

	F-GC-29 Versión 4 Junio de 2020	<b>EMPOCALDAS S.A E.S.P</b> <b>GESTIÓN DE CONTRATACIÓN</b>	
		<b>LISTA CHEQUEO PAGO DE ACTAS - CONTRATOS PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y CONSULTORIA</b>	

# CONTRATO Y AÑO	0063 de Febrero de 2020	Acta N°	Parcial 4	1. VALOR INICIAL (incluido IVA)	53.107.087
				2. VALOR ADICION (+)	0
CONTRATISTA	JHON JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA			3. VALOR TOTAL (1+2)	53.107.087
NIT O CC:	10.271.698			4. VALOR ACTAS ANTERIORES (-)	19.311.668
CDP (#, rubro y fecha)	00252 (21010203) 03/02/2020			5. VALOR PRESENTE ACTA (-)	4.827.917
RP (#, rubro y fecha)	00209 del 04/02/2020			6. VALOR NO EJECUTADO (3 - 4 - 5)	28.967.502

OBJETO DEL CONTRATO: ASESORAR "EMPOCALDAS S.A E.S.P." EN LA GESTION DE PROCESOS DE COBRO POR JURISDICCION COACTIVA DE LA CARTERA EN MORA POR CONCEPTO DE LA PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO, ASEO Y DEMAS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS ASI COMO EL IMPULSO DE LOS PROCESOS POR DEFRAUDACION DE FLUIDOS; IGUALMENTE PODRA PRESTAR ASESORIA EN LA PREYOCCION DE ACTOS ADMINISTRATIVOS DE DERECHO TRIBUTARIO Y/O ADMINISTRATIVO Y/O DE CONTRATACION.

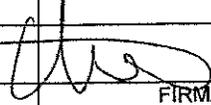
TIPO DE RECURSOS	PROPIOS	CENTRO DE COSTOS y PROCEDIMIENTO	
------------------	---------	----------------------------------	--

DOCUMENTO VERIFICADOS		# FOLIOS
1- Acta original		
2- Autoliquidaciones en Salud, Pensiones y Riesgos profesionales del personal empleado y del contratista (Personas naturales) o Certificado de Cumplimiento del Artículo 50 de la Ley 789/02 (Personas jurídicas).		
3- Tarjeta profesional y certificado de la Junta Central de contadores con fecha de expedición no mayor a tres meses (aplica cuando el certificado de parafiscales lo firma el Revisor Fiscal o el Contador).		
4- Factura (Régimen Común) o Factura equivalente (régimen simplificado).		
5- Pagos SENA y ICBF.		
6- Evaluación del Supervisor Formato F-GC-18 (Solo aplica para el acta final)		
7- Planillas de pago con firma de los trabajadores (cuando se cuente con personal a cargo).		
8- Informe de actividades a cargo del Supervisor.		

Nota: Si pasados tres (3) días después del recibo de esta documentación el Supervisor del contrato no presenta correcciones, quedará en firme y será subida al SECOP.

Secretaría General CERTIFICA que el Supervisor del Contrato entregó la documentación para ser archivada en la carpeta correspondiente.

SUSANA GOMEZ OSORIO  
NOMBRE DE QUIEN RECIBE

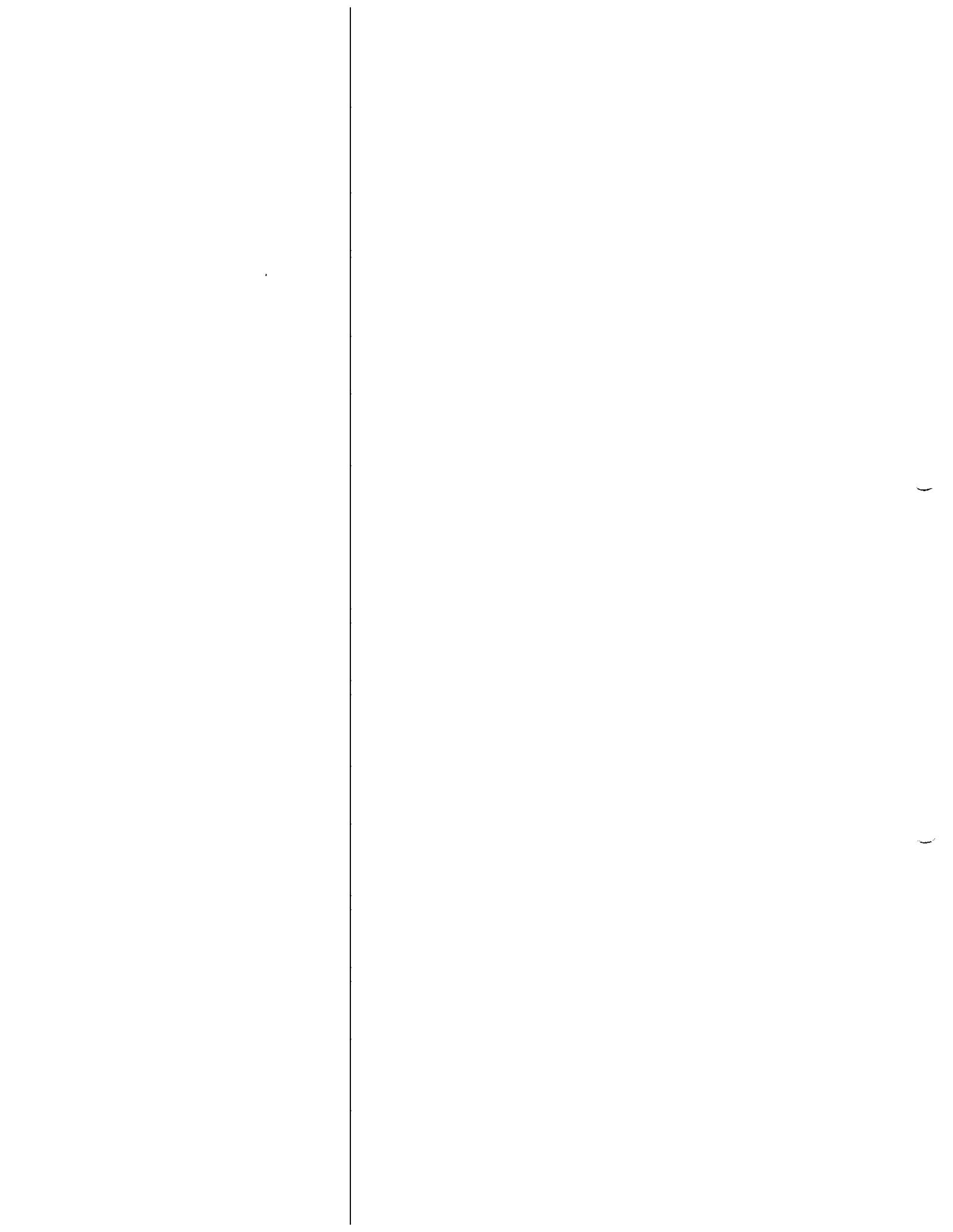
  
FIRMA

DOCUMENTOS ANEXOS CON DESTINO A TESORERIA		
Copia del acta		
Factura (Régimen Común) o Factura equivalente (régimen simplificado).		
Evaluación del Supervisor F-CG-18 (Solo aplica para el acta final).		
Informe de actividades a cargo del Supervisor.		
Autoliquidaciones en Salud, Pensiones y Riesgos profesionales del personal empleado y del contratista (Personas naturales) o Certificado de Cumplimiento del Artículo 50 de la Ley 789/02 (Personas jurídicas).		
Distribución por centro de costos. Formato F-GF-32 - Copia de este formato se debe entregar en Planeación y Proyectos _____ (firma de recibido)		
Copia del registro presupuestal		

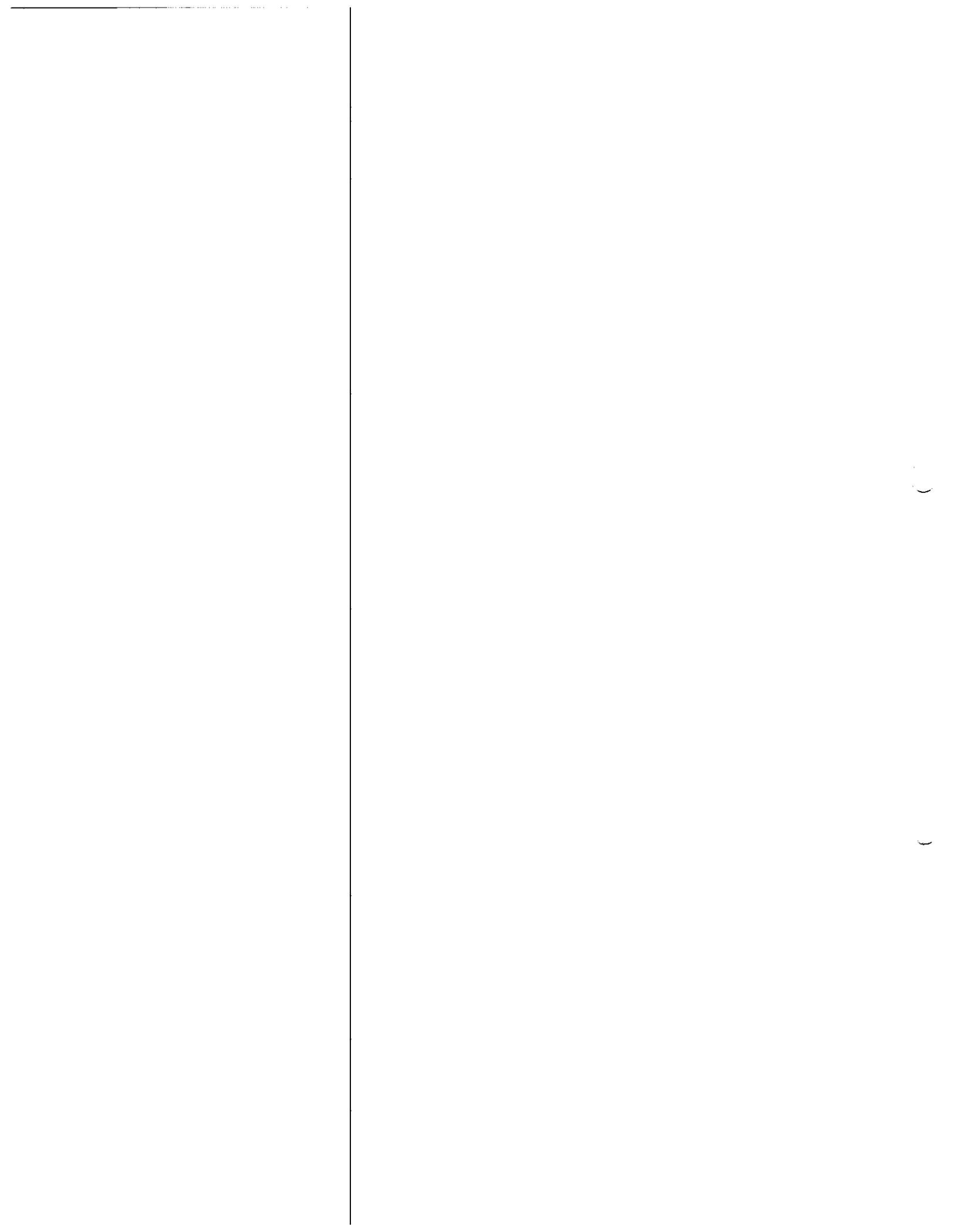
Fecha de presentación 30/09/2020

DATOS DEL SUPERVISOR		
FERNANDO HELY MEJIA ALVAREZ	SECRETARIO JURIDICO	
NOMBRE	CARGO	FIRMA

DATOS PARA LA TRANSFERENCIA DE PAGOS



848 036 653	CUENTA DE AHORROS	BANCODE BOGOTA
CUENTA	TIPO DE CUENTA	BANCO





f @Empocaldas @empocaldas\_oficial  
✉ empo@empocaldas.com.co  
🌐 www.empocaldas.com.co

### ACTA No. 04 DE PAGO PARCIAL

CONTRATO

No. 0063 DE FEBRERO DE 2020

OBJETO

PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES "PARA ASESORAR "EMPOCALDAS S.A E.S.P." EN LA GESTION DE PROCESOS DE COBRO POR JURISDICCION COACTIVA DE LA CARTERA EN MORA POR CONCEPTO DE LA PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO, ASEO Y DEMAS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS ASI COMO EL IMPULSO DE LOS PROCESOS POR DEFRAUDACION DE FLUIDOS; IGUALMENTE PODRA PRESTAR ASESORIA EN LA PREOYECCION DE ACTOS ADMINISTRATIVOS DE DERECHO TRIBUTARIO Y/O ADMINISTRATIVO Y/O DE CONTRATACION."

CONTRATISTA  
C.C. No.

JHON JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA.  
10.271.698 MANIZALES

VALOR DEL ACTA

\$4.827.917,00

CONTROL FINANCIERO	
VALOR DEL CONTRATO	53.107.087
ACTA PARCIAL No. 04	4.827.917
SALDO POR PAGAR	28.967.502

- En Manizales (Caldas) a los Treinta (30) días del mes de Septiembre de 2020, se reunieron: **Dr. FERNANDO HELY MEJIA ALVAREZ**, Secretario Jurídico de EMPOCADAS S.A. E.S.P. con el contratista **JHON JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA**, con el fin de tramitar el pago del **Acta parcial Nro. 04** del Contrato No. **0063** de Febrero de 2020, de las actividades desarrolladas durante el periodo del mes de **Junio** de 2020.







f @Empocaldas @empocaldas\_oficial  
✉ empo@empocaldas.com.co  
🌐 www.empocaldas.com.co

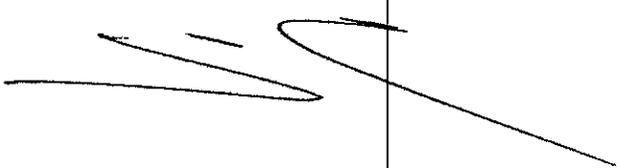
VALOR CORRESPONDIENTE DE LA PRESENTE ACTA DE PAGO PARCIAL **No. 04**  
SON: **CUATRO MILLONES OCHOCIENTOS VEINTISIETE MIL NOVECIENTOS**  
**DIECISIETE PESOS MCTE (\$4.827.917,00).**

El supervisor del contrato certifica que el contratista cumplió con las obligaciones y actividades que desarrollan el objeto acordado.

No siendo otro el objeto de la presente acta, se firma por quienes intervienen en ella.

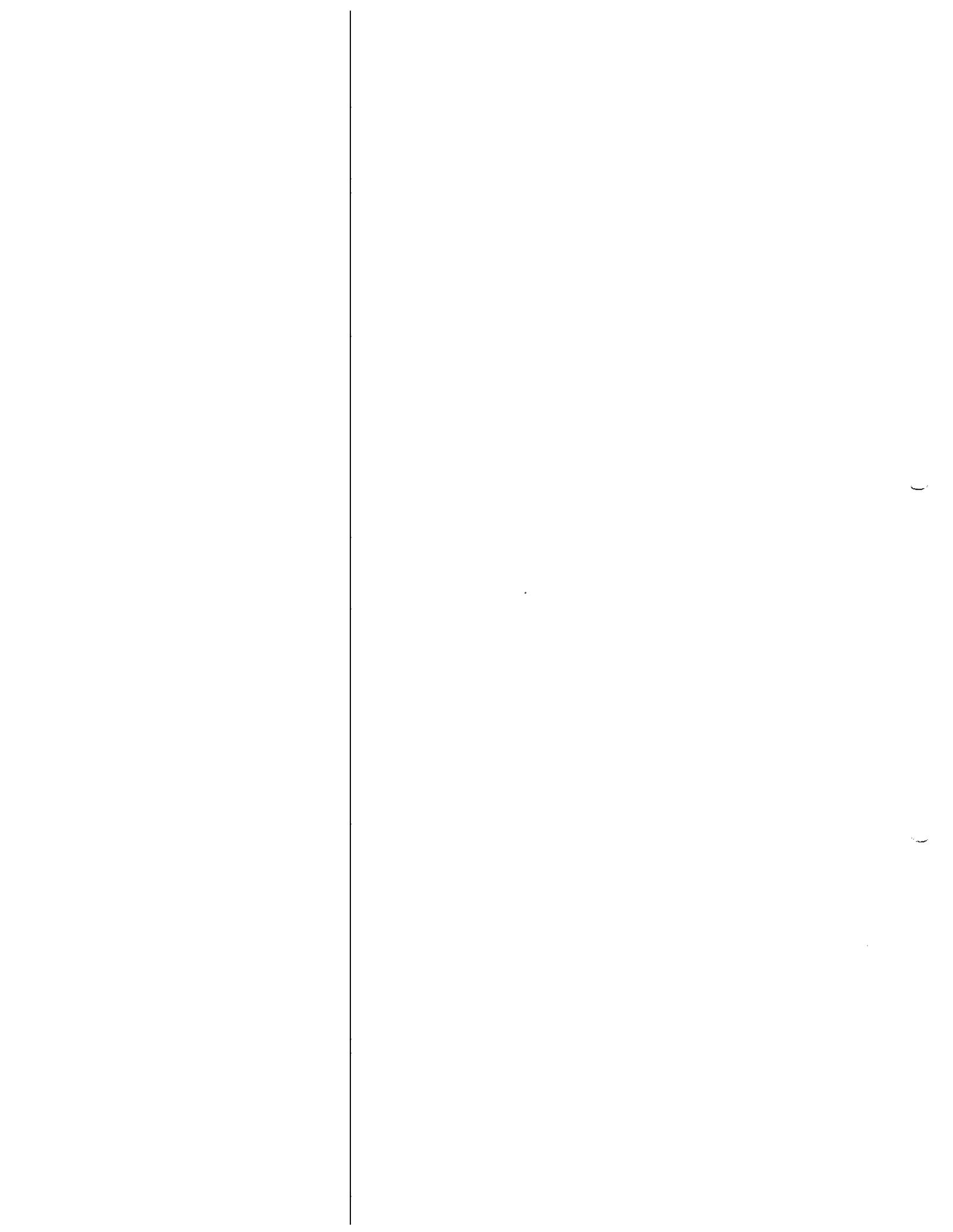


FERNANDO HELY MEJIA ALVAREZ  
Secretario Jurídico



JHON JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA  
Contratista







F-GF-02  
Versión 3  
Agosto 2020

**GESTION FINANCIERA**

**DOCUMENTOS SOPORTE EN ADQUISICIONES EFECTUADAS A NO  
OBLIGADOS A FACTURAR**

DMA 99

EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS  
NIT: 890.803.239-9

SECCIONAL	MANIZALES	CENTRO DE COSTOS	11202	MANIZALES APOYO ADMINISTRATIVO
-----------	-----------	------------------	-------	--------------------------------

