
	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Administrativa	<b>CÓDIGO</b>	AGAG.01
	<b>GUÍA</b>	Guía Servicios Públicos	<b>VERSIÓN</b>	4

## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>1. OBJETIVO DE LA GUÍA .....</b>	<b>1</b>
<b>2. ALCANCE.....</b>	<b>1</b>
<b>3. MARCO NORMATIVO Y LEGAL.....</b>	<b>1</b>
<b>4. DEFINICIONES Y/O SIGLAS.....</b>	<b>1</b>
<b>5. DESARROLLO DE LA GUIA.....</b>	<b>2</b>
<b>6. BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>15</b>
<b>7. CONTROL DE CAMBIOS.....</b>	<b>15</b>

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Administrativa	<b>CÓDIGO</b>	AGAG.01
	<b>GUÍA</b>	Guía Servicios Públicos	<b>VERSIÓN</b>	4

## INTRODUCCIÓN

La presente guía se ha desarrollado con el fin de dar a conocer las políticas que ha establecido la Unidad Administrativa Migración Colombia para estandarizar el manejo y control de los servicios públicos domiciliarios de: Acueducto, Alcantarillado, Aseo, Energía Eléctrica, Gas Natural, Telefonía fija, Telefonía móvil, Servicio de Internet y Televisión por Cable.

### 1. OBJETIVO DE LA GUÍA

Gestionar, registrar y controlar el consumo de servicios públicos y privados para el seguimiento de los aspectos e impactos ambientales y el pago oportuno de los mismos en las regionales, puestos de control migratorio, centros facilitadores y oficinas del nivel central de Migración Colombia.

### 2. ALCANCE


Esta Guía aplica para los servicios públicos del Nivel Central, Regionales, Centros Facilitadores y Puestos de Control Migratorio de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia

### 3. MARCO NORMATIVO Y LEGAL.

- Decreto 111 de 1996 Estatuto Orgánico del Presupuesto Artículo 44.
- Ley 142 de 1994 Art 9, Art 12, Art 149, Art 150, Art 152 -159
- Decreto 1737 de 1998 Por el cual se expiden medidas de austeridad y eficiencia
- Directiva Presidencial 09 del 2018
- Ley 1952 del 28 Enero de 2019 Código General Disciplinario Art 54 No. 6.

### 4. DEFINICIONES Y/O SIGLAS

- **Acueducto:** Conducto artificial subterráneo o elevado sobre arcos para conducir las aguas.
- **Alcantarillado:** Conjunto de alcantarillas de una población.
- **Telefonía:** Transmisión a distancia de los sonidos por corrientes de ondas eléctricas.
- **Energía:** Fuerza causada por una corriente de partículas, como electrones, protones.
- **Gas:** Combustible de composición semejante al del alumbrado, que se obtiene por tratamiento industrial de la nafta y que se distribuye en redes urbanas.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Administrativa	<b>CÓDIGO</b>	AGAG.01
	<b>GUÍA</b>	Guía Servicios Públicos	<b>VERSIÓN</b>	4

## 5. DESARROLLO DE LA GUIA.


### 5.1. REQUISITOS

- Se deben seguir los lineamientos del procedimiento **AGAP.06 Seguimiento y control de Servicios Públicos y/o Privados.**
- Las facturas deben ser originales o generadas por algún medio electrónico de la empresa prestadora de servicios públicos (página web) utilizando el número de cuenta Contrato que registra a Migración Colombia como titular y generar el formato **AGAF.09 Certificación de cumplimiento pagos de servicios públicos** expedido por el Coordinador Grupo de Proceso de Apoyo, Coordinador Centro Facilitador y/o Coordinador Puesto Migratorio solicitando el pago del servicio.
- Certificado de disponibilidad presupuestal con saldo disponible firmado por el encargado de presupuesto.

### 5.2. Responsabilidades.

#### 5.2.1. De los Coordinadores Grupo de Proceso de Apoyo, Coordinadores Centros Facilitadores y/o Coordinadores Puestos de Control Migratorios, Coordinador Administrativo y Jefe Oficina de Tecnología de la Información.

