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

ALCALDÍA DE BUCARAMANGA

Lógica Ética & Estética
Gobierno de los Ciudadanos

INFORME DE GESTION

TABLA DE CONTENIDO

• Gestión vigencia Enero a Diciembre 2017

• Areas de gestión de la Unidad Técnica de Servicios Públicos

• Indicadores-Plan de acción

• Cuadro cumplimiento de indicadores de Enero a Diciembre 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

• Resolución No. SSPD-20174010168315 del 25 de Septiembre de 2017. Por la cual se decide sobre la Certificación relacionada con la administración de los recursos del Sistema General de Participación para agua potable y saneamiento básico SGP-APSB correspondiente a la vigencia 2016.

• 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 frecuencias de barrido – Municipio de Bucaramanga

• Valla informativa – Acuerdo barrido

GESTION – VIGENCIA ENERO A DICIEMBRE 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 viene realizando seguimiento conjunto con la Sub Secretaría del Medio Ambiente, respecto al funcionamiento del Comité de Conciliación de Cuentas y en cumplimiento al 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.

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 DICIEMBRE 2017

INDICADOR	META	LOGRO	% DE CUMPLIMIENO
Número de actividades de asesoría para creación y/o renovación de comités	100%	25	100%
Número de actividades de capacitación	100%	15	100 %
Número de personas capacitadas	100%	339	100 %
Número de formularios y trámites al portal del SUI	100%	29	100 %
Número de solicitudes de información ante las empresas de servicios requeridas por el SUI	100%	229	100%
Número de usuarios atendidos	100%	1.048	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 ASOVOCALES y ASOVOCOLTIC'S, 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 VIGENCIA 2017
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

Producto del Trámite: Enero a Diciembre-2017

Usuarios atendidos: (783 Planillas y 265 fichas)	1.048
Trámites con derecho de petición y/o recurso de reposición	265
Trámites pendientes de respuesta	4
Peticiones que fueron resueltas directamente en la UTSP	783

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

De Enero a Diciembre de 2017 se diligenciaron 400 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%	0,25%	99,75%
Porcentaje de calificación respecto a la imagen que el usuario tiene de la UTSP	0%	0%	0%	2%	98%

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

Dando cumplimiento a uno de los indicadores funcionales como es el cargue de información al Sistema Unico de Información (SUI) de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, este Despacho gestiona permanentemente el sistema y solicita a las empresas prestadoras y 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 sea certificado y por tanto administrar los recursos del Sistema General de Participación-SGP para inversión en agua potable y saneamiento básico.

Dentro de este proceso de reporte de información al Sistema SUI y con el propósito de dar cumplimiento, este Despacho reportó con calidad y oportunamente todos los requerimientos hechos por la Superservicios, logrando de esta manera la CERTIFICACION correspondiente a la vigencia 2016 para el Municipio, mediante la Resolución No. SSPD-20174010168315 del 25 de Septiembre de 2017, en donde en el

Resuelve dice: *CERTIFICAR al municipio de Bucaramanga en el departamento de SANTANDER, en relación con la administración de los recursos del Sistema General de Participación para agua potable y saneamiento básico, respecto a la vigencia 2016.*

Actividades SUI:

1. Fueron actualizados y enviados a través del SUI, documentos relacionados con la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el Municipio.

En revisión por la Alcaldía	En revisión por la Superservicios	Cumplidos
1	14	4

2. Se ha venido revisando y actualizando la bases de datos de las empresas prestadoras de servicios públicos (Acueducto, EMPAS, EMAB, Proactiva, Limpieza Urbana, Rediba), en lo referente a la estratificación asignada por dichas empresas y número predial de cada usuario.

COMITES DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL

Estas organizaciones están orientadas a representar y asegurar la participación de los usuarios, suscriptores y suscriptores potenciales, en la gestión y control de los servicios públicos.

