



PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO Y CONTROL PARA EL PAGO DE SERVICIOS PUBLICOS

P59.SA

20/01/2022

Versión 3

Página 1 de 10

1. OBJETIVO

Definir las actividades para realizar el diligenciamiento en el formato establecido, envío, consolidación, tratamiento y uso de los datos recolectados del informe de servicios públicos, así como las condiciones generales para realizar el pago

2. ALCANCE

Inicia con el pago de las obligaciones por concepto de servicios públicos (acueducto, energía, gas y telefonía), de los bienes inmuebles a cargo del INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR (ICBF), a nivel de Regionales y Sede de la Dirección General que en adelante se mencionará como SDG y finaliza con el consolidado que realiza el profesional del Grupo de Planeación Administrativa de la SDG.

3. POLITICAS DE OPERACIÓN

Responsables

3.1. El trámite y reporte de pago a través del informe de servicios públicos, estará en cabeza de los coordinadores administrativos o quien haga de sus veces a nivel Regional. A nivel de la SDG serán los encargados de las coordinaciones de grupos internos o el profesional designado de la Dirección Administrativa.

Condiciones generales para los pagos:

3.2. Los servicios públicos autorizados por el ICBF, para pago son: acueducto, aseo, alcantarillado, energía, alumbrado público, gas, telefonía fija y telefonía Móvil (SDG).

3.3. Las Regionales deben tener claridad de la cantidad de inmuebles a los cuales se les realiza pagos por concepto de servicios públicos, así como las fechas en las que debe cancelarse la obligación.

3.4. Cuando las facturas de los inmuebles bajo custodia de las Regionales o Grupos Internos de la Dirección Administrativa de la SDG, presenten cobro por conceptos derivados de pagos extemporáneos de la obligación (intereses, reconexión, multas, sanciones, suspensiones, entre otros), deberá identificarse las causas de la mora. Si la misma es atribuible a la Entidad, debe mencionarse en el memorando o resolución de solicitud de pago, que los valores por dichos conceptos serán asumidos por el responsable del trámite en cabeza de los encargados de las Coordinaciones Administrativas y de los grupos internos de la Dirección Administrativa de la SDG (Apoyo Logístico, Gestión de Bienes, Grupo de Infraestructura Inmobiliaria, Gestión Documental y Almacén e Inventarios). Los valores asumidos por cobros no autorizados deben reflejarse como reintegros en la ejecución.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO Y CONTROL PARA EL PAGO DE SERVICIOS PUBLICOS

P59.SA

20/01/2022

Versión 3

Página 2 de 10

Si el cobro de la multa corresponde a un error de la empresa prestadora del servicio, se debe adjuntar al memorando de autorización de pago, la reclamación realizada ante la empresa.

- 3.5. Las obligaciones derivadas por servicios públicos de los inmuebles que hayan sido recibidos mediante acta para intervención por obras de infraestructura contratadas desde la SDG, deben ser asumidas por el Grupo de Infraestructura Inmobiliaria de la Dirección Administrativa, hasta que el inmueble sea entregado en administración a la Regional mediante acta.

Nota: el acta debe contener de manera detallada el estado actual del inmueble en relación con las obligaciones derivadas de la administración del predio, las cuales deben estar al día al momento de la entrega.

- 3.6. El pago de servicios públicos de los inmuebles que no hayan sido entregados en comodato debe ser asumido por la Regional a cargo hasta que el inmueble sea entregado al comodatario oficialmente. El recibido y entrega del inmueble debe realizarse mediante acta especificando el estado de los inmuebles en cuanto a sus obligaciones, las cuales deben estar al día con sus respectivos soportes.
- 3.7. El funcionario responsable de la administración de las facturas de Servicios Públicos, llevará un control del consumo (históricos), a efectos de poder identificar si existen diferencias considerables en la facturación, caso, en el cual, deberá reportarlo por escrito a su Jefe inmediato, con el fin de que desde esa instancia se valore la novedad y se tomen las medidas pertinentes tales como: reclamación ante la empresa prestadora del servicio, reparaciones locativas, mayores controles encaminados a obtener menores consumos, entre otros.

