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 Junio al 26 de Julio 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 24 de Julio del 2025.



INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS
32939323

Cartagena de Indias, 24 de Julio 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. 5 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,

Carlos Mario Rivera

CARLOS MARIO RIVERA SIERRA
1143351130

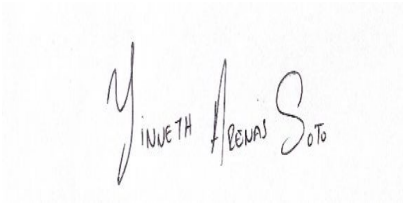
	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GA-F-005
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Versión: 2
	FORMATO DE INFORME DE ACTIVIDADES	Fecha de aprobación (d/m/a): 22/04/2016

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 Junio al 26 de Julio del 2025

ACTIVIDADES REALIZADAS

No.	Radicado	Fecha	Nombre de la Actividad	Asunto	Descripcion
1	2508031047402492143266	2025-07-04	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		SE REALIZA INFORME REUNION CON LAS ENTIDADES DISTRITALES QUE INTERVIENEN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EL CUA SE SUBIO AL SIGPER PLAN ANUAL DE SSPD
2	2508031047402492143268	2025-07-04	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		SE REALIZA INFORME SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS (2) EL CUAL SE SUBIO AL SIGPER PARA CUMPLIR CON EL INFORME DEL SEGUNDO TRIMESTRE PLAN ANUL 2025 OFICINA DELEGADA DE SERVICIOS PUBLICOS
3	2508031047402492143269	2025-07-04	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		ELABORACION INFORME SOSTENIBILIDAD URBANA Y AMBIENTAL ACTIVIDAD DEL PLAN ANUAL Y SE SUBIO AL SIGPER
4	2508031047402492143271	2025-06-27	ASESORIAS Y ACOMPAÑAMIENTOS		CASOS TRABAJADOS EN COMITE CON AGUAS DE CARTAGENA Y SOLUCION A CADA UNO DE ELLOS JUNIO 2025
5	2508031047402492143273	2025-06-30	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		SE REALIZA DOCUMENTO CALENDARIO DE HORARIO PARA CONTRATISTA DEDE LA DELEGADA DE SERVICIOS PUBLICOS PARA EL MES DE JULIO 2025 , SEGUN INDICACIONES DE LA DELEGADA ATENCION AL PUBLICO
6	2508031047402492143275	2025-07-04	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		SE REALIZA INDICADOR 1 ATENCIÓN AL USUARIO EN LA DELEGADA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (1) Y SE SUBE AL SIGPER PARA INFORME DEL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2025
7	2508031047402492143275	2025-07-04	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		SE REALIZA INDICADOR 1 ATENCIÓN AL USUARIO EN LA DELEGADA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (1) Y SE SUBE AL SIGPER PARA INFORME DEL SEGUNDO TRIMESTRE DEL AÑO 2025
8	2508031047402492143277	2025-07-04	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		SE REALIZA INDICADOR 2 MESAS DE TRABAJO CON LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS PARA SUBIR AL SIGPER

9	2508031047402492143278	2025-07-03	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		SE REALIZA INDICADOR 3 CAPACITACIONES SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIO
10	2508031047402492143279	2025-07-03	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		SE REALIZA INFORME PARA SUBIR AL SIGPER EN EL PLAN ANUAL ACTIVIDAD INFORME ACOMPAÑAMIENTO A LAS COMUNIDADES EN MATERIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.



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, 24 de Julio de 2025	Cuenta Cobro No.	5

PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
NIT. 806.000084-2

DEBE A:

YINNETH CAROLINA ARENAS SOTO
IDENTIFICACIÓN No. 1047402492

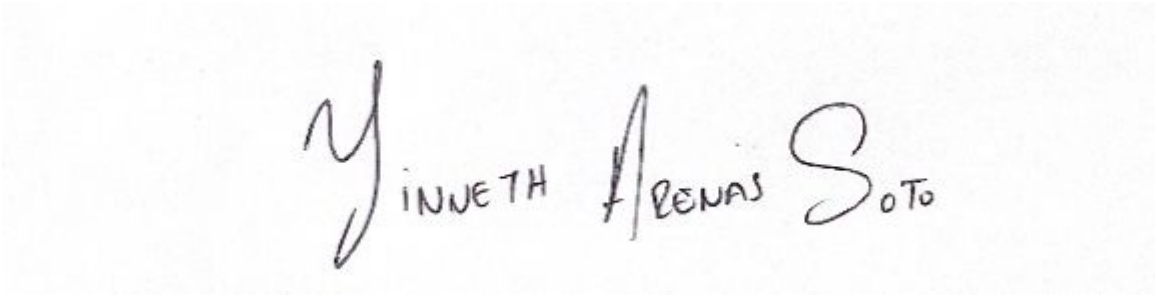
LA SUMA DE:
$2,500,000
Dos Millones Quinientos Mil pesos 00 M/CTE

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.	5	Periodo reportado:	Del 27 de Junio al 26 de Julio 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
2025-06	2025-06	1650222558	9489346127	I	2025/07/21	2025/07/24	BANCO BBVA COLOMBIA S.A.	3	$414,300

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	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
2025-06	2025-06	1650222558	9489346127	I	2025/07/21	2025/07/24	BANCO BBVA COLOMBIA S.A.	3	$414,300

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$227,800	$500	$0	$228,300
PORVENIR	230301	800,224,808	8	1	$227,800	$500	$0	$228,300
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	$400	$0	$178,400
SANITAS	EPS005	800,251,440	6	1	$178,000	$400	$0	$178,400
TOTAL				1	$413,300	$1,000	$0	$414,300

Personería Distrital de Cartagena de Indias

INFORME TRIMESTRAL REUNIÓN CON LAS ENTIDADES DISTRITALES QUE INTERVIENEN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

PRESENTADO POR: DELEGADA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

PROYECTADO POR: ELIANA CANTILLO G

PRESENTADO A: PERSONERÍA AUXILIAR

Fecha: 30 de junio 2025

	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:**	3	**Mes:**	07	**Año:**	2025

Referencia (tema).	**INFORME TRIMESTRAL REUNIÓN CON LAS ENTIDADES DISTRITALES QUE INTERVIENEN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**
Responsable del informe	**INDIRA JIMENEZ AMARIS**
Proceso o subproceso	**SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**
Presentado a	**PERSONERIA AUXILIAR**

REUNION CON LAS ENTIDADES DISTRITALES QUE INTERVIENEN CON LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

OBJETIVO

Convocar y llevar a cabo reuniones con las entidades públicas responsables de la regulación y supervisión de los servicios públicos domiciliarios de la ciudad de Cartagena , con el fin de coordinar esfuerzos, abordar inquietudes y resolver problemas relacionados con la prestación de estos servicios esto con el fin de asegurar que las políticas y prácticas en materia de servicios públicos se apliquen de manera eficaz y equitativa, beneficiando a los ciudadanos y optimizando la gestión del servicio.

INDICADOR: Informe general sobre las reuniones con las entidades del distrito.

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las funciones asignadas y en el marco del plan de acción establecido para la vigencia 2025, la delegada de Servicios Públicos Domiciliarios ha venido desarrollando una serie de actividades orientadas a la promoción, vigilancia y protección de los derechos ciudadanos en materia de servicios públicos domiciliarios. Durante el segundo trimestre del año, se ha garantizado la participación activa en espacios estratégicos de articulación interinstitucional, tales como comités de estratificación, mesas de trabajo y reuniones convocadas por diferentes dependencias distritales y empresas prestadoras del servicio.

El presente informe tiene como finalidad dejar constancia de las gestiones realizadas por la delegada durante los meses de ABRIL a JUNIO de 2025, evidenciando su compromiso con el mejoramiento continuo de los servicios públicos, la atención oportuna a la ciudadanía y el fortalecimiento del control preventivo.

CUERPO DEL INFORME

La delegada de servicios públicos en los meses de abril a junio asistió a reuniones convocada por la secretaria de planeación, secretaria general de la alcaldía y empresas prestadoras de los servicios públicos.

COMITE DE ESTRATIFICACION

- **REUNION COMITÉ DE ESTRATIFICACION TERCERA REUNION**

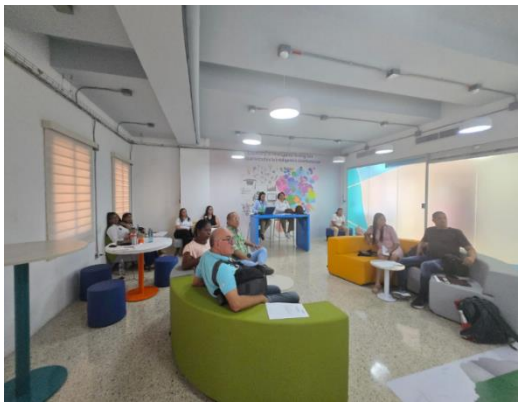
El 1 de abril de 2025 se realizó la Tercera Reunión Ordinaria del Comité Permanente de Estratificación, correspondiente a la vigencia 2025, en las oficinas de Surtigas.

A la sesión asistieron la Delegada de Servicios Públicos Domiciliarios, representantes de la Secretaría Técnica, el Veedor del Comité, delegados de las empresas prestadoras de servicios públicos, miembros del Comité Permanente de Estratificación y otros asistentes designados por las instituciones participantes.

Durante la reunión se trataron, entre otros temas, la verificación del quórum, la lectura y aprobación del acta anterior, la presentación de informes sobre solicitudes de revisión en segunda instancia por parte de la Secretaría Técnica y del Veedor del Comité, la socialización de actas de primera instancia, la programación de visitas técnicas y la presentación de informes y proposiciones varias.

La participación activa de los asistentes permitió avanzar en los temas establecidos en el orden del día, contribuyendo al seguimiento efectivo de los procesos de estratificación en el Distrito.





1 de abril comité de estratificación

- **REUNION COMITÉ DE ESTRATIFICACION CUARTA REUNION**

La delegada de Servicios Públicos Domiciliarios, asistió a la Cuarta Reunión Ordinaria del Comité Permanente de Estratificación (CPE), llevada a cabo el 6 de mayo de 2025 en la Secretaría de Planeación Distrital. Su participación respondió al compromiso institucional de la Personería Distrital de Cartagena con el seguimiento y vigilancia de los procesos de estratificación en la ciudad.

Durante la sesión, la delegada intervino en los distintos puntos de la agenda, incluyendo la revisión de solicitudes en segunda instancia, la programación de visitas en primera instancia, la construcción del cronograma de capacitaciones 2025 y los informes generales del Comité. Su intervención se enfocó en garantizar que estos procesos se desarrollen con criterios de equidad, legalidad y participación ciudadana.

En el marco del informe sobre los avances en el proceso de conciliación para el cobro de honorarios correspondientes al mes de diciembre de 2024, la delegada solicitó claridad sobre el estado del trámite y propuso el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento interinstitucional para garantizar el cumplimiento oportuno de estos pagos a los representantes comunitarios.

La participación activa de la delegada reafirma el rol de la Personería como garante de los derechos colectivos, contribuyendo al fortalecimiento del control social y a una estratificación más justa y transparente en el Distrito de Cartagena.



6 DE MAYO

- **REUNIÓN VIRTUAL - COORDINACIÓN PLAN DE TRABAJO COMITÉ SERVICIO DE ASEO #3**

La delegada de Servicios Públicos asistió a la reunión virtual convocada por la empresa Veolia, en el marco del Comité de Servicios de Aseo en Cartagena, con el objetivo de coordinar el plan de trabajo entre las entidades responsables de la gestión de residuos en la ciudad. Durante el encuentro se revisaron los avances de sesiones anteriores y se reafirmó la importancia de continuar fortaleciendo la articulación interinstitucional para mejorar las condiciones de limpieza, salubridad y calidad de vida en el distrito.

En la sesión se identificaron seis ejes de intervención prioritarios, dentro de los cuales se destacan la movilización de residuos, la gestión de podas y el control a generadores informales. Se destacó la necesidad de colaboración entre entidades como DADIS, EPA y la Policía Nacional para enfrentar las problemáticas asociadas a los infractores y garantizar una gestión más eficiente de los residuos sólidos.

También se abordó la importancia de establecer indicadores que permitan evaluar el avance de las acciones implementadas, así como la necesidad de revisar y ajustar el plan de trabajo propuesto. La próxima reunión fue programada para el 25 de abril en la Oficina de Servicios Públicos, con el fin de continuar con el seguimiento y consolidación de los compromisos asumidos.



8 de abril /2025

- **REUNION CAMBIO DEL SITIO DE DISPOSICIÓN FINAL Y ADOPCIÓN DEL NUEVO COSTO DE REFERENCIA TARIFARIO (CRT)**

La delegada de servicios públicos de la Personería Distrital de Cartagena de Indias asistió a la jornada de socialización realizada el día 14 de abril de 2025, convocada por Veolia Servicios Industriales Colombia S.A.S. E.S.P. Sucursal Cartagena, con el propósito de informar a la ciudadanía sobre el cambio del sitio de disposición final de residuos sólidos en el Distrito de Cartagena y la adopción del nuevo Costo de Referencia Tarifario (CRT) aplicable al servicio público domiciliario de aseo.

Este cambio fue originado por la negativa de la Corporación Autónoma Regional del Canal del Dique – Cardique de ampliar la licencia ambiental del relleno sanitario Loma de los Cocos, lo que obligó a trasladar la operación al nuevo sitio de disposición final Parque Ambiental Bioger, operado por Bioger S.A.S. E.S.P., a partir del 7 de abril de 2025.

Dicha decisión fue previamente abordada en la mesa de trabajo del 7 de marzo de 2025, promovida por la administración distrital, con participación de los operadores de aseo, el concesionario Caribe Verde, el interventor del contrato 001 de 2005, y funcionarios de distintas dependencias distritales.

Durante la jornada de socialización, se expusieron los fundamentos técnicos, operativos y económicos del nuevo CRT, elaborado conforme a lo dispuesto en las resoluciones CRA 720 de 2015 y CRA 853 de 2018, garantizando así la transparencia del proceso y la participación de los Vocales de Control de los Comités de Desarrollo y Control Social, autoridades distritales y entes de control.

La presencia de la delegada de la Personería Distrital de Cartagena evidencia el acompañamiento institucional y el seguimiento riguroso a los procesos que impactan directamente la calidad y condiciones del servicio público de aseo en el Distrito.





14 de abril

- **AUDIENCIA PÚBLICA SOBRE SOCIALIZACIÓN DE TARIFAS EMPRESA PACARIBE**

El día miércoles 23 de abril de 2025, la delegada de Servicios Públicos de la Personería Distrital de Cartagena asistió a la Audiencia Pública convocada por la empresa Pacaribe SAS ESP, llevada a cabo en el Auditorio de la Sede Pacaribe,

Durante la audiencia, se socializaron los costos que servirán de base para el cálculo de las tarifas de aseo que regirán en el Distrito de Cartagena de Indias a partir del mes de mayo de 2025, conforme a lo dispuesto en la Resolución CRA 151 de 2001 y el Acta de Junta Directiva No. 129 del 14 de abril de 2025.

La presencia de la delegada permitió garantizar el ejercicio del control social y la defensa de los derechos de los usuarios, participando activamente en el desarrollo de la jornada y escuchando las inquietudes de la ciudadanía.



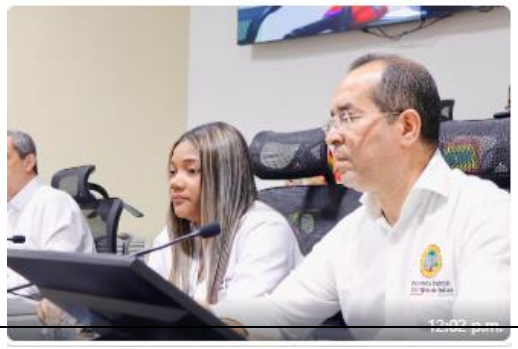
- **SESIÓN DE CONTROL POLÍTICO PROPOSICIÓN 012 DE 2025 - SOLICITUD DE INFORME – AFINIA**

En el marco de la sesión de control político celebrada el 23 de abril de 2025 en el Concejo Distrital de Cartagena, se analizó la calidad del servicio de energía eléctrica en la ciudad, con especial atención a la implementación de los llamados Períodos de Continuidad Concertada (PCC) por parte de la empresa Afinia. Esta sesión contó con la participación de representantes de la empresa prestadora del servicio, del Ministerio Público y de la comunidad, así como con la asistencia de la delegada de Servicios Públicos de la Personería Distrital.

Durante el debate, la delegada intervino para reiterar la importancia de garantizar el acceso a la energía como un derecho fundamental, señalando que cualquier medida adoptada por las empresas prestadoras debe respetar los principios de equidad, proporcionalidad y debido proceso. En su intervención, expresó preocupación por el impacto que los PCC pueden tener sobre los sectores más vulnerables de la población, en especial aquellos que, a pesar de estar al día en sus pagos, podrían verse afectados por cortes prolongados e indiscriminados del servicio.

Asimismo, hizo un llamado a las autoridades distritales y a la empresa Afinia a revisar los criterios y mecanismos de implementación de dichas medidas, promoviendo esquemas que permitan proteger los derechos de los usuarios sin desconocer la sostenibilidad operativa del servicio. La intervención de la delegada se alineó con lo expresado por varios concejales, quienes exigieron un trato más justo a los usuarios y una mayor inversión en infraestructura eléctrica en barrios populares.

La presencia activa de la Personería Distrital en este espacio de control político reafirma su compromiso con la defensa de los derechos ciudadanos y con el seguimiento a la calidad y continuidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.



- **AUDIENCIA PUBLICA JUNTA ADMINISTRADORA LOCAL DE LA LOCALIDAD INDUSTRIAL Y DE LA BAHÍA (SERVICIOS PÚBLICOS)**

En atención a la invitación extendida por la Junta Administradora Local de la Localidad Industrial y de la Bahía, y conforme a lo dispuesto en el Decreto Local No. 002 del 29 de marzo de 2025, la delegada de servicios públicos de la Personería de Cartagena asistió a la audiencia pública celebrada el día martes 29 de abril de 2025, en las instalaciones del Salón de la Democracia.

Durante su intervención, la delegada expuso las actuaciones que se vienen adelantando en materia de vigilancia y control a las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de agua potable, alcantarillado, aseo y energía. Así mismo, explicó los mecanismos legales a través de los cuales los ciudadanos pueden ejercer sus derechos ante posibles afectaciones en la prestación del servicio, mediante la presentación de quejas, peticiones, reclamos y recursos, con el respaldo institucional de la Personería.

La participación de la delegada contribuyó a brindar claridad jurídica sobre los canales de protección al usuario y reafirmó el compromiso de la Personería con el ejercicio efectivo del control social y la garantía de los derechos fundamentales relacionados con la prestación de los servicios públicos.



