INFORME DE SUPERVISIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES Y DE APOYO A LA GESTIÓN	Vigencia: 2026
Dependencia que Supervisa:	**PROFESIONAL UNIVERSITARIA**
Contratista:	**MATEO AGUSTIN BARCELO YEPES-AUXILIAR JURIDICO**

FORMATO DE INFORME DE SUPERVISIÓN PARA CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

A. INFORMACIÓN GENERAL

NÚMERO DEL INFORME:	No. 04
FECHA:	19/05/2026
CONTRATO No.	CD-032-2026
NOMBRE DEL CONTRATISTA:	MATEO AGUSTIN BARCELO YEPES
No. DE IDENTIFICACIÓN:	1.001.887.014
OBJETO DEL CONTRATO:	**PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y APOYO A LA GESTIÓN EN EL ÁREA DE DERECHOS HUMANOS PARA EL HOY PRESENTACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS ASÍ COMO EL ACOMPAÑAMIENTO A LAS DIFERENTES ACTIVIDADES: DESARROLLADAS POR LA PERSONERIA MUNICIPAL DE SOLEDAD.**
VALOR DEL CONTRATO:	$ 19.200.000
VALOR DE HONORARIOS MENSUAL:	$ 3.200.000
No. CDP	**P-CDP033-2026**
No. RP	**P-RP-032-2026**
PLAZO DEL CONTRATO	6 MESES
FECHA DEL ACTA DE INICIO:	16 de enero de 2026
No. PAGO:	04
No. DE PLANILLA DE PAGO DE SEGURIDAD SOCIAL:	**9504576789**
NOMBRE Y CARGO DEL SUPERVISOR DEL CONTRATO:	**GINNA MOLINA ESCORCIA**

B. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

ÍTEM	ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL PERIODO (*Deben ser coherentes con las actividades específicas del objeto del contrato*)
1.	RESPUESTA SOBRE LA QUEJA PRESENTADA A TRIPLE A DE LA SRA. JASMIN ZAPATA RADA
2.	REMISION POR COMPETENCIA A LA EMPRESA TRIPLE A DE LA SRA. JASMIN ZAPATA RADA
3.	REMISION POR COMPETENCIA PARA LA EMPRESA AIR-E DE LA SRA. ROSALBA RODRIGUEZ
4.	REMISION POR COMPETENCIA PARA AIR-E DE LA SRA SRA. NOEMA RUEDA
5.	REMISION POR COMPETENCIA PARA TRIPLE A DE LA SRA. MARIA DEL VALLE
6.	REMISION POR COMPETENCIA PARA INTERASEO Y EDUMAS DE LA COMUNIDAD DEL BARRIO MANUELA BELTRAN

7.	REMISION POR COMPETENCIA PARA AIR-E DE LA SRA JULIBETH JIMENEZ
8.	REMISION POR COMPETENCIA PARA AIR-E DEL SR. JHON DEIBYS GUERRERO
9.	REMISION POR COMPETENCIA PARA GASES DEL CARIBE DE LA SRA. MARIA GONZALEZ
10.	REMISION POR COMPETENCIA PARA AIR-E DE LA SRA. CAROLINA CACERES
11.	REMISION POR COMPETENCIA PARA INTERASEO Y EDUMAS DEL SR. ARTURO DE LA HOZ
12.	REMISION POR COMPETENCIA PARA TRIPLE A DE LA SRA. ASTRID BERMUDEZ
13.	RESPUESTA DE QUEJA PRESENTADA CONTRA TRIPLE A, DEL SR. ARMANDO LUIS TORRES
14.	REMISION POR COMPETENCIA PARA SUPERINTENDECIA FINANCIERA DE COLOMBIA DE LA SRA. SELENIS CARDONA
15.	PROYECCION DE RECURSO DE REPOSICION PARA AIR-E DEL SR. JESUS RUEDA
16.	PROYECCION DE DERECHO DE PETICION PARA TRIPLE A POR CONSUMO ESTIMADO DE LA SRA. SIXTA PALMA
17.	PROYECCION DE RECURSO DE REPOSICION PARA TRIPLE A DE LA SRA SIXTA PALMA
18	PROYECCION DE PREDIO DESOCUPADO PARA LA EMPRESA INTERASEO DE LA SRA SIXTA PALMA
19.	PROYECCION DE DERECHO DE PETICION POR CONSUMO ESTIMADO PARA LA TRIPLE DEL SR. GUILLERMO MORENO
20.	PROYECCION DE DERECHO DE PETICION POR FRAUDE EN ACUERDO DE PAGO DE LA EMPRESA GASES DEL CARIBE DE LA SRA MARIA ALMEIDA
21	PROYECCION DE DERECHO DE PETICION POR CONSUMO ESTIMADO PARA TRIPLE A DE LA SRA AMPARO NIEBLES
22.	PROYECCION DE RECURSO DE REPOSICION PARA TRIPLE A DEL SR ANGEL FONSECA
23.	PROYECCION DE DERECHO DE PETICION PARA LA EMPRESA AIR-E POR COBRO DE MATERIALES DEL SR JHON GUERRERO

C. DECLARACIONES DEL CONTRATISTA

1. Que a la fecha he cumplido con las actividades establecidas en el contrato.
2. Que los impuestos a que estoy obligado a pagar, por ocasión al señalado contrato, fueron cancelados en su totalidad, de los cuales anexo al presente informe.
3. Que lo correspondiente a pago por Seguridad Social, está debida y legalmente pagados por el valor que exige la Ley, pago del cual anexo copia simple.

D. PAGOS AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL

Número de la Planilla	9504576789
Valor cancelado:	$510.300
Fecha del Pago:	11/05/2026
Periodo de Pago:	ABRIL
Empresa Prestadora de Salud:	SURA EPS
Fondo de Pensiones:	PROTECCION
Aportes a Riesgos Laborales:	POSITIVA ARL
Operador:	APORTES EN LÍNEA

E. DECLARACIONES DEL SUPERVISOR

ÍTEM	CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS	SI	NO
1.	El contrato se encuentra debidamente legalizado	X	
2.	Los impuestos que debe cancelar el contratista para la legalización del mencionado contrato fueron cancelados en su totalidad por el contratista.	X	
3.	El Contratista cumplió con las actividades que se le asignaron para ejecutar en el periodo a cobrar.	X	
4.	En la dependencia supervisora reposa el respectivo informe de actividades con previa certificación del cumplimiento.	X	
5.	Que el contratista da cumplimiento con sus obligaciones frente a los aportes al sistema de seguridad social y de para fiscales, tal como exige el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.	X	

Teniendo en cuenta lo anterior, en mi calidad de supervisor doy visto bueno para el respectivo pago correspondiente al periodo comprendido entre el 16 de abril al 16 de mayo de 2026. La presente certificación se expide en Soledad Atlántico, a los diecinueve (19) días del mes de mayo 2026.

FIRMA DEL CONTRATISTA:	Mateo Barrio.
FIRMA DEL JEFE DE LA DEPENDENCIA EN LA QUE EL CONTRATISTA PRESTA SU SERVICIO - SUPERVISOR	

PERSONERÍA
MUNICIPAL DE SOLEDAD

Soledad, 21 de abril de 2026

Oficio No. PMS 1777-2026

Señora
YAZMIN ZAPATA RADA
Correo: YONKA4545@GMAIL.COM
Soledad
E.S.M

ASUNTO: RESPUESTA SOBRE LA QUEJA PRESENTADA CONTRA LA EMPRESA TRIPLE A S.A.S E.S.P

Cordial saludo.

La Personería Municipal es la Institución que ejerce las funciones del Ministerio Público en el municipio y en virtud a ello le corresponde, entre otras, vigilar el cumplimiento de la Constitución, las Leyes, las Ordenanzas, las decisiones Judiciales y los actos administrativos; defender los intereses de la Sociedad, vigilar el ejercicio eficiente y diligente de las funciones administrativas municipales y orientar e instruir a los habitantes del municipio en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades o entidades de carácter privado (Ley 136 de 1.994, art. 178 y concordantes).

Con fundamento en las funciones asignadas a las personerías de garantes de los derechos humanos; y en atención a su solicitud recibida el día **El 20 de abril de 2026**, en relación referente a la solicitud presentada contra la empresa **TRIPLE A S.A.S E.S.P.**, este Ministerio remitió la solicitud a la entidad competente para conocer del trámite correspondiente, otorgándole el debido traslado **mediante el Oficio No. 1776 de 2026.**

Agradecemos, por su amable atención.

Cordialmente,

BENJAMIN ENRIQUE LATORRE ARAUJO
Personero Municipal De Soledad

Proyectó: mateo barcelo

Scanned with CamScanner

PERSONERÍA
MUNICIPAL DE SOLEDAD

SOLEDAD 21 DE ABRIL DE 2026
Oficio. No. PMS-1776-2026.

Señores
TRIPLE A S.A.S E.S.P
Email: notificaciones@aaa.com.co

ASUNTO: REMISIÓN POR COMPETENCIA DE LA SEÑORA YAZMIN ZAPATA RADA

Cordial saludo,

La Personería Municipal es la Institución que ejerce las funciones del Ministerio Público en el municipio y en virtud a ello le corresponde, entre otras, vigilar el cumplimiento de la Constitución, las Leyes, las Ordenanzas, las decisiones Judiciales y los actos administrativos; defender los intereses de la Sociedad, vigilar el ejercicio eficiente y diligente de las funciones administrativas municipales y orientar e instruir a los habitantes del municipio en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades o entidades de carácter privado (Ley 136 de 1.994, art. 178 y concordantes).

Para lo de su competencia, se remite la siguiente solicitud:

Solicitud	El usuario manifiesta que la empresa triple a viene generadole un cobro indebido y ademas que Agotado los recursos de reposición en subsidio de revocatoria, teniendo un resolución de revocatoria a $0 pesos, se siguen realizando suspensiones ficticias y se reportan como legales. Necesito la Ayuda de la defensoría y más control de la Superintendencia de servicios públicos. Estaré muy atenta a la celeridad en las respuestas. Adjunto este enlace perteneciente de la última simulación de suspensión de la empresa TRIPLE AAA para seguir haciendo cobros injustificados de fecha 09 de abril de 2026 en el adjunto aparece toda la explicación y el circulo vicioso en el que me encuentro con la empresa TRIPLE AAA
Solicitante	YAZMIN ZAPATA RADA YONKA4545@GMAIL.COM
Fecha de la Solicitud	20 de abril 2026 (PQRDS de la personería Municipal de Soledad).
Radicado de la solicitud	PMS-1699-04-2026.
Archivos	5 FOLIOS.

En virtud de lo consagrado en el artículo 23 del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por la Ley 1755 de 2015, que a la letra define:

> *"ARTÍCULO 23. Deberes especiales de los personeros distritales y municipales y de los servidores de la Procuraduría y la Defensoría del Pueblo. Los servidores de la Procuraduría General de la Nación, de la Defensoría del Pueblo, así como los personeros distritales y municipales, según la órbita de competencia, tienen el deber de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite,*

Scanned with CamScanner

para garantizar el ejercicio del derecho constitucional de petición. *Si fuere necesario, deberán intervenir ante las autoridades competentes con el objeto de exigirles, en cada caso concreto, el cumplimiento de sus deberes legales. Así mismo recibirán, en sustitución de dichas autoridades, las peticiones, quejas, reclamos o recursos que aquellas se hubieren abstenido de recibir, y se cerciorarán de su debida tramitación."*

Por lo anterior, se remite la queja presentada por **YAZMIN ZAPATA RADA** para lo de su competencia, solicitando al mismo tiempo que se sirva informar a esta Agencia del Ministerio Público, acerca de las actuaciones realizadas dentro del particular, a través del correo electrónico: pqrs@personeriadesoledad.gov.co y al correo del usuario**YONKA4545@GMAIL.COM**

Por otro lado, y en concordancia con la ley 1551 de 2012; comedidamente le solicito que **dentro de los tres (3) días siguientes al recibo del presente oficio, se sirva remitir a este despacho:**

1. Allegue toda la información correspondiente a las soluciones posibles dentro del particular.

En comunión a lo expresado, y en razón a lo reglado en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015.

