



ALCALDÍA DE  
BUCARAMANGA  
Municipio de Bucaramanga



**GOBERNAR  
ES HACER**

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

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

## **INFORME DE GESTIÓN**

**ENERO-SEPTIEMBRE 2020**





## TABLA DE CONTENIDO

- Áreas de gestión de la Unidad Técnica de Servicios Públicos.
- Plan de acción.
- Como se visualiza la Dependencia dentro del marco de modernización.
- Organigrama UTSP.
- Indicadores.
- Cuadro cumplimiento de indicadores Enero-Septiembre-2020.
- Gráfica cumplimiento de indicadores Enero-Septiembre-2020.
- Promoción misional de la Unidad Técnica de Servicios Públicos.
- Consolidado del producto de atención y seguimiento a las solicitudes gestionadas-PQRSD-vigencia Enero-Septiembre 2020.
- Relación de usuarios atendidos según petición del servicio, que requieren de trámite ante los prestadores de servicios públicos domiciliarios y la Superservicios.
- Gestión cargue de información al SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD.



## ÁREAS 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 y renovación 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 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 Único 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.



## PLAN DE ACCIÓN

Este Despacho dentro de su misión atiende la demanda de usuarios y suscriptores de los servicios públicos domiciliarios con el propósito de contribuir eficazmente en el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la ciudad de Bucaramanga, en el marco de la eficacia y la economía, 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, y por tanto prioriza su gestión en atender y tramitar ante las empresas prestadoras de servicios públicos los requerimientos de la ciudadanía.

En cumplimiento de las funciones y competencias de este Despacho, teniendo en cuenta la situación que vive el país a causa del Covid-19, y procurando proteger la vida de los ciudadanos, continuamos brindando diferentes alternativas de atención con la implementación de herramientas tecnológicas como el uso del correo electrónico, mediante vía celular, la página web y el whatsapp, para de esta manera seguir brindando nuestros servicios a la ciudadanía usuaria de los servicios públicos domiciliarios, y así dar cumplimiento a los indicadores funcionales de este Despacho.

Dentro del Plan de Modernización de la Alcaldía de Bucaramanga, cuyo propósito busca modelar nuestra operación, hemos venido trabajando en la identificación de nuestros beneficiarios, nuestra propuesta de creación de valores, los canales de comunicación, nuestras relaciones con los beneficiarios, el impacto en los ciudadanos, la identificación de procesos y actividades claves a entregar a los ciudadanos, la apropiación de nuestros activos humanos, intelectuales, físicos, tecnológicos y financieros, así mismo en la identificación de nuestros proveedores para fortalecer las relaciones.



De igual manera frente a las quejas de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, por las aglomeraciones en las sedes de las empresas prestadoras para la presentaciones de sus peticiones, este Despacho ofició a los Gerentes de las empresas, quienes en respuesta dada manifiestan estar acatando las medidas implementadas por el Gobierno Nacional con el fin de garantizar el aforo máximo permitido, registro y toma de temperatura, con el fin de salvaguardar la salud pública tanto de la comunidad como de sus trabajadores. Es así como la ESSAGrupoepm Mediante oficio 20200330069998, El Acueducto Metropolitano con oficio 202050000214594, VANTI mediante oficio 200129877-0 y la EMAB mediante oficio 3100-2020-10-3296, indicaron que fortalecieron los canales virtuales y telefónico de atención, informaron que a través de las páginas Web los usuarios pueden acceder a identificar las oficinas con su respectivo horario de atención, así mismo manifiestan contar en cada punto de atención con un orientador del servicio para direccionar a los clientes y usuarios hacia los canales alternos de atención, de tal forma que no sea necesario permanecer en la fila de espera, también manifiestan la habilitación de filas orientadas a brindar atención preferencial a la población adulto mayor, personas con movilidad reducida, mujeres embarazadas y personas con limitaciones auditivas.

