



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
POLÍTICAS DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DOMICILIARIOS

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

POLÍTICAS DE SERVICIOS PÚBLICOS  
DOMICILIARIOS

SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN

POLÍTICAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Versión 1

Macroproceso: Desarrollo Social

Octubre de 2009

## CONTENIDO

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
POLÍTICAS DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DOMICILIARIOS

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## POLÍTICAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

	Pág.
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. CONTENIDO Y DESARROLLO	8
5. DESCRIPCION DE LAS POLITICAS	8
5.1 GESTION DE INFORMACION PARA LA COORDINACION Y REGULACION DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS	8
5.2 POLITICAS PRESTACION DE LOS SERVICIOS DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN LA ZONA RURAL	9
6. MARCO DE REFERENCIA	10



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
POLÍTICAS DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DOMICILIARIOS

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## POLÍTICAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

### **1. OBJETIVO**

El propósito de este documento es definir las políticas que aplican al Proceso de Servicios Públicos Domiciliarios, cuya prioridad es garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios a la comunidad y fomentar entre la ciudadanía el conocimiento y una cultura participativa.

La dirección y contenido de las políticas están encaminados a generar una aptitud de confianza mutua entre el ciudadano y la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali.

### **2. ALCANCE**

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
POLÍTICAS DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DOMICILIARIOS

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## POLÍTICAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Las Políticas definidas en este documento aplican al Proceso de Servicios Públicos Domiciliarios y todas las actividades que en él se desarrollan, y los realizados por la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali relacionados con el presente Proceso.

### 3. DEFINICIONES

**AGUA PARA CONSUMO HUMANO:** Es aquella que se utiliza en bebida directa y preparación de alimentos para consumo.

**AGUA POTABLE:** Es aquella que por reunir los requisitos organolépticos, físicos, químicos y microbiológicos, en las condiciones señaladas en el presente decreto, puede ser consumida por la población humana sin producir efectos adversos a su salud.

**AGUAS RESIDUALES:** Agua que contiene material disuelto y en suspensión, luego de ser usada por una comunidad o industria.

**ANÁLISIS FÍSICO-QUÍMICO DE AGUA:** Son aquellas pruebas de laboratorio que se efectúan a una muestra para determinar sus características físicas, químicas o ambas.

**ANÁLISIS MICROBIOLÓGICO DEL AGUA:** Son aquellas pruebas de laboratorio que se efectúan a una muestra para determinar la presencia o ausencia, tipo y cantidad de microorganismos.

**ANÁLISIS ORGANOLÉPTICO:** Se refiere a olor, sabor y percepción visual de sustancias y materiales flotantes y/o suspendidos en el agua.

**CALIDAD DEL AGUA:** Es el conjunto de características organolépticas, físicas, químicas y microbiológicas propias del agua.

**CONTAMINACIÓN DEL AGUA:** Es la alteración de sus características organolépticas, físicas, químicas, radiactivas y microbiológicas, como resultado de las actividades humanas o procesos naturales, que producen o pueden producir rechazo, enfermedad o muerte al consumidor.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
POLÍTICAS DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DOMICILIARIOS

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## POLÍTICAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

**EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS (EPS):** personas (naturales o jurídicas) que prestan los servicios públicos domiciliarios

**ESTRATEGIA:** Principios y rutas fundamentales que orientan el proceso administrativo para alcanzar los objetivos a los que se desea llegar. Una estrategia muestra cómo una dependencia pretende llegar a esos objetivos. Se pueden distinguir tres tipos de estrategias, de corto, mediano y largo plazos según el horizonte temporal.

**INDICADOR:** Son medidas cuantitativas o cualitativas que se utilizan para analizar el progreso que se obtiene en términos de los resultados deseados.

**INFORME DE GESTIÓN:** Documento a través del cual las dependencias informan al Ejecutivo los resultados de la gestión. Este documento de evaluación permanente del quehacer gubernamental, presenta propuestas preventivas que tienden a incrementar la productividad y avanzar en la coordinación, integración y sistematización de la función pública.

**JUNTA ADMINISTRADORA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (JAA):** Organización comunitaria responsable de la administración y la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en la zona rural.

**INSUMOS:** Son los bienes y servicios que se incorporan al proceso y que, con el trabajo de los empleados y el apoyo de las máquinas, son transformados en otros bienes o servicios con un valor agregado mayor.

