

CUENTA DE COBRO REGIMEN SIMPLIFICADO

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

Ciudad y Fecha:

Cartagena de Indias, 24 de Julio de 2026

Cuenta Cobro No.

5

PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
NIT. 806.000084-2

DEBE A:

LAURA CAMILA VELASCO SOLARTE
IDENTIFICACIÓN No. 1235041628

LA SUMA DE:

\$2,200,000

Dos Millones Doscientos Mil pesos 00 M/CTE

POR CONCEPTO DE:

Contrato de prestación de servicios de apoyo a la gestión temporal por parte del contratista como Estudiante de administración 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.	5	Periodo reportado:	Del 01 de Junio al 30 de Junio del 2026
----------------	---	--------------------	---

Entidad Bancaria:	BANCO DAVIVIENDA SA	Tipo de Cuenta:	AHORRO
Cuenta Bancaria No.	0550488445034538	Títular de la Cuenta:	LAURA CAMILA VELASCO SOLARTE



LAURA CAMILA VELASCO SOLARTE
1235041628



CERTIFICADO

**CARTAGENA DE
INDIAS, BOLIVAR,
COLOMBIA,
A quien interese**

10/04/2025

Por medio de la presente hacemos constar que **la señora LAURA CAMILA VELASCO SOLARTE** con **Cédula de Ciudadanía** número **1235041628**

Posee en el banco Davivienda:

CUENTA DE AHORROS DAMAS

Número	0550488445034538
Fecha de apertura	30/04/2024

Cordialmente,

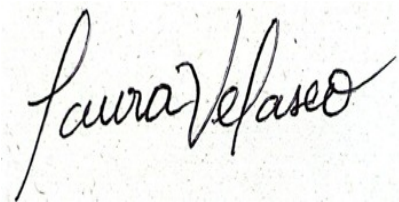
BANCO DAVIVIENDA

	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.9084387	
OBJETO	Contrato de prestación de servicios de apoyo a la gestión temporal por parte del contratista como Estudiante de administración 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	\$ 11000000
PLAZO DE EJECUCION	5
FECHA FIRMA CONTRATO	29 de Enero del 2026
FECHA INICIO CONTRATO	01 de Febrero del 2026
DOCUMENTO DE IDENTIFICACION:	1235041628
NOMBRE DEL CONTRATISTA:	LAURA CAMILA VELASCO SOLARTE
VALOR PAGO PARCIAL:	2200000
PERIODO DE ACTIVIDADES:	Del 01 de Junio al 30 de Junio del 2026

ACTIVIDADES REALIZADAS

No.	Radicado	Fecha	Nombre de la Actividad	Asunto	Descripcion
1	2606101235041628184154	2026-06-10	ASESORIA JURIDICA	VISITAS TECNICAS	SE LE BRINDO ASESORIA PARA LA PRESENTACION DE RADICADO
2	2606101235041628184199	2026-06-10	ASESORIA JURIDICA	ALTO CONSUMO	SE INCLUYO A LA USUARIA PARA EL PROXIMO COMITE CON LA EMPRESA AFINIA
3	2607241235041628190369	2026-06-01	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		RESPUESTA A EL USUARIO SOBRE SU CASO CON LA EMPRESA SURTIGAS
4	2607241235041628190371	2026-06-01	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		RESPUESTA A EL USUARIO SOBRE SU CASO CON LA EMPRESA SURTIGAS
5	2607241235041628190374	2026-06-01	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		RESPUESTA A EL USUARIO SOBRE SU CASO CON LA EMPRESA SURTIGAS
6	2607241235041628190375	2026-06-01	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		RESPUESTA A EL USUARIO SOBRE SU CASO CON LA EMPRESA SURTIGAS
7	2607241235041628190376	2026-06-01	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		RESPUESTA A EL USUARIO SOBRE SU CASO CON LA EMPRESA SURTIGAS
8	2607241235041628190378	2026-06-19	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		INVITACION MESA DE TRABAJO AFINIA FINALIZADA



LAURA CAMILA VELASCO SOLARTE
1235041628

 	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
	FORMATO DE INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATO. (Art. 83 Ley 1474/2011 – Art. 4.5 Res. 1224001 de 2018)	
CODIGO: GA-F-018	VERSIÓN: 4	FECHA DE APROBACIÓN : (d-m-a): 13/05/2021

INFORME DE CONTROL TÉCNICO, ADMINISTRATIVO, FINANCIERO, CONTABLE, Y JURÍDICO SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO DEL CONTRATO.	
1. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, TÉCNICA Y JURÍDICA DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9084387	
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: LAURA CAMILA VELASCO SOLARTE CC/NIT: 1235041628
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 de apoyo a la gestión temporal por parte del contratista como Estudiante de administración 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.9084387	
2.1 CDP No:	CDP20261
2.2 CDP OTROS SI No:	
2.3 CRP No:	RP2026149
2.4 CRP OTRO SI No:	
2.5 Valor del contrato:	\$ 11000000
2.6 Valor del Otro SI:	\$
2.7 Valor parcial:	\$ 2200000
3. CONTROL DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9084387	
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 Junio al 30 de Junio del 2026 y que dicho informe de actividades satisface el cumplimiento las obligaciones contraídas en el Contrato, por lo que se reciben a satisfacción. Así mismo se informa, que el Contratista anexó a través del sistema SIAP y/o SECOP II su factura o cuenta de cobro con la documentación exigida para el trámite de pago, la cual fue objeto de verificación por la Dirección Administrativa de la Personería de Cartagena, respecto a la información financiera, periodos de pago y de seguridad social del contratista.	

Conforme con lo anterior, se expide el presente informe para el pago de los servicios prestados, el 27 de Julio del 2026.

Indira M. Jimenez A.

INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS
32939323



Cartagena de Indias, 27 de Julio del 2026

CERTIFICADO DE REVISION DE CUENTAS DE COBRO

Luego de la revisión en la cuenta de cobro para el(a) contratista LAURA CAMILA VELASCO SOLARTE, identificado(a) con cedula de ciudadanía No. 1235041628, con el contrato de servicios No. CO1.PCCNTR.9084387 en su cuota No. 5 encontramos:

1. La documentación anexada se encuentra dentro de los lineamientos jurídicos y legales que se exigen para su pago.
2. El pago de su seguridad social fue verificado en la plataforma de liquidación.
3. El pago de la seguridad social está bajo las condiciones de ley; el IBC es igual o superior al 40% de la cuota del contrato.
4. Se evidencia y verifica el pago a los aportes parafiscales de salud, pension y ARL.
5. Se verifica que el periodo de pago de la seguridad social es el correcto y coincide con el periodo de las actividades.
6. Se verifica que la cuenta ya cumplió con su periodo de actividades.

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

Revisó,

ALVARO PALOMINO GELES

DATOS GENERALES DEL APORTANTE

Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 1235041628		VELASCO SOLARTE LAURA CAMILA	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	SANTA LUCIA	CARTAGENA-BOLIVAR	6613783	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION

Periodo		Clave		Tipo	Fecha		Pago		
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2026-06	2026-06	504511577	9506624755	I	2026/07/07	2026/07/23	BANCOLOMBIA	16	\$514,400

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	Aporte	Dias	IBC	Aporte	Exonerado SENA e ICBF	Total Aportes		
1	CC	1235041628	VELASCO LAURA																			230301	30	\$1,750,905	\$280,200	ESSC07	30	\$1,750,905	\$218,900		0		\$0	\$0	14-23	30	\$1,750,905	\$9,200	0		\$0	\$0	No	\$508,300
Total Afiliados(1)																							\$1,750,905	\$280,200		\$1,750,905	\$218,900			\$0	\$0		\$1,750,905	\$9,200		\$0	\$0		\$508,300					

DATOS GENERALES DEL APORTANTE								
Identificación	dv	Razon Social	Clase Aportante	Sucursal Principal	Direccion	Ciudad-Departamento	Teléfono	Exonerado SENA e ICBF
CC 1235041628		VELASCO SOLARTE LAURA CAMILA	INDEPENDIENTE	PRINCIPAL	SANTA LUCIA	CARTAGENA-BOLIVAR	6613783	No

DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION									
Periodo		Clave	Tipo	Fecha		Pago			
Pensión	Salud	Pago	Planilla	Planilla	Limite	Pago	Banco	Dias Mora	Valor
2026-06	2026-06	504511577	9506624755	I	2026/07/07	2026/07/23	BANCOLOMBIA	16	\$514,400

