

| | | | |
|---|--|-----------------------------|-------------------|
|  | Instructivo para consulta de disponibilidad de servicio - Onboarding | | |
| | Dirección Mercado Residencial / Comercial Vicepresidencia Hogar y Comercial | | |
| | | Elaborado 4 /03/2024 | Versión: 3 |

Contenido

| | |
|---|----|
| 1. Objetivo | 2 |
| 2. Alcance..... | 2 |
| 3. Glosario | 2 |
| 4. Desarrollo | 2 |
| 4.1 Ingreso al aplicativo..... | 2 |
| 4.1.1 Ingreso desde teléfono celular..... | 2 |
| 4.1.2 Ingreso desde un computador. | 4 |
| 4.1.3 Uso de la Aplicación. | 5 |
| 4.2 Diligenciar datos del solicitante | 5 |
| 4.3 Autorizar tratamiento de datos personales..... | 7 |
| 4.4 Diligenciar datos del predio. | 8 |
| 4.4.1 Sociedad y uso | 8 |
| 4.4.2 Registro de Ubicación y Coordenadas..... | 9 |
| 4.4.3 Ingresar complemento de la dirección | 13 |
| 4.5 Adjuntar documentación..... | 15 |
| 4.6 Recibir respuesta a través del correo electrónico..... | 18 |
| 4.6.1 Red Disponible..... | 18 |
| 4.6.2 Solicitud en Trámite | 18 |
| 4.6.3 Solicitud en Concepto: Red No Disponible por zona de afectación - Concepto Provisional..... | 19 |
| 4.6.4 Red No Disponible | 20 |
| 4.6.5 Solicitud presenta incidencia..... | 20 |
| 4.6.6 Coordenadas inconsistentes..... | 21 |
| 4.6.7 Predio ya cuenta con servicio | 21 |
| 4.7 A tener en cuenta | 21 |

| | | | |
|---|--|-----------------------------|-------------------|
|  | <i>Instructivo para consulta de disponibilidad de servicio - Onboarding</i> | | |
| | <i>Dirección Mercado Residencial / Comercial Vicepresidencia Hogar y Comercial</i> | | |
| | | <i>Elaborado 4 /03/2024</i> | <i>Versión: 3</i> |

1. Objetivo

El objetivo de este documento es detallar paso a paso el procedimiento de consulta de disponibilidad del servicio de suministro de gas natural por red, por parte de Clientes Potenciales, para instalación o reinstalación del servicio, para los mercados residencial y comercial.

2. Alcance

El presente instructivo aplica para las sociedades Vanti S.A. E.S.P, Gas Natural Cundiboyacense S.A. E.S.P., Gasorient S.A. E.S.P, Gasnacer S.A. E.S.P. (En adelante “**Grupo Vanti**”) y está dirigido a todos los clientes que deseen iniciar el proceso para adquirir el servicio de gas en sus hogares o comercios.

3. Glosario

- **Cliente Potencial:** persona natural o jurídica interesada en consultar la disponibilidad de servicio de gas natural para un predio.
- **Onboarding Disponibilidad de servicio / Saturación y Comercial:** aplicativo de consulta de disponibilidad de servicio de gas natural para los mercados residencial y comercial.

4. Desarrollo

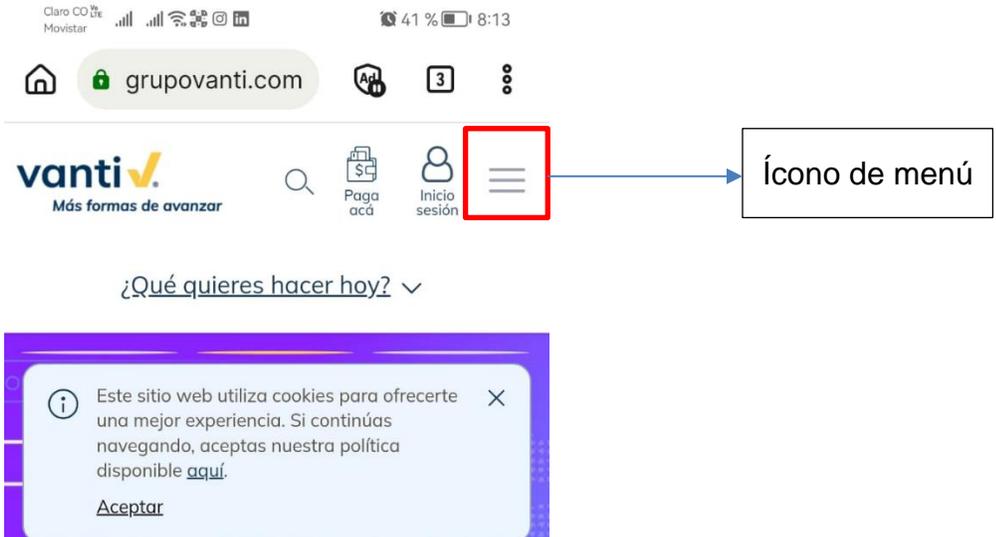
Los **clientes potenciales** podrán consultar ante “**Grupo Vanti**” la disponibilidad de servicio de suministro de gas natural, ingresando su solicitud a través del aplicativo Onboarding Disponibilidad de Servicio de Saturación, de acuerdo con los siguientes pasos.

4.1 Ingreso al aplicativo.

4.1.1 Ingreso desde teléfono celular.

Si ingresa desde un celular, acceda a la página web de Vanti www.grupovanti.com , y dé click en el ícono de las tres líneas en la parte superior derecha.

| | | | |
|---|--|-----------------------------|-------------------|
|  | Instructivo para consulta de disponibilidad de servicio - Onboarding | | |
| | Dirección Mercado Residencial / Comercial Vicepresidencia Hogar y Comercial | | |
| | | Elaborado 4 /03/2024 | Versión: 3 |



Escoja la opción Hogares -> Servicios Gas



Desde allí acceda a Solicitar Servicio de Gas, y luego escoja la opción Disponibilidad de servicio.

| | | | |
|---|--|-----------------------------|-------------------|
|  | Instructivo para consulta de disponibilidad de servicio - Onboarding | | |
| | Dirección Mercado Residencial / Comercial Vicepresidencia Hogar y Comercial | | |
| | | Elaborado 4 /03/2024 | Versión: 3 |



4.1.2 Ingreso desde un computador.

Si va a ingresar desde un computador, acceda desde la página web de Vanti, <https://www.grupovanti.com/> y en el menú de Servicios Gas, y dentro de la columna Solicitar Servicio de Gas, encontrará el link Disponibilidad de Servicio.



Nota: Cualquier documento impreso y/o cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera de la gestión de la Gerencia de Procesos y Calidad es considerado COPIA NO CONTROLADA. Valora la necesidad de imprimir este documento. Protejamos el medio ambiente. Propiedad de Vanti. Prohibida su reproducción.

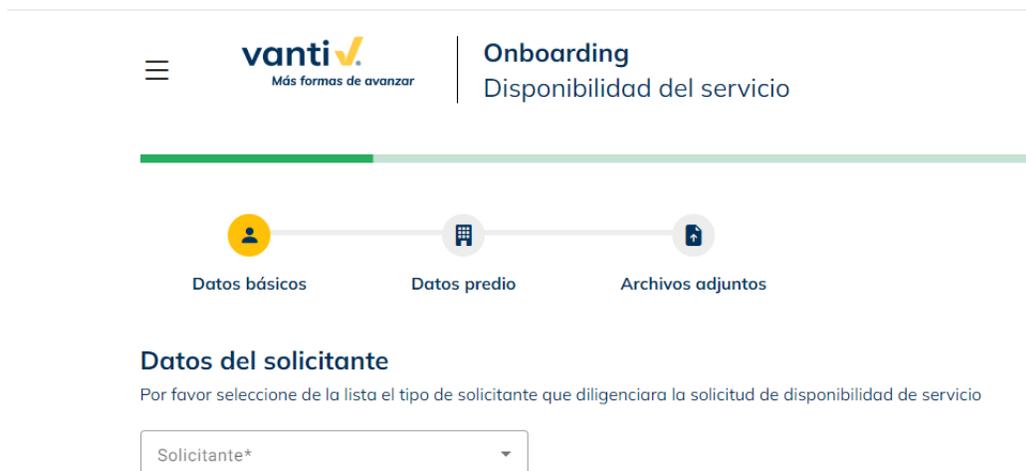
| | | | |
|---|--|-----------------------------|-------------------|
|  | Instructivo para consulta de disponibilidad de servicio - Onboarding | | |
| | Dirección Mercado Residencial / Comercial Vicepresidencia Hogar y Comercial | | |
| | | Elaborado 4 /03/2024 | Versión: 3 |

También puede dirigirse a la siguiente dirección (copiar y pegar en el navegador):

<https://grupovanti.com/nuevo-punto-de-gas/disponibilidad-de-servicio-hogares/disponibilidad-de-servicio-hogares>

4.1.3 Uso de la Aplicación.

Desde allí se puede acceder directamente al menú de solicitudes de disponibilidad, como se muestra en la siguiente imagen.



4.2 Diligenciar datos del solicitante

En la primera pantalla, se debe elegir el tipo de solicitante que está haciendo la solicitud. Si usted es un **cliente potencial**, escoja la primera opción.

| | | | |
|---|--|-----------------------------|-------------------|
|  | Instructivo para consulta de disponibilidad de servicio - Onboarding | | |
| | Dirección Mercado Residencial / Comercial Vicepresidencia Hogar y Comercial | | |
| | | Elaborado 4 /03/2024 | Versión: 3 |

Datos del solicitante

Por favor seleccione de la lista el tipo de solicitante que diligenciará la solicitud de disponibilidad de servicio

Solicitante*

▼

Cliente potencial

Contratista comercial

Firma instaladora

Una vez se escoja esta opción, se abrirá una pantalla para diligenciar los datos personales del solicitante cliente potencial.

Datos del cliente potencial

Por favor a continuación diligencie los siguientes campos

1 Tipo de persona* ▼

2 Nombre o razón social*

3 Tipo de identificación* ▼

4 Número de identificación*

5 Correo electrónico*

6 Móvil*

7 Teléfono fijo

8 Autorizo de manera libre, expresa, inequívoca e informada el tratamiento de mis datos personales de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1581/2012 y conforme a la política de tratamiento de datos personales publicada en <https://www.grupovanti.com/conocenos/proteccion-de-datos-personales>

1. Tipo de persona: Natural o Jurídica (escoger de la lista desplegable)
2. Nombre o razón social: Escribir el nombre del cliente potencial, ya sea persona natural o la razón social en los casos en que sea persona jurídica.
3. Tipo de Identificación: elegir de la lista desplegable según el tipo de persona escogido.

Nota: Cualquier documento impreso y/o cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera de la gestión de la Gerencia de Procesos y Calidad es considerado COPIA NO CONTROLADA. Valora la necesidad de imprimir este documento. Protejamos el medio ambiente. Propiedad de Vanti. Prohibida su reproducción.

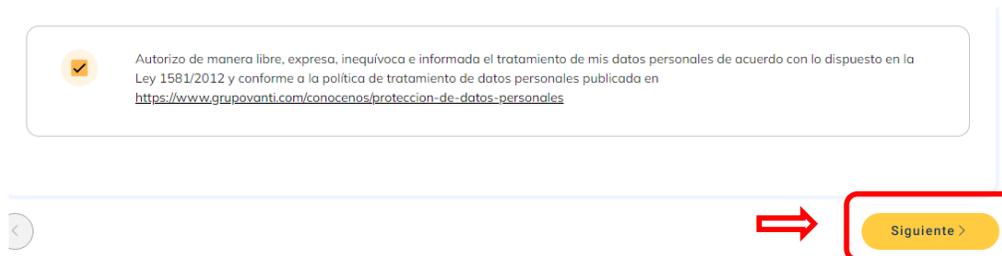
| | | | |
|---|--|-----------------------------|-------------------|
|  | Instructivo para consulta de disponibilidad de servicio - Onboarding | | |
| | Dirección Mercado Residencial / Comercial Vicepresidencia Hogar y Comercial | | |
| | | Elaborado 4 /03/2024 | Versión: 3 |

Para persona natural las opciones: Cédula de Ciudadanía, Cédula de Extranjería, Pasaporte.