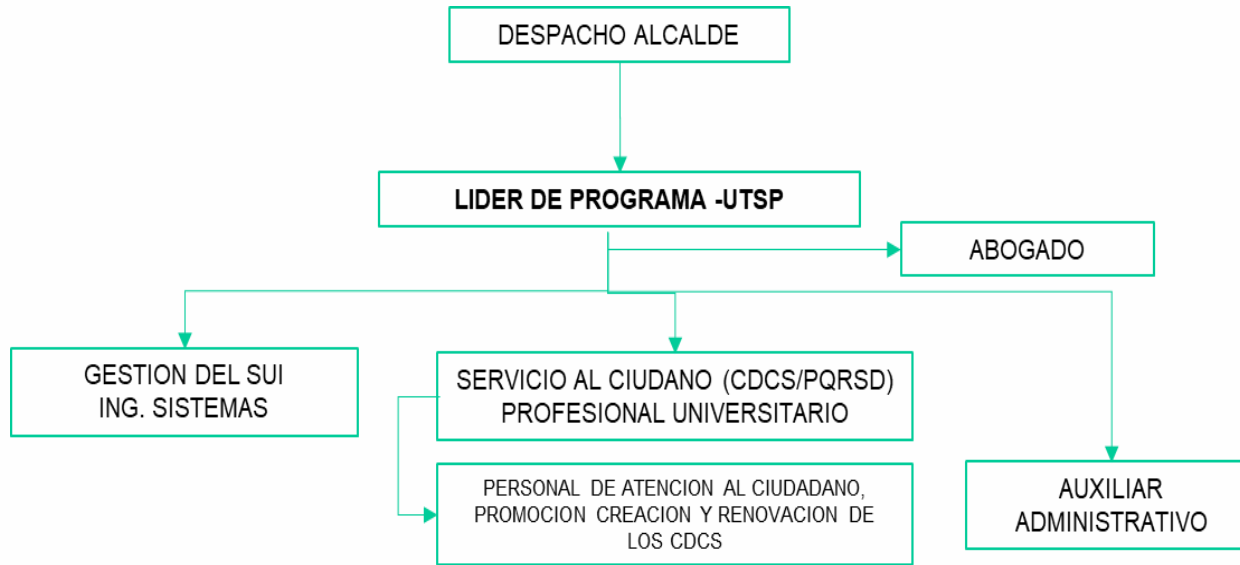
A partir del 22 de Marzo de 2020 el Gobierno Nacional mediante Decreto 457 de 2020, decretó el aislamiento preventivo obligatorio, posteriormente mediante resoluciones amplía las emergencias hasta Agosto del 2020, y a raíz de las continuas quejas de los usuarios a través de los medios de comunicación, la SUPERSERVICIOS abrió investigaciones y pliegos de cargos contra seis empresas de energía y gas del país por posibles irregularidades en la medición y facturación del consumo durante los primeros meses de la pandemia.



Es así como la SUPERSERVICIOS de acuerdo con las pruebas recolectadas por la entidad durante marzo, abril y mayo, a raíz de las continuas quejas de los usuarios identificó que el consumo promediado se efectuó de parte de Vanti a 2.1 millones de usuarios del país, empresa que no adelantó las acciones necesarias para medir un consumo real como lo establece la Ley 142 de 1994. Manifiesta el ente de control, que de hallarse culpables, se les deberá aplicar las sanciones contempladas en la Ley. El 29MAYO20 la SUPERSERVICIOS presentó informe de multas a las empresas que prestan servicios públicos domiciliarios, debido a su accionar por fuera de lo establecido, con multas que superan los 45.000 millones de pesos, en este informe no aparece ningún prestador de la ciudad de Bucaramanga.



## COMO SE VISUALIZA LA DEPENDENCIA DENTRO DEL MARCO DE MODERNIZACIÓN



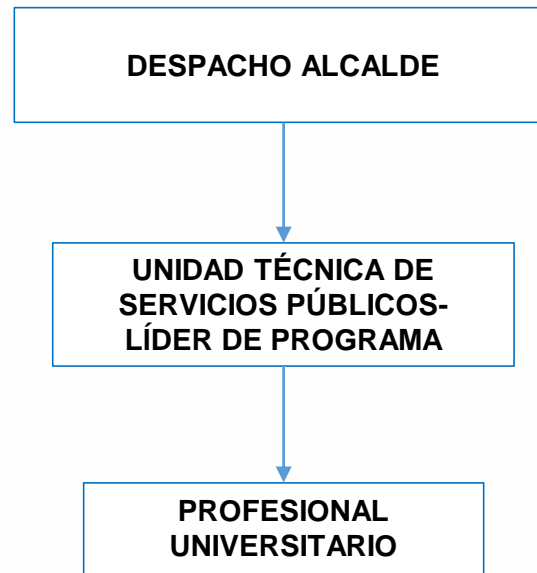
\*CDCS- Comité de Desarrollo y Control Social

