



# ***INFORME***

*Ante el Honorable Concejo Municipal*



Construcción Social,  
Transparencia y Dignidad

# UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS U.T.S.P

## INFORME DE GESTIÓN

**ENERO-DICIEMBRE 2019**



## TABLA DE CONTENIDO

- Áreas de gestión de la Unidad Técnica de Servicios Públicos.
- Indicadores-Plan de acción.
- Cuadro cumplimiento de indicadores de ENERO-DICIEMBRE 2019.
- Gráfica cumplimiento de indicadores de ENERO-DICIEMBRE 2019.
- 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-DICIEMBRE 2019.
- Relación de usuarios atendidos según petición del servicio, que requieren de trámite ante los prestadores de servicios públicos domiciliarios y la Superservicios.
- Gestión detallada de cargue de información al SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD.
- Gestión para el cumplimiento de actividades contempladas en el acuerdo de lavado de puentes peatonales, áreas públicas, corte de césped y poda de árboles.
- Operativos de control y vigilancia en el manejo de basuras y escombros.



## AREAS DE GESTIÓN DE LA UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS

- ❖ 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 a los usuarios y mediación con las empresas prestadoras para solicitud de viabilidad de financiación de deudas, e instalación de servicios.
- ❖ Apoyo en la elaboración de derechos de petición, recursos y oficios de los usuarios a las empresas, en las reclamaciones frente a la prestación del servicio.
- ❖ Gestión ante Planeación Municipal para modificación del estrato relacionado en las facturas generadas por las empresas.
- ❖ Interacción en espacios de trabajo y socialización con las diferentes empresas para propiciar espacios colectivos de socialización de nuevas normativas, referentes a incrementos de la tarifa, nuevos formatos de facturación etc.
- ❖ 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, solicitando información requerida por el portal S.U.I, información sobre coberturas, calidad, oportunidad y eficiencia de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, funcionamiento del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos FSRI, del Comité Permanente de Estratificación, prediales etc.

## INDICADORES – PLAN DE ACCIÓN

La Unidad Técnica de Servicios Públicos dentro de su gestión misional, para el período de Enero a Diciembre de la vigencia 2019, 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:

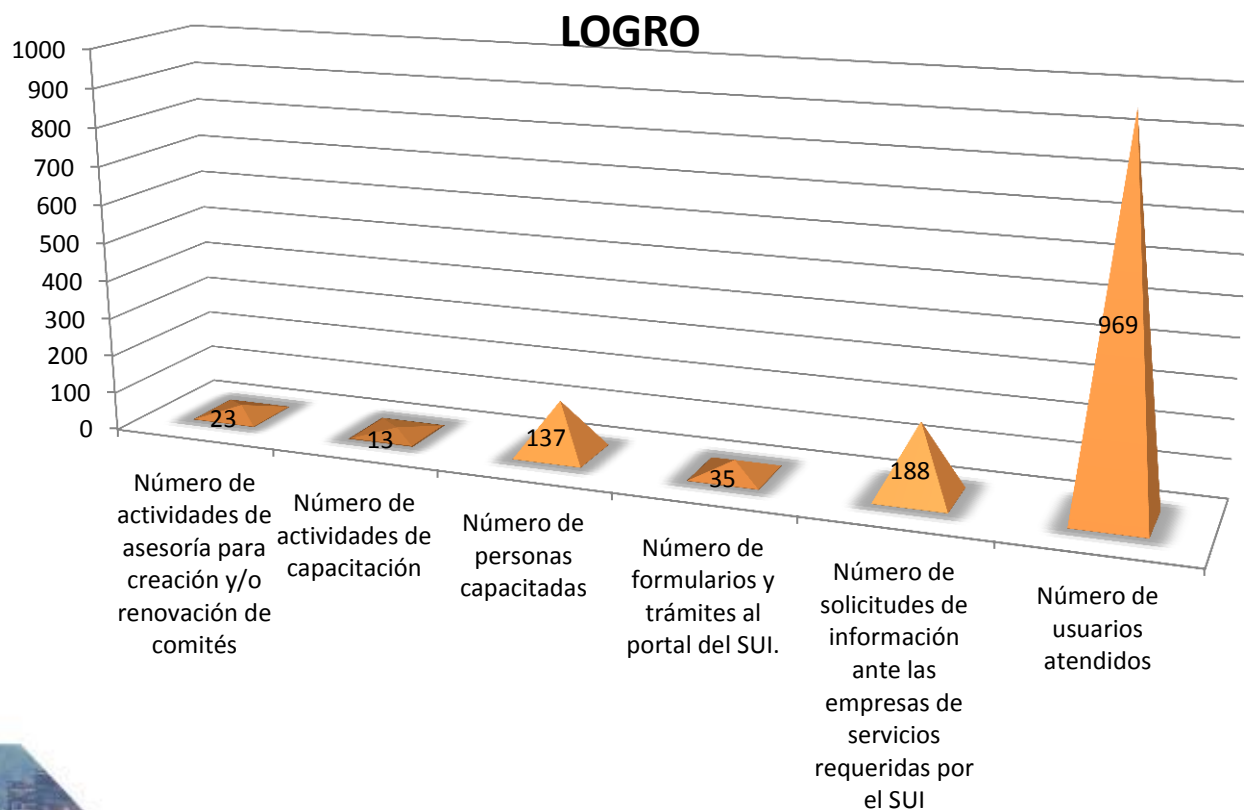
- Cargue de información al Sistema Único de Información SUI de la SUPERSERVICIOS.
- Capacitación a los usuarios dentro del marco de la Ley 142/94.
- Atención a usuarios para trámites ante empresas prestadoras.
- Acompañamiento y liderazgo en la gestión de actividades puntuales asignadas por el Despacho del señor Alcalde.