Para persona jurídica, la única opción es NIT.

4. Número de Identificación: digite el número de identificación del cliente.
5. Correo electrónico: digite una dirección de correo electrónico válida, a la cual se enviarán las comunicaciones relacionadas con la solicitud.
6. Móvil: ingrese el número celular del cliente. Tenga en cuenta que a este número se enviará un código para validación de la autorización de datos personales.
7. Teléfono fijo: Ingrese el número de teléfono fijo del cliente (este campo no es obligatorio).
8. Check para la autorización de tratamiento de datos personales: debe activar la caja de verificación para iniciar la aceptación del tratamiento de sus datos personales, de acuerdo con la política de Vanti. (sin esta activación no será posible continuar el proceso).

Para finalizar, haga click en el botón “Siguiente”



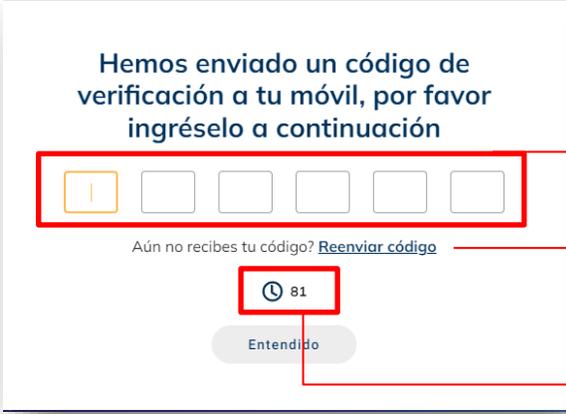
4.3 Autorizar tratamiento de datos personales.

A continuación, el cliente recibirá en su celular mensaje de texto (sms) un código de 6 cifras, con el cual se aceptará el tratamiento de los datos. Este código debe ingresarse en la pantalla antes que finalice el tiempo límite previsto para esta confirmación.

La aplicación le permitirá hacer hasta 3 intentos para ingresar el código correcto.

En caso de que finalice el tiempo disponible para ingresar la información, o se agoten los tres intentos, se podrá solicitar el reenvío de un nuevo código.

| | | | |
|---|--|-----------------------------|-------------------|
|  | Instructivo para consulta de disponibilidad de servicio - Onboarding | | |
| | Dirección Mercado Residencial / Comercial Vicepresidencia Hogar y Comercial | | |
| | | Elaborado 4 /03/2024 | Versión: 3 |



Hemos enviado un código de verificación a tu móvil, por favor ingréselo a continuación

Aún no recibes tu código? [Reenviar código](#)

81

Entendido

Ingrese los 6 dígitos del código en cada uno de los campos

Utilice esta opción en caso de que haya vencido el tiempo para digitar el código

Conteo del tiempo restante (en segundos) para digitar el código recibido

Tenga en cuenta que este es un requerimiento legal, por lo que la aplicación no le permitirá continuar si no se realiza esta autorización. Una vez digitado el código, se activará el botón “Entendido” (cambia a amarillo); dé click en éste para continuar.

4.4 Diligenciar datos del predio.

4.4.1 Sociedad y uso

A continuación, se habilitará la pantalla para registrar los datos del predio para el cual se solicitará la disponibilidad de servicio.

En la primera línea, la aplicación solicitará los datos de ubicación general y uso del predio, los cuales se deben elegir de las listas que se despliegan al hacer click en cada caja, así:



Datos básicos



Datos predio



Archivos adjuntos

Datos predio

1-Registre las condiciones del predio al que se solicitará el servicio.

1 Departamento / región*

BOYACA

2 Ciudad / Municipio*

TUTA

3 Sociedad*

GAS NATURAL CUNDIBOYZ

4 Uso del servicio*

Doméstico

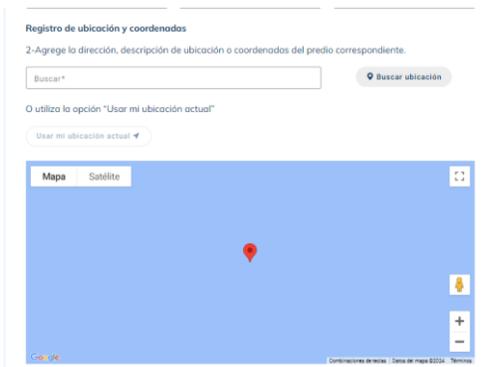
Nota: Cualquier documento impreso y/o cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera de la gestión de la Gerencia de Procesos y Calidad es considerado COPIA NO CONTROLADA. Valora la necesidad de imprimir este documento. Protejamos el medio ambiente. Propiedad de Vanti. Prohibida su reproducción.

| | | | |
|---|--|-----------------------------|-------------------|
|  | Instructivo para consulta de disponibilidad de servicio - Onboarding | | |
| | Dirección Mercado Residencial / Comercial Vicepresidencia Hogar y Comercial | | |
| | | Elaborado 4 /03/2024 | Versión: 3 |

1. Departamento: escoger el departamento donde está ubicado el predio. La aplicación muestra los departamentos en los cuales Vanti S.A. E.S.P., Gas Natural Cundiboyacense S.A. E.S.P., Gasorient S.A. E.S.P. y Gasnacer S.A. E.S.P. prestan el servicio de gas natural.
2. Ciudad o Municipio: escoger la ciudad o municipio donde está ubicado el predio. La aplicación muestra los municipios donde las sociedades antes mencionadas prestan el servicio de gas natural.
3. Sociedad: La aplicación traerá automáticamente la sociedad que presta el servicio en la ubicación escogida.
4. Uso del servicio: Escoger de la lista desplegable el uso que tendrá el predio: Doméstico o Comercial.

