

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



INFORME DE GESTION

TABLA DE CONTENIDO

- Gestión vigencia Enero a Septiembre 2017
- Areas de gestión de la Unidad Técnica de Servicios Públicos
- Indicadores-Plan de acción
- Cuadro cumplimiento de indicadores de Enero a Septiembre 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
- Socialización cumplimiento de indicadores ante Consejo Territorial de Planeación
- Seguimiento al acuerdo de barrido
- Plano redistribución de zonas - Acuerdo de barrido
- Pauta publicitaria – Acuerdo barrido
- Gestión ante la Electrificadora de Santander sobre soterranización de redes eléctricas
- Plano soterranización – Redes eléctricas

GESTION – VIGENCIA ENERO A SEPTIEMBRE DE 2017

Este Despacho 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 transcurso 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.

Así mismo nos mantenemos 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.

Con el fin de optimizar la prestación del servicio de barrido, nos encontramos 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.

Se ha venido trabajando conjuntamente con la Sub Secretaría del Medio Ambiente, respecto a la creación del Comité de Conciliación de Cuentas y su respectivo reglamento, entre las empresas prestadoras de la actividad del servicio de recolección y transporte de residuos no aprovechables y personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento.

Hemos venido gestionando ante la Electrificadora de Santander, mediante propuesta por parte del Municipio, para la soterrización de las redes eléctricas, acorde a lo requerido en el Plan de Ordenamiento Territorial.

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 Enero a Septiembre 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 SEPTIEMBRE 2017

INDICADOR	META	LOGRO	% DE CUMPLIMIENTO
Número de actividades de asesoría para creación y/o renovación de comités	100%	18	100%
Número de actividades de capacitación	100%	10	100 %
Número de personas capacitadas	100%	329	100 %
Número de formularios y trámites al portal del SUI	100%	26	100 %
Número de solicitudes de información ante las empresas de servicios requeridas por el SUI	100%	200	100%
Número de usuarios atendidos	100%	742	100 %

PROMOCION MISIONAL DE LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS

Este Despacho desarrolla su misión 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.

Así mismo 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-	75%

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

Producto del Trámite: Enero a Septiembre-2017

Usuarios atendidos: (552 Planillas y 190 fichas)	742
Trámites con derecho de petición y/o recurso de reposición	190
Trámites pendientes de respuesta	9
Peticiones que fueron resueltas directamente en la UTSP	552

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

Hasta tercer trimestre del año 2017 se diligenciaron 300 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%	0,3%	99,7%
Porcentaje de calificación respecto a la imagen que el usuario tiene de la UTSP	0%	0%	0%	2,66%	97,34%

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



Este Despacho viene realizando monitoreo a la información enviada a través del SUI, con el fin de estar atentos y dar respuesta oportuna a los requerimientos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y demás entidades competentes, y de esta manera obtener la certificación para la vigencia 2016, relacionada con la administración de los recursos del Sistema General de Participación para Agua Potable y Saneamiento Básico.

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

1. Módulo de Fábrica de formularios:

A la fecha se han enviado 6 formularios a través del SUI.

2. Modulo del Inspector: Con esta herramienta se envía información que busca garantizar la correcta prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. En el mes de Agosto fue aprobado el indicador número 13 sobre la Certificación de calidad del agua de todos los prestadores del Municipio expedida por la Secretaría de Salud. A la fecha se encuentran pendientes por revisar por parte de la Superservicios 14 documentos y otros 4 han sido aprobados.

3. Módulo de Estratificación y Coberturas: La Superselecciones realizó revisión a la base de datos unificada de los usuarios de las empresas prestadoras de servicios públicos, e informó a la Alcaldía sobre dicha revisión, La Unidad Técnica de Servicios Públicos se encuentra trabajando para dar respuesta al oficio emitido por la Superintendencia. Además se están realizando actividades junto con las empresas prestadoras de servicios públicos y entidades competentes para actualizar esta información y mejorar el índice de coberturas del Municipio.

