CUENTA DE COBRO REGIMEN SIMPLIFICADO

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

Ciudad y Fecha:	Cartagena de Indias, 17 de Diciembre de 2024	Cuenta Cobro No.	1

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.	1	Periodo reportado:	Del 27 de Noviembre al 26 de Diciembre 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.7072844	
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	$ 2000000
PLAZO DE EJECUCION	1 MES
FECHA FIRMA CONTRATO	27 de Noviembre del 2024
FECHA INICIO CONTRATO	27 de Noviembre del 2024
DOCUMENTO DE IDENTIFICACION:	1047458631
NOMBRE DEL CONTRATISTA:	ELKIN GOMEZ GUERRERO
VALOR PAGO PARCIAL:	2000000
PERIODO DE ACTIVIDADES:	Del 27 de Noviembre al 26 de Diciembre del 2024

ACTIVIDADES REALIZADAS

No.	Radicado	Fecha	Nombre de la Actividad	Asunto	Descripcion
1	241217104745863111244 1	2024-12-17	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		SE REALIZA DOCUMENTO DE CASOS A TRATAR EN MESA DE TRABAJO CON LA EMPRESA AFINIA PARA EL DIA 19-12-2024 EN LAS INSTALACIONES DE LA PERSONERIA, CASOS DE DIFICIL SOLUCION
2	241217104745863111244 3	2024-12-17	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		SE REALIZA INFORME TRIMESTRAL REUNIÓN CON LOS GERENTES DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
3	241217104745863111244 4	2024-12-17	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		SE REALIZA INFORME DESCARGADO DESDE SIAP PARA PRESENTAR EN PLAN DE ACCION ULTIMO TRIMESTRE; INFORME DE SOSTENIBILIDAD CUARTO TRIMESTRE
4	241217104745863111244 8	2024-12-17	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		SE REALIZA EL INFORME SOBRE MESAS DE TRABAJO CON EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS, ACTIVIDAD DEL PLAN DE ACCION Y SE SUBE AL SIGPER COMO EVIDENCIA
5	241217104745863111245 0	2024-12-17	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		SE REALIZA INFORME ESTADÍSTICO DEL NÚMERO DE EXPEDIENTES TRAMITADOS DURANTE LA VIGENCIA DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2024, ASÍ COMO LA GESTIÓN REALIZADA SOBRE LOS EXPEDIENTES MISIONALES ASIGNADOS A LOS FUNCIONARIOS DE LA OFICINA. EN ESTE PUNTO, UTILIZAREMOS COMO SUSTENTO DEL REPORTE ESTADÍSTICO ARROJADO POR EL SISTEMA INTEGRADO DE APLICACIONES (SIAP).
6	241217104745863111245 4	2024-12-17	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		SE REALIZO INFORME SOBRE ACOMPAÑAMIENTO A LAS COMUNIDADES EN MATERIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DURANTE EL TRIMESTRE (OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE) SE CONCERTARON REUNIONES CON LAS COMUNIDAD (NEW PORT)

7	2412171047458631112457	2024-12-17	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		SE REALIZA DOCUMENTO DANDO CUMPLIMIENTO A LA ACTIVIDAD REUNIONES CON LAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS PUBLICOS
8	2412171047458631112463	2024-12-17	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		SE REALIZO EL INFORME Y SE SUBIO AL SIGPER EL RIESGO 1 DE 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.”
9	2412171047458631112465	2024-12-17	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		SE REALIZA INFORME Y SUBIR A AL SIGPER EL RIESGO NO. 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
10	2412171047458631112468	2024-12-17	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		SE REALIZA INFORME SOBRE EL RIESGO 3 Y SUBIO AL SIP DE 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”GER
11	2412171047458631112471	2024-12-17	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		ELABORACION DE INFORME PARA EVIDENCIA EL RIESGO NO4 Y SE SUBIO AL SIGPER POSIBILIDAD DE PÉRDIDA REPUTACIONAL POR LA OMISIÓN DE PRONUNCIAMIENTO A LOS TRAMITES DE ACCIONES CONSTITUCIONALES DEBIDO AL VENCIMIENTOS AL EMITIR CONCEPTO COMO MINISTERIO PUBLICO
12	2412171047458631112473	2024-12-17	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		INFORME TRIMESTRAL DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, QUE EJECUTAN LAS ENTIDADES DEL DISTRITO PARA LA CIUDAD DE CARTAGENA OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE



ELKIN GOMEZ GUERRERO
1047458631

Cartagena de Indias, 18 de Diciembre 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.7072844 en su cuota No. 1 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

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
	FORMATO DE INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATO. (Art. 83 Ley 1474/2011 – Art. 4.5 Res. 1224001 de 2018)	
CODIGO: GA-F-018	VERSIÓN: 4	FECHA DE APROBACIÓN :(d-m-a): 13/05/2021

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.7072844	
1.1 Lugar y fecha de suscripción:	Cartagena de Indias, 27 de Noviembre 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: INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS
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:	1 MES
1.8 Plazo Otro Si:	
1.9 Polizas:	
1.10 Fecha de Inicio:	27 de Noviembre del 2024
2. INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7072844	
2.1 CDP No:	320
2.2 CDP OTROS SI No:	
2.3 CRP No:	617
2.4 CRP OTRO SI No:	
2.5 Valor del contrato:	$ 2000000
2.6 Valor del Otro SI:	$
2.7 Valor parcial:	$ 2000000
3. CONTROL DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7072844	
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 27 de Noviembre al 26 de Diciembre 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 Diciembre del 2024.

Indira Ma Jimenez A.

INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS
32939323

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
2024-11	2024-11	1101337519	9476610175	I	2024/12/09	2024/12/05	BANCO DAVIVIENDA	0	$377,300

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
2024-11	2024-11	1101337519	9476610175	I	2024/12/09	2024/12/05	BANCO DAVIVIENDA	0	$377,300

RESUMEN DE PAGO

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

No.	NIC	NOMBRE USUARIO	OBSERVACIONES	TELEFONO	RESPUESTA DE AFINIA
1	**6590021**	AZAILA ARELLANO	DEUDA SOLICITA REBAJA	3225546549	
2	1279728	HUMBERTO JAVIER PADILLA PEREZ	DEUDA SOLICITA REBAJA	3126839896	
3	7680996	ERLYN MARIA PALOMINO SANTOS	REBAJA POR LOS COBROS DEJADOS DE FACTURAR (DOS MILLONES DE PESOS)	3145702854	
4	1110855 / 7258568	AUDI BRAVO BARRIOS	Desde hace aproximadamente un año, se está generando una doble facturación a nombre del titular del nic 1110855, ya que llegan dos facturas a su vivienda correspondientes a un solo predio. a pesar de ser un único inmueble, se están emitiendo dos facturas separadas, lo que está generando confusión y problemas en el proceso de pago.	3009817352	
5	1150779	JAVIER BENITEZ	El usuario quiere pagar, pero solicita un descuento en los intereses y la deuda de Electricaribe y afinia	3045429126	
6	1133207	MANUELA LUNA PEREZ	La señora presenta una deuda de siete millones solicita el desglose de la deuda y rebaja	3116976638	
7	1172753	JAVIER DUQUE VEGA	Desde el año 2020, el predio ha permanecido desocupado, pero se ha estado facturando un consumo estimado. Adicionalmente, el medidor originalmente estaba instalado en el exterior de la vivienda, fue reubicado den de la propiedad. Esta modificacion fue autorizada por el IPCC	3106433282	
8	7980515	MARIA ANGELICA FERNANDEZ	La iquilina tiene una deuda pendiente con Electricaribe y Afinia, por un monto de 5.606.820. Ella ha manifestado su intencion de cancelar la deuda, pero no cuenta con los recursos economicos para hacerlo en este momento. Ademas, el dueño de la casa se encuentra en los Estados Unidos y esta al tanto de la situacion. La inquilina desea saber como puede firmar el convenio de pago, ya que no es la propietaria de la vivienda, pero esta dispuesta a hacerse cargo del pago.	3126241954	

9	1175255	HUGO FONSECA	1. En el año 2015, Me llego un cobro por valor de $2.000.000 a mi predio a nombre de ALVARO MIRANDA MORALES, donde consigna la direccion Cra 6 92 APTO 5. 2. Soy propietario de dicho inmueble el cual esta a nombre de HUGO GUZMAN FONSECA y la direccion correcta del predio esta ubicada en el barrio crespo avenida 6 # 67-88. Dicha deuda se ha ido incrementando a $7.500.000 3. inicialmente, realice un reclamo a Electricaribe, la cual nunca dio respuesta a mis peticiones, ahora me han venido colocanod $7.500.000 en el recibo de mis servicios publicos de energia como lo dije anteriormente el cual viene a nombre de ALVARO MIRANDA MORALES, cabe aclarar que no corresponde a mi predio, toda vez que me encuentro al dia en mis facturas. 4. Ha transcurrido un tiempo bastante prudencial sin recibir una decision de fondo a mi problematica, por lo que me vi en la obligacion de instaurar el 04 de octubre de 2024, una solicitud de cambio de titular y de direccion a mi predio, donde aporte todos los documentos pertinentes la empresa da respuesta el 24 de octubre mediantes decision empresarial No. 202471351467, donde me piden que aporte unos documentos, los cuales fueron aportador en la solicitud inicial. SOLICITUD DE PRESCRIPCION, CAMBIO DE DIRECCION Y NOMBRE PORQUE APARECE OTRA PERSONA ANEXA SOLICITUD, CERTIFICADO DE LIBERTA Y TRADICION , COPIA DE CEDULA Y REGISTRO CATASTRAL	3004005065		
10	73147452	TONY RAFAEL PEREZ	DEUDA CON ELECTRICARIBE $8.546.030	3163156019		
11	6766392 / 1158157	MANUEL FEDERICO ROMERO VARGAS	DEUDA EN LOS DOS APARTAMENTOS, ELECTRICARIBE DEL 2018 Y APORTA FACTURA DEL 2018 EN CERO			
12	6514923	JOSE PAJARO PEDRAZA	El usuario manifiesta que desde hace siete años se le ha cortado el servicio de energía eléctrica, pero la empresa continúa enviándole facturas de cobro, las cuales son estimadas, por un monto total de 7.489.200. Actualmente, el usuario no cuenta con suministro de luz y solicita que se reinstale el servicio de manera inmediata SIEMPRE Y CUANDO ESA DEUDA LA QUITEN	3217466119		
13	1053777	EUCARIS PIMENTEL	La usuaria manifiesta que desde hace varios años no cuenta con medidor propio, y que las facturas que ha recibido han sido generadas con consumo estimado. Durante ese tiempo, el servicio de energía eléctrica era suministrado a través del apartamento con el medidor NIC1134971. Por lo tanto, solicita que se elimine la deuda correspondiente, ya que no hizo uso del servicio de energía de manera directa.	3233727283		
14	1191668	LEANDRO CALVO DE HOYOS	Deuda estando el predio desocupado en las dechas de mayo a septiembre de 2020 con consumos estimados.	3107330238		
15	1158909	SORAIDA GRAU REYES	SOLICITA DESCUENTO EN LA DEUDA	3007346378		
16	1303229	JHOHANA PATRICIA SIMARRA MIRANDA	SOLICITUD REBAJA PARA REALIZAR CONVENIO	3106175686		

17	7335907	MARTHA PINEDA DE HORTA	SOLICITUD REVISION Y REBAJA TODA VEZ QUE AENAS LE ACABAN DE COLOCAR EL MEDIDOR Y LE COBRAN 79 FACTURAS	3017770033 / 3009692277	
18	1194952	JERONIMO MARTINEZ GONZALEZ	DEUDA SOLICITA CONVENIO Y REBAJA	3148614483	
19	6590809	ESTHER CASTRO LOPEZ	DEUDA REQUIERE REBAJA	3133445177	
20	73080055	LISANDRO TOVAR	NO TIENE NIC, LO SOLICITO Y AHORA LE LLEGO UNA FACTURA CON UNA DEUDA DE 10 MESES	3157019153	
21	1082280	JULIA ESPITA ARZUZA	solicita revisión del caso no tiene servicio, casa en construcción, desocupada, sin embargo cobran 20000. Predio sin acometida, medidor, así mismo aun no la solicitado el servicio. Es más no goza de ningún servicio público domiciliario	3215419106	
22	1071765 / 1071774	DAVID SAN MARTIN BELLO	medidor invertido en facturación. Lo cambiaron en el mes de julio, sin embargo los valores adeudado continúan siendo los mismos. La vecina tiene mis consumos y yo los de ella . Nic 1071765 y de la vecina nic 1071774. Solicita actualización de los valores adeudados	3006009613	
23	7139566	YAMIL PEREZ ROCHA	afinia le hace cobro por facturas de 2018-2022, el señor no tenia contador sino a partir de 2021, antes de eso la vivienda estaba en obra negra, y tiene recibos pagos desde que tiene el contador.	3251692067	
24	7153988	NELLY PEREZ TORRES	En septiembre de 2023 legalizó el servicio con afinia solicitando 3 contadores para 3 viviendas, la entidad solo instaló uno, en el mes de enero afinia le hace cobro de energía Social por valor de $5.480.640	3247420741	
25	109870	ENALBA EDITH GUERRA	RECLAMACION POR FACTURAS	3217375547	
26	1244230	RICARDO REY TARRIFA LASTRE	El señor tiene una deuda con afinia de 12 millones de un año para acá, si mamá de la tercera edad con problemas de salud, debe estar conectada con oxígeno y aire acondicionado, la entidad conoce el caso y ha enviado trabajadora social para revisar el estado de la mamá y del caso, tiene ánimo de conciliar y pagar, y pide un acuerdo de pago a partir de enero, y si se puede obtener un descuento.	3215743858	
27	7945535	DILSA FUENTES BLANCO	CONVENIO DE PAGO, NO LE RECIBEN 400 MIL PESOS QUE SON LOS QUE CUENTA PARA HACER EL CONVENIO	3173836822	
28	1190478	DAVID BARRIOS	DEUDA POR 25 MILLONES EL USUARIO SOLICITA UNA GRAN REBAJA QUEIRE PAGAR CONTADO	3242638236	
29	1168478	DARIO SERRANO LEONES	SOLICITA AYUDA EN CONVENIO DE PAGO Y QUITAR INTERESES	3135321782	
30	1136685	BLANCO SIERRA ROMERO	ALTO CONSUMO, PAGABA ANTES 30 MIL PESOS Y AHORA 130 Y MAS	3118003093	
31	6862785	AURA MARIA SALA PEREZ	FACTURA ELEVADA Y QUIERE HACER UN ACUERDO DE PAGO	3229139363	
32	1203521	CARMELO LEON GARCIA	SOLICITA QUE SE LE REALICE UNA REBAJA EN LA ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	3107166976	
33	6865564	ESPERANZA DE JESUS ROSSINI PESTANA	AL mismo predio con NIC 6865564 le llegan facturas de otros NICS 7119498 y 7119465 LOS CUALES NO PRETENECEN AL PREDIO, SOLICITA QUE LE QUITEN ESTOS DOS NIC Y LE DEJEN EL ORIGINAL DE 6865564	3046320841	
34	7332547	KELIS VELASQUEZ PEREZ	ALTO CONSUMO PREDIO DESOCUPADO		
36	1178149	OSCAR GUTIERREZ GIRALDO	Rebaja de deuda y pago mensual con cuotas fijas	3044451782	

Personería Distrital de Cartagena de Indias

INFORME TRIMESTRAL REUNIÓN CON LOS GERENTES DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Presentado Por: DELEGADA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Proyectado Por: DELEGADA DE SERVICIOS PUBLICOS

Presentado a: PERSONERIA AUXILIAR

Fecha: 20 de diciembre 2025

Personería Distrital de Cartagena de Indias

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	**Día:**	20	**Mes:**	12	**Año:**	2025

Referencia (tema).	INFORME TRIMESTRAL REUNIÓN CON LOS GERENTES DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
Responsable del informe	**INDIRA JIMENEZ AMARIS**
Proceso o subproceso	**Servicios públicos domiciliarios**
Presentado a	**PERSONERIA AUXILIAR**

Personería Distrital de Cartagena de Indias

Cartagena, 20 de diciembre 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 ha dado cumplimiento a lo establecido en el plan de acción, específicamente en lo referente a las " REUNIÓN CON LOS GERENTES DE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS", en virtud de que durante el año se programaron cuatro reuniones. Dichas reuniones se llevaron a cabo según lo previsto, por lo que no fue necesario realizar ninguna en el último trimestre del año.

