

Proceso: TÉCNICO DE SERVICIOS PÚBLICOS.	No Consecutivo UTSP 337
Subproceso: Unidad Técnica de Servicios Públicos. Código Subproceso : 1700	SERIE /Subserie : OFICIOS Codigo Serie/Subserie(TRD)1700-73

Bucaramanga 16 Octubre 2020.

Doctor.

LUIS EDUARDO AVILA CASTELBLANCO.

Honorable Concejal de Bucaramanga.

secretariageneral@concejodebucaramanga.gov.co

sistemas@concejodebucaramanga.gov.co

Ciudad.

Asunto: Respuesta a inquietudes presentadas en informe de Gestión a Junio de 2020 de la Unidad Técnica de Servicios Públicos (UTSP).

De manera atenta y acorde al asunto de la referencia, me permito dar respuesta a sus interrogantes en la presentación de nuestro informe de Gestión del segundo trimestre 2020.

El compromiso Misional de la UTSP se desarrolla permanentemente en el marco de la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, y demás normas reglamentarias en el tema de los Servicios Públicos Domiciliarios

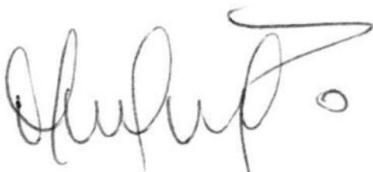
Nuestra promoción Misional de los servicios que ofrecemos, se realizan por el conducto oficial de la Oficina de Prensa de la Alcaldía, de igual manera se elaboran volantes y a partir de Marzo de la presente vigencia con el COVID-19, en las oficinas localizadas en la Plaza Mayor de la Ciudadela Real de Minas se encuentran avisos en los cuales aparecen los correos institucionales de los (2) dos servidores públicos con los que cuenta este Despacho, así como sus números de celulares y el institucional, de igual manera realizamos la promoción de nuestros servicios a través de los grupos de WhatsApp de los Vocales de Control de los Servicios Públicos Domiciliarios.

Es importante manifestar que los usuarios de los servicios públicos cuentan igualmente con el canal de presentación de peticiones, quejas y reclamaciones, a través de la página PQRSD de la Alcaldía de Bucaramanga mediante su página Web, las cuales son enviadas a este Despacho para su gestión.

Respecto a los bajos índices de quejas recepcionadas, La Alcaldía de Bucaramanga, está adelantando un Plan de Modernización, y en este propósito hemos propuesto fortalecer con un equipo interdisciplinario los procesos y actividades claves de servicio a los ciudadanos, partiendo de la apropiación de nuestros activos humanos, intelectuales, físicos, tecnológicos y financieros, que nos permitirá contar con recursos de personal para hacer presencia activa en las comunidades contando con el apoyo de los Vocales de Control, las Juntas de Acción Comunal y los Ediles de las comunas, en las que podamos promocionar mediante el voz a voz la Ley de los servicios públicos domiciliarios, y a su vez recepcionar las quejas y peticiones presentadas.

Frente a las acciones para evitar los incrementos en las facturaciones de los servicios públicos domiciliarios, la SUPERSERVICIOS como órgano de control y vigilancia, abrió investigaciones y pliegos de cargos contra empresas prestadoras de energía y gas del país, por posibles irregularidades en la medición y facturación del consumo realizado por promedio y no por consumo real como lo establece la Ley 142 de 1994, durante los primeros meses del COVID-19. La SUPERSERVICIOS en cumplimiento del debido proceso determinará las acciones administrativas que puedan terminar en posibles sanciones.

Atentamente:



MABEL GOMEZ PINTO.

Líder de Programa.

Unidad Técnica de Servicios Públicos.

Email: mgomezp@bucaramanga.gov.co

Proyectó / Elaboró: Pedrozorro. 

Proceso: TÉCNICO DE SERVICIOS PÚBLICOS.	No Consecutivo UTSP 336
Subproceso: Unidad Técnica de Servicios Públicos. Código Subproceso : 1700	SERIE /Subserie : OFICIOS Codigo Serie/Subserie(TRD)1700-73

Bucaramanga 16 Octubre 2020.

Doctor.
NELSON MANTILLA BLANCO.
Honorable Concejal de Bucaramanga.
secretariageneral@concejodebucaramanga.gov.co
sistemas@concejodebucaramanga.gov.co
Ciudad.

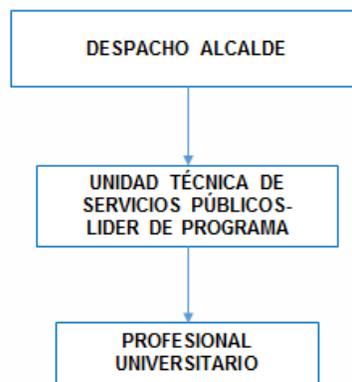
Asunto: Respuesta a inquietudes presentadas en informe de Gestión a Junio de 2020 de la Unidad Técnica de Servicios Públicos.