## CUADRO CUMPLIMIENTO DE INDICADORES ENERO-DICIEMBRE 2019

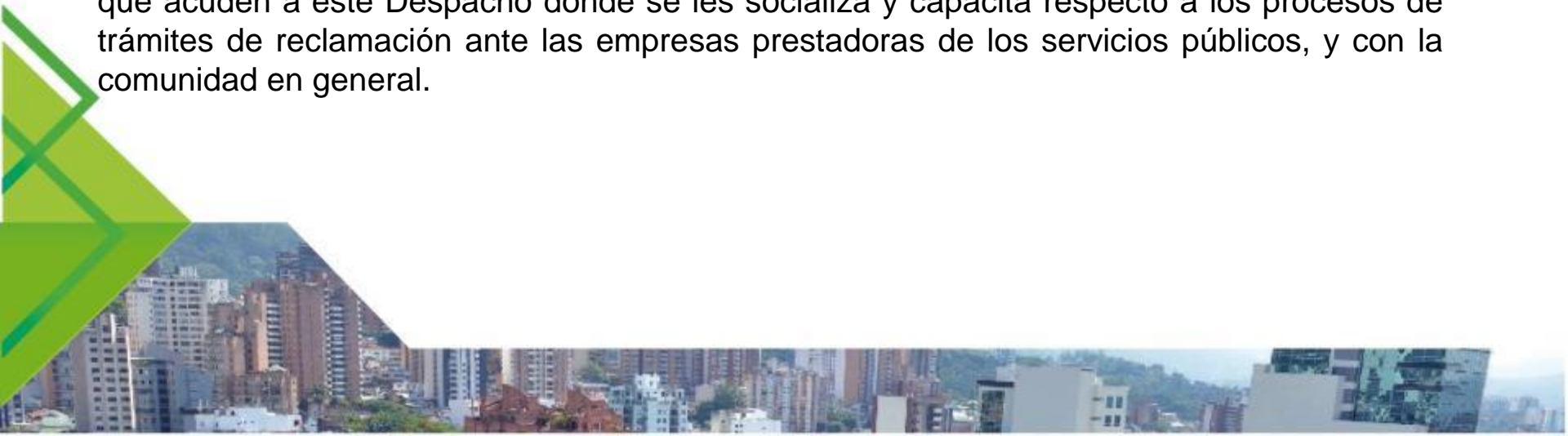
INDICADOR	META	LOGRO	% DE CUMPLIMIENTO
Número de actividades de asesoría para creación y/o renovación de Comités. (Acorde al artículo 62 de la Ley 142 /94) mediante la promoción, asesoría y apoyo logístico con los documentos requeridos para realización de la asamblea, mediante socialización del propósito misional y de las funciones de los integrantes del Comité.	100%	23	100%
Número de actividades de capacitación (socialización del procedimiento para resolución de las peticiones, recurso de reposición, revisiones periódicas, desviaciones significativas, uso racional de los servicios, altos consumos facturados, entre otros.)	100%	13	100 %
Número de personas capacitadas. (Ley 142 de 1994. Reglamento Interno del Comité de Desarrollo y Control Social, funcionamiento de las pilas públicas, normatividad del Código Contencioso Administrativo en la modalidad de los recursos de ley como son los derechos de petición, recursos de reposición, recurso de queja, silencio administrativo, tutela.)	100%	137	100 %
Número de formularios y trámites al portal del SUI de la SUPERSERVICIOS. (Cargar con oportunidad, calidad, veracidad la información requerida por el sistema SUI, respecto a coberturas, calidad en el servicio, Información administrativa de los prestadores, reporte de usuarios, estratificación y coberturas, subsidios y contribuciones, funcionamiento del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos, Ejecución presupuestal de ingresos del S.G.P. El cargue oportuno y de calidad nos permitió seguir siendo certificados en la administración de los recursos del Sistema General de Participación, como sucedió en los tres años anteriores.	100%	35	100 %
Número de solicitudes de información ante las empresas de servicios requeridas por el SUI. (Gestión de este Despacho ante todos los prestadores, Alcaldía, Institutos descentralizados para solicitud de información requerida en el portal del S.U.I)	100%	188	100%
Número de usuarios atendidos. (Reclamaciones por prestación del servicio de parte de los prestadores, tales como daños en electrodomésticos, pilas públicas, consumos altos, desviaciones significativas, cambio de estrato, asesoría para creación y/o renovación de Comités de Desarrollo y Control Social.)	100%	969	100 %