Cordialmen

INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS
PERSONERO DELEGADO

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	CODIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN: 3
	FORMATO DE INFORME	FECHA DE APROBACIÓN (d-m-a): 4/09/2020

1. GENERALIDADES

Fecha: 2024-12-12

Referencia (tema:): Informe de Gestión en el periodo del 01 de octubre del 2024 al 12 de diciembre del 2024

Responsable del Informe: ELIANA CANTILLO GONZALES

Proceso o subproceso: GESTION DE ASUNTOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

2. INTRODUCCIÓN

ddd

3. OBJETIVO

ddd

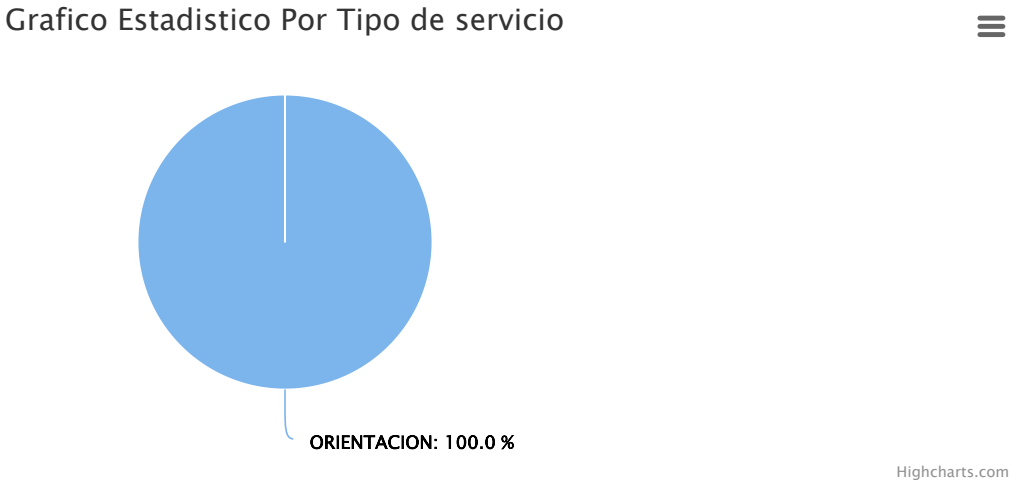
4. RESUMEN MISIONAL

4.1 ATENCIÓN AL PUBLICO

Num Total de Personas Atendidas	Num Total de Atenciones Realizadas
389	500

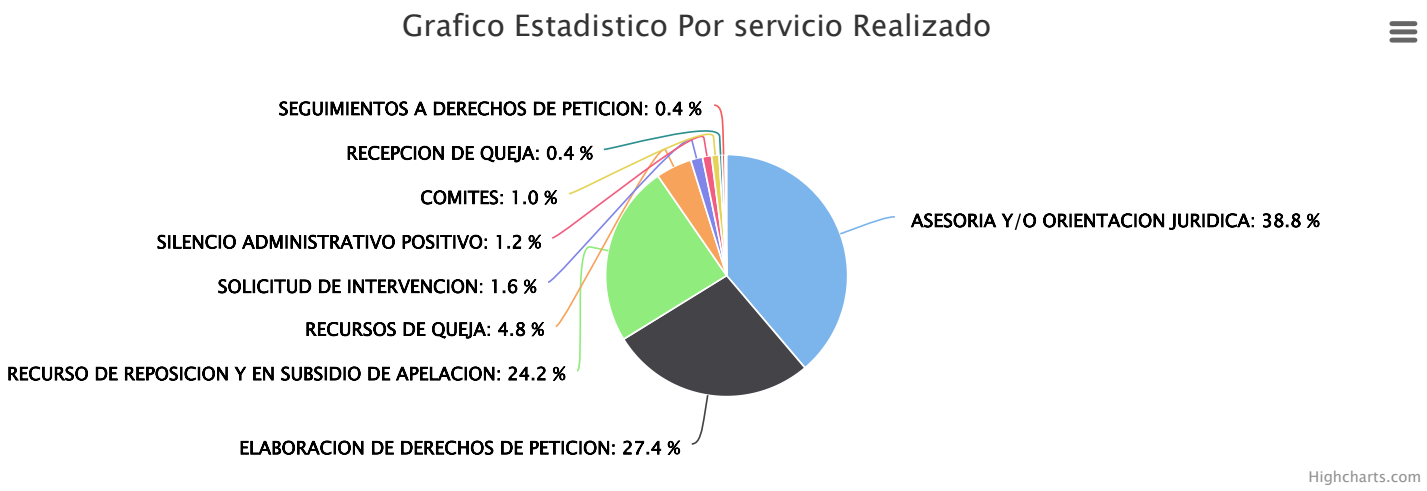
4.1.1 Resumen Estadistico por Tipo de Servicio (Top 10)

Tipo de Servicio	Cantidad
ORIENTACION	500



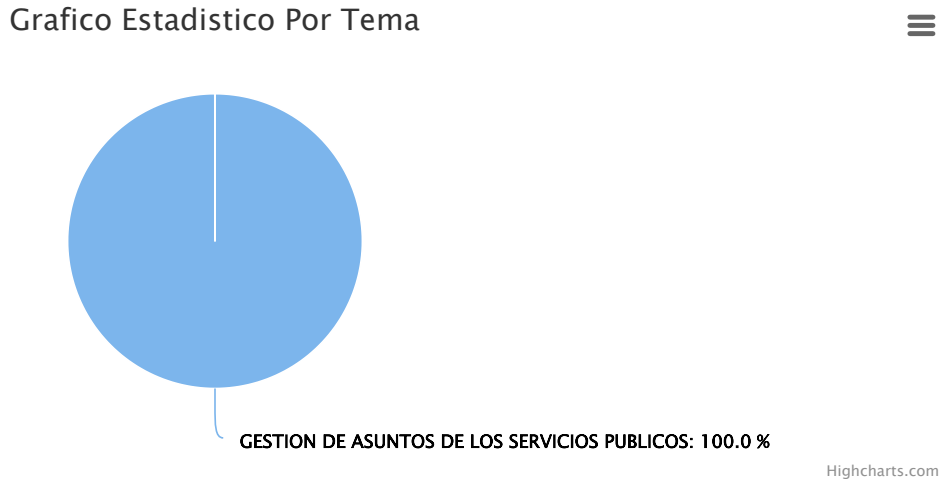
4.1.2 Resumen Estadistico por Servicio Realizado (Top 10)

Servicio Realizado	Cantidad
ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	194
ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	137
RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	121
RECURSOS DE QUEJA	24
SOLICITUD DE INTERVENCION	8
SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO	6
COMITES	5
RECEPCION DE QUEJA	2
SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	2
-POR DEFINIR-	1



4.1.3 Resumen Estadistico por Tema (Top 10)

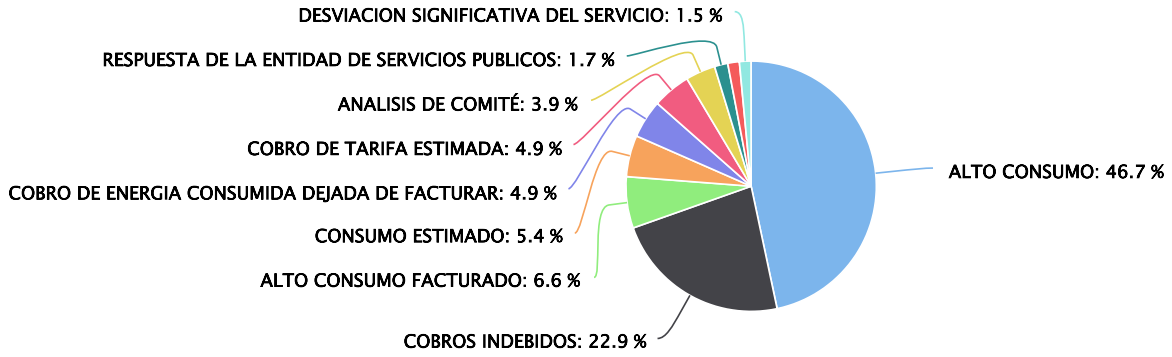
Tema	Cantidad
GESTION DE ASUNTOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS	500



4.1.4 Resumen Estadistico por Asunto (Top 10)

Asunto	Cantidad
ALTO CONSUMO	218
COBROS INDEBIDOS	107
ALTO CONSUMO FACTURADO	31
CONSUMO ESTIMADO	25
COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	23
COBRO DE TARIFA ESTIMADA	23
ANALISIS DE COMITÉ	18
RESPUESTA DE LA ENTIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	8
CAMBIO DE MEDIDOR	7
DESVIACION SIGNIFICATIVA DEL SERVICIO	7

Grafico Estadistico Por Asunto

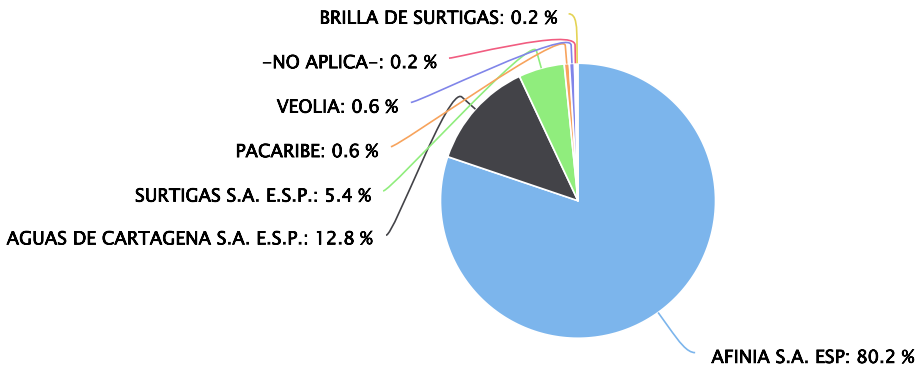


Highcharts.com

4.1.5 Resumen Estadistico por Entidad Implicada (Top 10)

Entidad Implicada	Cantidad
AFINIA S.A. ESP	401
AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.	64
SURTIGAS S.A. E.S.P.	27
VEOLIA	3
PACARIBE	3
BRILLA DE SURTIGAS	1
-NO APLICA-	1

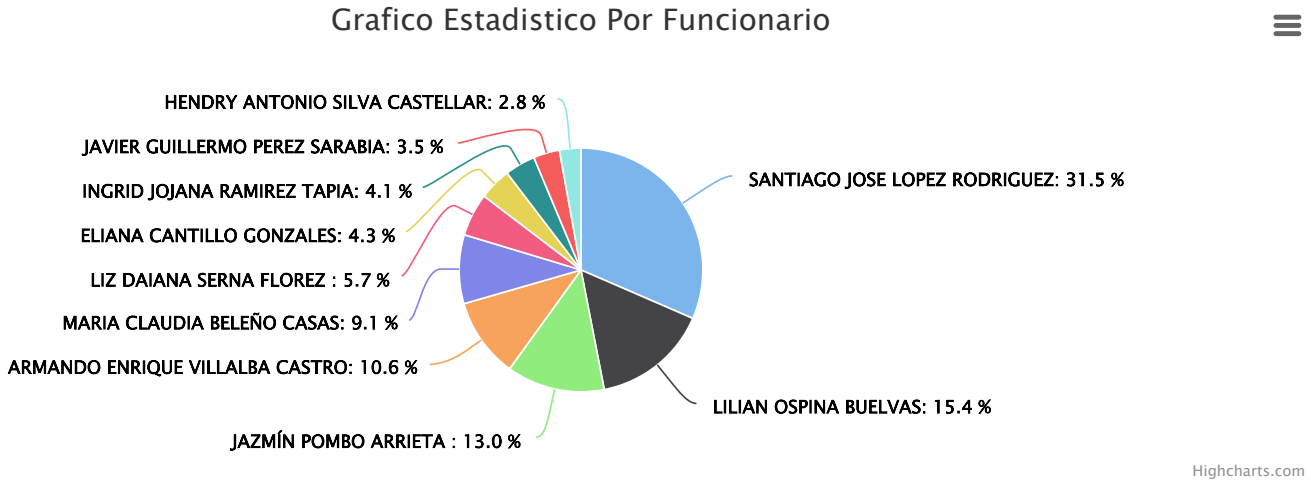
Grafico Estadistico Por Entidad



Highcharts.com

4.1.6 Resumen Estadistico por Funcionario que Atiende (Top 10)

Funcionario/Contratista	Cantidad
SANTIAGO JOSE LOPEZ RODRIGUEZ	155
LILIAN OSPINA BUELVAS	76
JAZMÍN POMBO ARRIETA	64
ARMANDO ENRIQUE VILLALBA CASTRO	52
MARIA CLAUDIA BELEÑO CASAS	45
LIZ DAIANA SERNA FLOREZ	28
ELIANA CANTILLO GONZALES	21
INGRID JOJANA RAMIREZ TAPIA	20
JAVIER GUILLERMO PEREZ SARABIA	17
HENDRY ANTONIO SILVA CASTELLAR	14



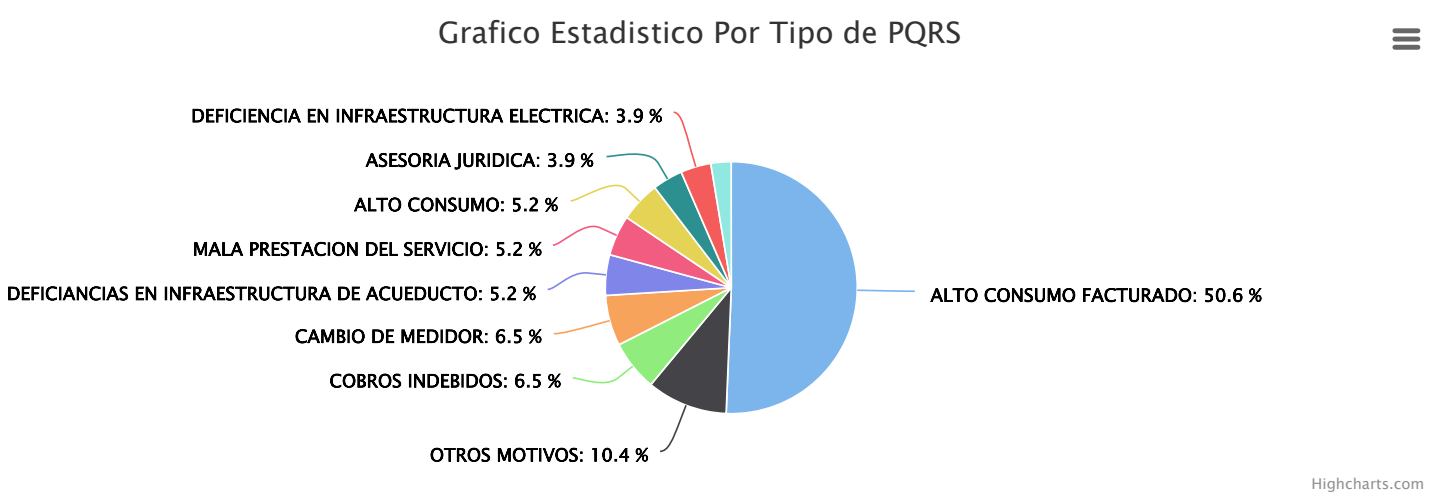
4.2 GESTIÓN DE PQRS

Num Total de PQRS Recibidas	Num Total de PQRS Tramitadas	Num Total de PQRS En-Tramite	Num Total de PQRS Sin Tramitar	Num Total de PQRS Rechazadas
85	169	17	0	63

