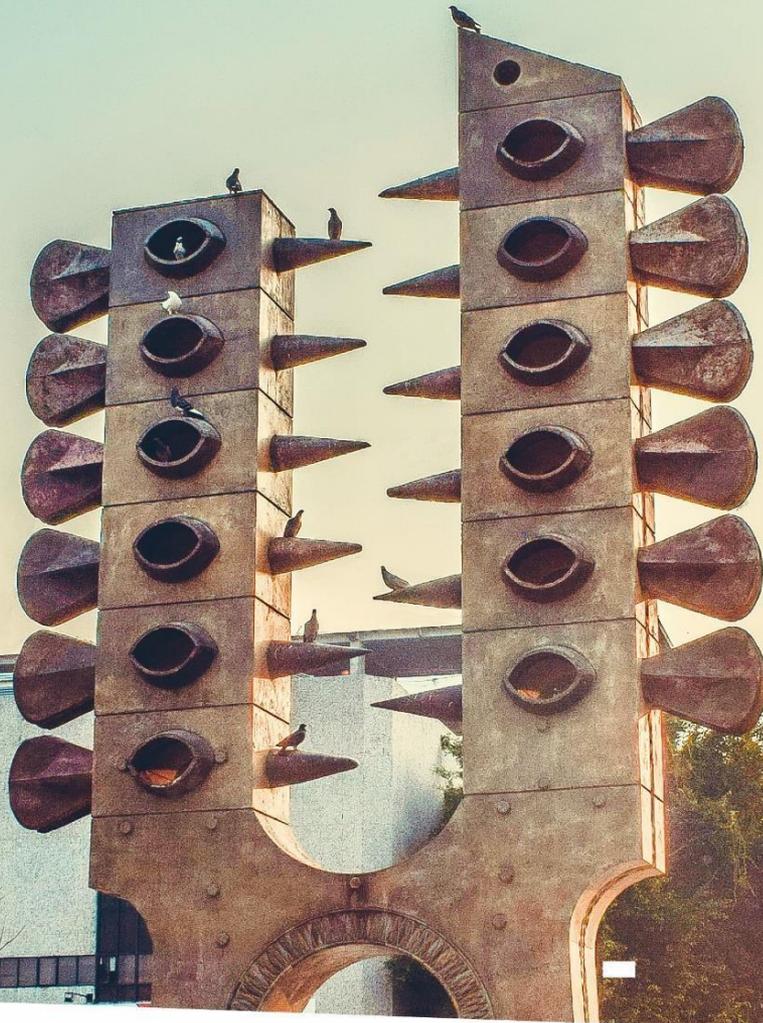




ALCALDÍA DE  
BUCARAMANGA  
Municipio de Bucaramanga



**GOBERNAR  
ES HACER**

**INFORME DE GESTIÓN CUARTO TRIMESTRE 2021  
OCTUBRE-DICIEMBRE  
UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS**

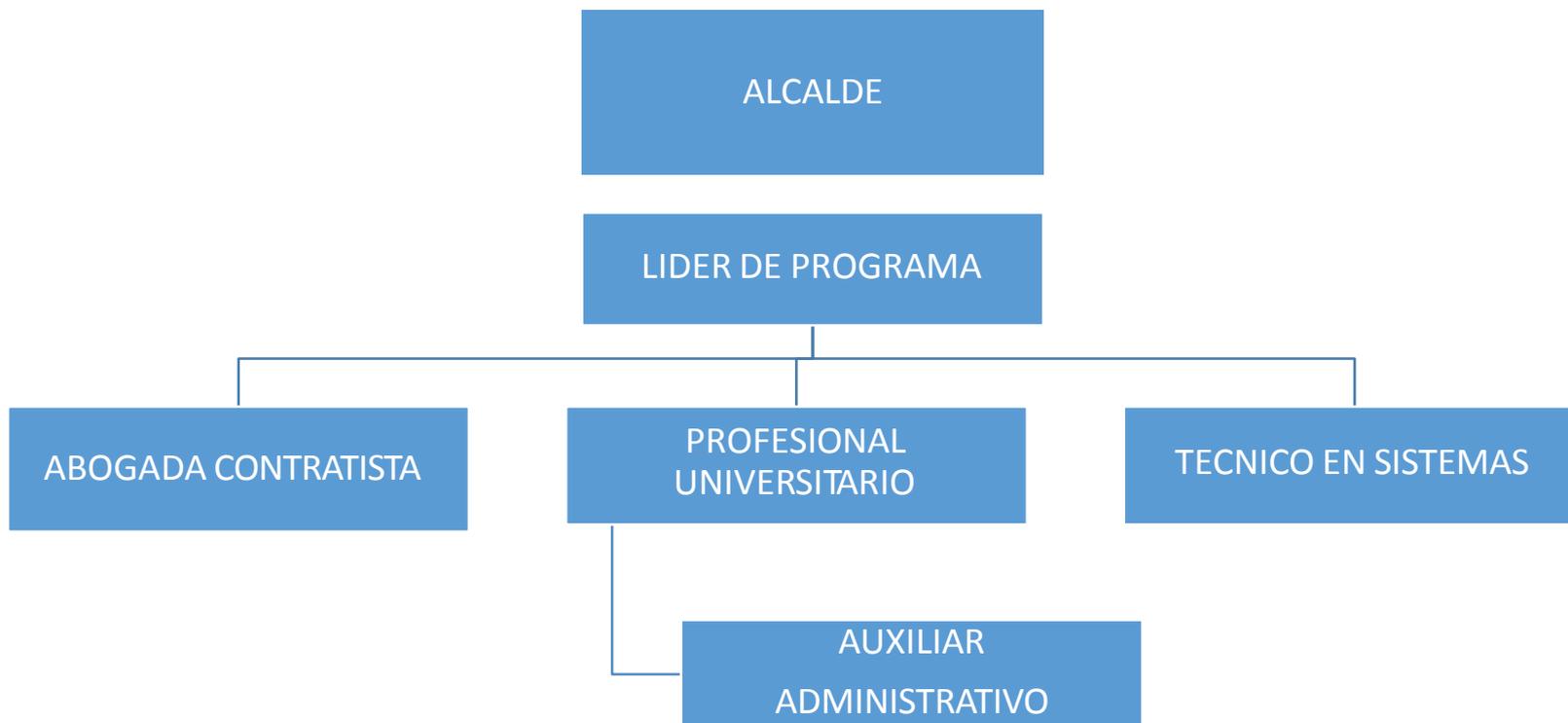
## OBJETIVO

Presentar ante el Honorable Concejo Municipal de Bucaramanga, la gestión realizada entre octubre y diciembre de 2021 por la Unidad Técnica de Servicios Públicos de la Alcaldía Municipal de Bucaramanga.

