CUENTA DE COBRO REGIMEN SIMPLIFICADO

Documento Equivalente a Factura, (Art.3 Dec.522 de 2003)

Ciudad y Fecha:	Cartagena de Indias, 17 de Septiembre de 2024	Cuenta Cobro No.	6

PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
NIT. 806.000084-2

DEBE A:

ELKIN GOMEZ GUERRERO
IDENTIFICACIÓN No. 1047458631

LA SUMA DE:
$2,000,000
Dos Millones de pesos 00 M/CTE

POR CONCEPTO DE:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES TEMPORAL POR PARTE DEL CONTRATISTA COMO ADMINISTRADOR DE EMPRESAS Y DE CONFORMIDAD A LA EXPERIENCIA E IDONEIDAD REQUERIDAS POR LA PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA PARA ACTIVIDADES MISIONALES Y/O ADMINISTRATIVAS REQUERIDAS POR EL ÁREA DE PERSONERÍA DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS O LA DELEGADA, OFICINA O DEPENDENCIA A LA QUE SEA ASIGNADO PARA APOYO..

Desembolso No.	6	Periodo reportado:	Del 22 de Agosto al 21 de Septiembre del 2024

Entidad Bancaria:	BANCO DAVIVIENDA SA	Tipo de Cuenta:	AHORRO
Cuenta Bancaria No.	488427151300	Títular de la Cuenta:	ELKIN GOMEZ GUERRERO

ELKIN GOMEZ GUERRERO
1047458631

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GA-F-005
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Versión: 2
	FORMATO DE INFORME DE ACTIVIDADES	Fecha de aprobación (d/m/a): 22/04/2016

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No.CO1.PCCNTR.6125963	
OBJETO	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES TEMPORAL POR PARTE DEL CONTRATISTA COMO ADMINISTRADOR DE EMPRESAS Y DE CONFORMIDAD A LA EXPERIENCIA E IDONEIDAD REQUERIDAS POR LA PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA PARA ACTIVIDADES MISIONALES Y/O ADMINISTRATIVAS REQUERIDAS POR EL ÁREA DE PERSONERÍA DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS O LA DELEGADA, OFICINA O DEPENDENCIA A LA QUE SEA ASIGNADO PARA APOYO.
VALOR DEL CONTRATO	$ 14000000
PLAZO DE EJECUCION	7 MESES
FECHA FIRMA CONTRATO	21 de Marzo del 2024
FECHA INICIO CONTRATO	22 de Marzo del 2024
DOCUMENTO DE IDENTIFICACION:	1047458631
NOMBRE DEL CONTRATISTA:	ELKIN GOMEZ GUERRERO
VALOR PAGO PARCIAL:	2000000
PERIODO DE ACTIVIDADES:	Del 22 de Agosto al 21 de Septiembre del 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

No.	Radicado	Fecha	Nombre de la Actividad	Asunto	Descripcion
1	240917104745863199770	2024-09-17	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		SE ELABORO INFORME PARA SUBIR COMO SOPORTE DE SEGUNDO CUATRIMESTRE EN EL RIESGO NUMERO 1
2	240917104745863199772	2024-09-17	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		SE ELABORO INFORME PARA SUBIR COMO SOPORTE DE 2 CUATRIMESTRE EN EL RIESGO NUMERO 2
3	240917104745863199774	2024-09-17	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		SE ELABORO INFORME PARA SUBIR COMO SOPORTE DE 2 CUATRIMESTRE EN EL RIESGO NUMERO 3
4	240917104745863199775	2024-09-17	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		SE ELABORO INFORME PARA SUBIR COMO SOPORTE DE 2 CUATRIMESTRE EN EL RIESGO NUMERO 4
5	240917104745863199777	2024-09-17	ORGANIZACION,CLASIFICACION, DEPURACION Y FOLIACION DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO		SE ROTULO CARPETA ACTA DE LA EMPRESA AFINIA 2023 VOLUMEN IV
6	240917104745863199778	2024-09-17	ORGANIZACION,CLASIFICACION, DEPURACION Y FOLIACION DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO		SE ROTULO CARPEYA ACTA DE LA EMPRESA AFINIA 2023 VOLUMEN V , PARA ACHIVO GENERAL
7	240917104745863199779	2024-09-17	ORGANIZACION,CLASIFICACION, DEPURACION Y FOLIACION DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO		SE ROTULO CARPETA ACTAS DE LA EMPRESA SURTIGAS 2023 VOLUMEN II PARA ARCHIVO GENERAL
8	240917104745863199780	2024-09-17	ORGANIZACION,CLASIFICACION, DEPURACION Y FOLIACION DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO		SE ROTULO CARPETA AGUAS DE CARTAGENA VOLUMEN III PARA ARCHIVO GENERAL
9	240917104745863199781	2024-09-17	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		SE LLENO DOCUMENTO "AUTOEVALUACION SERVICIOS PUBLICOS (1) SERVICIOS PUBLICOS " PARA PERSONERIA AUXILIAR , DESDE LA DELEGADA DE SERVICIOS PUBLICOS
10	240917104745863199782	2024-09-17	ORGANIZACION,CLASIFICACION, DEPURACION Y FOLIACION DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO		SE ROTULO CARPETA BARRIO SEVILLANA INSTALACION GAS NATURAL VOLUMEN I PARA ARCHIVO GENERAL
11	240917104745863199783	2024-09-17	ORGANIZACION,CLASIFICACION, DEPURACION Y FOLIACION DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO		SE ROTULO BARRIO SEVILLANA INSTALACION GAS NATURAL VOLUMEN II PARA ARCHIVO
12	240917104745863199784	2024-09-17	ORGANIZACION,CLASIFICACION, DEPURACION Y FOLIACION DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO		SE ROTULO CARPETA PARA CAJA 2 COMUNIDAD PASACABALLOS (EDUARDO FERRER LUNA) Y ARCHIVAR

13	240917104745863199785	2024-09-17	ORGANIZACION,CLASIFICACION, DEPURACION Y FOLIACION DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO		SE ROTULA CARPETA PROYECTO EXTENSION DE REDES DE GAS NATURAL EN ARROYO DE PIEDRA, ARROYO GRANDE, ARROYO LAS CANOAS Y LAS EUROPAS DEL 2023 PARA ARCHIVO GENERAL

ELKIN GOMEZ GUERRERO
1047458631

Cartagena de Indias, 18 de Septiembre del 2024

CERTIFICADO DE REVISION DE CUENTAS DE COBRO

Luego de la revisión en la cuenta de cobro para el(a) contratista ELKIN GOMEZ GUERRERO, identificado(a) con cedula de ciudadania No. 1047458631, con el contrato de servicios No. CO1.PCCNTR.6125963 en su cuota No. 6 encontramos:

1. La documentación anexada se encuentra dentro de los lineamientos jurídicos y legales que se exigen para su pago.

2. El pago de su seguridad social fue verificado en la plataforma de liquidación.

3. El pago de la seguridad social está bajo las condiciones de ley; el IBC es igual o superior al 40% de la cuota del contrato.

4. Se evidencia y verifica el pago a los aportes parafiscales de salud, pension y ARL.

5. Se verifica que el periodo de pago de la seguridad social es el correcto y coincide con el periodo de las actividades.

6. Se verifica que la cuenta ya cumplió con su periodo de actividades.

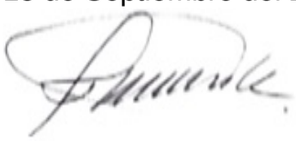
CONCLUSION: LA CUENTA DE COBRO SE ENCUENTRA EN ESTADO VIABILIZADO PARA LA SUPERVISION DE ACTIVIDADES.

Revisó,

LUIS EDUARDO PALOMARES AMADOR
73138667

INFORME DE CONTROL TÉCNICO, ADMINISTRATIVO, FINANCIERO, CONTABLE, Y JURÍDICO SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO DEL CONTRATO.	
1. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, TÉCNICA Y JURÍDICA DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.6125963	
1.1 Lugar y fecha de suscripción:	Cartagena de Indias, 21 de Marzo del 2024
1.2 Tipo de Contrato:	Prestación de servicios
1.3 Contratista:	Nombre: ELKIN GOMEZ GUERRERO CC/NIT: 1047458631
1.4 Contratante:	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA NIT: 806000084-2
1.5 Supervisor:	Nombre: RITA LOPEZ OROZCO
1.6 Objeto:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES TEMPORAL POR PARTE DEL CONTRATISTA COMO ADMINISTRADOR DE EMPRESAS Y DE CONFORMIDAD A LA EXPERIENCIA E IDONEIDAD REQUERIDAS POR LA PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA PARA ACTIVIDADES MISIONALES Y/O ADMINISTRATIVAS REQUERIDAS POR EL ÁREA DE PERSONERÍA DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS O LA DELEGADA, OFICINA O DEPENDENCIA A LA QUE SEA ASIGNADO PARA APOYO.
1.7 Plazo:	7 MESES
1.8 Plazo Otro Si:	
1.9 Polizas:	
1.10 Fecha de Inicio:	22 de Marzo del 2024
2. INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.6125963	
2.1 CDP No:	69
2.2 CDP OTROS SI No:	
2.3 CRP No:	183
2.4 CRP OTRO SI No:	
2.5 Valor del contrato:	$ 14000000
2.6 Valor del Otro SI:	$
2.7 Valor parcial:	$ 2000000
3. CONTROL DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.6125963	
El suscrito Supervisor, por medio del presente informe certifica que ha revisado a través del sistema SIAP y/o SECOP II el informe de actividades presentado por el contratista y los soportes de estas, para acreditar el cumplimiento del objeto contractual durante el periodo de ejecución comprendido entre Del 22 de Agosto al 21 de Septiembre del 2024 y que dicho informe de actividades satisface el cumplimiento las obligaciones contraídas en el Contrato, por lo que se reciben a satisfacción. Así mismo se informa, que el Contratista anexó a través del sistema SIAP y/o SECOP II su factura o cuenta de cobro con la documentación exigida para el trámite de pago, la cual fue objeto de verificación por la Dirección Administrativa de la Personería de Cartagena, respecto a la información financiera, periodos de pago y de seguridad social del contratista.	

Conforme con lo anterior, se expide el presente informe para el pago de los servicios prestados, el 18 de Septiembre del 2024.



