



BGA 400 AÑOS

GOBERNAR
ES HACER

Ciudad inteligente, educada y transparente

INFORME DE GESTIÓN ACUMULADO VIGENCIA 2022 ENERO - DICIEMBRE
UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS



OBJETIVO

Presentar ante el Honorable Concejo Municipal de Bucaramanga, el informe de gestión consolidado ***Vigencia 2022 Enero – Diciembre*** por la Unidad Técnica de Servicios Públicos de la Alcaldía Municipal de Bucaramanga.

ALCANCES 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.

GESTIÓN DESARROLLADA POR LA UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PUBLICOS ENERO – DICIEMBRE 2022

1. DIFUSIÓN:

En la Unidad Técnica de Servicios Públicos, mantuvimos una difusión permanente tanto a través de la Oficina de Prensa Municipal, como de los diferentes canales donde logramos dar a conocer la existencia de la UTSP y la intervención que por medio 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 desarrollado en la Vigencia 2022, realizamos una difusión masiva, dando mayor relevancia a 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.
- Spot radial en Metrolínea 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.
- Visibilizamos a la UTSP en las Ferias Institucionales y las Brigadas Extra murales, además del voz a voz de los usuarios atendidos en las localidades.

- Se realizó gestión ante la Oficina de Prensa del Municipio, remitiendo el formato BRIEF donde solicitamos piezas publicitarias de los cuales recibimos estos diseños y se difundieron en los medios ya expuestos en el transcurso del año.



¿SIENTES QUE EL MALESTAR 'TE QUEMA'?

¡No te preocupes!
Te ayudamos a gestionar gratis tus quejas o reclamos ante la **empresa de gas natural.**

Comunícate con nosotros  **317 331 6733**
 **607 633 7000 Ext. 189**

 **GOBERNAR ES HACER** | **BGA400** |  UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS U.T.S.P.
www.bucaramanga.gov.co



¿TE DEJARON 'VIENDO UN CHISPERO'?

¡No te preocupes!
Te ayudamos a gestionar gratis tus quejas o reclamos ante la **empresa de energía eléctrica.**

Comunícate con nosotros  **317 331 6733**
 **607 633 7000 Ext. 189**

 **GOBERNAR ES HACER** | **BGA400** |  UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS U.T.S.P.
www.bucaramanga.gov.co



¿SIENTES QUE TU PACIENCIA 'SE AGOTA'?

¡No te preocupes!
Te ayudamos a gestionar gratis tus quejas o reclamos ante la **empresa de acueducto.**

Comunícate con nosotros  **317 331 6733**
 **607 633 7000 Ext. 189**

 **GOBERNAR ES HACER** | **BGA400** |  UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS U.T.S.P.
www.bucaramanga.gov.co



¿TE PUSIERON A 'BOTAR TIEMPO'?

¡No te preocupes!
Te ayudamos a gestionar gratis tus quejas o reclamos ante la **empresa de aseo y alcantarillado.**

Comunícate con nosotros  **317 331 6733**
 **607 633 7000 Ext. 189**

 **GOBERNAR ES HACER** | **BGA400** |  UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS U.T.S.P.
www.bucaramanga.gov.co

2. COMITES:

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

Realizamos DOCE (12) Comités Técnicos dentro de la Unidad de los cuales socializamos los casos allegados, las fortalezas, debilidades y acciones de mejora, así como el plan de trabajo que se lleva a cabo en cada mensualidad por parte de la UTSP. Como principales temáticas tenemos: pilas públicas, ruta de trabajo para auditoria por parte de control interno, brigadas extramurales, ampliación de cobertura de gas en red, informes cargue SUI, acueductos veredales, plan anticorrupción, actualización misional a las TIC para creación de nuevas piezas publicitarias, socialización tarifas de aseo, actualización de estaciones de clasificación y aprovechamiento ECAS en el portal SUI, entre otras.





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

En el transcurso del año participamos de 4 Comités Permanentes de Estratificación, de los cuales, se destacan los avances mas relevantes: el trabajo de revisión de estratificación del Barrio Dangond de la Comuna 11 del Municipio de Bucaramanga, 57 predios en estrato II, 119 predios en estrato III.

Además, se expuso la base de datos de estratificación del 2022, así como la configuración del nuevo número predial, el cual es de treinta (30) componentes y/o columnas.

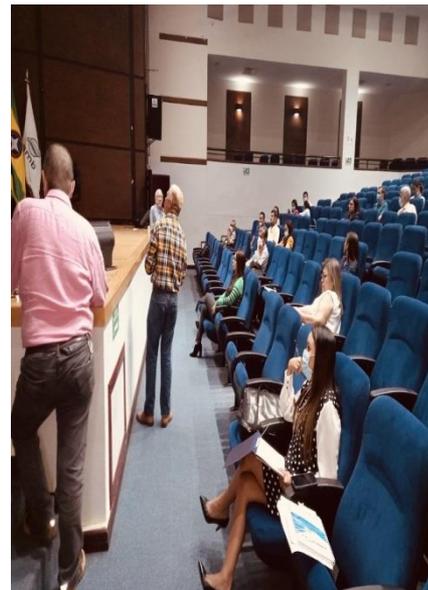
Previa gestión de la Unidad Técnica de Servicios Públicos realizamos reunión con la Oficina Permanente del Comité de Estratificación, buscando fortalecer e incrementar el reporte de estratificación y coberturas que nos permitan aumentar el porcentaje de predios reportados al sistema Único de Información SUI de la SUPERSERVICIOS.

El DANE inicio el proceso de estudio de estratificación, arrancando con cruce de información, visitas de campo, evaluación y presentación de informes. Gracias a esta intervención, se viabilizó la capacitación recibida por los miembros del Comité, frente a la nueva metodología de estratificación, en asocio con el DANE.

En el 2022, se presento Informe de Revisión General Estratificación 2022 DANE, se expusieron las actividades programadas para el 2023 y se rindió presupuesto Tasa contributiva para la vigencia 2023 de las empresas de servicios y alcaldía de Bucaramanga (ley 505/1999).

En la próxima vigencia se espera la consolidación de la información de parte del DANE, y así dar inicio a la fase 4 del estudio, según la metodología aplicada para la estratificación urbana.