## ESTRUCTURA DE LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS

La Unidad Técnica de Servicios Públicos presta oportuna y eficientemente servicios a la comunidad en general, respecto a 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 la Constitución Política y la Ley 142 de 1994.

La Unidad Técnica de Servicios Públicos cuenta con un equipo de trabajo interdisciplinario, que responde de manera eficiente a las funciones encomendadas a esta dependencia.



## **ALCANCES DE LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS**

### **1. DIFUSIÓN:**

En la Unidad Técnica de Servicios Públicos, mantenemos una difusión permanente tanto a través de la Oficina de Prensa Municipal, como de los diferentes canales donde podemos dar a conocer la existencia de la UTSP y la intervención que a través de la misma se puede desarrollar entre los diferentes usuarios de los servicios públicos domiciliarios de Bucaramanga y las empresas prestadoras de estos servicios esenciales. Dentro del trabajo que venimos desarrollando todo el 2021, se sigue haciendo difusión, masiva dando una mayor relevancia a las piezas publicitarias que entregamos en físico y por medios útiles como:

- Las redes sociales de la Alcaldía
- Por correo masivo interno y grupos de WhatsApp de los mismos funcionarios.
- Desde el 21 de Abril y en el transcurso de todo el año un spot radial en Metrolinea y Emisora La Cultural - Luis Carlos Galán.
- Proyectándose en pantallas de la Alcaldía, CAME y puntos digitales de manera constante.
- Plegable con servicios de la Unidad Técnica de Servicios Públicos.
- Plegable con los contactos para la Unidad Técnica de Servicios Públicos y Directorio de las Empresas prestadoras de servicios públicos.
- Pendón publicitario con información de la Unidad Técnica de Servicios Públicos expuesto en todos nuestros eventos.
- Cuenta de Twitter donde se informa de las gestiones prácticamente diarias realizadas por la UTSP.

- El 8/Octubre realizamos una presentación de gestión y alcances ante todo el personal de talento humano de la alcaldía, Con el fin de ganar en ellos multiplicadores de difusión.
- Asistimos el pasado 20/Octubre a la Emisora “La Cultural” a difundir nuestra labor y nuestros alcances desde la UTSP.

En igual medida, tal y como se señalará más adelante, hemos participado de las Ferias Institucionales y se han realizado Brigadas extramurales que han permitido visibilizar la existencia y funciones de la UTSP, no solo a través de la presencia institucional en estos espacios, sino a través del “voz a voz” de los usuarios que han sido atendidos en cada una de estas localidades.





**Ciudad de Oportunidades:  
Las funciones y proyectos de  
la Unidad Técnica de...**

La Cultural BGA

21 oct. · 14 min 7 s de tiempo restante

En el espacio institucional de la Alcaldía de Bucaramanga, Diana Valeria Mora, líder de la Unidad Técnica de Servicios Públicos, habla sobre cómo funciona esta unidad y cuáles son los proyectos que adelantan para garantizar dichos servicios en las áreas rurales del municipio.

Send in a voice message: <https://anchor.fm/la-cultural-bga/message>

**mostrar menos**

## **2. COMITES:**

### **- COMITÉ TÉCNICO DE LA UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:**

Realizamos (3) Comités Técnicos dentro de la Unidad de los cuales socializamos las circulares, los casos allegados a la Unidad, fortalezas y debilidades de la dependencia, las acciones de mejora a llevar a cabo y el plan de trabajo que se llevara a cabo en cada mes por parte de la UTSP.



- **COMITÉ PERMANENTE DE ESTRATIFICACIÓN – (EN CALIDAD DE INVITADOS):**

En las sesiones del Comité de Estratificación coordinado por el Grupo de Estratificación Socioeconómica de Planeación Municipal, en el cual la Unidad Técnica de Servicios Públicos participa como invitada, se socializó conjuntamente el acto administrativo mediante el cual el Municipio de Bucaramanga en los últimos tres años ha realizado las actualizaciones a los estratos urbanos y rurales de predios residenciales. De igual manera se informó que en el 2020 el Municipio inició el proyecto de revisión general de la estratificación, con el propósito de aplicar la nueva metodología (diseñada por el DANE) que se encuentra en fase III de estudio.

Desde este despacho de la Unidad Técnica de Servicios Públicos y con el propósito de retroalimentar mensualmente la base de prediales, y evidenciar el aumento de coberturas a reportar al sistema SUI de la SUPERSERVICIOS, que sirve para determinar la asignación de recursos provenientes del Sistema General de Participaciones S.G.P con destino al sector, el municipio de Bucaramanga (U.T.S.P) concertó con los prestadores de (A.A.A) acueducto, alcantarillado y aseo el diligenciamiento de plantilla elaborada por este Despacho con los caracteres de : (Código, Dirección, Predial, Uso y Estrato), la cual debe ser enviada a la U.T.S.P mensualmente. Actividad que se ha venido cumpliendo, Igualmente en la realización del Comité de Estratificación realizado el 4 de noviembre del 2021 se socializó el tema con los representantes de los prestadores de A.A.A.

Sobre la misma línea, cabe informar que en atención a la solicitud de la Personería Municipal, la UTSP adelantó la convocatoria a los miembros de los vocales de control de los servicios públicos domiciliarios, para la designación de su representante ante el Comité permanente de Estratificación en reunión realizada en el auditorio de la alcaldía el 6 dic 21, en la que fue elegido el sr. Cesar Cáceres.



