



BGA 400 AÑOS

GOBERNAR  
ES HACER

Ciudad inteligente, educada y transparente

INFORME DE GESTIÓN PRIMER TRIMESTRE 2023 ENERO-MARZO  
UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS



## **OBJETIVO**

Presentar ante el Honorable Concejo Municipal de Bucaramanga, el informe de gestión del primer trimestre Enero – Marzo 2023 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 al 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 hacia 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 – MARZO 2023

## 1. DIFUSIÓN:

En la UTSP, mantenemos 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 este primer trimestre del 2023, 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.
- Proyección de publicidad en pantallas de la Alcaldía, CAME y puntos digitales de manera constante.
- Plegable con servicios de la Unidad Técnica de Servicios Públicos y 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 diarias realizadas por la UTSP, las cuales se publican prácticamente a diario.
- 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.

Además, este trimestre realizamos gestión ante la Oficina de Prensa del Municipio, remitiendo el formato BRIEF donde solicitamos crear piezas publicitarias con nuevos diseños para difundir en los medios ya expuestos cuyo resultado fue el siguiente:

# ¿TE PUSIERON A 'BOTAR TIEMPO'?

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



## HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m.  
a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.



Comunícate  
con nosotros



**318 350 5501**



**607 633 7000** Ext. 189



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



Alcaldía de  
Bucaramanga



¡Gobernar es hacer!

# ¿SIENTES QUE TU PACIENCIA 'SE AGOTA'?



## HORARIO DE ATENCIÓN:

Lunes a jueves de  
7:30 a.m. a 12:00 m.  
y de 1:00 p.m. a  
5:00 p.m. y viernes de  
7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Comunícate  
con nosotros



**3183505501**



**607 633 7000** Ext. 189



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



Alcaldía de  
Bucaramanga



¡Gobernar es hacer!



Alcaldía de  
Bucaramanga

**BGA** 400 AÑOS

**GOBERNAR  
ES HACER**

Ciudad inteligente, educada y transparente



# ¿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

318 350 5501

607 633 7000 Ext. 189

**Horario de atención:**  
Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.



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



Alcaldía de Bucaramanga



¡Gobernar es hacer!



# ¿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

318 350 5501

607 633 7000 Ext. 189

**Horario de atención:**  
Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.



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



Alcaldía de Bucaramanga



¡Gobernar es hacer!



# ¿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



318 350 5501



607 633 7000 Ext. 189

Horario de atención:

Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m.  
a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.



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



Alcaldía de  
Bucaramanga



¡Gobernar es hacer!



# ¿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



318 350 5501



607 633 7000 Ext. 189

Horario de atención:

Lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m.  
a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.



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



Alcaldía de  
Bucaramanga



¡Gobernar es hacer!

¿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



**318 350 5501**



**607 633 7000** Ext. 189



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



Alcaldía de  
Bucaramanga



¡Gobernar es hacer!

¿TE DEJARON  
**'VIENDO UN  
CHISPERO'**?



**HORARIO DE  
ATENCIÓN:**

Lunes a jueves de  
7:30 a.m. a 12:00 m.  
y de 1:00 p.m. a  
5:00 p.m. y viernes de  
7:00 a.m. a 4:00 p.m.

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

Comunícate  
con nosotros



**318 350 5501**



**607 633 7000** Ext. 189



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



Alcaldía de  
Bucaramanga



¡Gobernar es hacer!



**BGA** 400 AÑOS

**GOBERNAR  
ES HACER**

Ciudad inteligente, educada y transparente

## **2. COMITES:**

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

En este trimestre realizamos TRES (3) 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, brigadas extramurales, ampliación de cobertura de gas en red, informes cargue SUI, plan anticorrupción, actualización misional a las TICs para creación de nuevas piezas publicitarias, socialización de tarifas de aseo, entre otras.





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

La Unidad Técnica de Servicios Públicos - UTSP, participó en la convocatoria a la primera sesión del Comité realizada el 23 de febrero del 2023 en las instalaciones del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga.

El Secretario del Comité de Estratificación presentó exposición correspondiente al estudio de la revisión general del DANE que se inició en el año 2022, con la asesoría del DANE, relacionada con la información cartográfica de la calificación a las unidades espaciales de estratificación para casas y apartamentos.