- Velar por que las empresas de servicios públicos presten un óptimo servicio.
- Verificar que las Empresas Prestadoras del Servicio Público y/o privado no estén realizando cobros injustificados como intereses de mora, cobros por reconexión del servicio o cualquier otro cargo no contemplado dentro del proceso; de ser así, éstos cargos serán asumidos por el funcionario responsable de la generación de dicho cobro.
- Si la Regional cuenta con los recursos disponibles en Caja menor creados para tal fin, los servicios públicos serán pagados con cargo a la Caja Menor.
- Reportar de manera mensual los soportes de gastos de caja menor según los lineamientos de la de la **Guía apertura y constitución cajas menores AGFG.02**
- Reportar de manera mensual, al funcionario encargado de servicios públicos de nivel central y al coordinador grupo de soporte a la gestión regional, los pagos realizados por caja menor mediante el formato de **Seguimiento de**

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Administrativa	<b>CÓDIGO</b>	AGAG.01
	<b>GUÍA</b>	Guía Servicios Públicos	<b>VERSIÓN</b>	4

### Servicios Públicos AGAF.76

- Si la regional no cuenta con recursos se debe radicar en el sistema de Gestión Documental, las facturas originales o las que tramitan por las páginas web de cada una de las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios.

Para realizar la radicación se deben ejecutar los siguientes pasos:


1. Ingresar al sistema de información de gestión documental ORFEO, con el usuario y contraseña del funcionario de la regional o nivel central, encargado de realizar el trámite para pago de servicios públicos.

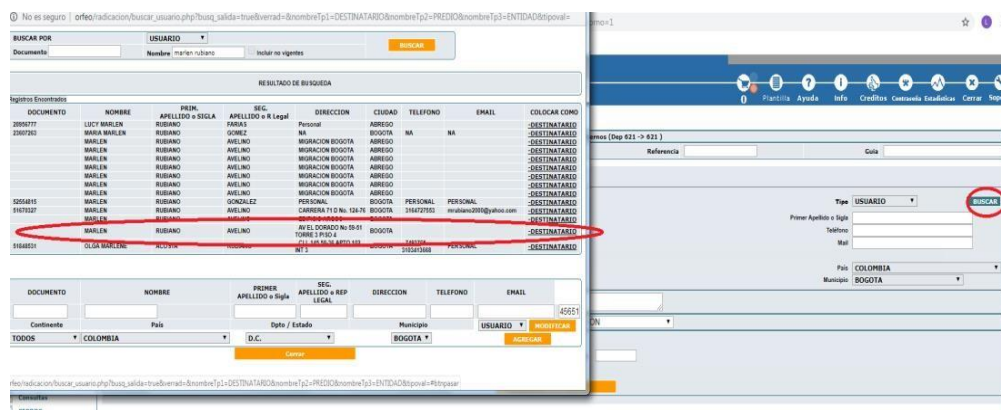


2. Realizado el ingreso al sistema de información de gestión documental, elegir la opción de radicación de internos indicada en la siguiente imagen en un círculo rojo para generar un nuevo radicado.

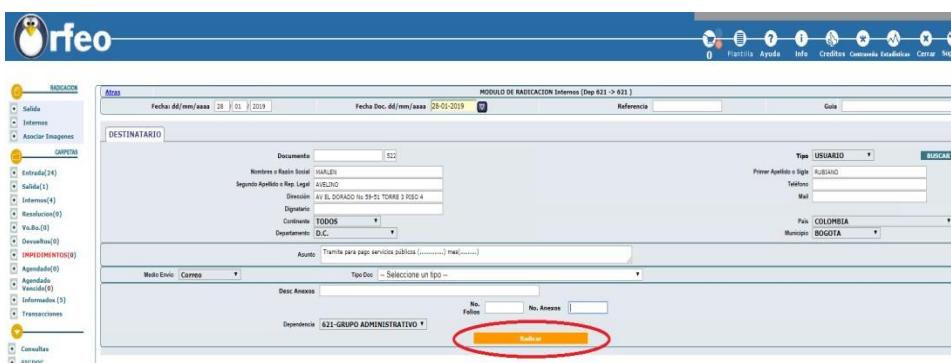


3. Una vez seleccionada la opción internos, buscar el usuario destinatario del radicado que para efectos jerárquicos será al [subdirector(a) administrativo(a) y financiero(a)]