4.4.2 Registro de Ubicación y Coordenadas

Por defecto el mapa se mostrará en azul, y las cajas de ubicación se verán vacías, como se ve en la siguiente figura.



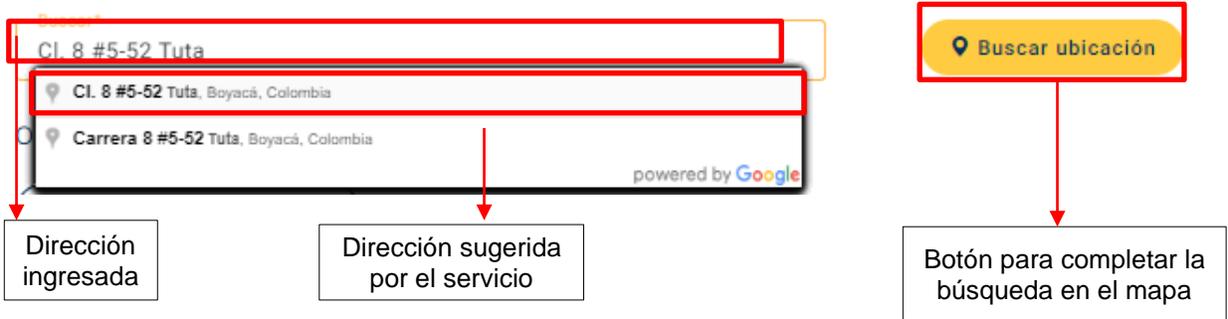
La aplicación usa los servicios de georreferenciación de Google, por lo cual existen varias formas de registrar la ubicación, las cuales se explican a continuación:

- a. Ingresar la dirección del predio, con el municipio y el departamento. Tenga en cuenta que el servicio de georreferenciación sugerirá la dirección, con departamento y país, por lo cual en caso de que la sugerencia sea correcta, se puede dar click en ella. De lo contrario, puede finalizar de digitar la dirección y presionar el botón Buscar Ubicación, como se muestra en la siguiente imagen.

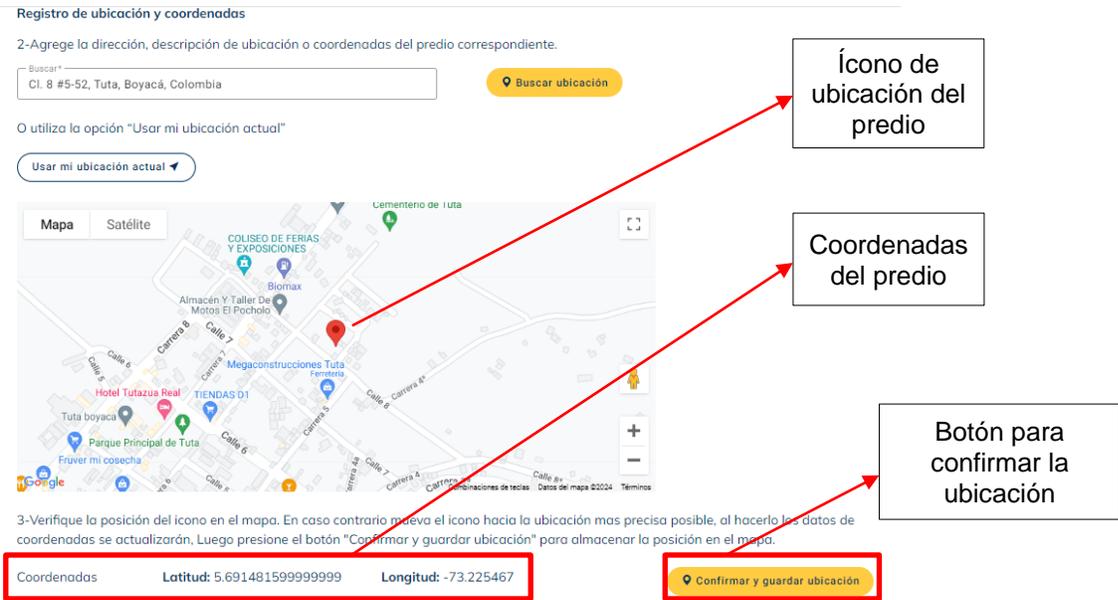
| | | | |
|---|--|--|-------------------|
|  | Instructivo para consulta de disponibilidad de servicio - Onboarding | | |
| | Dirección Mercado Residencial / Comercial Vicepresidencia Hogar y Comercial | | |
| | Elaborado 4 /03/2024 | | Versión: 3 |

Registro de ubicación y coordenadas

2-Agregue la dirección, descripción de ubicación o coordenadas del predio correspondiente.



Una vez se presiona el botón de Buscar Ubicación, el servicio indica la ubicación en el mapa (ícono rojo) y trae automáticamente las coordenadas del predio.



En caso de que la ubicación sea la correcta, haga click en el botón Confirmar y guardar ubicación, para continuar. De lo contrario mueva el ícono rojo hasta la ubicación correcta, y a continuación oprima el botón Confirmar y guardar ubicación. La aplicación actualizará automáticamente las coordenadas.

Nota: Cualquier documento impreso y/o cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera de la gestión de la Gerencia de Procesos y Calidad es considerado COPIA NO CONTROLADA. Valora la necesidad de imprimir este documento. Protejamos el medio ambiente. Propiedad de Vanti. Prohibida su reproducción.