RESUMEN DE PAGO

RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$280,200	\$3,300	\$0	\$283,500
PORVENIR	230301	800,224,808	8	1	\$280,200	\$3,300	\$0	\$283,500
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$9,200	\$200	\$0	\$9,400
POSITIVA COMPAÑIA DE SEGUROS	14-23	860,011,153	6	1	\$9,200	\$200	\$0	\$9,400
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$218,900	\$2,600	\$0	\$221,500
MUTUAL SER	ESSC07	806,008,394	7	1	\$218,900	\$2,600	\$0	\$221,500
TOTAL				1	\$508,300	\$6,100	\$0	\$514,400



Cartagena de Indias, 29 DE MAYO DE 2026

Señor
JULIO CESAR PUA DIAZ
Ciudad

Asunto: Remisión de respuesta – Mesa de Trabajo

Respetado señor(A):

Reciba un cordial saludo de la **Personería Distrital de Cartagena de Indias**, entidad que en ejercicio de sus funciones como Ministerio Público tiene dentro de sus principales responsabilidades la promoción, protección y defensa de los derechos fundamentales, así como la vigilancia preventiva de la actuación de quienes ejercen funciones públicas y de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

En atención a su solicitud y en el marco de nuestras competencias constitucionales, legales y reglamentarias, nos permitimos informarle que, en ejercicio de la función de coadyuvancia y defensa de los derechos ciudadanos, se recibió respuesta por parte de la empresa prestadora del servicio público domiciliario **SURTIGAS**, respecto al caso por usted expuesto, relacionado con el **CONTRATO No. 303732**, cuyo motivo corresponde a:

MOTIVO:

EL USUARIO INDICA QUE LA PERSONA QUE SE ENCONTRABA ARRENDADA EN SU MOMENTO REALIZÓ CAMBIO DE NOMBRE DE SUScriptor CON TODAS LAS EMPRESAS DE SERVICIO PUBLICO. AL ENTERARSE INICIA EL RESPECTIVO PROCESO, APORTA LA DOCUMENTACION SOLICITADA PERO LA EMPRESA SURTIGAS ES LA FECHA Y NO HACE EL CAMBIO. MANIFIESTA QUE CON LAS OTRAS EMPRESAS SI

En cumplimiento del principio de transparencia y del derecho a la información, su caso fue expuesto y analizado en el **Comité de Reclamos / Mesa de Trabajo** realizado entre la Personería Distrital de Cartagena y la empresa **SURTIGAS**, el día 25 de FEBRERO de 2026, donde la empresa emitió la siguiente respuesta:

Decisión / Gestión: Realizadas las validaciones documentales del caso, se evidencia la presentación de la solicitud CRSF0748202026, de fecha 28 de enero de 2026, mediante la cual se le informó al usuario los documentos faltantes para adelantar el trámite de cambio de titularidad. En dicha comunicación, se indicó que la solicitud no cumplía con los requisitos exigidos por la compañía, toda vez que no se aportó el certificado de tradición con fecha de expedición menor a 30 días calendario. Por lo anterior, se le orientó para que presentara una nueva solicitud, adjuntando la totalidad de los requisitos establecidos, entre ellos:

- Petición escrita firmada por el propietario o quien ostente la calidad correspondiente.
- Certificado de tradición vigente (no mayor a 30 días).
- Documento de identidad de los propietarios.
- Certificado catastral o documento equivalente que permita validar la dirección.
- Estar al día en el pago del servicio al momento de la solicitud.

En este sentido, es importante resaltar que cada empresa cuenta con políticas y procedimientos definidos para el trámite de cambio de titularidad. Por tal razón, tal como se le informó previamente, es necesario cumplir con la totalidad de los requisitos exigidos, con el fin de poder dar trámite a su solicitud.



Av. Pedro de Heredia, Pie de la Popa, sector Lo Amador, calle 32 No. 20 C 14.
info@personeriacartagena.gov.co
3114015759
www.personeriacartagena.gov.co



Es importante mencionar que una de nuestras funciones es servir de enlace entre la comunidad, la Administración Distrital y las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, con el fin de propender por la defensa de sus derechos y promover la efectiva y oportuna prestación del servicio.

Así mismo, resulta pertinente recordar lo dispuesto en el artículo 23 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), modificado por la Ley 1755 de 2015, el cual establece el deber de los personeros distritales y municipales de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que lo solicite, para garantizar el ejercicio del derecho constitucional de petición, e intervenir ante las autoridades competentes cuando sea necesario para exigir el cumplimiento de sus deberes legales.

cordialmente.

Indira Ma Jimenez A.
INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS

PERSONERA DELEGADA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



Av. Pedro de Heredia, Pie de la Popa, sector Lo Amador, calle 32 No. 20 C 14.
info@personeriactagena.gov.co
3114015759
www.personeriactagena.gov.co



Cartagena de Indias, 29 DE MAYO de 2026

Señor
JOSE CORTÉS MORALES
Ciudad

Asunto: Remisión de respuesta – Mesa de Trabajo

Respetado señor(A):

Reciba un cordial saludo de la **Personería Distrital de Cartagena de Indias**, entidad que en ejercicio de sus funciones como Ministerio Público tiene dentro de sus principales responsabilidades la promoción, protección y defensa de los derechos fundamentales, así como la vigilancia preventiva de la actuación de quienes ejercen funciones públicas y de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

En atención a su solicitud y en el marco de nuestras competencias constitucionales, legales y reglamentarias, nos permitimos informarle que, en ejercicio de la función de coadyuvancia y defensa de los derechos ciudadanos, se recibió respuesta por parte de la empresa prestadora del servicio público domiciliario **SURTIGAS**, respecto al caso por usted expuesto, relacionado con el **CONTRATO No. 196115**, cuyo motivo corresponde a:

MOTIVO:

El usuario manifiesta que la empresa le está cobrando un valor elevado por concepto de consumo dejado de facturar del servicio de gas, argumentando que dicho cobro no es claro ni justificado. Indica que la empresa sustenta este cobro en una supuesta irregularidad encontrada en el medidor, señalando que durante una revisión técnica se evidenciaron anomalías como sellos rotos y fallas en los elementos de seguridad, lo cual, según la empresa, habría impedido que el consumo real fuera registrado correctamente. En razón de lo anterior, la empresa procedió a realizar un cálculo estimado del consumo, tomando como base la capacidad de los equipos instalados en el inmueble, generando así un cobro aproximado de \$28.510.998 por periodos anteriores que, según la entidad, no fueron facturados. No obstante, el usuario manifiesta su inconformidad con dicho cobro, al considerar que no corresponde a su consumo real y que la empresa no ha demostrado de manera suficiente la procedencia de dicho valor.

En cumplimiento del principio de transparencia y del derecho a la información, su caso fue expuesto y analizado en el **Comité de Reclamos / Mesa de Trabajo** realizado entre la Personería Distrital de Cartagena y la empresa **SURTIGAS**, el día 21 DE MAYO de 2026, donde la empresa emitió la siguiente respuesta:

DECISIÓN / GESTIÓN: Realizado el análisis de los argumentos expuestos, se evidenció que el valor de \$28.510.998 corresponde al cobro por consumo dejado de facturar, el cual fue cargado en el estado de cuenta del mes de marzo de 2026, como resultado de la investigación administrativa adelantada en el predio, derivada de las anomalías detectadas durante la inspección técnica realizada el 11 de diciembre de 2025. Dicho cobro se encuentra debidamente soportado en los elementos materiales probatorios recaudados dentro de la actuación administrativa. Así mismo, una vez efectuada la verificación en nuestro sistema de información comercial, se evidencia que la usuaria manifestó inconformidad frente a este cobro, presentando reclamación verbal No. 179059221, de fecha 12 de marzo de 2026, con número interno para respuesta escrita CRSF0820112026, contra la factura No. 2128168363 (marzo de 2026), expedida el 03 de marzo de 2026. En este sentido, la compañía, actuando de manera oportuna, dio atención a dicha inconformidad mediante decisión de fondo emitida bajo radicado SURTI-COM S2899122026, de fecha 06 de abril de 2026. Posteriormente, la usuaria interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación, mediante escrito con radicado interno CRSF0828152026, de fecha 13 de abril de 2026, el cual actualmente se encuentra en trámite ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, entidad que deberá emitir el pronunciamiento definitivo sobre el caso.



