



Informe de Gestión

Tercer trimestre



www.bucaramanga.gov.co

   Alcaldía de Bucaramanga

INFORME DE GESTIÓN III TRIMESTRE DE LA UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS

La Unidad Técnica de Servicios Públicos de la Alcaldía de Bucaramanga, se estructura mediante Decreto No. 235 del 14 de noviembre de 2002, en el cual se estableció que es una instancia del nivel asesor, dependiente del despacho del señor alcalde, creada para orientar la política municipal en materia de servicios públicos, bajo principios de excelencia técnica, transparencia, oportunidad, equidad y eficiencia, dentro de la razón de ser del Estado como es el servicio a la comunidad, la satisfacción de necesidades y la protección de los derechos colectivos e individuales, buscará ante todo la defensa y protección de los derechos de los usuarios orientados a promover la prosperidad general en materia de Servicios Públicos Domiciliarios.

El decreto 0060 del 19 de abril de 2013 modificó el artículo segundo del decreto. 235 del 14 de noviembre de 2002, en lo concerniente al campo de acción en materia de servicios públicos de la UTSP.

Una de las principales tareas es socializar con los usuarios la oferta institucional de la Unidad Técnica de Servicios públicos, con el fin de brindar información técnica, jurídica y posteriormente, realizar el trámite ante las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios en cumplimiento de la Constitución Política y la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes.

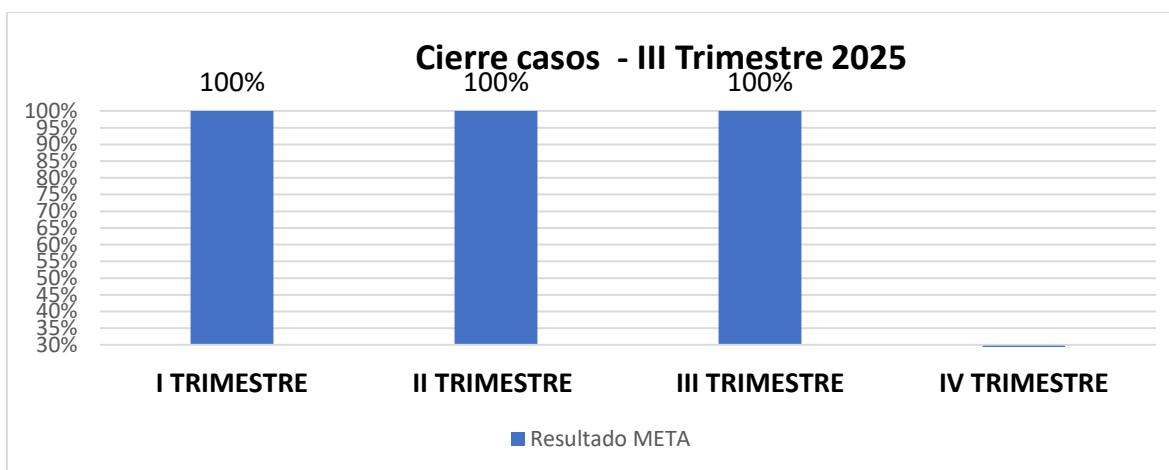
Teniendo en cuenta lo anterior, se rinde el Informe de gestión del III trimestre de la vigencia 2025 de la Unidad Técnica de Servicios Públicos así:

1. CUMPLIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN:

La Unidad Técnica de Servicios Públicos, con el objetivo de aumentar la satisfacción de la comunidad a través de la prestación oportuna y eficiente de los servicios públicos domiciliarios, reportó el cumplimiento de los siguientes indicadores durante el III trimestre de 2025:

1.1 Solicitudes de Usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios:

VIGENCIA 2025	DATOS				ANÁLISIS DE RESULTADOS
	Número de solicitudes y casos tramitados oportunamente en el período.	Total de casos y/o solicitudes radicadas en el período.	Resultado	META	
III TRIMESTRE	248	248	100%	100%	Se alcanzó un 100% de cierre oportuno (248/248 casos). Esto demuestra eficiencia operativa en la gestión de solicitudes de servicios públicos domiciliarios, contribuyendo directamente al objetivo de mejorar la satisfacción ciudadana.

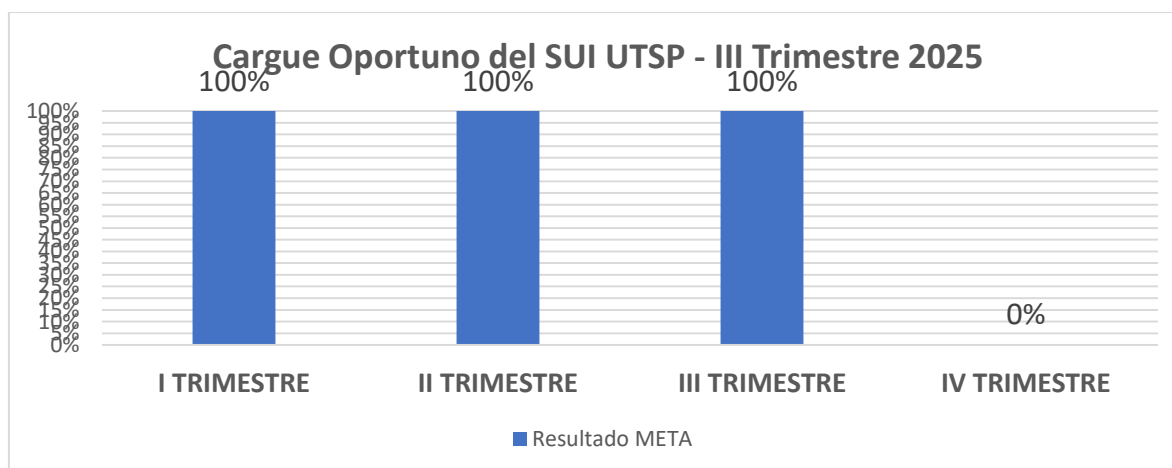


Análisis grafico de indicadores de Casos:

Durante el trimestre III 2025, la Unidad Técnica de Servicios Públicos (UTSP) atendió un total de 248 casos de usuarios, reflejando una gestión activa y constante en la defensa de los derechos de los ciudadanos frente a la prestación de los servicios públicos domiciliarios. En este trimestre se destaca la efectividad de las jornadas de socialización y atención directa realizadas en el CAME, las cuales permitieron fortalecer la cercanía con la comunidad, mejorar los canales de comunicación y brindar soluciones oportunas. Estos resultados demuestran el compromiso institucional con la atención ciudadana y la mejora continua en la gestión pública.

1.2 Requerimientos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) para cumplimiento de plazos del Sistema Único de Información (SUI).

VIGENCIA 2025	DATOS				ANÁLISIS DE RESULTADOS
	Cantidad de registros reportados en el periodo en el SUI	Total de registros solicitados por la SUPERSERVICIOS en el periodo en el SUI	Resultado	META	
III TRIMESTRE	3	3	100%	100%	Se evidencia cumplimiento total (3/3 registros) de los requerimientos SUI para el III trimestre 2025, cumpliendo la meta en 100%. Los reportes de indicadores Inspector (9. PGRIS) y ECAS (Formato 7 y 8) del SUI de la SSPD fueron cargados oportunamente, reflejando eficiencia en los procesos de recolección y gestión de datos.



Análisis grafico de indicadores SUI:

En el tercer trimestre de 2025, la UTSP cumplió al 100% con los requerimientos del Sistema Único de Información (SUI) establecidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD). Se realizó oportunamente el cargue de los indicadores INSPECTOR (19.PGRIS) y ECAS (Formatos 7 y 8), garantizando la calidad, veracidad y trazabilidad de la información reportada. Este cumplimiento evidencia la eficiencia en los procesos internos de recolección y consolidación de datos, así como el fortalecimiento del control y la transparencia institucional frente a los entes de supervisión.

