



BGA 400 AÑOS

GOBERNAR
ES HACER

Ciudad inteligente, educada y transparente

INFORME DE GESTIÓN TERCER TRIMESTRE 2023 JULIO-SEPTIEMBRE
UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS



OBJETIVO

Presentar ante el Honorable Concejo Municipal de Bucaramanga, el informe de gestión del tercer trimestre Julio – Septiembre 2023 a cargo de 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 JULIO – SEPTIEMBRE 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 tercer 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.
- Cuenta de Twitter donde se informan las gestiones realizadas por la UTSP, las cuales se publican prácticamente a diario.
- Visibilizamos a la UTSP en las Brigadas Extra murales, además del voz a voz de los usuarios atendidos a través de los diferentes canales de acceso.

En este tercer trimestre gracias a las actividades desplegadas en el mes de julio, se realizó gestión ante la Oficina de Prensa del Municipio, remitiendo el formato BRIEFF solicitando que se continúe con la divulgación en los diferentes medios de comunicación, y de esta forma dar a conocer a la ciudadanía en general los servicios de la Unidad Técnica de Servicios Públicos. En respuesta a nuestro requerimiento, La Oficina de Prensa realizó difusión de las diferentes piezas publicitarias de la UTSP a través de los medios de comunicación.

¿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 (LO VEZ) | ¡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 (LO VEZ) | ¡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 (LO VEZ) | ¡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 (LO VEZ) | ¡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 (LO VEZ) | ¡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 (LO VEZ) | ¡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, seguimiento a PQR, mapa de Riesgos de Gestión 2023, Auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGC 2023), entre otras.



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

Atendiendo la invitación del Secretario Técnico del Comité permanente de Estratificación, asistimos a la reunión del Comité, realizado en Agosto, cuyos asistentes son la Sociedad Colombiana de Arquitectos, el Acueducto de Bucaramanga, Limpieza Urbana, EMAB, Vanti, Representantes del sector rural, de las veedurías, las Juntas de Acción Comunal, Metrolimpia, Veolia y la Personería.

Dentro de la temática tratada, el Secretario Técnico del Comité, Ing. Benjamín Rueda, socializó la presentación del presupuesto de tasa contributiva para la vigencia 2024, para el funcionamiento del Comité Permanente de Estratificación, el cual esta proyectado de acuerdo al número de usuarios de cada prestador de los servicios públicos domiciliarios, y que será invertido en la realización del censo, actualización del software y en jornadas de capacitación.

Igualmente, el secretario del Comité, informo que el DANE, entregará una estratificación preliminar y posteriormente el Municipio procederá a realizar censo en el sector urbano y rural.



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

En este periodo trimestral y en la revisión semanal al portal www.sui.gov.co ingresando a la plataforma INSPECTOR, se revisó la respuesta a los documentos requeridos durante la vigencia.

REPORTE PARA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE 2023

Revisión semanal del portal www.sui.gov.co, utilizando clave de administrador del municipio, de la plataforma INSPECTOR donde se revisa la respuesta a los documentos requeridos durante la vigencia.

The screenshot shows the login interface for the SUI system. At the top left is the SUI logo and the text 'SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS'. Below it, it says 'Zona transaccional'. On the right, there is a button labeled 'Ir al portal público >'. The main area is titled 'Ingreso para usuarios registrados'. It contains two input fields: 'Usuario' with a masked value 'XXXXXXXXXXXX' and 'Contraseña' with a masked value 'XXXXXXXXXX'. Below the password field is a 'No soy un robot' checkbox and a reCAPTCHA widget. A blue 'INGRESAR' button is located at the bottom right.

The screenshot shows the dashboard for the 'Agenda de carga de obras' (Workload Agenda). At the top left is the SUI logo and 'SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS'. Below it, it says 'Zona transaccional'. On the right, there is a button labeled 'Ir al portal público >'. The main area is titled 'Informe de para el cargo de obras'. It features a navigation menu on the left with items like 'Agenda', 'Ayudas para el cargue', 'Manuales', and 'Circuitos y resoluciones'. The main content area shows a 'Cargue de obras' section with a 'Cargar los reportes de cargue' button. Below this, there are fields for 'Estado' (with a dropdown menu), 'Año' (with a dropdown menu), and 'Periodicidad' (with a dropdown menu). There are also icons for 'PDF', 'Excel', and 'Word'. At the bottom, there is a 'Cargue de obras' section with a 'Cargar de información del mes' button.