Nos visualizamos como una entidad fortalecida con equipo humano interdisciplinario, con capacidad de recursos logísticos que nos permita fortalecer el control social de los servicios públicos domiciliarios a través de nuestra responsabilidad de promover y apoyar la difusión de la ley 142 de 1994 de los servicios públicos domiciliarios y por ende la creación y renovación de los Comités de Desarrollo y Control Social. De igual manera ser una entidad que brinde a los usuarios un acompañamiento integral con un equipo interdisciplinario ante sus peticiones, y dar cumplimiento al Acuerdo 014 de 2002 por el cual se creó la U.T.S.P y al Decreto 0060 de 2013 que modificó el Decreto 235 de 2002 por el cual se estableció la estructura de la U.T.S.P., así mismo fortalecer los compromisos de gestión asignados frente a los temas inherentes a los servicios públicos domiciliarios, los acuerdos de barrido, los componentes del CLUS (costo de limpieza urbana por suscriptor), y la supervisión en el tema de subsidios de servicios públicos, entre otros.





## ORGANIGRAMA ACTUAL DE LA UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS



La Unidad Técnica de Servicios Públicos es una instancia asesora dependiente del Despacho del Señor Alcalde, no tiene asignación ni ejecución presupuestal, no suscribe contratos ni gastos de funcionamiento ya que no es ordenadora de gasto, no tiene ingresos. Este Despacho no tiene procesos judiciales.



## 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. (Acuerdo de barrido, acuerdo de poda de árboles, corte de césped, lavado de puentes peatonales y áreas públicas, operativos respecto al comparendo ambiental, entre otros).