- **REUNION COMITÉ DE ESTRATIFICACION 4 REUNION**

La delegada de Servicios Públicos Domiciliarios, asistió a la Cuarta Reunión Ordinaria del Comité Permanente de Estratificación (CPE), llevada a cabo el 6 de mayo de 2025 en la Secretaría de Planeación Distrital. Su participación respondió al compromiso institucional de la Personería Distrital de Cartagena con el seguimiento y vigilancia de los procesos de estratificación en la ciudad.

Durante la sesión, la delegada intervino en los distintos puntos de la agenda, incluyendo la revisión de solicitudes en segunda instancia, la programación de visitas en primera instancia, la construcción del cronograma de capacitaciones 2025 y los informes generales del Comité. Su intervención se enfocó en garantizar que estos procesos se desarrollen con criterios de equidad, legalidad y participación ciudadana.

En el marco del informe sobre los avances en el proceso de conciliación para el cobro de honorarios correspondientes al mes de diciembre de 2024, la Delegada solicitó claridad sobre el estado del trámite y propuso el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento interinstitucional para garantizar el cumplimiento oportuno de estos pagos a los representantes comunitarios.

La participación activa de la delegada reafirma el rol de la Personería como garante de los derechos colectivos, contribuyendo al fortalecimiento del control social y a una estratificación más justa y transparente en el Distrito de Cartagena.



- **QUINTA REUNIÓN ORDINARIA DEL COMITÉ PERMANENTE DE ESTRATIFICACIÓN DE LA VIGENCIA 2025**

En cumplimiento de la invitación emitida mediante comunicación fechada el 5 de junio de 2025, la delegada para los Servicios Públicos, asistió a la Quinta Reunión Ordinaria del Comité Permanente de Estratificación (C.P.E.), celebrada el día 10 de junio de 2025 en la Sala de Juntas de la Secretaría de Planeación Distrital.

Durante su intervención, la delegada reafirmó el compromiso de la Personería Distrital de Cartagena con el seguimiento y vigilancia de los procesos relacionados con la estratificación socioeconómica y la garantía de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios. Igualmente, participó activamente en la verificación del quórum, en la revisión de los informes presentados por la Secretaría Técnica y el Veedor (e), y en la discusión de las solicitudes de revisión en segunda instancia.

Su presencia contribuyó a fortalecer el ejercicio de control social y la transparencia en el desarrollo de las decisiones adoptadas por el Comité. Además, se destacó la importancia del acompañamiento institucional de la Personería como garante de los derechos colectivos e individuales de los ciudadanos carta



CONCLUSIONES

Durante el segundo trimestre de 2025, la delegada de Servicios Públicos de la Personería Distrital de Cartagena participó activamente en distintos espacios de articulación institucional, reafirmando su compromiso con la vigilancia y defensa de los derechos ciudadanos en materia de servicios públicos domiciliarios.

Conclusiones:

- La participación en comités, audiencias públicas y mesas de trabajo permitió ejercer control preventivo y promover una prestación más equitativa y eficiente de los servicios públicos.
- Se identificaron problemáticas estructurales relacionadas con tarifas, calidad del servicio, disposiciones tarifarias y procesos de estratificación, lo cual evidenció la necesidad de fortalecer el control social y los canales de atención ciudadana.
- Las intervenciones de la delegada promovieron criterios de legalidad, equidad y participación en las decisiones que afectan directamente a la población, en especial a los sectores más vulnerables.

Avances:

- Seguimiento a los procesos de estratificación mediante participación activa en las reuniones del Comité Permanente, con propuestas orientadas a mejorar la transparencia y el cumplimiento de obligaciones por parte de las entidades.

- Acompañamiento institucional a procesos de socialización tarifaria (Pacaribe, Veolia), garantizando el ejercicio del control social y la participación ciudadana.

- Vigilancia frente a decisiones que impactan la continuidad del servicio eléctrico (PCC de Afinia), exigiendo respeto por los derechos fundamentales de los usuarios.

- Fortalecimiento de la articulación interinstitucional para abordar de forma conjunta temas críticos como la disposición final de residuos, la gestión del aseo y los mecanismos de participación ciudadana.

INFORME TRIMESTRAL SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Presentado Por: DELEGADA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Proyectado Por: ELIANA CANTILLO G

Presentado a: PERSONERIA AUXILIAR

Fecha: 30 de junio 2025

	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:**	3	**Mes:**	07	**Año:**	2025

Referencia (tema).	**INFORME TRIMESTRAL SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**
Responsable del informe	**DELEGADA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS**
Proceso o subproceso	**SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**
Presentado a	**LA SEGUNDA LÍNEA (PLANEACIÓN ESTRATÉGICA)**

OBJETIVO DEL PROGRAMA

Realizar seguimientos a los entes responsables de la gestión de los recursos destinados a los servicios públicos domiciliarios de la ciudad de Cartagena

INDICADOR

Seguimiento y control de las entidades del distrito en materia de servicios públicos domiciliarios.

INTRODUCCION

El presente informe detalla las actividades que se llevaron a cabo en el marco del plan de acción 2025, en ejercicio de su función de vigilancia preventiva, la Delegada de Servicios Públicos Domiciliarios de la Personería Distrital de Cartagena desarrolla el Programa de Seguimiento y Control a las Políticas, Planes y Programas de los Servicios Públicos, con el propósito de realizar seguimiento a las entidades responsables de la gestión de los recursos destinados a la prestación de estos servicios en el Distrito.

El seguimiento se orienta a verificar la implementación efectiva de las políticas públicas, así como el cumplimiento de los planes y programas adoptados en materia de servicios públicos domiciliarios, y su impacto en la garantía del acceso, calidad y continuidad del servicio para la ciudadanía.

Como indicador principal, se establece el seguimiento y control de las entidades del distrito encargadas de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, promoviendo así la transparencia, la rendición de cuentas y la mejora continua en la gestión pública local.

1. CUERPO DEL INFORME

SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS POLÍTICAS, PLANES Y PROGRAMAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

La delegada de Servicios Públicos Domiciliarios de la Personería Distrital de Cartagena, durante el segundo trimestre del año 2025, remitió un oficio dirigido a la Secretaría General de la Alcaldía de Cartagena y a la Jefatura de la Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios. En este oficio, se solicitó información detallada sobre varios aspectos relacionados con la prestación y gestión de los servicios públicos en la ciudad. La solicitud incluyó los siguientes puntos:

1. **Número de barrios y corregimientos** que no cuentan con los servicios de acueducto, alcantarillado, energía y gas.
2. **Procesos adelantados** por la Secretaría para llevar a cabo el suministro de estos servicios.
3. **Acciones populares** cumplidas y pendientes de cumplimiento.
4. **Decretos** mediante los cuales se han delegado funciones dentro del marco de los servicios públicos.
5. **Ejecución del Plan de Desarrollo** relacionado con los servicios públicos.
6. **Número de proyectos de inversión sin ejecutar.**
7. **Informe de acciones tomadas** frente a las interrupciones del servicio de acueducto por rupturas de tuberías, así como el plan de contingencia diseñado para mitigarlas.
8. **Número de denuncias instauradas** ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y contra qué empresas fueron dirigidas.

La solicitud fue realizada en ejercicio del control preventivo, con fundamento en la Constitución, la Ley 136 de 1994, la Ley 142 de 1994, la Ley 689 de 2000, el Decreto 990 de 2002 y el Decreto 1429 de 1995, buscando garantizar los derechos de los usuarios y promover la transparencia en la gestión de los servicios públicos.

CONCLUSIONES Y AVANCES

A través de las acciones descritas, la delegada de Servicios Públicos Domiciliarios reafirma su compromiso con la vigilancia preventiva y la defensa de los derechos de los usuarios. El oficio de solicitud de información dirigida a la Secretaría General y a la Oficina de Servicios Públicos de la Alcaldía de Cartagena representa un ejercicio concreto de control institucional orientado a fortalecer la transparencia, el acceso equitativo y la calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el Distrito. Este seguimiento continuará siendo una herramienta clave para garantizar una gestión pública eficiente, alineada con los principios legales y las necesidades de la ciudadanía.

Estamos a espera de respuesta.

ANEXOS

Oficio remitido a secretaria general.

Personería Distrital de Cartagena de Indias

Cartagena, 21 de abril de 2025

Doctoras
MARÍA PATRICIA PORRAS MENDOZA
Secretario General Alcaldía Distrital de Cartagena
GINA VELEZ ORTIZ
Jefe Oficina de servicios Públicos Alcaldía de Cartagena

REF: SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Cordial saludo,

Reciba un saludo especial de la Personería de Cartagena, entidad de orden Distrital, que ejerciendo como Ministerio Público promueve y vigila el cumplimento de los derechos humanos; ejerce vigilancia administrativa sobre quienes desempeñan funciones públicas, atiende y apoya en forma permanente y personalizada los requerimientos de la comunidad, con criterios de compromiso social, equidad, oportunidad, efectividad y mejoramiento continuo; velando por el crecimiento integral de sus servidores y la preservación del medio ambiente.

Así las cosas, como Ministerio Publico y en mi condición de personera delegada para asunto de los servicios públicos domiciliarios, en ejercicio de las funciones Constitucionales, Legales y Reglamentarias, la Personera Distrital de Cartagena en búsqueda constante de la garantía de los Derechos de toda la comunidad, en uso del control preventivo y atendiendo a mis funciones de defensa, asesoría y acompañamiento a los usuarios en sus diferentes problemáticas frente a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios 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, me permito solicitarle se informe lo siguiente:

1. Cuantos barrios de la ciudad de Cartagena y corregimientos no cuentan con el servicio de Acueducto y alcantarillado, energía y gas.
2. Que procesos se han adelantado en esta Secretaría para llevarlos a cabo el suministro del servicio.
3. Cuantas acciones Populares se han cumplido y cuantas están para cumplir.
4. Cuáles son los decretos por medio de los cuales se hayan delegado funciones.
5. Ejecución del Plan de Desarrollo
6. Numero de proyectos de inversión sin ejecutar.
7. Informe de las acciones que han tomado, teniendo en cuenta las diferentes interrupciones del servicio de acueducto, por rupturas de tuberías y qué plan de contingencia se tiene para mitigarlas.
8. Cuantas denuncias han instaurado ante la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios y contra cuales empresas.

Le agradezco su gentil y valiosa colaboración, así como también se nos responda en un término no mayor a

Av. Pedro de Heredia, Pie de la Popa, sector Lo Amador, calle 32 No. 20 C 14.
info@personeriacartagena.gov.co
3114013759
www.personeriacartagena.gov.co

Estimado (a): **PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA** , su solicitud con el asunto **SOLICITUD DE INFORMACION**, ha sido registrada satisfactoriamente.

Se ha generado el siguiente código de radicado y contraseña:

Código de radicado: **EXT-AMC-25-0048304**
Contraseña: **aa53086c**
Fecha de radicación:**22/04/2025 8:19 a. m.**

Pulse aquí para hacer seguimiento:
https://sigob.cartagena.gov.co/seguimientocorrespondencia

Este correo es de tipo informativo y, por lo tanto, le pedimos no responda este mensaje.Â Con la decisión del uso del canal virtual, contribuyente a la preservación del medio ambiente, disminuyendo el consumo de papel.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: Es importante señalar que los datos facilitados en este formato pasarán a formar parte de los archivos automatizados propiedad de la Alcaldía de Cartagena y podrán ser utilizados para el ejercicio de las competencias asignadas por Ley. Lo anterior de conformidad con la Ley 1581 de 2012, "Por lo cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales."

Siga su correspondencia

Estimado(a) ciudadano(a), ahora puede hacer seguimiento de su correspondencia y ver la(s) respuesta(s) asociadas a la misma. Para observar la gestión de su correspondencia, dirígase a la pestaña **Última Gestión** y haga clic en Ver Recorrido. Para descargar la(s) respuesta(s) asociadas dirígase a la pestaña **Respuestas** y haga clic en la respuesta que desea consultar

Asunto: SOLICITUD DE INFORMACION

Destinatario: PEREIRA BLANCO, MILTON JOSE **Dependencia:** Oficina Asesora Jurídica

Cargo: Jefe Oficin

Prioridad: Rutina

Fecha del docun m.

Estado: Sin respo

Recorrido de su correspondencia

Orden	Fecha	Nombre	Area	Cargo
1	22/04/2025 8:19:00 a. m.	Practicante 9 Primera Chamba Alcaldía Localidad 1, Alejandro Cogollo Julio	Alcaldía Localidad Histórica y del Caribe Norte	Asesor Externo
2	22/04/2025 8:32:03 a. m.	PEREIRA BLANCO, MILTON JOSE	Oficina Asesora Jurídica	Jefe Oficina Asesora Jurídica
3	23/04/2025 12:23:50 p. m.	Entes, de Control	Oficina Asesora Jurídica	Apoyo a la Gestion

Emisores

Nombre	Cargo	Institución
, PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	No registra cargo	No Registra Institución -

Última gestión | Respuestas

Copia Nº	Fecha	Funcionario	Área	Recorrido
1	04/06/2025 11:53:55	Entes, de Control	Oficina Asesora Jurídica	Ver recorrido

INFORME TRIMESTRAL SOSTENIBILIDAD URBANA Y AMBIENTAL ABRIL-MAYO Y JUNIO 2025

Presentado Por: DELEGADA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Proyectado Por: **ELIANA CANTILLO**

Presentado a: PERSONERÍA AUXILIAR

Fecha: 30 de junio 2025

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	**Día:**	3	**Mes:**	7	**Año:**	2025

Referencia (tema).	**INFORME TRIMESTRAL SOSTENIBILIDAD URBANA Y AMBIENTAL ABRIL MAYO Y JUNIO**
Responsable del informe	**INDIRA JIMENEZ (DELEGADA)**
Proceso o subproceso	**SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**
Presentado a	**LA SEGUNDA LINEA (PLANEACIÓN ESTRATEGICA)**

NOMBRE DEL PROGRAMA: Sostenibilidad Urbana y Ambiental

OBJETIVO DEL PROGRAMA: Promover la defensa de los derechos colectivos e individuales, vigilando la aplicación de normas urbanísticas, protección de bienes públicos, conservación del ambiente y prestación eficiente de servicios públicos domiciliarios en el Distrito de Cartagena.

INDICADOR: Número de eventos para la promoción de la defensa de los derechos colectivos e individuales

INTRODUCCIÓN

El presente informe recopila las acciones desarrolladas en cumplimiento de la actividad establecida dentro del Plan de Acción

- 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:

- Información estadística del número de expedientes tramitados durante la vigencia de ABRIL A JUNIO de 2025, 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).

- Capacitaciones desarrolladas por la delegada de servicios públicos domiciliarios

INFORME TRIMESTRAL SOSTENIBILIDAD URBANA Y AMBIENTAL ABRIL-MAYO Y JUNIO

VIGILANCIA A LA PRESTACION ADECUADA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS:
Se realizaron 2160 atenciones en el primer trimestre

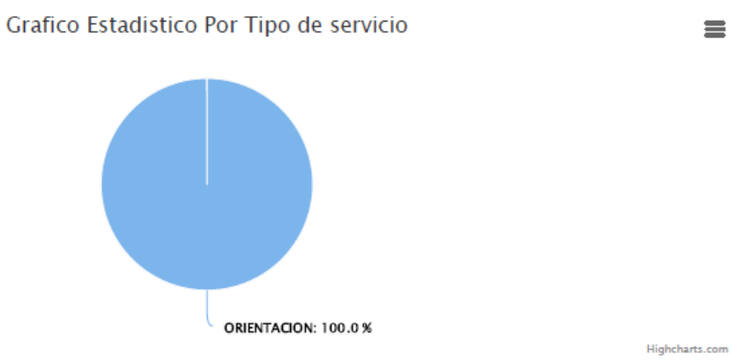
4. RESUMEN MISIONAL

4.1 ATENCIÓN AL PUBLICO

Num Total de Personas Atendidas	Num Total de Atenciones Realizadas
1297	2160

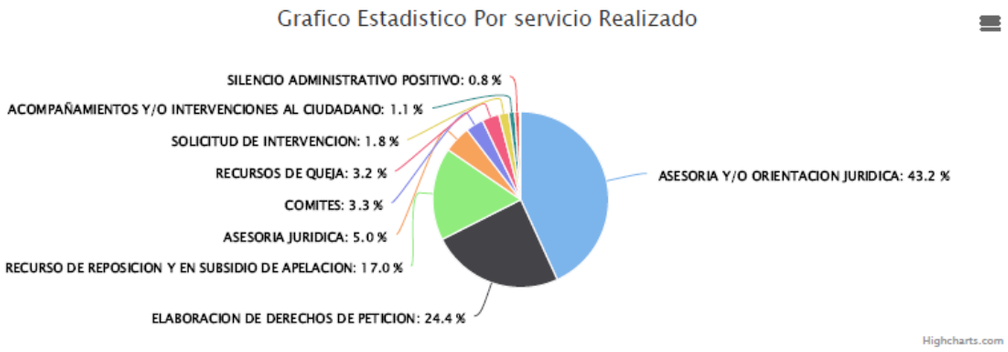
4.1.1 Resumen Estadistico por Tipo de Servicio (Top 10)

Tipo de Servicio	Cantidad
ORIENTACION	2160



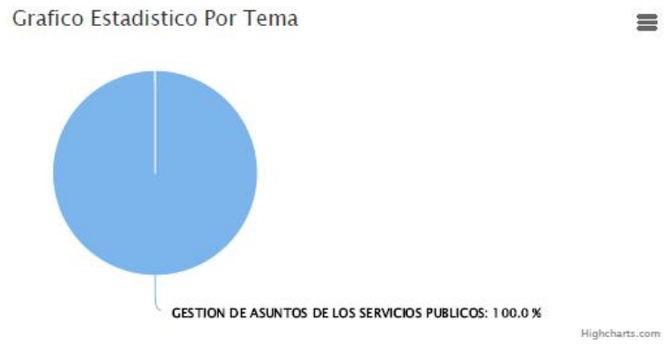
4.1.2 Resumen Estadistico por Servicio Realizado (Top 10)

Servicio Realizado	Cantidad
ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	927
ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	524
RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	366
ASESORIA JURIDICA	107
COMITES	70
RECURSOS DE QUEJA	68
SOLICITUD DE INTERVENCION	39
ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	24
SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO	18
CAPACITACION EN DERECHOS HUMANOS	5



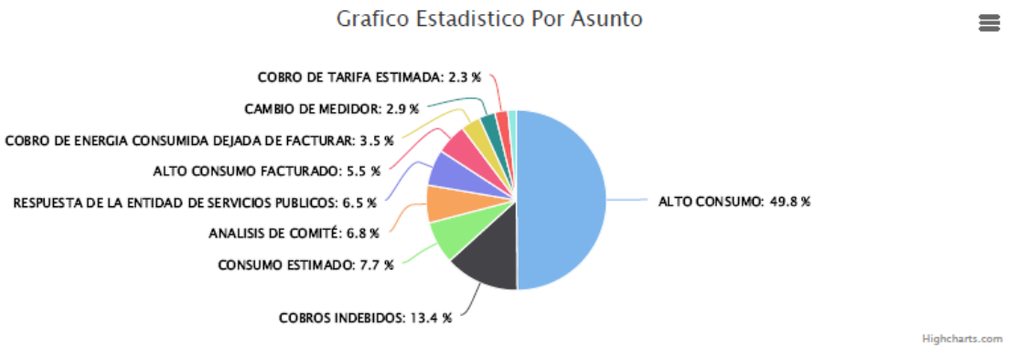
4.1.3 Resumen Estadistico por Tema (Top 10)

