



F-GC-01  
Versión: 6  
Junio 2015

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

## ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

Ciudad y Fecha: Manizales, MAYO 27 de 2016.

Código	S.G.	Consecutivo	
--------	------	-------------	--

Dependencia o Seccional: SECRETARIA GENERAL.

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. DEFINICION 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 RECLAMOS (P.Q.R.) 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 reciben los PQRs, en las respuestas y en cumplimiento de la normatividad expedida para este particular.

Además se debe atender, tramitar y resolver las PQR de los usuarios dentro de los términos, Velar por el cumplimiento de las respuestas emitidas al usuario, 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 otras. 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



F-GC-01  
Versión: 6  
Junio 2015

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

## ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

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; para tal fin se han llevado unas jornadas de capacitación a todos los administradores y Auxiliares Administrativos, todo esto en virtud de hacer más eficaz la función primordial de esta dependencia, como lo es cubrir las necesidades del usuario.

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

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

Por lo anterior, se hace necesario contar con el apoyo de un judicante que respalde y coordine con la Jefe de PQR, 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 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 \$1.200.000 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 presentadas en EMPOCALDAS S.A. E.S.P.
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.



F-GC-01  
Versión: 6  
Junio 2015

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

### ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

4. Coordinar y apoyar en la consecución y digitación de la información al SUI (Sistema Único de Información).
5. 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 de las Seccionales.
6. Coordinar y apoyar el control y archivo de la documentación.
7. Darle aplicabilidad al Procedimiento establecido para esta oficina
8. Las demás funciones que sean de su conocimiento y de competencia de un judicante.
9. 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 generen por la prestación del servicio.
10. Presentar informes de las actividades realizadas indicando cumplimiento de las obligaciones.
11. La contratista deberá constituir las pólizas exigidas en el contrato y los pagos por concepto de las estampillas a que haya lugar.
12. Las demás que le sean asignadas en cumplimiento del objeto contractual.

#### 1.2. 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 ADELANTAN EN ESTA DEPENDENCIA Y DEMAS FUNCIONES QUE SEAN DE SU CONOCIMIENTO.</b>		7	Mes	\$1'200.000	\$8'400.000

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

#### 2. CONDICIONES DEL FUTURO CONTRATO

- 2.1. **OBJETO: BRINDAR APOYO A LA OFICINA DE PQR EN LOS DIFERENTES PROCESOS QUE SE ADELANTAN EN ESTA DEPENDENCIA Y DEMAS FUNCIONES QUE SEAN DE SU CONOCIMIENTO.**
- 2.2. **PLAZO REQUERIDO PARA LA ENTREGA O EJECUCIÓN:** Desde la Suscripción del Acta de Inicio hasta el 31 de diciembre de 2016.



F-GC-01  
Versión: 6  
Junio 2015

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

## ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

- 2.3. 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)
- 2.4. CONDICIONES ESPECIALES DE LA ENTREGA: (Especifique las condiciones de empaque, embalaje, etiquetado y otras relacionadas con la entrega)
- 2.5. OTRAS CONDICIONES QUE DEBEN SER INCLUIDAS EN EL CONTRATO Y/O TERMINOS 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.
- 2.6. VALOR ESTIMADO SIN IVA: 8.400.000
- 2.7. VALOR ESTIMADO IVA INCLUIDO:
- 2.8. RUBRO PRESUPUESTAL: 21010115
- 2.9. CENTRO DE COSTOS:
- 2.10. CODIGO DEL PROCEDIMIENTO:

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



F-GC-01  
Versión: 6  
Junio 2015

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

ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

2.11. 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.

2.12. TIPO DE CONTRATACIÓN

Directa	<input checked="" type="checkbox"/>	Invitación		Invitación Pública		Otros
---------	-------------------------------------	------------	--	--------------------	--	-------

Corresponde a una orden judicial?

SI

NO

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

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	
Deposito de dinero en garantía	

 <p>F-GC-01 Versión: 6 Junio 2015</p>	<p>EMPOCALDAS S.A E.S.P GESTION CONTRATACIÓN</p> <p>ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD</p>
--	--

#### 4. INTERVENTOR SUGERIDO PARA EL CONTRATO

JEFE OFICINA PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (P.Q.R.)

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

SE CONSIDERA OPORTUNA Y LEGAL LA CELEBRACIÓN DE ESTE CONTRATO.

Solicitado por:

Nombre	FERNANDO HELY MEJIA ALVAREZ
Firma	
Cargo	SECRETARIO GENERAL

  
\_\_\_\_\_  
FIRMA JEFE DEL AREA

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 documentación, a la sección de suministros o el área jurídica.