El SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTICULO 2.8.4.4.5 DEL DECRETO 1068 DE 2015.

AUTORIZA:

Con ocasión de la necesidad que tiene la Dirección Territorial Noroccidente de suscribir contratos de Prestación de Servicios Profesionales con objetos iguales, en cumplimiento de *"Las funciones definidas en el artículo 24 del Decreto 1369 de 2020*, dentro de las cuales se encuentra: *"Aplicar los mecanismos de atención, trámite y resolución de las reclamaciones y quejas contra las entidades vigiladas por las vulneraciones a los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, conforme los criterios definidos por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio" y, la obligación de: "Resolver los recursos de apelación y queja que interpongan los usuarios sobre los temas relacionados con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, y conforme a lo establecido en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994."*

Es así como en el marco de los objetivos estratégicos de la entidad, así como de las funciones y de la naturaleza de las Direcciones Territoriales, es necesario ejecutar acciones de forma que se cumpla con lo ordenado en el Decreto 1369 de 2020, y con los objetivos operativos trazados en el plan de acción 2023- *"Resolver los trámites que ingresan a la dependencia" Y, la obligación de: Dar "Respuesta a las Peticiones que presenten los usuarios a través de los Recursos de Apelación, Recursos de Queja y Revocatorias Directa recibidas"*.

Como resultado de la contratación mencionada, se obtendrá la evacuación de tramites de "*Apelación y Queja que interpongan los usuarios"* con expedición de actos administrativos ajustados a la ley de servicios públicos domiciliarios, acatando directrices y conceptos técnicos y jurídicos que emita la Oficina Asesora Jurídica en la materia, cumpliendo los procedimientos dispuestos por la entidad y de conformidad con los términos de la normatividad vigente, de igual forma se han diseñado estrategias que permitan reducir los riesgos frente a la calidad y oportunidad de los fallos proferidos, igualmente del rezago existente implementando seguimiento continuo y eficiente de los radicados que se encuentren en gestión, con el fin de atender el cumplimiento de metas, indicadores u objetivos trazados.

Es preciso señalar, que actualmente el personal que existe es insuficiente para ejecutar las actividades a contratar, en atención al alto número de tramites que ingresan a la entidad por los diversos canales de comunicación que se han dispuesto para el fin, haciendo necesario contar con servicios profesionales de personal externo que cuenten con los conocimientos necesarios para atender el volumen que debe resolver la Dirección Territorial, aunado la problemática tarifaria en el sector de energía de la costa atlántica, lo cual ha incrementado las reclamaciones de los usuarios de servicios públicos domiciliarios.

No obstante, el objeto y las obligaciones contractuales son los mismos, estos profesionales tienen como objeto atender y evacuar oportunamente los trámites, dentro de los procedimientos administrativos establecidos en SIGME (*recursos de apelación, recursos de queja y cumplimientos y PQR*), e instrucciones impartidas por la Oficina Jurídica y normatividad vigente, logrando minimizar los riesgos de represamiento a través del seguimiento, control constante y adecuado de trámites, manteniendo la unificación de criterios técnicos y jurídicos en cumplimiento de los objetivos de las Direcciones territoriales.

En este contexto, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, incluyo dentro del Plan de contratación de la presente vigencia (2023), recursos de funcionamiento para contratar personal externo que cuente con idoneidad y experiencia para apoyar en el trámite de solicitudes definidas en el artículo 24 del Decreto 1369 de 2020,

Conforme a lo anterior, se requiere la contratación de un grupo de trece (13) personas con Título profesional y hasta doce 12 meses de experiencia profesional con el objeto de: "Prestar servicios profesionales para analizar y sustanciar las actuaciones que sean necesarias dentro de los radicados que resuelvan los trámites que le sean asignados, a través del sistema que la entidad disponga para ello".

Dada en Bogotá D.C., a los veinticinco (25) días del mes de abril de 2023

DAGOBERTO QUIROGA COLLAZOS
Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios

Proyectó: María Del R. Ardila Guerra – Profesional Especializado – DTNOROCC
Revisó: Rebeca M. Padilla Duran – Directora Territorial Noroccidente
Aprobó: Ana A. Guauque Zambrano – Secretaria General