Además, participamos del II Foro Metropolitano de Metodologías de Estratificación y Comités Permanentes de Estratificación donde tratamos la Actualización Catastral, Actualización - DANE, Adopción y Aplicación de la estratificaciones, Comité Estratificación – Empresas de Servicios Públicos, La Estratificación en el Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios en Colombia, Marco jurídico de la Estratificación Procedimientos y Competencias en estratificación.



- **COMITÉ DE SOTERRACIÓN DE REDES ELÉCTRICAS:**

En el marco del programa de soterración de redes eléctricas, en el periodo 2022, la Secretaria de Planeación, nos socializó el contenido del Decreto 1077 de 2015. (Decreto reglamentario del sector vivienda y territorio) procedimiento que se encuentra en proceso de actualización. El propósito es formular , adoptar, dirigir , coordinar y ejecutar la política pública , planes y proyectos en materia del desarrollo territorial y urbano planificado del país, consolidar el sistema de ciudades, competencias de uso eficiente y sostenible del suelo, teniendo en cuenta las condiciones de acceso y financiación de vivienda y la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Frente al tema del Acueducto Metropolitano - AMB y la empresa de Alcantarillado de Santander - EMPAS, nos manifestaron que su intervención se realizaría con obras de ampliación y reposición de redes en sectores de la comunas 4- 6-12-15-13, igualmente se expuso la actualización del proyecto del **Par-vial** de la calle 54 y desde la Unidad Técnica de Servicios Públicos seguimos interviniendo a través de la sensibilización a la comunidad, acompañamiento y articulación con las empresas prestadoras de servicios públicos que participan en cada proyecto.

Además, desde el Taller de arquitectura, se realizo presentación del “Plan Centro”, que consiste en entregar a los telemáticos y empresas de servicios públicos los planos, para que cada actor ubique sus redes. Los telemáticos solicitan que las cajas se localicen sobre el andén.

La Secretaria de Infraestructura solicitara a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios las profundidades requeridas de cada una de las redes, de acueducto, alcantarillado y aseo.

El estado actual de las áreas intervenidas y terminadas en el programa de soterracion de redes quedo así:
Parque Bruno Botello, Parque la Concordia, Parque Solón Vilches, Parque contemplativo el Cacique, Parque los Héroes, Parque las Américas.



3. SISTEMA UNICO DE INFORMACION DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS – SUI:

Iniciamos el 2022 consultando de manera periódica la página www.sui.gov.co de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD, en atención a la documentación que debe ser cargada al Sistema Único de Información SUI, el cual corresponde al sistema oficial del sector de servicios públicos domiciliarios del país que recoge, almacena, procesa y publica información reportada por parte de las empresas prestadoras y entidades territoriales.

Para dar cumplimiento al reporte de la plataforma INSPECTOR, realizamos la solicitud de la información a los diferentes entes según su competencia y recolectamos el 100% de lo solicitado, esta información la cargamos a la plataforma inspector el día 30 de abril según el cronograma.

Además, previo al cargue debimos cruzar las bases de datos de las empresas de servicios públicos del municipio de Bucaramanga tanto de aseo, acueducto y alcantarillado para el reporte REC (Reporte de Estratificación y Cobertura) el cual fue debidamente realizado y certificado el día 15 de marzo.

Finalmente en este periodo realizamos el análisis y la depuración de la información recibida por las empresas de servicios públicos del municipio para su cargue al aplicativo “ALCALDIAS AAA” y cargamos la información requerida de los indicadores inspector y formularios de acueducto, alcantarillado y aseo (AAA) al Sistema Único de Información (SUI) de la SUPERSERVICIOS dentro de los tiempos establecidos, en el contenido de los Indicadores habilitados por el sistema en la plataforma Inspector.

No obstante lo anterior, en el transcurso del año dimos cumplimiento a todos los requerimientos especiales realizados como fueron: Información referente a estratificación, subsidios y aportes solidarios, Acuerdo de asignación de presupuesto para subsidios, certificación de calidad del agua y funcionamiento del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos (FSRI), diligenciamiento de seis formularios A.A.A (Acueducto, Alcantarillado y Aseo), de información referente a Balance de subsidios y contribuciones, convenios con prestadores para giro de recursos al FSRI-AAA, Información de prestadores de AAA e información general del servicio de AAA, se diligenció el formulario “concurso económico” relacionado con el servicio de estratificación, que hace referencia a los aportes que los prestadores realizan al servicio de estratificación.

Conforme a lo anterior se concluye que durante la vigencia, se realizó revisión periódica de los indicadores ubicados en la plataforma inspector y nos indicó que se reportaron la totalidad de los indicadores seleccionados:

Estado actual del cargue al SUI de la vigencia 2021.

Se realizó el cargue total de los 10 indicadores solicitados por la plataforma INSPECTOR, en estado el **NR** indica que no hay documentos pendientes por cargar

ALCALDIA

- Reporte de indicadores
- Consultas indicadores

Manual Alcaldía

Indicadores para el municipio 68001 - BUCARAMANGA

Periodicidad indicador: Anual

Año: 2021

Estado: NR VF SI NO

Indicadores Habilitados

Indicador	Estado	Vigencia/Periodo	Acciones
No se ha encontrado información			

De los indicadores cargados, 6 de ellos no han sido verificados aun (Estado VF) y 4 han sido verificados y validados indicando que se cumplió con el requerimiento

ALCALDIA

- Reporte de indicadores
- Consultas indicadores

Manual Alcaldía

Indicadores para el municipio 68001 - BUCARAMANGA

Periodicidad indicador: Anual

Año: 2021

Estado: NR VF SI NO

ALCALDIA

- Reporte de indicadores
- Consultas indicadores

+ Manual Alcaldía

Indicadores para el municipio 69001 - BUCARAMANGA

Periodicidad Indicador: Anual

Año: 2021

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

Indicadores Habilitados			
Indicador	Estado	Vigencia/Periodo	Acciones
30. Certificación del cargue de la estratificación ante el SUI de todos los inmuebles residenciales (Reporte de Estratificación y Coberturas)	VF	2021	Ver
22. Informe de seguimiento de las metas del PGIRS	VF	2021	Ver
11. Acuerdo municipal de adopción del presupuesto donde conste la apropiación del SGP para inversión y subsidios	VF	2021	Ver
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	2021	Ver
13. Certificación de calidad del agua de todos los prestadores del municipio expedida por la Secretaría de Salud	VF	2021	Ver
26. Última acta aprobada por el Comité Permanente de Estratificación	VF	2021	Ver