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Administrativa	<b>CÓDIGO</b>	AGAG.01
	<b>GUÍA</b>	Guía Servicios Públicos	<b>VERSIÓN</b>	4




4. Seleccionado el usuario al cual será dirigido el radicado, se procede a ingresar el asunto del radicado, el cual para efectos de estandarización del trámite deberá tener la siguiente escritura según el servicio público a pagar [Trámite de pago de servicios públicos (elegir una o varias de las siguientes opciones: acueducto, alcantarillado, aseo, gas natural, telefonía móvil, telefonía fija e internet) del mes (mes en el cual se realizara el pago) y la sede a la cual se le pagara el servicio público( CFMS, PCM o Nivel Central)] Ejemplo: “Trámite de pago de servicios públicos **acueducto, alcantarillado y aseo** del mes de **enero** de la sede **Nivel Central**”. Una vez ingresado el asunto, se selecciona el tipo de documento, que para este caso es la opción de “**Factura o Informe de Actividades**” posterior a esto se selecciona la opción de radicar.

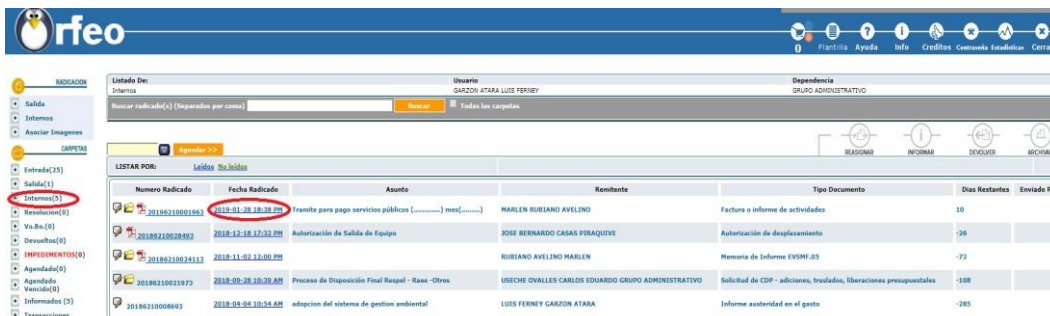


5. Una vez seleccionada la opción de radicar se procede a asociar la imagen, con el archivo digitalizado de la factura de servicios públicos en formato PDF que se requiere pagar desde nivel central.



	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Administrativa	<b>CÓDIGO</b>	AGAG.01
	<b>GUÍA</b>	Guía Servicios Públicos	<b>VERSIÓN</b>	4

1. Seleccionar la carpeta denominada internos, en la cual se encuentra el radicado antes generado y darle click en la fecha del radicado para poder tener acceso a los documentos del mismo como se muestra en la siguiente imagen.




The screenshot shows the 'rfeo' system interface. On the left, there is a sidebar with a tree view under 'RADICACION' and 'CARPETAS'. The 'Internos' folder is selected. The main area displays a table of radicated documents. The table has columns: 'Numero Radicado', 'Fecha Radicado', 'Asunto', 'Remite', 'Tipo Documento', 'Dias Restantes', and 'Enviado Por'. The 'Fecha Radicado' column is highlighted, and a specific date '2018-01-18 18:38:25' is circled in red.

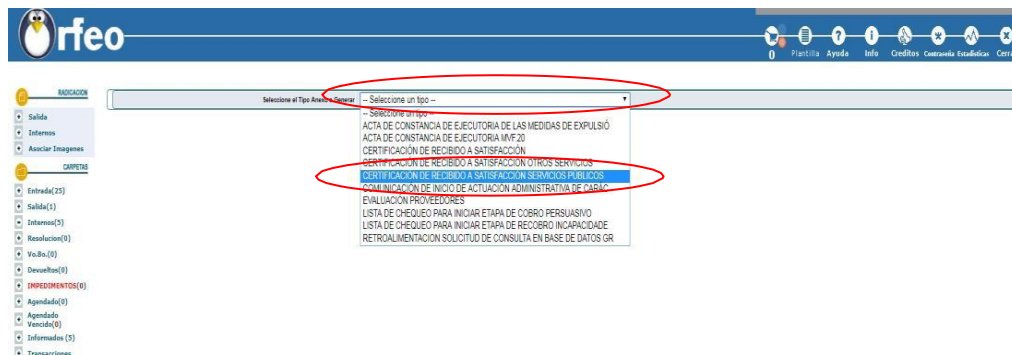
2. Para tener acceso a los documentos debe seleccionar la pestaña denominada documentos y hacer click en la opción de generar anexo pdf como se muestra en la siguiente imagen.



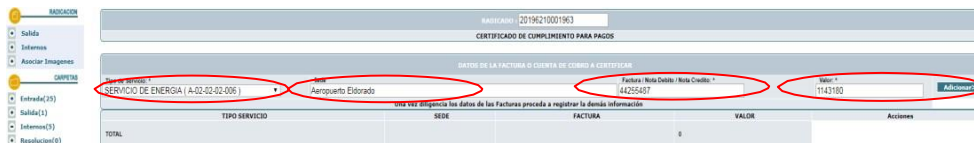
The screenshot shows the 'rfeo' system interface. The 'Documentos' tab is selected in the 'Información de Radicado' section. Below the tabs, there is a table with columns: 'RADICADO', 'TIPO', 'TRD', 'TAMARCO', 'SOL', 'LECTURA', 'CREADOR', 'DESCRIPCION', 'ANEXADO', and 'NUMERADO ACC'. The 'Generar Anexo PDF' option is highlighted in red.

3. Luego de haber seleccionado la opción del anterior paso, desplegar la lista de opciones denominada tipo de anexo y se elige la opción certificado de recibo a satisfacción servicios públicos, para poder tener accesos a plantilla de este documento.


	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Administrativa	<b>CÓDIGO</b>	AGAG.01
	<b>GUÍA</b>	Guía Servicios Públicos	<b>VERSIÓN</b>	4

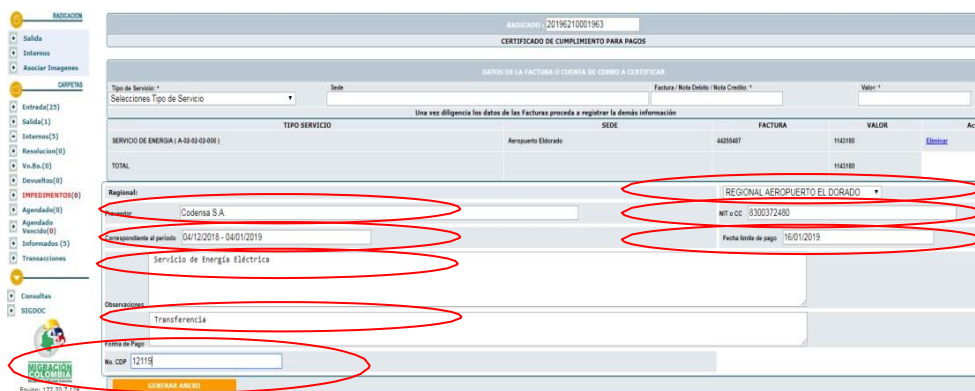


- Una vez se tiene acceso a la plantilla del documento se debe seleccionar o ingresar la información que se encuentra en círculos de la siguiente imagen, que corresponde a los rubros presupuestales que serán afectados con el pago, la sede a la cual se le realizará el pago, la información relacionada con la factura del servicio público; por último, dar click sobre el botón adicionar.

