

## **UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**

### **INFORME DEL 2009**

En el periodo Enero a Septiembre del 2009, la Unidad Técnica de Servicios Públicos desarrollo las siguientes actividades con el propósito de promover la participación comunitaria en el tema del control social a los Servicios públicos domiciliarios en la Ciudad de Bucaramanga.

#### **ACTIVIDADES**

\*Socialización y promoción de la ley 142 del 94 para la participación de los usuarios y suscriptores de servicios públicos en los siguientes espacios:

\*Gestión Ante entidades Públicas y privadas en el propósito de vincularlos a la misión y la visión de la ley 142 del 94.

\*Promoción de la ley de servicios públicos en los escenarios donde se han realizado los conversatorios comunales. (Reuniones de JAC)

\*Promoción con los líderes comunales de los diversos sectores de la ciudad de la ley 142/94, y para la creación de los comités de desarrollo.

\*Realización de jornadas pedagógicas para la promoción de la ley de servicios públicos.

## **UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**

\*Acompañamiento (capacitación y asesoría) en la creación y renovación de Comités de Desarrollo y Control Social.

\*Se presto atención y asesoría a los usuarios y suscriptores, en la atención inmediata vía telefónica y o acompañamiento ante la empresa prestadora y/o de ser necesario se elaboraron los respectivos recursos de ley. (320 en el periodo abril-agosto)

\*Cuando la petición involucra un número considerable de usuarios y/o suscriptores, se convoca a reunión con representantes, y se realiza gestión ante la empresa.

### **CASOS PUNTUALES ATENDIDOS:**

\*Barrió las Hamacas (legalización del sector para dotación de servicios públicos domiciliarios),

\*Barrió Miraflores (instalación de medidores de agua y dotación de servicio a viviendas.

\*Vereda el Paulon (Gestión ante amb y la ESSA para puesta en funcionamiento de motobomba que suministra el servicio de agua al sector:).

\*Asentamiento Humano Villa Chimita: (Condonación de cuenta por prestación de servicio de Energía.)

\*Gestión ante entidades competentes para viabilizar solución a inconvenientes presentados por la esorrentía de las aguas servidas producidas por los habitantes del asentamiento Humano Villa Chimita, que ha venido deteriorando la vía vehicular que es atendida por Autopistas de Santander quien ha entablado requerimientos a la Alcaldía de Bucaramanga.

\*(Igualmente se atendió el caso de solicitud de instalación de gas natural para 48 vivienda del sector villa patricia del Paulon)

## **UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**

### **INCONSISTENCIAS ATENDIDAS:**

- Incorrecta determinación del consumo facturable.
- Fallas en la prestación de los nuevos aparatos de control.
- Incorrecta clasificación del estrato.
- Desviaciones significativas en el consumo facturado.
- Solicitud de financiación de deudas.
- Fallas en la prestación del servicio de aseo por parte de ciudad capital.
- Cobros inoportunos
- Fugas no perceptibles.
- Cobro de sanción por re conexión
- Abuso de la posición dominante.
- Petición de información
- Silencio administrativo positivo.

### **JORNADAS CONJUNTAS CON LAS EMPRESAS PRESTADORAS**

Se desarrollaron jornadas de socialización de la ley de servicios públicos con los líderes comunales y los miembros de las juntas administradoras locales. (Acompañamiento a las diferentes actividades programadas concertadamente con las empresas prestadoras, campañas adelantadas por las empresas de servicios públicos domiciliarios:

- \*La ESSA (nuevo modelo de facturación),
- \*Con Telebucaramanga (planes de financiación.)
- \*Campaña de uso racional del agua. (amb)
- \*con Gasoriente (Contrato de condiciones uniformes):
- \*Campaña de reciclaje (EMAB)

## **UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**

### **ACTIVIDADES A FAVOR DE LOS COMITES DE DESARROLLO:**

\*Promoción a través de prensa de la Alcaldía y demás medios de comunicación (radio y Televisión) de la ley de servicios públicos y de la Unidad Técnica de Servicios Públicos).

\*Culminación del Diplomado en cultura ciudadana ambiental en “CONTROL SOCIAL EN SANEAMIENTO BASICO CON ENFASIS EN FORMACIÓN PERSONAL PARA EL TRABAJO COMUNITARIO” dirigido a los miembros de los Comités de Desarrollo y Control Social.

\*Gestión para la realización del encuentro Metropolitano de Comités de Desarrollo y Control Social.

\*Se brindo apoyo logístico a los Comités de Desarrollo y Control Social. (Papelería, gestión de escenarios para reuniones)

\*Se fortalecieron los espacios de concertación y dialogo con las diferentes empresas prestadoras de servicios con los comités de desarrollo.

\*La Unidad Técnica gestiona la continuidad de las reuniones periódicas con los vocales de las respectivas empresas de servicios, buscando fortalecer el proceso educativo para la construcción concertada de una cultura pública de uso racional y responsable de los servicios, en los que se armonizan las relaciones de equidad y participación.

## **UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**

\*Se brindo apoyo logístico en los requerimientos solicitados, e igualmente apoyo jurídico ante situaciones que lo ameriten.

\*Se dio acompañamiento en las jornadas pedagógicas adelantadas en las diferentes empresas prestadoras.

\*La Unidad técnica de Servicios públicos, gestiono ante las empresas prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios información requerida para el cargue de información al 27 de Junio del 2009 al Sistema Único de Información SUI, de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en los siguientes temas:

- Mesa Interinstitucional de logros para el sector de agua potable y saneamiento básico.
- Estratificación.
- Certificación de Coberturas mínimas de agua potable y saneamiento básico.
- Sistema General de Participaciones.

\*Participación como invitados en el comité de estratificación liderado por Planeación Municipal.

\*Participación en el Comité de Fondo de Solidaridad y redistribución de Ingresos, liderado por la Secretaria de Hacienda.

## **UNIDAD TECNICA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS**

\*Gestión ante la Superintendencia de |Servicios Públicos Domiciliarios para la CERTIFICACION en relación con la Administración de los recursos del SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES SGP mediante la RESOLUCION SSPD/20094010041365 del 21/09/2009. (Anexa)

Gracias por su atención.

**MARISOL OLAYA RUEDA**

LIDER DE PROGRAMA

UNIDAD TECNICA SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS