

	COMUNICACIÓN INTERNA	FO-GS-23
		Versión : 01-20-01-15
		Página : 1 de 4

GC-PQR-31

FECHA: DD 15 MM 04 AA 2021.

DE: CAMILO JOSE NAMEN VARGAS
JEFE DE DIVISIÓN DE P.Q.R Y ATENCION AL USUARIO

PARA: RAFAEL NICOLAS MAESTRE TERNERA
Gerente de Emdupar S.A E.S.P.

ASUNTO: Informe Mensual mes de Marzo 2021.

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 Marzo de 2021.

MES	NUMERO DE PQR 2020	MES	NUMERO DE PQR 2021
ENERO	1.600	ENERO	832
FEBRERO	815	FEBRERO	985
MARZO	568	MARZO	854

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

	COMUNICACIÓN INTERNA	FO-GS-23
		Versión : 01-20-01-15
		Página : 2 de 4

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 6 profesionales del derecho y 8 auxiliares administrativos, Las peticiones radicadas y atendidas dadas a conocer en el presente informe corresponden al mes de Marzo de 2021, 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. (Marzo de 2021).

Cuenta de Causal	
Causal	Total
101 - Aforo	50
102 - Inconformidad con el Consumo	352
103 - Cobros inoportunos	1
104 - Cobros por servicios no prestados	14
105 - Dirección Incorrecta	4
112 - Descuento por Predio Desocupado	264
115 - Estrato	6
119 - Por actos de Suspensión, Corte, Reconexión y Reinstalación.	4
120 - Relacionada con Cobros por Promedios	2
121 - Medidor o Cuenta Cruzada	8
122 - Pago sin Abono a Cuenta	1
123 - Solidaridad	24
126 - Conexión	8
128 - Cambio de medidor o equipo de medida	6
129 - Suspensión de mutuo acuerdo	2
130 - Terminación de contrato	18
135 - Silencio Administrativo Positivo	3
136 - Reliquidación por no medidor	51
141 - Prescripción	33
200 - Recurso de Reposicion y en Subsidio el de Apelación (T)	3
Total general	854

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 985 Reclamaciones Presentadas en el mes de Marzo de 2021, los profesionales adscritos a esta División han sistematizado y cerrado en tiempo real 748 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	
Estado	Total
13 - Registrado	86
14 - Atendido	748
32 - Anulado	17
36 - En anulación	3
Total general	854

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 Febrero de 2021, resolvieron 54 recursos.

(Anexo 1).

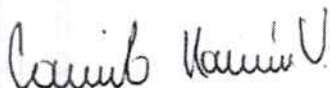
Cuenta de Estado	
Estado	Total
13 - Registrado	64
14 - Atendido	69
32 - Anulado	1
36 - En anulación	4
Total general	138

(ANEXO 2).

MESES 2020	NUMERO DE RECURSOS DE REPOSICION EN SUBSIDIO EL DE APELACION.	MESES 2021	NUMERO DE RECURSOS DE REPOSICION EN SUBSIDIO EL DE APELACION.
ENERO	82	ENERO	43
FEBRERO	58	FEBRERO	54
MARZO	37	MARZO	138

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 a través 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.



CAMILO JOSE NAMEN VARGAS

Jefe de Peticiones Quejas Y Reclamos y Atención al Usuario.

C.C Jefe De Gestión Comercial
Secretaría General
Control Interno.