

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



INFORME DE GESTION

TABLA DE CONTENIDO

- Gestión vigencia Enero a Junio 2017
- Areas de gestión de la Unidad Técnica de Servicios Públicos
- Indicadores de gestión y misionales
- Cuadro cumplimiento de indicadores de Enero a Junio 2017
- 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 reporte de información al Sistema Unico de Información - SUI de 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
- Seguimiento al acuerdo de barrido
- Plano de distribución por zonas del acuerdo de barrido

GESTION – VIGENCIA ENERO A JUNIO 2017

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 en el 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.

Así mismo hemos venido gestionando durante este primer semestre de la vigencia, 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 mantenemos permanente 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, y socializando la necesidad de renovar los cuadros directivos de los comités.

Este Despacho viene realizando seguimiento al acuerdo de barrido realizado entre Las empresas prestadores del servicio de aseo que operan en el Municipio de Bucaramanga, para verificar que se esté cumpliendo con los compromisos adquiridos en el mismo.

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.
- 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 Unico de Información – SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos.

INDICADORES DE GESTION Y MISIONALES

La Unidad Técnica de Servicios Públicos dentro de su gestión misional, para el período de Enero a Junio 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 2017

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%	8	100 %
Número de personas capacitadas	100%	164	100 %
Número de formularios y trámites al portal del SUI	100%	25	100 %
Número de solicitudes de información ante las empresas de servicios requeridas por el SUI	100%	115	100%
Número de usuarios atendidos	100%	456	100 %

PROMOCION MISIONAL DE LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS

La misión de este Despacho 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.

Igualmente 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.

En coordinación con ASOVOCALES, hemos venido realizando convocatorias de socialización, con los Vocales de Control, sobre la misión de la Unidad Técnica de Servicios Públicos, con el fin de crear vínculos de participación y compromiso a través de ellos.

CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PLAN DE DESARROLLO 2016-2019 UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS

LINEA ESTRATEGICA	COMPONENTE	PROGRAMA	INDICADOR	META DE CUMPLIMIENTO VIGENCIA ACTUAL	RECURSOS PROGRAMADOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO A JUNIO 30/17.
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-	50%

CONSOLIDADO DEL PRODUCTO DE TRAMITES POR CASOS RECEPCIONADOS EN LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS

Producto del Trámite:

Usuarios atendidos: (337 Planillas y 119 fichas)	456
Trámites con derecho de petición y/o recurso de reposición	119
Trámites pendientes de respuesta	7
Peticiones que fueron resueltas directamente en la UTSP	337

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

En el primer semestre del año 2017 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%	1%	99,5%
Porcentaje de calificación respecto a la imagen que el usuario tiene de la UTSP	0%	0%	0%	8%	96%

GESTION REPORTE DE INFORMACION AL SISTEMA SUI DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS-SSPD

La Unidad Técnica de Servicios Públicos, dando cumplimiento a uno de los indicadores funcionales y con el fin de lograr la certificación de la vigencia 2016, por parte de la Superintendencia de servicios públicos y demás entidades competentes, reportó la información requerida por el ente de control, sobre las empresas prestadoras de servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, y despachos del Municipio. Dicha información fue enviada a través del SUI dentro de las fechas establecidas por la Resolución 20151300054195 de 2015.

A continuación se reporta el estado actual de la información en el SUI con corte a 30 de junio de 2017:

1. Fábrica de formularios

Se relacionan los seis formularios enviados a través del SUI, los cuales están pendientes de revisión y aprobación por parte de la Superservicios.

Reporte de Información correspondiente a:

EMPRESA: ALCALDIA SANTANDER-BUCARAMANGA
SERVICIO: ALCALDIAS
TOPICO: AAA
AÑO: 2016
PERIODO: Anual

Diligenciamiento interactivo	Diligenciamiento al	Plantilla e instructivo	Estado	Radicado
Balance de Subsidios y Contribuciones			Radicado	201703302017948298
Convenio para el giro de recursos al FSRI - AAA			Radicado	201703232017968101
Empresa Prestadoras de Servicios en el Municipio - AAA			Radicado	201703142017909797
Información General del Servicio de Acueducto en el Municipio			Radicado	201704072017950502
Información General del Servicio de Alcantarillado en el municipio			Radicado	201704072017949400
Información General del Servicio de Aseo en el Municipio			Radicado	201704272017951612

