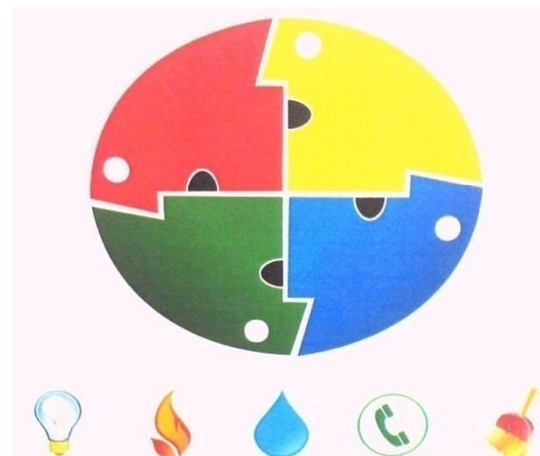


ALCALDIA DE BUCARAMANGA



**UNIDAD TECNICA DE
SERVICIOS PÚBLICOS
(UTSP)**

GESTIÓN 2014

CONTENIDO

1- INTRODUCCIÓN

2 - CASOS DE EMPRESAS Y DE LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS

3-GESTIONES REALIZADAS CON LAS PROBLEMATICAS QUE SE PRESENTAN EN LOS DIFERENTES BARRIOS Y COMUNAS DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA .

4- SOCIALIZACIÓN, PROMOCIÓN Y ASESORIA DE LA LEY 142/1994

5-COMITES DE DESARROLLO Y CONTRO SOCIAL DE BUCARAMANGA

6- CARGUE AL SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

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.

AREAS DE GESTIÓN DE LA UNIDAD TECNICA:

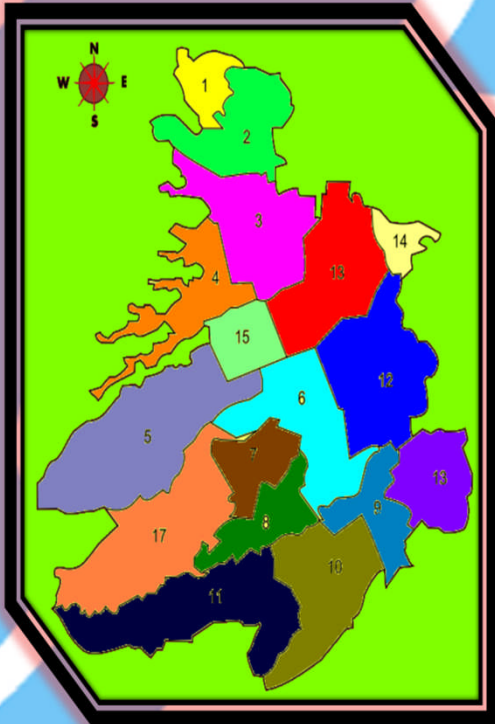
La Unidad Técnica de Servicios Públicos "UTSP" contribuye a la construcción de una cultura de participación ciudadana en servicios públicos, mediante la capacitación y la organización social en las comunidades, socializando la ley 142 de 1994 de servicios públicos, promoviendo la creación de los comités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

- Mediación y atención inmediata con las 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.**

CASOS RECEPCIONADOS TRAMITADOS POR COMUNAS Y EMPRESAS

467 ESSA		
206 GASORIENTE	47 EMPAS	
147 TELEBUCARAMANGA	6 UNE	
28 CLARO	16 PLANEACIÓN	3 TIGO
30 EMAB	14 MOVISTAR	1 CDMB
2 ALUMBRADO PUBLICO		2 LIMPIEZA URBANA
1 TV COMUNAL	1 SSPD	

528
AMB



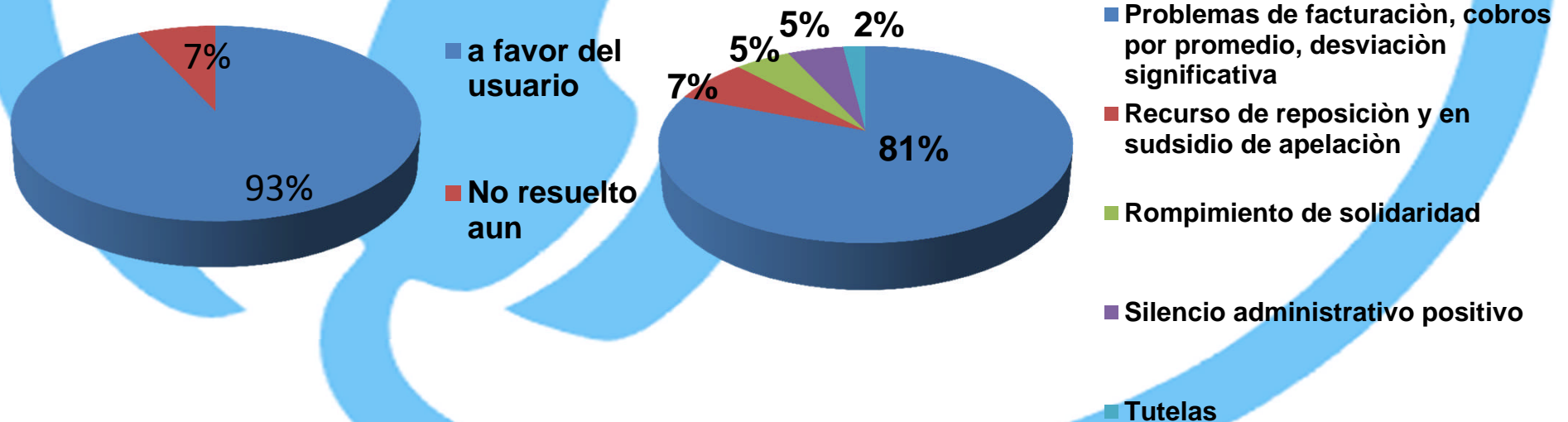
COMUNA 1 264	
COMUNA 2 228	
COMUNA 3 124	
COMUNA 4 80	COMUNA 5 100
COMUNA 6 53	COMUNA 7 43
COMUNA 8 54	COMUNA 9 57
COMUNA 10 48	COMUNA 11 144
COMUNA 12 38	COMUNA 13 43
CORREGIMIENTO 3 5	COMUNA 14 91
COMUNA 15 34	
CORREGIMIENTO 2 4	COMUNA 16 48
CORREGIMIENTO 1 6	COMUNA 17 35

TOTAL
1.499

ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN A USUARIOS Y CASOS RECEPCIONADOS

Gracias al compromiso misional asumido por los servidores públicos adscritos a la Unidad Técnica de Servicios Públicos, se ha logrado brindar una atención ágil, oportuna, y eficaz a los usuarios y comunidad en general. Lo anterior soportado en los niveles de satisfacción expresados en las encuestas realizadas a las personas que acuden a solicitar nuestros servicios, como el balance que arrojan los indicadores.

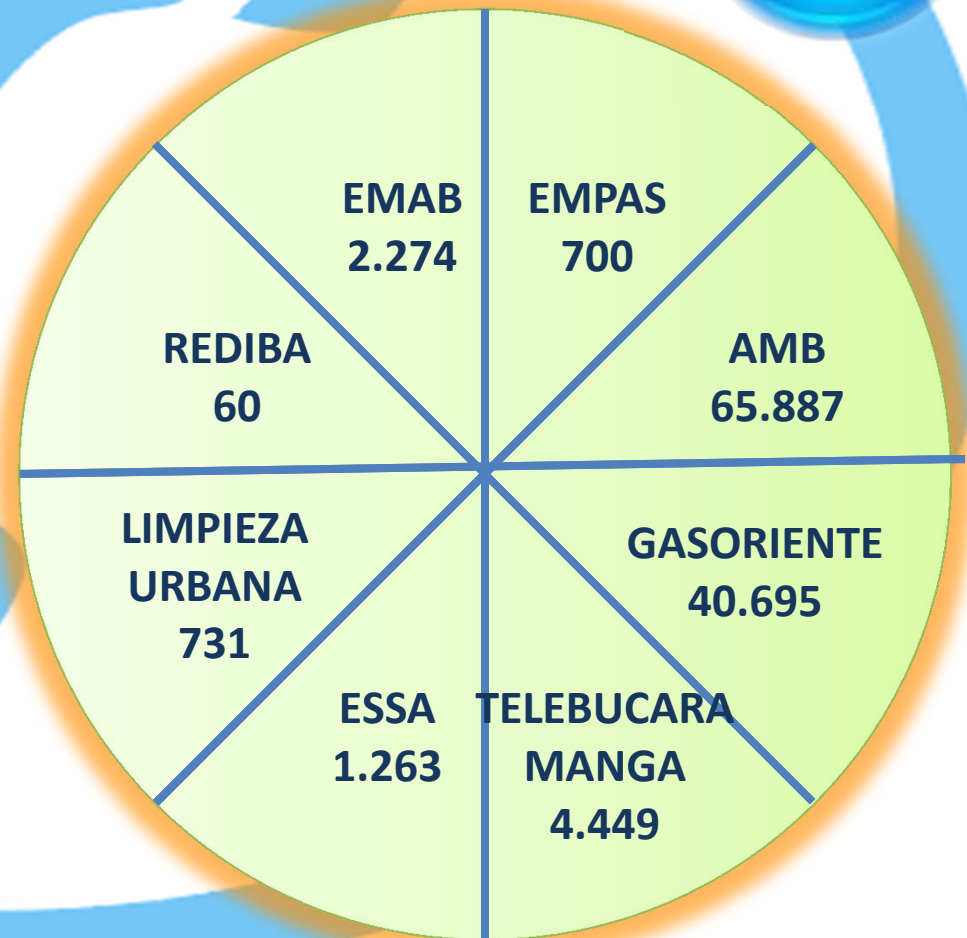
Del seguimiento realizado a los 1.499 de casos recepcionados, elaborados y tramitados ante las empresas prestadoras, el 93% son a favor de los peticionarios ya sea por medio de resolución, información o tutela.