En la periodicidad de indicador, se busca el año 2022 y se revisó la opción NR (Nuevos Requerimientos) donde aparecen los reportes que la plataforma solicita, como se observa en los pantallazos anexos, a la fecha no se han realizado nuevos requerimientos, así las cosas toda la información solicitada en la vigencia 2023 de información 2022 **ha sido oportunamente reportada dentro de las fechas establecidas.**

En periodicidad de Indicador, se busca el año 2022 y se revisan la opción **NR** donde aparecen los reportes que se solicitan, como se observa a la fecha no se han realizado nuevos requerimientos, y toda la información ha sido reportada en la vigencia correspondiente.

Elaboró: Ludy Ovallos Gaona CPS- Oficina TIC

INDICADORES COMO:

- *Certificación de la empresa que le recibe los residuos sólidos en la que conste el nombre y tipo de disposición, vida útil, ubicación y caracterización de los residuos del municipio.
- *Certificación de calidad del agua de todos los prestadores del municipio expedido por la secretaria de salud.
- *Certificación del cargue de la estratificación ante el SUI de todos los inmuebles residenciales (reporte de estratificación y coberturas.)
- *Acta de Comité Permanente de Estratificación.
- *Acuerdo Municipal de adopción del presupuesto donde conste la apropiación del SGP (Sistema General de Participaciones) para inversión y subsidios.
- *Acuerdo Municipal de aprobación de los porcentajes de subsidio y aporte solidario.
- *Inventario de prestadores.



12-7-2023

ALCALDIA SANTANDER-BUCARAMANGA

SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN
DE SERVICIOS PÚBLICOS S.U.I.
CARGUE MASIVO

- INICIO
- CERRAR SESION
- MANUAL TÉCNICO GENERAL
- MANUAL CARGUE APERIÓDICO
- TEMAS
- CARGUE DE INFO.

CARGUE DE INFORMACION.

PLAN DE CARGA DE INFORMACIÓN DEL PERIODO PLAN DE CARGA DE INFORMACIÓN GENERAL CREACION CARGUE APERIÓDICO

Plan de Carga de Información.

Id empresa:80897

Ayuda	Fecha Inicial	Fecha Final	Tipo de Archivo	Periodo	Estado	Datos de envío	Formato no aplica	Archivos	Anexos	Certificar Consolidado	F
	2023-07-04	2023-07-24	Listado de Organizaciones de Recicladores de Oficio en la Jurisdicción	1 M 2023	Certificado						
	2023-07-04	2023-07-24	Listado de Estaciones de Clasificación y Aprovechamiento	1 M 2023	Certificado						

«1»

La información detallada se deberá preparar en formato de valores delimitados por comas (Comma Separated Value) cuya elaboración se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- El separador de valores será el símbolo coma (,).
- El separador de punto decimal permitido será el símbolo punto (.)
- Los valores numéricos deben ir sin especificaciones de unidad de moneda
- Los valores numéricos no deben tener separador distinto al decimal.
- Cada registro termina en nueva línea (LF) y retorno de carro (CR).
- En aquellos casos donde la información no sea aplicable, el campo deberá enviarse vacío.
- Los campos de tipo fecha deben reportarse en formato dd-mm-aaaa
- La primera línea del archivo deberá contener los títulos.
- La información de las categorías de las variables y/o mercados, se mantendrá actualizada a través del sitio con el fin de que se conozcan los nuevos códigos que puedan surgir.

Estados:

Pendiente: Indica que no ha reportado la información correspondiente al formato.
Cargado BD: Indica que ha enviado información y la ha cargado a la Base de Datos.
Certificado: Indica que ha certificado la información y ésta ya no puede cambiarse.
Formato No Aplica: Ha certificado que la información solicitada no es de competencia de la ESP o no debe ser este período.

La información se debe reportar través de internet, según el procedimiento que se describe en el Manual SUI.

Para efectos del envío de la información, el SUI ha dispuesto un programa SUI-Validador, todo archivo CSV debe ser mediante este validador. Este programa verifica la sintaxis del archivo, realiza controles lógicos, comprime y fragmenta volúmenes.

Se recomienda que el tamaño de estos volúmenes a enviar no excedan los 2MB.



