CUENTA DE COBRO REGIMEN SIMPLIFICADO

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

Ciudad y Fecha:	Cartagena de Indias, 26 de Marzo de 2026	Cuenta Cobro No.	2

PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
NIT. 806.000084-2

DEBE A:

MOISES JUAN JIMENEZ MERCADO
IDENTIFICACIÓN No. 73007883

LA SUMA DE:
$4,000,000
Cuatro Millones de pesos 00 M/CTE

POR CONCEPTO DE:

Contrato de prestación de servicios profesionales temporal por parte del contratista como ingeniero mecatrónico master en proyectos 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 la Promoción y Protección de los Derechos Humanos y Víctimas del Conflicto Armado - Educación, Recreación y deporte o la delegada, oficina o dependencia a la que sea asignado para apoyo. .

Desembolso No.	2	Periodo reportado:	Del 01 de Marzo al 30 de Marzo del 2026

Entidad Bancaria:	BANCO DE BOGOTA	Tipo de Cuenta:	AHORRO
Cuenta Bancaria No.	907213953	Títular de la Cuenta:	MOISES JUAN JIMENEZ MERCADO



MOISES JUAN JIMENEZ MERCADO
73007883

Cartagena de Indias, 27 de Marzo del 2026

CERTIFICADO DE REVISION DE CUENTAS DE COBRO

Luego de la revisión en la cuenta de cobro para el(a) contratista MOISES JUAN JIMENEZ MERCADO , identificado(a) con cedula de ciudadania No. 73007883, con el contrato de servicios No. CO1.PCCNTR.9110422 en su cuota No. 2 encontramos:

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

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

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

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

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

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

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

Revisó,



LUIS EDUARDO PALOMARES AMADOR
73138667

INFORME DE CONTROL TÉCNICO, ADMINISTRATIVO, FINANCIERO, CONTABLE, Y JURÍDICO SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO DEL CONTRATO.	
1. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, TÉCNICA Y JURÍDICA DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9110422	
1.1 Lugar y fecha de suscripción:	Cartagena de Indias, 29 de Enero del 2026
1.2 Tipo de Contrato:	Prestación de servicios
1.3 Contratista:	Nombre: MOISES JUAN JIMENEZ MERCADO CC/NIT: 73007883
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 ingeniero mecatrónico master en proyectos 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 la Promoción y Protección de los Derechos Humanos y Víctimas del Conflicto Armado - Educación, Recreación y deporte o la delegada, oficina o dependencia a la que sea asignado para apoyo.
1.7 Plazo:	5
1.8 Plazo Otro Si:	
1.9 Polizas:	
1.10 Fecha de Inicio:	01 de Febrero del 2026
2. INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9110422	
2.1 CDP No:	CDP20261
2.2 CDP OTROS SI No:	
2.3 CRP No:	RP2026167
2.4 CRP OTRO SI No:	
2.5 Valor del contrato:	$ 20000000
2.6 Valor del Otro SI:	$
2.7 Valor parcial:	$ 4000000
3. CONTROL DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9110422	
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 01 de Marzo al 30 de Marzo del 2026 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 27 de Marzo del 2026.



INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS
32939323

aportes en línea

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 73007883		JIMENEZ MERCADO MOISES JUAN	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	Manga calle 26 #23-01 casa 4	CARTAGENA-BOLIVAR	6515203	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2026-02	2026-02	148418575	9499777391	I	2026/03/19	2026/03/17	BANCOLOMBIA	0	$630,800