Artículo 21 ***funcionario sin competencia:*** *Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si se actúa verbalmente, o dentro de los 05 días siguientes al de la recepción, si obra por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.*

Cabe destacar que el presente oficio pretende velar por el ejercicio diligente y eficiente de la función pública. No obstante, las acciones de este Ministerio Público se encuentran delimitadas dentro del marco de respeto y no injerencia en la autonomía e independencia de las autoridades, pues estas son las únicas responsables de tomar decisiones de fondo sobre los asuntos que tienen bajo su cargo.

Atentamente,

BENJAMIN LATORRE ARAUJO
Personero Municipal De Soledad

Proyecto mateo barcelo

Scanned with CamScanner

PERSONERÍA
MUNICIPAL DE SOLEDAD

SOLEDAD 29 DE ABRIL DE 2026
Oficio. No. PMS-1791-2026.

Señores
AIR-E S.A.S E.S.P
Email: servicioalcliente@air-e.com

ASUNTO: REMISIÓN POR COMPETENCIA – DE LA SEÑORA ROSALBA RODRIGUEZ

Cordial saludo,

La Personería Municipal es la Institución que ejerce las funciones del Ministerio Público en el municipio y en virtud a ello le corresponde, entre otras, vigilar el cumplimiento de la Constitución, las Leyes, las Ordenanzas, las decisiones Judiciales y los actos administrativos; defender los intereses de la Sociedad, vigilar el ejercicio eficiente y diligente de las funciones administrativas municipales y orientar e instruir a los habitantes del municipio en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades o entidades de carácter privado (Ley 136 de 1.994, art. 178 y concordantes):

Para lo de su competencia, se remite la siguiente solicitud:

Solicitud	El usuario manifiesta que la empresa AIR-E E.S.P. ha generado un cobro de $5.648.370 por lo cual la la persona es victima del conflito armando y esta reconocida como victima del conflito y ademas es adultor mayor de 81 años segun el VIVANTO ubicado en la direcion cra 2e #51c-04 barrio san vicente bajo el NIC:5367859 1. Usuaria solicita: el estudio de la exoneracion o condonacion por su calidad de victima y adultor mayor 2. Mantenimiento del servicio:abstenerse de ejecutar la orden de suspension inmediata para no vulnerar los derechos fundamentales y la salud de la protegida 3. Plan de atencion especial: aplicar las tarifas y beneficios de ley para predios en condiciones de subnormalidad y sectores vulnerable todo eso fundamentado en la sentencia T-028 DE 2014 SENTENCIA T-793 DE 2012 ART 13,46,365 de la constitucion politica
Solicitante	**ROSALBA RODRIGUEZ** **CC: 27.957.808**
Fecha de la Solicitud	29 DE ABRIL 2026 (PQRDS de la personeria Municipal de Soledad).
Radicado de la solicitud	PMS-1668-04-2026
Archivos	5 FOLIOS.

En virtud de lo consagrado en el artículo 23 del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por la Ley 1755 de 2015, que a la letra define:

- *"ARTÍCULO 23. Deberes especiales de los personeros distritales y municipales y de*

Scanned with CamScanner

*los servidores de la Procuraduría y la Defensoría del Pueblo. **Los servidores de la Procuraduría General de la Nación, de la Defensoría del Pueblo, así como los personeros distritales y municipales, según la órbita de competencia, tienen el deber de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizar el ejercicio del derecho constitucional de petición.** Si fuere necesario, deberán intervenir ante las autoridades competentes con el objeto de exigirles, en cada caso concreto, el cumplimiento de sus deberes legales. Así mismo recibirán, en sustitución de dichas autoridades, las peticiones, quejas, reclamos o recursos que aquellas se hubieren abstenido de recibir, **y se cerciorarán de su debida tramitación.**"*

Por lo anterior, se remite la queja presentada por **ROSALBA RODRIGUEZ** identificado con la cedula de ciudadanía **27.957.808**, para lo de su competencia, solicitando al mismo tiempo que se sirva informar a esta Agencia del Ministerio Público, acerca de las actuaciones realizadas dentro del particular, a través del correo electrónico: pqrs@personeriadesoledad.gov.co

Por otro lado, y en concordancia con la ley 1551 de 2012; comedidamente le solicito que **dentro de los tres (3) días siguientes al recibo del presente oficio, se sirva remitir a este despacho:**

1. Allegue toda la información correspondiente a las soluciones posibles dentro del particular.

En comunión a lo expresado, y en razón a lo reglado en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015.

*Artículo 21 **funcionario sin competencia:** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si se actúa verbalmente, o dentro de los 05 días siguientes al de la recepción, si obro por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.*

Cabe destacar que el presente oficio pretende velar por el ejercicio diligente y eficiente de la función pública. No obstante, las acciones de este Ministerio Público se encuentran delimitadas dentro del marco de respeto y no injerencia en la autonomía e independencia de las autoridades, pues estas son las únicas responsables de tomar decisiones de fondo sobre los asuntos que tienen bajo su cargo.

Atentamente,

BENJAMIN LATORRE ARAUJO
Personero Municipal De Soledad

Proyecto mateo barcelo

Scanned with CamScanner

PERSONERÍA
MUNICIPAL DE SOLEDAD

SOLEDAD , 16 de abril de 2026
Oficio. No. PMS-1708-2026.
Señores
AIR-E INTERVENIDA SUPERSERVICIOS S.A E.S.P
Email: servicioalcliente@air-e.com

ASUNTO: REMISIÓN POR COMPETENCIA – DE LA SEÑORA NOHEMA RUEDA

Cordial saludo,

La Personería Municipal es la institución que ejerce las funciones del Ministerio Público en el municipio y en virtud a ello le corresponde, entre otras, vigilar el cumplimiento de la Constitución, las Leyes, las Ordenanzas, las decisiones Judiciales y los actos administrativos; defender los intereses de la Sociedad, vigilar el ejercicio eficiente y diligente de las funciones administrativas municipales y orientar e instruir a los habitantes del municipio en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades o entidades de carácter privado (Ley 136 de 1.994, art. 178 y concordantes).

Para lo de su competencia, se remite la siguiente solicitud:

Solicitud	La usuaria manifiesta que la empresa AIR-E realizo unos cobros en los periodos de marzo por 524kwh de manera real, el cual no esta de acuerdo con el promedio historico,el aforo del predio y las condiciones socio juridica del inmuble ademas es un aumento de mas del 60% del mes de febrero que llego en 24kwh,por lo cual le solictamos a la empresa air-e realizar una visita al predio para verificar el estado del equipo de medicion, y que reliquides el mes de marzo a razon de cero kwh por la neglingecia.
Solicitante	**NOHEMA RUEDA** **C.C 22.386.306** **CORREO: laviermolina011@hotmail.com**
Fecha de la Solicitud	16 de abril DE 2026 (PQRDS de la personeria Municipal de Soledad).
Radicado de la solicitud	PMS-1638-04-2026
Archivos	10-FOLIOS.

En virtud de lo consagrado en el artículo. 23 del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por la Ley 1755 de 2015, que a la letra define:.

*"ARTÍCULO 23. Deberes especiales de los personeros distritales y municipales y de los servidores de la Procuraduría y la Defensoría del Pueblo. **Los servidores de la Procuraduría General de la Nación, de la Defensoría del Pueblo, así como los personeros distritales y municipales**, según la órbita de competencia, **tienen el deber de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizar el ejercicio del derecho constitucional de petición.** Si fuere necesario, deberán intervenir ante las*

Scanned with CamScanner

autoridades competentes con el objeto de exigirles, en cada caso concreto, el cumplimiento de sus deberes legales. Así mismo recibirán, en sustitución de dichas autoridades, las peticiones, quejas, reclamos o recursos que aquellas se hubieren abstenido de recibir, y se cerciorarán de su debida tramitación."

Por lo anterior, se remite la queja presentada por el señora **NOHEMA RUEDA** identificado con **C.C 22.386.306** y a la **dirrecion CALLE 83 CR 21A- 129 PISO 1 APT 2 BARRIO POR FIN BARRANQUILLA** para lo de su competencia, solicitando al mismo tiempo que se sirva informar a esta Agencia del Ministerio Público, acerca de las actuaciones realizadas dentro del particular, a través del correo electrónico: pqrs@personeriadesoledad.gov.co y al correo del usuario. javiermolina011@hotmail.com

Por otro lado, y en concordancia con la ley 1551 de 2012, comedidamente le solicito que **dentro de los tres (3) días siguientes al recibo del presente oficio, se sirva remitir a este despacho:**

1. Allegue toda la información correspondiente a las soluciones posibles dentro del particular.

En comunión a lo expresado, y en razón a lo reglado en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015.

> *Artículo 21 funcionario sin competencia: Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si se actúa verbalmente, o dentro de los 05 días siguientes al de la recepción, si obro por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así lo comunicará. Los términos para decidir o, responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.*

Cabe destacar que el presente oficio pretende velar por el ejercicio diligente y eficiente de la función pública. No obstante, las acciones de este Ministerio Público se encuentran delimitadas dentro del marco de respeto y no injerencia en la autonomía e independencia de las autoridades, pues estas son las únicas responsables de tomar decisiones de fondo sobre los asuntos que tienen bajo su cargo.

Atentamente,

BENJAMIN LATORRE ARAUJO
Personero Municipal De Soledad

Proyecto: Laura Holguin Delgado (Judicante)

Scanned with CamScanner

PERSONERÍA MUNICIPAL DE SOLEDAD

SOLEDAD 20 DE ABRIL DE 2026
Oficio. No. PMS-1713-2026.

Señores
TRIPLE A S.A.S E.S.P
Email: notificaciones@aaa.com.co

ASUNTO: REMISIÓN POR COMPETENCIA DE LA SEÑORA MARIA DOLORES DEL VALLE DE BARCELO
Cordial saludo,

La Personería Municipal es la Institución que ejerce las funciones del Ministerio Público en el municipio y en virtud a ello le corresponde, entre otras, vigilar el cumplimiento de la Constitución, las Leyes, las Ordenanzas, las decisiones Judiciales y los actos administrativos; defender los intereses de la Sociedad, vigilar el ejercicio eficiente y diligente de las funciones administrativas municipales y orientar e instruir a los habitantes del municipio en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades o entidades de carácter privado (Ley 136 de 1.994, art. 178 y concordantes).