- **COMITÉ DE SOTERRACIÓN DE REDES ELECTRICAS:**

En el último periodo del 2021 la Unidad Técnica de Servicios Públicos en desarrollo de las actividades de acompañamiento en los diferentes sectores donde se están adelantando las obras civiles, estuvo atenta a brindar información a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios que lo requieran.

Los siguientes son los frentes de trabajo de obras civiles en ejecución: -Parque bosques del cacique.-Parque Bruno Botello.-Parque de los periodistas.-Parque Solón Wilches.-Parque la concordia. (En todas las intervenciones se realizó desmonte de cableado de redes eléctricas, de telemáticos, y puntuales de semaforización.)

Los usuarios de los predios colindantes con las obras del parque bruno Botello, se han negado a pagar las obras de intervención de cada uno de las domiciliarias, ante este evento se realizó consulta a la “CREG” por parte de la Secretaria de Planeación con el propósito de determinar mecanismos de cobro frente a la negativa de asumir costos, de igual manera se prevé realizar nuevamente reuniones con usuarios del sector, las trabajadoras sociales de la ESSA, del Municipio y la UTSP con el propósito de viabilizar solución ante este evento.

Desde Planeación Municipal se contempla que para inicios del 2022 se dé inicio a la intervención de los corredores viales de las carreras 16,20 y26.

**- SECRETARIA TÉCNICA DEL COMITÉ TÉCNICO DEL PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS - PEGIRS:**

La Unidad Técnica de Servicios Públicos UTSP en virtud de lo contemplado en el artículo cuarto del Decreto 087 de 2021 y en acatamiento de la Resolución 0176 del 22JULIO21 por el cual se integró el comité coordinador y el grupo técnico de trabajo para la formulación, implementación, evaluación, seguimiento, control y actualización del plan de gestión integral de residuos sólidos PGIRS del Municipio de Bucaramanga, y en especial, lo dispuesto en el artículo tercero de la mencionada resolución, hizo parte integral del grupo técnico, ejerciendo como secretaria técnica del mismo.

A partir del 26 de julio y hasta el 1 de diciembre del 2021 se realizaron semanalmente jornadas de mesas de trabajo en las que secuencialmente se trataron temas como:

\*Revisión de la línea base.

\*Revisión de objetivos y metas.

\*Programas y proyectos.

\*Cronograma.

\*Plan financiero.

\*Evaluación y seguimiento.

En la mesa de trabajo realizada el 1º de Diciembre de 2021, se socializaron las observaciones al documento final presentadas por la comunidad y por el grupo técnico. A la fecha está en revisión el mencionado documento en la Secretaria jurídica para posteriormente ser adoptado mediante Decreto Municipal.

### **3. COMITES DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL:**

#### **- ACOMPAÑAMIENTO, ASESORÍA Y CAPACITACIÓN A MIEMBROS Y VOCALES DE CONTROL:**

En el presente trimestre desde la UTSP realizamos acompañamiento en la gestión y vigilancia de la prestación de los servicios a los vocales de control de los Comités de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios en el marco tanto del desarrollo del programa de la ESSA “Cercanía 2021”, como en la capacitación de (ajustes de tarifas, planes de pago y gestión 2021) del AMB – Acueducto Metropolitano de Bucaramanga.



#### **- CREACIÓN Y RENOVACIÓN DE COMITÉS:**

En este trimestre no se crearon, ni renovaron comités; sin embargo en el marco de los 2 encuentros que tuvimos con los vocales de control, reiteramos nuestro compromiso con el acompañamiento y los recursos logísticos a nuestro alcance (Volantes-gestión para préstamo de salón, etc), para realizar la convocatoria de al menos una asamblea ordinaria anual. en este aspecto debemos fortalecer el artículo 65.1 de la Ley 142/94

Cabe mencionar, que cuando se notifica de la Resolución de inscripción y reconocimiento al vocal de control, se le hace entrega de modelo de reglamento interno, para que sea aprobado en asamblea.

#### **4. SISTEMA UNICO DE INFORMACION DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS – SUI:**

##### **- GESTIÓN EN LA CONSOLIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN:**

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.

Dicho ejercicio permite a través del estado “NO RIESGO” antes llamada (CERTIFICADO), que el Municipio de Bucaramanga siga administrando y ejecutando los recursos del sistema general de participación a través de convenios que garanticen los subsidios destinados a la prestación de servicios públicos domiciliarios en acueducto, alcantarillado y aseo, en los estratos 1,2,3 de la Ciudad.

A lo largo del año y transcurrida la recolección de información efectuada durante el primer trimestre, nos hemos encargado de generar en las fechas establecidas el cargue oportuno de la misma.

##### **- REPORTAR A TRAVÉS DEL CARGUE DE LA INFORMACIÓN:**



El 2 de diciembre se realizó el cargue de los formatos 7 y 8 al sistema único de información(SUI) cumpliendo la resolución SSDP 20211000482115.

.: CARGUE MASIVO .: - Mozilla Firefox

www.sui.gov.co/SUIMasivoNA/index.jsp?sessionId=ac10008730df1ebbedc4a3a943b1968dd492fc

ALCALDIA SANTANDER-BUCARAMANGA

29-11-2021

LIBERTAD Y ORDEN

**CARGUE DE INFORMACION.**

PLAN DE CARGA DE INFORMACION DEL PERIODO | PLAN DE CARGA DE INFORMACION GENERAL | CREACION CARGUE APERIODICO

**Información de envío. Archivos.**

Tipo de Archivo: (1886) Listado de Estaciones de Clasificación y Aprovechamiento

Nº Archivo:	11851265	Fecha Inicio:	2021-10-01	Fecha Fin:	2021-10-20	9 M 2021
-------------	----------	---------------	------------	------------	------------	----------

[RELACIONAR ARCHIVO](#)

Si no se muestra el consolidado parcial de algún archivo, el sistema no lo esta leyendo bien, por favor revise el formato y reenvie el archivo. Cargue a la BD los archivos que unicamente muestren sus consolidados parciales correctamente.