Los Vocales de Control tienen el compromiso de informar a los usuarios acerca de sus derechos y deberes, ayudarlos y orientarlos en su cumplimiento, y hacer gestión ante los prestadores frente a las peticiones recibidas de los usuarios.

A la vigencia 2017 se encuentran inscritos y registrados ante la Alcaldía de Bucaramanga, 105 Comités de Desarrollo y Control Social, los cuales son atendidos mediante asesoría de la Unidad Técnica de Servicios Públicos, con disposición para colaborarles en cualquier requerimiento que sea de nuestra competencia.

Se socializó con la Superintendencia de Servicios Públicos y las empresas prestadoras de servicios públicos, la base de datos de los Vocales de Control inscritos en el Municipio, para apoyarlos con capacitaciones y actividades de fin de año.

PARTICIPACION DE LA UTSP EN COMITE PERMANENTE DE ESTRATIFICACION

Este Despacho asistió al IV y V Comité Técnico de Estratificación anual, en donde se trataron los siguientes temas:

1. Tomó Posesión ante el Comité la Sra. Rosa del Carmen Ardila en representación de los Vocales de Control.
2. Se informó el contenido del Decreto Municipal 94 de 2017, donde se actualizaron los estratos de los sectores de Pablo VI, Canelos y Dangond.
3. Se definió el presupuesto para el año 2018 en Cuarenta millones de pesos (40,000,000), valores que son aportados por las empresas prestadoras de servicios públicos.
4. El Centro Comercial Cacique se clasificó en estrato cinco (5) no residencial.
5. Se estudiaron los casos de predios en los siguientes barrios: Dos en el barrio Campo Hermoso, uno del barrio Cordoncillos, uno en Mejoras Públicas, uno en Quebrada la Iglesia, uno en Morrorico, una mejora en la vereda San Ignacio La Sabana.
6. Se presentaron casos especiales para revisión de estrato: Uno del barrio Campo Hermoso, uno del barrio Nariño.
7. Se hizo revisión y actualización de reglamento del Comité de Estratificación, al cual se le realizaron correcciones de escritura y redacción.

