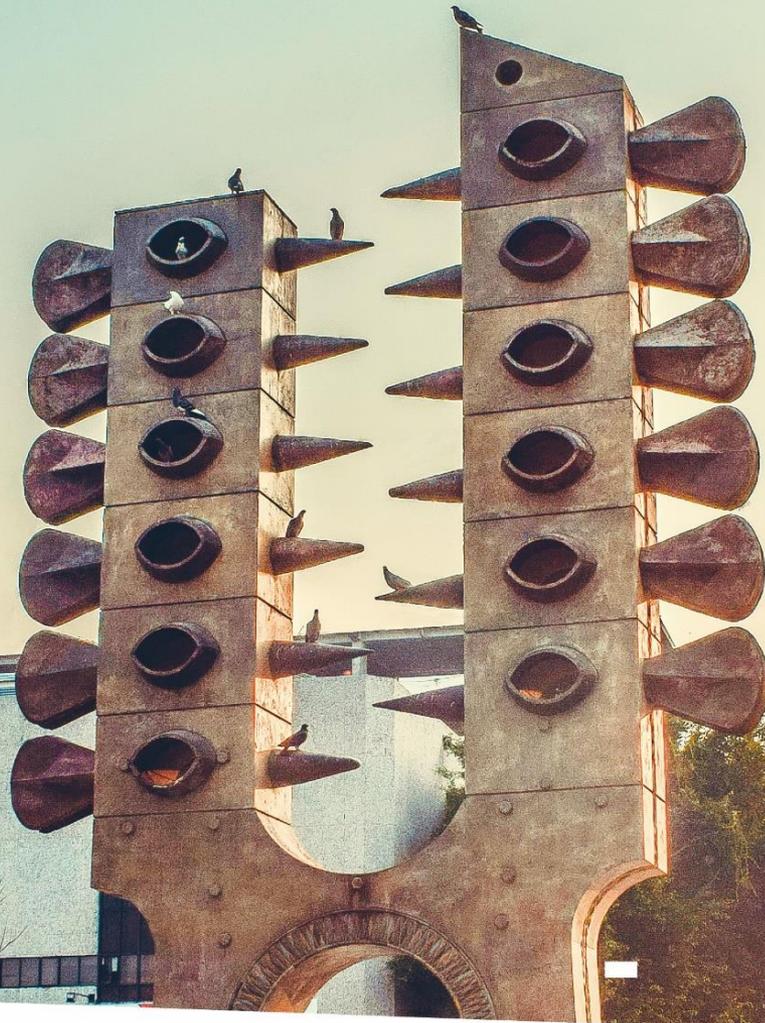




ALCALDÍA DE  
BUCARAMANGA  
Municipio de Bucaramanga



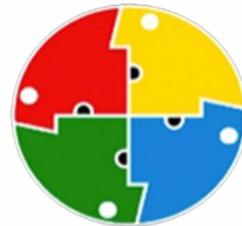
**GOBERNAR  
ES HACER**

**INFORME - ENERO-MARZO-2020  
UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS**

# **UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS U.T.S.P**

## **INFORME DE GESTIÓN**

**ENERO-MARZO 2020**



## TABLA DE CONTENIDO

- Áreas de gestión de la Unidad Técnica de Servicios Públicos.
- Indicadores-Plan de Acción.
- Cuadro cumplimiento de indicadores Enero-Marzo-2020
- Gráfica cumplimiento de indicadores Enero-Marzo-2020.
- Promoción misional de la Unidad Técnica de Servicios Públicos.
- Consolidado del producto de trámites por casos recepcionados en la UTSP-vigencia Enero-Marzo 2020.
- Relación de usuarios atendidos según petición del servicio, que requieren de trámite ante los prestadores de servicios públicos domiciliarios y la Superservicios.
- Relación de requerimientos atendidos según necesidad del peticionario.
- Gestión cargue de información al SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD.
- Gestión para el cumplimiento de actividades contempladas en el acuerdo de lavado de puentes peatonales, áreas públicas, corte de césped y poda de árboles.

## **AREAS DE GESTIÓN DE LA UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS**

- ❖ Capacitación y socialización en las comunidades sobre la Ley 142 de 1994 de servicios públicos y promoción de la creación de los Comités de Desarrollo y Control Social-CDCS.
- ❖ Atención inmediata a los usuarios y mediación con las empresas prestadoras para solicitud de viabilidad de financiación de deudas, e instalación de servicios.
- ❖ Apoyo en la elaboración de derechos de petición, recursos y oficios de los usuarios a las empresas, en las reclamaciones frente a la prestación del servicio.
- ❖ Gestión ante Planeación Municipal para modificación del estrato relacionado en las facturas generadas por las empresas.
- ❖ Interacción en espacios de trabajo y socialización con las diferentes empresas para propiciar espacios colectivos de socialización de nuevas normativas, referentes a incrementos de la tarifa, nuevos formatos de facturación etc.
- ❖ Gestión ante el Municipio y empresas prestadoras de servicios públicos, para cumplir con los requisitos del Sistema Unico de Información – SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos, solicitando información requerida por el portal S.U.I, información sobre coberturas, calidad, oportunidad y eficiencia de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, funcionamiento del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos FSRI, del Comité Permanente de Estratificación, prediales etc.

## INDICADORES – PLAN DE ACCIÓN

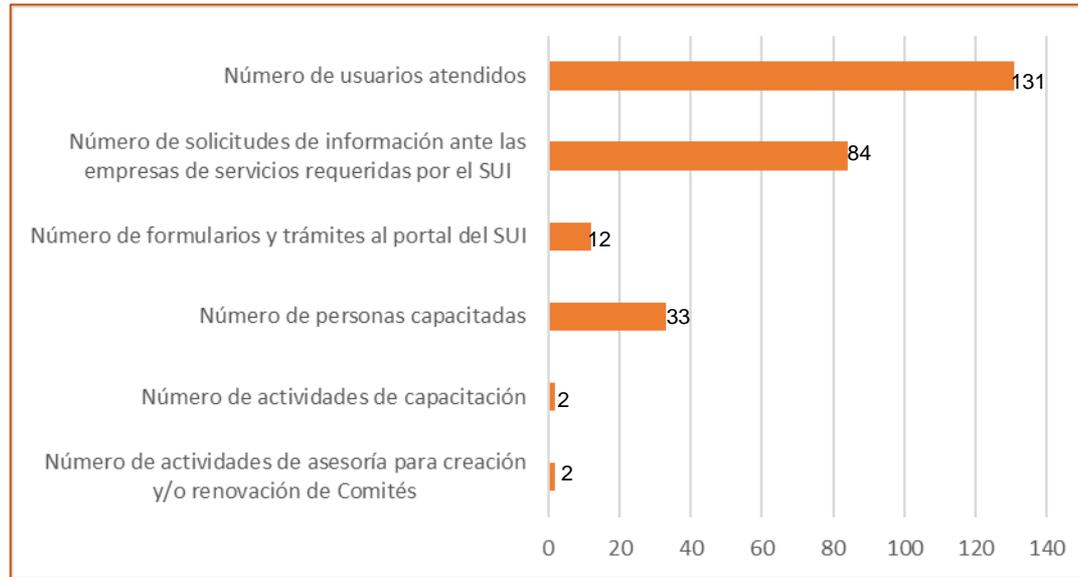
La Unidad Técnica de Servicios Públicos dentro de su gestión misional, para el período de Enero a Marzo de la vigencia, desarrolló actividades en los siguientes indicadores:

- **INDICADORES FUNCIONALES:**
- Cargue de información al Sistema Único de Información SUI de la SUPERSERVICIOS.
- Capacitación a los usuarios dentro del marco de la Ley 142/94.
- Atención a usuarios para trámites ante empresas prestadoras.
- Mantener el acompañamiento y/o asesoría al 100% de los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios
- Acompañamiento y liderazgo en la gestión de actividades puntuales asignadas por el Despacho del Señor Alcalde.

## CUADRO CUMPLIMIENTO DE INDICADORES ENERO-MARZO 2020

INDICADOR	META	LOGRO	% DE CUMPLIMIENTO
Número de actividades de asesoría para creación y/o renovación de Comités. (Acorde al Artículo 62 de la Ley 142 /94) mediante la promoción, asesoría y apoyo logístico con los documentos requeridos para realización de la asamblea, mediante socialización del propósito misional y de las funciones de los integrantes del Comité.	100%	2	100%
Número de actividades de capacitación (socialización del procedimiento para resolución de las peticiones, recurso de reposición, revisiones periódicas, desviaciones significativas, uso racional de los servicios, altos consumos facturados, entre otros.)	100%	2	100%
Número de personas capacitadas. (Ley 142 de 1994. Reglamento Interno del Comité de Desarrollo y Control Social, funcionamiento de las pilas públicas, normatividad del Código Contencioso Administrativo en la modalidad de los recursos de ley como son los derechos de petición, recursos de reposición, recurso de queja, silencio administrativo, tutela.)	100%	33	100%
Número de formularios y trámites al portal del SUI de la SUPERSERVICIOS. (Cargar con oportunidad, calidad, veracidad la información requerida por el sistema SUI, respecto a coberturas, calidad en el servicio, Información administrativa de los prestadores, reporte de usuarios, estratificación y coberturas, subsidios y contribuciones, funcionamiento del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos, Ejecución presupuestal de ingresos del S.G.P. El cargue oportuno y de calidad nos permitirá seguir siendo certificados en la administración de los recursos del Sistema General de Participaciones, como ha sucedido en los tres años anteriores.	100%	12	100%
Número de solicitudes de información ante las empresas prestadoras de servicios requeridas por el SUI. (Gestión de este Despacho ante todos los prestadores, Alcaldía, Institutos descentralizados, para solicitud de información requerida en el portal del S.U.I)	100%	84	100%
Número de usuarios atendidos. (Reclamaciones por prestación del servicio de parte de los prestadores, tales como daños en electrodomésticos, pilas públicas, consumos altos, desviaciones significativas, cambio de estrato, asesoría para creación y/o renovación de Comités de Desarrollo y Control Social)	100%	131	100%

## GRÁFICA CUMPLIMIENTO DE INDICADORES ENERO-MARZO 2020.



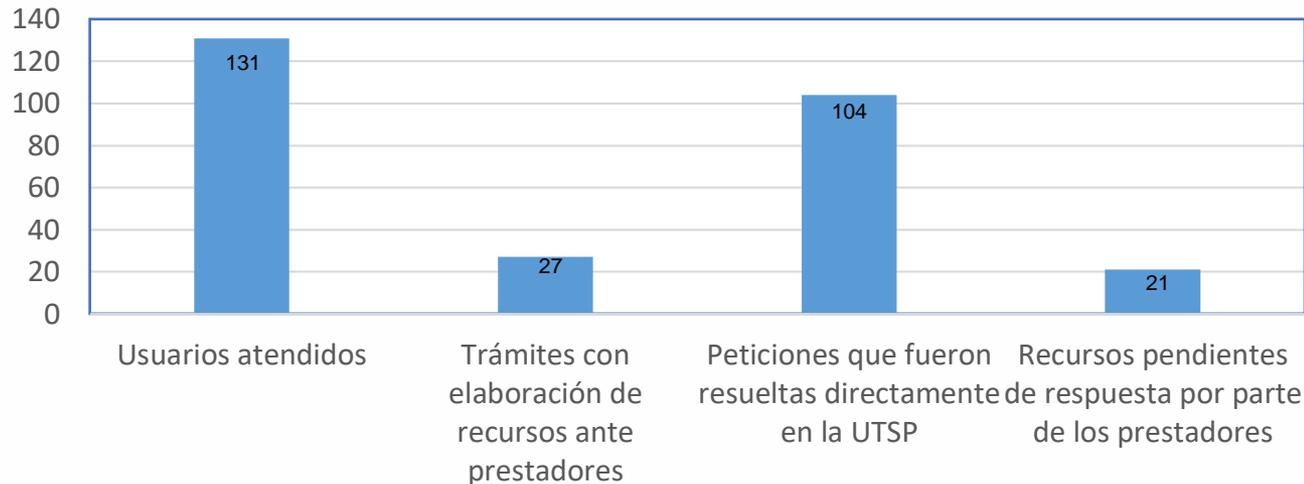
## **PROMOCIÓN MISIONAL DE LA UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS**

