	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.7569715	
1.1 Lugar y fecha de suscripción:	Cartagena de Indias, 27 de Febrero del 2025
1.2 Tipo de Contrato:	Prestación de servicios
1.3 Contratista:	Nombre: YINNETH CAROLINA ARENAS SOTO CC/NIT: 1047402492
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 ADMINISTRADORA 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 PUBLICO 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:	27 de Febrero del 2025
2. INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7569715	
2.1 CDP No:	0014
2.2 CDP OTROS SI No:	
2.3 CRP No:	0192
2.4 CRP OTRO SI No:	
2.5 Valor del contrato:	$ 17500000
2.6 Valor del Otro SI:	$
2.7 Valor parcial:	$ 2500000
3. CONTROL DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.7569715	
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 Mayo al 26 de Junio del 2025 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 26 de Junio del 2025.

Indira Ma Jimenez A.

INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS
32939323

Cartagena de Indias, 26 de Junio del 2025

CERTIFICADO DE REVISION DE CUENTAS DE COBRO

Luego de la revisión en la cuenta de cobro para el(a) contratista YINNETH CAROLINA ARENAS SOTO, identificado(a) con cedula de ciudadania No. 1047402492, con el contrato de servicios No. CO1.PCCNTR.7569715 en su cuota No. 4 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,



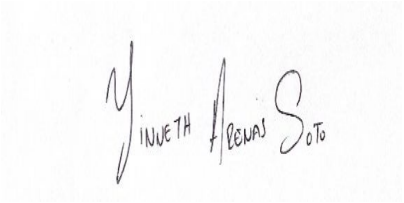
LUIS EDUARDO PALOMARES AMADOR
73138667

PERSONERIA	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.7569715	
OBJETO	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES TEMPORAL POR PARTE DEL CONTRATISTA COMO ADMINISTRADORA 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 PUBLICO DOMICILIARIOS O LA DELEGADA, OFICINA O DEPENDENCIA A LA QUE SEA ASIGNADO PARA APOYO.
VALOR DEL CONTRATO	$ 17500000
PLAZO DE EJECUCION	7 MESES
FECHA FIRMA CONTRATO	27 de Febrero del 2025
FECHA INICIO CONTRATO	27 de Febrero del 2025
DOCUMENTO DE IDENTIFICACION:	1047402492
NOMBRE DEL CONTRATISTA:	YINNETH CAROLINA ARENAS SOTO
VALOR PAGO PARCIAL:	2500000
PERIODO DE ACTIVIDADES:	Del 27 de Mayo al 26 de Junio del 2025

ACTIVIDADES REALIZADAS

No.	Radicado	Fecha	Nombre de la Actividad	Asunto	Descripcion
1	2506301047402492137685	2025-06-25	MESA TRABAJO		BUSCAR SOLUCIÓN A LOS CASOS CON MAYOR PROBLEMÁTICA TRASLADADOS A COMITÉ.
2	2506301047402492137686	2025-05-28	MESA TRABAJO		CASOS COMITÉ AGUAS DE CARTAGENA MAYO Y JUNIO
3	2506301047402492137687	2025-05-30	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		REALIZACION DE CRONOGRAMA DE TRABAJO CONTRATISTA MES DE JUNIO
4	2506301047402492137688	2025-05-27	VISITAS ESPECIALES		ACOMPAÑAMIENTO A LA COMUNIDAD DE LA URBANIZACIÓN CASTILLETE EN LA PROBLEMÁTICA DE LA RECOLECCIÓN DE LOS DESECHOS.



YINNETH CAROLINA ARENAS SOTO
1047402492

CUENTA DE COBRO REGIMEN SIMPLIFICADO

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

Ciudad y Fecha:	Cartagena de Indias, 26 de Junio de 2025	Cuenta Cobro No.	4

PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
NIT. 806.000084-2

DEBE A:

YINNETH CAROLINA ARENAS SOTO
IDENTIFICACIÓN No. 1047402492

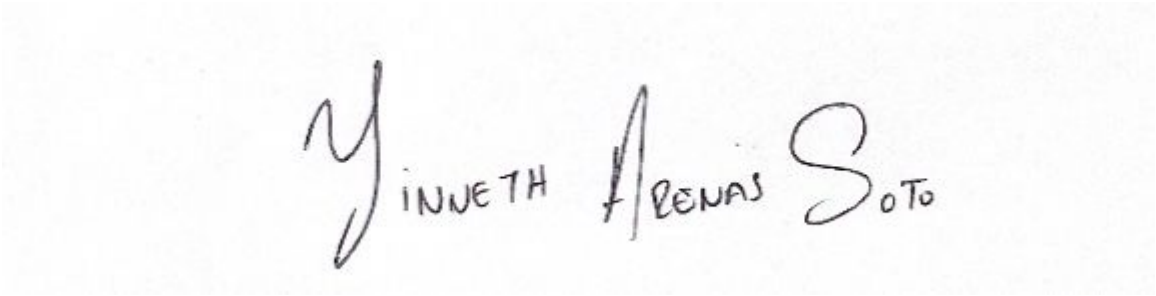
LA SUMA DE:
$2,500,000
Dos Millones Quinientos Mil pesos 00 M/CTE