4.2.1 Resumen Estadistico por Tipo de PQRS(Top 10)

Tipo de PQRS	Cantidad
ALTO CONSUMO FACTURADO	39

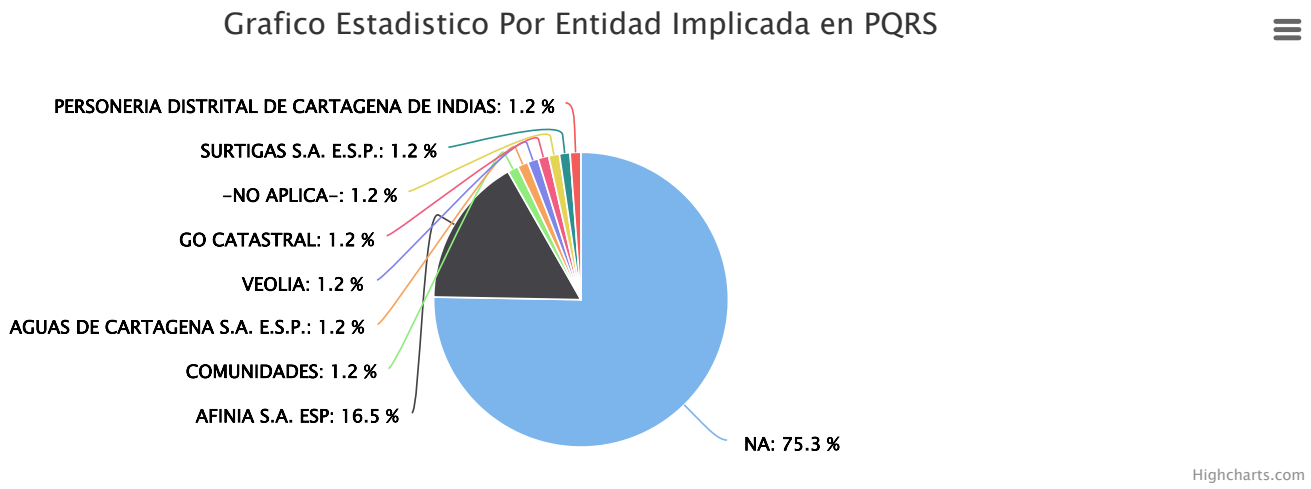
Tipo de PQRS	Cantidad
OTROS MOTIVOS	8
COBROS INDEBIDOS	5
CAMBIO DE MEDIDOR	5
DEFICIANCIAS EN INFRAESTRUCTURA DE ACUEDUCTO	4
MALA PRESTACION DEL SERVICIO	4
ALTO CONSUMO	4
ASESORIA JURIDICA	3
DEFICIENCIA EN INFRAESTRUCTURA ELECTRICA	3
RESPUESTA A DERECHO DE PETICION	2



4.2.2 Resumen Estadistico por Entidad Implicada en PQRS(Top 10)

Entidad	Cantidad
NA	64
AFINIA S.A. ESP	14
VEOLIA	1
GO CATASTRAL	1
-NO APLICA-	1
SURTIGAS S.A. E.S.P.	1

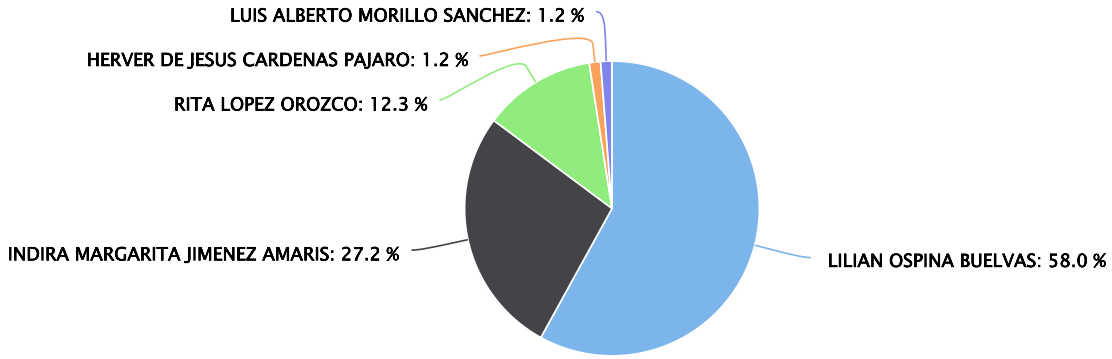
Entidad	Cantidad
PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	1
COMUNIDADES	1
AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.	1



4.2.3 Resumen Estadistico por Funcionario Responsable PQRS(Top 10)

Funcionario y/o Contratista	Cantidad
LILIAN OSPINA BUELVAS	47
INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS	22
RITA LOPEZ OROZCO	10
HERVER DE JESUS CARDENAS PAJARO	1
LUIS ALBERTO MORILLO SANCHEZ	1

Grafico Estadistico Por Funcionario Responsable PQRS



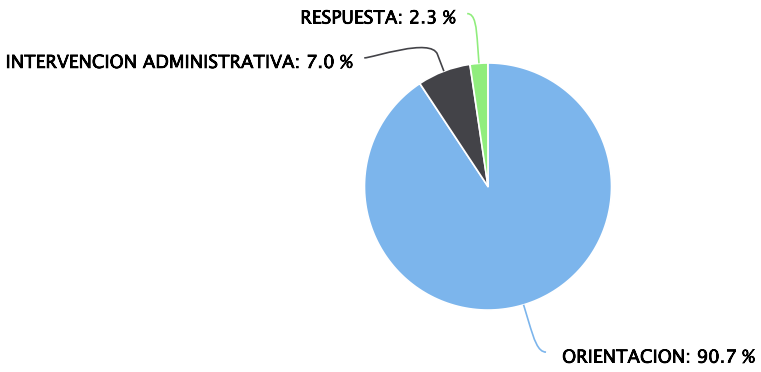
4.3 GESTIÓN DE ACTIVIDADES MISIONALES

Num Total de Actividades Misionales Realizadas
645

4.3.1 Resumen Estadistico por Tipo de Actividad(Top 10)

Tipo de Actividad	Cantidad
ORIENTACION	585
INTERVENCION ADMINISTRATIVA	45
RESPUESTA	15

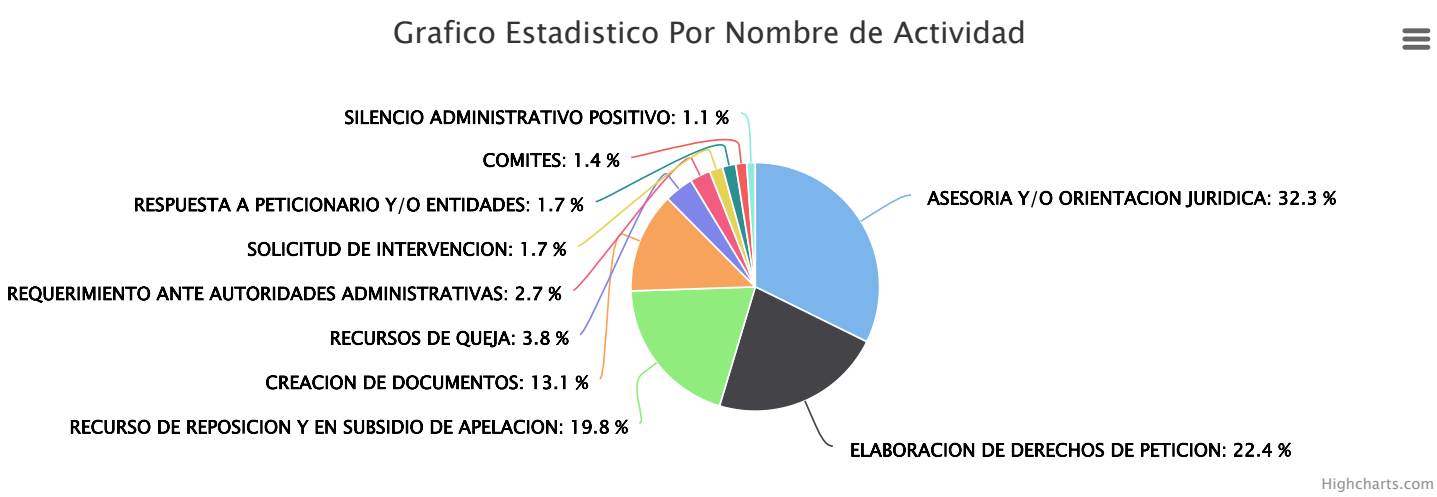
Grafico Estadistico Por Tipo de Actividad



4.3.2 Resumen Estadistico por Nombre de Actividad(Top 10)

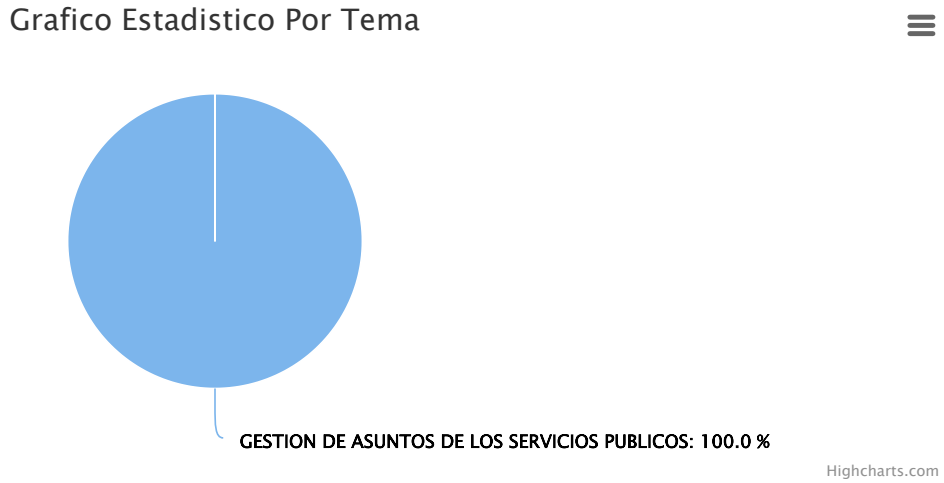
Nombre	Cantidad
ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	205

Nombre	Cantidad
ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	142
RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	126
CREACION DE DOCUMENTOS	83
RECURSOS DE QUEJA	24
REQUERIMIENTO ANTE AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS	17
SOLICITUD DE INTERVENCION	11
RESPUESTA A PETICIONARIO Y/O ENTIDADES	11
COMITES	9
SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO	7



4.3.3 Resumen Estadistico por Tema(Top 10)

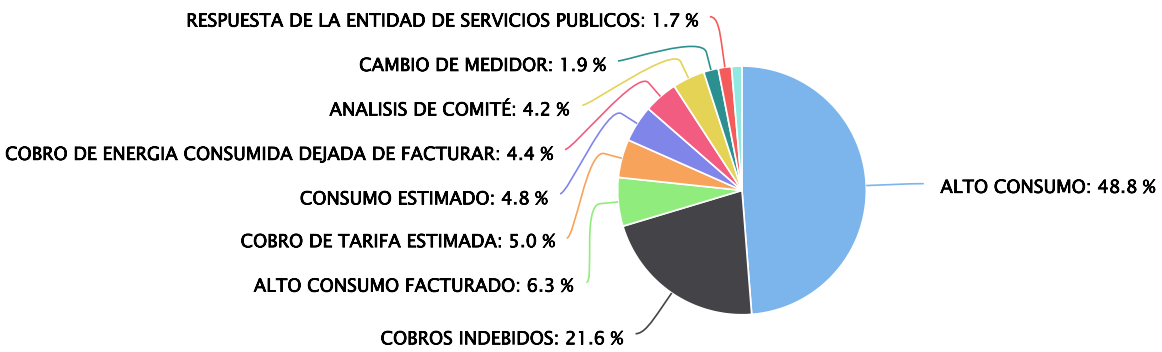
Tema	Cantidad
GESTION DE ASUNTOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS	645



4.3.4 Resumen Estadistico por Asunto(Top 10)

Asunto	Cantidad
ALTO CONSUMO	255
COBROS INDEBIDOS	113
ALTO CONSUMO FACTURADO	33
COBRO DE TARIFA ESTIMADA	26
CONSUMO ESTIMADO	25
COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	23
ANALISIS DE COMITÉ	22
CAMBIO DE MEDIDOR	10
RESPUESTA DE LA ENTIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	9
DESVIACION SIGNIFICATIVA DEL SERVICIO	7

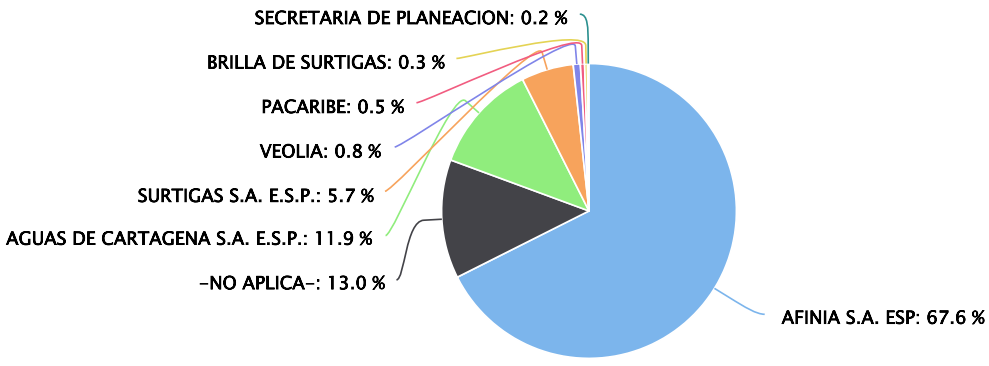
Grafico Estadistico Por Asunto



4.3.5 Resumen Estadistico por Entidad Implicada(Top 10)

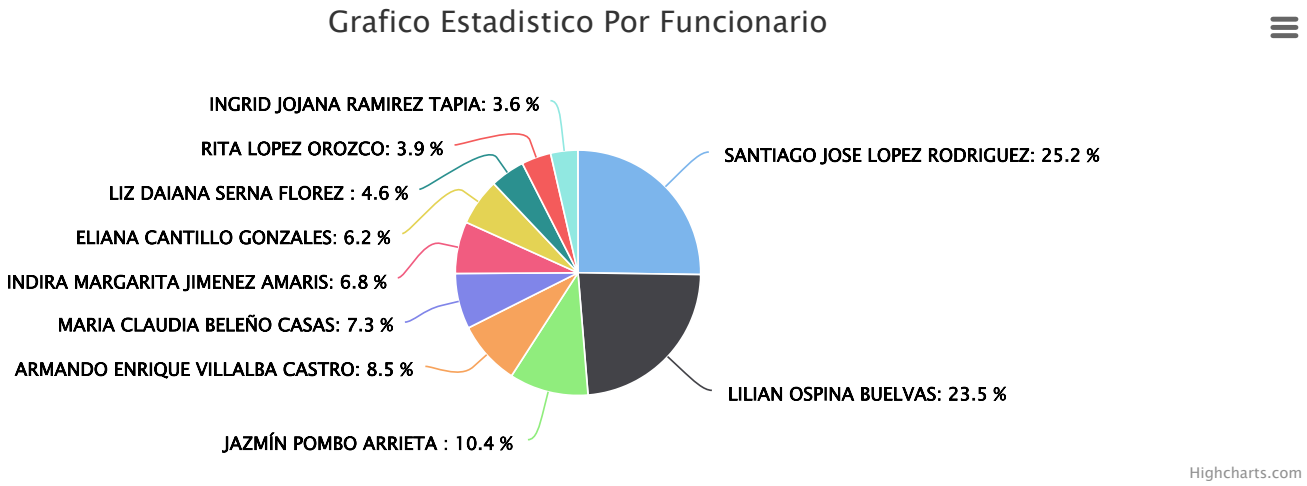
Entidad	Cantidad
AFINIA S.A. ESP	436
-NO APLICA-	84
AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.	77
SURTIGAS S.A. E.S.P.	37
VEOLIA	5
PACARIBE	3
BRILLA DE SURTIGAS	2
SECRETARIA DE PLANEACION	1