ALCALDIA

- Reporte de indicadores
- Consultas indicadores

+ Manual Alcaldía

Indicadores para el municipio 68001 - BUCARAMANGA

Periodicidad Indicador: Anual

Año: 2021

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

Indicadores Habilitados			
Indicador	Estado	Vigencia/Periodo	Acciones
29. Certificación expedida por la Secretaría Técnica del Comité Permanente de Estratificación	SI	2021	Ver
10. Acuerdo municipal de aprobación de los porcentajes de subsidio y aporte solidario	SI	2021	Ver
4. Inventario de prestadores	SI	2021	Ver
9. Funcionamiento del FSRI en el área urbana (certificación del prestador donde se acrediten los subsidios recibidos por parte de la alcaldía)	SI	2021	Ver

Estado actual del cargue al SUI de la vigencia 2021.

Se realizó el cargue de los formularios AAA en los tiempos y formatos requeridos.



Fábrica de Formularios

Sistema Único de Información de
Servicios Públicos Domiciliarios S.U.I.

República de Colombia

ayuda

Reporte de Información correspondiente a:

EMPRESA: ALCALDÍA SANTANDER-BUCARAMANGA
SERVICIO: ALCALDIAS
TOPICO: AAA
AÑO: 2021
PERIODO: Anual

Diligenciamiento interactivo	Diligenciamiento al Planillo instructivo	Estado	Radicado
Balances de Substitución y Contribuciones		Radicado	20220430110220040314
Convenio para el giro de recursos al FSR - AAA		Radicado	20220430110220040308
Empresa Prestadoras de Servicios en el Municipio - AAA		Radicado	20220430110220040307
Información General del Servicio de Acantariado en el municipio		Radicado	20220430110220040306
Información General del Servicio de Acueducto en el Municipio		Radicado	20220430110220040309
Información General del Servicio de Aseo en el Municipio		Radicado	20220430110220040305

Se realizó el cargue Listado de Organizaciones de Recicladores de Oficio en la Jurisdicción.

30-11-2022 ALCALDIA SANTANDER-BUCARAMANGA

Inicio
Cerrar Sesión
Manual Tercero Central
Manual Cargue Periódico
Temas
Cargue de Info

CARGUE DE INFORMACION.

PLAN DE CARGA DE INSCRIPCIÓN DEL TERCIARIO PLAN DE CARGA DE INSCRIPCIÓN GENERAL CREACIÓN CARGUE PERIÓDICO

Tipo de Archivo Listado de Organizaciones de Recicladores de Oficio en la Jurisdicción

N° Cargue 12709119 Fecha Inicio 2022-11-01 Fecha Fin 2022-11-30 1 A 2022

N° Version 3.4

TOTAL REGISTROS VALIDADOS: 1

RESUMEN DE DATOS				
Código del Departamento	Código del Municipio o Distrito	Razón social de la Organización de Recicladores de Oficio	NIT de la Organización de Recicladores de Oficio	¿La Organización de Recicladores de Oficio está confirmada por recicladores de oficio conforme al censo municipal y/o distrital?
68	001	COOPERATIVA DE SERVICIOS DE RECICLAJE COOPSEREC	901380946	SI

<< VOLVER

Cabe aclarar que el objetivo de la plataforma inspector es la de informar las obligaciones anuales, eventuales o de única vez a los municipios por lo cual es de vital importancia su revisión periódica ya que esta es la única manera de conocer los requerimientos de la Superservicios.

4. COMITES DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL – VOCALES DE CONTROL:

En nuestro deber de acompañamiento, asesoría y capacitación a miembros y vocales de control, en el periodo 2022 la UTSP realizamos diferentes gestiones con los Comités de desarrollo y control social entre las cuales se destacan:

- La socialización del plan de intervención - CLUS - por parte de los prestadores de aseo (Emab, Veolia, Metrolimpia, Limpieza Urbana), para vigencias 2023 y 2024.
- La convocatoria al Director del Área Metropolitana con el fin de socializar todas las inquietudes sobre actualización catastral y catastro multipropósito, ante los Vocales de Control como multiplicadores y veedores de la comunidad.
- Las mesas de trabajo con los Vocales de Control, con el fin de escuchar y tramitar las inquietudes que estén en nuestro alcance en temas puntuales, tales como el proyecto de acuerdo para institucionalizar el día del vocal de control, aclarando nuestra imposibilidad de designar recursos al mismo, debido al inexistente presupuesto de la Unidad.
- La debida renovación de Comité de Desarrollo y Control Social a través de la asesoría correspondiente a la Vocal de Control Alicia Jaimes.

Además, con el fin de resaltar y promover la participación de los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos y en aras de garantizar el desarrollo de las funciones de dichos Comités, realizamos CAPACITACIÓN sobre generalidades de la Superintendencia de servicios públicos – SUPERSERVICIOS, Derechos y deberes de los usuarios, Proceso de reclamación – vía Administrativa y canales de atención virtuales y presenciales de la Superservicios.



5. USUARIOS, SUSCRIPTORES Y SUSCRIPTORES POTENCIALES:

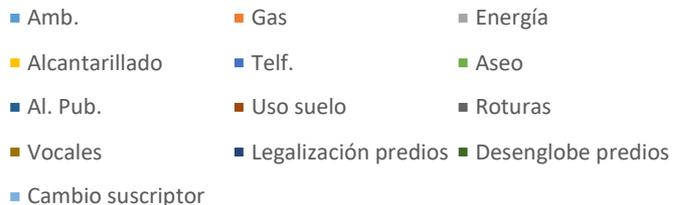
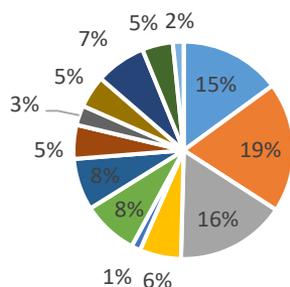
- USUARIOS ATENDIDOS, ORIENTADOS Y ASESORADOS:

Durante el 2022, en la UTSP a través de la atención inmediata, tramites y brigadas extra murales, fueron atendidos, orientados y asesorados, **MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y UNO (1681)** usuarios que presentaron inquietudes o inconformidades frente a las empresas prestadoras de servicios públicos.

