

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



# INFORME DE GESTION

## TABLA DE CONTENIDO

- Gestión vigencia Enero a Marzo 2017
- Areas de gestión de la Unidad Técnica de Servicios Públicos
- Indicadores de gestión y misionales
- Cuadro de cumplimiento de indicadores de Enero a Marzo 2017
- Promoción misional de la Unidad Técnica de Servicios Públicos
- Consolidado del producto de trámites con derecho de petición y recurso de reposición ante empresas de servicios públicos 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 Sistema Unico de Información - SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD

- Gestión sobre revisión del cálculo de coberturas en acueducto y alcantarillado para 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
- Participación de la Unidad Técnica de Servicios Públicos liderando acuerdo de barrido

## **GESTION – VIGENCIA ENERO A MARZO 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.

Igualmente hemos venido gestionando durante este primer trimestre 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, tramitando la información requerida por el Sistema Unico de Información SUI de la SUPERSERVICIOS, dando cumplimiento al cargue de la misma dentro de los plazos de tiempo estipulados por dicho sistema.

Nos mantenemos en contacto permanente 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.

Hemos venido trabajando conjuntamente con la SUPERSERVICIOS en la realización de capacitaciones para los Vocales de Control, las cuales se realizan los días Jueves, con capacitadores por parte de ellos, en temas de interés, como silencio administrativo positivo.

Este Despacho viene liderando la realización del acuerdo de barrido con Las empresas prestadores del servicio de aseo que operan en el Municipio de Bucaramanga, donde se establece una metodología que permite calcular y asignar geográficamente los kilómetros de barrido y limpieza que corresponden a cada prestador, el cual fue firmado y socializado por las partes en el mes de Marzo de la vigencia.



## **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 Marzo 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 MARZO 2017

INDICADOR	META	LOGRO	% DE CUMPLIMIENTO
Número de actividades de asesoría para creación y/o renovación de comités	100%	7	100%
Número de actividades de capacitación	100%	4	100 %
Número de personas capacitadas	100%	87	100 %
Número de formularios y trámites al portal del SUI	100%	10	100 %
Número de solicitudes de información ante las empresas de servicios requeridas por el SUI	100%	60	100%
Número de usuarios atendidos	100%	239	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 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.

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.

**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**

<b>SATISFACTORIO</b>	<b>PENDIENTE RESPUESTA</b>
60	4

**Producto del Trámite:**

Usuarios atendidos:	239
Trámites satisfactorios:	60
Trámites pendientes de respuesta:	4
Usuarios que no requirieron trámite ante prestadores:	175

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

En el primer trimestre del año 2017 se diligenciaron 100 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

<b>Criterio a Evaluar</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
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%	7%	93%

# MODELO ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS SOBRE SERVICIOS PRESTADOS POR LA UTSP

	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LA CIUDADANIA</b>	Código: F-MC-1000-239,37-044
		Versión: 0.0
		Página: 1 de 1

Fecha

Día	Mes	Año

La Alcaldía de Bucaramanga desea conocer su nivel de satisfacción frente a los servicios recibidos y la calidad del servicio prestado por la:

Secretaría u Oficina: **Unidad Técnica de Servicios Públicos**

Area: **Toda la Unidad Técnica de Servicios Públicos**

### CUESTIONARIO (Marcar con una "x")

1. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido(a) por el personal de la dependencia?						
Inmediato	10 minutos o menos	10 a 30 min	30 a 60 minutos	Más de una hora		

1: Malo, 2: Regular, 3: Bueno, 4: Muy Bueno, 5: Excelente

CRITERIOS A EVALUAR	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
2. El trato y la atención que recibió por parte de los funcionarios durante la visita a la entidad fue:					
3. La calidad de la información suministrada, acerca del trámite y/o servicio que requirió fue					
4. Considera que el trámite y/o servicio que requería fue resuelto					
5. considera que el estado de las oficinas o de las instalaciones donde fue atendido son adecuadas					
6. ¿ha realizado alguna solicitud vía telefónica? SI ___ NO ___ Si su respuesta es SI, como califica la calidad del servicio					
7. ¿ha realizado alguna solicitud vía web? SI ___ NO ___ Si su respuesta es SI, como califica la calidad del servicio					
8. ¿Cómo califica en general la calidad del servicio recibido?					
9. La imagen que usted tiene de la entidad es					
<i>Si su calificación es 1 o 2 por favor mencionar que aspectos no fueron satisfactorios:</i>					

# GESTION CARGUE DE INFORMACION AL SISTEMA SUI DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS S.S.P.D



En cumplimiento a el cargue y reporte de información al Sistema S.U.I de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la Unidad Técnica de Servicios Públicos viene gestionando permanentemente el sistema y solicitando 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 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 Marzo 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. (Se adjunta Resolución No. SSPD-20164010054995 del día 30 de Septiembre de 2016 sobre Certificación correspondiente a la Vigencia 2015)