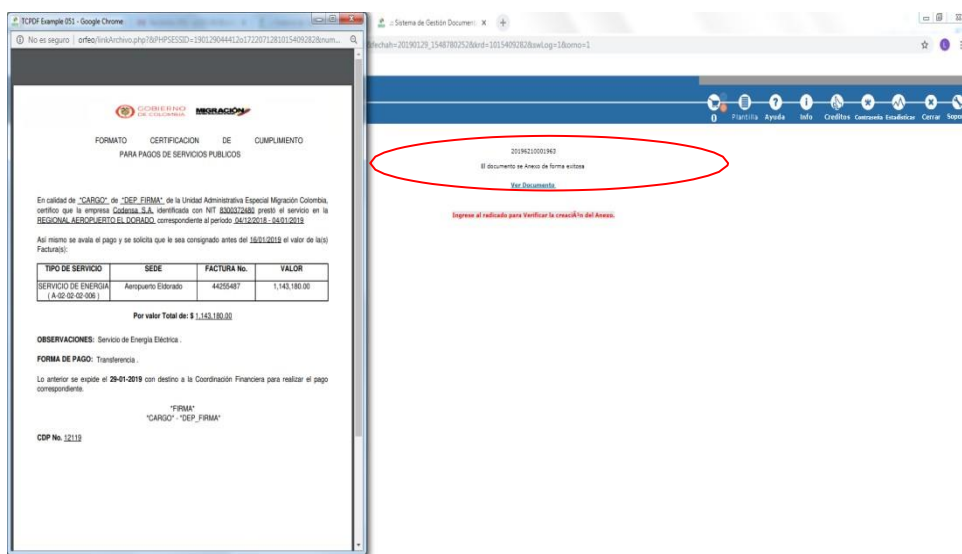


- Después de haber seleccionado adicionar, ingresar la información del nombre, el número de identificación tributaria de la empresa de servicios públicos a la cual se realiza el pago, la regional a la cual pertenece la sede, el periodo de facturación del servicio público, la fecha límite de pago que para efectos de identificación en el documento será la fecha de pago oportuno, las notas aclaratorias si presenta intereses de mora para determinar quién será el responsable de asumirlos y el certificado de disponibilidad presupuestal asignado al servicio. Terminada la captura de la información, seleccionar la opción de generar anexo.


	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Administrativa	<b>CÓDIGO</b>	AGAG.01
	<b>GUÍA</b>	Guía Servicios Públicos	<b>VERSIÓN</b>	4

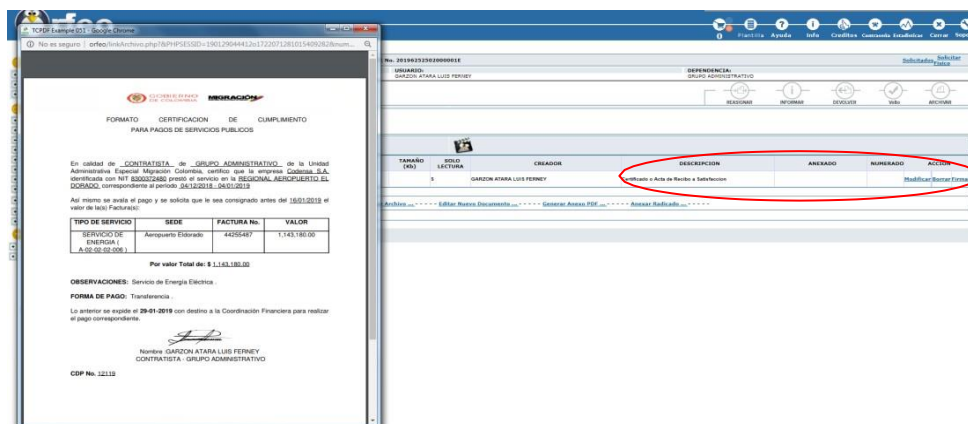


6. Seleccionada la opción de generar anexo, el funcionario podrá ver el documento previo, para revisar la información ingresada antes de ser firmado, en la siguiente imagen se ilustra como poder ver el documento generado.



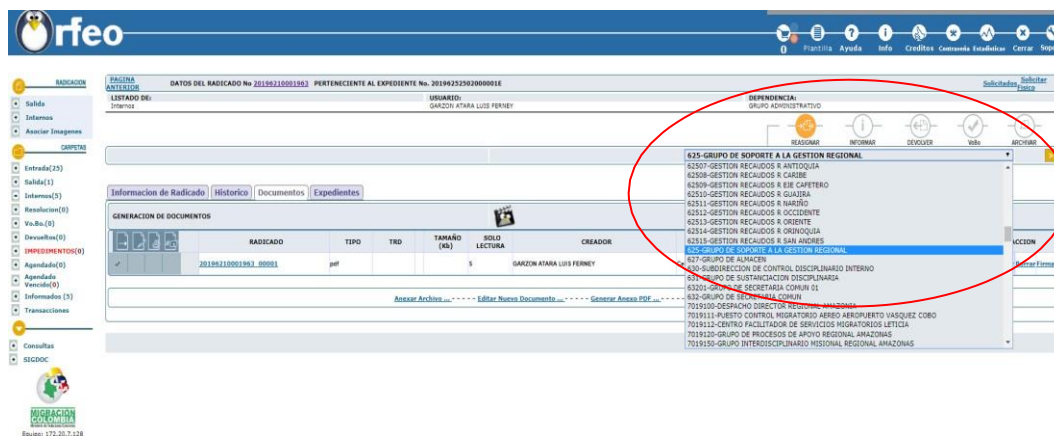
7. Revisado el documento previo se repite el paso 1 y parte del 2 antes de generar anexo PDF, teniendo en cuenta que el documento ya aparece en el radicado generado, quedando pendiente insertar la información y firma del funcionario responsable, para lo cual se debe dar click en firma como se muestra en la siguiente imagen.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Administrativa	CÓDIGO	AGAG.01
	GUÍA	Guía Servicios Públicos	VERSIÓN	4




Reasignar por el Sistema de Gestión Documental los recibos para trámite de pago con **mínimo cinco (5) días hábiles** de anticipación a la fecha de pago oportuna al funcionario del nivel central encargado de tramitar los pagos ante la Subdirección Administrativa y Financiera, adjuntando toda la documentación requerida para el pago del servicio público. Los pasos a seguir son:

1. Realizar la asignación del radicado con todos los documentos adjuntos, luego seleccionar la opción de reasignar, desplegar la lista de grupos de trabajo para elegir el código 625 que pertenece al Grupo de Soporte a la Gestión Regional y por ultimo dar click en las flechas que aparecen en frente de la lista desplegable.




2. Elegido el grupo de soporte a la gestión, seleccionar el nombre del funcionario encargado de revisar la información generada, llevar el control de pagos de servicios públicos y dar continuidad al trámite de pago por parte del Grupo Financiero.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Administrativa	<b>CÓDIGO</b>	AGAG.01
	<b>GUÍA</b>	Guía Servicios Públicos	<b>VERSIÓN</b>	4




- Realizar seguimiento y control al trámite de pago de servicios públicos a través del sistema de gestión documental (radicado ORFEO).
- Reportar a las Empresas Prestadoras del Servicio Público el documento que acredita la transacción, descargándolos del Sistema de Gestión Documental a través del expediente de servicios públicos, para que la entidad cargue el pago en su sistema, evitando el cobro de pagos moratorios y posibles suspensiones de los servicios.
- Remitir la facturas de servicios públicos y/o cuentas de cobro a los comodatarios, **mínimo con cinco (5) días hábiles** de anticipación en virtud de los contratos de comodato firmados con otras entidades
- Verificar el pago oportuno de las sumas que debe cancelar el comodatario por concepto de servicios públicos.
- Informar al nivel central los mantenimientos que se realicen y que generen cobros adicionales en la facturación con relación a la prestación de los servicios públicos.
- Tramitar ante las Empresas prestadoras de servicios públicos, el cambio de identificación de las facturas a nombre de Migración Colombia (Cuando aplique).
- Realizar el registro y control del formato **AGAF 63 Seguimiento trimestral de consumo, combustible y generación de residuos sólidos**

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Administrativa	<b>CÓDIGO</b>	AGAG.01
	<b>GUÍA</b>	Guía Servicios Públicos	<b>VERSIÓN</b>	4

- Elaborar el formato **AGAF.67 Informe de Austeridad del Gasto y Gestión Ambiental**.
- Reportar trimestralmente al profesional o contratista encargado de la implementación del sistema de gestión ambiental los formatos **AGAF.63 Y AGAF.67**

### 5.2.2. Del Coordinador del Grupo Soporte a la Gestión Regional y funcionario responsable del trámite de servicios públicos del Grupo Soporte a la Gestión Regional.