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES

EMPLEADO					PENSION		SALUD				CCF				RIESGOS				PARAFISCALES		
No.	Identificación	Nombres	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Codigo	Días	IBC	Aporte	Días	IBC	Aporte
Sucursal: PRINCIPAL (1 Afiliados)					$2,000,000	$320,000			$2,000,000	$250,000			$2,000,000	$12,000			$2,000,000	$48,800		$0	$0
Centro de Trabajo: PRINCIPAL (1 Afiliados)					$2,000,000	$320,000			$2,000,000	$250,000			$2,000,000	$12,000			$2,000,000	$48,800		$0	$0
Ciudad: CARTAGENA Depto: BOLIVAR (1 Afiliados)					$2,000,000	$320,000			$2,000,000	$250,000			$2,000,000	$12,000			$2,000,000	$48,800		$0	$0
1	CC	73007883	JIMENEZ MOISES	230201	30	$2,000,000	$320,000	EPS002	30	$2,000,000	$250,000	CCF08	30	$2,000,000	$12,000	14-11	30	$2,000,000	$48,800	30	$0	$0
Total		**Afiliados(1)**				$2,000,000	$320,000			$2,000,000	$250,000			$2,000,000	$12,000			$2,000,000	$48,800		$0	$0

aportes en línea

Resumen General de Pago

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 73007883		JIMENEZ MERCADO MOISES JUAN	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	Manga calle 26 #23-01 casa 4	CARTAGENA-BOLIVAR	6515203	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2026-02	2026-02	148418575	9499777391	I	2026/03/19	2026/03/17	BANCOLOMBIA	0	$630,800

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$320,000	$0	$0	$320,000
PROTECCION	230201	800,229,739	0	1	$320,000	$0	$0	$320,000
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$48,800	$0	$0	$48,800
ARL SURA	14-11	890,903,790	5	1	$48,800	$0	$0	$48,800
CCF (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$12,000	$0	$0	$12,000
COMFENALCO CARTAGENA	CCF08	890,480,023	7	1	$12,000	$0	$0	$12,000
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$250,000	$0	$0	$250,000
SALUD TOTAL	EPS002	800,130,907	4	1	$250,000	$0	$0	$250,000
TOTAL				**1**	**$630,800**	**$0**	**$0**	**$630,800**

PERSONERIA DE CARTAGENA DE INDIAS	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.9110422	
OBJETO	Contrato de prestación de servicios profesionales temporal por parte del contratista como ingeniero mecatrónico master en proyectos 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 la Promoción y Protección de los Derechos Humanos y Víctimas del Conflicto Armado - Educación, Recreación y deporte o la delegada, oficina o dependencia a la que sea asignado para apoyo.
VALOR DEL CONTRATO	$ 20000000
PLAZO DE EJECUCION	5
FECHA FIRMA CONTRATO	29 de Enero del 2026
FECHA INICIO CONTRATO	01 de Febrero del 2026
DOCUMENTO DE IDENTIFICACION:	73007883
NOMBRE DEL CONTRATISTA:	MOISES JUAN JIMENEZ MERCADO
VALOR PAGO PARCIAL:	4000000
PERIODO DE ACTIVIDADES:	Del 01 de Marzo al 30 de Marzo del 2026

ACTIVIDADES REALIZADAS

No.	Radicado	Fecha	Nombre de la Actividad	Asunto	Descripcion
1	26032673007883174471	2026-03-26	ASESORIA JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE LE BRINDO LA ASESORIA PERTINENTE
2	26032673007883174472	2026-03-26	ASESORIA JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE LE BRINDO LA ASESORIA PERTINENTE
3	26032673007883174473	2026-03-26	ASESORIA JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE LE BRINDO LA ASESORIA PERTINENTE
4	26032673007883174474	2026-03-26	ASESORIA JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE LE BRINDO LA ASESORIA PERTINENTE
5	26032673007883174473	2026-03-26	PROYECCION DE OFICIOS		SE RELIZÓ PROYECCION DE OFICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA DELEGADA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.
6	26032673007883174475	2026-03-26	ASESORIA JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE LE BRINDO LA ASESORIA PERTINENTE
7	26032673007883174478	2026-03-26	ASESORIA JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE LE BRINDO LA ASESORIA PERTINENTE
8	26032673007883174477	2026-03-26	PROYECCION DE OFICIOS		SE REALIZÓ PROYECCION DE OFICIO MJ INDICADOR 2 MESAS DE TRABAJO CON LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
9	26032673007883174480	2026-03-26	ASESORIA JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE OFICIO DESDE EL 23 DE MARZO POR UNA FACTURACION ERRADA. ESTAMOS A LA ESPERA DE RESPUESTA POR PARTE DE AFINIA.
10	26032673007883174480	2026-03-26	PROYECCION DE OFICIOS		SE REALIZÓ PROYECCION DE OFICIO MJ INDICADOR 3 CAPACITACIONES SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIO

MOISES JUAN JIMENEZ MERCADO

73007883

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

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26032673007883174471
Fecha	2026-03-26
Cedula Persona Atendida:	45523830
Nombre Persona Atendida:	EVA DEL CARMEN MONTENEGRO PADILLA
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CONTRA SURTIGAS
Servicio realizado:	ASESORIA JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE LE BRINDO LA ASESORIA PERTINENTE

Responsable:



MOISES JUAN JIMENEZ MERCADO
C.C 73007883

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

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26032673007883174472
Fecha	2026-03-26
Cedula Persona Atendida:	45465112
Nombre Persona Atendida:	ALICIA OLIVO RODRIGUEZ
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE LE BRINDO LA ASESORIA PERTINENTE

Responsable:



MOISES JUAN JIMENEZ MERCADO
C.C 73007883

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

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26032673007883174473
Fecha	2026-03-26
Cedula Persona Atendida:	73226641
Nombre Persona Atendida:	JAILER HERRERA TAPIA
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE LE BRINDO LA ASESORIA PERTINENTE

Responsable:

MOISES JUAN JIMENEZ MERCADO
C.C 73007883

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

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26032673007883174474
Fecha	2026-03-26
Cedula Persona Atendida:	33266888
Nombre Persona Atendida:	MARIA ESTHER GONZALEZ SOLANO
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE LE BRINDO LA ASESORIA PERTINENTE

Responsable:

MOISES JUAN JIMENEZ MERCADO
C.C 73007883

Personería Distrital de Cartagena de Indias

INFORME INDICADORES

TRIMESTRAL

ENERO -FEBRERO Y MARZO 2026

Presentado Por: DELEGADA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Proyectado Por: MOISES JUAN JIMENEZ MERCADO

Presentado a: PERSONERIA AUXILIAR

Fecha: 31 DE MARZO 2026

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	**Día:**	3	**Mes:**	04	**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**
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 enero de 2025 y el 31 de marzo de 2026.

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.

CUERPO DEL INFORME

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo del año 2026, la delegada de Servicios Públicos Domiciliarios desarrolló una gestión orientada al cumplimiento del indicador “Atención al Usuario”, donde el propósito es garantizar asesoría oportuna y eficaz a la ciudadanía en materia de servicios públicos domiciliarios.

En este trimestre, se registró la atención de 794 usuarios, generando un total de 1.173 atenciones realizadas, lo cual evidencia no solo la alta demanda del servicio, sino también la capacidad institucional para atender múltiples requerimientos por usuario, tales como orientación jurídica, acompañamiento en trámites, recepción de quejas, reclamos y asesoría frente a problemáticas relacionadas con empresas prestadoras de servicios públicos.

La medición del indicador, en atención a la relación entre el número de atenciones realizadas y las requeridas, permite evidenciar un cumplimiento satisfactorio, garantizando la eficiencia en la respuesta institucional y el acceso efectivo de la ciudadanía a los servicios ofrecidos.

Asimismo, la información registrada en el sistema SIAP permitió consolidar los datos de manera confiable, facilitando el seguimiento y evaluación de la gestión realizada. Los principales temas abordados estuvieron relacionados con facturación, suspensión del

servicio, instalación de medidores, y reclamaciones ante las empresas prestadoras, lo que demuestra la relevancia del acompañamiento brindado por esta dependencia.

4.1 ATENCIÓN AL PUBLICO

Num Total de Personas Atendidas	Num Total de Atenciones Realizadas
794	1173

4.1.1 Resumen Estadistico por Tipo de Servicio (Top 10)

Tipo de Servicio	Cantidad
ORIENTACION	1173

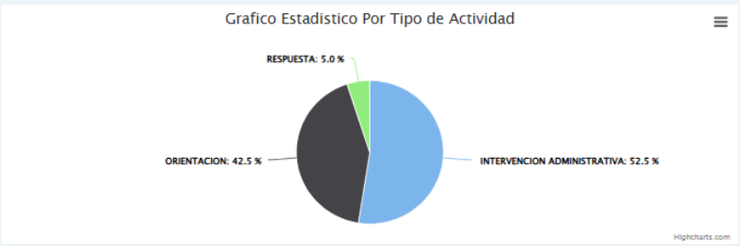


4.3 GESTIÓN DE ACTIVIDADES MISIONALES

Num Total de Actividades Misionales Realizadas
80

4.3.1 Resumen Estadistico por Tipo de Actividad(Top 10)

Tipo de Actividad	Cantidad
INTERVENCION ADMINISTRATIVA	42
ORIENTACION	34
RESPUESTA	4



4.3.2 Resumen Estadistico por Nombre de Actividad(Top 10)

Nombre	Cantidad
CREACION DE DOCUMENTOS	32
ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	16
ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	11
VISITAS TECNICAS	10
RESPUESTA A PETICIONARIO Y/O ENTIDADES	5
SOLICITUD DE INTERVENCION	3
RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	1
OFICIO	1
REQUERIMIENTO ANTE AUTORIDADES ADMINISTRATIVAS	1



CONCLUSIÓN

El análisis del indicador “Atención al Usuario en la Delegada de Servicios Públicos Domiciliarios” permite concluir que, durante el primer trimestre de 2026, se logró un desempeño eficaz en la atención de las solicitudes ciudadanas, cumpliendo con el objetivo de brindar asesoría integral en materia de servicios públicos.

El número de atenciones realizadas refleja tanto la confianza de la ciudadanía en la entidad como la capacidad de respuesta institucional frente a las necesidades presentadas. En este sentido, la gestión adelantada contribuye al fortalecimiento del acceso a los derechos de los usuarios, la resolución de conflictos con las empresas prestadoras y la mejora continua en la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el Distrito de Cartagena.

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

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26032673007883174475
Fecha	2026-03-26
Cedula Persona Atendida:	73098818
Nombre Persona Atendida:	MOISES OROZCO VANEGAS
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CONTRA SURTIGAS
Servicio realizado:	ASESORIA JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE LE BRINDO LA ASESORIA PERTINENTE

Responsable:



MOISES JUAN JIMENEZ MERCADO
C.C 73007883

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

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26032673007883174478
Fecha	2026-03-26
Cedula Persona Atendida:	33104203
Nombre Persona Atendida:	LORCY BOLAÑO RUIZ
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE LE BRINDO LA ASESORIA PERTINENTE

Responsable:



MOISES JUAN JIMENEZ MERCADO
C.C 73007883

Personería Distrital de Cartagena de Indias

INFORME INDICADORES

MESAS DE TRABAJO CON LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

ENERO -FEBRERO Y MARZO 2026

Presentado Por: DELEGADA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Proyectado Por: MOISES JUAN JIMENEZ MERCADO

Presentado a: PERSONERIA AUXILIAR

Fecha: 31 DE MARZO 2026

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	4	Mes:	04	Año:	2026

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 enero y marzo de 2026, la Personería delegada para los Servicios Públicos Domiciliarios adelantó mesas de trabajo con distintas empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios. Dichas reuniones se enmarcan en 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 2026, 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 126 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	30 DE ENERO 12 DE MARZO	20 CASOS 21 CASOS
AGUAS DE CARTAGENA	29 DE ENERO 27 DE FEBRERO	20 CASOS 27 CASOS
SURTIGAS	28 DE ENERO 25 DE FEBREO	17 CASOS 21 CASOS

