

PREGUNTAS FRECUENTES

Aquí podrá encontrar las preguntas que frecuentemente realizan los usuarios, a través de nuestros diferentes canales de comunicación.

Las preguntas y respuestas están ordenadas de acuerdo al servicio relacionado:

ATENCION AL USUARIO

1. ¿En que banco se puede pagar la factura después de vencida?

Se puede cancelar en Davivienda y Caja Social a nivel Nacional y Bancolombia de Cajicá o cualquier corresponsal de Bancolombia.

Recuerde, que la empresa podrá suspender su servicio si no cancela en las fechas establecidas en su factura.

2. ¿Necesito el sello para poder cancelar la factura después de vencida?

El sello se encuentra eliminado desde el año 2016, la factura no requiere de ningún sello para que sea cancelada si esta vencida.

3. ¿Porque razón la EPC solicita el cambio de medidor?

Existen tres causales para solicitar el cambio:

- Cuando el medidor se encuentra trabado o dañado
- Cuando supera los 3.000 mts y el banco de prueba indica que este no cumple las características necesarias de medición
- Cuando el medidor no cumple con las características requeridas por la EPC

4. ¿Dónde puedo consultar los requisitos necesarios para realizar algún trámite en la EPC?

En la página web www.epccajica.gov.co se encuentran disponibles los requisitos para cada tramite, dando clic en el Link en la parte superior ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA.

5. ¿Qué debo hacer para reportar una fuga?

Puede reportarla a través de la página WEB en el Link ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA, también puede comunicarse a las líneas de atención 601-8662845 y 601-8796531, de igual forma puede hacerlo de manera presencial en las instalaciones de la EPC, para lo cual debe indicar el número de la cuenta interna correspondiente para programar la revisión.

6. ¿Porque se incrementa el valor de la factura?

Influyen varios aspectos:

- El incremento en las tarifas (por IPC), según normatividad vigente para el servicio de aseo resolución CRA 720 de 2015 y para los servicios de acueducto y alcantarillado la resolución CRA 688 de 2014.
- La disminución en los rangos de consumo básico, según resolución CRA 750 de 2016.
- La cantidad de metros consumidos
- Fugas imperceptibles.

7. ¿Es posible que me envíen la factura por correo ya que me encuentro fuera de Cajicá?

Si, puede ser solicitada al correo atencion.usuario@epccajica.gov.co o puede solicitar un duplicado sin costo en las instalaciones de la EPC

8. ¿Qué debo hacer para solicitar una reconexión y que costo tiene?

La reconexión por no pago, se debe solicitar en las instalaciones de la empresa, con la factura del agua cancelada, el cobro de \$ 36,500 por reconexión, se realizara en el siguiente periodo de facturación.

9. ¿Puedo realizar el pago de la factura por internet?

Si, lo puede realizar teniendo en cuenta los siguientes pasos:

- Ingresar a la página web www.epccajica.gov.co
- Link pague aquí su factura
- Seleccione el link servicio acueducto
- Seleccione la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá
- Digite la referencia para pago

10. ¿Qué documentos se radican en la ventanilla única de correspondencia?

Se pueden radicar los siguientes documentos:

- Derechos de petición
- Informes
- Reconexiones cuando solicitan suspensión temporal
- Suspensión temporal
- Traslados de medidor
- Diseños de proyecto

11. ¿En cuánto tiempo le dan respuesta a mi solicitud?

La Empresa de Servicios Públicos de Cajicá SA ESP, tiene 15 días hábiles para dar respuesta a las peticiones interpuestas por los usuarios.

12. ¿Cuáles son los datos personales requeridos para presentar una solicitud?

Nombre completo, número de identificación, correo electrónico (opcional), número telefónico y dirección.

SERVICIO DE ACUEDUCTO

1. ¿Cuándo se presenta una fuga o reclamación en mi predio, con quien me puedo comunicar?

Se puede comunicar con las líneas de atención al usuario 8662845 ó 8796531.

Recuerde que la EPC solo reparara los daños presentados hasta antes del medidor, el usuario o suscriptor es responsable de su red interna.

