CUENTA DE COBRO REGIMEN SIMPLIFICADO

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

Ciudad y Fecha:	Cartagena de Indias, 25 de Mayo de 2026	Cuenta Cobro No.	4

PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
NIT. 806.000084-2

DEBE A:

ELKIN GOMEZ GUERRERO
IDENTIFICACIÓN No. 1047458631

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

POR CONCEPTO DE:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES TEMPORAL POR PARTE DEL CONTRATISTA COMO ADMINISTRADOR DE EMPRESAS Y DE CONFORMIDAD A LA EXPERIENCIA E IDONEIDAD REQUERIDAS POR LA PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA PARA ACTIVIDADES MISIONALES Y/O ADMINISTRATIVAS REQUERIDAS POR EL ÁREA DE PERSONERÍA DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS O LA DELEGADA, OFICINA O DEPENDENCIA A LA QUE SEA ASIGNADO PARA APOYO. .

Desembolso No.	4	Periodo reportado:	Del 01 de Mayo al 31 de Mayo del 2026

Entidad Bancaria:	BANCO DAVIVIENDA SA	Tipo de Cuenta:	AHORRO
Cuenta Bancaria No.	488427151300	Títular de la Cuenta:	ELKIN GOMEZ GUERRERO



ELKIN GOMEZ GUERRERO
1047458631

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

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No.CO1.PCCNTR.9080256	
OBJETO	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES TEMPORAL POR PARTE DEL CONTRATISTA COMO ADMINISTRADOR DE EMPRESAS Y DE CONFORMIDAD A LA EXPERIENCIA E IDONEIDAD REQUERIDAS POR LA PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA PARA ACTIVIDADES MISIONALES Y/O ADMINISTRATIVAS REQUERIDAS POR EL ÁREA DE PERSONERÍA DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS O LA DELEGADA, OFICINA O DEPENDENCIA A LA QUE SEA ASIGNADO PARA APOYO.
VALOR DEL CONTRATO	$ 12500000
PLAZO DE EJECUCION	5
FECHA FIRMA CONTRATO	29 de Enero del 2026
FECHA INICIO CONTRATO	01 de Febrero del 2026
DOCUMENTO DE IDENTIFICACION:	1047458631
NOMBRE DEL CONTRATISTA:	ELKIN GOMEZ GUERRERO
VALOR PAGO PARCIAL:	2500000
PERIODO DE ACTIVIDADES:	Del 01 de Mayo al 31 de Mayo del 2026

ACTIVIDADES REALIZADAS

No.	Radicado	Fecha	Nombre de la Actividad	Asunto	Descripcion
1	260525104745863118070 7	2026-05-04	ASISTENCIA A REUNIONES		ASISTENCIA COMITE CON LA EMPRESA AFINIA TRATANDO LOS CASOS DE DIFICIL SOLUCION , EN LAS INSTALACIONES DE AFINIA PIE DE LA POPA
2	260525104745863118070 8	2026-05-15	ASISTENCIA A REUNIONES		ASISTENCIA A LA ACTIVIDAD PERSONERIA MAS CERCA DE LA GENTE EL DIA 15-05-2026 EN EL BARRIO LA MARIA DANDO A CONOCER A LA COMUNIDAD LOS SERVICIOS DE LA PERSONERIA Y HACIENDO EL ACOMPAÑAMIENTO DE SUS NECESIDADES
3	260525104745863118071 0	2026-05-21	ASISTENCIA PRESENCIAL OFICINA		ASISTENCIA A OFICINA PARA LLEVAR A CABO EL COMITE CON LA EMPRESA SURTIGAS Y LOS USUARIOS QUE SE ENCONTRABAN INSCRITOS EN ESTE PARA TRAR LOS CASOS DE DIFICIL SOLUCION
4	260525104745863118071 2	2026-05-04	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		SE REALIZA CALENDARIO PARA EL MES DE MAYO DEL 2026 PARA LOS CONTRATISTAS EN ATENCION AL PUBLICO
5	260525104745863118071 4	2026-05-04	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		SE REALIZA DOCUMENTO COMO EVIDENCIA DE RIESGO NUMERO 1 SOBRE EL PRIMER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2026
6	260525104745863118071 6	2026-05-04	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		SE REALIZA DOCUMENTO COMO EVIDENCIA DE RIESGO NUMERO 2 SOBRE EL PRIMER CUATRIMESTRE DEL AÑO 2026, PARA SU POSTERIOR SUBIDA EN EL SIGPER
7	260525104745863118071 8	2026-05-04	ASISTENCIA PRESENCIAL OFICINA		SE TRABAJO EN LA ELABORACION DE LOS INFORMES PARA SUBIR AL SIGPER DE LOS RIESGOS 1 Y 2 QUE CORRESPONDEN A LA DEPENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIAROS



ELKIN GOMEZ GUERRERO
1047458631

INFORME DE CONTROL TÉCNICO, ADMINISTRATIVO, FINANCIERO, CONTABLE, Y JURÍDICO SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO DEL CONTRATO.	
1. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, TÉCNICA Y JURÍDICA DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9080256	
1.1 Lugar y fecha de suscripción:	Cartagena de Indias, 29 de Enero del 2026
1.2 Tipo de Contrato:	Prestación de servicios
1.3 Contratista:	Nombre: ELKIN GOMEZ GUERRERO CC/NIT: 1047458631
1.4 Contratante:	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA NIT: 806000084-2
1.5 Supervisor:	Nombre: INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS
1.6 Objeto:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES TEMPORAL POR PARTE DEL CONTRATISTA COMO ADMINISTRADOR DE EMPRESAS Y DE CONFORMIDAD A LA EXPERIENCIA E IDONEIDAD REQUERIDAS POR LA PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA PARA ACTIVIDADES MISIONALES Y/O ADMINISTRATIVAS REQUERIDAS POR EL ÁREA DE PERSONERÍA DELEGADA PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS O LA DELEGADA, OFICINA O DEPENDENCIA A LA QUE SEA ASIGNADO PARA APOYO.
1.7 Plazo:	5
1.8 Plazo Otro Si:	
1.9 Polizas:	
1.10 Fecha de Inicio:	01 de Febrero del 2026
2. INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9080256	
2.1 CDP No:	CDP20261
2.2 CDP OTROS SI No:	
2.3 CRP No:	RP202696
2.4 CRP OTRO SI No:	
2.5 Valor del contrato:	$ 12500000
2.6 Valor del Otro SI:	$
2.7 Valor parcial:	$ 2500000
3. CONTROL DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9080256	
El suscrito Supervisor, por medio del presente informe certifica que ha revisado a través del sistema SIAP y/o SECOP II el informe de actividades presentado por el contratista y los soportes de estas, para acreditar el cumplimiento del objeto contractual durante el periodo de ejecución comprendido entre Del 01 de Mayo al 31 de Mayo del 2026 y que dicho informe de actividades satisface el cumplimiento las obligaciones contraídas en el Contrato, por lo que se reciben a satisfacción. Así mismo se informa, que el Contratista anexó a través del sistema SIAP y/o SECOP II su factura o cuenta de cobro con la documentación exigida para el trámite de pago, la cual fue objeto de verificación por la Dirección Administrativa de la Personería de Cartagena, respecto a la información financiera, periodos de pago y de seguridad social del contratista.	

Conforme con lo anterior, se expide el presente informe para el pago de los servicios prestados, el 26 de Mayo del 2026.



INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS
32939323

Cartagena de Indias, 26 de Mayo del 2026

CERTIFICADO DE REVISION DE CUENTAS DE COBRO

Luego de la revisión en la cuenta de cobro para el(a) contratista ELKIN GOMEZ GUERRERO, identificado(a) con cedula de ciudadania No. 1047458631, con el contrato de servicios No. CO1.PCCNTR.9080256 en su cuota No. 4 encontramos:

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

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

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

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

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

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

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

Revisó,



HERVER DE JESUS CARDENAS PAJARO
9294935

aportes en línea

Planilla Resumen

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 1047458631		GOMEZ GUERRERO ELKIN FERNANDO	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	MANGA Cra 23a# 29-116	CARTAGENA-BOLIVAR	3016024232	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2026-04	2026-04	291841365	9503513495	I	2026/05/11	2026/05/08	BANCOLOMBIA	0	$543,400

LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES

EMPLEADO			NOVEDADES														PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS					PARAFISCALES				
No.	Identificación	Nombre	ing	ret	tde	tae	tdp	tap	vsp	cor	vst	sln	ige	lma	vac	avp	vct	irl	vip	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Tarifa	Aporte	Dias	IBC	Aporte	Exonerado SENA e ICBF	Total Aportes
SUCURSAL: PRINCIPAL (1 Afiliados)																					$1,750,905	$280,200			$1,750,905	$218,900			$1,750,905	$35,100			$1,750,905		$9,200		$0	$0		$543,400
Centro de Trabajo: PRINCIPAL (1 Afiliados)																					$1,750,905	$280,200			$1,750,905	$218,900			$1,750,905	$35,100			$1,750,905		$9,200		$0	$0		$543,400
Ciudad: CARTAGENA Depto: BOLIVAR (1 Afiliados)																					$1,750,905	$280,200			$1,750,905	$218,900			$1,750,905	$35,100			$1,750,905		$9,200		$0	$0		$543,400
1	CC	1047458631	GOMEZ ELKIN																	25-14	30	$1,750,905	$280,200	EPS005	30	$1,750,905	$218,900	CCF08	30	$1,750,905	$35,100	14-23	30	$1,750,905	0.522%	$9,200	30	$0	$0	No	$543,400
Total	**Afiliados(1)**																					$1,750,905	$280,200			$1,750,905	$218,900			$1,750,905	$35,100			$1,750,905		$9,200		$0	$0		$543,400

aportes en línea

Planilla Resumen

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$280,200	$0	$0	$280,200
COLPENSIONES	25-14	900,336,004	7	1	$280,200	$0	$0	$280,200
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$9,200	$0	$0	$9,200
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS	14-23	860,011,153	6	1	$9,200	$0	$0	$9,200
CCF (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$35,100	$0	$0	$35,100
COMFENALCO CARTAGENA	CCF08	890,480,023	7	1	$35,100	$0	$0	$35,100
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	$218,900	$0	$0	$218,900
SANITAS	EPS005	800,251,440	6	1	$218,900	$0	$0	$218,900
TOTAL				**1**	**$543,400**	**$0**	**$0**	**$543,400**

PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y CONTROL

REGISTRO DE ASISTENCIA

Código: GQ-F-001

Versión: 4

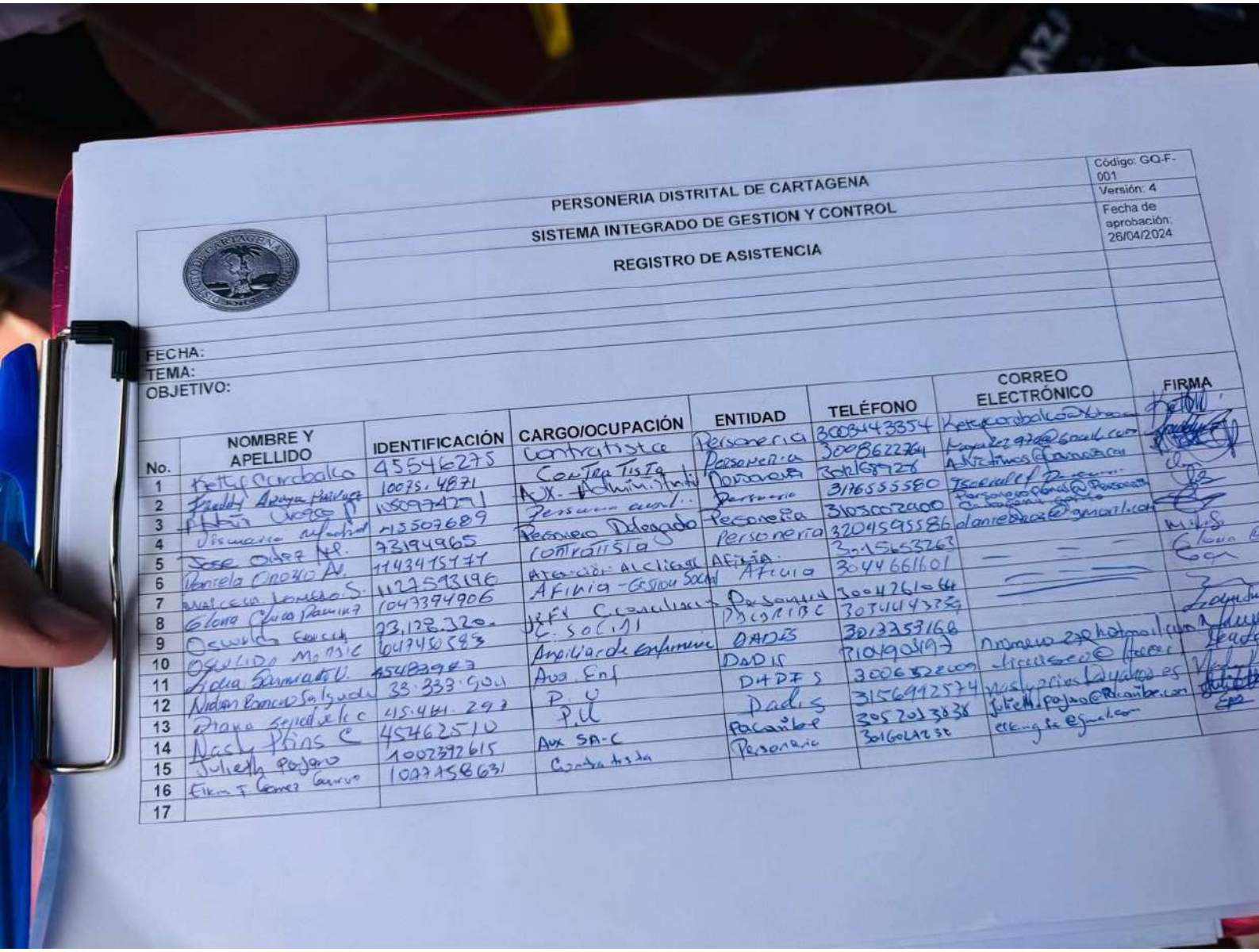
Fecha de aprobación: 26/04/2024

FECHA: 30-04-2026

TEMA: Comite Empresa Afinia

OBJETIVO: Solucion Casos de difícil Solucion

No.	NOMBRE Y APELLIDO	IDENTIFICACIÓN	CARGO/OCUPACIÓN	ENTIDAD	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Liliana Ospina B		RE	Personera			
2	[illegible]		Rep. Ofc. Control	AFILIA	3105MJ538	Valenth.Hgu@afinia.co	
3	Elkin G. Gomez Guerrero	1097458631	Contratista	Personería	3116024232	elkingg@gmail.com	



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y CONTROL

REGISTRO DE ASISTENCIA

Código: GQ-F-001
Versión: 4
Fecha de aprobación: 26/04/2024

FECHA:
TEMA:
OBJETIVO:

No.	NOMBRE Y APELLIDO	IDENTIFICACIÓN	CARGO/OCUPACIÓN	ENTIDAD	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Betty Cordoba	45546275	Contratista	Personeria	3008443354		
2	Freddy Arroyo Pallares	1007S.4871	Contratista	Personeria	3008622764		
3	Alvin Ochoa P.	1050974271	AUX. Admin. Apoyo	Personeria	3012698728		
4	Usuario Adicional	1135076889	Personero Auxiliar	Personeria	3176555580		
5	Jose Ochoa M.	73194965	Personero Delegado	Personeria	3103002900		
6	Daniela Ochoa A.	1143475177	Contratista	Personeria	3204595586		
7	Analcena Lemos S.	1127593196	Atención Al Ciud.	Afilia.	3015653263		
8	Gloria Cruz Ramirez	1047394906	Afilia - Gestion Soc.	Afilia	3044661601		
9	Oswaldo Enrique	73.178.320.	JEFE Conciliacion	Personeria	3004261066		
10	Osvaldo Mattic	6047405983	C. SOCIAL	PDCARIBE	3013443385		
11	Zoila Serrano U.	45483983	Apoyo de Enfermeria	DADIS	3013259168		
12	Nidian Ramos Salgado	33.333.504	Aux. Enf	DADIS	3104904197		
13	Diana Sofia Velez	45.481.293	P. U	DADIS	3006852005		
14	Nasly Pitts C	45462510	P.U	Dadis	3156992574		
15	Julieth Pajaro	1002392615	Aux SA-C	Pdcaribe	3052013838		
16	Elkin F Gomez Garrido	1047158631	Contratista	Personeria	3016042252		
17							



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y CONTROL

REGISTRO DE ASISTENCIA

Código: GG-F-001
Versión: 4
Fecha de aprobación: 26/04/2024

CHA: 21 de Mayo

MA: Surtigas Mesa

JETIVO:

	NOMBRE Y APELLIDO	IDENTIFICACIÓN	CARGO/OCUPACIÓN	ENTIDAD	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
01	Indira Jimenez Amaya	32939323	Delegada	Personería	3113263402	inmayo1202@gmail.com	
02.	LA García Moreno	1065651778	Prof. Gest. PQRS	Surtigas	3176539889	la.garcia@surtigas.co	
3.	Nelis Jimenez Muñoz	1143337763	Prof. Gest PQRS JR	Surtigas	3126053989	nelis.jimenez@surtigas.com	Nelis Jimenez
4	Yoreidys Ramos Cestro	1128053176	Prof. Gest. PQRS JR	Surtigas	3142651690	yoreidys.ramos@surtigas.com	Yore G.
5	Hubisay Playares Mangones	1050975742	Prof Jurídico PMO	Surtigas	3013292968	hubisay.playares@surtigas.com	Hub Play P.
6	Elkin F. Gomez Guerrero	1047458631	Contratista	Personería	3016024232	elkingfe@gmail.com	


PERSONERÍA DELEGADA
PARA ASUNTOS DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Calendario Mayo 2026

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

◄ Abr. 2026

Mayo 2026

Jun. 2026 ►

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

Más Calendarios: Jun. 2026, Jul. 2026, 2026

Personería Distrital de Cartagena de Indias

INFORME DEL RIESGO NUMERO 1

POSIBILIDAD DE PÉRDIDA REPUTACIONAL POR QUEJAS DE LOS GRUPOS DE VALOR DEBIDO A UNA ATENCIÓN INADECUADA POR DESCONOCIMIENTOS DE LAS NORMAS APLICABLES CON EL ACCIONAR EN MATERIA DE ASUNTOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

PRESENTADO POR: LA DELEGADA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Proyectado Por: ELIANA CANTILLO GONZALEZ

Presentado a: PERSONERIA AUXILIAR

Fecha: 30 de abril 2026

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	30	Mes:	04	Año:	2026

Referencia (tema).	Posibilidad de pérdida Reputacional por quejas de los grupos de valor debido a una atención inadecuada por desconocimientos de las normas aplicables con el accionar en materia de asuntos públicos domiciliarios.
Responsable del informe	DELEGADA DE SERVICIOS PUBLICOS INDIRA JIMENEZ
Proceso o subproceso	GESTION DE ASUNTOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
Presentado a	PERSONERIA AUXILIAR

REFERENCIA: Informe del riesgo 1 “Posibilidad de pérdida Reputacional por quejas de los grupos de valor debido a una atención inadecuada por desconocimientos de las normas aplicables con el accionar en materia de asuntos públicos domiciliarios.”

VALORACIÓN DEL CONTROL DE LA MATRIZ DE RIESGOS:
El líder del proceso realizara orientación y asistencia a su equipo de trabajo mediante acciones de formación administrativas que fortalezcan la prestación del servicio del área.

RESPONSABLES DEL INFORME:

- INDIRA JIMENEZ – Coordinador delegada oficina de servicios públicos domiciliarios.
- Lilian Ospina Buelvas – Profesional universitario especializado
- Eliana cantillo g. auxiliar administrativo

INTRODUCCIÓN
El presente informe abarca las acciones de mitigación del riesgo número 1 “Posibilidad de pérdida Reputacional por quejas de los grupos de valor debido a una atención inadecuada por desconocimientos de las normas aplicables con el accionar en materia de asuntos públicos domiciliarios”

MARCO JURIDICO
Los personeros de Colombia, en su cuádruple carácter de Defensores del pueblo o veedores ciudadanos, agentes de Ministerio Público, defensores de los Derechos Humanos y asesores especiales en materia de Servicios Públicos Domiciliarios, desarrollamos múltiples funciones que encuentran su fundamento jurídico en una serie de normas dispersas en todo el ordenamiento jurídico colombiano, tales como la Constitución Política, la Ley 136 de 1994, el Código de Procedimiento Administrativo y De Lo Contencioso Administrativo, la Ley 03 de 1990 y la Ley 142 de 1194, entre otras.

OBJETIVO

En cumplimiento de lo solicitado, propendemos a través de lo indicado en el SIGPER” evidenciar la mitigación de este riesgo Posibilidad de pérdida Reputacional por quejas de los grupos de valor debido a una atención inadecuada por desconocimientos de las normas aplicables con el accionar en materia de asuntos públicos domiciliarios.

.