Tema	Cantidad
GESTION DE ASUNTOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS	2160



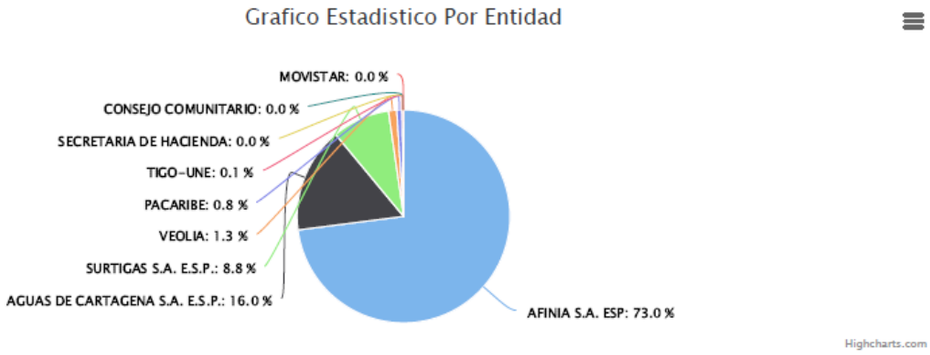
4.1.4 Resumen Estadistico por Asunto (Top 10)

Asunto	Cantidad
ALTO CONSUMO	988
COBROS INDEBIDOS	266
CONSUMO ESTIMADO	152
ANALISIS DE COMITÉ	134
RESPUESTA DE LA ENTIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	129
ALTO CONSUMO FACTURADO	110
COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	69
CAMBIO DE MEDIDOR	58
COBRO DE TARIFA ESTIMADA	46
COBROS POR POLIZAS DE SEGUROS	30



4.1.5 Resumen Estadistico por Entidad Implicada (Top 10)

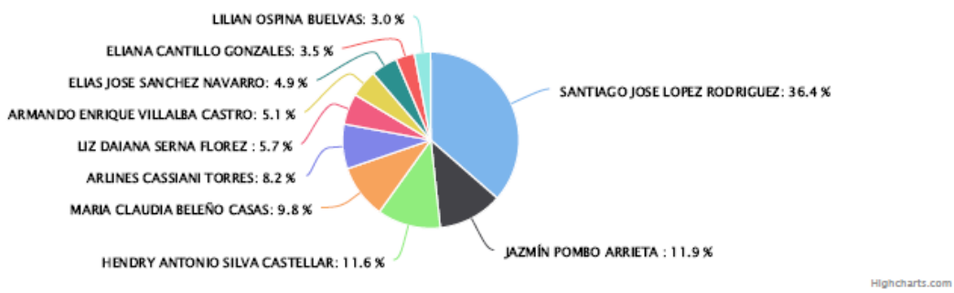
Entidad Implicada	Cantidad
AFINIA S.A. ESP	1576
AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.	346
SURTIGAS S.A. E.S.P.	189
VEOLIA	27
PACARIBE	17
TIGO-UNE	2
SECRETARIA DE HACIENDA	1
CONSEJO COMUNITARIO	1
MOVISTAR	1



4.1.6 Resumen Estadistico por Funcionario que Atiende (Top 10)

Funcionario/Contratista	Cantidad
SANTIAGO JOSE LOPEZ RODRIGUEZ	756
JAZMÍN POMBO ARRIETA	246
HENDRY ANTONIO SILVA CASTELLAR	241
MARIA CLAUDIA BELEÑO CASAS	204
ARLINES CASSIANI TORRES	170
LIZ DAIANA SERNA FLOREZ	118
ARMANDO ENRIQUE VILLALBA CASTRO	105
ELIAS JOSE SANCHEZ NAVARRO	101
ELIANA CANTILLO GONZALES	72
LILIAN OSPINA BUELVAS	62

Grafico Estadistico Por Funcionario

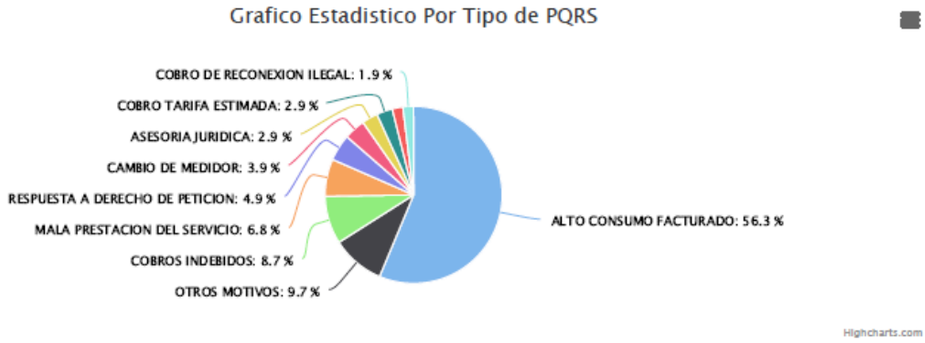


4.2 GESTIÓN DE PQRS

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
120	89	59	0	119

4.2.1 Resumen Estadistico por Tipo de PQRS(Top 10)

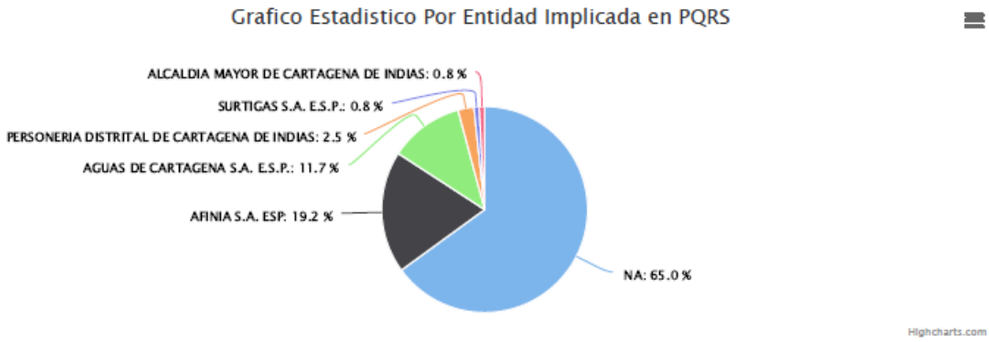
Tipo de PQRS	Cantidad
ALTO CONSUMO FACTURADO	58
OTROS MOTIVOS	10
COBROS INDEBIDOS	9
MALA PRESTACION DEL SERVICIO	7
RESPUESTA A DERECHO DE PETICION	5
CAMBIO DE MEDIDOR	4
ASESORIA JURIDICA	3
COBRO TARIFA ESTIMADA	3
FUGA DE SERVICIO	2
QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS	2



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

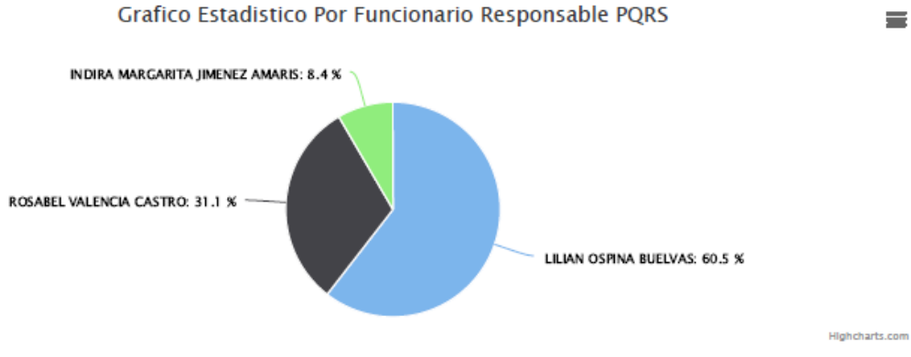
Entidad	Cantidad
NA	78
AFINIA S.A. ESP	23
AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.	14
PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	3
SURTIGAS S.A. E.S.P.	1

Entidad	Cantidad
ALCALDIA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS	1



4.2.3 Resumen Estadistico por Funcionario Responsable PQRS(Top 10)

Funcionario y/o Contratista	Cantidad
LILIAN OSPINA BUELVAS	72
ROSABEL VALENCIA CASTRO	37
INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS	10



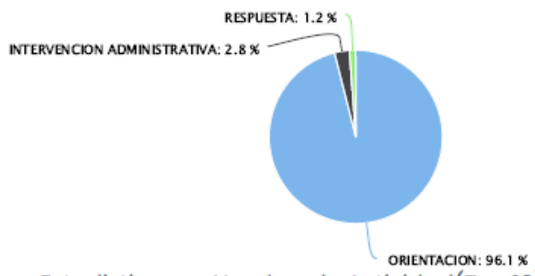
4.3 GESTIÓN DE ACTIVIDADES MISIONALES

Num Total de Actividades Misionales Realizadas
2387

4.3.1 Resumen Estadistico por Tipo de Actividad(Top 10)

Tipo de Actividad	Cantidad
ORIENTACION	2293
INTERVENCION ADMINISTRATIVA	66
RESPUESTA	28

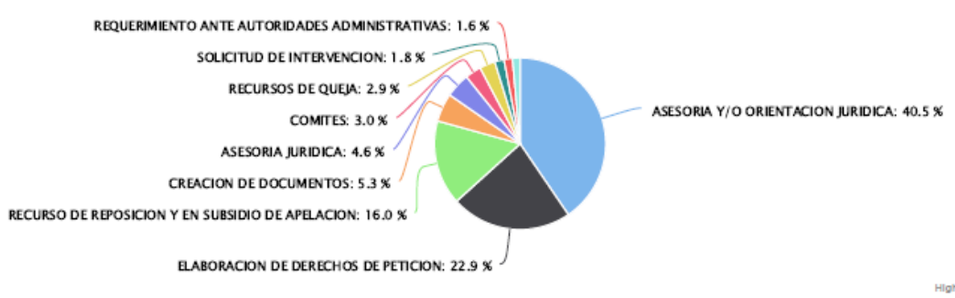
Grafico Estadistico Por Tipo de Actividad



4.3.2 Resumen Estadistico por Nombre de Actividad(Top 10)

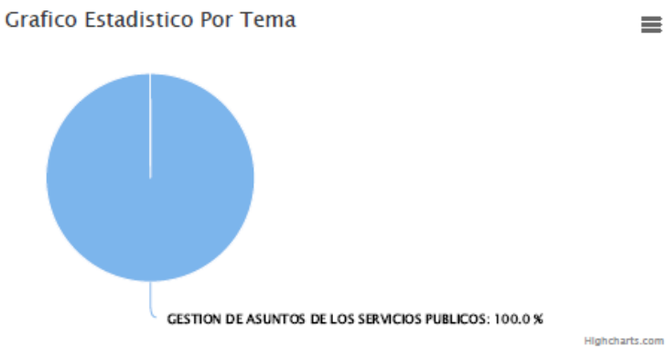
Nombre	Cantidad
ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	938
ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	530
RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	370
CREACION DE DOCUMENTOS	124
ASESORIA JURIDICA	107
COMITES	70
RECURSOS DE QUEJA	68
SOLICITUD DE INTERVENCION	41
REQUERIMIENTO ANTE AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS	37
RESPUESTA A PETICIONARIO Y/O ENTIDADES	33

Grafico Estadistico Por Nombre de Actividad



4.3.3 Resumen Estadistico por Tema(Top 10)

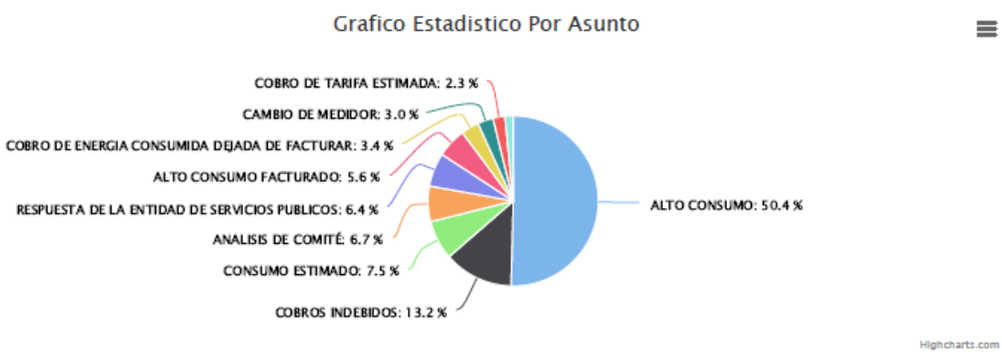
Tema	Cantidad
GESTION DE ASUNTOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS	2387



4.3.4 Resumen Estadistico por Asunto(Top 10)

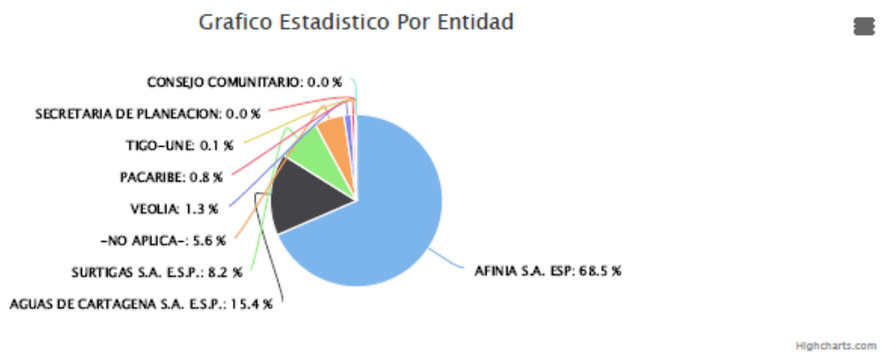
Asunto	Cantidad
ALTO CONSUMO	1041
COBROS INDEBIDOS	273
CONSUMO ESTIMADO	154
ANALISIS DE COMITÉ	139
RESPUESTA DE LA ENTIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	132
ALTO CONSUMO FACTURADO	116

Asunto	Cantidad
COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	70
CAMBIO DE MEDIDOR	61
COBRO DE TARIFA ESTIMADA	47
COBROS POR POLIZAS DE SEGUROS	32



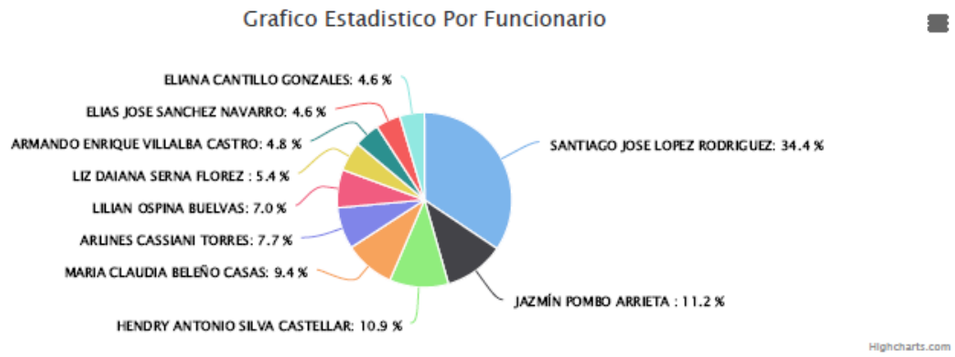
4.3.5 Resumen Estadistico por Entidad Implicada(Top 10)

Entidad	Cantidad
AFINIA S.A. ESP	1634
AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.	367
SURTIGAS S.A. E.S.P.	196
-NO APLICA-	133
VEOLIA	32
PACARIBE	18
TIGO-UNE	2
SECRETARIA DE PLANEACION	1
CONSEJO COMUNITARIO	1
PROPIEDAD HORIZONTAL	1



4.3.6 Resumen Estadistico por Funcionario que realiza(Top 10)

Funcionario y/o Contratista	Cantidad
SANTIAGO JOSE LOPEZ RODRIGUEZ	758
JAZMÍN POMBO ARRIETA	246
HENDRY ANTONIO SILVA CASTELLAR	241
MARIA CLAUDIA BELEÑO CASAS	206
ARLINES CASSIANI TORRES	170
LILIAN OSPINA BUELVAS	155
LIZ DAIANA SERNA FLOREZ	120
ARMANDO ENRIQUE VILLALBA CASTRO	105
ELIAS JOSE SANCHEZ NAVARRO	101
ELIANA CANTILLO GONZALES	101



Durante el segundo trimestre de 2025, se atendieron un total de 1.297 usuarios, con un total de 2.160 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

- **CAPACITACION CONOCE TUS DERECHOS Y DEBERES (SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS)**

La delegada para Servicios Públicos Domiciliarios de la Personería Distrital de Cartagena asistió a la jornada de capacitación realizada el día 22 de mayo de 2025 en las instalaciones de esta entidad, la cual fue liderada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el marco de su estrategia "Conoce tus derechos y deberes".

Durante la actividad, se abordaron temas fundamentales relacionados con las competencias de la Superservicios, el trámite de reclamaciones administrativas en materia de servicios públicos, así como las principales inconformidades manifestadas por los usuarios y las posibles soluciones que pueden ser promovidas desde el ejercicio del control social.

La participación en este espacio permitió fortalecer conocimientos técnicos y jurídicos para el ejercicio de la función de vigilancia y defensa de los derechos de los usuarios, reafirmando el compromiso institucional con la promoción de la participación ciudadana y el acompañamiento efectivo a las comunidades en el acceso y calidad de los servicios públicos domiciliarios.



- **CAPACITACIÓN FUNCIONES DEL SERVIDOR PÚBLICO.**

capacitación realizada el día 29 de mayo de 2025 en las instalaciones de la Personería Distrital de Cartagena, liderada por la delegada de Servicios Públicos. Esta jornada contó con la participación del equipo de trabajo del proceso, y tuvo como propósito principal reforzar el conocimiento sobre las funciones del servidor público y la aplicación práctica del Código de Integridad como herramienta fundamental para prevenir riesgos de corrupción.

Durante la sesión, se desarrollaron presentaciones temáticas acompañadas de espacios de reflexión y participación activa por parte de los asistentes. Se explicaron las responsabilidades inherentes al cargo de servidor público, así como la importancia de actuar con transparencia, ética y compromiso en el ejercicio diario de sus funciones.

Se socializó en detalle el contenido del Código de Integridad, analizando cada uno de los cinco valores que lo componen: honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia, a través de ejemplos prácticos que permitieron a los funcionarios identificar su relevancia en el entorno laboral.

Adicionalmente, se abordaron posibles escenarios de riesgo de corrupción, destacando la importancia de los controles institucionales, la vigilancia activa y el deber de reportar cualquier situación irregular a través de los canales oficiales establecidos por la entidad.