RITA LOPEZ OROZCO
33151544

aportes en línea

Planilla Resumen

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 1047458631		GOMEZ GUERRERO ELKIN FERNANDO	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	MANGA Cra 23a# 29-116	CARTAGENA-BOLIVAR	3016024232	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2024-08	2024-08	916725396	9473345706	I	2024/09/09	2024/09/16	BANCOLOMBIA	7	$379,400

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES

EMPLEADO			NOVEDADES																	PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS					PARAFISCALES				
No.	Identificación	Nombre	ing	ret	tde	tae	tdp	tap	vsp	cor	vst	sln	ige	lma	vac	avp	vct	irl	vip	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Tarifa	Aporte	Dias	IBC	Aporte	Exonerado SENA e ICBF	Total Aportes
SUCURSAL: PRINCIPAL (1 Afiliados)																						**$1,300,000**	**$208,000**			**$1,300,000**	**$162,500**			**$0**	**$0**			**$1,300,000**		**$6,800**		**$0**	**$0**		**$377,300**
Centro de Trabajo: PRINCIPAL (1 Afiliados)																						**$1,300,000**	**$208,000**			**$1,300,000**	**$162,500**			**$0**	**$0**			**$1,300,000**		**$6,800**		**$0**	**$0**		**$377,300**
Ciudad: CARTAGENA Depto: BOLIVAR (1 Afiliados)																						**$1,300,000**	**$208,000**			**$1,300,000**	**$162,500**			**$0**	**$0**			**$1,300,000**		**$6,800**		**$0**	**$0**		**$377,300**
1	CC	1047458631	GOMEZ ELKIN																	25-14	30	$1,300,000	$208,000	EPS010	30	$1,300,000	$162,500		0	$0	$0	14-23	30	$1,300,000	0.522%	$6,800	0	$0	$0	No	$377,300
Total	**Afiliados(1)**																					$1,300,000	$208,000			$1,300,000	$162,500			$0	$0			$1,300,000		$6,800		$0	$0		$377,300

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 1047458631		GOMEZ GUERRERO ELKIN FERNANDO	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	MANGA Cra 23a# 29-116	CARTAGENA-BOLIVAR	3016024232	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2024-08	2024-08	916725396	9473345706	I	2024/09/09	2024/09/16	BANCOLOMBIA	7	$379,400

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$208,000	$1,100	$0	$209,100
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	1	$208,000	$1,100	$0	$209,100
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$6,800	$100	$0	$6,900
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS	14-23	860,011,153	6	1	$6,800	$100	$0	$6,900
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$162,500	$900	$0	$163,400
EPS SURA (ANTES SUSALUD)	EPS010	800,088,702	2	1	$162,500	$900	$0	$163,400
TOTAL				**1**	**$377,300**	**$2,100**	**$0**	**$379,400**

Cartagena de Indias D.T y C. 1 de septiembre de 2024

GENERALIDADES:

REFERENCIA: Informe del riesgo número 3 "Posibilidad de pérdida Reputacional por la perdida, destrucción o utilización incorrecta de la documentación del área debido a la manifestación de una falla humana y/o tecnológica"

RESPONSABLES DEL INFORME:

- Rita E. López Orozco – Coordinadora delegada oficina de servicios públicos domiciliarios.
- Lilian Ospina Buelvas – Profesional universitario especializado

PROCESO O SUBPROCESO: SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

Tabla de contenido

Introducción Objetivo Cuerpo o

núcleo de informe Conclusiones

Recomendaciones.

Anexos

INTRODUCCIÓN

El presente informe abarca las acciones de mitigación del riesgo número 3 "Posibilidad de pérdida Reputacional por la perdida, destrucción o utilización incorrecta de la documentación del área debido a la manifestación de una falla humana y/o tecnológica"

MARCO JURIDICO

Los personeros de Colombia desempeñan un papel multifacético en el sistema jurídico y administrativo del país, actuando en su cuádruple capacidad de Defensores del Pueblo, agentes del Ministerio Público, defensores de los Derechos Humanos, y asesores en materia de Servicios Públicos Domiciliarios. Estas funciones están respaldadas por un conjunto normativo disperso a lo largo del ordenamiento jurídico colombiano, que incluye:

Constitución Política de Colombia: Proporciona el marco fundamental para los derechos y deberes de los ciudadanos, así como para la estructura y funciones de los organismos del Estado.

Ley 136 de 1994: Establece el régimen municipal y define las competencias de los entes territoriales, incluyendo el papel de los personeros en el ámbito local.

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: Regula los procedimientos administrativos y contenciosos, facilitando el ejercicio de la función de vigilancia y control en la gestión pública.

Ley 03 de 1990: Organiza y regula el ejercicio del poder disciplinario en Colombia, proporcionando herramientas para la vigilancia y control en el ámbito administrativo.

Ley 142 de 1994: Regula los servicios públicos domiciliarios, estableciendo las bases para la gestión y supervisión de estos servicios, un ámbito clave de la función de los personeros.

Estas normas y leyes crean el marco jurídico que habilita y orienta las múltiples funciones de los personeros, garantizando su capacidad para actuar como defensores de los derechos ciudadanos, supervisores del cumplimiento normativo y asesores en el ámbito de los servicios públicos domiciliarios.

PERSONERÍA DE CARTAGENA DE INDIAS *Defendiendo tus derechos es nuestro deber*	**PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA**	**CÓDIGO: DE-F-003**
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	**VERSIÓN: 2**
	FORMATO DE INFORME	**FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 22/04/2016**

OBJETIVO

En cumplimiento de lo solicitado, propendemos a través de lo indicado en el SIGPER" evidenciar la mitigación de este riesgo "El líder del proceso realizara reuniones con los gestores documentales para la revisión y toma de decisiones pertinentes en materia de tratamientos archivístico para evitar la pérdida de la documentación física".

NÚCLEO DE INFORME

La delegada de servicios públicos domiciliarios Durante el segundo cuatrimestre (mayo, junio, julio y agosto), no materializó el riesgo asociado, gracias a la utilización de herramientas y mecanismos eficaces para la gestión de la información. En particular, contamos con el Sistema Integrado de Aplicaciones Personería de Cartagena de Indias (SIAP), una plataforma que centraliza y almacena todas las peticiones y gestiones relacionadas con el proceso misional de la oficina de servicios públicos domiciliarios.

Además, la oficina dispone de un correo institucional específico, "spublicos@personeriacartagena.gov.co", el cual está organizado en subcarpetas que conservan información relevante de las actuaciones realizadas.

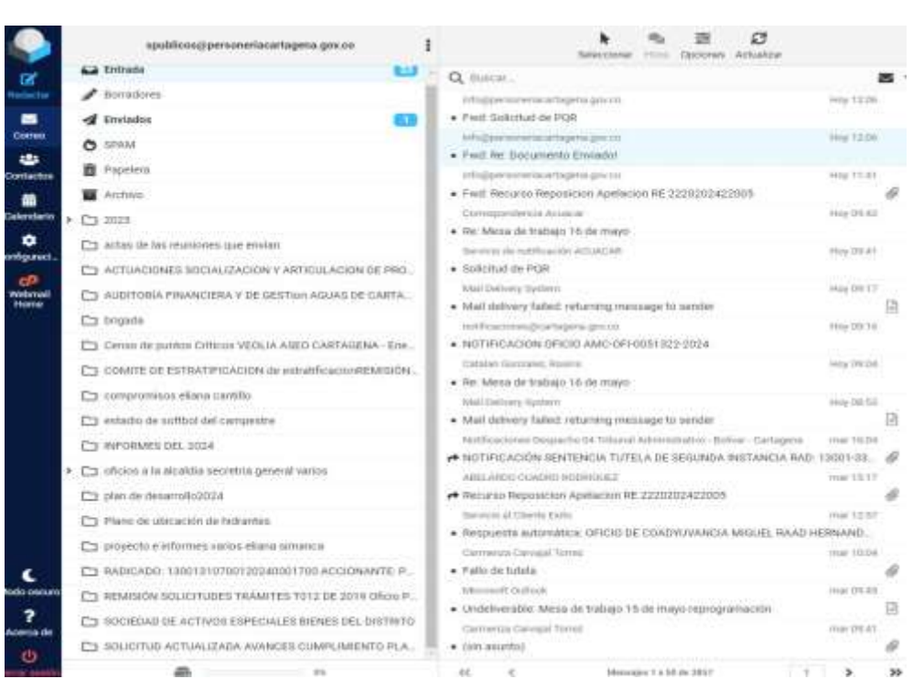
También se ha mantenido un archivo físico, que garantiza un control adicional y una protección adecuada de los documentos relacionados con las peticiones y gestiones de la oficina.

Estas medidas han sido fundamentales para prevenir la materialización del riesgo, evidenciando el compromiso con la integridad y la seguridad de la documentación manejada por la oficina de servicios públicos.