Para lo de su competencia, se remite la siguiente solicitud:

Solicitud	De manera respetuosa presento la siguiente **Petición** contra la actuación administrativa y comercial de su entidad, con fundamento en la Ley 142 de 1994 y demás normas aplicables, con base en los hechos y peticiones que relaciono a continuación:El inmueble identificado con la póliza número **427809** ha sido facturado de forma **estimada** por un consumo de 40 m3 mensual, generando a la fecha una deuda de **$17.817.556.**El equipo de medición (medidor) del predio fue **robado hace más de cinco (5) años,** circunstancia que fue debidamente reportada a su entidad mediante en fecha(s) . Adjunto copia de la denuncia/registro de reporte. Desde el robo y/o desde la fecha de la primera solicitud, la suscrita (o el suscrito) ha solicitado en **múltiples ocasiones la instalación o reposición del equipo de medición** y la **normalización del servicio**, sin obtener respuesta satisfactoria ni que se ordene la instalación del medidor. Como consecuencia de la facturación estimada sostenida y de la negativa o la omisión de su entidad para efectuar la reposición del medidor, la deuda ha crecido hasta un monto insumible y ha generado un perjuicio económico significativo al inmueble y a mi persona.Fundamentos de derecho La Ley 142 de 1994 y la regulación aplicable a los servicios públicos domiciliarios establecen la obligación de las empresas prestadoras de garantizar la medición veraz del consumo y de investigar y corregir desviaciones en la facturación cuando ocurran circunstancias que impidan la medición directa (pérdida, hurto o daño del medidor). En consecuencia, la empresa debe instalar o reponer el equipo de medición y proceder a la **reliquidación** a razon de cero m3 conforme a criterios técnicos (aforos, periodos comparables o medición directa). Asimismo, la normativa reconoce el derecho del usuario a presentar reclamaciones y recursos administrativos frente a la facturación y prohibe condicionar la atención de la reclamación al pago de la factura objeto de controversia, así como la suspensión del servicio

Scanned with CamScanner

	mientras existe un recurso oportuno sobre facturación (salvo excepciones legales). En atención a lo anterior, solicito que su entidad actúe conforme a la Ley 142 de 1994 y proceda a normalizar la prestación del servicio y a reparar el perjuicio causado por las facturaciones estimadas indebidas. Peticiones concretas (solicito de manera URGENTE y PRIORITARIA) a) Ordenar de manera inmediata la instalación o reposición del equipo de medición (medidor) en el predio identificado con la póliza 427809, y fijar una fecha concreta y precisa para la ejecución del servicio en un término no superior a contados desde la notificación de esta PQR. b) Reliquidar todas las facturas emitidas desde la fecha en que se reportó el robo/ausencia del medidor y desde la primera solicitud de normalización hasta la efectiva instalación del equipo, aplicando a razon de cero m3 , y excluir cobros estimados arbitrarios que no se soporten en evidencia técnica. En subsidio, solicito que, mientras se realiza la instalación del medidor, la facturación provisional se calcule conforme a consumos reales o aforos técnicamente justificados, y no a montos fijos discriminatorios.
Solicitante	**MARIA DOLORES DEL VALLE DE BARCELO** **Aqus19032009@gmail.com**
Fecha de la Solicitud	20 de abril 2026 (PQRDS de la personería Municipal de Soledad).
Radicado de la solicitud	PMS-1511-04-2026
Archivos	5 FOLIOS.

En virtud de lo consagrado en el artículo 23 del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por la Ley 1755 de 2015, que a la letra define:

> *"ARTÍCULO 23. Deberes especiales de los personeros distritales y municipales y de los servidores de la Procuraduría y la Defensoría del Pueblo: **Los servidores de la Procuraduría General de la Nación, de la Defensoría del Pueblo, así como los personeros distritales y municipales, según la órbita de competencia, tienen el deber de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizar el ejercicio del derecho constitucional de petición.** Si fuere necesario, deberán intervenir ante las autoridades competentes con el objeto de exigirles, en cada caso concreto, el cumplimiento de sus deberes legales. Así mismo recibirán, en sustitución de dichas autoridades, las peticiones, quejas, reclamos o recursos que aquellas se hubieren abstenido de recibir, **y se cerciorarán de su debida tramitación.**"*

Por lo anterior, se remite la queja presentada por **MARIA DOLORES DEL VALLE DE BARCELO** identificado con la cedula de ciudadania 22.336.265 de soledad para lo de su competencia, solicitando al mismo tiempo que se sirva informar a esta Agencia del Ministerio Público, acerca de las actuaciones realizadas dentro del particular, a través del correo electrónico: pqrs@personeriadesoledad.gov.co y al correo del usuario**Aqus19032009@gmail.com**

Scanned with CamScanner

Por otro lado, y en concordancia con la ley 1551 de 2012; comedidamente le solicito que **dentro de los tres (3) días siguientes al recibo del presente oficio, se sirva remitir a este despacho:**

1. Allegue toda la información correspondiente a las soluciones posibles dentro del particular.

En comunión a lo expresado, y en razón a lo reglado en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015.

> *Artículo 21 funcionario sin competencia: Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si se actúa verbalmente, o dentro de los 05 días siguientes al de la recepción, si obro por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente,*

Cabe destacar que el presente oficio pretende velar por el ejercicio diligente y eficiente de la función pública. No obstante, las acciones de este Ministerio Público se encuentran delimitadas dentro del marco de respeto y no injerencia en la autonomía e independencia de las autoridades, pues estas son las únicas responsables de tomar decisiones de fondo sobre los asuntos que tienen bajo su cargo.

Atentamente,

BENJAMIN LATORRE ARAUJO
Personero Municipal De Soledad

Proyecto mateo barcelo

Scanned with CamScanner

PERSONERÍA
MUNICIPAL DE SOLEDAD

SOLEDAD, abril 16 de 2026
Oficio. No. PMS-1025-2026.

Señores
ASEO SOLEDAD S.A.S E.S.P
EDUMAS SOLEDAD
Email: pqratlantico@interaseo.com.co - ambientaledumas@gmail.com

ASUNTO: REMISIÓN POR COMPETENCIA – QUEJA PRESENTADA POR LA COMUNIDAD DEL BARRIO MANUELA BELTRAN

Cordial saludo,

La Personería Municipal es la Institución que ejerce las funciones del Ministerio Público en el municipio y en virtud a ello le corresponde, entre otras, vigilar el cumplimiento de la Constitución, las Leyes, las Ordenanzas, las decisiones Judiciales y los actos administrativos; defender los intereses de la Sociedad, vigilar el ejercicio eficiente y diligente de las funciones administrativas municipales y orientar e instruir a los habitantes del municipio en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades o entidades de carácter privado (Ley 136 de 1.994, art. 178 y concordantes).

Para lo de su competencia, se remite la siguiente solicitud:

Solicitud	La comunidad de los habitantes de los barrios Manuela Beltrán, Ciudad Cortizo y Prado Soledad, en el municipio de Soledad, manifestamos ante este Ministerio Público la grave problemática que se viene presentando con la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos por parte de la empresa Interaseo S.A.S. E.S.P. La comunidad viene evidenciando una deficiente prestación del servicio, caracterizada principalmente por la baja frecuencia en la recolección de los residuos, el incumplimiento de las rutas establecidas y la evidente falta de operación eficiente por parte del prestador. Esta situación ha generado acumulación prolongada de basuras en vías públicas, esquinas, zonas verdes y puntos críticos del sector. Como consecuencia de lo anterior, se han generado múltiples afectaciones a la salubridad pública, tales como la proliferación de roedores, insectos, malos olores, contaminación ambiental y riesgo sanitario para niños, adultos mayores y población en general. Tradicionalmente, esta problemática impacta negativamente la calidad de vida de los residentes, vulnerando su derecho a gozar de un ambiente sano. Es importante resaltar que la prestación del servicio público de aseo debe garantizar condiciones de continuidad, calidad y eficiencia, conforme a lo establecido en la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes. En este sentido, la

Solicitante	**COMUNIDAD DEL LOS BARRIOS MANUELA BELTRAN, CIUDAD CORTIZO Y PRADO SOLEDAD**
Fecha de la Solicitud	16 DE MARZO DE 2026 (PQRDS de la personería Municipal de Soledad).
Radicado de la solicitud	PMS-1621-04-2026
Archivos	4 FOLIOS.

En virtud de lo consagrado en el artículo 23 del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por la Ley 1755 de 2015, que a la letra define:

> *"ARTÍCULO 23. Deberes especiales de los personeros distritales y municipales y de los servidores de la Procuraduría y la Defensoría del Pueblo. **Los servidores de la Procuraduría General de la Nación, de la Defensoría del Pueblo, así como los personeros distritales y municipales**, según la órbita de competencia, **tienen el deber de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizar el ejercicio del derecho constitucional de petición**. Si fuere necesario, deberán intervenir ante las autoridades competentes con el objeto de exigirles, en cada caso concreto, el cumplimiento de sus deberes legales. Así mismo recibirán, en sustitución de dichas autoridades, las peticiones, quejas, reclamos o recursos que aquellas se hubieren abstenido de recibir, **y se cerciorarán de su debida tramitación.**"*

Por lo anterior, se remite la queja presentada por la comunidad del barrio manuela beltran para lo de su competencia, solicitando al mismo tiempo que se sirva informar a esta Agencia del Ministerio Público, acerca de las actuaciones realizadas dentro del particular, a través del correo electrónico: pqrs@personeriadesoledad.gov.co

Por otro lado, y en concordancia con la ley 1551 de 2012, comedidamente le solicito que **dentro de los tres (3) días siguientes al recibo del presente oficio, se sirva remitir a este despacho:**

1. Allegue toda la información correspondiente a las soluciones posibles dentro del particular.

En comunión a lo expresado, y en razón a lo reglado en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015.

> *Artículo 21 **funcionario sin competencia:** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si se actúa verbalmente, o dentro de los 05 días siguientes al de la recepción, si obro por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir*

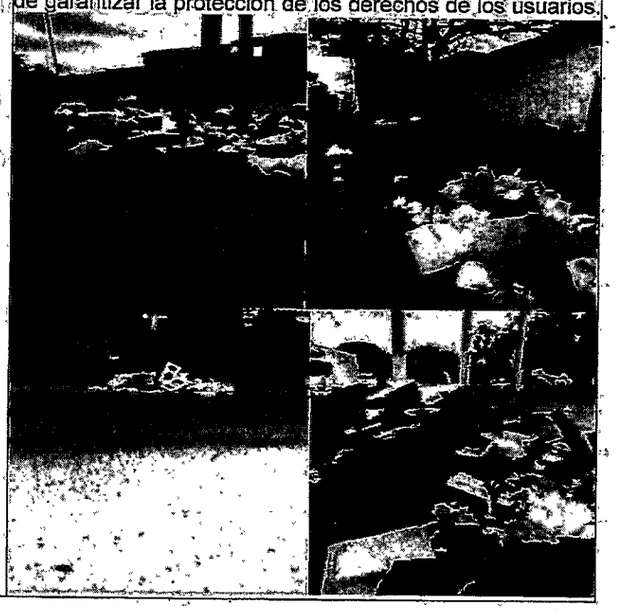
conducta omisiva o deficiente por parte de la empresa prestadora podría configurar un incumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales frente a los usuarios.

Asimismo, la falta de respuesta efectiva a las quejas reiteradas de la comunidad evidencia una posible vulneración al derecho de petición y a los principios de participación ciudadana en la gestión de los servicios públicos domiciliarios.

Por lo anterior, este Ministerio Público solicita de manera inmediata a la empresa Interaseo S.A.S. E.S.P.:

1. Realizar un diagnóstico técnico de la operación del servicio en los sectores mencionados.
2. Restablecer la frecuencia adecuada de recolección conforme a las condiciones contractuales y necesidades reales de la comunidad.
3. Implementar un plan de contingencia para la recolección de los residuos acumulados.
4. Informar a la comunidad sobre las rutas, horarios y mecanismos de atención de quejas.

De igual forma, se solicita a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ejercer vigilancia y control sobre la prestación del servicio en estos sectores, con el fin de garantizar la protección de los derechos de los usuarios.



funcionario competente así lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Cabe destacar que el presente oficio pretende velar por el ejercicio diligente y eficiente de la función pública. No obstante, las acciones de este Ministerio Público se encuentran delimitadas dentro del marco de respeto y no injerencia en la autonomía e independencia de las autoridades, pues estas son las únicas responsables de tomar decisiones de fondo sobre los asuntos que tienen bajo su cargo.