Condiciones para el uso de telefonía fija, asignación y uso de celulares:

- 3.8. El uso de los servicios de telefonía móvil es exclusivo para asuntos de carácter oficial y solo podrá ser contratado desde la SDG.
- 3.9. Los planes de telefonía celular asumidos por la entidad deberán ser aquellos que no permitan consumos superiores a los contratados por la entidad, denominados comúnmente como planes “controlados o cerrados”. En caso de generarse cobros adicionales que no cumplan con el procedimiento aquí descrito, deberá ser cancelado por el Directivo responsable de la línea celular.
- 3.10. El servicio de telefonía fija en las Regionales es de responsabilidad de la Dirección Regional, por lo cual, las reclamaciones, solicitudes de servicio técnico y aplicación de pagos deben tramitarse de manera directa entre las Regionales y operadores.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO Y CONTROL PARA EL PAGO DE SERVICIOS PUBLICOS

P59.SA

20/01/2022

Versión 3

Página 3 de 10

- 3.11. En el caso de la contratación de nuevos servicios de telefonía fija, este debe ser informado al enlace de servicios públicos de la SDG para que sea incluida dentro del formato informe de Servicios Públicos.
- 3.12. El único servicio de telefonía fija autorizado para contratar desde las Regionales es el plan de voz. En ningún caso debe contratarse servicios de internet banda ancha, identificador de llamadas, llamada en espera, televisión u otros diferentes al servicio autorizado.

Para el correcto diligenciamiento del Informe:

- 3.13. Remitir al Grupo de Planeación Administrativa de la SDG el listado de nombres de los inmuebles cuyos pagos de servicios públicos se encuentra a cargo de cada Regional, con su respectiva dirección y estado (arriendo, propio, desocupado, recibido en comodato, entregado en comodato, invadido u otros), durante los primeros diez días hábiles del mes de enero de cada año; con lo cual, desde la SDG se construirá un formato base para el informe de servicios públicos de cada Regional y será enviado antes de finalizar el mes a los coordinadores administrativos. Sobre este formato, se debe realizar el reporte del informe de servicios públicos cada mes.
- 3.14. Diligenciar mensualmente el documento base enviado desde la SDG, respetando los nombres dados a los inmuebles, sin modificar ni agregar letras o números, para que estos se mantengan iguales en todos los reportes del año y en el mismo orden, lo cual permite obtener datos confiables a niveles detallados.
- 3.15. En caso de requerir eliminar o agregar un inmueble, este debe ser informado al profesional enlace del Grupo Planeación Administrativa de la SDG a través de correo electrónico, al momento de reportar el informe mensual. En caso de agregar un inmueble siempre se incluirá al final del listado.
- 3.16. Relacionar en el formato informe servicios públicos, todos los valores desagregados de acuerdo con los ítems requeridos (columnas) y que se obtienen de las facturas. Cuando no existe información para ítem, poner \$0, evitando dejar casillas en blanco. Los pagos por reconexiones, deudas anteriores e intereses no pueden relacionarse en otra columna diferente.
- 3.17. El formato informe servicios públicos, debe ser diligenciado todos los meses, ocupando siempre todos los campos (columnas) e inmuebles (filas) de acuerdo con su periodicidad. La fuente de la información son las facturas que fueron canceladas en el periodo a reportar y que corresponden al consumo del mes anterior.