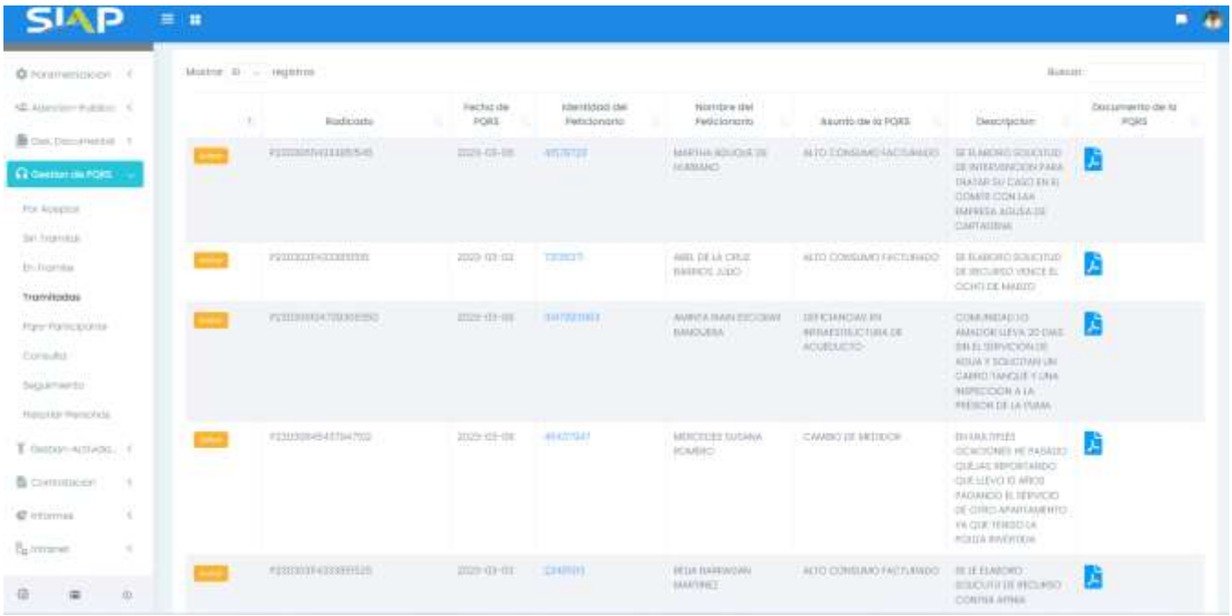
Anexos

Captura de pantalla del almacenamiento de información

Subcarpetas



PLATAFORMA SIAP ALMACENAMIENTO DE QUEJAS



ARCHIVO FÍSICO

SOLICITUD DE CAPACITACION "ACTUALIZACION DE ARCHIVO DE DOCUMENTOS DE LA OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS "

Mediante esta capacitación se adquirió los conocimientos necesarios para el buen almacenamiento de la información y archivo de las peticiones que presentan los usuarios

Oficio de solicitud

Personería Distrital de Cartagena de Indias

Cartagena de Indias, Julio 08 del 2024

HENRY NAVAS COLÓN
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

Ref. solicitud de capacitación

Cordial saludo,
Comedidamente, me dirijo a usted con el debido respeto acostumbrado para solicitar capacitación en el correcto diligenciamiento de los diferentes formatos utilizados para archivar. Agradecería que nos brindara una sesión para el día 16 de julio a las 9:00 a.m., en la oficina de Servicios Públicos.

Quedo atenta a su confirmación.

ELIANA CANTILLO GONZALEZ
Auxiliar administrativo de la oficina de los Servicios Públicos Domiciliarios

Respuesta de oficio

Personería Distrital de Cartagena de Indias

Cartagena de Indias, julio 19 del 2024

Señor(a)(es)
ELIANA CANTILLO GONZALES

Asunto: VISITA DE ASISTENCIA TECNICA GESTION DOCUMENTAL

Hola buen dia
Dra
ELIANA CANTILLO
E S. D
Cordial saludo
Atendiendo su solicitud:
El proceso de Gestión Documental a través del equipo de trabajo se estará acercando a su dependencia el martes 23 de julio, hora 1:30 pm, para brindar asesorías y asistencias técnicas en el diligenciamiento de los formatos cargados en documentos MECI de la plataforma SIAP; esperamos seguir contribuyendo al desarrollo y fortalecimiento institucional en el proceso de Gestión Documental de la entidad.

Cordialmente,

HENRY NAVAS COLÓN
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

RITA E. LOPEZ OROZCO

Personero delegado en Servicios

públicos domiciliarios

Cartagena, 9 de septiembre de 2024

Doctora

JANNY MARIA AGUAS RODRIGUEZ

PERSONERO AUXILIAR

Cordial saludo.

Mediante el presente escrito, me permito informar que, la delegada de servicios públicos domiciliarios no ha podido ingresar la evidencia del riesgo número 4 debido que el soporte del riesgo tal como lo indica la Valoración del control de la Matriz de Riesgos dice:

(El líder del proceso realizara seguimientos permanentes mensual a los términos de respuestas de las intervenciones mediante el SIAP.) como evidencia a ingresar a este riesgo se anexa el informe que genera la plataforma SIAP y de acuerdo a lo comunicado por el ingeniero de sistema este no está funcionando puesto que están haciendo modificaciones.

Por tal razón solicito que al momento de evaluar se tenga en cuenta la siguiente información y me den un plazo para ingresar el riesgo

Cordialmente,

RITA E. LOPEZ OROZCO
Personera delegada para los Servicios Públicos Domiciliarios

info@personeriacartagena.gov.co
3114015759
Avenida Pedro de Heredia Barrio Amberes Calle 31 #39-264
www.personeriacartagena.gov.co

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**Codigo: GD-F-005**
	GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	**Version: 1**
	FORMATO RÓTULO CARPETA	**Fecha de aprobacion: 07/05/2024**

ARCHIVO DE GESTIÓN

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

OFICINA PRODUCTORA: DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

SERIE: ACTA DE LA EMPRESA AFINIA 2023 VOLUMEN IV

Descripción del Expediente:

CONTIENE LAS ACTAS DE LAS MESAS DE TRABAJO QUE SE REALIZARON CON LA EMPRESA AFINIA DURANTE EL AÑO 2023

Signatura Topográfica	(No.archivador - No. gaveta - No. carpeta o tomo)
No. Archivador	Gaveta No.
Carpeta No. 2	Tomo No.
No. de Folios 196	

Fechas Extremas:

Inicial 22/08/2023 Final 31/10/2023

ACHIVO CENTRAL

Signatura Topográfica: (Sala-Módulo-Lado-Estante-Entreñano/Caja-Carpeta)

Sala	Módulo
Lado	Estante
Entrepaño	Caja No.

Al momento de reproducir este documento se considera como copia no controlada, el documento actualizado se administra desde el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Personería Distrital de Cartagena - OCI

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**Codigo: GD-F-005**
	GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	**Version: 1**
	FORMATO RÓTULO CARPETA	**Fecha de aprobacion: 07/05/2024**

ARCHIVO DE GESTIÓN

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

OFICINA PRODUCTORA: DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

SERIE: ACTA DE LA EMPRESA AFINIA 2023 VOLUMEN V

Descripción del Expediente:

CONTIENE LAS ACTAS DE LAS MESAS DE TRABAJO QUE SE REALIZARON CON LA EMPRESA AFINIA DURANTE EL AÑO 2023

Signatura Topográfica	(No.archivador - No. gaveta - No. carpeta o tomo)
No. Archivador	Gaveta No.
Carpeta No. 8	Tomo No.
No. de Folios 85	

Fechas Extremas:

Inicial 21/11/2023 Final 18/12/2023

ACHIVO CENTRAL

Signatura Topográfica: (Sala-Módulo-Lado-Estante-Entreñano/Caja-Carpeta)

Sala	Módulo
Lado	Estante
Entrepaño	Caja No.

Al momento de reproducir este documento se considera como copia no controlada, el documento actualizado se administra desde el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Personería Distrital de Cartagena - OCI

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**Codigo: GD-F-005**
	GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	**Version: 1**
	FORMATO RÓTULO CARPETA	**Fecha de aprobacion: 07/05/2024**

ARCHIVO DE GESTIÓN

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

OFICINA PRODUCTORA: DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

SERIE: ACTAS DE LA EMPRESA SURTIGAS 2023 VOLUMEN II

Descripción del Expediente:

CONTIENE LAS ACTAS DE LAS MESAS DE TRABAJO QUE SE REALIZARON CON LA EMPRESA SURTIGAS DURANTE EL AÑO 2023

Signatura Topográfica	(No.archivador - No. gaveta - No. carpeta o tomo)
No. Archivador	Gaveta No.
Carpeta No. 3	Tomo No.
No. de Folios 118	

Fechas Extremas:

Inicial 22/08/2023 Final 11/12/2023

ACHIVO CENTRAL

Signatura Topográfica: (Sala-Módulo-Lado-Estante-Entreñano/Caja-Carpeta)

Sala	Módulo
Lado	Estante
Entrepaño	Caja No.

Al momento de reproducir este documento se considera como copia no controlada, el documento actualizado se administra desde el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Personería Distrital de Cartagena - OCI

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**Codigo: GD-F-005**
	GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	**Version: 1**
	FORMATO RÓTULO CARPETA	**Fecha de aprobacion: 07/05/2024**

ARCHIVO DE GESTIÓN

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

OFICINA PRODUCTORA: DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

SERIE: AGUAS DE CARTAGENA VOLUMEN III

Descripción del Expediente:

CONTIENE LAS ACTAS DE LAS MESAS DE TRABAJO QUE SE REALIZARON CON LA EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA DURANTE EL AÑO 2023

Signatura Topográfica	(No.archivador - No. gaveta - No. carpeta o tomo)
No. Archivador	Gaveta No.
Carpeta No. 1	Tomo No.
No. de Folios 188	

Fechas Extremas:

Inicial 18/08/2023 Final 6/12/2023

ACHIVO CENTRAL

Signatura Topográfica: (Sala-Módulo-Lado-Estante-Entreñano/Caja-Carpeta)

Sala	Módulo
Lado	Estante
Entrepaño	Caja No.

Al momento de reproducir este documento se considera como copia no controlada, el documento actualizado se administra desde el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Personería Distrital de Cartagena - OCI

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**Codigo: GE-F-001**
	GESTION DE CONTROL Y SEGUIMIENTO	**Version: 01**
	FORMATO DE AUTOEVALUACION	**Fecha de Aprobacion:13-08-2024**

DEPENDENCIA:	**DELEGADA SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**		
AÑO DE LA VIGENCIA:	2024	**FECHA AUTOEVALUACIÓN:**	28/08/2024

CRITERIOS DE AUTOEVALUACIÓN	No aplica	Nunca	Casi nunca	Casi Siempre	Siempre	OBSERVACIONES Explicar el porqué de la calificación dada a cada criterio, cuando se requiera	ACCIÓN DE MEJORA		ACCIÓN PROPUESTA	CALIFICACIÓN DEL CRITERIO
							CORRECTIVA	PREVENTIVA		
PLANEAR										
1. En mi dependencia se planifican oportunamente las actividades a realizar durante la vigencia, empleando los instrumentos definidos por la Entidad, como:					X					
a) Plan de acción					X					
b) Concertacion de compromisos					X					
c) Evaluación del desempeño					X					
d) Indicadores de Gestión					X					
2. En mi dependencia se identifican los riesgos junto con sus causas, consecuencias, controles y tratamientos….en:					X					
a) Los Procesos					X					
b) Los Contratos					X					
c) Otros: Proyectos / Productos / Trámites - Servicios /					X					
3. En mi dependencia se identifica y documenta la normatividad relacionada con los procesos a cargo para su correcta aplicación					X					
4. En mi dependencia se identifican oportunamente los recursos requeridos para el correcto desarrollo de las actividades a cargo					X				Debido al volumen diario de usuarios que requieren la atencion de la delegada de la vigilancia de los servicios publicos se hace neceario contar con personal de apoyo (contratistas) durante todo el año. Asi como de los recursos solicitados para llevar acabo las actividades de la dependencia los cuales se piden con antelacion pero son entregados tardiamente generando traumatismos a la efectiva realizacion de la actividad prestada.- CONTROL INTERNO - inicio de cada vigencia	