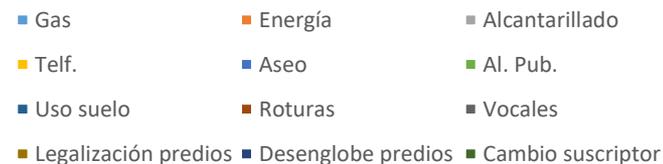
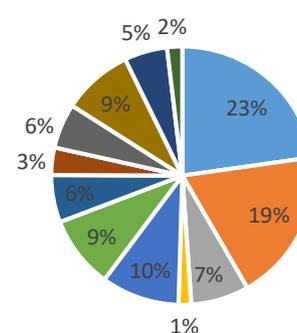
CONSOLIDADO USUARIOS ATENDIDOS POR SEMESTRE

	Amb.	Gas	Energía	Alcantarillado	Telf.	Aseo	Al. Pub.	Uso suelo	Roturas	Vocales	Legalización predios	Desenglobe predios	Cambio suscriptor	total
I	56	73	61	23	5	31	29	19	11	18	28	17	6	377
II	62	69	78	21	8	29	43	34	12	14	35	22	12	439
III	71	50	82	20	12	36	69	35	19	5	14	16	11	440
IV	69	53	88	19	5	32	71	33	11	4	12	15	13	425
	TOTAL-2022.													1681

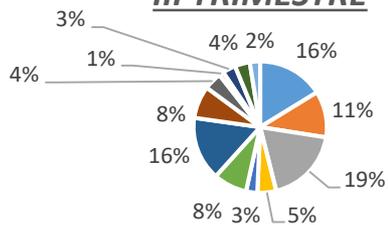
I TRIMESTRE



II TRIMESTRE

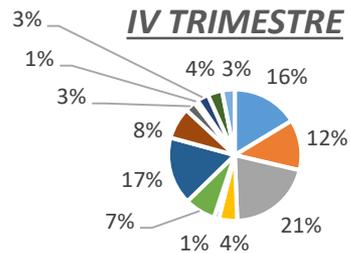


III TRIMESTRE



- Amb.
- Gas
- Energía
- Alcantarillado
- Telf.
- Aseo
- Al. Pub.
- Uso suelo
- Roturas
- Vocales
- Legalización predios
- Desenglobe predios
- Cambio suscriptor

IV TRIMESTRE

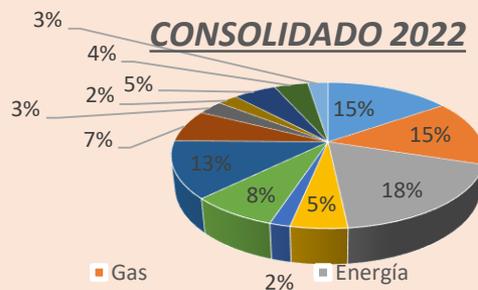


- Amb.
- Gas
- Energía
- Alcantarillado
- Telf.
- Aseo
- Al. Pub.
- Uso suelo
- Roturas
- Vocales
- Legalización predios
- Desenglobe predios
- Cambio suscriptor

CONSOLIDADO USUARIOS ATENDIDOS POR SEMESTRE

Amb	Gas	Energía	Alcantarillado	Telf.	Aseo	Alum. Pub.	Uso suelo	Roturas	Vocales	Legalización predios	Desenglobe predios	Cambio suscriptor	total
258	245	309	83	30	128	212	121	53	41	89	70	42	1681

CONSOLIDADO 2022



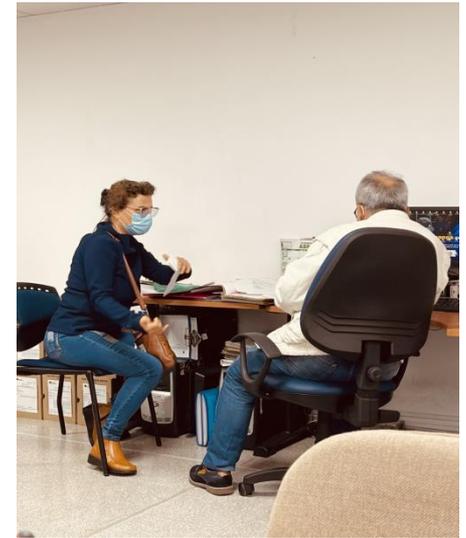
- Amb
- Gas
- Energía
- Alcantarillado
- Telf.
- Aseo
- Alum. Pub.
- Uso suelo
- Roturas
- Vocales
- Legalización predios
- Desenglobe predios
- Cambio suscriptor

Las reclamaciones mas comunes en el 2022 fueron:

En tal virtud, esta dependencia en este 2022 adelantó labores concernientes a:

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">-Solicitud de retiro de los servicios complementarios de Vanti: Ej “Vanti amigo”-Incremento del valor del cilindro de gas-Desconocimiento del pago del impuesto de alumbrado público en contadores prepago-Solicitud de Recolección de escombros por parte de las Empresas de Aseo-Ampliación de Redes de Gas-Fallas en el Alumbrado Publico-Incremento en las tarifas de los Servicios Públicos Energía, Gas Natural y Acueducto- Ampliación en el servicio de pilas públicas (se incrementó el número de viviendas)- Requisitos para Instalación de servicios públicos | <ul style="list-style-type: none">- Elaboración de derechos de petición ante las empresas prestadoras de servicios públicos- Asesorías que fueron resueltas directamente en la UTSP-Trámites ante Planeación y Alumbrado Público-Trámites directos y gestiones ante las empresas prestadoras de servicios públicos-Solicitud ante la Dirección de Hidrocarburos-Trámites ante las diferentes Secretarías del Municipio-Trámites directos y gestiones ante las empresas prestadoras de servicios públicos |
|--|--|







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

En La Unidad Técnica de servicios públicos, realizamos un amplio trabajo de sensibilización y pedagogía de los derechos y obligaciones en el marco del sistema de servicios públicos, dirigido a los usuarios a través de la socialización de la Ley 142 de 1994, la cual desarrollamos en el marco de la participación que realizamos durante el 2022 en VEINTIUN (21) FERIAS INSTITUCIONALES, que contaron con la presencia de aproximadamente 600 personas por feria. Las Comunas impactadas con este ejercicio son:

COMUNA 1 – MARIA PAZ



COMUNA 17 – ESTORÁQUES



COMUNA 5 – B/LA JOYA



COMUNA 1 – B/CAMPO MADRID



COMUNA 1 – B/VILLA MERCEDES



COMUNA 17 B/MONTERREDONDO



COMUNA 4 – B/SANTANDER



COMUNA 11 – B/EL ROCIO



COMUNA 1 – B/VILLA ROSA



COMUNA 2 – B/TIBURONES NORTE



COMUNA 4 – B/GIRARDOT



COMUNA 10 – B/VIVEROS DE PROVENZA



CORREGIMIENTO 1 – S/VILLA LINA



COMUNA 11 B/PORVENIR



COMUNA 3 – B/COMUNEROS



COMUNA 2 – B/SAN CRISTOBAL



COMUNA 1 – B/KENNEDY



COMUNA 10 – B/GRANJAS DE PROVENZA



- BRIGADAS EXTRA MURALES DE ATENCIÓN A USUARIOS:

Como propósito esencial de la UTSP, llegamos a los Barrios que requieren de nuestra orientación y atención, brindando asesoría y sensibilización “in situ” a los usuarios, donde insistimos en el uso racional de los servicios públicos; en su deber de participación como ciudadanos, así como en su deber de pagar oportunamente los servicios utilizados.

En este contexto extra mural, el 2022 articulamos esfuerzos con Secretarías como Planeación, Infraestructura, Educación, INVISBU Subsecretaría de Medio Ambiente 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 urbanos y rurales en los cuales hicimos presencia en esta vigencia fueron CINCUENTA Y CUATRO (54), entre los cuales se encuentran:

Barrio Venado de Oro, Albania, Prados del Mutis, Café Madrid, Rincón de la Paz, Transición, Punta Paraíso, Brisas del Paraíso, Luz de Salvación, Villa Carmelos, Bonanza Campestre, Granjas de Provenza, Viveros de Provenza, Santander, El Roció, Colorados, Tiburones Norte, La Malaña, Las Casitas, Morrórico, Luz de Salvación, Brisas del Paraíso, Bonanza Campestre, Venado de Oro, Granjas de Provenza, Tejarcito del Kennedy, La Fortuna, Vereda Rosa Blanca, Pedregal, Villa Luz Campestre, Vijagual, Puente Tierra, El Pablon, San Ignacio, Barrios Terrazas, Floresta, Pan de azúcar, Portal de los Ángeles, Bosque Norte Bajo, Kennedy, Toledo Plata, Girardot, Viveros de Provenza, Villa Lina, Porvenir, Comuneros, Maria Paz, San Cristóbal, Club Tiburones Dos, Esperanza 1 y 2, los ángeles, Caracolí Campestre Norte, entre otros.





6. GESTIÓN ANTE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL:

Una de las finalidades de la UTSP, es auspiciar estos espacios con vocación de continuidad y periodicidad, referentes a la 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 propósitos esenciales de nuestra oficina, consistente en **ser la voz de los usuarios**, frente a las dependencias correspondientes, procurando alcanzar el mayor grado de resolutivez posible frente a cada una de las problemáticas e inquietudes que se lleven a estos espacios, siempre del lado del usuario. Conforme a lo anterior, hemos adelantado las siguientes actividades:

- SECRETARIA DE PLANEACIÓN:

*Una de las principales gestiones que adelantamos con la Secretaria de Planeación, fue la gestión para la expansión y sensibilización de ampliación de redes armonizado con POT.

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

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

*Acompañamos a la Secretaria de Planeación a la entrega de las resoluciones de legalización de los Barrios Punta Paraíso, Brisas del Paraíso y El Rosal que impactaran positivamente en los beneficios de más de 600 familias. Previa la titulación de áreas de cesión, podrán acceder a las inversiones por parte de la administración, y en lo que corresponde a la la UTSP, se llevará a cabo la gestión para llevar los servicios públicos domiciliarios pendientes.

*También trabajamos con el equipo de la Secretaria en los aportes que desde la UTSP podemos contribuir para la construcción del diagnostico de la actualización de la Política Publica de Asentamientos Humanos en nuestra Ciudad, frente a los servicios públicos.

*Así mismo en el marco del modelo integrado de planeación y gestión MECI, participamos de las reuniones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño - MIPG de la Administración Central con la participación de una funcionaria del Departamento Administrativo de la Función Pública quien socializó resultados FURAG 2021, seguimiento y cierre del plan de acción 2021-2022, presentación del plan 2022-2023, además de la presentación del plan de transferencia documental e inventarios documentales.

*En la UTSP realizamos mesa de trabajo con la Secretaria de Planeación - SUIT, TIC, y Calidad, previa revisión en nuestra dependencia de cada procedimiento; para establecer acciones en trámites, OPAS y actualización en el portafolio de servicios vigencia 2022 e identificamos las necesidades en la automatización de tramites que estén inscritos en el SUIT para UTSP.

*Además, la Secretaría de Planeación instó a realizar seguimiento de licencias de intervención y ocupación de espacio público, cuyo objetivo es identificar puntos intervenidos sin reparación, ejecutar las licencias otorgadas y reportar con inmediatez las emergencias por parte de las empresas de servicios públicos. Con lo anterior surgió el Plan de contingencia para licencias y cumplimiento de requisitos. Sobre esta línea, realizamos presentación del plan piloto de la ESSA sobre espacio público, presentación de nuevas solicitudes en los temas de recuperación de malla vial, atención a postes con desnivel y contadores de gas fuera de perfil.





- **SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA:**

Adelantamos una importante gestión, junto con la Secretaria de Infraestructura y Vanti, a través de un convenio para gasificación en tres veredas del Corregimiento 1, El Aburrido, Miramar y San Pedro, cofinanciado en un 17% por el Municipio , 66% por Vanti y 17% la inversión de los usuarios, para mas de 15 kilómetros de red, lo cual se traducirá en el beneficio directo del servicio a mas de 176 familias.