Atentamente,

BENJAMIN LATORRE ARAUJO
Personero Municipal De Soledad

Proyecto mateo barcelo

PERSONERÍA
MUNICIPAL DE SOLEDAD

SOLEDAD 20 DE ABRIL DE 2026
Oficio. No. PMS-1715-2026.

Señores
AIR-E S.A.S E.S.P
Email: servicioalcliente@air-e.com

ASUNTO: REMISIÓN POR COMPETENCIA – DE LA SEÑORA JUNIBETH DARIANA JIMENEZ DE LA ROSA

Cordial saludo,

La Personería Municipal es la institución que ejerce las funciones del Ministerio Público en el municipio y en virtud a ello le corresponde, entre otras, vigilar el cumplimiento de la Constitución, las Leyes, las Ordenanzas, las decisiones Judiciales y los actos administrativos; defender los intereses de la Sociedad, vigilar el ejercicio eficiente y diligente de las funciones administrativas municipales y orientar e instruir a los habitantes del municipio en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades o entidades de carácter privado (Ley 136 de 1.994, art. 178 y concordantes).

Para lo de su competencia, se remite la siguiente solicitud:

Solicitud	El usuario manifiesta que la empresa AIR-E E.S.P. ha generado un reporte negativo en las centrales de riesgo por un valor de **$1.071.000**, obligación que **no reconoce** como propia. Lo anterior, teniendo en cuenta que el usuario afirma bajo la gravedad de juramento que **no es propietario de ningún inmueble**, ni ostenta la calidad de suscriptor o usuario del servicio público domiciliario prestado por dicha empresa, razón por la cual considera improcedente el reporte realizado. En consecuencia, dicho reporte ha venido generando un **perjuicio grave a su situación económica**, afectando de manera directa su historial crediticio y limitando el acceso a productos financieros y crediticios. De conformidad con lo anterior, y en ejercicio de sus derechos como consumidor y titular de datos personales, el usuario solicita: 1. **La eliminación inmediata del reporte negativo** realizado ante las centrales de riesgo, por carecer de fundamento legal y fáctico. 2. **La explicación clara, completa y de fondo** sobre el origen de la supuesta obligación reportada. 3. **La remisión de los soportes** que acrediten la existencia del vínculo contractual o la calidad de usuario que la empresa le atribuye. Lo anterior, en garantía de sus derechos al habeas data, al

Scanned with CamScanner

	debido proceso y a la información, evitando la prolongación de los perjuicios que actualmente se le están ocasionando. Agradezco la atención prestada y quedo atento a una pronta y de fondo respuesta dentro de los términos legales establecidos.
Solicitante	**UNIBETH DARIANA JIMENEZ DE LA ROSA** **CC: 1.151.475.750**
Fecha de la Solicitud	20 de abril 2026 (PQRDS de la personeria Municipal de Soledad).
Radicado de la solicitud	PMS-1668-04-2026
Archivos	5 FOLIOS.

En virtud de lo consagrado en el artículo 23 del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por la Ley 1755 de 2015, que a la letra define:

> *"ARTÍCULO 23. Deberes especiales de los personeros distritales y municipales y de los servidores de la Procuraduría y la Defensoría del Pueblo. **Los servidores de la Procuraduría General de la Nación, de la Defensoría del Pueblo, así como los personeros distritales y municipales**, según la órbita de competencia, **tienen el deber de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizar el ejercicio del derecho constitucional de petición.** Si fuere necesario, deberán intervenir ante las autoridades competentes con el objeto de exigirles, en cada caso concreto, el cumplimiento de sus deberes legales. Así mismo recibirán, en sustitución de dichas autoridades, las peticiones, quejas, reclamos o recursos que aquellas se hubieren abstenido de recibir, **y se cerciorarán de su debida tramitación.**"*

Por lo anterior, se remite la queja presentada por **JUNIBETH DARIANA JIMENEZ DE LA ROSA** identificado con la cedula de ciudadania 1.151.475.750 de maracaibo estado zulia para lo de su competencia, solicitando al mismo tiempo que se sirva informar a esta Agencia del Ministerio Público, acerca de las actuaciones realizadas dentro del particular, a través del correo electrónico: pqrs@personeriadesoledad.gov.co

Por otro lado, y en concordancia con la ley 1551 de 2012; comedidamente le solicito que **dentro de los tres (3) días siguientes al recibo del presente oficio, se sirva remitir a este despacho:**

1. Allegue toda la información correspondiente a las soluciones posibles dentro del particular.

En comunión a lo expresado, y en razón a lo reglado en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015.

> *Artículo 21 **funcionario sin competencia:** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si se actúa verbalmente, o dentro de los 05 días siguientes al de la recepción, si obro por escrito. Dentro del*

Scanned with CamScanner

término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Cabe destacar que el presente oficio pretende velar por el ejercicio diligente y eficiente de la función pública. No obstante, las acciones de este Ministerio Público se encuentran delimitadas dentro del marco de respeto y no injerencia en la autonomía e independencia de las autoridades, pues estas son las únicas responsables de tomar decisiones de fondo sobre los asuntos que tienen bajo su cargo.

Atentamente,

BENJAMIN LATORRE ARAUJO
Personero Municipal De Soledad

Proyecto mateo barcelo

Scanned with CamScanner

PERSONERÍA
MUNICIPAL DE SOLEDAD

SOLEDAD 20 DE ABRIL DE 2026
Oficio. No. PMS-1714-2026.

Señores
AIR-E S.A.S E.S.P
Email: servicioalcliente@air-e.com

ASUNTO: REMISIÓN POR COMPETENCIA DEL SEÑOR JHON DEIVI GUERRERO

Cordial saludo,

La Personería Municipal es la Institución que ejerce las funciones del Ministerio Público en el municipio y en virtud a ello le corresponde, entre otras, vigilar el cumplimiento de la Constitución, las Leyes, las Ordenanzas, las decisiones Judiciales y los actos administrativos; defender los intereses de la Sociedad, vigilar el ejercicio eficiente y diligente de las funciones administrativas municipales y orientar e instruir a los habitantes del municipio en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades o entidades de carácter privado (Ley 136 de 1.994, art. 178 y concordantes).

Para lo de su competencia, se remite la siguiente solicitud:

Solicitud	El usuario manifiesta que la empresa air-e que la empresa para el periodos de abril de 2026, le genero un cobro de impuesto de iva por valor de $30.757.59, iva $14.897.388, av339 inst y adec, acom $161.882.03, anclaje para acometida $10.371.89, caja policarbonato $61.689.60,tonillo expansivo de 3/8x2 $6.345.76 valores que no reconozco deber ya que los funcionarios no realizaron la entrega de los artefactos retirados y manifestaron que se trataba de una campaña de la empresa en el sector, por lo que el usuario solicita descuente los valores de iva por valor de $30.757.59, iva $14.897.388, av339 inst y adec, acom $161.882.03, anclaje para acometida $10.371.89, caja policarbonato $61.689.60,tonillo expansivo de 3/8x2 $6.345.76 por tratarse de campaña de la empresa que no tenian costo alguno,ademas no entregaron el material retirados, por violar el debido proceso y expida factura con los valores que no son objeto de reclamaciones para su cancelación.
Solicitante.	**JHON DEIVI GUERRERO** **CC: 72.260.655**
Fecha de la Solicitud	20 de abril 2026 (PQRDS de la personería Municipal de Soledad).
Radicado de la solicitud	PMS-1668-04-2026
Archivos	5 FOLIOS.

En virtud de lo consagrado en el artículo 23 del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por la Ley 1755 de 2015, que a la letra define:

> *"ARTÍCULO 23. Deberes especiales de los personeros distritales y municipales y de los servidores de la Procuraduría y la Defensoría del Pueblo. **Los servidores de la Procuraduría General de la Nación, de la Defensoría del Pueblo, así como los personeros distritales y municipales**, según la órbita de competencia, tienen el*

Scanned with CamScanner

Scanned with CamScanner

deber de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizar el ejercicio del derecho constitucional de petición. Si fuere necesario, deberán intervenir ante las autoridades competentes con el objeto de exigirles, en cada caso concreto, el cumplimiento de sus deberes legales. Así mismo recibirán, en sustitución de dichas autoridades, las peticiones, quejas, reclamos o recursos que aquellas se hubieren abstenido de recibir, y se cerciorarán de su debida tramitación."

Por lo anterior, se remite la queja presentada por **JHON DEIVI GUERRERO** identificado con la cedula de ciudadania 72.260.955 de soledad para lo de su competencia, solicitando al mismo tiempo que se sirva informar a esta Agencia del Ministerio Público, acerca de las actuaciones realizadas dentro del particular, a través del correo electrónico: pqrs@personeriadesoledad.gov.co

Por otro lado, y en concordancia con la ley 1551 de 2012; comedidamente le solicito que **dentro de los tres (3) días siguientes al recibo del presente oficio, se sirva remitir a este despacho:**

1. Allegue toda la información correspondiente a las soluciones posibles dentro del particular.

En comunión a lo expresado, y en razón a lo reglado en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015.

Artículo 21 funcionario sin competencia: Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si se actúa verbalmente, o dentro de los 05 días siguientes al de la recepción, si obro por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.

Cabe destacar que el presente oficio pretende velar por el ejercicio diligente y eficiente de la función pública. No obstante, las acciones de este Ministerio Público se encuentran delimitadas dentro del marco de respeto y no injerencia en la autonomía e independencia de las autoridades, pues estas son las únicas responsables de tomar decisiones de fondo sobre los asuntos que tienen bajo su cargo.

Atentamente,

BENJAMIN LATORRE ARAUJO
Personero Municipal De Soledad

Proyecto mateo barcelo

PERSONERÍA
MUNICIPAL DE SOLEDAD

Soledad, 6 MAYO DE 2026.
Oficio. No. PMS-1901-2026.

Señores
GASES DEL CARIBE S.A E.S.P
Email: correo@gascaribe.com

ASUNTO: REMISION POR COMEPTENCIA– PETICION DEL SEÑOR MARIA HELENA GONZALEZ NAVARRO

Cordial saludo,

La Personería Municipal es la Institución que ejerce las funciones del Ministerio Público en el municipio y en virtud a ello le corresponde, entre otras, vigilar el cumplimiento de la Constitución, las Leyes, las Ordenanzas, las decisiones Judiciales y los actos administrativos; defender los intereses de la Sociedad, vigilar el ejercicio eficiente y diligente de las funciones administrativas municipales y orientar e instruir a los habitantes del municipio en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades o entidades de carácter privado (Ley 136 de 1.994, art. 178 y concordantes).