2. ¿Quién es el encargado de realizar mantenimientos, arreglos a fugas perceptibles y daños en las redes internas de un conjunto residencial?

El responsable de realizar los trabajos internos dentro de un conjunto residencial es la administración del conjunto o quien haga sus veces, la EPC se encarga de realizar revisiones por alto consumo y geofonías, teniendo en cuenta que es responsabilidad de la EPC los daños hasta antes del macromedidor, delante del mismo será responsabilidad de la administración del conjunto o quien cumpla sus funciones.

3. ¿Dónde puedo adquirir el medidor?

Según la Ley 142 de 1994 el usuario podrá adquirir su instrumento de medición en el almacén que el considere, siempre y cuando cumpla las características descritas por el prestador.

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

1. ¿Cómo debo presentar las peticiones, quejas o reclamaciones?

Las peticiones, quejas o reclamaciones se pueden formular en forma escrita, verbal o por cualquier medio idóneo en la ventanilla de atención al usuario de la EPC o a través de la página WEB www.epccajica.gov.co, a través del link ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA.

Para presentar Derechos de Petición, quejas o reclamaciones según la ley 1755 de 2015 debe suministrar la siguiente información:

- Nombre del prestador a quien se dirige.
- Descripción clara de los motivos de la petición, queja o reclamo.
- Relación de los documentos que anexa, si los hubiese,
- Nombre, firma e identificación de quien presenta la petición, queja o reclamo.
- Indicar claramente la dirección para notificación de la respuesta y en lo posible número telefónico y correo electrónico.

2. ¿Cuáles son los documentos requeridos para la aprobación de diseños por parte de la Dirección Técnica de Alcantarillado? CUM

PLE

- Las memorias de cálculo y los planos completos para redes de aguas lluvias y aguas negras que incluyan los diseños de redes interiores y exteriores del proyecto
- Copia de la viabilidad de servicios públicos vigente.
- Copia de los recibos de pago
- Copia de la licencia de construcción de las unidades que se presentan en diseños.
- Copia de la tarjeta profesional del diseñador
- Firma de los documentos presentados
- Incluir el resultado de la inspección de las redes pluviales y sanitarias externas.
- Calculo de los volúmenes de tanque de aguas lluvias
- Indicar claramente el número de unidades y habitantes por unidad
- Describir la intervención y/o adecuación de los canales y vallados que se encuentran en la zona de influencia del proyecto.
- Describir la intervención de las redes sanitarias existentes, con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de las redes externas
- Todos los documentos que garanticen el cumplimiento de los requerimientos técnicos dados en la viabilidad.
- Los planos deben incluir los diseños de las unidades del proyecto con el fin de verificar la correcta separación de las aguas lluvias y negras. Y la localización de los sitios de almacenamiento y tratamiento de las aguas.
- Detalles de conexión de las domiciliarias de aguas lluvias y residuales.
- Entrega de toda la documentación en digital.

3. ¿Cuál es el trámite a seguir para solicitar el servicio de vector?

- Acercarse a las instalaciones de la EPC o comunicarse con las líneas de atención al usuario solicitando el servicio
- Se realiza una visita de inspección donde se determina si es viable prestar el servicio y de ser positiva la respuesta se estipula el tiempo que llevara a cabo el vector en realizar la limpieza o mantenimiento.
- Teniendo el dato mencionado en el acápite anterior, se realiza la respectiva consignación a la cuenta corriente N°33597728819 del banco BANCOLOMBIA a nombre de la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá S.A. ESP.
- Una vez realizado el pago por el usuario tiene dos opciones:
 - a) Acercarse a la oficina de la Dirección Técnica de Alcantarillado con original y copia del pago efectuado y copia del RUT, con el fin de programar al instante el servicio.
 - b) Enviar al correo electrónico alcantarilladotecnico.epc@gmail.com ó asistentealcantarillado@epccajica.gov.co el recibo de pago y el RUT, con el objetivo de programar la visita en el transcurso del día o 2 días siguientes, teniendo en cuenta que se debe esperar la verificado por parte de la Dirección Financiera de la EPC del ingreso del monto pagado.
- Después de prestado el servicio se puede comunicar por vía telefónicamente al 8796531 EXT.114 para solicitar la factura.

