

RESOLUCIÓN No 25257 AAP (31 DE OCTUBRE DE 2025)

POR MEDIO DE LA CUAL SE JUSTIFICA LA NECESIDAD DE ADELANTAR UNA SOLICITUD PRIVADA DE OFERTA PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS PARA LA REALIZACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS VIGENCIA 2025

La Gerente de AGUAS Y ASEO DE EL PEÑOL E.S.P en uso de sus facultades legales y en especial las conferidas en la Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001 y el Acuerdo No. 004 de marzo 13 de 2007 "Manual de contratación" de la entidad y

CONSIDERANDO

- a. Que la empresa **AGUAS Y ASEO DE EL PEÑOL E.S.P.**, es una empresa de servicios de servicios públicos domiciliarios, con carácter 100% oficial, que presta sus servicios en la jurisdicción del municipio de El Peñol (Ant).
- b. Que las Leyes 142 de 1994 y 689 de 2001, regulan el régimen de actos y contratos de las empresas de servicios públicos domiciliarios, estableciendo que los mismos se rigen exclusivamente por las reglas del Derecho Privado sin atender el porcentaje que el aporte de las entidades públicas presenten dentro del capital social.
- c. Que el artículo 31 de la Ley 142 de 1994, Modificado por la Ley 689 de 2001, artículo 3º, establece "*Los contratos que celebren las entidades estatales que presten los servicios públicos a lo que se refiere esta ley no estarán sujetas a las disposiciones del Estatuto General de Contratación de la Administración Pública...*" Por tanto, los contratos que celebre la **AGUAS Y ASEO DE EL PEÑOL E.S.P.**, se rigen por normas del derecho privado.
- a. Que la Junta Directiva de la empresa AGUAS Y ASEO E.S.P E.I.C.E (ANT), emitió Acuerdo No 004 de 2007, Manual de Contratación de la entidad, el cual en su artículo 9º establece la necesidad de justificar toda contratación que adelante la empresa, basándose en argumentos de tipo económico, financiero, de gestión, de necesidad u oportunidad y el Acuerdo Nro. 005 de 2013, por medio de la cual se modifica el artículo

del Acuerdo 004 de marzo 13 de 2007, que adopta el Manual de Contratación, determina los requisitos a solicitar.

- d. Que el artículo 7° del Manual de Contratación, establece que los proyectos y contratos se deberán ajustar a los planes anuales de inversión y a las provisiones de recursos establecidos en el presupuesto de la empresa.
- e. Que el mismo artículo 7 del Manual de Contratación afirma que: "En todo caso, la empresa podrá celebrar los contratos que tengan como finalidad el desarrollo del objeto social o el cumplimiento de las funciones y actividades de la misma".
- f. Que la empresa Aguas y Aseo de El Peñol E.S.P cuenta con la certificación NTC ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de Calidad e ISO 45001:2018 del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, la cual requiere seguimientos anuales y uno de los requisitos para el cumplimiento de esta norma es realizar encuestas de satisfacción al cliente externo con el fin de identificar las acciones de mejora a realizar.
- g. Que la aplicación de encuestas de satisfacción permite medir la percepción del usuario frente a la calidad de los servicios prestados, constituyéndose en una herramienta clave para la toma de decisiones orientadas al mejoramiento del desempeño institucional y al cumplimiento de los estándares de calidad certificados.
- h. Que, para garantizar una eficiente prestación del servicio, se hace necesario contratar una persona natural o jurídica que proporcione los servicios para la realización de encuestas de satisfacción al cliente externo, la cual deberá certificar una experiencia de dos (2) contratos en actividades relacionadas con el objeto del contrato.
- i. Que dentro del Plan Operativo 2025 de la empresa se encuentra el componente 2.3 "REALIZAR ENCUESTA ANUAL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y PQRS"; por lo cual se hace necesario contratar una persona natural o jurídica idónea que proporcione a la entidad los servicios de encuestas de satisfacción del cliente externo frente a la percepción del servicio recibido.
- j. Que las obligaciones de la persona a contratar serán las siguientes: **1.** Realizar 400 encuestas telefónicas de satisfacción del cliente externo frente a la percepción del servicio recibido por parte de AAP E.S.P. **2.** Entrega de informe cualitativo y cuantitativo frente al resultado de la encuesta. **3.** Entrega de CD con la evidencia de las encuestas realizadas. **4.** Indicadores de gestión. **5.** Entrega de análisis gráfico. **6.** Las demás que se relacionen con el cumplimiento del objeto del contrato.
- k. Que, durante la ejecución del contrato, el contratista tendrá las siguientes obligaciones:
 - a) Cumplir a cabalidad el objeto del contrato y prestar el servicio con las



AGUAS Y ASEO DE EL PEÑOL E.S.P.
¡Contigo... Limpieza Total!

AGUAS Y ASEO DE EL PEÑOL E.S.P.

NIT. 811.031.582-1

PGA-04-R01
Versión 4
Vigencia: septiembre 2025
Página 3 de 5

especificaciones descritas. b) Responder por la calidad del servicio. c) Dar cumplimiento a las obligaciones del Sistema de Seguridad Social Integral y el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo. d) Acreditar el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y parafiscales de conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y demás normas complementarias. e) Suscribir acta de aceptación del Manual de Contratistas y Proveedores de AAP E.S.P. f) Acatar las instrucciones impartidas por el supervisor. g) Presentar un informe donde se evidencie la actividad realizada. h) Reportar al supervisor cualquier inconveniente que se presente durante la ejecución del contrato. i) Las demás obligaciones que se desprendan de la naturaleza del contrato.

