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

INFORME DE GESTION

TABLA DE CONTENIDO

• GESTIÓN VIGENCIA MAYO A SEPTIEMBRE - 2016

• AREAS DE GESTION DE LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS

• INDICADORES DE GESTION Y MISIONALES

• CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES A TERCER TRIMESTRE 2016

• PROMOCION MISIONAL DE LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS

• 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

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

• GESTION DE CARGUE DE INFORMACION AL SISTEMA SUI DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-SSPD

• GESTION SOBRE REVISION DEL CALCULO DE COBERTURAS EN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-SSPD

• COMITES DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL

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

• SOCIALIZACION DE ESTUDIO TARIFARIO PARA ACUEDUCTO

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

• PUNTOS CRITICOS DE BASURA EN LA CIUDAD

• BARRIO CAMPESTRE NORTE-CONTADORES DE ENERGIA

GESTION – VIGENCIA MAYO A SEPTIEMBRE DE 2016

Este informe de gestión, 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 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.

Se ha venido gestionando con los Comités de Desarrollo y Control Social, invitando a sus directivos, a continuar en permanente contacto con la Unidad Técnica de Servicios Públicos, ratificando nuestra asesoría y colaboración en temas de servicios públicos para con la ciudadanía, igualmente hemos acompañado en los procesos formativos de capacitación sobre temas tarifario 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 valorización de situaciones que ameritan gestión ante las empresas prestadoras.
• Gestión de mecanismos de flexibilización de las políticas de las empresas (Cartera Morosa).

AREAS DE GESTION DE LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS

•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.

Sistema Único de Información de Servicios Públicos
SUI
República de Colombia

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
A TERCER TRIMESTRE 2016

INDICADOR	META	LOGRO	% DE CUMPLIMIENTO
Número de actividades de asesoría para creación y/o renovación de comités	100%	19	100%
Número de actividades de capacitación	100%	13	100 %
Número de formularios y trámites al portal del SUI	100%	29	100 %
Número de solicitudes de información ante las empresas de servicios requeridas por el SUI	100%	176	100 %
Número de usuarios atendidos	100%	420	100 %

PROMOCION MISIONAL DE LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS

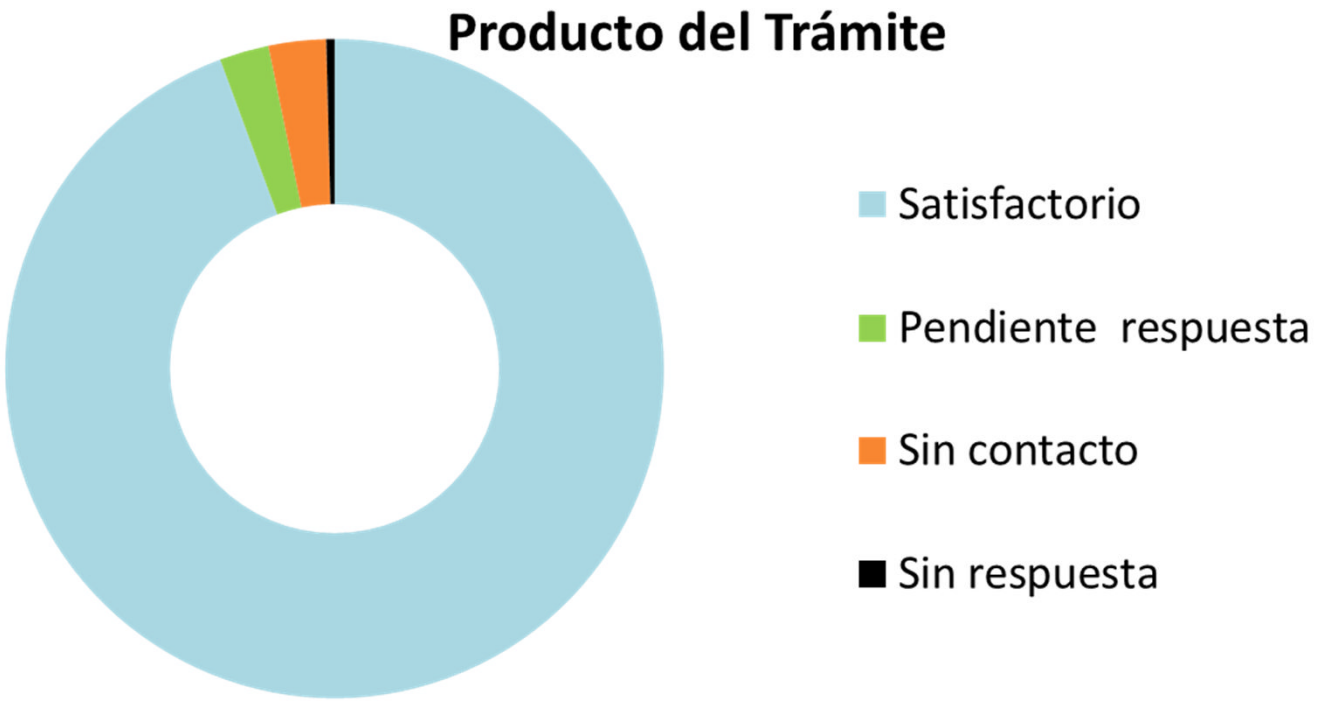
Nuestra misión se desarrolla constantemente con la socialización de la Ley de servicios públicos (Ley 142/94 y Ley 1341/09), la promoción y el uso racional de los servicios públicos y el comparendo ambiental, en armonización con los Vocales de Control, las empresas prestadoras de servicios públicos, 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 gestionado por medio de la Secretaría de Educación, realizar en los colegios del Municipio, actividades de promoción del buen uso de los servicios públicos domiciliarios, con el fin de llevar a la juventud mensajes que creen vínculos de participación y compromiso a través de sus líderes, construyendo valores y conciencia ciudadana desde su escolaridad, por lo que nos encontramos a espera de la programación de horarios que nos asignen para dicha actividad.