Por otra parte, en el mes de Agosto se envió el Formulario de Aportes cobrados a los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo para el servicio de estratificación, diligenciado por el área de estratificación de la Secretaría de Planeación Municipal.

A continuación se visualiza el envío de la información.



Libertad y Orden

Fábrica de Formularios

Sistema Único de Información de
Servicios Públicos Domiciliarios S.U.I.

República de Colombia

| ayuda

Reporte de Información correspondiente a:

EMPRESA: ALCALDIA SANTANDER-BUCARAMANGA
SERVICIO: Estratificacion
TOPICO: Concurso_Economico
AÑO: 2016
PERIODO: Anual

Diligenciamiento interactivo	Diligenciamiento al	Plantilla e instructivo	Estado	Radicado
Aportes Cobrados a los Prestadores de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para el servicio de Estratificación			Radicado	201708292017953631

COMITES DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL

El día 11 de Julio se realizó en el Salón Andrés Páez de Sotomayor, por parte del Municipio de Bucaramanga, las empresas prestadoras de servicios públicos y la Superservicios, evento de reconocimiento a la importante labor de los ciudadanos y en especial a los Vocales de Control de los Servicios Públicos Domiciliarios, por la gestión, vigilancia y control social en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, en cumplimiento de lo normado por la Resolución 20141300003295 del 13/02/2014 de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Dentro de los 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 coordinación con la Personería Municipal se convocó a los Vocales de Control del Municipio de Bucaramanga, para realizar la elección de su representante ante el Comité Permanente de Estratificación, por un periodo de dos años, evento que se realizó el día 12 de Septiembre de la vigencia.

El Comité de estratificación permite por la calidad y la representatividad de sus integrantes (sectores de academia, organizaciones comunitarias, gremios, la Sociedad Santandereana de Ingenieros, empresas prestadoras de servicios públicos, la Personería Municipal) orientar su labor bajo los principios de solidaridad y de las metodologías suministradas por el Gobierno Nacional.

El Comité Permanente de estratificación debe velar por el funcionamiento de la estratificación y atender los reclamos de los usuarios para la viabilización de revisión del estrato asignado acorde a la Ley 732 de 2002 y al reglamento de funcionamiento del Comité dado por Planeación Municipal.

De igual manera el Comité Permanente de Estratificación debe observar la correcta aplicación por parte de los prestadores, de los resultados obtenidos y adoptados por las alcaldías.



SOCIALIZACION DE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE LA UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS ANTE EL CONSEJO TERRITORIAL DE PLANEACION

Se socializó ante el Comité Territorial de Planeación, La misión que tiene la Unidad Técnica de Servicios Públicos y los procedimientos establecidos en cuanto a la atención a usuarios de servicios públicos, la gestión alusiva al cargue del Sistema Unico de Información-SUI de la Superservicios y lo referente a la asesoría y acompañamiento permanente a los Comités de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios.

Se informó sobre el cumplimiento de los indicadores de gestión y misionales y se presentó un consolidado de los trámites por casos recepcionados en este Despacho.