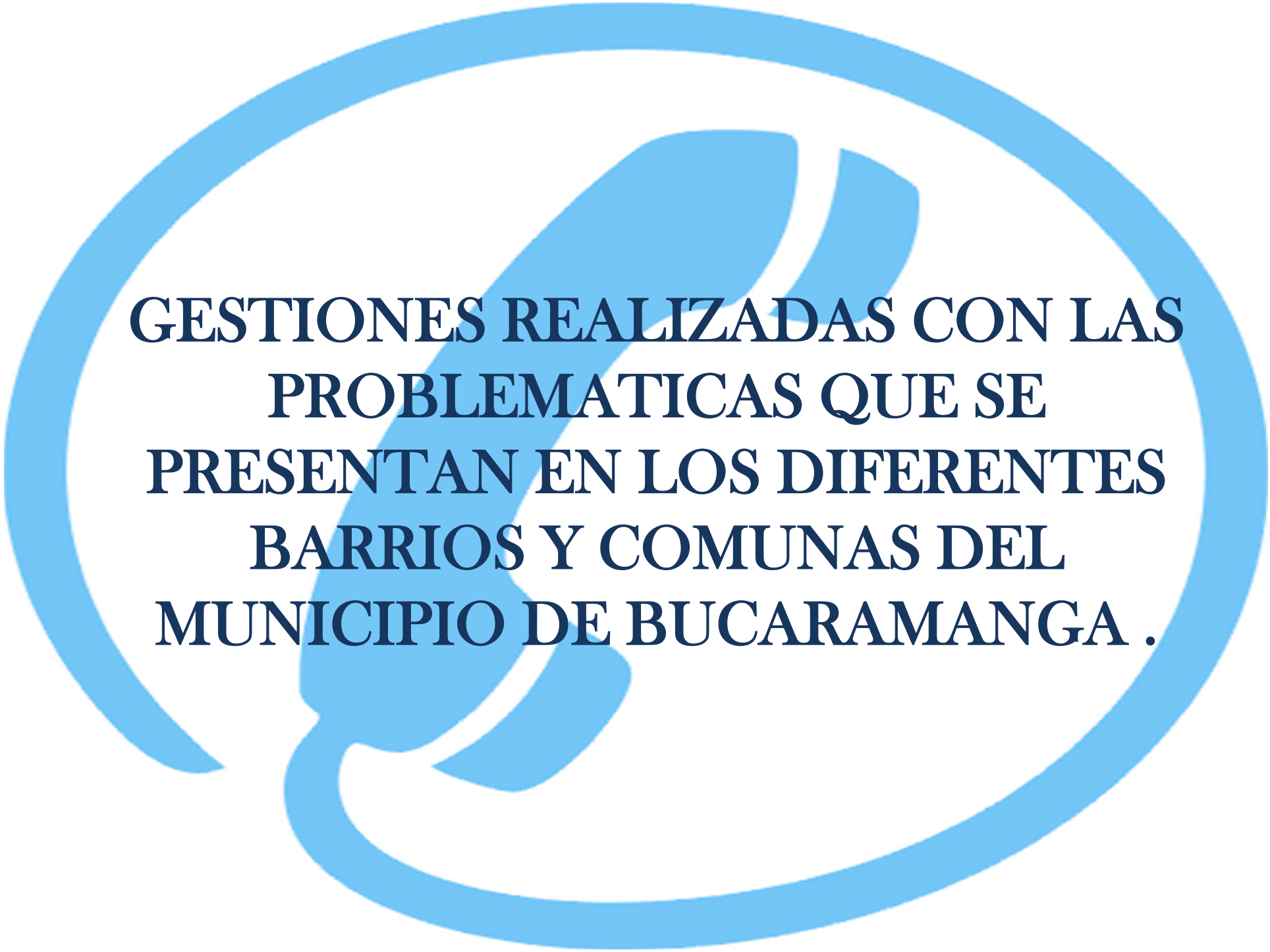


QUEJAS Y RECLAMOS TRAMITADOS ANTE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PUBLICOS POR LOS USUARIOS



PETICIONES PRESENTADAS ANTE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PUBLICOS POR LOS USUARIOS



A large, stylized blue logo of the Municipality of Bucaramanga is centered on the page. It features a thick blue circular outline with a stylized, abstract shape inside, resembling a bird or a flame. The text is centered within this logo.

**GESTIONES REALIZADAS CON LAS
PROBLEMATICAS QUE SE
PRESENTAN EN LOS DIFERENTES
BARRIOS Y COMUNAS DEL
MUNICIPIO DE BUCARAMANGA .**

GESTIÓN DE LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS BARRIO KENNEDY

A solicitud de la comunidad y el honorable Concejo de Bucaramanga la Unidad Técnica de Servicios Públicos "UTSP" gestiono ante Gasoriente y Telebucaramanga, la actualización de la estratificación por la que se están expidiendo las facturas por prestación del respectivo servicio. Las mencionadas empresas respondieron que ya se procedió a realizar dicho ajuste. Acorde a la entrada en vigencia del decreto 0272 de 2013.

GESTIÓN DE LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS BARRIO COLORADOS

Respecto a los daños causados que afectaron la prestación del servicio de acueducto por hechos ocurridos en el mes de Abril / Mayo de 2014 ocurridos por la desestabilización del terreno, daños que ocasionaron la suspensión del servicio, el acueducto Metropolitano mediante oficio EO17882 de 9 de Junio de 2014 informo que ya se realizaron trabajos de optimización y mejoramiento del servicio y que no se han recibido quejas o reportes de recientes daños.

GESTIÓN DE LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS BARRIO LAGOS DEL CACIQUE

En atención a queja presentada ante la Unidad Técnica de Servicios Públicos por la comunidad residente en la zona de influencia de la Cra 51 entre calles 71 y 74 del barrio Lagos Cacique, el acueducto Metropolitano informo que los trabajos que allí se desarrollan obedecen a la reposición de redes, que este proceso de reposición redes cuenta con reserva presupuestal y se desarrolla el proceso de contratación. Que se iniciara próximamente (E018091 del 10 de Junio de 2014).

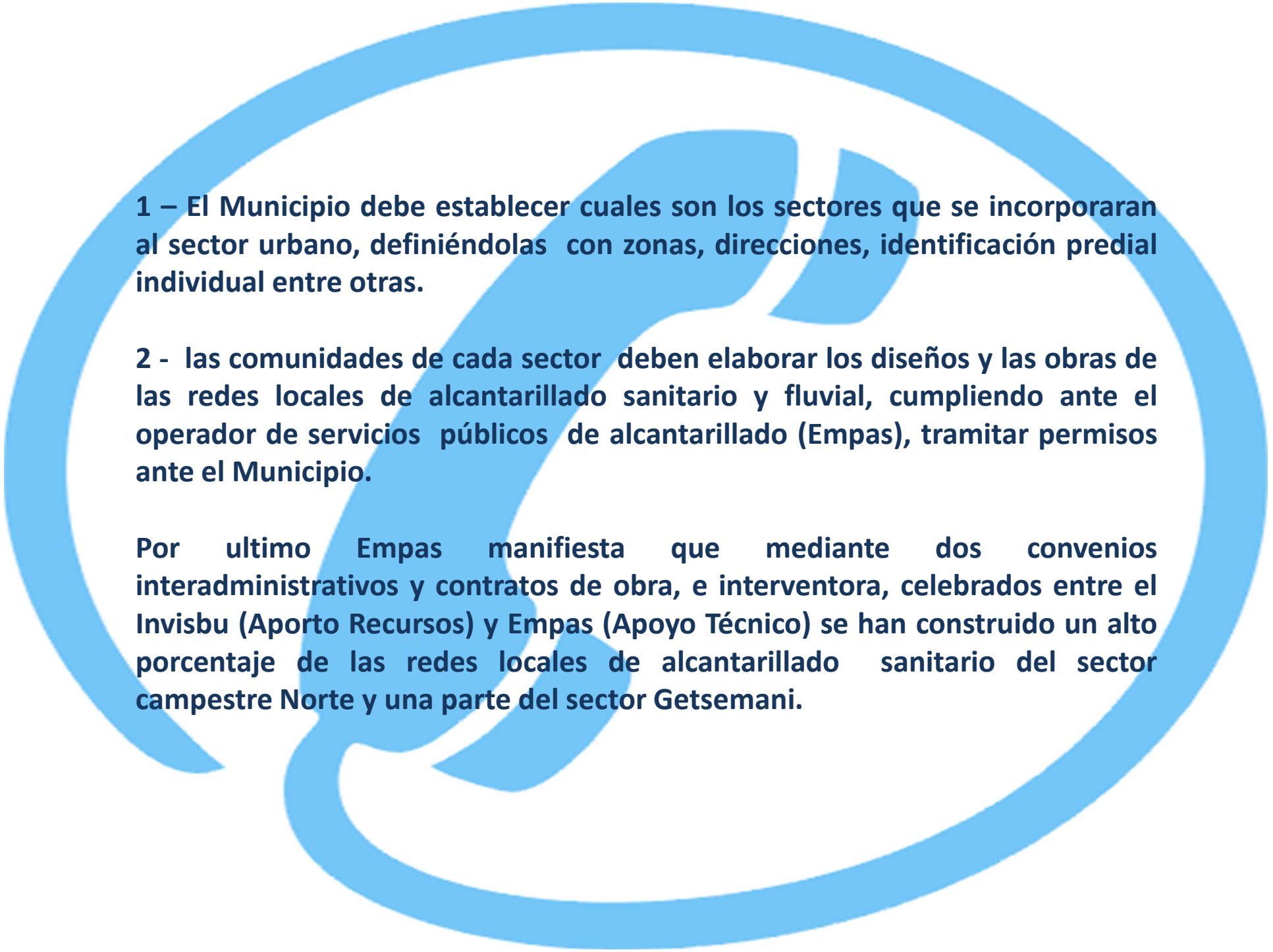
GESTIÓN DE LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS BARRIO CAMPESTRE NORTE

Problemática con redes de alcantarillado sanitarias para los sectores Campestre Norte – Getsemaní, los Cedros, la Fortuna, Mirador Campestre (Empas mediante oficio 0003948 del 2 de Abril de 2014) manifiesta que el objeto del contrato es la recuperación del sistema principal, dado que esta situación hace parte de la legalidad urbanística y de redes de Servicios Públicos, que se otorgó a cada asentamiento en particular.

Empas ha previsto que los caudales de los sectores arriba mencionados, tan pronto se ponga en función el sistema e igualmente sean tramitados por las comunidades los permisos que el concesionario vial exige por la intervención de espacio público, se podrá dar por terminado las obras del sistema de alcantarillado.

En cuanto a la construcción de redes locales pendientes en el sector campestre norte, no son responsabilidad de la empresa, y de los urbanizadores y/o constructores (ley 142 de 1994).

La solución a esta necesidad tiene dos aspectos iniciales a tener en cuenta:



1 – El Municipio debe establecer cuales son los sectores que se incorporaran al sector urbano, definiéndolas con zonas, direcciones, identificación predial individual entre otras.