De manera atenta y acorde al asunto de la referencia, me permito dar respuesta a solicitud de información sobre nuestra Misión y como visualizamos nuestro fortalecimiento institucional.

Nuestro compromiso Misional se desarrolla permanentemente en el marco de la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, y demás normas reglamentarias en el tema de los Servicios Públicos Domiciliarios

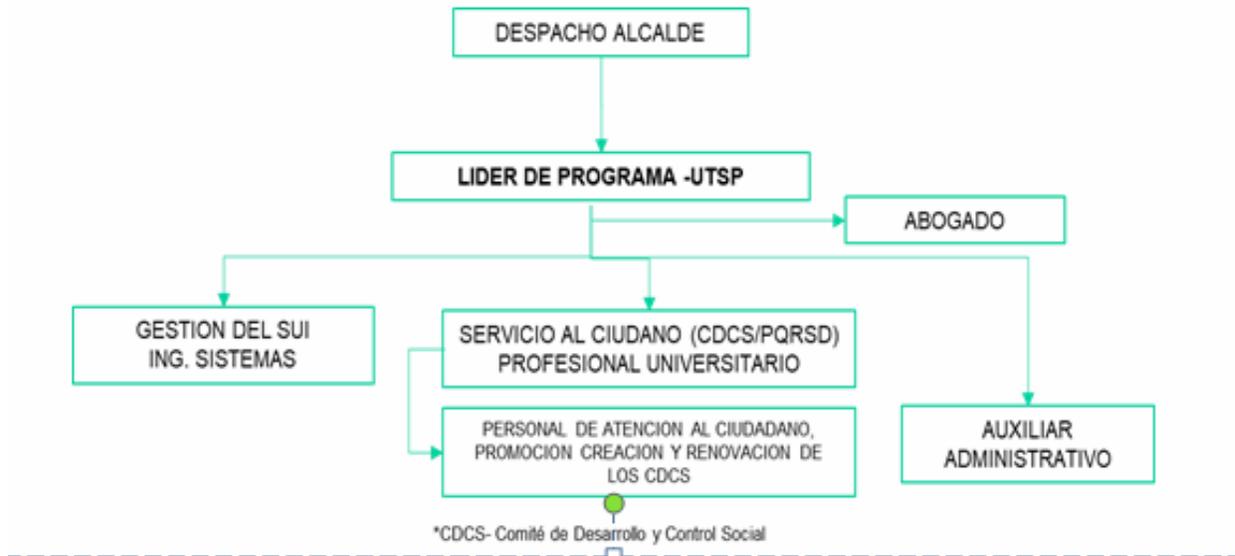
A la fecha esta Unidad Técnica está conformada por (2) dos servidores públicos.

ORGANIGRAMA ACTUAL DE LA UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS



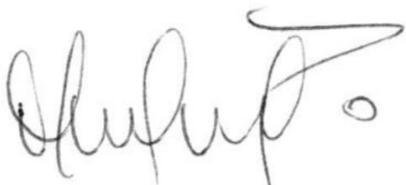
Proceso: TÉCNICO DE SERVICIOS PÚBLICOS.	No Consecutivo UTSP 336
Subproceso: Unidad Técnica de Servicios Públicos. Código Subproceso : 1700	SERIE /Subserie : OFICIOS Codigo Serie/Subserie(TRD)1700-73

La Alcaldía de Bucaramanga, está adelantando un Plan de Modernización, y en este propósito hemos propuesto el siguiente organigrama, que pretende fortalecer con un equipo interdisciplinario los procesos y actividades claves de servicio a los ciudadanos. Partiendo de la apropiación de nuestros activos humanos, intelectuales, físicos, tecnológicos y financieros.



De igual manera Dr. Nelson, permítame reiterarle nuestra voluntad de servicio frente a los requerimientos de la comunidad que usted representa.

Atentamente:



MABEL GOMEZ PINTO.
Líder de Programa.
Unidad Técnica de Servicios Públicos.
Email: mgomezp@bucaramanga.gov.co

Proyectó / Elaboró: Pedrozorro.

Proceso: TÉCNICO DE SERVICIOS PÚBLICOS.	No Consecutivo UTSP 335
Subproceso: Unidad Técnica de Servicios Públicos. Código Subproceso : 1700	SERIE /Subserie : OFICIOS Codigo Serie/Subserie(TRD)1700-73

Bucaramanga 16 Octubre 2020.