POR CONCEPTO DE:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES TEMPORAL POR PARTE DEL CONTRATISTA COMO ADMINISTRADORA 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 PUBLICO DOMICILIARIOS O LA DELEGADA, OFICINA O DEPENDENCIA A LA QUE SEA ASIGNADO PARA APOYO. .

Desembolso No.	4	Periodo reportado:	Del 27 de Mayo al 26 de Junio del 2025

Entidad Bancaria:	BBVA COLOMBIA	Tipo de Cuenta:	AHORRO
Cuenta Bancaria No.	660023391	Títular de la Cuenta:	YINNETH CAROLINA ARENAS SOTO



YINNETH CAROLINA ARENAS SOTO
1047402492

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 1047402492		ARENAS SOTO YINNETH CAROLINA	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	peranza carrera 32 No. 35-55	CARTAGENA-BOLIVAR	6720107	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2025-05	2025-05	1577248873	9486980430	I	2025/06/24	2025/06/25	BANCO BBVA COLOMBIA S.A.	1	$413,800

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	Codigo	Dias	Codigo	Dias	Codigo	Dias	Tarifa	Dias	Exonerado SENA e ICBF
SUCURSAL: PRINCIPAL (1 Afiliados)																													
Centro de Trabajo: PRINCIPAL (1 Afiliados)																													
Ciudad: CARTAGENA Depto: BOLIVAR (1 Afiliados)																													
1	CC	1047402492 ARENAS YINNETH																	230301	30	EPS005	30		0	14-4	30	0.522%	0	No
Total		**Afiliados(1)**																											

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 1047402492		ARENAS SOTO YINNETH CAROLINA	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	peranza carrera 32 No. 35-55	CARTAGENA-BOLIVAR	6720107	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2025-05	2025-05	1577248873	9486980430	I	2025/06/24	2025/06/25	BANCO BBVA COLOMBIA S.A.	1	$413,800

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$227,800	$200	$0	$228,000
PORVENIR	230301	800,224,808	8	1	$227,800	$200	$0	$228,000
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$7,500	$100	$0	$7,600
COLPATRIA ARP	14-4	860,002,183	9	1	$7,500	$100	$0	$7,600
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$178,000	$200	$0	$178,200
SANITAS	EPS005	800,251,440	6	1	$178,000	$200	$0	$178,200
TOTAL				1	$413,300	$500	$0	$413,800

Este calendario en blanco está diseñado para facilitar su uso como un planificador. Cortesía de **WinCalendar.com**

Junio 2025

◄ May. 2025 | Jul. 2025 ►

Do.	Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.	Sá.
1	**2**	**3** SANTIAGO ARLINES	**4** HENDRY SANTIAGO	**5** LIZ HENDRY	**6** ARMANDO JAVIER PEREZ	**7**
8	**9** HENDRY LIZ	**10** JAZMIN ARLINES	**11** MARIA CLAUDIA ARMANDO	**12** LIZ JAVIER PEREZ	**13** MARIA CLAUDIA SANTIAGO	**14**
15	**16** LIZ HENDRY	**17** JAZMIN ARLINES	**18** MARIA CLAUDIA SANTIAGO	**19** JAZMIN ARLINES	**20** ARMANDO JAVIER PEREZ	**21**
22	**23** FESTIVO	**24** JAZMIN ARLINEZ	**25** SANTIAGO MARIA CLAUDIA	**26** HENDRY JAZMIN	**27** MARIA CLAUDIA ARMANDO	**28**
29	**30** FESTIVO					

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**Código: GQ-F-003**
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y CONTROL	**Versión: 5**
	FORMATO DE ACTAS	**Fecha de aprobación (d-m-a): 6/08/2024**

FECHA: 22-05-2025	**HORA: 3:00 pm**	**PROXIMA REUNION:**

LUGAR: Urbanización castillete

NOMBRE DE QUIEN DILIGENCIA: Eliana Cantillo

PROCESO:

OBJETIVO: Acompañamiento a la comunidad de la urbanización castillete en la problemática de la recolección de los desechos.