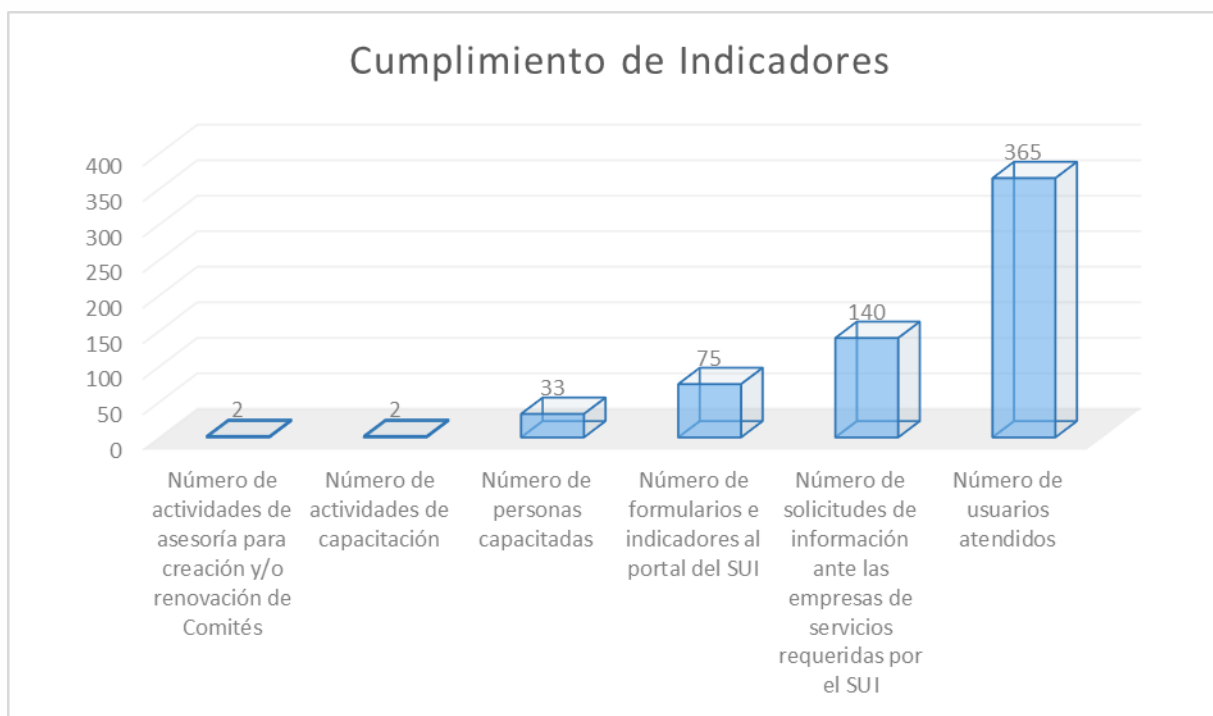


## CUADRO CUMPLIMIENTO DE INDICADORES ENERO-SEPTIEMBRE 2020

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 e indicadores 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.	100%	75	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%	140	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%	365	100%



## GRÁFICA CUMPLIMIENTO DE INDICADORES ENERO-SEPTIEMBRE 2020.





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

El compromiso misional de la Unidad Técnica de Servicios Públicos se desarrolla 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.



PROMOCION POR MEDIO DE LA OFICINA DE PRENSA SOBRE LOS SERVICIOS OFERTADOS POR ESTE DESPACHO:



**NO SE ENREDE CON  
LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

PARA CUALQUIER CASO,  
ACUDA A NOSOTROS.



**UTSP**  
UNIDAD TÉCNICA DE  
SERVICIOS PÚBLICOS

**MEDIACIÓN Y ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.**

- Apoyo en la elaboración de derechos de petición y/o recursos ante las empresas prestadoras.
- Gestión personalizada ante las empresas de servicios.
- Gestión para viabilizar mecanismos de flexibilización de las políticas de financiación.
- Gestión ante Planeación Municipal para viabilizar modificación de estrato.
- Socialización Ley 142 de 1994, reciclaje y uso racional de los servicios públicos domiciliarios.
- Promoción de la creación y renovación de los Comités de Desarrollo y Control Social - CDCS.
- Gestión ante el Municipio y empresas prestadoras de servicios públicos, para cumplir con los requisitos del Sistema Único de Información - SUI, de la Superintendencia de Servicios Públicos.

**LA PRESTACIÓN DE NUESTROS TRÁMITES Y SERVICIOS NO TIENEN COSTO, SON GRATUITOS**

**CONTÁCTENOS:** Ciudadela Real de Minas - Plaza Mayor, Entrada 4 Local Interior 104.  
Teléfono: 674 0024 - 317 331 6733.  
Horario de atención: Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.



ALCALDÍA DE  
BUCARAMANGA  
Municipio de Bucaramanga

**GOBERNAR  
ES HACER**



En las instalaciones de la Unidad Técnica de Servicios Públicos se difundió este aviso informativo, orientando a la ciudadanía sobre los medios por los cuales continuamos brindando nuestros servicios a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, evitando el desplazamiento hasta las oficinas, en procura de minimizar la propagación del Covid-19 y proteger la vida de los ciudadanos del Municipio de Bucaramanga.

**LA UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS SE PERMITE INFORMAR A LA CIUDADANIA LOS MEDIOS POR LOS CUALES CONTINUAMOS BRINDANDO NUESTROS SERVICIOS RELACIONADOS CON LA ORIENTACIÓN FRENTE A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIO PÚBLICOS DOMICILIARIOS:**

[mgomezp@bucaramanga.gov.co](mailto:mgomezp@bucaramanga.gov.co)

[pzorro@bucaramanga.gov.co](mailto:pzorro@bucaramanga.gov.co),

**Página Web:** [www.bucaramanga.gov.co](http://www.bucaramanga.gov.co)

**Teléfono: 3173316733**

**“RECUERDE QUE LA PRESTACIÓN  
DE NUESTROS SERVICIOS ES  
GRATUITA”**





La UTSP realizó socialización y divulgación en los canales de información por medio de la oficina de prensa sobre la reactivación de la revisión periódica de gas natural por parte de la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG, en la que informa sobre este proceso obligatorio en las instalaciones internas de gas natural y de los gasodomésticos, a partir del 1 de Julio-2020, actividad que había sido suspendida por el tema de la pandemia.

