

# ACCESO A SERVICIOS



La llave para vivir en Colombia



Hanns  
Seidel  
Stiftung



FUNDACION  
ProBono



Universidad del  
**Rosario** | Facultad de  
Jurisprudencia



En este capítulo usted podrá encontrar una guía detallada sobre el acceso a los servicios esenciales en Colombia, tales como los servicios públicos domiciliarios (energía eléctrica, gas combustible, telefonía pública, acueducto, aseo y alcantarillado) y los servicios financieros como cuentas de ahorro, giros internacionales y el uso de aplicaciones bancarias como Nequi y Daviplata.

Al final encontrará un directorio con información sobre las entidades que se mencionan.

# SERVICIOS PÚBLICOS



## ¿Qué son los servicios públicos esenciales?

Es un conjunto de actividades que satisfacen las necesidades de las personas, generalmente esenciales, y deben ser ofrecidos en forma universal, obligatoria, continua y en condiciones de igualdad.

Son brindados por determinadas entidades, por lo general el Estado, y pueden ser prestados a través de empresas públicas o privadas.

## ¿Cuáles son los servicios públicos esenciales en Colombia?

- a. Banca Central
- b. Servicio de salud y pensiones
- c. Servicios públicos domiciliarios
- d. La administración de justicia
- e. El servicio que presta el Instituto Nacional Penitenciario, 'Inpec'
- f. La prevención y control de incendio
- g. Las actividades de la Dirección de Aduanas e Impuestos Nacionales, 'Dian'
- h. La explotación del Petróleo y educación
- i. El transporte público aéreo, marítimo, fluvial, férreo, masivo y terrestre y su operación en el territorio nacional



## ¿Cómo puede acceder a los servicios públicos esenciales una persona migrante?

### a. Servicio de salud y pensiones

Puede consultar esta información en el documento llamado "Seguridad social".



### b. Servicios públicos domiciliarios

Son aquellos que se prestan en forma universal, continua, eficiente, obligatoria, en igualdad de condiciones y calidad para toda la población. La Ley ha establecido que son servicios públicos domiciliarios los siguientes: acueducto, alcantarillado, aseo, energía, gas combustible y telefonía pública.

## Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Al hablar de acueducto se hace referencia al servicio de distribución de agua para el consumo humano, incluida su conexión y medición; el servicio de alcantarillado consiste en la recolección de residuos, principalmente líquidos por medio de tuberías y conductos, evacuando aguas residuales o de lluvia y el servicio de aseo incluye el mantenimiento y limpieza de la ciudad o municipio donde reside.



### ¿Cómo se realiza el trámite de instalación?

A través de la Empresa de Servicios Públicos encargada del acueducto y alcantarillado del lugar de su domicilio, para lo cual la entidad encargada le solicitará los siguientes requisitos:

- Aportar copia de la cédula de extranjería o documento vigente en Colombia que acredite su situación migratoria regular;
- Paz y salvo por todo concepto con la Empresa de Acueducto y Alcantarillado;
- El lugar donde se quiere instalar debe tener listas las instalaciones hidráulicas internas y el espacio para la instalación y;
- Ser propietario o poseedor del bien inmueble y aportar los documentos que lo identifiquen para tal fin\*.

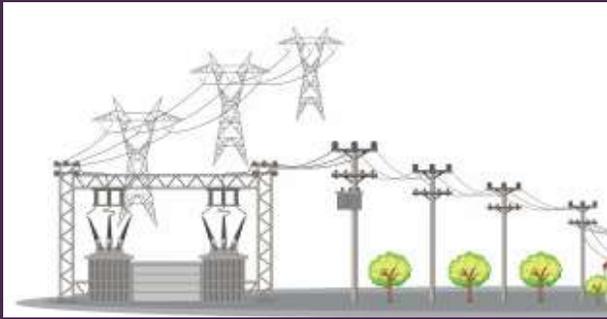
Una vez cumpla con los requisitos señalados, deberá dirigirse a la respectiva empresa de servicios públicos y radicarlos, con el fin de esperar visita técnica del personal encargado para iniciar la instalación.