CRITERIOS DE AUTOEVALUACIÓN	No aplica	Nunca	Casi nunca	Casi Siempre	Siempre	OBSERVACIONES Explicar el porqué de la calificación dada a cada criterio, cuando se requiera	ACCIÓN DE MEJORA		ACCIÓN PROPUESTA	CALIFICACIÓN DEL CRITERIO
							CORRECTIVA	PREVENTIVA		
HACER										
1. En mi dependencia se tienen identificados quienes son los clientes internos y externos de los productos y servicios que se prestan, realizando una adecuada gestión para cumplir con sus requisitos y necesidades					X					
2. En mi dependencia se ejecutan de forma efectiva, eficiente y eficaz las actividades definidas en los: / procedimientos / planes / programas / proyectos					X					
3. Frente a los problemas, fallas y riesgos materializados, en mi dependencia se realiza una adecuada gestión para su solución					X					
4. En mi dependencia se iniciaron y ejecutaron de forma oportuna los procesos de contratación a cargo	X									
5. En mi dependencia se ejecutan los controles para las actividades y riesgos conforme a lo planificado.					X					
VERIFICAR										
1. En mi dependencia se realiza periódicamente medición y análisis frente al desempeño de los indicadores de gestión					X					
2. En mi dependencia se realiza seguimiento al avance y ejecución de las acciones propuestas en Comités, que son de nuestra competencia.					X					
3. En mi dependencia se realizan actividades periódicas de seguimiento a la oportunidad y calidad en la ejecución de:					X					
a) Productos					X					
b) Planes- programas					X					
c) Proyectos					X					
d) Trámites y servicios					X					

CRITERIOS DE AUTOEVALUACIÓN	No aplica	Nunca	Casi nunca	Casi Siempre	Siempre	OBSERVACIONES Explicar el porqué de la calificación dada a cada criterio, cuando se requiera	ACCIÓN DE MEJORA		ACCIÓN PROPUESTA	CALIFICACIÓN DEL CRITERIO
							CORRECTIVA	PREVENTIVA		
4. En mi dependencia se verifica que las actividades se apliquen según lo descrito en:					X					
a) Manuales/instructivos/guías					X					
b) Procedimientos					X					
c) Formatos					X					
5. En mi dependencia se verifica que los controles existentes en los procesos a cargo:					X					
a) Se apliquen					X					
b) Sean efectivos					X					
6. En mi dependencia se verifica que los controles de los riesgos identificados:					X					
a) Se apliquen					X					
b) Sean efectivos					X					
ACTUAR										
1. En mi dependencia se tienen en cuenta las recomendaciones y/o hallazgos de las auditorias realizadas por los organismos de control y/o la OCI, para establecer acciones de mejora					X					
2. En mi dependencia se identifican de manera autonoma acciones correctivas frente a fallas presentadas en el desarrollo de las actividades a cargo					X					
3. En mi dependencia se identifican de manera autonoma acciones preventivas frente a problemas potenciales que puedan presentarse en el desarrollo de las actividades a cargo					X					
4. En mi dependencia se realiza seguimiento a la implementacion de las acciones de mejora documentadas.					X					

Lider del porceso		**Nombre y firma de los servidores que participaron:**
NOMBRE:	RITA ELVIA LOPEZ OROZCO	**LILIAN OSPINA BUELVAS**
CARGO:	DELEGADA SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	**ELKIN GOMEZ GUERRERO**
FIRMA		

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**Codigo: GD-F-005**
	GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	**Version: 1**
	FORMATO RÓTULO CARPETA	**Fecha de aprobacion: 07/05/2024**

ARCHIVO DE GESTIÓN

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

OFICINA PRODUCTORA: DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

SERIE: BARRIO SEVILLANA INSTALACION GAS NATURAL VOLUMEN I

Descripción del Expediente:

CONTIENE EL EXPEDIENTE DE LA COMUNIDAD SEVILLANA CON LAS FACTURACIONES DE LAS EMPRESAS AGUAS, AFINIA Y GAS.

Signatura Topográfica	(No.archivador - No. gaveta - No. carpeta o tomo)
No. Archivador	Gaveta No.
Carpeta No. 6	Tomo No.
No. de Folios 150	

Fechas Extremas:

Inicial 29/09/2022 Final 29/09/2022

ACHIVO CENTRAL

Signatura Topográfica: (Sala-Módulo-Lado-Estante-Entreñano/Caja-Carpeta)

Sala	Módulo
Lado	Estante
Entrepaño	Caja No.

Al momento de reproducir este documento se considera como copia no controlada, el documento actualizado se administra desde el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Personería Distrital de Cartagena - OCI

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**Codigo: GD-F-005**
	GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	**Version: 1**
	FORMATO RÓTULO CARPETA	**Fecha de aprobacion: 07/05/2024**

ARCHIVO DE GESTIÓN

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

OFICINA PRODUCTORA: DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

SERIE: BARRIO SEVILLANA INSTALACION GAS NATURAL VOLUMEN II

Descripción del Expediente:

CONTIENE EL EXPEDIENTE DE LA COMUNIDAD SEVILLANA CON LAS FACTURACIONES DE LAS EMPRESAS AGUAS, AFINIA Y GAS.

Signatura Topográfica	(No.archivador - No. gaveta - No. carpeta o tomo)
No. Archivador	Gaveta No.
Carpeta No. 7	Tomo No.
No. de Folios 114	

Fechas Extremas:

Inicial 29/09/2023 Final 29/09/2023

ACHIVO CENTRAL

Signatura Topográfica: (Sala-Módulo-Lado-Estante-Entreñano/Caja-Carpeta)

Sala	Módulo
Lado	Estante
Entrepaño	Caja No.

Al momento de reproducir este documento se considera como copia no controlada, el documento actualizado se administra desde el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Personería Distrital de Cartagena - OCI

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**Codigo: GD-F-005**
	GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	**Version: 1**
	FORMATO RÓTULO CARPETA	**Fecha de aprobacion: 07/05/2024**

ARCHIVO DE GESTIÓN

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

OFICINA PRODUCTORA: DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

SERIE: COMUNIDAD PASACABALLOS (EDUARDO FERRER LUNA)

Descripción del Expediente:

CONTIENE EL EXPEDIENTE INSTALACION DE GAS COMUNIDAD PASACABALLOS SURTIGAS SECTOR LA ESMERALDA

Signatura Topográfica	(No.archivador - No. gaveta - No. carpeta o tomo)		
No. Archivador		Gaveta No.	
Carpeta No.	4	Tomo No.	
No. de Folios	55		
Fechas Extremas:			
Inicial	20/06/2023	Final	26/06/2023

ACHIVO CENTRAL

Signatura Topográfica: (Sala-Módulo-Lado-Estante-Entreñano/Caja-Carpeta)

Sala		Módulo	
Lado		Estante	
Entrepaño		Caja No.	

Al momento de reproducir este documento se considera como copia no controlada, el documento actualizado se administra desde el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Personería Distrital de Cartagena - OCI

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**Codigo: GD-F-005**
	GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	**Version: 1**
	FORMATO RÓTULO CARPETA	**Fecha de aprobacion: 07/05/2024**

ARCHIVO DE GESTIÓN

UNIDAD ADMINISTRATIVA: DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

OFICINA PRODUCTORA: DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

SERIE: PROYECTO EXTENSION DE REDES DE GAS NATURAL EN ARROYO DE PIEDRA, ARROYO GRANDE, ARROYO LAS CANOAS Y LAS EUROPAS DEL 2023

Descripción del Expediente:

CONTIENE EL EXPEDIENTE SOBRE EL PROYECTO EXTENSION DE REDES DE GAS NATURAL EN ARROYO DE PIEDRA, ARROYO GRANDE, ARROYO LAS CANOAS Y LAS EUROPAS DEL 2023

Signatura Topográfica	(No.archivador - No. gaveta - No. carpeta o tomo)
No. Archivador	Gaveta No.
Carpeta No. 5	Tomo No.
No. de Folios 4	

Fechas Extremas:

Inicial 10/07/2023 Final 17/07/2023

ACHIVO CENTRAL

Signatura Topográfica: (Sala-Módulo-Lado-Estante-Entreñano/Caja-Carpeta)

Sala	Módulo
Lado	Estante
Entrepaño	Caja No.

Al momento de reproducir este documento se considera como copia no controlada, el documento actualizado se administra desde el Sistema Integrado de Gestión y Control de la Personería Distrital de Cartagena - OCI

Cartagena de Indias D.T y C. 1 de septiembre de 2024

GENERALIDADES:

REFERENCIA: Informe del riesgo 1 "Posibilidad de pérdida Reputacional por resultado negativo de las intervenciones del funcionario de la entidad en la gestión debido al desconocimientos de normas aplicables como agente del ministerio público."

RESPONSABLES DEL INFORME:

- Rita E. López Orozco – Coordinadora delegada oficina de servicios públicos domiciliarios.
- Lilian Ospina Buelvas – Profesional universitario especializado

PROCESO O SUBPROCESO: SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

Tabla de contenido

Introducción

Cuerpo o núcleo de informe

Conclusiones

Anexos

INTRODUCCIÓN

El presente informe abarca las acciones de mitigación del riesgo número 1 "Posibilidad de pérdida Reputacional por resultado negativo de las intervenciones del funcionario de la entidad en la gestión debido al desconocimientos de normas aplicables como agente del ministerio público.

MARCO JURIDICO

Los personeros de Colombia, en su cuádruple carácter de Defensores del pueblo o veedores ciudadanos, agentes de Ministerio Público, defensores de los Derechos Humanos y asesores especiales en materia de Servicios Públicos Domiciliarios, desarrollamos múltiples funciones que encuentran su fundamento jurídico en una serie de normas dispersas en todo el ordenamiento jurídico colombiano, tales como la Constitución Política, la Ley 136 de 1994, el Código de Procedimiento Administrativo y De Lo Contencioso Administrativo, la Ley 03 de 1990 y la Ley 142 de 1194, entre otras.

