

**UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS
(U.T.S.P)
ALCALDIA DE BUCARAMANGA**



INFORME GESTIÓN

TABLA DE CONTENIDO

***GESTIÓN VIGENCIA IV TRIMESTRE -2015**

***RELACIÓN CASOS PETICIONES POR COMUNAS**

***INDICADORES DE GESTION.**

***ANÁLISIS DE ENCUESTAS**

***GESTIONES REALIZADAS POR LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS
EN SU GESTION MISIONAL.**

***COMITES DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL**

INFORME GESTIÓN

Nuestra Misión esta encaminada a atender las demandas de los usuarios y suscriptores de los servicios públicos domiciliarios en el propósito de contribuir eficazmente en el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la ciudad, en el marco de la eficacia y la economía partiendo de un proceso educativo que involucre a los usuarios y prestadores para la construcción concertada de una cultura pública de uso racional y responsable de los servicios, armonizando las relaciones de equidad y participación.

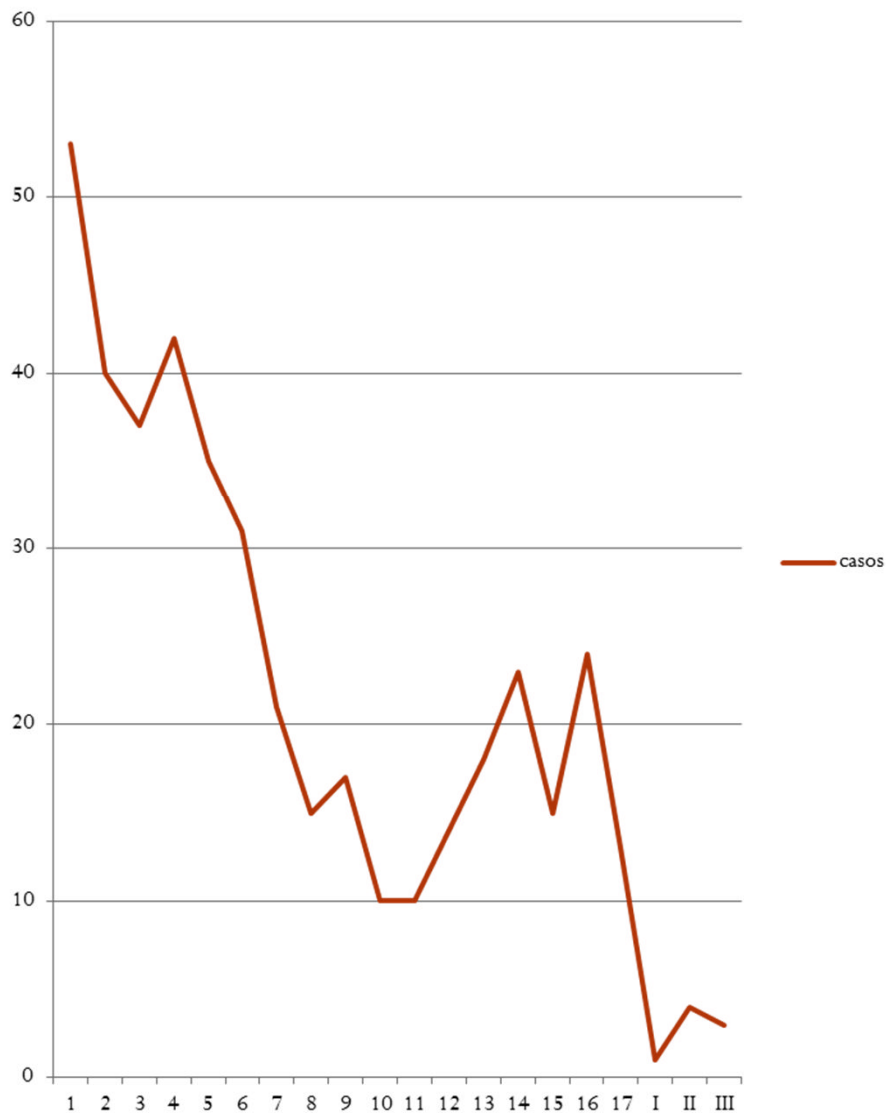
Igualmente se realiza gestión ante las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, para solicitar la información requerida por el sistema único de información S.U.I de la S.S.P.D.

