


**Anexo 4. Clasificación de tiempos de respuesta, pagos de diagnóstico y descuentos.**

El contratista deberá garantizar capacidad de respuesta para atender las necesidades de los inmuebles de cada Regional que el supervisor solicite, por lo tanto, se clasificarán los eventos en los siguientes niveles:

- 1. Alto:** Emergencias tales como roturas de tuberías, cambios de puerta por razones de seguridad, cambios de válvulas, toda reparación, obra o mantenimiento a una situación que implique un riesgo en la vida de las personas que habitan el predio o vecinos que puedan llegar a ser afectados por este escenario (inestabilidad estructural, inundaciones, infiltraciones mayores, cortos circuitos, derrumbes, entre otros que la regional determinará como de riesgo alto)
- 2. Medio:** Reparaciones, obras y mantenimiento que impliquen afectaciones en el diario vivir de los habitantes del predio administrado por la SAE y de predios vecinos, infiltraciones menores, reparaciones de cubiertas, reparaciones en baño, entre otras que la regional correspondiente determine en riesgo medio.
- 3. Bajo:** Reparaciones, obras y mantenimiento, que se necesiten para el correcto funcionamiento del inmueble más no implican riesgo en el diario vivir de los habitantes del predio administrado por la SAE y de predios vecinos.

Los tiempos antes descritos son tiempos de respuesta desde el momento en que se avisa por parte de cada Regional sobre el evento al contratista, estos tiempos están divididos en tres momentos, tiempo de respuesta inicial, tiempo de envío propuesta y tiempo de envío de APU para un nuevo ítem (No previsto).

Cobertura zonas entre 0% y 3%			
TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPOS MÁXIMOS DE atención visita (días laborales)	TIEMPOS MÁXIMOS DE ENVIO PROPUESTA técnica y económica (días laborales)	TIEMPO MÁXIMO DE ENVIO DE NUEVOS APU'S (días laborales)
ALTO	1	1	1
MEDIO	3	2	2
BAJO	5	4	4
Cobertura zonas mayor e igual a 4%			
TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPOS MÁXIMOS DE atención visita (días laborales)	TIEMPOS MÁXIMOS DE ENVIO PROPUESTA técnica y económica (días laborales)	TIEMPO MÁXIMO DE ENVIO DE NUEVOS APU'S (días laborales)
ALTO	2	2	2
MEDIO	4	3	3
BAJO	6	5	5

Dirección General: Calle 93B No. 13 - 47 - PBX 7431444

Bogotá: Calle 96 No. 13 – 11 Piso 3 - PBX 7431444

Cali: Carrera 3 No. 12 - 40 Piso 12 Centro Financiero La Ermita - PBX 4893768

Medellín: Carrera 43A No. 14-27 Of. 901 Edificio Colinas del Poblado- Tel. 6040132

Barranquilla: Carrera 57 No. 99 A – 65 Of. 1601 Torre Sur Centro Empresarial Torres del Atlántico - Tel. 3855089

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - [atencionalciudadano@saesas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@saesas.gov.co) - [www.saesas.gov.co](http://www.saesas.gov.co)


**Anexo 4. Clasificación de tiempos de respuesta, pagos de diagnóstico y descuentos.**

La clasificación del evento dependerá de cada supervisor ROM (alto, medio, bajo), y el contratista deberá ajustarse a los tiempos mencionados anteriormente.

El incumplimiento en los tiempos de respuesta injustificados, previa validación del supervisor del contrato acarrearán los siguientes descuentos en el pago total de la(s) obra(s) con incumplimiento presentada(s) en la cuenta mes vencido. <u>(Este costo se afectará al costo directo de la obra y afectará al AIU reportado)</u>			
<b>NIVEL ALTO</b>			
Demora en cualquiera de las etapas mencionadas anteriormente (días)	1 a 3	4 a 6	7 en adelante
Descuento	3%	5%	Incumplimiento del contrato
<b>NIVEL MEDIO</b>			
Demora en cualquiera de las etapas mencionadas anteriormente (días)	1 a 5	6 a 8	9 EN ADELANTE
Descuento	3%	5%	Incumplimiento del contrato
<b>NIVEL BAJO</b>			
Demora en cualquiera de las etapas mencionadas anteriormente (días)	1 a 6	6 a 10	11 EN ADELANTE
Descuento	3%	5%	Incumplimiento del contrato
<b>ENTREGA DE OBRA FUERA DE TIEMPO</b>			
Demora en la entrega de obra total fuera de los tiempos acordados en el acta de inicio (semanas)	1 a 2	3 a 4	4.5 en adelante
Descuento	5%	8%	Incumplimiento del contrato

Todo lo anterior puede variar según lo acordado con cada Regional y su debida justificación.

Dirección General: Calle 93B No. 13 - 47 - PBX 7431444

Bogotá: Calle 96 No. 13 – 11 Piso 3 - PBX 7431444

Cali: Carrera 3 No. 12 - 40 Piso 12 Centro Financiero La Ermita - PBX 4893768

Medellín: Carrera 43A No. 14-27 Of. 901 Edificio Colinas del Poblado- Tel. 6040132

Barranquilla: Carrera 57 No. 99 A – 65 Of. 1601 Torre Sur Centro Empresarial Torres del Atlántico - Tel. 3855089

Línea Gratuita Nacional: 01 8000 111612 - [atencionalciudadano@saesas.gov.co](mailto:atencionalciudadano@saesas.gov.co) - [www.saesas.gov.co](http://www.saesas.gov.co)