ASISTENTES:

NOMBRE	CEDULA	ENTIDAD	CARGO

ORDEN DEL DÍA

1. **Presentación de los asistentes de la reunión**
2. **Apertura de los casos a tratar**
3. **Compromisos**

DESARROLLO

El día 22 de mayo de 2025 se llevó a cabo la reunión con la comunidad de la urbanización Castillete en presencia de la empresa pacaribe con el coordinador de recolección Luis Fernando Rodríguez y funcionarios de la personería distrital de Cartagena de indias, Elkin Gómez y Laura Velasco, Celinda y Néstor en representación de la comunidad de castillete en la que se abordó la problemática que se viene presentando en cuanto a la recolección de los desechos, el manejo de los residuos, la ubicación de los contenedores y el horario estipulado de recolección,

COMPROMISOS

Actividad	Responsable	Fecha
El día 26 de mayo se notificará para cuando se realizaría la charla y/o capacitación para el manejo de los residuos y establecer los horarios de recolección	Pacaribe	26-05-2025
Cambio de 3 contenedores para el almacenamiento	Pacaribe	26-05-2025
Mejoras por parte de la comunidad en los rangos de los horarios establecidos para el desecho de los residuos	Comunidad castillete	
Se va a solicitar el acompañamiento de la Policía Nacional	Comunidad castillete	

Capacitación y sensibilización para lograr que la comunidad se interese por la mejora de la separación correctamente de los desechos		

Se dio por terminada esta actividad, habiéndose desarrollado los temas contenidos en esta acta y comprometiéndose las partes a cumplir con los compromisos adquiridos en la misma.

FIRMAS DE LOS ASISTENTES

NOMBRE:
CARGO:

NOMBRE:
CARGO:

NOMBRE:

NOMBRE:

NOMBRE:
CARGO:

NOMBRE:
CARGO:

NOMBRE:
CARGO:

NOMBRE:
CARGO:


PACARIDE



	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**Código: GQ-F-020**
	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA	**Versión: 4**
	FORMATO DE ACTAS	**Fecha de aprobación (d-m-a): 04/09/2020**

FECHA: JUNIO 2025	**HORA: 8:00**	**PROXIMA REUNION*: 09/2023***
LUGAR: PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA		
NOMBRE DE QUIEN DILIGENCIA:		
PROCESO: SERVICICOS PUBLICOS DOMICILIARIOS		
OBJETIVO: Buscar solución a los casos con mayor problemática trasladados a comité.		

ASISTENTES:

NOMBRE	CEDULA	ENTIDAD	CARGO

ORDEN DEL DÍA

1. Presentación de los asistentes de la reunión.
2. Apertura de los casos a tratar
3. Compromisos.

DESARROLLO

El 25 DE JUNIO de 2025 se llevó a cabo una mesa de trabajo con la empresa Aguas de Cartagena, presidida por la Dra. INDIRA JIMENEZ, en calidad de Personera delegada para la Vigilancia de los Servicios Públicos, y la Dra. Lilian Ospina Buelvas, Profesional Universitaria Especializada. La reunión se desarrolló en cumplimiento de las funciones establecidas por la Ley 142 de 1994 y demás disposiciones que garantizan la protección de los derechos de los usuarios.

Este comité responde a las medidas implementadas por la Personería delegada para los Servicios Públicos Domiciliarios con el propósito de atender casos especiales o de difícil manejo, asegurando soluciones efectivas para los usuarios conforme a la normativa vigente y a las políticas de las empresas prestadoras de estos servicios.

Durante la sesión, la Dra. INDIRA JIMENEZ presentó cada uno de los casos a tratar y, en conjunto con las funcionarias designadas por la empresa Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., se llevó a cabo un análisis detallado de cada situación, brindando respuestas inmediatas a los usuarios afectados.

1. USUARIO: BRUNO MASSA

POLIZA: 720628

MOTIVO: COBRO NO RECONOCIDO. PAGUE TODA LA DEUDA Y AHORA ESTÁN COBRANDO 6VMIL PESOS, ADEMÁS EL CONTADOR NUNCA LO VOLVIERON A COLOCAR DESPUÉS QUE PAGUE LA DEUDA Y DICEN QUE SI, QUE ME MUESTREN LA FIRMA DE INSTALADO

COMPROMISO EMPRESA:

COMPROMISO USUARIO:

2. USUARIO: YARMILUZ MARRUGO PEREIRA

POLIZA: 699329

MOTIVO: USUARIA TIENE UNA DEUDA CON AGUAS DE CARTAGENA LE LLEGÓ UNA FACTURA POR VALOR DE 3.000.000 POR EL MES DE NOVIEMBRE DE 2024 DICIEMBRE 1.931.629 Y ESTE AÑO SIGUEN LLEGANDO CONSUMO DEMASIADO ELEVADOS, ELLA QUIERE PAGAR, PERO ESO ESTÁ MUY ALTO

COMPROMISO EMPRESA:

COMPROMISO USUARIO:

3. USUARIO: JILMAR ROMARIO VALLE

POLIZA: 624656

DIRECCION: LAS DELICIAS

CELULAR: 3013704349

CORREO ELECTRONICO: cartagenavr@gmail.com

MOTIVO: cuenta con un local que tiene 2 puntos hidráulicos , el cual solo tiene un función uno, el mes de octubre llega una facturación de 23 m cúbicos un consumo demasiado elevado debido a que su consumo de meses anteriores es de 0 a 1 metro cubico , el mes de noviembre se acerca a la empresa hacer una reclamación y le envían un técnico que visualmente verifica el estado del contador y emiten una respuesta donde notifican que todo está bien y que tenía 5 días hábiles para responder a lo cual no pudo dar respuesta debido a que no se encontraba en la ciudad, hace el pago de la factura por de 103.000 y en enero se presenta nuevamente y le dicen que no hay reclamación alguna debido a que se vencieron los términos, solicita una nueva revisión y determinan llevar el contador para verificar el estado en laboratorio, hace dos semanas se presenta nuevamente y le dicen que el contador está en perfecto estado y que si debe pagar el consumo de octubre. dos días después le llegan a cambiar el medidor por que se encuentra en mal estado según el laboratorio, debido a eso procede a acercarse a la personería distrital a exponer el caso porque ellos dicen que los 23 metros cúbicos de agua es el consumo real por que el contador esta bueno y ahora le dicen que esta malo generándole confusión.

COMPROMISO EMPRESA:

COMPROMISO USUARIO:

4. USUARIO: RAFAEL GONZALEZ CASTAÑO

POLIZA: 669848

DIRECCION: UR BOSQUES DE LA CIRCUNVALAR MZ 1 LOTE 11

CELULAR: 3005054903

MOTIVO: Desde el mes de septiembre 2023 la empresa realizo cambio de póliza por una que no corresponde al medidor del usuario, ya que manifiesta que su póliza es 669848 como se evidencia en su históricos de facturas. El cambio fue solicitado por Maria Inés Pacheco Diaz, y su póliza es 668237 y tiene una deuda. Ahora la empresa realizó el cambio y me está cobrando a mi esa deuda. Es un lote que se vendió por lo tanto no me corresponde cancelar.

COMPROMISO EMPRESA:

COMPROMISO USUARIO:

5. USUARIO: MARIA MAGDALENA LA CAYO

POLIZA: 509909

DIRECCION: carera 1 a #1 a-33 edf poseidon del caribe apto 602

CELULAR: 3012456106

MOTIVO: presento alto consumo, usuario manifiesta que esta es la tercera vez que presenta estas reclamaciones y no tiene respuestas positiva usuaria vive sola en el predio y dice que no tiene fugas y es ilógico consumir tantos metros de agua

COMPROMISO EMPRESA:

COMPROMISO USUARIO:

6. USUARIO: ARAMINTA ESTEVAN VARGAS

POLIZA: 567642

DIRECCION: OLAYA HERRERA, SECTOR RAFAEL NUÑEZ CARRERA 51 #37-112

CELULAR: 3162595992

MOTIVO: CONSUMOS ESTIMADOS. PESE A TENER CORTE DRASTICO. USUARIA SOLICITA QUE SE AJUSTEN RECIBOS, SE LE HAGA UN DESCUENTO A LA DEUDA TENIENDO EN CUENTA CONSUMOS ESTIMADOS, Y QUE LE PERMITAN SUSCRIBIR ACUERDO DE PAGO, PARA QUE LA EMPRESA LE Y NORMALICE SERVICIO**.**

COMPROMISO EMPRESA:

COMPROMISO USUARIO:

7. USUARIO: SANDRA MILENA CASSIANI CASSIANI

POLIZA: 754254

DIRECCION: la consolata sector alcazares Mg-l51

CELULAR: 3116807248

CORREO ELECTRONICO: samicassiani@gmail.com

MOTIVO: La usuaria manifiesta que la empresa le ha estado facturando como comercial y no como residencial desde el año 2019 mes de octubre y hasta la fecha se da cuenta al ver la forma como se incrementó la factura. La empresa realiza inspección y evidencia que es en la casa de al lado que hay una tienda, pero aun así en la decisión empresarial no le acceden la reclamación. La usuaria presentó recurso, pero fue rechazado por extemporáneo y presento recurso de queja ante la super, pero sin fundamento ya que reconoce que si fue por fuera de los 5 días hábiles. Pide que le colaboren ya que la empresa sigue facturándole equivocadamente aun cuando aportó el certificado de estratificación y los contratistas se dieron cuenta que es una vivienda solamente residencial.