Grafico Estadistico Por Entidad



4.3.6 Resumen Estadistico por Funcionario que realiza(Top 10)

Funcionario y/o Contratista	Cantidad
SANTIAGO JOSE LOPEZ RODRIGUEZ	155
LILIAN OSPINA BUELVAS	144
JAZMÍN POMBO ARRIETA	64
ARMANDO ENRIQUE VILLALBA CASTRO	52
MARIA CLAUDIA BELEÑO CASAS	45
INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS	42
ELIANA CANTILLO GONZALES	38
LIZ DAIANA SERNA FLOREZ	28
RITA LOPEZ OROZCO	24
INGRID JOJANA RAMIREZ TAPIA	22



4.4 CASOS DE IMPACTO O RELEVANTES

NO REGISTRA CASOS RELEVANTES O DE IMPACTO

5. CONCLUSIONES

SIN CONCLUSIONES

6. RECOMENDACIONES

SIN RECOMENDACIONES



_____

ELIANA CANTILLO GONZALES

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

Personería Distrital de Cartagena de Indias

INFORME TRIMESTRAL MESAS DE TRABAJO CON LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Octubre, Noviembre y Diciembre

Presentado Por DELEGADA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Proyectado Por: DELEGADA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Presentado a: PERSONERIA AUXILIAR

Fecha: 23 de DICIEMBRE del 2024

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GQ-F-002
	GESTION DE ASUNTOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	Versión: 3
	FORMATO DE INFORME	Fecha de aprobación: 3/08/2024

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	**Día:**	23	**Mes:**	12	**Año:**	2024

Referencia (tema).	**INFORME TRIMESTRAL MESAS DE TRABAJO CON LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS** **OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE**
Responsable del informe	**INDIRA MARGARITA JIMENEZ**
Proceso o subproceso	**Servicios públicos**
Presentado a	**PERSONERIA AUXILIAR**

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

En el marco de la Ley 142 de 1994 y otras normativas relacionadas con la protección de los derechos de los usuarios de servicios públicos, se ha priorizado la realización de mesas de trabajo con las empresas prestadoras de estos servicios. Estas mesas tienen como objetivo abordar y resolver de manera efectiva las peticiones y problemas significativos que enfrentan los ciudadanos, que requieren una atención especial debido a su complejidad o urgencia.

Durante el periodo comprendido DE OCTUBRE A DICIEMBRE de 2024, se llevaron a cabo 4 mesas de trabajo con diferentes empresas de servicios públicos domiciliarios. Estas reuniones han sido implementadas por la Personería delegada para los Servicios Públicos Domiciliarios con el propósito de facilitar un diálogo constructivo y coordinado entre los usuarios, la delegada y las empresas.

El siguiente informe detalla los resultados obtenidos a partir de estas mesas de trabajo, destacando los casos resueltos y las fechas en que se llevaron a cabo las reuniones, así como la efectividad en la solución de los problemas presentados por los usuarios.

OBJETIVO:

Realizar mesas de trabajo con las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios para abordar y resolver las peticiones de los ciudadanos que presentan dificultades significativas en su solución.

CUERPO DEL INFORME

MESAS DE TRABAJO CON EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS:

En atención a las funciones establecidas por la Ley 142 de 1994 y demás concordantes que protegen los derechos de los usuarios en el periodo de octubre a diciembre se realizaron 3 mesas de trabajo con las diferentes empresas de servicios públicos domiciliarios.

Estas mesas de trabajo obedecen a las medidas implementadas por la Personería delegada para los Servicios públicos Domiciliarios, para atender los casos especiales o de difícil manejo, a fin de proporcionarles una solución efectiva a los usuarios acorde con la normativa vigente en esta materia y políticas de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios

EMPRESA	FECHA	CASOS RESUELTOS
AFINIA	14 DE NOVIEMBRE	14 CASOS
AGUAS DE CARTAGENA	13 de noviembre 12 de diciembre	9 casos 6 casos

ANEXO FOTOGRAFICO



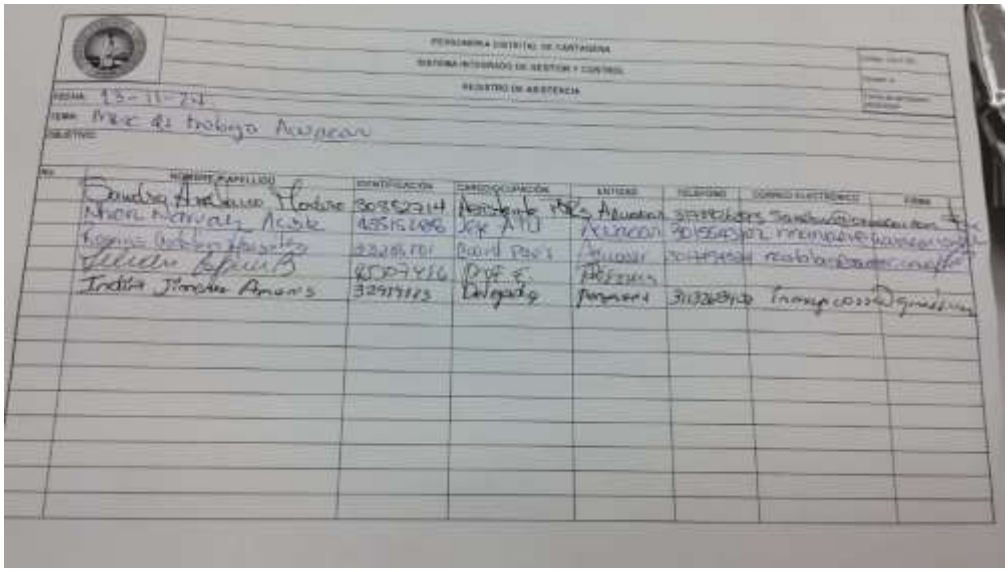
MESA DE TRABAJO DE AGUAS DE CARTAGENA 13-11-24



MESA DE TRABAJO DE AGUAS DE CARTAGENA 13-11-24



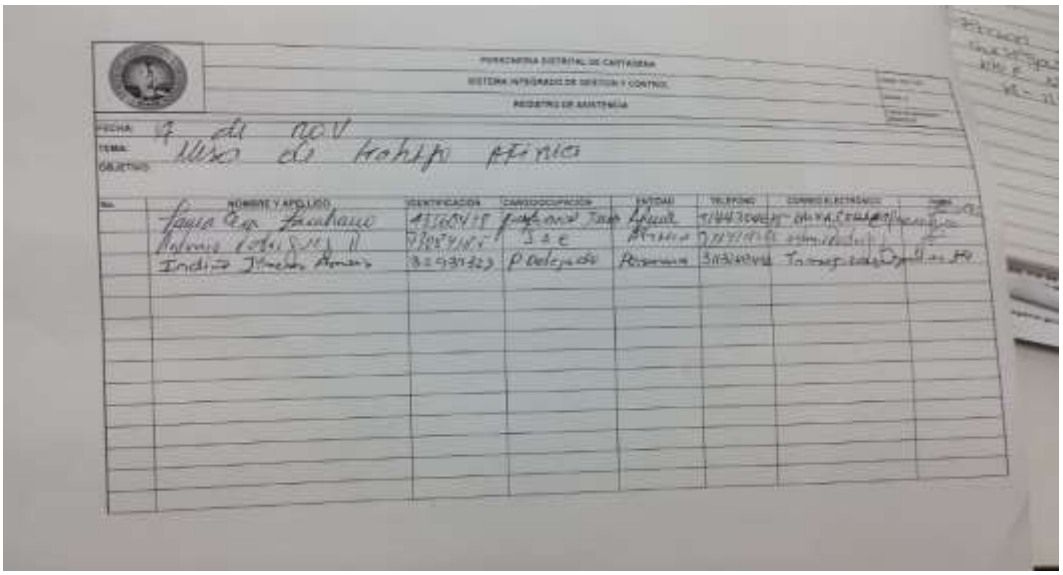
12 de DICIEMBREDEL 2024



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y CONTROL
REGISTRO DE ASISTENCIA

FECHA 15-11-24
TEMA Pase de trabajo Nocturno
OBJETIVO

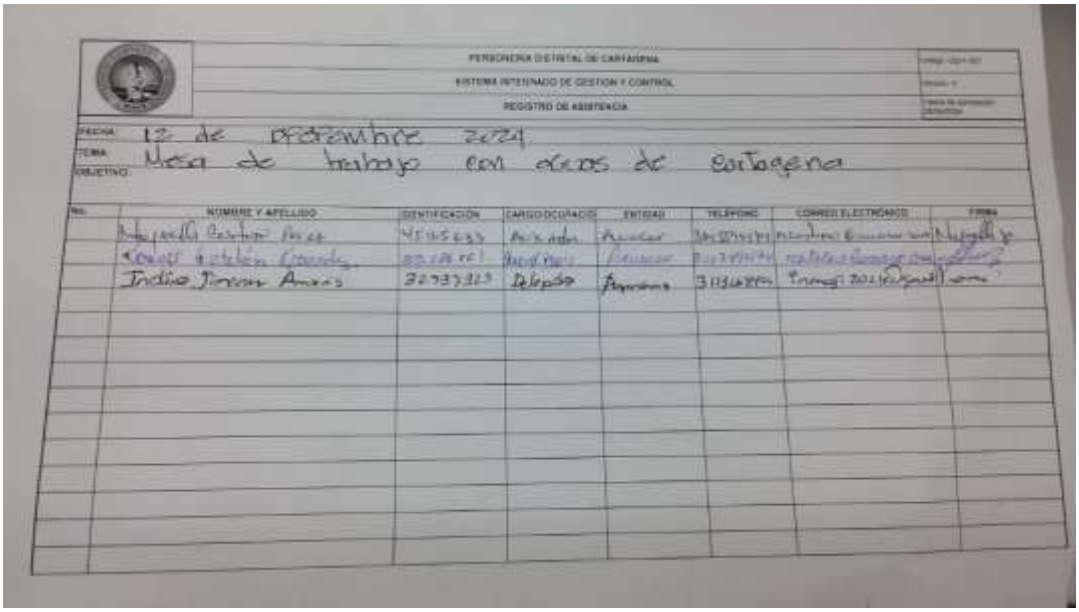
No.	NOMBRE Y APELLIDO	IDENTIFICACION	CARGO/OCUPACION	ENTIDAD	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
	Claudia Andrea Flores	30952914	Asistente PDS	Alcaldía	3147...	...@...	
	Nidia Manuela Acosta	45515496	SST APU	Alcaldía	3015...	...@...	
	[illegible]	33285701	Apoyo PDS	[illegible]	[illegible]	[illegible]	
	[illegible]	45507416	Prof. E.	Personería	[illegible]	[illegible]	
	Indira Jiménez Arnaiz	32979123	Delegada	Personería	3113268...	transp...@...	



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y CONTROL
REGISTRO DE ASISTENCIA

FECHA 9 de nov
TEMA Inicio de trabajo nocturno
OBJETIVO

No.	NOMBRE Y APELLIDO	IDENTIFICACION	CARGO/OCUPACION	ENTIDAD	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
	Yaya Esp. Jiménez	45507416	Profesional Univ.	Alcaldía	3144...	...@...	
	Nidia [illegible]	9[illegible]	S.S.E	Alcaldía	3147...	...@...	
	Indira Jiménez Arnaiz	32979123	P. Delegada	Personería	3113268...	transp...@...	



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y CONTROL
REGISTRO DE ASISTENCIA

FECHA: 12 de diciembre 2024
TEMA: Mesa de trabajo con ediles de Cartagena
OBJETIVO:

No.	NOMBRE Y APELLIDO	IDENTIFICACION	CARGO/OCUPACION	ENTIDAD	TELEFONO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
	Indira Jimenez Amaris	32933313	Delegada	Personeria	3115688[illegible]	[illegible]	[illegible]

Indira Ma Jimenez A.

INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS
PERSONERO DELEGADO

Personería Distrital de Cartagena de Indias

INFORME TRIMESTRAL SOSTENIBILIDAD URBANA Y AMBIENTAL OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE

Presentado Por: OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS

Proyectado Por: OFICINA DE SERVCIOS PUBLICOS

Presentado a: personería auxiliar

Fecha:20 de diciembre 2024

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GQ-F-002
	GESTION DE ASUNTOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	Versión: 3
	FORMATO DE INFORME	Fecha de aprobación: 3/08/2024

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	**Día:**	20	**Mes:**	12	**Año:**	2024

Referencia (tema).	INFORME TRIMESTRAL SOSTENIBILIDAD URBANA Y AMBIENTAL OCTUBRE NOVIEMBRE Y DICIEMBRE
Responsable del informe	**INDIRA JIMENEZ AMARIS**
Proceso o subproceso	**SERVICIOS PUBLICOS**
Presentado a	**LA SEGUNDA LINEA (PLANEACIÓN ESTRATEGICA)**

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe detalla las actividades realizadas para el cumplimiento del Plan de Acción, especificando las acciones ejecutadas, los resultados obtenidos y los avances alcanzados en el marco de los objetivos establecidos.

Objetivo En cumplimiento de lo solicitado, propendemos a través de este instrumento tabular, organizar y analizar la información concerniente a las actividades realizadas durante el período informado, de tal forma que permita tomar decisiones administrativas relacionadas con la prestación del servicio. Para mayor ilustración, en este informe relacionaremos:

1) Información estadística del número de expedientes tramitados durante la vigencia de OCTUBRE A DICIEMBRE de 2024, así como la gestión realizada sobre los expedientes misionales asignados a los funcionarios de la oficina. En este punto, utilizaremos como sustento del reporte estadístico arrojado por el Sistema Integrado de Aplicaciones (SIAP).

