

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	VERSIÓN: 1
	CARACTERIZACIÓN PROCESO PROMOCIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TIC	FECHA: 10/04/2025
		CÓDIGO: PM08-CP01

OBJETIVO: Promover la gestión eficiente, sostenible, equitativa y de calidad de los servicios públicos domiciliarios y TIC para los ciudadanos del Distrito Capital, a través del reconocimiento de subsidios y beneficios económicos, la cultura y educación ambiental, el fortalecimiento del control social, el acompañamiento a los prestadores y la gestión de la información, con el propósito de mejorar la calidad de vida de las personas y promover una ciudad inclusiva, resiliente y conectada.

ALCANCE: Inicia con la identificación de las necesidades de los ciudadanos para acceder a los servicios públicos domiciliarios, continua con la ejecución de las actividades en el cumplimiento a la Ley 142 de 1994, el Decreto Distrital 233 de 2023 y demás normas concordantes; y termina con la toma de decisiones relacionadas con la garantía de la prestación de los servicios públicos domiciliarios en la zona urbana y rural del Distrito Capital.

RESPONSABLE: Subdirector (a) de Servicios Públicos.

BASE LEGAL: Véase Normograma.

REQUISITOS NORMATIVOS: ISO 9001:2015 Numerales (4.1, 4.2, 6.1, 7.2, 7.5, 8.1, 8.2, 8.4, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10)
ISO 14001:2015 (Numerales 5.3, 6, 8, 9.1, 9.2, 9.3, 10)

POLÍTICA(S) MIPG DEL PROCESO: No aplica

Ciclo de Actividades - PHVA: Planificar – Hacer – Verificar y Actuar



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

VERSIÓN: 1

CARACTERIZACIÓN PROCESO PROMOCIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TIC

FECHA:
10/04/2025

CÓDIGO:
PM08-CP01

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
	Entidades Nacionales	Normas Nacionales y Distritales		1. Recopilar y analizar las necesidades de subsidios y los aportes solidarios para determinar los recursos requeridos para la siguiente vigencia de acueducto y saneamiento básico, acorde con la normatividad vigente	Subsecretario (a) de Planeación y Política Subdirector (a) Servicios Públicos	Comunicaciones Memorando Interno	Subsecretaría Gestión Corporativa	Personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto y saneamiento básico
	Personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto y saneamiento básico	Comunicaciones Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	P				Subdirección Financiera	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP
	Entidades Distritales							
	Entidades Nacionales y Distritales	Normatividad Vigente	P	3. Identificar y solicitar la información relacionada con la inversión de los recursos transferidos por el sistema general de participaciones, y cargue al SUI, acorde con el procedimiento definido	Subdirector(a) de Servicios públicos	Comunicaciones		Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD
	Personas prestadoras de los servicios públicos de	Normas Nacionales y Distritales	P	5. Gestionar con las empresas prestadoras de servicios públicos la entrega de información	Subdirector (a) Servicios Públicos	DATALAKE de la SDHT del Sistema de	Procesos Estratégicos	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARACTERIZACIÓN PROCESO PROMOCIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TIC

VERSIÓN: 1

FECHA:
10/04/2025

CÓDIGO:
PM08-CP01

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
	energía, gas natural, acueducto y saneamiento básico	Acuerdos de Confidencialidad Bases de datos entregadas por las empresas de servicios públicos		usuarios daños y proyectos de personas prestadoras de los servicios públicos de energía, gas natural, acueducto y saneamiento básico		Información del Hábitat	Procesos Misionales	
Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad de la SDHT	Acueductos comunitarios	Normas Nacionales y Distritales	P	6. Gestionar las necesidades de los usuarios de los servicios públicos y los acueductos comunitarios identificados y priorizados	Subdirector (a) Servicios Públicos	Actas de reunión, mesas de trabajo y visitas Comunicaciones	Procesos Estratégicos	Acueductos comunitarios
	Vocales de Control Social de los Servicios Públicos	Bases de datos					Procesos Misionales	Vocales de Control Social de los Servicios Públicos
	Instituciones Educativas y Sociales	Comunicaciones (solicitudes) usuarios					Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad de la SDHT	Instituciones Educativas y Sociales
	Entidades Distritales	Comunicaciones (solicitudes) acueductos comunitarios						Secretarías Distritales
	Gobierno Nacional Personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto y	Comunicaciones personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto y saneamiento básico	H	1. Implementar el procedimiento de verificación y validación de subsidios y giro de recursos a cargo del FSRI, acorde	Subsecretario (a) de Planeación y Política Subdirector (a) Servicios Públicos	Programación Anual de Caja – PAC Base de seguimiento del FSRI	Subsecretaría Gestión Corporativa Subdirección Financiera	Personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto y saneamiento básico



