



**CONCEJO DE  
SANTIAGO DE CALI**

---

Acuerdo No. **03** de **05 ENE 1993** 19

**" POR MEDIO DEL CUAL SE ORGANIZA LA PERSONERIA DELEGADA  
PARA LA VIGILANCIA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS ".**



## CONCEJO DE SANTIAGO DE CALI

ACUERDO NO:

03

DE 19

( 05 ENE 1993 )

" POR MEDIO DEL CUAL SE ORGANIZA LA PERSONERIA DELEGADA PARA LA VIGILANCIA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS ".

EL CONCEJO MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI, en uso de las atribuciones Constitucionales y Legales, y

### CONSIDERANDO :

Que el Artículo 311 de la Constitución Nacional precisa que es el Municipio la entidad fundamental de la división político-Administrativa del Estado, el que le corresponde prestar los servicios públicos que determine la Ley. En la ciudad de Santiago de Cali, entidades oficiales como EMCALI ( Empresas Municipales de Cali ) y EMSIRVA ( Empresa de Servicios Varios del Municipio ) prestan los servicios públicos de energía , agua, teléfono y recolección de basura.

Que de conformidad con el Artículo 313 de la Constitución Nacional corresponde a los Concejo reglamentar la eficiente prestación de los servicios a cargo del Municipio. A los Concejo Municipales por mandato Constitucional le corresponde no solo determinar la estructura de la Administración, sino igualmente organizar las funciones de las Dependencias Municipales.

Que los diferentes Estatutos de los Usuarios consagran en cabeza del Personero Municipal el garantizar la protección de los usuarios de los servicios públicos en cuanto a sus Derechos.

### ACUERDA :

**ARTICULO PRIMERO :** Créase y organizase dentro de la PERSONERIA MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI, la PERSONERIA DELEGADA PARA LA VIGILANCIA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS .

**ARTICULO SEGUNDO :** Son funciones de la Personería Delegada para la vigilancia de los Servicios Públicos las siguientes :

1. Atender las quejas y peticiones requeridas con el cobro de los servicios públicos y donde tenga que ver la facturación señalada como no acorde con el consumo o inexacta.
2. Investigar todo lo que tenga que ver con la no prestación deficiencia o mala calidad de los Servicios Públicos.



" POR MEDIO DEL CUAL SE ORGANIZA LA PERSONERIA DELEGADA PARA LA VIGILANCIA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS ".

3. Diligenciar las averiguaciones disciplinarias relacionadas con los servicios públicos, incluyendo el desconocimiento del Derecho de Petición en materia de servicios públicos.
4. Estar permanentemente enterados de las decisiones que se llegaren a tomar y en las que esté de por medio las estructuras tarifarias.
5. Tener acceso permanente e información a todas las dependencias que manejan los servicios públicos estando siempre enterados sobre la medición de consumos, la facturación, el manejo de la liquidación y cobro.
6. Estar al día en todo lo que tiene que ver con los costos para la prestación de los servicios públicos, la forma como ellos se establecen y la forma de pagarlos. Establecer las repercusiones que esos costos tienen respecto a las tarifas.
7. Disponerse de acuerdo con las investigaciones y si ello es necesario, la revisión de las instalaciones de los servicios, no solo en el inmueble materia del problema, sino incluso en las redes y demás elementos relacionados con el servicio.
8. Estar siempre enterados de las programaciones de servicio o suspensión de éste, sugiriendo de conformidad con las disposiciones legales, la inclusión de determinadas áreas o zonas como beneficiarias del servicio.
9. Establecer el monto que por error en la facturación se dejó de cobrar con el fin que al ciudadano que reclama no se le cobre.
10. Solicitar el resultado de las lecturas de medidores o contadores cuando se estime necesario.
11. Asistir cuando así se solicite o se estime de oficio, el retiro de los medidores o contadores para su revisión o cambio.

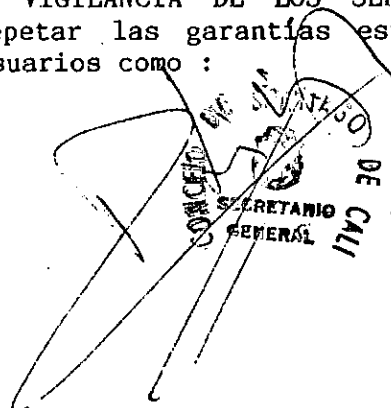
SECRETARÍA  
GENERAL  
DE CALI

( )

" POR MEDIO DEL CUAL SE ORGANIZA LA PERSONERIA DELEGADA PARA LA VIGILANCIA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS ".