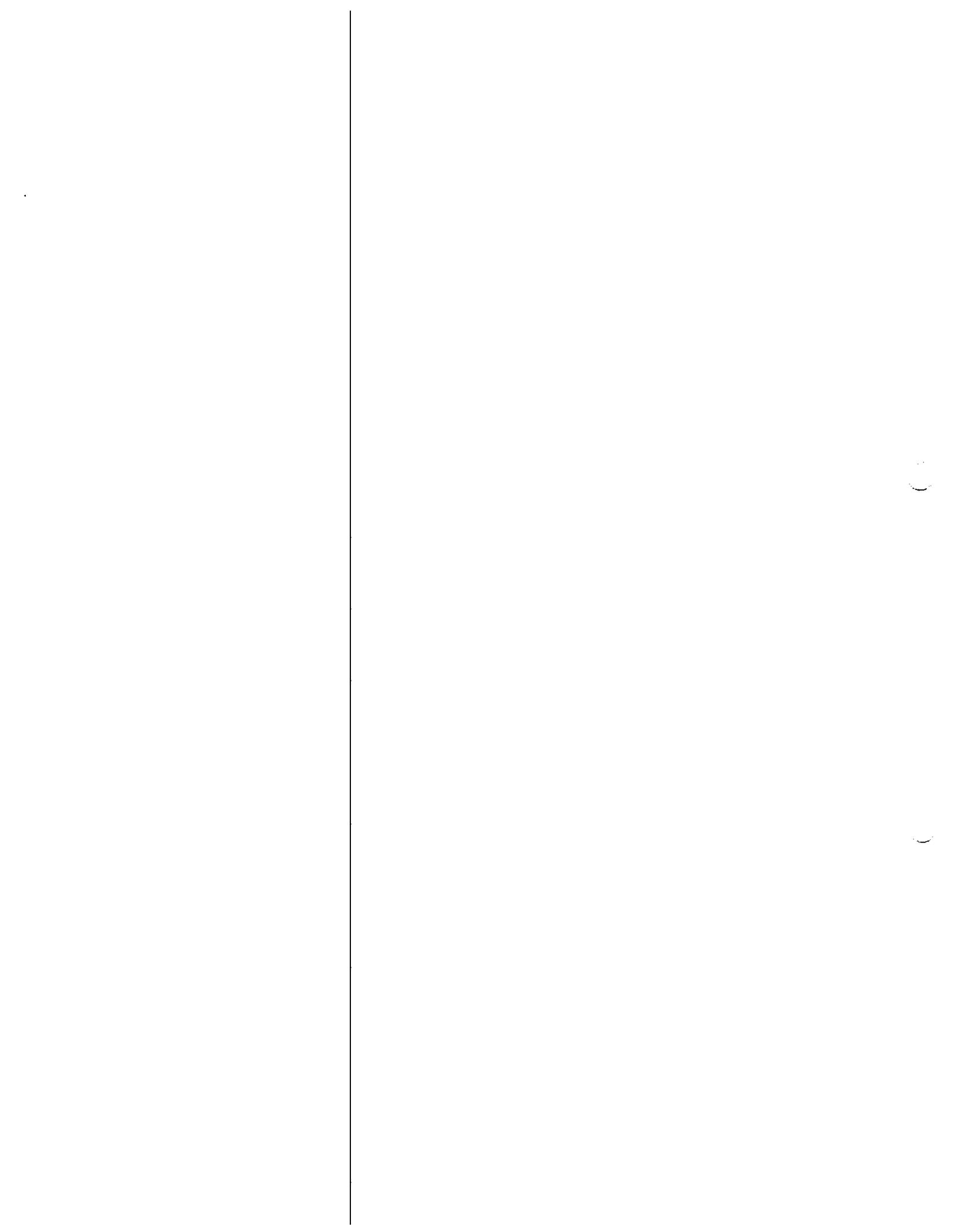
REGIMEN COMUN, GRAN CONTRIBUYENTE, AUTORRETENEDOR  
OFICINAS: CARRERA 23 No. 75-82 PBX. 8867080 FAX 8865566

RESOLUCIÓN DIAN N° 18764001898149 DESDE DMA1 HASTA DMA50,000 VIGENCIA DESDE 10/08/2020 HASTA 10/02/2022

CIUDAD Y FECHA:	Manizales, Septiembre 30 DE 2020
NOMBRES Y APELLIDOS:	JOHN JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA
CEDULA O NIT:	10.271.698
DIRECCION:	CR. 23 A NRO. 74-238 Manizales
TELEFONO	311 7629409

DESCRIPCION DE LA OPERACIÓN	Acta Parcial Nro. 04 Contrato de prestación de servicios Profesionales Nro. 063 de Febrero de 2020
-----------------------------	--

Nombre	JOHN JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA	SUBTOTAL:	\$ 4.827.917
Cedula	10.271.698	RETENCION RENTA:	\$ 0
		TOTAL A PAGAR:	\$ 4.827.917



# Simple

## PAGOSIMPLE | REPORTE INDIVIDUAL

Fecha creación reporte 2020-06-01, 12:18:36 p. m. Tipo Planilla 1 Número Planilla 1030164415  
 Período Cotización 202005 Período Servicio 202005

PAGADA 2020-06-01 12:14:41.0

### I. DATOS DEL APORTANTE

Razón Social	JHON JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA		Dirección	CL 54 #49 - 120	
Documento	CC 10271698		Teléfono	434019	
Tipo de Empresa	INDEPENDIENTE		Forma Presentación	ÚNICO	
Tipo Persona	NATURAL		Departamento	ANTIOQUIA	
Ciudad	MEDELLIN		Identificación		
Representante Legal					

### II. DATOS DEL AFILIADO

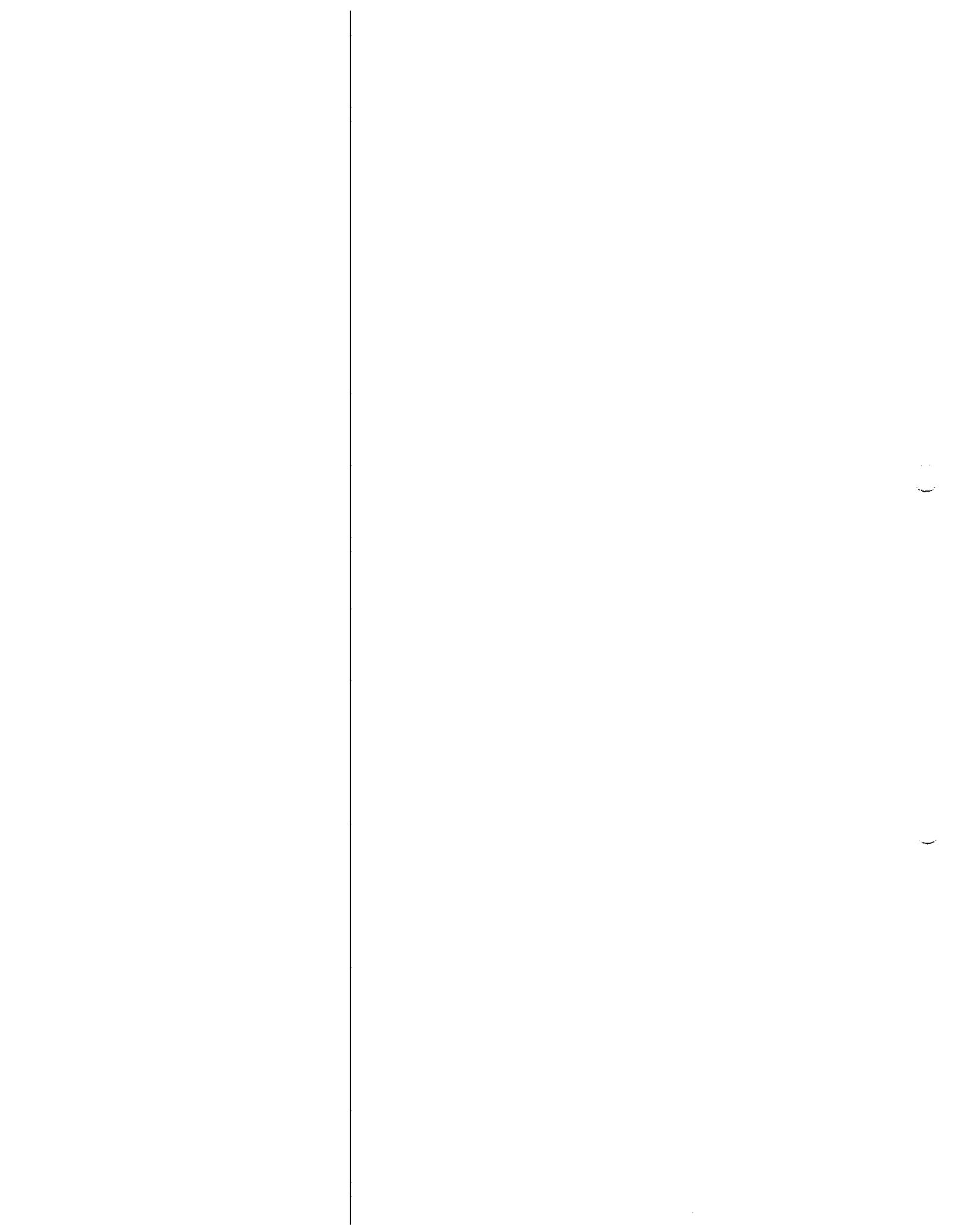
Documento	CC 10271698	Residente	Exonerado	N	Apellidos y Nombres	MARQUEZ CASTAÑEDA JHON JAIRO	Código Ciudad - Departamento	5001000 - 05	Centro de Trabajo	ANTIOQUIA	Ubicación Laboral	ANTIOQUIA
-----------	-------------	-----------	-----------	---	---------------------	------------------------------	------------------------------	--------------	-------------------	-----------	-------------------	-----------

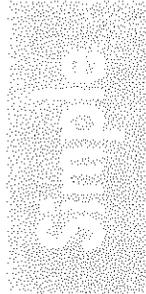
### III. APORTE POR CADA UNA DE LAS ADMINISTRADORAS ASOCIADAS AL AFILIADO:

Novidades	Estranjero	S. Integral	Salario	Pensión				Salud				Riesgos				Caja		Parafiscales					
				Código AFP	Tarifa AFP	IBC	Total Aporte AFP	Código AFP	Tarifa EPS	IBC EPS	Aporte Salud	Código AFP	Tarifa EPS	IBC EPS	Aporte Salud	Código AFP	Tarifa EPS	IBC EPS	Aporte Salud	Código AFP	Tarifa EPS	IBC EPS	Aporte Salud
			\$ 1.700.000	203001	3%	\$ 1.700.000	\$ 51.000																

### IV. TOTALES

Total Aportes Pensión	Total Aportes FSP	Total Aportes FSPS	Total Aportes Salud	Total Aportes Riesgos	Total Aportes Cajas	Total Aportes SENNA	Total Aportes ICBF	Total Aportes ESAP	Total Aportes MEN	Total Final
PORVENIR	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	SALUD TOTAL EPS	ARL SUPRA	COMFAMA	SENA	ICBF	ESAP	MEN	\$ 315.300
\$ 51.000	\$ 0	\$ 0	\$ 212.500	\$ 17.800	\$ 34.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 315.300





PROCESAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Procesamiento de datos personales - Ley 1712 de 2014 - Art. 17 - Ley 1712 de 2014 - Art. 17 - Ley 1712 de 2014 - Art. 17

Procesamiento de datos personales - Ley 1712 de 2014 - Art. 17 - Ley 1712 de 2014 - Art. 17 - Ley 1712 de 2014 - Art. 17

PAGADA 2020-07-01 12:56:42.0

I. DATOS DEL APORTANTE

Razón Social	JHON JAIRO MARRUEZ CASTAÑEDA	
Documento	CC 10271638	Dirección CL 51 459 130
Tipo de Empresa	INDEPENDIENTE	Teléfono 434019
Tipo Persona	NATURAL	Forma Presentación UNICO
Ciudad	MEDELLIN	Departamento ANTIOQUIA
Representante Legal	Identificación	

II. DATOS DEL AFILIADO

Documento	CC 106064817	Residente	Excedido	S	Residuos y Montros	Código Ciudad	5001000 - 05	Centro de Trabajo	ANTIOQUIA	Ubicación Laboral
Tipo Cotizante	01	00	PEREZ GEMMA JULY ANDREA							

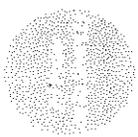
III. APORTE POR CADA UNA DE LAS ADMINISTRADORAS ASOCIADAS AL AFILIADO

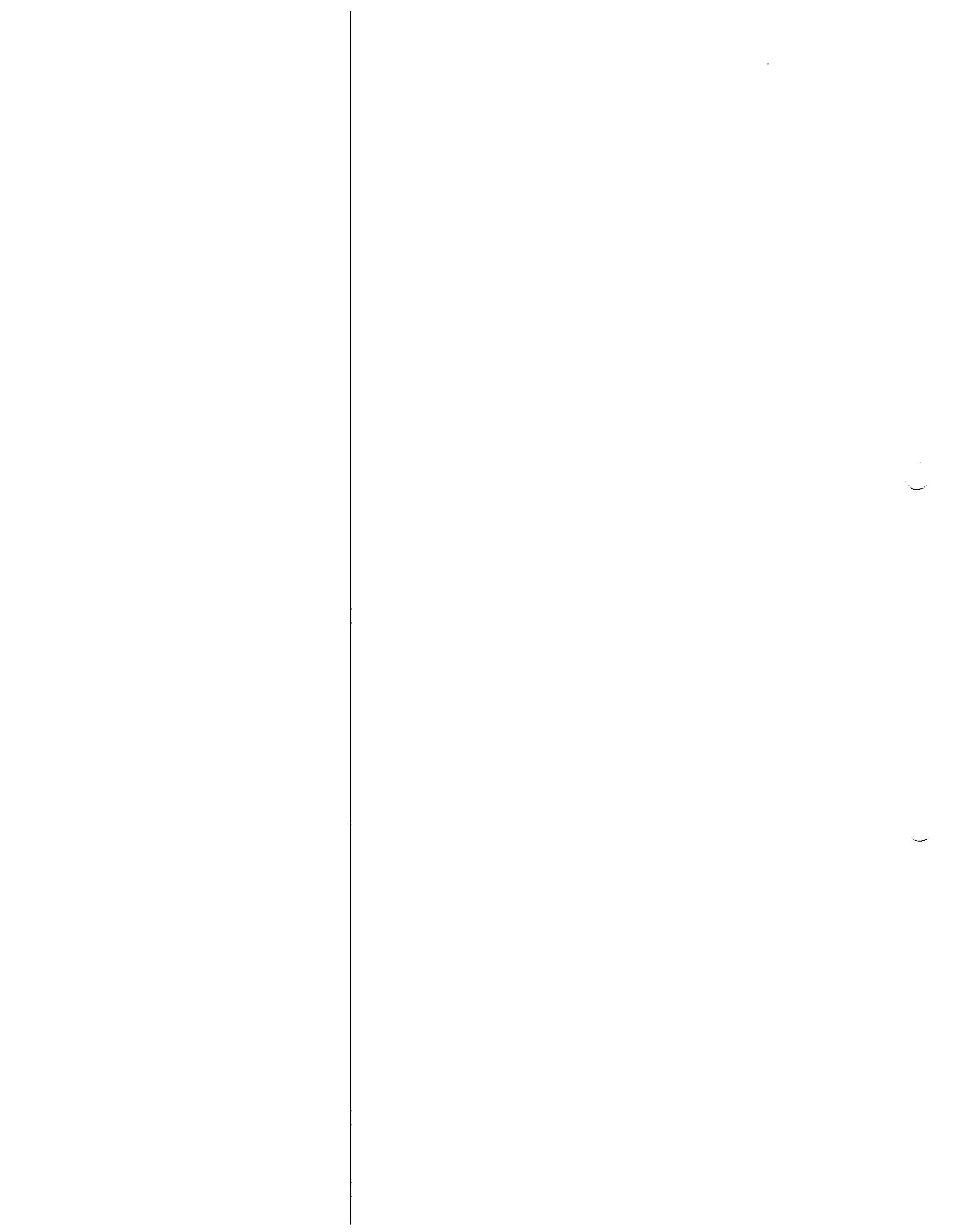
No. Cuadros	Foncion			Salud			Riesgos			Caja			Pensiones		
	Total Aporte														
1	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000

IV. TOTALES

Total Aporte Foncion	1.000.000	Total Aporte Salud	1.000.000	Total Aporte Riesgos	1.000.000	Total Aporte Caja	1.000.000	Total Aporte Pensiones	1.000.000
COLENDIA	1.000.000	PEREVAL	1.000.000	COLENDIA	1.000.000	PEREVAL	1.000.000	COLENDIA	1.000.000

Este documento es una copia impresa de un archivo electrónico. Toda información contenida en este documento es de carácter confidencial y no debe ser divulgada a terceros. Cualquier uso no autorizado de esta información puede ser sancionado de acuerdo con la ley.