COMPROMISO EMPRESA:

COMPROMISO USUARIO:

8. USUARIO: JOSE FERANDO SANABRIA

POLIZA: 687317

DIRECCION: pasacaballos kra 19 15-50

CELULAR: 3135501077

CORREO ELECTRONICO: azadon0909@gmail.com

MOTIVO: el usuario manifiesta que le generan cobros de trabajo de alcantarillado de un predio de cual no tiene relación, se le hizo trabajo a un local comercial de 3 pisos, en cada piso hay un local diferente, el usuario tiene su local enfrente a este, pero no tiene relación alguna, y en su local no se hizo algún trabajo o arreglo.

COMPROMISO EMPRESA:

COMPROMISO USUARIO:

9. USUARIO: ASTERIO TERAN BERRIO

POLIZA: 525099

DIRECCION: carrera 28 36-12 barrio la esperanza sector las delicias

CELULAR: 3107762136-3217946021

MOTIVO: el usuario llamo a la empresa aguas de Cartagena por fuga en la calle, se realizó trabajo el cual fue cobrado por $400,000, el cual quedo mal y debieron llamar nuevamente para arreglar, se realizó el trabajo pero este ya no fue en su acometida o casa, sino en otra zona, el cual fue facturado por $4,0962,713, realizo reclamaciones, dejo vencer los términos y no presento recurso**.**

COMPROMISO EMPRESA:

COMPROMISO USUARIO:

10. USUARIO: AMAURY PATRON ANTEQUERA

POLIZA: 763002

DIRECCION: CAMPESTRE MZ 116 LT 2 ETAPA 2

CELULAR: 3205575334

MOTIVO: el usuario manifiesta que las lecturas son invertidas entre su medidor con la póliza 763002 y el medidor de un vecino de póliza 765420, ha presentado reclamaciones ante aguas de Cartagena la cual no ha sido favorable y las lecturas siguen siendo invertidas hasta la fecha, desde el mes de diciembre de 2024.

COMPROMISO EMPRESA:

COMPROMISO USUARIO:

11. USUARIO: ORTENCIA MORALES

POLIZA: 766166

DIRECCION: la central calle 21 62-37

CELULAR: 3022436556

CORREO ELECTRONICO: moralesortencia350@gmail.com

MOTIVO: usuario presento recurso por trabajos fuera del predio sin obtener respuesta en la actualidad presenta deuda por valor de $ 5,703,705, solicita que su caso sea estudiado en comité de intervención**.**

COMPROMISO EMPRESA:

COMPROMISO USUARIO:

12. USUARIO: JORYARI ESTEFANY NARANJO GARCIA

POLIZA: 666893

DIRECCION: Zaragocilla calle 25 carrera 53A casa 74

CELULAR: 3104687106

MOTIVO: USUARIA MANIFIESTA QUE DESDE EL MES DE DICIEMBRE DE 2024 LA EMPRESA LE VIENE FACTURANDO ALTO CONSUMO, A PRESENTADO DIFERENTES RECLAMACIONES ANTE LA EMPRESA, DONDE SOLO VA EL CONTRATISTA VERIFICA Y LE INDICA QUE HAY UNA FUGA IMPERCEPTIBLE, USUARIA MANIFIESTA QUE LA EMPRESA NO HA REALIZADO LA VISITA CON GEOFONO PARA IDENTIFICAR LA FUGA. DESDE HACE UN MES LE TOCA ESTAR CERRANDO LA LLAVE DEL AGUA, TODA VEZ QUE SI ESTA ABIERTA MAS DE 3 HORAS LA CASA SE LE INUNDA.

COMPROMISO EMPRESA:

COMPROMISO USUARIO:

13. USUARIO: KELLY JOHANA ORTIZ GUZMAN

POLIZA: 559431

DIRECCION: urbanización villa rosa mz lo3 A

CELULAR: 3106446346

MOTIVO: USUARIO RECIBIO RESPUESTA DE MANERA NEGATIVA, MANIFIESTA NO TENER ESE CONSUMO TAN ALTO, FUE CONTESTADO NEGATIVAMENTE, QUIERE QUE LE HAGAN REVISION, Y REBAJA TOTAL DE LA DEUDA.

