

Ciudad y Fecha: Manizales, enero 4 de 2017

Código		Consecutivo	
--------	--	-------------	--

Dependencia o Seccional: Departamento Comercial – Oficina Peticiones, Quejas y Recursos

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

1. DEFINICIÓN DE LA NECESIDAD

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

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

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

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

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

De acuerdo a la Resolución No. SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, se ha notado un gran incremento en reporte de las peticiones y reclamaciones presentadas en la Seccional de La Dorada, causando traumatismo en la salud y el desempeño del funcionario Auxiliar de PQR en esa localidad, dado al volumen de tareas asignadas, lo que lo lleva a incumplir periódicamente con el reporte de informes y cumplimiento de sus labores.

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

Mejorar la calidad del servicio ha sido uno de los principales objetivos, por lo cual se han desarrollado estrategias de formación, sensibilización con el personal que tiene contacto con el cliente; para tal fin se han llevado unas jornadas de capacitación a todos los administradores y Auxiliares

 <p>F-GC-01 Versión: 7 Octubre 2016</p>	<p>EMPOCALDAS S.A. E.S.P. GESTIÓN DE CONTRATACIÓN</p>
	<p>ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD</p>

Administrativos, todo esto en virtud de hacer más eficaz la función primordial de esta dependencia, como lo es cubrir las necesidades del usuario.

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

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

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

1.1. OBLIGACIONES DEL FUTURO CONTRATO:

1. Atender, tramitar y resolver las PQR de los usuarios dentro de los términos.
2. Velar por el cumplimiento de las respuestas emitidas al usuario.
3. Consolidar mensualmente los PQR presentados en la seccional de la Dorada y reportarla a la oficina central.
4. Informar a la administración y Jefe de la oficina de PQR sobre anomalías presentadas en lo relacionado con el usuario, entre otras.
5. Dar respuestas a todas las peticiones, quejas y recursos presentadas en La Dorada y notificar las respondidas en la Oficina de PQR Manizales.
6. Notificar las respuestas de todos los PQRs que tengan relación con la seccional de La Dorada.
7. Apoyo en el archivo de documentos y digitación de reporte de información al SUI.
8. Garantizar a EMPOCALDAS S.A. E.S.P. el ejercicio oportuno de todas y cada una de las actuaciones realizadas y el estado en que se encuentre los asuntos encomendados.

Presentar informes mensuales de su actividad o cuando se solicite, realizando relación de las actuaciones efectuadas y el estado en que se encuentra los asuntos encomendados.

1.2. EXPERIENCIA REQUERIDA

Conocimiento en Derecho Administrativo y afines.

1.3. ESPECIFICACIONES DEL OBJETO DEL CONTRATO

Nombre o descripción	Código de inventario	Cant	Unidad	Valor Unitario	Valor Total
Apoyo y asesoría de un profesional en la oficina de PQR, e instaurar acciones judiciales por defraudación de fluidos en la seccional La Dorada – caldas.		11	meses	4.000.000	44.000.000

Nota: Para obtener el "CÓDIGO DE LOS PRODUCTOS A ADQUIRIR" solicite las indicaciones a la Sección Suministros para acceder al sistema Fortuner.

1.4. Codificación estándar de producto y servicios de la Naciones Unidas.

DESCRIPCIÓN	CÓDIGO

2. CONDICIONES DEL FUTURO CONTRATO

2.1. OBJETO:

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

Centro de costos: N/A Código del procedimiento: N/A

Cuando el plazo exceda el 31 de diciembre del año en curso se debe solicitar autorización a la Junta Directiva.

2.2. PLAZO REQUERIDO PARA LA ENTREGA O EJECUCIÓN:

Plazo de entrega o ejecución requerido: ONCE MESES (hasta el 15-12-2017)