- **SUBSECRETARIA DE AMBIENTE:**

Aunando esfuerzos, como estrategia para la cultura ciudadana de manejo de basuras y ante el llamado generalizado de Bucaramanga para tener impecable la Ciudad, la Subsecretaria de Ambiente en sinergia con la EMAB, a través de las cuadrillas especializadas 24/7 para la recolección de puntos críticos, hemos recuperado sectores como Curva de la Virgen, Provenza, Porvenir, Vía San Luis, San Martin, entre otros, sumando mas de 343 toneladas de residuos recolectados con la limpieza. Se resalta que dentro del cronograma se encuentran nuevos puntos como la juventud, independencia, esperanza 1-2-3, regaderos norte, real de minas, parque de los gatos y monterredondo. Continuamos con el compromiso de mejorar la visibilidad y entorno ambiental, claro esta, con la conciencia y el aporte de todos los ciudadanos.

Además, trabajamos en la Política Pública Ambiental Municipal, como corresponsables de la meta para articular y difundir un plan para la recolección selectiva de (RCD) con las empresas prestadoras de aseo y el diseño e implementación del plan para ampliación de cobertura en el área rural, con los prestadores de agua y alcantarillado.



- **INVISBU:**

Convocados por la Personería Municipal, en el año 2022 trabajamos la problemática del Club Tiburones 2, para lo cual realizamos seis (6) mesas de trabajo, pactamos compromisos, gestionamos las solicitudes presentadas por los usuarios de servicios públicos respecto a - agua, aseo, gas y alumbrado público; posteriormente, realizamos seguimiento a las inconformidades planteadas en sinergia con Planeación, INVISBU, AMB, EMAB y Vanti.

Además, como Unidad Técnica de Servicios Públicos participamos con un Stand en la "FERIA INMOBILIARIA - INVISBU" donde prestamos oportuna y eficiente atención, asesoría y trámite a los usuarios que presentaron inconformidades de los prestadores de los servicios públicos domiciliarios.



7. GESTIÓN ANTE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS:

La vigencia 2022 continuamos nuestra 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 principales 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:

*Desde la UTSP visitamos el embalse ubicado a 30 minutos de Bucaramanga, que entró en funcionamiento en forma automatizada para abastecer a la ciudad con capacidad de suministrar agua para cerca de 25 años, funciona en conjunto con las plantas de tratamiento Rafael Ardilla Duarte y Bosconia.



* En el presente año 2022, 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 de la capacitación de (ajustes de tarifas, planes de pago y gestión 2022) del AMB – Acueducto Metropolitano de Bucaramanga.

* Continuando con el desarrollo del programa “Santurban a Casa”, donde venimos ejecutando trabajos encaminados a la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en aquella población que por sus condiciones actuales no ha podido tener acceso al agua potable y saneamiento básico, este programa abarca varios vértices en los que se destaca “Santurban a Casa Urbano” que incluye diferentes sectores urbanos del municipio de Bucaramanga, los cuales se están viendo beneficiados con el programa, generando la oportunidad de mejorar la calidad de vida de estas comunidades en las cuales la UTSP sigue participando, a través de la sensibilización de las obras en dichos sectores.

* Atendiendo al llamado de la comunidad representado en la voz del concejo municipal, realizamos solicitud ante el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, con el fin de recibir aclaración respecto al manejo y veracidad de cambio de contadores en la Ciudad de Bucaramanga.

* En el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga junto con el Gerente general, el Gerente comercial y el Gerente financiero, participamos en la socialización del balance de resultados a Dic de 2021, la evaluación de indicadores y la actualización tarifaria que se reflejó en la facturación del mes de Agosto de 2022.

* Trabajando por los usuarios, nos reunimos con líderes de la comunidad de Caracolí Campestre Norte y el Concejal Nelson Mantilla, con el fin de establecer soluciones de la problemática derivada de interconexiones a pilas públicas y así orientar en la solicitud de individualización de contadores ante el AMB por parte de los usuarios que cumplan con los requisitos legalmente exigidos para tal efecto. Posteriormente avanzamos in situ, en sinergia con el Gerente Comercial del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, revisando uno a uno los usuarios y generando posibles soluciones respecto a interconexiones a pila pública, individualización con contadores, financiación de deudas contraídas con pilas publicas y cumplimiento de requisitos con EMPAS.

* Además, en nuestro propósito de enfocarnos en las comunidades rurales buscando mejorar su calidad de vida para convertir al sector rural en un territorio de bienestar, trabajamos de la mano del Acueducto Metropolitano y la Secretaria de Infraestructura, quienes firmaron en el mes de Septiembre un contrato interadministrativo con una inversión que supera los \$867 millones como resultado de las mesas de trabajo que hemos realizado desde el 2021, para los estudios y diseños de mejoramiento de tres de los ACUEDUCTOS VEREDALES, cuyo objeto es la optimización y el suministro de agua potable a las veredas Santa Rita, Capilla Baja, San Ignacio, La Sabana y La Esmeralda. Dicho proyecto se ejecutara en el marco del programa “IMPULSO VITAL” al Sector Rural.



Proceso: TÉCNICO DE SERVICIOS PÚBLICOS.	No Consecutivo UTSP 091
Subproceso: Unidad Técnica de Servicios Públicos.	SERIE (Subserie : OFICIOS Código Serie/Subserie(TRD)1700-73
Código Subproceso : 1700	



Bucaramanga, 30 de Marzo de 2022.

Doctor:
HERNAN CLAVIJO GRANADOS
Gerente
ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA
Email: gerenciageneral@amb.com.co

Asunto: Petición de Información Sesión Plenaria del Concejo Municipal

Cordial Saludo,

Por medio del presente escrito, de conformidad con las funciones encomendadas a la Líder de la Unidad de Servicios Técnicos Domiciliarios de Bucaramanga, especialmente en lo que refiere a servir de enlace entre el Municipio y los prestadores para garantizar la prestación eficiente de los servicios y en consideración a la solicitud elevada por el **H. Concejal Antonio Vicente Sanabria Cancino** en la pasada sesión de plenaria del Concejo Municipal realizada el Jueves 24 de marzo de 2022, en forma comedida y respetuosa acudo a su despacho, bajo los apremios legales del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, en concordancia con los artículos correspondientes de la ley 1437 de 2011, con el fin de presentar la siguiente solicitud de información.