- l. Que dentro del presupuesto de la actual vigencia fiscal existe disponibilidad de recursos para el desarrollo de estas actividades.
- m. Que el presente proceso contractual se aprovisionará con cargo a los siguientes rubros presupuestales: 2.1.2.02.02.008.07.01 Prestación de servicio admón. Acueducto, 2.1.2.02.02.008.07.02 Prestación de servicio admón. Alcantarillado, 2.1.2.02.02.008.07.03 Prestación de servicio admón. Aseo.
- n. Que la presente necesidad de contratación se tiene prevista la suma de **SIETE MILLONES TRESCIENTOS DOCE MIL SETECIENTOS OCHENTA Y OCHO PESOS (\$ 7.312.788)**, el cual incluye todo tipo de impuestos y demás deducciones y retenciones según legislación vigente.
- o. Que el plazo de ejecución del contrato será de un (1) mes, desde la suscripción del acta de inicio.
- p. Que se informa a los invitados a participar que la empresa Aguas y Aseo de El Peñol realiza las siguientes retenciones:

RETENCION	PORCENTAJE
Estampilla Pro Anciano	4%
Estampilla Pro Hospital	1 %
Procultura	2%
Industria y Comercio	0.8%
Estampilla Pro Deporte	1.5%

- q. Que la forma de pago se realizará mediante un único pago previa certificación del supervisor del contrato quien deberá certificar y emitir acta de cumplimiento o recibo a satisfacción respecto al objeto aquí contratado, el contratista por su parte, deberá presentar informe de la auditoría realizada, certificación o soporte de pago mensual al



sistema general de Seguridad Social Integral y Parafiscales, de conformidad con el artículo 50 de la Ley 789 de 2002, además de la factura o cuenta de cobro.

- r. Que en el artículo 11 del Manual de contratación señala los procesos de selección de proveedores, estableciendo dentro de las mismas la posibilidad de realizar solicitud privada de una (1) oferta cuando se trate de servicios a contratar que no superen los quince (15) SMLV.
- s. Que de conformidad con el artículo 83 de la Ley 1474 de 2011 el supervisor del presente contrato será la Técnica de información y servicio al cliente.
- t. Que el supervisor del contrato deberá evaluar al proveedor al finalizar el proceso, para ello deberá certificar y emitir acta de cumplimiento y recibo a satisfacción que incluya el registro PGA-04-R17 Evaluación y reevaluación de proveedores
- u. Que según el artículo 19 del Manual de Contratación las garantías se exigen como respaldo de la contratación a partir de veinticinco (25) SMMLV, por lo cual, dada la cuantía del contrato, no se exigirán garantías.
- v. Que mediante Resolución No. 21181 del 29 de julio de 2021 se adoptó El Manual de Contratistas y Proveedores de AAP E.S.P., cuyo objetivo es establecer los requerimientos en Seguridad y Salud en el Trabajo, Calidad, que regirán las actividades o servicios a realizar por parte de los contratistas, dentro de los procesos que se lleven a cabo con la Entidad.
- w. Que el contratista deberá suscribir acta de aceptación del Manual de Contratistas y Proveedores de AAP E.S.P., con la que se compromete a cumplir con todos los parámetros y lineamientos estipulados dentro del manual, así como las normas que lo complementen.
- x. Que en la solicitud de invitación a ofertar se relacionarán los documentos necesarios para la suscripción del contrato, entre ellos los exigidos en los numerales 7º, 8º 9º y 10º del Manual de Contratistas y Proveedores que le sean aplicables a este tipo de contratación.
- y. Conforme las consideraciones expuestas, la Gerencia General de Aguas y Aseo de El Peñol (Ant)

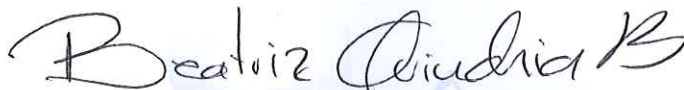
RESUELVE

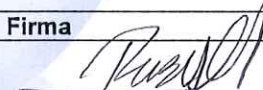
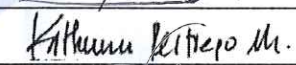

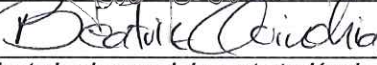
ARTÍCULO PRIMERO: Adelantar, según la parte motiva de la presente decisión, la contratación requerida cuyo objeto será *"REALIZAR LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO, FRENTE A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO POR PARTE DE LA EMPRESA AGUAS Y ASEO DE EL PEÑOL E.S.P"*

ARTÍCULO SEGUNDO: El proceso de selección se realizarán conforme a lo establecido en literal a del artículo 11 del capítulo III del Acuerdo N ° 004 de marzo 13 de 2007 "Manual de Contratación" y el Acuerdo N ° 05 de marzo 21 de 2013, que modifica el artículo 10 del Manual de contratación.

ARTÍCULO TERCERO: La presente resolución rige a partir de la fecha.

Dado en Aguas y Aseo de El Peñol el día treinta y uno (31) de octubre de 2025


BEATRIZ HELENA QUINCHIA BOTERO
Gerente General
AAP E.S.P

Funcionario/Contratista	Nombre	Firma
Proyectado Por	Ruby Andrea Hincapié Contratista	
Revisado Por	Katherine Restrepo Monsalve Asesora Jurídica	
Aprobado Por	Lina Marcela Chaverra García Técnica de información y servicio al cliente- Supervisor del contrato	
Aprobado Por	Beatriz Helena Quinchía Botero Gerente General	
<i>Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado al manual de contratación de la Entidad y a las diferentes normas y disposiciones legales</i>		