Para lo de su competencia, se remite la siguiente solicitud:

Solicitud	1. El usuario manifiesta que la empresa gases del caribe le viene facturado un consumo en el predio en los últimos periodos de 29m3 el cual es alto debido al aforo del inmueble y las condiciones socio jurídica del predio, ese incremento se viene presentado desde el momento que se realizo el cambio del equipo de medición, por lo cual se le hace necesario solicitarle a la empresa gases del caribe la revision del equipo de medicon y la calibracion del mismo, bajo el contrato 6095294
Solicitante	**MARIA HELENA GONZALEZ NAVARRO** **CC-32.700.650** **Malech0118@gmail.com**
Fecha de la Solicitud	30 de abril de 2026 (PQRDS de la Personeria Municipal de Soledad).
Radicado de la solicitud	PMS-1925-04-2026
Archivos	10

En virtud de lo consagrado en el artículo 23 del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por la Ley 1755 de 2015, que a la letra define:

> *"ARTÍCULO 23. Deberes especiales de los personeros distritales y municipales y de los servidores de la Procuraduría y la Defensoría del Pueblo. **Los servidores de la Procuraduría General de la Nación, de la Defensoría del Pueblo, así como los personeros distritales y municipales, según la órbita de competencia, tienen el deber de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizar el ejercicio del derecho constitucional de petición.** Si fuere necesario, deberán intervenir ante las autoridades competentes con el objeto de exigirles, en cada caso concreto, el cumplimiento de sus deberes legales. Así mismo recibirán, en sustitución de dichas autoridades, las peticiones, quejas, reclamos o recursos que aquellas se hubieren abstenido de recibir, **y se cerciorarán de su debida tramitación.**"*

Scanned with CamScanner

PERSONERÍA
MUNICIPAL DE SOLEDAD

Por lo anterior, se remite la queja presentada por los señora **MARIA HELENA GONZALEZ NAVARRO** identificado con cedula de ciudadanía No. **32.700.650** Domiciliado en la calle 23 # 31-55 hipodromo , para lo de su competencia solicitando al mismo tiempo que se sirva informar a esta Agencia del Ministerio Público, acerca de las actuaciones realizadas dentro del particular, a través del correo electrónico: pqrs@personeriadesoledad.gov.co, y al correo del usuario **Malech0118@gmail.com**

Por otro lado, y en concordancia con la ley 1551 de 2012; comedidamente le solicito que **dentro de los tres (3) días siguientes al recibo del presente oficio, se sirva remitir a este despacho:**

1. Allegue toda la información correspondiente a las soluciones posibles dentro del particular.

En comunión a lo expresado, y en razón a lo reglado en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015.

> *Artículo 21 **funcionario sin competencia:** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si se actúa verbalmente, o dentro de los 05 días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.*

Cabe destacar que el presente oficio pretende velar por el ejercicio diligente y eficiente de la función pública. No obstante, las acciones de este Ministerio Público se encuentran delimitadas dentro del marco de respeto y no injerencia en la autonomía e independencia de las autoridades, pues estas son las únicas responsables de tomar decisiones de fondo sobre los asuntos que tienen bajo su cargo.

Atentamente,

BENJAMIN LATORRE ARAUJO
Personero Municipal De Soledad

Proyecto: Mateo Barcelo

Scanned with CamScanner

10

PERSONERÍA
MUNICIPAL DE SOLEDAD

Soledad, 7 de mayo 2026.
Oficio. No. PMS-2304-2026.
Señores
AIR-E S.A.S. E.S.P., intervenida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Email: servicioalcliente@air-e.com

ASUNTO: REMISIÓN POR COMPETENCIA – PETICION DE LA SEÑORA CAROLINA CACERES DE VALEGA
Cordial saludo,

La Personería Municipal es la institución que ejerce las funciones del Ministerio Público en el municipio y en virtud a ello le corresponde, entre otras; vigilar el cumplimiento de la Constitución, las Leyes, las Ordenanzas, las decisiones Judiciales y los actos administrativos; defender los intereses de la Sociedad, vigilar el ejercicio eficiente y diligente de las funciones administrativas municipales y orientar e instruir a los habitantes del municipio en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades o entidades de carácter privado (Ley 136 de 1.994, art. 178 y concordantes).
Para lo de su competencia, se remite la siguiente solicitud:

Solicitud	EL USUARIO MANIFIESTA,En mi calidad de usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica, y con el acompañamiento del Ministerio Público, me permito manifestar lo siguiente: La empresa prestadora **AIR-E S.A.S. E.S.P.** viene realizando el cobro del servicio bajo una clasificación de uso **comercial**, respecto de un inmueble cuyas características físicas, destinación y condiciones reales corresponden a un uso **residencial**. Dicha situación resulta improcedente, toda vez que, conforme a la visita técnica realizada por el Ministerio Público, se logró evidenciar que las dimensiones, condiciones socioeconómicas y destinación del inmueble son propias de un predio residencial,... lo cual se encuentra adicionalmente soportado mediante registro fotográfico levantado en campo. En este sentido, la actuación de la empresa vulnera lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, especialmente los principios de **facturación real, eficiente y acorde con las condiciones del usuario**, así como el deber de las empresas de garantizar que los cobros correspondan a la realidad del servicio prestado. Igualmente, se desconoce lo establecido en el artículo 146 de la citada ley, en cuanto a que la medición y facturación del consumo debe obedecer a condiciones verificables y ciertas, y no a criterios erróneos de categorización que afecten económicamente al usuario. Así mismo, se configura una vulneración al derecho fundamental al **debido proceso**, al mantenerse una clasificación que no corresponde a la realidad del inmueble, pese a existir verificación técnica que demuestra lo contrario. Por lo anterior, respetuosamente se solicita: Que la empresa **AIR-E S.A.S. E.S.P.** proceda de manera inmediata a realizar el **cambio de categorización del inmueble de uso comercial a uso residencial**, conforme a las condiciones reales verificadas en la visita técnica. Que se ordene la **reliquidación de las facturas** emitidas bajo la categoría comercial, aplicando la tarifa correspondiente a uso residencial, desde el momento en que se evidenció la incorrecta clasificación. Que se informe de manera clara, precisa y de fondo las actuaciones adelantadas, conforme a lo establecido en el derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y desarrollado por la Ley 1755 de 2015.
Solicitante	**CAROLINA CACERES DE VALEGA** **CC - 22.681.905**

Scanned with CamScanner

PERSONERÍA
MUNICIPAL DE SOLEDAD

Fecha de la Solicitud	30 de ABRIL de 2026 (PQRDS de la Personería Municipal de Soledad).
Radicado de la solicitud	PMS-1129-04-2026
Archivos	4 folios

En virtud de lo consagrado en el artículo 23 del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por la Ley 1755 de 2015, que a la letra define:

> *"ARTÍCULO 23. Deberes especiales de los personeros distritales y municipales y de los servidores de la Procuraduría y la Defensoría del Pueblo. **Los servidores de la Procuraduría General de la Nación, de la Defensoría del Pueblo, así como los personeros distritales y municipales, según la órbita de competencia, tienen el deber de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizar el ejercicio del derecho constitucional de petición.** Si fuere necesario, deberán intervenir ante las autoridades competentes con el objeto de exigirles, en cada caso concreto, el cumplimiento de sus deberes legales. Así mismo recibirán, en sustitución de dichas autoridades, las peticiones, quejas, reclamos o recursos que aquellas se hubieren abstenido de recibir, **y se cerciorarán de su debida tramitación.**"*

Por lo anterior, se remite la queja presentada por la señora **CAROLINA CACERES DE VALEGA** identificado con cedula de ciudadanía No. **22.681.905** Domiciliado en la calle 37 cra 37C – 17 barrio villa adela, para lo de su competencia solicitando al mismo tiempo que se sirva informar a esta Agencia del Ministerio Público, acerca de las actuaciones realizadas dentro del particular, a través del correo electrónico: pqrs@personeriadesoledad.gov.co,

Por otro lado, y en concordancia con la ley 1551 de 2012; comedidamente le solicito que **dentro de los tres (3) días siguientes al recibo del presente oficio, se sirva remitir a este despacho:**

1. Allegue toda la información correspondiente a las soluciones posibles dentro del particular.

En comunión a lo expresado, y en razón a lo reglado en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015.

> *Artículo 21 **funcionario sin competencia:** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si se actúa verbalmente, o dentro de los 05 días siguientes al de la recepción, si obro por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.*

Cabe destacar que el presente oficio pretende velar por el ejercicio diligente y eficiente de la función pública. No obstante, las acciones de este Ministerio Público se encuentran delimitadas dentro del marco de respeto y no injerencia en la autonomía e independencia de las autoridades, pues estas son las únicas responsables de tomar decisiones de fondo sobre los asuntos que tienen bajo su cargo.

Atentamente,

BENJAMIN LATORRE ARAUJO
Personero Municipal De Soledad

Scanned with CamScanner

PERSONERÍA
MUNICIPAL DE SOLEDAD

SOLEDAD 21 DE ABRIL DE 2026
Oficio. No. PMS-1775-2026.

Señores
ASEO SOLEDAD S.A.S E.S.P.
EDUMAS SOLEDAD
Email: pqratlantico@interaseo _ - ambientaledumas@gmail.com

ASUNTO: REMISIÓN POR COMPETENCIA – DEL SEÑOR ARTURO DE LA HOZ GARCIA
Cordial saludo,

La Personería Municipal es la Institución que ejerce las funciones del Ministerio Público en el municipio y en virtud a ello le corresponde, entre otras, vigilar el cumplimiento de la Constitución, las Leyes, las Ordenanzas, las decisiones Judiciales y los actos administrativos; defender los intereses de la Sociedad, vigilar el ejercicio eficiente y diligente de las funciones administrativas municipales y orientar e instruir a los habitantes del municipio en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades o entidades de carácter privado (Ley 136 de 1.994, art. 178 y concordantes).

Para lo de su competencia, se remite la siguiente solicitud:

Solicitud	El usuario manifiesta que ,En mi calidad de presidente de la Veeduría Ciudadana del Municipio de Soledad, me permito poner en su conocimiento una problemática que afecta gravemente a la comunidad del sector de la Calle 18 con Carrera 27, en el Barrio El Porvenir. En el sitio mencionado se ha formado un centro de acopio irregular de residuos de toda índole. Esta situación está generando proliferación de roedores e insectos vectores que ingresan a las viviendas de los residentes, ocasionando malestar y un evidente problema sanitario y de salud pública. Por lo anterior, solicito respetuosamente a INTERASEO S.A.S. E.S.P. realizar con carácter urgente la inspección, recolección y disposición adecuada de estos residuos, así como implementar acciones para evitar que el punto se siga utilizando como botadero a cielo abierto.
Solicitante	ARTURO DE LA HOZ GARCIA
Fecha de la Solicitud	21 DE ABRIL 2026 (PQRDS de la personería Municipal de Soledad).
Radicado de la solicitud	PMS-1713-04-2026
Archivos	5 FOLIOS

En virtud de lo consagrado en el artículo 23 del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por la Ley 1755 de 2015, que a la letra define:

> *"ARTÍCULO 23. Deberes especiales de los personeros distritales y municipales y de los servidores de la Procuraduría y la Defensoría del Pueblo. **Los servidores de la Procuraduría General de la Nación, de la Defensoría del Pueblo, así como los personeros distritales y municipales, según la órbita de competencia, tienen el deber de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizar el ejercicio del derecho constitucional de petición.** Si fuere*

Scanned with CamScanner

necesario, deberán intervenir ante las autoridades competentes con el objeto de exigirlos, en cada caso concreto, el cumplimiento de sus deberes legales. Así mismo recibirán, en sustitución de dichas autoridades, las peticiones, quejas, reclamos o recursos que aquellas se hubieren abstenido de recibir, y se cerciorarán de su debida tramitación."

Por lo anterior, se remite la queja presentada por **ARTURO DE LA HOZ GARCIA** identificado con para lo de su competencia, solicitando al mismo tiempo que se sirva informar a esta Agencia del Ministerio Público, acerca de las actuaciones realizadas dentro del particular, a través del correo electrónico: pqrs@personeriadesoledad.gov.co

Por otro lado, y en concordancia con la ley 1551 de 2012; comedidamente le solicito que **dentro de los tres (3) días siguientes al recibo del presente oficio, se sirva remitir a este despacho:**

1. Allegue toda la información correspondiente a las solicitudes posibles dentro del particular.

En comunión a lo expresado, y en razón a lo reglado en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015:

> *Artículo 21 **funcionario sin competencia:** Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si se actúa verbalmente, o dentro de los 05 días siguientes al de la recepción, si obra por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.*

Cabe destacar que el presente oficio pretende velar por el ejercicio diligente y eficiente de la función pública. No obstante, las acciones de este Ministerio Público se encuentran delimitadas dentro del marco de respeto y no injerencia en la autonomía o independencia de las autoridades, pues estas son las únicas responsables de tomar decisiones de fondo sobre los asuntos que tienen bajo su cargo.