12-7-2023

ALCALDIA SANTANDER-BUCARAMANGA

- INICIO
- CERRAR SESION
- MANUAL TÉCNICO GENERAL
- MANUAL CARGUE APERIÓDICO
- TEMAS
- CARGUE DE INFO.

CARGUE DE INFORMACION.

PLAN DE CARGA DE INFORMACIÓN DEL PERIODO PLAN DE CARGA DE INFORMACIÓN GENERAL CREACION CARGUE APERIÓDICO

Información de envío. Consolidados CERTIFICACION.

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

N° Cargue: 13262468 Fecha Inicio: 2023-07-04 Fecha Fin: 2023-07-24 18/2023
N° Version: 3.4

N° Certificado: ac100087-13262468

TOTAL REGISTROS CARGADOS : 12

RESUMEN DE DATOS CARGADOS

Código del Departamento	Código del Municipio o Distrito	Razon social de la Organización de Recicladores de Oficio	NIT de la Organización de Recicladores de Oficio	(La Organización de Recicladores de Oficio esta conformada por recicladores de oficio conforme al censo municipal y/o distrital?)
68	001	EKOPLANET S.A.S. E.S.P.	900720318	NO
68	001	ASOCIACION DE RECIKLADORES Y RECLUPERADORES DEL AREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA Y MUNICIPIOS DE SANTANDER RECICLEMOS	900645145	SI
68	001	COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO RECICLAJE Y SERVICIOS COOPRESER	90013252	SI
68	001	FUNDACION LATINOAMERICANA DE ACCION SOCIAL	900264042	SI
68	001	COOPERATIVA MULTIACTIVA DE RECIKLADORES BELLO RENACER	900454099	SI
68	001	FUNDACION RECIKLADORES UNIDAD Y SOSTENIBILIDAD	901433396	SI
68	001	ASOCIACION DE RECIKLADORES DE FLORIDABLANCA	900390925	SI
68	001	ECORECICLA S.A.S	900090364	NO
68	001	COLOMBIANA DE ASEO Y APROVECHAMIENTO E.S.P. S.A.S	901429783	SI
68	001	COOPERATIVA DE SERVICIOS DE RECICLAJE COOPRESER	901380946	SI
68	001	CORPORACION SOLIDARIA NACIONAL PARA EL APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS Y ENERGIAS RENOVABLE RECICLA & MAS	901384246	SI
68	001	SUPER HEROES RECICLIN	901413207	SI



Liberty Order
12-7-2023

SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS S.U.I.
CARGUE MASIVO

ALCALDIA SANTANDER-BUCARAMANGA

- INICIO
- CERRAR SESION
- MANUAL TECNICO GENERAL
- MANUAL CARGUE APERIODICO
- TEMAS
- CARGUE DE INFO.

CARGUE DE INFORMACION.

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

Información de envío. Consolidados CERTIFICACION.

Tipo de Archivo. Listado de Estaciones de Clasificación y Aprovechamiento

N° Cargue: 13269461 Fecha inicio: 2023-07-04 Fecha Fin: 2023-07-24 1M2023

N° Version 3.4

N° Certificado: ac100087-13269461

TOTAL REGISTROS CARGADOS : 9

RESUMEN DE DATOS CARGADOS

Codigo del Departamento	Codigo del Municipio o Distrito	ID	Conteo
68	001	38423	1
68	001	26750	1
68	001	52926	1
68	001	38338	1
68	001	51767	1
68	001	45216	1
68	001	20050	1
68	001	39574	1
68	001	48424	1

<< VOLVER



Pasos de proceso de validación

- 1 Instalar el validador de archivos - Alcaldes. (Se recomienda instalar primero el validador Completo)
- 2 Elaborar archivos a partir de los formatos guía
- 3 Validar los archivos

Inversión Alcaldes

Pasos del proceso de cargue de información (Archivos validados)

- 1 Datos de envío. Datos generales
- 2 Archivos. Adjuntar los archivos validados con los datos solicitados
- 3 Certificar consolidado. Revisión y certificación de los datos cargados al SUI

12-4-2023 ALCALDIA SANTANDER-BUCARAMANGA

validador de archivos

- /validador Completo Versión para Windows
- /validador de archivos - Estratificación 22.mar_2022 Versión para Windows
- Manual PDF
- ayuda cívica