OBJETIVO

En cumplimiento de lo solicitado, propendemos a través de lo indicado en el SIGPER" evidenciar la mitigación de este riesgo Posibilidad de pérdida Reputacional por resultado negativo de las intervenciones del funcionario de la entidad en la gestión debido al desconocimientos de normas aplicables como agente del ministerio público.

NÚCLEO DEL INFORME

Durante el cuatrimestre, se llevó a cabo capacitación personalizada y grupal con cada uno de los contratistas, con el objetivo de proporcionar retroalimentación sobre las funciones desarrolladas y asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes. Este proceso de retroalimentación fue facilitado por la delegada para los servicios públicos, con un énfasis particular en la Ley 142 de 1994, así como en los conceptos proferidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y otras normas concordantes. Estas actividades fueron fundamentales para mejorar la gestión de solicitudes presentadas por los usuarios y para garantizar la efectividad en la prestación de servicios.

La retroalimentación constante y la capacitación son esenciales para el adecuado desempeño de los contratistas y para asegurar que se alineen con las expectativas y regulaciones establecidas. La Ley 142 de 1994, que regula los servicios públicos domiciliarios en el país, establece un marco normativo claro que debe ser seguido para asegurar la calidad y eficiencia en la prestación de estos servicios. La implementación de esta ley, junto con las directrices de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, es crucial para la resolución efectiva de las solicitudes y quejas de los usuarios.

Estas capacitaciones brindaron una:

Actualización de Conocimientos: Asegurar que los contratistas estén al tanto de las últimas normativas y prácticas recomendadas para el manejo de los servicios públicos.

Mejora en la Gestión de Solicitudes: Facilitar una correcta gestión y respuesta a las solicitudes y reclamaciones de los usuarios, promoviendo una mayor satisfacción y confianza en los servicios prestados.

Cumplimiento Normativo: Garantizar que las actividades realizadas por los contratistas estén en conformidad con la legislación vigente y las directrices establecidas.

CONCLUSIONES

La capacitación y retroalimentación han tenido un impacto positivo en la gestión de los servicios públicos. Entre los logros obtenidos se destacan:

- **Mejora en la Eficiencia:** Los contratistas han mostrado una notable mejora en la eficiencia de sus procesos y en la calidad del servicio brindado, reflejando un entendimiento más profundo de la Ley 142 de 1994 y los conceptos asociados.
- **Receptividad y Compromiso:** Se ha observado una alta receptividad e interés por parte de los contratistas en el desarrollo de sus actividades. Su disposición para adaptar y mejorar sus prácticas en respuesta a la retroalimentación es un indicativo de un fuerte compromiso con la calidad del servicio.
- **Resolución Efectiva de Solicitudes:** La implementación de las normas y directrices discutidas ha conducido a una resolución más rápida y efectiva de las solicitudes y reclamaciones de los usuarios, mejorando así la percepción y satisfacción del servicio.

La retroalimentación continua y la capacitación son herramientas clave para el éxito en la gestión de los servicios públicos. La interacción con los contratistas, centrada en la Ley 142 de 1994 y las normas asociadas, ha permitido no solo alinear las prácticas con los requisitos legales, sino también mejorar significativamente la calidad del servicio. El compromiso mostrado por los contratistas y los logros obtenidos son prueba del impacto positivo de estas actividades en el sector público.

Este informe resalta los aspectos importantes de la retroalimentación y capacitación de los contratistas, así como los logros obtenidos y las recomendaciones para seguir mejorando en el ámbito de los servicios públicos.

Este riesgo no se logro materializar de acuerdo a lo antes expuesto.

PERSONERÍA DE CARTAGENA DE INDIAS Defendiendo tus derechos es nuestro deber	**PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA**	**CÓDIGO: DE-F-003**
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	**VERSIÓN: 2**
	FORMATO DE INFORME	**FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 22/04/2016**

ANEXO FOTOGRÁFICO DE LAS CAPACITACIONES PERSONALIZADAS

DRA.LILIAN OSPINA

CONTRATISTA. LIZ SENA

CONTRATISTA: ELKIN GOMEZ

CONTRATISTA. HENDRY SILVA

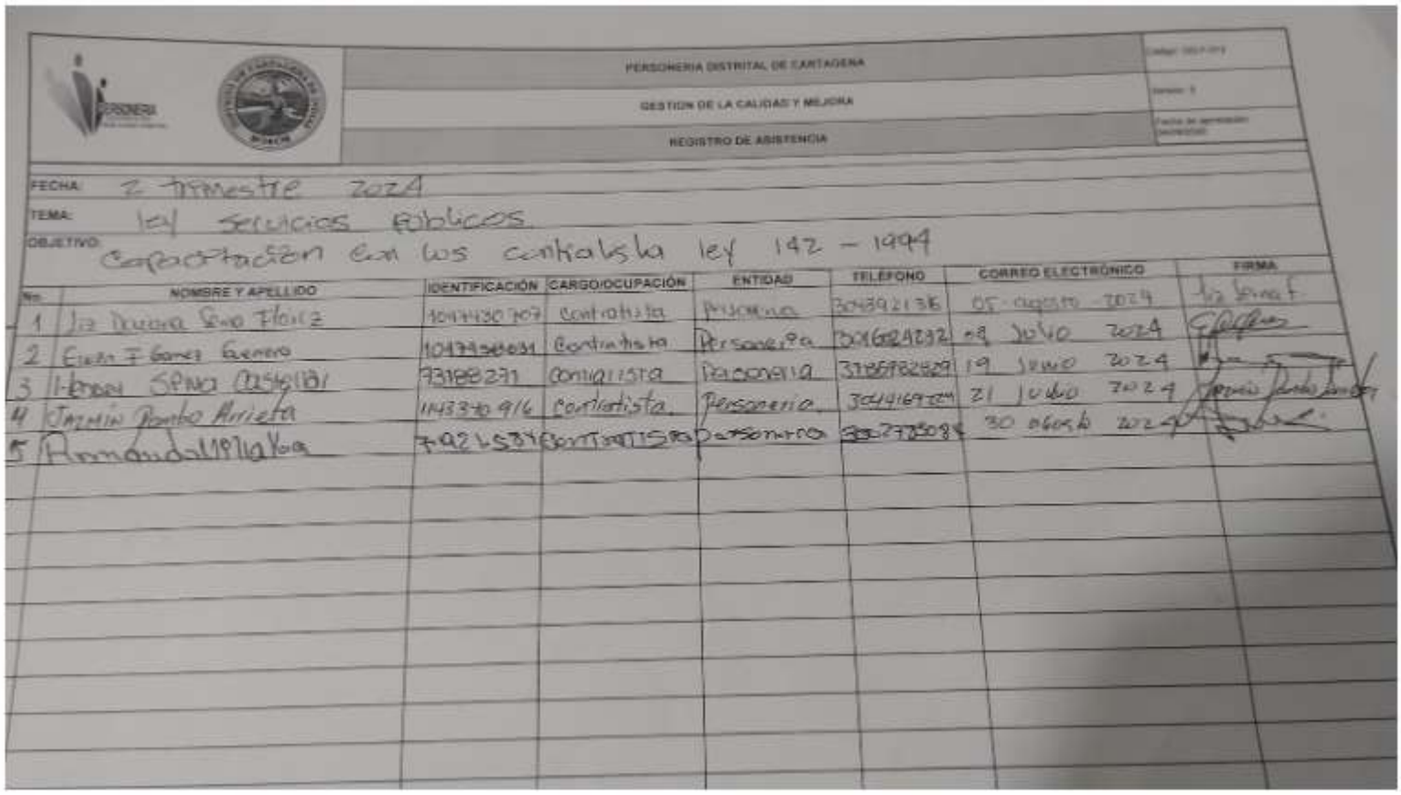
CONTRATISTA JAZMIN POMBO

CONTRATISTA ARMANDO

CAPACITACION GRUPAL DEL EQUIPO DE CONTRATISTA DE LA OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS

PERSONERÍA DE CARTAGENA DE INDIAS Defendiendo tus derechos es nuestro deber	**PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA**	**CÓDIGO: DE-F-003**
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	**VERSIÓN: 2**
	FORMATO DE INFORME	**FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 22/04/2016**