Al finalizar, los participantes manifestaron su compromiso con el cumplimiento de los principios institucionales, reconociendo la importancia de estas capacitaciones para fortalecer una cultura organizacional basada en la integridad y la legalidad.



CONCLUSIONES Y AVANCES

Durante el primer trimestre de 2025, la Personería Distrital de Cartagena **logró avances significativos** en su labor de vigilancia, orientación ciudadana y fortalecimiento institucional, con un enfoque centrado en la sostenibilidad urbana y en la mejora continua de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Con **972 atenciones realizadas a 663 usuarios**, se evidenció una alta demanda por asesoría jurídica y acompañamiento en temas de alta prioridad para la ciudadanía, como la facturación y la calidad del servicio. Este panorama refleja la necesidad constante de brindar herramientas claras y accesibles para el ejercicio de los derechos ciudadanos,

En cuanto al trabajo con la comunidad, la **jornada de capacitación realizada en el corregimiento de Santa Ana (Isla de Barú)** fue un ejemplo de articulación efectiva entre instituciones y de fortalecimiento del vínculo con la ciudadanía. Gracias al apoyo de entidades como SURTIGAS, VEOLIA y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se ofreció información útil y práctica sobre derechos, deberes y mecanismos de participación, lo que permitió empoderar a los asistentes para ejercer un control más informado y activo sobre la prestación de los servicios públicos.

En resumen, este primer trimestre permitió avanzar en una gestión más cercana al ciudadano, con acciones concretas que fortalecieron la relación entre la comunidad, las empresas prestadoras de servicios públicos y las entidades de control. Las actividades desarrolladas no solo atendieron necesidades inmediatas, sino que también ayudaron a construir una base sólida para promover una cultura de participación, cumplimiento de la norma y sostenibilidad en el territorio.

Personería Distrital de Cartagena de Indias

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

ABRIL- MAYO Y JUNIO

Presentado Por: DELEGADA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Proyectado Por: ELIANA CANTILLO G

Presentado a: PERSONERIA AUXILIAR

Fecha 30 de junio 2025

	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:**	3	**Mes:**	7	**Año:**	2025

Referencia (tema).	**INFORME TRIMESTRAL MESAS DE TRABAJO CON LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS** **ABRIL-MAYO Y JUNIO**
Responsable del informe	**INDIRA JIMENEZ AMARIS**
Proceso o subproceso	**SERVICIOS PÚBLICOS**
Presentado a	**la segunda Línea (Planeación estratégica)**

OBJETIVO DEL PROGRAMA

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

Informe general de las mesas de trabajo articuladas con las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

INDICADOR

Informe general de las mesas de trabajo articuladas con las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios

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 entre ABRIL A JUNIO de 2025, se llevaron a cabo mesas de trabajo con diferentes empresas de servicios públicos domiciliarios. Estas sesiones 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. La meta es mejorar la gestión de las reclamaciones, resolver

conflictos de manera efectiva y elevar la calidad en la prestación de los servicios.

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. Esto con el fin de promover un diálogo constructivo y coordinado entre los usuarios la delegada y las empresas, de manera que se logre una gestión de las reclamaciones, mejorando así la resolución de conflictos y la calidad en la prestación de los servicios."

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 ABRIL A JUNIO se realizaron 6 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 domiciliario

La delegada de servicios publico realizo diferentes mesas de trabajo en las instalaciones de la personería distrital de Cartagena las cuales permitieron solucionar 95 casos con gran satisfacción

EMPRESA	FECHA	CASOS RESUELTOS
PACARIBE	2 DE ABRIL 15 DE MAYO	3 CASOS 4 CASOS
AGUAS DE CARTAGENA	9 DE MAYO 25 DE JUNIO	9 CASOS 16 CASOS
AFINIA	7 DE MAYO 19 DE JUNIO	40 CASOS 9 CASOS

ANEXO FOTOGRAFICOS



2 DE ABRIL PACARIBE



15 DE MAYO PACARIBE



8 DE MAYO AGUAS DE CARTAGENA



19 DE JUNIO AFINIA



25 DE JUNIO AGUAS DE CARTAGENA

CONCLUSIONES

Aspectos Clave y Logros:

Durante el segundo trimestre del año 2025, la Personería Distrital de Cartagena de Indias, a través de su Delegada para los Servicios Públicos Domiciliarios, desarrolló un conjunto de mesas de trabajo con las principales empresas prestadoras del Distrito, en cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales de defensa y promoción de los derechos de los usuarios de los servicios públicos.

Estas mesas de trabajo permitieron establecer espacios de diálogo directo, coordinado y eficaz entre los usuarios, la Personería y las empresas, logrando una intervención oportuna frente a peticiones y conflictos de difícil manejo. Como resultado de esta articulación, se resolvieron un total de 95 casos, lo cual evidencia el impacto positivo de este mecanismo en la atención de problemáticas ciudadanas.

Se resalta la participación activa y comprometida de las empresas AFINIA, AGUAS DE CARTAGENA y PACARIBE, cuya disposición al diálogo facilitó el tratamiento conjunto de las inquietudes presentadas, permitiendo soluciones concertadas y ajustadas a la normativa vigente.

Adicionalmente, estas acciones contribuyeron al fortalecimiento de la confianza institucional, al mejorar la respuesta ante situaciones críticas y promover una cultura de corresponsabilidad entre los actores involucrados en la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Se concluye, en consecuencia, que las mesas de trabajo constituyen una estrategia efectiva de atención y resolución de conflictos, que debe mantenerse y consolidarse como una buena práctica institucional en el marco de la protección de los derechos fundamentales de los ciudadanos.

Entrar al drive y ver actas

https://1drv.ms/f/c/db7d805589554613/EprBkloChoRFtGveC_IfjccBRlR1mebM7D5FRGw7GfxWXg?e=HLMZab

Personería Distrital de Cartagena de Indias

INFORME TRIMESTRAL CONMEMORACIÓN DÍA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

ABRIL MAYO Y JUNIO

Presentado Por: DELEGADA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Proyectado Por: ELIANA CANTILLO G

Presentado a: PERSONERIA AUXILIAR

Fecha 30 DE JUNIO

	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:**	3	**Mes:**	07	**Año:**	2025

Referencia (tema).	**INFORME TRIMESTRAL Conmemoración Día de los servicios públicos** **ABRIL-MAYO Y JUNIO**
Responsable del informe	**Delegada de servicios públicos**
Proceso o subproceso	**SERVICIOS PÚBLICOS**
Presentado a	**la segunda Línea (Planeación estratégica)**

OBJETIVO DEL PROGRAMA

Resaltar las fechas especiales de la vigencia actual respecto a la Promoción y Protección de los asuntos de los servicios públicos domiciliarios

INDICADOR

Informe Conmemoración Días Especiales de la delegada

CUERPO DEL INFORME

Conmemoración Día de los servicios públicos

Introducción

En el marco de la conmemoración del Día Mundial de los Servicios Públicos Domiciliarios, la Personería Distrital de Cartagena, a través de la delegada para la Vigilancia de los Servicios Públicos Domiciliarios, llevó a cabo una jornada de capacitación los días 20,24 ,25, 26 de junio de 2025. Esta actividad estuvo dirigida a usuarios del servicio y funcionarios de la entidad, y tuvo lugar en la sede de la Personería.

La fecha conmemorativa constituye una oportunidad significativa para destacar el papel esencial que desempeñan los servicios públicos en la garantía de derechos fundamentales, la sostenibilidad ambiental, el bienestar colectivo y el desarrollo social de las comunidades.

Objetivo

Conmemorar el Día Mundial de los Servicios Públicos Domiciliarios (23 de junio) mediante una jornada pedagógica e informativa que permita a la ciudadanía fortalecer su conocimiento sobre los derechos y deberes frente a la prestación de estos servicios, promoviendo una participación activa, responsable y consciente, así como el uso adecuado de los canales de atención dispuestos por las empresas prestadoras.

Desarrollo de la jornada

La jornada contó con la participación activa y comprometida de las principales empresas prestadoras de servicios públicos en el Distrito de Cartagena:

- **AFINIA – GRUPO EPM**, encargada del servicio de energía eléctrica
- **AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.**, prestadora del servicio de acueducto y alcantarillado
- **SURTIGAS S.A. E.S.P.**, responsable del servicio de gas natural domiciliario
- **PACARIBE Y VEOLIA,** responsable de la recolección de la ciudad

Durante los días establecidos de la actividad, cada empresa contó con un espacio para socializar directamente con los asistentes, utilizando herramientas audiovisuales, material impreso y presentaciones interactivas. Se abordaron los siguientes temas:

Facturación clara y transparente: se explicó en detalle cómo interpretar cada componente de la factura, identificando los conceptos cobrados y las variables que afectan el consumo mensual.

Canales de atención al usuario: se dieron a conocer los diferentes medios disponibles para radicar peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de reconexión y acuerdos de pago, tanto presenciales como virtuales.

Opciones de financiación: se socializaron los planes vigentes para usuarios con dificultades de pago, con énfasis en los mecanismos de alivio y atención prioritaria para poblaciones vulnerables.

Derechos y deberes del usuario: se hizo énfasis en la importancia del uso racional de los servicios y la participación activa en espacios de control social.

Procedimientos operativos básicos: se explicaron las rutas de atención ante daños, interrupciones del servicio, solicitudes de revisión técnica y mantenimientos programados.

La jornada incluyó espacios de interacción directa con los ciudadanos, lo cual permitió no solo resolver inquietudes comunes, sino también identificar casos particulares que

requieren atención especial o seguimiento institucional.

Conclusiones

En el marco de la conmemoración del Día Mundial de los Servicios Públicos Domiciliarios, la jornada de capacitación se desarrolló de manera satisfactoria, cumpliendo con su objetivo formativo y conmemorativo. Esta iniciativa permitió visibilizar la importancia de los servicios públicos domiciliarios en la garantía de derechos fundamentales y en la mejora de la calidad de vida de las comunidades.

Como principales resultados de la actividad se destacan:

- La consolidación de un espacio abierto, pedagógico y transparente para resolver inquietudes ciudadanas.
- El fortalecimiento del conocimiento de los usuarios sobre sus derechos, deberes y mecanismos de participación, promoviendo el ejercicio del control social.
- La identificación de casos específicos que serán atendidos mediante canales institucionales establecidos.
- El fortalecimiento de la articulación interinstitucional entre la Personería Distrital y las empresas prestadoras, sentando las bases para futuras acciones conjuntas en beneficio de la ciudadanía.

La jornada reafirma el compromiso de la Personería Distrital de Cartagena con la defensa de los derechos de los usuarios, el impulso de una ciudadanía activa e informada, y el ejercicio de un control preventivo eficaz frente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

ANEXO FOTOGRAFICO



EMPRESA PACARIBE



EMPRESA AGUAS DE CARTAGENA



EMPRESA AFINIA



EMPRESA SURTIGAS



EMPRESA VEOLIA

INFORME TRIMESTRAL ACOMPAÑAMIENTO A LAS COMUNIDADES EN MATERIA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Presentado Por: DELEGADA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Proyectado Por: ELIANA CANTILLO G

Presentado a: PERSONERIA AUXILIAR

Fecha: 30 DE JUNIO

	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:**	3	**Mes:**	7	**Año:**	2025

Referencia (tema).	**INFORME TRIMESTRAL ACOMPAÑAMIENTO A LAS COMUNIDADES EN MATERIA DE SERVICIOS PÚBLICOS**
Responsable del informe	**DELEGADA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS INDIRA JIMENEZ**
Proceso o subproceso	**SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**
Presentado a	**LA SEGUNDA LÍNEA (PLANEACIÓN ESTRATÉGICA)**

OBJETIVO DEL PROGRAMA

Realizar visitas a las comunidades que presentan problemáticas con los servicios públicos domiciliarios con el fin de ofrecer apoyo para la resolución de conflicto y fomentar la defensa efectiva de los derechos de los usuarios y comunidades en materia de servicios públicos.

INDICADOR

Acompañamientos anuales a las comunidades en temas de servicios públicos domiciliario

INTRODUCCION

El presente informe detalla las actividades que se llevaron a cabo en el marco del plan de acción 2025, orientado a la atención de comunidades que enfrentan problemáticas con los servicios públicos domiciliarios. Estos acompañamientos tienen como objetivo principal brindar apoyo en la resolución de conflictos y fortalecer la defensa efectiva de los derechos de los usuarios y comunidades en esta materia.

Durante las intervenciones realizadas, se han identificado situaciones que afectan la calidad, continuidad y accesibilidad de los servicios públicos, lo que ha permitido generar espacios de diálogo, orientación y acompañamiento para encontrar soluciones viables. Asimismo, estas visitas han facilitado la articulación con entidades competentes y el empoderamiento de la comunidad en la defensa de sus derechos.

1. CUERPO DEL INFORME

ACOMPAÑAMIENTO A LAS COMUNIDADES EN MATERIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Durante el segundo trimestre del 2025 Se concertaron reuniones con la comunidad punta canoa, bayunca, puerto rey y huellas de Alberto Uribe.

AVANCES Y LOGROS CON LAS COMUNIDADES

- **RECORRIDO COMUNIDAD PUNTA CANOA**

El 3 de abril de 2025, la delegada de Servicios Públicos de la Personería Distrital de Cartagena realizó un recorrido de verificación en el corregimiento de Punta Canoa, con el fin de identificar afectaciones en el acceso a servicios públicos.

Durante la visita, se evidenció un grave deterioro en la infraestructura eléctrica del sector calle Miraflores, incluyendo postes en mal estado y conexiones inestables, lo cual representa un riesgo para la comunidad.

Ante esta situación, se gestionará ante la Alcaldía Distrital y la empresa Afinia S.A. E.S.P. la intervención urgente de las redes eléctricas, con el fin de garantizar un servicio seguro y de calidad. Se activarán las rutas institucionales correspondientes y se hará seguimiento a las acciones adoptadas.





- **JORNADA DE ATENCION MASIVA COMUNIDAD BAYUNCA**

La Personería Distrital de Cartagena de Indias realizó una **jornada de atención masiva** en el corregimiento de **Bayunca**, dirigida a la población víctima del conflicto armado, con el objetivo de acercar la institucionalidad y facilitar el acceso a servicios esenciales.

Durante esta jornada, la **delegada de Servicios Públicos** tuvo una participación activa, atendiendo inquietudes de la comunidad relacionadas con el acceso, calidad y continuidad de los servicios públicos domiciliarios, como agua, energía eléctrica y recolección de residuos. Se brindó orientación sobre cómo realizar peticiones, quejas y reclamos ante las

empresas prestadoras y se hizo seguimiento a casos previamente reportados por los ciudadanos.

Además, se contó con el apoyo de la **EPS Mutual SER**, que ofreció acompañamiento para trámites de afiliación y aseguramiento en salud, así como con otras delegadas de la La jornada permitió fortalecer el vínculo entre la comunidad y las instituciones, reafirmando el compromiso de la Personería Distrital con la garantía de los derechos de las víctimas del conflicto, especialmente en el acceso a servicios públicos de calidad.



7 DE ABRIL COMUNIDAD BAYUNCA

- **JORNADA DE ATENCIÓN COMUNIDAD DE PUERTO REY**

La delegada de Servicios Públicos de la Personería Distrital de Cartagena de Indias asistió a la jornada de atención masiva para la protección de víctimas, llevada a cabo el 30 de abril en la Institución Educativa Puerto Rey. Durante su participación, brindó acompañamiento a la comunidad, escuchando sus inquietudes y orientando en temas relacionados con el acceso a servicios públicos domiciliarios, como parte del compromiso institucional con la garantía de derechos y el bienestar de las poblaciones más vulnerables.



- **JORNADA INSTITUCIONAL EN EL BARRIO HUELLAS DE ALBERTO URIBE**

La delegada de servicios públicos asistió el 21 de mayo de 2025 a la jornada institucional en el barrio Huellas de Alberto Uribe, con el objetivo de atender directamente a la comunidad y conocer de primera mano las problemáticas que enfrentan sus habitantes.

Durante la actividad se presentaron diversas situaciones relacionadas con la prestación de los servicios públicos domiciliarios. La comunidad manifestó dificultades en el acceso a agua potable, fallas recurrentes en el suministro de energía eléctrica, deficiencias en el sistema de alcantarillado y limitaciones en la atención por parte de las empresas prestadoras.

Como parte del recorrido, se realizó una visita puntual a la vivienda de uno de los residentes, donde se identificaron condiciones que requieren atención prioritaria. Esta visita permitió evidenciar afectaciones estructurales y sanitarias que afectan directamente la calidad de vida de las personas.

La jornada permitió recoger información valiosa para el análisis y seguimiento institucional de las situaciones planteadas, y reafirmó la necesidad de fortalecer la articulación interinstitucional para garantizar una respuesta efectiva a las comunidades más vulnerables del Distrito.





21 de mayo huellas de Alberto Uribe

CONCLUSIONES Y AVANCES

Durante el segundo trimestre de 2025, la Personería Distrital de Cartagena, a través de su delegada de Servicios Públicos, llevó a cabo acciones de acompañamiento en comunidades con problemáticas relacionadas con los servicios públicos domiciliarios, logrando los siguientes resultados:

Conclusiones:

- Las visitas permitieron identificar deficiencias críticas en infraestructura y calidad del servicio, especialmente en sectores vulnerables como Punta Canoa, Bayunca, Puerto Rey y Huellas de Alberto Uribe.

- Se evidenció la necesidad de fortalecer la articulación interinstitucional para garantizar una atención oportuna y adecuada a las comunidades.

- Las jornadas de atención fueron espacios efectivos para el acercamiento institucional y la defensa de los derechos de los ciudadanos.

Avances:

- Se gestionaron acciones ante entidades como Afinia S.A. E.S.P. y la Alcaldía Distrital para atender problemáticas puntuales, como el deterioro de redes eléctricas.

- Se brindó orientación directa a la comunidad sobre cómo ejercer sus derechos frente a las empresas prestadoras.

Personería Distrital de Cartagena de Indias

INFORME INDICADOR N° 3

CAPACITACIONES SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

ABRIL.MAYO Y JUNIO

PRESENTADO POR: LA DELEGADA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Proyectado Por: ELIANA CANTILLO GONZALEZ

Presentado a: PERSONERIA AUXIALIAR

Fecha: 2025

	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:**	3	**Mes:**	7	**Año:**	2025

Referencia (tema).	INFORME DE INDICADOR NUMERO 3 CAPACITACIONES SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
Responsable del informe	**DELEGADA DE SERVICIOS PUBLICOS**
Proceso o subproceso	**GESTION DE ASUNTOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS**
Presentado a	**PERSONERIA AUXILIAR**

REFERENCIA: Informe del INDICADOR NUMERO 3 “Capacitaciones servicios públicos domiciliarios

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

Divulgar la normatividad a los grupos de valor en materia de servicios públicos con el fin de apropiarse de sus derechos como usuarios

FORMULA: Numero de capacitaciones ejecutadas/Numero de capacitaciones programadas

NÚCLEO DEL INFORME

Durante el segundo trimestre de 2025, se desarrollaron diferentes capacitaciones que permitieron que los funcionarios, contratistas y usuarios se instruyeran en las diferentes temáticas relacionadas con los servicios públicos domiciliarios.

