

Q&A

Nuevo gestor de cartera en Ciénaga

El presente documento tiene el propósito de servir como guía para dar respuesta a los usuarios del servicio en de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el municipio de Ciénaga, buscando comunicar de manera efectiva las acciones que se derivan de la ejecución de la gestión de cartera con el nuevo proveedor DISCOL.

1. ¿Cuál es el nombre del nuevo gestor y cuál será su alcance?

El nuevo gestor DISCOL estará a cargo de la gestión integral de cobranza de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo; así como la suspensión, reinstalación, corte y reconexión del servicio de acueducto en el municipio de Ciénaga.

2. ¿Cuáles son los beneficios de la gestión con el nuevo gestor?

Con la gestión integral de DISCOL tendremos la posibilidad de aumentar el recaudo correspondiente a la prestación del servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, situación que permitirá contar con los recursos necesarios para garantizar el servicio con la calidad y continuidad que merecen los cienagueros.

3. Si el personal de DISCOL me solicita actualizar los datos, ¿qué debo hacer?

Como parte de la estrategia para poder tener una mayor contactabilidad con nuestros usuarios, DISCOL estará realizando la caracterización de la población, por lo que agradecemos brindar la información solicitada como número de contacto y correo electrónico. No se debe entregar ningún tipo de información sensible como puede ser información financiera.

4. ¿Cómo identificar al funcionario de DISCOL?

El personal de DISCOL se encuentra debidamente uniformado y carnetizado portando los logos de las empresas DISCOL y OPSS. Los funcionarios asignados para la gestión de cartera por parte de DISCOL serán los siguientes:

NOMBRE	CÉDULA	TELÉFONO	ROL
ELIS ALVAREZ JUVINAO	39002455	3122989403	GESTOR
CAROL BURGOS COLINA	1083554481	3013135727	GESTOR
LUIS FUNEZ ESPITIA	1043000769	3185205992	GESTOR
VICTOR GARCIA AVILA	1221980666	3145418537	GESTOR
JOSE GONZALEZ SANCHEZ	1082406386	3022043035	GESTOR

NOMBRE	CÉDULA	TELÉFONO	ROL
JORGE LANA O FUENTES	85451889	3007389215	GESTOR
JESSID RODRIGUEZ TOVAR	1083552905	3013998301	GESTOR
KEVIN SOLANO BARCELONA	1124070492	3023370021	GESTOR
YAINER VILLALOBOS MARQUEZ	1083552915	3004989668	GESTOR
ISMAEL ALVAREZ JUVINAO	84451799	3008803931	SUPERVISOR
KELLY AHUMADA CAMPO	1027998650	3105716304	TRABAJADOR SOCIAL

5. ¿El personal de DISCOL o de Operadores de Servicio de la Sierra -OPSS me puede solicitar dinero en efectivo para firmar un acuerdo de pago?

Ningún funcionario de OPSS o DISCOL está autorizado para recibir dinero en efectivo de los usuarios, los pagos en efectivo los podrá realizar en nuestra oficina de atención ubicada en la Calle 13 No. 12 -53 barrio Jardín o en Efecty y Supertiendas Olímpica.

6. ¿Cómo puedo realizar un acuerdo de pago?

Para suscribir un acuerdo de pago es necesario realizar el pago de la cuota inicial y firmar el formato de convenio de pago.

Si el proceso se realiza en la oficina de atención al usuario de OPSS, el pago de la cuota inicial podrá ser realizado tanto en efectivo como con tarjeta débito o crédito y posterior a esto firmar el convenio de pago.

Si el proceso se realiza en visita domiciliaria, el pago de la cuota inicial se podrá realizar mediante transferencia electrónica a la cuenta de ahorros Bancolombia de Operadores de Servicio de la Sierra, PSE, Efecty o Supertiendas Olímpica y posterior a esto firmar el convenio de pago.

7. ¿Es posible acceder a un descuento para pagos totales y acuerdos de pago?

Si, existe una política de cartera en la cual se establecen las condiciones, esta será informada por el personal de DISCOL y OPSS al momento de realizar la gestión de cobranza.

8. ¿Qué pasa si incumplo el acuerdo de pago?

El incumplimiento del pago genera la suspensión del servicio de acueducto con el respectivo cobro y a su vez, el posterior cobro por la reinstalación del servicio según lo establecido en el artículo 30 de la resolución CRA 424 de 2007.

9. ¿Cuál es la ubicación de la oficina de atención al usuario?

La dirección de nuestra oficina de atención al usuario es Calle 13 No. 12 -53 barrio Jardín

10. ¿Cuáles son los puntos de pago autorizados por Operadores de Servicio de la Sierra - OPSS para efectuar el pago de las facturas?

Se podrá realizar el pago en la Caja ubicada en la oficina de atención al usuario de OPSS, transferencia electrónica a la cuenta de ahorros Bancolombia de Operadores de Servicio de la Sierra, PSE, Efecty y Supertiendas Olímpica.

11. ¿En qué consisten las brigadas de atención en barrios que se están realizando?

Son jornadas de atención que se realizan en diferentes barrios del municipio para que los usuarios puedan recibir respuesta a sus inquietudes, realicen radicación de PQRS, y puedan suscribir acuerdos de pago sin necesidad de dirigirse a nuestra oficina de atención teniendo en cuenta lo estipulado en la pregunta 6 para realizar el pago de la cuota inicial.

12. ¿Cuáles son las zonas establecidas para gestión con trabajo social?

Los barrios Abajo, El Poblado, El Faro, Puerto Nuevo, Santa Inés, Elisa Celedón, Maracaibo, Alborada, Ciénaga Grande, Divino Niño, La Concepción, La Milagrosa y Villa Estadio.

13. Si me dejan una carta indicando que me comuniqué para normalizar mi deuda, ¿qué debo hacer?

Durante la gestión comercial realizada por DISCOL, se estarán dejando cartas a los usuarios que no puedan atender la visita, con el fin de que se puedan comunicar y realizar la gestión de acuerdos de pago, normalizar la deuda y evitar la suspensión del servicio, para validar la identidad de los funcionarios y el número de contacto al que pueden llamar, pueden remitirse al listado indicado en la pregunta 4.