Av. Pedro de Heredia, Pie de la Popa, sector Lo Amador, calle 32 No. 20 C 14.
info@personeriactagena.gov.co
3114015759
www.personeriactagena.gov.co



Es importante mencionar que una de nuestras funciones es servir de enlace entre la comunidad, la Administración Distrital y las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, con el fin de propender por la defensa de sus derechos y promover la efectiva y oportuna prestación del servicio.

Así mismo, resulta pertinente recordar lo dispuesto en el artículo 23 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), modificado por la Ley 1755 de 2015, el cual establece el deber de los personeros distritales y municipales de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que lo solicite, para garantizar el ejercicio del derecho constitucional de petición, e intervenir ante las autoridades competentes cuando sea necesario para exigir el cumplimiento de sus deberes legales.

cordialmente.

Indira Ma Jimenez A.
INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS

PERSONERA DELEGADA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



Av. Pedro de Heredia, Pie de la Popa, sector Lo Amador, calle 32 No. 20 C 14.
info@personeriactagena.gov.co
3114015759
www.personeriactagena.gov.co



Cartagena de Indias, 29 DE MAYO DE 2026

Señor(a)
ADA HERNANDEZ GONZALEZ

Ciudad

Asunto: Remisión de respuesta – Mesa de Trabajo

Respetado señor(A):

Reciba un cordial saludo de la **Personería Distrital de Cartagena de Indias**, entidad que en ejercicio de sus funciones como Ministerio Público tiene dentro de sus principales responsabilidades la promoción, protección y defensa de los derechos fundamentales, así como la vigilancia preventiva de la actuación de quienes ejercen funciones públicas y de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

En atención a su solicitud y en el marco de nuestras competencias constitucionales, legales y reglamentarias, nos permitimos informarle que, en ejercicio de la función de coadyuvancia y defensa de los derechos ciudadanos, se recibió respuesta por parte de la empresa prestadora del servicio público domiciliario **SURTIGAS**, respecto al caso por usted expuesto, relacionado con el **CONTRATO No. 277677** cuyo motivo corresponde a:

MOTIVO:

La usuaria manifiesta que la empresa Surtigas suspendió el servicio público domiciliario de gas natural debido a una deuda aproximada de siete millones de pesos (\$7.000.000). Señala que actualmente se encuentra cocinando con cilindro de gas, situación que afecta sus condiciones de vida y bienestar. Asimismo, indica que dicha deuda no fue generada por ella, sino por un tío que residía anteriormente en el inmueble y que incumplió con el pago de las facturas del servicio. Debido a lo anterior, solicita la reconexión del servicio de gas natural y el acompañamiento correspondiente para buscar una solución frente a la problemática presentada.

En cumplimiento del principio de transparencia y del derecho a la información, su caso fue expuesto y analizado en el **Comité de Reclamos / Mesa de Trabajo** realizado entre la Personería Distrital de Cartagena y la empresa **SURTIGAS**, el día 25 de FEBRERO de 2026, donde la empresa emitió la siguiente respuesta:

Decisión / Gestión: Realizadas las validaciones en nuestro sistema de información comercial, se evidencia que el contrato No. 277677 presenta una deuda en cartera castigada por valor de \$7.430.398. Al respecto, es importante aclarar que los usuarios clasificados en este estado son aquellos que han acumulado un mínimo de doce (12) facturas sin cancelar, es decir, una antigüedad de la deuda mayor o igual a trescientos sesenta (360) días. En el caso bajo análisis, el castigo en cartera se efectuó el 01 de abril de 2024.

Actualmente, el servicio se encuentra en estado técnico suspendido, manteniéndose un saldo pendiente correspondiente a la deuda castigada anteriormente indicada. Lo anterior, teniendo en cuenta que, para el restablecimiento del servicio de gas natural, es necesario eliminar la causa que dio origen a la suspensión, conforme a lo establecido en el artículo 142 de la Ley 142 de 1994. De igual manera, el artículo 130 de la citada ley establece que el propietario, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos, lo que implica responsabilidad compartida frente a las obligaciones derivadas del contrato de servicios públicos. Finalmente, en relación con la posibilidad de obtener un beneficio financiero, se informa que, si el usuario realiza el pago del setenta por ciento (70%) del total de la deuda, podrá acceder a un descuento posterior de hasta el treinta por ciento (30%) sobre el saldo restante, aplicado sobre conceptos de capital y no capital en el producto de gas para usuarios residenciales.



Av. Pedro de Heredia, Pie de la Popa, sector Lo Amador, calle 32 No. 20 C 14.
info@personeriactagena.gov.co
3114015759
www.personeriactagena.gov.co





Es importante mencionar que una de nuestras funciones es servir de enlace entre la comunidad, la Administración Distrital y las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, con el fin de propender por la defensa de sus derechos y promover la efectiva y oportuna prestación del servicio.

Así mismo, resulta pertinente recordar lo dispuesto en el artículo 23 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), modificado por la Ley 1755 de 2015, el cual establece el deber de los personeros distritales y municipales de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que lo solicite, para garantizar el ejercicio del derecho constitucional de petición, e intervenir ante las autoridades competentes cuando sea necesario para exigir el cumplimiento de sus deberes legales.

cordialmente.

Indira Ma Jimenez A.
INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS

PERSONERA DELEGADA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



Av. Pedro de Heredia, Pie de la Popa, sector Lo Amador, calle 32 No. 20 C 14.
info@personeriactagena.gov.co
3114015759
www.personeriactagena.gov.co



Cartagena de Indias, 29 DE MAYO de 2026

Señor
YONIS BARRIOS

Asunto: Remisión de respuesta – Mesa de Trabajo

Respetado señor(A):

Reciba un cordial saludo de la **Personería Distrital de Cartagena de Indias**, entidad que en ejercicio de sus funciones como Ministerio Público tiene dentro de sus principales responsabilidades la promoción, protección y defensa de los derechos fundamentales, así como la vigilancia preventiva de la actuación de quienes ejercen funciones públicas y de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

En atención a su solicitud y en el marco de nuestras competencias constitucionales, legales y reglamentarias, nos permitimos informarle que, en ejercicio de la función de coadyuvancia y defensa de los derechos ciudadanos, se recibió respuesta por parte de la empresa prestadora del servicio público domiciliario **SURTIGAS**, respecto al caso por usted expuesto, relacionado con el **CONTRATO No. 204219**, cuyo motivo corresponde a:

MOTIVO:

USUARIO: YONIS BARRIOS

MOTIVO: : El usuario presenta reclamación contra Surtigas por el cobro elevado del consumo de gas correspondiente a los meses de noviembre y diciembre de 2025, solicitando la realización de una lectura real y presencial del medidor y la reliquidación de la factura al valor real del consumo, ya que manifiesta que el inmueble se encontraba desocupado desde hacía aproximadamente cuatro meses y, por tanto, no debía registrarse dicho consumo. Por su parte, la empresa Surtigas informa que realizó visita técnica al predio, encontrando que la lectura del medidor coincidía con el historial registrado y que no se evidenciaron fallas en el equipo de medición. Explica que en meses anteriores se facturó consumo estimado y que, al tomarse la lectura real, el sistema recuperó el consumo dejado de facturar en el mes de noviembre de 2025. solicitamos nueva revisión y propuesta al usuario.

Decisión / Gestión: Para los periodos de julio, agosto, septiembre y octubre de 2025, la facturación correspondió a consumos estimados, calculados con base en el promedio histórico del usuario, conforme a los lineamientos establecidos en la Resolución CREG 105 de 1996. En ese sentido, el 21/10/2025 se realizó investigación de campo, mediante la cual se confirmó que la lectura del medidor era correcta, validando así el consumo registrado. Como consecuencia, en el periodo de noviembre de 2025 se efectuó la recuperación del consumo no facturado, junto con el consumo correspondiente a dicho periodo, mientras que para el mes de diciembre se realizó la facturación por estricta diferencia de lectura. Una vez efectuada la verificación en el sistema de información comercial de la compañía, así como la revisión de la legalidad de los documentos que integran la gestión documental del caso objeto de análisis, se evidenció que el cobro correspondiente a los consumos recuperados de los meses de noviembre y diciembre de 2025 fue objeto de reclamación mediante la PQR No. CRSF0713162025. Dicho reclamo fue resuelto oportunamente por la empresa mediante la decisión SURTICOM S-2778912026 de fecha 02 de enero de 2026, la cual fue debidamente notificada al correo electrónico. En dicha decisión se le otorgó al usuario la posibilidad de interponer los recursos de ley, los cuales fueron debidamente informados y garantizados; no obstante, no se evidencia la interposición de recursos dentro del término legal, razón por la cual la decisión adquirió firmeza, no siendo procedente la presentación de reclamaciones adicionales sobre los mismos hechos y conceptos. Así las cosas, el cobro efectuado resulta procedente y ajustado a derecho, toda vez que la compañía garantizó de manera integral los derechos del suscriptor, usuario y/o cliente, en especial el derecho de defensa y contradicción, permitiendo la presentación de descargos, la solicitud y práctica de pruebas y el ejercicio de los recursos legales correspondientes. Ahora bien, se evidencia que el usuario realizó el pago de los conceptos reclamados en su momento y, a la fecha, se encuentra al día.