Instructivo para consulta de disponibilidad de servicio - Onboarding

**Dirección Mercado Residencial / Comercial
Vicepresidencia Hogar y Comercial**

Elaborado 4 /03/2024

Versión: 3

3-Verifique la posición del icono en el mapa. En caso contrario mueva el icono hacia la ubicación más precisa posible, al hacerlo los datos de coordenadas se actualizarán. Luego presione el botón "Confirmar y guardar ubicación" para almacenar la posición en el mapa.

Coordenadas **Latitud: 5.692218239828753 Longitud: -73.22555283068849** [Confirmar y guardar ubicación](#)

b. Otra forma de buscar es con el botón "Usar mi ubicación actual". Esta alternativa es la recomendada en los casos en que la solicitud se haga desde el predio, y se cuente con buena señal de internet. Tenga en cuenta que en el celular se debe haber habilitado previamente el servicio de ubicación.

O utiliza la opción "Usar mi ubicación actual"

Usar mi ubicación actual

3-Verifique la posición del icono en el mapa. En caso contrario mueva el icono hacia la ubicación más precisa posible, al hacerlo los datos de coordenadas se actualizarán. Luego presione el botón "Confirmar y guardar ubicación" para almacenar la posición en el mapa.

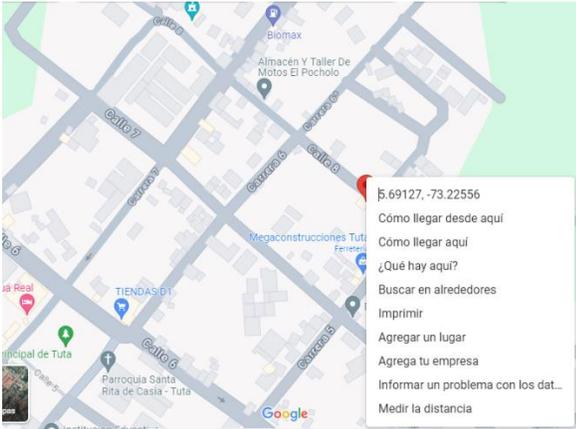
Coordenadas **Latitud: 6.0277101 Longitud: -73.4457009** [Confirmar y guardar ubicación](#)

Al igual que en la alternativa anterior, en caso de que la ubicación sea la correcta, haga click en el botón Confirmar y guardar ubicación, para continuar. De lo contrario mueva el ícono rojo hasta la ubicación correcta, y a continuación oprima el botón Confirmar y guardar ubicación. La aplicación actualizará automáticamente las coordenadas.

Nota: Cualquier documento impreso y/o cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera de la gestión de la Gerencia de Procesos y Calidad es considerado COPIA NO CONTROLADA. Valora la necesidad de imprimir este documento. Protejamos el medio ambiente. Propiedad de Vanti. Prohibida su reproducción.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | Instructivo para consulta de disponibilidad de servicio - Onboarding | |
| | Dirección Mercado Residencial / Comercial Vicepresidencia Hogar y Comercial | |
| | Elaborado 4 /03/2024 | Versión: 3 |

c. Una tercera forma de buscar la dirección es a través de las coordenadas, si es que se tienen a partir de una búsqueda que se haya realizado en Google Maps. Solamente debe pegarlas en la caja de buscar dirección, como se indicó en la alternativa A. Tenga en cuenta que debe pegarlas en formato de número decimal.

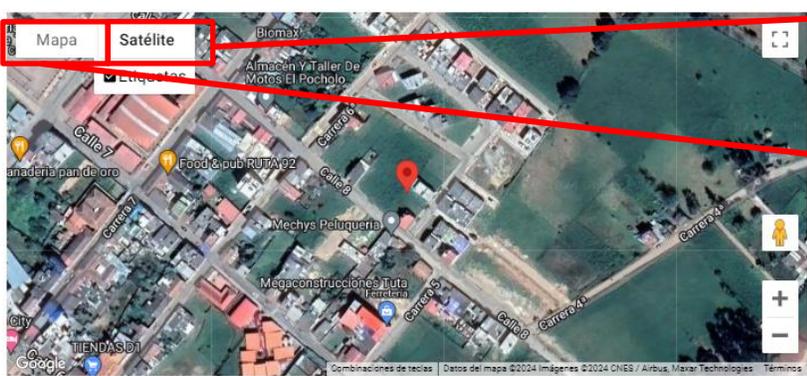


Coordenadas encontradas en Google Maps (note el formato decimal)

Al igual que en las alternativas anteriores, es posible mover el ícono hasta la ubicación correcta, y guardar la ubicación.

El servicio de geolocalización tiene dos utilidades importantes que también se puede usar, como son, la vista satelital y la vista desde Street View.

Para activar la vista satelital basta activar el botón Satélite, en la parte superior izquierda del mapa, como se muestra en la imagen. Para retornar a la vista inicial, use la opción Mapa.



Botón para activar la vista de satélite

Botón para activar la vista en mapa - plano

Nota: Cualquier documento impreso y/o cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera de la gestión de la Gerencia de Procesos y Calidad es considerado COPIA NO CONTROLADA. Valora la necesidad de imprimir este documento. Protejamos el medio ambiente. Propiedad de Vanti. Prohibida su reproducción.

| | | |
|---|--|-------------------|
|  | Instructivo para consulta de disponibilidad de servicio - Onboarding | |
| | Dirección Mercado Residencial / Comercial Vicepresidencia Hogar y Comercial | |
| | Elaborado 4 /03/2024 | Versión: 3 |

Para activar la vista Street View, use el ícono del “Hombrecito” y arrástrelo con el mouse hasta la ubicación deseada. Tenga en cuenta que éste solo funciona si la zona cuenta con fotos en la aplicación de Google Maps.



Ícono Street View (Hombrecito)
Arrástrelo con el mouse hasta llegar a la ubicación deseada en el mapa

Arrastra al hombrecito al mapa para abrir Street View



Ícono para regresar a la Vista de Mapa

Haga click en las flechas para avanzar o retroceder.
También puede mover la flechas para girar

4.4.3 Ingresar complemento de la dirección

Por último, confirme o ingrese la dirección del predio, con la información complementaria que aplique.

| | | | |
|---|--|-----------------------------|-------------------|
|  | Instructivo para consulta de disponibilidad de servicio - Onboarding | | |
| | Dirección Mercado Residencial / Comercial Vicepresidencia Hogar y Comercial | | |
| | | Elaborado 4 /03/2024 | Versión: 3 |

Coordenadas **Latitud:** 5.691145307590439 **Longitud:** -73.22549918650819 [Confirmar y guardar ubicación](#)

Dirección de solicitud de servicio

1 Tipo de vía*
2 Número o nombre principal**
3 Número o nombre vía secundaria**
4 Distancia / nº de placa**

Datos complementarios a la dirección

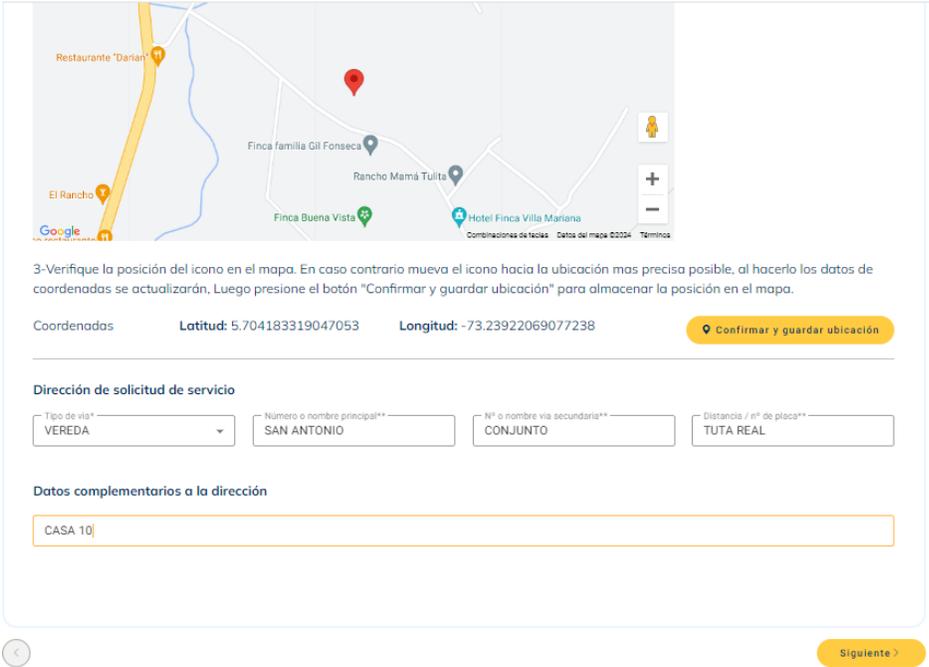
5

[Siguiente >](#)

1. Tipo de vía: escoja de la lista desplegable, el tipo de vía principal con la que inicia la dirección del predio.
2. Número o nombre principal: en este campo se debe digitar el número o nombre de la vía principal. Es posible digitar números compuestos como por ejemplo 4A, 5B BIS, entre otros.
3. Número o nombre de la vía secundaria: en este campo se debe digitar el número o nombre de la vía secundaria, es decir la vía que complementa el eje vial. Es posible digitar números compuestos como por ejemplo 2B, 1A BIS, 10 NORTE, entre otros.
4. Distancia o número de placa: en este campo es necesario digitar el número final del predio, que aparece en la placa de la dirección del mismo.
5. Datos complementarios a la dirección: En este campo incluya la información requerida para la identificación completa del predio, como por ejemplo: Bloque, Torre, Apartamento, Piso, Puerta.

Tenga en cuenta que para zonas rurales, también es posible complementar la dirección indicando la vereda y otros datos del predio. **Esto no afectará la ubicación de la coordenada, que es el dato que se usará para realizar el análisis del trámite.** La siguiente imagen muestra un ejemplo de este caso.

| | | | |
|---|--|-----------------------------|-------------------|
|  | Instructivo para consulta de disponibilidad de servicio - Onboarding | | |
| | Dirección Mercado Residencial / Comercial Vicepresidencia Hogar y Comercial | | |
| | | Elaborado 4 /03/2024 | Versión: 3 |



3-Verifique la posición del icono en el mapa. En caso contrario mueva el icono hacia la ubicación mas precisa posible, al hacerlo los datos de coordenadas se actualizarán. Luego presione el botón "Confirmar y guardar ubicación" para almacenar la posición en el mapa.

Coordenadas **Latitud:** 5.704183319047053 **Longitud:** -73.23922069077238 **Confirmar y guardar ubicación**

Dirección de solicitud de servicio

Tipo de vía* Número o nombre principal** N° o nombre vía secundaria** Distancia / nº de placa**

VEREDA SAN ANTONIO CONJUNTO TUTA REAL

Datos complementarios a la dirección

CASA 10

Siguiente

Después de ingresar esta información haga click en el botón "Siguiente", para continuar. Si este botón no está activado (está activado cuando aparece en color amarillo, está desactivado si aparece en azul), haga click en el botón "Confirmar y guardar ubicación", lo cual activará el botón "Siguiente", para que pueda continuar.

4.5 Adjuntar documentación.

En la última página del aplicativo se adjuntan los documentos soporte del predio, de acuerdo con las siguientes indicaciones.

Nota: Cualquier documento impreso y/o cualquier archivo electrónico que se encuentre fuera de la gestión de la Gerencia de Procesos y Calidad es considerado COPIA NO CONTROLADA. Valora la necesidad de imprimir este documento. Protejamos el medio ambiente. Propiedad de Vanti. Prohibida su reproducción.



Instructivo para consulta de disponibilidad de servicio - Onboarding

Dirección Mercado Residencial / Comercial
Vicepresidencia Hogar y Comercial

Elaborado 4 /03/2024

Versión: 3



Archivos adjuntos

A continuación adjunte todos los archivos solicitados en los formatos sugeridos.