NÚCLEO DEL INFORME

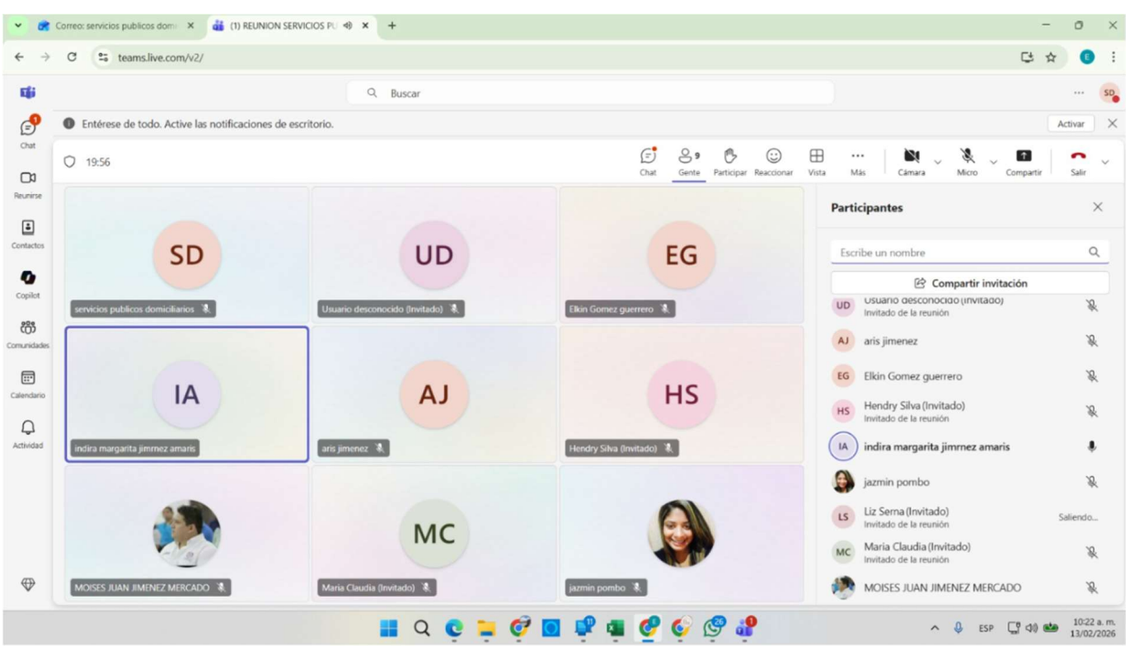
Durante el primer cuatrimestre de 2026, se llevaron a cabo capacitaciones que fortalecieron las habilidades de los funcionarios y contratistas de la entidad, permitiéndoles brindar una asesoría de calidad.

- **CAPACITACIÓN A LOS CONTRATISTAS DE LA OFICINA DE SERVICIOS**

El 13 de febrero, se llevó a cabo **CAPACITACIÓN VIRTUAL A LOS CONTRATISTAS DE LA OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**, con el objetivo de proporcionar retroalimentación sobre las funciones a desarrollar y asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes.

Este proceso de retroalimentación fue facilitado por la delegada para los servicios públicos, con un énfasis particular en la Ley 142 de 1994, así como en los conceptos proferidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y otras normas concordantes. Estas actividades fueron fundamentales para mejorar la gestión de solicitudes presentadas por los usuarios y para garantizar la efectividad en la prestación de servicios.

La retroalimentación constante y la capacitación son esenciales para el adecuado desempeño de los contratistas y para asegurar que se ajusten a las expectativas y regulaciones establecidas. La Ley 142 de 1994, que regula los servicios públicos domiciliarios, establece un marco normativo claro que debe ser seguido para asegurar la calidad y eficiencia en la prestación de estos servicios. La implementación de esta ley, junto con las directrices de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, es crucial para la resolución efectiva de las solicitudes y quejas de los usuarios.



Estas capacitaciones brindaron una:

Actualización de Conocimientos: Asegurar que los contratistas y funcionarios de la delegada estén al tanto de las últimas normativas y prácticas recomendadas para el manejo de los servicios públicos.

Mejora en la Gestión de Solicitudes: Facilitar una correcta gestión y respuesta a las solicitudes y reclamaciones de los usuarios, promoviendo una mayor satisfacción y confianza en los servicios prestados.

Cumplimiento Normativo: Garantizar que las actividades realizadas por los contratistas estén en conformidad con la legislación vigente y las directrices establecidas.

CONCLUSIONES

La capacitación y retroalimentación han tenido un impacto positivo en la gestión de los servicios públicos. Entre los logros obtenidos se destacan:

- Mejora en la Eficiencia: Los contratistas, Y personal de planta de la entidad han mostrado una notable mejora en la eficiencia de sus procesos y en la calidad del servicio brindado, reflejando un entendimiento más profundo de la Ley 142 de 1994 y los conceptos asociados.

- Receptividad y Compromiso: Se ha observado una alta receptividad e interés por parte de los contratistas en el desarrollo de sus actividades. Su disposición para adaptar y mejorar sus prácticas en respuesta a la retroalimentación es un indicativo de un fuerte compromiso con la calidad del servicio.

- Resolución Efectiva de Solicitudes: La implementación de las normas y directrices discutidas ha llevado a una resolución más rápida y efectiva de las solicitudes y reclamaciones de los usuarios, mejorando así la percepción y satisfacción del servicio.

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

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

Personería Distrital de Cartagena de Indias

INFORME DEL RIESGO NUMERO 2

POSIBILIDAD DE PÉRDIDA REPUTACIONAL POR VENCIMIENTOS DE LOS TÉRMINOS DE LEY DE LAS ACCIONES CONSTITUCIONALES DEBIDO QUE NO SE REALIZA SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES INSTAURADAS POR LOS USUARIOS.