## GRÁFICA CUMPLIMIENTO DE INDICADORES ENERO-DICIEMBRE 2019



## PROMOCIÓN MISIONAL DE LA UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS

El compromiso misional de la UTSP se desarrolló en el 2019, de manera permanente en el marco de la Constitución Política, la Ley de servicios públicos (Ley 142/94 y Ley 1341/09), y demás normas reglamentarias, Promocionando el uso racional de los servicios públicos, el comparendo ambiental y el acuerdo de barrido, en armonización con los Vocales de Control de los servicios Públicos Domiciliarios, las empresas prestadoras de servicios públicos, Secretarías de Despacho, a través de la Oficina de Prensa de la Alcaldía, mediante usuarios que acuden a este Despacho donde se les socializa y capacita respecto a los procesos de trámites de reclamación ante las empresas prestadoras de los servicios públicos, y con la comunidad en general.





## CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PLAN DE DESARROLLO 2016-2019 UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS VIGENCIA ENERO-DICIEMBRE 2019

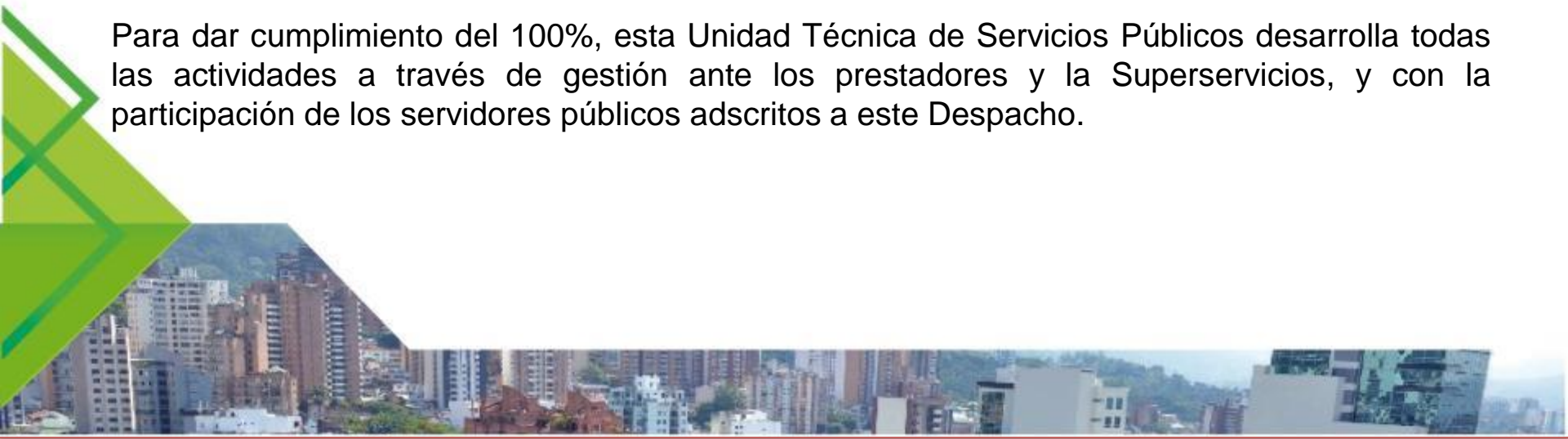
LÍNEA ESTRATEGICA	COMPONENTE	PROGRAMA	INDICADOR	META DE CUMPLIMIENTO VIGENCIA ACTUAL	RECURSOS PROGRAMADOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO ENERO-DICIEMBRE 2019
Gobernanza democrática	Gobierno participativo y abierto	Instituciones democráticas de base fortalecidas e incluyentes.	Porcentaje de Comités de Desarrollo con el acompañamiento según lo requerido	100%	-0-	100 %

## GESTIÓN CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PLAN DE DESARROLLO 2016-2019

La meta establecida dentro del Plan de Desarrollo 2016-2019, determinó que el indicador a medir sería: “Porcentaje de Comités de Desarrollo con el acompañamiento según lo requerido”

Con esta premisa igualmente se fijó que la meta de cumplimiento para las vigencias 2016-2019 sería del 100%.

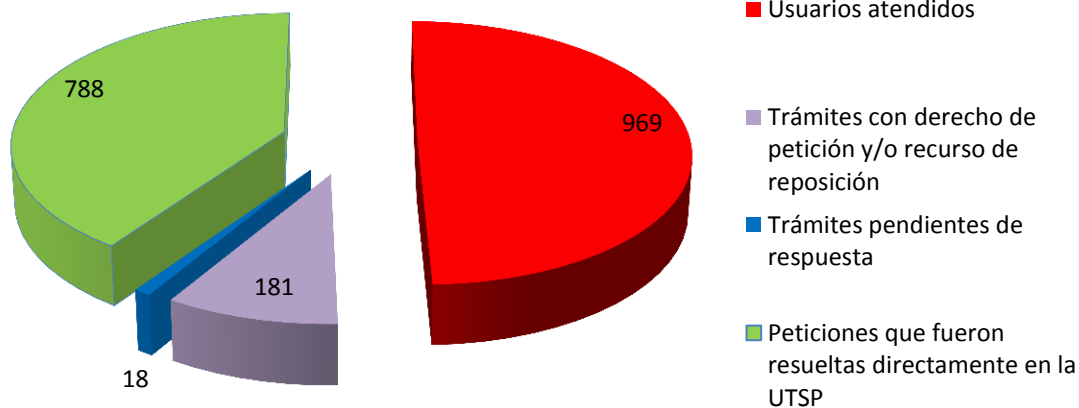
Para dar cumplimiento del 100%, esta Unidad Técnica de Servicios Públicos desarrolla todas las actividades a través de gestión ante los prestadores y la Superservicios, y con la participación de los servidores públicos adscritos a este Despacho.



## CONSOLIDADO DEL PRODUCTO DE TRAMITES POR CASOS RECEPCIONADOS EN LA UTSP VIGENCIA ENERO-DICIEMBRE-2019

### Producto del Trámite: Enero-Diciembre de 2019

Usuarios atendidos:	969
Trámites con elaboración de recursos ante los prestadores	181
Peticiones que fueron resueltas directamente en la UTSP	788
Recursos pendientes de respuesta de parte de los prestadores	18



## RELACIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS SEGÚN PETICIÓN DEL SERVICIO QUE REQUIRIERON DE TRÁMITE ANTE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y LA SUPERSERVICIOS.