Av. Pedro de Heredia, Pie de la Popa, sector Lo Amador, calle 32 No. 20 C 14.
info@personeriactagena.gov.co
3114015759
www.personeriactagena.gov.co



Es importante mencionar que una de nuestras funciones es servir de enlace entre la comunidad, la Administración Distrital y las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, con el fin de propender por la defensa de sus derechos y promover la efectiva y oportuna prestación del servicio.

Así mismo, resulta pertinente recordar lo dispuesto en el artículo 23 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), modificado por la Ley 1755 de 2015, el cual establece el deber de los personeros distritales y municipales de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que lo solicite, para garantizar el ejercicio del derecho constitucional de petición, e intervenir ante las autoridades competentes cuando sea necesario para exigir el cumplimiento de sus deberes legales.

cordialmente.

Indira M. Jimenez A.
INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS

PERSONERA DELEGADA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



Av. Pedro de Heredia, Pie de la Popa, sector Lo Amador, calle 32 No. 20 C 14.
info@personeriactagena.gov.co
3114015759
www.personeriactagena.gov.co



Cartagena de Indias, 29 DE MAYO de 2026

Señor
HECTOR MAURICIO BARRIOS
Ciudad

Asunto: Remisión de respuesta – Mesa de Trabajo

Respetado señor(A):

Reciba un cordial saludo de la **Personería Distrital de Cartagena de Indias**, entidad que en ejercicio de sus funciones como Ministerio Público tiene dentro de sus principales responsabilidades la promoción, protección y defensa de los derechos fundamentales, así como la vigilancia preventiva de la actuación de quienes ejercen funciones públicas y de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

En atención a su solicitud y en el marco de nuestras competencias constitucionales, legales y reglamentarias, nos permitimos informarle que, en ejercicio de la función de coadyuvancia y defensa de los derechos ciudadanos, se recibió respuesta por parte de la empresa prestadora del servicio público domiciliario **SURTIGAS**, respecto al caso por usted expuesto, relacionado con el **CONTRATO No. 5125323**, cuyo motivo corresponde a:

MOTIVO: El usuario manifiesta que la empresa prestadora del servicio le está cobrando unos consumos dejados de facturar por un valor aproximado de sesenta y cuatro millones de pesos (\$64.000.000), correspondientes al contrato No. 5125323, asociado a un local comercial. Indica que no ha cometido ningún tipo de fraude y que dicho local fue tomado en arriendo hace aproximadamente ocho (8) meses. Asimismo, señala que el medidor fue cambiado el 4 de septiembre de 2025, y que desde esa fecha las facturas que ha venido recibiendo oscilan alrededor de un millón de pesos mensuales. Por lo anterior, el usuario considera que el cobro realizado no es acorde con su consumo real ni con el tiempo que lleva ocupando el inmueble, por lo que solicita la revisión detallada de la facturación y del origen de los valores cobrados por concepto de consumos dejados de facturar.

Decisión / Gestión: Realizado el estudio de los argumentos expuestos, se evidenció que el valor de \$63.447.864 corresponde al cobro por consumo dejado de facturar, el cual fue cargado en el estado de cuenta del mes de septiembre de 2025 como resultado de la investigación administrativa adelantada en el predio, derivada de las anomalías detectadas durante la inspección técnica realizada el 04 de septiembre de 2025. Dicho cobro se encuentra debidamente soportado en los elementos materiales probatorios recaudados dentro de la actuación administrativa.

Una vez efectuada la verificación en nuestro sistema de información comercial, se evidencia que el usuario manifestó inconformidad frente al cobro por consumo dejado de facturar cargado en el mes de noviembre de 2025, la cual fue recibida y radicada internamente mediante la solicitud No. CRSF0690672025 del 26/11/2025. En ese sentido, la compañía, actuando de manera oportuna, dio atención a dicha inconformidad mediante decisión de fondo emitida el 17 de diciembre de 2025 bajo el consecutivo No. SURTI-COM S2765212025. Posteriormente, el usuario interpuso recurso de reposición en subsidio de apelación mediante escrito con radicado interno No. CRSF0831882026 del 15/04/2026, el cual fue rechazado mediante Decisión Empresarial No. SURTI-COM S-2696762025 de fecha 24 de octubre de 2025 por improcedente, toda vez que fue presentado de manera extemporánea; en consecuencia, el cobro se encuentra en firme. Así las cosas, el cobro efectuado resulta procedente y ajustado a derecho, toda vez que la compañía garantizó de manera integral los derechos del suscriptor, usuario y/o cliente, en especial el derecho de defensa y contradicción, permitiendo la presentación de descargos, la solicitud y práctica de pruebas y el ejercicio de los recursos legales correspondientes. Se evidencia saldo pendiente a la fecha por valor de **\$63.447.864**.



Av. Pedro de Heredia, Pie de la Popa, sector Lo Amador, calle 32 No. 20 C 14.
info@personeriactagena.gov.co
3114015759
www.personeriactagena.gov.co



Es importante mencionar que una de nuestras funciones es servir de enlace entre la comunidad, la Administración Distrital y las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, con el fin de propender por la defensa de sus derechos y promover la efectiva y oportuna prestación del servicio.

Así mismo, resulta pertinente recordar lo dispuesto en el artículo 23 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), modificado por la Ley 1755 de 2015, el cual establece el deber de los personeros distritales y municipales de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que lo solicite, para garantizar el ejercicio del derecho constitucional de petición, e intervenir ante las autoridades competentes cuando sea necesario para exigir el cumplimiento de sus deberes legales.

cordialmente.

Indira Ma Jimenez A.
INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS

PERSONERA DELEGADA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



Av. Pedro de Heredia, Pie de la Popa, sector Lo Amador, calle 32 No. 20 C 14.
info@personeriacartagena.gov.co
3114015759
www.personeriacartagena.gov.co

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

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	2606101235041628184199
Fecha	2026-06-10
Cedula Persona Atendida:	45764132
Nombre Persona Atendida:	NARLY HIDALGO GARCIA
Asunto:	ALTO CONSUMO
Motivo:	QUEJA AFINIA
Servicio realizado:	ASESORIA JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE INCLUYO A LA USUARIA PARA EL PROXIMO COMITE CON LA EMPRESA AFINIA

Responsable:



LAURA CAMILA VELASCO SOLARTE
C.C 1235041628

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

DATOS DE LA ATENCION AL USUARIO	
Radicado	2606101235041628184154
Fecha	2026-06-10
Cedula Persona Atendida:	33132950
Nombre Persona Atendida:	YADIRA SEGRERA TORRES
Asunto:	VISITAS TECNICAS
Motivo:	QUEJA SURTIGAS
Servicio realizado:	ASESORIA JURIDICA

DESCRIPCION DE LA SOLUCION

SE LE BRINDO ASESORIA PARA LA PRESENTACION DE RADICADO

Responsable:



LAURA CAMILA VELASCO SOLARTE
C.C 1235041628

Personería Distrital de Cartagena de Indias



Cartagena 19 DE JUNIO DEL 2026

Doctores

EDER BUELVAS CUELLO

correspondencia@afinia.com.co

REF: MESA DE TRABAJO 26 DE JUNIO DEL 2026

Cordial saludo.