# Simple

## PAGOSIMPLE | REPORTE INDIVIDUAL

Fecha creación reporte: 2020-07-01, 01:13:44 p.m. | Tipo Planilla: E | Número Planilla: 10300842362 | Período Cotización: 202006 | Período Servicio: 202007

PAGADA 2020-07-01 12:56:42.0

### I. DATOS DEL APORTANTE

Razón Social	JHON JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA		Dirección	CL 54 #49 - 120
Documento	CC 10271698		Teléfono	434019
Tipo de Empresa	INDEPENDIENTE		Forma Presentación	ÚNICO
Tipo Persona	NATURAL		Total Afiliados	4
Ciudad	MEDELLIN		Departamento	ANTIOQUIA
Representante Legal	Identificación			

### II. DATOS DEL AFILIADO

Documento	CC 71210350	Residente	S	Exonerado	S	Apellidos y Nombres	POSADA MUÑOZ MARCO TULIO	Código Ciudad - Departamento	5001000 - 05	Centro de Trabajo	ANTIOQUIA	Ubicación Laboral	
Tipo Cotizante	01	00											

### III. APOORTE POR CADA UNA DE LAS ADMINISTRADORAS ASOCIADAS AL AFILIADO:

Novidades	Pensión			Salud			Riesgos			Caja			Parafiscos		
	Código EPS	Tarifa EPS	Total Aporte EPS	Código EPS	Tarifa EPS	Total Aporte EPS	Código EPS	Tarifa EPS	Total Aporte EPS	Código EPS	Tarifa EPS	Total Aporte EPS	Código EPS	Tarifa EPS	Total Aporte EPS
	200701	\$ 370.000	\$ 110.500	EP050	4%	\$ 286.000	EP050	5.0	\$ 14.11	CCP04	1%	\$ 376.250	CCP04	0%	\$ 0.00

### IV. TOTALES

Total Aportes Pensión	\$ 440.500	Total Aportes FSP	\$ 0	Total Aportes FSPS	\$ 0	Total Aportes Salud	\$ 35.200	Total Aportes Riesgos	\$ 61.100	Total Aportes Caja	\$ 35.200	Total Aportes SEMA	\$ 0	Total Aportes ICBF	\$ 0	Total Aportes ESAP	\$ 0	Total Aportes MEN	\$ 0	Total Parafiscos	\$ 272.000
PROTECCION (ING + PROTECCION)		FSP SOLIDARIDAD		FSP SUBSISTENCIA		NUEVA EPS		ARL SURSA		CONFAMIA		SEMA		ICBSF		ESAP		MEN			





# PAGOSIMPLE | REPORTE INDIVIDUAL

Fecha creación reporte: 2020-07-01, 01:14:18 p.m. | Tipo Planilla: E | Número Planilla: 1032842952 | Período Cotización: 202006 | Período Servicio: 202007

**PAGADA 2020-07-01 12:56:42.0**

## I. DATOS DEL APORTANTE

Razón Social	JHON JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA		
Documento	CC 10271696	Dirección	CL 54 #49 - 120
Tipo de Empresa	INDEPENDIENTE	Teléfono	434019
Tipo Persona	NATURAL	Forma Presentación	UNICO
Ciudad	MEDELLIN	Departamento	ANTIOQUIA
Representante Legal	Identificación		

## II. DATOS DEL AFILIADO

Documento	CC 1053790226	Apellidos y Nombres	RENDRON CARVAJAL JOSE DAVID	Código Ciudad - Departamento	5001000 - 05	Centro de Trabajo	Ubicación Laboral
Tipo Cotizante	01 00	Residente	S	Exonerado	S		ANTIOQUIA

## III. APORTE POR CADA UNA DE LAS ADMINISTRADORAS ASOCIADAS AL AFILIADO:

Novidades	Pensión				Salud				Riesgos				Caja				Parafiscales				
	Cotizante	Tasa	Base	Total	Cotizante	Tasa	Base	Total													
NOV 19																					
NOV 20																					
NOV 21																					
NOV 22																					
NOV 23																					
NOV 24																					
NOV 25																					
NOV 26																					
NOV 27																					
NOV 28																					
NOV 29																					
NOV 30																					
NOV 31																					
NOV 32																					
NOV 33																					
NOV 34																					
NOV 35																					
NOV 36																					
NOV 37																					
NOV 38																					
NOV 39																					
NOV 40																					
NOV 41																					
NOV 42																					
NOV 43																					
NOV 44																					
NOV 45																					
NOV 46																					
NOV 47																					
NOV 48																					
NOV 49																					
NOV 50																					
NOV 51																					
NOV 52																					
NOV 53																					
NOV 54																					
NOV 55																					
NOV 56																					
NOV 57																					
NOV 58																					
NOV 59																					
NOV 60																					
NOV 61																					
NOV 62																					
NOV 63																					
NOV 64																					
NOV 65																					
NOV 66																					
NOV 67																					
NOV 68																					
NOV 69																					
NOV 70																					
NOV 71																					
NOV 72																					
NOV 73																					
NOV 74																					
NOV 75																					
NOV 76																					
NOV 77																					
NOV 78																					
NOV 79																					
NOV 80																					
NOV 81																					
NOV 82																					
NOV 83																					
NOV 84																					
NOV 85																					
NOV 86																					
NOV 87																					
NOV 88																					
NOV 89																					
NOV 90																					
NOV 91																					
NOV 92																					
NOV 93																					
NOV 94																					
NOV 95																					
NOV 96																					
NOV 97																					
NOV 98																					
NOV 99																					
NOV 100																					

## IV. TOTALES

Total Aportes Pensión	Total Aportes FSP	Total Aportes Salud	Total Aportes Riesgos	Total Aportes Cajas	Total Aportes SENA	Total Aportes ICBF	Total Aportes ESAP	Total Aportes MEN	Total Final
PORVENIR	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	NUEVA EPS	COMFAMA	ARL SURA	ARL SURA	ESAP	MEN	
\$ 140.500	\$ 0	\$ 0	\$ 35.200	\$ 35.200	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 249.100





# PAGOSIMPLE | REPORTE INDIVIDUAL

Fecha creación reporte: 2020-07-01 01:11:26 p.m. Tipo Planilla: E Número Planilla: 1030842682  
 Período Cotización: 302005 Período Servicio: 202007

PAGADA 2020-07-01 12:56:42.0

## I. DATOS DEL APORTANTE

Razón Social	JHON JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA		Dirección	CL 54 #49 - 120
Documento	CC 10271696	Exonerado	0	
Tipo de Empresa	INDEPENDIENTE	Residente	Residente	
Tipo Persona	NATURAL	Exonerado	0	
Ciudad	MEDELLIN	Exonerado	0	
Representante Legal			Identificación	
		Teléfono		434019
		Forma Presentación		UNICO
		Departamento		ANTIOQUIA
		Identificación		ANTIOQUIA

## II. DATOS DEL AFILIADO

Documento	CC 43119088	Exonerado	0	Apellidos y Nombres	VELEZ VASCO LUISA FERNANDA	Código Ciudad - Departamento	5001000 - 05	Centro de Trabajo	ANTIOQUIA	Ubicación Laboral	
Tipo Cotizante	01	00									

## III. APOORTE POR CADA UNA DE LAS ADMINISTRADORAS ASOCIADAS AL AFILIADO:

Novidades	Pensión			Salud			Riesgos			Caja			Parafiscales					
	Código AFP	Total Aporte AFP	Total Aporte APP	Código EPS	Total Aporte EPS	Total Aporte SENA	Código ARL	Total Aporte ARL	Código ARL	Total Aporte ARL	Código CCF	Total Aporte CCF	Código CCF	Total Aporte CCF	Código SENA	Total Aporte SENA	Código SENA	Total Aporte SENA
	330054	\$ 3.552.000	\$ 1.110.000	1074	\$ 3.370.000	\$ 3.370.000	1111	\$ 3.370.000	1074	\$ 3.370.000	414	\$ 3.370.000	414	\$ 3.370.000	1074	\$ 3.370.000	1074	\$ 3.370.000

## IV. TOTALES

Total Aportes Pensión	Total Aportes FSP	Total Aportes Salud	Total Aportes Riesgos	Total Aportes Cajas	Total Aportes SENA	Total Aportes ICBF	Total Aportes ESAP	Total Aportes MEN	Total Fiscal
PORVENIR	FSP SOLIDARIDAD	FSP SUBSISTENCIA	EPS SURA	EPS SURA	CCOFAMIA	SENA	ICBF	ESAP	MEN
\$ 1.440.500	\$ 0	\$ 0	\$ 3.552.000	\$ 3.370.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
									\$ 3.276.100







f @Empocaldas @empocaldas\_oficial  
✉ empo@empocaldas.com.co  
🌐 www.empocaldas.com.co

Manizales, Septiembre 30 de 2020

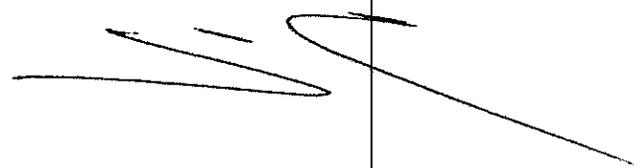
**EL SECRETARIO JURIDICO DE EMPOCALDAS S.A E.S.P EN CALIDAD DE SUPERVISOR DEL CONTRATO No 0063 DE 2020**

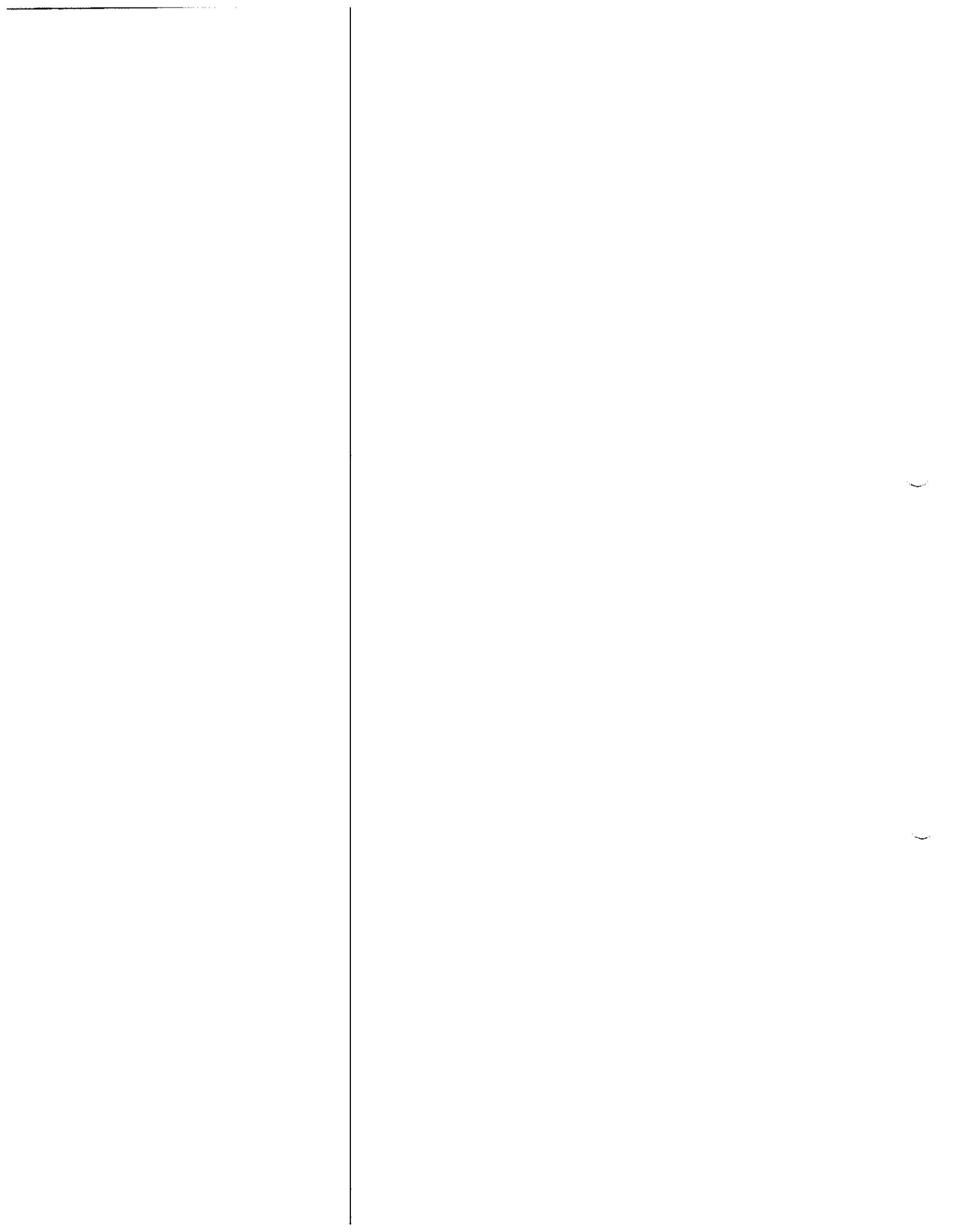
**CERTIFICA QUE:**

El contratista **JHON JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA**, identificado con cedula de ciudadanía Nro. **10.271.698** de Manizales Caldas, cumplió satisfactoriamente con las actividades estipuladas, en el informe que se reporta en el **Acta Parcial No. 04** del contrato No. **0063 de 2020** correspondiente al periodo del mes de **Junio de 2020**.

Para constancia se firma a los Treinta (30) días del mes de Septiembre de 2020.

  
**FERNANDO HELY MEJIA ALVAREZ**  
Secretario Jurídico

  
**JHON JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA**  
Contratista



Manizales, Septiembre 30 de 2020

Doctor  
WILDER IBERSON ESCOBAR ORTIZ  
GERENTE GENERAL EMPOCALDAS S.A. E.S.P.  
Manizales.

Ref. Informe actividades Contrato de Prestación de Servicios Profesionales Nro. 0063 de 2020 - Acta Parcial Nro. 04

Cordial saludo,

De manera atenta me permito informar al señor Gerente, las Actividades desarrolladas en cumplimiento de objeto contractual del contrato de prestación de Servicios Profesionales Nro. 0063 de 2020 cuyo objeto es: "ASESORAR "EMPOCALDAS S.A E.S.P." EN LA GESTION DE PROCESOS DE COBRO POR JURISDICCION COACTIVA DE LA CARTERA EN MORA POR CONCEPTO DE LA PRESTACION DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO, ASEO Y DEMAS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS ASI COMO EL IMPULSO DE LOS PROCESOS POR DEFRAUDACION DE FLUIDOS; IGUALMENTE PODRA PRESTAR ASESORIA EN LA PREOYECCION DE ACTOS ADMINISTRATIVOS DE DERECHO TRIBUTARIO Y/O ADMINISTRATIVO Y/O DE CONTRATACION." ", durante EL Periodo del mes de Junio de 2020, de acuerdo con las obligaciones contractuales, así:

**1. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LOS PROCESOS DE COBRO POR JURISDICCION COACTIVA**

- a. Se dictó auto de apertura de procesos por jurisdicción coactiva, frente a los siguientes usuarios y/o suscriptores:

SECCIONAL	CODIGO	VALOR	VALOR
Salamina	01634	ELVIRA MEJIA DE FRANCO	1.003.808
Salamina	00732	ELVIA GIRALDO GARZON	1.003.826
Salamina	02469	AUGUSTO ZAPATA S	1.007.070
Marmato	00375	CIA MINERA DE CALDAS	1.008.621
La Dorada	08690	ALBA VANEGAS	1.014.939
Riosucio	03156	LUZ ADRIANA QUICENO RAMIREZ	1.015.812
Salamina	01965	HERNANDO GRAJALES Y OTRA	1.018.229
Salamina	01081	LIBIA GOMEZ DE H	1.022.476
Salamina	02642	HUBERNEY FRANCO B	1.025.175
Aguadas	00442	MARCO TULIO MEJIA G	1.025.857
San Jose	00486	ROMULO ORTIZ	1.034.777
Salamina	02346	POLA MILENA RODRIGUEZ C	1.036.809