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

VERSIÓN: 1

CARACTERIZACIÓN PROCESO PROMOCIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TIC

FECHA:
10/04/2025

CÓDIGO:
PM08-CP01

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
	saneamiento básico Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	Comunicaciones Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP		con la normatividad vigente				Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP
	Secretaría Distrital de Hacienda Personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto	Cuentas de cobro personas prestadoras del servicio de acueducto	H	2. Implementar el procedimiento de verificación y validación del beneficio de mínimo vital, acorde con la normatividad vigente de acuerdo con el procedimiento definido	Subdirector (a) Servicios Públicos	Comunicaciones Memorando	Subsecretario (a) de Planeación y Política	Personas prestadoras del servicio público de acueducto
	Personas prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo Entidades Distritales	Comunicaciones personas prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo Comunicaciones Entidades Distritales	H	3. Realizar la revisión, verificación y validación de la información recibida relacionada con la inversión de los recursos transferidos por el sistema general de participaciones, y cargue al SUI, acorde con el procedimiento definido	Subdirector(a) de Servicios públicos	Comunicaciones Correos Electrónicos Diligenciamiento de formularios en el SUI		Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

VERSIÓN: 1

CARACTERIZACIÓN PROCESO PROMOCIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TIC

FECHA:
10/04/2025

CÓDIGO:
PM08-CP01

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
	Instituto de Bienestar Familiar – ICBF Subdirección de Recursos Públicos	Base de datos con la información de los hogares comunitarios y sustitutos que funcionan en Bogotá D.C. - ICBF Base de Datos con información de Viviendas de Interés Prioritario – VIP	H	4. Realizar la revisión, verificación y validación de las bases de ICBF y de las Viviendas de Interés Prioritario – VIP, acorde con el procedimiento definido	Subdirector(a) de Servicios públicos	Bases de datos para la asimilación a estrato 1	Subdirección de Recursos Públicos	Instituto de Bienestar Familiar – ICBF Madres Comunitarias Secretaria Distrital de Planeación Personas prestadoras de los servicios públicos de energía, gas natural, acueducto y saneamiento básico
	Empresas prestadoras de Servicios	Bases de datos entregadas por las empresas de servicios públicos	H	5. Disponer y estructurar la información en el DATALAKE de la SDHT	Subdirector (a) Admirativo Subdirector (a) Servicios Públicos	DATALAKE de la SDHT del Sistema de Información del Hábitat	Procesos Estratégicos Procesos Misionales	
Subdirección de Participación y Relaciones con la	Acueductos comunitarios Vocales de Control Social	Normas Nacionales y Distritales Actos administrativos u	H	6. Implementar acciones de fortalecimiento del ejercicio del control social, estrategias pedagógicas de	Subdirector (a) Servicios Públicos	Actas de reunión, mesas de trabajo y visitas Comunicaciones	Procesos Estratégicos Procesos Misionales	Acueductos comunitarios Vocales de Control Social



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

VERSIÓN: 1

CARACTERIZACIÓN PROCESO PROMOCIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TIC