- Crear el expediente único en el sistema de gestión documental Orfeo, para el pago de servicios públicos al inicio de la vigencia.
- Comunicar a las regionales el número de expediente único para el pago de servicios públicos para la vigencia.
- Solicitar el certificado de disponibilidad presupuestal por medio del sistema documental Orfeo, que aseguren los recursos para el pago de servicios públicos al ordenador del gasto correspondiente
- Actualizar el documento **cronograma pago de servicios públicos** a nivel nacional de manera semestral
- Enviar a las regionales, notificaciones de aviso semanal, recordando el pago oportuno de servicios a partir de las fechas consignadas en el documento **cronograma pago de servicios públicos**.
- Revisar que la información remitida por la Regional: Factura / Certificación en el formato **AGAF. 09 Certificación de cumplimiento pagos de servicios públicos**, sea la correcta referente a: Entidad prestadora del servicio, NIT, servicio prestado, periodo, fecha de pago oportuno, número de factura, valor, observaciones y forma de pago. Respecto a las observaciones realizadas por la regional frente a la factura en trámite, verificar que exista la relación de cargos adicionales (intereses moratorios, saldos pendientes, otros cobros). En cuanto a la forma de pago revisar que contenga: Número de cuenta, entidad bancaria, tipo de cuenta, nombre titular de cuenta y NIT.
- Reasignar el radicado por el sistema de gestión documental al grupo financiero. **cuatro (4) días hábiles** antes de la fecha de pago oportuno
- Diligenciar el formato **Seguimiento de Servicios Públicos AGAF.76**, en el

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Administrativa	<b>CÓDIGO</b>	AGAG.01
	<b>GUÍA</b>	Guía Servicios Públicos	<b>VERSIÓN</b>	4

cual se lleva registro ordenado de todos los pagos de facturas y sus comprobantes.

- Remitir al profesional o contratista del sistema de gestión ambiental, el formato **Seguimiento de Servicios Públicos AGAF.76**, mensualmente.
- Monitorear los pagos cargados a los certificados de disponibilidad presupuestal destinados para el pago de servicios públicos, con el objetivo de poder proyectar las adiciones y liberaciones que se requieran.

### 5.2.3. Profesional o Contratista del Sistema de Gestión Ambiental


- Monitorear mediante el formato **Seguimiento de Servicios Públicos AGAF.76** que las regionales y demás dependencias de la entidad envíen de forma oportuna las facturas de los servicios públicos.
- Consolidar los formatos **AGAF.63 Seguimiento Trimestral de servicios públicos, combustible y generación de residuos sólidos**, enviados por los Coordinadores de apoyo administrativos de las regionales de Migración Colombia.
- Revisar los formatos **AGAF.67 Informe de Austeridad del Gasto y Gestiona Ambiental**.
- Preparar y presentar los informes que en su área se requieran para los distintos entes de control.

### 5.2.4. Del Ordenador del Gasto

- El Secretario General, revisa y autoriza el certificado de disponibilidad presupuestal para el pago de los servicios públicos de cada vigencia.

### 5.2.5. Del Grupo Financiero

- Verificar que el formato **AGAF.09 Certificado de cumplimiento pagos de servicios públicos** se encuentre debidamente diligenciado y contenga todos los anexos que se requieren para adelantar el proceso de trámite de pago en el sistema integrado de información financiera SIIF.
- Realizar los trámites necesarios en el sistema integrado de información financiera SIIF, según la guía **AGFG.01 Ejecución Cadena Presupuestal**
- Autorizar el pago de los servicios públicos al área de tesorería de acuerdo al

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Administrativa	<b>CÓDIGO</b>	AGAG.01
	<b>GUÍA</b>	Guía Servicios Públicos	<b>VERSIÓN</b>	4