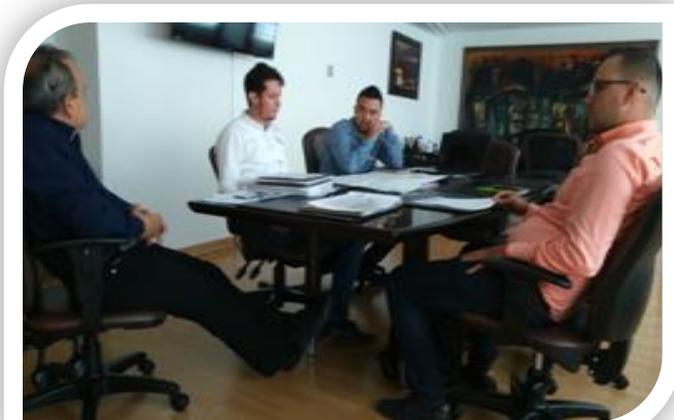
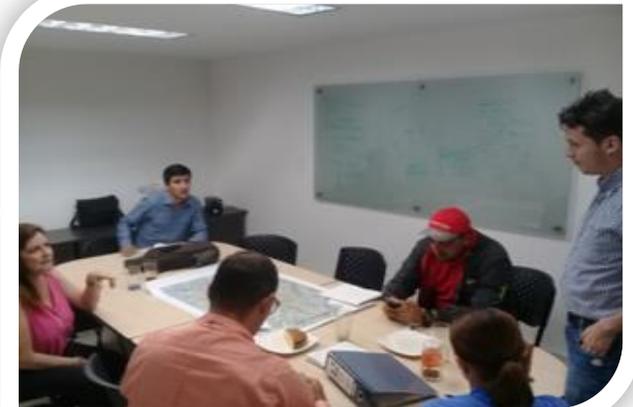


SEGUIMIENTO AL ACUERDO DE BARRIDO

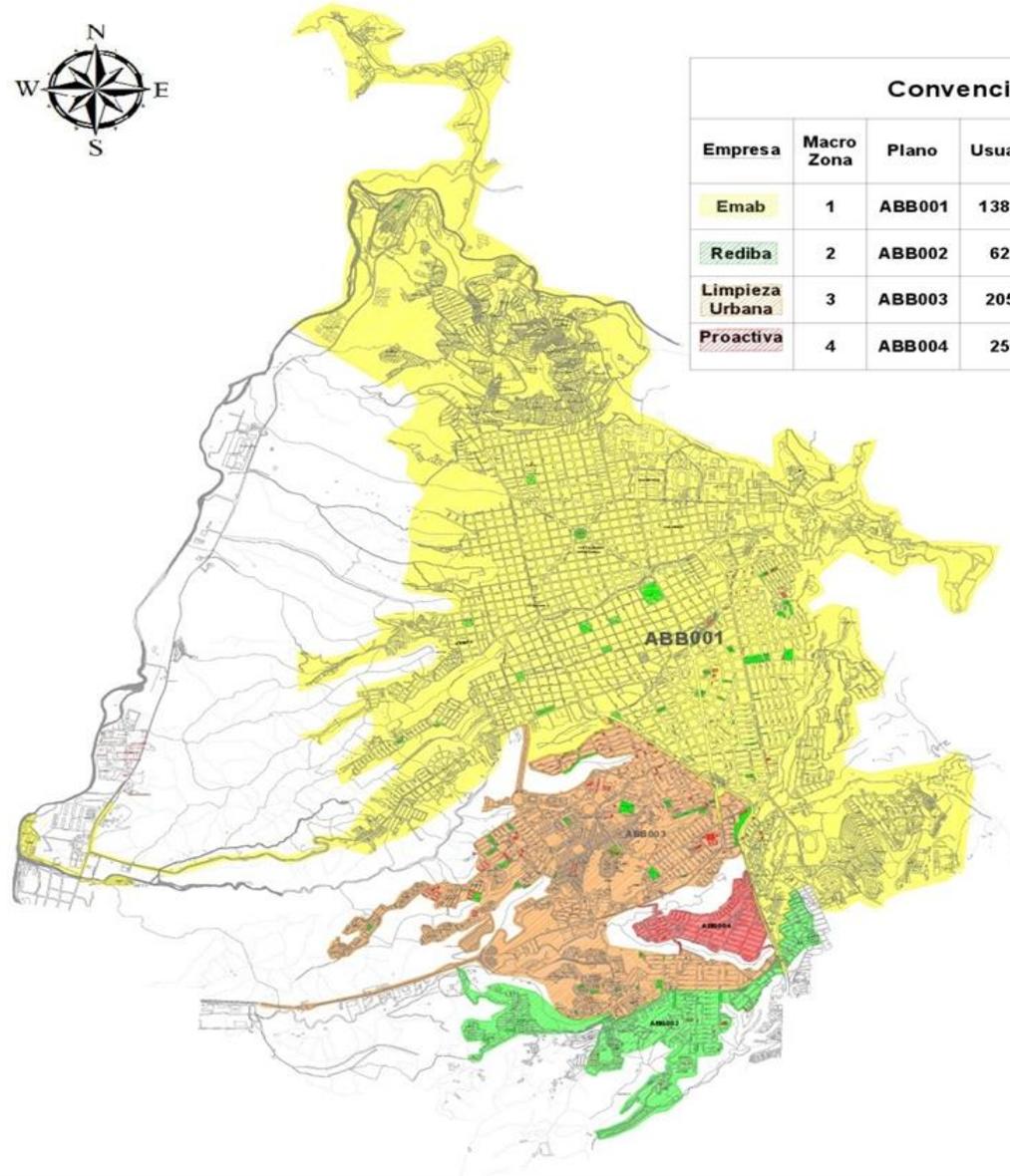
La Unidad Técnica de Servicios Públicos viene realizando seguimiento al cumplimiento del acuerdo de barrido celebrado entre las empresas prestadoras del servicio de aseo que operan en el Municipio de Bucaramanga.