El compromiso misional de la UTSP se desarrollará en el 2020, de manera permanente en el marco de la Constitución Política, la Ley de servicios públicos (Ley 142/94 y Ley 1341/09), y demás normas reglamentarias, Promocionando el uso racional de los servicios públicos, el comparendo ambiental y el acuerdo de barrido, en armonización con los Vocales de Control de los Servicios Públicos Domiciliarios, las empresas prestadoras de servicios públicos, Secretarías de Despacho, a través de la Oficina de Prensa de la Alcaldía, mediante usuarios que acuden a este Despacho donde se les socializa y capacita respecto a los procesos de trámites de reclamación ante las empresas prestadoras de los servicios públicos, y con la comunidad en general.

## CONSOLIDADO DEL PRODUCTO DE TRÁMITES POR CASOS RECEPCIONADOS EN LA UTSP VIGENCIA ENERO-MARZO-2020

### Producto del Trámite: Enero-Marzo 2020.

Usuarios atendidos:	131
Trámites con elaboración de recursos ante los prestadores.	027
Peticiones que fueron resueltas directamente en la UTSP	104
Recursos pendientes de respuesta de parte de los prestadores.	021



## RELACION DE USUARIOS ATENDIDOS SEGÚN PETICIÓN DEL SERVICIO QUE REQUIRIERON DE TRÁMITE ANTE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y LA SUPERSERVICIOS

ACUEDUCTO	GAS	ENERGIA	ALCANTARILLADO	TELEFONIA	ASEO
14	7	4	2	0	0

Del total de usuarios atendidos en la UTSP, 27 de ellos, conforme el tipo de servicio requirieron de trámite ante los prestadores, se desglosa según el requerimiento así:

- Elaboración de derechos de petición por consumos elevados, período de facturación, pagos realizados en la fecha límite de pago.
- Elaboración de derechos de petición por cobro de reconexión del servicio y no procedimiento adecuado en la revisión periódica de gas.
- Trámite de recurso de reposición y en subsidio el de apelación a respuesta no conforme a derecho de petición dada por los prestadores.
- Elaboración de petición para financiación de deuda contraída.
- Elaboración de recurso de queja ante la SUPERSERVICIOS.
- Solicitudes de conceptos técnicos frente a cambio y retiro de contadores.
- Elaboración de derechos de petición por facturación de servicios no inherentes a la prestación del servicio. (crediuno, servigas, seguro exequial, servihogar).
- Derechos de petición para revisiones técnicas a fin de detectar fugas no perceptibles.

## RELACIÓN DE REQUERIMIENTOS ATENDIDOS SEGÚN NECESIDAD DEL PETICIONARIO

### ACUEDUCTO

#### Asunto

- Financiación deuda
- Revisión consumos
- Incremento consumos
- Incremento consumos
- Consumos predio desocupado
- Cambio medidor
- Incremento consumos
- Pila pública
- Solicitud respuesta oficio de la Superservicios
- Revisión de consumos
- Revisión consumos-cambio medidor
- Incremento de consumos
- Reparcheo sardinel por obra realizada
- Incremento de consumos

#### Barrio

Miraflores  
Giraluz  
Villa de San Ignacio  
San Alonso  
Transición  
Villa Alicia  
Canelos  
Guayacanes  
Ciudadela Real de Minas  
San Cristobal  
Villa Alicia  
Villa de San Ignacio  
Cordoncillos II  
San Cristobal