ACUEDUCTO	GAS	ENERGIA	ALCANTARILLADO	TELEFONIA	ASEO
96	30	38	01	04	12

El total de usuarios atendidos en la UTSP, conforme el tipo de servicio que requirieron de trámite ante los prestadores (181 personas), se desglosa según el requerimiento así:

- Elaboración de derechos de petición por consumos elevados, periodo de facturación, pagos realizados en la fecha límite de pago.
- Elaboración de derechos de petición por cobro de reconexión del servicio y no procedimiento adecuado en la revisión periódica de gas.
- Trámite de recurso de reposición y en subsidio el de apelación a respuesta no conforme a derecho de petición dada por los prestadores.
- Elaboración de petición para financiación de deuda contraída.
- Elaboración de recurso de queja ante la SUPERSERVICIOS.
- Solicitudes de conceptos técnicos frente a cambio y retiro de contadores.
- Elaboración de derechos de petición por facturación de servicios no inherentes a la prestación del servicio. (crediuno, servigas, seguro exequial, servihogar).
- Derechos de petición para revisiones técnicas a fin de detectar fugas no perceptibles.

## GESTIÓN CARGUE DE INFORMACIÓN AL SUI DE LA SUPERSERVICIOS

Con ocasión a la expedición de la LEY 1977 del 24 de Julio de 2019, La SUPERSERVICIOS dejó de ser competente para adelantar el proceso de Certificación de municipios en cuanto a la administración de los recursos del Sistema General de Participación para Agua Potable y Saneamiento Básico – SGP-APSB, pero se mantiene la obligación de los entes territoriales de continuar reportando al Sistema-SUI la información dentro de los términos y condiciones establecidas.



No obstante, lo anterior en virtud de lo previsto en esta normatividad, la nueva reglamentación para la evaluación al uso y ejecución de los recursos del SGP-APSB está a cargo del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – MVCT, quien determinará los lineamientos a través de estrategias de monitoreo, seguimiento y control de la información reportada que permitan su evaluación.

El SUI - Sistema Único de Información que es administrado por la SUPERSERVICIOS, fue creado con el fin de eliminar la asimetría en el reporte de la información y estandarizar los requerimientos de la misma por parte de las entidades estatales. El sistema sirve de base para el desarrollo de las funciones de planeación, regulación, vigilancia, control y la definición de políticas relacionadas con el sector de Servicios Públicos Domiciliarios del país.

El Municipio de Bucaramanga a través de la Unidad Técnica de Servicios Públicos reporta mediante el sistema SUI, la información requerida por la SUPERSERVICIOS en temas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, la cual es suministrada por las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y Despachos del Municipio para ser gestionada, evaluada y reportada al ente de control.

## Actividades SUI:

1. De Enero a Diciembre de la vigencia fueron gestionados, consolidados y cargados más de Ciento Noventa y Cuatro Mil (194.000) registros en el módulo de Estratificación y Cobertura del SUI vigencia 2018 cumpliendo con uno de los requisitos señalados en la Resolución 20151300054195 del 15/12/2015 de la SUPERSERVICIOS.

Formato de Estratificación y Coberturas	1 A 2018	Certificado				2019-11-22 08:53:56.0
---	----------	-------------	--	---	---	--------------------------

Lo anteriormente relacionado está sujeto a la información suministrada por el Municipio (Secretaría Planeación) y las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios de Bucaramanga a este Despacho.



La vivienda y el agua  
son de todos

Minvivienda

2. Se realizó seguimiento y monitoreo diario a la plataforma del Sistema Único de Información-SUI, para atender y supervisar las novedades reportadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD.