En mi condición de profesional universitario para los servicios públicos domiciliarios y atendiendo a mis funciones de defensa, asesoría y acompañamiento a los usuarios en sus diferentes problemáticas en materia de servicios públicos en el Distrito de Cartagena y sus entes descentralizados, así como de asesoría en sus peticiones, quejas y recursos antes las empresas prestadoras y en concordancia con la C.N. Ley 136/94, Ley 142/94. 689/2000 decreto 990/2002. y el decreto 1429 del 1995, 1995 y atendiendo la solicitud de varios usuarios respecto a las quejas presentadas ante la empresa, es menester realizar una mesa de trabajo.

En este sentido, me permito solicitar respetuosamente la programación de una mesa de trabajo en las instalaciones de AFINIA – Sede Pie de la Popa, para el día 26 DE JUNIO 2026, a partir de las 8:00 a. m.,

Agradezco su pronta confirmación y disposición para atender esta reunión en beneficio de los usuarios del servicio. Quedo atento a su respuesta y a cualquier coordinación adicional que se requiera.

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

cordialmente.

Indira M. Jimenez A.
INDIRA MARGARITA JIMENEZ AMARIS

PERSONERA DELEGADA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



Av. Pedro de Heredia, Pie de la Popa, sector Lo Amador, calle 32 No. 20 C 14.
info@personeriactagena.gov.co
3114015759
www.personeriactagena.gov.co



CASOS DE JUNIO 2026

1 NIC: 7165895

USUARIO: DIANA TORDECILLA – JAIRO NIETO

DIRECCIÓN: SAN FERNANDO

CELULAR: 3136276504

MOTIVO: la usuaria manifiesta que debido al desenglobe de la vivienda, realicé ante la empresa prestadora una solicitud de instalación de un nuevo medidor, procedimiento que fue atendido por AFINIA, asignándome el NIC N.º 7165895, con fecha de instalación 8 de mayo de 2025. No obstante, al recibir la primera factura asociada al referido medidor, se me cargó un valor total de \$7.383.570, correspondiente presuntamente a 103 facturas pendientes de pago, situación que resulta ilógica e injustificada, teniendo en cuenta que el medidor fue instalado recientemente y no existía una relación contractual previa que justificara la acumulación de dichos periodos facturados, ADEMÁS Los valores facturados no guardan relación con el tiempo real de prestación del servicio ni con el consumo generado a partir de la fecha de instalación del medidor, generando una afectación grave a mis derechos como usuario, (TENER EN CUENTA QUE LA USUARIA SI RECLAMO EN EL TIEMPO ESTIPULADO RAD202560127628 Y NO LE EMITIERON RESPUESTA ADEMÁS LA EMPRESA MENCIONA QUE NO HUBO RECLAMACION EN LA RESPUESTA CON RADICADO CAS-202512179418-02)

2. NIC: 7708051

USUARIO: NARLY HIDALGO GARCIA

DIRECCIÓN: sector 1 mz n-2 villa rosa

CELULAR: 3053316658

CORREO ELECTRONICO: <mailto:viole.96@hotmail.com>

MOTIVO: la usuaria manifiesta que en octubre del 2024 le realizaron el cambio de contador, a partir de ahí sus consumos cambiaron exageradamente, llegándole facturas por más de 1.000.000 \$, informa que es estrato 1 y no cuenta con los recursos para poder cancelar tal monto, afirma que eso no es lo que consume. a fecha de hoy 10 de junio de 2026 la deuda se encuentra por 11.381.700.

3. NIC: 1131448

USUARIO: JUANA ACEVEDO

DIRECCIÓN: REPUBLICA DE CHILE

CELULAR: 3168616779

MOTIVO: La usuaria manifiesta que durante los meses de noviembre y diciembre los consumos fueron facturados de manera estimada, sin que a la fecha la empresa haya realizado visita técnica alguna para verificar el medidor, las condiciones del servicio o el consumo real.





4. NIC: 7868598-7868597-7868453-7754059-750306-7868453-6630414

USUARIO: BLANCA ELENA MARTINEZ

DIRECCIÓN: VIEJO PORVENIR

CELULAR: 3017494189

MOTIVO: La usuaria manifiesta que, desde el año 2024, los consumos del servicio han venido siendo facturados de manera estimada, toda vez que los medidores fueron instalados en los postes, situación que impide la lectura directa y real del consumo. En consecuencia, la empresa prestadora realiza la facturación con base en un promedio calculado sobre los últimos seis (6) meses.

No obstante, la usuaria señala que el inmueble corresponde a apartamentos destinados al arrendamiento, por lo que los niveles de consumo no son constantes, dado que varían según la ocupación y los hábitos de las personas que residen temporalmente en cada unidad habitacional. En tal sentido, considera que la facturación por promedio no refleja el consumo real del servicio y genera cobros que no se ajustan a la realidad.

5. NIC: 7403745

USUARIO: ISAURA ALVAREZ VILLALBA

DIRECCIÓN: 20 DE JULIO CL 2A 58A 61

CELULAR: 3117772419

CORREO ELECTRONICO: <mailto:macarial1989@gmail.com>

MOTIVO: LA SEÑORA ISAURA SOLICITA INTERVENCIÓN, TODA VEZ QUE TIENE 2 AÑOS CON LECTURA ESTIMADA Y SOLICITANDO CONTADOR. DESDE HACE DOS AÑOS ESTÁ RECLAMANDO SUS FACTURAS.

6. NIC: 6969206

USUARIO: NEDIZ DEL SOCORRO GUERRERO DE HERNANDEZ

DIRECCIÓN: BOCACHINA CR 5 15-110 APTO 1

CELULAR: 3116920791

MOTIVO: la señora nediz del Carmen de cédula de ciudadanía no. 45.430.454 de Cartagena alega tener una problemática con la empresa caribe mar de la costa s.a.s. e.s.p.- afinia filial de epm, toda vez que desde 2022 no paga sus facturas porque el predio objeto de la presente problemática, lo abandonó; sin embargo, ella menciona y demuestra que sus facturas desde que dejó de pagar, le llegaban (hasta la fecha) por más de diez millones de pesos colombianos (\$10.000.000 cop) y no cuenta con los recursos necesarios

7. NIC: 1225329

USUARIO: NICANOR FRANCO TORRES

DIRECCIÓN: TERNERA CALLE LA PAZ 84 49

CELULAR: 3052816088 - 3043565942

MOTIVO: el señor Nicanor se acerca a la personería, toda vez que su tía (q.e.p.d) dejó una deuda con más de 10 millones de pesos en un lapso de 8 de tiempo por falta de recursos.



Av. Pedro de Heredia, Pie de la Popa, sector Lo Amador, calle 32 No. 20 C 14.
info@personeriactagena.gov.co
3114015759
www.personeriactagena.gov.co



8. NIC: 7828440

USUARIO: ELKIN CARRASCAL

DIRECCIÓN: pie de la popa edificio punta caribe

CELULAR: 3013811293

MOTIVO: viene con una problemática de estimados, y prácticamente el inmueble pasa desocupado vive una sola persona los cobros son excesivos.

9. NIC: 4328670

USUARIO: Dilia Esther Cañate

DIRECCIÓN: San bernardo de asisis

CELULAR: 3046558097

MOTIVO: la señora está reclamando porque le colocaron una supuesta irregularidad que no es de ella, y pues no quiere tener esta clase de problemas.

10. NIC: 7099781

USUARIO: DENIS CHIQUILLO

DIRECCIÓN:

CELULAR: 3052403936

MOTIVO: el consumo le llega demasiado alto se le realizó una visita del ingeniero de la personería el cual constato que su consumo no correspondía a lo que emitía la factura

11. NIC: 1150468

USUARIO: LIDIA IRIARTE GOMEZ

DIRECCIÓN: BOQUILLA

CELULAR: 3205251878

MOTIVO: solicita la intervención de la personería debido a que este bien inmueble se le factura una tarifa errada. desde el año 2019 dejo de funcionar como lavadero de vehículos, ha solicita la aplicación de la tarifa residencial sin que hasta la fecha se haya materializado. es de anotar que en los demás servicios públicos practicaron visita de inspección y procedieron a la corrección pertinente. así mismo solicita se averigüe si puede ingresar al programa de energía a tu medida



Personería Distrital de Cartagena de Indias



NIC: 7084944

USUARIO: YAZMIN IRIARTE

DIRECCIÓN:

CELULAR: 3126197044

MOTIVO: Usuaría manifiesta que hace un año le instalaron el contador, donde le aparecía una deuda de más de \$5.144.490 el cual ella no se explica porque ya que ella antes del contador, su luz se la pasaba su mamá ahora le cortaron el servicio estando a paz y salvo

13. NIC: 1195269

USUARIO: LIBARDO CUITIVA

DIRECCIÓN:

CELULAR: 3006008649

MOTIVO: Desde aproximadamente el mes agosto de 2025, vengo reclamando por el cobro de consumo estimados en mi inmueble, sin tener una respuesta precisa por que el cobro de estos consumos toda vez que mi medidor se encuentra en perfecto estado y se encuentra visible para la toma de las respectivas lecturas, por parte de los técnicos de Afinia. 2- Hasta la fecha de recepción de este documento todos los meses me siguen llegando estimados y altos consumos. 3- El día 03 de marzo se acercó al inmueble un técnico electricista de la Personería Distrital, donde realizo verificación de las acometidas del servicio de energía y pudo constatar que el medidor se encuentra en perfectas condiciones y que se encuentra a la vista para su toma de lecturas perfectamente.