Si ha dejado los archivos en "Pendiente de cargue" y aparecen luego en "Estado sin errores" no cambie este estado, ya que este es un proceso intermedio del cargue a la BD, diferente si pasa un estado "Rechazado" que termina el proceso por errores en el archivo.

NOMBRE ORIGINAL	NOMBRE ARCHIVO	(*) ESTADO	LOG DE CARGA	CONSOLIDADO PARCIAL	CARGAR A BD	BORRAR
formato 8 1886_v3_comp.csv.sui.sui.sui	80097_1886_9_M_2021_id5704242.sui	Rechazado				<input type="checkbox"/>
formato 8 1886_v4_comp.csv.sui.sui.sui	80097_1886_9_M_2021_id5704251.sui	Rechazado				<input type="checkbox"/>
formato 8 1886_v4_comp.csv.sui.sui.sui	80097_1886_9_M_2021_id5704256.sui	Rechazado				<input type="checkbox"/>
formato 8 1886_v4_comp.csv.sui.sui.sui	80097_1886_9_M_2021_id5704267.sui	Cargado a BD				<input type="checkbox"/>

[Cargar](#)

C:\Windows\system32\cmd.exe

```
C:\Users\Usuario\Documents\_ALCALDIA\2021\UTSP\VALIDADOR\2021\SuiValidador>java -jar validador.jar
C:\Users\Usuario\Documents\_ALCALDIA\2021\UTSP\VALIDADOR\2021\SuiValidador\dirformatos
C:\Users\Usuario\Documents\_ALCALDIA\2021\UTSP\VALIDADOR\2021\SuiValidador\dirformatos
parseador:null
```

Sui Validador

Archivo Configuración Ver Ayuda

Trabajo de Validación

Nit Empresa:

Servicio: Aprovechamiento Alcaldias

Norma: RESOLUCION - SSDP 10004821 DE 2021

Formato a Validar: 1886 - Listado de Estaciones de Clasificaci...

Archivo a Validar: C:\Users\Usuario\Documents\\_ALCALDIA\2021...

[Seleccion...](#) [Validar](#) [Comprimir](#)

Información de Estado

Compresión Completa, código de chequeo: [V]QTEU\WQAK\MC\IM=HK

El 29 de diciembre en la plataforma

**Indicadores para el municipio 68001 - BUCARAMANGA**

Periodicidad Indicador:

Anual

Año

2020

Estado: **NR** **VF** **SI** **NO**

**Indicadores Habilitados**

Indicador	Estado	Vigencia/Periodo	Acciones
28. Última acta aprobada por el Comité Permanente de Estratificación	VF	2020	<a href="#">Ver</a>
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	2020	<a href="#">Ver</a>
13. Certificación de calidad del agua de todos los prestadores del municipio expedida por la Secretaría de Salud	VF	2020	<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	2020	<a href="#">Ver</a>
11. Acuerdo municipal de adopción del presupuesto donde conste la apropiación del SGP para inversión y subsidios	VF	2020	<a href="#">Ver</a>
29. Certificación expedida por la Secretaría Técnica del Comité Permanente de Estratificación	VF	2020	<a href="#">Ver</a>
22. Informe de seguimiento de las metas del PGIRS	VF	2020	<a href="#">Ver</a>

INSPECTOR del Sistema Único de Información se realizó el cargue del indicador 30: informe de seguimiento de las metas PGIRS.

Durante los meses de octubre a diciembre se han realizado reuniones periódicas con los representantes de las ESP del municipio con el fin de aclarar dudas respecto al reporte que debe ser enviado para las entidades mencionadas para subir al sistema único de información.

Las Empresas de Servicios Públicos ESP han enviado mensualmente los reportes consolidados y periódicos de los usuarios incluyendo el número predial y se ha realizado el cruce respectivo con la base de estratificación del mes de octubre del año 2021.

## Cruce información ESP amb

Se reciben base de datos de usuarios en formato Excel por parte de las ESP amb, la cual contiene la columna código, dirección, predial, uso y estrato.

- Se realiza conteo inicial por la columna código, encontrando que la ESP amb reporta 3531 usuarios.
- Se realiza cruce inicial en Excel utilizando la fórmula =BuscarV() entre la columna predial de la base de datos y la columna **Nro. Predial** del archivo *Estratificación a 31 dic 2020 para SUI.xlsx* y no se encuentran ninguna coincidencia.
- Se realiza conteo de caracteres para la base de datos de Limpieza Urbana encontrando que los números de predial fluctúan entre los 13 y 14 caracteres.
- En comunicación vía correo electrónico, Henny Andrea Caballero Martínez aclara que los números de predial no contienen el primer dígito cero (0) debido a que así es *“como aparecen en los registros del Municipio de Bucaramanga en la consulta predial disponible por el Municipio de Bucaramanga”* y subsiguientemente envía de nuevo la base de datos con los 15 dígitos.
- Se realiza cruce entre la columna predial de la base de datos suministrada por la ESP amb y la columna **Nro. Predial** del archivo *Estratificación a 31 dic 2020 para SUI.xlsx* encontrando los siguientes resultados

EMPRESA	amb
Usuarios reportados	3531
Usuarios con Numero predial	3472
Usuarios con Numero predial validado	3183

**Nota:** Numero predial validado hace referencia a los números de predial con cruce exitoso entre la columna predial decada base de datos y la columna **Nro. Predial** del archivo *Estratificación a 31 dic 2020 para SUI.xlsx*

## Cruce información ESP EMAB

Se reciben base de datos de usuarios en formato Excel por parte de la ESP EMAB, la cual contiene la columna código, dirección, predial, uso y estrato.

