



INFORME

Ante el Honorable Concejo Municipal



Construcción Social,
Transparencia y Dignidad

UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS U.T.S.P

INFORME DE GESTIÓN

ENERO-JUNIO 2019



TABLA DE CONTENIDO

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

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

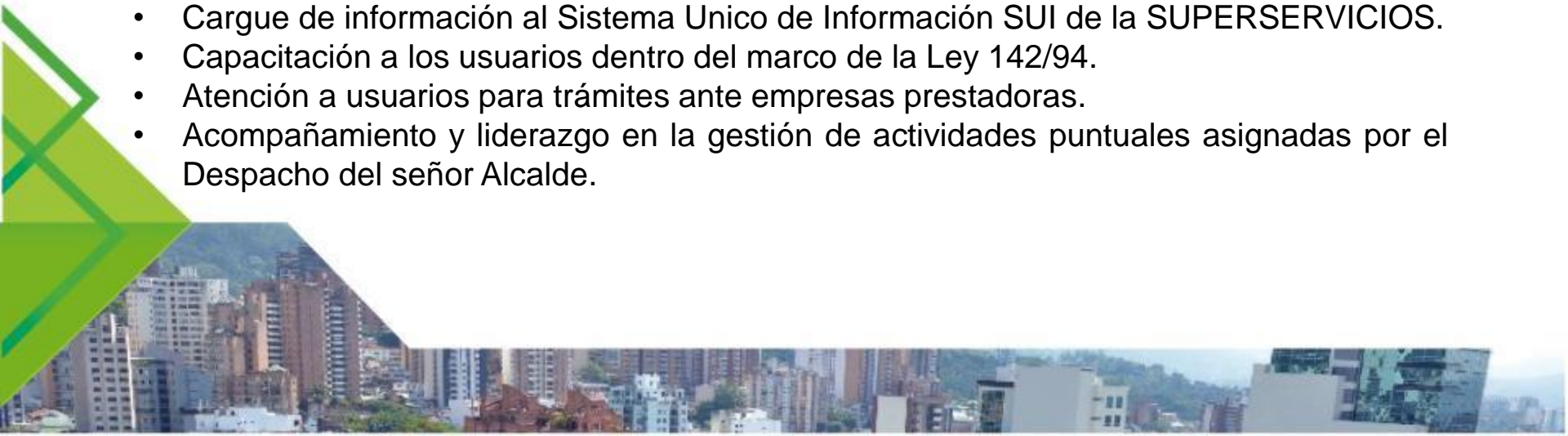
La Unidad Técnica de Servicios Públicos dentro de su gestión misional, para el período de Enero a Junio de la vigencia, desarrolló actividades en los siguientes indicadores:

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 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.
- Acompañamiento y liderazgo en la gestión de actividades puntuales asignadas por el Despacho del señor Alcalde.



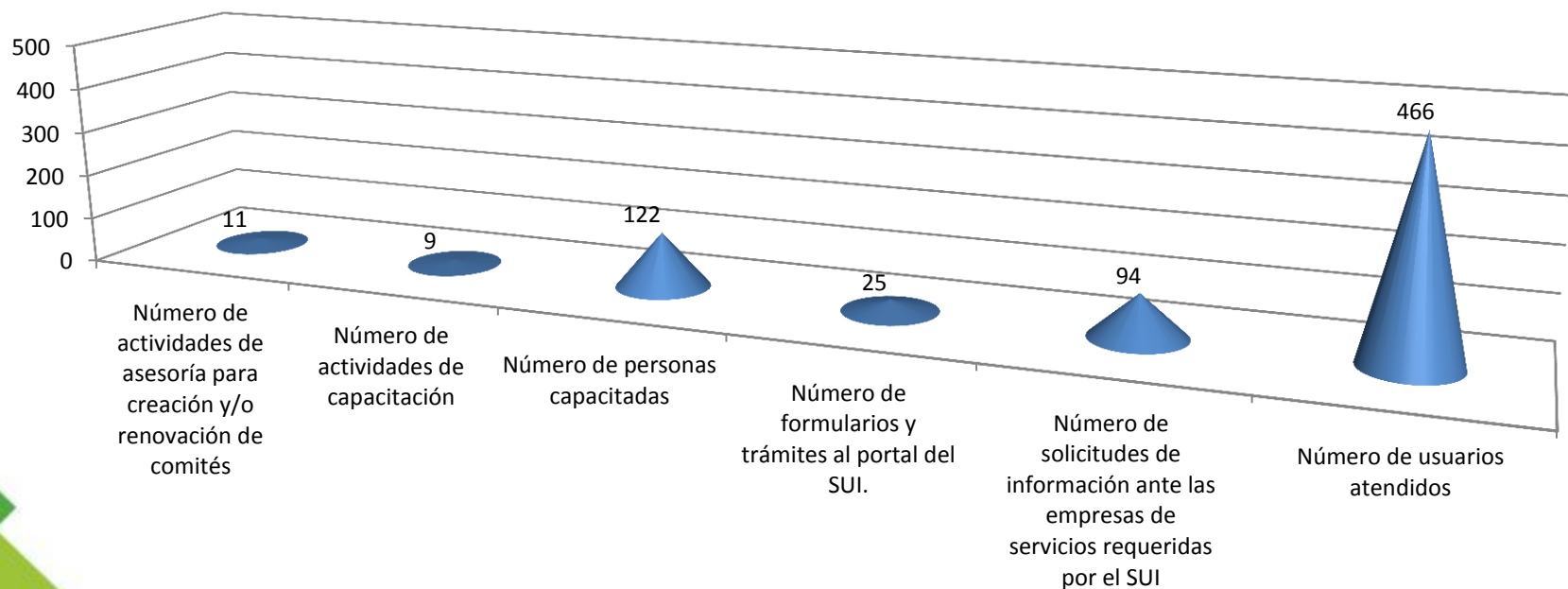
CUADRO CUMPLIMIENTO DE INDICADORES ENERO-JUNIO 2019

