

**UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS
U.T.S.P
ALCALDIA DE BUCARAMANGA**



INFORME DE GESTION

TABLA DE CONTENIDO

- Gestión vigencia 2016
- Areas de gestión de la Unidad Técnica de Servicios Públicos
- Indicadores de gestión y misionales
- Cuadro de cumplimiento de indicadores vigencia 2016
- Promoción misional de la Unidad Técnica de Servicios Públicos
- Consolidado del producto de trámites con derecho de petición y recurso de reposición ante empresas de servicios públicos por casos recepcionados en la Unidad Técnica de Servicios Públicos
- Análisis de encuesta realizada a los usuarios sobre servicio prestado por la Unidad Técnica de Servicios Públicos
- Gestión de cargue de información al Sistema Unico de Información - SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD

- Gestión sobre revisión del cálculo de coberturas en acueducto y alcantarillado para la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD
- Comités de Desarrollo y Control Social
- Participación de la Unidad Técnica de Servicios Públicos en comité permanente de estratificación
- Socialización de estudio tarifario para acueducto
- Participación de la Unidad Técnica de Servicios Públicos liderando acuerdo de barrio
- Puntos críticos de basura en la ciudad
- Socialización por implementación del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos-PGIRS
- Acompañamiento actividades en las comunas liderada por la Contraloría Municipal con la participación de las organizaciones comunitarias
- Socialización informe anual rendición de cuentas con los Vocales de Control, usuarios y comunidad en general
- Barrio Campestre Norte – contadores de energía

GESTION – VIGENCIA 2016

El presente informe tiene como propósito brindar al Honorable Concejo de Bucaramanga, una descripción pormenorizada de cada una de las actividades desarrolladas dentro de lo plasmado en las acciones de gestión y las funcionales contempladas en el Plan de Desarrollo. Entre otras las de atender las demandas de los usuarios y suscriptores de los servicios públicos domiciliarios, de igual manera la gestión ante las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, para solicitar la información requerida por el Sistema Unico de Información SUI de la SUPERSERVICIOS.

Lo anterior partiendo de un proceso formativo 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 colaboración, en la búsqueda del desarrollo y el mejoramiento de la calidad de vida dentro del propósito de la participación ciudadana con gobernabilidad y alto sentido de pertenencia.

Durante toda la vigencia permanecemos en contacto con los Comités de Desarrollo y Control Social, invitando a sus directivos, a continuar en comunicación constante con la Unidad Técnica de Servicios Públicos, ratificando nuestra asesoría y colaboración en temas de servicios públicos para con la ciudadanía, igualmente los hemos acompañado en los procesos formativos de capacitación sobre temas tarifarios y temas de financiación de deudas mediante el plan de abonos, realizado por el amb.

AREAS DE GESTION DE LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS

- Capacitación y socialización en las comunidades sobre la Ley 142 de 1994 de servicios públicos y promoción de la creación de los Comités de Desarrollo y Control Social-CDCS
- Atención inmediata de los usuarios y mediación con las empresas prestadoras.
- Apoyo en la elaboración de derechos de petición, recursos y oficios de los usuarios a las empresas.
- Evaluación y valoración 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, generado por las empresas.
- Interacción en espacios de trabajo y socialización con las diferentes empresas.
- Gestión ante el Municipio y empresas prestadoras de servicios públicos, para cumplir con los requisitos del Sistema Único de Información – SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos.

INDICADORES DE GESTION Y MISIONALES

Para el período 2016-2019 el PLAN DE DESARROLLO definió en la línea estratégica 1: Gobernanza Democrática lo siguiente:

INDICADOR DE GESTION:

Mantener el acompañamiento y/o asesoría al 100% de los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios.

INDICADORES FUNCIONALES:

- * Cargue de información al Sistema Único de Información SUI de la Superservicios.
- * Capacitación a los usuarios dentro del marco de la Ley 142/94
- * Atención a usuarios para trámites ante empresas prestadoras.
- * Gestión de enlace entre la Administración Municipal y las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios para consolidación de propuestas de beneficio de los usuarios.

CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES VIGENCIA 2016

| INDICADOR | META | LOGRO | % DE CUMPLIMIENTO |
|---|------|-------|-------------------|
| Número de actividades de asesoría para creación y/o renovación de comités | 100% | 22 | 100% |
| Número de actividades de capacitación | 100% | 20 | 100 % |
| Número de formularios y trámites al portal del SUI | 100% | 33 | 100 % |
| Número de solicitudes de información ante las empresas de servicios requeridas por el SUI | 100% | 222 | 100 % |
| Número de usuarios atendidos | 100% | 1.081 | 100 % |

PROMOCION MISIONAL DE LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS

Nuestra misión se desarrolla constantemente 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 armonización con los Vocales de Control, las empresas prestadoras de servicios públicos, Secretarías de Despacho, a través de la oficina de prensa de la Alcaldía y la comunidad, utilizando igualmente recursos logísticos de volantes y carteleras.

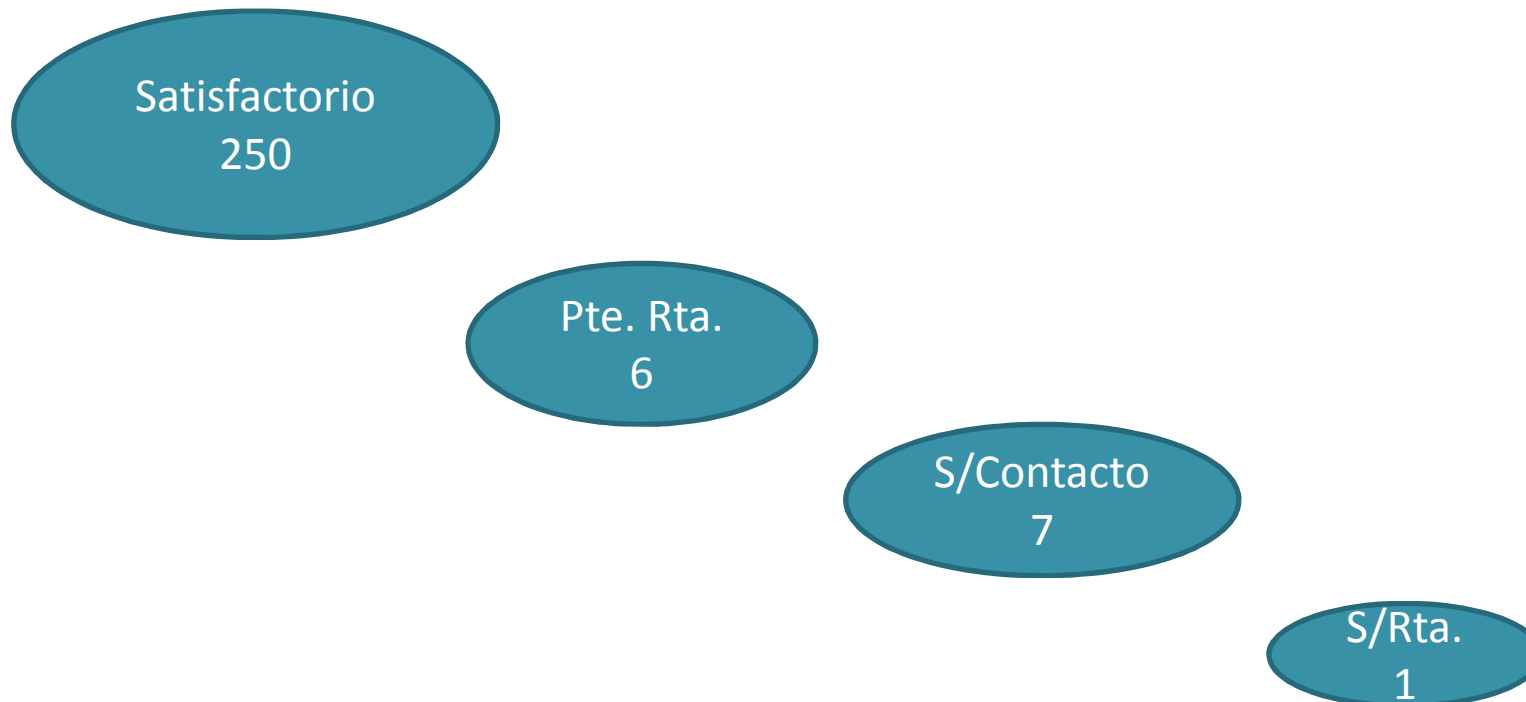
De igual manera se realiza socialización con los usuarios que acuden a este Despacho en solicitud de atención, gestión y trámite ante los prestadores, brindándoles información técnica y jurídica acorde a la Constitución Nacional y la Ley 142/94.