12. Estar siempre pendiente en cuanto a que los servicios públicos no sean suspendidos o sean de inmediato reconectados cuando cursa una reclamación o recurso.
13. Hacer respetar el que se expidan los correspondientes Actos Administrativos cuando el servicio hay que suspenderlo en un sector y que dichos actos sean debidamente publicitados.
14. Hacer visitas y estar siempre pendientes el que por las empresas que prestan los servicios públicos cumplan con el proceso de revisión previa para la facturación.
15. Estar siempre enterados del número y solución de las quejas y reclamos que se presentaron ante las propias empresas.
16. Ejercer vigilancia permanente en las oficinas de quejas de las dependencias que prestan los servicios públicos.
17. Asesorar a todas las personas que lo soliciten en el procedimiento de reclamación, incluso deberá ayudar a diligenciar el documento escrito.
18. Ejercer control para que oportunamente se respondan las reclamaciones o quejas formuladas ante las diversas dependencias que prestan los servicios públicos.
19. Analizar en cada caso particular la forma como se haya financiado el pago a quien deba pagar luego de la reclamación o recurso.
20. Igualmente cumplir con todas las funciones que señalen las normas legales o disponga el Concejo Municipal.

**ARTICULO TERCERO :** Igualmente le corresponde a esta PERSONERIA DELEGADA PARA LA VIGILANCIA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS el hacer repetar las garantías establecidas en favor de los Usuarios como :

  
CONCEJO DE CALI  
SECRETARIO GENERAL

( )

" POR MEDIO DEL CUAL SE ORGANIZA LA PERSONERIA DELEGADA PARA LA VIGILANCIA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS ".

1. La entrega oportuna de los tabulados a los Usuarios.
2. La facturación y liquidación en forma proporcional para los usuarios de las casas de inquilinato.
3. El descuento en forma proporcional dentro del cargo fijo para el usuario que no pudo hacer uso del servicio por causas imputables a la empresa.
4. El no tener que pagarse previamente para reclamar.
5. El otorgamiento de un plazo para suspender el servicio luego que al usuario se le ha decidido en contra su reclamo.
6. Poder formular además de las quejas escritas las VERBALES.

**ARTICULO CUARTO :** La personería Delegada para la Vigilancia de los Servicios Públicos queda facultada para adelantar las investigaciones disciplinarias correspondientes de conformidad con los procedimientos seguidos por la Personería Delegada para la Vigilancia Administrativa, Acuerdos 056 de Diciembre 7 de 1978 y 015 de Junio 15 de 1992.


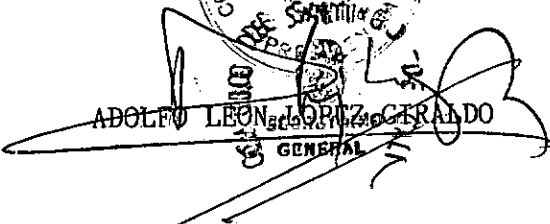
**ARTICULO QUINTO :** Autorízase al señor Personero Municipal para efectuar los traslados y encargos necesarios que permitan poner en funcionamiento esta PERSONERIA DELEGADA PARA LA VIGILANCIA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS.

**ARTICULO SEXTO :** El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación.

Dado en Santiago de Cali a los                      Días del mes de                      de Mil Novecientos Noventa y Dos ( 1992 ).

EL PRESIDENTE,

EL SECRETARIO,

  
REYNALDO SANCHEZ MAYORK  
  
ADOLFO LEON LOPEZ GIRALDO  
GENERAL


ACUERDO No:

DE 19

( )

" POR MEDIO DEL CUAL SE ORGANIZA LA PERSONERIA DELEGADA PARA LA VIGILANCIA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS ".

**CERTIFICO.-** Que el presente Acuerdo fué discutido en los tres debates reglamentarios y aprobados en cada uno de ellos en sesiones verificadas en días diferentes, así: Primer Debate Noviembre 5 de 1992, Segundo Debate Diciembre 9 de 1992 y Tercer Debate Diciembre 10 de 1992.

  
ADOLFO LEON LOPEZ GIRALDO  
Secretario General  
GENERAL

mlg

Cali, 28 DIC 1992

Recibido en la fecha, vá al Despacho del Señor Alcalde, el anterior

ACUERDO No. 03

" POR MEDIO DEL CUAL SE ORGANIZA LA  
PERSONERIA DELEGADA PARA LA VIGI-  
LANCIA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS "

JOSE MARIA QUESADA  
JEFE SECCION ARCHIVO GENERAL  
Y CERTIFICACIONES



ALCALDIA

Cali, 05 ENE 1993

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

MUNICIPIO DE CALI

RODRIGO GUERRERO VELASCO  
ALCALDE MAYOR DE SANTIAGO DE CALI ALCALDE



FANNY MARCELO DE FRANCO  
SECRETARIA DE HACIENDA MUNICIPAL (E)

OSCAR JULIAN ARBOLEDA MAYORK  
SECRETARIO GENERAL - ALCALDIA



Cali, 06 ENE 1993

En la fecha, fué publicado en el Boletín Oficial No. 01 el anterior

Acuerdo.

LIDA MARIA ROLDAN COLLAZOS  
JEFE DIVISION DE COMUNICACIONES - ALCALDIA