El AREA METROPOLITANA expuso el tema del Catastro Multipropósito, indicando que se ha iniciado un proceso de inclusión del registro de estratificación socio-económica en la base de datos catastral que igualmente servirá de complemento al proyecto del catastro multipropósito para el área metropolitana, informó igualmente de la migración hacia el nuevo número predial de treinta (30) dígitos que ya dio inicio su aplicación en la facturación del impuesto predial.

Informó de la firma de un acta de entendimiento entre el Área Metropolitana y la empresa de Acueducto Metropolitano con el fin de apoyar las labores de identificación de usuarios del servicio e identificarlos con el número predial para su facturación.



## **- COMITÉ DE INTERVENCIÓN EN EL ESPACIO PÚBLICO:**

Este Comité es liderado por la Secretaria de Planeación Municipal y de él hacen parte los prestadores del Servicio de Acueducto, Alcantarillado, Gas, Electrificadora, los telemáticos, la Secretaria del Interior y en calidad de invitado la Unidad Técnica de Servicios Públicos.

En reunión del pasado 24 de Marzo del 2023, se revisaron los compromisos de la reposición de vías por trabajos adelantados por parte de los prestadores de servicios públicos, los cuales deterioran la vía peatonal y vehicular y de los cuales recibimos solicitudes constantes en la UTSP.

Frente a la reposición de tapas en vías peatonales y viales, desde la UTSP, se elaboró requerimiento general con el propósito de identificar al prestador responsable, con el seguimiento de la Secretaria del Interior.

Frente a la solicitud de licencia de intervención del espacio público, se exceptúa de esta obligación a quienes deban atender consecuencias de averías, accidentes o emergencias, cuando a demora de la reparación pudiera ocasionar daños en personas o bienes. (Decreto 1077 de 2015).

Realizados los trabajos referidos a la emergencia, se debe anexar registro fotográfico que evidencie el daño, avería o la posibilidad de accidente, con la declaratoria de la emergencia, remitirlo a Planeación quien realizará la respectiva verificación.



## - COMITÉ DE INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA:

Participamos en (2) Comités de Infraestructura y Vivienda encabezado por el Señor Alcalde, donde como propósito principal revisamos periódicamente el cumplimiento de metas y el estado de la ejecución de obras de Infraestructura, alumbrado público y las diferentes acciones en materia de vivienda - mejoramientos, subsidios , construcción, proyecto de renovación urbana, entre otros.



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

Iniciamos el 2023 consultando de manera periódica la página [www.sui.gov.co](http://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, A inicios de la vigencia 2023, se realizó solicitud de información a los prestadores de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de acuerdo a los formularios e información requerida por el portal SUI-SUPERSERVICIOS, la cual corresponde a la vigencia 2022.

Recibida la información de parte de los prestadores, esta se valida y se procede a su cargue al sistema. Es preciso señalar que a la fecha y de acuerdo a la Resolución No SSPD- 202310001956665 del 15/03/2023, están suspendidos los términos en la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Así las cosas estamos pendientes de validación de información “Reporte de Estratificación y Coberturas”

A 30 de Abril se reportara el formulario ALCA-A-0005 de “BALANCE DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES” del periodo comprendido del 01-01-2022 a 31/12/2022, que hace referencia a los recursos del SGP ( Sistema General de Participaciones).

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 este primer trimestre del 2023, en la UTSP realizamos diferentes gestiones con los Comités de desarrollo y control social entre las cuales se destacan:

- Mesa de trabajo con los Vocales de Control, con el fin de escuchar y tramitar las inquietudes que estén en nuestro alcance.
- Como compromiso desde la UTSP para la creación y/o renovación de los Comités de desarrollo y control social de los servicios públicos. Sobre este aspecto, se destaca la renovación del Comité en el Barrio Girardot.

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, en las oportunidades atendidas en este trimestre, socializamos sobre generalidades de la Superintendencia de servicios públicos – SUPERSERVICIOS, y las nuevas posturas de la Regional posterior a mesa de trabajo con su Director.