- Se realiza conteo inicial por la columna código, encontrando que la ESP amb reporta 137514 usuarios.
- Se realiza cruce inicial en Excel utilizando la formula =BuscarV() entre la columna predial de la base de datos y la columna **Nro. Predial** del archivo *Estratificación a 31 dic 2020 para SUI.xlsx* y no se encuentran ninguna coincidencia.
- Se realiza conteo de caracteres para la base de datos suministrada encontrando que los números de predial fluctúan entre los 9 y 28 caracteres.
- Se toman los últimos 15 caracteres de la columna predial suministrada por la ESP y se realiza cruce con la columna **Nro. Predial** del archivo *Estratificación a 31 dic 2020 para SUI.xlsx* encontrando los siguientes resultados

EMPRESA	amb
Usuarios reportados	137514
Usuarios con Numero predial	137514
Usuarios con Numero predial validado	127224

## Cruce información Limpieza urbana

El 06 de Diciembre se recibe la base de datos de usuarios en formato Excel por parte de la ESP Limpieza Urbana, la cuales contienen las columnas código, dirección, predial, uso y estrato.

- La ESP envía dos archivos con la columna predial
- Se realiza una reconstrucción de los códigos que conforman el numero predial encontrando que para el caso de algunos números de predial con 23 caracteres la columna **Predial** está estructurada de la siguiente manera:  
Dpto + Mpio + Zona + Condición + Sector + Manzana + Predio + Condición.
- Se toman los últimos 15 dígitos de la columna predial del archivo base enviado por las dos ESP y se cruza utilizando la formula =*Buscarv* con la columna **Nro. Predial** del archivo *Estratificación a 31 dic 2020 para SUI.xlsx* encontrando los siguientes resultados:

LIMPIEZA URBANA	
Total registros	21092
Error cruce	5259
Cruce exitoso	15833

*Nota:* Cruce exitoso hace referencia a los números de predial encontrados en la columna predial de cada base de datos y la columna **Nro. Predial** del archivo *Estratificación a 31 dic 2020 para SUI.xlsx*

- Con la formula =*Buscarv*() se busca el campo dirección del archivo *Estratificación a 31 dic 2020 para SUI.xlsx* desde la columna predial de cada ESP, encontrando que no hay concordancia de direcciones a partir de la fila 20, se realiza análisis visual encontrando un salto de línea, es decir, los numero de predial están desfasados.

## Cruce información ESP Veolia y Limpieza urbana

Se reciben dos bases de datos de usuarios en formato Excel por parte de las ESP Veolia y Limpieza Urbana, las cuales contienen las columnas código, dirección, predial, uso y estrato.

- Se realiza conteo inicial por la columna código, encontrando que la ESP Limpieza Urbana reporta 21772 usuarios y Veolia 13642.
- Se realiza cruce inicial utilizando la fórmula =BuscarV() entre la columna predial de cada base de datos y la columna **Nro. Predial** del archivo *Estratificación a 31 dic 2020 para SUI.xlsx* y no se encuentra ninguna coincidencia.
- Se realiza conteo de caracteres para la base de datos de Limpieza Urbana encontrando que los números de predial fluctúan entre los 16 y los 28 caracteres.
- Se realiza conteo de caracteres para la base de datos Veolia encontrando una situación similar.
- Se realiza una reconstrucción de los códigos que conforman el número predial encontrando que para el caso de algunos números de predial con 23 caracteres la columna **Predial** está estructurada de la siguiente manera:  
Dpto + Mpio + Zona + Condición + Sector + Manzana + Predio + Condición.
- Se estructura la columna **Nro. Predial** del archivo *Estratificación a 31 dic 2020 para SUI.xlsx* de la misma manera y se realiza nuevamente el cruce encontrando los siguientes resultados:

EMPRESA	LIMPIEZA URBANA	VEOLIA
Usuarios reportados	21772	13642
Usuarios con Numero predial	16577	13043
Usuarios con Numero predial validado	6626	1531

**Nota:** Numero predial validado hace referencia a los números de predial con cruce exitoso entre la columna predial de cada base de datos y la columna **Nro. Predial** del archivo *Estratificación a 31 dic 2020 para SUI.xlsx*

- RESULTADO (NO RIESGO – RIESGO):

Este resultado se evidenció con el seguimiento que realiza la Unidad Técnica de Servicios Públicos. En Septiembre de 2021 se validó, encontrándose actualmente en RIESGO MEDIO.

## **5. USUARIOS, SUSCRIPTORES Y SUSCRIPTORES POTENCIALES:**

### **USUARIOS ATENDIDOS, ORIENTADOS Y ASESORADOS:**

Durante el periodo transcurrido en el presente año, en la UTSP a través de la atención inmediata, tramites y brigadas extra murales, fueron atendidos, orientados y asesorados, MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y TRES (1353) usuarios que presentaron inquietudes o inconformidades frente a las empresas prestadoras de servicios públicos.

Las reclamaciones mas comunes son:	En tal virtud, esta dependencia en este Trimestre Adelanto labores concernientes a:
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ampliación en el servicio de pilas públicas</li> <li>-Solicitud de retiro de los servicios complementarios de Vanti: Ej "Vanti amigo"</li> <li>-Incremento del valor del cilindro de gas</li> <li>-Desconocimiento del pago del impuesto de alumbrado público en contadores prepago</li> <li>-Solicitud de Recolección de escombros por parte de las Empresas de Aseo</li> <li>-Consumos elevados.</li> <li>-Financiación de deuda contraída.</li> <li>-Ampliación de Redes de Gas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Elaboración de derechos de petición ante las empresas prestadoras de servicios públicos</li> <li>- Asesorías que fueron resueltas directamente en la UTSP</li> <li>-Tramites ante Planeación, Infraestructura, Alumbrado Publico</li> <li>-Tramites directos y gestiones ante las empresas prestadoras de servicios públicos</li> <li>- Solicitud ante Comisión Quinta del Senado</li> </ul>

RELACIÓN DE (1353) USUARIOS ATENDIDOS AÑO 2021

AMB	GAS	ENERGIA	ALCANTARILLADO	TELEFONIA	ASEO	ALUMBRADO PUB	USO SUELO	ROTURA PAVIMENTO	VOCALES	LEGALIZACION PREDIOS	DESENGLOBE PREDIOS	CAMBIO SUSCRIPTOR
198	347	168	44	22	118	106	57	42	21	84	97	49