AREAS DE GESTIÓN DE LA UNIDAD TECNICA

La Unidad Técnica de Servicios Públicos "UTSP" contribuye a la construcción de una cultura de participación ciudadana en servicios públicos, mediante la capacitación y la organización social en las comunidades, socializando la ley 142 de 1994 de servicios públicos, promoviendo la creación de los comités de desarrollo y control social.

- Mediación y atención inmediata con la empresas prestadoras.
- Apoyo en la elaboración de Derechos de Petición, Recursos y Oficios a las empresas.
- Evaluación y valorización de situaciones que ameritan gestión ante las empresas prestadoras.
- Gestión de mecanismos de flexibilización de las políticas de las empresas (Cartera Morosa).
- Gestión ante Planeación Municipal para modificación del estrato en las facturas elaborados por las empresas.
- Interacción en espacios de trabajo y socialización con las diferentes empresas.

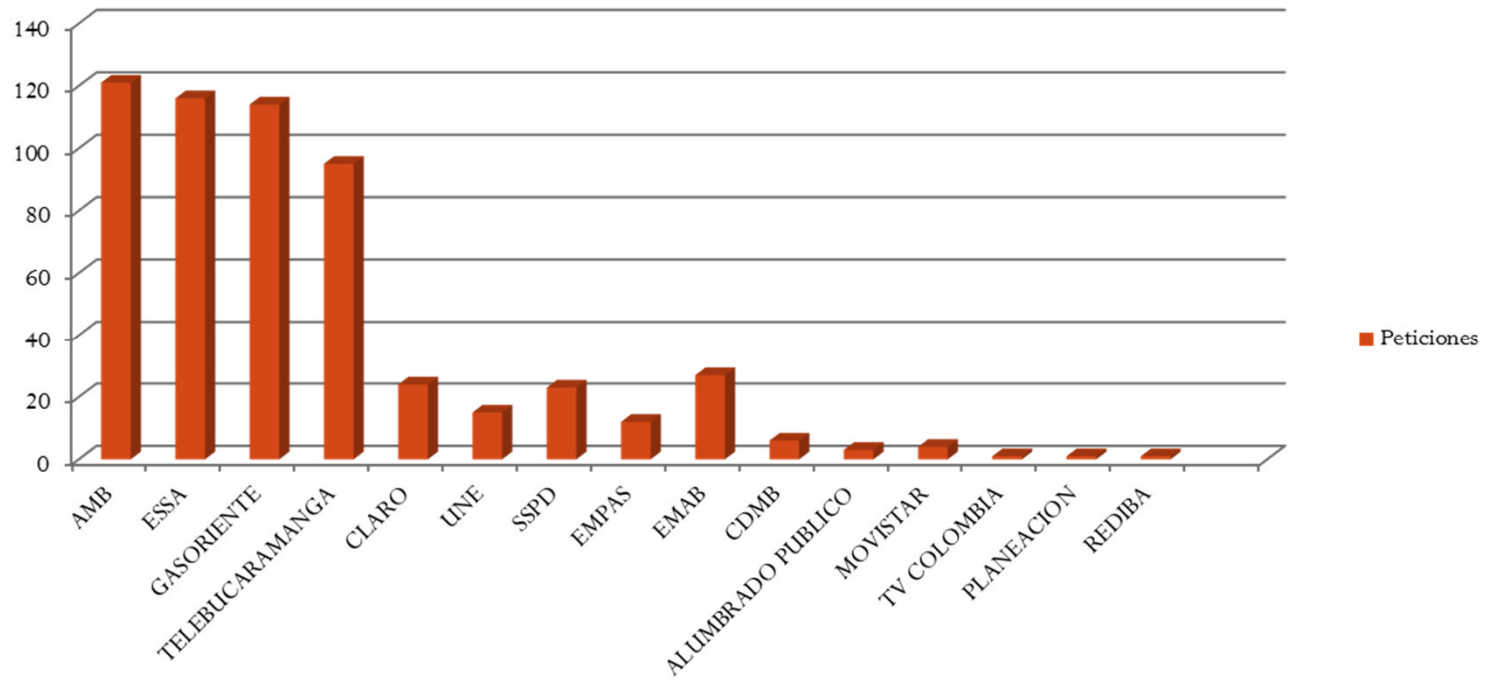
**RELACION DE CASOS QUE REQUIRIERON
TRAMITE ANTE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE
SERVICIOS PUBLICOS**



