



F-GC-01  
Versión: 6  
Junio 2015

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

ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

Ciudad y Fecha: Manizales Caldas, agosto 19 de 2016.

Dependencia o Seccional:	DEPARTAMENTO COMERCIAL	Consecutivo	
-----------------------------	---------------------------	-------------	--

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

#### 1. DEFINICION DE LA NECESIDAD

La Empresa de Obras Sanitarias de Caldas "EMPOCALDAS S.A. E.S.P" es una Sociedad Anónima Comercial de Nacionalidad Colombiana, del orden Departamental, clasificada como empresa de servicios públicos, con autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal, que se rige por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994 y la Ley 689 de 2001 disposiciones afines y reglamentarias vigentes o por las disposiciones legales que las modifiquen, complementen, adicionen o sustituyan; por las normas del Ministerio Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Concordante con lo anterior, la Ley 142 de 1994 en el capítulo VII. **DEFENSA DE LOS USUARIOS EN SEDE DE LA EMPRESA, estipula:**

**Artículo 152.** Derecho de petición y de recurso. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.

**Artículo 153.** De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", 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 el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron. Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

**Artículo 154.** De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

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.



F-GC-01  
Versión: 6  
Junio 2015

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

## ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.

**Artículo 152.** Derecho de petición y de recurso. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres.

Ver Circular de la S.S.P.D. 054 de 2008

**Artículo 153.** De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", 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 el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

**Artículo 154.** De los recursos. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley. 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.



F-GC-01  
Versión: 6  
Junio 2015

EMPOCALDAS S.A E.S.P  
GESTIÓN CONTRATACIÓN

## ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia.

Así, EMPOCALDAS S.A E.S.P. cuenta con una Area de PQR ubicada en su sede Principal - Manizales, que se encarga de recopilar, estadísticamente, toda la información reportada por cada una de las Oficinas Seccionales, capacitar, asesorar y apoyar a cada una de las Seccionales en donde se reciben los PQRs, en lo referente a las respuestas y el cumplimiento de la normatividad expedida para este particular.

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.

Atender, tramitar y resolver las PQR de los usuarios dentro de los términos, Velar por el cumplimiento de los tiempos de las respuestas emitidas al usuario, Efectuar revisiones domiciliarias en las Seccionales para validar datos, Consolidar mensualmente las PQR presentadas en los Municipios, reportarlas y consolidarlas para la Oficina Central, Informar a la Administración y a la Jefatura del Departamento Comercial sobre anomalías presentadas en lo relacionado con el usuario, entre otras; Además de las respuestas a todas las peticiones, quejas y recursos presentadas en las Seccionales que generen controversia y que deben ser respondidas en la Oficina de PQR Manizales, el envío de las mismas para que los funcionarios las entreguen y notifiquen a los usuarios (dentro de los términos), a fin de minimizar gastos, etc. , exige de un grupo humano calificado y una delegación de operaciones a nivel de las Seccionales donde se tiene presencia Institucional .

Todo lo anterior, se refiere a circunstancias de modo, tiempo y lugar que configuran un escenario con un sinnúmero de tareas a realizar en cada una 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 respuesta a estas PQRS.

Manejar 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 formatos cuando es verbal, de manera escrita, telefónica o electrónica, clasificar el trámite correspondiente de acuerdo a la



F-GC-01  
Versión: 6  
Junio 2015

EMPOCALDAS S.A E.S.P  
GESTIÓN CONTRATACIÓN

ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

clase de petición o reclamación, conocer los mecanismos y normatividad utilizados por usuarios de su comunidad para solicitar y/o reclamar ante los prestadores de servicios públicos, dominar la ley 142 de 1994 y aquellas conexas permite dar una respuesta veraz, clara, oportuna y objetiva frente a las peticiones, que en los últimos años se han venido incrementado, dato que se ve reflejado en el alto número en las reclamaciones, peticiones, quejas y recursos tramitados durante los últimos años.

Ver datos estadísticos últimos tres años:



INFORME CONSOLIDADO PQRS COMPARATIVO AÑO. 2014 , 2015 Y 2016

DESCRIPCION	2014	2015	Variacion %
PETICIONES ( NO GENERA CONTROVERSA ENTRE USUARIO Y EMPRESA: Solicitud de información, cambio de datos usuario, cambio de Uso, solicitudes de conexión técnica, etc.)	13.728	14.827	-3%
QUEJAS O RECLAMACION ( GENERA CONTROVERSA: Cobro consumos afijos, valores que no corresponden, suspensiones sin causa justa, negación del servicio, etc.)	2.169	2.823	30%
RECURSOS ( ELEVA PETICION )	32	54	69%
TOTAL PQR	17.489	17.650	1%
%PETICIONES	86%	84%	
%RECLAMACION	12%	16%	

DESCRIPCION	3 mayo 2015	3 mayo 2016	variacion %
PETICIONES ( NO GENERA CONTROVERSA ENTRE USUARIO Y EMPRESA)	5.410	6.941	28%
QUEJAS O RECLAMACION ( GENERA CONTROVERSA)	1.177	896	-24%
RECURSOS ( ELEVA PETICION )	21	10	-68%
TOTAL PQR	6.587	7.840	19%
%PETICIONES	82%	88%	
%RECLAMACION	18%	11%	



F-GC-01  
Versión: 6  
Junio 2015

EMPOCALDAS S.A E.S.P  
GESTIÓN CONTRATACIÓN

ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD



GOBIERNO DE CALDAS

CONSOLIDADO DE PQR POR CAUSA AGOSTO AÑO 2015			
CAUSALES	TOTAL	RES.	RES. P. S.
Atención - 104	0	1	1
Definición significativa - 102	344	344	378
OPCIÓN INDEFINIDA - 103	3	1	3
OPCIÓN POR RESPUESTA INDEFINIDA - 104	10	6	10
OPCIÓN INDEFINIDA - 105	0	1	1
OPCIÓN INDEFINIDA - 106	11	3	11
OPCIÓN INDEFINIDA DE LA RESPUESTA - 107	1	3	1
PAGO EN LA RESPUESTA DEL PERIODO DE CONTINUO - 108	1	3	1
PERIODO DE CONTINUO - 109	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 110	33	3	33
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 111	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 112	10	3	10
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 113	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 114	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 115	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 116	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 117	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 118	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 119	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 120	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 121	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 122	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 123	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 124	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 125	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 126	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 127	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 128	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 129	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 130	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 131	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 132	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 133	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 134	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 135	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 136	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 137	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 138	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 139	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 140	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 141	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 142	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 143	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 144	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 145	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 146	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 147	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 148	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 149	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 150	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 151	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 152	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 153	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 154	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 155	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 156	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 157	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 158	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 159	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 160	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 161	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 162	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 163	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 164	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 165	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 166	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 167	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 168	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 169	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 170	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 171	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 172	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 173	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 174	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 175	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 176	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 177	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 178	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 179	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 180	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 181	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 182	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 183	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 184	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 185	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 186	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 187	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 188	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 189	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 190	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 191	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 192	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 193	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 194	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 195	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 196	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 197	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 198	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 199	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 200	0	3	3
TOTALES	399	377	340