**LA SEGURIDAD... 'LLAMA'**

Ya se reactivaron las visitas a los hogares para revisar el funcionamiento seguro del gas, según las normas vigentes.



**GAS NATURAL**  
**VISITA DE INSPECCIÓN**  
**GAS NATURAL**

**GOBERNAR  
ES HACER**

**SIgÁMOsLO  
HACIErDO  
BIEN**

**Ten en cuenta:**

- La revisión es obligatoria y en periodos no superiores a 5 años, o al cambiar los gasodomésticos.
- Consulta en tu recibo las fechas programadas; si no aparecen es porque no te corresponde.
- El cobro de la visita de inspección se hace en el recibo y no debes entregar dinero en efectivo.

Programa la visita en:

**www.grupovanti.com /**  
**WhatsApp: 315 416 4164 /**  
**Línea de atención: 685 47 55**

**GAS NATURAL**  
**VISITA DE INSPECCIÓN**  
**GAS NATURAL**

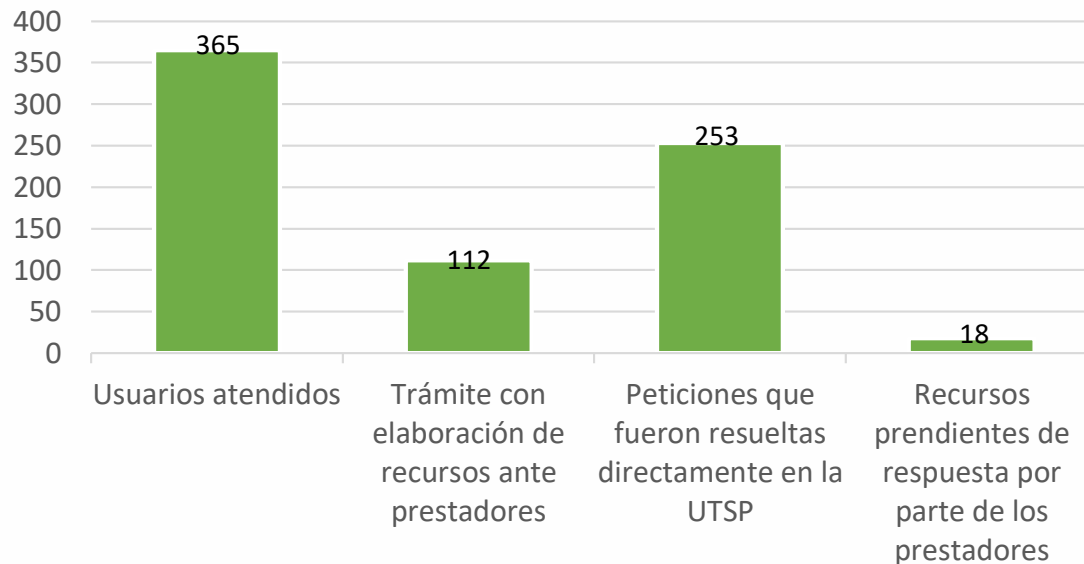




## CONSOLIDADO DEL PRODUCTO DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS SOLICITUDES GESTIONADAS-PQRSD-VIGENCIA ENERO-SEPTIEMBRE-2020

### Producto del Trámite: Enero-Septiembre 2020

Usuarios atendidos:	365
Trámites con elaboración de recursos ante los prestadores	112
Peticiones que fueron resueltas directamente en la UTSP	253
Recursos pendientes de respuesta de parte de los prestadores	018





## RELACIÓN 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
33	49	23	4	2	1

Del total de usuarios atendidos en la UTSP, 112 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.