2. CARGUE DE INFORMACIÓN EN EL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN (SUI) DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS:

El Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios (SUI) es el Sistema Único de Información oficial del sector de servicios públicos domiciliarios del país que recoge, almacena, procesa y publica información reportada por parte de las empresas prestadoras y entidades territoriales. El objetivo del SUI es estandarizar requerimientos de información y aportar datos que permita a las entidades del Gobierno evaluar la prestación de los servicios públicos. El SUI es un sistema supra institucional que busca eliminar asimetrías de información, y la duplicidad de esfuerzos. Así mismo, garantiza la consecución de datos completos, confiables y oportunos, permitiendo el cumplimiento de las funciones misionales, en beneficio de la comunidad.

El sistema está a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y el Municipio de Bucaramanga cuenta con usuario y clave para cargar la información requerida, previa gestión y seguimiento que se realiza desde la Unidad Técnica de Servicios de Públicos ante las Empresas Prestadoras y las dependencias u oficinas de la administración municipal.

En estas condiciones durante el III TRIMESTRE de 2025 se realizaron las siguientes actuaciones ante el SUI:

2.1. Indicadores Inspector / SUI SSPD

FECHA	INDICADOR
26/02/2025	10. Acuerdo municipal de aprobación de los porcentajes de subsidio y aporte solidario
11/03/2025	13. Certificación de calidad del agua de todos los prestadores del municipio expedida por la Secretaría de Salud
26/02/2025	29. Certificación expedida por la Secretaría Técnica del Comité Permanente de Estratificación
31/03/2025	28. Última acta aprobada por el Comité Permanente de Estratificación
31/03/2025	4. Inventario de prestadores
01/04/2025	11. Acuerdo municipal de adopción del presupuesto donde conste la apropiación del SGP para inversión y subsidios
10/04/2025	9. Funcionamiento del FSRI en el área urbana (certificación del prestador donde se acrediten los subsidios recibidos por parte de la alcaldía).
10/04/2025	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.
10/04/2025	30. Certificación del cargue de la estratificación ante el SUI de todos los inmuebles residenciales (Reporte de Estratificación y Coberturas).
06/08/2025	Indicador 19: Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS).

2.2. ECAS - Estaciones de Clasificación y Aprovechamiento de Residuos Solidos

Reporte al SUI de las ECAS 2025

Plan de Carga de Información.														
Id empresa:80897														
Ayuda	Fecha Inicial	Fecha Final	Tipo de Archivo	Periodo	Estado	Datos de envío	Formato no aplica	Archivos	Anexos	Certificar Consolidado	PDF	Fecha Certificación	Completar	Actualizar
	2025-10-01	2025-10-30	Listado de Organizaciones de Recicladores de Oficio en la Jurisdicción	8 M 2025	Certificado							2025-09-08 10:49:03.0		
	2025-10-01	2025-10-30	Listado de Estaciones de Clasificación y Aprovechamiento	8 M 2025	Certificado							2025-09-08 12:18:38.0		

ECAS (Formatos 7 y 8), garantizando la calidad, veracidad y trazabilidad de la información reportada. Este cumplimiento evidencia la eficiencia en los procesos internos de recolección y consolidación de datos, así como el fortalecimiento del control y la transparencia institucional frente a los entes de supervisión.

2.3. Proyección de Oficios para solicitud de información de las diferentes empresas de servicios públicos domiciliarios del municipio de Bucaramanga:

NUMERO_PQR	ASUNTO
2-S-UTdSP-202507-00056799	Indicador 19 SUI SSPD - PGRIS
2-S-UTdSP-202509-00080905	Respuesta a oficio 2-S-SdSyA-202507-00062319 Cargue del formato #7 y #8 en SUI - SSPD

3. ATENCIÓN Y ASESORÍA A USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:

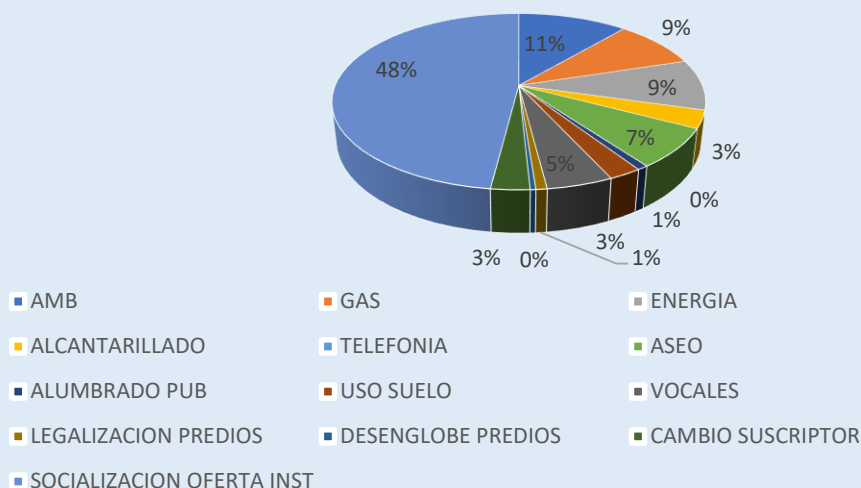
La Unidad Técnica de Servicios Público, presta servicios de atención y orientación constante a los ciudadanos/usuarios que presentan inquietudes o requerimientos no sólo ante las Empresas de Servicios Públicos, sino que solicitan algunas asesorías en relación a que dependencia o entidad acudir para resolver sus peticiones, prestándose una atención durante el III trimestre de 2025 de 248 personas, sobre las siguientes temáticas:

III Trimestre 2025

TEMA Y/O SERVICIO	No. DE USUARIOS / CIUDADANOS
AMB	28
GAS	22
ENERGIA	23
ALCANTARILLADO	8
TELEFONIA	0
ASEO	18
ALUMBRADO PÚBLICO	2
USO DEL SUELO	6
VOCALES DE CONTROL	12
LEGALIZACIÓN DE PREDIOS	2
CAMBIO SUSCRIPTOR	7
DESENGLOBE PREDIOS	1
SOCIALIZACIÓN OFERTA INSTITUCIONAL	119
TOTAL	248

En lo que corresponde al tercer trimestre del 2025, se puede observar que la socialización de la oferta institucional fue el servicio de asesoría y divulgación seguida del servicio público de agua, servicio de energía eléctrica.

USUARIOS ATENDIDOS JULIO A SEPTIEMBRE 2025



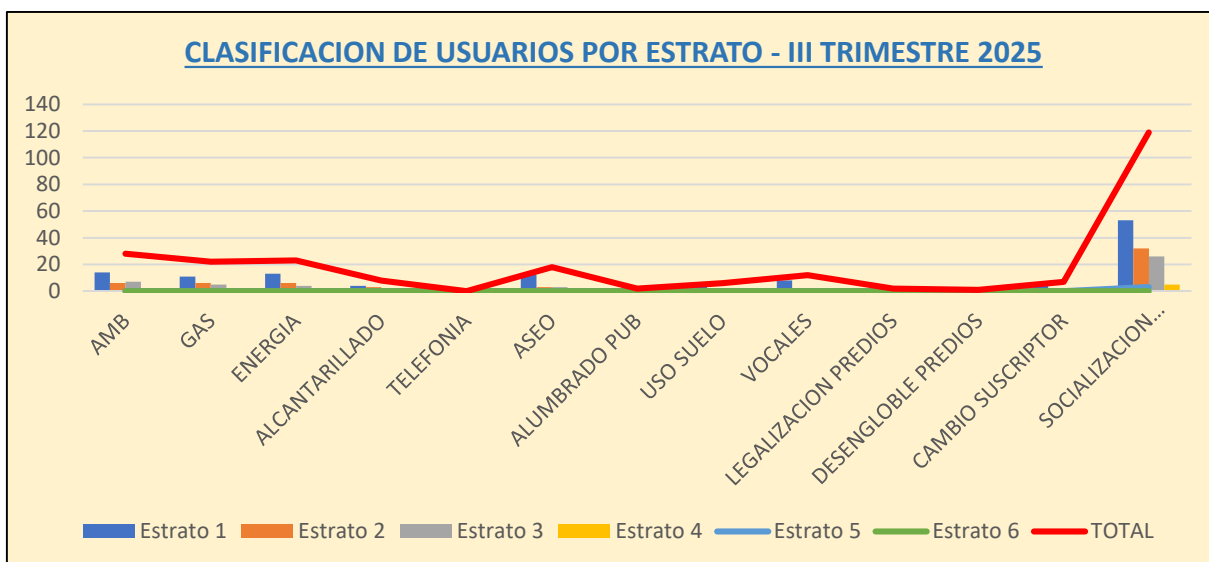
PREGUNTAS FRECUENTES

Las preguntas más recurrentes de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios fueron las siguientes:

1. Incremento en la tarifa del Servicio Público de agua
2. Incremento en la tarifa del Servicio de energía
3. Incremento en la tarifa del Servicio de gas natural
4. Asesoría para el financiamiento de las facturas de los servicios Acueducto y Energía
5. Solicitud de retiro de servicios complementarios de VANTI

CLASIFICACIÓN DE USUARIOS POR ESTRATO – III TRIMESTRE 2025

ESTRATO	AMB	GAS	ENERGIA	ALCANTARILLADO	TELEFONIA	ASEO	ALUMBRADO PUB	USO SUELO	VOCAL ES	LEGALIZACION PREDIOS	DESENGLOBE PREDIOS	CAMBIO SUSCRIPTOR	SOCIALIZACION OFERTA INST	TOTAL
Estrato 1	14	11	13	4	0	12	1	6	8	2	1	5	53	130
Estrato 2	6	6	6	3	0	3	1	0	2	0	0	1	32	60
Estrato 3	7	5	4	1	0	3	0	0	2	0	0	1	26	49
Estrato 4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	6
Estrato 5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Estrato 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	28	22	23	8	0	18	2	6	12	2	1	7	119	248



De otro lado es relevante mencionar lo relacionado al estrato del ciudadano/usuario a quien se le presta asesoría, acompañamiento, trámites y se les da a conocer la oferta institucional desde la Unidad Técnica, evidenciándose que las personas que requirieron de estos servicios durante el III trimestre del 2025 la mayoría residen en estrato 1, toda vez que se atendieron 130 usuarios, seguido de los residentes en estrato II, que se atendieron 60 ciudadanos y de estrato 3 se atendieron 49 ciudadanos, conforme se detalla en la tabla CLASIFICACIÓN DE USUARIOS POR ESTRATO – III TRIMESTRE 2025.

Finalmente se resalta que para atender y resolver las diferentes inquietudes de los ciudadanos/usuarios, la Unidad Técnica de Servicios Públicos llevo a cabo la elaboración de derechos de petición y en algunas ocasiones se interpusieron los recursos de ley los cuales se radicaron ante las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos, prestando asistencia jurídica en su trámite y gestión de los diferentes casos.

De igual manera, se realizaron diligencias por competencia y seguimientos ante las diferentes Secretarías y dependencias de la Alcaldía de Bucaramanga.

Se puntualizó con un Consolidado de 248 Usuarios a quienes se les brindó asesoría, acompañamiento, socialización de la oferta institucional y los respectivos trámites según el caso ante los prestadores de los servicios públicos domiciliarios y dependencias del municipio.



4. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES-PQRS RADICADAS TERCER TRIMESTRE:

Durante el tercer trimestre de 2025 (julio a septiembre), se radicaron 82 PQRS, de las cuales a la fecha de corte del informe (septiembre 30-2025) se cerraron 79 y 13 en trámite (por contestar), estando dentro del término legal establecido para dar respuesta.

No.	ID	NUMERO-PQR	FECHA RADICADO	ESTADO	ESTADO ASIGNADA	FECHA VENCIMIENTO
1	1441259	1-WEB-202507-00136662	1/07/2025	Cerrada	Respuesta	22/07/2025
2	1441910	1-SA-202507-00137312	2/07/2025	Cerrada	Respuesta	23/07/2025
3	1441890	1-SA-202507-00137292	2/07/2025	Cerrada	Respuesta	23/07/2025
4	1441875	1-SA-202507-00137277	2/07/2025	Cerrada	Respuesta	23/07/2025
5	1442617	1-SA-202507-00138015	3/07/2025	Cerrada	Respuesta	24/07/2025
6	1442551	1-SA-202507-00137949	3/07/2025	Cerrada	Respuesta	24/07/2025
7	1443075	1-SA-202507-00138473	4/07/2025	Cerrada	Respuesta	25/07/2025
8	1443745	1-WEB-202507-00139140	7/07/2025	Cerrada	Respuesta	28/07/2025
9	1443789	1-SA-202507-00139183	7/07/2025	Cerrada	Respuesta	28/07/2025

10	1445266	1-SA-202507-00140659	8/07/2025	Cerrada	Respuesta	29/07/2025
11	1446073	1-WEB-202507-00141464	9/07/2025	Cerrada	Respuesta	30/07/2025
12	1445846	1-SA-202507-00141237	9/07/2025	Cerrada	Respuesta	30/07/2025
13	1445444	1-SA-202507-00140836	9/07/2025	Cerrada	Respuesta	30/07/2025
14	1446188	1-WEB-202507-00141579	10/07/2025	Cerrada	Respuesta	31/07/2025
15	1446178	1-SA-202507-00141569	10/07/2025	Cerrada	Respuesta	31/07/2025
16	1448897	1-SA-202507-00144282	14/07/2025	Cerrada	Respuesta	4/08/2025
17	1448590	1-SA-202507-00143977	14/07/2025	Cerrada	Respuesta	4/08/2025
18	1449567	1-WEB-202507-00144950	15/07/2025	Cerrada	Respuesta	5/08/2025
19	1449997	1-SA-202507-00145380	15/07/2025	Cerrada	Respuesta	5/08/2025
20	1449842	1-SA-202507-00145225	15/07/2025	Cerrada	Respuesta	5/08/2025
21	1449808	1-SA-202507-00145191	15/07/2025	Cerrada	Respuesta	5/08/2025
22	1451925	1-WEB-202507-00147306	16/07/2025	Cerrada	Respuesta	6/08/2025
23	1451223	1-WEB-202507-00146605	16/07/2025	Cerrada	Respuesta	6/08/2025
24	1456211	1-SA-202507-00151588	22/07/2025	Cerrada	Respuesta	13/08/2025
25	1458613	1-SA-202507-00153986	24/07/2025	Cerrada	Respuesta	15/08/2025
26	1458576	1-SA-202507-00153950	24/07/2025	Cerrada	Respuesta	28/07/2025
27	1459297	1-WEB-202507-00154669	25/07/2025	Cerrada	Respuesta	19/08/2025
28	1458937	1-SA-202507-00154309	25/07/2025	Cerrada	Respuesta	19/08/2025
29	1458861	1-SA-202507-00154233	25/07/2025	Cerrada	Respuesta	19/08/2025
30	1458793	1-SA-202507-00154166	25/07/2025	Cerrada	Respuesta	19/08/2025