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Archivo de imagen de google Maps <small>Se debe anexar una imagen en formato JPEG o PNG de la ubicación. Tamaño máximo del archivo 2 MB.</small> | Adjuntar |
| 2 | Tipo de red <small>Cargar soportes de calculo de red en formatos PDF, JPG, PNG, CSV, XLS y XLSX. Tamaño máximo del archivo 2 MB.</small> | Adjuntar |
| 3 | Soportes zona de afectación <small>Cargue los soportes de que el predio ya no está en una zona de afectación en formato PDF o imagen. Tamaño máximo del archivo 2 MB.</small> | Adjuntar |
| 4 | Archivo certificaciones predio <small>Cargue los soportes del predio. Ej. Cert. estratificación o Certificado de dirección, en formato PDF o imagen. Tamaño máximo del archivo 2 MB.</small> | Adjuntar |
| | | Finalizar |

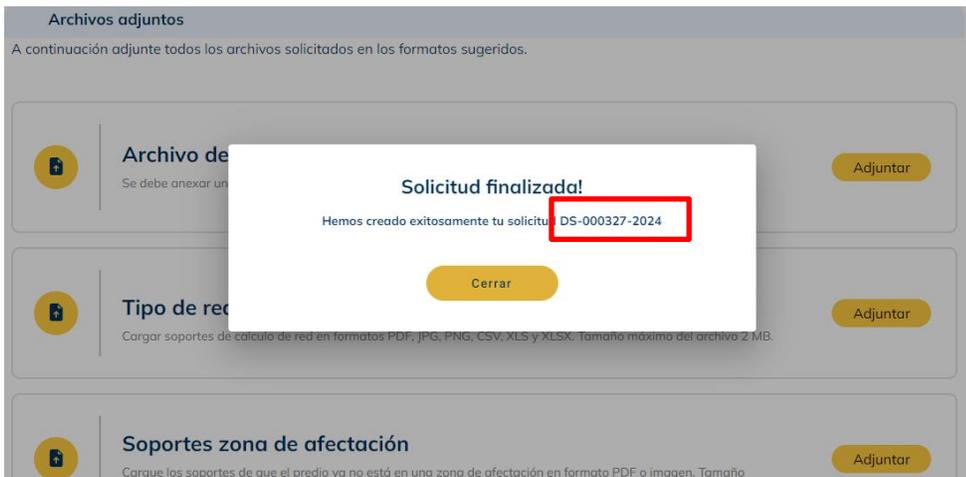
1. Archivo de imagen de Google Maps: Adjunte en esta opción foto de la fachada del predio, en la que sea visible la placa de la dirección. También puede adjuntar fotos de medidores de predios cercanos. (Campo opcional)
2. Tipo de red: Si usted es un cliente potencial, no use esta opción.
3. Soportes zona de afectación: En caso de que usted tenga conocimiento de que su predio está ubicado en una zona evaluada en riesgo (deslizamiento, inundación, ambiental, etc.) y que cuente con el certificado del gobierno municipal en donde se levante esta restricción, por favor adjúntelo en esta opción. (Campo opcional)
4. Archivo certificaciones predio: En este campo se debe adjuntar un certificado de estratificación del predio o un recibo de otro servicio público. (Campo obligatorio)

Una vez se ha adjuntado el archivo anterior, el aplicativo le permite descargarlo o eliminarlo para volverlo a cargar, como se ilustra en la siguiente imagen.

| | | | |
|---|--|-----------------------------|-------------------|
|  | Instructivo para consulta de disponibilidad de servicio - Onboarding | | |
| | Dirección Mercado Residencial / Comercial Vicepresidencia Hogar y Comercial | | |
| | | Elaborado 4 /03/2024 | Versión: 3 |



Cuando finalice de adjuntar los archivos requeridos, presione el botón Finalizar. En este momento la aplicación registrará todos los datos ingresados, y generará un número de radicación, como se muestra en la imagen siguiente.



Al correo electrónico ingresado en la primera parte de la solicitud, recibirá un mensaje con los datos de la solicitud. No elimine este mensaje, para que pueda conservar el número de radicado, con el cual podrá hacer seguimiento a su solicitud.

| | | | |
|---|--|-----------------------------|-------------------|
|  | Instructivo para consulta de disponibilidad de servicio - Onboarding | | |
| | Dirección Mercado Residencial / Comercial Vicepresidencia Hogar y Comercial | | |
| | | Elaborado 4 /03/2024 | Versión: 3 |



4.6 Recibir respuesta a través del correo electrónico

El aplicativo enviará las diferentes respuestas o cambios de estado de su solicitud al correo electrónico indicado. Una vez Vanti analice la solicitud radicada, la respuesta generada podrá catalogarse en alguna de las causales que se identifican a continuación:

4.6.1 Red Disponible

Existe red disponible para el predio y se puede iniciar la solicitud para la instalación del servicio.

4.6.2 Solicitud en Trámite

Las solicitudes en trámite, identifican a aquellos requerimientos que no pueden resolverse en el tiempo previsto, por alguna de las razones que se indican a continuación:

- a. Solicitud de Disponibilidad en Trámite – Requiere Actualización Cartográfica: La cual debe llevarse a cabo directamente por el “**Grupo Vanti**”. Estas solicitudes se responderán de fondo, dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles a la identificación de la presente causal.
- b. Solicitud de Disponibilidad en Trámite – Requiere validación adicional en terreno: en estos casos se requiere llevar a cabo revisión de condiciones técnicas del predio

| | | | |
|---|--|-----------------------------|-------------------|
|  | Instructivo para consulta de disponibilidad de servicio - Onboarding | | |
| | Dirección Mercado Residencial / Comercial Vicepresidencia Hogar y Comercial | | |
| | | Elaborado 4 /03/2024 | Versión: 3 |

directamente en terreno. Estas solicitudes se responderán dentro de los siguientes 15 días hábiles a la respuesta inicial.

