



Código F-GC-01
 Versión: 5
 Diciembre 18 de 2013

EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
 GESTION CONTRATACIÓN

ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

Ciudad y Fecha, Enero 2 de 2018

Dependencia Seccional:	ó	DEPARTAMENTO COMERCIAL, OFICINA PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS	Código	
			Consecutivo	

En cumplimiento a los principios generales de la contratación y lo ordenado por la Gerencia, se adelanta el siguiente análisis de conveniencia y oportunidad:

1. DEFINICIÓN DE LA NECESIDAD:

De acuerdo a la Ley 142 de 1994 la empresa EMPOCALDAS S.A. E.S.P. cuenta con una oficina de PQR principal ubicada en la sede Manizales, que se encarga de recopilar toda la información reportada por cada una de las oficinas seccionales, para que se analice y se tomen las decisiones respecto a la valoración de los indicadores, a su vez también debe capacitar, asesorar y apoyar a cada una de las seccionales en donde se recepcionan los PQRs, en las respuestas y en cumplimiento de la normatividad expedida para este particular.

Con lo anterior, se refiere a que las circunstancias de modo y lugar hacen un poco complicadas las tareas realizadas en cada uno de los municipios, principalmente aquellos donde se tiene mayor número de suscriptores como lo es el caso de Chinchiná y La Dorada, para tales casos se cuenta con un Auxiliar de PQR que se encarga de darle cumplimiento a las funciones asignadas, tales como:

Atender, tramitar y resolver las PQR de los usuarios dentro de los términos, Velar por el cumplimiento de las respuestas emitidas al usuario, Efectuar revisiones domiciliarias en la seccional, Consolidar mensualmente las PQR presentadas en los municipios y reportarla a la oficina central, Informar a la administración y Jefe de la oficina de PQR sobre anomalías presentadas en lo relacionado con el usuario, entre otra. Además las respuestas a todas las peticiones, quejas y recursos presentadas en las seccionales y respondidas en la Oficina de PQR Manizales, se envían a las mismas para que los funcionarios las entreguen y notifiquen a los usuarios (dentro de los términos), a fin de minimizar gastos.

Las Peticiones, Quejas y Recursos se reciben como lo ordena la Ley 142 de 1994 y la ley 1437 de 2011, por medio de un formato cuando es verbal, de manera escrita, telefónica o electrónica y se inicia el trámite correspondiente de acuerdo a la clase de petición o reclamación.

El conocimiento de los usuarios, frente a los mecanismos legales para solicitar y/o reclamar ante los prestadores de servicios públicos, ha incrementado, dado que se ve reflejado en los últimos años un alto número en las reclamaciones, peticiones, quejas y recursos por parte de los mismos.

De acuerdo a la Resolución No. SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, se ha notado un gran incremento en reporte de las peticiones y reclamaciones presentadas en la Seccional de La Dorada, causando traumatismo en la salud y el desempeño del



Código F-GC-01
Versión: 5
Diciembre 18 de 2013

EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
GESTION CONTRATACIÓN

ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

funcionario Auxiliar de PQR en esa localidad, dado al volumen de tareas asignadas, lo que lo lleva a incumplir periódicamente con el reporte de informes y cumplimiento de sus labores.

Además para el presente año, se debe aplicar la nueva Resolución SSPD-20151300054575 de 2015, donde se debe recolectar y digitar la información al SUI, para ser enviada a la persona encargada de analizar y hacer el cargue correspondiente al SUI.

Mejorar la calidad del servicio ha sido uno de los principales objetivos, por lo cual se han desarrollado estrategias de formación, sensibilización con el personal que tiene contacto con el cliente; para tal fin se han llevado unas jornadas de capacitación a todos los administradores y Auxiliares Administrativos, todo esto en virtud de hacer más eficaz la función primordial de esta dependencia, como lo es cubrir las necesidades del usuario.

Con el fin de cumplir este propósito, se debe garantizar el ejercicio real de los derechos de los usuarios de servicios públicos de la Empresas, proporcionando las herramientas necesarias que puedan apoyar el funcionamiento de este proceso, haciendo efectiva su protección; entre ellos y tal vez el más fundamental es la atención personalizada y directa a cada uno de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, entregándole una respuesta oportuna, clara, concreta y de fondo, en donde la consagración la negativa o aceptación de las peticiones pueden ser percibida como contraria a los postulados de la función pública y el respeto por los derechos fundamentales.

De tal manera que se evite la configuración de un Silencio Administrativo Positivo, ya que el no dar respuesta a los PQRs genera unas consecuencias administrativas y disciplinarias, que se revierten en sanciones pecuniarias.

Por lo anterior, se hace necesario contratar un Abogado que respalde y coordine con el Auxiliar de PQR de la Seccional de La Dorada, las funciones y procesos a cargo de esta dependencia, con la finalidad de descongestionar y garantizar un trámite oportuno a todos los requerimientos de esta área.