- 2.3. REQUISITOS DE CALIDAD DEL PRODUCTO (Normas que debe cumplir y los certificados que debe presentar)
- 2.4. SITIO DE ENTREGA: (Especifique claramente el lugar de entrega con dirección y municipio y cuando se trate de la Planta de tratamiento incluya las indicaciones de su ubicación)
- LA DORADA – CALDAS.
- 2.5. CONDICIONES ESPECIALES DE LA ENTREGA: (Especifique las condiciones de empaque, embalaje, etiquetado y otras relacionadas con la entrega)
- 2.6. OTRAS CONDICIONES QUE DEBEN SER INCLUIDAS EN EL CONTRATO Y/O TÉRMINOS DE REFERENCIA: (Si lo requiere puede agregar otras condiciones que apliquen)
- Las mercancías deben estar identificadas con el código de inventario de la Entidad, relacionados en el numeral 1.2.
 - Para el caso de mercancías que se requieren que sean entregadas en las seccionales o en las plantas, se debe coordinar con el Administrador de la seccional, garantizando la debida anticipación para el adecuado descargue de las mercancías y una correcta inspección de los elementos entregados.
 - El descargue de las mercancías se debe realizar por cuenta y riesgo del contratista.
 - Para los bienes cuya entrega deba realizarse la sede administrativa en la ciudad de Manizales, ésta debe hacerse en la sección de suministros para verificar, de manera conjunta con el Supervisor del contrato, la entrada y el estado de las mercancías recibidas.
 - Se considerará como recibida la mercancía, por parte de EMPOCALDAS S.A. E.S.P.:
 - En la sede central con la firma de la remisión por parte del Jefe de la Sección de Suministros y del Supervisor Técnico del contrato.
 - En las seccionales con la firma de la remisión por parte del Administrador y en el caso de contratos adicionalmente el Supervisor Técnico.
- 2.7. VALOR ESTIMADO SIN IVA: \$ 44.000.000
- 2.8. VALOR ESTIMADO IVA INCLUIDO:
- 2.9. RUBRO PRESUPUESTAL: 21010201 con denominación "Honorarios"

Cuando el valor del contrato exceda los 800 S.M.L.M.V. deberá solicitar autorización a la Junta Directiva de la Entidad. Para lo anterior deberá anexar copia simple del acta de aprobación de Junta Directiva

2.10. CLASE DE CONTRATO								
Suministros		Obra		Prestación de Servicio	X	Interventoría	Compra Venta	Orden de compra
Convenio Inter-Administrativo		Contrato Inter-Administrativo		Otro		Cual:		

 F-GC-01 Versión: 7 Octubre 2016	EMPOCALDAS S.A. E.S.P. GESTIÓN DE CONTRATACIÓN	
	ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD	

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

2.11. TIPO DE CONTRATACIÓN					
Directa	<input checked="" type="checkbox"/>	Invitación		Invitación Pública	
				Otros	<input type="checkbox"/>

Corresponde a una orden judicial?				SI	NO	<input checked="" type="checkbox"/>
Si selecciona la respuesta "SI" deberá anexar copia simple de la parte resolutive de la providencia.						
Tipo de Acción						
Acción de Tutela		Acción Popular		Otro		Cual:
Nombre del Despacho Judicial que profirió la providencia:						

3. RIESGOS QUE DEBE AMPARAR EL CONTRATISTA	
3.1. Amparo	
Póliza de garantía de seriedad de la oferta.	
Anticipo	
Cumplimiento	<input checked="" type="checkbox"/>
Salarios, prestaciones sociales e indemnización de personal	
Estabilidad y calidad de la obra	
Responsabilidad civil extracontractual	
Calidad y correcto funcionamiento de bienes y equipos suministrados	
Calidad	
3.2. Tipo de Garantías	
Póliza constituida ante compañía aseguradora establecida en Colombia con Sucursal en Manizales	<input checked="" type="checkbox"/>
Fiducia Mercantil	
Garantía Bancaria	
Endoso en garantía de títulos valores	
Depósito de dinero en garantía	

4. El Contratista deberá incluir en los gastos de legalización los siguientes pagos:

	SI	NO
Estampilla Pro Universidad (1%)	<input checked="" type="checkbox"/>	
Estampilla Pro Desarrollo (2%)	<input checked="" type="checkbox"/>	
Estampilla Pro Hospital (1%)	<input checked="" type="checkbox"/>	
Estampilla Pro Adulto Mayor (3%)	<input checked="" type="checkbox"/>	
Impuesto de Guerra (5%)		

5. INTERVENTOR O SUPERVISIÓN DEL CONTRATO

5.1 REQUISITOS:

5.1.1. Formación: Profesional en Derecho

5.1.2. Experiencia: que haya atendido oficina de Atención al usuario

5.1.3. Conocimientos específicos: Derecho Administrativo y afines, Ley 142 de 1994

5.2. SUPERVISOR SUGERIDO PARA EL CONTRATO

(Si se requiere interventor externo, no diligencie este campo).

Jefe Oficina PQR – LUZ ENSUEÑO GARZON MARIN

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

SE CONSIDERA OPORTUNA Y LEGAL LA CELEBRACIÓN DE ESTE CONTRATO.

APROBADO POR

Firma 
Nombre JUAN PABLO TOBÓN CORREA
Cargo Jefe Dpto. Comercial

SOLICITADO POR:

Firma 
Nombre LUZ ENSUEÑO GARZÓN MARÍN
Cargo Jefe Oficina PQR

Nota: Para efectos de publicación en el portal Web de la Empresa, el presente formato diligenciado debe entregarse en medio digital, en formato PDF que permita copiar el texto del documento, en texto reconocible, dependiendo del tipo de documentación, a la sección de suministros o el área jurídica.