

Ciudad y Fecha: Manizales-Caldas, Junio 06 de 2017.

Código	PQR	Consecutivo	
--------	-----	-------------	--

Dependencia o Seccional: OFICINA DE 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 PETICIONES, QUEJAS Y RECURSOS (P.Q.R) principal, ubicada en la Ciudad de Manizales, que se encarga de recopilar toda la información reportada por cada una de las oficinas seccionales donde la Entidad presta el servicio en los diferentes Municipios del Departamento de Caldas, 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 receptionan peticiones, quejas y/o demás solicitudes, en sus respuestas, y en cumplimiento de la normatividad expedida para este particular.

Además, se debe atender, tramitar y resolver las diferentes peticiones, quejas y/o demás solicitudes de los usuarios dentro de los términos establecidos por ley; velar por el cumplimiento de las respuestas emitidas a los usuarios; consolidar mensualmente las PQRs presentadas en los Municipios, reportarlas a la oficina central; informar a la administración y Jefe de la Oficina de PQR, sobre las anomalías presentadas en lo relacionado con el usuario; enviar respuestas de las peticiones, quejas y recursos, y demás información a los administradores y/o auxiliares de las diferentes seccionales, a fin de que realicen proceso de notificación a los usuarios (dentro de términos).

Las peticiones, quejas y recursos se reciben de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y la Ley 1437 de 2011, por medio escrito, verbal mediante formato, telefónica y electrónica, iniciándose el trámite correspondiente de acuerdo a la clase de petición o reclamación.

El conocimiento que tienen los usuarios respecto 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 peticiones, reclamaciones, quejas y recursos presentados por parte de los mismos. En este sentido, de acuerdo a las Resoluciones No. SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y SSPD. No. 20161300011295 de abril 28 de 2016, se ha notado un gran incremento en el reporte peticiones y reclamaciones, causando traumatismo en el reporte de la información a las diferentes áreas y Entidades gubernamentales, dado el volumen de tareas asignadas.

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, llevándose a cabo, jornadas de capacitación a todos los

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

Con el fin de cumplir este propósito, se debe garantizar el ejercicio real de los derechos de los usuarios de servicios públicos de las Empresas y 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 negativa o aceptación de las peticiones, pueden ser percibidas como contrarias 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 consecuencias administrativas y disciplinarias, que se revierten en sanciones pecuniarias.

Por lo anterior, se hace necesario contar con el apoyo de un judicante que respalde y coordine con la Jefe de PQR, las funciones y procesos a cargo de dicha dependencia, con la finalidad de descongestionar y garantizar un trámite oportuno a todos los requerimientos del área y atender a los usuarios en ausencia u ocupación por parte de la Jefe de la oficina.

Que el artículo 42 del Manual de Contratación de EMPOCALDAS S.A. E.S.P., establece la posibilidad de contratar de manera directa la prestación de servicios personales.

Que se ha pactado como reconocimiento de la práctica, la suma de \$960.000 mensuales, que afectará el rubro de "remuneración de aprendices y pasantías".

#### 1.1. OBLIGACIONES DEL FUTURO CONTRATO:

1. Atender, tramitar y resolver las peticiones, quejas y recursos de los usuarios dentro de los términos legales, y por el medio que sean presentados ante la Entidad.
2. Velar por el cumplimiento de las respuestas emitidas al usuario.
3. Asesorar y servir de apoyo jurídico a los administradores o personas encargadas de las oficinas para el adecuado trámite de PQR.
4. Solicitar concepto técnico al interventor de Zona y a los diferentes departamentos o áreas de EMPOCALDAS S.A. E.S.P., para dar respuesta oportuna a los derechos de petición presentados en las diferentes seccionales.
5. Coordinar y apoyar el control y archivo de la documentación.
6. Darle aplicabilidad al procedimiento establecido para esta oficina.
7. Las demás funciones que sean de su conocimiento y de competencia de un judicante.

8. Cancelar oportunamente los valores correspondientes al sistema de seguridad social. Dicho pago se constituye en requisito indispensable para cada uno de los pagos que se generan por la prestación del servicio.

9. Presentar informes de las actividades realizadas, indicando cumplimiento de las obligaciones.

10. La contratista deberá constituir las pólizas exigidas en el contrato, y los pagos por concepto de estampillas a que haya lugar.

11. Las demás que le sean asignadas en cumplimiento del objeto contractual.

1.2. EXPERIENCIA REQUERIDA:

1.3. ESPECIFICACIONES DEL OBJETO DEL CONTRATO

Nombre o descripción	Código de inventario	Cant	Unidad	Valor Unitario	Valor Total
<b>BRINDAR APOYO A LA OFICINA DE PQR EN LOS DIFERENTES PROCESOS QUE SE ADELANTEN EN ESTA DEPENDENCIA, Y DEMÁS FUNCIONES QUE SEAN DE SU CONOCIMIENTO.</b>		6.5	Mes	960.000	6.240.000

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: Brindar apoyo a la oficina de PQR en los diferentes procesos que se adelanten en esta dependencia, y demás funciones que sean de su conocimiento.

2.2. PLAZO REQUERIDO PARA LA ENTREGA O EJECUCIÓN: Desde la suscripción del acta de inicio hasta diciembre 30 de 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)
- 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: 6.240.000
- 2.8. VALOR ESTIMADO IVA INCLUIDO:
- 2.9. RUBRO PRESUPUESTAL: 21010115.

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	<input checked="" type="checkbox"/> Interventoría	Compra Venta	Orden de compra
Convenio Inter-Administrativo	Contrato Inter-Administrativo	Otro	Cual:		
Si selecciona la respuesta "Prestación de Servicio" en la definición de la necesidad deberá sustentar que dentro de la planta de personal no existe persona idónea o suficiente para desempeñar dichas tareas, o determinar si se trata de una tarea especializada que amerita realizar la contratación.					
2.11. TIPO DE CONTRATACIÓN					
Directa	<input checked="" type="checkbox"/> Invitación		Invitación Pública		Otros

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

<b>3. RIESGOS QUE DEBE AMPARAR EL CONTRATISTA</b>	
3.1. Amparo	
Póliza de garantía de seriedad de la oferta.	
Anticipo	
Cumplimiento	
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	
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%)	X	
Estampilla Pro Desarrollo (2%)	X	
Estampilla Pro Hospital (1%)	X	
Estampilla Pro Adulto Mayor (3%)	X	
Impuesto de Guerra (5%)		X

**INTERVENTOR O SUPERVISIÓN DEL CONTRATO**

**LUZ ENSUEÑO GARZÓN MARÍN.**

**5.1 REQUISITOS:**

5.1.1. Formación: Abogada

5.1.2. Experiencia: (07) años

5.1.3. Conocimientos específicos: Derecho administrativo y/o afines.

**5.2. SUPERVISOR SUGERIDO PARA EL CONTRATO**

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

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 Depto. 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.