PETICIÓN

En tal virtud, solicitamos el cronograma y/o plan de acción referente al cambio de contadores para la medición del consumo de agua en la circunscripción territorial de la ciudad de Bucaramanga. Especialmente se solicita informar si dichas actividades se están realizando en forma sectorizada por comunas o barrios, y de ser así se establezca cuáles de estas zonas serán impactadas durante la vigencia 2022.

Atentamente,

DIANA VALERIA MORA BRAVO.
Líder de Programa.
Unidad Técnica Servicios Públicos.
ALCALDIA DE BUCARAMANGA
Email: dvmora@bucaramanga.gov.co



- VANTI:

En el periodo 2022 realizamos más de 15 mesas de trabajo permanentes con el Gerente de la empresa prestadora del servicio de gas VANTI para que los usuarios tengan un vocero a través de la Unidad Técnica de Servicios Públicos; de los resultados obtenidos, con la comunidad como actor principal en los planes de trabajo, previo los conceptos de viabilidad de la Secretaria de Planeación y con la respectiva sensibilización y socialización de la Ley 142 por parte de la UTSP, avanzamos con la gasificación de obras importantes que transforman en territorios de bienestar a los Bumangueses que en algunos casos habían esperado más de 12 años por el servicio.

Fueron más de 1.133 familias conectadas de los cuales el 65% son estrato 1 ,2, y 3, protegiéndoles así su bolsillo, salud y planeta. De las familias conectadas resaltamos:

- (14) familias en VIVEROS DE PROVENZA
- (14) familias en VENADO DE ORO
- (10) familias en GRANJAS DE PROVENZA
- (355) familias en VILLA CARMELO
- (14) familias en el Pedregal
- (70) familias en la VEREDA ROSA BLANCA
- (120) familias en LUZ DE SALVACIÓN

Para el 2023, esperamos la conexión de (220) familias en LA FORTUNA Y VENADO DE ORO, cuya viabilidad fue expedida por la Secretaría de Planeación, además se encuentra en gestión de requisitos, (196) Familias de BONANZA CAMPESTRE, (118) Familias en BRISAS DEL PARAÍSO y VIVEROS DE PROVENZA que se encuentran en estudio jurídico.

Aunado a lo anterior, con la participación activa de los líderes de los tres corregimientos se elaboró un inventario de los usuarios potenciales de cada uno de ellos que nos llevó a la actualización y diagnóstico del macro – proyecto de gasificación de los 3 corregimientos, aproximadamente 120 kilómetros, para el cual debemos ya buscar las posibles fuentes de financiación del Gobierno nacional, Departamental y Municipal .

Además, participamos en el Barrio Luz de Salvación y en el Barrio Tejar II de las jornadas lúdicas dirigidas a toda la familia, “VANTI AL PARQUE” en la cual se educa de manera dinámica sobre el servicio de gas natural.





- **ESSA:**

Ante el evidente incremento en energía que tuvimos el 2022 en Bucaramanga, realizamos mesa de trabajo con el Gerente General – Mauricio Montoya, La Jefe comercial – Ayda Baquero y La jefe de comunicaciones – Clara Caceres de la Electrificadora de Santander - ESSA ESP.

De las conclusiones puntuales que se extraen de la exposición realizada por el Gerente, las averiguaciones en la CREG y Andesco, es que el aumento no sólo se vive en Santander, sino en todo el país y lo realiza la Comisión Reguladora de Energía y Gas - CREG. Esta situación obedece a dos factores realmente:

El Primero es el costo del kilovatio que se ha visto incrementado por el aumento del índice de precios al productor, la inflación que afrontamos, la devaluación del peso colombiano frente al dólar y cabe decir que también incluso a rezagos aún de la pandemia con las alzas que se dejaron de hacer en 14 meses que duro este periodo. Esto quiere decir que la ESSA está comprando la energía más costosa y su precio de distribución también lo está pagando más elevado, conllevando a que la comercialización sufra elevaciones también, sin embargo se deduce que Santander sigue teniendo una tarifa promedio competitiva frente al resto del País.

Además, Andesco - la asociación nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones de Colombia, reconoció que este fenómeno no solo nos afecta a los usuarios sino, en general, a todos los actores que prestan los servicios públicos en el país.

Es por ello, que el Segundo factor es el consumo de numero de kilovatios que puede variar mensualmente para los usuarios y es en el que realmente podemos intervenir como Administración Municipal - UTSP, a través de las campañas de sensibilización articuladas con la ESSA, del USO RACIONAL DEL SERVICIO DE ENERGIA.



- **EMAB, VEOLIA, METROLIMPIA, LIMPIEZA URBANA:**

En el marco del Acuerdo CLUS - “Costo de limpieza urbana por suscriptor”, (Acuerdos De Barrido, corte De Césped, poda De Árboles, Lavado de Áreas Públicas y Cestas Papeleras), la Unidad Técnica, en el 2022, lideró activamente el mencionado proceso junto con los prestadores del servicio de aseo y la Subsecretaria de medio ambiente, con el propósito de definir las nuevas intervenciones de poda, corte de césped y barrido.

En doce (12) mesas de trabajo con los integrantes del CLUS Bucaramanga, es decir, los prestadores del servicio de aseo (emab – veolia – metrolimpia – limpieza urbana), la Subsecretaria de Salud y Ambiente, y con la coordinación de la Unidad técnica de Servicios Públicos, se acordaron las siguientes conclusiones:

PODA:

La Subsecretaria del Medio Ambiente determinó que la frecuencia a realizar para la poda de árboles será de 2 años, sin importar la tipología arbórea, y durante la vigencia 2022 se realizó la actualización del catastro arbóreo municipal.

CORTE DE CESPED:

Se estableció que la frecuencia de corte de césped para el Municipio de Bucaramanga, de acuerdo con lo definido por el PGIRS Municipal será de mínimo cada dos meses, para lo cual se determinaron las siguientes acciones: 1-El Municipio a través de la Subsecretaria de salud y ambiente mediante acto administrativo oficializara las frecuencias de corte de césped. 2-Los prestadores iniciaron este nuevo plan de corte desde julio del 2022. 3- Los prestadores enviaron a la Subsecretaria de Ambiente los cronogramas de intervención realizada vigencia 2022.