# PROGRAMACION DE 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

## CAPITULO 1. CRONOGRAMA DE CARGUE ALCALDÍAS MUNICIPALES:

CARGUE	FECHA LÍMITE DE CARGUE	PERIODICIDAD
1. Formulario. Empresas Prestadoras de Servicios en el municipio	30 de abril de cada año	Anual vigencia vencida
2. Formulario. Información General del Servicio de acueducto en el municipio	30 de abril de cada año	Anual vigencia vencida
3. Formulario. Información General del Servicio de alcantarillado en el municipio	30 de abril de cada año	Anual vigencia vencida
4. Formulario. Información General del Servicio de aseo en el municipio	30 de abril de cada año	Anual vigencia vencida
5. Formulario Balance de Subsidios y contribuciones	30 de marzo de cada año	Anual vigencia vencida
6. Formulario Convenio de giro de recursos al FSRI AAA	30 de abril de cada año	Anual vigencia vencida
Documentos de Inspector (Título I, capítulo 2 del presente anexo)	30 de abril de cada año	De acuerdo a lo establecido en el Título I, capítulo 2 del presente anexo

Una vez realizado el cargue con los requerimientos del cronograma, el sistema habilita nuevos formularios y documentos en el inspector, especificando la fecha límite de reporte en el sistema SUI.

# **GESTION SOBRE REVISION DE CALCULO DE COBERTURAS EN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, PARA LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**

Este Despacho, ha realizado las gestiones pertinentes y de nuestra competencia, junto con las empresas prestadoras de servicios públicos involucradas y la oficina de estratificación de Planeación Municipal, 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.

A 31 de Diciembre de 2016 el Instituto Geográfico Agustín Codazzi reportó al Municipio el ingreso de 4.579 nuevos predios, inclusión que contribuirá a aumentar el porcentaje de coberturas en prestación de servicios públicos domiciliarios.

Permanentemente la Unidad Técnica está convalidando información en el portal SUI de la Superservicios para cumplir con los requerimientos establecidos para la Certificación.

## **COMITES DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL**

En la actualidad se encuentran inscritos y registrados 106 Comités de Desarrollo y Control Social ante la Alcaldía de Bucaramanga, quienes cuentan con la asesoría de la Unidad Técnica de Servicios Públicos, con los cuales nos mantenemos en permanente contacto, y con disposición para cualquier requerimiento por parte de ellos, que sea de nuestra competencia.

Actualmente se está trabajando con la Superservicios mediante capacitaciones dirigidas a los Vocales de Control, con capacitadores suministrados por el ente fiscalizador. Finalizada esta programación se iniciará capacitación por parte de la EMAB en el mes de Mayo y con Gasorienté en Junio.

Igualmente se han realizado gestiones coordinadas con la Asociación de Vocales de Control ante las empresas prestadoras, para viabilizar la ejecución y realización de un programa de formación mediante la modalidad académica de «Escuela Itinerante en Servicios Públicos Domiciliarios».

## TRABAJO CONJUNTO CON LA SUPERSEVICIOS PARA CAPACITACION A LOS VOCALES DE CONTROL



## **PARTICIPACION DE LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS EN COMITE PERMANENTE DE ESTRATIFICACION**

De acuerdo a nuestro compromiso misional, este Despacho ha venido participando en el Comité Permanente de Estratificación, realizándose el primero de este año el día 24 de Febrero en las Sede La Chispa de la ESSA, siendo convocados por el Secretario Técnico del Comité de Estratificación Municipal de la Secretaría de Planeación, con la participación de delegados y representantes de los gremios, la academia, los Comités de Desarrollo y Control Social, delegados de Asojuntas, del área rural, de la Personería Municipal y de cada una de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, en el que se trataron temas como:

- Revisión puntual de predios y estratificación.
- Reporte final de estratificación en los barrios Canelos y Pablo VI.
- Participación de Telebucaramanga como integrante del Comité y no como observadora, como lo venía realizando.

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



**PROACTIVA**  
CHICAMOCHA S.A. E.S.P.

Por delegación del Sr. Alcalde y para concertar lo estipulado en la Ley 142 de 1994, el Decreto 2981 de 2013 y la Resolución CRA 709 de 2015, la UTSP viene desde el mes de Julio de la vigencia anterior, liderando la realización del acuerdo de barrido por parte de las empresas prestadoras, donde se contempla las frecuencias de barrido 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.

Dicho Acuerdo se suscribió el día 24 de Marzo de la vigencia y su correspondiente socialización se realizó en el Salón Andrés Páez 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 y se realizó actividad junto con operarios de barrido representativos de cada empresa, para mayor identificación de cada uno de ellos en los sectores asignados. Igualmente se realizará socialización por medio de la Oficina de Prensa de la Alcaldía de Bucaramanga. (Se adjunta Acuerdo de barrido con sus anexos).

# SOCIALIZACION CON EMPRESAS PRESTADORAS DE ASEO LIDERANDO ACUERDO DE BARRIDO POR SECTORES EN LA CIUDAD

