>

**Nota: Este trámite se realiza entre instituciones**


	GESTIÓN COMERCIAL	I-GCO-01 Versión:04 2023-05-16
	INSTRUCTIVO DE TRÁMITES	

### 3.9. INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO O REPARACIÓN DE MEDIDORES

<b>DESCRIPCIÓN</b>	Instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos reales de los usuarios.
<b>PARA REALIZARLO NECESITA:</b>	Solicitud verbal o escrita
<b>VISITA A TERRENO</b>	EMPOCALDAS verificará el cumplimiento de condiciones en visita de funcionario a terreno.
<b>RESULTADOS QUE SE OBTIENEN:</b>	Instalación del medidor, que se obtiene <b>en 5 Día(s) – hábiles</b>
<b>DONDE SE PUEDE HACER SEGUIMIENTO A LA SOLICITUD:</b>	Presencial en Puntos de Atención, correo electrónico a pqr@empocaldas.com.co y contact center
<b>SOPORTE LEGAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto 302 de 2000, (Artículos 3.21- 3.24, 11, 14-20)</li> <li>• Ley 142 de 1994, (Artículo 144)</li> <li>• Decreto único reglamentario 1077 de 2015. Artículos: 2.3.1.3.2.3.15; 2.3.1.3.2.3.11; 2.3.1.3.2.3.8; 2.3.1.3.2.3.12; 2.3.1.3.2.3.17; 2.3.1.3.2.3.16; 2.3.1.1.1; 2.3.1.3.2.3.13; 2.3.1.3.2.3.14</li> </ul>

### 3.10. FACILIDADES DE PAGO PARA LOS DEUDORES DE OBLIGACIONES NO TRIBUTARIAS.

<b>DESCRIPCIÓN</b>	Obtener por el deudor o por un tercero a su nombre, facilidades para el pago de las obligaciones no tributarias
<b>PARA REALIZARLO NECESITA:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Solicitud escrita (Formato F-GJ-40)</b>  En el caso del propietario, <b>se debe verificar la titularidad del predio y dejar la evidencia adjunta. (Requisito a cargo de EMPOCALDAS S.A. E.S.P.)</b></li> <li>2. Fotocopia de la cédula de ciudadanía del solicitante o certificado de existencia y representación legal para persona jurídica</li> <li>3. Cuando se tenga la calidad de tenedor del inmueble, a cualquier título, será necesario aportar la autorización escrita del propietario o poseedor del inmueble. Dicha autorización deberá contener la información completa (número de identificación, nombre completo, teléfono fijo y celular, dirección de residencia y correo electrónico), con fecha de expedición no mayor a un (1) mes.</li> <li>4. Si la persona que figura como propietaria del inmueble falleció, a fin de acreditar su legitimación en la causa los herederos interesados en suscribir el plan de pagos deberán aportar: el registro civil de defunción, el registro civil de nacimiento y el documento de identidad de los herederos. En caso de que exista proceso de sucesión en curso, deberá aportar copia del documento que acredite la calidad de heredero.</li> </ol>

	GESTIÓN COMERCIAL	I-GCO-01 Versión:04 2023-05-16
	INSTRUCTIVO DE TRÁMITES	

<b>VISITA A TERRENO</b>	NO APLICA
<b>RESULTADOS QUE SE OBTIENEN:</b>	Acuerdo de pago, que se obtiene en <b>1 Día(s) - hábil(es)</b>
<b>DONDE SE PUEDE HACER SEGUIMIENTO A LA SOLICITUD:</b>	PRESENCIAL
<b>SOPORTE LEGAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto 624 de 1989, (Artículos 803, 804, 814, 814-1 - 814-3)</li> <li>• Decreto 2685 de 1999, (Artículo 545) Decreto 4473 de 2006, (Todos)</li> <li>• Ley 1066 de 2006, (Artículo 2 numeral 1, 3, 6)</li> </ul>


### 3.11. CAMBIO DE LA CLASE DE USO DE UN INMUEBLE AL CUAL SE LE PRESTA EL SERVICIO PÚBLICO.

<b>DESCRIPCIÓN</b>	Cambiar la clase de uso actual del inmueble en el cual se presta el servicio público de acuerdo con la utilización que éste tiene, puede ser residencial, industrial, comercial, oficial o especial.
<b>PARA REALIZARLO NECESITA:</b>	1. Solicitud escrita (Formato F-GJ-41)
<b>VISITA A TERRENO</b>	EMPOCALDAS verificará el cumplimiento de condiciones en visita de funcionario a terreno.
<b>RESULTADOS QUE SE OBTIENEN:</b>	Cambio en el uso del inmueble que se obtiene en 5 días y se ve reflejado el cambio en la tarifa en la facturación siguiente.
<b>DONDE SE PUEDE HACER SEGUIMIENTO A LA SOLICITUD:</b>	Presencial en Puntos de Atención, correo electrónico a pqr@empocaldas.com.co y contact center
<b>SOPORTE LEGAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley 142 de 1994, (Artículos 128 - 135)</li> <li>• Decreto único reglamentario 1077 de 2015. Artículos: 2.3.1.3.2.5.23; 2.3.1.3.2.2.6</li> </ul>