19 mar 2009. Por solicitud de algunos municipios se pone a disposición las bases catastrales durante los predios que se encontraban repetidos. Aquellos municipios que aún no han realizado el cargue de estratificación, pueden descargar el nuevo Archivo Estratificación 2009. No se incluyen los municipios de Antioquia, Cali, Bogotá y Medellín

- Archivo Estratificación 2008
- Archivo Estratificación 2009
- Archivo Estratificación 2010
- Archivo Estratificación 2011
- Archivo Estratificación 2012
- Archivo Estratificación 2013

Nombre del Archivo	Año	Estado	Acciones	Fecha de Carga	Hora de Carga
ESTRATIFICACION AL SUI	1 A 2012	Certificado	[Play]	2012-07-20	16:50:24.0
FORMATO PARA REPORTAR LA ESTRATIFICACION AL SUI	1 A 2013	Certificado	[Play]	2014-08-20	12:54:06.0
FORMATO PARA REPORTAR LA ESTRATIFICACION AL SUI	1 A 2014	Certificado	[Play]	2016-04-29	09:14:57.0
FORMATO PARA REPORTAR LA ESTRATIFICACION AL SUI	1 A 2015	Certificado	[Play]	2017-04-29	11:39:32.0
Formato de Estratificación y Coberturas	1 A 2016	Certificado	[Play]	2017-11-01	09:29:58.0
Formato de Estratificación y Coberturas	1 A 2017	Certificado	[Play]	2018-04-27	07:49:30.0
Formato de Estratificación y Coberturas	1 A 2018	Certificado	[Play]	2019-11-22	08:53:56.0
Formato de Estratificación y Coberturas	1 A 2019	Certificado	[Play]	2020-04-29	16:43:57.0
Formato de Estratificación y Coberturas	1 A 2020	Certificado	[Play]	2021-05-14	14:16:30.0
Reporte de Estratificación y Coberturas REC	1 A 2021	Certificado	[Play]	2022-03-15	09:22:47.0
Reporte de Estratificación y Coberturas REC	1 A 2022	Certificado	[Play]	2023-04-12	07:51:06.0

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

La Unidad Técnica de Servicios Públicos Domiciliarios (UTSP), realiza una labor amplia y continua con los usuarios de los servicios públicos domiciliarios (S.P.D), brindando orientación y los elementos básicos de difusión para la promoción de la participación de la comunidad, en el marco de la Ley 142 de 1994 (Ley de los Servicios Públicos Domiciliarios).

En este contexto la UTSP realizo el acompañamiento para el ejercicio de control social hacia los prestadores de SPD, a través del procedimiento establecido para la creación y/o renovación de los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios (CDCSPD), las funciones de cada uno de los integrantes de la junta directiva del (CDCSSPD) y la del Vocal de Control.

Así las cosas; en la vigencia 2023 se han realizado 12 actividades para la creación y 4 para renovación de (CDCSSPD)