- **CAPACITACION CONOCE TUS DERECHOS Y DEBERES (SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS)**

La delegada para Servicios Públicos Domiciliarios de la Personería Distrital de Cartagena asistió a la jornada de capacitación realizada el día 22 de mayo de 2025 en las instalaciones de esta entidad, la cual fue liderada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el marco de su estrategia "Conoce tus derechos y deberes".

Durante la actividad, se abordaron temas fundamentales relacionados con las competencias de la Superservicios, el trámite de reclamaciones administrativas en materia de servicios públicos, así como las principales inconformidades manifestadas por los usuarios y las posibles soluciones que pueden ser promovidas desde el ejercicio del control social.

La participación en este espacio permitió fortalecer conocimientos técnicos y jurídicos para el ejercicio de la función de vigilancia y defensa de los derechos de los usuarios, reafirmando el compromiso institucional con la promoción de la participación ciudadana y el acompañamiento efectivo a las comunidades en el acceso y calidad de los servicios públicos domiciliarios.



- **CAPACITACIÓN FUNCIONES DEL SERVIDOR PÚBLICO.**

capacitación realizada el día 29 de mayo de 2025 en las instalaciones de la Personería Distrital de Cartagena, liderada por la delegada de Servicios Públicos. Esta jornada contó con la participación del equipo de trabajo del proceso, y tuvo como propósito principal reforzar el conocimiento sobre las funciones del servidor público y la aplicación práctica del Código de Integridad como herramienta fundamental para prevenir riesgos de corrupción.

Durante la sesión, se desarrollaron presentaciones temáticas acompañadas de espacios de reflexión y participación activa por parte de los asistentes. Se explicaron las responsabilidades inherentes al cargo de servidor público, así como la importancia de actuar con transparencia, ética y compromiso en el ejercicio diario de sus funciones.

Se socializó en detalle el contenido del Código de Integridad, analizando cada uno de los cinco valores que lo componen: honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia, a través de ejemplos prácticos que permitieron a los funcionarios identificar su relevancia en el entorno laboral.

Adicionalmente, se abordaron posibles escenarios de riesgo de corrupción, destacando la importancia de los controles institucionales, la vigilancia activa y el deber de reportar cualquier situación irregular a través de los canales oficiales establecidos por la entidad.

Al finalizar, los participantes manifestaron su compromiso con el cumplimiento de los principios institucionales, reconociendo la importancia de estas capacitaciones para fortalecer una cultura organizacional basada en la integridad y la legalidad.



CONCLUSIÓN

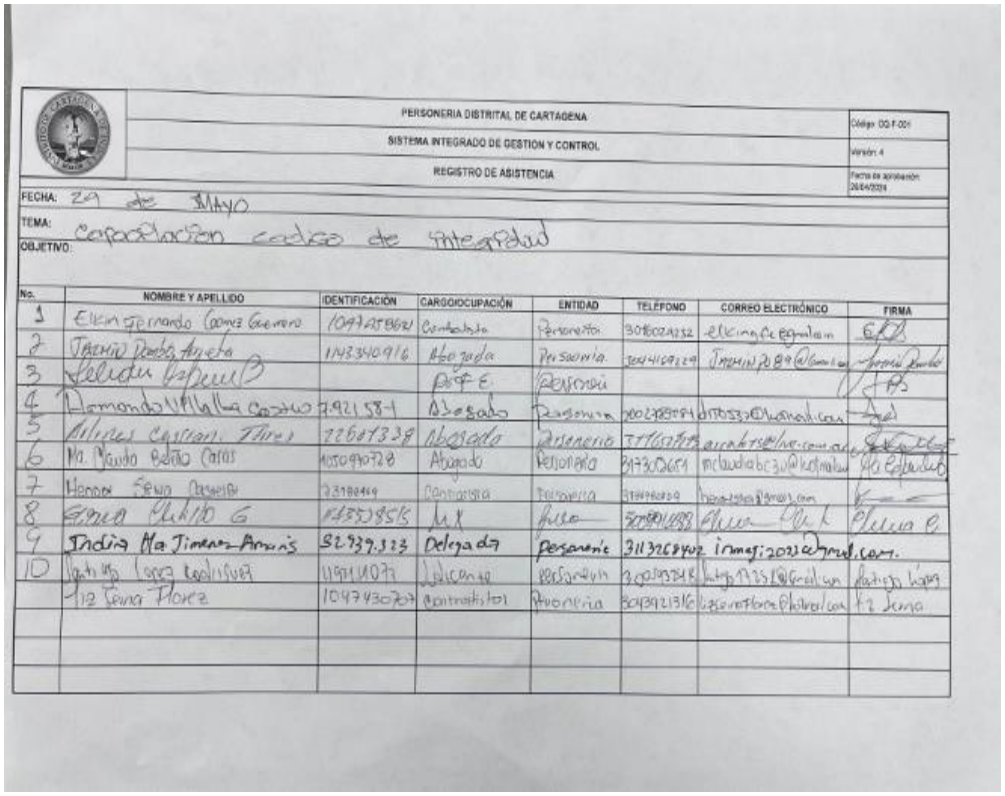
Durante el segundo trimestre del año 2025, la Delegada de Servicios Públicos Domiciliarios de la Personería Distrital de Cartagena desarrolló y participó en espacios de formación orientados a fortalecer las competencias institucionales en materia de vigilancia, control y acompañamiento a la ciudadanía frente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
Se destaca la participación en la capacitación liderada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la cual permitió afianzar conocimientos técnicos y jurídicos sobre derechos, deberes y trámites administrativos en este ámbito, aportando herramientas clave para el ejercicio de control social y la defensa efectiva de los usuarios.

Igualmente, se resalta la capacitación interna sobre las funciones del servidor público y el Código de Integridad, orientada a reforzar los principios de ética, transparencia y compromiso dentro del equipo de trabajo, contribuyendo así a la construcción de una cultura organizacional sólida y alineada con los valores institucionales.

Estas acciones formativas reflejan el compromiso continuo de la Personería Distrital de Cartagena con la actualización permanente, la excelencia en el servicio y la garantía efectiva de los derechos ciudadanos en el contexto de los servicios públicos domiciliarios.

Anexo asistencia

CAPACITACION CODIGO DE INTEGRIDAD



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA — Código: GQ-F-001
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y CONTROL — Versión: 4
REGISTRO DE ASISTENCIA — Fecha de aprobación: 26/04/2024

FECHA: 29 de Mayo
TEMA:
OBJETIVO: capacitacion codigo de integridad

No.	NOMBRE Y APELLIDO	IDENTIFICACIÓN	CARGO/OCUPACIÓN	ENTIDAD	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Elkin Fernando Gomez Guerrero	1047475862	Contratista	Personeria	3016024232	elkingc@gmail.com	
2	Jasmin Rocio Ayala	1143340916	Abogada	Personeria	3044159129		
3	Heliodoro Espeleta		Prof. E.	Personeria			
4	Diomedes Villalba Cantillo	7.921.584	Abogado	Personeria			
5	Milagros Cayram Flores	22647338	Abogado	Personeria			
6	Ma. Claudia Bello Cotes	1050970728	Abogado	Personeria			
7	Hernan Sena Acevedo	73180469	Contratista	Personeria			
8	Erika Pulido G	1143535515	Lix	Juzgado			
9	Indira Ma Jimenez Arrieta	52.939.323	Delegada	personeria	3113768402	irmaj2021@gmail.com	
10	Yadira Lopez Rodriguez	1129110971	Abogada	Personeria			
	Yiz Sena Flores	1047430727	Contratista	Personeria			

CAPACITACIÓN SUPERINTENDENCIA

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GQ-F-001
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y CONTROL	Versión: 4
	REGISTRO DE ASISTENCIA	Fecha de aprobación: 26/04/2024

FECHA: 22-Mayo-2025

TEMA: Capacitacion en Servicios Publicos - Superintendencia de Servicios Publicos domiciliarios

OBJETIVO:

No.	NOMBRE Y APELLIDO	IDENTIFICACIÓN	CARGO/OCUPACIÓN	ENTIDAD	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Sheila Mohacho Mier	1.051.358.898	Personera	Personeria de Arjona/Bolivar	3022719467	SMuni_te@hotmail.com	
2	Jhoan Sepulveda Nicholls	1,143,360,703	personero auxiliar	personeria	3017614944		
3	Jadnia Chaljub Baquedo	1047477665	Contratista	Personeria	3122766665		
4	Jesus Contreras B	1102232228	Personero	Personeria de Mahates	3185340475	Jechu2629@gmail.com	
5	Angelys Barrios Sanjuan	1007930350	Personero	Personeria M. de Arjona	3024449105		
6	Jorge Luis Pevero Santander	1047407108	Invitado	Unilibre	3014076310	jorgelpevero@unilibre.edu	
7	Paula Le Orozco Pereira	73.141.981	Pers. Delegada	Personeria	3224159296	defensoriadel@personeriacartagena.gov.co	
8	Liliana Baron Loaiza	45.508.740	Invitado	Abogada	3014537658	lilianabaronloaiza@gmail.com	
9	Cesar A. Torres Cortes	73082719	Auxiliar	Personeria	3106770027	cetorres3@hotmail.com	
10	Dayra Cantillo Rodriguez	1047112301	Personero	Personeria de Calamar	3007041106		
11	Felicia Bolaño Ruiz		Practicante EAP	Personeria			
12	Jorge Luis Pevero Santander	1047407108	Invitado	Unilibre	3014076310	jorgelpevero@unilibre.edu	

INFORME INDICADORES

MESAS DE TRABAJO CON LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

ABRIL -MAYO Y JUNIO

Presentado Por: DELEGADA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Proyectado Por: ELIANA CANTILLO

Presentado a: PERSONERIA AUXILIAR

Fecha: 3 DE JULIO DE 2025

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	3	Mes:	7	Año:	2025

Referencia (tema).	INFORME DE INDICADORES MESAS DE TRABAJO CON LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
Responsable del informe	**DELEGADA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**
Proceso o subproceso	**PM-GESTION DE ASUNTOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**
Presentado a	**PERSONERIA AUXILIAR**

INDICADOR N° 2 MESAS DE TRABAJO CON LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

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

FORMULA: **Numero de mesas de trabajo ejecutadas / Número de mesas de trabajo programadas * 100**

Fuente: ACTAS DE LA DELEGADA

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.

Entre los meses de ABRIL, MAYO Y JUNIO de 2025, la Personería delegada para los Servicios Públicos Domiciliarios adelantó mesas de trabajo con distintas empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios. Dichas reuniones se enmarcan dentro de las funciones de vigilancia preventiva y de promoción de los derechos de los usuarios, con el fin de generar espacios de concertación y diálogo que permitan abordar de manera integral las problemáticas recurrentes en la prestación del servicio. A través de esta estrategia institucional, se busca mejorar los canales de atención, optimizar la gestión de las reclamaciones, fortalecer los mecanismos de solución de conflictos y contribuir al cumplimiento de los principios de calidad, continuidad y eficiencia en la prestación del servicio público.

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.

MESAS DE TRABAJO CON EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS:

En cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes que garantizan la protección de los derechos de los usuarios, durante el periodo comprendido entre enero y marzo de 2025, la Personería delegada para los Servicios Públicos Domiciliarios llevó a cabo cinco (6) mesas de trabajo con diferentes empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.
Estas mesas de trabajo hacen parte de las estrategias adoptadas por la Delegada para atender casos especiales o de difícil manejo, con el propósito de brindar soluciones efectivas a los usuarios, en consonancia con la normativa vigente y las políticas internas de las empresas prestadoras.

Las reuniones se desarrollaron en las instalaciones de la Personería Distrital de Cartagena, y permitieron resolver satisfactoriamente 92 casos, lo que evidencia el impacto positivo de estos espacios de articulación institucional en la garantía de los derechos de los usuarios del servicio público domiciliario.

EMPRESA	FECHA	CASOS RESUELTOS
AFINIA	**7 DE MAYO** **19 DE JUNIO**	**40 CASOS** **9 CASOS**
AGUAS DE CARTAGENA	**8 DE MAYO** **25 DE JUNIO**	**9 CASOS** **17 CASOS**
PACARIBE	**2 DE ABRIL** **15 DE MAYO**	**3 CASOS** **4 CASOS**

ANEXO FOTOGRAFICOS



2 DE ABRIL PACARIBE



15 DE MAYO PACARIBE



8 DE MAYO AGUAS DE CARTAGENA



19 DE JUNIO AFINIA



25 DE JUNIO AGUAS DE CARTAGENA

CONCLUSIONES

Aspectos Clave y Logros:

1. Resolución de Casos: Se logró la resolución de 82 casos, evidenciando la efectividad de las mesas de trabajo en la resolución de conflictos y la mejora de la calidad del servicio. Este éxito subraya el impacto positivo de la intervención directa y la colaboración entre la Personería y las empresas prestadoras.

2. Participación Activa: La participación de empresas como AFINIA, AGUAS DE CARTAGENA Y ,PACARIBE en las mesas de trabajo ha sido fundamental para abordar y resolver los problemas planteados por los usuarios. Las reuniones permitieron una comunicación abierta y la identificación de soluciones prácticas.

ANEXO: ACTA DE MESAS DE TRABAJO DRIVE

https://onedrive.live.com/?id=%2Fpersonal%2Fdb7d805589554613%2FDocuments%2FACTAS%20DEL%20SEGUNDO%20TRIMESTRE%20MESAS%20DE%20TRABAJO%20EMPRESAS%20PUBLICAS&sortField=LinkFilename&isAscending=true&view=0

INFORME INDICADORES

TRIMESTRAL

ABRIL-MAYO Y JUNIO

Presentado Por: DELEGADA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Proyectado Por: ELIANA CANTILLO

Presentado a: PERSONERIA AUXILIAR

Fecha: 30 DE junio 2025

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	3	Mes:	07	Año:	2025

Referencia (tema).	INFORME DE INDICADORES ATENCIÓN AL USUARIO EN LA DELEGADA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
Responsable del informe	**DELEGADA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS INDIRA JIMENEZ AMARIS**
Proceso o subproceso	**PM-GESTION DE ASUNTOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**
Presentado a	**PERSONERIA AUXILIAR**

INDICADOR N° 1 ATENCIÓN AL USUARIO EN LA DELEGADA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

OBJETIVO: Brindar asesoría a los usuarios en materia de servicios públicos domiciliarios con el fin de una prestación eficiente de servicios públicos domiciliarios en el Distrito de Cartagena

FORMULA: Numero de atenciones realizadas / Numero de atenciones requeridas * 100

Fuente: SIAP

INTRODUCCIÓN: El presente informe tiene como objetivo detallar la gestión realizada en el área de Gestión de Asuntos de los Servicios Públicos durante el período comprendido entre el 1 de ABRIL de 2025 y el 30 de JUNIO de 2025.

En este documento se exponen las estadísticas de atención al público, los servicios prestados, los principales temas abordados y las entidades implicadas en los casos gestionados. A través del análisis de los datos presentados, se busca evaluar la eficacia de las acciones implementadas y proponer estrategias de mejora para optimizar el servicio ofrecido a la comunidad.

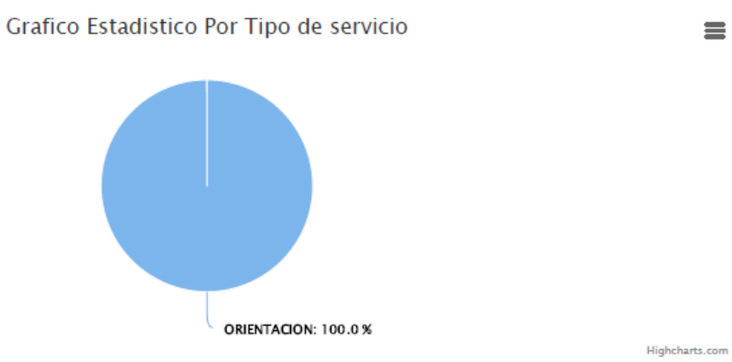
4. RESUMEN MISIONAL

4.1 ATENCIÓN AL PUBLICO

Num Total de Personas Atendidas	Num Total de Atenciones Realizadas
1297	2160

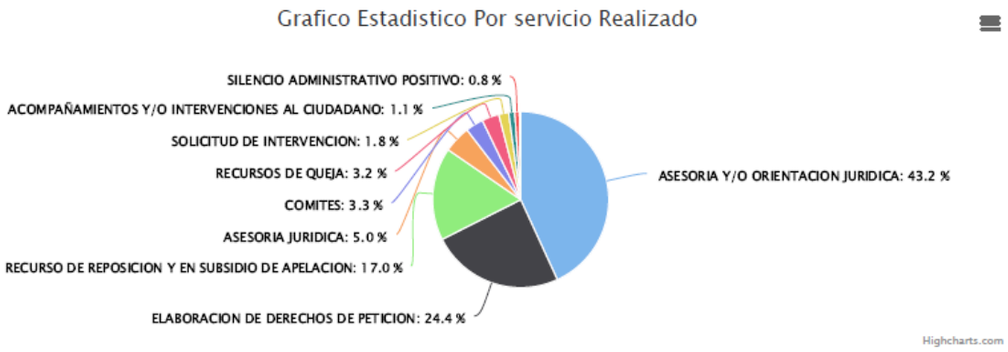
4.1.1 Resumen Estadistico por Tipo de Servicio (Top 10)

Tipo de Servicio	Cantidad
ORIENTACION	2160



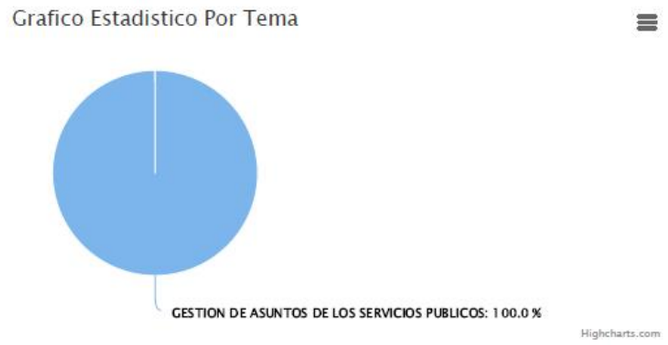
4.1.2 Resumen Estadistico por Servicio Realizado (Top 10)

Servicio Realizado	Cantidad
ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	927
ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	524
RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	366
ASESORIA JURIDICA	107
COMITES	70
RECURSOS DE QUEJA	68
SOLICITUD DE INTERVENCION	39
ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	24
SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO	18
CAPACITACION EN DERECHOS HUMANOS	5