**LÍNEA DE ACCIÓN:** Directriz o criterio de orientación que señala las acciones esenciales a efectuar por las dependencias en el contexto socioeconómico. La línea de acción direcciona las acciones fundamentales de los programas, subprogramas, proyectos, obras y actividades presupuestarias.

**MAPA DE PROCESOS:** Representación gráfica de las actividades de la entidad en diferentes niveles de detalle que se realizan en el proceso.

**META:** Es la expresión concreta de los objetivos, en términos de tiempo y cantidad, que da cuenta del resultado que se espera alcanzar con la ejecución del plan, en un período de gobierno dado. Las metas describen una Condición, una Cuantificación (o Calidad) y una Temporalidad determinada.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
POLÍTICAS DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DOMICILIARIOS

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## POLÍTICAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

**MISIÓN:** Enunciado corto que describe el propósito fundamental y la razón de existir de una dependencia, entidad o unidad administrativa; define el beneficio que pretende dar y las fronteras de responsabilidad, así como su campo de especialización.

**MODELACIÓN DE PROCESOS:** Tiene como fin, la identificación de los resultados y productos de cada proceso orientándolos a la satisfacción de sus clientes y/o grupos de interés, la definición de los insumos requeridos para satisfacer los requerimientos de calidad y oportunidad de los productos y la determinación de los proveedores que deben suministrarlos, derivando las actividades mínimas que se requieren para realizarlos.

**NORMOGRAMA:** Base legal del subproceso, definida como el conjunto de normas, políticas y reglamentos que fundamentan su ejecución.

**OBJETIVO:** Finalidad hacia la que se orientan las actividades o acciones de un plan, programa o proyecto

**PERSONA QUE PRESTA EL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO:** Es toda persona natural o jurídica que tiene por objeto la prestación del servicio público de acueducto con las actividades complementarias, de acuerdo con lo establecido en el régimen de los servicios públicos domiciliarios, que cumple su objeto a través de la planeación, ejecución, operación, mantenimiento y administración del sistema o de parte de él, bajo definidos criterios de eficiencia, cobertura y calidad, establecidos en los planes de gestión y resultados

**PLAN DE ACCIÓN:** Documento que orienta la planificación, el desarrollo y la gestión del colectivo social, de conformidad con la Ley 152 de 1994, los planes operativos se denominarán Planes de Acción

**PLANTA DE TRATAMIENTO:** Es el conjunto de obras, equipos y materiales necesarios para efectuar los procesos que permitan cumplir con las normas de calidad del agua potable.

**PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL (PTAR):** Conjunto de obras, instalaciones y procesos para tratar las aguas residuales.

**PROCEDIMIENTO:** Es la forma establecida para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
POLÍTICAS DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DOMICILIARIOS

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## POLÍTICAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

**PROGRAMA:** Instrumento normativo del sistema nacional de planeación democrática cuya finalidad consiste en desagregar y detallar los planteamientos y orientaciones generales del plan nacional, mediante la identificación de objetivos y metas. Según el nivel en que se elabora puede ser global, sectorial, institucional y específico. De acuerdo a su temporalidad y al ámbito territorial que comprende puede ser nacional o regional y de mediano y corto plazo, respectivamente. Conjunto homogéneo y organizado de actividades a realizar para alcanzar una o varias metas, con recursos previamente determinados y a cargo de una unidad responsable.

**PROYECTOS:** Son propuestas para transformar a futuro una situación actual no deseada, mediante una serie de acciones previamente planificadas. Esas acciones tienen como objetivo solucionar o minimizar esos problemas o necesidades.

**RECURSO:** Conjunto de personas, bienes materiales, financieros y técnicos con que cuenta y utiliza una dependencia, entidad, u organización para alcanzar sus objetivos y producir los bienes o servicios que son de su competencia.

**REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**SANEAMIENTO BÁSICO:** Son las actividades propias del conjunto de los servicios domiciliarios de alcantarillado y aseo.

**SEGUIMIENTO:** Acción que se lleva a cabo en la fase de ejecución presupuestaria y que consiste en la evaluación permanente cuantitativa de los avances físicos y financieros de las actividades realizadas por las distintas entidades de la Administración.

**SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:** Son los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica conmutada, telefonía móvil rural, y distribución de gas combustible, tal como se definen en este capítulo.