Ejemplo: Informe de enero de 2020 se diligencia con las facturas canceladas en ese mismo periodo, pero que corresponden al consumo de diciembre de 2019.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO Y CONTROL PARA EL PAGO DE SERVICIOS PUBLICOS

P59.SA

20/01/2022

Versión 3

Página 4 de 10

- 3.18. En caso de que un inmueble o línea de telefonía por razones excepcionales o bajo argumentaciones validas, no presente pago en el mes a reportar, se debe diligenciar el informe con los datos de la factura como si se hubiese cancelado, y debe justificarse en el campo de observaciones. Esto con el fin de obtener el dato del consumo en el mes correspondiente y evitar la pérdida e inexactitud de la información.
- 3.19. Cada campo (columnas) del formato informe de servicios públicos en las hojas (acueducto, energía, gas y telefonía), cuenta con un formato establecido ya sea de texto, fecha, moneda o número, el cual no puede ser modificado, así como las fórmulas y las listas desplegables definidas. Adicionalmente, contiene una lista de instrucciones para cada uno de los servicios y cada uno de los campos que debe ser tenida en cuenta. De acuerdo con lo anterior El formato no puede ser modificado ni alterado.

Ejemplos:

Consumo: siempre se registra en número y no es válido relacionar “NA” o dejarse en blanco cuando el consumo es 0. Siempre se debe relacionar un número.

Fecha de pago oportuno: En el formato se especifica que la fecha debe registrarse así: DD/MM/AA; es decir: 01/01/2020 y no enero 01/20.

Periodo Facturado: En el formato se especifica que el periodo facturado se relaciona así: (DD/MM/AAAA-DD/MM/AAAA); es decir, 01/01/2020-31/01/2020, siempre en números y fecha corta; por lo tanto, no es válido registrar enero 01- 31 enero.

Mes facturado: El mes facturado debe ser en letras y completo; es decir, enero, febrero, marzo. No es válido escribir abril/2020

Listas desplegables: Estas se incluyen para que sean seleccionados única y exclusivamente los criterios definidos, por lo que no es válido incluir manualmente otros criterios.

Nota: Hay que tener en cuenta que la información plasmada en dichos informes, se consolida en una matriz a nivel nacional por lo que es importante que toda la información sea uniforme.

- 3.20. Todos los datos ingresados en el informe de servicios públicos deben ser correctos, verídicos y deben coincidir con la facturación y la ejecución presupuestal. Los pagos parciales deben ser justificados en el campo observaciones.

Para el envío oportuno y correcto del informe de servicios públicos:

- 3.21. Durante los primeros 5 días hábiles del siguiente mes a reportar, el coordinador o profesional/técnico designado como enlace de servicios públicos a nivel de Regionales y Grupos de la Dirección Administrativa, deberá remitir el informe de servicios públicos (previamente verificado) al Profesional designado del Grupo de Planeación Administrativa de la SDG para su respectiva revisión, junto con las facturas escaneadas a través de correo electrónico de la siguiente manera:

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO Y CONTROL PARA EL PAGO DE SERVICIOS PUBLICOS

P59.SA

20/01/2022

Versión 3

Página 5 de 10

Asunto: Informe SP (Regional) (mes) (año)

Archivo Excel: F1.P59.SA Informe SP (Regional) (mes) (año).

Archivos PDF: Un archivo por cada servicio: Acueducto, energía, gas y telefonía o un solo archivo integrado que conserve el orden de los servicios.

Nota 1: Las facturas escaneadas deben ser estrictamente las que se registran en el informe de servicios públicos de acuerdo con el periodo reportado.

Nota 2: En caso de realizar pagos parciales, se debe adjuntar siempre la factura original y soporte de liquidación parcial en caso de que exista.

- 3.22. Una vez sea enviado el informe al profesional del Grupo de Planeación Administrativa de la SDG, este último podrá realizar observaciones y retroalimentaciones que se deben tener en cuenta para próximos reportes o podrá solicitar ajustes e información faltante, la cual debe ser enviada dentro de los tres días hábiles siguientes a la notificación a través de correo electrónico y se repetirá cuantas veces sea necesario.

