



Alcaldía de  
Bucaramanga

BGA 400 AÑOS

GOBERNAR  
ES HACER

Ciudad inteligente, educada y transparente

INFORME DE GESTIÓN SEGUNDO TRIMESTRE 2023 ABRIL-JUNIO  
UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS



## **OBJETIVO**

Presentar ante el Honorable Concejo Municipal de Bucaramanga, el informe de gestión del segundo trimestre Abril – Junio 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 PÚBLICOS ABRIL – JUNIO** **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 segundo 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.

En este segundo trimestre gracias a la gestión en el mes de mayo, realizamos pauta publicitaria para divulgación en todos los medios digitales, donde la Líder de la UTSP difunde los servicios prestados a la comunidad y además, seguimos empleando las piezas publicitarias realizadas en el primer trimestre de la siguiente manera.

<  **Alcaldía de Bucaramanga** 9 h ·  ...

📞 Ayy es que nunca contestan... 😞 Ayy es que me cortan la llamada... 🤦 Ayy es que me cobraron de más. 🤔

😞 Sí, sabemos que estas tediosas y aburridas situaciones las vives a diario, pero YA NO MÁS. 😊

👉 Tenemos una línea directa para gestionar tus quejas o reclamos de energía. ➡



**¿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

 CÁRDENAS ¡LO HIZO!

¡Gobernar es hacer!

👍 Me gusta

💬 Comentar

➦ Compartir

👍 Tú, Belsy Milena Albarracin Sanchez y 13 personas más

## ¿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 | CAMERATA LORENA | ¡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.

**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 | CAMERATA LORENA | ¡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 | CAMERATA LORENA | ¡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 | CAMERATA LORENA | ¡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

**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 | CAMERATA LORENA | ¡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 | CAMERATA LORENA | ¡Gobernar es hacer!

## **2. COMITES:**

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

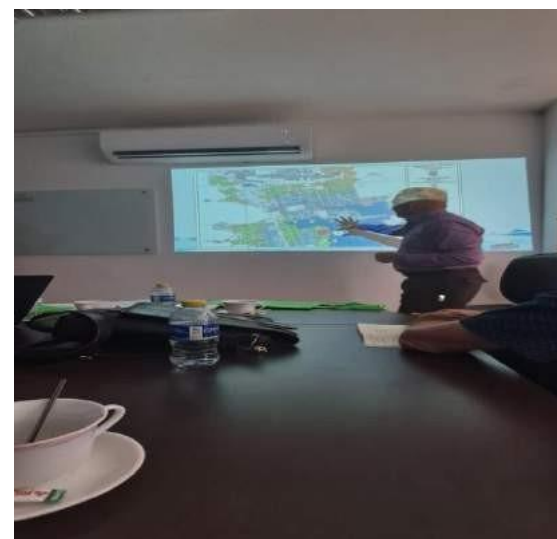
En este trimestre realizamos TRES (3) Comités Técnicos dentro de la Unidad, en los cuales socializamos los casos allegados, las fortalezas, debilidades y acciones de mejora, así como el plan de trabajo que se lleva a cabo en cada mensualidad por parte de la UTSP. Como principales temáticas tenemos: brigadas extramurales, ampliación de cobertura de gas en red, informes cargue SUI, plan anticorrupción, socialización de tarifas en general , entre otras.



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

En el Comité permanente de Estratificación realizados en el mes de Abril y Junio, asistimos a la reunión convocada por el Secretario Técnico del Comité de Estratificación donde participamos junto a la Sociedad Colombiana de Arquitectos, Acueducto de Bucaramanga, Limpieza Urbana, EMAB, Vanti, Representantes del sector rural, de las veedurías y de las Juntas de Acción Comunal, Metrolimpia , Veolia, Personería y Vocales de Control.

La principal temática fue socializada por El Secretario Técnico del Comité, Ing. Benjamín Rueda, donde se expusieron los avances del desarrollo de la nueva metodología sobre la división de la ciudad, acorde a la construcción por zonas en casa o en viviendas multifamiliares, verificando novedades para definir posteriormente la ponderación del puntaje para la clasificación de estrato. En la sesión del Comité de Estratificación en el mes de Junio, se realizó presentación de la información definitiva de las Subzonas tanto para los apartamentos y las casas, que será enviada al DANE para revisión, permitiendo a futuro, una nueva clasificación de estrato.