Atentamente,

BENJAMIN LATORRE ARAUJO
Personero Municipal De Soledad

Proyecto mateo barcelo

Scanned with CamScanner

PERSONERÍA
MUNICIPAL DE SOLEDAD

SOLEDAD 21 DE ABRIL DE 2026
Oficio. No. PMS-1780-2026.

Señores
TRIPLE A S.A.S E.S.P
Email: notificaciones@aaa.com.co

ASUNTO:RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO EL DE APELACION – DE LA SEÑORA ASTRID DE JESUS BERMUNDEZ BOLIVAR

Cordial saludo,

La Personería Municipal es la institución que ejerce las funciones del Ministerio Público en el municipio y en virtud a ello le corresponde, entre otras, vigilar el cumplimiento de la Constitución, las Leyes, las Ordenanzas, las decisiones Judiciales y los actos administrativos; defender los intereses de la Sociedad, vigilar el ejercicio eficiente y diligente de las funciones administrativas municipales y orientar e instruir a los habitantes del municipio en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades o entidades de carácter privado (Ley 136 de 1.994, art. 178 y concordantes).

Para lo de su competencia, se remite la siguiente solicitud:

Solicitud	Por medio del presente escrito presento el recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia públicos Domiciliarios contra el **BAJO EL OFICIO SEC EXT 33 2369 2026 CORRESPONDIENTE A LA POLIZA 411423 BAJO EL RE. 109045088** en atención a su escrito de fecha 10 DE MARZO DE 2026, mediante el cual reclama por consumo facturado en el mes de OCTUBRE DE 2025 A FEBRERO 2026 "cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente el consumo, o cuando haya retirado el equipo de medida para revisión y/o calibración o este se encuentre defectuoso, su promedio podrá establecerse con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses, o con fundamento en los consumos promedios de otros suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales". Por todo lo anterior le informamos que su reclamo ha sido resuelto de manera desfavorable. Como puede observar la respuesta no es favorable para mis intereses por lo que interpongo recurso de reposición y en subsidio el de apelación contra la respuesta a mi reclamo por consumo estimado, sustentado en las siguientes razones. Si observamos la empresa se basa en su sistema comercial ya que no realizo la visita técnica en terreno para así realizar la verificación de la lectura, estado del medidor o si es necesario la normalización, violando así lo dispuesto en el Art. 149 de la Ley 142 del 94,ademas ustedes resconoce que en el predio existen un equipo de

Scanned with CamScanner

	medicion bajo el serial SE23E15003424 Por todo lo anterior, solicito se revoque el **BAJO EL OFICIO SEC EXT 33 2369 2026 CORRESPONDIENTE A LA POLIZA 411423 BAJO EL RE. 109045088** por violar el artículo 149 de ley 142 de 1994 al estimar el mes de OCTUBRE DE 2025 A FEBRERO 2026 re liquide las facturas en reclamo a cero "0" M3 y expida copia de la factura con los valores que no son objeto de reclamación para su cancelación. Por último le recuerdo que de conformidad con el artículo 158 de la ley 142 de 1994, y el Decreto ley 2150 de 1995, usted cuenta con 15 días a parte de la presentación de este escrito para resolver el recurso. De lo contrario este entenderá favorablemente resuelto.
Solicitante	**ASTRID DE JESUS BERMUDEZ BOLIVAR CC:32.666.101**
Fecha de la Solicitud	16 de abril 2026 (PQRDS de la personería Municipal de Soledad).
Radicado de la solicitud	PMS-1699-04-2026
Archivos	5 FOLIOS.

En virtud de lo consagrado en el artículo 23 del Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por la Ley 1755 de 2015, que a la letra define:

*"ARTÍCULO 23. Deberes especiales de los personeros distritales y municipales y de los servidores de la Procuraduría y la Defensoría del Pueblo. **Los servidores de la Procuraduría General de la Nación, de la Defensoría del Pueblo, así como los personeros distritales y municipales, según la órbita de competencia, tienen el deber de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizar el ejercicio del derecho constitucional de petición.** Si fuere necesario, deberán intervenir ante las autoridades competentes con el objeto de exigirles, en cada caso concreto, el cumplimiento de sus deberes legales. Así mismo recibirán, en sustitución de dichas autoridades, las peticiones, quejas, reclamos o recursos que aquellas se hubieren abstenido de recibir, **y se cerciorarán de su debida tramitación."***

Por lo anterior, se remite la queja presentada por **ASTRID DE JESUS BERMUDEZ BOLIVAR,** indetificado con la cedula de ciudadanía 32.666.101 para lo de su competencia, solicitando al mismo tiempo que se sirva informar a esta Agencia del Ministerio Público, acerca de las actuaciones realizadas dentro del particular, a través del correo electrónico: pqrs@personeriadesoledad.gov.co y al correo del usuario asbe620204@gmail.com

Por otro lado, y en concordancia con la ley 1551 de 2012; comedidamente le solicito que **dentro de los tres (3) días siguientes al recibo del presente oficio, se sirva remitir a este despacho:**

Scanned with CamScanner

1. Allegue toda la información correspondiente a las soluciones posibles dentro del particular.

En comunión a lo expresado, y en razón a lo reglado en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015.

> *Artículo 21 funcionario sin competencia: Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si se actúa verbalmente, o dentro de los 05 días siguientes al de la recepción, si obro por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.*

Cabe destacar que el presente oficio pretende velar por el ejercicio diligente y eficiente de la función pública. No obstante, las acciones de este Ministerio Público se encuentran delimitadas dentro del marco de respeto y no injerencia en la autonomía e independencia de las autoridades, pues éstas son las únicas responsables de tomar decisiones de fondo sobre los asuntos que tienen bajo su cargo.

Atentamente,

BENJAMIN LATORRE ARAUJO
Personero Municipal De Soledad

Proyecto mateo barcelo

Scanned with CamScanner

PERSONERÍA
MUNICIPAL DE SOLEDAD

Soledad, 21 de abril de 2026

Oficio No. PMS- 1775-2026

Señor
ARMANDO LUIS TORRES JULIO - RAFAEL CALIXTO FANDIÑO ARIZA
Correo: armandoluistorresjulio@gmail.com
Soledad
E.S.M

ASUNTO: RESPUESTA SOBRE LA QUEJA PRESENTADA CONTRA LA EMPRESA TRIPLE A S.A.S E.S.P

Cordial saludo.

La Personería Municipal es la Institución que ejerce las funciones del Ministerio Público en el municipio y en virtud a ello le corresponde, entre otras, vigilar el cumplimiento de la Constitución, las Leyes, las Ordenanzas, las decisiones Judiciales y los actos administrativos; defender los intereses de la Sociedad, vigilar el ejercicio eficiente y diligente de las funciones administrativas municipales y orientar e instruir a los habitantes del municipio en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades o entidades de carácter privado (Ley 136 de 1.994, art. 178 y concordantes).

Con fundamento en las funciones asignadas a las personerías de garantes de los derechos humanos; y en atención a su solicitud recibida el día **El 10 de abril de 2026**, en relación referente a la solicitud presentada contra la empresa **TRIPLE A S.A.S E.S.P.**, este Ministerio remitió la solicitud a la entidad competente para conocer del trámite correspondiente, otorgándole el debido traslado **mediante el Oficio No. 1376 de 2026.**

La empresa TRIPLE A responde bajo el oficio SEC-JAS-166-2026,la cual se anexa en esta notificación

Agradecemos, por su amable atención.

Cordialmente,

BENJAMIN ENRIQUE LATORRE ARAUJO
Personero Municipal De Soledad

Proyectó: mateo barcelo

Scanned with CamScanner

PERSONERÍA MUNICIPAL DE SOLEDAD

Soledad, 14 MAYO DE 2026.
Oficio. No. PMS-2311-2026.

Señores
SUPERINTENDECIA FINANCIERA DE COLOMBIA S.A E.S.P
Email: super@superfinanciera.gov.co - notificaciones_ingreso@superfinanciera.gov.co

ASUNTO: REMISION POR COMEPTENCIA– PETICION DE LA SEÑORA CELENIS ESTHER CARDONAS INFANTE
Cordial saludo,

La Personería Municipal es la institución que ejerce las funciones del Ministerio Público en el municipio y en virtud a ello le corresponde, entre otras; vigilar el cumplimiento de la Constitución, las Leyes, las Ordenanzas, las decisiones Judiciales y los actos administrativos; defender los intereses de la Sociedad, vigilar el ejercicio eficiente y diligente de las funciones administrativas municipales y orientar e instruir a los habitantes del municipio en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades o entidades de carácter privado (Ley 136 de 1.994, art. 178 y concordantes).

Para lo de su competencia, se remite la siguiente solicitud:

Solicitud	1. El usuario manifiesta que la empresa gases del caribe le viene facturado un consumo La empresa BRILLA, en calidad de otorgante de crédito, generó un crédito identificado con el contrato No. 48070831, vinculado al contrato de crédito No. 1710470, presuntamente a nombre de la señora Celenis Esther Cardonas Infante. 2. El referido crédito fue utilizado para la adquisición de un televisor,aire acondicionado y 2 ventiladores por valor de Cinco millones noventa y nueve mil seiscientos($5.099.600), el día 09 de mayo de 2023, a través del aliado comercial ALMACENES CENCOSUD COLOMBIA S.A . 3. No obstante, al revisar el soporte contractual del crédito, se evidencian graves irregularidades en la formación del consentimiento, entre ellas: 1. Ausencia total de firma física o electrónica válida de la señora Celenis Esther Cardonas Infante. 2. Inexistencia de huella dactilar u otro mecanismo biométrico que permita verificar la identidad de la usuaria. 3. Falta de evidencia de un proceso de validación de identidad robusto, como lo exigen las normas del sector financiero. 4. Inexistencia de prueba de aceptación expresa de las condiciones del crédito. 4. Las anteriores inconsistencias permiten concluir razonablemente que el crédito fue adquirido sin autorización de la titular, configurándose una posible suplantación de identidad o fraude. 5. Como consecuencia de lo anterior, la usuaria ha resultado afectada patrimonialmente, al verse

Scanned with CamScanner

	El Estatuto del Consumidor prohíbe: • La vinculación de consumidores mediante prácticas engañosas o sin consentimiento • La imposición de obligaciones sin aceptación expresa Lo ocurrido configura una clara vulneración a los derechos del consumidor. PRETENSIONES Respetuosamente solicito a la Superintendencia Financiera: 1. Iniciar investigación administrativa contra la empresa BRILLA por las irregularidades en la aprobación del crédito. 2. Declarar la nulidad absoluta del contrato de crédito No. 1710470, por ausencia de consentimiento de la señora Celenis Esther Cardonas Infante. 3. Ordenar la desvinculación inmediata de la usuaria de dicha obligación financiera. 4. Ordenar la eliminación de cualquier reporte negativo en centrales de riesgo (Datacrédito), si existiere. 5. Imponer las sanciones legales correspondientes a la entidad por el incumplimiento de sus deberes. 6. Ordenar la reparación integral de los perjuicios causados a la usuaria. PRUEBAS Solicito se tengan como pruebas: • Copia del contrato de crédito No. 1710470 • Soporte de compra en ALMACENES ÉXITO S.A. • Documento donde se evidencie la ausencia de firma y huella • Certificación de la usuaria negando la adquisición del crédito
Solicitante	CELENIS ESTHER CARDONA INFANTE CC-52.151.917
Fecha de la Solicitud	14 DE MAYO 2026 (PQRDS de la Personería Municipal de Soledad).
Radicado de la solicitud	PMS-1925-05-2026
Archivos	18

En virtud de lo consagrado en el artículo 23 del Código de procedimiento Administrativo y de

Scanned with CamScanner

vinculada a una obligación que no contrajo, vulnerándose sus derechos como consumidora financiera.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

1. Falta de consentimiento – Nulidad del contrato

De conformidad con el artículo 1502 del Código Civil, para que una persona se obligue válidamente es indispensable su consentimiento libre y expreso.