Tratamiento y uso de la información:

- 3.23. El Coordinador del Grupo de Planeación Administrativa de la Sede de la Dirección General, enviará dentro de los primeros veinte días hábiles del siguiente trimestre a reportar a través de correo electrónico a la Dirección Administrativa y Direcciones Regionales, informe en el que se evidencie todas las novedades, resultado de la revisión y seguimiento al informe de servicios públicos y en especial de los gastos relacionados por conceptos no autorizados, tales como reconexiones, intereses u otros gastos que no sean necesarios para el normal funcionamiento de los inmuebles o que vayan en contravía de las políticas de austeridad en el gasto, para su análisis y la aplicación de medidas que contribuyan a optimizar los recursos.
- 3.24. El informe de servicios públicos es insumo para para dar respuesta a trámites y solicitudes que se pueden presentar tanto de manera interna como externa; por lo tanto, todos los requerimientos que se realicen desde la Sede de la Dirección General a las Regionales y que hayan sido solicitados por entidades o áreas de control, deben responderse dentro de los términos solicitados sin excepción, allegando todos los soportes requeridos y necesarios para dar una respuesta correcta, completa y oportuna.
- 3.25. El correcto diligenciamiento del informe permite obtener cifras a niveles detallados una vez se logra consolidar por inmuebles, por condición (arriendo, comodato, propio), por servicio, por mes, por Regional, lo que facilita una mayor capacidad de respuesta ante requerimientos, análisis, proyecciones, creación de estrategias para diseñar políticas de ahorro tanto a nivel presupuestal y ambiental, así como para determinar la materialización asociada a un riesgo.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO Y CONTROL PARA EL PAGO DE SERVICIOS PUBLICOS

P59.SA

20/01/2022

Versión 3

Página 6 de 10

3.26. Los recursos asignados para el pago de las obligaciones por concepto de servicios públicos serán asignados a las Regionales de acuerdo con los históricos existentes y necesidades, teniendo en cuenta lo aprobado por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público. La modificación de recursos ya sea adición o Contracredito, debe realizarse de acuerdo con el procedimiento P11.DE "Procedimiento Direccionamiento Estratégico, Procedimiento Modificaciones Presupuestales y de Metas Sociales y Financieras.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
1	Realizar el pago de las obligaciones por concepto de servicios públicos.	<p>Inicio</p> <p>Desde la Dirección Administrativa, y Regionales, se debe dar trámite y cancelación a las obligaciones de servicios públicos derivadas de la titularidad de los bienes inmuebles a cargo del INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR, por concepto de servicios públicos, de manera total y oportuna de acuerdo a su periodicidad, solicitando sin excepciones, la respectiva aplicación del pago de acuerdo a las directrices e instrucciones dadas por los distintos operadores que prestan sus servicios en el territorio nacional, evitando el registro de saldos anteriores, atrasos y avisos de suspensión en la facturación. El responsable debe garantizar la recolección total de las facturas y tramitarlas de acuerdo con las directrices y tiempos definidos desde la Dirección Financiera y Grupos Financieros de las Regionales; así mismo, deberá realizar actualización de los datos a través de los cuales se recibe la facturación ya sea electrónico o físico, ante las empresas prestadoras del servicio, toda vez que se requiera.</p> <p>Ver política de operación 3.26</p>	<p>Encargado de la Coordinación del Grupo administrativo o soporte en la Regional</p> <p>Encargado de las Coordinaciones de los Grupos adscritos a la Dirección Administrativa</p>	Ejecución presupuestal
2	Registrar los inmuebles a cargo del ICBF.	<p>Remitir al Grupo de Planeación Administrativa de la SDG el listado de nombres de los inmuebles cuyos pagos de servicios públicos se encuentra a cargo de cada Regional, con su respectiva dirección y estado (arriendo, propio, desocupado, recibido en comodato, entregado en comodato, invadido otros), durante los primeros diez días hábiles del mes de enero de cada año.</p> <p>Nota: Realizar esta actividad de acuerdo con el numeral 3.13 de las políticas de operación de este procedimiento.</p>	<p>Encargado de la Coordinación del Grupo administrativo o soporte en la Regional</p> <p>Encargado de las Coordinaciones de los Grupos adscritos a la Dirección Administrativa</p>	F1.P59.GF Formato informe servicios públicos