Así mismo hemos venido realizando convocatorias de socialización, con los Vocales de Control, sobre las gestión realizada por la Unidad Técnica de Servicios Públicos, con el fin de crear vínculos de participación y compromiso a través de ellos.

CONSOLIDADO DEL PRODUCTO DE TRAMITES CON DERECHO DE PETICION Y RECURSO DE REPOSICION ANTE EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS POR CASOS RECEPCIONADOS EN LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS

| SATISFACTORIO | PENDIENTE RESPUESTA | SIN CONTACTO | SIN RESPUESTA |
|---------------|---------------------|--------------|---------------|
| 250 | 6 | 7 | 1 |

Producto del Trámite



ANALISIS DE ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS SOBRE SERVICIO PRESTADO POR LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS

En la vigencia del 2016 se diligenciaron 280 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:

1. Bueno

2. Muy Bueno

3. Excelente

| Criterio a Evaluar | 1 | 2 | 3 |
|---|------|-----|-------|
| Porcentaje de calificación respecto al trato y atención por parte del funcionario | 0% | 0% | 100% |
| Porcentaje de calificación respecto a la calidad de la información suministrada | 0% | 0% | 100% |
| Porcentaje de calificación respecto si el trámite o servicio fue resuelto | 0% | 3% | 97% |
| Porcentaje de calificación respecto al espacio locativo de atención | 5.5% | 13% | 81.5% |
| Porcentaje de calificación respecto a la calidad del servicio | 0% | 2% | 98% |
| Porcentaje de calificación respecto a la imagen que el usuario tiene de la UTSP | 0% | 18% | 82% |

GESTION CARGUE DE INFORMACION AL SISTEMA SUI DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS S.S.P.D



Dando cumplimiento a uno de los indicadores funcionales como lo es el cargue y reporte de información al Sistema S.U.I de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la Unidad Técnica de Servicios Públicos gestiona permanentemente el sistema y solicita a las empresas prestadoras y a Despachos del Municipio, la información requerida para proceder a hacer el reporte y su validación, en el tiempo estipulado por la Superservicios, con el fin de lograr que el Municipio de Bucaramanga sea certificado y por tanto administrar los recursos del Sistema General de Participación-SGP para inversión en agua potable y saneamiento básico.

Dentro del proceso de información reportada al Sistema SUI, con el propósito de dar cumplimiento, la UTSP envió oportunamente todos los requerimientos hechos por la Superservicios, lo cual nos permitió lograr la **CERTIFICACION** para el Municipio, correspondiente a la vigencia 2015, mediante resolución No. SSPD-20164010054995 del 30 de Septiembre de 2016

REGISTRO ACTIVIDADES DE GESTION PREVIAS AL CARGUE DE INFORMACIÓN AL SISTEMA SUI DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS S.S.P.D PARA LA CERTIFICACION DE ADMINISTRACION DE RECURSOS DEL SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES-SGP

Actividad con la Secretaría de Salud para gestión de información para certificación de calidad del agua.



Actividad gestión de información sobre Acueductos veredales, con la CDMB



GESTION SOBRE REVISION DE CALCULO DE COBERTURAS EN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS

Permanentemente la Unidad Técnica esta convalidando información en el portal SUI de la Superservicios para cumplir con los requerimientos establecidos para la Certificación.

Este Despacho, ha realizado las gestiones pertinentes y de nuestra competencia, con el propósito de viabilizar trabajo conjunto con las empresas prestadoras de servicios públicos involucradas y la oficina de estratificación de Planeación Municipal, para recopilar información de prediales y así elevar el porcentaje de cobertura remitido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y el Ministerio de Vivienda y Territorio, según cálculo efectuado del último reporte de estratificación al Sistema Unico de Información-SUI de la Superservicios.