## - COMITÉ DE INTERVENCIÓN EN EL ESPACIO PÚBLICO:

La Unidad técnica de Servicios Públicos (UTSP), participa activamente en el Comité de seguimiento a la Intervención del Espacio Público, el cual es liderado por la Secretaria de Planeación Municipal, con la participación de acueducto, alcantarillado, energía, gas domiciliario, los Telemáticos y la Secretaria de Infraestructura.

En este segundo trimestre se compartió la preocupación de todos los asistentes, sobre la problemática con la falta de tapas, en diferentes sectores de la ciudad, hecho que al Municipio le ha acarreado denuncias por accidentes de peatones y vehículos, así como costos económicos a los prestadores en su recuperación.

Se planteó, la búsqueda de alternativas de construcción de las tapas con material que no permita su comercialización y que la autoridad competente ejerza control permanente y aleatorio a las estaciones de Clasificación y Aprovechamiento (ECA.).

Desde la Secretaria de Planeación se solicitó a los prestadores, que en los casos de emergencias, la solicitud de intervención será tramitada posteriormente, pero que en todos los casos la vía debe quedar en su estado normal o mejorado.

El consorcio que está adelantando la obra de la canalización de la Quebrada la Iglesia, que inicia obra en el parque extremo localizado bajo el puente del viaducto, parque la flora, pasa por el barrio el sol, avenida el jardín y culmina en el CAI de terrazas, solicita a los prestadores que tengan red sobre el trazado de la obra, reunión para definir traslado y/o intervención de redes.





## - COMITÉ DE INFRAESTRUCTURA Y VIVIENDA:

En este segundo trimestre participamos en (1) Comité 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 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:

1. A 30 de abril se cargaron los documentos solicitados por el Sistema Único de Información (SUI) para la vigencia 2022, El estado NR (No Reportado) indica que todos los indicadores fueron cargados de manera correcta al sistema. A la fecha, fue revisado y aprobado por el SUI el Indicador No 29. Certificación expedida por la Secretaría Técnica del Comité Permanente de Estratificación.

**Indicadores para el municipio 68001 - BUCARAMANGA**

Periodicidad Indicador:  
Anual

Año  
2022

Estado **NR** VF SI NO

**Indicadores Habilitados**

Indicador	Estado	Vigencia/Periodo	Acciones
No se ha encontrado información			

### Indicadores para el municipio 68001 - BUCARAMANGA

Periodicidad Indicador:

Anual

Año

2022

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

#### Indicadores Habilitados

Indicador	Estado	Vigencia/Periodo	Acciones
23. Certificación de la empresa que le recibe los residuos sólidos en la que conste el nombre y tipo del sitio de disposición, vida útil, ubicación y caracterización de los residuos del municipio	VF	2022	<a href="#">Ver</a>
13. Certificación de calidad del agua de todos los prestadores del municipio expedida por la Secretaría de Salud	VF	2022	<a href="#">Ver</a>
30. Certificación del cargue de la estratificación ante el SUI de todos los inmuebles residenciales (Reporte de Estratificación y Coberturas)	VF	2022	<a href="#">Ver</a>
28. Última acta aprobada por el Comité Permanente de Estratificación	VF	2022	<a href="#">Ver</a>
11. Acuerdo municipal de adopción del presupuesto donde conste la apropiación del SGP para inversión y subsidios	VF	2022	<a href="#">Ver</a>
10. Acuerdo municipal de aprobación de los porcentajes de subsidio y aporte solidario	VF	2022	<a href="#">Ver</a>
4. Inventario de prestadores	VF	2022	<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	2022	<a href="#">Ver</a>

### Indicadores para el municipio 68001 - BUCARAMANGA

Periodicidad Indicador:

Anual

Año

2022

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	2022	<a href="#">Ver</a>

Indicadores para el municipio 68001 - BUCARAMANGA

Periodicidad Indicador:

Anual

Año

2022

Estado: NR VF SI **NO**

Indicadores Habilitados

Indicador	Estado	Vigencia/Periodo	Acciones
No se ha encontrado información			

2. El 12 de abril se certificó el reporte de Estratificación y Coberturas para la vigencia 2022.

22-6-2023		ALCALDIA SANTANDER-BUCARAMANGA						
 validador de archivos Validador Completo (Versión para Windows) Validador de archivos - Estratificación 22.mar_2022 (Versión para Windows) Manual PDF Ayuda didáctica		REPORTAR LA ESTRATIFICACION AL SUI	1 A 2011	Certificado				2011-07-31 23:29:13.0
		FORMATO PARA REPORTAR LA ESTRATIFICACION AL SUI	1 A 2012	Certificado				2014-04-08 16:50:24.0
		FORMATO PARA REPORTAR LA ESTRATIFICACION AL SUI	1 A 2013	Certificado				2014-08-20 12:54:08.0
		FORMATO PARA REPORTAR LA ESTRATIFICACION AL SUI	1 A 2014	Certificado				2016-04-29 09:14:57.0
		FORMATO PARA REPORTAR LA ESTRATIFICACION AL SUI	1 A 2015	Certificado				2017-04-29 11:39:32.0
		Formato de Estratificación y Coberturas	1 A 2016	Certificado				2017-11-01 09:29:58.0
		Formato de Estratificación y Coberturas	1 A 2017	Certificado				2018-04-27 07:49:00.0
		Formato de Estratificación y Coberturas	1 A 2018	Certificado				2019-11-22 08:53:58.0
		Formato de Estratificación y Coberturas	1 A 2019	Certificado				2020-04-29 16:43:57.0
		Formato de Estratificación y Coberturas	1 A 2020	Certificado				2021-05-14 14:16:30.0
		Reporte de Estratificación y Coberturas REC	1 A 2021	Certificado				2022-03-15 09:22:47.0
		Reporte de Estratificación y Coberturas REC	1 A 2022	Certificado				2023-04-12 07:51:08.0

3. En el mes de abril se cargaron los formularios AAA (Aseo-Alcantarillado-Acueducto) y Concurso económico según resolución SSPD 20151300054195 .

**Reporte de Información correspondiente a:**

**EMPRESA:** ALCALDIA SANTANDER-BUCARAMANGA  
**SERVICIO:** ALCALDIAS  
**TOPICO:** AAA  
**AÑO:** 2022  
**PERIODO:** Anual

Diligenciamiento interactivo	Diligenciamiento al	Plantilla e instructivo	Estado	Radicado
Balance de Subsidios y Contribuciones			Radicado	<a href="#">202304122023228461</a>
Convenio para el giro de recursos al FSRI - AAA			Radicado	<a href="#">202304122023228464</a>
Empresa Prestadoras de Servicios en el Municipio - AAA			Radicado	<a href="#">202304102023228462</a>
Información General del Servicio de Alcantarillado en el municipio			Radicado	<a href="#">202304272023228463</a>
Información General del Servicio de Acueducto en el Municipio			Radicado	<a href="#">202304262023228459</a>
Información General del Servicio de Aseo en el Municipio			Radicado	<a href="#">202304262023228460</a>

4. Se asistió a la capacitación Módulo 2 (Cargue Masivo Validadores - Fábrica de formularios) del 15 de junio del 2023 dirigida por el SUI.



5. A la fecha se ha cumplido con la totalidad de reportes solicitados por el Sistema Único de Información (SUI).

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

Desde la Unidad Técnica de Servicios Públicos en coordinación y apoyo con la SUPERSERVICIOS Territorial Oriente, se realizaron (2) capacitaciones, una el 26 de Mayo en el Instituto Municipal de Cultura (IMCT) y otra el 24 de junio vía virtual orientada por la SUPERSERVICIOS sede Bogotá. Capacitaciones en las cuales se resalto y promovió la participación de los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos, en aras de garantizar el desarrollo de las funciones de dichos comités. La temática tratada son las Generalidades de la Superservicios, Derechos y deberes de los usuarios, Proceso de reclamación - Vía Administrativa, Canales de atención virtuales - presenciales, recuperación de consumos y de nuestra parte como alcaldía residuos sólidos.

Lo anterior con el fin de resaltar y promover la participación de los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos, en aras de garantizar el desarrollo de las funciones de dichos Comités, en dichas capacitaciones, se socializaron entre otras, las generalidades y alcances de la Superintendencia de servicios públicos – SUPERSERVICIOS, como entre de control y vigilancia de la debida prestación de los servicios públicos.