2. Módulo del Inspector

Herramienta que permite a los Municipios reportar información para el cumplimiento de las obligaciones señaladas en la Ley 142 de 1994, que garantiza la correcta prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Estado en el SUI	Número de indicadores
Pendiente de revisión por parte de la Superservicios	15
Aprobados por la Superservicios	3

3. Módulo de estratificación y coberturas

En este módulo se refleja la base de datos de los usuarios de las empresas prestadoras de servicios públicos, información que fue radicada el día 29 de Abril de 2017, la cual se encuentra pendiente de revisión por parte de la Superservicios. Es importante mencionar que actualmente se está realizando trabajo conjunto con las empresas prestadoras de servicios públicos y entidades competentes para actualizar esta información y así mejorar el índice de coberturas en servicios públicos del Municipio. Permanentemente este Despacho está convalidando información en el portal SUI, para cumplir con los requerimientos establecidos para obtener la Certificación y por tanto seguir administrando los recursos del Sistema General de Participación-SGP, para inversión en agua potable y saneamiento básico.

COMITES DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL

En cumplimiento de lo normado por la Resolución 20141300003295 del 13/02/2014 de la Superintendencia de Servicios Públicos en todas las anualidades, el día 11 de Julio se realizará evento de reconocimiento a la importante labor de los ciudadanos y en especial a los Vocales de Control de los Servicios Públicos Domiciliarios, en la gestión y vigilancia de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Esta organización ciudadana establecida por la Constitución Política, la Ley 142 de 1994 Ley de los servicios públicos domiciliarios y reglamentada por el Decreto 1429 de 1995, está orientada a representar y asegurar la participación de los usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales, en la gestión y control social de los mismos.

Entre algunos de sus compromisos como Vocales de Control, está la de informar a los usuarios acerca de sus derechos y deberes, ayudarlos y orientarlos en su cumplimiento, recibir informes de los usuarios sobre la prestación de los servicios, evaluar la información y presentar las medidas correctivas ante las autoridades Municipales, Departamentales y Nacionales, y hacer gestión ante los prestadores frente a las peticiones recibidas de los usuarios.

PARTICIPACION DE LA UTSP EN COMITE PERMANENTE DE ESTRATIFICACION

En la realización del último Comité de Estratificación realizado, que contó con la participación de todos los prestadores de servicios públicos domiciliarios del Municipio, el Secretario Técnico del Comité presentó informe sobre la situación actual de las 126 pilas públicas de acueducto localizadas en el área urbana y algunos puntos del sector rural del Municipio.

Quedó evidenciado en el informe que estas pilas públicas presentan una situación de mal manejo por parte de los administradores de las mismas, el bajo caudal de suministro, la situación social presentada entre vecinos por los cortes a los morosos y el incremento de usuarios.

Esta información es requerida con el fin de viabilizar proyectos de normalización de servicio y de actualizar la base de datos que poseen las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y la Secretaría de Planeación Municipal.

Lo anterior nos permitirá brindar a los usuarios un servicio con calidad y eficacia, de igual manera viabilizar la mejora de calidad de vida y por ende el incremento del porcentaje de cobertura para la asignación de los recursos del Sistema General de Participación para agua potable y saneamiento básico.