NOTA: El valor por hora o fracción por prestar el servicio de vector es de trescientos ochenta y cinco mil trescientos pesos moneda corriente \$385,300

4. ¿Cuál es el trámite que debo realizar para interponer un reporte por algún suceso, problema, daño, entre otro de la Dirección Técnica de Alcantarillado? CU

- Acercarse a las instalaciones de la EPC o comunicarse con las líneas de atención al usuario (8795032 Ext 114 – 3107981343) mencionando el inconveniente.
- Se le solicitará nombre completo, dirección, y teléfono
- Se programa el servicio depende los reportes obtenidos para ser prestado en el transcurso del día o al día siguiente.

5. ¿Cuáles son los datos de contacto de la Dirección Técnica de Alcantarillado?

Director de Alcantarillado: Rodrigo Herrera Munar

Teléfono: 8796531 Extensión 114

Celular: 3107981343

E-mail: dir.alcantarillado@epccajica.gov.co asistentealcantarillado@epccajica.gov.co

Dirección: Calle 3 Sur N°1-07 Segundo Piso

SERVICIO DE ASEO

1. ¿Qué residuos se presentan como servicio especial de aseo?

Los residuos de caracterización especial que tienen un costo independiente al servicio de aseo en su recolección son los siguientes:

3

CONCEPTO	DIMENSIONES	COSTO UNITARIO
Colchón promedio		\$ 25.000
Pasto Bolsa Domestica	50x75	\$ 196
Pasto Bolsa Semi industrial	60x86	\$ 3,165
Pasto Bolsa Industrial	70x120	\$ 7,025

Puede realizar la consignación en Bancolombia en la Cuenta Corriente número 33597728819, seguido puede enviar foto del soporte de pago con copia de la cedula al número celular 311-4809319 indicando el sitio, posteriormente se prestará el servicio de recolección al día siguiente.

2. ¿Qué es el aforo y a quienes aplica?

El aforo es el resultado de las mediciones puntuales que realiza un aforador debidamente autorizado por la EPC, respecto de la cantidad de residuos solidos que produce y presenta un usuario de manera individual o conjunta a la empresa prestadora del servicio de aseo, a quienes se

les realiza aforo bimensual es a los usuarios industriales, comerciales y constructoras, en caso de ser multiusuarios se realiza cada 6 meses.

3. ¿Cuáles son los materiales reciclables?

PAPEL

- Hojas arrancadas de cuadernos
- Periódicos
- Revistas
- Papeles, tanto impresos como no impresos
- Sobres de cartas comunes
- Facturas
- Formularios
- Carpetas
- Guías telefónicas
- Envases de cartón
- Cajas de transporte

VIDRIOS

- Envases de alimentos
- Botellas de bebidas alcohólicas
- Envases de perfumes y cosmética

TEXTILES

- Telas de algodón
- Telas de lino
- Tejidos de origen 100 % natural

METALES

- Latas y envases de refrescos
- Aluminios y metales ferrosos (latas metálicas de alimentos y bebidas, por ejemplo)

PLÁSTICOS

- Envases provenientes de comida y bebida
- Botes de cosmética
- Envases de transporte de la industria alimenticia
- Vasos, platos y cubiertos desechables
- Macetas
- Sillas de plástico (así como más elementos de mobiliario de este material)
- Botellas de plástico de productos de limpieza

4. ¿Requisitos para solicitar la cadena verde para los residuos sólidos?

- Debe presentar el recibo del agua en la Empresa de Servicios Públicos de Cajicá
- Copia de la Cedula del suscriptor del recibo de agua.
- La caneca es gratuita para estratos 1,2 y 3
- La caneca se entrega cada cuatro años
- Para los usuarios que desean comprarla deben realizar una consignación en Davivienda a la Cuenta Corriente número 462569998703 para adquirir la caneca de 30 litros deben cancelar \$ 35.650 y para la de 10 litros \$23.200
- El horario de atención es de 7:00 am a 4:00 pm de lunes a viernes, jornada continua.