## 5. USUARIOS, SUSCRIPTORES Y SUSCRIPTORES POTENCIALES:

### - USUARIOS ATENDIDOS, ORIENTADOS Y ASESORADOS:

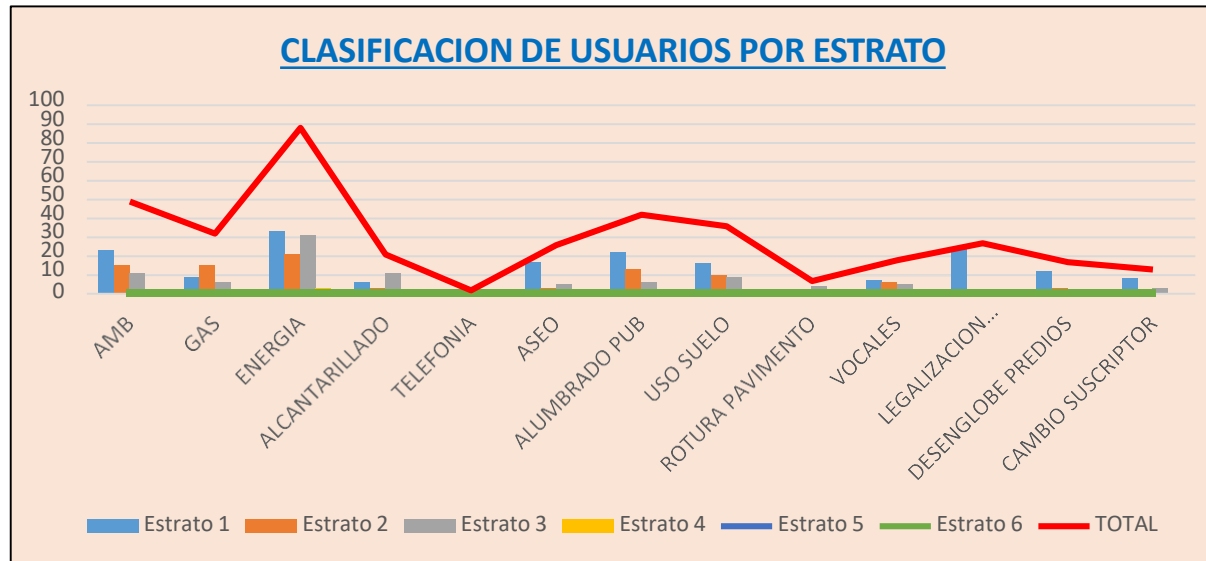
Durante el segundo trimestre de este 2023, en la UTSP a través de la atención inmediata, tramites y brigadas extra murales, fueron atendidos, orientados y asesorados, **TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO (378) – (TOTAL 683)** usuarios que presentaron inquietudes o inconformidades frente a las empresas prestadoras de servicios públicos.

AMB	GAS	ENERGIA	ALCANTARILLADO	TELEFONIA	ASEO	ALUMBRADO PUB	USO SUELO	ROTURA PAVIMENTO	VOCALES	LEGALIZACION PREDIOS	DESENGLOBE PREDIOS	CAMBIO SUSCRIPTOR	TOTAL
49	32	88	21	2	26	42	36	7	18	27	17	13	378



## 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	23	9	33	6	0	17	22	16	2	7	25	12	8	180
Estrato 2	15	15	21	3	1	3	13	10	1	6	2	3	2	95
Estrato 3	11	6	31	11	1	5	6	9	4	5	0	2	3	94
Estrato 4	0	1	3	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	6
Estrato 5	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Estrato 6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>32</b>	<b>88</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>26</b>	<b>42</b>	<b>36</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>27</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>378</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
- Asesorias 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 sinergia realizada con las demás dependencias y los Concejales de Bucaramanga, quienes juegan un papel protagónico en la difusión y multiplicación del conocimiento de la normativa en sus comunidades.



## **- 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 segundo trimestre del 2023 articulamos esfuerzos con Secretarías como Planeación , Infraestructura, 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 DIECISIETE (17), entre los cuales se encuentran: Regaderos, Los Ángeles, Mirador del norte, Loma de villa helena, Brisas del paraíso, Punta paraíso, Cuyanitas , Camilo Torres, La Feria, Cerros de la malaña , Álvarez, Miradores de la UIS, Don Bosco, Barrio Bucaramanga, Villa Alegría 2, Mirador Norte, La Fortuna.



## **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 en este semestre continuamos gestionando e incluso socializando opciones para gasificación rural.

\*Llevamos a cabo jornada de Comité Institucional de gestión y desempeño "MIPG" cuyo objetivo fue la Presentación y seguimiento del Plan de Acción MIPG 2022-2023.

\*Adelantamos importante Mesa de Trabajo con Líderes del Barrio Mirador Norte - Comuna 2, con la presencia del Concejal Nelson Mantilla, Planeación, Infraestructura, Espacio Público y Gestión del Riesgo. La temática tratada: Legalización y Servicios Públicos.

\*En el primer monitoreo cuatrimestral del PAAC y Mapa de Riesgos de Corrupción 2023, presentamos ante Control Interno de Gestión evidencias de las acciones proyectadas a 30 de abril de la presente vigencia, esto en el marco de la Ley 1474 de 2011 y lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública.

\*Participamos de la Revisión, Sensibilización y Ajustes de la caracterización del proceso técnico de servicios públicos de acuerdo con las actividades que realiza el proceso correspondiente a nuestra dependencia Unidad Técnica de Servicios Públicos (UTSP), por parte del Ing. Alonso Hernandez Villabona - Enlace SIGC, para la auditoria interna a realizarse en julio de 2023.







- **SUBSECRETARIA DE AMBIENTE:**

Aunando esfuerzos, nos reunimos con la Sub. Secretaria de Ambiente y los prestadores del servicio de aseo para adelantar la presentación de un posible escenario de la nueva distribución mediante el uso de sistemas de información geográfica, para viabilizar que las empresas prestadoras cambien y/o modifiquen los límites actuales de barrido. Lo anterior se evidenció en la modificación del kilometraje de la malla vial, manteniendo la frecuencia de las zonas verdes, y aumento de las vías primarias, centro de la ciudad, Parques emblemáticos, inclusión de ciclo rutas y otros sitios de interés del Municipio.



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

El segundo 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:**

En continuidad al trabajo que venimos realizando con la empresa prestadora del servicio de gas - VANTI para que los usuarios tengan un vocero a través de la Unidad Técnica de Servicios Públicos. Hoy podemos comunicar los resultados obtenidos, con la comunidad como actor principal en los planes de trabajo, en articulación con la Secretaria de Planeación, realizando la respectiva sensibilización y socialización de la Ley 142 por parte de la UTSP, así como el avance en la gasificación de obras importantes que se transforman en territorios de bienestar para los Bumangueses que habían esperado durante años por este valioso servicio.

En este trimestre, tuvimos como logro, anunciar “in situ” el inicio de la obra para (76) familias en BRISAS DEL PARAISO, que se verán gasificados en mas 1 kilometro y contar con el preciado servicio.

Además, estamos próximos a iniciar la obra de (196) familias en BONANZA CAMPESTRE.

Continuamos con una ardua gestión para lograr en este trimestre, empezar la obra de : ROSAL, BARRIO NUEVO y MARIA PAZ.



- **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 Arboles, Lavado de Áreas Públicas y Cestas Papeleras), la Unidad Técnica, en este segundo 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.

Sobre el aspecto correspondiente a la revisión de distribución de barrido y áreas pública, surgieron varias situaciones tales como:

\*Presentaron solicitud frente a la demolición y/o levantamiento de franja separador de las ciclo rutas, toda vez que habría que revisar los kilómetros de áreas de barrido.

\*Se revisó información de vías repetidas reportadas por las empresas con la información de la Subsecretaria de salud.

\*Se planteó el ajuste de kilómetros de barrido en aproximadamente 23.000 kilómetros, hecho este que tendrá por consiguiente un incremento en la tarifa.

\*La empresa de Aseo EMAB, presento propuesta de los kilómetros que atenderá en su zona de competencia, a tener en cuenta para esta nueva distribución el ingreso de un nuevo prestador (Empresa Santandereana de Aseo E.S.A), la cual con el número de usuarios tendrá su área de distribución, y por tanto el cambio de los límites de prestación que tienen los prestadores actuales.



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

El 27 de Marzo del 2023 convocamos al Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, Planeación Municipal y la Unidad Técnica de Servicios Públicos Domiciliarios, con el propósito de revisar la base de estratificación y coberturas.

El Acueducto Metropolitano recibió la información enviada por el Municipio y la regreso manifestando que no tiene competencia para su revisión.

La base de datos de estratificación generada por el Área Metropolitana. Planeación Municipal, permitirá a los prestadores de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, tener soporte para la generación de facturación, y al Municipio el incremento de porcentaje de coberturas.