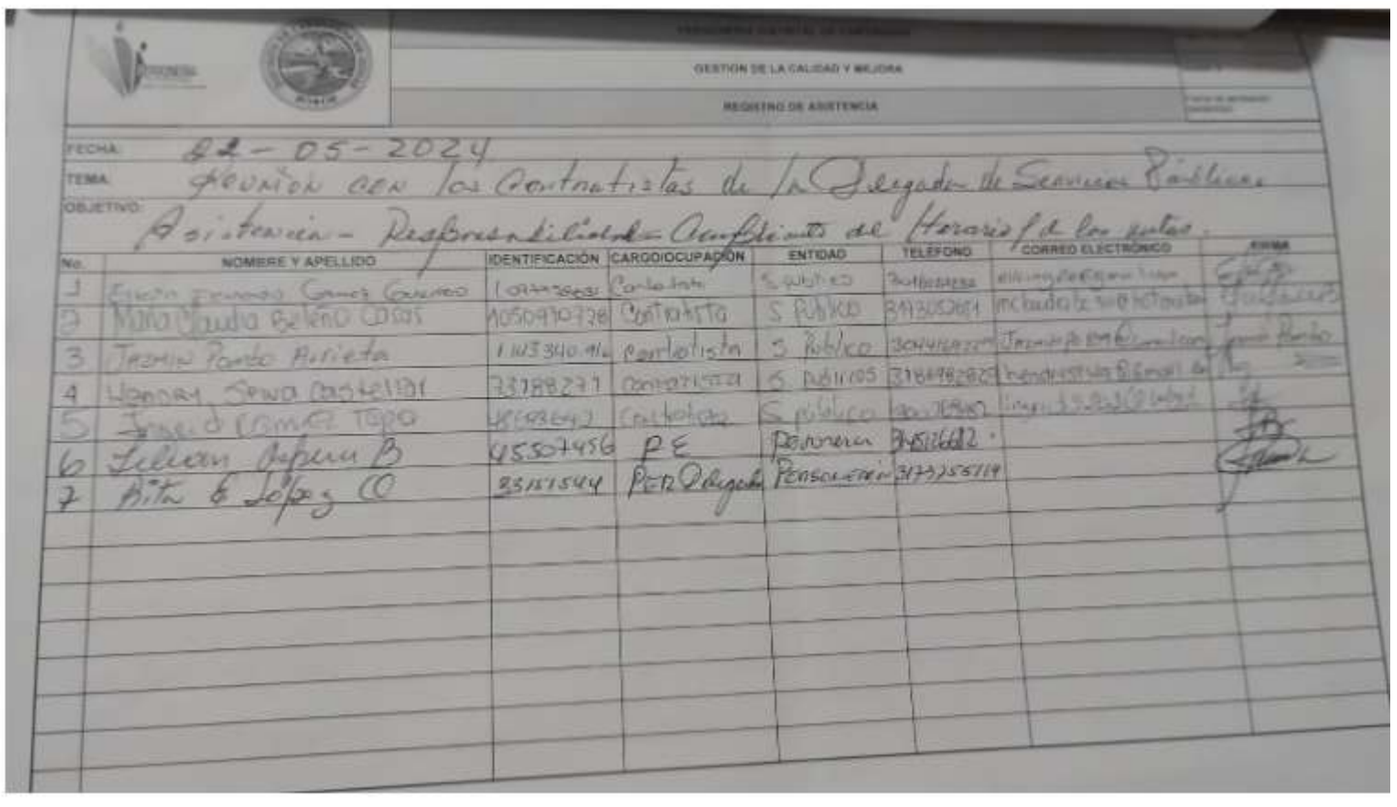
ANEXO REGISTRO DE ASISTENCIA



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
GESTION DE LA CALIDAD Y MEJORA
REGISTRO DE ASISTENCIA

FECHA: 2 trimestre 2024
TEMA: ley servicios publicos
OBJETIVO: capacitacion en los contratista ley 142 - 1994

No.	NOMBRE Y APELLIDO	IDENTIFICACIÓN	CARGO/OCUPACIÓN	ENTIDAD	TELEFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Jose Ricardo Sierra Florez	1047430707	Contratista	Personeria	3043921336	05 agosto 2024	
2	Evelin J Gomez Guerrero	1047936031	Contratista	Personeria	3216029232	19 junio 2024	
3	Hebert Sierra Ospino	73188271	contratista	Personeria	3186982829	19 junio 2024	
4	Yasmin Ponto Arrieta	1143340916	contratista	personeria	3044169724	21 junio 2024	
5	Armando Altahona	7921587	contratista	personeria	3002735084	30 abril 2024	



GESTION DE LA CALIDAD Y MEJORA
REGISTRO DE ASISTENCIA

FECHA: 22-05-2024
TEMA: reunion con los contratistas de la Delegada de Servicios Publicos
OBJETIVO: Asistencia - Responsabilidad - Cumplimiento de Horario de los pagos.

No.	NOMBRE Y APELLIDO	IDENTIFICACIÓN	CARGO/OCUPACIÓN	ENTIDAD	TELEFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Evelin Eduardo Gomez Guerrero	1047936031	Contratista	S. publico	3216029232	evelingomezguerrero@hotmail.com	
2	Maria Claudia Bolaño Cotes	1050970728	CONTRATISTA	S PUBLICO	3113053011	mclaudiabolano@hotmail.com	
3	Jasmin Ponto Arrieta	1143340916	contratista	S Publico	3044169724	Jasminponto@hotmail.com	
4	Hebert Sierra Ospino	73188271	contratista	S publicos	3186982829	hebertsierra@gmail.com	
5	Jose Ricardo Tapia	1047430707	Contratista	S publico	3043921336	ricardotapia@hotmail.com	
6	Lilian Lopez B	45507456	PE	Personeria	3145116682		
7	Rita E Lopez C	25151544	Per Delegada	Personeria	3173258719		

RITA E. LOPEZ OROZCO

Personero delegado en Servicios públicos domiciliarios

PERSONERÍA DE CARTAGENA DE INDIAS *Defendiendo tus derechos es nuestro deber*	**PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA**	**CÓDIGO: DE-F-003**
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	**VERSIÓN: 2**
	FORMATO DE INFORME	**FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 22/04/2016**

PERSONERÍA DE CARTAGENA DE INDIAS *Defendiendo tus derechos es nuestro deber*	**PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA**	**CÓDIGO: DE-F-003**
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	**VERSIÓN: 2**
	FORMATO DE INFORME	**FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 22/04/2016**

Cartagena de Indias D.T y C.1 de septiembre 2024

GENERALIDADES:

REFERENCIA: Informe del riesgo 2 "Posibilidad de pérdida Reputacional por quejas o reclamos del grupo de valor debido a la inconformidad del usuario en la prestación o no del servicio solicitado"

RESPONSABLES DEL INFORME:

- Rita E. López Orozco – Coordinadora delegada oficina de servicios públicos domiciliarios.
- Lilian Ospina Buelvas – Profesional universitario especializado

PROCESO O SUBPROCESO: SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

Tabla de contenido

Introducción Objetivo

Cuerpo o núcleo de informe

Conclusiones

Recomendaciones.

Anexos

INTRODUCCIÓN

El presente informe abarca las acciones de mitigación del riesgo número 2 "Posibilidad de pérdida Reputacional por quejas o reclamos del grupo de valor debido a la inconformidad del usuario en la prestación o no del servicio solicitado"

MARCO JURIDICO

Los personeros de Colombia, en su cuádruple carácter de Defensores del pueblo o veedores ciudadanos, agentes de Ministerio Público, defensores de los Derechos Humanos y asesores especiales en materia de Servicios Públicos Domiciliarios, desarrollamos múltiples funciones que encuentran su fundamento jurídico en una serie de normas dispersas en todo el ordenamiento jurídico colombiano, tales como la Constitución Política, la Ley 136 de 1994, el Código de Procedimiento Administrativo y De Lo Contencioso Administrativo, la Ley 03 de 1990 y la Ley 142 de 1194, entre otras.

OBJETIVO

En cumplimiento de lo solicitado, propendemos a través de lo indicado en el SIGPER "realizaran el registro de las actuaciones mediante el sistema interno SIAP para asegurar condiciones controladas y trazabilidad en la prestación del servicio" para evidenciar la mitigación de este riesgo de la oficina de servicios públicos realizo las siguientes acciones.

Para mayor ilustración, en este informe relacionaremos:

1) Información de expedientes tramitados durante el cuatrimestre (mayo, junio, julio y agosto 2024), así como la gestión realizada sobre los expedientes misionales asignados a los funcionarios de la oficina.

2) Jornada de atención al usuario visitando tu localidad

NÚCLEO DE INFORME

La delegada de servicios públicos domiciliarios durante el segundo cuatrimestre mayo, junio, julio y agosto realizo 584 atenciones realizadas a las peticiones que presentaron los usuarios a través de los diferentes medios de recepción de peticiones, queja y reclamos que tiene implementado la personería distrital de Cartagena , estas quejas fueron tramitadas en el término establecido por la ley ,además es menester evidenciar que cada actuación de gestión que se ejecuto fue en coadyuvancia al peticionario, el cual se le brindo la atención y solución de su problemática, en este caso inconformidades con la prestación del servicio de las empresas de servicios públicos.

Para constancia del procedimiento que se realiza con las peticiones que radican en la oficina de servicios públicos anexamos pantallazos de las diferentes gestiones y solicitudes de coadyuvancia y el seguimiento constante a cada petición.

Este riesgo no se logró materializar debido a las diferentes actuaciones de gestión que permitieron los seguimientos y control a las peticiones que radican en la oficina de servicios públicos

Valoración del control de la Matriz de Riesgos

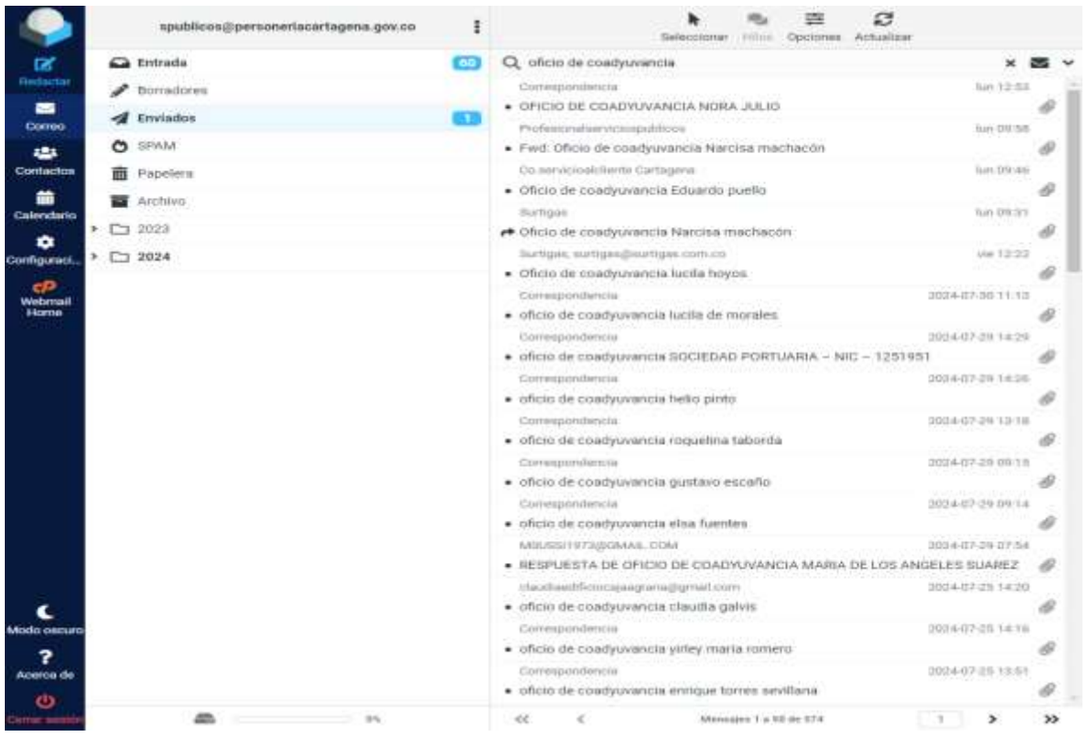
Los funcionarios y/o contratista que ejecutan la atención al ciudadano realizaran el registro de las actuaciones mediante el sistema interno SIAP, para asegurar condiciones controladas y trazabilidad en la prestación del servicio