14. NIC: 7084137

USUARIO: LUIS MACIAS

CELULAR: 3057339872

MOTIVO: Usuario manifiesta, que le están estimando hace más de 5 meses no entiende por qué si el contador está visible y marca la lectura el señor tiene pruebas de sus lecturas, que pasa que él alquiló y está preocupado porque luego le va a aparecer una deuda, grande y sus inquilinos no la van a pagar ya el presentó recurso y esta ante la superintendencia, solicita que por favor hagan visita y no le estén estimando.



Av. Pedro de Heredia, Pie de la Popa, sector Lo Amador, calle 32 No. 20 C 14.
info@personeriadecartagena.gov.co
3114015759
www.personeriadecartagena.gov.co



15. NIC: 1055800

USUARIO: FERNANDO FRANCO

CELULAR: 3006968655

MOTIVO: el señor manifiesta que la empresa afinia hace más de un año le viene estimando sus periodos, mes a mes ha presentado reclamaciones, recursos de ley y aún no ha recibido respuesta de la super. la empresa le responde que no tiene canasta, no tiene medidor

16. NIC: 1221603

USUARIO: HERMES ARRIETA RAMIREZ

CELULAR: 3218131283

MOTIVO: El usuario reclama cobros excesivos en la facturación del servicio de energía eléctrica por parte de la empresa AFINIA S.A. E.S.P., argumentando que los valores facturados no corresponden al consumo real registrado en su inmueble. Además, manifiesta inconformidad por incrementos desproporcionados en las facturas, pasando de valores aproximados de \$110.000 a más de \$2.200.000, lo cual atribuye a lecturas estimadas, inconsistencias en la medición y falta de verificación técnica del medidor. Asimismo, solicita la revisión, corrección de los valores cobrados.

17. NIC: 7853459

USUARIO: NORMA PADILLA

DIRECCIÓN: TERRA CLUB

CELULAR: 3178382002

CORREO ELECTRONICO: <mailto:NORMAPADILLA02@HOTMAIL.COM>

MOTIVO: la usuaria reclama consumos estimado desde el año 2025 hasta febrero del 2026, tiene medidor, pero la empresa le sigue estimando solicita que su consumo sea medido (le arreglaron el medidor el 16 de febrero del 2026)

18. NIC: 1145834

USUARIO: NARCISA MACHACON GRISALES

DIRECCIÓN: LA MARIA, SECTOR SAN BERNANDO

CELULAR: 3213697184

MOTIVO: solicita la intervención de la personería en el caso que versa sobre una supuesta irregularidad que desencadeno en el cobro de una energía dejada de facturar. usuaria manifiesta que ese cable no pertenece a este nic, por ende, es falso que se haya cometido fraude alguno. así mismo manifiesta la voluntad de pago, previos descuentos. se debe tener en cuenta que toda la calle presenta cables en desorden, solicita que se organice el cableado de este barrio.





19. NIC: 1194584

USUARIO:

DIRECCIÓN: LA QUINTA

CELULAR: 3243265517

MOTIVO: madre cabeza de hogar quiere llegar un acuerdo para estar al día, pero necesitan que le descuenten algo y le coloquen una cuota inicial asequible y las cuotas moderadas (revisar contrato de acuerdo del 2010)

20. NIC: 7828440

USUARIO: ELKIN DARIO CARRASCAL

DIRECCIÓN: PIE DE LA POPA

CELULAR: 3013811293

MOTIVO: viene con unas facturaciones estimadas altísimas, no pasa en el apto, y pues quiere cancelar lo justo

21. NIC: 7262680

USUARIO: ANA FRANCISCA MONSALVE

DIRECCIÓN: SAN PEDRO MARTIR

CELULAR: 3023602255

MOTIVO: La usuaria manifiesta que presenta una deuda aproximada de diez millones de pesos (\$10.000.000) con la empresa; sin embargo, indica que para acceder a un acuerdo de pago le exigen una cuota inicial de dos millones de pesos (\$2.000.000), suma con la cual actualmente no cuenta debido a su situación económica. No obstante, expresa su total disposición de pago y su interés real de ponerse al día con la obligación, por lo que solicita respetuosamente que se le brinde una alternativa de financiación más flexible, acorde con su capacidad económica, y que, de ser posible, se estudie la viabilidad de conceder algún descuento, alivio o beneficio sobre el valor adeudado, con el fin de facilitar el cumplimiento de la obligación y evitar que la deuda continúe incrementándose.

22. NIC: 7418096

USUARIO: DISMAIRA RIVERA

DIRECCIÓN: cr 75 cl. 3b 21 mz c lt 1, EL EDUCADOR- SECTOR BUENOS AIRES

CORREO ELECTRONICO:

MOTIVO: Usuaria manifiesta que, la dirección que aparece en su recibo no coincide con su dirección, ellos tienen contador comunitario, le llegan los recibos demasiado elevados, son estimados, le llega en un millón, ella no tiene como pagar y se supone que es estimados tiene más de dos años sin pagar.





23. NIC: 1169167

USUARIO: GLORIA MARIA CASTEÑO MENESES

DIRECCIÓN: CL 36 9-76 1 LOC 4 SAN DIEGO

CELULAR: 3012415173

CORREO ELECTRONICO: ALMACENLUZDEMAR@GMAIL.COM

MOTIVO: usuaria manifiesta que se presenta un elevado valor en su factura del mes de mayo por un valor de \$51.314.560 pesos el cual es una cantidad exagerada ya que si pueden verificar sus consumos no pasan de \$ 6.000.000 millones por lo cual usuaria necesita que le ayuden, dado que es un valor exagerado.

24. NIC: 1192045

USUARIO: MARIA MENDEZ

DIRECCIÓN: MANGA CL 24 23 25

CELULAR: 3106454669

CORREO ELECTRONICO:

MOTIVO: la usuaria presento reclamación por el mes de noviembre 25 y febrero 26 por consumo estimado estando el predio desocupado. cuenta con los otros recibos de servicios públicos donde se evidencia consumo en cero. presentó reclamación inicial, pero no pudo presentar recurso a la decisión empresarial cas-202603101545-05 porque se encontraba incapacitada de los ojos, y trae excusa por parte de conviva donde indican que la paciente no podía recibir, leer, o responder mensajes, ni tener contacto con dispositivos. así mismo reclamó en el mes de diciembre 25 y enero 26 por los mismos hechos cas-202602160827-02, presentó recurso el día 13 marzo 26 y la empresa sigue sin resolver el inconveniente. manifiesta que sigue desocupado y sigue facturando estimado y alto

25. NIC: 1247513

USUARIO: FERNANDO MANUEL ROMERO PENICHE

DIRECCIÓN: LOS CARACOLES MZN 30 L4

CELULAR: 3116556625

CORREO ELECTRONICO:

MOTIVO: al usuario le enviaron un cobro por irregularidad técnica detectada. el manifiesta que han sido 3 irregularidades las que le han encontrado y suma un monto de \$3,944,270.





26. NIC: 6913474

USUARIO: ANASTACIO OROZCO

DIRECCIÓN: EL BOSQUE TR 44B 21A-70 APTO 103

CELULAR: 3117072308

MOTIVO: se remite nuevamente a comité el caso del señor Anastasio, toda vez que se realizó un primer comité , donde se solicitó el retiro de su servicio, se pagó lo adeudado, se presentaron los respectivos documentos y se tomaron las siguientes notas: " tomarle una foto al medidor que el medidor no tiene consumo para verificar la lectura y poder corregir los meses de julio a septiembre de 2025, se genera orden 71886371 para toma de lectura y verificar que no hay consumo , respuesta el 08-10-2025". es menester resaltar que, desde noviembre de 2025 hasta la fecha, le siguen facturando sin el medidor, porque se retiró en la fecha establecida.