## **ENERGIA**

### Asunto

- Traslado de poste y líneas de alta y baja tensión
- Incremento de consumos
- Incremento de consumos
- Incremento de consumos

### Barrio

El Rosal  
Concordia  
San Miguel  
Café Madrid

## **GAS DOMICILIARIO**

- Restablecimiento del servicio
- Retiro de conceptos no inherentes a la prestación servicio
- Retiro de conceptos no inherentes a la prestación servicio
- Solicitud de disponibilidad de servicios
- Solicitud de disponibilidad de servicios
- Financiación deuda
- Restablecimiento del servicio

Transición  
Bella Vista  
Cinal  
Vegas de Morrорico  
Vegas de Morrорico  
Miraflores  
Campo Madrid

## **ALCANTARILLADO**

- Información sobre amnistía en conexión al servicio
- Información sobre cobro servicio a red matriz

Colorados  
Guayacanes

## **GESTIÓN CARGUE DE INFORMACIÓN AL SUI DE LA SUPERSERVICIOS**

Con la entrada en vigencia de la LEY 1977 del 24 de Julio de 2019, La SUPERSERVICIOS deja de ser competente para otorgar la Certificación de municipios y distritos frente al manejo de los recursos del Sistema General de Participación dirigidos al sector de agua potable y saneamiento básico, pero se mantiene la obligación de los entes territoriales de seguir reportando al Sistema-SUI la información que en su reglamentación exija el gobierno nacional sobre los siguientes aspectos: Cobertura y calidad de la prestación del servicio, tarifas, aplicación de las normas sobre calidad del agua para consumo humano y demás indicadores pertinentes para una buena prestación del servicio, siendo MINVIVIENDA quien determine los nuevos lineamientos respecto al nuevo proceso de Certificación del Municipio para el manejo de dichos recursos.

El SUI - Sistema Único de Información que es administrado por la SUPERSERVICIOS, fue creado con el fin de eliminar la asimetría en el reporte de la información y estandarizar los requerimientos de la misma por parte de las entidades estatales. El sistema sirve de base para el desarrollo de las funciones de planeación, regulación, vigilancia, control y la definición de políticas relacionadas con el sector de Servicios Públicos Domiciliarios del país.

El Municipio de Bucaramanga a través de la Unidad Técnica de Servicios Públicos reporta mediante el sistema SUI, la información requerida por la SUPERSERVICIOS en temas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, la cual es suministrada por las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y Despachos del Municipio para ser gestionada, evaluada y reportada al ente de control.

## Actividades SUI:

- De Enero a Marzo de la vigencia fueron gestionados, consolidados y cargados un total de 6 Formularios con 288 datos, relacionados con los servicios de Alcaldías y Estratificación, cumpliendo con uno de los requisitos señalados en la Resolución 20151300054195 del 15/12/2015 de la SUPERSERVICIOS:

### Reporte de Información correspondiente a:

**EMPRESA:** ALCALDIA SANTANDER-BUCARAMANGA  
**SERVICIO:** ALCALDIAS  
**TOPICO:** AAA  
**AÑO:** 2019  
**PERIODO:** Anual

Diligenciamiento interactivo	Diligenciamiento al	Plantilla e instructivo	Estado	Radicado
Balance de Subsidios y Contribuciones			Radicado	<a href="#">202003302020317813</a>
Convenio para el giro de recursos al FSRI - AAA			Radicado	<a href="#">202004032020320596</a>
Empresa Prestadoras de Servicios en el Municipio - AAA			Radicado	<a href="#">202003202020319671</a>
Información General del Servicio de Alcantarillado en el municipio			Radicado	<a href="#">202004012020316313</a>
<a href="#">Información General del Servicio de Acueducto en el Municipio</a>	<a href="#">Leer Archivo</a>	<a href="#">Descargar</a>	Pendiente	
Información General del Servicio de Aseo en el Municipio			Radicado	<a href="#">202004062020316942</a>