PRESENTADO POR: LA DELEGADA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Proyectado Por: ELIANA CANTILLO G.

Presentado a: PERSONERIA AUXIALIAR

Fecha: 30 DE ABRIL DEL 2026

FECHA DE EMISIÓN DEL INFORME	Día:	30	Mes:	4	Año:	2026

Referencia (tema).	POSIBILIDAD DE PÉRDIDA REPUTACIONAL POR VENCIMIENTOS DE LOS TÉRMINOS DE LEY DE LAS ACCIONES CONSTITUCIONALES DEBIDO QUE NO SE REALIZA SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES INSTAURADAS POR LOS USUARIOS.
Responsable del informe	DELEGADA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
Proceso o subproceso	GESTION DE ASUNTOS DE LOS SERVICIOS PUBLICOS
Presentado a	PERSONERIA AUXILIAR

REFERENCIA: Informe del riesgo 2 Posibilidad de pérdida Reputacional por vencimientos de los términos de ley de las acciones constitucionales debido que no se realiza seguimiento a las solicitudes instauradas por los usuarios.

VALORACION DE CONTROL: El líder de proceso y su equipo de trabajo implemento el uso de la herramienta de semaforización vinculada al sistema SIAP, que permita realizar acciones o dar respuestas en los términos estipulados por la ley.

RESPONSABLES DEL INFORME:

- INDIRA JIMENEZ DELEGADA OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.
- LILIAN OSPINA BUELVAS – PROFESIONAL UNIVERSITARIO ESPECIALIZADO

INTRODUCCIÓN

El presente informe abarca las acciones de mitigación del riesgo número 2 “Posibilidad de pérdida Reputacional por vencimientos de los términos de ley de las acciones constitucionales debido que no se realiza seguimiento a las solicitudes instauradas por los usuarios.

MARCO JURIDICO

Los personeros de Colombia, en su cuádruple carácter de Defensores del pueblo o veedores ciudadanos, agentes de Ministerio Público, defensores de los Derechos Humanos y asesores especiales en materia de Servicios Públicos Domiciliarios, desarrollamos múltiples funciones que encuentran su fundamento jurídico en una serie de normas dispersas en todo el ordenamiento jurídico colombiano, tales como la Constitución Política, la Ley 136 de 1994, el Código de Procedimiento Administrativo y De Lo Contencioso Administrativo, la Ley 03 de 1990 y la Ley 142 de 1194, entre otras.

OBJETIVO

En cumplimiento de lo solicitado, propendemos a través de lo indicado en el SIGPER” evidenciar la mitigación de este riesgo Posibilidad de pérdida Reputacional por vencimientos de los términos de ley de las acciones constitucionales debido que no se realiza seguimiento a las solicitudes instauradas por los usuarios.

NÚCLEO DEL INFORME

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

Para mayor ilustración, en este informe relacionaremos:

1) Información estadística del número de expedientes tramitados durante la vigencia de ENERO, FEBRERO MARZO Y ABRIL DEL 2026, así como la gestión realizada sobre los expedientes misionales asignados a los funcionarios de la oficina. En este punto, utilizaremos como sustento del reporte estadístico arrojado por el Sistema Integrado de Aplicaciones (SIAP).

Durante el periodo comprendido entre enero y abril de 2026, la delegada de Servicios Públicos Domiciliarios adelantó una gestión organizada, sistemática y enfocada en el cumplimiento de los términos legales para la emisión de conceptos en los trámites de acciones constitucionales.

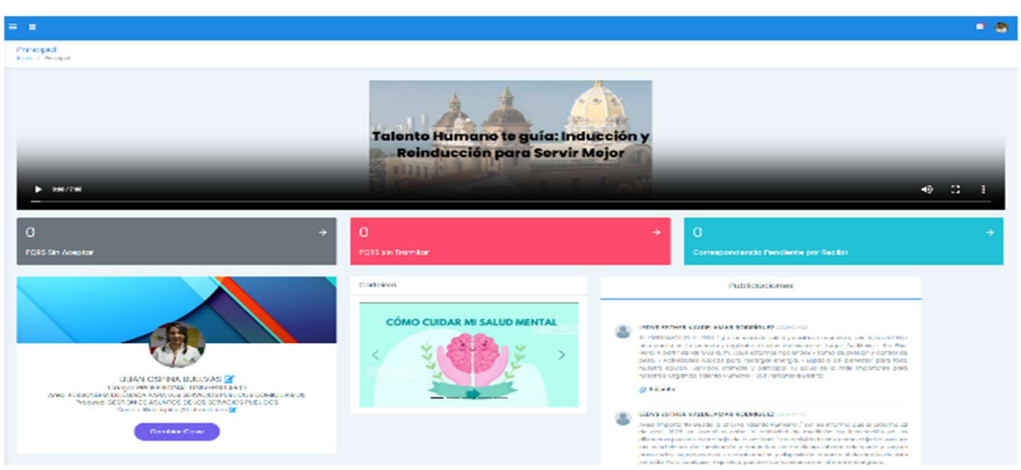
Se implementó un control través del **Sistema Integrado de Aplicaciones (SIAP)**, lo que permitió llevar un seguimiento detallado de cada expediente asignado. Esta herramienta facilitó la verificación permanente del estado de las solicitudes, evitando vencimientos y permitiendo priorizar aquellos casos con términos próximos a vencer.