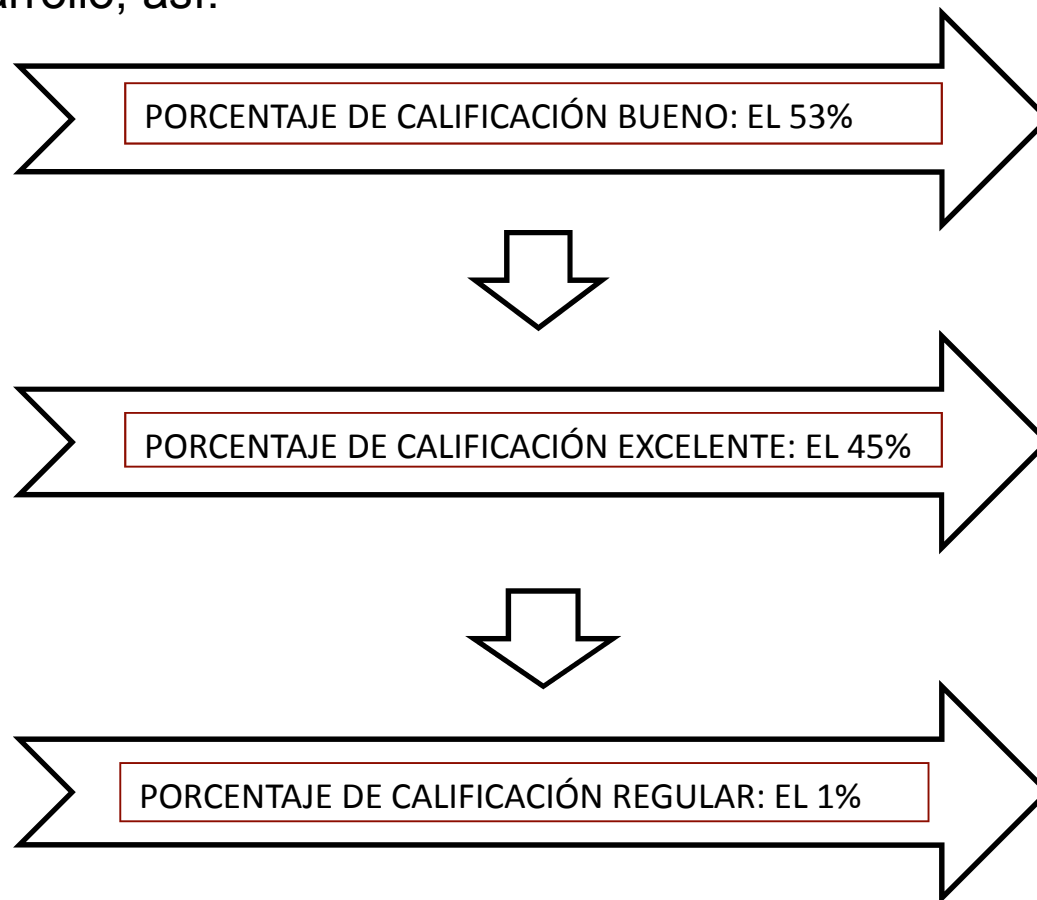
Nº	COMUNAS Y CORREGIMIENTOS
53	COMUNA 1
40	COMUNA 2
37	COMUNA 3
42	COMUNA 4
35	COMUNA 5
31	COMUNA 6
21	COMUNA 7
15	COMUNA 8
17	COMUNA 9
10	COMUNA 10
10	COMUNA 11
14	COMUNA 12
18	COMUNA 13
23	COMUNA 14
15	COMUNA 15
24	COMUNA 16
13	COMUNA 17
1	CORREGIMIENTO I
4	CORREGIMIENTO II
3	CORREGIMIENTO III