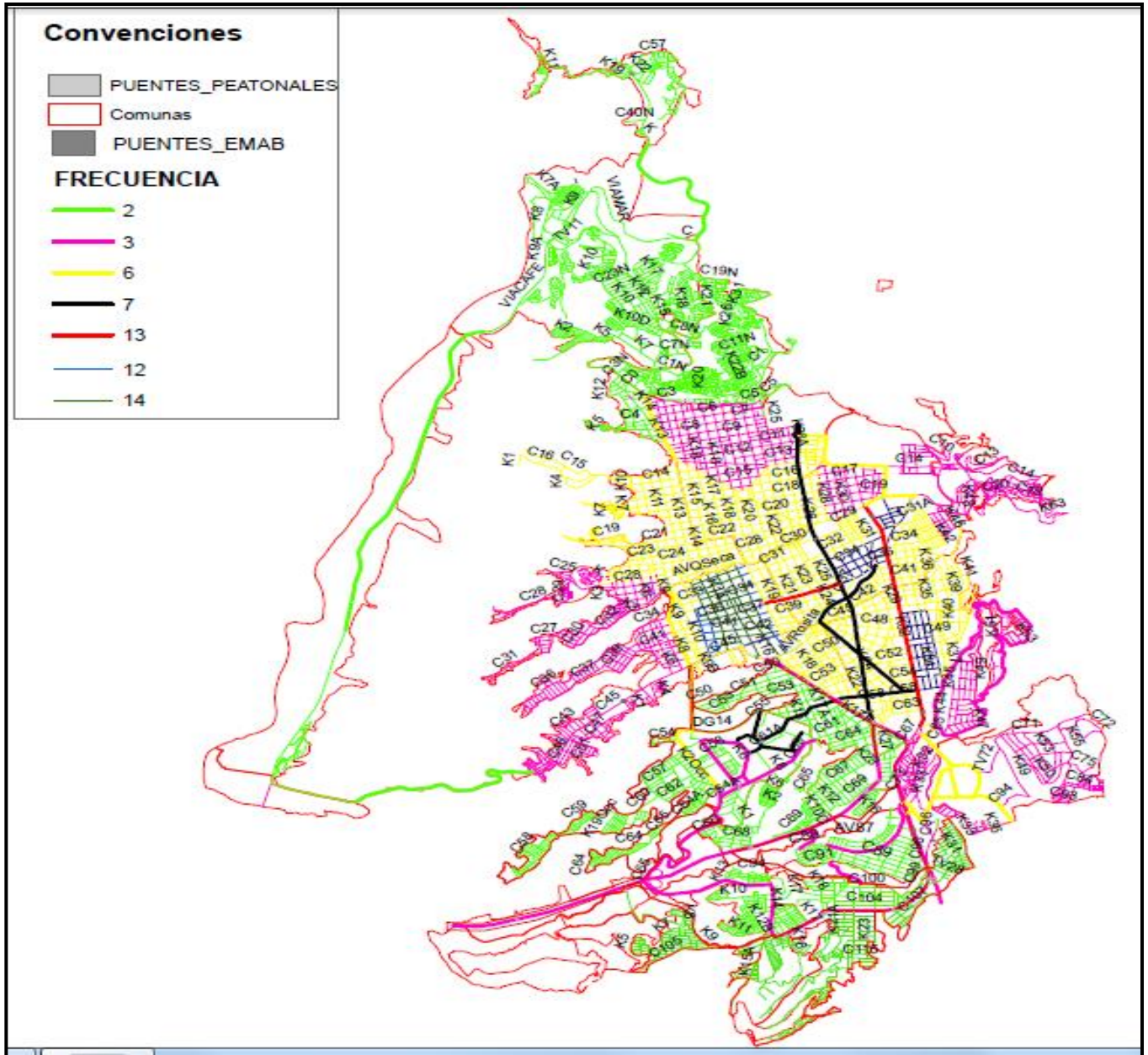
SEGUIMIENTO AL ACUERDO DE BARRIDO

En pro del mejoramiento de la prestación del servicio de aseo, y el beneficio de la comunidad Bumanguesa, La Unidad Técnica de Servicios Públicos viene trabajando conjuntamente con las empresas prestadores del servicio de aseo y la Secretaría de Salud y Ambiente, donde conjuntamente se estableció las frecuencias y kilómetros requeridos para la prestación del servicios de aseo en el componente de barrido y limpieza de áreas y vías públicas, determinando un total de 32.969,724 kilómetros, donde se incluye la malla vial, parques y zonas verdes y otros componentes como son puentes peatonales y plazoletas, este reajuste y el trabajo conjunto permitirá realizar la actualización de los kilómetros de barrido en el Plan de Gestión Integral de Residuos Solidos-PGIRS.

Componente	Kilómetros/Mes
Malla vial	24.421,326
Parques y zonas verdes	7.447,648
Otros (Incluye puentes peatonales y plazoletas)	1.100,750
Total	32.969,724

El trabajo articulado entre la Unidad Técnica de Servicios Públicos, las empresas de aseo y los encargados de la implementación del PGIRS de la Secretaría de Salud, garantizará un servicio de aseo eficiente y acorde a las necesidades de la población del Municipio de Bucaramanga.

FRECUENCIAS DE BARRIDO MUNICIPIO DE BUCARAMANGA



VALLA INFORMATIVA DEL SERVICIO DE BARRIDO

Este Despacho ha venido trabajando en la socialización del acuerdo de barrido, para lo cual se instalaron unas vallas publicitarias que permiten informar y orientar a la ciudadanía respecto a la empresa de aseo que realizará el servicio de barrido en su sector, las cuales se instalaron de manera estratégica en el barrio San Miguel, Diamante II y Provenza.



GRACIAS