Salamina	02241	SANDRA PATRICIA MOLINA G.	1.041.860
Salamina	02140	JOSE URIEL CASTAÑEDA	1.043.215
La Dorada	16657	GLORIA INES CARTAGENA	1.049.922
Salamina	00230	LIBARDO NORENA M.	1.053.679
Salamina	00389	MARIA ROMELIA BEDOYA	1.056.218
ANSERMA	01339	DUVAN Y AMILBIA MONTOYA	1.059.309
La Dorada	18073	ANA ROSA LAGUNA LOPEZ	1.062.051
Viterbo	01640	RITALINA GALLEGO DE Z.	1.062.585
La Dorada	12281	ADRIANA RODRIGUEZ CASTAEDA	1.077.575
Salamina	02993	MARIA CRISTINA GUTIERREZ	1.079.690
La Dorada	17774	GUILLERMO ANTONIO BALLESTEROS	1.079.780
Salamina	02810	MARIA TERESA GOMEZ DE G.	1.082.904
Salamina	04006	CLAUDIA SOFIA LOPEZ VALENCIA	1.087.951
Salamina	02399	EFIGENIA GONZALEZ	1.088.126
La Dorada	15172	OSCAR AUGUSTO TORRES	1.097.774
La Dorada	17937	ALIPIO TOVAR	1.105.465
Victoria	00509	JORGE HUMBERTO LOPEZ	1.107.603
La Dorada	20396	ASOCIACION DE PESCADES ARTESANALES	1.110.643
La Dorada	16339	JOSE SIERRA Y CARMEN VILLANUEVA	1.113.229
Salamina	00022	FABIO CARDENAS LOPEZ	1.116.656
Chinchina	01949	CARLOS MARIO VILLEGAS B.	1.118.708
San Jose	00967	LUIS CARLOS HERRERA VERA	1.120.535
La Dorada	21061	OMERO PENA	1.128.531
La Dorada	00607	BERENICE CONSUEGRA CORTES	1.133.238
La Dorada	00714	MARIA LILIA CAPERA	1.133.693
Belalcazar	00217	ESC. REFAEL POMBO	1.135.284
La Dorada	16311	MARIA E. MONTOYA	1.136.416
La Dorada	05949	MUNICIPIO	1.136.548
La Dorada	15746	COLEGIO LICEO MODERNO	1.137.166
Chinchina	02455	LUIS A. QUINTERO	1.143.061
La Dorada	00037	GUILLERMO CARDENAS	1.147.224
Salamina	03021	LUZ DARY MARIN DE A	1.149.827
La Dorada	16334	ISABEL PALOMO LINAREZ	1.150.082
Salamina	01319	ANTONIO CARDONA	1.150.672
La Dorada	05245	JOSE MANUEL ENCIZO	1.151.666
La Dorada	19392	DIANA MILENA OSORIO BOCANEGRA	1.154.067
Victoria	01716	PARQUE RAFAEL URIBE URIBE	1.155.233
Belalcazar	00969	COLEGIO	1.161.560
Salamina	00418	JUDITH ECHEVERRY DE A.	1.164.615
Salamina	01788	ANTONIO QUINTERO	1.171.419
Salamina	01887	ANA LUCIA MARTINEZ	1.173.358
La Dorada	02465	JOSE RIQUELIO BUSTOS ESCARRAGA	1.191.819
La Dorada	05697	MIGUEL ANTONIO LOPEZ	1.193.348
Salamina	01797	LUIS GONZAGA GUTIERREZ	1.194.758
BELALCAZAR	01909	ESCUELA SAN ISIDRO	1.200.054
La Dorada	18279	URBANIZACION PRIMAVERA	1.201.046
La Dorada	05172	MUNICIPIO	1.203.765

Salamina	02656	JUVENAL MEJIA U	1.205.039
Salamina	01221	JOSE A. GALLO J.	1.222.441
ANSERMA	05971	EFRAIN DE J. URIBE ALZATE	1.224.830
La Dorada	09821	UBALDINA HERNANDEZ VD.D.H	1.227.010
La Dorada	07068	HINELDA SANCHEZ CARDOZO	1.241.881
La Dorada	12677	DARIO GOMEZ	1.251.709
Salamina	02388	ANA LIBIA OTALVARO	1.259.982
Marmato	00459	LIGIA JARAMILLO	1.261.778
Salamina	00454	JOAQUIN LOPEZ	1.265.422
La Dorada	11447	JULIO CESAR ROJAS POLANIA	1.275.165
La Dorada	17283	BLANCA MORALES	1.280.971
Riosucio	04735	MIGUEL A. SANCHEZ	1.287.981
La Dorada	16598	VICTORIA DOLORES FIRIGUA	1.294.904
Salamina	02284	PEDRO PABLO HENAO	1.294.985
Salamina	01046	ISABEL RIOS TRUJILLO	1.303.005
Victoria	00751	PALACIO MUNICIPAL	1.314.098
Viterbo	00552	JAVIER ANDRES PATINO MARTINEZ	1.318.668
La Dorada	03705	JAIME DE J. PULGARIN	1.322.954
Salamina	01787	JESUS MARIA MURILLO	1.322.985
BELALCAZAR	01908	INSTITUTO SAN ISIDRO ESCUELA	1.324.628
Salamina	00557	CARLOS ALIRIO GARCIA	1.329.157
Salamina	01343	HERNANDO CASTANEDA B.	1.330.793
ANSERMA	01637	CARLOS HERRERA ESPINOZA	1.331.437
Salamina	00247	PABLO MUNOZ	1.344.337
Salamina	01826	NELLY GARCIA	1.348.673
ANSERMA	01567	GUSTAVO PALACIO	1.363.417
Salamina	03528	LUZ MARINA CASTAEDA	1.365.695
Salamina	02829	MARIA ALBANY MURILLO GIL	1.369.128
La Dorada	13809	NEYLA LABRADOR	1.372.157
La Dorada	18760	FRANCISCO JAVIER PERZ M	1.373.160
Salamina	00588	GONZALO GARCIA GONZALO	1.377.642
Risaralda	01037	BLANCA DORIS VALENCIA	1.378.143
Salamina	00148	EDUARDO FRANCO J	1.387.819
La Dorada	00226	PEDRO P. RAMOS	1.396.302
La Dorada	11024	DOLORES GARCIA	1.409.510
La Dorada	01056	JTA.ACC.COMUNAL STA LUCIA	1.423.162
La Dorada	03820	MARIA ELENA RAMIREZ	1.426.506
La Dorada	14699	MARIA RUTH VALENCIA	1.430.290
La Dorada	07159	ELVIA ROSA URIBE A	1.443.535
La Dorada	18302	MARIA ESTHER GUTIERREZ	1.447.659
Salamina	00954	MARCO AURELIO MEJIA H.	1.452.532
Salamina	01416	DIANA PAOLA NIETO HERRERA	1.454.787
La Dorada	11477	JESUS MARIA ZAPATA VARGAS	1.458.108
La Dorada	19723	LUZ ELENA ALZATE OCAMPO	1.465.749
Salamina	03513	LUIS ANTONIO CASTAEDA	1.466.682
La Dorada	06694	LUZ MILA CONTRERAS	1.526.296
Victoria	01529	ESCUELA SANTA CECILIA PARTE BAJA	1.539.218

Salamina	02220	RAMON ARENAS	1.545.014
Salamina	03243	SABEL GOMEZ DE G	1.551.380
Palestina	00283	NESTOR SALGADO SALGADO	1.551.653
La Dorada	09986	LUZ ESTHELA GARCIA	1.551.780
Chinchina	00795	ROGER QUINTERO (SOCIEDAD)	1.556.534
La Dorada	00326	HERNANDO NIETO	1.622.290
Salamina	02454	LUCIA CASTANEDA B.	1.640.370
La Dorada	01960	TERESA USECHI DE RIVERA	1.644.919
La Dorada	01846	BLANCA INES PEDROZA G.	1.653.448
Salamina	01130	NELLY GARCIA	1.655.643
La Dorada	11117	MARIA RAQUEL YARATACUMA	1.659.999
Chinchina	09631	ROSA AMELIA NORENA CASTANO	1.668.729
Marmato	00439	JAIME LUIS SUAREZ	1.672.819
La Dorada	01767	CANDIDA DE SAAVEDRA	1.683.987
Salamina	01230	GERARDO GALVIS	1.689.971
Marmato	00480	FABIO MEJIA ARROYAVE	1.707.123
Salamina	00971	OSCAR DUQUE A.	1.731.585
La Dorada	16662	JOSE ROQUE MARTINEZ	1.746.879
Salamina	03208	MARTHA LUCIA MEJIA V	1.749.111
La Dorada	10799	SABEL SUAREZ	1.758.038
La Dorada	03247	EMMA CECILIA CARDOZO	1.765.302
Marmato	00771	MUNICIPIO DE MARMATO	1.769.468
La Dorada	18696	MUNICIPIO LA DORADA	1.784.798
La Dorada	06371	ZORAIDA DIAZ DE R.	1.885.639
La Dorada	17673	JOSE HIDEALARGO CASTILLO BELTRAN	1.898.739
Chinchina	13099	FIDEICOMISO GUAYACANES	1.906.939
La Dorada	15077	FIDEL A TAPIAS O Y OTRO	1.945.285
La Dorada	17412	CENTRO COMERCIAL DORADA PLAZA	1.951.511
Salamina	01440	NUBIOLA CARDONA HENAO	1.963.474
Guarinocito	00132	VICENTE RODRIGUEZ	1.995.823
Salamina	02872	ESTADIO MUNICIPAL	2.044.381
Salamina	03011	MARIA J. BOTERO DE S	2.048.140
Salamina	02094	MUNICIPIO DE SALAMINA	2.083.542
Riosucio	04193	LUIS FELIPE MOTATO R.	2.110.679
La Dorada	15597	JOSEFINA BUSTAMANTE	2.119.438
Riosucio	04196	FRANCISCO ANTONIO CANO	2.124.014
La Dorada	03279	MARIA DEL CARMEN ALFONSO BOHORQUEZ	2.125.586
Belalcazar	01258	FABIO VELASQUEZ	2.126.724
La Dorada	13033	LUCRECIA CAMACHO	2.197.604
Salamina	00979	MUNICIPIO DE SALAMINA	2.214.344
La Dorada	06695	ANTONIO MARIA GAVIRIA	2.228.599
La Dorada	09754	JOSE MARIA RUIZ BELLO	2.270.805
Victoria	00749	ESTACION POLICIA VICTORIA	2.281.640
La Dorada	12489	HOTEL IMPERIAL	2.321.238
La Dorada	16206	JUAN B. PARGA	2.357.529
Chinchina	09965	MARIA NELLY GALEANO VARGAS	2.386.660
Victoria	00055	ESC. JOSE MARIA CORDOBA	2.390.965

Salamina	01275	ISAURA LOPEZ DE L.	2.428.160
San Jose	00276	ALCALDIA MUNICIPAL	2.495.605
Salamina	03207	ANTONIO BETANCUR	2.540.339
La Dorada	18631	CARLOS WILLIAMS LUNA JURADO	2.594.582
Riosucio	04199	SIMEON TREJOS	2.658.125
Salamina	02917	MARIO HOYOS.	2.662.348
La Dorada	05485	ROSENDO MOSQUERA	2.682.894
La Dorada	11033	CONJUNTO CAMPESTRE LOS ALMENDROS	2.687.220
ANSERMA	05454	ASOCIACION VIVIENDA EL PENCIL	2.873.861
La Dorada	16600	MUNICIPIO DE LA DORADA	2.940.327
Victoria	01676	INSTITUCION EDUCATIVA SAN PABLO	3.159.339
La Dorada	12238	HOTEL TAYRONA	3.230.579
La Dorada	10099	FRANCISCA SALDANA	3.492.869
Victoria	00747	GALERIA MUNICIPAL	3.504.293
ANSERMA	04220	MIGUEL ANGEL CASTANO	3.530.005
Salamina	03899	JOSE OMAR GRISALES GRAJALES	3.583.342
Belalcazar	00314	HOGAR DEL ANCIANO	3.777.537
Salamina	00242	UBALDO MARTINEZ	4.014.463
La Dorada	16809	GLORIA EMILSE BUSTAMANTE ZAPATA	4.120.017
Salamina	01234	JOSE LOPEZ	4.815.998
Salamina	00547	MUNICIPIO DE SALAMINA	5.115.544
Salamina	03189	NELLY HINCAPIE RIOS	5.152.445
La Dorada	11634	JORGE ENRIQUE PRIMO	5.585.093
Salamina	03795	MUNICIPIO DE SALAMINA	5.718.970
Salamina	02845	ANTONIO JOSE OCAMPO	5.719.388
Chinchina	13101	FIDEICOMISO GUAYACANES	6.426.635
La Dorada	05342	MUNICIPIO	6.434.569
Salamina	00290	ALICIA GUTIERREZ Y OTRO	6.504.526
Salamina	03676	FUNDACIÓN HOGAR NUESTRA SRA	6.844.628
La Dorada	01746	ALCALDIA MUNICIPAL	7.358.346
La Dorada	15121	RODRIGO ORTIZ MONSALVE	7.871.314
Salamina	00294	HOTEL SANGUITAMA	9.725.789
Palestina	00228	HOGAR DEL ANCIANO	19.189.970
La Dorada	12545	ALCALDIA MUNICIPAL	46.713.506
La Dorada	09495	CIUDADELA XVI DE JULIO	47.597.287
La Dorada	10113	CONJ CAMP PALMA REAL	301.786.813

- b. Se envía memorando a las seccionales indicando el procedimiento para la Notificación electrónica de los procesos de cobro por jurisdicción coactiva

MEMORANDO

Para: SECCIONALES EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

De: SECRETARIA GENERAL  
SECRETARIA JURIDICA  
JEFE DE CARTERA

Fecha: 25 de Junio de 2019

Referencia: Notificación procesos de cobro por  
jurisdicción  
Coactiva

Cordial saludo,

Nos permitimos informarles que las directivas de la Empresa han tomado la decisión de reiniciar los procesos de cobro por jurisdicción coactiva, contra los usuarios y/o suscriptores del servicio publico de Acueducto y Alcantarillado que se encuentren en mora. Lo anterior, dado el aumento que se ha presentado en el debido cobrar, por cartera superior a MD3, que impiden que Empocaldas pueda desarrollar su objeto social de manera eficiente, debido a la carencia de recursos.

Así las cosas y teniendo en cuenta las medidas y protocolos de bioseguridad que se han venido implementando al interior de la Empresa, les informamos que las actuaciones serán enviadas por medio electrónico a cada Seccional, a fin que se disponga la respectiva notificación por los medios diseñados para tal fin.

Se Solicita a cada Director, establecer el mecanismo para que los usuarios pertenecientes a cada Seccional, autoricen la Notificación electrónica a que hace referencia el artículo 56 de la ley 1437 del 2011, el cual establece:

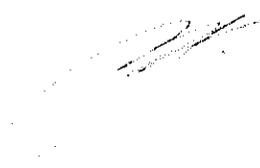
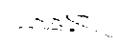
***"Artículo 56. Notificación electrónica. Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación.***

*Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la autoridad que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el Capítulo Quinto del presente Título.*

*La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración."*

El Formato de Autorización de Notificación por correo electrónico diseñado por la Empresa, será puesto a disposición de cada Seccional, una vez sea aprobado por el señor Gerente.

De igual manera se insta a cada director para que, una vez sea remitida por medio electrónico la respectiva actuación, se proceda a imprimir y notificar al usuario y/o suscriptor el acto de que se trate, informando los resultados a la Dirección

Jurídica de la Empresa y conservado archivo independiente de cada proceso.	
No obstante lo anterior, dentro del trámite de los respectivos procesos se darán instrucciones sobre	
Atentamente	
<b>ANDRES FELIPE TABA ARROYAVE</b> Secretario General EMPOCALDAS S.A. E.S.P.	
	
<b>FERNANDO HELY MEJIA ALVAREZ</b> SECRETARIO JURIDICO EMPOCALDAS S.A E.S.P	<b>ALEJANDRA CLAVIJO</b> Jefe de Cartera EMPOCALDAS S.A E.S.P
Proyectó. John Jairo Marquez Castañeda 	

c. Se envía formato de autorización de Notificación por correo certificado

AUTORIZACIÓN NOTIFICACIÓN POR CORREO ELECTRONICO	
Yo _____, identificado con la C.C. No. _____, suscriptor y/o usuario del Servicios Público de Acueducto y Alcantarillado que presta EMPOCALDAS S.A. E.S.P., con Código Nro. _____, de conformidad con lo establecido en ley 1437 del 2011, solicito y acepto que la Notificación de la decisión sobre un recurso, una petición u otro acto de carácter particular, sea realizada a través del siguiente correo electrónico: _____.	
Lo anterior autorización se sustenta en el artículo 56 de la ley 1437 del 2011, que establece:	
<p><i><b>“Artículo 56. Notificación electrónica. Las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación.</b></i></p> <p><i>Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la autoridad que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el Capítulo Quinto del presente Título.</i></p> <p><i>La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.”</i></p>	
FIRMA _____	C.C. Nro. _____
Si usted desea puede remitir la comunicación y autorización vía correo electrónico, a la dirección <a href="mailto:pqr@empocaldas.com.co">pqr@empocaldas.com.co</a> , señalando en el asunto "Autorización para notificación	

electrónica"

Cordialmente,

**WILDER IBERSON ESCOBAR ORTIZ**  
Gerente  
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

Proyectó: John Jairo Marquez Castañeda  
Aprobó: Andrés Felipe Taba Arroyave, Secretario General  
Fernando Hely Mejía Alvarez, Secretario Jurídico

## 2. Tramites ante la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios

a. Se envia solicitud a la Superintendente de Servicios Públicos domiciliarios

Manizales, Junio 3 de 2020

Doctora  
**NATASHA AVENDAÑO GARCIA**  
SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS  
Carrera 18 Nro. 84-35  
Bogotá D-C

Ref. Solicitud Información

**WILDER IBERSON ESCOBAR ORTIZ**, identificado con documento Nro. 16.114.304 de Manizales-Caldas, quien obra en nombre y representación de la EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS EMPOCALDAS S.A. E.S.P, en su calidad de Gerente, debidamente facultado mediante Acta Nro. 363 del 13 de enero de 2020, inscrita el 15 de enero de 2020 bajo el número 00084286 del Libro IX, según Certificado de Existencia y representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Manizales, de manera atenta acudo a su Despacho en petición respetuosa para que se sirva disponer lo que corresponda, de conformidad con los siguientes:

### H E C H O S

**PRIMERO:** Asumí el cargo de Gerente de EMPOCALDAS S.A. E.S.P. el 13 de enero de 2020. Desde ese momento, dos de los temas fundamentales a los que se dio prioridad, fue el relacionado con la verificación y análisis del procedimiento al interior de la Empresa respecto de PQR's y establecer las causas por las cuales se surte gran cantidad de procesos en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, relacionados con Aperturas de Investigación y Pliegos de Cargos debido al reconocimiento de los efectos del Silencio Administrativo Positivo-SAP, por el presunto incumplimiento del artículo 158 de la Ley 142 de 1994

**SEGUNDO:** Del seguimiento que se está realizando al interior de EMPOCALDAS S.A. E.S.P., se ha establecido que a la fecha, no se cuenta con la información detallada que permita establecer de manera exacta, el número de procesos administrativos sancionatorios que cursan contra la Empresa, o el numero puntual de actuaciones administrativas vigentes.