### Reporte de Información correspondiente a:

**EMPRESA:** ALCALDIA SANTANDER-BUCARAMANGA  
**SERVICIO:** Estratificación  
**TOPICO:** Concurso\_Economico  
**AÑO:** 2019  
**PERIODO:** Anual

Diligenciamiento interactivo	Diligenciamiento al	Plantilla e instructivo	Estado	Radicado
Aportes Cobrados a los Prestadores de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para el servicio de Estratificación			Radicado	<a href="#">202004012020322221</a>

2. Se cargaron al SUI, 6 indicadores específicamente al módulo INSPECTOR. Igualmente se realiza seguimiento y monitoreo diario a la plataforma del Sistema Único de Información-SUI, para atender y supervisar las novedades reportadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD.

**Inspector - Alcaldía**



# Inspector



Conectado como ALCA898\_ADMIN SALIR

ALCALDIA

- Reporte de indicadores
- Consultas indicadores

Manual Alcaldía

**Indicadores para el municipio 68001 - BUCARAMANGA**

Periodicidad Indicador:  
  
 Año

Estado:

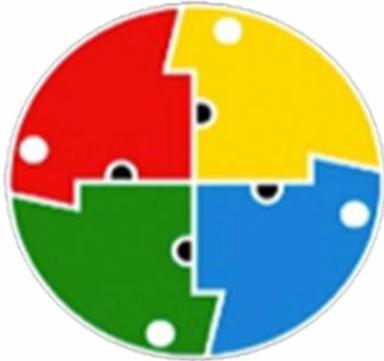
Indicadores Habilitados			
Indicador	Estado	Vigencia	Acciones
10. Acuerdo municipal de aprobación de los porcentajes de subsidio y aporte solidario	VF	2019	<input type="button" value="Ver"/>
11. Acuerdo municipal de adopción del presupuesto donde conste la apropiación del SGP para inversión y subsidios	VF	2019	<input type="button" value="Ver"/>
28. Última acta aprobada por el Comité Permanente de Estratificación	VF	2019	<input type="button" value="Ver"/>
29. Certificación expedida por la Secretaría Técnica del Comité Permanente de Estratificación	VF	2019	<input type="button" value="Ver"/>
4. Inventario de prestadores	VF	2019	<input type="button" value="Ver"/>
13. Certificación de calidad del agua de todos los prestadores del municipio expedida por la Secretaría de Salud	VF	2019	<input type="button" value="Ver"/>

## **GESTION PARA EL CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES CONTEMPLADAS EN EL ACUERDO DE LAVADO DE PUENTES PEATONALES, ÁREAS PÚBLICAS, CORTE DE CÉSPED Y PODA DE ÁRBOLES .**

Posterior a la firma del convenio de lavado de puentes peatonales y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles realizada en el 2019, de conformidad con la Ley 142 de 1994, La resolución CRA 720 del 2015 y lo dispuesto en el Artículo 65 del Decreto 2981 de 2013 (Compilado Decreto 1077/15) sobre la suscripción de acuerdos, los prestadores socializaron los componentes y alcances del convenio ante los participantes invitados a evento realizado el día 10 de Marzo-2020, a saber: Miembros de los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios, de las Juntas de Acción Comunal y Ediles de la Comunas del Municipio de Bucaramanga.

Este proceso ha estado acompañado por la Unidad Técnica de Servicios Públicos, en su papel de gestor con las empresas de aseo EMAB, VEOLIA, LIMPIEZA URBANA, REDIBA y METROLIMPIA quienes conforman dicho acuerdo.

Para cualquier caso de servicios públicos  
acuda a nosotros, donde atenderemos en  
nuestra nueva dirección:



Ciudadela Real de Minas-Plaza Mayor  
Entrada 4 Oficina Interior 104

**U.T.S.P**  
**EXISTIMOS PARA SERVIR**

**GRACIAS**



ALCALDÍA DE  
BUCARAMANGA  
Municipio de Bucaramanga

**GOBERNAR  
ES HACER**