INFORME TRIMESTRAL SOSTENIBILIDAD URBANA Y AMBIENTAL OCTUBRE NOVIEMBRE Y DICIEMBRE

4. RESUMEN MISIONAL

4.1 ATENCIÓN AL PUBLICO

Num Total de Personas Atendidas	Num Total de Atenciones Realizadas
389	500

4.1.1 Resumen Estadistico por Tipo de Servicio (Top 10)

Tipo de Servicio	Cantidad
ORIENTACION	500



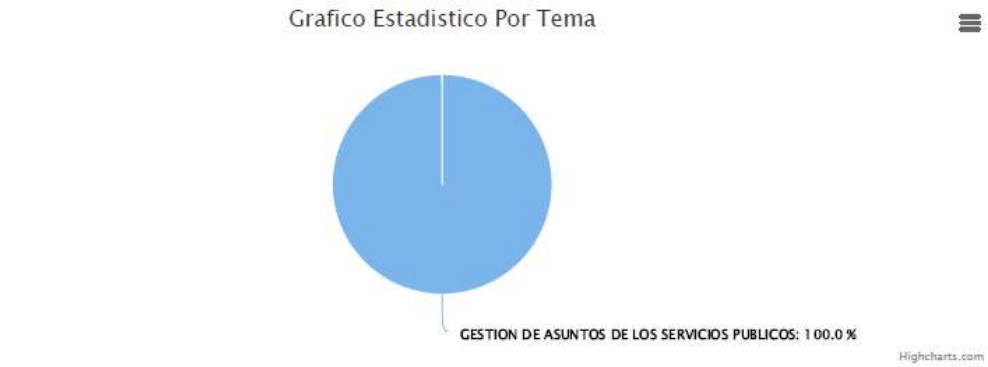
4.1.2 Resumen Estadistico por Servicio Realizado (Top 10)

Servicio Realizado	Cantidad
ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	194
ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	137
RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	121
RECURSOS DE QUEJA	24
SOLICITUD DE INTERVENCION	8
SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO	6
COMITES	5
RECEPCION DE QUEJA	2
SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	2
-POR DEFINIR-	1



4.1.3 Resumen Estadistico por Tema (Top 10)

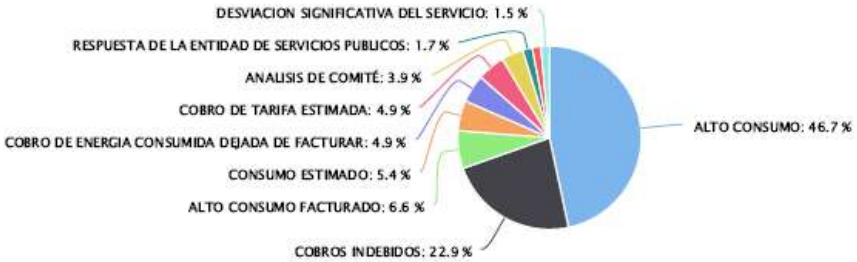
Tema	Cantidad
GESTION DE ASUNTOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS	500



4.1.4 Resumen Estadistico por Asunto (Top 10)

Asunto	Cantidad
ALTO CONSUMO	218
COBROS INDEBIDOS	107
ALTO CONSUMO FACTURADO	31
CONSUMO ESTIMADO	25
COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	23
COBRO DE TARIFA ESTIMADA	23
ANALISIS DE COMITÉ	18
RESPUESTA DE LA ENTIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	8
CAMBIO DE MEDIDOR	7
DESVIACION SIGNIFICATIVA DEL SERVICIO	7

Grafico Estadistico Por Asunto



4.1.5 Resumen Estadistico por Entidad Implicada (Top 10)

Entidad Implicada	Cantidad
AFINIA S.A. ESP	401
AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.	64
SURTIGAS S.A. E.S.P.	27
VEOLIA	3
PACARIBE	3
BRILLA DE SURTIGAS	1
-NO APLICA-	1

Grafico Estadistico Por Entidad



4.1.6 Resumen Estadistico por Funcionario que Atiende (Top 10)

Funcionario/Contratista	Cantidad
SANTIAGO JOSE LOPEZ RODRIGUEZ	155
LILIAN OSPINA BUELVAS	76
JAZMÍN POMBO ARRIETA	64
ARMANDO ENRIQUE VILLALBA CASTRO	52
MARIA CLAUDIA BELEÑO CASAS	45
LIZ DAIANA SERNA FLOREZ	28
ELIANA CANTILLO GONZALES	21
INGRID JOJANA RAMIREZ TAPIA	20
JAVIER GUILLERMO PEREZ SARABIA	17
HENDRY ANTONIO SILVA CASTELLAR	14



4.2 GESTIÓN DE PQRS

Num Total de PQRS Recibidas	Num Total de PQRS Tramitadas	Num Total de PQRS En-Tramite	Num Total de PQRS Sin Tramitar	Num Total de PQRS Rechazadas
85	169	17	0	63

4.2.1 Resumen Estadistico por Tipo de PQRS(Top 10)

Tipo de PQRS	Cantidad
ALTO CONSUMO FACTURADO	39

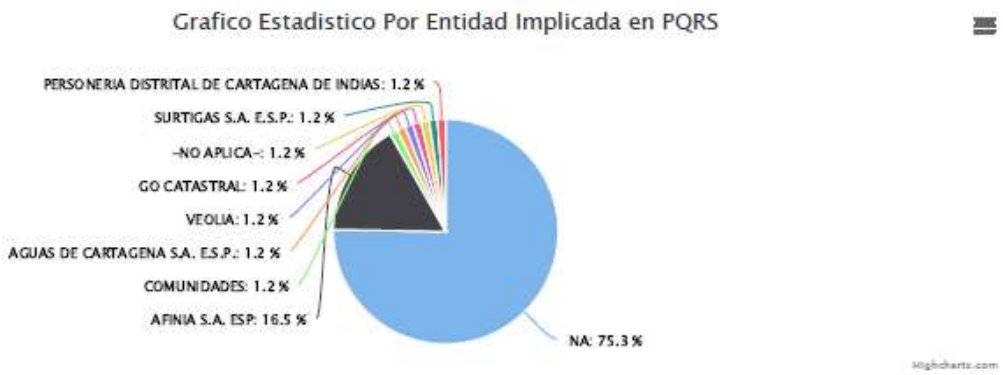
Tipo de PQRS	Cantidad
OTROS MOTIVOS	8
COBROS INDEBIDOS	5
CAMBIO DE MEDIDOR	5
DEFICIANCIAS EN INFRAESTRUCTURA DE ACUEDUCTO	4
MALA PRESTACION DEL SERVICIO	4
ALTO CONSUMO	4
ASESORIA JURIDICA	3
DEFICIENCIA EN INFRAESTRUCTURA ELECTRICA	3
RESPUESTA A DERECHO DE PETICION	2



4.2.2 Resumen Estadistico por Entidad Implicada en PQRS(Top 10)

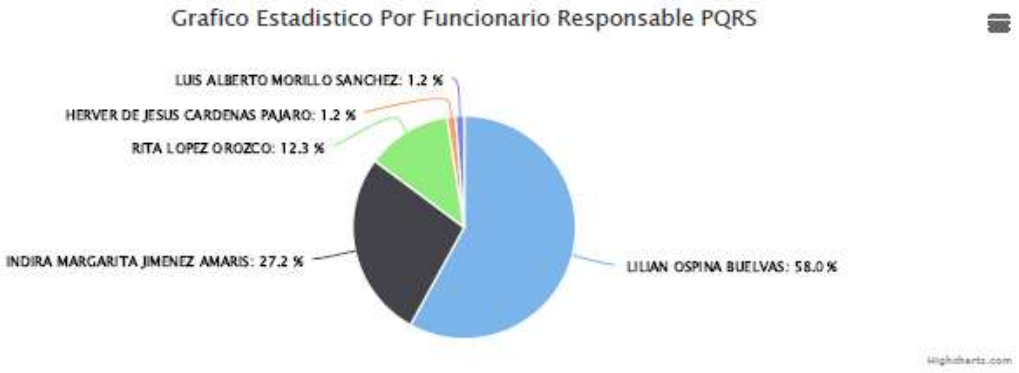
Entidad	Cantidad
NA	64
AFINIA S.A. ESP	14
VEOLIA	1
GO CATASTRAL	1
-NO APLICA-	1
SURTIGAS S.A. E.S.P.	1

Entidad	Cantidad
PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	1
COMUNIDADES	1
AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.	1



4.2.3 Resumen Estadistico por Funcionario Responsable PQRS(Top 10)

Funcionario y/o Contratista	Cantidad
LILIAN OSPINA BUELVAS	47
INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS	22
RITA LOPEZ OROZCO	10
HERVER DE JESUS CARDENAS PAJARO	1
LUIS ALBERTO MORILLO SANCHEZ	1



4.3 GESTIÓN DE ACTIVIDADES MISIONALES

Num Total de Actividades Misionales Realizadas
645

4.3.1 Resumen Estadistico por Tipo de Actividad(Top 10)

Tipo de Actividad	Cantidad
ORIENTACION	585
INTERVENCION ADMINISTRATIVA	45
RESPUESTA	15



4.3.2 Resumen Estadistico por Nombre de Actividad(Top 10)

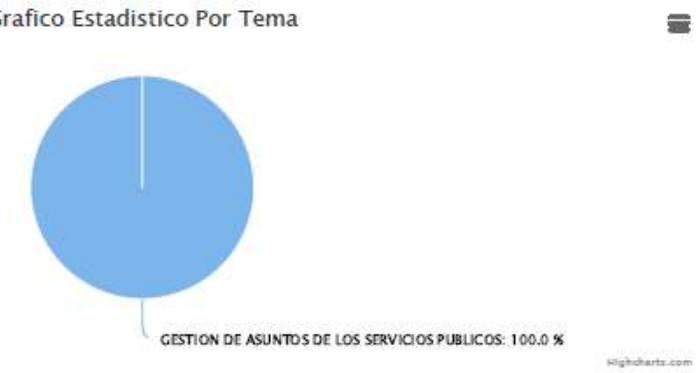
Nombre	Cantidad
ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	205

Nombre	Cantidad
ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	142
RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	126
CREACION DE DOCUMENTOS	83
RECURSOS DE QUEJA	24
REQUERIMIENTO ANTE AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS	17
SOLICITUD DE INTERVENCION	11
RESPUESTA A PETICIONARIO Y/O ENTIDADES	11
COMITES	9
SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO	7



4.3.3 Resumen Estadistico por Tema(Top 10)

Tema	Cantidad
GESTION DE ASUNTOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS	645



4.3.4 Resumen Estadistico por Asunto(Top 10)

Asunto	Cantidad
ALTO CONSUMO	255
COBROS INDEBIDOS	113
ALTO CONSUMO FACTURADO	33
COBRO DE TARIFA ESTIMADA	26
CONSUMO ESTIMADO	25
COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	23
ANALISIS DE COMITÉ	22
CAMBIO DE MEDIDOR	10
RESPUESTA DE LA ENTIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	9
DESVIACION SIGNIFICATIVA DEL SERVICIO	7



4.3.5 Resumen Estadistico por Entidad Implicada(Top 10)

Entidad	Cantidad
AFINIA S.A. ESP	436
-NO APLICA-	84
AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.	77
SURTIGAS S.A. E.S.P.	37
VEOLIA	5
PACARIBE	3
BRILLA DE SURTIGAS	2
SECRETARIA DE PLANEACION	1



4.3.6 Resumen Estadistico por Funcionario que realiza(Top 10)

Funcionario y/o Contratista	Cantidad
SANTIAGO JOSE LOPEZ RODRIGUEZ	155
LILIAN OSPINA BUELVAS	144
JAZMÍN POMBO ARRIETA	64
ARMANDO ENRIQUE VILLALBA CASTRO	52
MARIA CLAUDIA BELEÑO CASAS	45
INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS	42
ELIANA CANTILLO GONZALES	38
LIZ DAIANA SERNA FLOREZ	28
RITA LOPEZ OROZCO	24
INGRID JOJANA RAMIREZ TAPIA	22



En atención inmediata se atendieron 389 personas las cuales fueron asesoradas y coadyuvadas en cuanto a su problemática con los servicios públicos

CONCLUSIONES

Durante el cuarto trimestre de 2024, se atendieron un total de 389 usuarios, con un total de 500 atenciones realizadas, lo que subraya una alta demanda de asesoría y orientación jurídica en relación con los servicios públicos domiciliarios. La mayor parte de las atenciones se centró en asesoría jurídica y orientación, destacando la importancia de estos servicios en la resolución de problemas relacionados con la facturación y el suministro de servicios.

INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS
PERSONERO DELEGADO

Personería Distrital de Cartagena de Indias

INFORME TRIMESTRAL ACOMPAÑAMIENTO A LAS COMUNIDADES EN MATERIA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Presentado Por: OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS

Proyectado Por: OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS

Presentado a: PERSONERIA AUXILIAR

FECHA: 23 de diciembre del 2024

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GQ-F-002
	GESTION DE ASUNTOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	Versión: 3
	FORMATO DE INFORME	Fecha de aprobación: 3/08/2024

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	**Día:**	23	**Mes:**	12	**Año:**	2024

Referencia (tema).	**INFORME TRIMESTRAL ACOMPAÑAMIENTO A LAS COMUNIDADES EN MATERIA DE SERVICIOS PÚBLICOS**
Responsable del informe	**INDIRA JIMENEZ AMARIS**
Proceso o subproceso	**SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**
Presentado a	**la segunda Línea (Planeación estratégica)**

INTRODUCCIÓN

la Delegada de Servicios Públicos de la Personería Distrital de Cartagena en el presente informe trimestral aborda la problemática relacionada con el suministro de energía eléctrica en las cuatro torres del Edificio New Port. Este inconveniente, que ha afectado a los residentes del conjunto, fue resultado de omisiones por parte de las empresas Afinia y la constructora Moserrate, responsables de la infraestructura y el servicio energético. Con el fin de encontrar una solución efectiva y resolver las inquietudes de la comunidad, se realizó una mesa de trabajo conjunta en la que participaron representantes de ambas empresas, así como la Persona Delegada para los Servicios Públicos Domiciliarios. En este informe se detallan los aspectos tratados durante la reunión, las medidas acordadas y los avances alcanzados para la mejora del servicio.

1. (CUERPO DEL INFORME)

ACOMPAÑAMIENTO A LAS COMUNIDADES EN MATERIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Durante el trimestre (octubre, noviembre y diciembre) Se concertaron reuniones con las COMUNIDAD (NEW PORT)

AVANCES Y LOGROS CON LAS COMUNIDADES

- **COMUNIDAD DEL CONJUNTO NEW PORT**

Se realizó una mesa de trabajo con la empresa Afinia y la constructora Moserrate para abordar la problemática de suministro de energía en las 4 torres del Edificio New Port. Este inconveniente se generó debido a omisiones por parte de ambas entidades. En la reunión se contó con el acompañamiento de la Persona Delegada para los Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin de encontrar una solución efectiva al respecto.



2 de octubre del 2024

CONCLUSIONES:

Como resultado de la mesa de trabajo entre Afinia, la constructora Moserrate y la Persona Delegada para los Servicios Públicos Domiciliarios, se establecieron compromisos y acciones claras para solucionar la problemática de suministro de energía en las torres del Edificio New Port. Aunque el inconveniente fue causado por omisiones de las partes involucradas, se logró avanzar en la identificación de las causas y la implementación de medidas correctivas. La comunidad espera que las acciones acordadas sean ejecutadas con prontitud, garantizando la estabilidad y calidad en el suministro de energía, y reafirmando el compromiso de las partes con el bienestar de los residentes del conjunto.

INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS
PERSONERO DELEGADO

Cartagena, 20 de diciembre 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 ha dado cumplimiento a lo establecido en el plan de acción, específicamente en lo referente a las "Reuniones con las entidades distritales que intervienen en los servicios públicos domiciliarios", en virtud de que durante el año se programaron cuatro reuniones. Dichas reuniones se llevaron a cabo según lo previsto, por lo que no fue necesario realizar ninguna en el último trimestre del año.

Cordialmente,

INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS
PERSONERO DELEGADO

Personería Distrital de Cartagena de Indias

INFORME DEL RIESGO NUMERO 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.”

PRESENTADO POR: LA DELEGADA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Proyectado Por: delegada de servicios públicos

Presentado a: PERSONERIA AUXIALIAR

Fecha: 23 DE DICIEMBRE DEL 2024

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GQ-F-002
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL	Versión: 3
	FORMATO DE INFORME	Fecha de aprobación: 3/08/2024

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	**Día:**	23	**Mes:**	12	**Año:**	2024

Referencia (tema).	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
Responsable del informe	**DELEGADA DE SERVICIOS PUBLICOS INDIRA JIMENEZ AMARIS**
Proceso o subproceso	**GESTION DE ASUNTOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS**
Presentado a	**PERSONERIA AUXILIAR**

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."

VALORACIÓN DEL CONTROL DE LA MATRIZ DE RIESGOS:

1. El líder del proceso realizara orientación y asistencia a su equipo de trabajo mediante acciones (de formación, tecnológicas, administrativas, de control de calidad o contractuales) que fortalezcan la prestación del servicio del área

2. El líder de proceso incorporará cambios normativos de manera planificada trimestral a la operación de la gestión cada vez que surjan estas variantes.

RESPONSABLES DEL INFORME:

- Indira Jiménez Amaris – Coordinador delegada oficina de servicios públicos domiciliarios.
- Lilian Ospina Buelvas – Profesional universitario especializado

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 último trimestre de 2024, se desarrolló la capacitación titulada "Desafío de los Usuarios Frente a las Reclamaciones de los Servicios Públicos Domiciliarios", dirigida a la comunidad, contratistas y funcionarios de la Personería Distrital. El propósito de esta capacitación fue proporcionar conocimientos fundamentales sobre la gestión de reclamaciones y solicitudes de los usuarios, con énfasis en el marco normativo vigente, especialmente la Ley 142 de 1994, los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y otras disposiciones relacionadas.