**TERCERO:** Estas deficiencias, han obligado a que se tenga que realizar una reestructuración del área de PQR's en EMPOCALDAS S.A. E.S.P., máxime cuando se tiene que la Empresa presta sus servicios de Acueducto y Alcantarillado en 23 municipios del Departamento de Caldas. Para ello, es absolutamente necesario obtener la relación exacta de los procesos y actuaciones que se surten ante

la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, donde se vincule a EMPOCALDAS.

**CUARTO:** Adicional a lo anterior, se han detectado, algunas inconsistencias al interior de la Superintendencia, que ocasionan confusión en el área de PQR's de la Empresa, entre las cuales se encuentran:

- a. Procesos Administrativos Sancionatorios a los cuales se les ha dado Archivo, vuelven a ser aperturados con Pliegos de Cargos.
- b. Se presenta dualidad de etapas procesales ya precluidas, por ejemplo, se reciben notificaciones de Aperturas de Investigación y Pliego de Cargos, o se corre traslado para Alegatos de Conclusión, en procesos a los que ya se les ha dado respuesta.
- c. Se encuentran procesos donde se está surtiendo el Recurso de Apelación en una instancia y, sin embargo, en la Dirección General Territorial, se adelanta proceso Administrativo Sancionatorio, frente al mismo hecho.
- d. Algunas notificaciones relacionadas con Requerimientos y Pliego de Cargos, son notificadas a Empresas Diferentes a EMPOCALDAS S.A. E.S.P.. Y luego se sorprende a la Empresa con la aplicación de sanciones por haber guardado silencio en las respectivas etapas procesales.

Por lo anterior y, con el fin de normalizar y tener conocimiento exacto de los procesos administrativos que se adelantan en la Superintendencia, presento a Usted de manera respetuosa, las siguientes:

#### **P E T I C I O N E S**

**PRIMERO:** Ordenar a quien corresponda, en sus diferentes áreas, se envíe con destino a EMPOCALDAS S.A. E.S.P, la relación detallada de los Procesos Administrativos Sancionatorios vigentes, en contra de EMPOCALDAS S.A. E.S.P, con la indicación del estado en que se encuentra cada uno de ellos.

**SEGUNDO:** Ordenar a quien corresponda, se envíe con destino a EMPOCALDAS S.A. E.S.P., la relación detallada del trámite de Recursos que se encuentran actualmente en trámite.

**TERCERO:** Que se verifique, al interior de la respectiva dependencia, la dualidad de investigaciones aperturadas en contra de EMPOCALDAS S.A. E.S.P que corresponden a los mismos hechos y a la misma solicitud presentada por el mismo Usuario y/o Suscriptor.

**CUARTO:** Se indique si es procesalmente viable que frente a un recurso de Apelación que se encuentra en trámite, sea procedente la Apertura de Investigación y Pliego de Cargos en contra de la Empresa.

Se reitera que la anterior información, se requiere única y exclusivamente para la reestructuración del área de PQR's al interior de la Empresa, dentro del marco de eficiencia Administrativa que propone la actual Gerencia.

Cordialmente,

**WILDER IBERSON ESCOBAR ORTIZ**  
Gerente  
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

c.c. Dra. **BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE**  
Directora General Territorial

Proyectó: John Jairo Marquez Castañeda  
Aprobó: Andrés Felipe Taba Arroyave, Secretario General  
Fernando Hely Mejia Alvarez, Secretario Jurídico

- b. Se solicita información a la oficina de Control interno a efectos de dar respuesta a proceso administrativo sancionatorio

Pereira, Junio 5 de 2020

**Doctores**  
**ANDRES FELIPE TABA ARROYAVE**  
Secretario General  
**FERNANDO HELY MEJIA ALVAREZ**  
Secretario Jurídico  
**EMPOCALDAS S.A. E.S.P.**  
Manizales-Caldas

**Ref. Solicitud Información a Control Interno**

Dando cumplimiento a las instrucciones ordenadas por Ustedes los días 28 de mayo y 4 de junio de 2020, relacionadas con la gran preocupación que se presenta en este momento a nivel de Gerencia por el procedimiento que se está llevando frente al área de PQR's, me permito informarles que estoy adelantando la revisión y actualización del procedimiento para el "*Trámite para Derechos de Petición y Recursos*" que actualmente rige al interior de EMPOCALDAS S.A. E.S.P.,.

Los innumerables casos que se tramitan ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, relacionados con las solicitudes de reconocimiento de Silencios Administrativos Positivos y Apertura de Investigación en contra de la Empresa, hace necesario que se conozca en detalle las falencias y debilidades que se presentan. Por tal razón y, dadas las funciones de la Oficina de Control Interno, entre las cuales se destaca el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece la obligación de efectuar un informe semestral de seguimiento al cumplimiento de la normatividad vigente en la atención de PQR, sugiero de manera respetuosa solicitar a dicha dependencia, el envío de una copia de los informes semestrales de por lo menos los años 2018 y 2019 a los que hace referencia la norma.

Lo anterior a fin de contar con este insumo necesario para establecer las acciones tendientes al mejoramiento del proceso de Atención al cliente en PQR's por parte de las áreas responsables e incorporarlas al Plan de Mejoramiento Institucional al que ha hecho referencia el señor Gerente.

Adjunto, envío borrador de la comunicación a la Oficina de Control Interno, como sugerencia.

Atentamente



**JOHN JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA**  
Abogado

c. Se proyecta Memorando para la Oficina de control interno

MEMORANDO

Para: OFICINA DE CONTROL INTERNO  
De: SECRETARIA GENERAL  
SECRETARIA JURIDICA  
Fecha: 05 de Junio de 2020  
Referencia: Solicitud documentación

Cordial saludo,

Tal como se ha manifestado en las reuniones virtuales donde la Oficina a su digno cargo ha sido invitada, en este momento existe una gran preocupación a nivel de la Alta Gerencia por las falencias que se han detectado en el área de PQR's que han generado, no solamente el Reconocimiento de los efectos del Silencio Administrativo Positivo, sino también, lo más grave, la apertura de procesos Administrativos Sancionatorios por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en contra de EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

Es por ello que la tarea fundamental de la Secretaría General y el grupo de abogados bajo la dirección del Secretario Jurídico, es la establecer a la mayor brevedad posible, las acciones tendientes al mejoramiento del Proceso de Atención al Cliente en PQR's por parte de las áreas responsables, a fin de incorporarlas al Plan de Mejoramiento que se debe presentar al señor Gerente para su aprobación y puesta en marcha.

Por tal razón y, dadas las funciones de la Oficina de Control Interno, entre las cuales se destaca el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece la obligación de efectuar un informe semestral de seguimiento al cumplimiento de la normatividad vigente en la atención de PQR, solicitamos a Usted de manera atenta, el envío de una copia de los informes semestrales correspondientes a los años 2018 y 2019 a los que hace referencia la norma.

Ello constituirá el principal insumo para establecer las acciones correctivas fundamentales que se deben implementar para la adecuada atención de PQR's.

Atentamente

**ANDRES FELIPE TABA ARROYAVE**  
Secretario General  
EMPOCALDA S.A. E.SP.

**FERNANDO HELY MEJIA ALVAREZ**  
SECRETARIO JURIDICO  
EMPOCALDAS S.A E.S.P

Proyectó: John Jairo Márquez Castañeda, Asesor Jurídico

### 3. Actividades realizadas para la Oficina de PQR's

Se proyecta, para aprobación, el documento final que contiene el manual que actualiza y reglamenta los procedimientos para dar trámite y solución a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y recursos al interior de EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

#### MANUAL QUE ACTUALIZA Y REGLAMENTA LOS PROCEDIMIENTOS PARA DAR TRÁMITE Y SOLUCIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y RECURSOS AL INTERIOR DE LA EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

##### INTRODUCCION

EMPOCALDAS S.A. E.S.P., con domicilio principal en la ciudad de Manizales, es una empresa de Servicios Públicos Anónima, Comercial, con Autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal, constituida por Escritura Pública No. 1483 de diciembre 16 de 1997, otorgada en la Notaría Tercera de Manizales, inscrita en la Cámara de Comercio de Manizales bajo el No. 000037211 de Diciembre 18 de 1997, se rige por lo dispuesto en el TÍTULO II, Capítulo I, artículo 32 y siguientes de la Ley 142 de 1.994, reformada por la ley 689 de 2001, que consagran que el régimen aplicable a las empresas de servicios públicos domiciliarios y las normas especiales que rigen las empresas de estas características son las del derecho privado.

En EMPOCALDAS S.A. E.S.P., se encuentra constituida una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos" - PQR, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con los servicios que presta la empresa. Lo anterior en cumplimiento del artículo 153 de la Ley 142 de 1993, así como del artículo 21 del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) para el servicio de Acueducto y Alcantarillado de la EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE CALDAS-EMPOCALDAS S.A E.S.P (Resolución 00282 de 2017)

El presente Manual que actualiza y reglamenta los procedimientos para dar trámite y solución a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Recursos y Sugerencias se concibe como un documento de obligatorio cumplimiento por parte de los servidores\* Públicos y personal vinculado a Empocaldas de la Oficina PQR's, ya que contienen los lineamientos para recibir, registrar, clasificar, direccionar, hacer seguimiento, analizar y dar respuesta oportuna y de fondo a los requerimientos presentados por los usuarios y/o suscriptores del servicio de acueducto y alcantarillado de los diferentes municipios donde la Empresa presta el Servicio de Acueducto y Alcantarillado.

##### 1. OBJETIVO

Establecer el flujo de las actividades para la recepción, el registro, el direccionamiento y la atención de las peticiones, quejas, reclamos, recursos y sugerencias presentadas por los Suscriptores y/o usuarios de la Empresa, bajo el marco del Contrato de Condiciones Uniformes

##### 2. ALCANCE

Este procedimiento comprende desde el momento en que el Suscriptor y/o Usuario reporta su Petición, Queja, Reclamo, Recurso o Sugerencia- PQR en la oficina de atención al usuario o por los diferentes medios de comunicación que la Empresa tiene dispuestos hasta la respuesta y/o resolución y trámite de los recursos de Ley.

##### 3. CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento aplica para el proceso de la Gestión Comercial, para el Jefe de la Oficina de PQR, para todos los funcionarios de la Empresa y/o procesos a los que se les genere alguna PQR's.

##### 4. RESPONSABLES

Son responsables de velar por el cumplimiento de este procedimiento, El Jefe de la Oficina PQR, el Secretario Jurídico, el Secretario General y Gerente de EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

##### 5. TERMINOS Y DEFINICIONES

Para los efectos del presente Manual se tendrán en cuenta los siguientes términos y definiciones:

**ANÓNIMO:** Manifestación escrita, verbal o telefónica sin autor determinado o determinable, a través de la cual se da a conocer una inconformidad o una irregularidad.

Los anónimos que carezcan de los requisitos a los cuales hace referencia el artículo 81 de la Ley 962 de 2005, deben ser tramitados y resueltos bajo los parámetros de los artículos 17, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – C.P.A.C.A.

**ATENCIÓN:** Son las acciones planeadas que realiza la Empresa a través de los canales existentes para que los suscriptores y/o usuarios del Servicio Público de Acueducto y Alcantarillado, puedan realizar trámites, servicios, solicitar información, orientación o asistencia técnica relacionada con la misión de EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

**CANAL ESCRITO:** Es el medio que permite la interacción, entre el ciudadano y la Empresa, a través del uso de correspondencia o comunicación escrita para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el objeto social de EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

**CANAL PRESENCIAL:** Es el espacio físico dispuesto por la Empresa en el cual los ciudadanos interactúan de forma directa y personalizada con la Oficina de Atención al Cliente con el fin de realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con la prestación de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado.

**ACTO ADMINISTRATIVO:** Manifestación unilateral de la voluntad de la administración tendiente a generar efectos jurídicos.

**ACTO ADMINISTRATIVO ELECTRÓNICO:** Acto administrativo emitido por medio electrónico en el que se asegura su autenticidad, integridad y disponibilidad conforme a la Ley.

**ACTOS DEFINITIVOS:** Aquellos que deciden directa o indirectamente y de manera definitiva el fondo del asunto o hacen imposible continuar con la actuación.

**ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA:** Aquella que tiene por objeto el cumplimiento de los cometidos estatales como lo señala la ley, la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, reconocidos por la ley.

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES (CCU):** Es un acto jurídico, consensual, bilateral, de tracto sucesivo y oneroso, en virtud del cual la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P. se obliga a prestar a un suscriptor o usuario a cambio de una contraprestación en dinero, el servicio público domiciliario de Acueducto y Alcantarillado, de acuerdo con estipulaciones que han sido definidas por la empresa de conformidad con la ley.

Hacen parte del contrato de Condiciones Uniformes no solo sus estipulaciones escritas, sino también aquellas que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio.

**CRA:** Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

**DERECHO DE PETICIÓN:** La solicitud de reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos, presentados por los suscriptores o usuarios a los prestadores, respecto de la facturación, suspensión, terminación y corte del servicio, negativa a la disponibilidad y prestación efectiva del servicio y en general a cualquier controversia, solicitud o requerimiento que surja frente a la prestación de un servicio público domiciliario o por incumplimiento a lo previsto en los contratos, incluido el de condiciones uniformes.

**DESISTIMIENTO:** Es el acto real o presunto, por medio del cual un peticionario o recurrente decide no continuar con la actuación ante la Empresa.

**DOCUMENTO ELECTRONICO:** Es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares.

**DOCUMENTO ELECTRÓNICO DE ARCHIVO:** Es el registro de información generada, recibida, almacenada y comunicada por medios electrónicos, que permanece en estos medios durante su ciclo vital.

**FACTURA REEMPLAZO:** Es la factura que la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P. entrega o remite al usuario o suscriptor después de haber realizado una corrección o ajuste en virtud de una reclamación o cuando quedan pendientes de decisión valores en reclamación.

**FACTURA DUPLICADO:** Es la factura que se le entrega al usuario y que tiene los mismos datos de la original, cuando es requerida por el usuario por pérdida o daño en la factura que impida el pago.

**NOTIFICACIÓN:** Es el acto jurídico por medio del cual la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P comunica de manera formal a una persona el contenido de un Acto Administrativo de carácter particular o general. Tiene como finalidad principal el ejercicio del derecho a la defensa por parte de quien es notificado.

**NOTIFICACION PERSONAL:** Acto formal que tiene lugar en el espacio físico dispuesto por la Empresa y que consiste en la entrega de la comunicación personal al usuario o peticionario de una decisión adoptada por EMPOCALDAS frente a una petición y que se materializa con la entrega de la copia íntegra del Acto Administrativo proferido por la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

**NOTIFICACION POR AVISO:** Aquella que tiene lugar cuando no es posible hacer la notificación personal. Se hará por medio de aviso que deberá expresar su fecha y hora y la de la providencia que se notifica, su naturaleza, el nombre de las partes y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Para este efecto se utiliza el formato F-GJ- 08 \_NOTIFICACION\_AVISO y en caso de requerirse se utiliza la información del suscriptor que reposa en la base de datos de facturación.

**NOTIFICACION ELECTRONICA:** En el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se consagró la notificación electrónica de la siguiente forma:

*"Artículo 56. Notificación electrónica. Las Autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación.*

*Sin embargo, durante el desarrollo de la actuación el interesado podrá solicitar a la autoridad que las notificaciones sucesivas no se realicen por medios electrónicos, sino de conformidad con los otros medios previstos en el Capítulo Quinto del presente Título.*

*La notificación quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la Administración."*

**PETICIONARIO:** Es la persona natural o jurídica, que presenta ante la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P una petición, una queja, un reclamo o un recurso.

**QUEJA:** Es la manifestación de protesta o de inconformidad que formula el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, en relación con una conducta o una actuación del prestador que considera irregular

**RECLAMACIÓN:** Es la solicitud a través de la cual el suscriptor y/o usuario de un servicio público domiciliario, exige o demanda una solución al prestador, ya sea en interés particular o general, debido a la prestación indebida o irregular del servicio.

**RECURSO DE APELACIÓN:** Es el medio de impugnación a través del cual el suscriptor o usuario expresa su inconformidad con una decisión proferida por la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P, con la finalidad que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se pronuncie sobre la decisión adoptada por la empresa. Se debe interponer en subsidio del recurso de reposición.

**RECURSO DE QUEJA:** Es el recurso que interpone el usuario directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el evento en que la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P le haya negado o rechazado el recurso de reposición o de apelación.

**RECURSO DE REPOSICIÓN:** Acto del suscriptor y/o usuario para obligar al prestador a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos, específicamente las relacionadas con la negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación.

Es el mecanismo de defensa a través del cual el usuario solicita a la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P que revoque o modifique la decisión proferida al resolver una petición. Es tramitado por el mismo grupo de la empresa que tomó la decisión inicial.

**SEDE ELECTRÓNICA:** Corresponde al portal de la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P " [www.empocaldas.com.co](http://www.empocaldas.com.co)

**SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO:** Es el servicio de distribución de agua tratada para el consumo humano, incluida su conexión, medición y las actividades complementarias de captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

**SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ALCANTARILLADO:** Es el servicio de recolección de

residuos principalmente líquidos por medio de tuberías y conductos y sus actividades complementarias como transporte, tratamiento y disposición final de aguas residuales

**SUSCRIPTOR:** Persona natural o jurídica con la cual la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P. ha celebrado un Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) para la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado.

**USUARIO:** Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

**ETAPA DE CONCLUSION:** Es el conjunto de actuaciones que realiza la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P para dar respuesta a una solicitud del usuario y/o suscriptor, incluyendo las decisiones y los recursos que procedan

## 6. CONDICIONES GENERALES

**6.1. ARCHIVO ELECTRÓNICO DE DOCUMENTOS.** Si la actuación administrativa se adelanta por medio electrónico, los documentos se archivarán en el mismo medio.