**- SENSIBILIZACIÓN A LOS USUARIOS A TRAVÉS DE LA SOCIALIZACIÓN DE LA LEY DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS – LEY 142 DE 1994.**

En La Unidad Técnica de servicios públicos, estamos realizando un amplio trabajo de Sensibilización y pedagogía a los usuarios a través de la socialización de la Ley de Servicios públicos domiciliarios – Ley 142 de 1994, la cual venimos desarrollando en el marco de la participación que realizamos durante el Trimestre en CINCO (5) FERIAS INSTITUCIONALES, que contaron con la presencia de aproximadamente 500 personas por feria. Las Comunas impactadas con este ejercicio son:

**COMUNA 2 – SAN CRISTOBAL**



**COMUNA 8 – PABLO SEXTO**



**COMUNA 5 – JOSE ANTONIO GALAN**



COMUNA 9 – BARRIO SAN MARTIN

COMUNA 3 – BARRIO LA UNIVERSIDAD



**- BRIGADAS EXTRA MURALES DE ATENCIÓN A USUARIOS:**

Como propósito esencial de la UTSP estamos llegando a los Barrios que requieren de nuestra orientación y atención, brindando asesoría y sensibilización “in situ” a los usuarios, donde insistimos en:

\*En el uso racional de los servicios públicos.

\*En su deber de participación como ciudadanos.

\*En su deber de pagar oportunamente los servicios utilizados.

\*Además articulamos esfuerzos con Secretarías como Planeación, Infraestructura, Alumbrado público, INVISBU y en los casos puntuales previamente identificados en las que las comunidades lo requirieron, llegamos directamente con las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos.

Los sectores en los cuales hicimos presencia en este trimestre fueron DOCE (12):

Barrio Villa Mercedes, Altos de Betania, El Rocio, Mirador del Rosal, Barrio Kennedy, Barrio La Joya, San Alonso, Bonanza Campestre, Granjas Rigan, Cordoncillos II, La Esperanza, Villa Elena.





ALCALDÍA DE  
BUCARAMANGA  
Municipio de Bucaramanga

**GOBERNAR  
ES HACER**



## **6. GESTION ANTE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL:**

Uno de los propósitos esenciales, de auspiciar estos espacios con vocación de continuidad y periodicidad, es hacer GESTIÓN DIRECTA, con cada una de las dependencias de las solicitudes recogidas en el trabajo de campo realizado tanto en las brigadas como en los distintos canales de comunicación que tiene la UTSP. De esta manera, se persigue uno de los fines esenciales de nuestra oficina, consistente en ser la voz de los usuarios, frente a las dependencias correspondientes, procurando por alcanzar el mayor grado de resolutivez posible frente a cada una de las problemáticas que se lleven a estos espacios, siempre del lado del usuario.

### **SECRETARIA DE PLANEACIÓN:**

Una de las principales gestiones que hemos adelantado con la Secretaria de Planeación, es la gestión para la expansión y sensibilización de ampliación de redes armonizado con POT.

\*En este trimestre se logro conectar con red de gas por parte de Vanti a (25) usuarios en Viveros de Provenza.

\*También venimos adelantado junto con Planeación, Infraestructura y Vanti, un convenio para gasificación cofinanciado por el Municipio en (3) veredas del Corregimiento (1) para mas de 15 kilómetros de red, lo cual se traducirá en el beneficio directo del servicio a mas de 160 familias.

\*Además avanzamos con Vanti y los representantes de cada corregimiento en el diagnostico preliminar del macro – proyecto para la ejecución de la gasificación general en los 3 corregimientos.



## - SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA:

Dentro de nuestro compromiso con la ampliación de cobertura , en la UTSP estamos liderando junto a la Secretaria de Infraestructura, las mesas de trabajo del proyecto “ACUEDUCTOS VEREDALES” para llegar con servicio de agua a los sectores rurales y de difícil gestión .

En en las mesas de trabajo realizadas en el segundo trimestre, se presento el diagnostico del Corregimiento 1. Para ejecución a largo plazo se plantean las necesidades prioritarias en la Vereda San Ignacio, La Sabana, La Esmeralda, Vijagual, El Pablon, San Cayetano, Santa Rita, Angelinos(Sector la Cemento), Los Angelinos (Bosconia), Aburrido Alto Sector El Prado, San Pedro Alto, San Pedro Bajo, Villa Carmelo; que beneficiara a 1.682 Familias.

En las mesas de trabajo y trabajo de campo correspondientes al tercer trimestre comprendido entre julio y septiembre se presento el primer Diagnostico realizado en el Corregimiento 2. Para ejecución a largo plazo se plantean las necesidades prioritarias en Capilla alta, Bolarqui bajo, rosa blanca , los santos alto, los santos bajo, cuchilla alta, monserate, retiro grande sector embalse, magueyes, capilla baja, verdeda chitota; que beneficiara a 739 Familias.

Y en este cuarto trimestre previo las mesas de trabajo correspondientes se logro la remodelación del Acueducto Veredal – La Malaña.



### - ALUMBRADO PÚBLICO:

Realizamos atención “in situ” en el Barrio Altos de Betania, acompañados del Secretario de Infraestructura encargado de ALUMBRADO PÚBLICO y la líder peticionaria, para tratar problemática de impuesto de alumbrado en recarga de contadores prepago, de los cuales se derivó una sensibilización clara del motivo del cobro. Adicionalmente, se llevo y presentó un sistema para proporcionar liquidación a cada interesado y la realización de una solicitud escrita por parte de la UTSP ante la ESSA con el fin de advertir sobre la capacitación que deben tener los puntos de recarga autorizados, para no inducir en error a los usuarios frente a la recarga de energía vs el pago del 10% del impuesto de alumbrado publico.



Además gestionamos con alumbrado publico en este ultimo trimestre, el mantenimiento de la luminaria y postas, en el Corregimiento (1) – Vereda San Pedro Bajo.