**SISTEMA DE SUMINISTRO DE AGUA POTABLE:** Es el conjunto de obras, equipos y materiales utilizados para la captación, aducción, conducción,

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI POLÍTICAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p><b>POLÍTICAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS</b></p>
---	---

tratamiento, almacenamiento y distribución del agua potable para consumo humano.

SUI: Sistema Único de Información de la Superintendencia de Servicios Públicos

USUARIO DE SERVICIOS PUBLICOS: Persona natural o jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denomina también consumidor.

USUARIOS Y/O GRUPOS DE INTERÉS: Organización, entidad o persona que recibe un producto o un servicio.

VISIÓN: Descripción de un escenario altamente deseado por la dirección general de una organización. Capacidad de ver más allá del tiempo y el espacio, para construir en la mente un estado futuro deseable que permita tener una claridad sobre lo que se quiere hacer y a dónde se quiere llegar en una organización.

#### **4. CONTENIDO Y DESARROLLO**

Los Servicios Públicos Domiciliarios, como elemento constitutivo de los principios fundamentales enmarcados en la constitución política de Colombia, tiene por objeto el cumplimiento de los cometidos estatales como lo señalan las leyes, la adecuada prestación de los servicios públicos y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados, reconocidos por la ley, y la ejecución de las políticas públicas, diferente a la participación a través de mecanismos definidos institucionalmente.

#### **5. DESCRIPCIÓN DE LAS POLITICAS**

Las políticas de servicios públicos están encaminadas a garantizar y promover la prestación de los servicios ampliando su cobertura a todos los sectores de la comunidad bajo los criterios de accesibilidad, sostenibilidad, calidad, eficacia, eficiencia y efectividad en la prestación y cumplimiento, así como propender por la preservación del medio ambiente.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
POLÍTICAS DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DOMICILIARIOS

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## POLÍTICAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Coordinar y regular las actividades de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y sus actividades complementarias, para garantizar su eficiencia, calidad y cobertura a los habitantes del municipio de Santiago de Cali.

### **5.1 GESTIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA COORDINACIÓN Y REGULACIÓN DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS**

5.1.1 La Administración Central del municipio de Santiago de Cali. Garantizará la prestación de los servicios públicos domiciliarios al mínimo costo mediante la aplicación de las normas legales vigentes, que incentiven a las empresas prestadoras de servicios a ampliar su cobertura y la calidad de los mismos.

5.1.2 La Administración Central del municipio de Santiago de Cali. Ejercerá Control en la prestación de los servicios públicos domiciliarios a las empresas prestadoras mediante la aplicación de las normas legales vigentes que los regulan realizando el monitoreo de las mismas y de sus actividades.

5.1.3 La Administración Central del municipio de Santiago de Cali. Realizará campañas encaminadas a la concientización de la ciudadanía en el mejor manejo y la racionalización del consumo en los de los servicios públicos mediante la divulgación por diferentes medios de comunicación las cuales propenderán por la preservación de los recursos naturales.

5.1.4 La Administración Central del municipio de Santiago de Cali. Desarrollará e implementará programas de veeduría y control social en la prestación de servicios públicos mediante la participación ciudadana en diferentes escenarios que le permitan ejercer un mejor control en la prestación y la calidad de los mismos

5.1.5 La Administración Central del municipio de Santiago de Cali. Establecerá los lineamientos que le permitan garantizar la disponibilidad de los servicios públicos a la comunidad en el futuro, mediante el desarrollo de programas encaminados a la preservación de los recursos naturales y la generación de fuentes renovables de energías.

5.1.6 La Administración Central del municipio de Santiago de Cali. Desarrollará e implementará programas de prestación de servicios públicos

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI POLÍTICAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS</p>	<p>SISTEMAS DE GESTIÓN SGC - MECI - SISTEDA</p> <p>POLÍTICAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS</p>
---	--

mediante convenios con empresas prestadoras de servicios con el fin de garantizar a la comunidad la prestación y el disfrute de los mismos.

## 5.2 POLITICAS PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN LA ZONA RURAL

5.2.1 La Administración Central del municipio de Santiago de Cali. Garantizara la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en la zona rural desarrollara programas con recursos propios y en asocio con empresas prestadoras de servicios que le permitan ampliar la cobertura de los mismos en la zona rural del Municipio.

## 6. MARCO DE REFERENCIA

### **Constitución Política de Colombia 1991 Art. 311**

Establece que al municipio, como entidad fundamental de la división político-administrativa del Estado, le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes.