La capacitación fue dictada por la delegada para los Servicios Públicos, quien presentó herramientas prácticas y teóricas para mejorar la gestión de las reclamaciones presentadas por los usuarios, garantizando así una resolución eficaz y conforme a la normativa. Este proceso de retroalimentación y formación tiene como objetivo optimizar la atención y los procedimientos administrativos, así como fortalecer la eficacia en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, contribuyendo a una gestión más transparente y eficiente.

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, Y personal de planta de la entidad 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 llevado a una resolución más rápida y efectiva de las solicitudes y reclamaciones de los usuarios, mejorando así la percepción y satisfacción del servicio.

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

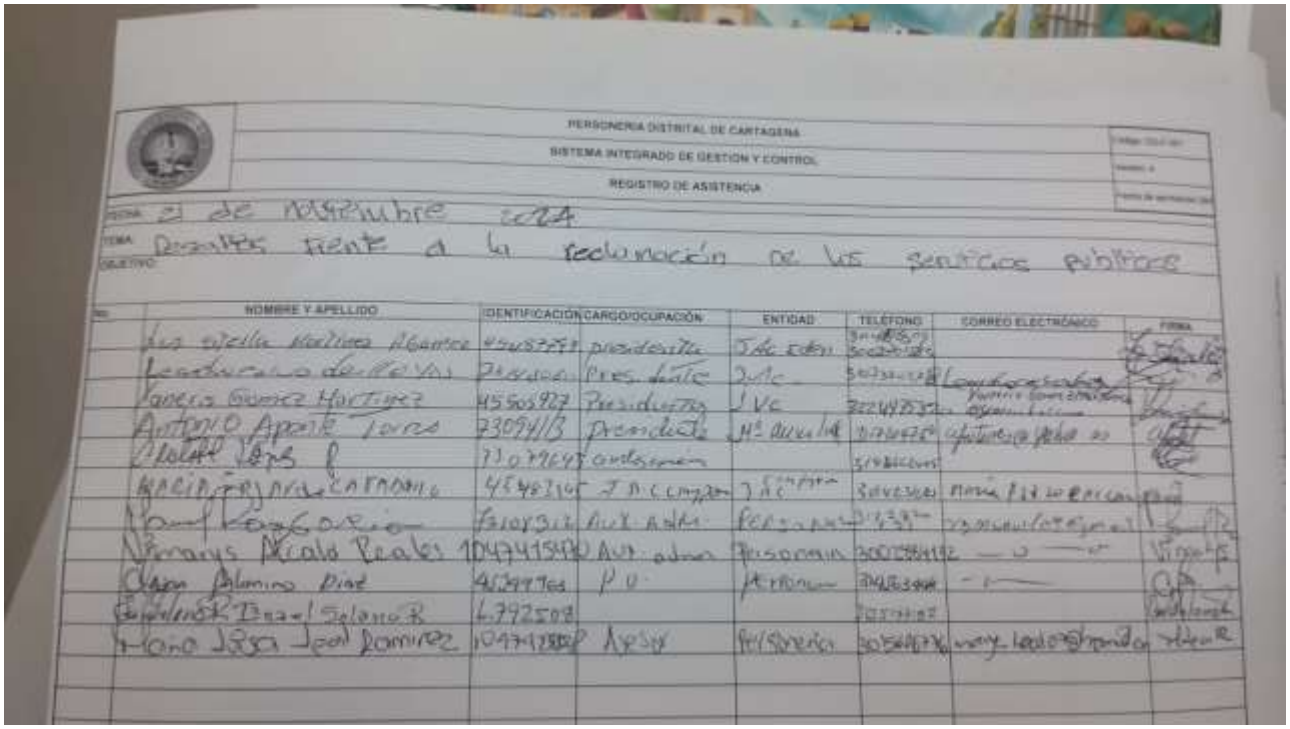
Este riesgo no se logró materializar de acuerdo a lo antes expuesto.

Anexo fotográfico









PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y CONTROL

REGISTRO DE ASISTENCIA

FECHA 21 de NOVIEMBRE 2024

TEMA Reunión frente a la reclamación de los servicios públicos

OBJETIVO

No.	NOMBRE Y APELLIDO	IDENTIFICACIÓN	CARGO/OCUPACIÓN	ENTIDAD	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
	Luis Emilio Martínez Alcocer	9248788	presidente	JAC Ecos	3007		
	Leonardo de la Vega	[illegible]	Pres. Junta	JAC	3023	Leodelavega	
	Yaneris Suarez Martinez	45505927	Presidenta	JVC	3224		
	Antonio Aparte Toro	73094/8	Presidente	Mz Auxilio	3176		
	Alcides Vega P	73079647	Fontanero		3148		
	Maria Fernanda Carmona	45483165	J.D. Comuna	JAC	3046		
	[illegible]	73107316	Aux Admo	Personería	3		
	Nerangys Nicolo Reales	1047415480	Aux. admo	Personería	3005	—	
	Clara Palomino Diaz	45399765	P.U.	Personería	3145	—	
	[illegible]	4792508			3017		
	Mario Jose Jaramillo	1047478	Apoyo	Personería	3054	muy bien	

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

PRESENTADO POR: LA DELEGADA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

PROYECTADO POR: DELEGADA DE SERVICIOS PÚBLICOS

PRESENTADO A: PERSONERIA AUXIALIAR

FECHA: 23 DE DICIEMBRE DEL 2024

	PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA	CÓDIGO: DE-F-003
	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	VERSIÓN: 2

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	23	Mes:	12	Año:	2024

Referencia (tema).	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"
Responsable del informe	DELEGADA PARA LOS ASUNTOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILLIARIOS INDIRA JIMENEZ
Proceso o subproceso	**GESTION DE ASUNTOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS**
Presentado a	**PERSONERIA AUXILIAR**

REFERENCIA: 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"

VALORACIÓN DEL CONTROL DE LA MATRIZ DE RIESGOS:

1.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

2.El líder del proceso cada vez que ingresa una queja o reclamo por el servicio procede con el tratamiento de la misma, mediante la confirmación del contexto en que se presentó la inconformidad y toma las acciones correctivas necesarias para mitigar el efecto sobre la satisfacción al usuario.

RESPONSABLES DEL INFORME:

- Indira Jiménez Amaris – Coordinador delegada oficina de servicios públicos domiciliarios.
- Lilian Ospina Buelvas – Profesional universitario especializado

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:

Información de expedientes tramitados durante el cuatrimestre (SEPTIEMBRE ,OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 2024), así como la gestión realizada sobre los expedientes misionales asignados a los funcionarios de la oficina

NÚCLEO DE INFORME

Durante el tercer cuatrimestre (septiembre, octubre, noviembre y diciembre), la Delegada de Servicios Públicos Domiciliarios atendió 496 usuarios realizando 692 actuaciones estos usuarios presentaron peticiones a través de los diversos canales habilitados por la Personería Distrital de Cartagena. Todas las quejas fueron tramitadas dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente, garantizando así el cumplimiento de los procedimientos legales correspondientes.

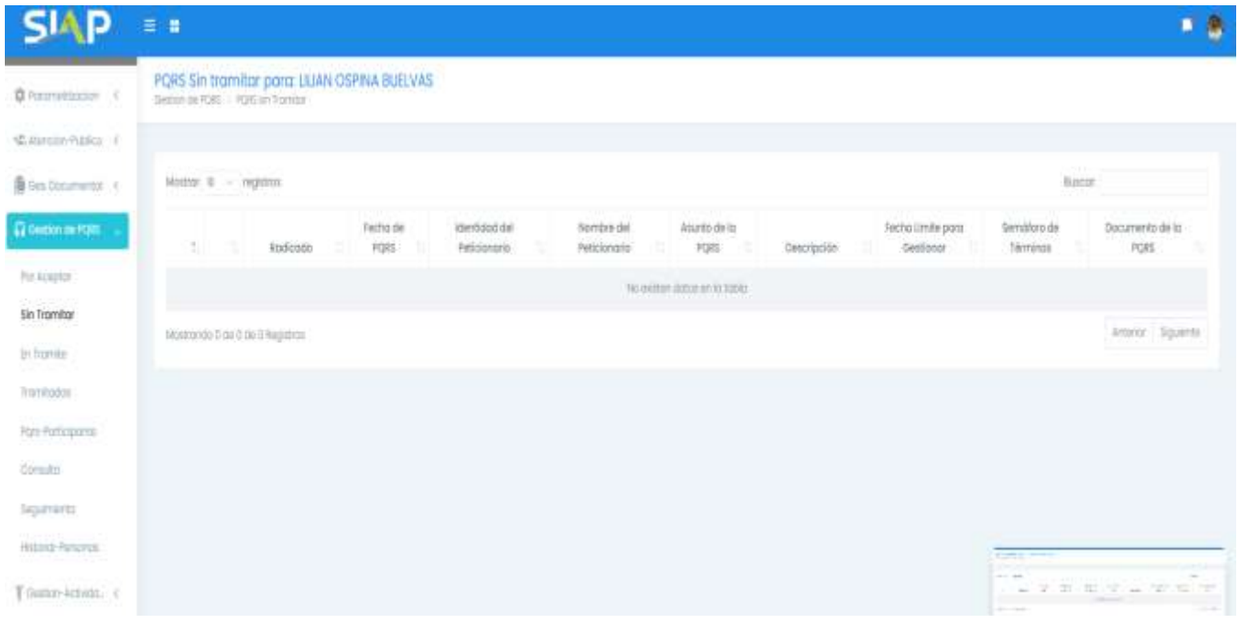
Es importante destacar que cada actuación estuvo orientada a dar respuesta efectiva a las inquietudes de los peticionarios, quienes, en su mayoría, expresaron inconformidades relacionadas con la prestación de los servicios públicos por parte de las empresas prestadoras.

Con el fin de EVIDENCIAR las acciones realizadas, se adjuntan capturas de pantalla que documentan las gestiones efectuadas, las solicitudes de COADYUVANCIA y el seguimiento constante a cada una de las peticiones recibidas en la oficina de servicios públicos.

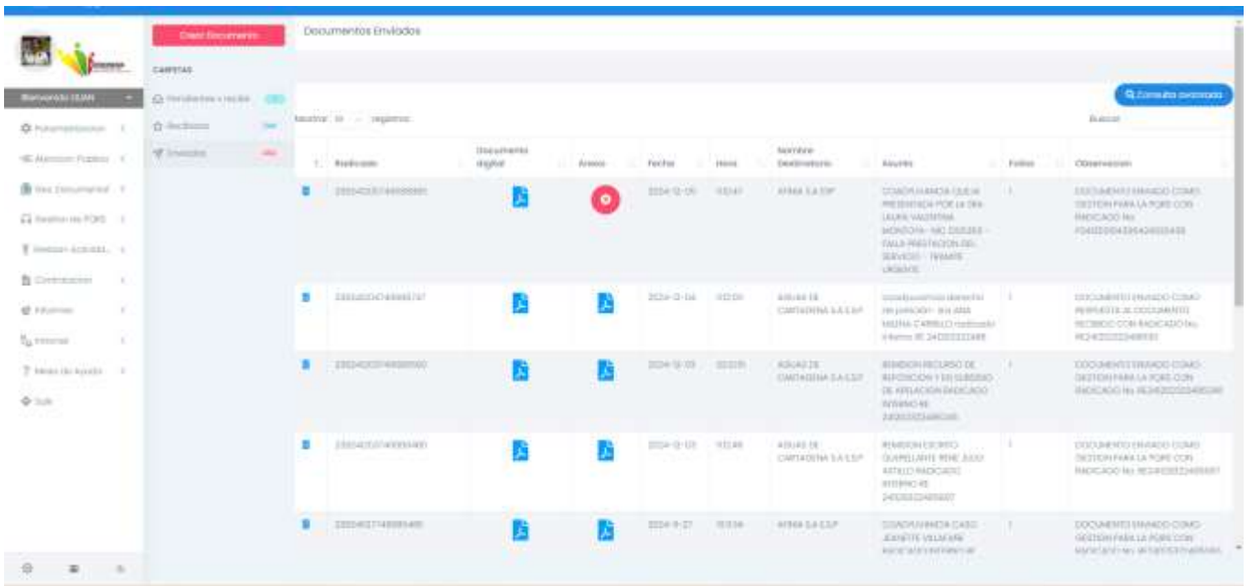
Gracias a estas acciones de gestión, se logró mitigar los riesgos potenciales, implementando mecanismos de seguimiento y control efectivos que permitieron asegurar una respuesta oportuna y el cumplimiento de los plazos establecidos para cada solicitud.

Anexos fotográficos

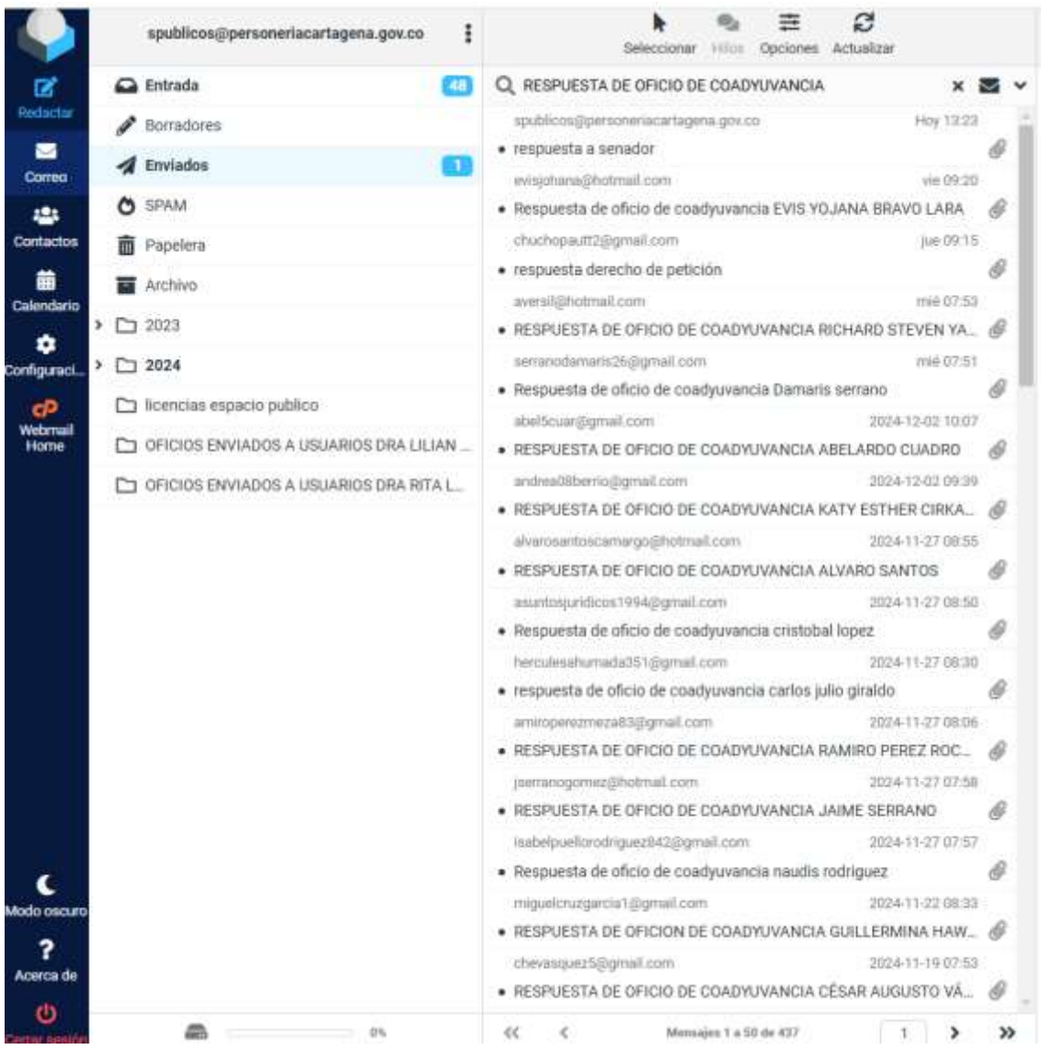
Módulo de sin tramitar en cero de la DRA. LILIAN OSPINA



Modulo de enviados (oficios enviados por el siap) DRA Lilian Ospina



SCREENSHOT DE CORREOS ENVIADOS A LOS USUARUARIOS CON LAS RESPUESTAS DE LOS OFICIOS DE COADYUVANCIA



SCREENSHOT DEL INFORME DEL SIAP DE LAS ATENCIONES REPORTADAS

Num Total de Personas Atendidas	Num Total de Atenciones Realizadas
494	689

4.1.1 Resumen Estadistico por Tipo de Servicio (Top 10)

Tipo de Servicio	Cantidad
ORIENTACION	689



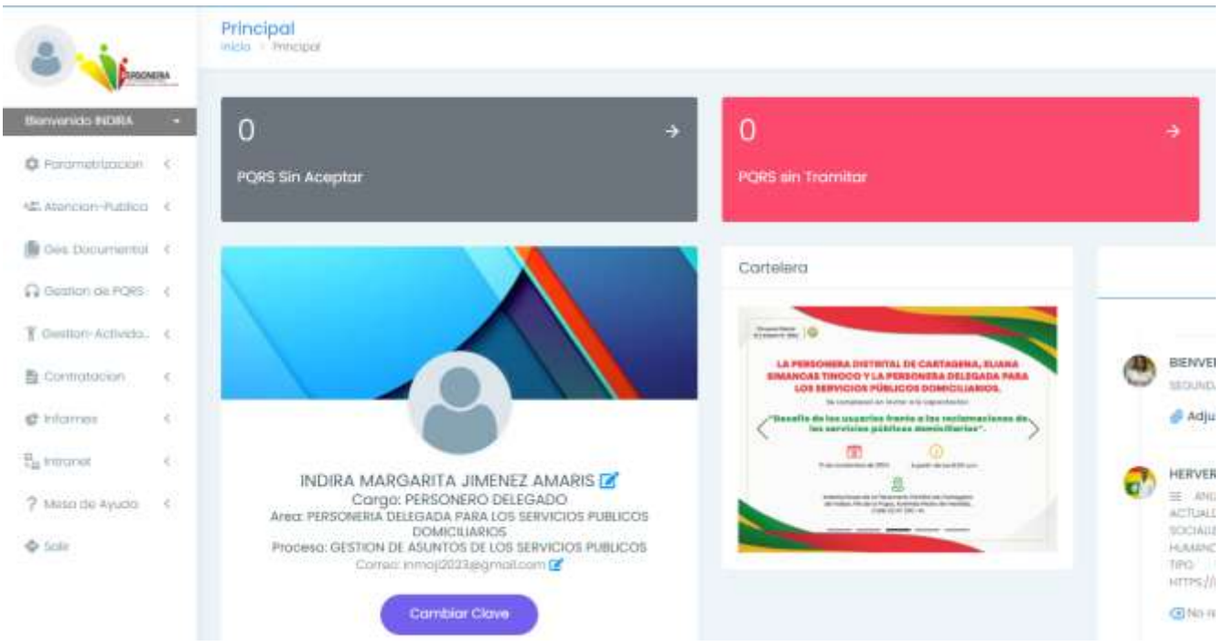
SCREENSHOT DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS REALIZADAS EN EL PERIODO

4.1.2 Resumen Estadistico por Servicio Realizado (Top 10)

Servicio Realizado	Cantidad
ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	263
ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	190
RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	180
RECURSOS DE QUEJA	27
SOLICITUD DE INTERVENCION	11
SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO	8
COMITES	5
SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	3
RECEPCION DE QUEJA	1
-POR DEFINIR-	1



SCREENSHOT del SIAP DE LA DRA INDIRA JIMENEZ DONDE SE EVIDENCIA QUE DIO TRAMITE A TODAS LAS QUEJAS ASIGNADAS.



CONCLUSIONES:

A lo largo del tercer cuatrimestre (septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024), se implementaron acciones efectivas para mitigar el riesgo asociado con la pérdida reputacional por quejas o reclamos de los usuarios debido a la inconformidad en la prestación de los servicios públicos solicitados. La delegada de Servicios Públicos Domiciliarios atendió a un total de 496 usuarios, gestionando 692 actuaciones, todas tramitadas dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

Las medidas adoptadas, como el seguimiento constante de las solicitudes, el uso adecuado del sistema SIAP y la documentación precisa de las gestiones realizadas, permitieron garantizar una respuesta oportuna a los peticionarios y una solución efectiva a sus inquietudes. Asimismo, se logró mantener un control estricto sobre los trámites, lo que contribuyó a mitigar los riesgos de pérdida de confianza y reputación de la entidad.

A través de la implementación de estas acciones, se evidenció el compromiso de la oficina de Servicios Públicos Domiciliarios en asegurar la trazabilidad y cumplimiento de los procedimientos, cumpliendo con los estándares legales y garantizando la satisfacción de los usuarios en la atención.

Personería Distrital de Cartagena de Indias

INFORME DEL RIESGO NUMERO 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”

PRESENTADO POR: LA DELEGADA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Proyectado Por: delegada de servicios públicos

Presentado a: PERSONERIA AUXIALIAR

Fecha: 23 DE DICIEMBRE DEL 2024

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GQ-F-002
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL	Versión: 3
	FORMATO DE INFORME	Fecha de aprobación: 3/08/2024

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	**Día:**	23	**Mes:**	12	**Año:**	2024

Referencia (tema).	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"
Responsable del informe	**DELEGADA DE SERVICIOS PUBLICOS INDIRA JIMENEZ AMARIS**
Proceso o subproceso	**GESTION DE ASUNTOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS**
Presentado a	**PERSONERIA AUXILIAR**

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"

VALORACIÓN DEL CONTROL DE LA MATRIZ DE RIESGOS:

1. 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.

RESPONSABLES DEL INFORME:

- Indira Jiménez Amaris – Coordinador delegada oficina de servicios públicos domiciliarios.
- Lilian Ospina Buelvas – Profesional universitario especializado

INTRODUCCIÓN

El presente informe abarca las acciones de mitigación del riesgo número 2 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, 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 "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 DEL INFORME

La delegada de servicios públicos domiciliarios Durante el tercer cuatrimestre (septiembre, octubre, noviembre y diciembre), 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.

Contamos con un libro radicador que permite tener un registro de las peticiones que ingresan a la oficina de servicios públicos.

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.

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

Anexo fotográfico
Oficio de la oficina de archivo

Personería Distrital de Cartagena de Indias

Cartagena de Indias, 03 de diciembre de 2024

Lideres de Procesos
Personería distrital de Cartagena

Cordial saludo

REF: Seguimiento a los Archivos de Gestión

Por medio de la presente el proceso de Gestión Documental y archivo les informa que los días 5 - 10 de diciembre de la presente anualidad el personal de Gestión Documental estará visitando a las diferentes dependencias de la Personería Distrital de Cartagena para realizar seguimiento a los archivos de gestión.

Agradecemos su apoyo en el cumplimiento de esta labor.

Muchas gracias.

Atentamente,

Firma,
Henry Navas Colón
HENRY NAVAS COLÓN
PROFESIONAL UNIVERSITARIO

Resultado del seguimiento el cual demostró que todo se encuentra al dia

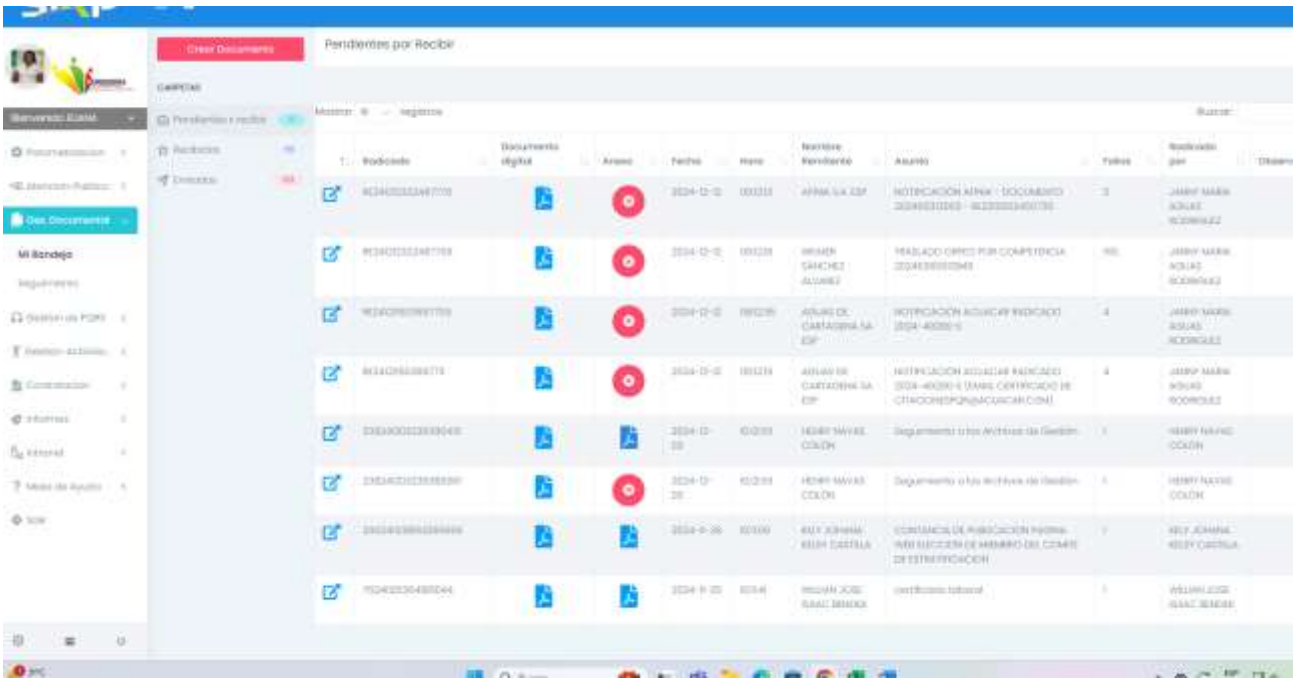
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**Código: GD-F-10**
	GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO	**Versión: 01**
	FORMATO DE SEGUIMIENTO IMPLEMENTACIÓN NORMAS ARCHIVÍSTICAS	**Vigencia: 28/11/2024**

CONSERVACION DOCUMENTAL	NULO (0%)	BAJO (1% - 25%	MEDIO (26% - 50%)	MEDIO ALTO (51% - 80%	ALTO (81% - 100%)	% AVANCE	OBSERVACIONES
UNIDADES DE CONSERVACIÓN	**2**	**0**	**0**	**0**	**1**	**33%**	
Utilizan carpetas de cartón o cuatro aletas en gestión?					1		
Se utilizan archivadores 4 gavetas y estos se encuentran enumerados por archivador y por gaveta (signatura topográfica) Diligencie solo las columnas NULO o ALTO (son excluyentes)	1						LA ENTIDAD NO HA SUMINISTRADO A LA DEPENDENCIA EL ARCHIVADOR
Los archivadores o estanterias están en buen estado para la conservación de los documentos?Diligencie solo las columnas NULO o ALTO (son excluyentes)	1						LA ENTIDAD NO HA SUMINISTRADO A LA DEPENDENCIA EL ARCHIVADOR
CONDICIONES DE EDIFICIOS Y LOCALES DE ARCHIVO	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0%**	
El Archivo se encuentra ubicado en un espacio adecuado sin riesgos de contaminación. Diligencie solo las columnas NULO o ALTO (son excluyentes)	1						LO ARCHIVOS SE ENCUENTRAN EN RIESGO DE PERDIDA DE INFORMACION PORQUE NO SE CUENTA CON ARCHIVADOR
PROMEDIO TOTAL						**33%**	

Funcionarios Responsable	
Nombre:	ELIANA CANTILLO GONZALEZ
Cargo:	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
Firma:	

Grupo Visita Técnica			
Nombre:	**HENRY NAVAS COLON**	**Nombre:**	LEANDRO DOMINGUEZ
Cargo:	**PROFESIONAL UNIVERSITARIO**	**Cargo:**	CONTRATISTA
Firma:		**Firma:**	

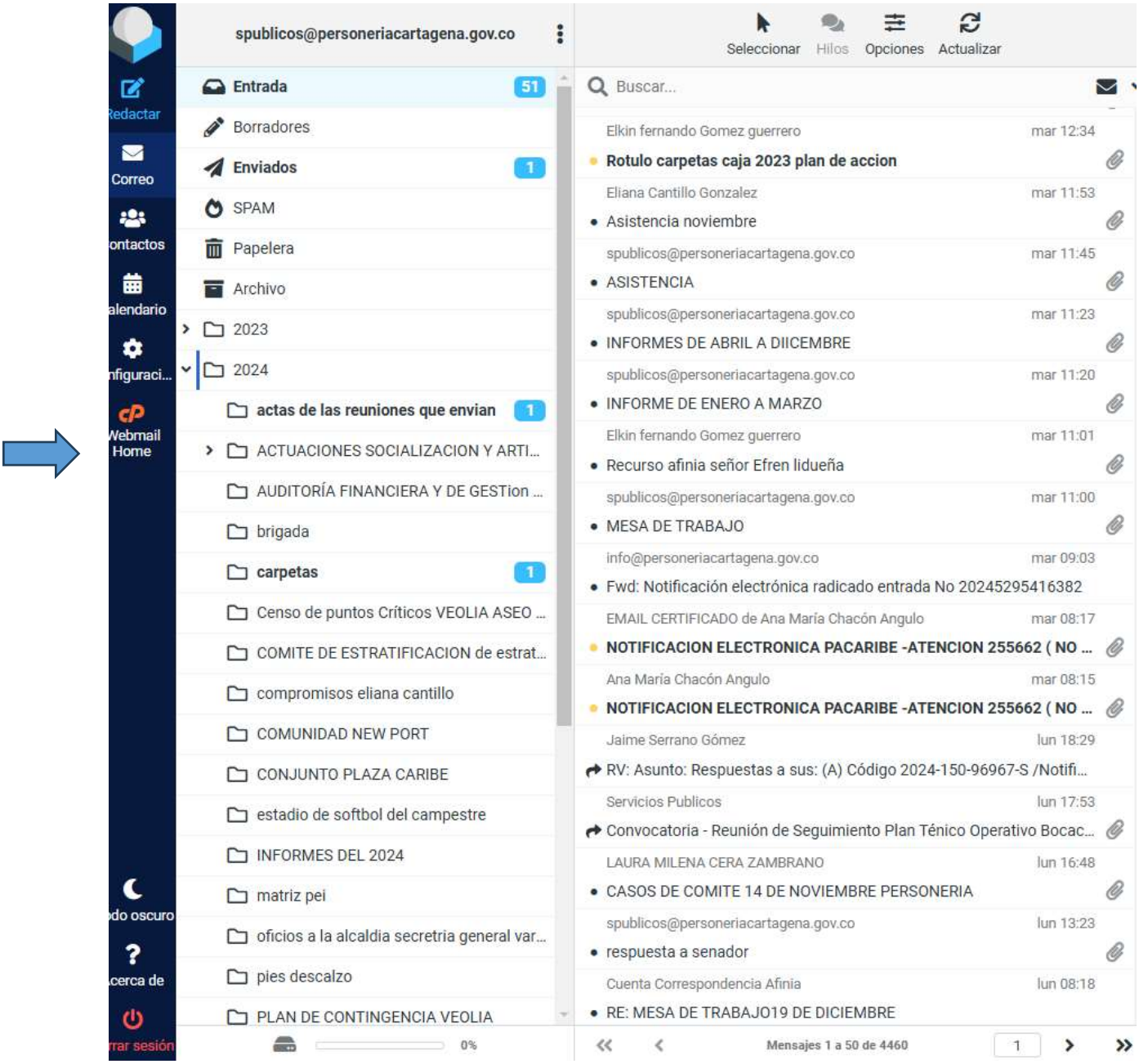
PLATAFORMA SIAP



ARCHIVO FISICO



SUBCARPETA ELABORADAS PARA GUARDAR INFORMACION QUE SE ENCUENTRA FISICA



Personería Distrital de Cartagena de Indias

INFORME DEL RIESGO NUMERO 4

Posibilidad de pérdida Reputacional por la omisión de pronunciamiento a los tramites de acciones constitucionales debido al vencimientos al emitir concepto como ministerio publico

PRESENTADO POR: LA DELEGADA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Proyectado Por: delegada de servicios públicos

Presentado a: PERSONERIA AUXIALIAR

Fecha: 20 DE DICIEMBRE DEL 2024

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GQ-F-002
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL	Versión: 3
	FORMATO DE INFORME	Fecha de aprobación: 3/08/2024

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	**Día:**	20	**Mes:**	12	**Año:**	2024

Referencia (tema).	Posibilidad de pérdida Reputacional por la omisión de pronunciamiento a los tramites de acciones constitucionales debido al vencimientos al emitir concepto como ministerio
Responsable del informe	**DELEGADA DE SERVICIOS PUBLICOS INDIRA JIMENEZ AMARIS**
Proceso o subproceso	**GESTION DE ASUNTOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS**
Presentado a	**PERSONERIA AUXILIAR**

REFERENCIA: Informe del riesgo número 4 "Posibilidad de pérdida Reputacional por la omisión de pronunciamiento a los tramites de acciones constitucionales debido al vencimientos al emitir concepto como ministerio publico

VALORACIÓN DEL CONTROL DE LA MATRIZ DE RIESGOS:

1. El líder del proceso realizara seguimientos permanentes mensual a los términos de respuestas de las intervenciones mediante el SIAP.

