

**INFORME DE GESTIÓN UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS  
DOMICILIARIOS.  
ENERO - DICIEMBRE 2011**

**ACTIVIDADES**

- Socialización y promoción de la ley 142 de 1994.
- Gestión ante las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios con el propósito de vincularlos al proceso planteado en la Misión y Visión de la Unidad Técnica.
- Promoción ante las organizaciones comunitarias (Juntas de Acción Comunal, Juntas Administradoras Locales) en el propósito de que sean facilitadores en la creación de los Comités de Desarrollo.
- Realización de Jornadas Pedagógicas y de asesoría en las comunidades.
- Acompañamiento en los procesos de Renovación y Creación de los Comités de Desarrollo y Control Social de los servicios Públicos.
- Acompañamiento a los usuarios en la presentación de reclamos ante las empresas prestadoras.
- Convocatoria a las empresas prestadoras para atender requerimientos masivos de las comunidades.
- Gestión para la realización de jornadas pedagógicas de parte de las Empresas prestadoras dirigidas a los Vocales de Control.
- Gestión de recolección de información ante las empresas prestadoras, entidades del orden Municipal, que permitan realizar reporte diario al Sistema Único de Información "SUI" de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para lograr la certificación del Municipio para la Administración de recursos del sistema general de Participación SGP.
- Culminación de DIPLOMADO en "PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA EN SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS" dirigido a los miembros de los Comités de Desarrollo y Control Social. Con el apoyo de la ESAP, la SSPD, GASORIENTE, ESSA, el "amb", EMPAS, EMAB, y la ASOCIACION DE VOCALES DE CONTROL.

## **TIPO DE INCONSISTENCIAS ATENDIDAS**

El tipo de inconsistencias o casos presentados por los usuarios de servicios Públicos mas frecuentes para atención son:

- Incorrecta determinación del consumo facturable.
- Fallas en la prestación del servicio.
- Incorrecta clasificación del estrato.
- Desviaciones significativas.
- Financiación de deuda.
- Cobro de sanción por reconexión.
- Solicitud de información.
- Presentación de silencio administrativo Positivo.

## **ACTIVIDADES DESARROLLADAS A FAVOR DE LOS COMITES DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS.**

- Promoción de los elementos básicos de los Comités a través de los medios de comunicación.
- Socialización de proyecto que permita realizar el primer encuentro Municipal de Vocales de Control.
- Campaña de renovación de los Comités de Desarrollo.
- Jornadas de promoción para la implementación de Reglamento Interno de los Comités de Desarrollo y Control Social de los. Servicios Públicos Domiciliarios.

## **GESTIONES REALIZADAS A FAVOR DE LAS COMUNIDADES**

\*ACTIVIDAD DE GESTION ANTE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN EN LA SOCIALIZACION DE LA LEY DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS Y LA PROMOCION DE CREACIÓN Y RENOVACION DE LOS COMITES DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL.

\*ACTIVIDAD DE GESTION CON LA “ESSA” y el “amb” PARA PROYECTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

Con el propósito de viabilizar el cobro a usuarios morosos de estratos 1-2-3- e igualmente la legalización y el correcto cobro de consumo del servicio de energía, bajo condiciones socio-técnicas requeridas, y la responsabilidad económica de los usuarios.

\*Se creó la ESCUELA DE FORMACIÓN EN SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, recibiendo certificación 30 usuarios de diferentes sectores de la ciudad.

### **CASOS RECEPCIONADOS Y GESTIONADOS ANTE LAS EMPRESAS PRESTADORAS.**

**EMPRESA DE TELEFONOS TELEBUCARAMANGA:** Se recibieron solicitudes para tramitar ruptura de solidaridad, modificación de facturas por cobros inadecuados, cobros por servicio no prestado.

**EMPRESA DE ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA:** Los usuarios del servicio de acueducto solicitaron asesoría jurídico-técnica para gestionar devolución de dineros cobrados correspondientes a los últimos 6 meses, desviaciones significativas, igualmente solicitando la correcta medición y cobro del consumo, y cambio de contadores.