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO Y CONTROL PARA EL PAGO DE SERVICIOS PUBLICOS

P59.SA

20/01/2022

Versión 3

Página 7 de 10

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
3	Diligenciar el Formato Informe Servicio Públicos	<p>Diligenciar el formato informe servicios públicos última versión para cada servicio a que haya lugar y de acuerdo con las instrucciones de este, en cada uno de los inmuebles registrados sin omitir o eliminar alguno de estos. Los datos de insumo para el diligenciamiento se encuentran en las facturas de servicios públicos.</p> <p>Nota 1: Realizar esta actividad de acuerdo con los puntos 3.14 a 3.20 de la política de operación de este procedimiento.</p>	<p>Profesional designado como enlace de servicios públicos en la Regional.</p> <p>Profesional designado como enlace de servicios públicos en los Grupos de la Dirección Administrativa</p>	<p>F1.P59.GF Formato informe servicios públicos</p>
4	Enviar Formato Informe Servicios Públicos	<p>De acuerdo con la periodicidad y tiempos definidos en la política de operación, realizar envío del Formato Informe Servicios Públicos, junto con las facturas escaneadas, a través de correo electrónico al profesional designado del GPA de la SDG.</p> <p>Nota 1: Esta actividad debe realizarse de conformidad y en los tiempos establecidos en los puntos 3.21 y 3.22 de las políticas de operación d este procedimiento.</p>	<p>Profesional designado como enlace de servicios públicos en Regional</p> <p>Profesional designado como enlace de servicios públicos en los Grupos de la Dirección Administrativa</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>F1.P59.GF Formato Informe Servicios Públicos.</p> <p>Archivos en PDF</p>
5 P.C	Revisar el Informe de Servicios públicos	<p>El informe de servicios públicos enviado desde las Regionales y Grupos de la Dirección Administrativa se revisará por el profesional designado del GPA, realizando conciliación de pagos entre informe y ejecución, y cotejando la información de la factura digital Vs. El diligenciamiento del formato. La metodología de revisión es la siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Descarga de ejecución presupuestal de SIIF nación.2. Conciliación de pagos Informe Vs. Ejecución.3. Revisión de los valores relacionados en el informe de manera desagregada por ítem (columnas), por inmueble (filas) y por servicio (pestaña), de acuerdo con los datos registrados en la factura.4. Identificación pago de conceptos no autorizados (reconexiones, intereses y otros) <p>Sí se presentan novedades, continuar con actividad No. 6; en caso contrario, continuar con actividad No. 8</p>	<p>Encargo de la Coordinación del Grupo de Planeación Administrativa</p> <p>Profesional del GPA designado como enlace de servicios públicos en SDG</p>	<p>F1.P59.GF Formato informe de servicios Públicos.</p> <p>Correos electrónicos.</p>

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO Y CONTROL PARA EL PAGO DE SERVICIOS PUBLICOS

P59.SA

20/01/2022

Versión 3

Página 8 de 10

No	Nombre de la Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
6	Retroalimentar y enviar observaciones a las Regionales y Grupos de la SDG	Una vez revisado el informe, se procede a enviar retroalimentación a través de correo electrónico a las Regionales y Grupos de la Dirección Administrativa, en el cual se requiere a las Regionales, ajustes, envío de documentos faltantes o reporte de novedades, ajustes realizados y observaciones para tener en cuenta.	Encargado de la Coordinación del Grupo de Planeación Administrativa Profesional del GPA designado como enlace de servicios públicos en SDG	F1.P59.GF Formato informe de servicios Públicos. Correos electrónicos.
7	Dar respuesta a retroalimentación y observaciones enviadas desde la SDG	Dar respuesta a los requerimientos enviados desde la SDG, dentro de los términos y plazos estipulados en la política de operación. Volver a actividad No. 4	Profesional designado como enlace de servicios públicos en la Regional Profesional designado como enlace de servicios públicos en los Grupos de la Dirección Administrativa	. F1.P59.GF Formato informe de servicios Públicos. Correos electrónicos.
8	Consolidar informe de servicios públicos	Cuando el informe de servicios públicos enviado desde las Regionales y Grupos de la Dirección Administrativa es correcto y completo, se consolida en una matriz.	Encargo de la Coordinación del Grupo de Planeación Administrativa. Profesional del GPA designado como enlace de servicios públicos en SDG	Matriz Consolidado Informe servicios Públicos.
		Fin		

P.C.: Punto de Control

5. RESULTADO FINAL:

El resultado final de la ejecución de las actividades propuestas en el procedimiento, es lograr que en todos los inmuebles bajo la administración del ICBF se cancele oportuna y totalmente las facturas de servicios públicos, evitando atrasos, pagos por conceptos no autorizados, suspensión del servicio, hallazgos de entes de control, entre otros y ganando estadísticas más confiables, una capacidad de respuesta inmediata ante las solicitudes y un seguimiento que permita la toma de decisiones a favor de la Institución.

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



6. DEFINICIONES

Documento Soporte: Registros de las operaciones que realiza el ente público por la prestación del servicio. Son de origen externo que contienen operaciones que involucran a un tercero, tales como, comprobantes de pago, recibos de caja, facturas, contratos o actos administrativos que genera el registro de una operación.

Factura Servicios Públicos: es la cuenta de cobro que una empresa prestadora de servicios públicos (acueducto, energía, gas, telefonía), entrega o remite al usuario por causa de consumo y demás servicios inherentes en desarrollo del contrato de servicios públicos.

GPA: Grupo Planeación Administrativa

Intereses de Mora: Toda suma que se cobre al deudor como sanción por el simple retardo o incumplimiento del plazo de una obligación dineraria.

Multa: Sanción impuesta por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a quienes violen las normas a las que debe estar sujeta. El monto de la multa se graduará atendiendo al impacto de la infracción sobre la buena marcha del servicio público, y al factor de reincidencia.

Reconexión: Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.

SDG: Sede Dirección General.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

Matriz de requisitos legales proceso Servicios Administrativos.

8. RELACIÓN DE FORMATOS:

CODIGO	NOMBRE DEL FORMATO
F1.P59.SA	Formato Informe de Servicios Públicos

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!



PROCESO SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO Y CONTROL PARA EL PAGO DE SERVICIOS PUBLICOS

P59.SA

20/01/2022

Versión 3

Página 10 de 10

9. ANEXOS:

No Aplica

10. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
26/08/2020	P59.SA V1	Se Ajustó el alcance Se ajustaron las políticas de operación: <ul style="list-style-type: none">• inclusión de condiciones generales para los pagos• Condiciones para la asignación y uso de celulares• Asignación de planes para líneas celulares Se incluyeron definiciones adicionales de acuerdo con los cambios realizados.
28/04/2021	P59.SA V2	Se realizaron modificaciones a los siguientes apartados del procedimiento: <ol style="list-style-type: none">1. Alcance2. Políticas de Operación:<ul style="list-style-type: none">• Condiciones Generales para los pagos• Inclusión Responsables en condiciones generales para los pagos• Condiciones generales para el uso de la telefonía fija, asignación y uso de celulares• Tratamiento y uso de la información3. Descripción de actividades<ul style="list-style-type: none">• Actividad No. 1

Antes de imprimir este documento... piense en el medio ambiente!