



EICVIRO E.S.P.  
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS  
DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO  
NIT. 800.116.625-4

**RESOLUCION No. 034 DE 2016  
(ABRIL 01)**

**"POR LA CUAL SE MODIFICA Y ADICIONA EL MANUAL DE FUNCIONES"**

**EL SUSCRITO AGENTE ESPECIAL DE LA SSPD – EICVIRO E.S.P.-  
EN USO DE SUS FACULTADES ESTATUTARIA Y LEGALES.**

**CONSIDERANDO**

Que, la Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos Domiciliarios de Villa del Rosario EICVIRO E.S.P fue intervenida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante Resolución N° 20121300024045 del 1 de Agosto de 2012, prorrogada mediante resolución No. 20131300029385 del 01 de agosto de 2013.

Que, mediante Resolución No. 20141300006685 del 13 de Marzo de 2014 por el cual se modifica la modalidad de toma de posesión de la Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos Domiciliarios de Villa del Rosario por toma de posesión con fines liquidatorios – etapa de administración temporal.

Que, mediante la Resolución No. SSPD-20151300014955 del 10 de junio de 2015 se designa como Agente Especial de la SSPD ante la Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos Domiciliarios de Villa del Rosario – EICVIRO ESP, al ingeniero ALBERTO RAMIREZ MOROS y en consecuencia actúa como Representante Legal de la misma.

Que, mediante la Resolución 029 del 6 de agosto de 2013, se ajusta el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal de la EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO EICVIRO ESP.

Que, mediante la resolución No. 034 del 2 de octubre de 2013, se modifica la identificación de los cargos y se adiciona el Manual de Funciones de la empresa EICVIRO ESP.

Que, se hace necesario modificar la denominación del cargo de Profesional Universitario, Asesor Jurídico PQR y adicionar las funciones básicas esenciales del mismo cargo.

Que, por lo anteriormente expuesto, este despacho,

**CALLE 23 No. 12-20 BARRIO GRAN COLOMBIA  
TEL. 5706673 – 5705418  
VILLA DEL ROSARIO, N. DE S.-COLOMBIA  
EICVIRO@HOTMAIL.COM**



## RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO.-** Modifíquese el cargo de Profesional Universitario, Asesor Jurídico PQR y adiciónese las funciones del mismo cargo, el cual quedará así:

### I. IDENTIFICACION

<b>NIVEL</b>	ASISTENCIAL
<b>DENOMINACION DEL EMPLEO</b>	Profesional Universitario, Asesor Jurídico PQR y Cobro Coactivo.
<b>CODIGO</b>	219
<b>GRADO</b>	10
<b>Nº DE CARGOS</b>	1
<b>DEPENDENCIA</b>	Área Comercial
<b>CARGO DEL JEFE INMEDIATO</b>	Jefe de área comercial

### II. PROPOSITO PRINCIPAL

Implementar y desarrollar el sistema de atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos que formulen los usuarios de los servicios que presta la empresa EICVIRO ESP. Coordinar las actividades de la atención de la Oficina de PQR, atención al público en cuanto a las inquietudes y reclamos que surjan por parte de los usuarios de los servicios que presta EICVIRO ESP, reportarlos y atenderlos de manera oportuna y eficiente.

Implementar directrices en función del cobro coactivo de la empresa EICVIRO ESP, con apego a las disposiciones Constituciones, legales, procesales y de tipo administrativo, plasmando así las políticas de cobro de la empresa, para ser desarrolladas y aplicadas fielmente por los funcionarios encargados para tal fin, y además buscando la implementación de una cultura de pago de las obligaciones por parte de los usuarios.