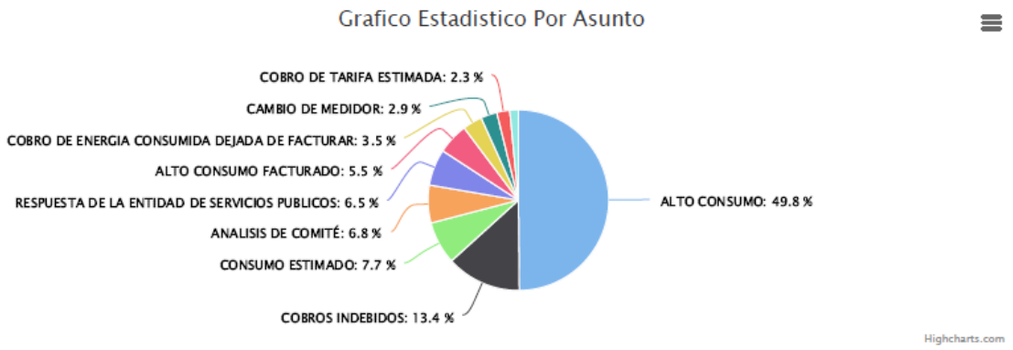
4.1.3 Resumen Estadistico por Tema (Top 10)

Tema	Cantidad
GESTION DE ASUNTOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS	2160



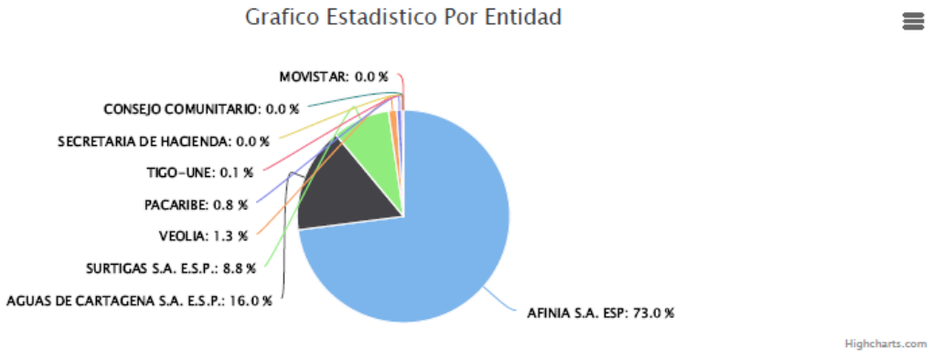
4.1.4 Resumen Estadistico por Asunto (Top 10)

Asunto	Cantidad
ALTO CONSUMO	988
COBROS INDEBIDOS	266
CONSUMO ESTIMADO	152
ANALISIS DE COMITÉ	134
RESPUESTA DE LA ENTIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	129
ALTO CONSUMO FACTURADO	110
COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	69
CAMBIO DE MEDIDOR	58
COBRO DE TARIFA ESTIMADA	46
COBROS POR POLIZAS DE SEGUROS	30



4.1.5 Resumen Estadistico por Entidad Implicada (Top 10)

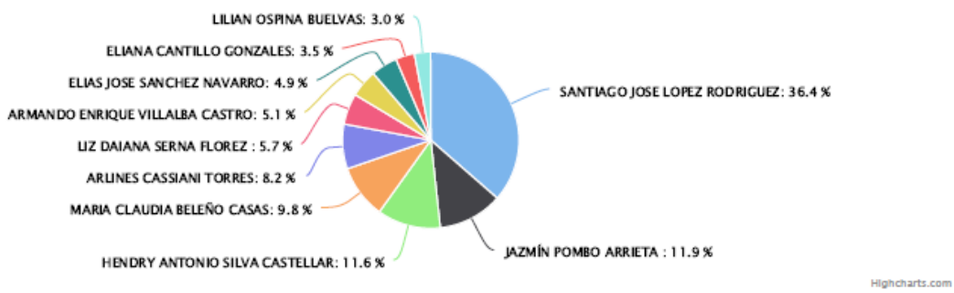
Entidad Implicada	Cantidad
AFINIA S.A. ESP	1576
AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.	346
SURTIGAS S.A. E.S.P.	189
VEOLIA	27
PACARIBE	17
TIGO-UNE	2
SECRETARIA DE HACIENDA	1
CONSEJO COMUNITARIO	1
MOVISTAR	1



4.1.6 Resumen Estadistico por Funcionario que Atiende (Top 10)

Funcionario/Contratista	Cantidad
SANTIAGO JOSE LOPEZ RODRIGUEZ	756
JAZMÍN POMBO ARRIETA	246
HENDRY ANTONIO SILVA CASTELLAR	241
MARIA CLAUDIA BELEÑO CASAS	204
ARLINES CASSIANI TORRES	170
LIZ DAIANA SERNA FLOREZ	118
ARMANDO ENRIQUE VILLALBA CASTRO	105
ELIAS JOSE SANCHEZ NAVARRO	101
ELIANA CANTILLO GONZALES	72
LILIAN OSPINA BUELVAS	62

Grafico Estadistico Por Funcionario

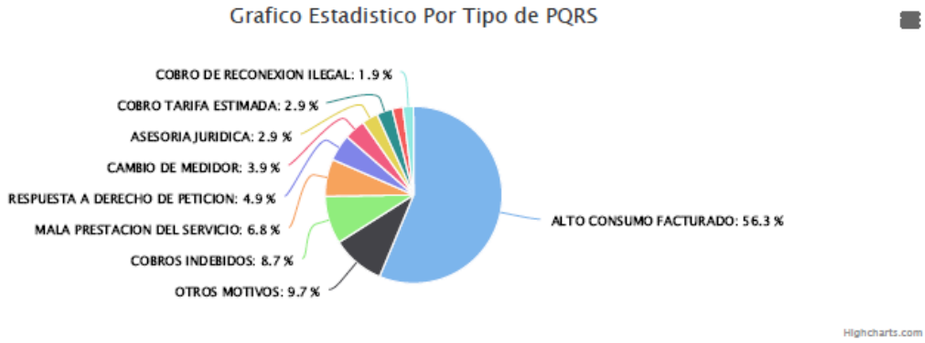


4.2 GESTIÓN DE PQRS

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
120	89	59	0	119

4.2.1 Resumen Estadistico por Tipo de PQRS(Top 10)

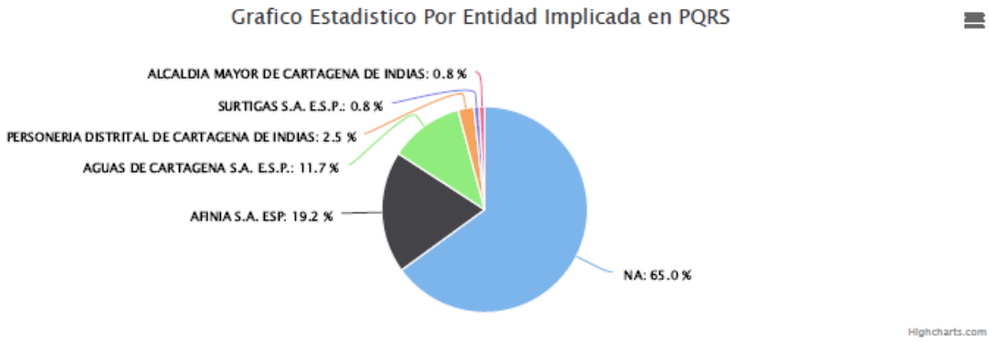
Tipo de PQRS	Cantidad
ALTO CONSUMO FACTURADO	58
OTROS MOTIVOS	10
COBROS INDEBIDOS	9
MALA PRESTACION DEL SERVICIO	7
RESPUESTA A DERECHO DE PETICION	5
CAMBIO DE MEDIDOR	4
ASESORIA JURIDICA	3
COBRO TARIFA ESTIMADA	3
FUGA DE SERVICIO	2
QUEJAS EN SERVICIOS PUBLICOS	2



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

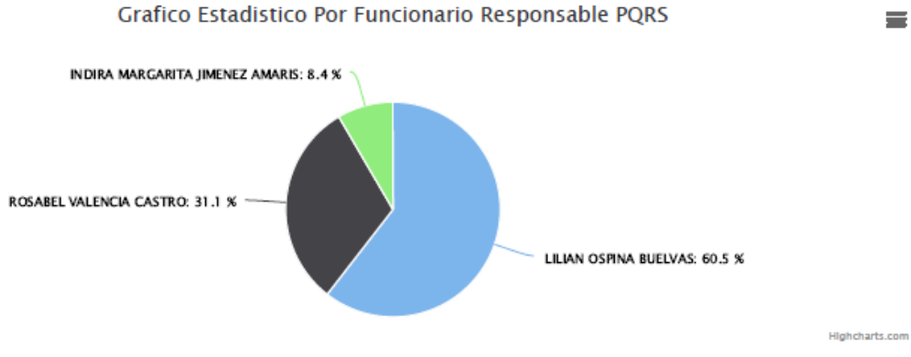
Entidad	Cantidad
NA	78
AFINIA S.A. ESP	23
AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.	14
PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	3
SURTIGAS S.A. E.S.P.	1

Entidad	Cantidad
ALCALDIA MAYOR DE CARTAGENA DE INDIAS	1



4.2.3 Resumen Estadistico por Funcionario Responsable PQRS(Top 10)

Funcionario y/o Contratista	Cantidad
LILIAN OSPINA BUELVAS	72
ROSABEL VALENCIA CASTRO	37
INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS	10



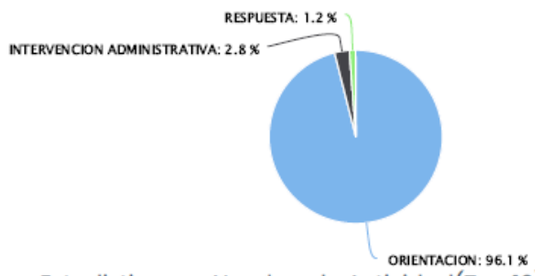
4.3 GESTIÓN DE ACTIVIDADES MISIONALES

Num Total de Actividades Misionales Realizadas
2387

4.3.1 Resumen Estadistico por Tipo de Actividad(Top 10)

Tipo de Actividad	Cantidad
ORIENTACION	2293
INTERVENCION ADMINISTRATIVA	66
RESPUESTA	28

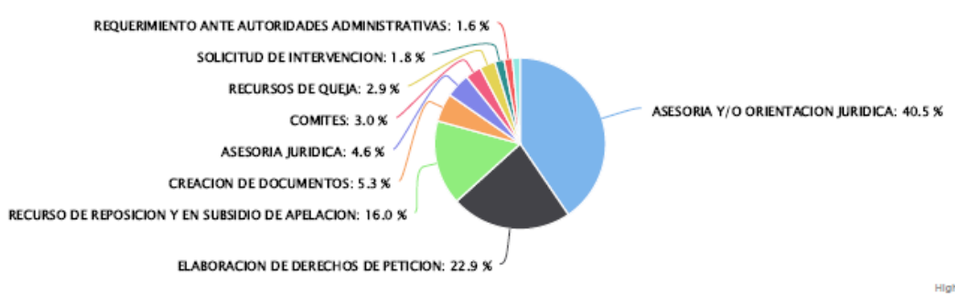
Grafico Estadistico Por Tipo de Actividad



4.3.2 Resumen Estadistico por Nombre de Actividad(Top 10)

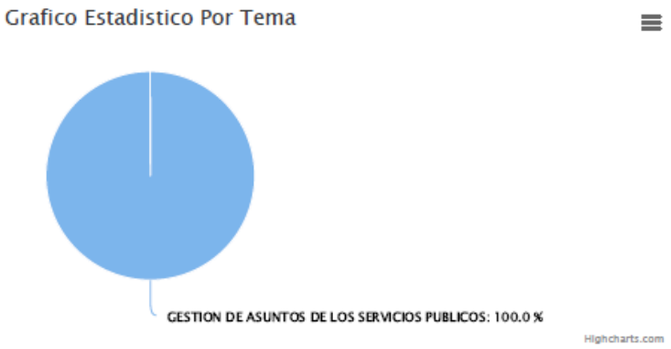
Nombre	Cantidad
ASESORIA Y/O ORIENTACION JURIDICA	938
ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	530
RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	370
CREACION DE DOCUMENTOS	124
ASESORIA JURIDICA	107
COMITES	70
RECURSOS DE QUEJA	68
SOLICITUD DE INTERVENCION	41
REQUERIMIENTO ANTE AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS	37
RESPUESTA A PETICIONARIO Y/O ENTIDADES	33

Grafico Estadistico Por Nombre de Actividad



4.3.3 Resumen Estadistico por Tema(Top 10)

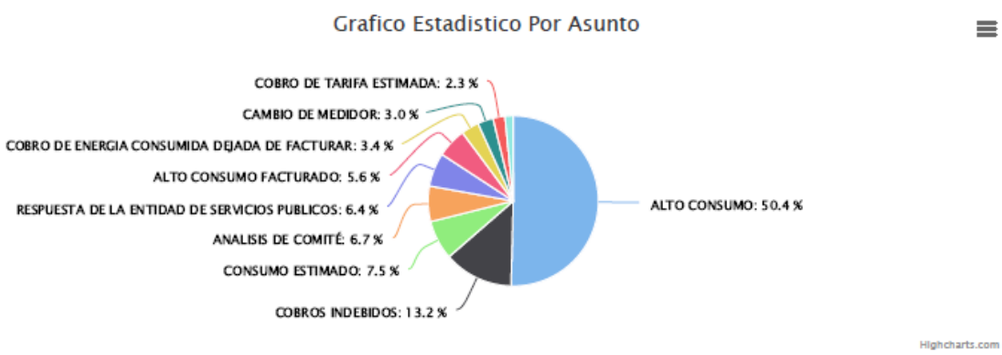
Tema	Cantidad
GESTION DE ASUNTOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS	2387



4.3.4 Resumen Estadistico por Asunto(Top 10)

Asunto	Cantidad
ALTO CONSUMO	1041
COBROS INDEBIDOS	273
CONSUMO ESTIMADO	154
ANALISIS DE COMITÉ	139
RESPUESTA DE LA ENTIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS	132
ALTO CONSUMO FACTURADO	116

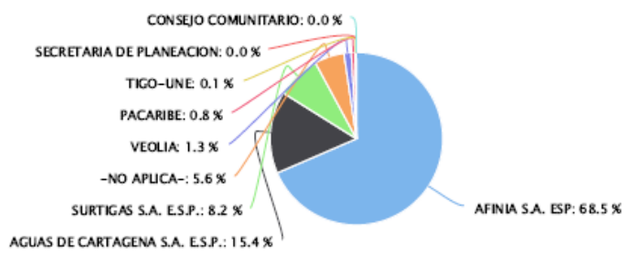
Asunto	Cantidad
COBRO DE ENERGIA CONSUMIDA DEJADA DE FACTURAR	70
CAMBIO DE MEDIDOR	61
COBRO DE TARIFA ESTIMADA	47
COBROS POR POLIZAS DE SEGUROS	32



4.3.5 Resumen Estadistico por Entidad Implicada(Top 10)

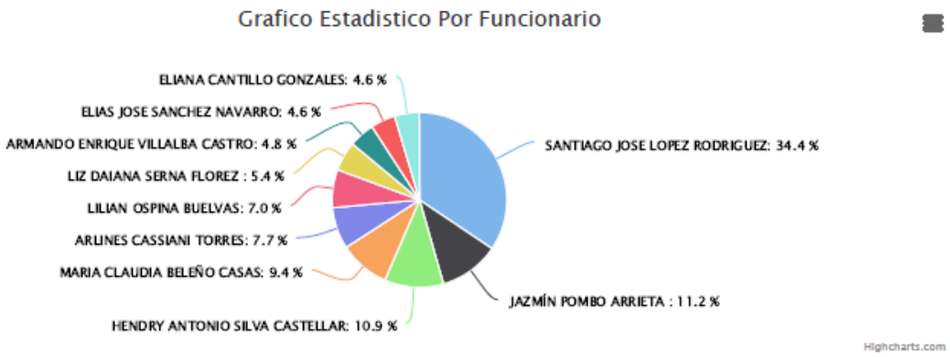
Entidad	Cantidad
AFINIA S.A. ESP	1634
AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P.	367
SURTIGAS S.A. E.S.P.	196
-NO APLICA-	133
VEOLIA	32
PACARIBE	18
TIGO-UNE	2
SECRETARIA DE PLANEACION	1
CONSEJO COMUNITARIO	1
PROPIEDAD HORIZONTAL	1

Grafico Estadistico Por Entidad



4.3.6 Resumen Estadistico por Funcionario que realiza(Top 10)

Funcionario y/o Contratista	Cantidad
SANTIAGO JOSE LOPEZ RODRIGUEZ	758
JAZMÍN POMBO ARRIETA	246
HENDRY ANTONIO SILVA CASTELLAR	241
MARIA CLAUDIA BELEÑO CASAS	206
ARLINES CASSIANI TORRES	170
LILIAN OSPINA BUELVAS	155
LIZ DAIANA SERNA FLOREZ	120
ARMANDO ENRIQUE VILLALBA CASTRO	105
ELIAS JOSE SANCHEZ NAVARRO	101
ELIANA CANTILLO GONZALES	101



CONCLUSION: Durante el trimestre comprendido entre abril y junio de 2025, la Delegada de Servicios Públicos Domiciliarios brindó un total de **557 atenciones**, impactando a **495 personas** en el Distrito de Cartagena. Estos resultados evidencian el compromiso institucional con la defensa de los derechos de los usuarios y la mejora continua en la calidad del servicio de orientación y acompañamiento en materia de servicios públicos domiciliarios.

La gestión realizada permitió abordar oportunamente problemáticas relacionadas con facturación, suspensión del servicio, cobros indebidos, reconexiones, entre otros aspectos, articulando acciones con las empresas prestadoras y promoviendo una solución efectiva para los ciudadanos.