2 - las comunidades de cada sector deben elaborar los diseños y las obras de las redes locales de alcantarillado sanitario y fluvial, cumpliendo ante el operador de servicios públicos de alcantarillado (Empas), tramitar permisos ante el Municipio.

Por ultimo Empas manifiesta que mediante dos convenios interadministrativos y contratos de obra, e interventora, celebrados entre el Invisbu (Aporto Recursos) y Empas (Apoyo Técnico) se han construido un alto porcentaje de las redes locales de alcantarillado sanitario del sector campestre Norte y una parte del sector Getsemani.

GESTIÓN DE LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS BARRIO GUAYACANES

Ante las reiteradas solicitudes comunitarias del sector Guayacanes de la comuna 9 para la disponibilidad de servicios públicos La Secretaria de Planeación Municipal (GOT 1215 del 13 de Mayo de 2014), manifiesta que mediante el acuerdo 002 de 2014 la zona de protección o zona de reserva fue levantada, lo que permite consolidar el desarrollo urbanístico no planificado sobre el sector, lo anterior mediante acciones de reconocimiento jurídico, mejoramiento de las condiciones urbanísticas, diseño, formulación, gestión y construcción de proyectos de infraestructura de servicios públicos, vías, espacio público, equipamientos colectivos, lo anterior en la búsqueda de mejorar la calidad de vida de este y todos los asentamientos incluidos en el acuerdo 002 de 2014.