## **7. GESTION ANTE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PUBLICOS:**

Continuamos con la articulación con los prestadores de servicios públicos domiciliarios, en los temas que refieren a tarifas , programas de cobertura y mantenimiento , Calidad , Revisión Periódica , Flexibilización de las políticas de financiación, propuestas para mejoramiento de prestación de servicios públicos para que estos siempre se presten de manera eficiente.

Cabe resaltar que uno de nuestros propósitos es aunar esfuerzos conjuntos para brindar acompañamiento y gestión para el fortalecimiento de estas actividades en cada uno de los sectores acorde a sus necesidades y requerimientos mas apremiantes. En igual medida una de nuestras metas, apunta a consolidar esta gestión, con el fin de plantear estrategias que mejoren el servicio prestado a los usuarios de Bucaramanga.

### **- ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA – AMB:**

\*La UTSP participamos del lanzamiento de la estrategia audiovisual del AMB para resaltar ante el mundo la riqueza de nuestros paramos, y así actuar como multiplicadores en la sensibilización y compromiso que tenemos de proteger y preservar estos ecosistemas que representan la vida para millones de Bumangueses.





\*El programa “De Santurbán A Casa” tiene como fin brindar mejores condiciones de vida a los habitantes a través de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, dirigido a aquella población que por sus condiciones actuales no ha podido tener acceso al agua potable y saneamiento básico; es así como desde la UTSP seguimos participando a través de la sensibilización de las obras a la comunidad.

Basados en el Decreto 1272 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, la Alcaldía Municipal de Bucaramanga viene trabajando en los sectores urbanos de difícil gestión con el fin de prestar de manera individual los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, beneficiando a cerca de 53.464 habitantes.

SECTOR	HABITANTES BENEFICIADOS	TIPO DE OBRA
Brisas de Provenza	2.472	Extensiones de red de acueducto – Individualización de pilas públicas
Granjas de Provenza	1.260	Extensiones de red de acueducto – Individualización de pilas públicas
Portal de los Ángeles	2.560	Redes de acueducto – Individualización depila pública
Getsemaní	480	Redes de acueducto
Dangond	7.200	Extensiones de red de acueducto
Sistema de abastecimiento Angelinos - Colorados	36.000	Sistema de bombeo - Conducción Angelinos Colorados
El Paulón	400	
Campestre norte	1.080	Extensión de red de acueducto
La Fortuna	1.000	Redes de acueducto y alcantarillado
Balcón del Lago	320	Extensiones de red de acueducto – Individualización de pilas públicas
Las Hamacas	280	Redes acueducto - Individualización de pilapública
Tejarcitos del Kennedy	400	Redes de acueducto y alcantarillado
San Valentín	12	Extensiones de red de acueducto
<b>TOTAL</b>	<b>53.464</b>	

\*En el tercer trimestre atendimos el llamado de las comunidades de Granjas Rigan y Villa Real, quienes solicitaron intervención del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga y la Unidad Técnica de Servicios Públicos con el fin de dirimir la situación correspondiente a establecer la asignación de pila pública existente que en este momento se encontraba en administración de Villa Real y Registrada a nombre de Granjas Rigan.

Por lo anterior en este cuarto trimestre la Unidad Técnica de Servicios Públicos previa solicitud al AMB logró poner en funcionamiento, una nueva pila pública para la comunidad de Granjas Rigan la cual se abrió en el mes de Diciembre beneficiando a 84 familias.



**- VANTI:**

\*Previa solicitud formulada por la UTSP ante la oficina de Responsabilidad Social de Vanti, y con el acompañamiento de la misma, se realizó jornada de capacitación lúdica para los usuarios de servicio de gas natural, enfatizando en temas de relevancia operativa tales como: la importancia de la revisión periódica, cada cuanto debe realizarse, procedimiento, etc. De igual forma se insistió en el uso seguro del gas, con ocasión del acompañamiento al usuario y pedagogía del buen uso de los servicios públicos.



\*Realizamos mesas de trabajo permanentes con el gerente de la empresa prestadora del servicio de gas para que los usuarios tengan un vocero a través de la Unidad Técnica de Servicios Públicos; de los resultados obtenidos, y con la comunidad como actor principal en los planes de trabajo, avanzamos con la firma del convenio de las 3 veredas del corregimiento 1 para realizar la gasificación. Además, con la participación activa de los líderes de estas comunidades se ha elaborado un inventario de los usuarios potenciales de cada corregimiento para la ejecución del diagnóstico del macro – proyecto de gasificación de los 3 corregimientos.

No obstante, seguimos gestionando paralelamente la gasificación de los barrios y sectores en los cuales, la secretaria de planeación va otorgado los conceptos de viabilidad correspondientes; en este ultimo trimestre se lograron ejecutar procesos de gasificación en Bonanza Campestre, Villa Luz y en el Nogal donde se conectaron a 50 familias.



\*Gracias a la oportuna intervención de la UTSP, se lograron detectar errores en la facturación de (27) establecimientos de comercio, y en tal virtud enviamos las diferentes solicitudes y recursos legales correspondientes. En respuesta se generaron las inmediatas correcciones para los usuarios a los que se les realizó el acompañamiento y en forma oficiosa por parte de Vanti para los restantes detectados y alertados por esta dependencia.



- EMAB, VEOLIA, METROLIMPIA, LIMPIEZA URBANA :

En el ultimo trimestre de Octubre a Diciembre realizamos (2) mesas de trabajo con los (4) prestadores del servicio publico de aseo por nuestra calidad de custodios del: 1. Acuerdo de lavado de puentes peatonales y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles suscrito entre las empresas prestadoras del servicio público de aseo que prestan sus servicios en jurisdicción del municipio de Bucaramanga y 2. Acuerdo de barrido y limpieza de áreas públicas suscrito entre las empresas prestadoras del servicio público domiciliario de aseo con área de prestación del servicio en jurisdicción del municipio de Bucaramanga.

\* Como resultado de las mesas de trabajo realizadas, se re inició el acuerdo de corte de césped en el mes de Octubre.

\*Además desde la UTSP se gestionaron las quejas puntuales de: Corte de Césped en el Parque de los Gatos – Barrio Mutis, en el separador metrolínea la 1era, Conucos 2, Viaducto de la novena – frente a medicina legal.