## **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

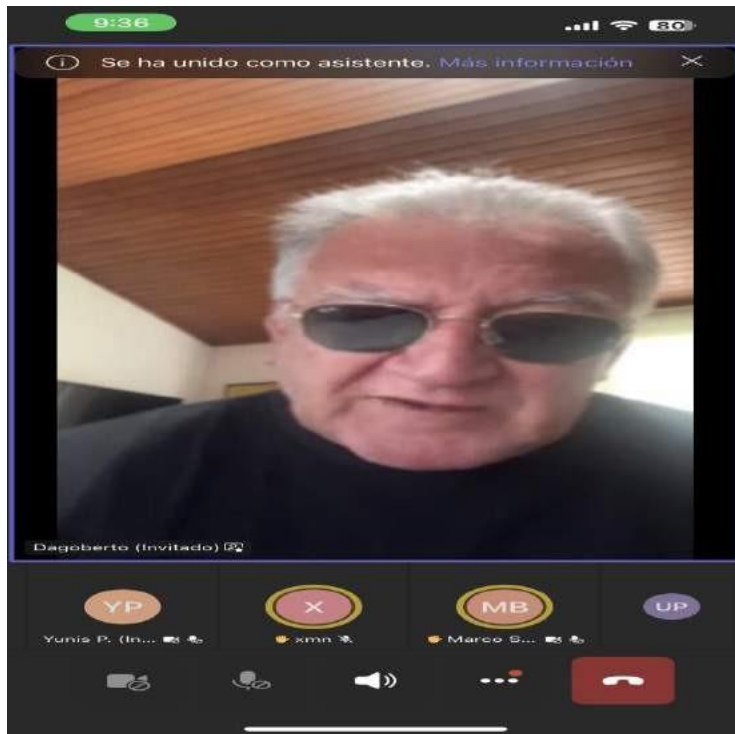
Por lo anterior, previa solicitud mensual escrita, suscrita por la líder de la UTSP en calidad de supervisora de dichos convenios, fueron allegadas cuentas de cobro referente a los subsidios otorgados a favor de EMPAS, LIMPIEZA URBANA, EMAB, METROPLIMPIA, las cuales fueron presentadas en los meses de Abril a Junio 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.

II TRIMESTRE	CUENTAS DE COBRO POR CONCEPTO DE SUBSIDIOS Y/O SUPERAVIT		
	ABRIL	MAYO	JUNIO
EMPAS	Aporte mes de diciembre de 2022 \$ 132.396.532	Aporte mes de enero de 2023 \$ 134.100.405	Aporte mes de febrero de 2023 \$ 125.081.438
Nº de usuarios beneficiados EMPAS	45.259	44.293	45.337
LIMPIEZA URBANA	Aporte mes de enero de 2023 \$ 19.776.543		
Nº de usuarios beneficiados LIMPIEZA URBANA	Enero 14.915		
EMAB	Aporte mes de enero de 2023 \$ 215.438.271 Aporte mes de febrero de 2023 \$ 222.338.458	Aporte mes de marzo de 2023 \$ 225.943.771	Aporte mes de abril de 2023 \$ 227.278.511
Nº de usuarios beneficiados EMAB	enero 163.864 febrero 164.125	Marzo 164.696	abril 164.971
METROLIMPIA		Aporte mes de noviembre de 2022 \$ 22.175.709 Aporte mes de diciembre de 2022 \$ 22.303.616	Aporte mes de enero de 2023 \$ 23.057.701 Aporte mes de febrero de 2023 \$ 24.160.138
Nº de usuarios beneficiados METROLIMPIA		noviembre 2.553 diciembre 2.587	enero 2.723 febrero 2.663
VEOLIA-SUPERAVIT			Superávit mes de enero de 2023 \$ 20.547.971 Superávit mes de febrero 2023 \$ 22.150.613
Nº de usuarios beneficiados VEOLIA-SUPERAVIT			enero 12.543 febrero 12.542
TOTAL MES	\$ 589.949.804,00	\$ 404.526.501,00	\$ 442.276.372,00
TOTAL TRIMESTRE	\$		1.436.752.677,00

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

En este segundo trimestre nos reunimos con la nueva Directora Regional de la Superintendencia de Servicios Públicos – Martha Peña para continuar con la agenda conjunta – 2023, que planificamos a principio de año en referencia al desarrollo de sensibilización en comunidades y atención “in situ” de problemáticas de servicios públicos.

De igual manera nos reunimos con el SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS PUBLICOS, Dr. Dagoberto Quiroga Collazos y los Cuatro Directores Territoriales, vía virtual, en el marco del encuentro preparatorio de la Asamblea Nacional de Vocales de Control donde socializaron el nuevo enfoque y proposición de cambios de la Ley 142 de 1994 (ley de los servicios públicos domiciliarios).





# GRACIAS



ALCALDÍA DE  
BUCARAMANGA  
Municipio de Bucaramanga

**GOBERNAR  
ES HACER**