Es importante resaltar que mediante Resolución 0311 del 6 de Junio de 2014 se dio tramite por legalización previo del cumplimiento de requisitos Técnicos contemplados.

GESTIÓN DE LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS VEREDA ROSA BLANCA (Corregimiento II)

Por solicitud de residentes en la Vereda Rosa Blanca corregimiento II se realizo gestión ante Gasorienté para solicitar información sobre el servicio de gas, la empresa respondió (10180103 – 2514 – 2014) que en el sector no hay red de media presión cerca a los predios solicitantes.

Por tanto se requiere de estudio para determinar, la viabilidad de otorgar disponibilidad de servicio, igualmente se requiere de certificado expedido por planeación Municipal donde indique que el sector no esta en zona de amenaza.

Mediante UTSP 294/14 este despacho solicito información a infraestructura información sobre el proyecto de masificación de gas en el área rural, respondiendo (3965 – 25 de agosto de 2014) “ que los Recursos fueron predestinados para determinadas veredas, dependiendo de la disponibilidad que diera el operador de redes o Gasorienté. *Beneficiarios corregimiento uno: Vereda La Sabana, San Ignacio, La Esmeralda, San Pedro bajo, Vijagual, El Nogal (Asentamiento humano Colorados y San Cayetano.

***Corregimiento dos: planta de Bosconia y a Los Ángeles**

***Corregimiento tres: Vereda Santa Barbará, San José, La Malaña y Gualilo bajo.**

ACOMPAÑAMIENTO Y GESTIÓN PARA LA COMUNIDAD DEL ASENTAMIENTO “NUEVO HORIZONTE”

El asentamiento humano denominado “Nuevo Horizonte de la Mano de Dios” asentado en predios del desalojado barrio “ José María Córdoba”, suple sus Servicios Públicos mediante la modalidad de pilas públicas (Acueducto y Energía)

En repetidas reuniones con la comunidad y las empresas prestadoras, se ha socializado que la responsabilidad de las pilas en cuanto al control del uso del servicio, el recaudo de los dineros y la cancelación de los consumos facturados es responsabilidad del representante legal designado por la comunidad y usuarios.

Ante la problemática por la acumulación de deudas por no cancelación de facturas, las empresas implementaron políticas de acuerdos de pagos y financiación, con el propósito de amortizar las deudas.

Algunos sectores del asentamiento, han establecido mecanismos de recolección de los valores pactados acorde al valor de la factura, control al uso racional del servicio, y es así como han logrado bajar el monto de la deuda y los consumos.

RESUMEN GESTIONES 2014 BARRIO PUNTA PARAISO

En el acompañamiento a gestiones ante los entes competentes, la Superintendencia de Servicios Públicos solicito garantizar las acciones para atender la disponibilidad del Servicio Público Domiciliario a los habitantes del sector, acciones que van acompañadas del proceso de legalización del sector.



GESTIÓN PILAS PÚBLICAS

Las Empresas prestadoras de servicio públicos, (Acueducto y energía) han realizado actividades de socialización en cuanto al manejo, administración y recaudo de las pilas públicas e igualmente se viabilizo programas de financiación de deudas contraídas. La Unidad Técnica de Servicios Públicos en reuniones con las comunidades ha socializado los temas de resolución de conflictos y el uso racional de los Superintendencia de Servicios.





**ACOMPAÑAMIENTO
A SOCIALIZACIÓN PROBLEMÁTICA SERVICIO DE ASEO
BARRIO BETANIA**

Con el propósito de atender petición de la comunidad en general y del vocal de control del barrio Betania esta Unidad Técnica de Servicios Públicos solicito a la "EMAB" reunión con la comunidad para tratar de concertar y definir compromisos de las partes para lograr una buena prestación del servicio.

El día 22 de Agosto, contando con la presencia de funcionario de la "EMAB" y comunidad del sector se acordó revisar los compromisos adquiridos respecto a las frecuencias de barrido, recolección puerta a puerta y el uso adecuado del cuarto de aseo, igualmente la comunidad se comprometió a mantener el cuarto de aseo en buen estado y a estar atenta a las frecuencias de barrido realizadas por la empresa.

A la fecha los compromisos adquiridos por las partes son de cumplimiento.