COMITES DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL

Se encuentran inscritos y registrados 106 Comités de Desarrollo y Control Social ante la Alcaldía de Bucaramanga, que son atendidos mediante asesoría de la Unidad Técnica de Servicios Públicos, con los cuales nos mantenemos en permanente contacto, con disposición para cualquier requerimiento por parte de ellos, que sea de nuestra competencia.

| Comuna | Comités |
|----------------------|------------|
| Comuna 1 | 18 |
| Comuna 2 | 15 |
| Comuna 3 | 7 |
| Comuna 4 | 5 |
| Comuna 5 | 5 |
| Comuna 6 | 11 |
| Comuna 7 | 2 |
| Comuna 8 | 6 |
| Comuna 9 | 2 |
| Comuna 10 | 8 |
| Comuna 11 | 6 |
| Comuna 12 | 1 |
| Comuna 13 | 3 |
| Comuna 14 | 7 |
| Comuna 15 | 1 |
| Comuna 16 | 4 |
| Comuna 17 | 1 |
| Corregimiento 1 | 2 |
| Corregimiento 2 | 1 |
| Corregimiento 3 | 1 |
| TOTAL COMITES | 106 |

PARTICIPACION DE LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS EN COMITE PERMANENTE DE ESTRATIFICACION

En reunión convocada por el Secretario Técnico del Comité de Estratificación Municipal de la Secretaría de Planeación, se realizó comité el día 26 de Octubre en las oficinas de Gasoriente, con la participación de delegados y representantes de los gremios, la academia, los Comités de Desarrollo y Control Social, delegados de Asojuntas, del área rural, de la Personería Municipal y de cada una de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, en el que se trataron temas como el plan de trabajo para consolidación de actualización de predios por cambio de características físicas en los sectores de los Canelos, Manuela Beltrán y Pablo VI, donde se reclasificó de estrato 2 a estrato 3 la mayoría de los predios y se socializó el plan de desarrollo.



SOCIALIZACION DE ESTUDIO TARIFARIO PARA ACUEDUCTO

En reunión convocada por el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, se contó con la participación de los Comités de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios, veedores y usuarios de los servicios, en la que la Gerencia del «amb» expuso la implementación del nuevo marco tarifario para el servicio de acueducto.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, aprobó la metodología para calcular las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado para los próximos cinco años.

Aparte del ajuste de las tarifas, las cuales el Acueducto Metropolitano las aplicará de forma gradual, el reto es fortalecer los acueductos veredales y las plantas de tratamiento de agua .

Quedó establecido además como máximo Seis días sin servicio al año, incluyendo los mantenimientos preventivos y las fallas ocasionadas por el servicio.

Busca además la norma, la posibilidad de otorgar descuentos a los usuarios cuando las empresas incumplan niveles de calidad, que se verán reflejados en la factura.

Se pretende alcanzar mayores estándares de prestación de acueducto y alcantarillado, buscando llegar a las zonas urbanas con un cubrimiento del 100%



PARTICIPACION DE LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS LIDERANDO ACUERDO DE BARRIDO

El Decreto 2981 de 2013 define los mecanismos para establecer un acuerdo de barrido, el cual debe quedar definido como lo establece la Resolución CRA 709 de 2015, que dice: ...”Por lo cual se regulan las condiciones generales de los acuerdos de barrido y limpieza, que los prestadores suscriban y se establece una metodología que permita calcular y asignar geográficamente los kilómetros de barrido y limpieza que corresponden a cada prestador en los casos en que se deben resolver controversias suscitadas entre los prestadores del servicio público de aseo que realicen la actividad y limpieza de vías y áreas públicas en un área de confluencia.”

De acuerdo a lo anterior y a solicitud de las empresas de aseo de la ciudad, la UTSP está liderando la realización del acuerdo de barrido por parte de las prestadoras, por lo cual se viene efectuando reuniones en este Despacho donde se ha venido avanzando en el proceso y así lograr un acuerdo para realizar esta actividad equitativamente, sectorizando la ciudad de acuerdo a parámetros establecidos por los mismos que intervienen, como son la EMAB, Rediba, Limpieza Urbana y Proactiva Chicamocha.

SOCIALIZACION CON EMPRESAS PRESTADORAS DE ASEO PARA BUSCAR ACUERDO DE BARRIDO POR SECTORES EN LA CIUDAD



PUNTOS CRITICOS DE BASURA EN LA CIUDAD

La Administración Municipal y las empresas prestadoras de aseo contando con la colaboración de los ciudadanos han detectado puntos críticos en el espacio público, que ocasionan impacto ambiental por los residuos sólidos acompañados de basuras.

Por lo anterior, la Administración Municipal a través de sus competentes tales como la Secretaría de Salud, Secretaría del Interior, EMAB y la Unidad Técnica de Servicios Públicos, hemos venido realizando la consolidación de compromisos como:

- *Determinar las causas que generan los puntos críticos.
- *Sensibilizar y educar a los usuarios sobre horarios y frecuencias.
(Ley 1259/08)
- *Realizar inspección, vigilancia, control y sanción.
- *Fomentar la cultura de pertenencia por lo público.

Nos proponemos eliminar el mayor número de puntos críticos detectados.

SOCIALIZACION PUNTOS CRITICOS DE BASURA EN LA CIUDAD CON LA ASISTENCIA DE LA SECRETARIA DEL INTERIOR, SECRETARIA DE SALUD, EMAB Y LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS



SOCIALIZACION POR IMPLEMENTACION DEL PLAN DE GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS SOLIDOS-PGIRS

El Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, es un instrumento de planeación de los Municipios basado en objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por los entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos, que nos permitan garantizar el mejoramiento continuo del manejo de los residuos sólidos y la prestación del servicios de aseo a nivel Municipal o regional.

Responsable: Secretaría de Salud

Grupo Técnico: Un profesional en las áreas de ingeniería, social, planeación, ambiental, administración pública, economista, financiero y en servicios públicos.

En reunión del mes de Diciembre de 2016, se participó en la socialización y metodología para la formulación, implementación evaluación, seguimiento, control y actualización del Plan de Gestión Integral de Residuos Solidos-PGIRS, esta labor de socialización que contó con la participación de representantes de los gremios, la academia, organizaciones de recicladores, ambientalistas y la Secretaría de Salud como ente responsable, permitió la revisión final del documento para su posterior presentación de la administración, que lo adoptó mediante el Decreto Municipal No. 0197 del 30 de Diciembre de 2016

REGISTRO FOTOGRAFICO SOCIALIZACION POR IMPLEMENTACION DEL PLAN DE GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS SOLIDOS-PGIRS



ACOMPañAMIENTO ACTIVIDAD EN LAS COMUNAS LIDERADA POR LA CONTRALORIA MUNICIPAL CON LA PARTICIPACION DE LAS ORGANIZACIONES COMUNITARIAS

Este Despacho hizo acompañamiento a la Contraloría por las diferentes comunas del Municipio, atendiendo a las necesidades e inquietudes planteadas por los habitantes de cada una de ellas.

En este ejercicio la Contraloría convocó a los diferentes entes Municipales donde la comunidad les expuso sus necesidades.



SOCIALIZACION INFORME ANUAL RENDICION DE CUENTAS CON LOS VOCALES DE CONTROL, USUARIOS Y COMUNIDAD EN GENERAL

El día Veinte de Diciembre de 2016 la Unidad Técnica de Servicios Públicos, rindió Informe de gestión de la vigencia, ante los Vocales de Control, usuarios y comunidad en general, ratificando nuestra asesoría y colaboración en temas de servicios públicos para con la ciudadanía e invitando a seguir en permanente contacto con este Despacho.



BARRIO CAMPESTRE NORTE CONTADORES DE ENERGIA

Atendiendo la solicitud del Honorable Concejal Nelson Mantilla, este Despacho convocó para el día 12 de Agosto a la empresa electrificadora, con el fin de socializar el tema de la instalación de los contadores de energía prepago, para el sector de Campestre Norte, contando también con la asistencia de un grupo representante de los usuarios.

En las reuniones realizadas la empresa de energía se comprometió a socializar las ventajas que se tienen con los contadores prepago, tales como el no corte y la suspensión del servicio, además de la generación de facturas. El usuario es quien determina el manejo del servicio.

La Empresa a través de funcionario manifestó que la Junta Directiva de la ESSA epm, condonó la deuda contraída por los beneficiarios de la pila pública, mediante decisión empresarial del 1/08/2016, para 950 clientes y que igualmente un alto porcentaje de predios ya tienen instalado el medidor prepago.

En comunicación UTSP-423 de Diciembre 16 de 2016, se le manifestó a la Personería de Bucaramanga nuestro propósito de acompañamiento en las gestiones a realizar buscando contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los residentes en el sector.

**REUNION EN LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS
CON REPRESENTANTES DEL BARRIO CAMPESTRE NORTE
LIDERADA POR EL HONORABLE CONCEJAL NELSON
MANTILLA BLANCO**

SOCIALIZACION INSTALACION CONTADORES DE ENERGIA