COMPROMISO EMPRESA:

COMPROMISO USUARIO:

14. USUARIO: YAJAIRA SILVA MONCADA

POLIZA: 527218

DIRECCION: Barrio Líbano carrera 49 -1 31B 15

CELULAR: 3003081026

CORREO ELECTRONICO: yayitasilva0@gmail.com

MOTIVO: DESDE EL AÑO 2023, LA USUARIA VIENE PRESENTANDO ALTO CONSUMO, LA EMPRESA REALIZABA VISITAS, PERO NO LLEVABAN GEOFONO, FUE EN EL MES DE FEBRERO DE 2025 QUE LA EMPRESA DETECTO UNA FUGA IMPERCEPTIBLE, LA CUAL YA FUE CORREGIDA, PERO AUN ASI LA EMPRESA SIGUE FACTURANDO ALTO CONSUMO (consumos de 32 m3), VIVIENDA HABITADA POR 2 ADULTAS Y UN NIÑO, Y CON 5 PUNTOS HIDRAULICOS. USUARIA VIENE PRESENTANDO RECLAMOS HACE MAS DE 2 AÑOS. Y MANIFIESTA QUE NECESITA UNA SOLUCION DEFINITIVA POR PARTE DE LA EMPRESA. (en ultimas reclamaciones la empresa dice que ese es su consumo de acuerdo a histórico, pero no tiene en cuenta que anteriormente había fuga. en espera igual de respuesta de recursos de apelación ante la superintendencia)

COMPROMISO EMPRESA:

COMPROMISO USUARIO:

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**Código: GQ-F-020**
	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA	**Versión: 4**
	FORMATO DE ACTAS	**Fecha de aprobación (d-m-a): 04/09/2020**

COMPROMISOS		
Actividad	**Responsable**	**Fecha**

Se dio por terminada esta actividad, habiéndose desarrollado los temas contenidos en esta acta y comprometiéndose las partes a cumplir con los compromisos adquiridos en la misma.

FIRMAS DE LOS ASISTENTES

NOMBRE:

NOMBRE:

CARGO:

NOMBRE:

NOMBRE:

FIRMAS DE LOS ASISTENTES

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	**Código: GQ-F-020**
	GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA	**Versión: 4**
	FORMATO DE ACTAS	**Fecha de aprobación (d-m-a): 04/09/2020**

Cartagena 28 de mayo del 2025

Doctoras.
NOHORA NARVAEZ
ROSIRYS CATALAN
Aguas de Cartagena
correspondencia@acuacar.com.co

REF: MESA DE TRABAJO 25 DE JUNIO

Cordial saludo.

En mi condición de personero delegado para los servicios públicos domiciliarios y atendiendo a mis funciones de defensa, asesoría y acompañamiento a los usuarios en sus diferentes problemáticas en materia de servicios públicos en el Distrito de Cartagena y sus entes descentralizados, así como de asesoría en sus peticiones, quejas y recursos antes las empresas prestadoras y en concordancia con la C.N. Ley 136/94, Ley 142/94. 689/2000 decreto 990/2002. y el decreto 1429 del 1995, 1995 y atendiendo la solicitud de varios usuarios respecto a las quejas presentadas ante la empresa, es menester convocarlos a una mesa de trabajo el 25 DE JUNIO desde las 8:00 a. m. a 12: 00 p.m. en las instalaciones de la Personería Distrital de Cartagena de Indias ubicadas PIE DE LA POPA Av Pedro de Heredia Sector lo Amador Cll 32 N. 20 C 14

Esperamos contar con su valiosa asistencia.

ESTA DELEGACIÓN POR MANDATO DEL ART. 23 Y 74- CONSTITUCIÓN POLÍTICA, LEY 1755 DEL 2015 PREVIENE Y ADVIERTE EL DEBER JURÍDICO QUE LE ASISTE A LOS SERVIDORES PÚBLICOS (O PARTICULARES QUE REALICEN FUNCIONES PUBLICAS) DE ATENDER LAS INQUIETUDES DE LA COMUNIDAD E INICIAR DE LA MANERA MÁS OPORTUNA LAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS PERTINENTES EN ARAS DE DAR PRONTA Y CUMPLIDA RESPUESTA A LAS QUEJAS PRESENTADAS.

Indira M. Jimenez A.

INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS
PERSONERO DELEGADO

CASOS COMITÉ AGUAS DE CARTAGENA MAYO Y JUNIO

1. USUARIO: BRUNO MASSA

POLIZA: 720628

MOTIVO: COBRO NO RECONOCIDO. PAGUE TODA LA DEUDA Y AHORA ESTÁN COBRANDO 6VMIL PESOS, ADEMÁS EL CONTADOR NUNCA LO VOLVIERON A COLOCAR DESPUÉS QUE PAGUE LA DEUDA Y DICEN QUE SI, QUE ME MUESTREN LA FIRMA DE INSTALADO

2. USUARIO: YARMILUZ MARRUGO PEREIRA

POLIZA: 699329

MOTIVO: USUARIA TIENE UNA DEUDA CON AGUAS DE CARTAGENA LE LLEGÓ UNA FACTURA POR VALOR DE 3.000.000 POR EL MES DE NOVIEMBRE DE 2024 DICIEMBRE 1.931.629 Y ESTE AÑO SIGUEN LLEGANDO CONSUMO DEMASIADO ELEVADOS, ELLA QUIERE PAGAR, PERO ESO ESTÁ MUY ALTO

