

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



# INFORME DE GESTION

## TABLA DE CONTENIDO

- Gestión vigencia Enero a Junio 2018
- Areas de gestión de la Unidad Técnica de Servicios Públicos
- Indicadores-Plan de acción
- Cuadro cumplimiento de indicadores de Enero a Junio 2018
- Promoción misional de la Unidad Técnica de Servicios Públicos
- Cumplimiento de metas del Plan de Desarrollo 2016-2019
- Consolidado del producto de trámites 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 cargue de información al SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD
- Operativos de control y vigilancia en el manejo de basuras y escombros
- Gestión para entrega de insumos de poda de árboles, lavado de puentes peatonales, áreas públicas y cestas.
- Gestión conjunta con la responsabilidad de Planeación, prestadores de servicios públicos domiciliarios (acueducto, alcantarillado, Gasorienté) y los telemáticos para la consolidación e inicio de obras en la soterración de redes eléctricas en la calle 34 entre las carreras 9 y 12.

## **GESTION – VIGENCIA ENERO A JUNIO DE 2018**

La Unidad Técnica de Servicios Públicos tiene como objetivo prioritario atender la demanda de usuarios y suscriptores de los servicios públicos domiciliarios con el propósito de contribuir eficazmente al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la ciudad, mediante un proceso que involucre a los usuarios y prestadores para la construcción de una cultura pública de uso racional y responsable de los servicios.

Durante el primer semestre del año hemos continuado con gestión ante las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y Despachos del Municipio, dentro del proceso de Certificación, para la administración de los recursos del Sistema General de Participación-SGP para agua potable y saneamiento básico-APSB.

Igualmente continuamos en contacto permanente con los Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS), 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, y socializando la necesidad de renovar los cuadros directivos de los Comités, para lo cual se realizó invitación escrita para tal fin.

Periódicamente se realizan reuniones de seguimiento al acuerdo de barrido, con el fin de optimizar la calidad del servicio prestado por las empresas del servicio de aseo que operan en el Municipio de Bucaramanga, para verificar que se esté cumpliendo con los compromisos adquiridos en el mismo.

El pasado mes de Junio se realizó acuerdo para Otro Si modificatorio al Anexo No 1 del acuerdo de barrido y limpieza de áreas públicas, para la actualización de los kilómetros de vía y áreas públicas a atender en el Municipio de Bucaramanga, lo anterior se refleja en el cálculo tarifario del componente de barrido.

Se viene realizando trabajo conjunto con la Sub Secretaría del Medio Ambiente, la Secretaría de Infraestructura y los prestadores de aseo, en la gestión para consolidar la información que permita planificar las labores correspondientes a poda de árboles, lavado de puentes peatonales, áreas públicas y cestas.

Hemos venido trabajando conjuntamente con la Policía Ambiental, Sub Secretaría del Medio Ambiente, Secretaría del Interior y la EMAB, en el tema de la disposición de basuras y escombros.

Este Despacho viene realizando gestión conjunta con la Secretaría de Planeación, prestadores de servicios públicos domiciliarios (acueducto, alcantarillado, Gasorienté) y los telemáticos para la consolidación e inicio de obras en la soterración de redes eléctricas en la calle 34 entre las carreras 9 y 12.

## **AREAS DE GESTION DE LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS**

- Capacitación y socialización a los usuarios 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.
- 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 – PLAN DE ACCION**

La Unidad Técnica de Servicios Públicos dentro de su gestión misional, para el período de la vigencia, desarrolló actividades en los siguientes indicadores:

### **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 Unico 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 en beneficio de los usuarios.

## CUADRO DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES ENERO A JUNIO 2018

INDICADOR	META	LOGRO	% DE CUMPLIMIENTO
Número de actividades de asesoría para creación y/o renovación de comités	100%	11	100%
Número de actividades de capacitación	100%	4	100 %
Número de personas capacitadas	100%	13	100 %
Número de formularios y trámites al portal del SUI.	100%	19	100 %
Número de solicitudes de información ante las empresas de servicios requeridas por el SUI	100%	84	100%
Número de usuarios atendidos	100%	735	100 %

## **PROMOCION MISIONAL DE LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS**

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, el comparendo ambiental y el acuerdo de barrido, 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 y capacitación a 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, en especial al procedimiento de los trámites de reclamación, y los eventos de recurso mediante el derecho de petición, los recursos de apelación, recurso de queja y silencio administrativo positivo.

**CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PLAN DE DESARROLLO 2016-2019**  
**UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS**  
**VIGENCIA ENERO A JUNIO 2018**

<b>LINEA ESTRATEGICA</b>	<b>COMPONENTE</b>	<b>PROGRAMA</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>META DE CUMPLIMIENTO VIGENCIA ACTUAL</b>	<b>RECURSOS PROGRAMADOS</b>	<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO Enero a Junio 2018</b>
Gobernanza democrática	Gobierno participativo y abierto	Instituciones democráticas de base fortalecidas e incluyentes.	Porcentaje de Comités de Desarrollo con el acompañamiento según lo requerido	100%	-0-	100 %

**CONSOLIDADO DEL PRODUCTO DE TRAMITES POR CASOS  
RECEPCIONADOS EN LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS  
VIGENCIA PRIMER SEMESTRE 2018**

**Producto del Trámite:** Enero a Junio 2018

Usuarios atendidos: (538 Planillas y 197 fichas)	735
Trámites con derecho de petición y/o recurso de reposición	197
Trámites pendientes de respuesta	3
Peticiones que fueron resueltas directamente en la UTSP	538

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

De Enero a Junio de 2018 se diligenciaron 200 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. Malo      2. Regular      3. Bueno      4. Muy Bueno      5. Excelente

Criterio a Evaluar	1	2	3	4	5
Porcentaje de calificación respecto al trato y atención por parte del funcionario	0%	0%	0%	0%	100%
Porcentaje de calificación respecto a la calidad de la información suministrada	0%	0%	0%	0%	100%
Porcentaje de calificación respecto si el trámite o servicio fue resuelto	0%	0%	0%	0%	100%
Porcentaje de calificación respecto al espacio locativo de atención	0%	0%	0%	0%	100%
Porcentaje de calificación respecto a la calidad del servicio	0%	0%	0%	0%	100%
Porcentaje de calificación respecto a la imagen que el usuario tiene de la UTSP	0%	0%	0%	0%	100%

## GESTION CARGUE DE INFORMACION AL SUI DE LA SUPERSERVICIOS



En cumplimiento al cargue y reporte de información al Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios - SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SUPERSERVICIOS, la Unidad Técnica de Servicios Públicos viene gestionando permanentemente el sistema y solicitando a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios (amb, EMAB, EMPAS, ESSA, Limpieza Urbana, VEOLIA y REDIBA) 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 siga siendo certificado y por tanto seguir administrando los recursos del Sistema General de Participación-SGP para inversión en agua potable y saneamiento básico.

Al día 30 de Junio de 2018 este Despacho ha venido reportando al Sistema SUI la información requerida, pendientes diariamente de cualquier novedad en el portal, con el propósito de dar cumplimiento a lo requerido y en las fechas establecidas, proceso que se realiza durante todo el año.

## Actividades SUI:

1. Fueron gestionados, consolidados y cargados 7 formularios relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios del Municipio a través del SUI de los cuales aportaron a este 266 datos importantes

Nombre Formulario	Estado	Datos
ALCA-A-0001 - Información General del Servicio de Aseo en el Municipio.	Radicado en Sistema Único de Información – SUI.	19
ALCA-M-0001 - Aportes Cobrados a los Prestadores de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para el servicio de Estratificación.	Radicado en Sistema Único de Información – SUI.	6
ALCA-A-0003 - Información General del Servicio de Acueducto en el Municipio	Radicado en Sistema Único de Información – SUI.	13
ALCA-A-0004 - Información General del Servicio de Alcantarillado en el municipio.	Radicado en Sistema Único de Información – SUI.	18
ALCA-A-0005 - Balance de Subsidios y Contribuciones	Radicado en Sistema Único de Información – SUI.	90
ALCA-A-0006 - Empresa Prestadoras de Servicios en el Municipio - AAA	Radicado en Sistema Único de Información – SUI.	84
ALCA-A-0007 - Convenio para el giro de recursos al FSRI – AAA.	Radicado en Sistema Único de Información – SUI.	36

2. Se realiza revisión diaria de cargue de información al SUI, según corresponda al modulo inspector de 9 indicadores así:

Nombre Indicador	Estado
Acuerdo municipal de aprobación de los porcentajes de subsidio y aporte solidario	En Verificación por la SUPERSERVICIOS.
Acuerdo municipal de adopción del presupuesto donde conste la apropiación del SGP para inversión y subsidios	En Verificación por la SUPERSERVICIOS.
Última acta aprobada por el Comité Permanente de Estratificación	En Verificación por la SUPERSERVICIOS.
Certificación del cargue de la estratificación ante el SUI de todos los inmuebles residenciales (Reporte de Estratificación y Coberturas)	En Verificación por la SUPERSERVICIOS.
Certificación de la empresa que le recibe los residuos sólidos en la que conste el nombre y tipo del sitio de disposición, vida útil, ubicación y caracterización de los residuos del municipio	En Verificación por la SUPERSERVICIOS.
Certificación expedida por la Secretaría Técnica del Comité Permanente de Estratificación	En Verificación por la SUPERSERVICIOS.
Funcionamiento del FSRI en el área urbana (certificación del prestador donde se acrediten los subsidios recibidos por parte de la alcaldía)	En Verificación por la SUPERSERVICIOS.
Inventario de prestadores	En Verificación por la SUPERSERVICIOS.
Certificación de calidad del agua de todos los prestadores del municipio expedida por la Secretaría de Salud	En Verificación por la SUPERSERVICIOS.

3. Se analizó, consolidó y cargó información de las bases de datos de las empresas prestadoras de servicios públicos (Acueducto, EMPAS, EMAB, Veolia, Limpieza Urbana y Rediba), en lo referente a la estratificación asignada por dichas empresas a los predios de cada usuario. Aproximadamente más de 1.900 registros.

Formato de Estratificación y Coberturas	1 A. 2017	Certificado				2018-04-27 07:49:00.0
---	-----------	-------------	---	---	---	--------------------------

## **OPERATIVOS DE CONTROL Y VIGILANCIA EN EL MANEJO DE BASURAS Y ESCOMBROS**

Este Despacho junto con la Policía Ambiental, Secretaría del Interior, Sub Secretaría de Salud, y la EMAB, dando cumplimiento al Código Nacional de Policía - Ley 1801 de 2016, con el fin de minimizar el impacto y riesgo sanitario y ambiental, hemos venido realizando operativos de control y vigilancia referente al tema del manejo de las basuras y escombros en el Municipio de Bucaramanga, donde hemos podido evidenciar la falta de cultura ciudadana en el manejo de los residuos sólidos, lo cual ha llevado a la autoridad competente a la aplicación de medidas correctivas consistentes en la imposición de comparendos pedagógicos y pecuniarios, cumpliendo con el Artículo 111 numeral 8 y el Artículo 140 numeral 4, igualmente se ha realizado una cantidad significativa de comparendos pedagógicos.

A la fecha se ha cubierto un 80% del sector Urbano, y algunos sectores puntuales de ingreso al área rural, socializando con las personas del entorno la importancia sobre la cultura ciudadana y lo vital que es propiciar espacios públicos que generen bienestar y compromiso con los horarios de recolección establecidos por las empresas recolectoras. Dada la aceptación que hemos obtenido de gran parte de la comunidad y de los cambios que se han podido evidenciar en el comportamiento ciudadano, seguiremos realizando trabajo conjunto para concientizar a los habitantes del municipio sobre los beneficios y el aporte que generamos a la ciudad en el cumplimiento de nuestros deberes y los derechos de nuestros conciudadanos.



**Cero ESCOMBROS u  
800 mil pesos de multa**  
Condúzcase con cuidado.



Desde el mes de marzo, la policía estará habilitada para hacer patrullaje ecológico y aplicar multas de más de 800 mil pesos a quien arroje escombros en lugares NO permitidos.



## **GESTIÓN PARA DETERMINACION DE LAVADO DE PUENTES PEATONALES, AREAS PÚBLICAS Y CESTAS**

La administración municipal realiza actividades con el propósito de proveer la mejora continua de la calidad de vida de los ciudadanos del territorio, y en cumplimiento del plan de desarrollo, como es la implementación de mecanismos que contribuirán a dar un mejor manejo de los residuos sólidos, un ambiente sano sin contaminantes que afecten la salud pública para el bienestar de todos, contemplados dentro del PGIRS.

El municipio de Bucaramanga dentro de su responsabilidad social ha venido adelantando acciones entregando los insumos respectivos tales como; Inventario de arboles, el inventario de puentes peatonales y áreas públicas objeto de lavado, para determinar en mts<sup>2</sup> las áreas y las frecuencias a proponer a las empresas prestadoras del servicio de aseo, con sus respectivos horarios.

Dentro de estos compromisos la Subsecretaría de Salud realizó el inventario de cestas públicas, arrojando que están instaladas en buen estado 1.089 en un área aproximada de 51,70 Kmt, de las cuales 235 requieren de cambio inmediato. Las cestas nuevas deberán ser instaladas en los lugares seleccionados y autorizados, en respuesta a las directrices del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos-PGIRS, y del Plan Integral de Espacio Público.

**GESTIÓN CONJUNTA CON PLANEACIÓN, PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS (ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO, GASORIENTE) Y LOS TELEMÁTICOS PARA LA CONSOLIDACIÓN E INICIO DE OBRAS EN LA SOTERRACIÓN DE REDES ELÉCTRICAS EN LA CALLE 34 ENTRE LAS CARRERAS 9 Y 12.**

En cumplimiento de lo mandado por el Plan de Ordenamiento Territorial vigente (acuerdo 011/14), la administración municipal requirió a los prestadores de servicios públicos domiciliarios de energía, acueducto, alcantarillado, Gasorienté y los telemáticos, aunar esfuerzos en procura de realizar un plan piloto de soterración de redes eléctricas, que nos permita determinar presupuesto, plan de trabajo, manejo del espacio público (vehicular y peatonal), diseño de ductos y la responsabilidad de los involucrados en el proyecto.

El plan piloto tendrá su espacio de intervención en el área comprendida de la calle 34 entre carreras 9 y 12. A la fecha y luego de varias reuniones se ha podido establecer:

- \* Pre diseño de redes en esta área de intervención.
- \* Los únicos postes serán los de alumbrado público.

- \* La ESSA realizó el estudio de aforo de los predios a intervenir, el cual permitió establecer que un alto porcentaje de ellos son comerciales.
- \* Se definió el área a intervenir en el espacio público (andén y vía vehicular).
- \* La ESSA mediante oficio firmado por el subgerente de distribución de zona norte, solicitó a todos los involucrados en el tramo a intervenir para que inicien el desmonte de sus redes, debido a que las estructuras (postería) van a desaparecer. Trabajos que se iniciaran en el mes de Septiembre para el soterrado de redes eléctricas de media y baja tensión.

GRACIAS