31	1460384	1-WEB-202507-00155754	28/07/2025	Cerrada	Respuesta	20/08/2025
32	1460990	1-WEB-202507-00156360	29/07/2025	Cerrada	Respuesta	21/08/2025
33	1464898	1-SA-202507-00160268	30/07/2025	Cerrada	Respuesta	22/08/2025
34	1464103	1-SA-202507-00159473	31/07/2025	Cerrada	Respuesta	25/08/2025
35	1465570	1-SA-202508-00160940	1/08/2025	Cerrada	Respuesta	26/08/2025
36	1466388	1-WEB-202508-00161758	4/08/2025	Cerrada	Respuesta	18/09/2025
37	1466843	1-SA-202508-00162210	5/08/2025	Cerrada	Respuesta	29/08/2025
38	1466504	1-SA-202508-00161871	5/08/2025	Cerrada	Respuesta	29/08/2025
39	1466429	1-SA-202508-00161797	5/08/2025	Cerrada	Respuesta	29/08/2025
40	1467151	1-SA-202508-00162518	6/08/2025	Cerrada	Respuesta	15/08/2025
41	1468347	1-SA-202508-00163713	11/08/2025	Cerrada	Respuesta	2/09/2025
42	1469416	1-WEB-202508-00164778	12/08/2025	Cerrada	Respuesta	3/09/2025
43	1469285	1-WEB-202508-00164648	12/08/2025	Cerrada	Respuesta	3/09/2025
44	1469804	1-SA-202508-00165165	12/08/2025	Cerrada	Respuesta	3/09/2025
45	1469304	1-SA-202508-00164667	12/08/2025	Cerrada	Respuesta	3/09/2025
46	1469271	1-SA-202508-00164634	12/08/2025	Cerrada	Respuesta	3/09/2025
47	1472083	1-WEB-202508-00167441	14/08/2025	Cerrada	Respuesta	5/09/2025
48	1472067	1-WEB-202508-00167425	14/08/2025	Cerrada	Respuesta	5/09/2025
49	1473077	1-WEB-202508-00168435	15/08/2025	Cerrada	Respuesta	8/09/2025
50	1477293	1-WEB-202508-00172646	22/08/2025	Cerrada	Respuesta	12/09/2025
51	1477575	1-SA-202508-00172928	23/08/2025	Cerrada	Respuesta	12/09/2025

52	1477574	1-SA-202508-00172927	23/08/2025	Cerrada	Respuesta	12/09/2025
53	1487813	1-WEB-202508-00173194	25/08/2025	Cerrada	Respuesta	15/09/2025
54	1487819	1-SA-202508-00173200	25/08/2025	Cerrada	Respuesta	15/09/2025
55	1488669	1-WEB-202508-00174049	26/08/2025	Cerrada	Respuesta	16/09/2025
56	1488647	1-WEB-202508-00174027	26/08/2025	Cerrada	Respuesta	16/09/2025
57	1488531	1-WEB-202508-00173911	26/08/2025	Cerrada	Respuesta	7/10/2025
58	1488551	1-SA-202508-00173931	26/08/2025	Asignada	Respuesta	7/10/2025
59	1499836	1-WEB-202508-00175227	27/08/2025	Cerrada	Respuesta	17/09/2025
60	1501139	1-WEB-202508-00176529	29/08/2025	Cerrada	Respuesta	19/09/2025
61	1502380	1-WEB-202509-00177770	1/09/2025	Cerrada	Respuesta	22/09/2025
62	1502136	1-SA-202509-00177526	1/09/2025	Cerrada	Respuesta	22/09/2025
63	1503236	1-SA-202509-00178624	3/09/2025	Cerrada	Respuesta	24/09/2025
64	1503818	1-SA-202509-00179206	4/09/2025	Cerrada	Respuesta	25/09/2025
65	1504168	1-WEB-202509-00179555	5/09/2025	Cerrada	Respuesta	26/09/2025
66	1504884	1-WEB-202509-00180269	8/09/2025	Cerrada	Respuesta	29/09/2025
67	1505211	1-SA-202509-00180595	8/09/2025	Cerrada	Respuesta	29/09/2025
68	1504790	1-SA-202509-00180175	8/09/2025	Cerrada	Respuesta	29/09/2025
69	1509058	1-SA-202509-00184434	15/09/2025	Cerrada	Respuesta	6/10/2025
70	1514082	1-SA-202509-00189453	19/09/2025	Asignada	Activo	10/10/2025
71	1514069	1-SA-202509-00189440	19/09/2025	Asignada	Activo	10/10/2025
72	1514045	1-SA-202509-00189416	19/09/2025	Asignada	Activo	10/10/2025

73	1513584	1-SA-202509-00188955	19/09/2025	Asignada	Activo	10/10/2025
74	1513542	1-SA-202509-00188913	19/09/2025	Asignada	Activo	10/10/2025
75	1513533	1-SA-202509-00188904	19/09/2025	Asignada	Activo	10/10/2025
76	1515374	1-WEB-202509-00190744	24/09/2025	Asignada	Activo	16/10/2025
77	1515597	1-SA-202509-00190967	24/09/2025	Cerrada	Respuesta	16/10/2025
78	1515468	1-SA-202509-00190838	24/09/2025	Asignada	Activo	16/10/2025
79	1516544	1-SA-202509-00191913	26/09/2025	Asignada	Respuesta	20/10/2025
80	1516516	1-SA-202509-00191885	26/09/2025	Asignada	Activo	20/10/2025
81	1517149	1-WEB-202509-00192517	29/09/2025	Asignada	Activo	21/10/2025
82	1517373	1-SA-202509-00192741	29/09/2025	Asignada	Activo	21/10/2025

5. ESTADO DE TUTELAS CONTESTADAS A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2025

Durante el tercer trimestre de 2025 (1 de julio a 30 de septiembre) se ejerció la defensa jurídica frente a las tutelas en las cuales se vinculó al Municipio por servicios públicos domiciliarios así:

NOMBRE TUTELANTE	ESTADO
2025-00691 - ISAIAS HERNANDEZ GALEANO	En trámite
2025-0069 - MARY LUZ JIMENEZ ACUÑA	Fallo a favor del municipio
2025-00100 - BLANCA NELLY CASTRO PEDROZO	Fallo a favor del municipio
2025-00241 - LISNEY VELASQUEZ IBAÑEZ	En trámite

Es de señalar que de las dos (2) tutelas que habían quedado pendientes de la notificación de la sentencia en el informe del II trimestre de 2025, las cuales se relacionan a continuación, ya se puede evidenciar el estado final de las mismas:

NOMBRE TUTELANTE	ESTADO
2025-00142 - SOBEHIDA MORENO HERNANDEZ	Fallo a favor del municipio
2025-00093 - DIEGO ALEJANDRO SILVA MARTÍNEZ	Fallo a favor del municipio

6. CASOS EXITOSOS DE LA UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Dentro de los casos exitosos relevantes tenemos los siguientes:

1. La peticionaria, señora MARTHA CECILIA NUÑEZ REY, residente en la Ciudad de Bucaramanga, radica PQRS el 15 julio de 2025 quién interpone una queja contra la empresa de gas VANTI, donde por voluntad expresa, solicita se cancele el servicio de VANTI MAX, dicha empresa, mediante oficio 16468838-63057783 fecha 30 de julio de 2025 envía respuesta indicando que: “se ha procedido con la cancelación del producto VANTI MAX, en la base de datos de VANTI, el día 29 de julio de 2025”, por tanto no se seguirá presentando a través de la factura del servicio de gas natural domiciliario.
2. La usuaria del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, señora TERESA FLOREZ, radica PQRS en la cual solicita revisión por cobro de agua elevado Se presentó Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación y la ESSA decide:

En mérito de lo expuesto anteriormente, el amb S.A. ESP, **RESUELVE:**

PRIMERO: Revocar la decisión inicial emitida por medio del acto administrativo No. 112725 de julio 31 de 2025.

SEGUNDO: Acceder a la reclamación, y se procede a reajustar el consumo de febrero - marzo de 2025 a 13mt3, de acuerdo a lo expuesto en la parte motiva.

TERCERO: Aceptar la existencia de una inconsistencia en el trámite de revisión previa a la facturación para el suscriptor 197622.

CUARTO: No conceder el recurso de apelación, toda vez que se accedió a lo solicitado por la recurrente, lo que configura un hecho o controversia superada en etapa de reposición.

3. La señora SANDRA MARIA SANTOS GARCIA, presenta PQRS contra la Electrificadora de Santander por incrementos en la facturación de energía eléctrica, se presentó Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación decidiendo la ESSA lo siguiente:

Conforme a lo expuesto, en cuanto a su solicitud de ajustes, ESSA encontró procedente **Revocar** la decisión empresarial No. 20250330018342 del 31 de marzo de 2025; en donde, se **ACCEDE** a reliquidar el cobro del consumo del servicio de energía eléctrica de las facturas objeto de recurso; equivalentes a un ajuste por valor de -\$346.163.