3. USUARIO: JILMAR ROMARIO VALLE

POLIZA: 624656

DIRECCION: LAS DELICIAS

CELULAR: 3013704349

CORREO ELECTRONICO: cartagenavr@gmail.com

MOTIVO: cuenta con un local que tiene 2 puntos hidráulicos , el cual solo tiene un función uno, el mes de octubre llega una facturación de 23 m cúbicos un consumo demasiado elevado debido a que su consumo de meses anteriores es de 0 a 1 metro cubico , el mes de noviembre se acerca a la empresa hacer una reclamación y le envían un técnico que visualmente verifica el estado del contador y emiten una respuesta donde notifican que todo está bien y que tenía 5 días hábiles para responder a lo cual no pudo dar respuesta debido a que no se encontraba en la ciudad, hace el pago de la factura por de 103.000 y en enero se presenta nuevamente y le dicen que no hay reclamación alguna debido a que se vencieron los términos, solicita una nueva revisión y determinan llevar el contador para verificar el estado en laboratorio, hace dos semanas se presenta nuevamente y le dicen que el contador está en perfecto estado y que si debe pagar el consumo de octubre. dos días después le llegan a cambiar el medidor por que se encuentra en mal estado según el laboratorio, debido a eso procede a acercarse a la personería distrital a exponer el caso porque ellos dicen que los 23 metros cúbicos de agua es el consumo real por que el contador esta bueno y ahora le dicen que esta malo generándole confusión.

4. USUARIO: RAFAEL GONZALEZ CASTAÑO

POLIZA: 669848

DIRECCION: UR BOSQUES DE LA CIRCUNVALAR MZ 1 LOTE 11

CELULAR: 3005054903

MOTIVO: Desde el mes de septiembre 2023 la empresa realizo cambio de póliza por una que no corresponde al medidor del usuario, ya que manifiesta que su póliza es 669848 como se evidencia en su históricos de facturas. El cambio fue solicitado por Maria Inés Pacheco Diaz, y su póliza es 668237 y tiene una deuda. Ahora la empresa realizó el cambio y me está cobrando a mi esa deuda. Es un lote que se vendió por lo tanto no me corresponde cancelar.

5. USUARIO: MARIA MAGDALENA LA CAYO

POLIZA: 509909

DIRECCION: carera 1 a #1 a-33 edf poseidon del caribe apto 602

CELULAR: 3012456106

MOTIVO: presento alto consumo, usuario manifiesta que esta es la tercera vez que presenta estas reclamaciones y no tiene respuestas positiva usuaria vive sola en el predio y dice que no tiene fugas y es ilógico consumir tantos metros de agua

6. USUARIO: ARAMINTA ESTEVAN VARGAS

POLIZA: 567642

DIRECCION: OLAYA HERRERA, SECTOR RAFAEL NUÑEZ CARRERA 51 #37-112

CELULAR: 3162595992

MOTIVO: CONSUMOS ESTIMADOS. PESE A TENER CORTE DRASTICO. USUARIA SOLICITA QUE SE AJUSTEN RECIBOS, SE LE HAGA UN DESCUENTO A LA DEUDA TENIENDO EN CUENTA CONSUMOS ESTIMADOS, Y QUE LE PERMITAN SUSCRIBIR ACUERDO DE PAGO, PARA QUE LA EMPRESA LE Y NORMALICE SERVICIO**.**

7. USUARIO: SANDRA MILENA CASSIANI CASSIANI

POLIZA: 754254

DIRECCION: la consolata sector alcazares Mg-l51

CELULAR: 3116807248

CORREO ELECTRONICO: samicassiani@gmail.com

MOTIVO: La usuaria manifiesta que la empresa le ha estado facturando como comercial y no como residencial desde el año 2019 mes de octubre y hasta la fecha se da cuenta al ver la forma como se incrementó la factura. La empresa realiza inspección y evidencia que es en la casa de al lado que hay una tienda, pero aun así en la decisión empresarial no le acceden la reclamación. La usuaria presentó recurso, pero fue rechazado por extemporáneo y presento recurso de queja ante la super, pero sin fundamento ya que reconoce que si fue por fuera de los 5 días hábiles. Pide que le colaboren ya que la empresa sigue facturándole equivocadamente aun cuando aportó el certificado de estratificación y los contratistas se dieron cuenta que es una vivienda solamente residencial.

8. USUARIO: JOSE FERANDO SANABRIA

POLIZA: 687317

DIRECCION: pasacaballos kra 19 15-50

CELULAR: 3135501077

CORREO ELECTRONICO: azadon0909@gmail.com

MOTIVO: el usuario manifiesta que le generan cobros de trabajo de alcantarillado de un predio de cual no tiene relación, se le hizo trabajo a un local comercial de 3 pisos, en cada piso hay un local diferente, el usuario tiene su local enfrente a este, pero no tiene relación alguna, y en su local no se hizo algún trabajo o arreglo.