FECHA:
10/04/2025

CÓDIGO:
PM08-CP01

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
Comunidad de la SDHT	de los Servicios Públicos Instituciones Educativas y Sociales Entidades Distritales	órdenes judiciales Diagnóstico de la prestación del servicio de los acueductos comunitarios Solicitudes de Vocales de Control Social Solicitudes de comunidad educativa y social		educación ambiental y fortalecimiento técnico y organizacional a los acueductos identificados y priorizados		Correos electrónicos	Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad de la SDHT	de los Servicios Públicos Instituciones Educativas y Sociales Entidades Distritales Ciudadanos (usuarios)
	Personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto y saneamiento básico	Cuentas de cobro personas prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo Comunicaciones Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP Base de seguimiento del FSRI	V	1. Verificar el cumplimiento de los plazos definidos en la normatividad para la presentación de las cuentas cobro de las personas prestadoras de los servicios de acueducto alcantarillado y aseo; y, la transferencia de recursos	Subsecretario (a) de Planeación y Política Subdirector (a) Servicios Públicos	Base de seguimiento Correos electrónicos Comunicaciones Memorando con reporte de cuentas validadas y aprobadas	Subsecretaría Gestión Corporativa Subdirección Financiera	Personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto y saneamiento básico Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

VERSIÓN: 1

CARACTERIZACIÓN PROCESO PROMOCIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TIC

FECHA:
10/04/2025

CÓDIGO:
PM08-CP01

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
	Personas prestadoras del servicio público de acueducto	Cuentas de cobro personas prestadoras del servicio de acueducto Secretaria Distrital de Hacienda	V	2. Verificar el cumplimiento de los plazos definidos en la normatividad vigente y el procedimiento para la presentación de las cuentas cobro de las personas prestadoras del servicio de acueducto; y, la transferencia de recursos	Subdirector (a) Servicios Públicos	Base de seguimiento Correos electrónicos Comunicaciones	Subsecretario (a) de Planeación y Política	Personas prestadoras del servicio público de acueducto
	Personas prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo Entidades Distritales	Normatividad Vigente Diligenciamiento de formularios en el SUI	V	3. Verificación del diligenciamiento del cargue total de los formularios disponibles en el SUI, acorde con el procedimiento definido, antes del vencimiento de los plazos establecidos por la normatividad vigente	Subdirector(a) de Servicios públicos	Reportes y formularios en el SUI		Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD
		DATALAKE de la SDHT del Sistema de Información del Hábitat	V	5. Verificar la consistencia de la información en los DASHBOARD del Sistema de Información Misional de la SDHT	Subdirector (a) Servicios Públicos	DASHBOARD del Sistema de Información Misional del Hábitat	Procesos Estratégicos	



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARACTERIZACIÓN PROCESO PROMOCIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TIC

VERSIÓN: 1

FECHA:
10/04/2025

CÓDIGO:
PM08-CP01

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad de la SDHT	Acueductos comunitarios Vocales de Control Social de los Servicios Públicos Instituciones Educativas y Sociales Entidades Distritales	Normas Nacionales y Distritales Actos administrativos u órdenes judiciales Diagnóstico de la prestación del servicio de los acueductos Identificados Solicitudes de Vocales de Control Social Solicitudes de comunidad educativa y social	V	6. Hacer seguimiento a las acciones implementadas	Subdirector (a) Servicios Públicos	Actas de reunión, mesas de trabajo y visitas Comunicaciones Corros electrónicos	Procesos Estratégicos Procesos Misionales Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad de la SDHT	Acueductos comunitarios Vocales de Control Social de los Servicios Públicos Instituciones Educativas y Sociales Entidades Distritales
	Personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto y saneamiento básico Unidad Administrativa Especial de	Cuentas de cobro personas prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo Comunicaciones Unidad Administrativa Especial de	A	1. Hacer seguimiento a la presentación de las cuentas de cobro de subsidios y de los aportes solidarios, acorde con la normatividad vigente y el procedimiento definido	Subsecretario (a) de Planeación y Política Subdirector (a) Servicios Públicos	Base de Seguimiento Correos electrónicos Comunicaciones	Subsecretaría Gestión Corporativa Subdirección Financiera Subdirección Administrativa	Personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto y saneamiento básico Unidad Administrativa Especial de



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DEL HÁBITAT

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

CARACTERIZACIÓN PROCESO PROMOCIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TIC