ACTIVIDAD ACOMPAÑAMIENTO Y GESTIÓN ANTE LA ELECTRIFICADORA DE SANTANDER

Continuando con la Gestión en el propósito de dar respuesta a la petición presentada por la comunidad del barrio la Concordia. Sobre la instalación de contadores y cable concéntrico en fachadas de los predios y igualmente a los postes, esta Unidad Técnica de Servicios Públicos acompañó las gestiones pertinentes, tales como la asistencia a reunión realizada en las instalaciones de la ESSA. El pasado 16 de Septiembre de 2014 como parte de los compromisos asumidos en citación del honorable concejo sobre el tema el día 30 de Julio de 2014 como resultado de la reunión se concertó nueva reunión para el día 29 de septiembre con el propósito de definir las actividades y compromisos de los competentes, entre ellos la Inspección de Espacio Publico, referente al retiro de los contadores y el cable concéntrico de las fachadas y postes.



RESUMEN GESTIONES

2014

La Unidad Técnica de Servicios Públicos ha socializado con los usuarios la entrada en vigencia de la resolución CREG 059/12, en donde a partir de Junio/2014 las empresas prestadoras informaran del vencimiento de la revisión periódica partir del mes 55 en donde se constataran las condiciones de seguridad interna y los gasodomesticos.

Faltando un (1) mes como ultimo plazo la empresa le notificara su vencimiento, El certificado de conformidad debe estar listo a mas tardar el ultimo día hábil del mes 60.

PROMOCIONES LEY 142/94

Dentro del compromiso Misional, plan desarrollo y ley 142/94 la Unidad Técnica de Servicio de Servicios Públicos realizo actividades en diferentes comunas de la ciudad.

BARRIO PROVENZA

BARRIO CANDILES

BARRIO

VOCALES DE CONTROL

LAS DELICIAS



COMISIÒN DE REGULACIÒN DE COMUNICACIONES

El día 24 de septiembre la Unidad Técnica de Servicios Públicos asistió a un foro sobre los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones de (telefonía fija, móvil, Internet fijo, postal) y las medidas que ha tomado la entidad en beneficio de los usuarios.

Como se recordara, la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC . Ha expedido recientemente medidas de protección al usuario que tienen que ver con compensación por deficiencia en la prestación de los servicios de comunicaciones, medidas de control de consumo, eliminación de clausulas de permanencia en los servicios móviles y medidas de protección a los usuarios de los servicios de contenidos y aplicaciones. Establecidas por la circular 109 de Diciembre 31 de 2013 y la Resolución 4444 de la CRC.