ANEXO FOTOGRAFICOS

ANEXO FOTOGRAFICO



28 DE ENERO SURTIGAS



29 DE ENERO AGUAS DE CARTAGENA



25 DE FEBRERO SURTIGAS



27 DE FEBRERO AGUA DE CARTAGENA



12 de MARZO AFINIA

CONCLUSIONES

El Indicador numero 2 relacionado con las Mesas de Trabajo con las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, evaluado durante el primer trimestre de 2026, evidencia un cumplimiento efectivo en la ejecución de las actividades programadas, lo cual refleja un adecuado nivel de eficacia en la gestión adelantada por la delegada de Servicios Públicos.

Las mesas de trabajo desarrolladas permitieron cumplir con el objetivo de articular acciones con las empresas prestadoras, orientadas a la atención y solución de las peticiones ciudadanas que presentan mayor grado de complejidad. Asimismo, se fortalecieron los espacios de diálogo interinstitucional y se optimizaron los canales de respuesta frente a las problemáticas de los usuarios.

En este sentido, el indicador no solo muestra un resultado cuantitativo favorable en términos del número de mesas de trabajo ejecutadas frente a las programadas, sino también un impacto cualitativo positivo en la resolución de casos, la garantía de los derechos de los usuarios, la mejora en la prestación del servicio y el fortalecimiento del control social

ANEXO: ACTA DE MESAS DE TRABAJO DRIVE

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

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	26032673007883174480
Fecha	2026-03-26
Cedula Persona Atendida:	23137464
Nombre Persona Atendida:	EMILETH VILLA ORTEGA
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA CONTRA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE OFICIO DESDE EL 23 DE MARZO POR UNA FACTURACION ERRADA. ESTAMOS A LA ESPERA DE RESPUESTA POR PARTE DE AFINIA.

Responsable:



MOISES JUAN JIMENEZ MERCADO
C.C 73007883

Personería Distrital de Cartagena de Indias

INFORME INDICADOR N° 3

CAPACITACIONES SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

ENERO FEBRERO Y MARZO 2026

PRESENTADO POR: LA DELEGADA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Proyectado Por: MOISES JUAN JIMENEZ MERCADO

Presentado a: PERSONERIA AUXILIAR

Fecha: 4 de abril del 2026

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	**Día:**	3	**Mes:**	04	**Año:**	2026

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 primer trimestre del año 2026, la Delegada de Servicios Públicos Domiciliarios desarrolló y participó en diversas jornadas de capacitación y socialización orientadas a fortalecer el conocimiento ciudadano frente a los servicios públicos domiciliarios.

Estas actividades se enfocaron en la divulgación de información relevante sobre tarifas, derechos y deberes de los usuarios, mecanismos de reclamación y aspectos regulatorios, contribuyendo al fortalecimiento de la participación ciudadana y la transparencia en la prestación de los servicios.

CAPACITACIÓNES

- **Socialización de Tarifas del Servicio Público de Aseo – I Semestre 2026**

La delegada de Servicios Públicos Domiciliarios de la Personería Distrital participó en la jornada de socialización de las tarifas del servicio público domiciliario de aseo correspondientes al I semestre de 2026, realizada el 20 de enero de 2026 en las instalaciones de la Personería Distrital de Cartagena, en el marco de la actualización del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS).

Durante la actividad se socializaron ante los usuarios los costos de referencia, los porcentajes de subsidios y aportes, así como las tarifas vigentes del servicio de aseo, calculadas conforme a la metodología tarifaria establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

La participación de la Personería Distrital permitió fortalecer los principios de transparencia, participación ciudadana y defensa de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, en cumplimiento de sus funciones misionales.