Calendario Julio 2025

Este calendario en blanco está diseñado para facilitar su uso como un planificador. Descargar calendarios gratis en **WinCalendar.com**

◄ Jun. 2025 | **Julio 2025** | Ago. 2025 ►

Do.	Lu.	Ma.	Mi.	Ju.	Vi.	Sá.
		1 SANTIAGO JAZMIN	**2** SANTIAGO MARIA CLAUDIA	**3** SANTIAGO ARLINES	**4** MARIA CLAUDIA ARMANDO	**5**
6	**7** HENDRY ARLINES	**8** SANTIAGO LIZ	**9** ARMANDO JAZMIN	**10** LIZ HENDRY	**11** MARIA CLAUDIA ARMANDO	**12**
13	**14** LIZ JAZMIN	**15** ARMANDO MARIA CLAUDIA	**16** HENDRY	**17** LIZ JAZMIN	**18** MARIA CLAUDIA ARMANDO	**19**
20	**21** LIZ ARLINES	**22** HENDRY	**23** HENDRY	**24** LIZ ARLINES	**25** MARIA CLAUDIA ARMANDO	**26**
27	**28** LIZ ARLINES	**29** JAZMIN HENDRY	**30** ARMANDO ARLINES	**31** JAZMIN ARMANDO		

Más Calendarios: Ago. 2025, Sep. 2025, 2025

MESA DE TRABAJO PERSONERÍA DISTRITAL 25 DE JUNIO DE 2025

Asistentes Personería Distrital:
Indira Margarita Jimenes Amaris
Lilian Ospina Personería

Asistentes Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.
Sandra Arellano Madero
Regina Ramirez Jimenez

USUARIO: BRUNO MASSA
Cel: 3205133391
Correo:

PÓLIZA: 720628

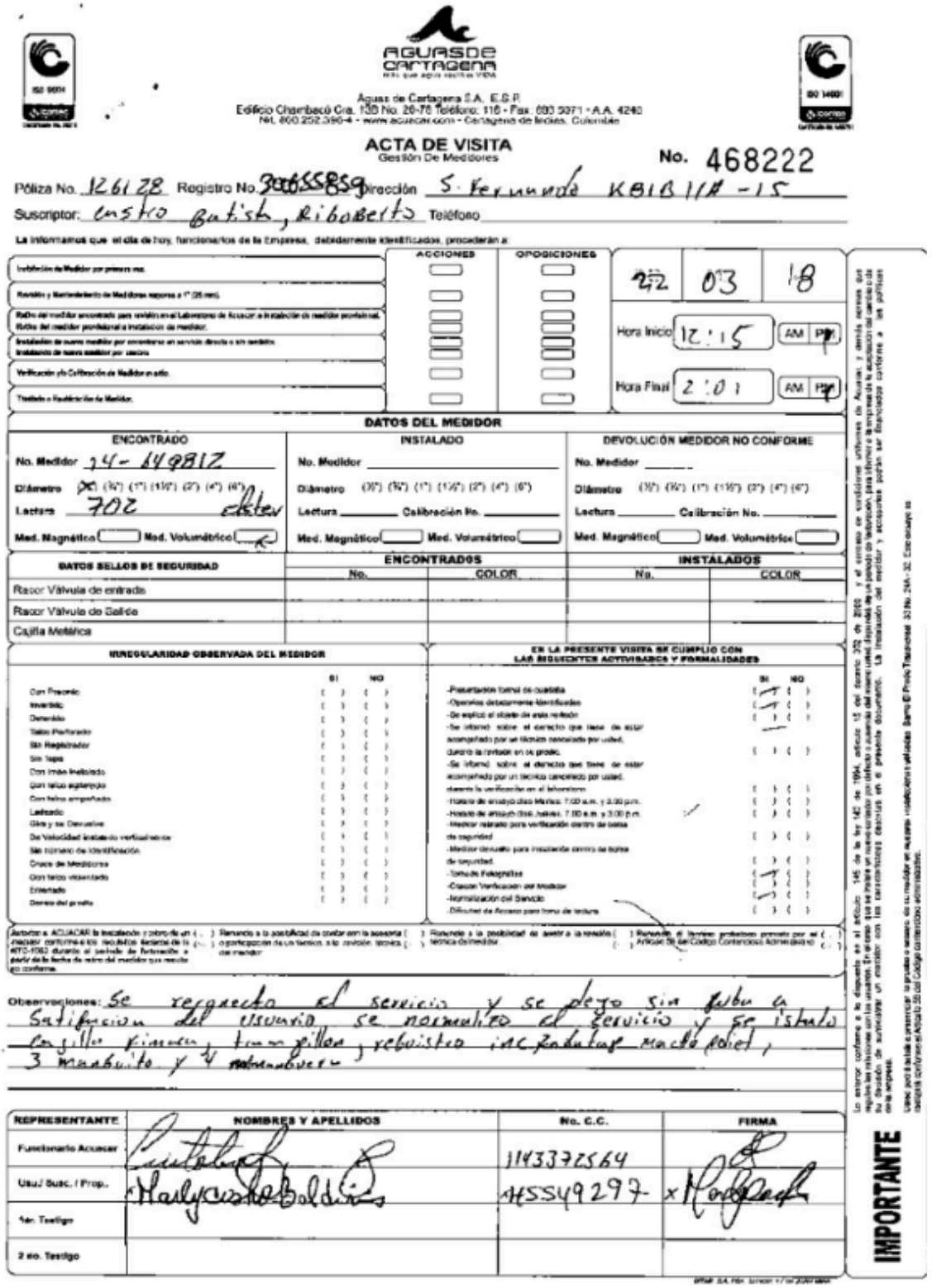
CASO: COBRO NO RECONOCIDO. PAGUE TODA LA DEUDA Y AHORA ESTÁN COBRANDO 6 MIL PESOS, ADEMÁS EL CONTADOR NUNCA LO VOLVIERON A COLOCAR DESPUÉS QUE PAGUE LA DEUDA Y DICEN QUE SI, QUE ME MUESTREN LA FIRMA DE INSTALADO.

ANÁLISIS DEL CASO: Se revisa caso, se identifica que se han facturado cargos fijos de acueducto y alcantarillado desde marzo de 2024 hasta la fecha. Actualmente, se encuentra al día con el servicio de acueducto, alcantarillado y aseo. En efecto el servicio no ha sido restablecido por oposición, y a la fecha aún no se restablece el servicio, en ocasión a lo solicitado por el usuario en la PQR presentada el día 05 de abril de 2024 con e el 2024-14270-E con decisión 2024-1506-29420-S del 19/04/2025, notificada el 22 de abril de 2024.

Por lo que esperamos que el usuario solicite la reconexión del servicio.

En cuanto al cobro de los $6.000 pesos, se revisa el sistema y se confirma que se le factura cobros por concepto de reconexión drástica con la Orden 19000307688 y avisó 300655859, realizado el día 22/03/2018. Se anexa cuadro y acta del trabajo realizado.

CONCEPTO	TCAFACNUM	DEINICIAL	DE_NEGOCIADA	VAL_FINANCIAR	NUMCUOTAS	CUOTA	PAGADO	PENDIENTE
TRABAJOS ACUEDUCTO	F20180108759	640.400	640.400	640.400	100	6.404	544.340	96.060



Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.
Edificio Chambacú Cra. 10B No. 26-76 Teléfono: 616 - Fax: 660 3971 - A.A. 4240
Nit. 890.260.396-4 - www.aguasdecartagena.com - Cartagena de Indias, Colombia

ACTA DE VISITA
Gestión De Medidores

No. 468222

Póliza No. 126128 Registro No. 3006555859 Dirección 5. Fernando KB 18 11A - 15

Suscriptor: castro batista, riboberto Teléfono

La informamos que el día de hoy, funcionarios de la Empresa, debidamente identificados, procederán a:

	ACCIONES	OPOSICIONES
Instalación de Medidor por primera vez.		
Revisión y Mantenimiento de Medidores mayores a 1" (25 mm).		
Retiro del medidor encontrado para revisión en el Laboratorio de Aguacar e instalación de medidor provisional. Retiro del medidor provisional e instalación de medidor.		
Instalación de nuevo medidor por encontrarse en servicio directo o sin medidor. Instalación de nuevo medidor por cambio.		
Verificación y/o Calibración de Medidor en sitio.		
Traslado o Reubicación de Medidor.		

22 | 03 | 18

Hora Inicio 12:15 AM PM

Hora Final 2:01 AM PM

DATOS DEL MEDIDOR

ENCONTRADO	INSTALADO	DEVOLUCIÓN MEDIDOR NO CONFORME
No. Medidor 24-14981Z	No. Medidor	No. Medidor
Diámetro (1/2") (3/4") (1") (1 1/2") (2") (4") (6")	Diámetro (1/2") (3/4") (1") (1 1/2") (2") (4") (6")	Diámetro (1/2") (3/4") (1") (1 1/2") (2") (4") (6")
Lectura 702 cubic	Lectura ____ Calibración No. ____	Lectura ____ Calibración No. ____
Med. Magnético ( ) Med. Volumétrico (X)	Med. Magnético ( ) Med. Volumétrico ( )	Med. Magnético ( ) Med. Volumétrico ( )

DATOS SELLOS DE SEGURIDAD	ENCONTRADOS No.	ENCONTRADOS COLOR	INSTALADOS No.	INSTALADOS COLOR
Racor Válvula de entrada				
Racor Válvula de Salida				
Cajilla Metálica				

IRREGULARIDAD OBSERVADA DEL MEDIDOR

	SI	NO
Con Precinto	( )	( )
Invertido	( )	( )
Detenido	( )	( )
Tubo Perforado	( )	( )
Sin Registrador	( )	( )
Sin Tapa	( )	( )
Con Imán Instalado	( )	( )
Con Tubo Agarrejo	( )	( )
Con Tubo empatado	( )	( )
Lastrado	( )	( )
Gira y se Devuelve	( )	( )
De Velocidad Instantáneo Vertical/Horizontal	( )	( )
Sin número de Identificación	( )	( )
Chaza de Medidores	( )	( )
Con tapa violentada	( )	( )
Enterrado	( )	( )
Dentro del predio	( )	( )

EN LA PRESENTE VISITA SE CUMPLIO CON LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES Y FORMALIDADES

	SI	NO
-Presentación formal de cuadrilla	(X)	( )
-Operarios debidamente identificados	(X)	( )
-Se explico el objeto de esta visita	( )	( )
-Se informó sobre el derecho que tiene de estar acompañado por un técnico conocedor por usted, durante la revisión en su predio.	( )	( )
-Se informó sobre el derecho que tiene de estar acompañado por un técnico conocedor por usted, durante la verificación en el laboratorio	( )	( )
-Horario de atención días Martes, 7:00 a.m. y 3:30 p.m.	( )	( )
-Horario de atención días Jueves, 7:00 a.m. y 3:00 p.m.	( )	( )
-Medidor retirado para verificación dentro de bolsa de seguridad	( )	( )
-Medidor devuelto para usuario/a dentro de bolsa de seguridad	( )	( )
-Toma de Fotografías	(X)	( )
-Cracion Verificacion del Medidor	(X)	( )
-Normalización del Servicio	(X)	( )
-Dificultad de Acceso para toma de lectura	( )	( )

Autorizo a ACUACAR la instalación y sitio de un ( ) medidor conforme a los requisitos técnicos de la NTC-1063 durante el periodo de facturación a partir de la fecha de retiro del medidor que resulte no conforme.

( ) Renuncio a la posibilidad de contar con la asesoría o participación de un técnico, a su cuidado, idóneo, de mi confianza.

( ) Renuncio a la posibilidad de asistir a la revisión técnica del medidor.

( ) Renuncio al término probatorio previsto por el ( ) Artículo 56 del Código Contencioso Administrativo ( )

Observaciones: Se reconecta el servicio y se deja sin falla a satifacion del usuario se normalizo el servicio y se instalo cajilla pinaza, tuerca pilla, rebusteo iac, radufuga macho poliet, 3 manbuito y 4 adaptadores

REPRESENTANTE	NOMBRES Y APELLIDOS	No. C.C.	FIRMA
Funcionario Acuacar		1143372564	
Usu./ Suac. / Prop.	Marlyn Castro Baldiris	45549297	
1er. Testigo			
2 do. Testigo			

IMPORTANTE

Lo anterior conforme a lo dispuesto en el artículo 145 de la ley 142 de 1994, artículo 15 del decreto 302 de 2000 y el contrato de condiciones uniformes de Aguas, y demás normas que regulen las relaciones con los usuarios. El acceso que se niegue al representante legal de la empresa prestadora a la inspección del servicio de su domicilio, se entenderá un rechazo con las consecuencias descritas en el presente documento. La instalación del medidor y aceptamos pagar su suministro conforme a las tarifas vigentes.

Usted podrá solicitar y presentar sus pruebas y recurrir en caso de no estar de acuerdo con la medición en nuestras instalaciones ubicadas Barrio El Prado Transversal 33 No. 24A - 32. Escenario en donde se resolverá su solicitud conforme al Artículo 58 del Código Contencioso Administrativo.

SOLUCIÓN: Accede a la solicitud. se encuentra al día en las facturas periódicas, solo tiene un trabajo diferido por concepto de reconexión drástica.

PÓLIZA: 699329

USUARIO: YARMI LUZ MARRUGO PEREIRA

CASO: 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

ANÁLISIS DEL CASO: Se revisa el caso, y teniendo en cuenta los valores mencionados por el usuario, se le debe aclarar que estos corresponden realmente a los meses de octubre de 2024 ($3.827.311) y noviembre de 2024 (S1.931.629)

Por la factura de octubre 2025, esta fue reclamada hasta la instancia del recurso con el radicado 2024-50368-E del 02 de diciembre de 2024, el cual se resolvió con decisión 2024-1506-90202-S del 13 de noviembre de 2024, rechazando este por Deuda, sin embargo la factura fue modificada, pasando de $3.827.311 a $92.657.

Por la factura de noviembre de 2025, este se atendió hasta la instancia de reclamo con el radicado 2025-03578-E del 27 de enero de 2025, el cual fue resuelto desfavorable con la decisión 2025-1506-23936-S del 19 de marzo de 2025. notificada por AVISO No.02146 de 31 de marzo de 2025. (usuario no utilizó los recursos de ley, quedando en firme).

SOLUCIÓN: Acceder, se confirma que al usuario se le realizó el corte drástico del servicio, el día 28 de febrero de 2025. Además, se realizó inspección el día 19 de junio de 2025, se encontró el servicio suspendido sin medidor. por lo que se procede a modificar las facturas de marzo a mayo de 2025 con solo cargos fijos.

Marzo de 2025: Pasando de $434.773 a $41.594

Abril de 2025: Pasando de $436.672 a $43.493

Mayo de 2025: Pasando de $438.267 a $45.088

USUARIO: JILMAR ROMARIO VALLE
Cel: 3013704349
Correo: cartagenavr@gmail.com
Dirección: LAS DELICIAS
PÓLIZA: 624656

CASO: 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 cúbico , 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 está bueno y ahora le dicen que esta malo generando confusión.

ANÁLISIS DEL CASO: Se revisa el caso y se confirma que en efecto se observa que al usuario se le facturó un consumo de 23M en el mes de octubre de 2024, el cual presentó reclamación con el radicado 2024-48332-E del 19 de noviembre de 2024, el cual fue resuelto desfavorable con la decisión 2024-1506-94788-S del 28 de noviembre de 2024, notificada en debida forma el 28 de noviembre del mismo año.

En la emisión previa a la facturación del mes de octubre de 2024, se realizó inspección el día 23 de octubre de 2024, se descartó la existencia de fugas, medidor en buen estado.

En la inspección del 25 de noviembre de 2024, para la atención del reclamo, se observó el predio sin fugas, en buen estado físico, predio con lecturas consecutivas.

Por otro lado, en cuanto a las pruebas realizadas al medidor, se revisa y se observa que al predio se le retiró el medidor el dia 28/03/2025, dejando un medidor provisional, se realizan las pruebas en el laboratorio, pero este resulto NO CONFORME, con incidencias, tal como se le indico al usuario en la carta de disposicion final de fecha 30 de abril de 2025, donde el usuario no acepto la instalación del medidor Nuevo, el cual quedaria como definitivo.

SOLUCIÓN: No acceder, el usuario hizo uso del reclamo por el mes de octubre de 2024, pero no hizo uso de los recursos, quedando la decisión en firme.

Recomendar que acepte la instalación del nuevo medidor, esto con el fin de garantizar la correcta medición del consumo y evitar consumos estimados.

PÓLIZA: 669848
USUARIO: RAFAEL GONZÁLEZ CASTAÑO
DIRECCIÓN: URB BOSQUES DE LA CIRCUNVALAR MZ 1 LOTE 11
Cel: 3005054903 - (3172842028 Juan Alberto Arias)

CASO: Desde el mes de septiembre 2023 la empresa realizó 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 historial 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.

ANÁLISIS DEL CASO: Después de revisar el caso, se confirma que se atendió en su momento con el radicado 2025-09039-E del 25/02/2025, donde se le dio desfavorable, ya que para la resolución del cambio de Nombre, además de la documentación presentada es indispensable que se atendiera la visita, sin embargo, después de tantos intentos realizados por la empresa, no se tuvo fortuna alguna porque encontraron los predios cerrados.

SOLUCIÓN: No acceder, informar al usuario que se hace indispensable que nos faciliten un número de teléfono, donde contesten las llamadas para poder realizar la siguiente inspección. (Se necesita realizar la inspección domiciliaria martes 01 de julio en la jornada de la mañana 8:00 a.m.)

Verificar dirección exacta de los predios
Verificar a que numero de piso pertenece cada predio
Verificar numero de medidor
Verificar lectura
Verificar quien habita en el predio
Descartar cruce de medidores entre los mismos.
Tomar evidencia fotográfica y panorámica

PÓLIZA: 509909
USUARIO: MARIA MAGDALENA LA CAYO
Cel: 3012456106
DIRECCIÓN: carrera 1 a #1 a-33 edf poseidón del caribe apto 602

CASO: Presentó 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.

ANÁLISIS DEL CASO: Se revisa el caso y se confirma que en efecto en lo que va del año se observa que el usuario se le viene facturando por diferencia de lecturas en los meses de febrero a junio de 2025, sin embargo en el mes de abril 2025, se observó un incremento significativo con un consumo de (69M), el cual usuario presentó reclamación y posteriormente hizo uso de los recursos de ley con el radicado 2025-24037-E, el cual fue rechazado por deuda.

En la emisión previa a la facturación del mes de abril 2025, se realizó inspección el día 08 de abril de 2025, se encontró apartamento desocupado, de uso vacacional, información suministrada por el personal de mantenimiento.

En la inspección del 26 de mayo de 2025, para la atención del recurso, se observó el predio sin fugas, en buen estado físico, predio con lecturas consecutivas.

SOLUCIÓN: Se modifica la factura de abril de 2025 con 10m3, pasando de $1.033.314 a $388.184

USUARIO: ARAMINTA ESTEBAN VARGAS
POLIZA: 567642
DIRECCION: OLAYA HERRERA, SECTOR RAFAEL NUÑEZ CARRERA 51 #37-112
CELULAR: 3162595992

CASO: CONSUMOS ESTIMADOS. PESE A TENER CORTE DRÁSTICO. 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.

ANÁLISIS DEL CASO: Se revisa el caso y se confirma que en efecto se le viene facturando consumos estimados, No obstante, se evidencia que el servicio viene suspendido desde el 25/02/2025. Por tal razón, no hay lugar para facturar consumo.

SOLUCIÓN: Acceder, se procede a modificar las facturas de febrero a junio de 2025.