CONSOLIDADO DE PQR POR CAUSA AGOSTO AÑO 2015			
CAUSALES	TOTAL	RES.	RES. P. S.
Definición significativa - 102	344	344	378
OPCIÓN INDEFINIDA - 103	3	1	3
OPCIÓN POR RESPUESTA INDEFINIDA - 104	10	6	10
OPCIÓN INDEFINIDA - 105	0	1	1
OPCIÓN INDEFINIDA - 106	11	3	11
OPCIÓN INDEFINIDA DE LA RESPUESTA - 107	1	3	1
PAGO EN LA RESPUESTA DEL PERIODO DE CONTINUO - 108	1	3	1
PERIODO DE CONTINUO - 109	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 110	33	3	33
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 111	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 112	10	3	10
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 113	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 114	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 115	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 116	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 117	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 118	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 119	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 120	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 121	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 122	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 123	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 124	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 125	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 126	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 127	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 128	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 129	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 130	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 131	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 132	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 133	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 134	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 135	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 136	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 137	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 138	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 139	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 140	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 141	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 142	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 143	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 144	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 145	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 146	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 147	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 148	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 149	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 150	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 151	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 152	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 153	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 154	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 155	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 156	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 157	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 158	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 159	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 160	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 161	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 162	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 163	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 164	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 165	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 166	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 167	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 168	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 169	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 170	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 171	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 172	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 173	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 174	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 175	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 176	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 177	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 178	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 179	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 180	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 181	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 182	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 183	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 184	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 185	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 186	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 187	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 188	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 189	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 190	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 191	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 192	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 193	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 194	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 195	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 196	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 197	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 198	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 199	0	3	3
PERIODO DE CONTINUO DE LA EMPRESA - 200	0	3	3
TOTALES	399	377	340

Adicional a lo anterior, para el presente año, se debe aplicar la nueva Resolución SSPD-20151300054575 de 2015, la cual obliga a recolectar y digitar la información, consolidada, al Sistema Único de Información – SUI. Con la modificación causada por la resolución 20161300011295 que versa principalmente sobre las reclamaciones que generan controversia.

Mejorar la calidad de la respuesta Institucional a las PQRS ha sido uno de los principales objetivos del Departamento Comercial, por lo cual se han desarrollado una serie de estrategias de comunicación, formación y sensibilización del personal que tiene contacto con el cliente en aras de hacer más eficaz la función primordial del Area, como lo es dar una respuesta oportuna y de calidad a los comunicados de nuestros usuarios.

Garantizar el ejercicio real de los derechos de los usuarios de servicios públicos de la Empresas, proporcionar las herramientas necesarias que puedan apoyar el funcionamiento de este proceso, hacer efectiva su protección; y tal vez el más fundamental de todas las condiciones “ 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, donde la consagración de la negativa o aceptación de las peticiones no pueda ser percibida como contraria a los postulados de la función pública y el respeto por los derechos fundamentales, es uno de los deberes supremos del Area.



F-GC-01  
Versión: 6  
Junio 2015

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

### ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

De tal manera se evita 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 Profesional en Derecho –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.

Así también, que apoye todo lo concerniente con el giro ordinario de los procesos de índole judicial que son coordinados por la Oficina Jurídica de la Empresa en la Zona Oriente, y que de aplicación de la resolución 0216 del 2010 emitida por el Departamento Comercial, por medio de la cual se adopta el manual que establece al interior de la EMPOCALDAS S.A. E.S.P. el procedimiento frente al presunto delito de defraudación de fluidos y el presunto incumplimiento del contrato de condiciones uniformes por uso no autorizado del servicio y se dictan otras disposiciones, requiere de personal calificado en la Zona Oriente del Departamento que vele por su cumplimiento. .

Dando cumplimiento al artículo 256 de la Ley 599 de 2000, se elevó a la categoría de delito la defraudación de fluidos a aquel que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones en perjuicio ajeno. Que de conformidad con la Ley 142 de 1994 al usuario suscriptor le está prohibido la alteración en consulta unilateral de las condiciones contractuales de la prestación del servicio público. Que en este sentido, la conducta que tipifica el delito de defraudación de fluidos, frente a los usuarios de servicios públicos que presta la EMPOCALDAS S.A. E.S.P. , se constituye en causal de incumplimiento del contrato de condiciones, por el uso no autorizado del servicio. Que el delito de defraudación de fluidos y el uso no autorizado del servicio son una de las causas del aumento en el índice de agua no contabilizada (IANC), que conlleva pérdidas económicas para la empresa. Que la ley 142 de 1994, establece como obligación a las personas prestadoras de los servicios de acueducto la prestación eficiente de los servicios públicos a su cargo, lo que se debe reflejar entre otras, en la reducción de pérdidas, que implican a su vez la reducción de la IANC. Que la contabilización de los metros cúbicos dejados de facturar como consecuencia de la ocurrencia del delito de defraudación de fluidos y/o el uso no autorizado del servicio, encuentra fundamento tanto en criterio de eficiencia económica exigidos por la Ley 142 de 1994 a las empresas prestadoras, como en el hecho que no le es permitido a nadie, enriquecerse sin justa causa.