VERSIÓN: 1

FECHA:
10/04/2025

CÓDIGO:
PM08-CP01

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
	Servicios Públicos - UAES	Servicios Públicos - UAESP						Servicios Públicos - UAESP Secretaría Distrital de Hacienda
	Personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo	Cuentas de cobro personas prestadoras del servicio de acueducto	A	2. Hacer seguimiento a la presentación de las cuentas de cobro del beneficio de mínimo vital, acorde con la normatividad vigente y el procedimiento definido	Subsecretario (a) de Planeación y Política Subdirector (a) Servicios Públicos	Base de Seguimiento Correos electrónicos Comunicaciones	Subsecretario (a) de Planeación y Política	Personas prestadoras del servicio público de acueducto
	Personas prestadoras de los servicios públicos de energía, gas natural, acueducto y saneamiento básico	Base de datos con la información de los hogares comunitarios y sustitutos que funcionan en Bogotá D.C. con resultado de la asimilación a estrato 1	A	4. Elaborar informe del proceso de asimilación de las bases de ICBF, acorde con el procedimiento definido	Subdirector(a) de Servicios públicos	Comunicación con el informe de la asimilación a estrato 1 de los hogares comunitarios y sustitutos que funcionan en Bogotá D.C. al ICBF		Instituto de Bienestar Familiar – ICBF
Subdirección de Participación y Relaciones	Acueductos comunitarios	Normas Nacionales y Distritales	A	6. Implementar las mejoras identificadas como resultado del proceso de verificación	Subdirector (a) Servicios Públicos	Actas de reunión, mesas de trabajo y visitas	Procesos Estratégicos	Acueductos comunitarios

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DEL HÁBITAT</small>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	VERSIÓN: 1
	CARACTERIZACIÓN PROCESO PROMOCIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TIC	FECHA: 10/04/2025
		CÓDIGO: PM08-CP01

PROVEEDOR		ENTRADAS	CG	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDAS - REGISTROS	USUARIO	
Interno	Externo						Interno	Externo
con la Comunidad de la SDHT	Vocales de Control Social de los Servicios Públicos Instituciones Educativas y Sociales Entidades Distritales	Actos administrativos u órdenes judiciales Diagnóstico de la prestación del servicio de los acueductos Solicitudes de Vocales de Control Social Solicitudes de comunidad educativa y social		en las actividades ejecutadas		Comunicaciones Correos electrónicos	Procesos Misionales Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad de la SDHT	Vocales de Control Social de los Servicios Públicos Instituciones Educativas y Sociales Entidades Distritales

DOCUMENTOS DEL PROCESO: Véase Mapa Interactivo” **MONITOREO Y SEGUIMIENTO:** Indicadores del proceso

PRODUCTOS Y SERVICIOS: Véase la caracterización de
productos y servicios del proceso

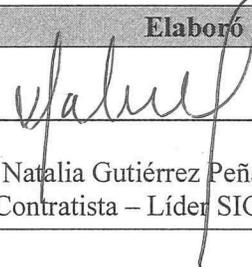
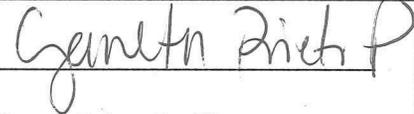
- RECURSOS:**
- Página web de la Secretaría Distrital del Hábitat
 - Catastro de Redes y Usuario
 - Sistema de Información Interno para la Planeación
 - Mapa Interactivo
 - Recursos financieros y recursos humanos

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DEL HÁBITAT	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	VERSIÓN: 1
	CARACTERIZACIÓN PROCESO PROMOCIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y TIC	FECHA: 10/04/2025
		CÓDIGO: PM08-CP01

POLÍTICAS DE OPERACIÓN: Véase numeral 5. Lineamientos o políticas de operación en los procedimientos asociados al proceso.

CONTROL DE CAMBIOS

Fecha Modificación (dd/mm/aaaa)	Versión	Descripción del cambio
10/04/2025	1	Se realiza la creación del documento, obedeciendo a las nuevas necesidades generadas a partir de la aprobación de la actualización del Mapa de procesos en el Comité Institucional del Gestión y Desempeño 009 - 2024

Elaboró	Revisó	Aprobó
Firma:  Nombre: Natalia Gutiérrez Peñaloza Cargo: Contratista – Líder SIG	Firma:  Nombre: Marcela Roza Covaleta Cargo: Contratista	Firma:  Nombre: Yaneth Prieto Perilla Cargo: Subdirectora Servicios Públicos