Febrero 2025: Pasando de $59.986 a $40.960

Marzo de 2025: Pasando de $60.292 a $41.260

Abril de 2025: Pasando de $61.812 a $42.140

Mayo de 2025: Pasando de $62.787 a $43.115

Junio de 2025: Pasando de $62.118 a $42.446

contado

Propietario	Deuda	Descuentos	Total a pagar
ACUACAR S.A E.S.P	$1.740.907	$-990.907	$750.000
PACARIBE S.A. E.S.P.	$849.149	$0	$849.149
*** TOTAL ***	$2.590.056	$-990.907	$1.599.149

Financiado

Propietario	Deuda	Descuentos	Total a pagar	Cuota inicial	A financiar	Siguientes cuotas
ACUACAR S.A E.S.P	$1.740.907	$-936.756	$804.151	$54.151	$750.000	$14.500
PACARIBE S.A. E.S.P.	$849.149	$0	$849.149	$31.410	$817.739	$15.810
*** TOTAL ***	$2.590.056	$-936.756	$1.653.300	$85.561	$1.567.739	$30.310

USUARIO: SANDRA MILENA CASSIANI CASSIANI
PÓLIZA: 754254

DIRECCIÓN: la consolata sector alcazares Mg-l51

CELULAR: 3116807248

CORREO ELECTRÓNICO: samicassiani@gmail.com

CASO: 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 presentó 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 facturando equivocadamente aun cuando aportó el certificado de estratificación y los contratistas se dieron cuenta que es una vivienda solamente residencial.

ANÁLISIS DEL CASO: Se revisa el caso y se confirma que el usuario tiene en trámite recurso de reposición y en subsidio de apelación con el radicado 2025-30681-E del 17 de junio de 2025. Por inconformidad por la clase de Uso.

SOLUCIÓN: informar al usuario que debe aportar el Certificado de Agustín Codazzi con la dirección correcta de su predio, pues el que está aportando tiene como dirección LA CONSOLATA C. 8 A No. 78-10 Mz, G LOTE 51, mientras que la del predio con poliza 754254 es UR.CONSOLATA MG-L54 (LA CONSOLATA).

08. USUARIO: JOSE FERNANDO SANABRIA

DIRECCIÓN: Pasacaballos kra 19 15-50

CORREO: azadon0909@gmail.com

TELÉFONO: 3135501077

PÓLIZA: 687317

CASO: El usuario manifiesta que le generan cobros de trabajo de alcantarillado de un predio del 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.

ANÁLISIS DEL CASO: Se analiza el sistema de información comercial encontrando que el trabajo en comento, sino un corte drástico por retiro de una doble de acometida. Actualmente tiene un reclamo que se atendió con el radicado 2025-16768-E en la instancia de recurso, el cual se rechazó la decisión 2025-1506-22162-S del 13 de marzo de 2025, por extemporáneo.

No obstante, el usuario presenta inconformidad con la resolución de la empresa con el radicado 2025-21845-E del 05 de mayo de 2025. donde se le indico decisión en firme.

SOLUCIÓN: Se mantiene el cobro porque el contratista confirma que tanto a esta póliza, como al predio del frente, que es el que menciona el usuario de tres pisos en el reclamo, también se le encontró una conexión ilegal. (Solicitar revisión Andres Díaz, el fraude fue retirado en el predio que está al frente del inmueble, donde funcionan tres locales un gimnasio, almacen de electrodoméstico y gastrobar)

09. USUARIO: ASTERIO TERAN BERRIO

DIRECCIÓN: Carrera 28 36-12 barrio la esperanza sector las delicias

TELÉFONO: 3107762136-3217946021

PÓLIZA: 525099

CASO: el usuario llamó a la empresa aguas de Cartagena por fuga en la calle, se realizó trabajo el cual fue cobrado por $400,000, el cual quedó 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, realizó reclamaciones, dejó vencer los términos y no presentó recurso.

ANÁLISIS DEL CASO: Se revisa el caso y se confirma que el usuario presentó reclamación por cobro de trabajos de acueducto con el radicado 2025-07634-E el 18 de febrero de 2025, donde se le resolvió desfavorable con la decisión 2025-1506-19607-S del 05/03/2025.

Utilizó los recurso de reposición y en subsidio de apelación con el radicado 2025-12398-E el 14 de marzo de 2025, el cual se confirma con la decisión 2025-1506-27591-S del 01 de abril 2025 (se dio traslado a la SSPD.)

SOLUCIÓN: El usuario si utilizó los recursos de ley, debe esperar que esta se pronuncie al respecto**. (Revisar y enviar tarea a Acueducto)**

10.USUARIO: AMAURY PATRÓN ANTEQUERA

DIRECCIÓN: CAMPESTRE MZ 116 LT 2 ETAPA 2

TELÉFONO: 3205575334

PÓLIZA: 763002

CASO: 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.

ANÁLISIS DEL CASO: Se revisa el sistema y se confirma que el usuario presentó reclamación con el radicado 2025-22820-E , el día 09 de mayo de 2025.

Se realiza inspección dia 16 de mayo de 2025 con pruebas hidraulicas, realizando los siguientes resultados:

“ Se hicieron pruebas hidráulicas abriendo y cerrando llave de paso y se comprobó que el medidor distinto 24-578493 lectura 65 abastece apartamento en segundo piso con póliza 763002 y se encuentra en buen estado físico y funcionando. Se observa medidor 11-150946 lectura 394 se hacen pruebas hidráulicas y se comprueba que abastece a la vivienda en primer piso con póliza 765420 está en buen estado y funcionando. No se observan fugas visibles en los puntos hidráulicos revisados. se realiza inspección en la jornada fecha y hora señalada en el acta. atendió Amaury patrón 3205575334 amercadoe. nota: usuario reclama por lecturas mal cogidas en el mes de febrero del 2025 pide corrección de facturas. muestra fotos desde su celular de recibos. ”

POLIZA	MEDIDOR SISTEMA	MEDIDOR INSPECCION	LECTURA SISTEMA	LECTURA INSPECCION
763002	H24VA578493	H24VA578493	73	65
765420	11T150946	11T150946	394	394

SOLUCIÓN: No acceder, de acuerdo a última reclamación presentada, se realizaron pruebas hidráulicas en ambas pólizas y se encontraron los medidores normales, sin existencias de cruce de lecturas o de medidores.

11. USUARIO: HORTENCIA MORALES

DIRECCIÓN: la central calle 21 62-37

CORREO: moralesortencia350@gmail.com

TELÉFONO: 3022436556

PÓLIZA: 766166

CASO: usuario presentó 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. Así mismo reclama la deuda que actualmente tiene el inmueble

ANÁLISIS DEL CASO: Se revisa el caso y se confirma que el usuario efectivamente presentó recurso de reposición y en subsidio de apelación el día 13 de junio de 2024 con el radicado 2024-24632-E, el cual mediante decisión 2024-1506-49766-S de fecha 28 de junio de 2024, Rechazó el recurso por Extemporáneo, indicando los recursos de queja. Decisión notificada el 03 de julio de 2024.

No obstante, el usuario presentó recurso de queja con el radicado 2024-42969-E el dia 09 de octubre de 2024, el cual se le dio traslado con la decisión 2024-1506-84867-S del 23/10/2024.

SOLUCIÓN: El usuario debe esperar que la SSPD se pronuncie al respecto, el recurso de reposición y en sub de apelación, fue rechazado por extemporáneo, se atendió el recurso de queja, que fue enviado a la SSPD. (Revisar el caso del cobro de materiales y solicitar a Gestión de Cobro la negociación de la deuda)

12.USUARIO: JORYARI ESTEFANY NARANJO GARCIA

DIRECCIÓN: Zaragocilla calle 25 carrera 53A casa 74

TELÉFONO: 3104687106

PÓLIZA: 666893

CASO: 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.

ANÁLISIS DEL CASO: Se revisa el sistema y se confirma que en efecto el usuario viene presentando reclamaciones por los meses de enero, febrero y marzo y mayo de 2025, respectivamente.

Enero a marzo de 2025, Está siendo atendido en la instancia de recurso y en subsidio de apelación con el radicado 2025-30670-E de fecha 17 de junio de 2025.

Mayo de 2025, Está siendo atendido en la instancia de recurso y en subsidio de apelación con el radicado 2025-30672-E de fecha 17 de junio de 2025.

En cuanto al tema de la inspección que no ha sido realizada con el geófono, se confirma que el día 11 de junio de 2025, se le detectó una fuga imperceptible con el Geófono en la tubería del área de la cocina.

SOLUCIÓN: Acceder, teniendo en cuenta la fuga, se ordenó la modificación de las facturas de enero a mayo de 2025, con 18 M3 por encontrarse afectadas por la fuga.

Enero 2025: Pasando de $57.907 a $171.551

Febrero 2025: Pasando de $828.924 a $101.494

Marzo de 2025: Pasando de $1.379.341 a $108.217

Abril de 2025: Pasando de $1.768.965 a $115.127

Mayo de 2025: Pasando de $1.634.204 a $117.056

13. USUARIO: KELLY JOHANA ORTIZ GUZMÁN

DIRECCIÓN: urbanización villa rosa mz lo3 A

TELÉFONO: 3106446346

PÓLIZA: 559431

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

ANÁLISIS DEL CASO: Se revisa el último reclamo presentado por el usuario, y se confirma que se atendió con radicado 2025-21771-E del 05 de mayo de 2025 por inconformidad por el consumo de diciembre de 2024 hasta abril de 2025, el cual resultó Desfavorable, se detectó fuga en sanitario en la inspección realizada 14/05/2025 para la atención del reclamo. notificada por aviso el día 30/05/2025, usuario no utilizó los recursos.

Se realiza nueva inspección el día 19/05/2025 y se detecta con el Geófono fuga imperceptible en la tubería del área del lavadero.

SOLUCIÓN: Acceder, se procede a modificar los meses de febrero a junio de 2025, por fuga imperceptible.

Febrero 2025: Pasando de $233.826 a $98.476

Marzo de 2025: Pasando de $261.128 a $98.977

Abril de 2025: Pasando de $299.864 a $111.792

Mayo de 2025: Pasando de $246.753 a $113.353

Junio de 2025: Pasando de $185.249 a $113.355

Para atender la solicitud de financiamiento se tiene las siguientes opciones:

Pago de contado:

La deuda le quedaría en $600.000

Convenio de Pago:

Propietario	Deuda	Descuentos	Cuota inicial	A financiar	cuotas
ACUACAR S.A E.S.P	773.413	-5.053	165.107	603.253	11.663
PACARIBE S.A. E.S.P.	146.110	0	146.110	86.070	1.664
*** TOTAL ***	919.523	-5.053	225.147	689.323	13.327

La póliza cuenta con un saldo a favor de $295.551

14. USUARIO: YAJAIRA SILVA MONCADA

DIRECCIÓN: Barrio Líbano carrera 49 -1 31B 15

CORREO: yayitasilva0@gmail.com

TELÉFONO: 3003081026

PÓLIZA: 527218

CASO: LA USUARIA VIENE PRESENTANDO ALTO CONSUMO, LA EMPRESA REALIZABA VISITAS, PERO NO LLEVABAN GEÓFONO, FUE EN EL MES DE FEBRERO DE 2025 QUE LA EMPRESA DETECTÓ UNA FUGA IMPERCEPTIBLE, LA CUAL YA FUE CORREGIDA, PERO AUN ASÍ LA EMPRESA SIGUE FACTURANDO ALTO CONSUMO (consumos de 32 m3), VIVIENDA HABITADA POR 2 ADULTAS Y UN NIÑO, Y CON 5 PUNTOS HIDRÁULICOS. USUARIA VIENE PRESENTANDO RECLAMOS HACE MÁS DE 2 AÑOS. Y MANIFIESTA QUE NECESITA UNA SOLUCIÓN DEFINITIVA POR PARTE DE LA EMPRESA. (en últimas 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)

ANÁLISIS DEL CASO: Se revisa el caso y se confirma que en efecto el usuario viene presentando reclamaciones en los últimos 5 meses (Febrero a junio de 2025).

Febrero de 2025, ya fue atendido en la instancia de recurso y en subsidio de apelación con la decisión 2025-1506-27483-S del 31 de marzo 2025, Donde se revocó la decisión, modificando la factura con 30M por una fuga imperceptible detectada el 28/02/2025, pasando de $259.315 a $206.547. (Se dio traslado a la SSPD)

Marzo de 2025, ya fue atendido en la instancia de recurso y en subsidio de apelación con la decisión 2025-1506-37608-S del 30 de abril de 2025, Donde se confirmó la decisión. (Se dio traslado a la SSPD) Tener en cuenta que el medidor registró un consumo de 44M, pero la empresa le facturó su consumo promedio de 31M, antes de la emisión de su factura, por encontrarse afectado por la fuga imperceptible.

Abril de 2025, ya fue atendido en la instancia de recurso y en subsidio de apelación con la decisión 2025-1506-47082-S del 27 de mayo de 2025, Donde se confirmó la decisión. (Se dio traslado a la SSPD) se facturó por la diferencia de lectura y el consumo no fue afectado.

En cuanto a los meses de **Mayo** y **Junio de 2025,** estos se encuentran en trámite de notificación, con los radicados 2025-29011-E y 2025-31047-E respectivamente.

SOLUCIÓN: No acceder, el usuario por los meses de febrero hasta abril de 2025, debe esperar que la SSPD se pronuncie al respecto, por los meses de mayo y junio de 2025, el usuario debe esperar la notificación de su respuesta de la empresa Aguas de cartagena, sobre los reclamos en trámites **(2025-29011-E y 2025-31047-E)**

15. USUARIO: ROSA CECILIA PEREZ FERNANDEZ

DIRECCIÓN: UR.SJC.CRISTO REY MP-L14 (SAN JOSÉ DE LOS CAMPANOS)

CORREO:

TELÉFONO: 3006774747

PÓLIZA: NO. 702003

CASO: usuaria manifiesta que hace un año y medio se partió un tubo que va de la calle y le suministra el agua a su vivienda el cual le tocó pagar ese trabajo y este año nuevamente se daña dicho tubo entonces ella dice que cada vez que se rompa le va a tocar pagar y ella no tiene las condiciones para estar pagando cada vez que se daña aún no terminan de pagar el trabajo y ahora nuevamente.

ANÁLISIS DEL CASO: Se revisa el caso y se observa que efectivamente al usuario se le realizaron unos trabajos con el aviso 301383287 de fecha 19 de octubre de 2023, donde se realizó lo siguiente:

"*se llegó al sitio por fuga dónde se realizó excavación y se encontró manguera rota en varias partes, se le comunicó al usuario para el cambio total de la manguera, pero solo autoriza que le cambiará el tramo afectado, solo se le da garantía del tramo que se le cambió, se le dijo se repara y todo queda ok. y se rellena. queda con el conocimiento que si se le parte más adelante se le factura otra vez."*

Ahora bien, se atiende nuevo reporte de fuga por la usuaria y se llega al sitio con el aviso 301679780 de fecha 11 de junio de 2025, ***Se realizó excavación para reparar manguera de media de buena calidad que se encontraba fugando. Nota se le explicó a el usuario que el trabajo que se hizo es facturable.***

SOLUCIÓN: No acceder, se recomienda al usuario aceptar cambiar toda la manguera, para que no tenga que estar cancelando trabajos cada vez que la manguera presente averías. (Solicitar a acueducto la revisión del caso)

16 USUARIO: LUIS DAVID PATERNINA

TELÉFONO: 3145429097

PÓLIZA: NO. 529673

CASO: La usuaria manifiesta que se le realizo cambio de medidor por fuga, las facturas eran estimadas, luego de cambiarle el medidor siguen las facturas estimadas y no bajan las facturas, un funcionario rompió el candado de la casa y entro a revisar sin autorización, sin notificación y sin haber nadie en el domicilio, una vecina le avisó al usuario lo que ocurrió, y lo llamó, el funcionario dijo que tenía orden para revisar, la usuaria se acercó a la empresa y le dijeron que en el sistema no había nada programado y que no tenía revisión, al llegar a su casa el funcionario ya no estaba, llamó a la empresa y en ese momento si pusieron en el sistema que si salía la revisión.

ANÁLISIS DEL CASO: Se revisa el sistema y se confirma que no existe orden de revisión para el retiro de su medidor, confirmado por el departamento de ANC.

SOLUCIÓN: No acceder, las acciones informadas por el usuario, no fueron realizadas por la empresa.

17 USUARIO:

USUARIO: SIMÓN JOSÉ DE LAVALLE MORALES Y LUZ ELENA MORENO IBARRA

CORREO: simondelavalle@outlook.es

PÓLIZA: NO. 560294

CASO: Según lo expuesto por los usuarios, se evidencia un incremento injustificado en el saldo de mora reflejado en la factura del mes de febrero de 2025, el cual asciende a la suma de DOS MILLONES QUINIENTOS VEINTIOCHO MIL SEISCIENTOS SEIS PESOS M/CTE ($2.528.606), cuando en la factura del mes inmediatamente anterior (enero de 2025) dicho saldo ascendía a QUINIENTOS CUARENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($546.887). Los usuarios manifiestan que no existe justificación para este incremento sustancial, considerando que no ha habido cambio en las condiciones de consumo ni obligaciones pendientes que puedan explicar dicha variación. Adicionalmente, señalan que el servicio se encuentra cortado, situación que agrava aún más las condiciones de habitabilidad de la vivienda.

ANÁLISIS DEL CASO: Se revisa el caso y se observa que cuando se generó la factura del mes de enero de 2025, este presentaba un valor en mora por $546.887 el cual corresponde a las facturas de junio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024, y adicionalmente, presentaba un convenio de pago activo.

Ahora bien, el día 22/01/2025, el convenio de pago fue cancelado por mora, es por ello que cuando se emite la factura de febrero de 2025, aumentó el valor del saldo en mora, pasando de $546.887 a $2.528.606.

SOLUCIÓN: Se recomienda al usuario normalizar su deuda con la empresa, para ello la empresa le presenta estas negociaciones y así evitar la suspensión drástica del servicio.

NEGOCIACIÓN PAGO DE CONTADO Y CONVENIO DE PAGO:

Pago de contado $1.446.827

Debe cancelar una cuota inicial de $150.539 y 60 cuotas mensuales de $30.858

- Punto de pago físico Efecty: Indicando el número del convenio 111420 referencia de pago el número 111 + nro póliza
- Punto de pago físico Supergiros: Indicando el número del convenio 481 (convenio de jornadas) referencia de pago el número 111 + nro póliza
- Multipagos PSE Bancolombia https://www.psepagos.co/PSEHostingUI/ShowTicketOffice.aspx?ID=5746, es importante que se relacione el número de la póliza

USUARIO: Monica del Toro Pájaro
Cel: 301-1727653

Correo: gretheliriarte@gmail.com

PÓLIZA: 620943

CASO: El usuario no está de acuerdo con la deuda, por lo que solicita un acuerdo para el pago de la misma y además se queja del comportamiento del personal operativo que visita el predio.

ANÁLISIS DEL CASO: Se revisa el sistema de información comercial encontrando que la póliza presenta una deuda de $12.680.859.

SOLUCIÓN: Enviar caso a Gestión de Cobro.

USUARIO: Jennis Succar de Hernandez
Cel: 316-3295549
Correo: succargenis@gmail.com

PÓLIZA: 681980

CASO: El usuario no está de acuerdo con la deuda, por lo que solicita un acuerdo para el pago de la misma.

ANÁLISIS DEL CASO: Se revisa el sistema de información comercial encontrando que la póliza presenta una deuda de $14.434.026.

SOLUCIÓN: Enviar caso a Gestión de Cobro.