PETICIONES PRESENTADAS ANTE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

AMB	ESSA	GASORIENTE	TELEBUCARAMANGA	CLARO	LINE	SSPD	EMPAS	EMAB	CDMB	ALUMBRADO PUBLICO	MOVISTAR	TV COLOMBIANA	PLANEACION	REDIBA	TOTAL USUARIOS
121	116	114	95	24	15	23	12	27	6	3	4	1	1	1	563



Para el periodo del IV trimestre del 2015 se diligenciaron 60 ENCUESTAS, cuya tabulación arrojó un porcentaje de satisfacción de los usuarios que buscan atención acorde a los procedimientos establecidos, y lo pactado en el Plan de Desarrollo, así:



INDICADORES DE GESTIÓN

Para el periodo 2015 se definieron Indicadores contemplados en el plan de Desarrollo para cada uno de los tres Procesos con el propósito de atender lo contemplado en el Plan de Desarrollo y el Objetivo de Gestión de Calidad:

*Numero de asesorías y acompañamientos a los procesos de creación y/o renovación de los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios.

*Numero de actividades de capacitación para fortalecer los comités de desarrollo.

*Numero de miembros de los comités de desarrollo capacitados.

CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES

INDICADOR	META	LOGRO	% AVANCE TIEMPO	% CUMPLIMIENTO
NUMERO DE ACTIVIDADES DE ASESORIA PARA CREACION Y/O RENOVACION DE COMITES	25	26	100%	104%
NUMERO DE ACTIVIDADES DE CAPACITACION.	25	24	100%	96%
NUMERO DE PERSONAS CAPACITADAS	600	436	100%	73%
NUMERO DE FORMULARIOS Y TRÁMITES AL SUI.	100	93	100%	93%
NUMERO SOLICITUDES ANTE LAS EMPRESAS	100	81	100%	81%
NUMERO DE USUARIOS ATENDIDOS	600	533	100%	89%

GESTIÓN DE CARGUE DE INFORMACIÓN AL SISTEMA “SUI” DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS S.S.P.D

**CARGUE SUI
93**

LOS DOCUMENTOS CARGADOS AL SISTEMA SON EN FORMATO PDF, TIF, XLS, DBF Y MDB, QUE CONTIENEN GRANDES CANTIDADES DE DATOS. CORRESPONDIENTES A RESPUESTAS DADAS CON ANTERIORIDAD EN LOS FORMATOS.

GRACIAS AL CARGUE Y REPORTE DE INFORMACION AL SISTEMA S.U.I DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA SERA CERTIFICADO Y POR TANTO RECIBIRA RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES “SGP” PARA INVERSION EN SANEAMIENTO BASICO.

ACTIVIDAD DE PARTICIPACION EN COMITÉ PERMANENTE DE ESTRATIFICACION

En el marco de los compromisos misionales de esta Unidad Técnica, se participo en el COMITÉ PERMANENTE DE ESTRATIFICACIÓN , realizado en la sede de EMPAS el 9/12/2015 donde se trataron temas inherentes a la composición directiva del Comité y se presentaron casos de solicitudes de propietarios para la viabilizacion de bajar la clasificación en la estratificación de los predios.



PROMOCIÓN MISIONAL DE LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Nuestro compromiso misional se desarrolla permanentemente con la socialización de la ley de servicios públicos (ley 142/94 y ley 1341/09, la promoción y el uso racional de los servicios públicos, y el comparendo ambiental), en coordinación con los vocales de control, las empresas prestadoras de servicios públicos, secretarías de despacho, a través de la oficina de prensa de la alcaldía, con comunidades sociales, utilizando igualmente recursos logísticos de volantes, y carteleras.

Las actividades en los diferentes sectores de la ciudad nos ha permitido la apropiación de parte de los usuarios de sus derechos, deberes y obligaciones , y la toma de conciencia en el uso racional de los servicios.