También podrán archivar por este medio todos los documentos emitidos por la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P, en sus diferentes actuaciones administrativas, para lo cual se deberá asegurar la autenticidad e integridad de los actos de carácter individual para su reproducción, el registro de la fecha de expedición, la de notificación y la del archivo.

**6.2. FORMACION DEL EXPEDIENTE ELECTRONICO.** - Todos los documentos electrónicos que conforman el expediente, se deben foliar mediante un índice electrónico firmado digitalmente por el funcionario competente o actuante, para garantizar su integridad y permitir su recuperación. (no se hace en la Empresa, y si hace parte de este proceso, principalmente se debe regular con el manejo de información de Sistemas, no para ser manejado por los Administradores o PQR Manizales).

**6.3.** La Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P conservará copias de seguridad que cumplan con los requisitos de archivo y conservación en medios electrónicos conforme con la ley.

**6.4. CONFLICTOS DE INTERÉS.** - Todo empleado que deba tramitar, sustanciar y dar respuesta a una PQR y considere que existe conflicto o se encuentra impedido por alguna de las causales establecidas en el Artículo 11 de la Ley 1437 de 2011, deberá declararlo dentro de los tres (3) días siguientes al recibo de la PQR, mediante escrito motivado que debe dirigirse a su superior, en caso de no manifestarlo, podrá ser recusado por cualquier persona.

**6.5. CORRECCIÓN DE ERRORES FORMALES.** - Los errores formales contenidos en los actos que correspondan a transcripción, omisión de palabras, digitación o aritméticos podrán ser corregidos en cualquier tiempo, de oficio o a petición de parte. La corrección deberá ser comunicada o notificada a los interesados y no dará lugar a cambios en el sentido de la decisión ni revivirán los términos para demandar el acto.

**6.6. DEBER DE INFORMACION.** - Se debe mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada en el lugar de atención presencial y en la página electrónica y en caso de ser solicitada se entregarán al interesado a través de medios impresos y electrónicos. El costo de fotocopias, copias o reproducciones magnéticas de documentos deberán ser asumidas por el interesado.

**6.7. DESISTIMIENTO EXPRESO.** - Se podrá desistir en cualquier tiempo de la petición presentada, sin perjuicio de que la solicitud pueda ser presentada nuevamente con el lleno de los requisitos legales. Si se considera de interés público se podrá de oficio continuar con la actuación.

**6.8. COMPETENCIA.**- El Empleado que reciba una petición para la cual la Empresa no tiene competencia para decidir, lo informará de inmediato al interesado si se trata de una PQR Presencial, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción de la petición si se presentó por escrito o correo electrónico. Dentro de ese término remitirá la petición a la entidad competente y comunicará al peticionario, anexando copia del oficio con el cual la envió e indicando que los términos para la respuesta correrán a partir del día siguiente de la recepción de la petición por el competente.

**6.9. CONSULTAS.**- Es una modalidad de Derecho del Petición y consiste en una consulta que debe estar relacionada con la prestación del servicio y se resuelven dentro de los treinta

(30) días siguientes a su recepción.

- 6.10. PETICION DE DOCUMENTOS.** - Es una modalidad del Derecho de Petición y consiste en la solicitud por parte del interesado de copia de documentos que reposan en el archivo de la Empresa. Se debe resolver dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

En caso de no darse la respuesta se entenderá que la solicitud fue aceptada y no se podrá negar la entrega de los documentos, la cual se hará dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

Para aquellos casos de rechazo de entrega de documentos o informaciones que tengan una restricción por revestir carácter de reserva legal, se hará mediante escrito motivado que debe ser notificado y contra esta decisión no procede recurso alguno. De insistir el peticionario en su solicitud, corresponderá al Tribunal Administrativo de Caldas decidir, en única instancia, si niega o acepta total o parcialmente la petición para lo cual tendrá un término de diez (10) días una vez la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P envíe la documentación correspondiente.

- 6.11. PETICIONES INCOMPLETAS.** - Se entiende por petición incompleta la que no cumple los requisitos esenciales previstos y carecen de otro elemento esencial para poder tomar la Decisión.

Cuando la petición este incompleta, sólo será recibida por insistencia del usuario y en tal caso el Empleado responsable de la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P., procederá en el mismo acto, a ponerlas de presente al interesado para que las subsane, de ser posible, de inmediato. En caso contrario, se continúa con el trámite de recepción y el empleado competente para su trámite, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la radicación para que la complete en un término máximo de un (1) mes. Los términos para dar respuesta comenzarán a correr a partir del día siguiente en que el peticionario complemente la petición.

Vencidos los términos se decretará el desistimiento y el archivo de la petición, mediante acto motivado que se notificará personalmente y contra el cual procederá el recurso de reposición.

- 6.12. PETICIONES IRRESPETUOSAS O REITERATIVAS.** - En los casos en los que no se comprenda la finalidad u objeto de una petición, se devolverá al interesado, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, con el fin de que la corrija o aclare. En caso de no corregirse se archivará la petición. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores

- 6.13. PETICIONES PRIORITARIAS.** - Cuando la petición contenga el reconocimiento de un derecho fundamental se dará atención prioritaria siempre y cuando el peticionario pruebe la titularidad del derecho y el riesgo o perjuicio irremediable que invoca.

En caso de estar en peligro inminente la vida o integridad del peticionario por razones de salud o seguridad personal, se deberán adoptar las medidas de urgencia que sean necesarias, sin perjuicio del trámite que se dé a la solicitud.

- 6.14. PRÁCTICA DE PRUEBAS.** - Cuando sea imprescindible alguna prueba para tomar una decisión, se decretará su práctica e indicará, el plazo dentro del cual debe agotarse esa diligencia, sin exceder el plazo legal. De esta circunstancia se dará aviso al peticionario, indicándole el término dentro del cual se dará respuesta a su solicitud, conforme lo ordenan las normas vigentes.

El funcionario o empleado deberá abstenerse de decretar pruebas impertinentes, inconducentes o superfluas y deberá dejar constancia de su necesidad en el expediente.

En este caso, se deberá llevar una numeración consecutiva por año, para cada Seccional, de los Autos de Pruebas que se adelanten o coordinar con el (la) Jefe de PQR para aperturar el Auto de Pruebas.

- 6.15. REPRESENTACIÓN.** - Para la presentación de los Recursos no se requiere intervención de abogado ni terceros para su presentación, es decir el propietario, suscriptor o usuario los puede presentar directamente. De igual forma si la persona interesada decide que la presentación de los recursos se haga a través de un tercero, éste último deberá acreditar su condición de apoderado o mandatario de conformidad con las reglas generales del derecho.

Así mismo, puede presentar el recurso un tercero que carezca de autorización expresa del directamente interesado en el recurso, pero en tal caso, el tercero deberá acreditar su condición de agente oficioso en los términos señalados en la ley.

Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto por el inciso final del artículo 154 de la ley 142 de 1994. El mandato o autorizado para ser representado por un tercero deberá constar por escrito.

Las reglas generales sobre representación legal, mandato, delegación y sustitución subjetiva propios del Derecho civil, comercial y administrativo tienen aplicación en las relaciones con los peticionarios.

**6.16. REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS.-** El costo de la expedición de copias de documentos será a cargo del peticionario.

## **7. PRESENTACIÓN Y TRÁMITE DE UNA PETICION, QUEJA O RECLAMACION.**

**7.1. RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD.** - Las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos se pueden formular en forma escrita, verbal, electrónica o telefónica en los puntos de atención definidos por la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P (Oficina de PQR Manizales o en las 24 seccionales administradas por la empresa) así como a través del portal de Internet [www.empocaldas.com.co](http://www.empocaldas.com.co) y correo electrónico [pqr@empocaldas.com.co](mailto:pqr@empocaldas.com.co)

Se deben tener en cuenta los Derechos de las personas ante las Autoridades Administrativas según el Art. 5 de la Ley 1437 de 2011, así: *"Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política"*.

### **7.1.1. PQR ESCRITA**

En caso de presentar la PQR escrita personalmente, se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

**7.1.1.1.** El funcionario de Ventanilla Única deberá verificar que los requisitos para la presentación de un Derecho de Petición se cumplan, en caso contrario deberá indicar al peticionario las falencias de las que adolece el escrito para que, de ser posible, sea subsanado inmediatamente.

**7.1.1.2.** Las PQR escritas, deberán ser radicadas por el funcionario de Ventanilla Única con sus documentos soporte dentro del sistema de información empresarial y entregar copia del radicado al peticionario.

**7.1.1.3.** Es responsabilidad del funcionario de Ventanilla Única, informar el procedimiento para la generación y entrega de la correspondiente respuesta.

### **7.1.2. PQR's VERBALES**

Cuando el peticionario decida presentar una PQR en forma verbal en una de las Seccionales habilitadas para tal fin o en la Ventanilla Única de la Sede Principal de la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P, es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

**7.1.2.1.** En los trámites verbales que realicen los usuarios es obligatorio solicitarles el número de Código de Suscriptor, la dirección exacta de notificación, la Autorización para notificación electrónica, número telefónico y el nombre de quien realiza la reclamación, así sean los mismos datos que reposan en la factura.

Los derechos de petición verbales deben ser registrados en el sistema informático SOLIN utilizando el formato F-CS-38\_DERECHOS DE PETICIÓN Y RECURSOS.

Solamente en los casos que no haya disponibilidad del sistema, se debe diligenciar el formato F-CS-38\_DERECHOS DE PETICIÓN Y RECURSOS disponible en intranet en la carpeta GESTIÓN DE LA CALIDAD (U). Se debe entregar al usuario copia del formato diligenciado.

**7.1.2.2.** Para el caso de un PQR verbal, si el Empleado de atención (VENTANILLA) considera

que ésta se encuentra incompleta (por falta de documentación soporte o de alguno de los requisitos mínimos de presentación) y habiendo agotado las explicaciones correspondientes para hacerle saber al peticionario que no es posible darle respuesta inmediata a su PQR y el peticionario insiste en que ésta sea recibida, el empleado procederá a entregarle el formato correspondiente para que el peticionario consigne en él su petición, adjunte los anexos y lo radique en el punto de Atención y Servicio.

**Nota:** Al momento de presentarse peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, se dejará constancia de ese hecho y se grabarán en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta de acuerdo a las políticas de la Empresa.

**7.1.2.3.** El empleado encargado de la atención al usuario en la plataforma Empresarial, asumirá la responsabilidad de recepcionar la petición verbal y, de acuerdo a su competencia, conocimientos y especialidad resolver en primera instancia la petición planteada o en su defecto dar traslado al área correspondiente e informar al usuario.

**7.1.2.4.** La respuesta a una PQR verbal, podrá darse de forma verbal en caso que sea posible entregar una respuesta inmediata al peticionario por parte del empleado de Atención al Cliente. De ser así, es obligatorio que se registre la solicitud en el sistema, suministre el número de radicado y entregue al usuario la constancia del requerimiento expedido por el sistema de información empresarial, fecha y firma de quien entrega y de quien recibe, como formalismo de la notificación al interesado.

**7.1.2.5.** **PQR's TELEFÓNICOS:** A los derechos de petición recibidos por vía telefónica o correo electrónico, se puede dar respuesta por el mismo medio, siempre y cuando no requieran datos adicionales y/o pruebas; en estos casos se debe informar al usuario para que presente el derecho de petición de manera verbal o escrita en la seccional o sede central de la Empresa, o por los medios electrónicos con que se cuenta.

**7.1.2.6.** A los empleados de las Seccionales habilitadas para tramitar PQR's, les corresponde:

**7.1.2.6.1.** Orientar al peticionario para dar orden a sus requerimientos, así como una solución directa o inmediata o por el contrario el traslado a dependencia correspondiente, en un tiempo no mayor de 15 minutos.

**7.1.2.6.2.** Realizar Solución Directa de la petición si es procedente y en consecuencia modificar lo pertinente en el sistema, solicitar la aplicación de la solución, la liquidación en caso de ser necesarios y realizar la entrega de la factura modificada al Usuario.

**7.1.2.6.3.** De no ser posible dar una solución directa a la PQR presentada por el peticionario, es responsabilidad del funcionario de Atención al Cliente y PQR, informarle los motivos que imposibilitan la respuesta inmediata, así como el procedimiento que se adelantará para la solución de la misma. (mismo trámite de respuesta a PQR escrito).

De acuerdo al trámite y al tipo de decisiones a tomar respecto a los siguientes derechos de petición, deben ser enviados en el transcurso del mismo día por el sistema gestión documental ADMIARCHI únicamente al Jefe PQR Manizales o en su defecto por el correo electrónico [reportepqr@empocaldas.com.co](mailto:reportepqr@empocaldas.com.co) a la oficina de PQR Manizales:

- Falla en la prestación de servicio por calidad.
- Subsidios y contribuciones.
- Compromiso de recursos específicamente para obras
- Condiciones de seguridad o riesgos.
- Solicitud de suministro de agua en bloque.
- Solicitud de viabilidad y disponibilidad inmediata de servicios públicos de acueducto y alcantarillado, según lo establecido en el PRO-AC-24 numeral 2.
- Capacitaciones y otra información.
- Silencios Administrativos Positivos.
- Los recursos de ley (reposición o apelación).
- Quejas con relación a los servidores públicos.
- Solicitud de documentación o certificación de algún área específica.

**7.1.2.6.4.** Para el trámite de los demás derechos de petición, no contemplados en el numeral anterior y que requieran apoyo técnico, el Administrador de la Seccional o Auxiliar de PQR en donde exista éste, será el responsable de gestionar la respuesta con el Ingeniero de Zona quien cuenta con la autonomía para dar la solución al problema o solicitud presentada. Se requiere que el jefe del Departamento de Operación y Mantenimiento avale el apoyo técnico.

7.1.2.6.5.	El Departamento de Operación y Mantenimiento y el Departamento de Planeación y Proyectos son los encargados de apoyar a la oficina de PQR, en las respuestas a los derechos de petición técnicos y realizar la planeación de las actividades que se requieran. Para este efecto los servidores públicos correspondientes acuerdan los días y horarios más convenientes para las partes o entregan el proyecto de respuesta a la Oficina de PQR
7.1.2.6.6.	<p>En cada seccional debe conservarse el informe, con sus respectivos soportes de PQR. A cada derecho de petición se debe anexar los documentos exigidos a los usuarios acorde a lo contemplado en el documento D-CS-04_INSTRUCTIVO PARA REALIZAR CAMBIOS EN EL CATASTRO DE USUARIOS.</p> <p>El archivo de PQR de cada seccional debe ser organizado por consecutivo y todo expediente debe estar completo, es decir debe tener según aplique los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Derechos de petición.</li> <li>• El trámite realizado para dar respuesta (crítica, revisión domiciliaria, visita técnica...).</li> <li>• Los documentos requeridos para dar trámite (fotocopia de la cédula, certificado de tradición, acorde a lo que aplique). No es necesario el envío a la sede central de copia de estos soportes.</li> <li>• La respuesta correspondiente.</li> <li>• Citación a notificación con el formato F-GJ-02_ "CITACIÓN A NOTIFICACIÓN PERSONAL".</li> <li>• Notificación personal con el formato F-GJ-03-NOTIFICACION PERSONAL.</li> <li>• Notificación por aviso con el formato F-GJ-08-NOTIFICACION POR AVISO.</li> </ul>
7.1.2.6.7.	<p>Para dar respuesta los plazos establecidos en la ley son: 10 días para las peticiones de información, 15 días para los derechos de petición referentes a los servicios públicos prestados por la Empresa y 30 días para peticiones de consulta.</p> <p><b>TÉRMINOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA:</b>  Para dar respuesta, los plazos establecidos por la Empresa son: 8 días para las peticiones de información, 10 días para los derechos de petición referentes a los servicios prestados por la Empresa y 20 días para peticiones de consulta.  Para resolver los derechos de petición de "SOLICITUDES DE DISPONIBILIDAD DE SERVICIO" según lo establecido en el Decreto 3050 de 2013, la Empresa puede tomarse hasta 45 días calendario.  Las disponibilidades de servicio otorgadas por el Administrador de la respectiva seccional mediante el formato F-CS-06_COSTOS DIRECTOS DE CONEXIÓN, aplicable para los casos relacionados a continuación, se resolverán en un término de 15 días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la solicitud.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una (1) vivienda de máximo 2 pisos, ubicada en el casco urbano, cuando existan redes cercanas (no más de 10 m) y con una presión en el sector mayor o igual a 21 PSI.</li> <li>• Una (1) vivienda de máximo 3 pisos, ubicada en el casco urbano, cuando existan redes cercanas (no más de 10 m) y con una presión mínima en horas de máximo consumo en el sector mayor o igual a 40 PSI.</li> </ul> <p>No obstante, lo anterior, debe darse cumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011 Artículo 20. Atención prioritaria de peticiones. <i>"Las autoridades darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados"</i>.</p>
7.1.2.6.8.	<p>Las novedades que se presenten frente a las diferentes reclamaciones que requieran la recolección de material probatorio para dar una respuesta de fondo, deberán ser trasladadas al Jefe de la Oficina PQR quien se encargará de la recolección de las pruebas y/o información y de dar respuesta al usuario por escrito.</p> <p>Al finalizar la jornada laboral los empleados responsables de PQR's, deberán entregar todos los trámites recibidos durante el día para ser trasladados al área que corresponda.</p> <p>A todo derecho de petición recibido por escrito en la seccional o en la oficina de Manizales, se debe asignar el número consecutivo correspondiente, poner fecha, hora y firma de recibido del mismo. Estos deben ser ingresados al sistema de gestión documental ADMIARCHI a la ventanilla de la respectiva seccional y sólo se enviarán a</p>

Manizales los derechos de petición contemplados en la política 7.1.2.6.3, del presente documento

Las solicitudes de servicios (matrícula) se diligencian en el formato F-CS- 06\_COSTOS-CONEXIÓN, disponible en el sistema, asignando el consecutivo PQR.