Hemos venido trabajando en la publicidad con las empresas integrantes del acuerdo para su socialización, la cual se realizó por medio del periódico Vanguardia Liberal, el día Sábado 30 de Septiembre.

Igualmente se han hecho mesas de trabajo con los interesados, para determinar las frecuencias de barrido a las diferentes rutas, asignando mayor frecuencia de las mismas a los sectores mas contaminados.



**PLANO ZONAS DEL ACUERDO DE BARRIDO
BUCARAMANGA
SEPTIEMBRE DE 2017**



Convenciones					
Empresa	Macro Zona	Plano	Usuarios	Participacion	Kilometros
Emab	1	ABB001	138108	82.5%	21863
Rediba	2	ABB002	6233	3.70 %	987
Limpieza Urbana	3	ABB003	20539	12.30%	3251
Proactiva	4	ABB004	2518	1.50%	399

ACUERDO DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE BUCARAMANGA

De acuerdo a lo establecido en la Ley 1077 de 2015 en su **ARTÍCULO 2.3.2.2.4.52. "Acuerdos de barrido y limpieza. Las personas prestadoras del servicio de Aseo deberán suscribir acuerdos de barrido y limpieza en los que se determinen las vías y áreas públicas que cada persona prestadora vaya a atender en el respectivo municipio, sin perjuicio de que en el mismo acuerdo se convenga que solo uno de ellos sea quien atienda la totalidad del área. En los mismos acuerdos se podrá establecer la forma de remunerarse entre los prestadores de las mencionadas actividades."**

El día 24 de Marzo de 2017 se suscribe entre los prestadores del municipio de Bucaramanga (EMAB, LIMPIEZA URBANA, REDIBA Y PROACTIVA CHICAMOCHA), acuerdo de barrido y limpieza de vías (cunetas) y áreas públicas (peatonales), en el mismo se definen zonas específicas de barrido, horarios y frecuencias de prestación del servicio, esto con el fin de optimizar la prestación del servicio en dichas zonas, esta información se pone en conocimiento de la comunidad dando cumplimiento a la publicación contenida dentro del mismo acuerdo y la Ley, así como también para que las comunidades directamente afectadas tengan pleno conocimiento y sepan qué empresa es la responsable de la prestación del servicio público de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

Las frecuencias de prestación del servicio de barrido y limpieza en el municipio de Bucaramanga es de mínimo dos veces por semana. Para mayor detalle de los horarios puede consultar en las páginas web de cada empresa.

De acuerdo al decreto 2981 de 2013 se define barrido y limpieza de áreas públicas, siendo la actividad del servicio público de aseo que consiste en el conjunto de acciones tendientes a dejar las áreas y vías públicas libres de todo residuo sólido, esparcido o acumulado, de manera que dichas áreas queden libres de papeles, hojas, arenillas y similares y de cualquier otro objeto o material susceptible de ser removido manualmente o mediante el uso de equipos mecánicos.

Las peticiones, quejas o reclamos sobre la prestación del servicio favor, comunicarse con las líneas de atención que abajo se describen.

EMAB

SECTORES O BARRIOS A ATENDER:

La EMAB barre cunetas y peatonales en los siguientes sectores:

Norte: Iniciamos en vía al mar sectores Viajugal, Villa Carmelo, Gracia de Dios, El Nogal, Colorados, Pablon, Campestre Norte, extendiendonos por toda la COMUNA 1 y 2.

Oriente: Los barrios Buena Vista, Buenos Aires, La Malaña, Gualito.

Occidente: Operamos toda la zona que llega a la escarpa occidental, barrios Galán, El Girardot, La Feria, Nápoles, La Joya, Campo Hermoso, Galán y La Inmaculada.

Sur: Barrios Lagos Del Cacique y Hacienda San Juan, desde Diagonal 15 y autopista a Floridablanca al Oriente.

Comunas 1, 2, 3, 4, 5, 6 (Diagonal 15 desde la 45 hasta la puerta del sol hacia el oriente)

Comuna 9 (No se incluye el barrio Asturias 1)

Comunas 12, 13, 14, 15, 16.

☎ 648 0666

www.emab-csp.com

km 4 vía Girón

Limpieza Urbana

SECTORES O BARRIOS A ATENDER:

- Barrio San Miguel
- Barrio Candiles
- Barrio Gómez Niño
- Barrio Ciudadía Real de minas
- Barrio Mutis
- Barrio Prados del Mutis
- Barrio Satorras
- Barrio Punta Estrella
- Barrio Monterredondo
- Barrio La Gran Ladera
- Barrio La Victoria
- Barrio La Ceiba
- Barrio Ricaurte
- Barrio Bucaramanga
- Barrio Juan XXIII
- Barrio Rianzens 10
- Barrio Granada
- Barrio Coaviconsa
- Barrio Conquistadores
- Puente provincial - La Novena
- Terminal de Transportes
- Vía a Girón hasta límites con girón Km 6
- Barrio Provenza (Desde la calle 104 hacia el norte desde el puente provenza hasta la carrera 21 y hacia el norte)

☎ 661 0970

www.limpiezaurbana.com.co

Cra 19 # 34 - 64 Piso 3

Edificio Collabaco - Bucaramanga

rediba

SECTORES O BARRIOS A ATENDER:

- Barrio Las Delicias
- Barrio Villa Candado
- Barrio Villa Alicia
- Barrio Carlos Toledo
- Barrio Dangond
- Barrio Brisas del Paraíso
- Granjas de Julio Rincón
- Barrio Asturias
- Barrio Cristal Alto y Bajo
- Barrio Granjas de Provenza
- Barrio Porvenir
- Barrio Provenza (Desde la calle 105 hacia el sur)

☎ 657 8859

www.rediba.net

Calle 55 # 23 - 55 Bucaramanga

PROACTIVA

SECTORES O BARRIOS A ATENDER:

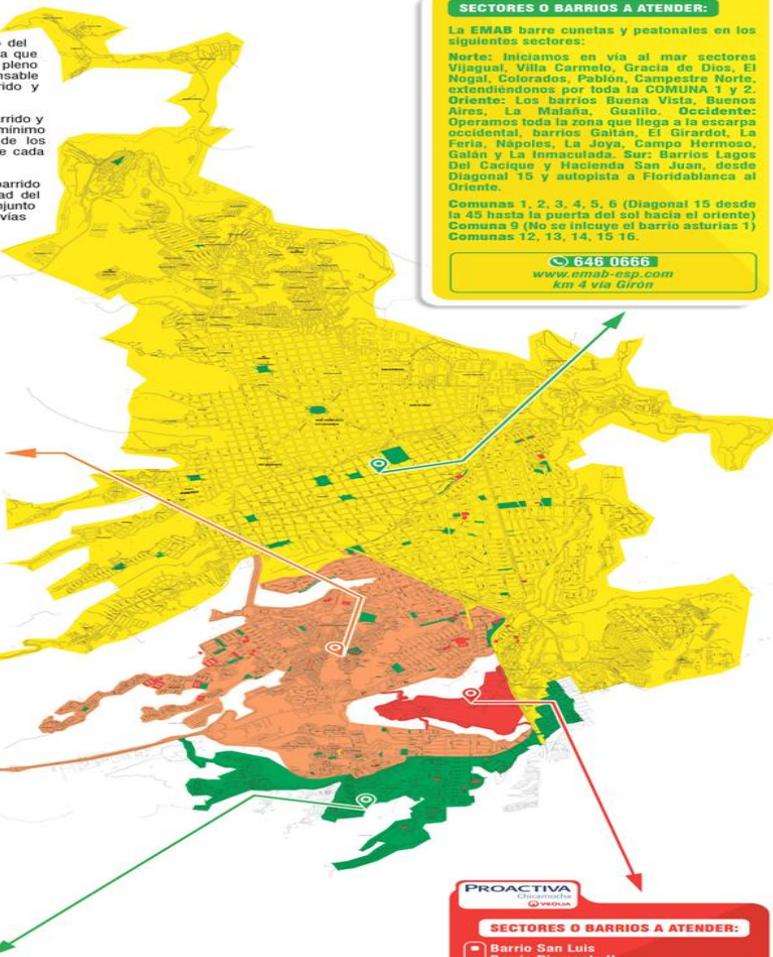
- Barrio San Luis
- Barrio Diamante II

☎ 690 5690

www.proactivachicamochoa.com

Calle 60 # 16 C-03

La Esmeralda - Girón



Superservicios

ALCALDIA DE BUCARAMANGA

π Lógica Ética & Estética

Gobierno de los Ciudadanos

PAUTA PUBLICITARIA DEL ACUERDO DE BARRIDO PUBLICADA EN VANGUARDIA EL DIA SABADO 30 DE SEPTIEMBRE

GESTION ANTE LA ELECTRIFICADORA DE SANTANDER PARA SOTERRANIZACION DE REDES ELECTRICAS

La Unidad Técnica de Servicios Públicos ha venido gestionando ante la ESSA, propuesta por parte del Municipio, para que la electrificadora adelante por etapas la soterranización de las redes eléctricas, acorde a lo requerido en el Plan de Ordenamiento Territorial en lo referente a soterranización de redes eléctricas en la ciudad de Bucaramanga.