*\*En el caso que usted como Migrante no sea el propietario de la casa o apartamento donde se realizará la instalación, el encargado para iniciar este proceso será el propietario de la casa o apartamento.*

### ¿Cuánto cuesta el servicio?

En el caso de acueducto y alcantarillado, el cobro tiene dos componentes: Un cargo fijo, que se cobra por usuario, mensual o bimestralmente, y que busca compensar los costos en que incurren los prestadores de servicios públicos domiciliarios para garantizar la disponibilidad del servicio y un cargo por metro cúbico consumido, que busca retribuir los demás costos de prestación del servicio.

El valor de este servicio dependerá del estrato socioeconómico en donde se encuentre ubicado el bien inmueble y del consumo en el hogar.



## Energía

Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario, incluida la conexión y medición.

### ¿Cómo se realiza el trámite de instalación?

A través de la Empresa de Servicios Públicos encargada del suministro de energía del lugar de su domicilio, para lo cual la entidad encargada le solicitará los siguientes requisitos:

- Aportar copia de la Cédula de extranjería o documento vigente en Colombia que acredite su situación migratoria regular;
- Cualquier documento que lo acredite como propietario del bien inmueble (escritura pública de la compraventa otorgada por un notario, minuta del contrato de compra venta, contrato privado de compra venta, entre otros);
- En caso de no ser propietario debe allegar una autorización vigente y legalizada notarialmente;
- Mapa (croquis) de la ubicación de su propiedad.

### ¿Cuál es el proceso para la instalación?

La empresa verifica el cumplimiento de los requisitos solicitados y las condiciones técnicas; luego de validarse el cumplimiento de los requisitos se entrega el presupuesto de acuerdo al trabajo a ejecutar y solo después de la firma del contrato de suministro eléctrico y el pago del servicio de luz de acuerdo al pliego tarifario vigente, se ejecutan los trabajos.

Finalmente se procede con la instalación del trabajo solicitado, es decir, la puesta en servicio de la conexión de luz.

### ¿Cuánto cuesta el servicio?

La tarifa reúne un conjunto de valores que paga mensualmente el cliente por su consumo y disfrute del servicio de energía eléctrica. La medida del consumo se hace con los medidores que acumulan durante un mes la cantidad de kilovatios hora (kWh) utilizados por cada cliente. El precio de cada kWh resulta de sumar los costos en los que incurren las empresas prestadoras para brindar el servicio de energía eléctrica a sus clientes.

El valor de la factura de energía es el resultado de multiplicar los kWh consumidos por el cliente por el costo unitario de cada kilovatio. El valor de este servicio dependerá del estrato socioeconómico en donde se encuentre ubicado el bien inmueble y del consumo en el hogar.

## **Gas Natural**

Es una fuente de energía de bajo precio para los hogares y es uno de los principales combustibles utilizados en la cocina de la población colombiana.



### **¿Cuáles son los pasos que debe seguir para disfrutar del gas natural?**

- Comunicarse con la línea nacional de servicio al cliente (195) y solicitar la conexión a la red de gas natural de su domicilio.
- Presentar al asesor su cédula de extranjería o documento vigente que acredite la permanencia regular del extranjero en Colombia antes de iniciar cualquier requerimiento.
- Contratar el suministro de gas natural.

### **¿Cuánto cuesta el servicio?**

Las tarifas de los consumos de los estratos 1 y 2 tienen subsidio, que es una ayuda económica que se otorga para pagar la tarifa del servicio. En general, la factura se divide en costos variables, ligados al consumo en sí y un costo fijo, relacionado con lo que el cliente paga por la administración y la logística a cargo del distribuidor.