4. La peticionaria, señora YOLANDA MORON SUAREZ, residente barrio Chorreras de Don Juan, de la Ciudad de Bucaramanga, es usuaria de la empresa VANTI, quién interpone una queja contra dicha empresa, donde solicita lo siguiente: Retirar los seguros (recaudo terceros prima seguro ACCI y VANTI Max Gas) debido a que no soy la propietaria de la vivienda y no requiero de este servicio adicional” al respecto le responde que a partir del 29 de julio de 2025, proceden a la cancelación del contrato asistencias Gs y Hogar en la base de datos.

5. La señora ALICIA VELASQUEZ VERA, radica petición en el Sistema de Gestión de Servicio del Ciudadano-GSC, en el cual solicita el retiro de los servicios complementarios de la factura del servicio de gas natural, como son recaudo terceros SURA vida integra y VANTI max GAS 1, teniendo en cuenta que quién adquirió dichos servicios fue el señor HERNANDO BLANCO VELASQUEZ (QEPD), quien falleció el día 15 de febrero de 2025, a lo cual VANTI responde “Se procedió a realizar la cancelación del contrato VANTI max ”. Por lo tanto, no se seguirá presentando a través de la factura del servicio de gas natural domiciliario, así mismo comunican que la póliza del producto “vida con enfermedades” ya se encuentra cancelada, por lo cual, los cobros proyectados por dicho concepto en los meses de junio y julio de 2025 serán anulados en el sistema de facturación de VANTI.
6. La señora EMELDA ROCIO FLOREZ, radica PQRS, petición en el Sistema de Gestión de Servicio del Ciudadano-GSC, donde solicita que la empresa VANTI, realice revisión en la factura de gas natural, por el incremento del servicio de gas natural y que le cancelen el servicio adicional que le están cobrando, al respecto VANTI le responde que, de acuerdo a la solicitud del cliente y de acuerdo con su voluntad expresa, se ha procedido con la cancelación del producto VANTI max, quedando la usuaria satisfecha, toda vez que el incremento en la factura era por el servicio complementario que le generaban de VANTI max.
7. La señora CRUZ DE LINA SANCHEZ, radica PQRS en la cual solicita que la empresa VANTI realice visita técnica a la residencia de la usuaria, teniendo en cuenta que se presenta fuga de gas en el tubo que va de la pared a la manguera, la empresa de gas natural VANTI envía respuesta a la usuaria en la cual le informa que se llevó a cabo una visita correspondiente al número de orden de servicio 78307567, la cual tuvo como objetivo la reparación del centro de medición. Durante esta intervención, se procedió al reemplazo de la válvula principal debido a que presentaba un material partido, así como también se realizó el cambio del centro de medición, el cual mostraba un alto grado de corrosión y que una vez terminados los trabajos, se verificó que todo quedara de conformidad con los estándares establecidos, quedando satisfecha con la reparación realizada.
8. El señor ALFONSO BOHORQUEZ ROSAS, radica petición para que la Unidad Técnica de Servicios Públicos, realice el trámite de cambio de dirección ante la empresa VANTI, toda vez que a la dirección donde llegan los recibos no es residencia, teniendo en cuenta que se construyó y se dejó la entrada por la carrera, al respecto dicha empresa responde lo siguiente: “En atención a su solicitud, nos permitimos informarle que ya se realizó el cambio solicitado, conforme a lo requerido en su comunicación. El ajuste fue gestionado y validado por el área correspondiente, quedando registrado en nuestros sistemas de manera satisfactoria”.
9. La señora LUZ STELLA CARDENAS MONTEALEGRE, radica petición en el Sistema de Gestión de Servicio del Ciudadano-GSC, por desviación significativa del servicio de agua, además, se solicitó visita técnica en lo posible detectar posibles fallas o fugas o si hay necesidad de mantenimiento de las redes de acueducto, se le informara a la usuaria. El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga remite

respuesta manifestando que “Teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 149 de la Ley 142/94 mediante la presente actuación hemos accedido a reajustar el consumo facturado de junio/2025 y julio/2025 con base en 5M₃ teniendo en cuenta el promedio de consumo histórico del usuario y debido a que no se realizó y/o concretó la revisión previa correspondiente (Vulnerándose el debido proceso) y que la factura debidamente ajustada se enviará a su domicilio en el próximo reparto de facturas y podrá cancelarla en cualquiera de los puntos de pago autorizados por el amb”

10. El señor HUGO ERNESTO OROZCO, radica petición solicitando de revisión por taponamiento de cañería en la dirección calle 15 BN No. 22A-30 barrio Villa Helena I-Norte dado que por las lluvias del día sábado 12 julio 2025 el caño esta tapado con escombros, él ciudadano manifiesta que se acercó al EMPAS y le indicaron que la Unidad de Servicios realiza la revisión y la solicitud de limpieza, así mismo solicitó la revisión para poda de árbol que está en frente de su casa el cual obstaculiza el posta de la luz y han caído ramas del mismo árbol a su casa, comunica que quiere evitar daños en su vivienda por el árbol y su ramas y el taponamiento del caño
Se realizó visita por parte de la UTSP al sitio el día 29 de julio de 2025, donde se evidenció, con respecto al caño que se encuentra obstruido por material rocoso, vegetal y residuos sólidos y se perciben olores ofensivos, donde se concluye que se debe oficiar a la subsecretaría del medio ambiente para que realice la limpieza del caño, efectivamente, mediante radicado 2-S-UTdSP-202507-00068235 de fecha 30 de julio de 2025, la líder del programa de la Unidad Técnica de Servicios Públicos, solicita a dicha dependencia, la realización de jornada de limpieza de ronda hídrica de la quebrada ubicada en la dirección arriba señalada y que cuente con la participación de entidades tales como: La Unidad Técnica de Servicios Públicos, la Empresa de Aseo de Bucaramanga - EMAB, la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander - EMPAS, Policía Nacional y Ejército Nacional, entre otras entidades e instancias que usted considere necesarias para el respectivo acompañamiento.
El día 22 de agosto de 2025, mediante consecutivo 2-S-SdSyA-202508-00075203, el subsecretario de medio ambiente informa:
Que el día 19 de agosto del presente año se realizó visita técnica a la dirección Calle 15 BN No 22A - 30 Barrio Villa Elena I, del municipio de Bucaramanga, Santander. Durante la visita al predio y zonas aledañas se evidencio lo siguiente:
 1. El tramo de la quebrada que atraviesa la zona presenta un caudal reducido, con presencia mínima de desechos y escombros.
 2. Dentro de la ronda hídrica se observó material propio del lecho de la quebrada (rocas) que ha sido removido y extraído de su cauce, según información enviada por el subsecretario de ambiente de la alcaldía de Bucaramanga.
 3. De acuerdo con la información suministrada por los residentes del sector, la Empresa Municipal de Aseo de Bucaramanga (EMAB) realizó recientemente labores de limpieza y remoción de las rocas anteriormente mencionadas y mediante oficio 2-S-SdSyA-202508-00075203, la remite por competencia a la Empresa de Aseo de Bucaramanga- EMAB.

11. La señora CARMEN CECILIA FERREIRA ACEVEDO, radica petición en la cual manifiesta que vendió un local-caseta en predio autopista Girón km 3 denominada la loma en julio del año 2016, la cual tiene una deuda y nunca se hizo traspaso, la ESSA le corta los servicios a la caseta, pero la nueva propietaria se instala nuevamente ilegalmente. En la ESSA aún aparece como suscriptor, razón por la cual le están cobrando una deuda que no es de ella, presentando Recuso de Reposición en Subsidio de Apelación decidiendo la ESSA lo siguiente:

En este sentido, es de informar que, actualmente la cuenta No. 1296444 se encuentra activa en modalidad prepago, a nombre de la señora MARQUEZ ARENIS CERFIDA, quien asumió la deuda y las obligaciones generadas bajo la misma.