Consecuentemente con lo anterior, El abogado a contratar debe instaurar acciones penales por defraudación de fluidos ante la fiscalía general de la nación, y debe apoyar a este departamento en la proyección de actos administrativos internos dentro del proceso administrativo por uso irregular del servicio, con el fin de optimizar la gestión del área comercial, teniendo en cuenta que dicha contratación contribuye a dar celeridad a los procesos de esta índole y a mejorar los recaudos de la entidad, además de las otras funciones designadas por el Departamento Comercial.

#### 1.1. OBLIGACIONES DEL FUTURO CONTRATO:



F-GC-01  
Versión: 6  
Junio 2015

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

### ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

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. Presentar acciones judiciales de diferente índole y representar a la Empresa por defraudación de fluidos de los servicios públicos de acueducto en la seccional de La Dorada, donde la empresa presta el servicio de acuerdo a los soportes remitidos por el Departamento Comercial.
9. Ser apoderado de la empresa en los cobros interpuestos mediante la presentación de acciones judiciales contra los usuarios de La Dorada por mora en el pago de los servicios públicos.
10. Proyección de los actos administrativos internos dentro del proceso administrativo por uso irregular del servicio.
11. 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.
12. 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.
13. Vigilar e intervenir en forma permanente y continua las actuaciones procesales encomendadas interponiendo en forma oportuna los recursos y acciones en que haya lugar.

#### 1.2. ESPECIFICACIONES DEL OBJETO DEL CONTRATO

Nombre o descripción	Código de inventario	Cant	Unidad	Valor Unitario	Valor Total
APOYO Y ASESORÍA DE UN PROFESIONAL – ABOGADO- EN LA OFICINA DE PQR DE LA SECCIONAL DE LA DORADA, DEBERA ADEMAS COLABORAR E INSTAURAR ACCIONES JUDICIALES DE DIFERENTE INDOLE QUE REQUIERA EL AREA JUDICIAL DE EMPOCALDAS, EN LA ZONA ORIENTE DEL DEPARTAMENTO, LAS SECCIONALES DE LA DORADA – VICTORIA – SAMANA –		4	MES	4.000.000	16.000.000

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

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: APOYO Y ASESORÍA DE UN PROFESIONAL – ABOGADO- EN LA OFICINA DE PQR DE LA SECCIONAL DE LA DORADA, DEBERA ADEMÁS COLABORAR E INSTAURAR ACCIONES JUDICIALES DE DIFERENTE INDOLE QUE REQUIERA EL AREA JUDICIAL DE EMPOCALDAS, EN LA ZONA ORIENTE DEL DEPARTAMENTO, LAS SECCIONALES DE LA DORADA – VICTORIA – SAMANA – GUARINOCITO.
- 2.2. PLAZO REQUERIDO PARA LA ENTREGA O EJECUCIÓN: 4 meses.
- 2.3. SITIO DE ENTREGA: LA DORADA - CALDAS
- 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: \$16.000.000
- 2.7. VALOR ESTIMADO IVA INCLUIDO:
- 2.8. RUBRO PRESUPUESTAL: 21010201
- 2.9. CENTRO DE COSTOS: 11304
- 2.10. CODIGO DEL PROCEDIMIENTO: 1335120

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

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

2.11. 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	<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	
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	
Deposito de dinero en garantía	



F-GC-01  
Versión: 6  
Junio 2015

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

### ANÁLISIS DE CONVENIENCIA Y OPORTUNIDAD

#### 4. INTERVENTOR SUGERIDO PARA EL CONTRATO

JEFE SECCION PQR.  
PROFESIONAL UNIDAD JURIDICA

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	GERMAU LOPEZ JIMÉNEZ
Firma	
Cargo	Jefe Departamento Comercial.

  
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.