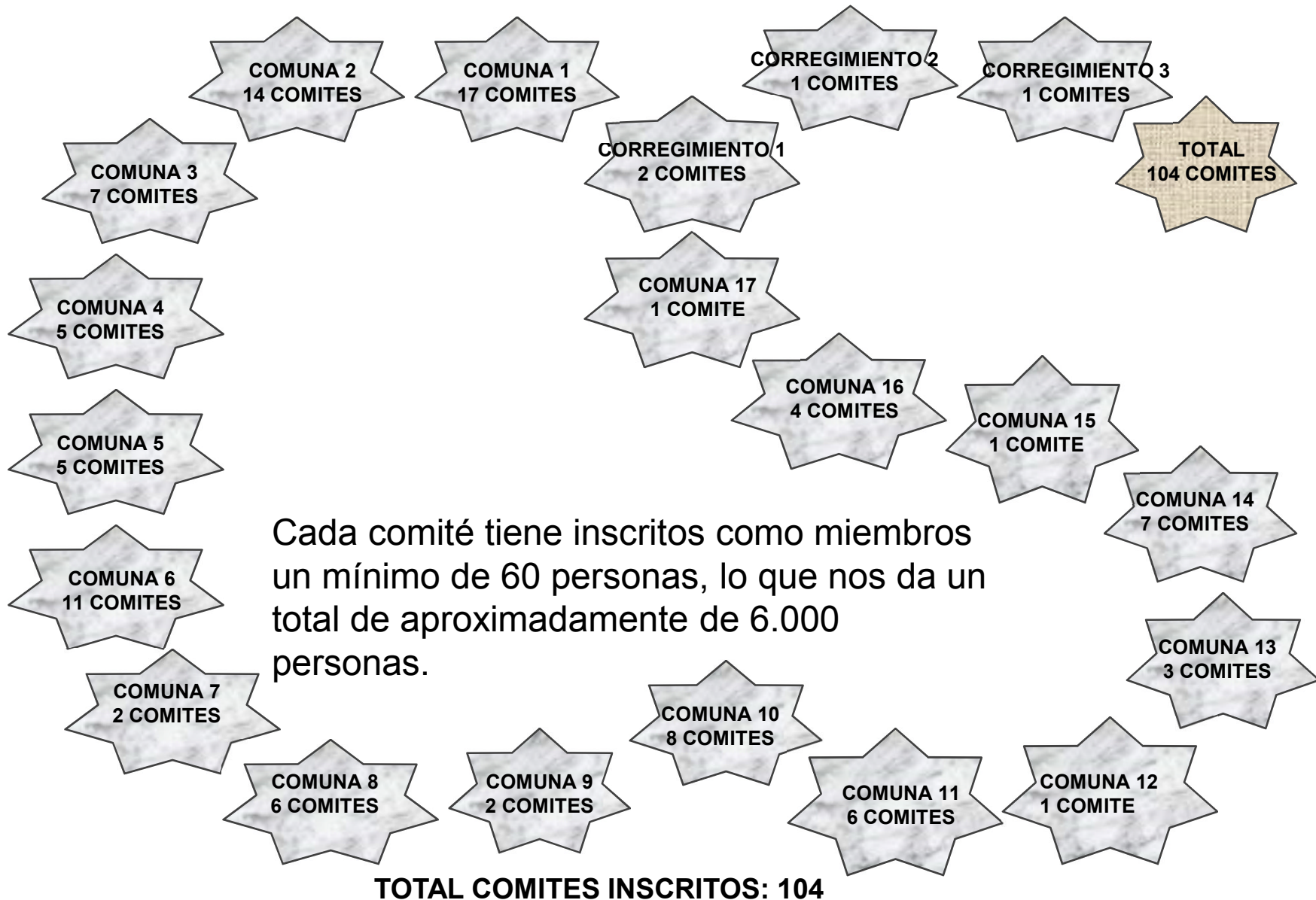


REUNIÓN CON COMUNIDAD DEL AREA RURAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

En reunión con los líderes rurales del Municipio de Bucaramanga se promocio la actividad Misional de la U.T.S.P. Igualmente se socializo información suministrada por la Secretaria de Infraestructura referente al proyecto de gas natural veredal e igualmente sobre los proyectos de acueductos veredales.



COMITES DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL



GRACIAS