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%	11	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%	09	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%	122	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 permitirá seguir siendo certificados en la administración de los recursos del Sistema General de Participaciones, como ha sucedido en los tres años anteriores.	100%	25	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 S.U.I)	100%	94	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.)	100%	466	100 %



GRAFICA CUMPLIMIENTO DE INDICADORES ENERO-JUNIO 2019

LOGRO



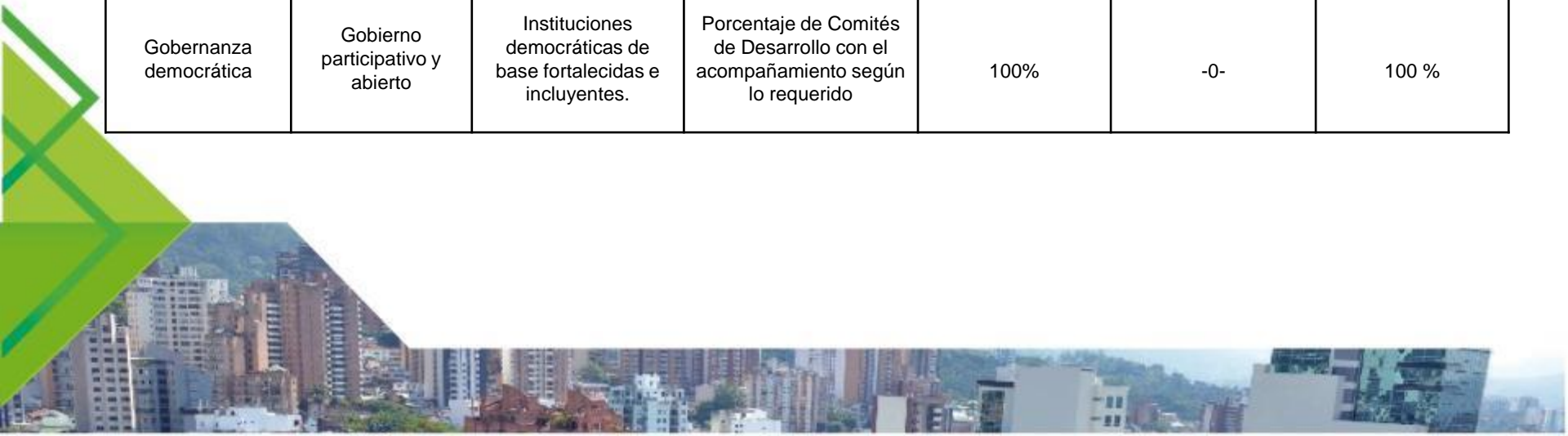
PROMOCIÓN MISIONAL DE LA UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS

El compromiso misional de la UTSP se desarrolla permanentemente 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-JUNIO 2019