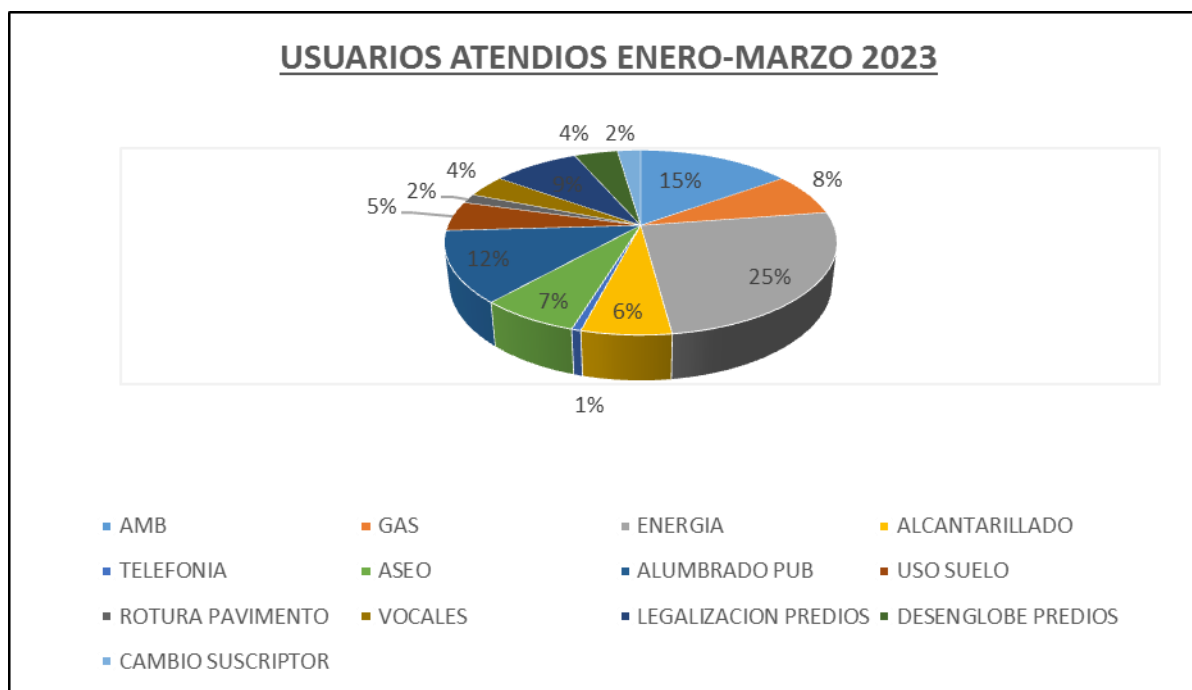
## 5. USUARIOS, SUSCRIPTORES Y SUSCRIPTORES POTENCIALES:

### - USUARIOS ATENDIDOS, ORIENTADOS Y ASESORADOS:

Durante el primer trimestre de este 2023, en la UTSP a través de la atención inmediata, tramites y brigadas extra murales, fueron atendidos, orientados y asesorados, **TRESCIENTOS CINCO (305)** usuarios que presentaron inquietudes o inconformidades frente a las empresas prestadoras de servicios públicos.

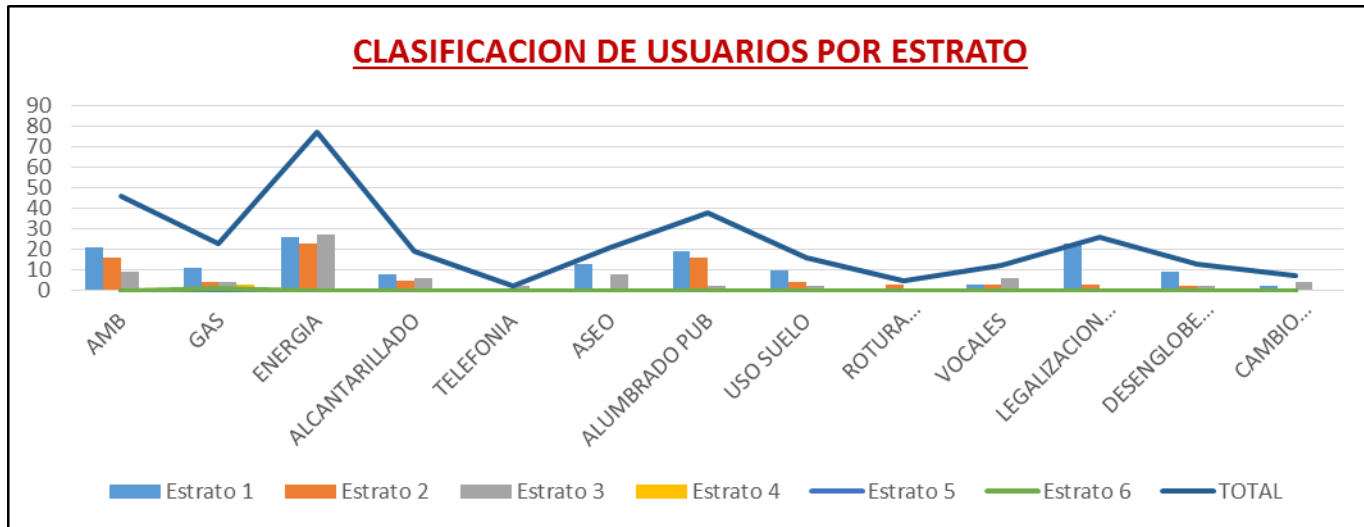
### USUARIOS ATENDIDOS ENERO A MARZO 2023