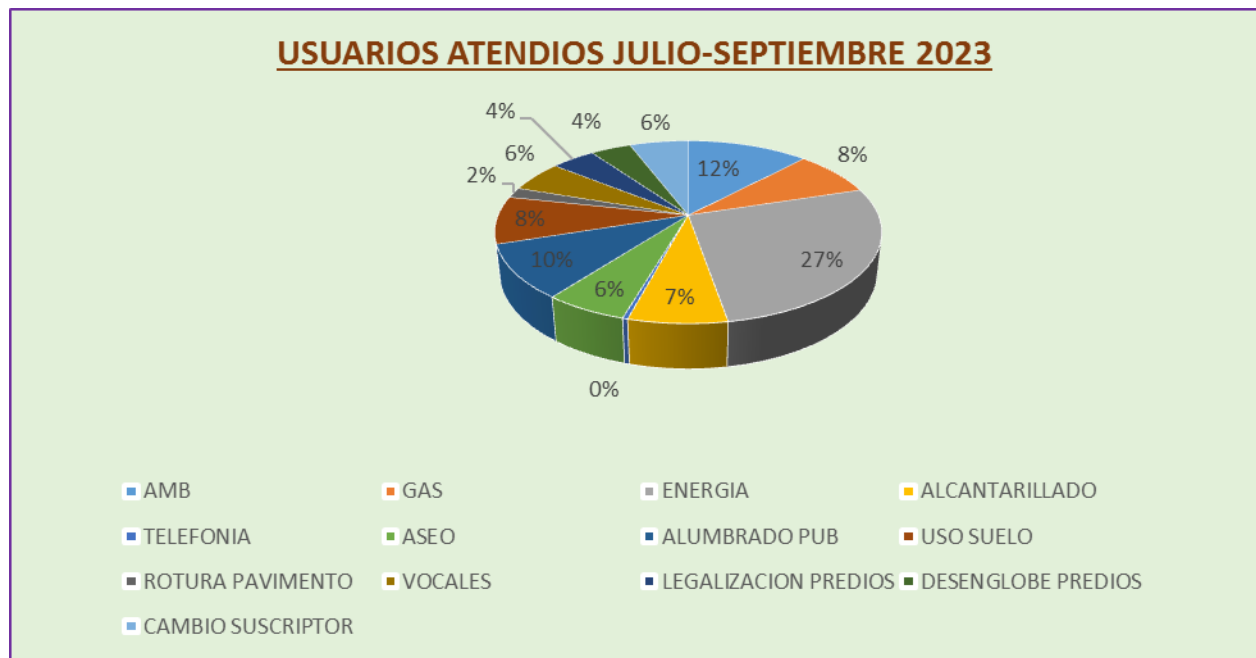


5. USUARIOS, SUSCRIPTORES Y SUSCRIPTORES POTENCIALES:

- USUARIOS ATENDIDOS, ORIENTADOS Y ASESORADOS:

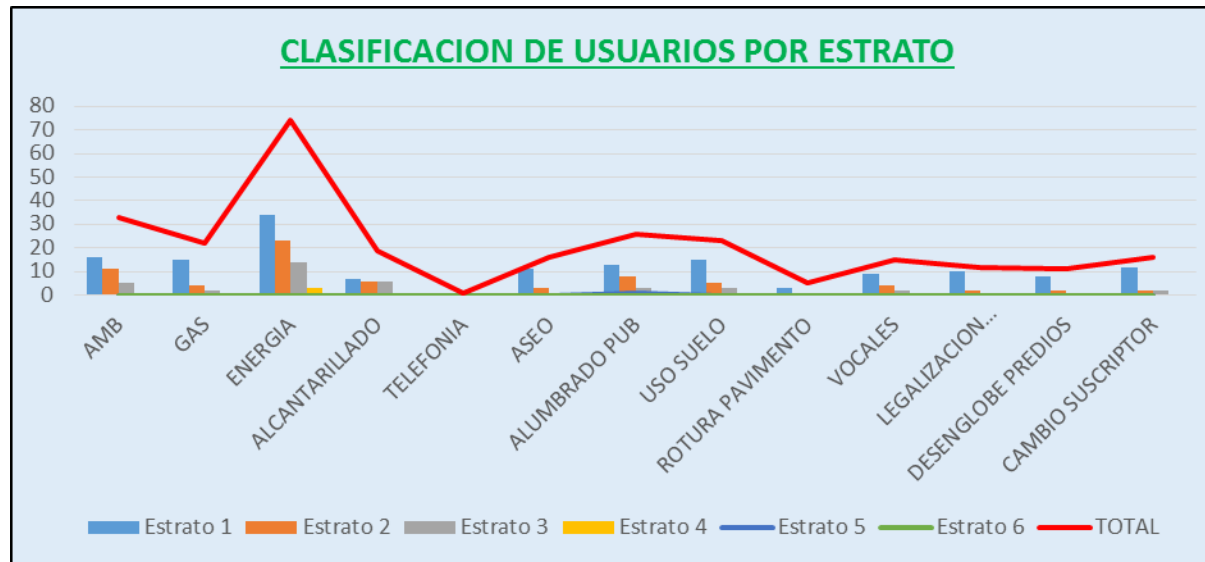
Durante el tercer trimestre de este 2023, en la UTSP a través de la atención inmediata, trámites y brigadas extra murales, fueron atendidos, orientados y asesorados, **DOSCIENTOS SETENTA Y TRES (273)** usuarios que presentaron inquietudes o inconformidades frente a las empresas prestadoras de servicios públicos.