LINEA ESTRATEGICA	COMPONENTE	PROGRAMA	INDICADOR	META DE CUMPLIMIENTO VIGENCIA ACTUAL	RECURSOS PROGRAMADOS	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO ENERO-JUNIO 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 DE CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PLAN DE DESARROLLO 2016-2019

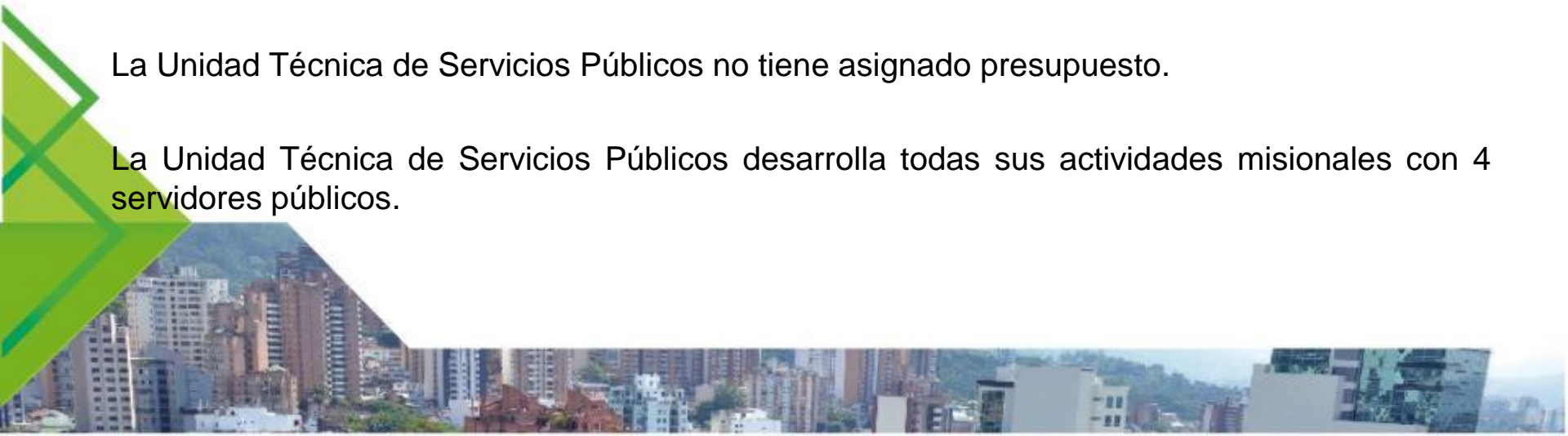
La meta establecida dentro del plan de desarrollo 2016-2019, determinó que el indicador a medir sería: “porcentaje de Comités de Desarrollo con el acompañamiento según lo requerido”

Con esta premisa igualmente se fijó que la meta de cumplimiento para la vigencia 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.

La Unidad Técnica de Servicios Públicos no tiene asignado presupuesto.