Código	1296444	7		Dirección	AUT A GIRON KMT 3 CASETA L
Nombre	MARQUEZ ARENIS CERFIDA			Municipio	Bucaramanga
Ciclo/ Ruta	83	1010012658		Tarifa	21 PRE-PAGO I

Es de mencionar que, en esta modalidad de medidor prepago, el usuario que tiene una deuda con ESSA cancela su obligación de acuerdo con su capacidad de pago, pues el 10% de cada recarga se abona a la deuda total sin pago de intereses.

De conformidad con lo expuesto, se procedió a realizar cambio de suscriptor en la cuenta No. 1296444, quedando a nombre de la actual poseedora del predio y quien asumió la deuda bajo la modalidad de medidor Prepago; por tanto, ESSA decide **Revocar** la decisión empresarial No. 20250330047092 del 13 de agosto de 2025.

12. La usuaria MARIA ALEJANDRA JEREZ RINCÓN, radica queja interpuesta mediante PQRS contra la empresa Electrificadora de Santander S.A, para que realice revisión del consumo de energía, porque ha aumentado considerablemente dicho servicio. Se proyecta derecho de petición y se envía a la ESSA, a lo que responde que se realizó visita en terreno el pasado 04 de julio de 2025 según acta No. 25489272, donde se encontró medidor A3 ciclo métrico unidireccional # 9112112 marca ELSTER con lectura 44748.7 kWh, en prueba de vacío medidor no pulsa, se procede a realizar pruebas de exactitud al medidor dentro del rango establecido por la ESSA, se sella medidor y se confirma el normal funcionamiento, para lo cual la usuaria manifestó vía correo electrónico “Efectivamente los funcionarios de la ESSA fueron a mi vivienda a la respectiva revisión, ellos informan que el contador está funcionando sin novedad y sugieren hacer una revisión interna, por lo tanto no interpongo recurso de reposición ante Electrificadora de Santander”
13. El usuario WILSON CARREÑO SOTO, radica solicitud de información para el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, ¿Cuáles son las razones de hecho y de derecho por las cuales la Empresa Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, va a realizar el cambio de medidores en la carrera 38 # 44-07 edificio Sierra del Llano, del municipio de Bucaramanga, teniendo en cuenta que no llevan de instalados 20 años? La respuesta fue que los medidores cumplieron la vida útil y deben ser reemplazados por medidores de nuevas tecnologías teniendo en cuenta la fecha de instalación y consumos.
- Al respecto al Unidad Técnica de Servicios Públicos solicito el procedimiento que se utiliza para el cambio de medidor, a lo que contestan que cumplieron el debido proceso entregando las cartas de notificación respectivas.

Así mismo se preguntó ¿Cuál es el tiempo de vida útil de los medidores de agua en un conjunto residencial?, ¿cuál sería el objetivo del cambio de los mismos? La respuesta dada fue que la vida útil de los medidores es de 10 años y la reposición se realiza por cambio de tecnología dado que se encuentran instalados desde el año 2009 (hace 16 años) con clase metrológica B, por lo cual se hace necesario e indispensable su reemplazo, conforme a lo dispuesto en el artículo 144 y 146 de la Ley 142 de 1994 y artículo 14 del decreto 302 del 2000

14. La señora RUBELIA ISABEL SALCEDO POLANCO, en condición de desplazada, radica PQRS, para que el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, realice revisión por desviación significativa del servicio de agua, teniendo en cuenta que vive sola y sale a trabajar todo el día. La empresa responde que ya había resuelto de fondo un derecho de petición interpuesto el día 20 de junio de 2025 con idéntico asunto y que por tanto reiteran la primera petición. El consumo liquidado corresponde a la demanda real del servicio, de conformidad con el registro de lecturas tomadas del medidor vinculada), con la solicitud que realiza la Unidad Técnica de Servicios Públicos se logra que, a partir del 14 de julio de 2025, la actualización del estrato de 2 a 1.
15. La usuaria MARIA ALEJANDRA JEREZ RINCÓN, radica queja interpuesta mediante PQRS para el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, solicitando visita técnica a la residencia por desviación significativa del servicio de agua. Se proyectó y envió derecho de petición para el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga AMB, el día 24 de junio de 2025, la empresa brinda respuesta recordando que las lecturas son tomadas cada dos meses y el consumo liquidado obedece a la demanda real y efectiva del servicio y que no se aprecia desviación significativa del consumo y por tanto confirman los consumos facturados, la usuaria informa mediante correo electrónico que no interpone recurso de reposición y en subsidio apelación y que va a realizar una revisión interna de las redes de acueducto a su residencia, es de señalar que esta respuesta fue enviada en el mes de julio-2025.

7. ACTAS DE REUNIÓN DE LA UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS:

Durante el III trimestre 2025 se llevaron a cabo tres (3) reuniones con el equipo de trabajo de la Unidad, en las cuales, se revisaron los siguientes aspectos:

- Lo relacionado con el cargue de información en la plataforma SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos, especialmente la necesidad de solicitar oportunamente la información a las Empresas de Servicios Públicos domiciliarios y algunas secretarías del municipio, para realizar el análisis, cargue y seguimiento de los indicadores y tener al día la información según solicitud de la Superintendencia.
- Así mismo, la líder del programa Dra. Azeneth Cárdenas Valencia, ha insistido en que las respuestas de las PQRS, deben ser oportunas, resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, además que el peticionario la conozca y que esté en un lenguaje claro, a efectos de dar cumplimiento a los términos y condiciones de la Ley 1755 del 2015. De igual

manera ha enfatizado que las Peticiones, quejas, solicitudes, se constituye en una herramienta fundamental para lograr cumplir con el objetivo de brindar a toda la ciudadanía una atención de calidad bajo transparencia y efectividad.

- Se ha llevado a cabo la socialización por parte de la Secretaría de Planeación y seguimiento de la oficina de Control Interno de Gestión del Plan de Transición del Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP 2025 y el mapa de riesgo de corrupción 2025.
- Se han reportado los diferentes datos que solicita la secretaria de planeación sobre el SUIT de las PQRS y casos de la Unidad.
- La líder del programa, manifiesta la necesidad de realizar constantemente la socialización de la oferta institucional de la Unidad Técnica de Servicios Públicos, en el Centro Administrativo Municipal Especializado-CAME, en la cual se les comunica a los usuarios que la Alcaldía de Bucaramanga cuenta con los siguientes canales virtuales para la presentación de PQRS <https://pqr.bucaramanga.gov.co/> y contactenos@bucaramanga.gov.co, presencialmente en el CAME PRINCIPAL, ubicado en la carrera 11 # 34-52, primer piso, fase II Alcaldía de Bucaramanga, y en el CAME NORTE: Carrera 12 #16N-84 del barrio Kennedy, así mismo se cuenta con una línea telefónica con whats app 3183505501
- En las socializaciones que se realizan extramural se debe contar con el pendón, el cual es una herramienta visual que nos ayuda a promover los servicios que se prestan en la unidad técnica.
- El equipo de trabajo cuenta con camiseta institucional aprobada por la oficina de prensa, la cual se sigue utilizando como símbolo de la Unidad Técnica de Servicios Públicos.
- Se verificó la promoción y la participación de los usuarios en el control social de los servicios públicos domiciliarios, a través de la divulgación para la creación o renovación de los comités de desarrollo y control social, invitando a cada uno de los usuarios atendidos a formar parte de estos comités.
- La líder del programa de la Unidad Técnica de Servicios Públicos, enfatizó que el cargo de los casos en el APLICATIVO PROCESO TECNICO SERVICIOS PÚBLICOS – APP UTSP, debe realizarse una vez se reciba la PQRS y con los respectivos anexos y mantener actualizado del mismo.
- El cargue de los casos en el aplicativo del proceso técnico de servicios públicos-APP UTSP, se ha llevado a cabo una vez se realiza el reparto en el Sistema de Gestión de Servicio del Ciudadano-SGC y se realiza el seguimiento al mismo por parte del funcionario o contratista al cual se le ha asignado.
- Se verificó la continuidad de utilización del correo electrónico institucional unidadserviciospublico@bucaramanga.gov.co, para enviar los derechos de petición a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios y para recibir las respuestas a los mismos.
- Se constató que el contratista encargado del mercadeo del Unidad Técnica de Servicios Públicos-UTSP, envió el formato brief a la oficina asesora de prensa y comunicaciones para la elaboración de pieza publicitaria.