Doctor.
TITO ALBERTO RANGEL ARIAS.
Honorable Concejal de Bucaramanga.
secretariageneral@concejodebucaramanga.gov.co
sistemas@concejodebucaramanga.gov.co
Ciudad.

Asunto: Respuesta a inquietudes presentadas en informe de Gestión a Junio de 2020 de la Unidad Técnica de Servicios Públicos.

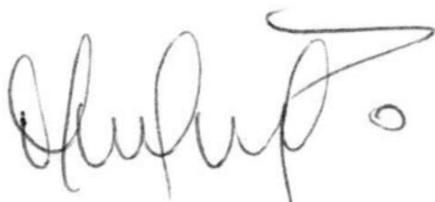
De manera atenta y acorde al asunto de la referencia, me permito dar respuesta a solicitud de información sobre el accionar de la SUPERSERVICIOS frente a las continuas quejas de los usuarios en contra de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, por posibles irregularidades en la medición y facturación del consumo durante los primeros meses de la pandemia.

La SUPERSERVICIOS como órgano de control y vigilancia, de acuerdo con las pruebas recolectadas en los primeros meses del COVID-19 detectó que algunos prestadores efectuaron el consumo promediado y no aplicaron el consumo real como lo establece la Ley 142 de 1994, abriendo investigaciones y pliegos de cargos contra seis empresas prestadoras de energía y gas del país, por posibles irregularidades en la medición y facturación del consumo.

De igual manera la SUPERSERVICIOS manifestó que en cumplimiento del debido proceso, y de hallarsen culpables se les aplicará las sanciones contempladas en la ley.

En referencia a los planes y proyectos en acueductos y expansión del servicio de gas natural en el sector rural, este Despacho solicitó por competencia información a Planeación e Infraestructura, respuesta que estaremos enviando para su conocimiento.

Atentamente:



MABEL GOMEZ PINTO.
Líder de Programa.
Unidad Técnica de Servicios Públicos.
Email: mgomezp@bucaramanga.gov.co

Proyectó / Elaboró: Pedrozorro.



Proceso: TÉCNICO DE SERVICIOS PÚBLICOS.	No Consecutivo UTSP 340
Subproceso: Unidad Técnica de Servicios Públicos. Código Subproceso : 1700	SERIE /Subserie : OFICIOS Codigo Serie/Subserie(TRD)1700-73

Bucaramanga 19 Octubre 2020.

Doctor.

ANTONIO VICENTE SANABRIA CANCINO

Honorable Concejal de Bucaramanga.

secretariageneral@concejodebucaramanga.gov.co

sistemas@concejodebucaramanga.gov.co

Ciudad.

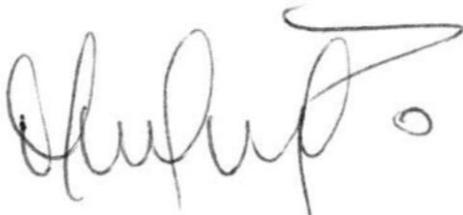
Asunto: Respuesta a inquietudes presentadas en informe de Gestión a Junio de 2020 de la Unidad Técnica de Servicios Públicos.

De manera atenta y acorde al asunto de la referencia, me permito dar respuesta a solicitud de información sobre las gestiones del Municipio frente al proceso de legalización de sectores subnormales, los cuales una vez legalizados desde Planeación Municipal inscriben estos proyectos en el Banco de Proyectos y se inicia el proceso para la consecución de recursos financieros y la gestión ante el Acueducto Metropolitano.

Igualmente respecto a nuestro compromiso misional de servicio a los ciudadanos que nos requieran atención, esta se desarrolla permanentemente en el marco de la Constitución Política, la Ley 142 de 1994, y demás normas reglamentarias en el tema de los Servicios Públicos Domiciliarios, que nos permiten brindar la asesoría y orientación a los usuarios, suscriptores y/o suscriptores potenciales de los servicios públicos domiciliarios, frente a la necesidad del mejoramiento de su calidad de vida.

Frente a las capacitaciones realizadas y como están documentadas; estas se desarrollan en los temas inherentes a la Ley 142 de 1994 y demás normas establecidas para los servicios públicos Domiciliarios, de igual manera sobre temas de comparendo ambiental, el uso racional de los servicios públicos y sobre la promoción de creación y/o renovación de los Comités de Desarrollo y Control Social, las realizadas hasta antes del inicio de las medidas del COVID-19 se registraban en formato establecido por el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, los cuales se encuentran en los archivos del Despacho de la UTSP, localizado en Plaza Mayor de la Ciudadela Real de Minas.

Atentamente:



MABEL GOMEZ PINTO.

Líder de Programa.

Unidad Técnica de Servicios Públicos.

Email: mgomezp@bucaramanga.gov.co

Proyectó / Elaboró: Pedrozorro.