Así mismo, el artículo 1740 ibidem establece que el contrato es nulo cuando carece de alguno de sus elementos esenciales.

En el presente caso, la ausencia de firma, huella o cualquier mecanismo de autenticación implica una inexistencia absoluta de consentimiento, lo que conlleva a la nulidad absoluta del contrato.

Ademas la empresa no tiene la foto de la usuario que es requisito para la biometria del proceso, la usuaria no tiene el conocimiento para la realización de ese tipo de contrato de manera virtual ni cuenta para hacerlo

2. Vulneración al régimen de protección al consumidor financiero

La Ley 1328 de 2009 establece:

- El deber de las entidades vigiladas de garantizar la seguridad en las operaciones.
- La obligación de implementar mecanismos adecuados de conocimiento del cliente (KYC).
- La responsabilidad frente a fallas en los sistemas de verificación de identidad.

La omisión de estos deberes configura una falla en la prestación del servicio financiero atribuible a la entidad.

3. Responsabilidad por falla en la seguridad del servicio

La jurisprudencia constitucional y administrativa ha reiterado que las entidades financieras deben asumir los riesgos derivados de:

- Deficiencias en sus sistemas de autenticación
- Fallas en la validación de identidad
- Operaciones no autorizadas

En consecuencia, el riesgo del fraude no puede trasladarse al usuario, sino que debe ser asumido por la entidad.

4. Protección al consumidor – Ley 1480 de 2011

Scanned with CamScanner

lo Contencioso Administrativo, modificado por la Ley 1755 de 2015, que a la letra define:

> *"ARTÍCULO 23: Deberes especiales de los personeros distritales y municipales y de los servidores de la Procuraduría y la Defensoría del Pueblo. Los servidores de la Procuraduría General de la Nación, de la Defensoría del Pueblo, así como los personeros distritales y municipales, según la órbita de competencia, tienen el deber de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizar el ejercicio del derecho constitucional de petición. Si fuere necesario, deberán intervenir ante las autoridades competentes con el objeto de exigirles, en cada caso concreto, el cumplimiento de sus deberes legales. Así mismo recibirán, en sustitución de dichas autoridades, las peticiones, quejas, reclamos o recursos que aquellas se hubieren abstenido de recibir, y se cerciorarán de su debida tramitación."*

Por lo anterior, se remite la queja presentada por los señora **CELENIS ESTHER CARDONA INFANTE** identificado con cedula de ciudadanía No. **52.151.917** , para lo de su competencia solicitando al mismo tiempo que se sirva informar a esta Agencia del Ministerio Público, acerca de las actuaciones realizadas dentro del particular, a través del correo electrónico: pqrs@personeriadesoledad.gov.co,

Por otro lado, y en concordancia con la ley 1551 de 2012, comedidamente le solicito que **dentro de los tres (3) días siguientes al recibo del presente oficio, se sirva remitir a este despacho:**

1. Allegue toda la información correspondiente a las soluciones posibles dentro del particular.

En comunión a lo expresado, y en razón a lo reglado en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015.

> *Artículo 21 funcionario sin competencia: Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si se actúa verbalmente, o dentro de los 05 días siguientes al de la recepción, si obro por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la autoridad competente.*

Cabe destacar que el presente oficio pretende velar por el ejercicio diligente y eficiente de la función pública. No obstante, las acciones de este Ministerio Público se encuentran delimitadas dentro del marco de respeto y no injerencia en la autonomía e independencia de las autoridades, pues estas son las únicas responsables de tomar decisiones de fondo sobre los asuntos que tienen bajo su cargo.

Atentamente,

BENJAMIN LATORRE ARAUJO
Personero Municipal De Soledad

Proyecto: Mateo Barcelo

Scanned with CamScanner

15

SOLEDAD, 14 de mayo 2026

Señores
AIR-E S.A. E.S.P.
Soledad – Atlántico

Por medio del presente escrito, presento ante usted recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, contra el consecutivo **No.202670190865** Tomada del acta **No.**146380187, impuesta al inmueble que le corresponde el **Nic.** 2151019 cuyo suscriptor es el señor **JESUS MANUEL RUEDA RODRIGUEZ,** según funcionario de la oficina de irregularidad manifiesta que el día 20 DE DICIEMBRE 2025, se practicó una revisión a los equipos de medidas e instalaciones eléctricas del inmueble ubicado en la **CALLE 44D #15A-03 TAJAMARES DE SOLEDAD,** encontrándose la siguiente anomalía ACOMETIDA FRAUDULENTA – (EL MEDIDOR REGISTRA PARCIALMENTE) – ACOMETIDA AEREA INVETIDA (DERIVACION), facturando una energía dejada de facturar de **$784.830**

Como quiera que el consecutivo **No. 202670190865**, es contraria a mis intereses y violatorio del debido proceso presento este recurso con fundamento en las siguientes razones:

Como puede observar en el acta fue realizada el 20 DE DICIEMBRE 2025, pretende facturar una energía dejada de facturar, cuando viola las etapas del proceso administrativo, además en ningún momento el funcionario encargado de realizarla informo que podrá contar con la presencia de un perito técnico electricista, no lo manifestó violándole el derecho a defensa y al debido proceso al usuario, dicho funcionario no cuenta con la tarjeta profesional de electricista. Y no le permitieron controvertir el contenido del acta que está basada en falsas motivaciones, fotografías, censo que no corresponden al predio, la cual no se encuentra firmada ni aprobada por interventor, además si observamos las pruebas los consumos están dentro del promedio del predio comprobando con esto que no existe desviaciones significativas en el consumo que permita a la empresa facturar energía consumida dejada de facturar ni mucho menos sancionar al predio.

Por todo lo anterior solicito que revoque y reliquide el consecutivo **No. 202670190865**, por violar el debido proceso.

Por último le recuerdo que de conformidad con el **Art. 158 de la Ley 142 de 1994, y el decreto Ley 2150 de 1995**, usted cuenta con quince días a partir de la presentación de este escrito para resolver el recurso, de lo contrario este se entenderá favorablemente resuelto.

Atentamente,

Jesús Rueda

JESUS MANUEL RUEDA RODRIGUEZ
C.C.8.719.816

SOLEDAD,14 MAYO 2026

Señores
TRIPLE .A. E.S.P.
E. S. D.

Ref. Petición Reclamo **POLIZA No.808917**

SIXTA ISABEL PALMA MORALES , mayor de edad y vecino de esta localidad, identificado como parece al pie de mi firma, me dirijo a usted, en ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el **Art. 23 de la C.N. y el artículo 13 S.S. del C.C.A.**, para presentar los siguientes:

HECHOS

En mi calidad de usuario del servicio público domiciliario, me permito manifestar que la empresa prestadora, durante los periodos facturados correspondientes a los meses de ABRIL, MAYO de 2026, ha realizado el cobro del consumo bajo la modalidad de consumo real por un valor de 16M3, el cual no corresponde al consumo real del inmueble. Dicho cobro resulta improcedente, toda vez que no guarda concordancia con las condiciones reales de ocupación, el aforo del inmueble ni con su situación socio jurídica, vulnerando los principios de facturación con base en consumos medidos y reales, conforme a la normatividad vigente en materia de servicios públicos domiciliarios, solicito lo siguiente:

PETICION

1. Que se ordene a quien corresponda efectuar la reliquidación de las facturas correspondientes a los periodos objeto de reclamación, facturando el consumo a CERO m3 ,Así mismo, que se expida una nueva factura que incluya únicamente los valores que no son objeto de reclamo, con el fin de proceder a su respectivo pago

FUNDAMENTOS LEGALES

Fundo la presente disposición legales consagradas en el **Artículo 23 de la C.N. Artículo 13 S.S. del C.C.A. 152 de la ley 142 de 1994.**

NOTIFICACION

Recibo notificación en la dirección CALLE 48 #17-54 INT 36 AP 301 CIUDAD DEL PUERTO

Atentamente,

SIXTA ISABEL PALMA MORALES

C.C 22.632.278

17

SOLEDAD, 14 de mayo 2026
Señor
TRIPLE A S.A. E.S.P.
Soledad – Atlántico
E. S. D.

Por medio del presente escrito presento el recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia públicos Domiciliarios contra el **OFICIO SEC EXT 13 2851-2026 correspondiente a la poliza 808917 bajo el radicado 111775211 presentado el dia 14 DE ABRIL de 2026** , mediante el cual reclama por consumo facturado en el mes de Febrero Y MARZO 2026

"cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir razonablemente el consumo, o cuando haya retirado el equipo de medida para révisión y/o calibración o este se encuentre defectuoso, su promedio podrá establecerse con base en el consumo promedio de los últimos seis (6) meses, o con fundamento en los consumos promedios de otros suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales".

Por todo lo anterior le informamos que su reclamo ha sido resuelto de manera desfavorable.
Como puede observar la respuesta no es favorable para mis intereses por lo que interpongo recurso de reposición y en subsidio el de apelación contra la respuesta a mi reclamo por consumo estimado, sustentado en las siguientes razones.
Si observamos la empresa se basa en su sistema comercial ya que no realizo la visita técnica en terreno para así realizar la verificación de la lectura, estado del medidor o si es necesario la normalización, violando así lo dispuesto en el Art. 149 de la Ley 142 del 94,

Por todo lo anterior, solicito se revoque el **OFICIO SEC EXT 13 2851-2026 correspondiente a la poliza 808917 bajo el radicado 111775211 presentado el dia 14 DE ABRIL de 2026** por violar el artículo 149 de ley 142 de 1994 al estimar el mes de,febrero,marzo re liquide las facturas en reclamo a cero "0" M3 y expida copia de la factura con los valores que no son objeto de reclamación para su cancelación.
Por último le recuerdo que de conformidad con el artículo 158 de la ley 142 de 1994, y el Decreto ley 2150 de 1995, usted cuenta con 15 días a parte de la presentación de este escrito para resolver el recurso. De lo contrario este entenderá favorablemente resuelto.

Recibo notificación en la direcció CALLE 48 #17-54 INT 36 AP 301 CIUDAD DEL PUERTO

de Soledad – Atlántico.

Atentamente,

SIXTA ISABEL PALMA MORALES

C.C 22.632.278

18

SOLEDAD, 14 de mayo 2026

Señores
ASEO ESPECIAL DE SOLEDAD S.A. E.S.P.
E. S. D.

Ref. Petición Reclamo **POLIZA No.808917**

SIXTA ISABEL PALMA MORALES, mayor de edad y vecino de esta localidad, identificada como parece al pie de mi firma, me dirijo a usted, en ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el **Art. 23 de la C.N. y el artículo 13 S.S. del C.C.A.**, para presentar los siguientes:

HECHOS

Por medio del presente escrito me permito manifestar a la empresa **ASEO ESPECIAL DE SOLEDAD** que el predio objeto del servicio actualmente **se encuentra sin utilizar el servicios de agua potable y el de aseo residual** .

PETICION

1. Ordene a quien corresponda proceda a realizar vista al predio para la verificación que el predio se encuentra sin utilizar el servicio y previa comunicación conmigo 3015686990 no genere cobro al predio de referencia.