AMB	GAS	ENERGIA	ALCANTARILLADO	TELEFONIA	ASEO	ALUMBRADO PUB	USO SUELO	ROTURA PAVIMENTO	VOCALES	LEGALIZACION PREDIOS	DESENGLOBE PREDIOS	CAMBIO SUSCRIPTOR	TOTAL
46	23	77	19	2	21	38	16	5	12	26	13	7	305



## CLASIFICACIÓN DE USUARIOS POR ESTRATO

	AMB	GAS	ENERGIA	ALCANTARILLADO	TELEFONIA	ASEO	ALUMBRADO PUB	USO SUELO	ROTURA PAVIMENTO	VOCALES	LEGALIZACION PREDIOS	DESENGLOBE PREDIOS	CAMBIO SUSCRIPTOR	TOTAL
Estrato 1	21	11	26	8	0	13	19	10	1	3	23	9	2	146
Estrato 2	16	4	23	5	0	0	16	4	3	3	3	2	1	80
Estrato 3	9	4	27	6	2	8	2	2	1	6	0	2	4	73
Estrato 4	0	3	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5
Estrato 5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estrato 6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>23</b>	<b>77</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	<b>38</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>26</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>305</b>



Las reclamaciones mas comunes en el primer trimestre del 2023 fueron:

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

- Solicitud de retiro de los servicios complementarios de Vanti
- 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 .
- 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
- Orientación para financiamiento de los recibos de servicios de Energía y Acueducto

- Elaboración de derechos de petición ante las empresas prestadoras de servicios públicos
- Asesorías que fueron resueltas directamente en la UTSP.
- Trámites directos y gestiones ante las empresas prestadoras de servicios públicos.
- 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 en este primer trimestre del año en UNA (1) FERIA INSTITUCIONAL, que contó con la presencia de aproximadamente 1300 personas. La Comuna impactada con este ejercicio fue la 1.

**COMUNA 1 – COLORADOS**



## **- 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 primer trimestre del 2023 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 este trimestre fueron OCHO (8), entre los cuales se encuentran:

Bosque Norte, Club Tiburones 2, Gallineral, Bonanza Campestre, Olas II, Colorados, Regaderos, Los Ángeles.