## **8. TRÁMITE GENERAL DE UNA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMACIÓN.**

**8.1.** Al momento de presentar una petición, queja o reclamación, el interesado deberá suministrar a la Empresa la siguiente información:

- a. Nombre de la Empresa a la que se dirige.
- b. Nombre e identificación de quien presenta la petición
- c. Dirección del predio y/o cuenta contrato.
- d. Descripción clara de los motivos de la petición y la indicación precisa de lo que se pretende.
- e. Indicar claramente la dirección para recibo de respuesta, el número telefónico y correo electrónico, y la autorización para ser por este medio electrónico.
- f. Relación de los documentos que anexa o pruebas que solicita, (si aplica).
- g. Firma del peticionario (si aplica).
- h. Los requisitos para la presentación de la petición verbal o por medio electrónico, son los mismos que para la petición escrita, en cuyo caso deberán ser consignados por el funcionario que atendió su solicitud en el sistema de información empresarial destinado para tal fin.
- i. En todos los casos una vez radicado el PQR, el usuario recibirá el número de radicado que proporcione la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P

Cuando el peticionario no haya efectuado el pago de la factura objeto de reclamo, la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P deberá expedir factura reemplazo, la cual conservará el mismo plazo para su pago de la factura inicial.

En la factura reemplazo que se expida, será suspendido el cobro de la partida en discusión entre la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P y el peticionario, y ésta quedará como una partida en estudio, que no será cobrada al peticionario hasta que se resuelvan los recursos de reposición o apelación y sea notificada la decisión sobre los mismos con los que se agota la etapa de conclusión y la decisión queda en firme.

En tal sentido, en la factura reemplazo sólo se cobrarán, según el caso y por regla general, el consumo promedio histórico o el consumo calculado para los eventos en que no haya medición, o el monto no reclamado.

Cuando se presenta una reclamación por alto consumo se deben agotar todas las revisiones establecidas; en caso de no encontrar la causa que origina la desviación, el usuario puede optar por mandar a revisión el medidor. Para este caso debe aplicarse el procedimiento PRO-CS- 30\_REVISION\_CAMBIO\_MEDIDORES.

De presentarse una reclamación por algún concepto reflejado en la factura, se debe proceder a reliquidar Y EXPEDIR UNA FACTURA REEMPLAZO, dejando en efecto suspensivo el valor objeto de reclamación hasta que se investigue si procede el cobro; o hasta que se resuelvan los recursos de Reposición y en subsidio Apelación, y sea notificada la decisión sobre los mismos con los que se agota la etapa de conclusión y la decisión queda en firme, siguiendo lo establecido en el instructivo para RELIQUIDACIÓN DE FACTURAS.

Sin embargo, como requisito para la presentación del recurso de reposición, es necesario la cancelación de la factura reemplazo.

**8.2.** De presentarse una reclamación por algún concepto reflejado en la factura, se debe proceder a reliquidar Y EXPEDIR UNA FACTURA REEMPLAZO, dejando en efecto suspensivo el valor objeto de reclamación hasta que se investigue si procede el cobro; o hasta que se resuelvan los recursos de Reposición y en subsidio Apelación, y sea notificada la decisión sobre los mismos con los que se agota la etapa de conclusión y la decisión queda en firme, siguiendo lo establecido en el instructivo para RELIQUIDACIÓN DE FACTURAS.

**8.3.** Antes del 5 de cada mes, el Administrador seccional debe enviar en Excel por correo electrónico el informe consolidado de PQR con la información para reportar al SUI, utilizando el formato F-CS-35- REPORTES PQR SUI. De no presentarse reclamaciones en el período se debe informar por este medio.

La información de reclamaciones corresponde a:

- Reclamaciones recibidas entre el primer día y el último día del mes del reporte.
- Reclamaciones por resolver de períodos anteriores.
- Reclamaciones resueltas en el periodo de reporte. Nota: esta información no se requiere en medio físico.

Antes del 16 de enero y antes del 16 de julio de cada año, la Jefe de la Oficina PQR de Manizales, debe presentar ante Control Interno el informe consolidado de Derechos de Petición del respectivo semestre.

Antes del 30 de enero y antes del 30 de Julio de cada año, el Jefe de Control Interno rendirá ante la gerencia un informe sobre el particular (tal como lo estipula la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76), con los datos aportadas por la oficina de PQR y con el análisis correspondiente, de tal manera que sirva como insumo para la toma de decisiones de la alta dirección.

#### 8.4. PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE DE PQR SUI

Para el diligenciamiento del reporte F-CS-35 se debe seguir el siguiente instructivo:

**CÓDIGO DANE:** Hace referencia al Departamento, municipio o centro poblado donde el usuario o suscriptor recibe el servicio. Se debe utilizar la siguiente lista según corresponda ("DD" "MMM" "CCC").

SECCIONALES	CODIFICACIÓN DANE	SECCIONALES	CODIFICACIÓN DANE	SECCIONALES	CODIFICACIÓN DANE
AGUADAS	17013000	KILOMETRO 41	17001027	RIOSUCIO	17614000
ANSERMA	17042000	LA DORADA	17380000	RISARALDA	17616000
ARAUCA	17524001	MANZANARES	17433000	SALAMINA	17653000
ARMA	17013001	MARMATO	17442000	SAMANÁ	17662000
BELALCÁZAR	17088000	MARQUETALIA	17444000	SAN JOSÉ	17665000
CHINCHINÁ	17174000	MARULANDA	17446000	SUPIÁ	17777000
FILADELFIA	17272000	NEIRA	17486000	VICTORIA	17867000
GUARINOCITO	17380002	PALESTINA	17524000	VITERBO	17877000

**RADICADO RECIBIDO:** Corresponde al número con que se identifica el radicado de recepción asignado por la empresa a la PQR, recibida de forma verbal y escrita o por cualquier otro medio. Incluye las reclamaciones recibidas de terceros por traslado de competencia.

Cuando se presente un derecho de petición de un mismo suscriptor que acumule varias causales, se deben registrar una a una con el mismo número de radicado recibido. Si la misma reclamación versa sobre varios servicios, la empresa deberá ingresar la misma información por cada servicio.

**FECHA DE RADICACIÓN:** Fecha en la cual fue radicada la reclamación por el usuario o suscriptor. El diligenciamiento de este campo debe corresponder con el formato tipo fecha dd-mm-aaaa. Por ejemplo, la fecha "primero de enero de 2018" se registra como 01-01-2018.

**TIPO DE TRÁMITE:** Corresponde a un código que hace referencia a la clasificación de derecho de petición de acuerdo con la siguiente tabla:

Código	Tipo de trámite
1	Reclamación
2	Queja
4	Recurso de reposición
5	Recurso de reposición y Subsidiario de Apelación

**CAUSAL:** En este detalle deberá indicar, de acuerdo con la siguiente tabla a que grupos de causales, se debe aplicar el derecho de petición:

Código	Grupo Causal
F	FACTURACIÓN
P	PRESTACIÓN

**DETALLE DE LA CAUSAL:** Corresponde al código de tres dígitos asignado a la razón del derecho de petición de acuerdo con la tabla siguiente.

CAUSAL	CÓDIGO DE CAUSAL	DETALLE DE LA CAUSAL	SERVICIO ACUEDUCTO	SERVICIO AL	DESCRIPCIÓN DEL DETALLE DE
FACTURACIÓN	101	Inconformidad con el Aforo	X	X	Inconformidad relacionada con el aforo o disposiciones establecidas en la normativa servicio público
FACTURACIÓN	102	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	X	X	Desacuerdo con la cantidad de unidades (metros cúbicos) o de producción facturada
FACTURACIÓN	103	Cobros Inoportunos	X	X	Inconformidad con cobros no realizados por error u omisión por parte de la empresa, de acuerdo con el artículo 150 de la Ley 42.
FACTURACIÓN	105	Cobro por servicios no prestados	X	X	Reclamaciones donde el suscriptor o usuario no tiene disponibilidad del servicio facturado
FACTURACIÓN	106	Datos Generales Incorrectos	X	X	Desacuerdo con la información correspondiente general de la facturación diferentes a los datos
FACTURACIÓN	107	Cobro múltiple y/o acumulado	X	X	Desacuerdo con el cobro en razón a que en repetidas ocasiones (varias veces el mismo cobro acumulan varios periodos en la misma factura)
FACTURACIÓN	108	Entrega inoportuna o no entrega de la factura	X	X	Reclamación por no entrega de la factura o de pago no cumple con los cinco días establecidos por la ley.
FACTURACIÓN	109	Cobros por conexión, reconexión, reinstalación.	X	X	Desacuerdo con los valores facturados por conexión, suspender, reconectar o reinstalar el servicio
FACTURACIÓN	110	Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	X	X	Desacuerdo con el cambio, el cobro o el valor del medidor
FACTURACIÓN	111	Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	X	X	Desacuerdo con el cobro de otros cargos del servicio público, como por ejemplo: Intereses de mora, refinanciación, cartera, acuerdos de pago.
FACTURACIÓN	112	Subsidios y contribuciones	X	X	Desacuerdo en la aplicación del subsidio o contribución
FACTURACIÓN	113	Cobro de otros bienes o servicios en la factura, no autorizados por el usuario	X	X	Inconformidad con el cobro de otros bienes o servicios en la factura diferentes a la prestación del servicio de electrodomésticos, seguros, clasificados, etc.
FACTURACIÓN	115	Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio	X	X	Inconformidad por incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio
FACTURACIÓN	117	Estrato incorrecto	X	X	Inconformidad con el Estrato Aplicado por para suscriptores residenciales
FACTURACIÓN	118	Clase de uso incorrecto (Industrial, Comercial, Oficial, Otros)	X	X	Inconformidad con la clase de uso es para empresa. Aplica para suscriptores No residenciales
FACTURACIÓN	119	Tarifa incorrecta	X	X	Inconformidad con el valor de la tarifa aplicada

FACTURACIÓN	120	Cobros por promedio	X	X	Inconformidad con el valor facturado cuando el cálculo no se realiza por diferencia de lecturas, si no por estimación de consumo o por promedio
FACTURACIÓN	121	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	X	X	Reclamación porque la factura no corresponde con el número de medidor o el número de cuenta del suscriptor
FACTURACIÓN	122	Suscriptor que efectúa el pago pero este no es aplicado por la empresa en la facturación	X	X	Reclamación del suscriptor que efectúa el pago pero éste no es aplicado por la empresa en la facturación
FACTURACIÓN	123	Solicitud de rompimiento de solidaridad	X	X	Reclamación en la que el propietario manifiesta no estar obligado a realizar los pagos del servicio consumido por un tercero (arrendatario, poseedor, tenedor, etc)
FACTURACIÓN	124	Cobro de Revisiones	X	X	Cuando el usuario reclama o se queja por el cobro de las revisiones realizadas por el prestador.
FACTURACIÓN	127	Inconformidad por desviación significativa	X	X	Inconformidad frente a variaciones significativas del consumo en relación con los consumos de periodos anteriores, o con lo señalado en el CCU o en la regulación.
FACTURACIÓN	129	Cobro por recuperación de consumo	X	X	Inconformidad por cobros realizados por la empresa, correspondientes a un servicio consumido pero que no pudo ser facturado oportunamente
FACTURACIÓN	131	Inconformidad por la normalización del servicio	X		Inconformidad con la normalización del servicio.
FACTURACIÓN	133	Cobro por reconexión no autorizada por la empresa	X	X	Inconformidad por cobro de la reconexión que efectúa el usuario sin estar autorizado por la empresa para realizarlo
FACTURACIÓN	301	Negación de la solicitud de suspensión	X		Inconformidad por negación de la solicitud de suspensión del servicio.
PRESTACIÓN	303	Interrupciones en la prestación del servicio	X	X	Reclamación por Interrupciones frecuentes o por la no prestación continua del servicio
PRESTACIÓN	304	Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio	X	X	Reclamación por diferencias presentadas en la prestación del servicio, tales como: alteración en la presión del agua o del gas y fluctuaciones en la intensidad de la iluminación entre otras
PRESTACIÓN	306	No atención de condiciones de seguridad o riesgo	X	X	Inconformidad por la no actuación o la deficiente gestión por parte de la empresa ante las situaciones informadas que puedan atentar contra la seguridad o poner en riesgo la vida, la infraestructura, condiciones de salud pública y/o la prestación del servicio
PRESTACIÓN	308	Terminación del contrato	X	X	Inconformidad por la negación a la solicitud del suscriptor o usuario para la terminación del contrato del servicio público
PRESTACIÓN	309	Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	X	X	Inconformidad con la suspensión o corte del servicio

PRESTACIÓN	312	Inconformidad con el servicio a usuarios que no cuentan con un Contrato de Condiciones Uniformes formalizado	X	X	Cobros a usuarios del servicio con redes sin oficializar
PRESTACIÓN	314	Afectación Ambiental	X	X	Hace referencia a todas las quejas y reclamaciones relacionadas con los daños ambientales con la prestación del servicio público
PRESTACIÓN	315	Quejas Administrativas	X	X	Inconformidad por parte de los usuarios, por actos u omisiones en la atención o prestación de servicios
PRESTACIÓN	316	Estado de la Infraestructura	X	X	Reclamación por las condiciones de la infraestructura asociada a la prestación del servicio (redes, cables, postes, subestaciones, transformadores, tanques, etc)
PRESTACIÓN	401	Fallas en la conexión del servicio	X	X	Reclamación por deficiencias o fallas en la conexión o en la instalación del servicio
PRESTACIÓN	402	No conexión del servicio	X	X	Inconformidad con la respuesta a una solicitud de conexión del servicio

**NÚMERO DE CUENTA:** Código del suscriptor de usuario (se incluye la ruta). En caso de que la reclamación o petición sea de varios peticionarios (generalizada), o quien la haga no sea suscriptor de la Empresa, se debe colocar en este campo cuatro ceros.

**NÚMERO O IDENTIFICADOR DE FACTURA:** Número de la factura (compuesto por 8 dígitos) objeto de la reclamación. Cuando la reclamación o petición sea por más de una factura cada uno deberá tener un registro independiente con el mismo número de radicación. Cuando la reclamación o petición no está relacionada con la factura, en este campo se debe colocar N.

**TIPO DE RESPUESTA:** Corresponde al código asignado al resultado final que ha tenido la reclamación o petición efectuada por el suscriptor o usuario, conforme a la siguiente tabla:

Código	Descripción
1	Accede: Cuando el prestador accede a todas las pretensiones del suscriptor o usuario
2	Accede parcialmente: Cuando el prestador accede parcialmente a las pretensiones del suscriptor o usuario.
3	No accede: Cuando el prestador no accede a ninguna de las pretensiones del suscriptor o usuario.
8	Traslada por competencia: cuando la reclamación no es de competencia de la E.S.P
9	Pendiente de respuesta: cuando el prestador aún se encuentra dentro de los términos legales para dar respuesta o se encuentra dentro de los términos de suspensión por práctica de pruebas.
10	Sin respuesta: Cuando para la fecha de reporte se han vencido los términos de ley sin que se haya emitido respuesta
11	Archiva: Cuando el trámite termina por acuerdo de pago, transacción, conciliación o por desistimiento presentado por el suscriptor o usuario

**FECHA RESPUESTA:** Fecha en la cual se le dio respuesta a la reclamación del suscriptor o usuario. Debe corresponder al formato dd-mm-aaaa.

**RADICADO RESPUESTA:** Corresponde al número de radicado asignado por la Empresa a la respuesta en forma escrita (Ejemplo GE-106 AN-40); en el caso de emitir respuesta en el formato PQR, el radicado corresponde al consecutivo asignado. Solamente en el caso en que el tipo de respuesta corresponda a los códigos 9 (pendiente de respuesta) o 10 (sin respuesta) en este campo se debe colocar N.

**FECHA NOTIFICACIÓN:** Fecha en la cual se notificó la respuesta. Debe corresponder al formato dd-mm-aaaa. Solamente en el caso en que el tipo de respuesta corresponda al código 9 (pendiente de respuesta) en este campo debe dejarse vacío. Si en el período de reporte se dio respuesta a la reclamación y esta requiere notificación y aún no ha sido notificada, deberá volverse a reportar toda la información de la reclamación en el siguiente período.

TIPO DE NOTIFICACIÓN: Corresponde al tipo de notificación de acuerdo con la siguiente tabla:

Código	Tipo de notificación
1	Notificación personal
2	Notificación por Aviso
5	Pendiente o en trámite de notificación

FECHA TRASLADO A SSPD: Corresponde a la fecha en que el prestador envía por correo o radica en la Superintendencia de Servicios Públicos, según el caso, el expediente para el trámite del Recurso de Apelación.

## 9. GENERACION DE RESPUESTA

**9.1. TERMINO DE RESPUESTA.** La respuesta deberá ser proferida dentro de los quince (15) días hábiles contados a partir de su presentación, manifestando los fundamentos de hecho y derecho, mediante el uso de un lenguaje sencillo y comprensivo para el peticionario evitando la trascrición de normas cuando no fuere estrictamente necesario.

El plazo para generar la respuesta se cuenta desde el día en que se presenta la solicitud y puede ampliarse, hasta por el término legal, si se requiere la práctica de pruebas, caso en el cual la Empresa debe emitir un Auto de Pruebas (o de apertura a pruebas) en donde se justifique la ampliación del plazo y se informe al interesado la fecha en que se proferirá la respuesta a efecto de que a partir de ese momento se produzca el Silencio Administrativo Positivo, en el evento de no producirse la respuesta. Esta circunstancia se comunicará al usuario antes del vencimiento de los términos, indicando el motivo de la demora y señalando el plazo en el que se dará respuesta de conformidad con el artículo 48 de la Ley 1437 de 2011 y 158 de la Ley 142 de 1994.