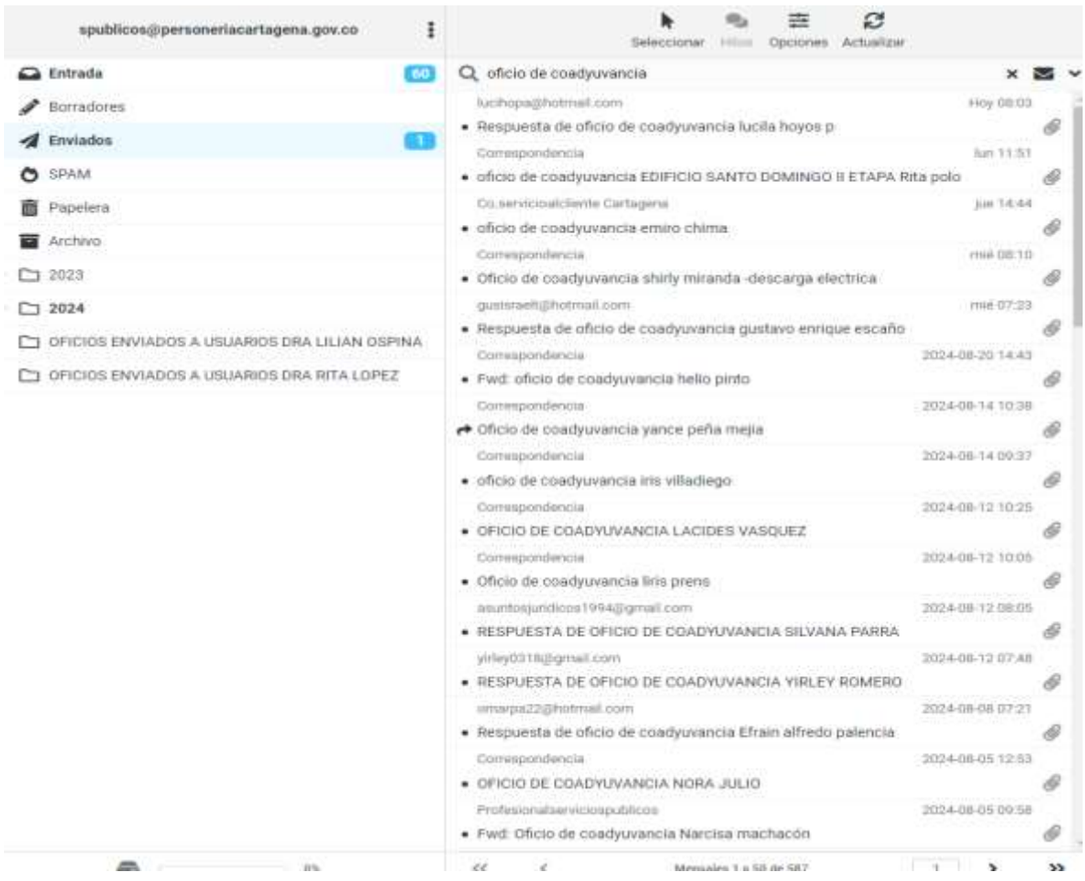
Anexos

Captura de pantalla de las actuaciones a las peticiones registradas en el siap

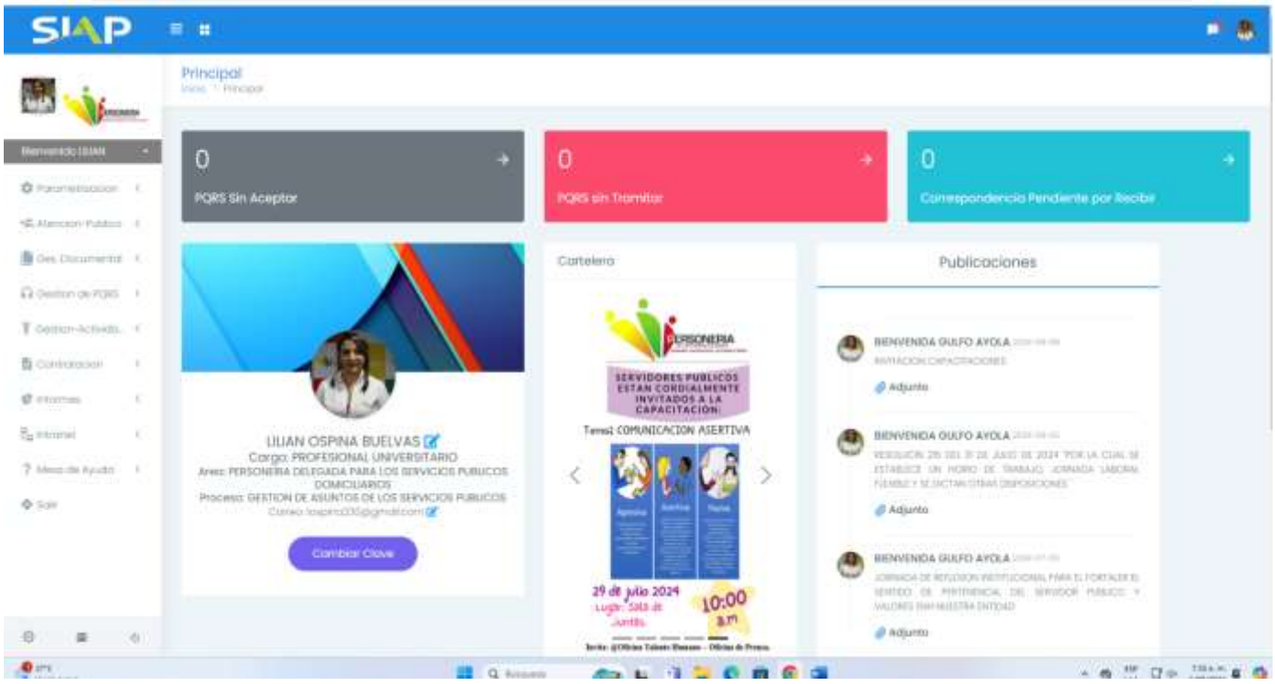
Servicio Realizado	Cantidad
ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	258
ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	65
RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	26
SOLICITUD DE INTERVENCION	215
RECURSOS DE QUEJA	1
ORIENTACIONES	5
COMITES	8
MESA DE TRABAJO	5
SEGUIMIENTO A DERECHO DE PETICION	1
ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	258

Pantallazo de la bandeja de enviados del correo institucional donde se evidencia la coadyuvancia por medio de oficios ante las diferentes empresas de servicios públicos

