

**ALCALDIA DE  
BUCARAMANGA**

**UNIDAD TÉCNICA DE  
SERVICIOS PÚBLICOS.**

**U.T.S.P**

**2020**

## **MISION**

ATENDER LAS DEMANDAS DE LOS USUARIOS Y SUSCRIPTORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN EL PROPOSITO DE CONTRIBUIR EFICAZMENTE CON EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS HABITANTES DE LA CIUDAD, EN EL MARCO DE LA EFICACIA Y LA ECONOMIA, PARTIENDO DE UN PROCESO EDUCATIVO QUE INVOLUCRE A LOS USUARIOS Y PRESTADORES PARA LA CONSTRUCCIÓN CONCERTADA DE UNA CULTURA PÚBLICA DE USO RACIONAL Y RESPONSABLE DE LOS SERVICIOS. ARMONIZANDO LAS RELACIONES DE EQUIDAD Y PARTICIPACIÓN, EN EL MARCO DE LAS POLITICAS DEL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO.

## **VISION**

LA UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS ES UNA INSTANCIA ASESORA DEL DESPACHO DEL SEÑOR ALCALDE, QUE BUSCA A TRAVES DE LA PLANEACIÓN PROSPECTIVA, LA EVALUACIÓN Y LA CONCERTACIÓN, DESARROLLAR LOS MECANISMOS QUE NOS PERMITAN APOYAR LAS ORIENTACIONES EN MATERIA DE SERVICIOS PÚBLICOS, FUNDAMENTADA EN LOS PRINCIPIOS DE SOLIDARIDAD, TRANSPARENCIA, EQUIDAD SOCIAL Y LA CULTURA CIUDADANA DE LA PARTICIPACIÓN LIDERADA POR LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL, GARANTIZANDO EL MEJORAMIENTO SOSTENIBLE DE LA CALIDAD DE VIDA Y BIENESTAR DE LOS HABITANTES DE LA CIUDAD DE BUCARAMANGA.

## **CREACION:**

MEDIANTE ACUERDO 014 DEL 06 DE JUNIO DEL 2002 EMANADO DEL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL, SE CREO LA UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

EL DECRETO 0060 DE 2013 MODIFICO EL DECRETO 235 DEL 14 DE NOVIEMBRE DEL 2002 POR EL CUAL SE ESTABLECIO LA ESTRUCTURA DE LA UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA Y SE FIJARON LAS FUNCIONES GENERALES DE LA MISMA.

### **EJERCICIO DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL A LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.**

EL DECRETO 990 EN SUS ARTICULOS 1 Y 3, DICE: LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, EN DESARROLLO DE LA FINALIDAD SOCIAL DEL ESTADO, EJERCERA LA FUNCIÓN PRESIDENCIAL DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL, DE ACUERDO CON EL NIVEL DE RIESGO, CARACTERISTICAS Y CONDICIONES DE LAS PERSONAS PRESTADORAS, ATENDIENDO LOS SIGUIENTES PRINCIPIOS:

1-GARANTIA A LOS USUARIOS DEL ACCESO A LOS SERVICIOS Y SU PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN Y FISCALIZACIÓN DE SU PRESTACIÓN.

2-LIBERTAD DE COMPETENCIA Y NO UTILIZACIÓN ABUSIVA DE LA POSICIÓN DOMINANTE.

3-PRESTACION CONTINUA E ININTERRUMPIDA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, SIN EXCEPCIÓN ALGUNA, SALVO CUANDO EXISTAN RAZONES DE FUERZA MAYOR. CONTROL Y VIGILANCIA DE LAS NORMAS Y DE LOS PLANES Y PROGRAMAS SOBRE LA MATERIA.

4- CONTROL Y VIGILANCIA DE LA OBSERVANCIA DE LAS NORMAS Y DE LOS PLANES Y PROGRAMAS SOBRE LA MATERIA.

5-ORGANIZACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y ASISTENCIA TECNICA.