AMB	GAS	ENERGIA	ALCANTARILLADO	TELEFONIA	ASEO	ALUMBRADO PUB	USO SUELO	ROTURA PAVIMENTO	VOCALES	LEGALIZACION PREDIOS	DESENGLOBE PREDIOS	CAMBIO SUSCRIPTOR	TOTAL
33	22	74	19	1	16	26	23	5	15	12	11	16	273



CLASIFICACIÓN DE USUARIOS POR ESTRATO

ESTRATO	AMB	GAS	ENERGIA	ALCANTARILLADO	TELEFONIA	ASEO	ALUMBRADO PUB	USO SUELO	ROTURA PAVIMENTO	VOCALES	LEGALIZACION PREDIOS	DESENGLOBE PREDIOS	CAMBIO SUSCRIPTOR	TOTAL
Estrato 1	16	15	34	7	0	11	13	15	3	9	10	8	12	153
Estrato 2	11	4	23	6	0	3	8	5	1	4	2	2	2	71
Estrato 3	5	2	14	6	0	1	3	3	1	2	0	1	2	40
Estrato 4	1	1	3	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	8
Estrato 5	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Estrato 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	33	22	74	19	1	16	26	23	5	15	12	11	16	273



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

- 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

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

- 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 y Dependencias 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, el cual desarrollamos en el marco de la sinergia realizada con las demás dependencias, tales como los Presidentes de Juntas de Acción Comunal 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 tercer 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 son QUINCE (15), entre los cuales se encuentran: Barrio Álvarez, Morrórico, Albania, Club Tiburones 2, Brisas del paraíso, La Fortuna, Pablo Sexto, Barrio Bucaramanga, Monterredondo , Venado de Oro, Rincón de la Paz, San Valentín, San Ignacio, Bosconia y Bonanza Campestre.





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 en diferentes sectores de la ciudad.

*En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión/Alineado MECI, participamos en el "Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Administración Central de Bucaramanga" cuyo objetivo es la presentación seguimiento y cierre Plan de Acción MIPG 2022-2023, presentación Ajuste PAAC 2023, presentación Ajustes Mapas de Riesgos de Gestión 2023, entre otros.

*Nos reunimos con la Secretaria de Planeación, Subsecretaria Jurídica y el grupo de legalizaciones y POT, con el fin de establecer hoja de ruta y gestión que nos permitan avanzar con los proyectos de gasificación de diferentes comunidades, entre otras, venado de oro.

*Participamos en la Auditoría Interna del Sistema Integrado de Gestión de Calidad (SIGC 2023)- Proceso Técnico de Servicios Públicos.





- **SUBSECRETARIA DE AMBIENTE:**

La Subsecretaria de Ambiente, en desarrollo de su programa de divulgación sobre el manejo de los residuos sólidos, adelanto capacitación y ejercicio a los servidores públicos adscritos a la Unidad Técnica de Servicios Públicos así:

Clasificación de los residuos: Por su peligrosidad, por su origen, y por su descomposición, entendiendo que al realizar estas actividades contribuimos con la preservación del medio ambiente, contribuimos a la disminución de residuos que se envían al sitio de disposición final, aportamos a la reducción del uso de los recursos naturales, se reducen los tóxicos y los contaminantes y se ahorra energía.



- INVISBU:

Convocados por la Personería Municipal, en lo corrido de este año realizamos (5) cinco mesas de trabajo para cumplir 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.



7. GESTIÓN ANTE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS:

El tercer 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 desarrollamos una productiva reunión junto al Alcalde, con el Presidente del Grupo VANTI, Rodolfo Anaya Abello y el Gerente de Santander Juan Felipe Rojas. Desde la UTSP la Gasificación en Red ha sido nuestro propósito esencial para la zona urbana y rural. Las excelentes alianzas estratégicas nos han permitido consolidar nuestra gestión y así mejorar la calidad de vida de los Bumangueses, es por ello que avanzamos en proyectos que benefician mas de 900 familias en Venado de Oro, Brisas del Paraíso, Bonanza Campestre, Rincón de la Paz (75 Familias), La Fortuna(225 Familias) ,San Valentín (160 Familias), en zona rural: San Ignacio y Bosconia (205 Familias).

Hoy, como gran logro, podemos anunciar que esta en curso la obra donde se benefician (76) familias en BRISAS DEL PARAISO, para contar con el preciado servicio de gasificados por red.