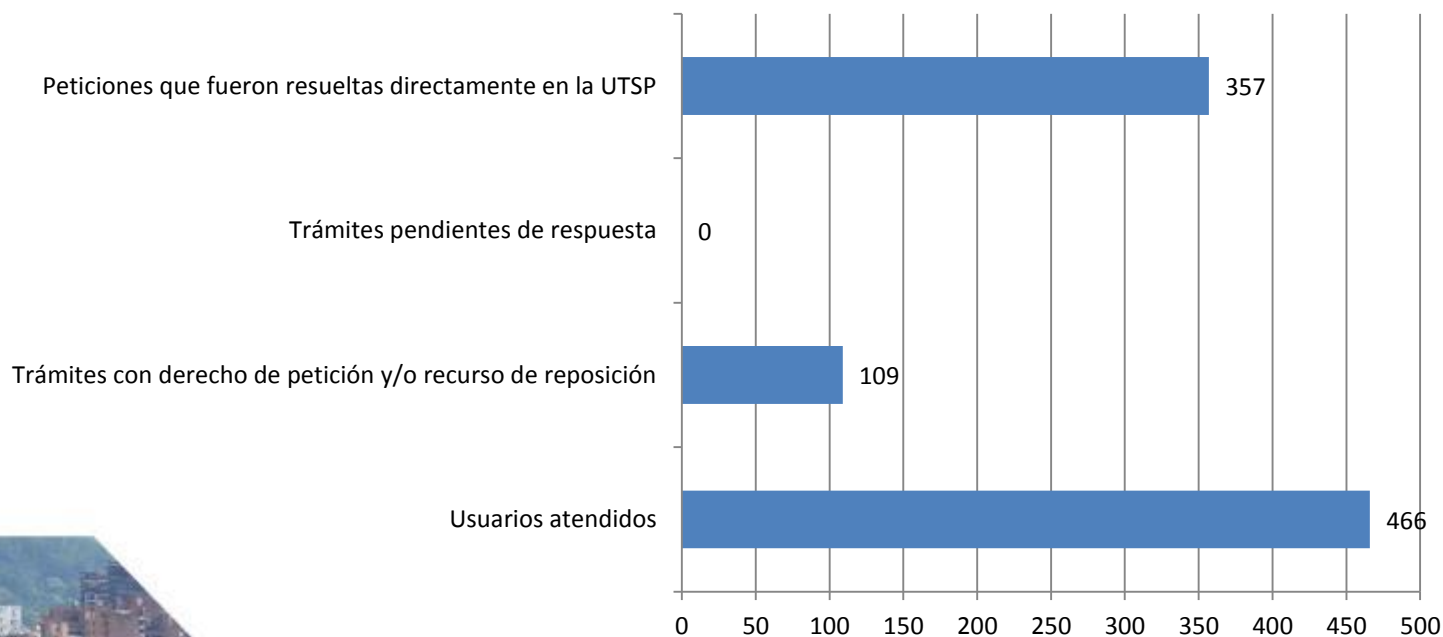
La Unidad Técnica de Servicios Públicos desarrolla todas sus actividades misionales con 4 servidores públicos.



CONSOLIDADO DEL PRODUCTO DE TRÁMITES POR CASOS RECEPCIONADOS EN LA UTSP VIGENCIA ENERO-JUNIO 2019

Producto del Trámite: ENERO-JUNIO de 2019

Usuarios atendidos: (357 Planillas y 109 fichas)	466
Trámites con derecho de petición y/o recurso de reposición	109
Trámites pendientes de respuesta	0
Peticiones que fueron resueltas directamente en la UTSP	357



RELACION DE USUARIOS ATENDIDOS SEGÚN PETICION DEL SERVICIO DIRECTAMENTE EN LA UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS.

ACUEDUCTO	GAS	ENERGIA	ALCANTARILLADO	TELEFONIA	ASEO	OTROS
121	53	63	03	10	09	98

El total de usuarios atendidos (357 personas) en la UTSP, conforme el tipo de servicio se desglosa según el requerimiento así:

- ✓ Asesoría sobre lectura de consumos, periodo de facturación, fecha límite cobro.
- ✓ Procedimiento para revisión periódica de gas.
- ✓ Asesoría sobre funcionamiento de las pilas públicas.
- ✓ Asesoría y orientación a respuesta a derechos de petición dada por los prestadores.
- ✓ Socialización del Costo de Limpieza Urbana por Suscriptor-Clus de Barrido. (frecuencias, horarios y operador.)
- ✓ Socialización de las funciones de atención de la SUPERCOMERCIO. (Telefonía).
- ✓ Asesoría, orientación sobre procedimiento de creación de Comités de Desarrollo.
- ✓ Asesoría sobre toma de lecturas por parte de los operarios de las empresas.
- ✓ Asesoría sobre procedimiento posterior a la presentación de recursos.

RELACION DE USUARIOS ATENDIDOS SEGÚN PETICION DEL SERVICIO QUE REQUIRIERON DE TRÁMITE ANTE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y LA SUPERSERVICIOS.

ACUEDUCTO	GAS	ENERGIA	ALCANTARILLADO	TELEFONIA	ASEO
58	16	28	01	02	04

El total de usuarios atendidos (109 personas) en la UTSP, conforme el tipo de servicio que requirieron de trámite ante los prestadores, 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

¿Que es la SUPERSERVICIOS?

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, SUPERSERVICIOS, tiene por misión contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los Colombianos mediante funciones de inspección, vigilancia y control en relación con la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios, la protección de los derechos y deberes de los usuarios.

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.



Mediante el SUI el Municipio de Bucaramanga a través de la UTSP reporta 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 con el fin de obtener la Certificación expedida por la SUPERSERVICIOS, en el manejo de los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico (SGP- APSB).