**EMPRESA MUNICIPAL DE ASEO DE BUCARAMANGA;** Se recibieron solicitudes para tramitar derecho de petición solicitando la correcta prestación del servicio, cambio de estratificación, y/o devolución de dinero por doble facturación.

**EMPRESA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER “EMPAS”:** Se tramitaron solicitudes para gestionar revisión del sistema de alcantarillado, limpieza de canales colectores de aguas lluvias y aguas residuales, devoluciones de dineros por no prestación del servicio.

**EMPRESA ELECTRIFICADORA DE SANTANDER “ESSA”:** Se gestionaron trámites para cambio de estratificación, desviaciones significativas, reclamaciones por daños de electrodomésticos ante cambios bruscos del voltaje, corrección de valores facturados.

**EMPRESA DE GAS NATURAL “GASORIENTE”:** Se gestionaron derechos de Petición solicitando reconexión del servicio, cobros por sanciones de revisión

reglamentaria, retiros de cobros de servicios adicionales de seguros de vida y de asistencia hogar, cambio y retiro de contadores para revisión. Cobros exagerados de materiales utilizados en reparaciones.

EMPRESA DE ASEO DE LIMPIEZA URBANA: solicitudes tramitadas por no prestación del servicio e igualmente cambio de estratificación.

OFICINA DE ALUMBRADO PÚBLICO: se atendieron solicitudes para restablecimiento del servicio.

TELEFONIA MOVIL: Se atendieron solicitudes por cobros de servicios ofrecidos y no prestados, cambio de plan.

### **GESTION DE CARGUE DE INFORMACIÓN AL SISTEMA “SUI” DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS SSPD.**

La Unidad Técnica gestiona permanentemente la información requerida para el respectivo cargue al sistema “SUI” ante las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

Se convoco a las entidades prestadoras, a despachos de la Administración Municipal (Hacienda, Planeación, Invisbu) con el propósito de viabilizar y concertar la información solicitada por la SSPD, la Procuraduría General de la Nación, como requisito para certificación de manejos de recursos del SGP.

### **GESTION ELABORACIÓN Y PRESENTACION DE PLANES SECTORIALES**

En cumplimiento del Decreto 2945 /10 la Administración Municipal presentara ante el Consejo Territorial de Planeación y el Consejo Municipal de Política Social el PLAN SECTORIAL del Municipio, las metas de continuidad, cobertura, y calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios allí definidos, los cuales contienen toda la información relacionada con la metas estipuladas por cada una de las entidades comprometidas con el prestación de los Servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

La presentación y entrega del PLAN SECTORIAL se realizo al CONSEJO TERRITOIAL DE PLANEACION el 2011/05/18 y al CONSEJO MUNICIPAL DE POOLITICA SOCIAL el 2011/05/24.

La elaboración del PLAN SECTORIAL fue un trabajo realizado conjuntamente con la Secretaria de planeación, y con el apoyo de las Empresas Prestadoras de Servicios públicos Domiciliarios.

## **PARTICIPACION EN EL COMITÉ DE ESTRATIFICACIÓN.**

En aras de garantizar la adecuada realización, adopción, aplicación y actualización de la estratificación socioeconómica, y al debido proceso de atención de reclamos por el estrato asignado, reglamentadas mediante las leyes 142 del 94, 505 de 199, 689 de 2001 y 732 de 2002, El Departamento Nacional de Planeación profirió reglamento interno para todos y cada uno de los comités para su correcto funcionamiento.

El Comité de estratificación reglamentado mediante las leyes 142 del 94, la 23 de 1982, la 177 del 94, Decreto 2167 de 93, la ley 188 del 95 y el Decreto 2220 del 93.

## **FONDO DE SOLIDARIDAD Y REDISTRIBUCION DE INGRESOS “FSRI”**

El fondo de Solidaridad es una cuenta especial adscrita a la Secretaria de Hacienda Municipal, creada mediante Acuerdo 027 del 202.

