



COMUNICACIÓN INTERNA
EMPRESA DE SERVICIOS
PÚBLICOS DE VALLEDUPAR
EMDUPAR S.A. E.S.P.

FO-GS-23

Versión : 01-20-01-15

Página : 1 de 5

DEPARTAMENTO COMERCIAL

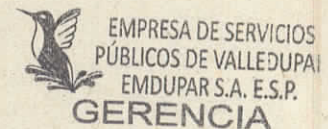
HORA: 12:03 p.m. GC-PQR-116

FECHA: DD 20 MM 08 AA 2019.

FECHA: 20/08/2019

RECIBI: [Firma]

DE: DIANA MARCELA BAUTE DAZA
JEFE DE DIVISIÓN DE P.Q.R



PARA: JOSE MARIA GUTIERREZ BAUTE.
Gerente de Emdupar S.A E.S.P.

HORA: 11:52 am

FECHA: 20-08-19

ASUNTO: Informe Mensual mes de Julio 2019.

RECIBI: [Firma]

Cordial Saludo;

En calidad de jefe la División De Peticiones Quejas y Reclamos de la Empresa De Servicios Públicos De Valledupar, y en estricta observancia del artículo 365 de la Constitución Política de Colombia establece que: *"Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional. Los servicios públicos estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Si por razones de soberanía o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberá indemnizar previa y plenamente a las personas que en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita."*

En concordancia, el artículo 370 ídem, establece que *"al Presidente de la República le corresponde señalar con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer, por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que presten dichos servicios públicos."*

Mediante el presente respetuosamente me dirijo a usted con el fin de informarle las actividades realizadas en el mes de Julio de 2019.

MES DE ATENCIÓN	NÚMERO DE PETICIONES RESUELTAS	MES DE ATENCION	NUMERO DE PETICIONES RESUELTAS	MES DE ATENCION	NUMERO DE PETICIONES RESUELTAS
ENERO DE 2017	1.281	ENERO 2018	1.458	ENERO 2019	1.712
FEBRERO DE 2017	1.326	FEBRERO DE 2018	961	FEBRERO DE 2019	1.753
MARZO DE 2017	1.134	MARZO DE 2018	1.253	MARZO DE 2019	2254



ABRIL DE 2017	871	ABRIL DE 2018	1.452	ABRIL DE 2019	1629
MAYO 2017	1.144	MAYO 2018	1.551	MAYO 2019	2048
JUNIO 2017	928	JUNIO 2018	1.545	JUNIO 2019	1610
JULIO 2017	1163	JULIO 2018	1.425	JULIO 2019	1899

La gestión que en la actualidad represento comprende el proceso de atención oportuna de peticiones y recursos de acuerdo observando las siguientes responsabilidades;

1. Remitir las Quejas, Peticiones y Reclamos a las instancias involucradas y realizar el proceso de seguimiento eficaz correspondiente.
2. Coordinar la proyección, contestación y notificación dentro del término de ley de las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, suscriptores y potenciales suscriptores, con los servicios que presta la entidad.
3. Servir de enlace entre la empresa y los Usuarios y sostener unas relaciones adecuadas con los usuarios y particulares.
4. Orientar a los usuarios y suministrar la información que les sea solicitada, de conformidad con los procedimientos establecidos, frente a los servicios que presta la empresa.
5. Proyectar y ajustar conforme a las directrices de la CRA Y SSPD el Contrato de Condiciones uniformes de la empresa.
6. Preparar los informes que le encomienden la Gerencia o el Proceso Gestión comercial.
7. Proponer al superior inmediato acciones preventivas conducentes a la óptima gestión organizacional y a la superación de las anomalías presentadas en la prestación de los servicios.
8. Realizar seguimiento a la aplicación de las acciones, medidas y correctivos sugeridos para superar las inconsistencias objeto de quejas o reclamos y proponer al superior inmediato los ajustes que considere necesarios.
9. Notificarse ante la SSPD de los fallos resolutorios de los derechos de petición presentados por los usuarios.
10. Elaborar el presupuesto anual correspondiente a la división y, presentar y sustentar los resultados del mismo a su jefe inmediato.
11. Preparar informes periódicos relacionados con la gestión del proceso.
12. Velar por el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos (administrativos, operacionales, laborales y de salud ocupacional) establecidos en la empresa, por parte del personal a su cargo.
13. Las demás que le sean asignadas por su jefe mediato o inmediato, de acuerdo con el área de desempeño.

La División De Peticiones Quejas y Reclamos actualmente cuenta con 7 profesionales del derecho y 8 auxiliares administrativos, Las peticiones radicadas y atendidas dadas a conocer en el presente informe corresponden al mes de Julio de 2019, las cuales fueron atendidas satisfactoriamente; De este considerable número de peticiones, el 100% fueron atendidas dentro de los diez (10) primeros días hábiles, es menester aclarar que la ley 1755 de 2015 en su Artículo 14 dispuso *"Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción."*

Una vez realizado el análisis anterior; se hace pertinente informarle las causales de cada una de las peticiones y sus respectiva cuantificación respecto del mes de referencia. (Julio de 2019).