RESPONSABLES DEL INFORME:

- Indira Jiménez Amaris – Coordinador delegada oficina de servicios públicos domiciliarios.
- Lilian Ospina Buelvas – Profesional universitario especializado

INTRODUCCIÓN

El presente informe abarca las acciones de mitigación del riesgo número 4 Posibilidad de pérdida Reputacional por la omisión de pronunciamiento a los tramites de acciones constitucionales debido al vencimientos al emitir concepto como ministerio publico

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 de la oficina de servicio público domiciliarios. “El líder del proceso realizara seguimientos permanentes mensual a los términos de respuestas de las intervenciones mediante el SIAP.”

NÚCLEO DEL INFORME

La delegada de servicios públicos domiciliarios durante el TERCER SEPTIEMBRE ,OCTUBRE ,NOVIEMBRE Y DICIEMBRE tramito 692 peticiones, a través de requerimientos, oficios de coadyuvancia, mesas de trabajos y asesorías en el término establecido por la ley .estas actuaciones de seguimiento y tramite de peticiones se pueden evidenciar por medio de la plataforma SIAP en el módulo de “enviados” el cual se utiliza para enviar los oficios de coadyuvancia además el correo electrónico es otra herramienta que nos facilita el seguimiento de los tramites que se gestionan en la oficina de servicios públicos. Este riesgo no se logró materializar debido a los seguimientos permanentes que se realizan a las peticiones, solicitudes y respuestas que se elaboran en el término establecido

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

ANEXO FOTOGRAFICO DEL SIAP

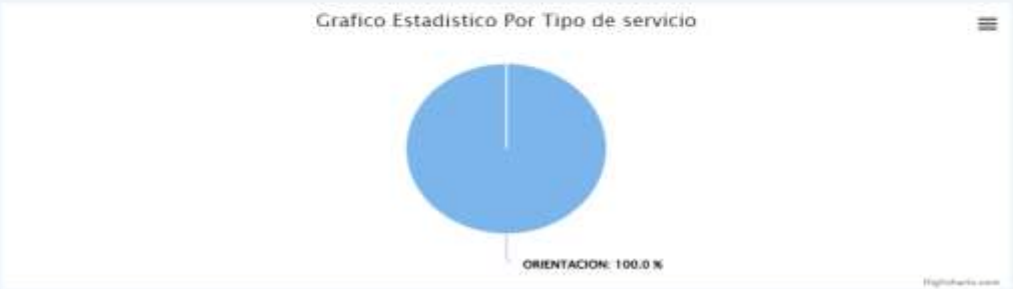
4. RESUMEN MISIONAL

4.1 ATENCIÓN AL PUBLICO

Num Total de Personas Atendidas	Num Total de Atenciones Realizadas
496	692

4.1.1 Resumen Estadistico por Tipo de Servicio (Top 10)

Tipo de Servicio	Cantidad
ORIENTACION	692



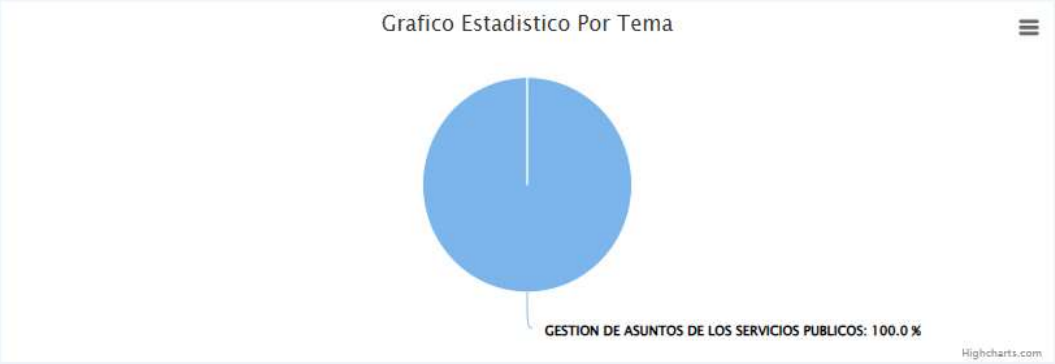
4.1.2 Resumen Estadistico por Servicio Realizado (Top 10)

Servicio Realizado	Cantidad
ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	263
ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	192
RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	181
RECURSOS DE QUEJA	27
SOLICITUD DE INTERVENCION	11
SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO	8
COMITES	5
SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	3
-POR DEFINIR-	1
RECEPCION DE QUEJA	1



4.1.3 Resumen Estadistico por Tema (Top 10)

Tema	Cantidad
GESTION DE ASUNTOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS	692



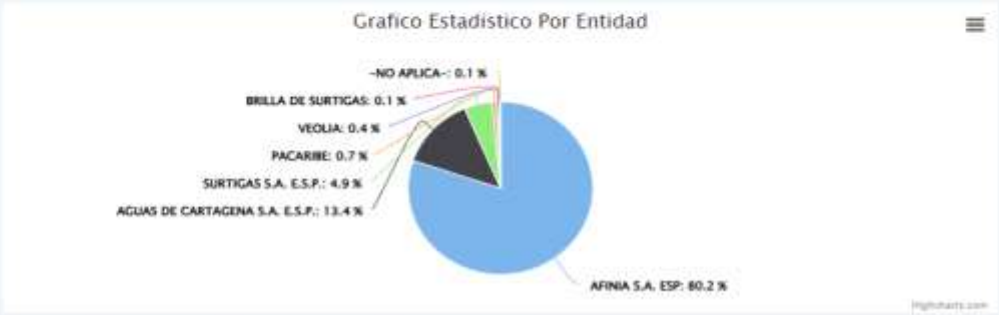
4.1.4 Resumen Estadistico por Asunto (Top 10)

Asunto	Cantidad
ALTO CONSUMO	312
COBROS INDEBIDOS	125
ALTO CONSUMO FACTURADO	56
COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	38
CONSUMO ESTIMADO	32
COBRO DE TARIFA ESTIMADA	26
DESVIACION SIGNIFICATIVA DEL SERVICIO	22
ANALISIS DE COMITÉ	17
MALA PRESTACION DEL SERVICIO	11
CAMBIO DE MEDIDOR	8



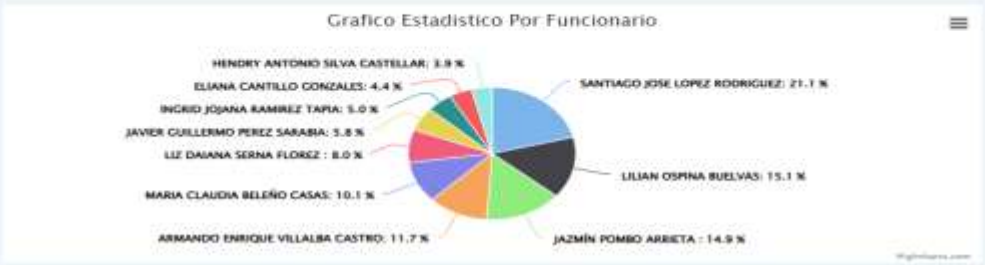
4.1.5 Resumen Estadistico por Entidad Implicada (Top 10)

Entidad Implicada	Cantidad
AFINIA S.A. ESP	555
AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.	93
SURTIGAS S.A. E.S.P.	34
PACARIBE	5
VEOLIA	3
BRILLA DE SURTIGAS	1
-NO APLICA-	1



4.1.6 Resumen Estadistico por Funcionario que Atiende (Top 10)

Funcionario/Contratista	Cantidad
SANTIAGO JOSE LOPEZ RODRIGUEZ	144
LILIAN OSPINA BUELVAS	103
JAZMÍN POMBO ARRIETA	102
ARMANDO ENRIQUE VILLALBA CASTRO	80
MARIA CLAUDIA BELEÑO CASAS	69
LIZ DAIANA SERNA FLOREZ	56
JAVIER GUILLERMO PEREZ SARABIA	40
INGRID JOJANA RAMIREZ TAPIA	34
ELIANA CANTILLO GONZALES	30
HENDRY ANTONIO SILVA CASTELLAR	27



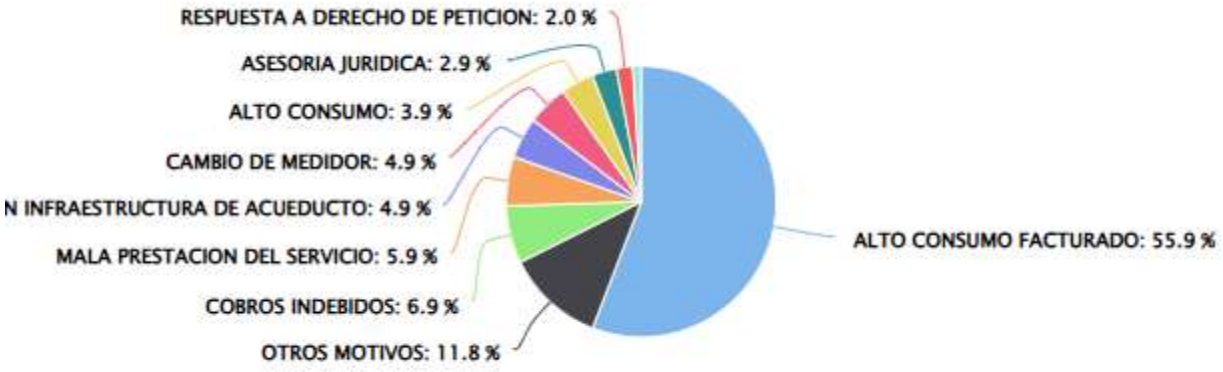
Highcharts.com

4.2 GESTIÓN DE PQRS

Num Total de PQRS Recibidas	Num Total de PQRS Tramitadas	Num Total de PQRS En-Tramite	Num Total de PQRS Sin Tramitar	Num Total de PQRS Rechazadas
115	108	31	0	98

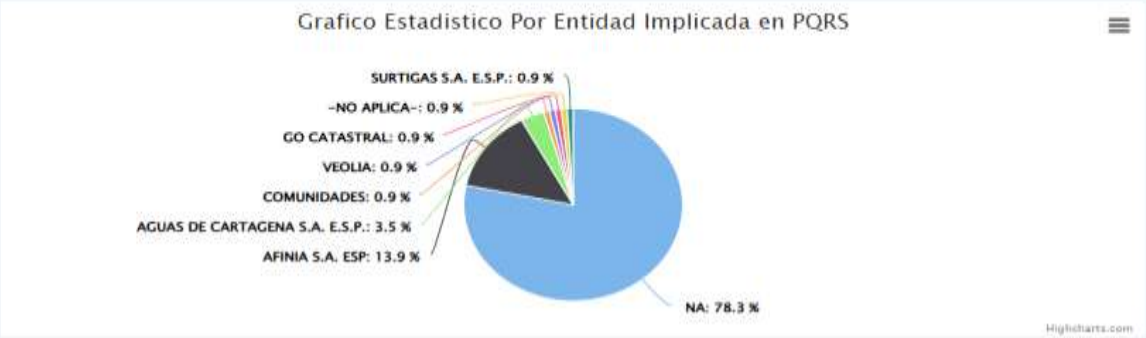
4.2.1 Resumen Estadistico por Tipo de PQRS(Top 10)

Tipo de PQRS	Cantidad
ALTO CONSUMO FACTURADO	57
OTROS MOTIVOS	12
COBROS INDEBIDOS	7
MALA PRESTACION DEL SERVICIO	6
DEFICIANCIAS EN INFRAESTRUCTURA DE ACUEDUCTO	5
CAMBIO DE MEDIDOR	5
ALTO CONSUMO	4
ASESORIA JURIDICA	3
RESPUESTA A DERECHO DE PETICION	2
COBRO DE RECONEXION ILEGAL	1



4.2.2 Resumen Estadistico por Entidad Implicada en PQRS(Top 10)

Entidad	Cantidad
NA	90
AFINIA S.A. ESP	16
AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.	4
COMUNIDADES	1
VEOLIA	1
GO CATASTRAL	1
-NO APLICA-	1
SURTIGAS S.A. E.S.P.	1



4.3 GESTIÓN DE ACTIVIDADES MISIONALES

Num Total de Actividades Misionales Realizadas

888

4.3.1 Resumen Estadistico por Tipo de Actividad(Top 10)

Tipo de Actividad	Cantidad
ORIENTACION	801
INTERVENCION ADMINISTRATIVA	57
RESPUESTA	30



4.3.2 Resumen Estadistico por Nombre de Actividad(Top 10)

Nombre	Cantidad
ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	275
ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	199
RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	187
CREACION DE DOCUMENTOS	104
REQUERIMIENTO ANTE AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS	28
RECURSOS DE QUEJA	27
RESPUESTA A PETICIONARIO Y/O ENTIDADES	25
SOLICITUD DE INTERVENCION	14
COMITES	9
SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO	9



INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS
PERSONERO DELEGADO

Personería Distrital de Cartagena de Indias

INFORME TRIMESTRAL DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, QUE EJECUTAN LAS ENTIDADES DEL DISTRITO PARA LA CIUDAD DE CARTAGENA OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE

Presentado Por: OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Proyectado Por: OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Presentado a: PERSONERIA AUXILIAR

Fecha: 20 DE diciembre DEL 2024

Personería Distrital de Cartagena de Indias

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	**Día:**	20	**Mes:**	12	**Año:**	2025

Referencia (tema).	**INFORME TRIMESTRAL SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, QUE EJECUTAN LAS ENTIDADES DEL DISTRITO**
Responsable del informe	**INDIRA JIMENEZ AMARIS**
Proceso o subproceso	**SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**
Presentado a	**A LA SEGUNDA LINEA (PLANEACIÓN ESTRATEGICA)**

Personería Distrital de Cartagena de Indias

Cartagena, 20 de diciembre 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 ha dado cumplimiento a lo establecido en el plan de acción, particularmente en lo relacionado con el "Seguimiento y control a las políticas, planes y programas de los servicios públicos domiciliarios que ejecutan las entidades del Distrito para la ciudad de Cartagena". En virtud de ello, se realizaron dos seguimientos a lo largo del año, conforme a lo previsto en el plan. En consecuencia, no fue necesario llevar a cabo ningún seguimiento adicional durante el último trimestre del año.

Cordialmente,

INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS
PERSONERO DELEGADO