27. NIC: 619995

USUARIO: LUZ MARINA ANAYA

DIRECCIÓN: pozón sector los ángeles

CELULAR: 3245021117

CORREO ELECTRONICO: kellyjohanaferreiracamano@gmail.com

MOTIVO: la usuaria tiene un contador comunitario con totalizador código 619995, tiene una deuda aproximada de 12 millones y quiere llegar a un arreglo para hacer pago total.

28. NIC: 1183667

USUARIO: JAIME ENRIQUE BUSTAMANTE JIMENEZ

DIRECCIÓN:

CELULAR: 3175283883

MOTIVO: El señor alega que su contador está en el poste a la intemperie y envió derechos de petición y le contestaron que no accede a su petición, se lo colocaron sin autorización y dice que estaba bueno su medidor.





29. NIC: 7505654

USUARIO: LUCIANA DEL CARMEN MARIN MACKENZIE

DIRECCIÓN: Barrio: Dan Diego, Centro Histórico: calle Jardín Carrera 10 #39 - 128

CELULAR: 3126207829 - 3108693009

CORREO ELECTRONICO: chanamarin2601@gmail.com

MOTIVO: la señora Luciana del Carmen alega tener una problemática con la empresa caribe mar de la costa s.a.s. e.s.p. – afinia filial de epm, toda vez que sostiene una deuda de más de 10 millones de pesos colombianos, a razón de altos consumos en su factura de fluido eléctrico. a su vez, la señora Luciana señala que ya ha hecho varias reclamaciones las cuales les han dicho que revisarán su medidor y nunca han ido. es por ello, por lo que, la usuaria procede a realizar una prueba técnica particular, encontrando una serie de irregularidades las cuales está dispuesta a aportar ante afinia.

30. NIC: 1133027

USUARIO: MANUELA LUNA

DIRECCIÓN: 3015590075

CELULAR: SAN FRANCISCO

CORREO ELECTRONICO:

MOTIVO: la usuaria manifiesta que presenta una deuda injustificada por 4 millones de pesos ya que los consumos le llegan demasiado alto. no cuenta con los recursos necesarios para cancelar; tiene un hijo discapacitado (considerar si es para medida prepagada)

31. NIC: 7747148

USUARIO: PAOLA ALEXANDRA CORTES RAMOS

DIRECCIÓN: Cra 20 #29C-9 Pie de la Popa

CELULAR: 3166235668

CORREO ELECTRONICO: Ingpaolacortesramos@gmail.com

MOTIVO: EL DÍA 23 DE MARZO DE 2026 A LA USUARIA SE LE PRESENTÓ UN SINIESTRO, EL CUAL OCASIONÓ UNA PERDIDA TOTAL DE SUS ELECTRODOMESTICOS E INFRAESTRUCTURA. DICHO SINIESTRO FUE PROVOCADO POR UNA ALZA DE LUZ A RAIZ DE UNOS ARREGLOS DE FLUIDO ELECTRICO POR LA "FASE DE MODERNIZACIÓN" Y HOY POR HOY AFINIA ALEGA QUE NO SE HARÁ RESPONSABLE DE SUS DAÑOS POR NO CONTAR CON LA PUESTA TIERRA Y LAS RESPECTIVAS CONEXIONES.





32. NIC: 1438985

USUARIO: KATERINE SALAS

DIRECCIÓN: ZARAGOCILLA

CELULAR: 3011321921

MOTIVO: EL POSTES EL TERRAZA DE TU CASA, PRIMERO FE LA CASA QUE EL POSTES, EL POSTE SE ENCUENTRA EN MAL ESTADO Y HAY MENORES DE EDAD

33. NIC: 7123980-7112345-1379770

USUARIO: MARTHA MOJICA

DIRECCIÓN: SANJOSE DE LOS CAMPANOS

CELULAR: 3217402349

CORREO ELECTRONICO: ADRY_LUCYGUERRERO@HOTMAIL.COM

MOTIVO: a usuaria manifiesta ser propietaria de un inmueble conformado por tres apartamentos, respecto del cual se han venido generando consumos estimados en la facturación del servicio, situación que ha ocasionado la acumulación de una deuda cuyo origen y cálculo desconoce. Asimismo, señala que no ha recibido una explicación clara por parte de la empresa prestadora sobre los valores facturados. Frente a esta situación, el ingeniero Aris realizó una visita técnica al inmueble, cuyos resultados y observaciones constan en el acta correspondiente

34. NIC: 1133027

USUARIO: MANUELA LUNA

DIRECCIÓN: SAN FRANCISCO

CELULAR: 3015590075

MOTIVO: LA USUARIA MANIFIESTA QUE PRESENTA UNA DEUDA INJUSTIFICADA POR 4 MILLONES DE PESOS YA QUE LOS CONSUMOS LE LLEGAN DEMASIADO ALTO LA USUARIA NO CUENTA CON LOS RECURSOS NECESARIO PARA CANCELAR TIENE UN HIJO DISCAPACITADO (COSIDERAR SI ES PARA MEDIDA PREGADA)

35. NIC: 7222037

USUARIO: ELENA DEL CARMEN TORRES RODRIGUEZ

DIRECCIÓN: SAN PEDRO TURBACO SECTOR L OS MANGUITOS

CELULAR: 3186551701

MOTIVO: La usuaria manifiesta que su predio es el que se encuentra ubicado en san pedro sector los manguitos tr 31 11A -98 con nic 7222037, y manifiesta que puntualmente cancela sus facturas, lo extraño es que la empresa le está cobrando una deuda por \$8,813,490. Se acerca con las facturas canceladas y manifiesta que ya lleva un proceso con afinia en el que quedaron en corregir y a la fecha nada, así lleva más de dos años. De igual forma a la usuaria le llega otra factura con nic 7403653 de la cual desconoce a ese predio el cual es Turbaco las tablitas cl 11 A 31 A-16.





36. NIC: 1184309

USUARIO: NILVET VICENIA MARTINEZ DE HERRERA

DIRECCIÓN: BARRIO PIE DEL SERRO, SECTOR EL ESPINAL CL 31 18B-153

CELULAR: 3102518161

MOTIVO: La usuaria manifiesta que tiene una deuda aproximadamente de más de TRECE MILLONES DE PESOS COLOMBIANOS (\$13´000.000 COP) el cual oscina entre 8-10 años de facturación. Manifiesta que, el predio está desocupado y que no tiene medidor, sin embargo, siguen llegando de manera estimada.

37. NIC: 1313608- 7634726

USUARIO: FLOR MARIA HERRERA GIRALDO

DIRECCIÓN: República de Chile manzana G lote 5, sector la Conquista

CELULAR: 3135393384

MOTIVO: La usuaria manifiesta tener inconvenientes con sus facturas, toda vez que alega tener dos apartamentos, los cuales uno de ellos es un aparta estudio (desocupado actualmente) facturado por el mes de junio con el valor del otro apartamento (que sí está habitado). A su vez, menciona que existen diversas irregularidades en la factura y señala que las mismas provienen de datos intercambiados en las facturas de ambos predios. **NOTA: SE LE SOLICITÓ A ARIS REVISIÓN.**

38. NIC: 1134713

USUARIO: RICARDO CASTRO PAJARO

DIRECCIÓN: La candelaria CALLE 33 32D-69

CELULAR: 3007645480

MOTIVO: El usuario refiere tener una deuda de más de 80 millones de pesos, la cual realizó un convenio de pago y no tiene posibilidad de realizar el pago mes a mes de la misma.

39. NIC: 1197826

USUARIO: RAFAEL ENRIQUE PORTO CAICEDO

DIRECCIÓN: Boston sector camino del medio calle 31a #44C -210

CELULAR: 3167023561

CORREO ELECTRONICO: rafaelenriqueportocaicedo@gmail.com

MOTIVO: el usuario refiere desde hace más de 1 año, sus recibos llegan de manera estimda y no em medicion. Siendo así, su primer recibo en medición desde hace más de 1 año fue allegado a su predio por un valor de setecientos mil pesos colombianos.