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

La SUPERSERVICIOS tiene por misión contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos mediante funciones de inspección, vigilancia y control en relación con la prestación de los servicios públicos domiciliarios y la protección de los derechos y deberes de los ciudadanos, y es obligación de los Municipios reportar la información que exija el Ente de Control sobre diferentes aspectos que permita a MINVIVIENDA determinar mediante monitoreo, seguimiento y análisis la evaluación de lo reportado por el Municipio en cuanto al uso de los recursos del Sistema General de Participación para Agua Potable y Saneamiento Básico (SGP-APSB), información administrativa de los prestadores, subsidios y contribuciones, funcionamiento del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos, estratificación y coberturas, calidad del agua, entre otros aspectos.

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:

1. De Enero a Septiembre de la vigencia fueron gestionados, consolidados y cargados un total de 7 Formularios con 294 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>
Información General del Servicio de Acueducto en el Municipio			Radicado	<a href="#">202004292020321452</a>
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, 9 indicadores específicamente al módulo INSPECTOR para la Vigencia 2019, de los cuales 3 ya se encuentran en estado-**SI** y 6 permanecen en estado de Verificación-**VF**, Igualmente se continua realizando seguimiento y monitoreo diario a la plataforma del Sistema-SUI, para atender y supervisar las novedades reportadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios–SSPD y responder a los posibles requerimientos.

Indicadores Habilitados			
Indicador	Estado	Vigencia	Acciones
23. Certificación de la empresa que le recibe los residuos sólidos en la que conste el nombre y tipo del sitio de disposición, vida útil, ubicación y caracterización de los residuos del municipio	VF	2019	<a href="#">Ver</a>
28. Última acta aprobada por el Comité Permanente de Estratificación	VF	2019	<a href="#">Ver</a>
30. Certificación del cargue de la estratificación ante el SUI de todos los inmuebles residenciales (Reporte de Estratificación y Coberturas)	VF	2019	<a href="#">Ver</a>
4. Inventario de prestadores	VF	2019	<a href="#">Ver</a>
9. Funcionamiento del FSRI en el área urbana (certificación del prestador donde se acrediten los subsidios recibidos por parte de la alcaldía)	VF	2019	<a href="#">Ver</a>
13. Certificación de calidad del agua de todos los prestadores del municipio expedida por la Secretaría de Salud	VF	2019	<a href="#">Ver</a>

Indicadores Habilitados			
Indicador	Estado	Vigencia	Acciones
29. Certificación expedida por la Secretaría Técnica del Comité Permanente de Estratificación	SI	2019	<a href="#">Ver</a>
11. Acuerdo municipal de adopción del presupuesto donde conste la apropiación del SGP para inversión y subsidios	SI	2019	<a href="#">Ver</a>
10. Acuerdo municipal de aprobación de los porcentajes de subsidio y aporte solidario	SI	2019	<a href="#">Ver</a>

Vigencia 2019



3. Se cargaron y gestionaron al SUI 40 indicadores específicamente al módulo INSPECTOR para las vigencias anteriores **2015-2016-2017 y 2018**, requeridos en la actual vigencia, de los cuales 22 ya se encuentran en estado-**SI** y 18 permanecen en estado de Verificación-**VF**
4. Se cargaron y gestionaron al SUI, 14 indicadores específicamente al módulo INSPECTOR con periodicidad **EVENTUAL**, los cuales se encuentran en estado de Verificación-**VF**
5. Fueron gestionados, consolidados, cargados y certificados Ciento Noventa y Cuatro Mil Novecientos Noventa y Seis (194.996) registros en el módulo de **Estratificación y Cobertura** del SUI vigencia 2019 cumpliendo con uno de los requisitos señalados en la Resolución 20151300054195 del 15/12/2015 de la SUPERSERVICIOS.

Los datos reportados al SUI de la SUPERSERVICIOS es información recopilada de las siete (7) empresas prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios, Concejo Municipal de Bucaramanga, Secretaría de Planeación, Secretaría de Salud y Tesorería del Municipio de Bucaramanga, la cual es analizada posteriormente con el fin de verificar que la misma sea presentada al SUI de manera veraz confiable y precisa.



## 6. Mesa de Ayuda - SUI.

Se realizaron 4 solicitudes a mesa de ayuda del SUI para requerir información o aclaraciones respecto a Indicadores, Formularios o Estratificación y Coberturas referente a la vigencia 2019.