9. USUARIO: ASTERIO TERAN BERRIO

POLIZA: 525099

DIRECCION: carrera 28 36-12 barrio la esperanza sector las delicias

CELULAR: 3107762136-3217946021

MOTIVO: el usuario llamo a la empresa aguas de Cartagena por fuga en la calle, se realizó trabajo el cual fue cobrado por $400,000, el cual quedo mal y debieron llamar nuevamente para arreglar, se realizó el trabajo pero este ya no fue en su acometida o casa, sino en otra zona, el cual fue facturado por $4,0962,713, realizo reclamaciones, dejo vencer los términos y no presento recurso**.**

10. USUARIO: AMAURY PATRON ANTEQUERA

POLIZA: 763002

DIRECCION: CAMPESTRE MZ 116 LT 2 ETAPA 2

CELULAR: 3205575334

MOTIVO: el usuario manifiesta que las lecturas son invertidas entre su medidor con la póliza 763002 y el medidor de un vecino de póliza 765420, ha presentado reclamaciones ante aguas de Cartagena la cual no ha sido favorable y las lecturas siguen siendo invertidas hasta la fecha, desde el mes de diciembre de 2024.

11. USUARIO: ORTENCIA MORALES

POLIZA: 766166

DIRECCION: la central calle 21 62-37

CELULAR: 3022436556

CORREO ELECTRONICO: moralesortencia350@gmail.com

MOTIVO: usuario presento recurso por trabajos fuera del predio sin obtener respuesta en la actualidad presenta deuda por valor de $ 5,703,705, solicita que su caso sea estudiado en comité de intervención**.**

12. USUARIO: JORYARI ESTEFANY NARANJO GARCIA

POLIZA: 666893

DIRECCION: Zaragocilla calle 25 carrera 53A casa 74

CELULAR: 3104687106

MOTIVO: USUARIA MANIFIESTA QUE DESDE EL MES DE DICIEMBRE DE 2024 LA EMPRESA LE VIENE FACTURANDO ALTO CONSUMO, A PRESENTADO DIFERENTES RECLAMACIONES ANTE LA EMPRESA, DONDE SOLO VA EL CONTRATISTA VERIFICA Y LE INDICA QUE HAY UNA FUGA IMPERCEPTIBLE, USUARIA MANIFIESTA QUE LA EMPRESA NO HA REALIZADO LA VISITA CON GEOFONO PARA IDENTIFICAR LA FUGA. DESDE HACE UN MES LE TOCA ESTAR CERRANDO LA LLAVE DEL AGUA, TODA VEZ QUE SI ESTA ABIERTA MAS DE 3 HORAS LA CASA SE LE INUNDA.

13. USUARIO: KELLY JOHANA ORTIZ GUZMAN

POLIZA: 559431

DIRECCION: urbanización villa rosa mz lo3 A

CELULAR: 3106446346

MOTIVO: USUARIO RECIBIO RESPUESTA DE MANERA NEGATIVA, MANIFIESTA NO TENER ESE CONSUMO TAN ALTO, FUE CONTESTADO NEGATIVAMENTE, QUIERE QUE LE HAGAN REVISION, Y REBAJA TOTAL DE LA DEUDA.

14. USUARIO: YAJAIRA SILVA MONCADA

POLIZA: 527218

DIRECCION: Barrio Líbano carrera 49 -1 31B 15

CELULAR: 3003081026

CORREO ELECTRONICO: yayitasilva0@gmail.com

MOTIVO: DESDE EL AÑO 2023, LA USUARIA VIENE PRESENTANDO ALTO CONSUMO, LA EMPRESA REALIZABA VISITAS, PERO NO LLEVABAN GEOFONO, FUE EN EL MES DE FEBRERO DE 2025 QUE LA EMPRESA DETECTO UNA FUGA IMPERCEPTIBLE, LA CUAL YA FUE CORREGIDA, PERO AUN ASI LA EMPRESA SIGUE FACTURANDO ALTO CONSUMO (consumos de 32 m3), VIVIENDA HABITADA POR 2 ADULTAS Y UN NIÑO, Y CON 5 PUNTOS HIDRAULICOS. USUARIA VIENE PRESENTANDO RECLAMOS HACE MAS DE 2 AÑOS. Y MANIFIESTA QUE NECESITA UNA SOLUCION DEFINITIVA POR PARTE DE LA EMPRESA. (en ultimas reclamaciones la empresa dice que ese es su consumo de acuerdo a histórico, pero no tiene en cuenta que anteriormente había fuga. en espera igual de respuesta de recursos de apelación ante la superintendencia)