### **III. FUNCIONES BASICAS ESENCIALES**

1. Radicar y tramitar en orden de presentación las peticiones, quejas y reclamos que presenten los clientes externos e internos de la Empresa.
2. Recaudar las pruebas y resolver oportunamente las peticiones, quejas y reclamos que presenten los clientes externos e internos de la Empresa.
3. Resolver todos los recursos que se presenten contra las decisiones tomadas por la dependencia a su cargo.
4. Velar, organizar y hacer seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y los recursos presentados relacionando el estado de trámite y las respuestas que dieron.
5. Informar a su superior inmediato, a la Gerencia y a las demás dependencias que lo requieran sobre las peticiones, quejas y reclamos que presenten los clientes externos e internos de la Empresa.
6. Establecer y sugerir a la Gerencia y dependencias responsables los correctivos que sean necesarios con el objetivo de mejorar la prestación de los servicios que presta la empresa y de disminuir las quejas presentadas por los usuarios.
7. Ejercer la defensa de la empresa ante la Superintendencia de Servicios Públicos y ante las demás Instituciones por las investigaciones y sanciones que puedan presentarse como consecuencia de las peticiones, quejas y reclamos que se presenten.
8. Coordinar y velar la función de tramitar y atender las peticiones, quejas y reclamos que los usuarios formulen de manera personal, verbal o telefónica, observando que el equipo de trabajo de PQR ejerza el estricto cumplimiento de sus funciones a la luz de las disposiciones legales vigentes sobre la materia y las instrucciones y Órdenes impartidas por el Director Comercial y la gerencia de la empresa.
- 9.- Implementar e iniciar los mecanismos de Cobro Coactivo tal como está documentado en el Manual adoptado para tal fin, con el propósito de propender por el cobro de las deudas acumuladas de usuarios y/o recuperación de cartera que han pasado de una vigencia a otra sin gestión efectiva alguna.
- 10.- Articular lo contenido en el Manual de Cobro Coactivo y darle aplicación



inmediata y efectiva disponiendo la logística necesaria para ello.

11.- Implementar las acciones a que haya lugar para los usuarios que incurran en conductas dolosas y/o fraudulentas e infringen el Contrato de Condiciones Uniformes.

12.- Monitorear mensualmente los acuerdos de pago suscrito y propiciar las medidas pertinentes e inmediatas a quienes los incumplan, según las condiciones pactadas.

13.- Verificar la firma de los documentos anexos a los acuerdos de pago que se suscriben con los usuarios por parte de los funcionarios que intervienen en dicho proceso.

14.- Presentar informes periódicos de los actuaciones de PQR y Cobros Coactivos a la Gerencia de la Empresa con el fin de poder hacerle seguimiento a los mismos

15. Las demás que le sean solicitadas por el superior inmediato y/o la Gerencia

#### **IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO )**

1.-Cuida por la pronta respuesta de manera eficiente y eficaz de las Peticiones, Quejas y Reclamos que formulen los usuarios de los servicios que presta la empresa.

2.- Tramita las Peticiones, Quejas y Reclamos conforme a las normas vigentes,

3.- Sugiere y establece las soluciones adecuadas para el mejoramiento de los servicios que presta la empresa.

4.- Asiste y vela por la disminución de las quejas y reclamos.

5.- Tramitar los procesos ejecutivos de Cobro Coactivo.

#### **V. CONOCIMIENTOS BASICOS ESENCIALES**

Derecho Administrativo.

Ley 142 de 1994 y normas reglamentarias.

Ley 1066 de 2006

Decreto 2555 de 2010 (Estatuto Orgánico Financiero).

Manual de Cobro Coactivo



EICVIRO E.S.P.  
EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DE SERVICIOS PUBLICOS  
DOMICILIARIOS DE VILLA DEL ROSARIO  
NIT. 800.116.625-4

## **VI. REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA**

### **A. Estudios**

Terminación de estudios en derecho.

### **B. Experiencia**

Se requiere de dos (2) años de experiencia relacionada con sus funciones.

**ARTICULO SEGUNDO.-** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

### **CUMPLASE,**

Dada en Villa del Rosario, al primer (1) día del mes de abril de dos mil dieciséis

**ALBERTO RAMIREZ MOROS**

Agente Especial SSPD

EICVIRO ESP