

Proceso: TÉCNICO DE SERVICIOS PÚBLICOS.	No Consecutivo UTSP 180
Subproceso: Unidad Técnica de Servicios Públicos. Código Subproceso : 1700	SERIE /Subserie : OFICIOS Código Serie/Subserie(TRD)1700-73

Bucaramanga 8 Junio 2020.

Doctor.
HENRY LOPEZ BELTRAN
Secretario General Honorable Concejo de Bucaramanga.
secretariageneral@concejodebucaramanga.gov.co
sistemas@concejodebucaramanga.gov.co

Asunto: Respuesta a proposición de fecha 5 de Junio de 2020.

De manera atenta y acorde al asunto de la referencia, me permito dar respuesta a lo de nuestra competencia directa relacionado en el cuestionario enviado por su Despacho.

Numeral 1.6 Para la Unidad Técnica de Servicios Públicos.

a) En la Vigencia 2020 esta Unidad Técnica de Servicios Públicos ha recibido solicitudes de atención en lo referente a viabilidad de gestión ante los prestadores de servicios públicos domiciliarios: Así.
Recepcionadas 160 solicitudes de atención, 108 fueron resueltas directamente en la Unidad Técnica toda vez que no requirieron de trámite ante los prestadores, 52 requirieron de trámite con elaboración de recurso ante los prestadores así:

RECURSO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	ENERGÍA	GAS	TELÉFONO
DERECHO PETICIÓN	15	03	00	11	15	00
SILENCIO ADMINISTRATIVO	02	00	00	00	03	00
RECURSO REPOSICIÓN	02	00	00	01	00	00
RECURSO DE QUEJA	00	00	00	00	00	00

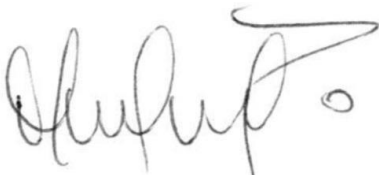
Las peticiones recibidas y tramitadas ante los respectivos prestadores, hacen referencia a los siguientes temas:

- * Incremento de los consumos y por tanto en el valor de la tarifa facturada.
- * Liquidación de consumos por promedio errado.
- * Cobros de reconexión del servicio de gas sin haber realizado corte o suspensión del servicio.

b) Nuestra gestión administrativa por competencia, está enmarcada en la atención a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios que lo requieran, y posteriormente si la solicitud lo amerita y el usuario lo estima conveniente se le elabora el respectivo recurso para su presentación ante el prestador, y en virtud del debido proceso se hace seguimiento.

Igualmente se ha venido haciendo gestión administrativa, mediante vía telefónica, whatsapp y correo electrónico, ante los prestadores solicitando información sobre respuesta dada a las continuas quejas de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios motivadas por el incremento en las tarifas y los consumos facturados por promedios, manifestaciones expresadas a través de los medios de comunicación.

Atentamente:



MABEL GOMEZ PINTO.
Líder de Programa.
Unidad Técnica de Servicios Públicos.



Protectó / Elaboró: Pedrozorro.