Adicionalmente, se mantuvo actualizada la trazabilidad de cada actuación mediante el registro y archivo de los conceptos emitidos, así como la evidencia del envío de las respuestas a los peticionarios a través de los canales institucionales.

Estas acciones garantizaron que todas las intervenciones se desarrollaron dentro de los plazos establecidos, evitando con ello cualquier omisión que pudiera comprometer la imagen institucional de la Personería Distrital

ACCIONES REALIZADAS A LOS USUARIOS

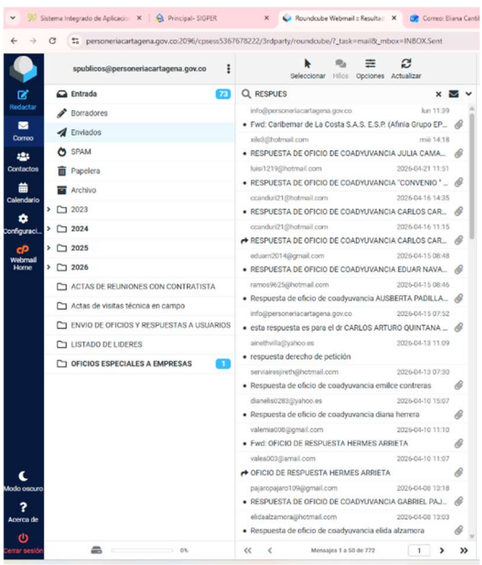
- SIAP DRA LILIAN OSPINA AL DIA CON LAS PETICIONES ASIGNADAS



- SIAP DRA INDIRA JIMENEZ AL DIA CON LAS PETICIONES ASIGNADAS

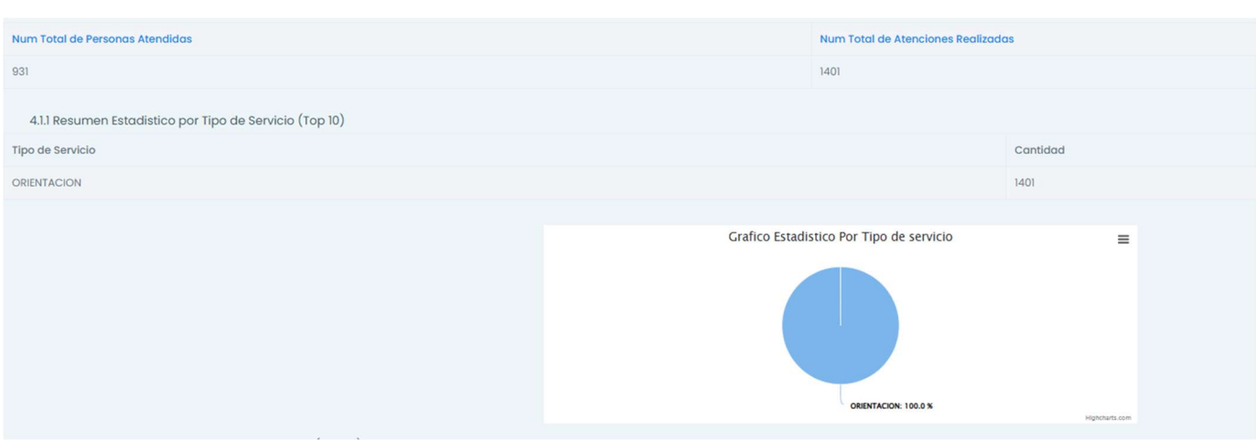


- ENVIO DE RESPUESTAS A USUARIOS EN EL TERMINO ESTABLECIDO



- Total de Personas Atendidas

- Total de Atenciones Realizadas



- Resumen Estadístico por Servicio Realizado

4.1.2 Resumen Estadistico por Servicio Realizado (Top 10)

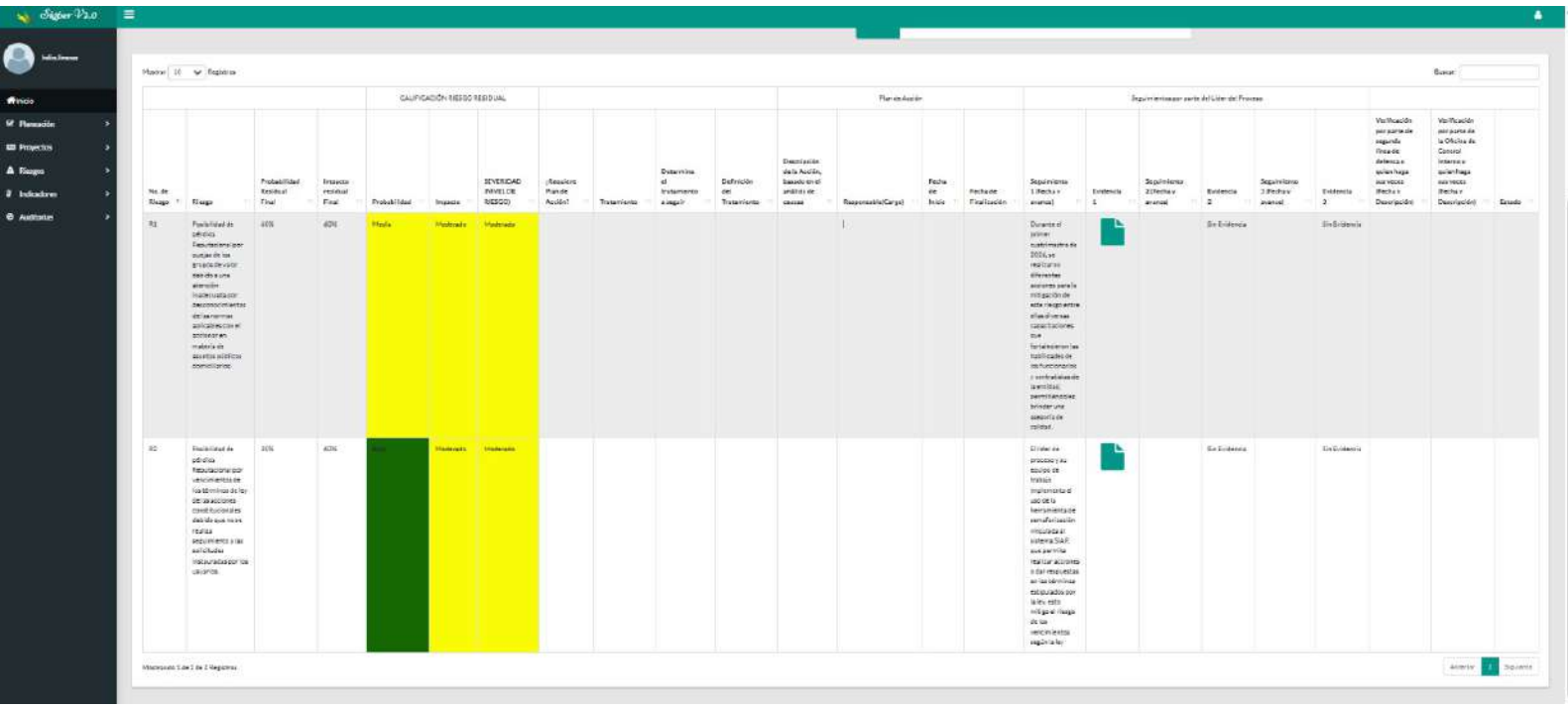
Servicio Realizado	Cantidad
ASESORIA JURIDICA	629
ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION	284
RECURSO DE REPOSICION Y EN SUBSIDIO DE APELACION	239
ACOMPAÑAMIENTOS Y/O INTERVENCIONES AL CIUDADANO	183
COMITES	40
SOLICITUD DE INTERVENCION	17
SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO	2
RECURSOS DE QUEJA	1
OFICIO	1
-POR DEFINIR-	1



Con fundamento en lo expuesto, se concluye que la Delegada de Servicios Públicos Domiciliarios desplegó una gestión eficiente, oportuna y ajustada al marco legal, evidenciada en la atención de 931 usuarios y la realización de 1.401 actuaciones, así como en el acompañamiento jurídico brindado a través de asesorías, derechos de petición y recursos interpuestos.

El uso del Sistema Integrado de Aplicaciones – SIAP permitió garantizar el control, seguimiento y trazabilidad de cada solicitud, asegurando el cumplimiento de los términos legales.

En consecuencia, el riesgo de pérdida reputacional no se materializó, toda vez que no se evidenciaron vencimientos ni omisiones en la atención de las solicitudes, garantizándose la protección efectiva de los derechos de los usuarios y el cumplimiento de las funciones propias del Ministerio Público.