40. NIC: 1240853

USUARIO: ANA ISABEL SALAS LEON

DIRECCIÓN: SAN PEDRO MARTIR CR 69B CL 14-25

CELULAR: 3185675527

CORREO ELECTRONICO: anaisabelsalsasleon@gmail.com

MOTIVO: La usuaria refiere que existe una deuda de más de 10 millones de pesos colombianos impuestos sobre el inmueble referido, toda vez que la fallecida propietaria por su avanzada edad y limitaciones economicas no solventaba sus gastos fijos en fluido electrico. Es menester resaltar que la deuda tiene aproximadamente 10 años.

41. NIC: 1039229

USUARIO: JOSUE GARCES URRUTIA

DIRECCIÓN: ARROZ BARATO CR 8 -122

CELULAR: 3022124044

CORREO ELECTRONICO: todojosue_17.71@hotmail.com

MOTIVO: El usuario refiere tener una controversia con la empresa suministradora de servicios públicos domiciliarios de energia electrica, toda vez que, aproximadamente en 2022, trabajó en un terreno valdío, el cual al momento de instalar las acometidas de luz tomaron sus datos y hasta la fecha siguen facturando los recibos a su nombre. Alega también que ha realizado multiples quejas y peticiones ante la empresa (afinia) y no ha tenido respuestas; incluso, ese lugar hasta la fecha está vacío. Refiere no conocer el nombre del dueño del predio y que se enteró de dicho perjuicio en diciembre del año pasado , es decir, en 2025.

42. NIC: 1183339

USUARIO: ESTEFANIA CABALLERO

CELULAR: [3007743110](tel:3007743110)

MOTIVO: La usuaria reclama por presuntas inconsistencias en la facturación del servicio de energía del inmueble identificado con NIC 1183339, debido a un consumo atípico registrado en el mes de febrero de 2026. Manifiesta que históricamente el consumo del inmueble era mucho menor y que en febrero se facturó aproximadamente \$610.200 por un consumo de 711 kWh, cifra desproporcionada frente al promedio habitual del predio. Asimismo, señala que en marzo de 2026 la factura fue emitida con lectura estimada por un valor aproximado de \$288.650, mientras que en abril de 2026 el consumo descendió nuevamente a valores cercanos a la normalidad, facturándose alrededor de \$212.030, lo que, según la usuaria, evidencia que el alto consumo presentado en febrero no corresponde al comportamiento real del inmueble. La usuaria también manifiesta que el medidor presentó fallas en su funcionamiento, específicamente un problema en la visualización del display, motivo por el cual Afinia procedió a reemplazarlo. Además, indica que durante febrero personal técnico intervino el gabinete y las acometidas eléctricas, situación que pudo generar cruces de cables o fallas a tierra que afectaron la medición del consumo. Igualmente, resalta que en el acta de visita técnica realizada por la Personería Distrital se concluyó que el consumo registrado era atípico y no correspondía a las cargas reales de la vivienda, teniendo en cuenta que el inmueble cuenta únicamente con electrodomésticos básicos y no posee equipos de alto consumo.



Av. Pedro de Heredia, Pie de la Popa, sector Lo Amador, calle 32 No. 20 C 14.
info@personeriadecartagena.gov.co
3114015759
www.personeriadecartagena.gov.co



43. NIC: 1183667

USUARIO: JAIME ENRIQUE BUSTAMANTE JIMENEZ

CELULAR: 3175283883

MOTIVO: JAIME ENRIQUE BUSTAMANTE JIMÉNEZ. El señor alega que su contador está en el poste a la intemperie y envió derechos de petición y le contestaron que no accede a su petición

44. NIC: 1257086

USUARIO: HELIDA HERRERA RAMOS

DIRECCIÓN: ZARAGOVILLA AV. CONSULADO #50A 49

CELULAR: 3147144020

CORREO ELECTRONICO: elidaherreraramos@gmail.com

MOTIVO: LA SEÑORA HELIDA HERRERA RRAMOS manifiesta que desea realizar un convenio de pago ya que desde 2020 tiene una deuda con Caribe Mar de la empresa Costa S.A.S. E.S.P.- AFINIA Filial de EPM y no tiene luz.

45. NIC: 1253057

USUARIO: HAIDE MAZA JULIO

DIRECCIÓN: AMBERES

CELULAR: 3246691588

MOTIVO: USUARIA MANINIFESTA PRESENTAR UNA DEUDA ELEVADA CON LA EMPRESA AFINIA, SOLICITA DESCUENTOS DE INTERERES Y LA POSIBILIDAD DE PAGO POR CUOTAS.

46. NIC: 1007494-7925175

USUARIO: nelson Osorio moreno

DIRECCIÓN: el pozón mz d 56 apto 1

CELULAR: 3135090031

MOTIVO:





47. NIC: 1230662

USUARIO: NELCY BALDOVINO

CELULAR: 3164795251

CORREO ELECTRONICO: CP.CARLOSZAMBRANO@GMAIL.COM

MOTIVO: La usuaria manifiesta que durante los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2025 el inmueble permaneció completamente desocupado y sin servicio de energía eléctrica. Asimismo, indica que el medidor se encontraba detenido y no registraba consumo alguno, debido a una aparente falla en su funcionamiento. Señala además que el servicio fue restablecido en enero de 2026, fecha a partir de la cual el medidor volvió a registrar consumos de manera normal. Por lo anterior, la usuaria manifiesta su inconformidad con los consumos facturados correspondientes al período en que el inmueble se encontraba desocupado, sin energía y con el medidor detenido, considerando que no existían condiciones para generar los consumos que hoy le son cobrados. En consecuencia, solicita la revisión técnica y comercial del caso, la explicación detallada del origen de dichos cobros y, de ser procedente, la reliquidación o corrección de los valores facturados.

48. NIC: 1051715

USUARIO: YUDIS DEL SOCORRO MENDOZA

DIRECCIÓN: POZON

CELULAR: 3155752928

MOTIVO: la usuaria reclama estimaciones y su medidor se encuentra en el poste y no puede ver sus consumos solicita que se le mida sus consumos reales, anteriormente ella el consumo le llegaba por 50.000

49. NIC:

USUARIO: ennar payares

DIRECCIÓN: Consolata

CELULAR: 3024389412

MOTIVO: el usuario tiene una deuda de 14 millones de pesos no cuenta con los recursos económicos para cancelar, en la vivienda vive una adulta mayor de 82 años el usuario tiene para cuota inicial de 300 mil pesos

50. NIC: 1173282

USUARIO: NUBIA ESTHER RINCON RODRIGUEZ

DIRECCIÓN: barrio EL CABRERO CR 2 41 2 TORRES C P 3 APTO 5, CONJUNTO EL LAGO,

CELULAR: 3015106400

MOTIVO: la usuaria refiere tener una controversia con la empresa suministradora de fluido eléctrico toda vez que desde diciembre de 2025 sus recibos son allegados como estimados y no como medición. a su vez refiere que todos los meses los ha reclamado y que siguen respondiendo negativamente.





51. NIC: 6738256

USUARIO: DIONISIO LOBO HERNANDEZ

DIRECCIÓN: LA MARÍA, SECTOR SAN BERNARDO CR 30B 52 11

CELULAR: 3239029719

MOTIVO: el usuario refiere tener mas de 6 meses con sus facturas en "estimado" , por l cual todos los meses realiza la respectiva reclamación teniendo siempre una negativa como respuesta. Asi mismo, tiene una deuda de más de 10 millones por alto consumo, en la sumatorio de todos los meses "estimados".

52. NIC: 7194621

USUARIO: YASMIN CANO JULIO

DIRECCIÓN: La María, Sector San Bernardo 53 30B-50

CELULAR: 3166877774

CORREO ELECTRONICO: angelysargumedocano@gmail.com

MOTIVO: los usuarios referen tener una controversia respecto a su facturación desde diciembre de 2025 hasta mayo de 2026, toda vez que llegan de manera "estimada" y no en "medición" aunque existe contador regulado. siendo así, señalan y demuestran que pagan recibos que oscilan desde los doscientos hasta los trescientos cincuenta mil pesos colombianos.



Av. Pedro de Heredia, Pie de la Popa, sector Lo Amador, calle 32 No. 20 C 14.
info@personeriactagena.gov.co
3114015759
www.personeriactagena.gov.co