Su finalidad es garantizar la correcta asignación de los subsidios a la demanda, como inversión para el consumo de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, según lo ordenado por la ley 142 de 1994, para los estratos eventualmente el estrato 1 y 2 y eventualmente el estrato 3 de acuerdo con lo determinado por la comisión reguladora respectiva.

En este comité la Unidad Técnica es invitada a participar sin voz ni voto, los Vocales de Control tienen representación con un Delegado.

## **LOS COMITES DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE BUCARAMANGA.**

Son organizaciones ciudadanas que representan y aseguran la representación de los usuarios, suscriptores de los servicios públicos en la gestión y control social a las empresas prestadoras.

Reglamentada en la ley 142 de 1994, Título V Capítulo I art: 62 al 66.

A la fecha se hallan registrados ante la Unidad técnica 82 Comités de Desarrollo y Control Social.

### CONSOLIDADO ACTIVIDADES 2011.

ACTIVIDAD	RESULTADO
ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORIAS PARA LA CREACION Y/O RENOVACIÓN DE LOS COMITES DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS.	33 ACOMPAÑAMIENTO Y ASESORIAS
PROMOCIÓN DE LA LEY 142/94 A LOS USUARIOS Y COMUNIDAD EN GENERAL	33 ACTIVIDADES
CAPACITACIÓN A MIEMBROS DE LOS COMITES DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	1245 PERSONAS CAPACITADAS
CARGUE DE INFORMACIÓN AL SISTEMA "SUI" DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS.	38 CARGUES DE INFORMACION.
USUARIOS ATENDIDOS Y/O ELABORACION DE DERECHOS DE PETICION, SILENCIO ADMINISTRATIVO, RECURSOS ANTE LAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PUBLICOS.	808 USUARIOS Y COMUNIDAD ATENDIDOS.

Igualmente durante el 2011, se cursaron oficios a los lideres de las Juntas de acción Comunal, Juntas Administradoras Locales promocionando la ley 142 del 94 e invitándolos a ser promotores en la CREACIÓN de Comités de desarrollo y Control Social en cada uno de los sectores en que ejercen su liderazgo.

A los Comités de Desarrollo ya reconocidos y en cumplimiento del Art: 62 de la Ley 142/94 se les hizo la invitación a realizar asamblea general de usuarios afiliados al Comité con el propósito de RENOVAR el comité ya existente.

#### MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO " MECI "

Dentro del compromiso de las entidades del Estado, en cumplimiento del decreto 1599 de 2005 la Unidad Técnica durante el 2010 gestiona los recursos necesarios para apoyar la implementación y el mejoramiento del sistema de control de gestión y control de calidad, implementando el "Subsistema de Control Estratégico" el Subsistema de Control de Gestión "y el "Subsistema de Control de Evaluación ".

Igualmente con la implementación del sistema de control de la calidad se mantuvo y mejoro la eficacia, eficiencia y efectividad en el propósito de

asegurar la satisfacción del cliente interno y externo a través del cumplimiento de los procesos establecidos.

**GESTION PARA ADECUACION DE OFICINAS DE ATENCION AL PÚBLICO.**

Se gestiono ante la Administración Municipal, la pintura general de las oficinas de este Despacho, igualmente se logro la adecuación de una oficina alterna para mejorar la atención a los clientes externos e internos..

**GESTION PARA ENTREGA DE OFICINA A LA ASOCIACION DE VOCALES DE CONTROL DE LOS COMITES DE DESARROLLO Y CONTROL SOCIAL DE LOSSERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS.**

Finalizando septiembre se entrego Oficina (cl. 36 No 12-76 piso4), donde la ASOCIACION DE VOCALES DE CONTROL tendrá un espacio que les permitirá ejercer y realizar su labor. Acorde al Art 65 de la ley 142 del 94.

Cordial saludo:

**CIRO ELBERTO GAMBOA SERRANO**  
LIDER DE PROGRAMA

p/e:pedrozorro