## **6. GESTION 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:**

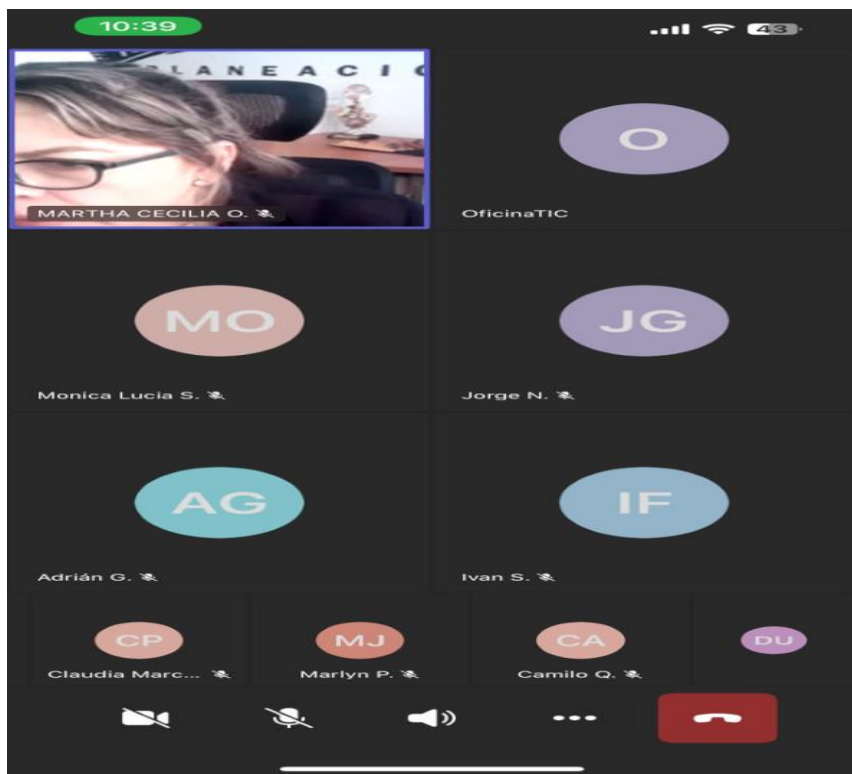
\*Una de las principales gestiones que adelantamos con la Secretaria de Planeación, es la expansión y sensibilización de la ampliación de redes armonizada con POT, es por ello que empezamos agenda 2023 del trabajo que venimos realizando desde UTSP para la gasificación de La Fortuna, Brisas del Paraíso, Bonanza Campestre, Viveros de Provenza entre otros. Además socializamos opciones para gasificación rural.

\*Participamos del trabajo liderado por el Alcalde Juan Carlos Cárdenas y todo el gabinete, en cumplimiento del sueño de muchos Bumanguenses de vivir en un Barrio Legalizado con todo y lo que esto implica para la inversión y desarrollo. Sobre este aspecto, 11 asentamientos con más de 50 años esperando este momento, se convierten en Barrios con sus respectivos beneficios, especialmente los servicios públicos domiciliarios.

\*Llevamos a cabo jornada de Comité Institucional de gestión y desempeño "MIPG" donde aprobamos el Mapa de Riesgos de Corrupción 2023, Plan de Participación Ciudadana, Plan para la implementación de la Estrategia de Gobierno Digital Seguridad y Privacidad de la Información, Plan Tratamiento Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información - Seguridad Digital, Plan Estratégico de Tecnologías de Información y las Comunicaciones - PETI, Plan Institucional de Archivos de la Entidad - PINAR, Plan Anual de Vacantes, Plan de Previsión de Recursos Humanos, Plan Estratégico de Talento Humano, Plan Institucional de Capacitación -PIC y el Plan de Bienestar e Incentivos Institucionales.

\*En el marco de los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública y la Política de Administración de Riesgos Institucional, atendimos mesa técnica con Planeación cuyo objetivo fue facilitar la formulación del Mapa de Riesgos de Gestión- MRG.

\*Adelantamos Mesa de trabajo para identificar y establecer el estado y necesidades de nuestros servicios (trámites u OPAS) de acuerdo con el resultado del ejercicio diagnóstico de la línea base de los servicios de la entidad, lo que permitirá hacer una actualización del portafolio de servicios de la entidad vigencia 2023.







- **SUBSECRETARIA DE AMBIENTE:**

Aunando esfuerzos, nos reunimos con la Sub. Secretaria de Ambiente y los prestadores del servicio de aseo para tratar actividad de barrido, componentes de las rutas de barrido, las cestas papeleras, inventario arbóreo, parques y el observatorio Municipal. Se informa que la socialización respecto a Parques, arrojó un inventario de 223 parques, 18 de ellos, son emblemáticos los cuales tendrían frecuencia 7 y el resto frecuencia 2. Se realiza barrido acorde a la frecuencia de la zona.

Además se expuso el Inventario Arbóreo con el incremento de individuos, pasando del actual que cuenta con aproximadamente 55.000 individuos a 71.000, sobre la misma línea, se viabiliza incremento de tarifas.

**BARRIDO:** Los prestadores recibieron los kilómetros de barrido y las áreas no incluidas en la malla vial queda a verificación de las empresas. Nos permitimos informar que se retiraron los sectores comprendidos en las vías nacionales y no está incluida en estos nuevos kilómetros el carril exclusivo de Metrolínea, así mismo se destaca que las ciclo rutas no fueron modificadas.