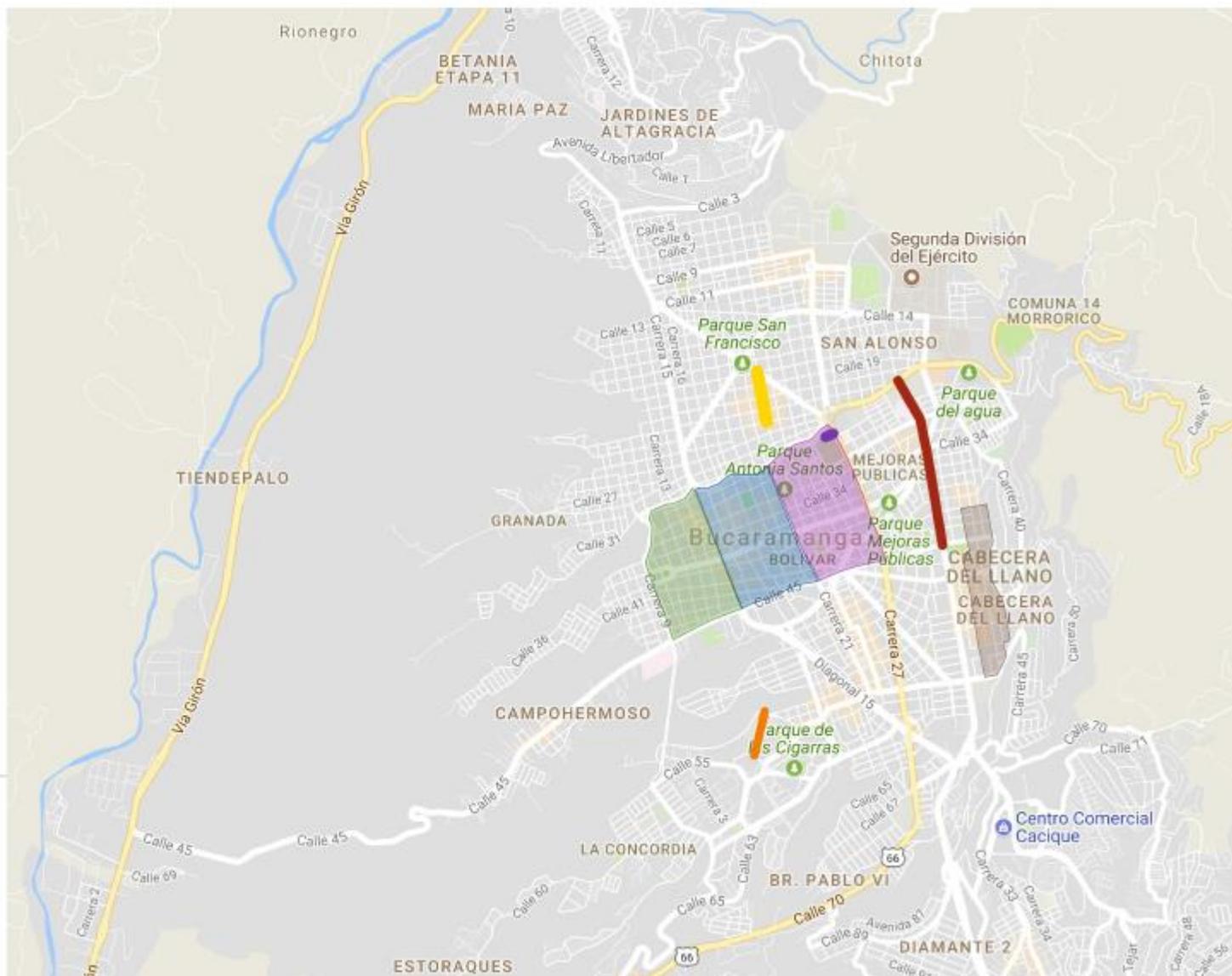
Se presentó plano de propuesta donde se señalizan los sectores que el Municipio tiene diseñado y viabilizado para intervención de espacio público y los que intervendría la ESSA y empresas telemáticas.



Soterranización de Redes Eléctricas

CONVENCIONES

-  Desarrollo 2018 - ESP (Cra 9/ Cra 15 - Quebrada S / Calle 45)
-  Desarrollo 2019 - ESP (Cra 15 / Cra 21 - Quebrada S / Calle 45)
-  Desarrollo 2020 - ESP (Cra 21/Cra 27 - Quebrada S / Calle 45)
-  Desarrollo 2018 - Municipio (Cra 35/38 - Cl 42/56)
-  Desarrollo 2018 - Municipio (Cra 22 - CL 18 / 22)
-  Desarrollo 2018 - Municipio (Plazoleta IMCUT)
-  Desarrollo 2018 - Municipio (Calle de los Estudiantes)
-  Desarrollo 2019 - Municipio (Cra 33 - Quebrada S/Calle 45)



GRACIAS