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
234	6	7	1



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

En la vigencia del 2016 se han diligenciado 180 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%	0%	100%
Porcentaje de calificación respecto al espacio locativo de atención	3%	10%	87%
Porcentaje de calificación respecto a la calidad del servicio	0%	0%	100%
Porcentaje de calificación respecto a la imagen que el usuario tiene de la UTSP	0%	30%	70%

GESTION DE 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 revisión de la información reportada al sistema SUI, la Superservicios ha solicitado en el mes de Septiembre el envió de nueva información, en el propósito de dar cumplimiento la UTSP ha requerido a los prestadores la información pertinente, la cual se ha enviado oportunamente dentro del período establecido por el ente de control.

REGISTRO DE 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 VIGENCIA 2016

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

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, 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

Actualmente se encuentran inscritos y registrados 106 Comités de Desarrollo y Control Social ante la Alcaldía de Bucaramanga, 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

Este despacho ha venido participando en el COMITE PERMANENTE DE ESTRATIFICACION, de acuerdo a nuestro compromiso misional.

El día 25 de Mayo se reunió dicho comité en la sede La Chispa de la Electrificadora y el día 29 de Junio en las oficinas de EMPAS, en los que se revisó estrato de algunos sectores de la ciudad y plan de trabajo para consolidación de actualización de predios por cambio de características físicas en los sectores de los Canelos y Pablo VI.

Se presentaron casos de solicitudes de propietarios para la viabilización de bajar la clasificación en la estratificación de los predios.

SOCIALIZACION DE ESTUDIO TARIFARIO PARA ACUEDUCTO

Se invitó a los Vocales de Control y a los usuarios de servicios de acueducto a la socialización de la nueva ley del marco tarifario, la cual se llevó a cabo en las instalaciones del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga el día 12 de Septiembre de 2016.

La elevación de costos se basa en el marco tarifario autorizado por la Comisión Reguladora de Agua Potable (CRA). El incremento se reflejará a partir de las facturas expedidas el mes de Diciembre, pero es implementada desde el presente mes, este aumento de aproximadamente 3% será progresivo hasta alcanzar el 18% dentro de seis meses.

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

A petición de la EMAB y con la aprobación de las demás empresas de aseo de la ciudad, desde el día 21 de Julio, la UTSP está liderando la realización del acuerdo de barridos por parte de las prestadoras, por lo cual se ha venido efectuando reuniones donde se socializan diferentes inquietudes de los asistentes, para avanzar en el proceso y 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.

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.”

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

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 ESSAepm, 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.

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