### 3.12. CAMBIOS EN LA FACTURA DE SERVICIO PÚBLICO

<b>DESCRIPCIÓN</b>	Modificar la información registrada en la base de datos del servicio público concerniente al nombre del propietario, dirección y/o al estrato del predio.
<b>PARA REALIZARLO NECESITA:</b>	<p><b>Cambio Nombre</b></p> <p>1. Solicitud escrita (Formato F-GJ-41)</p> <p><b>Nota: Se debe verificar la titularidad del predio y dejar la evidencia adjunta. (Requisito a cargo de EMPOCALDAS S.A. E.S.P.)</b></p>




	GESTIÓN COMERCIAL	I-GCO-01 Versión:04 2023-05-16
	INSTRUCTIVO DE TRÁMITES	

	<p><b>Cambio de dirección del inmueble</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Solicitud escrita (Formato F-GJ-41)</li> <li>Certificado emitido por Planeación Municipal donde conste la nomenclatura asignada.</li> </ol> <p><b>Cambio de Estrato</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Solicitud escrita (Formato F-GJ-41)</li> <li>Certificado de estratificación (Si no está a nombre del suscriptor, se debe verificar la dirección o la ficha catastral del inmueble) o copia de la factura de otro servicio público donde aparezca el estrato de la vivienda.</li> </ol>
<b>VISITA A TERRENO</b>	NO APLICA
<b>RESULTADOS QUE SE OBTIENEN:</b>	Modificación de la información en la factura, que se obtiene <b>de manera inmediata</b> y se ve reflejado el cambio la facturación siguiente
<b>DONDE SE PUEDE HACER SEGUIMIENTO A LA SOLICITUD:</b>	Presencial en Puntos de Atención, correo electrónico a pqr@empocaldas.com.co y contact center
<b>SOPORTE LEGAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley 142 de 1994, (Artículos 128 - 135, 147, 148)</li> </ul>

### 3.13. INSTALACIÓN TEMPORAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

<b>DESCRIPCIÓN</b>	Conexión temporal del servicio público para construcción de obra pública y espectáculos públicos no permanentes u otros servicios no residenciales de carácter ocasional.
<b>PARA REALIZARLO NECESITA:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Solicitud escrita (Formato F-GCO-06)</li> <li>Rut – aplica para suscriptores comerciales o industriales.</li> <li>Permiso de autoridad competente (aplica para eventos)</li> <li>Copia del Contrato (para construcción de obra pública).</li> </ol>
<b>VISITA A TERRENO</b>	EMPOCALDAS verificara el cumplimiento de condiciones en visita de funcionario a terreno.
<b>RESULTADOS QUE SE OBTIENEN:</b>	Conexión temporal del servicio que se obtiene en 5 Día(s) – hábiles
<b>DONDE SE PUEDE HACER SEGUIMIENTO A LA SOLICITUD:</b>	Presencial en Puntos de Atención, correo electrónico a pqr@empocaldas.com.co y contact center
<b>SOPORTE LEGAL</b>	<p>Ley 142 de 1994, (Artículos 128 - 135)</p> <p>Decreto único reglamentario 1077 de 2015. Artículos: 2.3.1.1.1</p>

	GESTIÓN COMERCIAL	I-GCO-01 Versión:04 2023-05-16
	INSTRUCTIVO DE TRÁMITES	

#### 4. NORMAS Y/O REFERENCIA

En el numeral 3, se relaciona el soporte legal de cada trámite

#### 5. FLUJOGRAMA (N/A)

#### 6. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Asunto	Solicitado por	Aprobado por
2022-10-26	03	Se modifican los siguientes trámites: 3.1 – 3.2 – 3.3 – 3.4 – 3.5 – 3.7 – 3.8 – 3.10 – 3.11 – 3.12 – 3.13.	Coordinadora Gestión de la Calidad	Jefe Depto. Comercial
2023-05-16	04	Se modifican los numerales 5 y 9 del trámite 3.3. Se modifica la descripción y los requisitos del trámite 3.13.	Jefe Depto. Comercial	Jefe Depto. Comercial

Elaboró o Actualizó	Revisó	Aprobó
ORIGINAL FIRMADO POR Coordinador Gestión de la Calidad	ORIGINAL FIRMADO POR Jefe Depto. Planeación y Proyectos (E)	ORIGINAL FIRMADO POR Jefe Depto. Comercial