### **¿Qué es el Gas Propano?**

El gas propano se utiliza mayoritariamente en zonas rurales donde no hay acceso al gas natural, ya que necesitan una alternativa energética para realizar sus actividades diarias. Los tres principales usos del gas propano son la calefacción, el calentamiento del agua y la cocina.



## **Telefonía pública y telefonía móvil**

Existen diversos proveedores de telecomunicaciones en Colombia, los cuales comercializan diversos planes de comunicación, en los que se incluyen, navegación en internet, llamadas telefónicas y mensajes de texto.

### **¿Cómo se realiza el trámite de instalación?**

Para solicitar un plan con un cargo fijo mensual, deberá acudir de manera presencial con la cedula de extranjería original al proveedor de servicios de su elección (Claro, Movistar, Tigo, entre otros), decidir cuál es el que se adapta a su necesidad y dependerá de ello el valor a pagar por los servicios contratados.

Si por el contrario no cuenta con cedula de extranjería, podrá acudir a cualquier almacén de cadena o proveedor de servicios y adquirir una sim card o chip de celular en un plan prepago, el cual no depende de un contrato si no que este se paga antes de usar el servicio que necesitamos y que elegimos acorde a nuestra capacidad de pago y necesidades.



# Servicios financieros

## ¿Qué son los servicios financieros?

Son actividades que se realizan con el fin de movilizar los recursos económicos de las personas, los cuales están relacionados al ámbito de la generación del dinero, entre los cuales se mencionan, el acceso a las cuentas de ahorro, cuentas corrientes, CDTs, préstamos bancarios, entre otros.

## ¿Cómo acceder a ellos?

Como migrante usted tiene la posibilidad de acceder a créditos de consumo, comercial, vivienda y microcrédito, entre otros, pero se debe tener en cuenta que las exigencias cambian dependiendo del banco y el tipo de producto que se quiere adquirir.

Actualmente USAID está desarrollando una app para que los migrantes puedan acceder al sistema financiero, su nombre es T paga y se espera que esté disponible para descarga a partir de diciembre de 2020. El único requisito para acceder a ella es contar con PEP, cédula de extranjería o pasaporte

Así mismo, se podrá proceder de forma virtual con la apertura de una cuenta bancaria. En la práctica encontramos que el banco que ha sido más flexible con la apertura de estas cuentas es el Banco Colpatría. A continuación podrán encontrar el Link en donde podrán solicitar la cuenta bancaria. <https://bit.ly/2HtVCZm>

Las dos condiciones generales son: tener cédula de extranjería o documento vigente que acredite la situación migratoria regular del extranjero en Colombia y el cumplimiento de la capacidad de pago y puntaje crediticio que dé como requerimiento el banco.

Si una persona va a solicitar un crédito y desea que el trámite sea adecuado, es importante que cuente con una vida crediticia.

## **¿Qué es la vida crediticia?**

Es un historial conformado por la información de los créditos, saldos pendientes, deudas contraídas con entidades financieras y los compromisos adquiridos con establecimientos de comercio durante toda la vida y se relaciona el cumplimiento con el pago de las obligaciones.

Si es una persona cumplida y responsable tendrá un reporte positivo y si por el contrario es una persona que no es puntual con los pagos, será reportada de forma negativa en las centrales de riesgo.

Se puede acceder al sistema financiero a través de cuentas de ahorro, cuentas de crédito, cuentas de inversión, carteras colectivas, certificado de depósito a término (CDT), que pueden solicitarse en cualquiera de los bancos que se encuentran en el territorio nacional tales como:

Banco Agrario de Colombia

Banco AV Villas

Banco Caja Social

Banco de Occidente

Banco Granahorrar

Banco Popular

Bancoldex

Bancolombia

BBVA

Banco de Bogotá

Citi Colombia

Colpatria

Davivienda

GNB sudameris



## ¿Por qué es importante acceder al sistema financiero?

Es importante precisar que además de estos servicios, los bancos ahora venden seguros para el individuo interesado. Estos seguros pueden ser:

- Seguro de vida - Seguro SOAT.
- Seguros libres (Protección para individuo, para la familia o para los bienes).
- Seguros Deudores (cubre riesgos asociados al otorgamiento de préstamos con el fin de evitar asegurar el pago de un crédito o de las garantías que lo respaldan).
- Este seguro de vida dejar deudas a familiares.
- Seguro de incendio o terremoto.
- Seguro de hurto.