Conectado como ALCA898\_ADMIN

- ALCALDIA
- Reporte de indicadores
- Consultas indicadoras

Manual Alcaldía

## Inspector



SALIR

### Indicadores para el municipio 68001 - BUCARAMANGA

Periodicidad Indicador:

Anual

Año

2018

Estado: NR VF SI NO

Indicadores Habilitados			
Indicador	Estado	Vigencia	Acciones
10. Acuerdo municipal de aprobación de los porcentajes de subsidio y aporte solidario	SI	2018	<a href="#">Ver</a>
11. Acuerdo municipal de adopción del presupuesto donde conste la apropiación del SGP para inversión y subsidios	SI	2018	<a href="#">Ver</a>
4. Inventario de prestadores	SI	2018	<a href="#">Ver</a>
13. Certificación de calidad del agua de todos los prestadores del municipio expedida por la Secretaría de Salud	SI	2018	<a href="#">Ver</a>
29. Certificación expedida por la Secretaría Técnica del Comité Permanente de Estratificación	SI	2018	<a href="#">Ver</a>



Conectado como ALC898\_ADMIN

- ALCALDIA
- Reporte de indicadores
- Consultas indicadores

Manual Alcaldía

## Inspector



SALIR

### Indicadores para el municipio 68001 - BUCARAMANGA

Periodicidad Indicador:

Anual

Año

2018

Estado: NR VF SI NO

#### Indicadores Habilitados

Indicador	Estado	Vigencia	Acciones
22. Informe de seguimiento de las metas del PGIRS	VF	2018	Ver
9. Funcionamiento del FSRI en el área urbana (certificación del prestador donde se acrediten los subsidios recibidos por parte de la alcaldía)	VF	2018	Ver
30. Certificación del cargue de la estratificación ante el SUI de todos los inmuebles residenciales (Reporte de Estratificación y Coberturas)	VF	2018	Ver
23. Certificación de la empresa que le recibe los residuos sólidos en la que conste el nombre y tipo del sitio de disposición, vida útil, ubicación y caracterización de los residuos del municipio	VF	2018	Ver
28. Última acta aprobada por el Comité Permanente de Estratificación	VF	2018	Ver



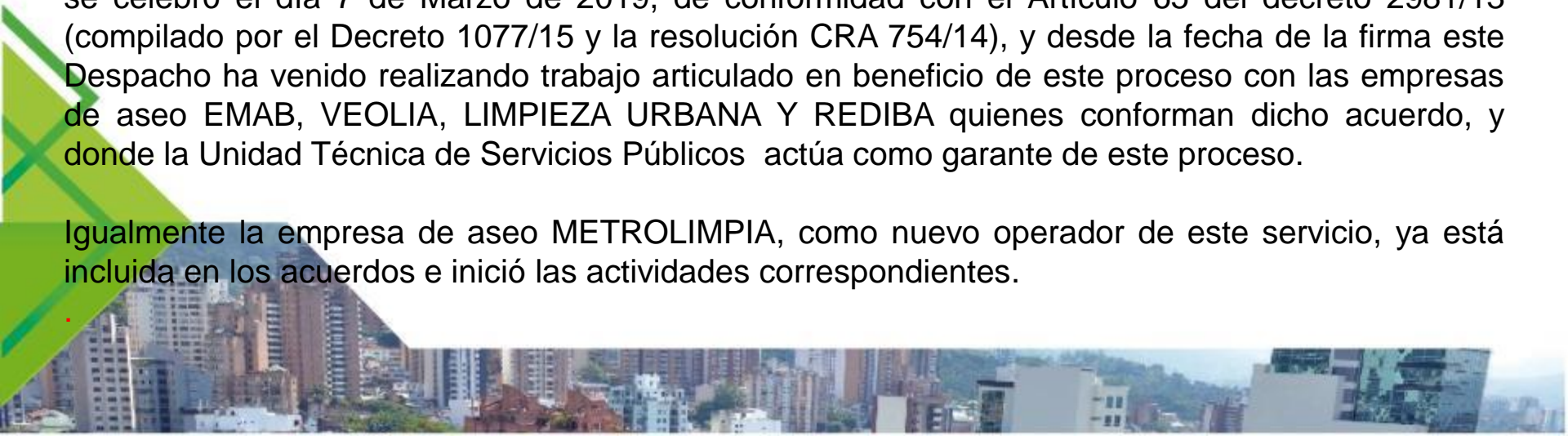
## **GESTIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES CONTEMPLADAS EN EL ACUERDO DE LAVADO DE PUENTES PEATONALES, ÁREAS PÚBLICAS, CORTE DE CÉSPED Y PODA DE ÁRBOLES .**

ACUERDO FIRMADO ENTRE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO DE ASEO QUE OPERAN EN EL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA.