Actividades SUI:

1. 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				2019-05-02 15:31:37.0
---	----------	-------------	--	---	---	--------------------------

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



2. Se gestionan, analizan y cargan nueve (9) indicadores para la vigencia 2018 en el módulo INSPECTOR del SUI – SUPERSERVICIOS así:

	Nombre Indicador	Estado
1	Inventario de prestadores	En Verificación por la SUPERSERVICIOS.
2	Funcionamiento del FSRI en el área urbana (certificación del prestador donde se acrediten los subsidios recibidos por parte de la alcaldía)	En Verificación por la SUPERSERVICIOS.
3	Acuerdo municipal de aprobación de los porcentajes de subsidio y aporte solidario	En Verificación por la SUPERSERVICIOS.
4	Acuerdo municipal de adopción del presupuesto donde conste la apropiación del SGP para inversión y subsidios	En Verificación por la SUPERSERVICIOS.
5	Última acta aprobada por el Comité Permanente de Estratificación	En Verificación por la SUPERSERVICIOS.
6	Certificación expedida por la Secretaría Técnica del Comité Permanente de Estratificación	En Verificación por la SUPERSERVICIOS.
7	Certificación de calidad del agua de todos los prestadores del municipio expedida por la Secretaría de Salud	SI
8	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	En Verificación por la SUPERSERVICIOS.
9	Certificación del cargue de la estratificación ante el SUI de todos los inmuebles residenciales (Reporte de Estratificación y Coberturas)	En Verificación por la SUPERSERVICIOS.



GESTIÓN EN LOS 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, el apoyo de la Secretaría de Salud, Secretaría del Interior y la EMAB, continúan con la realización de operativos de control y vigilancia referente al tema del manejo de las basuras y escombros en el Municipio de Bucaramanga, buscando crear la cultura ciudadana en el cumplimiento al Código Nacional de Policía-Ley 1801 de 2016, lo cual ha llevado a la autoridad competente a la aplicación de medidas correctivas a los infractores, consistentes en la imposición de comparendos pedagógicos y pecuniarios.



Esta actividad no requiere de inversión presupuestal de parte de ninguno de sus integrantes, toda vez que en el participan miembros de la Policía Ambiental, la colaboración de los vigías ambientales de la EMAB, quienes desarrollan actividades de sensibilización sobre el cuidado del ambiente y nos reportan casos de infractores donde posteriormente se acude y si amerita se realiza el respectivo comparendo ambiental, de igual manera se atienden quejas reportadas por la ciudadanía a la Alcaldía y a la Policía Nacional, e igualmente participan servidores públicos de la Alcaldía.

Comparendos realizados de Enero a Junio-2019

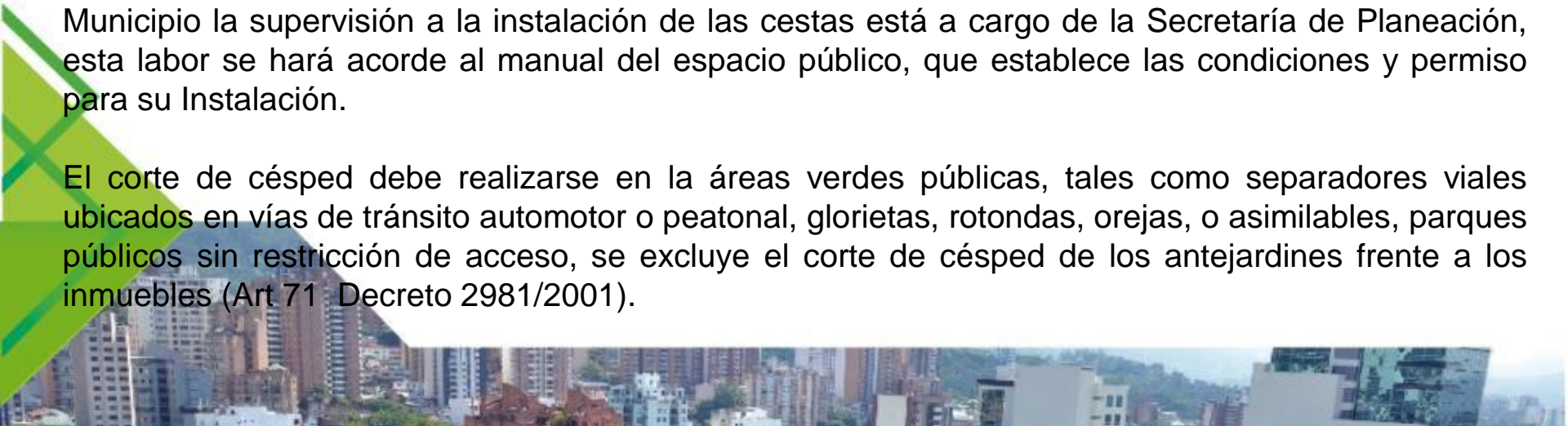
Artículo	Comportamiento	Medida correctiva	Cantidad
Artículo 111 numeral 1	Sacar la basura en horarios no autorizados por la empresa prestadora del servicio o en sitio diferente al lugar de residencia o domicilio	Participación en programa comunitario o actividad pedagógica de convivencia.	19
Artículo 111 numeral 3	Arrojar residuos sólidos y escombros en sitios de uso público, no acordados ni autorizados por autoridad competente.	Participación en programa comunitario o actividad pedagógica de convivencia.	80
Artículo 111 numeral 8	Arrojar basura, llantas, residuos o escombros en el espacio público o en bienes de carácter público o privado.	Multa general tipo 4: 32 Salarios Mínimos Diarios Legales Vigentes (SMDLV)	16
Artículo 124 numeral 3	Omitir la recogida de los excrementos de los animales, por parte de sus tenedores o propietarios, o dejarlos abandonados después de recogidos, cuando ello ocurra en el espacio público o en áreas comunes	Multa general tipo 1: 4 Salarios Mínimos Diarios Legales Vigentes (SMDLV) A Cambio del pago de la multa la persona puede en un plazo máximo de 5 días hábiles siguientes a la expedición del comparendo, solicitar a la autoridad de Policía que se conmute la multa por la participación en programa comunitario o actividad pedagógico de convivencia.	2
Artículo 140 numeral 4	Ocupar el espacio público, en violación de las normas vigentes.	Multa general tipo 1: 4 Salarios Mínimos Diarios Legales Vigentes (SMDLV) A Cambio del pago de la multa la persona puede en un plazo máximo de 5 días hábiles siguientes a la expedición del comparendo, solicitar a la autoridad de Policía que se conmute la multa por la participación en programa comunitario o actividad pedagógico de convivencia.	422

INFORME DE ACTIVIDADES CONTEMPLADAS EN EL ACUERDO DE LAVADO DE PUENTES PEATONALES, ÁREAS PÚBLICAS, PODA DE ÁRBOLES .

ACUERDO FIRMADO ENTRE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO DE ASEO DE LA JURISDICCIÓN DE BUCARAMANGA.

En el mes de Enero de 2019, el Municipio remitió el insumo de cestas públicas en el área urbana a las personas prestadores del servicio de aseo, quienes deberán colocar canastillas o cestas en vías y áreas públicas para almacenamiento exclusivo de residuos sólidos producidos por los transeúntes. La recolección de los residuos sólidos en las cestas es responsabilidad de los prestadores de aseo, los costos de inversión y mantenimiento de las cestas de almacenamiento se tendrán en cuenta en la regulación tarifaria, según fórmula establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. (Artículo 58 Decreto 2981). Por parte del Municipio la supervisión a la instalación de las cestas está a cargo de la Secretaría de Planeación, esta labor se hará acorde al manual del espacio público, que establece las condiciones y permiso para su Instalación.

El corte de césped debe realizarse en las áreas verdes públicas, tales como separadores viales ubicados en vías de tránsito automotor o peatonal, glorietas, rotondas, orejas, o asimilables, parques públicos sin restricción de acceso, se excluye el corte de césped de los antejardines frente a los inmuebles (Art 71 Decreto 2981/2001).



Las actividades que componen la poda de árboles son: Corte de ramas, recolección, presentación y transporte para disposición final o aprovechamiento acorde a los lineamientos determinados por la autoridad ambiental. Esta actividad se realizará sobre los árboles ubicados en separadores viales ubicados en vías de tránsito automotor, vías peatonales, glorietas, rotondas orejas o asimilables, parques públicos sin restricción de acceso según el POT y dentro del perímetro urbano.

El componente de lavado de puentes peatonales y áreas públicas, se realizará en puentes, plazoletas y bienes de interés cultural, de acuerdo a las zonas delimitadas de cada prestador, de conformidad con la normatividad establecida en el PGIRS.

La participación de la Unidad Técnica en este proceso de los acuerdos es la de gestión y enlace para que las empresas como responsables de la actividad viabilizaran y concertaran 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.





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