4.6.3 Solicitud en Concepto: Red No Disponible por zona de afectación - Concepto Provisional

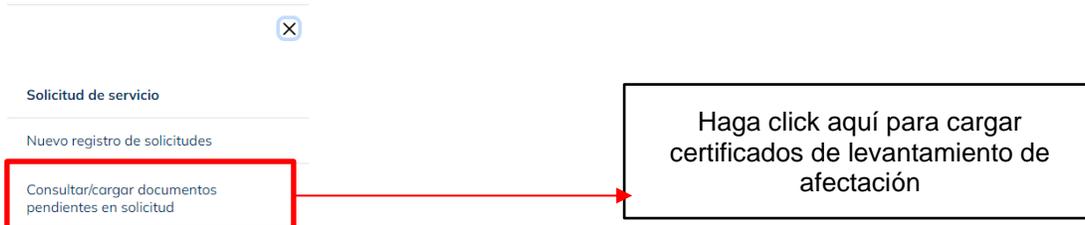
Este estado se registra por las siguientes causales: (i) Predio con riesgo zona de remoción. (ii) Predio con riesgo zona de inundación. (iii) Predio con riesgo zona de manejo y preservación ambiental. (iv) Predio con riesgo Zona de monitoreo de desarrollos ilegales.

Para subsanar las causas antes identificadas, de ser procedente, el cliente podrá remitir a través del aplicativo, el concepto de la autoridad competente en cada caso para acreditar que la causa correspondiente fue subsanada.

Para actualizar la solicitud con estos conceptos, ingrese en el aplicativo, y haga click en el ícono de las tres barras horizontales en la parte superior izquierda, el cual desplegará el menú de opciones del aplicativo.



A continuación se desplegarán diferentes opciones del aplicativo, haga click en *Consultar/Cargar documentos pendientes en solicitud*, así:



En la siguiente pantalla digite el número de su solicitud, tal y como le fue notificada, es decir como se muestra en la siguiente imagen, y oprima el botón Buscar.

| | | | |
|---|--|-----------------------------|-------------------|
|  | Instructivo para consulta de disponibilidad de servicio - Onboarding | | |
| | Dirección Mercado Residencial / Comercial Vicepresidencia Hogar y Comercial | | |
| | | Elaborado 4 /03/2024 | Versión: 3 |

Consulta y gestión de solicitudes pendientes zona de afectación para cargue de documentos

Por favor informe el número de solicitud de disponibilidad del servicio que requiere la carga del certificado o concepto emitido por la autoridad competente, en el cual conste que se levanta la restricción del riesgo

Se cargara un archivo, los tipos de archivos permitidos son PDF e Imagen PNG, JPG tamaño máximo 2 Mb.

En la siguiente pantalla cargue el archivo de la certificación emitida por la autoridad competente de su municipio o ciudad,

De no remitirse dicha documentación en un plazo máximo de quince (15) días hábiles, la consulta de disponibilidad se cerrará bajo la causal “Red No Disponible”.

Las autoridades competentes según el tipo de riesgo son:

- Riesgo zona de remoción o zona de inundación: requiere concepto de IDIGER, o su homólogo en cada municipio (según aplique).
- Riesgo zona de manejo y preservación ambiental: requiere concepto de Secretaría de Ambiente, o su homólogo en cada municipio (según aplique).
- Riesgo por zona de monitoreo de desarrollos ilegales: requiere concepto de Secretaría del Hábitat o Planeación Municipal (según aplique)

4.6.4 Red No Disponible

Se dará esta respuesta a las solicitudes que se encuentren en las siguientes causales:

- a. Predio en Zona Sin Red: Para las solicitudes en las cuales se evidencie que el predio no cuenta con red construida, el “**Grupo Vanti**” podrá analizar cada caso, para activar de considerarlo pertinente, los procesos de: (i) Verificación en terreno por parte de Mantenimiento de Redes (apiques). En los casos en que la red exista, se gestionará al interior del “**Grupo Vanti**”, la actualización cartográfica; (ii) Prolongues de red. En los casos en que la red no exista, al interior del “**Grupo Vanti**” podrá activar el proceso de gestión de proyectos, para realizar los estudios de viabilidad técnica y financiera para autorizar los prolongues o ampliación de la red de resultar procedente.

4.6.5 Solicitud presenta incidencia

| | | | |
|---|--|-----------------------------|-------------------|
|  | Instructivo para consulta de disponibilidad de servicio - Onboarding | | |
| | Dirección Mercado Residencial / Comercial Vicepresidencia Hogar y Comercial | | |
| | | Elaborado 4 /03/2024 | Versión: 3 |

Para estos casos el Usuario del Servicio debe acercarse a un Centro de Servicio Vanti, o comunicarse a línea de atención al cliente.

4.6.6 *Coordenadas inconsistentes*

En caso de que las coordenadas ingresadas no correspondan a la dirección registrada, y no sea posible ubicar el predio en la cartografía, la respuesta a la solicitud indicará Coordenadas Inconsistentes. En este caso, se deberá realizar una nueva consulta, previa verificación de la información.

4.6.7 *Predio ya cuenta con servicio*

Esta respuesta corresponde a los casos en que a través de la consulta, se identifica que la dirección indicada ya cuenta con un punto de suministro en servicio. En este caso, se deberá realizar una nueva consulta, complementando la nomenclatura, para identificar el nuevo predio a conectar (ejemplo: interior 1, puerta 1, piso 2, etc).

4.7 A tener en cuenta

Por favor tenga en cuenta que por razones de seguridad, los servicios y conexiones del aplicativo se cierran automáticamente si se presenta ausencia del usuario por más de 5 minutos. En estos casos, aparecerá un mensaje de error en la pantalla, por lo que se recomienda refrescar la pantalla y volver a iniciar la solicitud.