¡Ubica la Unidad de Servicios Públicos!

Asesoría gratuita en reclamaciones a empresas de servicios públicos.

📍 **Alcaldía de Bucaramanga** - Primer piso

✉ **e-mail:** unidadserviciospublicos@bucaramanga.gov.co

☎ **Línea telefónica celular:** 3183505501

📅 **Lunes a jueves:** 7:30 a.m. - 12:00 m. y de 1:00 p.m. - 5:00 p.m.

📅 **Viernes:** 7:00 a.m. - 4:00 p.m.

- ✓ Se verificó que mensualmente se requiriera a las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos con las cuales el municipio de Bucaramanga celebró convenios, para que presenten las cuentas de cobro acorde al procedimiento y en forma oportuna.
- ✓ Se confirmó el envío a los grupos de valor (Usuarios recientes y los vocales de control de los servicios públicos domiciliarios) encuesta para el informe del nivel de satisfacción.
- ✓ Se solicitó a la Electrificadora de Santander S.A ESSA y a la Empresa Municipal de Aseo- EMAB una capacitación para nuestro grupo de valor: vocales de control, líderes comunales y usuarios en general de los servicios públicos domiciliarios, con el fin de aprender a leer y entender la facturación del servicio de energía eléctrica y de aseo.

8. VISITAS DE CAMPO PARA VERIFICACION DE HECHOS LAS CUALES FUERON REALIZADAS POR LA UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Dentro de las estrategias implementadas en la presente administración se determinó para ciertos casos realizar visitas técnicas con el fin de verificar los hechos denunciados en las reclamaciones de los usuarios.

1. Visita realizada el día 10 de julio de 2025, en la calle 18 con 56 Barrio Buenos Aires, en atención a PQRS 1-WEB-202506-00123305 presentada por un Anónimo.

Desarrollo: Una vez en el sector se verifica junto con funcionarios de EMPAS la problemática que se presenta de la cañería ubicada en la calle 17 con 56, se verifica por parte de EMPAS las humedades que se están presentando en las viviendas del sector, encontrándose que si existe humedad.

Conclusión: los funcionarios de EMPAS manifiestan que se debe programar una visita para verificar lo que está generando la humedad y realizar unas pruebas con trazadores por medio de la prueba de estanqueidad. Adicionalmente el EMPAS informa que debe oficiarse

al Acueducto Metropolitano de Bucaramanga -AMB, para que se verifique si existen fugas por agua potable.

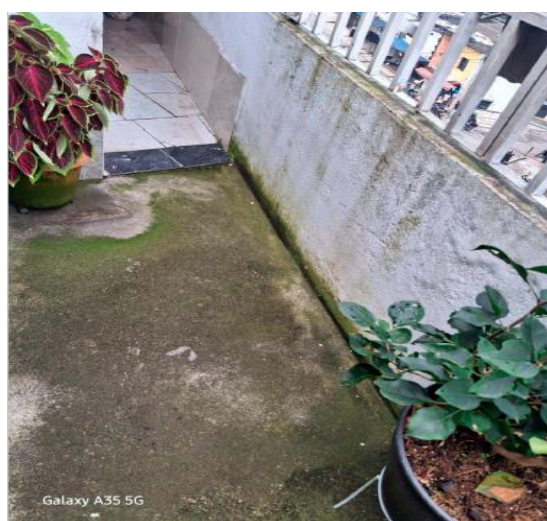
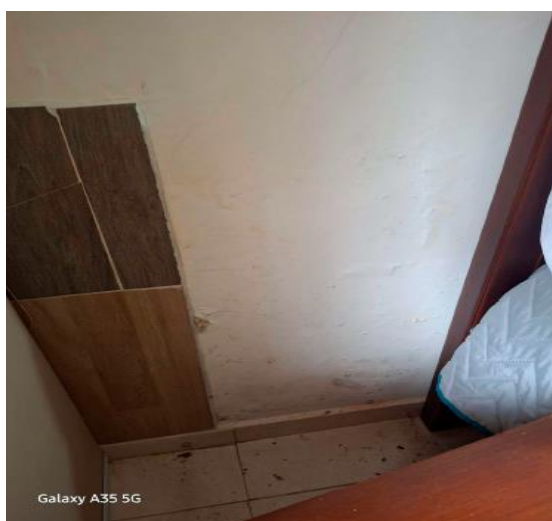
Seguimiento:

- Se oficia al Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, el día 17 de julio de 2025, a través de consecutivo 2-S-UTdSP-202507-00063500, en la cual se traslada por competencia la petición “anónimo”.

- Se recibe respuesta por parte del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, mediante la cual informa que; “El día 6 de agosto de 2025, se realizó visita a los predios y se verificó que las redes del acueducto no presentan fuga.

- Se recibe por parte de EMPAS en respuesta se realizó a visita y revisión ocular del alcantarillado se encuentra operando normalmente sin obstrucciones, ni daño alguno.

Se informó al usuario que debe revisar las tuberías internas de su predio con el fin de verificar el motivo de la humedad.



2. Visita realizada el día 10 de julio de 2025, en la calle 18 con carrera 64 barrio Buenos Aires, en atención a PQRS 1-WEB-202507-00136662, presentada por el señor José de Jesús Barajas, presidente de la Junta de Acción Comunal.

Desarrollo: Una vez en el lugar junto con funcionarios del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, se verifica la problemática del tanque perteneciente al Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, en donde el presidente de la Junta de Acción Comunal manifiesta que el agua esta amarilla, que un recubrimiento que tiene por la parte interna del tanque se está despegando, que la escalera dentro del tanque al agua que la tapa del tanque se encuentra oxidada lo que genera contaminación.

Conclusión: El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, manifiesta que se le está realizando el mantenimiento al tanque y junto con la Subsecretaría de ambiente se le están realizando las pruebas correspondientes para determinar la potabilidad del agua, las cuales hasta el momento arrojan resultados positivos para agua potable apta para el consumo de la comunidad. Así mismo, manifestó que se está adelantando un convenio de compra de tapas de material plástico y que se lleva la solicitud para el cambio de la respectiva tapa. Adicionalmente, se pide oficiar a la Subsecretaria de Ambiente solicitando concepto sobre si la problemática presentada por el tanque de agua representa contaminación para el agua. Seguimiento:

- Se oficia a la Subsecretaria de Ambiente, mediante consecutivo N° 2-S-UTdSP-202507-00058342, en el cual se pide concepto del estado del agua del tanque.
- El día 12 de septiembre de 2025, se reitera oficio a la Subsecretaria de Ambiente a través del correo electrónico.



3. Visita realizada el día 17 de julio de 2025, en la calle 19 con 51 A Barrio Miraflores, en atención a PQRS 1-SA-202506-22125742, presentada por la usuaria Jaqueline Mantilla.

Desarrollo: Una vez, en el lugar junto con la Subsecretaria de Ambiente, se verifica la problemática presentada por la falta de barrido en el sector, en donde la comunidad manifiesta que, aunque la empresa si envía una persona para realizar el barrido, ésta no es suficiente para realizarlo en todo el sector, porque necesitan más personal de barrido.

Conclusión: La contratista de la Unidad técnica de Servicios Públicos, oficie a la EMAB para colocar en conocimiento la problemática que se presenta y se tomen las medidas pertinentes del caso.