**9.2. TRASLADO ENTRE DEPENDENCIAS.** En caso de ser necesario un traslado por competencia entre dependencias, este se deberá realizar al día hábil siguiente a la fecha de radicación en la dependencia, caso en el cual se entenderá que el termino es común a las dependencias y por lo tanto la nueva dependencia contará con el término restante para dar respuesta oportuna y de fondo al usuario.

**9.3. ANALISIS PREVIO POR PARTE DEL EMPLEADO COMPETENTE.** Al conocer por reparto o por competencia una petición el empleado deberá:

**9.3.1.** Verificar que el oficio y/o P.Q.R. se encuentre debidamente radicado a través del sistema de Gestión Documental de la Empresa, lo cual permite controlar el término de respuesta, el cual empieza desde el día de la radicación, así sea radicado de otra dependencia.

**9.3.2.** Cuando se requiera visita a campo, el servidor público que la realice debe presentar, en los plazos establecidos en la comunicación, un informe completo, utilizando el formato F-AC-28-INFORME DE VISITA TÉCNICA, que contemple posibles soluciones, conclusiones sobre las alternativas y el presupuesto requerido. El informe sirve de soporte a la respuesta emitida

**9.3.3.** Verificar:

- a. Histórico de reclamos
- b. La pertinencia de practicar pruebas adicionales.
- c. Estado de movimiento de pagos.
- d. Histórico de consumos.
- e. Reporte de corte y suspensión y crítica de sus notificaciones.
- f. La totalidad de la información que se encuentra en el Sistema de Información Empresarial.
- g. Solicitar la información pertinente de otras dependencias.
- h. Consultar los diferentes canales dispuestos por la empresa para el manejo y custodia de la información.
- i. Cuando se requiera información o recolección de pruebas de otras dependencias, el empleado responsable debe solicitarlas por escrito especificando la clase de prueba o información requerida e informar el termino para aportar lo solicitado el cual es de dos (2) días, de no ser así, la responsabilidad para la respuesta al usuario del PQR se trasladará a la dependencia que omite dar la respuesta oportuna y el aporte de pruebas.

**9.4. FORMALIDAD DE LA RESPUESTA.** El Acto de respuesta deberá sujetarse a las siguientes formalidades:

- a. Proferirse dentro del término legal oportuno.
- b. Emitirse en el formato de calidad aprobado por la empresa para tal fin.
- c. Suscribirse por el Empleado responsable de acuerdo con el reparto realizado. Si se trata de recursos deberá firmarse por el Jefe de La Oficina PQR y el Secretario Jurídico, según la competencia.
- d. Las actuaciones adelantadas ante la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios, deberán ser rubricadas también por el Jefe de Atención al Cliente y PQR, EL Secretario Jurídico o el Gerente.
- e. Los actos eminentemente de trámites como: citación para notificación, notificación personal, notificación por aviso, solicitud de prueba a las diferentes dependencias de la empresa y solicitud de copias serán firmados por el Servidor Público o contratista a quien se haya trasladado.

**9.5. CONTENIDO DE LA RESPUESTA.** Una vez realizado el análisis de la petición, las pruebas, los documentos y de realizada la verificación del sistema de información, así como los antecedentes del expediente, se proferirá la respuesta de acuerdo con los siguientes lineamientos:

- 9.5.1.** La respuesta debe ser de fondo y completa. Se deben atender todas las pretensiones, planteamientos y/o cuestionamientos elevados por el peticionario a la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
- 9.5.2.** La respuesta debe ser motivada. Se deben motivar todas y cada una de las decisiones que se adoptan frente a las pretensiones, planteamientos y/o cuestionamientos del peticionario a la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P con fundamento en los medios de prueba que se encuentren a su alcance.
- 9.5.3.** Cuando se requiera o lo solicite el usuario, se deben adjuntar los documentos que sirvieron de fundamento para tomar la decisión (resultados de revisiones internas, resultados de chequeo del medidor, resultado de ajustes a la factura, etc.). Siempre hay que entregar copia al usuario de las revisiones, calibración del medidor, crítica, suspensión, reconexión, etc.
- 9.5.4.** Cuando se trate de un acto de los enunciados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994. Se debe informar al peticionario que contra la decisión de la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P procede el recurso de reposición y en subsidio el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios, y que deben interponerse de manera conjunta dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la misma.
- 9.5.5.** En caso de respuesta negativa o parcialmente desfavorable, se deberá advertir al peticionario que la cancelación de la factura reemplazo es requisito para la presentación del recurso de reposición y en subsidio apelación, al cual tiene derecho. En caso de no pago de la factura provisional, se debe rechazar el recurso presentado por el usuario.

Inciso final artículo 155 ley 142/94.

Pero la Ley 1437 de 2011 en su artículo 77 en el inciso final establece:

*"Para el trámite del recurso el recurrente no está en la obligación de pagar la suma que el acto recurrido le exija. Con todo, podrá pagar lo que reconoce deber.*

*Y en el artículo 78 establece: "Artículo 78. Rechazo del recurso. Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales 1, 2 y 4 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.*

- 9.5.6.** Si la decisión accede total o parcialmente a lo solicitado por el usuario, se deberá acompañar de la factura reemplazo que refleje el ajuste correspondiente, cuando a ello haya lugar.

## **10. NOTIFICACIÓN**

La notificación de los actos que expide la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P, se realizará preferentemente por medio electrónico, siempre y cuando exista autorización del peticionario. En caso contrario, se acudirá a las demás formas, atendiendo la regulación que para tal efecto, establece la Ley 1437 de 2011 (arts. 67-69).

Se debe tener en cuenta que la decisión de la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P sólo le es oponible al usuario cuando éste conoce jurídicamente la respuesta dada a su petición, reclamación, queja o recurso; es decir la misma debe ser notificada.

## **10.1. TRÁMITE CITACION PARA NOTIFICACION**

Cuando se carezca de la autorización del peticionario para ser notificado por medio electrónico, se procederá de la siguiente manera:

- 10.1.1. Una vez emitido el acto administrativo y dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, se debe citar al peticionario, mediante formato escrito enviado por correo certificado a la última dirección suministrada en la radicación de la petición o al fax o correo electrónico registrado, o datos que registre el sistema de facturación, con el fin de que se acerque a la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P o a la oficina respectiva para surtir la notificación.

Para las respuestas a los derechos de petición verbales, las cuales son registradas en el formato de PQR F-CS-38, se fija la fecha posible de notificación de la respuesta (sin que exceda los términos establecidos en la ley); siempre que sea posible, la notificación de la respuesta se debe hacer con personal de la Empresa, en la dirección citada en la solicitud, dejando registrada la fecha y hora de ésta. Para los casos que no se encuentre el peticionario o no se presente, se debe enviar la citación a notificación utilizando el formato F-GJ-02\_CITACION A NOTIFICACIÓN PERSONAL por correo certificado a la dirección citada.

- 10.1.2. El servidor público responsable debe proyectar y firmar el formato de notificación, el cual se debe enviar por correo certificado, vencido el término para la notificación, el jefe de la Oficina de PQR's, procederá a ordenar el aviso, el cual debe ser publicado en la página web de la empresa [www.empocaldas.com.co](http://www.empocaldas.com.co) y fijado en un lugar visible por el término de cinco (5) hábiles.

De no presentarse el peticionario a firmar la notificación personal, se debe proceder de acuerdo con la Ley 1437 de 2011 Artículo 69. "Notificación por Aviso: Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo". Para este efecto se utiliza el formato F-GJ- 08\_NOTIFICACION\_AVISOS y en caso de requerirse se utiliza la información del suscriptor que reposa en la base de datos de facturación.

- 10.1.3. Los avisos de notificación cuando se desconozca la información sobre el destinatario o peticionario, o cuando no haya sido posible la entrega de la comunicación por correo certificado, se publicarán en la página electrónica con copia íntegra del acto administrativo. Para esto se debe enviar copia del aviso y la respuesta a la Sección de Sistemas en Manizales (con un día hábil de anticipación del vencimiento de la notificación), por correo electrónico para que se publique en la página web y también se debe publicar en la cartelera de la Empresa (Formato F-GJ-18\_NOTIFICACION\_CARTELERA) por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso de la fecha de publicación y de retiro de esta.

- 10.1.4. En la comunicación debe expresarse exactamente el lugar al cual debe acudir, informando dirección completa, horario de atención y plazo para que comparezca a la diligencia de notificación personal.
- 10.1.5. Cuando no se conozca información sobre el destinatario, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P por un término de cinco (5) días.
- 10.1.6. En la diligencia de notificación personal se entregará al peticionario copia íntegra y gratuita de la respuesta, con fecha y hora e información sobre los recursos que proceden, los plazos y ante quien debe interponerlos.

## 11. EXPEDIENTE

En el expediente del Suscriptor y/o Usuario o Código, debe reposar, todo el trámite hasta tener solución definitiva (Petición, aviso de notificación, notificación personal, aviso, recursos, entre otros).

En la oficina de PQR, reposará el expediente que resuelva modificar total o parcialmente de acuerdo al PQR, con los siguientes documentos:

- 11.1. Original del derecho de petición inicial y /o recurso de reposición, o queja, modificaciones ordenadas por la superintendencia y/o requerimientos de los entes de control.

- 11.2. Actas de visita y demás material probatorio que se requirió para efectos del análisis.
- 11.3. Históricos de consumo que se revisaron para el análisis
- 11.4. Acto donde resuelva claramente la petición, indicando los periodos, consumo y la causal de modificación.
- 11.5. El (la) Jefe de PQR debe llevar una relación de los fallos Resoluciones emitidas por la Superintendencia de Servicios Públicos, como: Seccional, No. de oficio o Resolución, fecha de la emisión, y lo que indica el resuelve
- 11.6. Los expedientes deben ser entregados sin tachones ni enmendaduras y foliados para ser enviados al archivo central.

## 12. RECURSOS

Si el peticionario no está conforme con la decisión de la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la misma, puede interponer el recurso de reposición y en subsidio de apelación.

La notificación que se haga al propietario, poseedor o tenedor del inmueble, será oponible a todos aquellos que sean solidarios en las obligaciones derivadas del Contrato de Condiciones Uniformes.

El afectado con una decisión con la cual no está de acuerdo, puede acudir dentro de los plazos informados ante la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P solicitándole modificar, adicionar, aclarar e inclusive revocar el acto con el cual se decidió la petición.

No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.

La Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P podrá rechazar el recurso por la falta de pago de sumas que no son objeto de reclamo, por presentarse por fuera de los términos legalmente establecidos o por no cumplir con los requisitos para su presentación. El rechazo se hará mediante acto motivado y se concederá el recurso de queja. (la parte resaltada me genera dudas)

Los recursos que puede interponer el peticionario son:

### 12.1. RECURSO DE REPOSICIÓN:

Según lo dispuesto en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 este recurso se debe presentar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el usuario fue notificado de la decisión por parte de la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

De igual forma, el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 señala que las empresas deben resolver los recursos dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, a menos que se requiera la práctica de pruebas.

Cuando se decreta la práctica de pruebas, bien sea por solicitud del interesado o las decretadas de oficio por la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P, es necesario informarle al peticionario tanto la razón que justifica la ampliación del plazo como el término en que se dará respuesta a su petición o reclamación, el cual no podrá ser superior a treinta (30) días hábiles.

No se requiere intervención de un abogado ni su presentación debe ser personal.

### 12.2. RECURSO DE APELACIÓN:

El recurso de apelación se interpone de manera conjunta con el recurso de reposición. Si el recurso de reposición se responde en forma negativa (total o parcialmente) al usuario, la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P concede el recurso de apelación y como consecuencia de ello remite el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que revise la decisión la Empresa y si es del caso la confirme, modifique aclare o revoque. Este recurso es tramitado y decidido por la SSPD, a través de las Direcciones Territoriales.

Para remitir el expediente a la SSPD, la empresa tiene un plazo de tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha en la cual el usuario se notificó de la decisión del recurso de reposición.

### 12.3. RECURSO DE QUEJA:

El usuario interpone el recurso directamente ante la SSPD dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión donde la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P. negó el recurso de apelación.

### 13. GENERACION DE RESPUESTA Y/O DECISION DE RECURSOS DE REPOSICION Y APELACIÓN.

El Jefe de la Oficina de PQR's debe tener en cuenta:

En el evento que sea necesario realizar reparto, este se realizará, en iguales condiciones que una petición inicial (Artículo 153 y 154 de la Ley 142 de 1994)

13.1. **REPOSICIÓN**, El profesional a quien corresponda resolver el caso, debe realizar control de términos, con el fin de verificar que el recurso se ha interpuesto dentro del término legal. Para tal efecto, solicitará el expediente, al responsable del archivo de gestión para su respectivo análisis, si es o no procedente, y si es necesario modificar la decisión (práctica pruebas), se proyecta oficio y se efectúa trámite de notificación. La decisión puede ser total o parcial; cuando confirma la decisión inicialmente determinada, procede a la notificación y se realiza trámite de apelación, siempre y cuando la misma haya sido interpuesta subsidiariamente al de reposición.

13.2. **APELACIÓN**: Una vez se surta el trámite conforme a los Artículos 67, 68 y 69 del CPACA, se procede al envío de los documentos mediante el cual se ha concedido el recurso de apelación sea parcial o total, para que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en segunda instancia decida. (Modificar o Confirmar decisión). Este trámite se debe efectuar dentro del término de (tres) 3 días contados a partir de la fecha de notificación. (Envío de documentos soporte de la petición)

Es responsabilidad del Jefe de la Oficina PQR, realizar el trámite de envío de apelación a la Superintendencia de Servicios Públicos y el control del mismo.

Las Decisiones que profiera la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, tales como Recursos de apelación (RAP), Silencios Administrativos Positivos (SAP), Traslados por competencia por parte de los entes de control, Recursos de reposición ante Resoluciones de la SSPD una vez haya decisión de la SSPD (apertura y pliego de cargos, apelaciones, aclaraciones), se debe controlar términos, proyectar respuesta por el Profesional responsable, para el cumplimiento del acto administrativo y firma del Jefe inmediato por delegación del Representante Legal de la empresa.

**NOTA:** El no contestar dentro del término legal (PQR, RECURSOS, PRACTICA DE PRUEBAS, etc.), genera para la empresa sanciones, por tanto, cualquier sanción es responsabilidad absoluta del funcionario que ocasionó la misma y dará lugar a las acciones disciplinarias y de repetición, en el evento que las sanciones sean pecuniarias.

### 14. SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO:

De conformidad con la Ley 142 de 1994, el término para resolver las peticiones, quejas, reclamaciones y recursos es de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación y/o radicación. Si transcurrido este término la Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P. no emite la respuesta o la respuesta emitida no resuelve el asunto de fondo, se configura el Silencio Administrativo Positivo. Por tanto, existe la obligación impostergable de reconocer al suscriptor o usuario, dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes al vencimiento del término de los quince (15) días hábiles, los efectos del silencio administrativo positivo.

La Empresa de Obras Sanitarias de Caldas EMPOCALDAS S.A. E.S.P. deberá expedir los actos internos necesarios para el reconocimiento, cumplimiento y ejecución de los efectos del Silencio Administrativo Positivo. Si esto no ocurre, el suscriptor o usuario podrá acudir ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para obtener su reconocimiento. Ante la negativa de la configuración del silencio administrativo proceden los recursos de Ley.

### 15. DESISTIMIENTO.-

El recurrente podrá desistir del recurso en cualquier tiempo.

#### 16. PORTAL DE INTERNET - MEDIO ELECTRÓNICO

Cuando el peticionario decida presentar una PQR a través del portal de Internet [www.empoaldas.com.co](http://www.empoaldas.com.co) se deberá tener en cuenta:

- 16.1. El funcionario de atención al cliente deberá verificar los requisitos para la presentación de una petición.
- 16.2. La respuesta a la PQR presentada por Internet deberán ser por escrito de acuerdo con lo establecido en el procedimiento "Atención al cliente y el trámite de PQR".

#### TRAZABILIDAD DE LOS DERECHOS DE PETICION.

(Ver Anexo)

#### NORMAS QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO.

- a. Constitución Política de Colombia
- b. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- c. Ley 142 de 1994
- d. Ley 1755 de 2015
- e. Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción
- f. Decreto 1166 de 2016
- g. Contrato de Condiciones Uniformes

**WILDER IBERSON ESCOBAR ORTIZ**  
Gerente  
EMPOCALDAS S.A. E.S.P.

Proyectaron: John Jairo Marquez Castañeda  
Luz Ensueño Garzón

Aprobó: Andrés Felipe Taba Arroyave, Secretario General  
Fernando Hely Mejía Alvarez, Secretario Jurídico

Atentamente,



**JOHN JAIRO MARQUEZ CASTAÑEDA**  
C.C. 10.271.698 de Mzls.

El BANCO DE BOGOTÁ a solicitud del interesado informa que MARQUEZ CASTANEDA JHON JAIRO identificado(a) con Cédula de Ciudadanía número 10271698 está vinculado con el BANCO DE BOGOTÁ a través de los siguientes productos financieros:

- Cuenta Corriente No. \*\*\*\*\* //
- Cuenta de Ahorros No. 848036653 abierta desde el 06/04/11
- Créditos hasta por valor de \$ 0.00

CONCEPTO: CUENTA ACTIVA CON BUEN MANEJO

Se expide en RIOSUCIO el día 03 del mes de Octubre del año 2012 con destino a  
A: QUIEN CORRESPONDA

  
Firmas Autorizada  
848 Riosucio  
RESER COMERCIAL 2

ESTA INFORMACION ES CONFIDENCIAL Y SE SUMINISTRA SIN RESPONSABILIDAD ALGUNA POR PARTE DEL BANCO