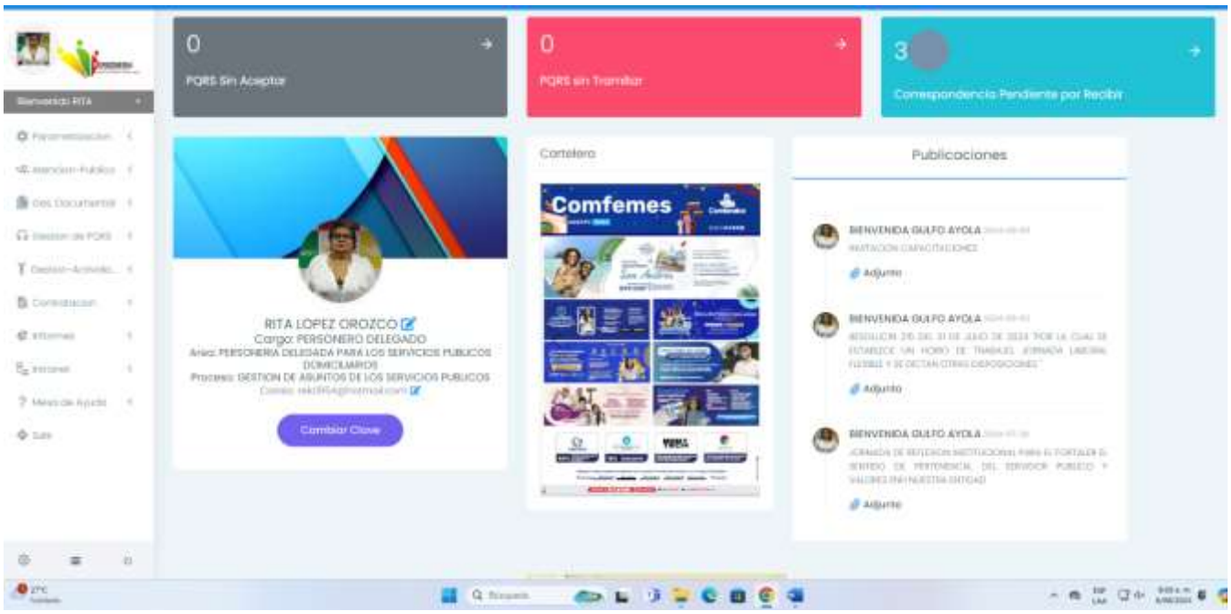




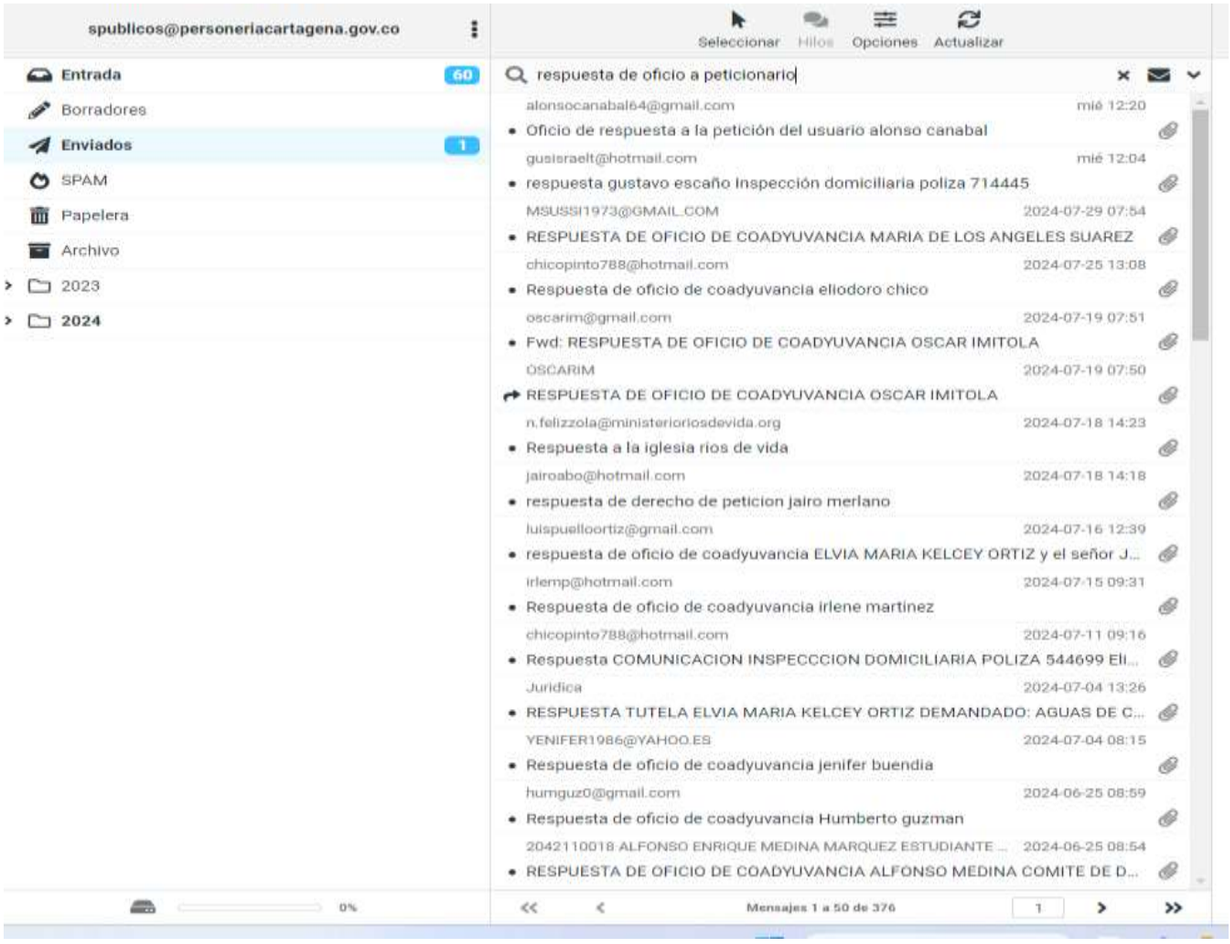
PANTALLAZO DEL SIAP DE LA DRA. LILIAN OSPINA DONDE SE DEMUESTRA QUE LAS PETICIONES ASIGNADAS A ELLA SE ENCUENTRAN TRAMITADAS FECHA (1 DE SEPTIEMBRE 2024)

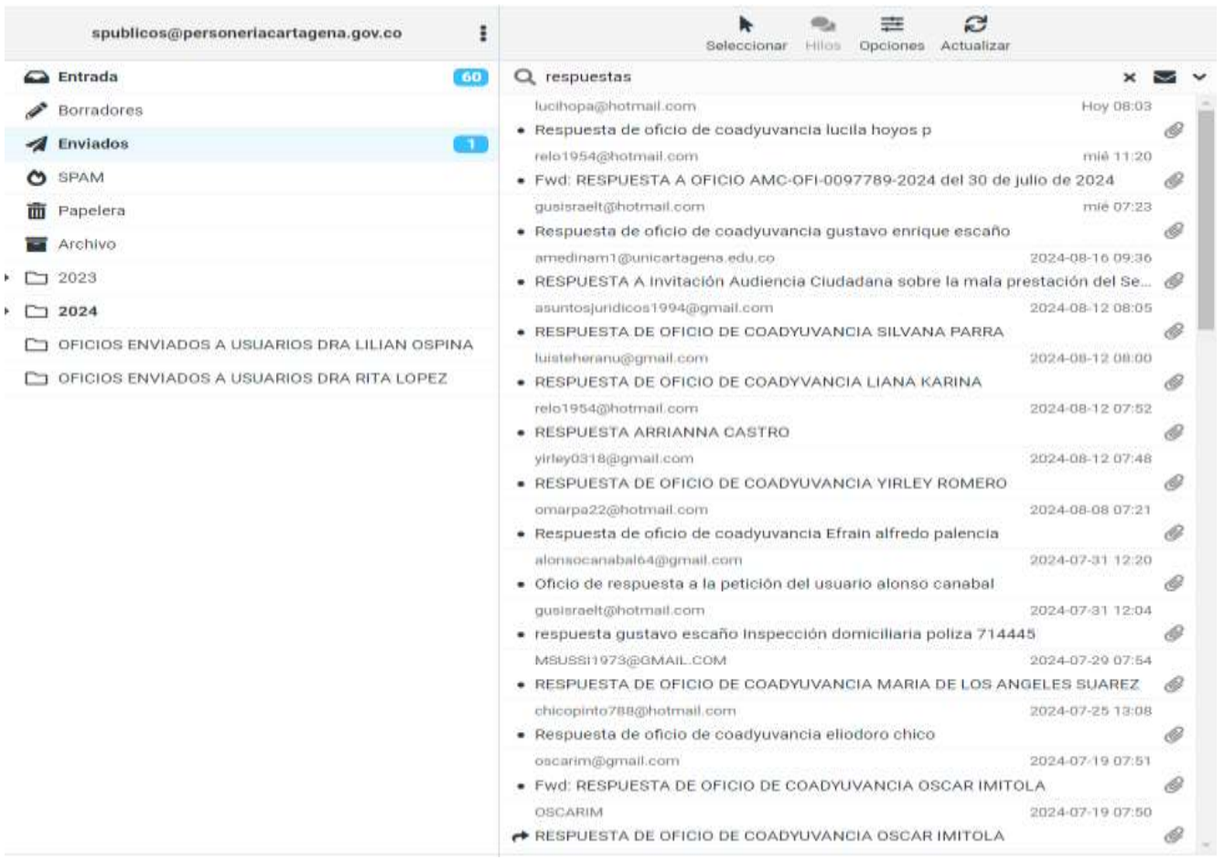


PANTALLAZO DEL SIAP DE LA DRA. RITA LOPEZ DONDE SE DEMUESTRA QUE LAS PETICIONES ASIGNADAS A ELLA SE ENCUENTRAN TRAMITADAS FECHA (1 DE SEPTIEMBRE 2024)



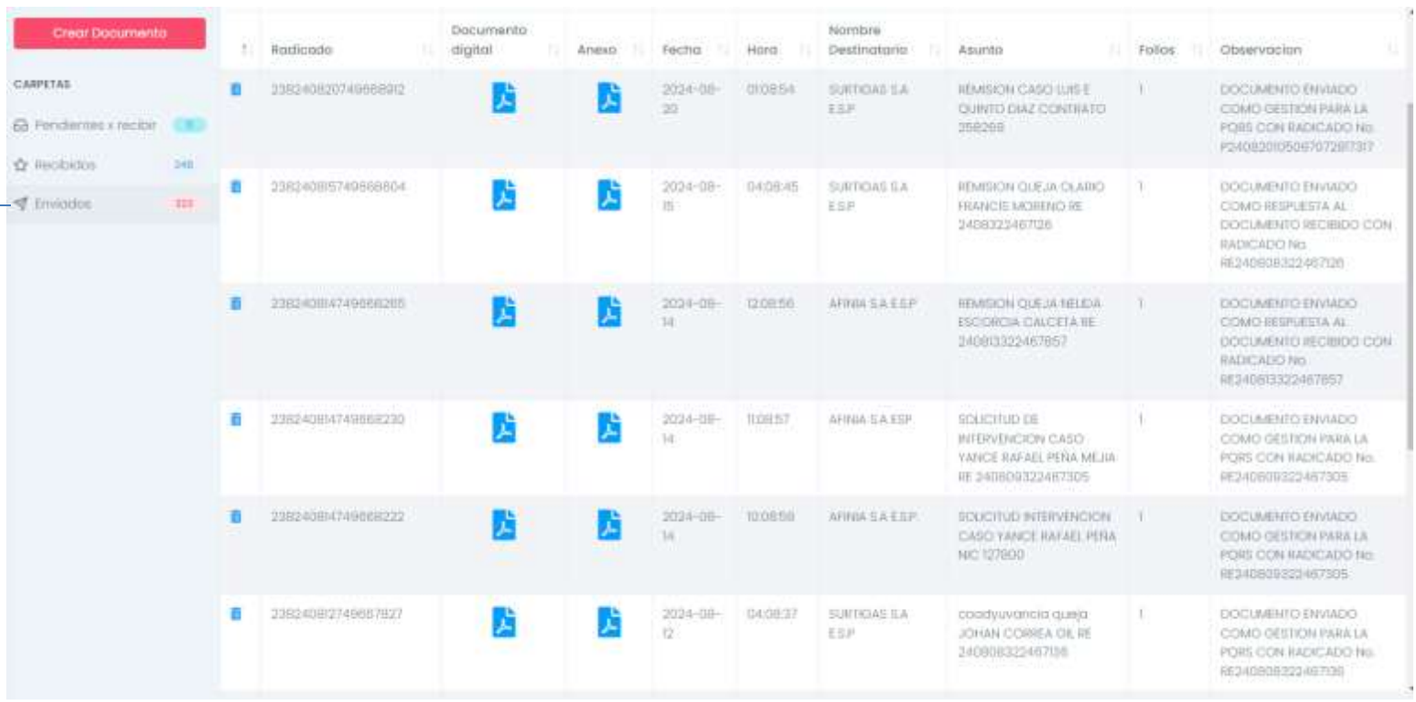
PANTALLAZO DE LOS CORREOS ENVIADOS A LOS PETICIONARIOS CON LA RESPUESTA ADJUNTA





Pantallazo de los oficios de coadyuvancia enviados a las empresas de servicios públicos por la plataforma siap del segundo trimestre

ítem/pantalla de oficios enviados



UNA PERSONERIA DE RESULTADOS.

RITA E. LOPEZ OROZCO

Personero delegado en

Servicios públicos domiciliarios

.