Además, a finales de Septiembre, después de 2 años de gestión, se inicio la comercialización para el servicio publico de gas, beneficiando a (196) familias en BONANZA CAMPESTRE.

Y Finalizamos este trimestre con la visita para inicio de solicitud de licencias en Venado de Oro donde se beneficiaran a (168) Familias.



- **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 tercer trimestre, lideró activamente el mencionado proceso junto con los prestadores del servicio de aseo (Limpieza Urbana- Metrolimpia. Emab, Veolia) y la Subsecretaria de medio ambiente. De Julio a Septiembre, fue presentado el PLAN DE INTERVENCIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE PODA DE ARBOLES Y CORTE DE CESPED, en el cual se identificaron unos individuos arbóreos que requieren intervención (poda).

Desde la subsecretaria de Salud, se envió registro final sobre el cual se está realizando el archivo técnico, el cual contiene las frecuencias, las áreas y los emplazamientos, que fueron acordados previamente con los prestadores de aseo.

Igualmente, la subsecretaria de salud, envió a los prestadores de aseo, el shape de corte de césped junto al Excel con el cálculo de m2 del mismo emplazamiento. (zonas verdes, parques, separadores).

Así las cosas, los prestadores podrán realizar comparación con el Shape del inventario anterior, en el que posiblemente encontrarán que se eliminaron arboles dentro de su zona asignada para la operación.

Terminado este ejercicio, los prestadores previo firma del acuerdo, continuaran con la operación.



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 Julio a Septiembre de 2023 pero corresponden a meses anteriores**. Posteriormente se remitieron a la Secretaría de Infraestructura, quien ejerce como ordenador del gasto, con el fin de que se realice el debido y oportuno pago.

III TRIMESTRE	CUENTAS DE COBRO POR CONCEPTO DE SUBSIDIOS Y/O SUPERAVIT		
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
EMPAS	Aporte mes de Marzo de 2023 \$ 127.669.837	Aporte mes de abril de 2023 \$ 148.517.421	Aporte mes de mayo de 2023 \$ 153.625.649
Nº de usuarios beneficiados EMPAS	45.385	44.448	45.409
LIMPIEZA URBANA			Aporte mes de febrero de 2023 \$ 19.702.502 Aporte mes de marzo de 2023 \$ 20.545.234
Nº de usuarios beneficiados LIMPIEZA URBANA			Enero 14.911 Febrero 14.914
EMAB	Aporte mes de mayo de 2023 \$ 228.340.515 Aporte mes de Junio de 2023 \$ 228.498.958	Aporte mes de julio de 2023 \$ 229.970.090	Aporte mes de agosto de 2023 \$233.541.842
Nº de usuarios beneficiados EMAB	mayo 165.531 junio 165.934	Julio 166.813	Agosto 166.920
METROLIMPIA	Aporte mes de marzo de 2023 \$ 24.969.525 Aporte mes de abril de 2023 \$ 25.678.932		
Nº de usuarios beneficiados METROLIMPIA	marzo 2.730 abril 2.799		enero 2.723 febrero 2.663
VEOLIA-SUPERAVIT	Superávit mes de marzo de 2023 \$ 20.447.097		Superávit mes de abril de 2023 \$ 20.463.887 Superávit mes de mayo 2023 \$ 20.420.674
Nº de usuarios beneficiados VEOLIA-SUPERAVIT	Marzo 12.540		abril 12.539 mayo 12.542
TOTAL MES	\$ 655.604.864,00	\$ 378.487.511,00	\$ 468.299.788,00
TOTAL TRIMESTRE	\$	\$	1.502.392.163,00

9. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS :

En aras de fortalecer la sinergia entre La Dirección Territorial Oriente de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y La Unidad Técnica de Servicios Públicos, participamos de la rendición de cuentas semestral de la Superservicios, donde se abrió un valioso espacio con la comunidad, funcionarios, usuarios y líderes para resolver inquietudes y asesorías frente a los servicios públicos.

Participamos también con el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios del Dialogo Regional donde se plantearon diferentes propuestas de solución para mejorar la prestación de los servicios públicos en nuestro territorio.



GRACIAS



ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA
Municipio de Bucaramanga

**GOBERNAR
ES HACER**



BGA 400 años

**GOBERNAR
ES HACER**

Ciudad inteligente, educada y transparente