SEGUIMIENTO AL ACUERDO DE BARRIDO

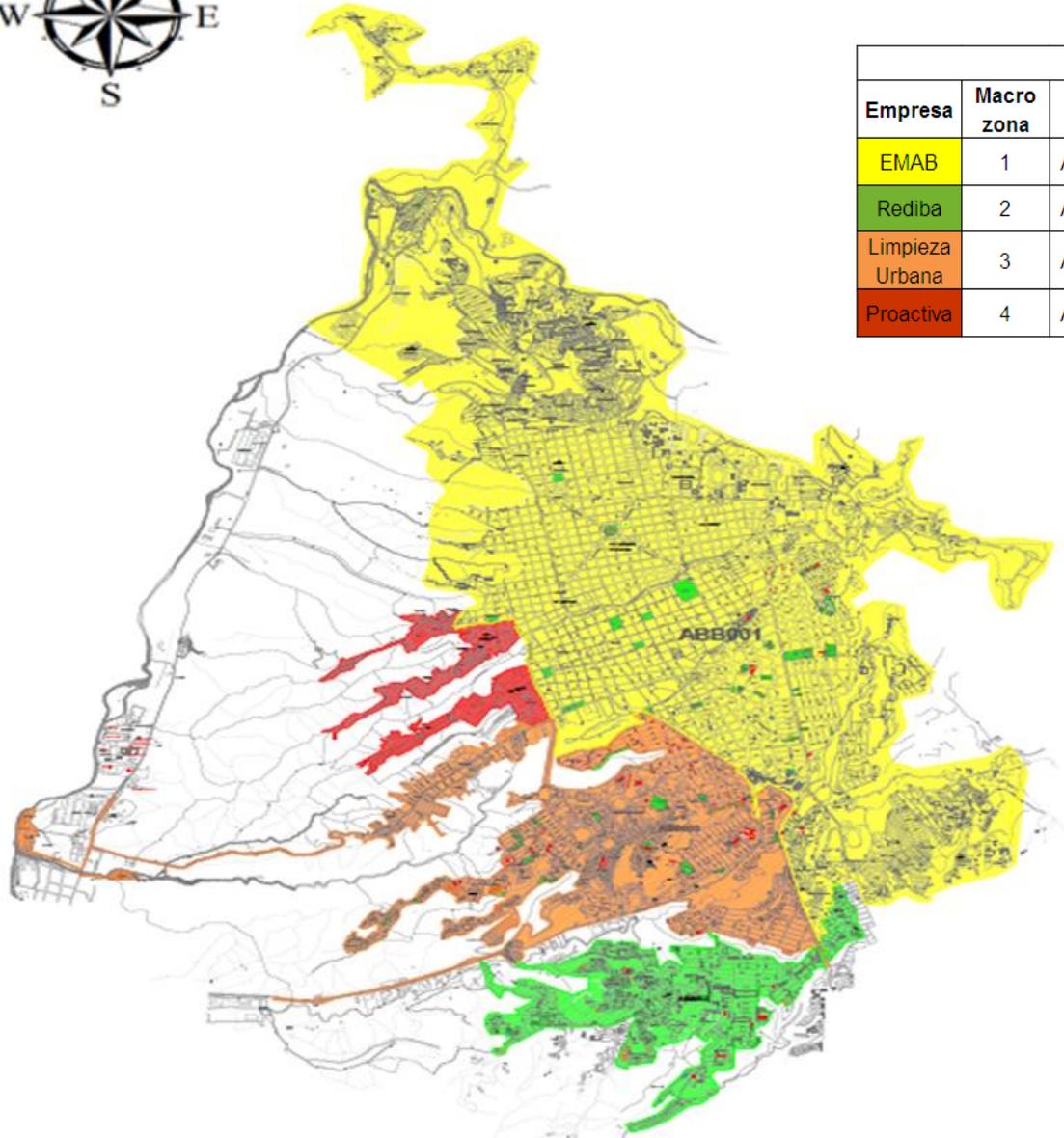
La UTSP viene realizando seguimiento al cumplimiento del acuerdo de barrido realizado el día 24 de Marzo de la vigencia por parte de las empresas prestadoras, donde se contempla las frecuencias y el procedimiento para la recepción y atención de peticiones, quejas y recursos, el cual permite realizar 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, y asegurando una mayor calidad del servicio.

Hemos venido trabajando con las empresas integrantes del acuerdo en la socialización, la cual se ha realizado en el Salón Andrés Bóez de Sotomayor de la Alcaldía, por parte de las empresas prestadoras a los Vocales de Control, Juntas de Acción Comunal, Juntas Administradoras Locales y comunidad en general, donde se les informó las zonas de barrido asignadas a cada prestador. Igualmente se realizó socialización por medio de la Oficina de Prensa de la Alcaldía de Bucaramanga y Vanguardia Liberal.

Igualmente permanecemos constantemente en contacto con las oficinas de PQR de los prestadores para evaluar la calidad del servicio.



PLANO DE DISTRIBUCION POR ZONAS DEL ACUERDO DE BARRIDO



Convenciones					
Empresa	Macro zona	Plano	Usuarios	Participación	Kilometros
EMAB	1	ABB001	138108	82,50%	21863
Rediba	2	ABB002	6233	3,70%	987
Limpieza Urbana	3	ABB003	20539	12,30%	3251
Proactiva	4	ABB004	2518	1,50%	399