Solicitud N°. 432939 <a href="#">BC</a>	ALCALDIA SANTANDER-BUCARAMANGA (80897)
Solicitada por. ROBERTO CARLOS RAMIREZ RIVERA	Medio de Recepción. WEB
Asignada a. SUI_JAVIER FORERO	
Estado actual. CERRADA	Prioridad. Media
Servicio. ALCALDIAS	Norma. Res. 20168000052145 de 2016
Aplicación. AMPLIACION PLAZO	Tipo. TECNICA
Fecha Ingreso. 20-03-2020	Fecha Cierre. 30-03-2020

Solicitud N°. 434461 <a href="#">BC</a>	ALCALDIA SANTANDER-BUCARAMANGA (80897)
Solicitada por. ANTONIO RODRIGUEZ	Medio de Recepción. CORREO
Asignada a. SUI_JHON EWARDS RODRIGUEZ	
Estado actual. CERRADA	Prioridad. Media
Servicio. ALCALDIAS	Norma. Res 20151300054195 15/12/2015
Aplicación. FABRICA	Tipo. TECNICA
Fecha Ingreso. 11-04-2020	Fecha Cierre. 04-05-2020

Solicitud N°. 434983 <a href="#">BC</a>	ALCALDIA SANTANDER-BUCARAMANGA (80897)
Solicitada por. ANTONIO RODRIGUEZ	Medio de Recepción. CORREO
Asignada a. SUI_JAVIER FORERO	
Estado actual. CERRADA	Prioridad. Media
Servicio. ALCALDIAS	Norma. Res 20151300054195 15/12/2015
Aplicación. INSPECTOR	Tipo. TECNICA
Fecha Ingreso. 17-04-2020	Fecha Cierre. 16-06-2020

Solicitud N°. 444737 <a href="#">BC</a>	ALCALDIA SANTANDER-BUCARAMANGA (80897)
Solicitada por. ANTONIO RODRIGUEZ	Medio de Recepción. LLAMADA
Asignada a. SUI_DANIELA CUERVO	
Estado actual. CERRADA	Prioridad. Media
Servicio. ALCALDIAS	Norma. Res 20151300054195 15/12/2015
Aplicación. INSPECTOR	Tipo. TECNICA
Fecha Ingreso. 05-08-2020	Fecha Cierre. 28-09-2020



## 7. Informe anual de monitoreo del Sistema General de Participación para Agua Potable y Saneamiento Básico-SGP-APSB – MINVIVIENDA.

- ✓ MINVIVIENDA realiza la actividad de seguimiento y cada año elabora un Informe de monitoreo mediante la aplicación de indicadores específicos y estratégicos, como insumo para las actividades de seguimiento y control, las cuales están a cargo del Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- ✓ Como resultado de la aplicación de los indicadores de monitoreo establecidos en la Resolución 098 de 2020 el Municipio de Bucaramanga no será priorizado\* para el ejercicio de la actividad de seguimiento a cargo del MHCP (Ministerio de Hacienda y Crédito Público). Esto es, lo que anteriormente llamaríamos que estamos "**Certificados**".



Entidad territorial	
Departamento	Municipio
Santander	Bucaramanga

Nivel de riesgo y priorización a seguimiento		
Nivel de riesgo	Resultado del monitoreo	Porcentaje
Priorización a seguimiento	Nivel de riesgo	83%
	Priorizado a seguimiento	Sin riesgo
		No

\*Fuente: <http://www.minvivienda.gov.co/viceministerios/viceministerio-de-agua/gestioninstitucional/recursos-del-sgp-apsb/monitoreo-a-los-recursos-del-sgp-apsb/informes-de-monitoreo-sgp>





**GOBERNAR  
ES HACER**

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

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

[www.bucaramanga.gov.co](http://www.bucaramanga.gov.co)

[mgomezp@bucaramanga.gov.co](mailto:mgomezp@bucaramanga.gov.co)

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

**GRACIAS**



ALCALDÍA DE  
BUCARAMANGA  
Municipio de Bucaramanga

**GOBERNAR  
ES HACER**