

UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS U.T.S.P

ALCALDIA DE BUCARAMANGA



ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA
Municipio de Bucaramanga



Construcción Social,
Transparencia y Dignidad



INFORME DE GESTIÓN

TABLA DE CONTENIDO

- Gestión vigencia Enero a Diciembre 2018
- Áreas de gestión de la Unidad Técnica de Servicios Públicos
- Indicadores-Plan de acción
- Cuadro cumplimiento de indicadores de Enero a Diciembre 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 UTSP-vigencia Enero a Diciembre 2018
- Gestión cargue de información al SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD
- Gestión en los operativos de control y vigilancia en el manejo de basuras y escombros
- Gestión para el cumplimiento de actividades de lavado de puentes peatonales, áreas públicas, poda de árboles y cestas
- Gestión frente a delegación de liderar proceso de soterración de redes en plan piloto de la calle 34 entre carreras 9 y 12

GESTIÓN – VIGENCIA ENERO A DICIEMBRE DE 2018



Nuestro propósito misional tiene como objetivo prioritario atender la demanda de usuarios y suscriptores de los servicios públicos domiciliarios y así contribuir eficazmente al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la ciudad, mediante un proceso que involucra a los usuarios y prestadores para la construcción de una cultura pública de uso racional y responsable de los servicios.

Durante el transcurso del año hemos realizado 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.

Con los Comités de Desarrollo y Control Social (CDCS), hemos continuado brindando nuestra asesoría y colaboración en temas de servicios públicos, al igual que con la ciudadanía, socializando la necesidad de renovar los cuadros directivos de los Comités.

Constantemente se viene realizando 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 dando cumplimiento a los compromisos adquiridos.

Por delegación del Señor Alcalde, este Despacho viene actuando como garante del proceso que se lleva a cabo por parte de los prestadores del servicio de aseo que operan en el Municipio de Bucaramanga, para la firma del documento que contiene la planificación de las labores correspondientes a poda de árboles, lavado de puentes peatonales, áreas públicas y cestas.

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

La Unidad Técnica de Servicios Públicos continua 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 GESTIÓN 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.
- 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 ACCIÓN

Este Despacho dentro de su gestión misional, para el período de la vigencia, desarrolló actividades en los siguientes indicadores:

INDICADOR DE GESTIÓN:

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.
- Acompañamiento y liderazgo en la gestión de actividades puntuales asignadas por el Despacho del señor Alcalde.



CUADRO CUMPLIMIENTO DE INDICADORES ENERO A DICIEMBRE 2018

INDICADOR	META	LOGRO	% DE CUMPLIMIENTO
Número de actividades de asesoría para creación y/o renovación de comités	100%	15	100%
Número de actividades de capacitación	100%	7	100 %
Número de personas capacitadas	100%	41	100 %
Número de formularios y trámites al portal del SUI.	100%	32	100 %
Número de solicitudes de información ante las empresas de servicios requeridas por el SUI	100%	252	100%
Número de usuarios atendidos	100%	1328	100 %

PROMOCIÓN MISIONAL DE LA UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS



El compromiso misional de la UTSP 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 PÚBLICOS
VIGENCIA ENERO A DICIEMBRE 2018**

LINEA ESTRATEGICA	COMPONENTE	PROGRAMA	INDICADOR	META DE CUMPLIMIENTO VIGENCIA ACTUAL	RECURSOS PROGRAMADOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO Enero a Diciembre 2018
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 UTSP
VIGENCIA ENERO A DICIEMBRE 2018**

Producto del Trámite: Enero a Diciembre 2018

Usuarios atendidos: (1016 Planillas y 312 fichas)	1328
Trámites con derecho de petición y/o recurso de reposición	312
Trámites pendientes de respuesta	0
Peticiones que fueron resueltas directamente en la UTSP	1016

GESTIÓN CARGUE DE INFORMACIÓN AL SUI DE LA SUPERSERVICIOS



Durante la vigencia 2018 este Despacho dio cumplimiento al indicador funcional de cargue y reporte de información al Sistema Único de Información-SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SUPERSERVICIOS, 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 en temas de acueducto, alcantarillado y aseo, para proceder a hacer el reporte y su validación, en el tiempo estipulado por la Superservicios, lo cual permitió como resultado de esta gestión que el Municipio de Bucaramanga siga siendo Certificado y por tanto continuar administrando los recursos del Sistema General de Participación - SGP para inversión en agua potable y saneamiento básico - APSB.

Igualmente, a través de este sistema de información se revisaron y actualizaron a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, las bases de datos de las empresas prestadoras de servicios públicos, en lo referente a la estratificación asignada y número predial de cada usuario.

GESTIÓN EN LOS OPERATIVOS DE CONTROL Y VIGILANCIA EN EL MANEJO DE BASURAS Y ESCOMBROS

La Unidad Técnica de Servicios Públicos ha venido liderando la realización de operativos de control y vigilancia referente al tema del manejo de las basuras y escombros en el Municipio de Bucaramanga, junto con la Policía Ambiental y el apoyo de la Secretaría del Interior, Sub Secretaría de Salud, y la EMAB, dando cumplimiento al Código Nacional de Policía - Ley 1801 de 2016, lo cual ha llevado a la autoridad competente a la aplicación de medidas correctivas a los infractores, consistentes en la aplicación de comparendos pedagógicos y pecuniarios.

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, ya que se ha socializado sobre los beneficios que trae a la sociedad el compromiso de respetar los horarios establecidos por las empresas recolectoras, continuaremos con esta actividad y así seguiremos concientizando a los ciudadanos sobre los beneficios y el aporte de tipo sanitario y ambiental que generamos al municipio, con el cumplimiento de nuestros deberes, dando buen manejo a los residuos sólidos, como lo es la correcta disposición de las basuras y escombros.



GESTIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES DE LAVADO DE PUENTES PEATONALES, AREAS PÚBLICAS, PODA DE ÁRBOLES Y CESTAS

Las empresas prestadoras del servicio de aseo y el Municipio de Bucaramanga (Subsecretaría de Salud y Ambiente), cuentan ya con los insumos necesarios, tales como, el inventario de puentes peatonales y áreas públicas objeto de lavado, frecuencias, el inventario de cestas públicas, información sobre el inventario arbóreo, siguiendo los lineamientos trazados por el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos-PGIRS.

Se proyecta para inicios de la vigencia 2019 finiquitar la firma del convenio por parte de los prestadores.

GESTIÓN FRENTE A DELEGACION DE LIDERAR PROCESO DE SOTERRACION DE REDES EN PLAN PILOTO DE LA CALLE 34 ENTRE CARRERAS 9 Y 12

Los involucrados en el proyecto (prestadores de servicio de energía, acueducto, alcantarillado y los telemáticos) entregaron los insumos requeridos a Planeación Municipal para el diseño definitivo de la localización de redes eléctricas y telemáticas acorde al perfil vial de la zona de influencia del proyecto.

- Se determinó que los únicos postes que quedarán en la zona de influencia serán los de alumbrado público.
- Planeación Municipal determinará los costos de adecuación del espacio público acorde a los nuevos requerimientos.



Para cualquier caso
de servicios públicos
acuda a nosotros
UTSP

GRACIAS