PROGRAMAS AMBIENTALES

PGIRS

1. ¿Cuánto cuesta la caneca verde de residuos orgánicos?

Valor de la caneca de 30 Lt.

La caneca cuesta \$ 35.650 pesos m/c

Consignar a la cuenta # 462569998703

Cuenta corriente, Banco Davivienda

Valor de la caneca de 10 Lt.

Esta tiene un valor de \$ 23.200 pesos m/c

Consignar a la cuenta # 462569998703

Cuenta corriente, Banco Davivienda

2. ¿El bokashi tiene algún costo?

No, este es entregado según programación del grupo PGIRS en todo el municipio de Cajicá.

3. ¿Cada cuánto se puede cambiar la caneca?

La caneca puede ser solicitada nuevamente cada 4 años.

4. ¿En qué estratos se entrega gratis la caneca?

Tanto la caneca de 10 Lts como la de 30 Lt, según la requiera el usuario, es entregada de forma gratuita a los estratos 1, 2 y 3.

5. ¿El abono tiene algún costo?

No, este, así como el bokashi es entregado de forma gratuita y según programación del grupo PGIRS

6. ¿Qué significa PGIRS?

Plan de gestión integral de residuos sólidos.

7. ¿Como se utiliza la caneca verde?

1-se utiliza la caneca de doble fondo

2-aplique una cucharada de bokashi EM sobre el fondo de la caneca.

3-coloque los residuos sólidos sobre el bokashi

4-espolvoree una cucharada de bokashi todas las noches.

5-presione los residuos hacia el fondo para sacar el aire.

6-tape herméticamente la caneca

7-drene los líquidos dos veces por semana, aplíquelos en los sifones o como fertilizante diluyéndolo en un balde de agua.

8 disponer los residuos a la ruta de recolección según el día asignado.

PSMV

1. ¿Qué es el Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos PSMV?

Según la Resolución 1433 de 2004 el Plan de saneamiento y manejo de vertimientos es el conjunto de programas, proyectos, actividades con sus respectivos cronograma e inversiones para avanzar en el tratamiento de las aguas residuales que son descargadas al alcantarillado público municipal, incluyendo la recolección, tratamiento y disposición de las aguas residuales.

2. ¿A qué se le denomina vertimiento de aguas residuales?

Un vertimiento es una descarga líquida de un residuo o sustancia a un cuerpo de agua, vallado, calzadas o al suelo.

3. ¿Qué es una Trampa de grasas y cómo funciona?

Es un dispositivo que separa el agua de los residuos sólidos de las grasas y aceites que resultan después de utilizar el agua a nivel industrial o doméstico.

Las trampas de grasas reducen el flujo del agua procedente de los desagües, por el cual las grasas y el agua tienen tiempo para enfriarse este enfriamiento hace que las grasas se coagulen y floten en la superficie mientras que otros sólidos más pequeños queden en el fondo de la superficie, el resto del agua pasa libremente hacia la red de alcantarillado.

4. ¿Qué actividades se realizan dentro del Programa PSMV?

Dentro del programa PSMV del municipio de Cajicá se realizan visitas de seguimiento a los establecimientos comerciales, industrial, oficiales y especiales a fin fomentar la implementación de la trampa de grasas, el uso de jabones biodegradables, adecuado manejo de la red de alcantarillado y disposición adecuada de los aceites usados.

5. ¿Qué es una caracterización de vertimientos?

Es un análisis físicoquímico para determinar la calidad de agua generada en el establecimiento

6. ¿Quiénes presentan caracterización de vertimientos

Teniendo en cuenta el Decreto 3930 de 2010, los suscriptores y /o usuarios en cuyos predios se requiera la prestación comercial, industrial, oficial y especial, deberán presentar al prestador de servicio de alcantarillado, la caracterización de sus vertimientos.



Empresa de Servicios Públicos
de Cajicá S.A. E.S.P.