BARRIDO:

Se continúa con las frecuencias establecidas, de acuerdo al sector. Se actualizara el shapefile de barrido con el propósito de validarlo y determinar las necesidades de barrido, y posteriormente presentar los primeros modelos en el mes de enero del 2023.

CESTAS PAPELERAS:

A la fecha no se tiene definido, el tipo de cesta, su localización y cantidad para cada prestador.

ACTUALIZACIÓN DEL CENTROIDE SERVICIO ASEO EMAB SA ESP.

Con la ubicación del nuevo Centroides, fundamentado en el Artículo 9 de la resolución CRA-720 de 2015, la empresa de Aseo realizó incremento mensual para sus usuarios según el estrato así:

CENTROIDE: Punto identificado con coordenadas que representa el sitio donde se concentra la producción de residuos del APS (Área de Producción de Servicios) desde el cual se establece la distancia al sitio de disposición final (para Bucaramanga El Carrasco).

Acorde al estrato /uso los predios localizados el incremento mensual por usuario será así: **ESTRATO/USO INCREMENTO MENSUAL POR USUARIO POR ESTRATO:** (ESTRATO 1 \$132,89), (ESTRATO 2 \$285.83), (ESTRATO 3 \$421.11), (ESTRATO 4 \$543.11), (ESTRATO 5 \$972.03), (ESTRATO 6 \$1.250.50).





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 suscrita por la líder de la UTSP en calidad de supervisora de dichos convenios, fueron allegadas cuentas de cobro por parte de EMPAS, LIMPIEZA URBANA, EMAB, METROPLIMPIA, en los meses de Enero a Diciembre correspondientes a meses anteriores referente a los subsidios otorgados. Posteriormente se enviaron a la Secretaría de Infraestructura, quien ejerce como ordenador del gasto, con el fin de que se realice el debido y oportuno pago.

EMPRESA	CUENTAS DE COBRO POR CONCEPTO DE SUBSIDIOS Y/O SUPERAVIT			
	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
EMPAS	\$ 422.181.776	\$ 394.450.876	\$ 404.538.204	\$ 399.655.297
Nº predios beneficiados EMPAS	43.822	44.127	44.595	44.738
LIMPIEZA URBANA	\$ 44.128.713	\$ 31.734.684	\$ 102.684.871	\$ 38.048.668
Nº predios beneficiados LIMPIEZA URBANA	14.878	14.884	14.935	14.904
EMAB	\$ 650.547.973	\$ 1.040.721.275	\$ 705.529.407	\$ 429.463.620
Nº de predios beneficiados EMAB	158.126	158.766	161.261	161.902
METROLIMPIA	\$ 12.751.526	\$ 45.926.860	\$ 32.949.093	\$ 48.693.882
Nº de predios beneficiados METROLIMPIA	529	1.713	2.501	1.946
VEOLIA-SUPERAVIT	\$ 30.268.183	\$ 31.860.259		\$ 90.915.111
Nº de predios beneficiados VEOLIA-SUPERAVIT	6.379	6.431		6.502
TOTAL TRIMESTRE	\$ 1.159.878.171	\$ 1.544.693.954	\$ 1.245.701.575	\$ 1.006.776.578
TOTAL ANUAL	\$			4.957.050.278

Además, en este periodo realizamos mesa de trabajo con los 6 prestadores de agua, alcantarillado y aseo (AMB, EMPAS, EMAB, Limpieza Urbana, Metrolimpia), susceptibles de subsidios, con la participación de control interno, presupuesto de infraestructura y tesorería con el fin de establecer compromisos respecto a las cuentas de cobro de los subsidios de servicios públicos de saneamiento básico. Adicionalmente se socializaron ciclos de facturación de cada prestador.



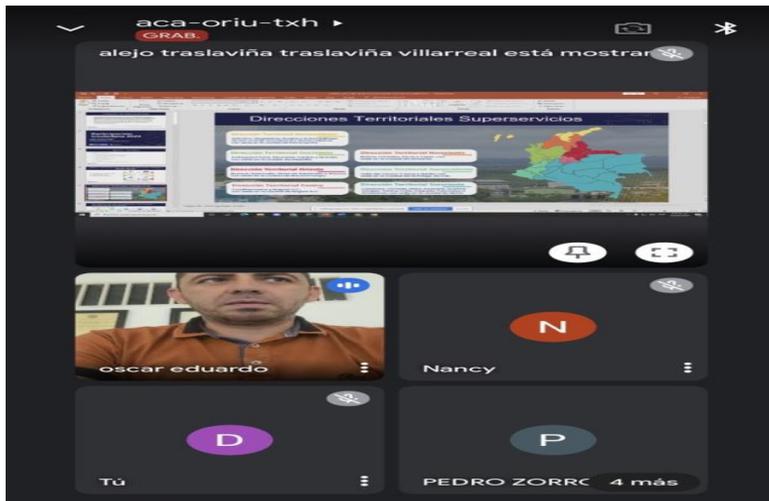
9. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS :

En el 2022 participamos en la capacitación con la Superintendencia de Servicios Públicos Territorial Oriente, dirigida por el Ing. Herman Rodríguez Guerrero, mediante la actividad denominada “CAPACITAR PARA EMPODERAR”

También nos visitó desde Bogotá la Superservicios - Area de Gas, con el fin de verificación de operabilidad de las empresas colombianas de servicios públicos SA esp y servicios públicos de Colombia SAS. Sin embargo a la fecha la única comercializadora de gas por red en Bucaramanga es VANTI.

Además, desarrollamos en el Taller de la Superservicios para los Comités De Desarrollo y Control Social dirigido a Vocales de Control, Miembros y Líderes, las causas de reclamación en servicio de gas.

En igual medida, realizamos la “Primera Mesa Superservicios”, con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Dirección Territorial Oriente, Vocales de Control y en esta oportunidad enfocados al servicio de energía con la presencia de la ESSA. Los temas abordados y compromisos por parte de la Electrificadora de Santander fueron: Procesos de recuperación de energía, Medidores bi cuerpos, Dificultad en el pago del servicio y reemplazo por medidor, Sensibilización a los usuarios, entre otros.



GRACIAS



ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA
Municipio de Bucaramanga

**GOBERNAR
ES HACER**



BGA 400 años

**GOBERNAR
ES HACER**

Ciudad inteligente, educada y transparente