OBLIGACIONES DEL FUTURO CONTRATO

1. Atender, tramitar y resolver las PQR de los usuarios dentro de los términos.
2. Velar por el cumplimiento de las respuestas emitidas al usuario.
3. Consolidar mensualmente los PQR presentados en la seccional de la Dorada y reportarla a la oficina central.
4. Informar a la administración y Jefe de la oficina de PQR sobre anomalías presentadas en lo relacionado con el usuario, entre otras.
5. Dar respuestas a todas las peticiones, quejas y recursos presentadas en La Dorada y notificar las respondidas en la Oficina de PQR Manizales.
6. Notificar las respuestas de todos los PQRs que tengan relación con la seccional de La Dorada.



Código F-GC-01
 Versión: 5
 Diciembre 18 de 2013

EMPOCALDAS S.A. E.S.P
 GESTION CONTRATACIÓN

ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

7. Apoyo en el archivo de documentos y digitación de reporte de información al SUI.
8. Garantizar a EMPOCALDAS S.A. E.S.P. el ejercicio oportuno de todas y cada una de las actuaciones realizadas y el estado en que se encuentre los asuntos encomendados.
9. Presentar informes mensuales de su actividad o cuando se solicite, realizando relación de las actuaciones efectuadas y el estado en que se encuentra los asuntos encomendados.

NOMBRE Y ESPECIFICACIONES DEL OBJETO DEL CONTRATO	CANT	UNIDAD	VR.UNITARIO	VR. TOTAL
Apoyo y asesoría de un profesional en la oficina de PQR, e instaurar acciones judiciales por defraudación de fluidos en la seccional la dorada – caldas.	11.5	MESES	4.500.000	51.750.000

2. CONDICIONES DEL FUTURO CONTRATO

Objeto: APOYO Y ASESORÍA DE UN PROFESIONAL EN LA OFICINA DE PQR EN LA SECCIONAL LA DORADA – CALDAS

Plazo de entrega o ejecución requerido: DOCE MESES

Sitio de entrega: LA DORADA - CALDAS

Valor estimado: \$ 51.750.000

Rubro presupuestal: 21010201 con denominación "Honorarios"

Centro de costos: 11304 Código del procedimiento: 1335120

Cuando el plazo exceda el 15 de diciembre del año en curso se debe solicitar autorización a la Junta Directiva.

Clase de contrato

Suministros	Obra	Prestación de Servicio	X	Interventoría	Compra Venta	Orden de compra
Convenio Inter-Administrativo	Contrato Inter-Administrativo	Otro		Cual:		

Si selecciona la respuesta "Prestación de Servicio" en la definición de la necesidad deberá sustentar que dentro de la planta de personal no existe persona idónea o suficiente para desempeñar dichas tareas, o determinar si se trata de una tarea especializada que amerita realizar la contratación.

Tipo de contratación

Directa	X	Invitación		Invitación Pública		Otros
---------	---	------------	--	--------------------	--	-------



Código F-GC-01
 Versión: 5
 Diciembre 18 de 2013

EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
 GESTIÓN CONTRATACIÓN

ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

Corresponde a una orden judicial?		SI	NO	X
Si selecciona la respuesta "SI" deberá anexar copia simple de la parte resolutive de la providencia.				
Tipo de Acción				
Acción de Tutela	Acción Popular	Otro	Cual:	
Nombre del Despacho Judicial que profirió la providencia:				

3. RIESGOS QUE DEBE AMPARAR EL CONTRATISTA	
Amparo	
Anticipo	
Cumplimiento	X
Salarios, prestaciones sociales e indemnización de personal	
Estabilidad y calidad de la obra	
Responsabilidad civil extracontractual	
Calidad y correcto funcionamiento de bienes y equipos suministrados	
Calidad	
Tipo de Garantías	
Póliza constituida ante compañía aseguradora establecida en Colombia con Sucursal en Manizales	X
Fiducia Mercantil	
Garantía Bancaria	
Endoso en garantía de títulos valores	
Deposito de dinero en garantía	

4. INTERVENTOR SUGERIDO PARA EL CONTRATO
JEFE OFICINA PQR

De acuerdo con lo establecido en el Manual de Contratación de la Empresa y la Ley 142 de 1994, se hace necesario realizar el citado contrato, cumpliendo con los parámetros legales señalados en las normas anteriormente citadas y las demás complementarias.

SE CONSIDERA OPORTUNA Y LEGAL LA CELEBRACIÓN DE ESTE CONTRATO.

Solicitado por:

Nombre	LUZ ENSUEÑO GARZON MARIN
Firma	
Cargo	JEFE OFICINA PQR

 FIRMA JEFE DEL AREA