6-RESPECTO DEL PRINCIPIO DE NEUTRALIDAD, A FIN DE ASEGURAR QUE NO EXISTA NINGUNA PRACTICA DISCRIMINATORIA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

7-INTEGRALIDAD EN LOS ANALISIS DE GESTIÓN Y RESULTADOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS PUBLICOS SOMETIDOS A SU INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL.

8-PREVALENCIA DEL INTERES GENERAL SOBRE EL INTERES PARTICULAR EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

EL DECRETO NUMERO 235 DE 2002 EN SU ARTICULO PRIMERO DICE:..” LA UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS ES UNA INSTANCIA DEL NIVEL ASESOR, DEPENDIENTE DEL DESPACHO DEL SR. ALCALDE, CREADA PARA ORIENTAR LA POLITICA MUNICIPAL EN MATERIA DE SERVICIOS PÚBLICOS, BAJO PRINCIPIOS DE EXCELENCIA TECNICA, TRANSPARENCIA, OPORTUNIDAD, EQUIDAD Y EFICIENCIA, DENTRO DE LA RAZON DE SER DEL ESTADO COMO ES EL SERVICIO A LA COMUNIDAD, LA SATISFACIÓN DE NECESIDADES Y LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS COLECTIVOS E INDIVIDUALES.

LA UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS BUSCARA ANTE TODO LA DEFENSA Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL (OS) USUARIO ( S ) ORIENTADOS A PROMOVER LA PROSPERIDAD GENERAL.

## **POLITICA DE LA CALIDAD.**

LA UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (U.T.S.P) PRESTA OPORTUNA Y EFICIENTEMENTE SERVICIOS A LA COMUNIDAD EN GENERAL, EN ESPECIAL A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, ACORDE A SUS NECESIDADES, LAS EXIGENCIAS DEL MEDIO Y EN CUMPLIMIENTO DE LA CONSTITUCIÓN POLITICA, Y LA LEY 142 DE 1994. CENTRADA EN UN SISTEMA DE GERENCIA PARTICIPATIVA QUE PROCURA EL USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS Y EL COMPROMISO DE TODOS LOS SERVIDORES PÚBLICOS ADSCRITOS PARA ESTAR A LA VANGUARDIA DE LOS CONOCIMIENTOS, TÉCNICAS Y METODOLOGIAS QUE CONTRIBUYAN AL DESARROLLO DE LA COMPETITIVIDAD Y A LA MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD.

## OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- LOGRAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE A TRAVES DE LA PRESTACIÓN OPORTUNA Y EFICIENTE DE LOS SERVICIOS A LA COMUNIDAD EN ESPECIAL A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.
- ESTABLECER UNA HERRAMIENTA QUE NOS PERMITA A LA UNIDAD TÉCNICA, EL CUMPLIMIENTO DE LA CONSTITUCIÓN, LA LEY 142 DE 1994, EN CONCORDANCIA CON LA LEYES POSTERIORES Y DECRETOS.
- GESTIONAR LOS RECURSOS NECESARIOS PARA APOYAR LA IMPLEMENTACIÓN Y EL MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL DE CALIDAD Y DE NUESTRA ENTIDAD, CON EL PROPOSITO DE SATISFACER A LOS USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS Y A LA COMUNIDAD EN GENERAL.
- PROPICIAR Y GENERAR ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS A TRAVES DE LOS COMITÉS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.
- CONSOLIDAR Y FORTALECER LA FORMACIÓN INTEGRAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS ADSCRITOS A ESTA UNIDAD TÉCNICA, BUSCANDO ALCANZAR LA EXCELENCIA EN LA APROPIACIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO A LA COMUNIDAD.
- LOGRAR QUE EL SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL DE LA CALIDAD DE LA UNIDAD TÉCNICA SE IMPLEMENTE, SE MANTENGA Y SE MEJORE CONTINUAMENTE EN SU EFICACIA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD PARA ASEGURAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO A TRAVES DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS ESTABLECIDOS.

## **ORGANIGRAMA DE LA UNIDAD TECNICA**

**ALCALDE**

**LIDER DE PROGRAMA**

**PROFESIONAL UNIVERSITARIO**