Sigler-V2.0

Inicio
Planeación
Proyectos
Riesgos
Indicadores
Auditorías

Mostrar 10 Registros

Buscar:

				CALIFICACIÓN RIESGO RESIDUAL							Plan de Acción				Seguimiento por parte del Líder del Proceso								
No. de Riesgo	Riesgo	Probabilidad Residual Final	Impacto residual Final	Probabilidad	Impacto	SEVERIDAD (NIVEL DE RIESGO)	¿Requiere Plan de Acción?	Tratamiento	Determina el tratamiento a seguir	Definición del Tratamiento	Descripción de la Acción, basado en el análisis de causas	Responsable(Cargo)	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización	Seguimiento 1 (fecha y avance)	Evidencia 1	Seguimiento 2 (fecha y avance)	Evidencia 2	Seguimiento 3 (fecha y avance)	Evidencia 3	Verificación por parte de segunda línea de defensa o quien haga sus veces (fecha y Descripción)	Verificación por parte de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces (fecha y Descripción)	Estado
R1	Posibilidad de pérdida Reputacional por quejas de los grupos de valor debido a una atención inadecuada o desconocimiento de las normas aplicables en el ejercicio en materia de asuntos públicos comerciales.	40%	40%	Media	Moderado	Moderado									Durante el primer cuatrimestre de 2024, se realizaron diferentes acciones para la mitigación de este riesgo entre ellas diversas capacitaciones que fortalecieron las habilidades de los funcionarios y contratistas de la entidad, permitiendoles brindar una asesoría de calidad.			Sin Evidencia		Sin Evidencia				
R2	Posibilidad de pérdida Reputacional por vencimientos de los términos de ley de las acciones constitucionales dado que no se realiza seguimiento a las solicitudes radicadas por los usuarios.	30%	40%	Alta	Moderado	Moderado									El líder de proceso y su equipo de trabajo implementa el uso de la herramienta de ramificación migrada al sistema SIAF, que permite realizar alertas a las respuestas en los términos estipulados por la ley, esto mitiga el riesgo de los vencimientos según la ley.			En Evidencia		En Evidencia				

Mostrando 1 de 2 de 2 Registros

Anterior 1 Siguiente