### **Constitución Política de Colombia 1991 Art. 367**

Establece que las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, su cobertura, calidad y financiación, y el régimen tarifario que tendrá en cuenta además de los criterios de costos, los de solidaridad y redistribución de ingresos, son fijados por la ley y que éstos los prestará directamente cada municipio cuando las características técnicas y económicas del servicio y las conveniencias generales lo permitan y aconsejen.

### **Constitución Política de Colombia 1991 Art. 368**

Los municipios y las entidades descentralizadas podrán conceder subsidios, en sus respectivos presupuestos, para que las personas de menores

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
POLÍTICAS DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DOMICILIARIOS

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## POLÍTICAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

ingresos puedan pagar las tarifas de los servicios públicos domiciliarios que cubran sus necesidades básicas.

### **Ley 87 de 1993**

Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones **Art. 4** Define el establecimiento de mecanismos que faciliten el control ciudadano a la gestión de las entidades, como uno de los elementos a implementar que orienten el sistema de control interno

**Ley 142 de 1994** Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones. Señala las reglas que rigen la prestación de los servicios Públicos

### **Ley 143 de 1994**

Por la cual se establece el régimen para la generación, interconexión, transmisión, distribución y comercialización de electricidad en el territorio nacional, se conceden unas autorizaciones y se dictan otras disposiciones en materia energética, Establece las competencias del estado frente a las actividades de generación, interconexión, transmisión, distribución y comercialización de electricidad

### **Ley 188 de 1995**

Por la cual se adopta el Plan Nacional de Desarrollo e Inversiones 1995-1998 **Art. 34** Establece que los subsidios en los servicios públicos domiciliarios se otorgarán a las personas de menores ingresos, determinados a través de la estratificación socioeconómica.

### **Ley 286 de 1996**

Por la cual se modifican parcialmente las Leyes 142 y 143 de 1994 **Art. 01 al 07** Establece cambios en los plazos que tienen las empresas prestadoras de los servicios y las obligaciones de éstas con relación a los pagos de los usuarios de los estratos 5 y 6

### **Ley 430 de 1998**

Por la cual se dictan normas prohibitivas en materia ambiental, referentes a los desechos peligrosos y se dictan otras disposiciones. Regular todo lo relacionado con la prohibición de introducir desechos peligrosos al territorio nacional, en cualquier modalidad según lo establecido en el Convenio de Basilea y sus anexos, y con la responsabilidad por el manejo integral de los Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
POLÍTICAS DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DOMICILIARIOS

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## POLÍTICAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

generados en el país y en el proceso de producción, gestión y manejo de los mismos. Así mismo, regula la infraestructura de la que deben ser dotadas las autoridades aduaneras y zonas francas y portuarias, con el fin de detectar de manera técnica y científica la introducción de estos residuos.

### **Ley 505 de 1999**

Por medio de la cual se fijan términos y competencias para la realización, adopción y aplicación de la estratificación a que se refieren las Leyes 142 y 177 de 1994, 188 de 1995 y 383 de 1997 y los Decretos Presidenciales 1538 y 2034 de 1996 Art. 1 a 17 Fija términos y competencias para la realización, adopción y aplicación de la estratificación socioeconómica

### **Ley 632 de 2000**

Por la cual se modifican parcialmente las Leyes 142, 143 de 1994, 223 de 1995 y 286 de 1996. Establece modificaciones en lo referente a los subsidios y contribuciones para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo; al régimen de subsidios para el servicio público de energía eléctrica; a la administración de recursos del fondo de solidaridad para subsidios y redistribución de ingresos de los sectores eléctrico y gas natural, distribuido por red física y la utilización de sus excedentes; y a los esquemas de prestación del servicio público domiciliario de aseo.

### **Ley 689 de 2001**

Por medio de la cual se modifica parcialmente la Ley 142 de 1994 Art. 16 y 17 Establece que los inmuebles residenciales se clasificarán máximo en seis (6) estratos socioeconómicos y en atención, exclusivamente, a la puesta en práctica de las metodologías de estratificación de que trata esta ley. Igualmente define las instancias y los plazos para la atención de los reclamos presentados por los usuarios.

### **Ley 715 de 2001**

Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros. Art. 78 Destino de los recursos de la participación de propósito general: del total de dichos recursos, las entidades territoriales destinarán el 41% para el desarrollo ejecución de las competencias asignadas en agua potable y saneamiento básico. Los recursos para el sector agua potable y saneamiento básico se destinarán a la

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
POLÍTICAS DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DOMICILIARIOS

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## POLÍTICAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

financiación de inversiones en infraestructura, así como a cubrir los subsidios que se otorguen a los estratos subsidiables de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994.

### **Ley 732 de 2002**

Por la cual se establecen nuevos plazos para realizar, adoptar y aplicar las estratificaciones socioeconómicas urbanas y rurales en el territorio nacional y se precisan los mecanismos de ejecución, control y atención de reclamos por el estrato asignado Art. 1 a 7 Establece nuevos plazos para realizar, adoptar y aplicar las estratificaciones socioeconómicas urbanas y rurales, en el territorio nacional y precisa los mecanismos de ejecución, control y atención de reclamos por el estrato asignado.

### **Ley 872 de 2003**

Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público y en otras entidades prestadoras de servicios Crea el Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual está enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. Así mismo, establece sus características, requisitos para su implementación y funcionalidad

### **Ley 921 de 2004**

Por la cual se decreta el Presupuesto de rentas y recursos de capital y Ley de apropiaciones para la vigencia fiscal del 1o de enero al 31 de diciembre de 2005 Art. 60 Fija el plazo para que los municipios y distritos realicen y adopten la estratificación socioeconómica y las empresas prestadoras de servicios públicos la apliquen al cobro, una vez haya sido adoptada.

### **Ley 962 del 2005**

Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos Art. 6 Establece que para atender los trámites y procedimientos de su competencia, la Administración Pública deben ponerlos en conocimiento de los ciudadanos en la forma prevista en las disposiciones vigentes, o emplear, adicionalmente, cualquier medio tecnológico o documento electrónico de que dispongan, a fin de hacer efectivos los principios de Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
POLÍTICAS DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DOMICILIARIOS

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## POLÍTICAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

igualdad, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, moralidad y eficacia en la función administrativa. Garantizando los principios de autenticidad, disponibilidad e integridad.

### **Ley 962 del 2005**

Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos Art. 7 Establece que la Administración Pública debe poner a disposición del público, a través de medios electrónicos, las leyes, decretos y actos administrativos de carácter general o documentos de interés público relativos a cada uno de ellos, dentro de los 5 días siguientes a su publicación

### **Ley 962 del 2005**

Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos Art. 8 Determina la información que todos los organismos y entidades de la Administración Pública deben tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo

### **Decreto Nacional 2150 de 1995**

Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios, existentes en la administración pública Art. 16 Determina que cuando las entidades de la Administración Pública requieran comprobar la existencia de alguna circunstancia necesaria para la solución de un procedimiento o petición de los particulares, que obre en otra entidad pública, deben proceder a solicitar a esta segunda entidad, el envío de dicha información, no correspondiendo así la carga de la prueba, al usuario. Así mismo, establece como prioritaria la atención de dichas peticiones.

### **Decreto Nacional 565 de 1996**

Por el cual se reglamenta la ley 142 de 1994, en relación con los fondos de solidaridad y redistribución de ingresos del orden departamental, municipal y distrital para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Define la naturaleza y operación de los fondos de solidaridad y redistribución de ingresos, las fuentes de recursos para otorgar subsidios a través de los mismos y el manejo de sus superávits

Este documento es propiedad de la Administración Central del Municipio de Santiago de Cali. Prohibida su reproducción por cualquier medio, sin previa autorización del señor Alcalde.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
POLÍTICAS DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DOMICILIARIOS

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

## POLÍTICAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

### **Decreto Nacional 1538 de 1996**

Por el cual se reglamenta el Título VI, Capítulo IV de la Ley 142 de 1994 y el Artículo 34 de la Ley 188 de 1995, sobre estratificación socioeconómica Art. 1 a 17 Reglamenta las funciones de los gobiernos departamentales de que tratan los numerales 7, 11, 12 y 13 del artículo 101 de la Ley 142 de 1994 y otros aspectos relacionados con la ejecución de ésta.



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
POLÍTICAS DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DOMICILIARIOS

SISTEMAS DE GESTIÓN  
SGC - MECI - SISTEDA

POLÍTICAS DE SERVICIOS PÚBLICOS  
DOMICILIARIOS

Elaborado por:	Cargo: No Aplica	Fecha: /jul/2009	Firma
Revisado por:	Cargo:	Fecha: /jul/2009	Firma
Aprobado por:	Cargo:	Fecha: /jul/2009	Firma