En la vigencia 2019, la participación de la Unidad Técnica de Servicios Públicos en el proceso de los acuerdos, permitió mediante la gestión y enlace con los prestadores, como responsables de la actividad, la firma de los acuerdos de conformidad con la Ley 142 de 1994, La Resolución CRA 720 del 2015 y lo dispuesto en el Artículo 65 del Decreto 2981 de 2013 (Compilado Decreto 1077/15) sobre la suscripción de acuerdos.

El Acuerdo de lavado de puentes peatonales y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles, se celebró el día 7 de Marzo de 2019, de conformidad con el Artículo 65 del decreto 2981/13 (compilado por el Decreto 1077/15 y la resolución CRA 754/14), y desde la fecha de la firma este Despacho ha venido realizando trabajo articulado en beneficio de este proceso con las empresas de aseo EMAB, VEOLIA, LIMPIEZA URBANA Y REDIBA quienes conforman dicho acuerdo, y donde la Unidad Técnica de Servicios Públicos actúa como garante de este proceso.

Igualmente la empresa de aseo METROLIMPIA, como nuevo operador de este servicio, ya está incluida en los acuerdos e inició las actividades correspondientes.



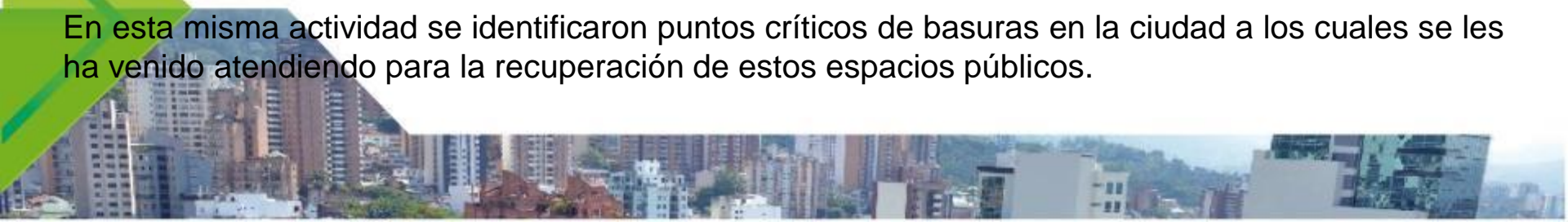
## **OPERATIVOS DE CONTROL Y VIGILANCIA EN EL MANEJO DE BASURAS Y ESCOMBROS**

La Administración Municipal a través de la Unidad Técnica de Servicios Públicos, junto con la Policía Ambiental, durante la vigencia 2019 realizó operativos de control y vigilancia referente al tema de manejo de basuras y escombros en el Municipio de Bucaramanga, en cumplimiento al Código Nacional de Policía-Ley 1801 de 2016, lo cual llevó a la autoridad competente a la imposición de medidas correctivas a los infractores, consistentes en la imposición de comparendos pedagógicos y pecuniarios.

Con el apoyo de la EMAB se realizaron actividades de sensibilización sobre el cuidado del medio ambiente, donde los vigías nos reportaban casos de infractores y junto con la Policía Ambiental acudimos a la realización del comparendo ambiental si así lo ameritaba, de igual manera se atendieron quejas reportadas directamente por la ciudadanía y a la Policía Ambiental.

Se socializó con la ciudadanía sobre los beneficios de tipo sanitario y ambiental que aporta a la sociedad el compromiso de realizar una correcta disposición de basuras y escombros y respetar los horarios establecidos por las empresas prestadoras del servicio de aseo para la recolección de los residuos sólidos.

En esta misma actividad se identificaron puntos críticos de basuras en la ciudad a los cuales se les ha venido atendiendo para la recuperación de estos espacios públicos.





Para cualquier caso de servicios públicos  
acuda a nosotros, donde atenderemos  
en nuestra nueva dirección:

Ciudadela Real de Minas-Plaza Mayor  
Entrada 4 Oficina Interior 104

**U.T.S.P**  
**EXISTIMOS PARA SERVIR**

**GRACIAS**

