

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



INFORME DE GESTION

TABLA DE CONTENIDO

- Gestión vigencia Enero a Marzo 2018
- Areas de gestión de la Unidad Técnica de Servicios Públicos
- Indicadores-Plan de acción
- Cuadro cumplimiento de indicadores de Enero a Marzo 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 determinación de lavado de puentes peatonales, áreas públicas y cestas.

GESTION – VIGENCIA ENERO A MARZO 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 prime trimestre del año hemos hecho 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.

Hemos mantenido 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.

Constantemente nos encontramos 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 cumpliendo con los compromisos adquiridos en el mismo.

Se viene realizando trabajo conjunto con la Sub Secretaría del Medio Ambiente, en la gestión para determinación de lavado de puentes peatonales, áreas públicas y cestas.

Hemos venido trabajando articuladamente entre la Unidad Técnica de Servicios Públicos, las empresas prestadoras del servicio de aseo y los encargados de la implementación del PGIRS de la Secretaría de Salud, en procura de un servicio de aseo eficiente y acorde a las necesidades de la población del Municipio de Bucaramanga.

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 – 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 MARZO 2018

INDICADOR	META	LOGRO	% DE CUMPLIMIENTO
Número de actividades de asesoría para creación y/o renovación de comités	100%	8	100%
Número de actividades de capacitación	100%	2	100 %
Número de personas capacitadas	100%	8	100 %
Número de formularios y trámites al portal del SUI (3 formularios – 2 trámites)	100%	5	100 %
Número de solicitudes de información ante las empresas de servicios requeridas por el SUI	100%	49	100%
Número de usuarios atendidos	100%	334	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 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 los Vocales de Control, realizamos socialización 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
VIGENCIA PRIMER TRIMESTRE 2018

LINEA ESTRATEGICA	COMPONENTE	PROGRAMA	INDICADOR	META DE CUMPLIMIENTO VIGENCIA ACTUAL	RECURSOS PROGRAMADOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO Enero a Marzo 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 UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS
VIGENCIA PRIMER TRIMESTRE 2018**

Producto del Trámite: Enero a Marzo-2018

Usuarios atendidos: (255 Planillas y 79 fichas)	334
Trámites con derecho de petición y/o recurso de reposición	79
Trámites pendientes de respuesta	0
Peticiones que fueron resueltas directamente en la UTSP	255

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

De Enero a Marzo de 2018 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

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%	4%	96%
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 - ENERO A MARZO DE 2018



La Unidad Técnica de Servicios Públicos, viene gestionando permanentemente el Sistema Único de Información–SUI de la Superservicios y solicitando a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios (amb, EMAB, EMPAS, ESSA, Limpieza Urbana, Proactiva Chicamocha y Rediba) y a Despachos del Municipio, la información requerida para proceder a hacer el reporte y su validación, en el tiempo estipulado por el ente de control, 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 de la vigencia este Despacho ha reportado 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 enviados 3 formularios relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios del Municipio a través del SUI, de los cuales aportaron a este 187 datos importantes:

Nombre Formulario	Estado
Balance de Subsidios y Contribuciones (90 datos)	Radicado - SUI
Empresa Prestadoras de Servicios en el Municipio – AAA (84 datos)	Radicado - SUI
Información General del Servicio de Acueducto en el Municipio (13 datos)	Radicado - SUI

2. Se recibieron las bases de datos de las empresas prestadoras de servicios públicos en lo referente a la estratificación asignada por dichas empresas y número predial de cada usuario, para proceder a realizar el consolidado de estratificación y coberturas, solicitados en el módulo inspector del SUI.

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

Dando cumplimiento al Código Nacional de Policía - Ley 1801 de 2016, este Despacho junto con la Policía Nacional, Secretaría del Interior, Sub Secretaría de Salud, y la EMAB, con el fin de minimizar el impacto y riesgo sanitario y ambiental, hemos venido realizando desde el día 5 de Marzo de la vigencia, operativos de control y vigilancia referente al tema del manejo de las basuras y escombros en el Municipio de Bucaramanga, donde se ha 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 comparendos pedagógicos y pecuniarios.

Hemos abordado sectores como el barrio San Francisco, La Concordia, San Alonso, Comuneros, La Victoria, Alfonso López, Girardot, La Joya, Campo Hermoso, Alvarez, El Prado, Cabecera, El Boulevard Bolívar y Boulevard Santander, entre otros, donde socializamos con sus habitantes 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 con nuestro buen proceder.

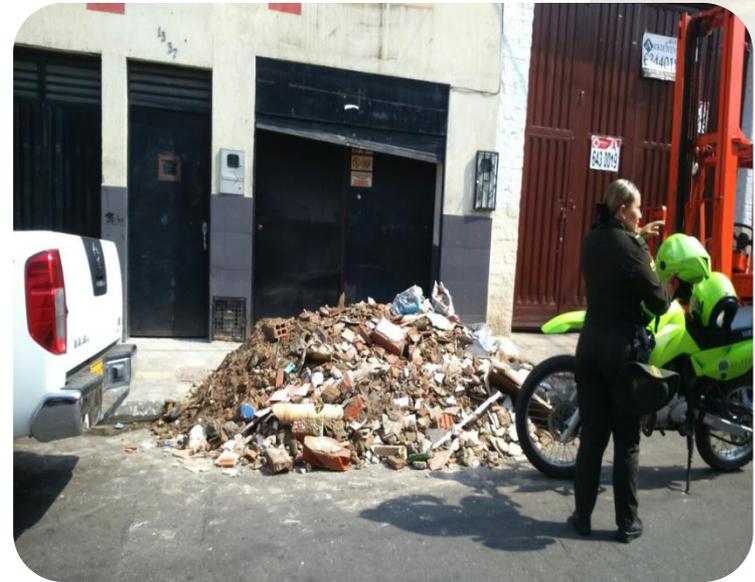
Cero ESCOMBROS u 800 mil pesos de multa

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

Dentro de las actividades que desarrolla la administración municipal, en el propósito de proveer la mejora continua de la calidad de vida de los ciudadanos del territorio, y en cumplimiento del plan de desarrollo, se implementaron mecanismos que contribuyan a dar un mejor manejo de los residuos sólidos, un ambiente sano sin contaminantes que afecten la salud pública para el bienestar de todos.

El inadecuado manejo de los residuos sólidos, generan la proliferación de puntos críticos sanitarios, que van acompañados de focos de infección, malos olores, proliferación de vectores y agentes patógenos que afectan la salud pública.

El municipio de Bucaramanga dentro de su responsabilidad social ha venido adelantando acciones, como el inventario de puentes peatonales y áreas públicas objeto de lavado, para determinar en mts² las áreas y las frecuencias a proponer a las empresas prestadoras del servicio de aseo, con sus respectivos horarios.

De igual manera se está levantando el inventario de cestas públicas, en respuesta a las necesidades de la ciudadanía, el cual será suministrado a los prestadores del servicio público de aseo, las cuales deberán ser instaladas en los lugares seleccionados y autorizados, en respuesta a las directrices del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos-PGIRS.

GRACIAS