## **8. CONVENIOS:**

### **- SUPERVISIONES:**

De conformidad con lo normado en el artículo 4 de la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015, Resolución 068 de 2008 y demás normas que regulan la materia, ejerzo la supervisión de 5 de los convenios de transferencias de recursos para el pago de subsidios del Municipio de Bucaramanga con desembolso de los recursos que se registren en el Fondo de Solidaridad y Redistribución de los Ingresos – FSRI.- destinados a subsidiar la demanda del servicio públicos de agua, alcantarillado y aseo por los suscriptores de los estratos 1,2,3 y pilas públicas.

1. Contrato No 332 del 17 de Diciembre de 2018, como contratista LIMPIEZA URBANA S.A E.S.P.
2. Contrato No 333 del 17 de Diciembre de 2018, como contratista EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A E.S.P EMPAS.
3. Contrato No 334 del 17 de Diciembre de 2018, como contratista EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA EMAB S.A E.S.P
4. Contrato No 335 del 17 de Diciembre de 2018, como contratista VEOLIA ASEO BUCARAMANGA S.A E.S.P
5. Contrato No 414 del 14 de Diciembre de 2021, como contratista METROLIMPIA S.A.S E.S.P

Por lo anterior, previa solicitud mensual escrita por mi parte como supervisora de dichos convenios, fueron allegadas cuentas de cobro por parte de EMPAS, LIMPIEZA URBANA, EMAB, en los meses de octubre a diciembre correspondientes a meses anteriores referente a los subsidios otorgados. Posteriormente se enviaron a la Secretaria de Infraestructura, quien ejerce como ordenador del gasto, para que se realice el debido y oportuno pago. Conforme a esta gestión, la vigencia 2021 se cerró con la cancelación de todas las cuentas de pago presentadas por los prestadores.

IV TRIMESTRE	CUENTAS DE COBRO POR CONCETO DE SUBSIDIOS Y/O SUPERAVIT		
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
EMPAS	Aportes mes de Junio de 2021 \$177.942.427	Aportes mes de Julio de 2021 \$159.951.478	Aportes mes de Agosto de 2021 \$147.980.235
N° de usuarios Beneficiados EMPAS	43.273	43.343	43.409
LIMPIEZA URBANA		Aportes mes de junio de 2021 \$15.542.561	Aportes mes de julio y agosto de 2021 \$30.197.677
N° de usuarios Beneficiados LIMPIEZA URBANA		Junio 16.622	Julio 16.623 Agosto 16.622
EMAB	Aportes mes de Septiembre de 2021 \$198.454.973	Aportes mes de octubre de 2021 \$216.560.309	
N° de usuarios Beneficiados EMAB	Septiembre 136.138	Octubre 137.007	
<b>TOTAL MES</b>	\$ 376.397.400	\$ 392.054.348	\$ 178.177.912
<b>TOTAL TRIMESTRE</b>	<b>\$ 946.629.660</b>		

## **9. GAS LICUADO PROPANO – “CILINDRO DE GAS”:**

La UTSP presentó solicitud de control político respecto al alza del “gas en cilindro” mediante oficio UTSP 211 ante el Senador Guillermo García Realpe de la Comisión Quinta del Senado por ser ellos quienes conocen entre otros asuntos, los relacionados con el sector de minas y energía.

Posteriormente se llevo a cabo debate con el Viceministro de Energía – Miguel Lotero, el Presidente de Ecopetrol – Felipe Bayón y al Director de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) – Jorge Antonio Valencia. Dentro del debate el gobierno nacional solicitó la regulación de fondo de las tarifas con el fin de evitar graves afectaciones económicas al consumidor final.

De las conclusiones del debate se derivaron las explicaciones de las razones de la alta volatilidad en los precios y frente a dicha problemática surgieron los controles anunciados por la Comisión Quinta, lo cual dio origen a que el presidente de la republica confirmara que a partir del 1 de enero de 2022 el gas licuado propano – “valor del cilindro” reducía hasta en un 30% su precio en todo Colombia.

No obstante lo anterior, desde la UTSP y en sinergia con la Secretaria Jurídica de la Alcaldía, se dio inicio a un plan de acción encaminado a la generación de un subsidio para los usuarios del municipio de Bucaramanga.



**GOBERNAR  
ES HACER**



H.S. Guillermo García Realpe  
Comisión Quinta Senado

**A PARTIR DEL PRIMERO DE ENERO GAS  
EN CILINDRO BAJARÁ DE PRECIO**  
**Un logro de la Comisión Quinta del Senado**

Bogotá D.C, diciembre 23 de 2021 (Prensa HS Guillermo García Realpe)

Los continuos debates de control político desde la Comisión Quinta del Senado le dan una buena noticia a más de 3 millones 300 mil familias que consumen este combustible en el país.

El anuncio fue confirmado por el presidente de la República, quien señaló que en el nuevo año el valor del cilindro GLP (gas licuado de petróleo) reducirá su precio hasta en más del 30%, impactando de manera favorable el bolsillo de doce millones de colombianos.

La carestía del producto, sumado a la pobreza, la falta de ingresos que se traduce en una difícil situación económica de los más pobres de Colombia, sobre todo de las familias de estratos 1 y 2, más las afectaciones ambientales debido a que muchos hogares volvieron a cocinar con leña y carbón y una serie de impactos sociales, permitieron este beneficio que, aunque es temporal (por seis meses), se espera que sea de manera permanente.

Desde el Congreso, celebraron este logro social por ser la célula legislativa que convocó a los debates al gobierno nacional. Para el senador liberal Guillermo García Realpe, “esta es una lucha ganada que continuará, pero esta conquista tiene que ser más amplia, llegar a todo el país. Ha sido también una lucha por el Macizo Colombiano, de su dirigencia y las reclamaciones de las gentes que habitan en esta región del país” sostuvo.



ALCALDÍA DE  
BUCARAMANGA  
Municipio de Bucaramanga

**GOBERNAR  
ES HACER**

**GRACIAS**