procedimiento establecido

#### 5.2.6. Medidas de seguridad y control.

- Notificaciones semanales recordándoles el pago de los servicios públicos y/o privados y la radicación oportuna en el sistema de gestión documental, cuando el pago se realice por cadena presupuestal.
- Cada mes los coordinadores de apoyo reportaran el pago de servicios públicos por medio de caja menor mediante el formato de **Seguimiento de Servicios Públicos AGAF.76**
- Cada trimestre, el profesional o contratista encargado del Sistema de Gestión Ambiental realiza la consolidación del consumo facturado utilizando el formato **AGAF.63 Seguimiento trimestral de consumo de servicios públicos, combustible y generación de residuos sólidos y AGAF.67 Informe de Austeridad del Gasto y Gestión Ambiental**, para identificar las variaciones en los consumos y valores facturados. Cuando la variación supera más del 5% del consumo normal se generan las alertas a los Coordinadores Grupo de Proceso de Apoyo, Coordinadores Centros Facilitadores y/o Coordinadores Puestos de Control Migratorios, Coordinador Administrativo, solicitando la justificación y la adopción de medidas para reducir el consumo, mediante correo electrónico.
- Semanalmente el funcionario responsable del trámite de servicios públicos del Grupo Soporte a la Gestión Regional, realiza el seguimiento a los pagos mediante el registro de radicación de servicios en el Sistema de Gestión Documental para asegurar que el pago se realice de manera oportuna y no genere intereses moratorios.

#### 5.2.7. Recomendaciones Finales

- Los coordinadores de apoyo administrativo deben gestionar ante las Empresas de Servicios Públicos (E.S.P) o privados mediante solicitud escrita, la posibilidad de conseguir las facturas por medio electrónico para agilizar el trámite de pago.
- Para agilizar el trámite de pago de las facturas de los centros facilitadores y/o puestos de control migratorios, la documentación debe ser firmada por el Coordinador del Centro Facilitador y/o Coordinador del Puesto de Control Migratorio.
- Desde el nivel central se controlará el pago de servicios públicos para lo cual

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Administrativa	<b>CÓDIGO</b>	AGAG.01
	<b>GUÍA</b>	Guía Servicios Públicos	<b>VERSIÓN</b>	4


semanalmente se recordara el pago mediante correo electrónico.

## 6. BIBLIOGRAFIA.

No aplica toda vez que todas las acciones son de manejo interno y se han creado de acuerdo con las necesidades del proceso.

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Fecha y Número de acta de aprobación</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
1	Resolución 1188 del 8 de diciembre de 2012	Profesional Subdirección Administrativa y Financiera	Natalia Irina Vanegas Profesional Oficina Asesora de Planeación	María Noelia Vélez Subdirectora Administrativa y Financiera	Creación
2	Directiva 037 del 3 de diciembre de 2015	Marcela Manrique Castro Coordinadora Grupo Administrativo Jimmy Enrique Gaitán Enlace SIG	Rolando Garnica Arias Coordinador Desarrollo Organizacional	Rosemberg Leguizamón Vargas Representante para la Alta Dirección del SIG	Se ajustó información de las responsabilidades de los numerales 7.1 y 7.2. Se eliminó el Anexo 3 relacionado con el calendario de vencimiento de servicios públicos. Se adicionó como Anexo la Hoja de Ruta

		UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
		PROCESO	Gestión Administrativa	CÓDIGO	AGAG.01
		GUÍA	Guía Servicios Públicos	VERSIÓN	4
Versión	Fecha y Número de acta de aprobación	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Descripción del Cambio
3	Acta No. 176 de mesa técnica de calidad del 14/03/2019	Luis Ferney Garzón  Enlace SIG – Gestión Administrativa	María Alejandra Bohórquez Ávila Gestora Gestión Administrativa  Sandra Patricia Mesa Murcia Gestora Oficina Asesora de Planeación	Mesa Técnica de Calidad	Se incluyó información de nuevas responsabilidades, el paso a paso de radicación, trámite y reasignación en el sistema de gestión documental (Orfeo); se tienen en cuenta los controles en las medidas de seguridad y control y se retiran anexos ya que son nombrados
4	10/01/2020 Acta N° 002	Luis Ferney Garzón  Enlace SIG – Gestión Administrativa	María Alejandra Bohórquez Ávila  Gestora Gestión Administrativa	Juan Camilo Gonzalez Representante para la Alta dirección del SIG  Mesa técnica de calidad	Se realiza modificación de las responsabilidades y el orden de ejecución de las actividades por parte de los involucrados en el pago y control de los servicios públicos de las sedes de la entidad a nivel nacional