Los precios varían y si en dado caso se está interesado en adquirir alguno, se deberá comunicar con el respectivo banco.

## ¿Cómo funcionan los giros internacionales?

Se pueden hacer giros y recibir giros internacionales a través de plataformas como Efecty, la cual cuenta con empresas aliadas como giros y finanzas agente de Western Union.



## ¿Qué se necesita para recibir giros?



Presentar cédula de ciudadanía, pasaporte, PEP o cédula de  
extranjería e informar el código de transferencia  
Nombres y apellidos del remitente del giro internacional  
País o la ciudad de origen de donde envían el giro internacional  
Valor del giro

## ¿Qué se necesita para enviar giros?



Nombres y Apellidos del destinatario

País de destino



Información básica, domicilio



Huella del remitente

## Aplicaciones bancarias

**1. App Daviplata:** Es una plataforma por medio de la cual se puede enviar y sacar dinero de forma fácil a través del celular.

¿Cómo activar la cuenta?

1. Se debe descargar la aplicación Daviplata por App Store o Google Play.
2. Cuando se inicie la aplicación debe indicarse tipo y número de documento.
3. Luego solicitará foto del documento de identificación.
4. Luego solicitará unos datos.
5. Enviará un código de 6 dígitos que debe ingresarse a la página.
6. Aceptar términos y condiciones

Para recargar la cuenta se puede acudir a giros nacionales, giros internacionales, desde una cuenta Davivienda, oficinas Davivienda y desde otros bancos.

Con esta aplicación se pueden hacer recargas de minutos, compras, pago de servicios, sacar plata desde cajeros Davivienda y pasar plata de celular a celular.

**2. App Nequi:** A través de esta plataforma se puede enviar plata gratis a otras cuentas Nequi.



1. Se pueden crear metas de ahorro automáticas.
2. Se puede crear una tarjeta Nequi por medio de la cual se puede pagar en línea en Colombia y en el exterior.
3. Se puede recargar el celular, traer plata de PayPal, pagar PlayStation, Xbox, etc.
4. También se puede pagar en diversos negocios con datafonos Redebán y códigos QR Nequi y de Bancolombia.

# DIRECTORIO

## Directorio de Entidades - Acceso a Servicios Públicos

Claro  
Tigo  
Movistar

## Teléfono de contacto

08001230611  
+57 1 5885204  
018000513287

Otros servicios públicos son prestados por diferentes entidades, dependiendo su ubicación, a continuación algunas líneas de contacto:

## Servicio de acueducto y alcantarillado

Empresa de acueducto y alcantarillado  
(Bogotá)

Acueducto del sur S A E S P (Jamundí,  
Valle)

Acueductos del Norte S A  
(Barranquilla, Atlántico)

Acueductos La Enea S A S E S P  
(Manizales)

Acueducto de los Andes S A E S P  
(La Calera)

Línea gratuita 116  
fuera de Bogotá 01-8000116-007

+57 3146824574

(5) 3582226

(6) 8747819

(1) 7021840

### Servicio de energía

Energía Enel - Condensa	(1) 7115115
Empresas públicas de Medellín	(4) 4444115
Enerpereira	(6) 3151516

### Servicio de Gas Natural

Vanti	3078121
-------	---------

### Servicio de gas

Colgas	(1) 4200100
Agas LTDA	3108586211
Gas Max	(1)4091323

**Importante tener en cuenta que los anteriores contactos, son solo de algunas Compañías que prestan servicios en Colombia.**