**CESTAS PAPELERAS:** De un total aproximado de 102 cestas, 15 sin anclaje, 41 No funcionales, y 46 no existen, se revisaran las cestas que por su localización, capacidad y funcionalidad estén generando Puntos Críticos, y serán reubicadas.

**OBSERVATORIO MUNICIPAL:** Este observatorio, permitirá hacer seguimiento, evaluación y determinar acciones frente a las rutas de barrido, Las Estaciones de Clasificación y Aprovechamiento ECAS, puntos post consumo, parques y cestas.



## - INVISBU:

Convocados por la Personería Municipal, en lo corrido de este año realizamos (1) una mesa de trabajo para seguir cumpliendo compromisos en Club Tiburones 2, donde gestionamos las solicitudes presentadas por los usuarios de servicios públicos domiciliarios respecto a – energía, agua, aseo y gas ; posteriormente, realizamos seguimiento a las inconformidades planteadas en sinergia con Planeación, INVISBU, ESSA, AMB, EMAB y Vanti.

Resultado de las (6) mesas realizadas el 2022 y el seguimiento en este trimestre los avances respecto a los servicios públicos:

- Energía: Hicieron el cuarto para la subestación eléctrica y llevaron transformador que hasta el momento no se ha puesto en uso.
- Aseo: Ya existen los cuartos pero aún no se han habilitado por lo que la EMAB sigue bajando a recoger la basura, como se registro en el compromiso.
- Gas: Ya todos los usuarios cuentan con el servicio de gasificación por red, previo pago de los mismos para las acometidas internas de cada vivienda.



## **7. GESTIÓN ANTE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS:**

El primer trimestre 2023 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.

### **- VANTI:**

Empezamos este trimestre del 2023 realizando 2 mesas de trabajo 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 y aunando esfuerzos con la Secretaria de Planeación, realizamos la respectiva sensibilización y socialización de la Ley 142 por parte de la UTSP, además avanzamos con la gasificación de obras importantes que se transforman en territorios de bienestar para los Bumangueses que habían esperado durante años por este valioso servicio.

Para el transcurso de este año 2023, nos encontramos trabajando para adelantar el proceso de Gasificación de mas territorios y nuestro propósito de esta anualidad es lograr llegar a las siguientes cifras :

(225) familias en LA FORTUNA

(180) familias en VENADO DE ORO

(15) familias en VIVEROS DE PROVENZA

(196) familias en BONANZA CAMPESTRE

Además, de lo anterior las (118) familias en BRISAS DEL PARAISO, que se verán prontamente beneficiadas, toda vez que en dos meses inician obra, la cual corresponderá a mas de 1 kilometro y en aproximadamente 28 días más, podrán contar con el servicio de gas en red.

Sobre el mismo asunto, y en desarrollo de nuestro compromiso con la zona rural, trabajamos con la participación activa de los líderes de los tres corregimientos y logramos empezar ejecución en este primer trimestre beneficiando a:

(47) familias en LA VEREDA LIMONCITOS

(67) familias en LA VEREDA ROSA BLANCA

(90) familias en LA VEREDA MANZANARES CAMPESTRE



- **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 este primer trimestre, lideró activamente el mencionado proceso junto con los prestadores del servicio de aseo y la Subsecretaria de medio ambiente, con el propósito de socializar el nuevo Acuerdo.

En una (1) mesa 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 revisaron compromisos y se socializaron las siguientes conclusiones:

El Acuerdo de barrido ya fue firmado por la empresa de aseo EMAB, radicado en LIMPIEZA URBANA, quien procederá a revisión, y posteriormente a enviarlo a METROLIMPIA, quien lo tramitara a la Unidad Técnica de Servicios Públicos para su custodia.

Respecto a las cestas, se gestionara ante el DADEP y la Secretaria de Infraestructura, las especificaciones Técnicas e igualmente determinar su respectiva localización.

Los prestadores proyectan dar cumplimiento al nuevo acuerdo a partir del mes de abril del 2023.

La Subsecretaria de Salud, a solicitud de la empresa de aseo EMAB entregara los inventarios de césped y de individuos arbóreos.



- **ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA:**

En el marco del programa de Santurban a Casa, hemos avanzado en los trabajos encaminados a la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en aquella población que por sus condiciones actuales no puede tener acceso al agua potable y saneamiento básico.

Específicamente hay avances en algunos Barrios del Norte y el Corregimiento 1, como La Fortuna (2600 habitantes – ya se realizaron los diseños del sistema de Acueducto y Alcantarillado), Campestre Norte (240 habitantes – ya se realizaron los diseños del sistema de Acueducto), El Paulon (1600 habitantes – ya se realizaron los diseños del sistema de impulsión), cuyas acciones van encaminadas a la individualización del servicio público de acueducto y alcantarillado y optimización del sistema de bombeo e individualización del servicio de acueducto.

Respecto a los Acueductos Veredales En conjunto con el Acueducto Metropolitano, se viene trabajando en la estructuración de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado de 22 sectores de las veredas de Angelinos, Vijagual, la Sabana, San Ignacio, La Esmeralda, San Pedro Bajo, Santa Rita, Capilla Baja, Bolarquí Bajo y Porvenir.

Para tal fin, entre el Municipio y AMB, se realizó contrato institucional para los diseños del sistema de acueducto y saneamiento básico de las veredas de Santa Rita, San Ignacio, La Sabana y La Esmeralda, terminando así el 23 de Marzo con los diseños del sistema de acueducto en Santa Rita.



## **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 referente a los subsidios otorgados a favor de EMPAS, LIMPIEZA URBANA, EMAB, METROPLIMPIA, las cuales fueron presentadas en los meses de Enero a Marzo de 2023 pero corresponden a meses anteriores. 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.

I TRIMESTRE	CUENTAS DE COBRO POR CONCEPTO DE SUBSIDIOS Y/O SUPERAVIT		
	ENERO	FEBRERO	MARZO
EMPAS	Aporte mes de septiembre de 2022 \$ 115.893.441	Aporte mes de octubre de 2022 \$ 120.111.130	Aporte mes de noviembre de 2022 \$ 126.223.846
Nº de usuarios beneficiados EMPAS	44.791	45.017	45.153
LIMPIEZA URBANA	Aporte mes de septiembre de 2022 \$ 19.691.151 Aporte mes de octubre de 2022 \$ 19.652.638	Aporte mes de noviembre de 2022 \$ 19.738.779 Aporte mes de diciembre de 2022 \$ 19.739.335	
Nº de usuarios beneficiados LIMPIEZA URBANA	Septiembre 14.922 Octubre 14.924	Noviembre 14.917 Diciembre 14.916	
EMAB	Aporte mes de noviembre de 2022 \$ 100.909.369	Aporte mes de diciembre de 2022 \$ 326.396.694	
Nº de usuarios beneficiados EMAB	Noviembre 139.325	Diciembre 139.586	
METROLIMPIA		Aporte mes de octubre de 2022 \$ 23.231.535	
Nº de usuarios beneficiados METROLIMPIA		Octubre 2.544	
VEOLIA-SUPERAVIT			
Nº de usuarios beneficiados VEOLIA-SUPERAVIT			
<b>TOTAL MES</b>	<b>\$ 256.146.599,00</b>	<b>\$ 509.217.473,00</b>	<b>\$ 126.223.846,00</b>
<b>TOTAL TRIMESTRE</b>	<b>\$</b>		<b>891.587.918,00</b>

## **9. SUPERITENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS :**

En este trimestre nos reunimos con el Director Regional de la Superintendencia de Servicios Públicos - Herman Rodríguez para construir nuestra agenda conjunta – 2023. En este valioso encuentro, trabajamos en sinergia para el desarrollo de sensibilización en comunidades y atención “in situ” de problemáticas de servicios públicos, además realizamos invitación a hacerse partícipes, junto con nosotros, en cada una de las Ferias Institucionales llevando esta valiosa oferta a los usuarios de cada territorio visitado.

El Director nos expuso nuevas directrices de parte de la SUPERSERVICIOS que posteriormente las socializamos con los Comités de Desarrollo y Control Social.



# GRACIAS



ALCALDÍA DE  
BUCARAMANGA  
Municipio de Bucaramanga

**GOBERNAR  
ES HACER**



**BGA** 400 años

**GOBERNAR  
ES HACER**

Ciudad inteligente, educada y transparente