Cuenta de Causal	Total
Causal	
101 - Aforo	71
102 - Inconformidad con el Consumo	514
103 - Cobros inoportunos	14
104 - Cobros por servicios no prestados	12
105 - Dirección Incorrecta	22
106 - Cobro Múltiple	6
111 - Cobro de otros bienes o servicios en la factura	4
112 - Descuento por Predio Desocupado	150
115 - Estrato	23
117 - Tarifa cobrada	2
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	311
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	22
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	90
123 - Solidaridad	30
126 - Conexión	4
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	93
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	8
130 - Terminación de contrato	32
135 - Silencio Administrativo Positivo	2
136 - Reliquidación por no medidor	307
137 - Pago por error	17
138 - Traslado de deuda	5
141 - Prescripción	152
200 - Recurso de Reposicion y en Subsidio el de Apelación (T)	8
Total general	1899

No obstante; uno de los principales indicadores a mejorar según el plan de gestión suscrito con la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios es la actualización de la información y cierre de casos en el sistema de información comercial, De las 1.899 Reclamaciones Presentadas en el mes de Julio de 2019, los profesionales adscritos a esta división han sistematizado y cerrado en tiempo real 1.739 casos de los cuales pueden ser validados en el sistema de información de empresas prestadoras de servicios públicos SUI; es esta la razón por la que presentamos los siguientes indicadores;

Cuenta de Estado	Total
Estado	
13 - Registrado	143
14 - Atendido	1739
32 - Anulado	1
36 - En anulación	16
Total general	1899

Los profesionales del derecho están cumpliendo exitosamente con sus metas y responsabilidades, en consecuencia le informo los siguientes indicadores a través del cual se cuantifica el número de reclamaciones diarias asignadas a cada profesional.

PROFESIONAL	PQR RESUELTOS
SHEYLA SUAREZ.	319
ERIKA NEGRETE	316
CESAR CALVO.	316
MARGARITA MORENO GALINDO	316
JINNY ROSADO MARTINEZ	316
FANNY CRISTINA DAZA	316
CARLOS MARENCO	VACACIONES
TOTAL	1.899

En el artículo 153 de la Ley 142 de 1994 se previó que 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 presente n los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que prestan.

Así mismo, esta norma señala que "las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre derecho de petición". Según el artículo 77 de la ley 1437 de 2011; Los requisitos para interponer un recurso son:

1. "Interponerse dentro del plazo legal, personalmente y por escrito por el interesado o su representante legal o apoderado debidamente constituido; y sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad, y con indicación del nombre del recurrente.
2. Acreditar el pago o el cumplimiento de lo que el recurrente reconoce deber; y garantizar el cumplimiento de la parte de la decisión que recurre cuando ésta sea exigible conforme a la ley.
3. Relacionar las pruebas que se pretende hacer valer.
4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente."

Según el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, los recursos proceden contra las decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. En particular contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación.

La actividad de resolución de fondo de recursos de reposición y en subsidio el de apelación (REP y RAP) están a cargo de todos los profesionales del derecho, indicador que para el mes de Julio de 2019, resolvieron 125 recursos.

(Anexo 1).

Cuenta de Tipo de Recurso	Total
Tipo de Recurso	
50 - Recurso de Reposición	9
52 - Recurso de Reposición con Subsidio de Apelación	116
Total general	125



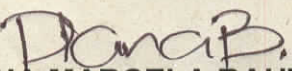
(ANEXO 2).

MESES 2017	NUMERO DE RECURSOS DE REPOSICION EN SUBSIDIO EL DE APELACION.	MESES 2018	NUMERO DE RECURSOS DE REPOSICION EN SUBSIDIO EL DE APELACION.	MESES 2019	NUMERO DE RECURSOS DE REPOSICION EN SUBSIDIO EL DE APELACION.
ENERO 2017	129	ENERO 2018	63	ENERO 2019	125
FEBRERO 2017	121	FEBRERO 2018	93	FEBRERO 2019	135
MARZO 2017	104	MARZO 2018	65	MARZO 2019	146
ABRIL 2017	86	ABRIL 2018	140	ABRIL 2019	149
MAYO 2017	78	MAYO 2018	91	MAYO 2019	145
JUNIO 2017	98	JUNIO 2018	99	JUNIO 2019	123
JULIO 2017	95	JULIO 2018	163	JULIO 2019	116

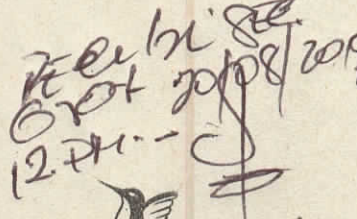
Las Actuaciones administrativas expedidas por la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios (Quejas, descargos, alegatos, requerimiento de cumplimiento, recursos de reposición sobre los actos de tramite); están asignados a la doctora **DIANA VICTORIA HINOJOSA BARRANCO**.

Lo que respecta a silencios administrativos contentivos de sanciones pecuniarias ordenadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de acuerdo con las facultades especiales conferidas por el artículo 79, numeral 25 y artículo 158 de la Ley 142 de 1994, modificada por la Ley 689 de 2001, no se evidencia acto administrativo atreves del cual se sanciona económicamente a la Empresa De Servicios Públicos De Valledupar por incurrir en la figura jurídica de SILENCIOS ADMINISTRATIVOS.

Lo anterior para su conocimiento y demás fines pertinentes.


DIANA MARCELA BAUTE DAZA.
Jefe de Peticiones Quejas Y Reclamos.

C.C Jefe De Gestión Comercial, Secretaria General, Control Interno.



EMDUPAR S.A. - E.S.P.
Empresa de Servicio Publico de Valledup.
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN
HORA: 11:55 AM
FECHA: 20-08-19
RECIBIDO: 