- **SOCIALIZACIÓN DE TARIFAS COSTO TECHO PODA.**

La delegada de Servicios Públicos de la Personería Distrital de Cartagena participó en la capacitación y socialización de tarifas de costo techo poda, realizada el día 10 de marzo a las 2:00 p.m., actividad que se llevó a cabo en las instalaciones de la Personería Distrital de Cartagena, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5.3.4.2 de la Resolución CRA 943 de 2021. Durante la jornada se socializaron a los usuarios de la ciudad de Cartagena los costos de referencia, el costo techo de poda y las tarifas vigentes del servicio público domiciliario de aseo, calculadas con base en las Metodologías Tarifarias CRA 720 de 2015, contando con la participación de funcionarios de Veolia Servicios Industriales Colombia S.A.S. E.S.P., así como de representantes de las entidades y actores relacionados con la prestación y control de los servicios públicos domiciliarios. La participación de la Delegada se realizó en el marco de las funciones de acompañamiento institucional y vigilancia preventiva frente a los procesos de información y socialización dirigidos a los usuarios de los servicios públicos en el Distrito de Cartagena.



- **PARTICIPACIÓN DE LA DELEGADA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN JORNADA DE ATENCIÓN Y CAPACITACIÓN EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

La delegada de Servicios Públicos Domiciliarios participó activamente en la jornada de atención, sensibilización y capacitación en protección al consumidor, realizada el día 17 de marzo, en articulación con la Casa del Consumidor y la Junta de Acción Comunal del sector.

Durante la jornada se abordaron temas relacionados con los derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, los mecanismos de atención y reclamación, el uso adecuado de los servicios, la facturación, subsidios y contribuciones, así como las rutas institucionales para la protección del consumidor.

Es importante resaltar la relevancia de la participación de la Delegada en estos espacios, ya que su intervención fortalece la garantía de los derechos de los usuarios, promueve la orientación adecuada a la comunidad y contribuye al acercamiento institucional con la ciudadanía, generando confianza y facilitando la resolución de inquietudes y problemáticas del sector.



LOGROS ALCANZADOS CON LAS CAPACITACIONES

Las capacitaciones desarrolladas durante el primer trimestre del año 2026 permitieron avances significativos en materia de formación y empoderamiento ciudadano frente a los servicios públicos domiciliarios. A través de estas jornadas, se logró:

- Brindar información clara y actualizada a funcionarios, contratistas y ciudadanos sobre las tarifas del servicio público de aseo, su estructura de costos, subsidios y metodologías de cálculo, garantizando una comprensión integral del marco tarifario vigente.
- Promover la apropiación de los derechos y deberes de los usuarios, facilitando el entendimiento de las normativas que rigen los servicios públicos y el papel de las entidades de control.
- Fomentar la participación ciudadana mediante espacios de diálogo directo con las entidades prestadoras y de vigilancia, resolviendo inquietudes y fortaleciendo la confianza institucional.
- Instruir a la comunidad sobre los mecanismos formales para la presentación de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), incentivando el uso adecuado de los canales institucionales.
- Sensibilizar sobre la importancia de la corresponsabilidad y las prácticas sostenibles en la gestión de los servicios, especialmente en territorios con características particulares como la zona insular.

CONCLUSIÓN

El Indicador de Capacitaciones en Servicios Públicos Domiciliarios, evaluado durante el primer trimestre de 2026, evidencia un cumplimiento efectivo en la ejecución de las actividades programadas, lo cual refleja un adecuado nivel de eficacia en la gestión adelantada por la Delegada de Servicios Públicos.

Las jornadas desarrolladas permitieron cumplir con el objetivo de divulgar la normatividad a los grupos de valor, promoviendo la apropiación de los derechos y deberes por parte de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios. Asimismo, se fortalecieron los espacios de participación ciudadana y el acceso a información clara y oportuna, contribuyendo al empoderamiento de la comunidad.

En este sentido, el indicador no solo muestra un resultado cuantitativo favorable en términos de número de capacitaciones ejecutadas frente a las programadas, sino también un impacto cualitativo positivo en la formación ciudadana, la transparencia institucional y el fortalecimiento del control social.