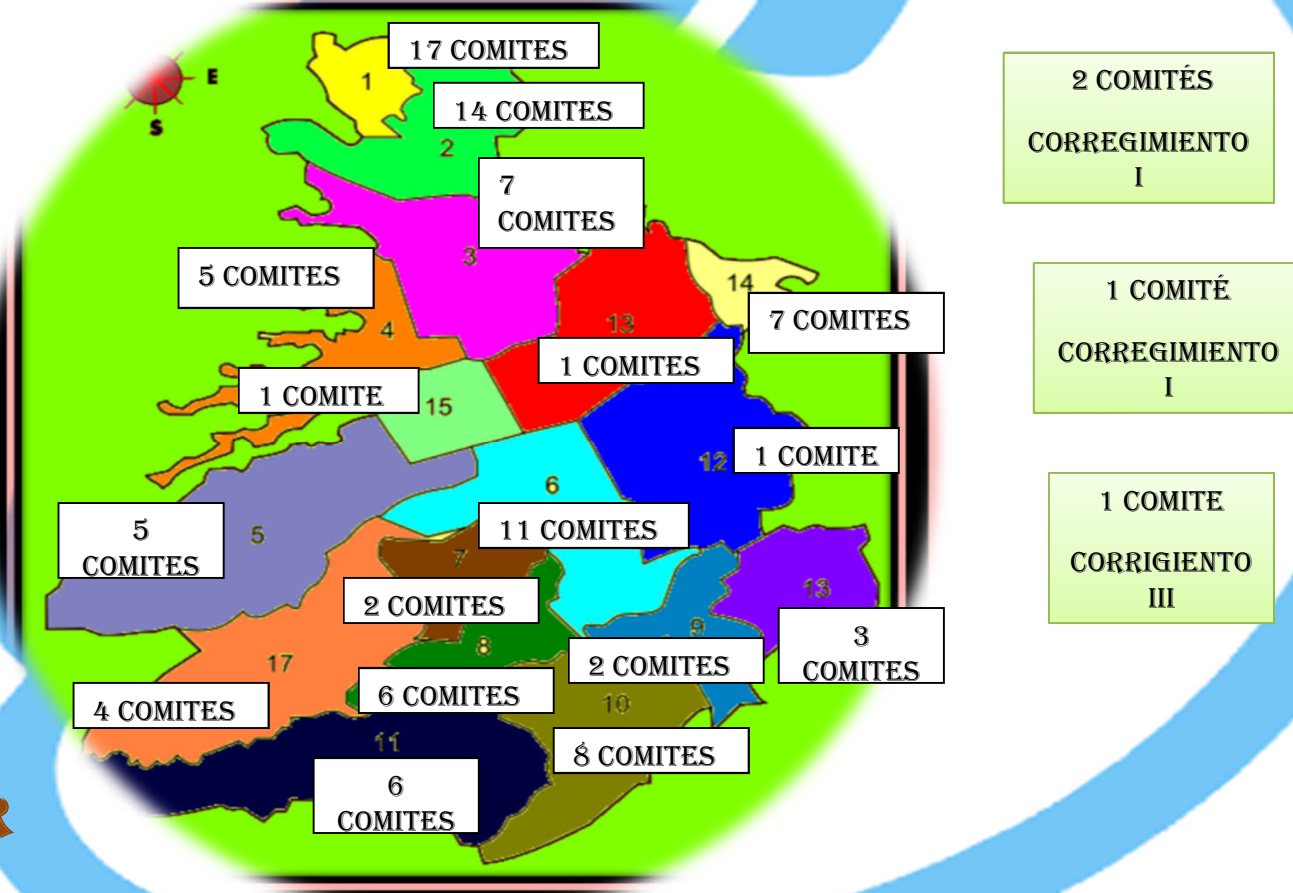
COMITE TÉCNICO

El 25 de septiembre en la Unidad Técnica de Servicios Públicos, se realizó la reunión para establecer los nuevos decretos del foro sobre los derechos de los usuarios de los servicios de comunicaciones presidida por la Comisión de Regulación de Comunicaciones CRC., y la capacitación previo a la auditoria del Incontec, para las oficinas que pertenecen a la ALCALDIA DE BUCARAMANGA.



COMITES DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL

Gracias a las asesorías, gestiones y acompañamiento realizadas por la Unidad Técnica de Servicios Públicos se ha logrado el reconocimiento e inscripción de 102 Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios.



**MAPA CDCS POR
COMUNAS DE
BUCARAMANGA**

PROMOCIÓN - ASESORIA - ACOMPAÑAMIENTO A LOS COMITES DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En el marco de lo contemplado en la ley 142/94 , y el plan de desarrollo “BUCARAMANGA CAPITAL SOSTENIBLE” .

La Unidad Técnica de Servicios Públicos promociona, asesora y acompaña los procesos de creación y/o renovación de los comités de desarrollo y control social de los Servicios Públicos.

Dentro de este compromiso acompañamos los procesos en Nuevo Horizonte, vereda el Pedregal, barrio Pantano, la Joya, Altos de Betania, barrio Provenza, Miramanga y Conquistadores.

En estos espacios se socializa el art 62 de la ley 142/94, el uso racional de los Servicios Públicos, como realizar Asambleas, comparendo Ambiental, lectura e interpretación de las facturas.



REPORTE ESTRATIFICACIÓN AL PORTAL DEL SUI DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Acorde a la ley 1176/07 art 445, el reporte de estratificación y cobertura permite obtener la certificación relacionada con la administración de los recursos del sistema general de participaciones para agua potable y saneamiento básico.

La información reportada le permite a la superintendencia de servicios públicos domiciliarios calcular los indicadores que remite anualmente al Departamento Nacional de Planeación para la distribución de los recursos del sistema general de participaciones (S.G.P) , conforme a lo establecido por la ley 1176/07, reglamentada. Por los decretos 313/08, 276 /09 y 155-713.

De igual manera la información reportada acorde a los términos de tiempo y forma le permite a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios cumplir con los procesos de vigilancia y control en cuanto a que las empresas o prestadores de los Servicios Públicos de acueducto, alcantarillado y aseo estén aplicando la estratificación adoptada por la Alcaldía.

Lo reportado al SUI de los estratos asignados a cada inmueble residencial urbano fue de un total de 174036 predios por el año 2013 y de 176062 predios hasta la fecha por el 2014



GRACIAS