ANEXOS

1. CERTIFICADO DEL PROGRAMA DE PREDIOS DESOCUPADO PROGRAMA DE TRIPLE A

FUNDAMENTOS LEGALES

Fundo la presente disposición legales consagradas en el **Artículo 23 de la C.N. Artículo 13 S.S. del C.C.A. 152 de la ley 142 de 1994.**

NOTIFICACION

La recibiré en la **CÁLLE 48 #17-54 INT 36 AP 301 CIUDAD DEL PUERTO**

Atentamente,

SIXTA ISABEL PALMA MORALES
C.C 22.632.278

19

SOLEDAD,6 MAYO 2026

Señores

TRIPLE A S.A. E.S.P.

Ref. Petición Reclamo **Póliza No.425752**

GUILLERMO MORENO, mayor de edad y vecino de esta localidad, identificado como parece al pie de mi firma, me dirijo a usted, en ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el **Art. 23 de la C.N. y el artículo 13 S.S. del C.C.A.**, para presentar los siguientes:

HECHOS

En mi calidad de usuario del servicio público domiciliario, me permito manifestar que la empresa prestadora, durante los periodos facturados correspondientes a los meses de MAYO de 2026, ha realizado el cobro del consumo bajo la modalidad de consumo estimado por un valor de 32 m³, el cual no corresponde al consumo real del inmueble. Dicho cobro resulta improcedente, toda vez que no guarda concordancia con las condiciones reales de ocupación, el aforo del inmueble ni con su situación socio jurídica, vulnerando los principios de facturación con base en consumos medidos y reales, conforme a la normatividad vigente en materia de servicios públicos domiciliarios. Es preciso señalar que el consumo estimado solo procede de manera excepcional y debidamente justificada por la empresa, situación que no ha sido informada ni sustentada técnicamente al usuario, generando un cobro que afecta de manera directa mi derecho a una facturación justa y acorde con el consumo efectivo del servicio. , solicito lo siguiente:

PETICION

1. Que se ordene a quien corresponda efectuar la reliquidación de las facturas correspondientes a los periodos objeto dé reclamación, facturando el consumo a CERO m3 ,Así mismo, que se expida una nueva factura que incluya únicamente los valores que no son objeto de reclamo, con el fin de proceder a su respectivo pago

FUNDAMENTOS LEGALES

Fundo la presente disposición legales consagradas en el **Artículo 23 de la C.N. Artículo 13 S.S. del C.C.A. 152 de la ley 142 de 1994.**

NOTIFICACIÓN

La recibiré en la dirrecion CARRERA 16 #15-23 BARRIO JUAN DOMINGUEZ DE SOLEDAD

Atentamente,

Guillermo MORENO
GUILLERMO MORENO

C.C 7.448.899

20

SOLEDAD, 7 DE MAYO DE 2026

Señores

GASES DEL CARIBE S.A. E.S.P.

Ref. Petición Reclamo **CONTRATO No.6028404**

MARIA VICTORIA ALMEIDA DEL VALLE, mayor de edad y vecino de esta localidad, identificado como parece al pie de mi firma, me dirijo a usted, en ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el **Art. 23 de la C.N. y el artículo 13 S.S. del C.C.A.**, para presentar los siguientes:

HECHOS

en mi calidad de usuario del servicio público domiciliario de gas natural, respetuosamente me permito manifestar lo siguiente: La empresa prestadora del servicio, Gases del Caribe S.A. E.S.P., me ha venido negando la posibilidad de acceder al fraccionamiento o acuerdo de pago respecto del consumo de gas domiciliario y/o obligaciones asociadas, particularmente aquellas derivadas del denominado crédito Brilla. Dicha negativa se fundamenta en mi actual situación económica, la cual me imposibilita asumir el pago total e inmediato de la obligación, circunstancia que considero vulnera mis derechos como usuario de servicios públicos domiciliarios. Es importante señalar que, conforme a lo establecido en la Ley 142 de 1994, especialmente en sus artículos 128, 130 y concordantes, las empresas prestadoras tienen la obligación de garantizar condiciones de acceso equitativas al servicio, así como de ofrecer alternativas razonables para el pago de las obligaciones, sin imponer barreras desproporcionadas que afecten a usuarios en condición de vulnerabilidad económica. Adicionalmente, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha reiterado que los acuerdos de pago constituyen un mecanismo válido para garantizar la continuidad del servicio y evitar la suspensión del mismo, en aplicación de los principios de solidaridad y función social del servicio público.

En virtud de lo anterior, respetuosamente solicito:

PETICION

1. Que se ordene a quien corresponda efectuar la entregar del consumo del servicio de gas por lo manifestado en la parte motiva , con el fin de proceder a su respectivo pago

FUNDAMENTOS LEGALES

Fundo la presente disposición legales consagradas en el **Artículo 23 de la C.N. Artículo 13 S.S. del C.C.A. 152 de la ley 142 de 1994.**

NOTIFICACION

La recibiré en la dirrecion CALLE 24 #35-10 BARRIO EL TRIUNFO DE SOLEDAD - ATLANTICO

Atentamente,

Maria V. Almeida

MARIA VICTORIA ALMEIDA DEL VALLE

C.C 32.341.623

21

SOLEDAD,8 MAYO 2026

Señores,

TRIPLE A S.A. E.S.P.

Ref. Petición Reclamo **Póliza No.428321**

AMPARO NIEBLE NIEBLE , mayor de edad y vecino de esta localidad, identificado como parece al pie de mi firma, me dirijo a usted, en ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el **Art. 23 de la C.N. y el artículo 13 S.S. del C.C.A.**, para presentar los siguientes:

HECHOS

En mi calidad de usuario del servicio público domiciliario, me permito manifestar que la empresa prestadora, durante los periodos facturados correspondientes a los meses de ABRIL de 2026, ha realizado el cobro del consumo bajo la modalidad de consumo real por un valor de 32 m³, el cual no corresponde al consumo real del inmueble. Dicho cobro resulta improcedente, toda vez que no guarda concordancia con las condiciones reales de ocupación, el aforo del inmueble ni con su situación socio jurídica, vulnerando los principios de facturación con base en consumos medidos y reales, conforme a la normatividad vigente en materia de servicios públicos domiciliarios. Es preciso señalar que el consumo facturado supera el 40% del consumo real promedio del inmueble por lo cual es un claro ejemplo que en el predio se presenta una desviacion significativa, situación que no ha sido informada ni sustentada técnicamente al usuario, generando un cobro que afecta de manera directa mi derecho a una facturación justa y acorde con el consumo efectivo del servicio. , solicito lo siguiente:

PETICION

1. Que se ordene a quien corresponda efectuar la reliquidación de las facturas correspondientes a los periodos objeto de reclamación, facturando el consumo a CERO m3 ,Así mismo, que se expida una nueva factura que incluya únicamente los valores que no son objeto de reclamo, con el fin de proceder a su respectivo pago

FUNDAMENTOS LEGALES

Fundo la presente disposición legales consagradas en el **Artículo 23 de la C.N. Artículo 13 S.S. del C.C.A. 152 de la ley 142 de 1994.**

NOTIFICACION

La recibiré en la dirrecion CALLE 15 #15-35 JUAN DOMIGUEZ ROMERO

Atentamente,

Amparo Nieble

AMPARO NIEBLE NIEBLE

C.C 32.829.214

22

Soledad - Atlántico 06 / 05 /2026
Señor
TRIPLE A S.A. E.S.P.
Soledad – Atlántico
E. S. D.

Por medio del presente escrito presento el recurso de reposición y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia públicos Domiciliarios contra el **consecutivo OFICIO SEC-EXT 15 1000-2026 correspondiente a la póliza 795365 RE. 111172653** en atención a su escrito de fecha 01 DE ABRIL DE 2026, mediante el cual reclama por cobro de consumo a un predio residencial como predio comercial

"Artículo 87. Régimen tarifario.
El régimen tarifario estará orientado por los criterios de eficiencia económica, neutralidad, solidaridad, redistribución, suficiencia financiera, simplicidad y transparencia. Las tarifas deben reflejar los costos de prestación del servicio y **deben aplicarse de manera equitativa según el tipo de usuario y el uso del servicio.".**

Por todo lo anterior le informamos que su reclamo ha sido resuelto de manera desfavorable.

Como puede observar la respuesta no es favorable para mis intereses por lo que interpongo recurso de reposición y en subsidio el de apelación contra la respuesta a mi reclamo por consumo estimado, sustentado en las siguientes razones.

Si observamos la empresa se basa en su sistema comercial ya que no realizo la visita técnica en terreno para así realizar la verificación de la lectura, estado del medidor o si es necesario la normalizan, además que hace más de 5 periodos le he notificado a la empresa que se encuentra facturado de manera comercial un predio que en su capacidad de espacio es de mas de 50% la vivienda de manera consecutivo y no soluciona el problema violando así lo dispuesto en el Art. 149 de la Ley 142 del 94

Por todo lo anterior, solicito se revoque el consecutivo el **consecutivo OFICIO SEC-EXT 15 1000-2026 correspondiente a la póliza 795365 RE. 111172653** por violar el artículo149 de ley 142 de 1994 a cobrar el predio como comercial y no residencial y expida copia de la factura con los valores que no son objeto de reclamación para su cancelación.

Por último, le recuerdo que de conformidad con el artículo 158 de la ley 142 de 1994, y el Decreto ley 2150 de 1995, usted cuenta con 15 días a parte de la presentación de este escrito para resolver el recurso. De lo contrario este entenderá favorablemente resuelto.

Recibo notificación en la dirección CALLE 74 #13B-135 PISO 1 BARRIO VILLA LAS MORAS 2 de Soledad - Atlántico.

Atentamente,

Angel Fonseca Mejia
ANGEL MARIA FONSECA MEJIA

C.C 12.589.579

23

Señores

AIR - E S.A. E.S.P.

Ref. Petición Reclamo NIC. 7724758

JHON DEIVI GUERRERO , mayor de edad y vecino de esta localidad, identificado como parece al pié de mi firma, me dirijo a usted, en ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el Art. 23 de la C.N. y el artículo 13 S.S. del C.C.A., para presentar los siguientes:

HECHOS

- **AIR-E S.A. E.S.P.** me factura en el periodo de Abril de 2026, un valor impuesto de IVA $30.757.59, IVA $14.897.38, AV339 Inst. y Adec. Acom $161.882.03, anclaje para acometida $10.371.89, caja policarbonato $61.689.60, Tornillo expansivo de 3/8x2 $6.345.76 valores que reconozco deber ya que los funcionarios no realizaron la entrega de los artefactos retirados y manifestaron que se trataba de una campaña de la empresa en el sector, por lo que solicito lo siguiente:

PETICION

1. Descuente los valores de IVA $30.757.59, IVA $14.897.38 AV339 Inst. adec. Acom $161.882.03, anclaje para acometida$10.371.89, caja policarbonato $61.689.60, Tornillo expansivo de3/8x2 $6.345.76, por tratarse de campaña de la empresa que no tenían costo alguno, además no entregaron el material retirado, por violar el violar el debido proceso y expida factura con los valores que no objeto de reclamo para su cancelación

FUNDAMENTOS LEGALES

Fundo la presente disposición legales consagradas en el **Artículo 23 de la C.N. Artículo 13 S.S. del C.C.A. 152 de la ley 142 de 1994.**

NOTIFICACION

La recibiré en la Calle 46C No.14D – 28 Barrio Villa Monaco de Soledad

Atentamente,

Jhon Deivi Guerrero.

JHON DEIVI GUERRERO

C.C.72.260.955

Scanned with CamScanner