Seguimiento:

- Se ofició a la EMAB a través del consecutivo 2-S-UTdSP-202507-00067347.
- Teniendo en cuenta que no se recibió respuesta, se reitera a la EMAB, el oficio el día 12 de septiembre de 2025, a través de correo electrónico.



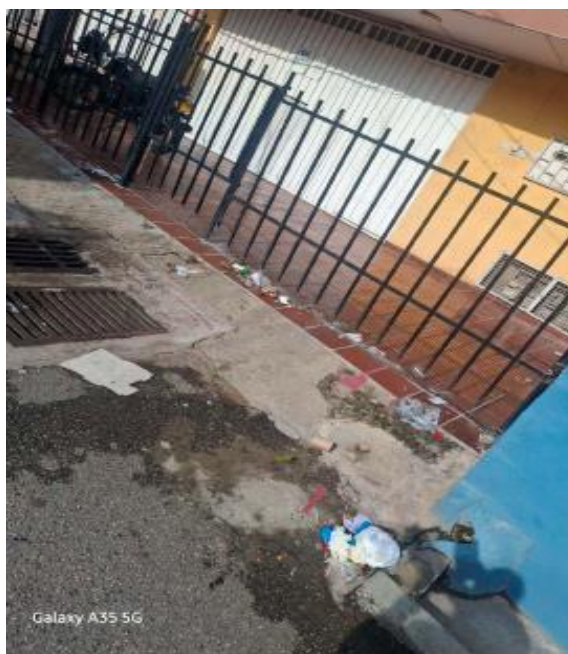
4. Visita realizada el día 24 de julio de 2025, en la carrera 17A con Calle 53, en atención a PQRS 1-SA-202506-00133992, presentada por un anónimo.

Desarrollo: Una vez se llegó al lugar y junto con funcionarios de la Subsecretaria de Ambiente, se verifica la problemática presentada por la falta de barrido en el sector, en donde los usuarios que se encontraban en el momento de la misma, manifiestan que, aunque si ven a la escobita barriendo, este no la hace en el periodo y la frecuencia estipulada, por lo que piden a la empresa de aseo que envíen más personal a realizar el barrido ya que al que remiten no es suficiente para realizar el barrido en todo el sector.

Conclusión: La contratista de la Unidad Técnica de Servicios Públicos oficie a la EMAB para poner en conocimiento la problemática que se presenta y se tomen las medidas pertinentes para mitigar la problemática en el sector.

Se recibe respuesta por parte de la EMAB el día 26 de agosto de 2025, mediante la cual informa que se están realizando los barridos los días miércoles y sábados en jornada diurna;

así mismo, informa que: “se ha venido realizando la actividad de recolección y barrido, sin embargo esta actividad se ve opacada por la indebida presentación de residuos sólidos por parte de algunos ciudadanos, que generan puntos críticos y aglomeración de basuras, situación que no obedece al operador de nuestra empresa, si no a la falta de cultura ciudadana



9. MESAS DE TRABAJO CON PARTICIPACION DE LA UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

El equipo de la unidad técnica de servicios públicos durante el periodo de julio a septiembre de 2025, ha realizado el acompañamiento a las mesas de trabajo que se relacionan a continuación:

1.- SECTOR EL PABLON

El presidente de la Junta de Acción Comunal del Pablon, radica en el Sistema de Gestión de Servicio del Ciudadano-GSC petición donde solicita una mesa de trabajo con el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga amb, con el fin de tratar temas de legalización del servicio de agua en varias casas de los diversos sectores del corregimiento 1, del mencionado sector, debido a que hay una gran cantidad de casas conectadas ilegalmente a dicho servicio y los miembros de la junta con el fin de evitar roces y conflictos con los vecinos realizar el trámite de la legalización del preciado líquido.

El día 9 de septiembre de 2025, nos reunimos en las instalaciones del Acueducto, el gerente general, gerente de operaciones y gerente comercial, el presidente de la junta de acción comunal del Pablon y funcionarios de la Unidad Técnica de Servicios Públicos-UTSP, donde el miembro de la junta explicó la problemática que se presenta en el sector

referente a la prioridad que se debe dar para la legalización del servicio de agua y que el deseo de la mayoría de la comunidad es realizar dicho trámite, el gerente comercial y de operaciones hicieron referencia a la pérdida que está sufriendo el acueducto por no tener las casas conectadas legalmente el servicio de agua, toda vez que dejan de recibir el valor del recaudo y se desperdicia mucha agua. Se acordó que se programara para el día 18 de septiembre de 2025, una visita al sitio y que debía estar presente la Secretaría de Planeación del municipio de Bucaramanga pero que presentara el mapa del sector, con el fin de verificar las zonas de alto riesgo y de la secretaría de Infraestructura.

Fue así como el día 18 de septiembre de 2025, se realizó la visita de campo al sector donde estuvieron presentes, el Gerente General, funcionarios y contratistas del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, contratistas de la Secretaría de Planeación e Infraestructura y de la Unidad Técnica de Servicios Públicos del municipio de Bucaramanga y miembros de la Junta de Acción Comunal, donde se abordó como tema principal la legalización del servicio de agua en el sector del Pablon. El Gerente General del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga indica los avances del proyecto denominado Optimización de la impulsión de bombeo del Pablon, fase I, el cual tiene como objetivo, mejorar la eficiencia del sistema, garantizar la continuidad del suministro de agua y reducir las pérdidas que actualmente se presentan en dicha red y que se tiene programado entregar la obra a finales de noviembre de 2025. Así mismo interviene un veedor del sector donde manifestó los problemas de los posibles fraudes en las conexiones de red de agua, las cuales afectan la prestación del servicio de los usuarios que formales, seguidamente, se dirige el jefe del área de Gestión Integral de agua no contabilizada del Acueducto, manifestando que la empresa está dejando de recaudar recursos por no estar conectados algunos usuarios legalmente, y que por lo tanto están a pérdida, luego interviene el presidente de la Junta de Acción Comunal y comunica que existen conexiones fraudulentas y que lo que se quiere es que todas las casas legalicen el servicio de agua, finalmente, uno de los funcionarios de la Unidad Técnica expresa, la problemática del sector Villa Patricia, donde el servicio de agua es intermitente.

Interviene uno de los contratistas de la Secretaría de Planeación del municipio, informando que está en trámite la expedición del acto administrativo de la legalización del barrio el Pablo.

Concluye el Gerente General que con la finalización del proyecto de Optimización de la impulsión de bombeo del Pablon, fase I, lo que se pretende es mejorar el servicio del agua y que con la expedición del acto administrativo de legalización del barrio se formalizará el servicio de agua en el sector.

Así mismo, el Gerente se comprometió a mejorar las condiciones del tanque elevado de suministro de agua.



10. ASISTENCIA A EVENTOS Y REUNIONES

Entre el periodo comprendido en julio a septiembre se asistieron a los siguientes eventos y reuniones:

- Se asistió a capacitación y socialización de los formatos de matriz de inventario de activos y matriz de riesgo de la información, por parte de la oficina asesora TICS donde se definió que se deben elaborar las 2 matrices y a más tardar el 22 de julio de 2025 enviarla.

- La Unidad Técnica de Servicios Públicos asistió a la primera rendición de cuentas 2025, la cual se llevó a cabo el día 23 de agosto de 2025, en el Centro Juvenil Amanecer Padres Somascos



Rendición de Cuentas

I-2025

Participa en nuestro primer ejercicio de **Rendición de Cuentas Audiencia Pública + Feria Institucional**

Acompáñanos a conocer los avances, logros y resultados para nuestra ciudad en la ejecución del Plan de Desarrollo "Bucaramanga, Avanza Segura".

Fecha: Sábado 23 de agosto
Lugar: Centro Juvenil Amanecer Padres Somascos
Hora: 8:00 a.m. a 10:00 a.m. *Feria*
 10:00 a.m. a 12:00 m. *Evento*

Ingresa aquí

- Asistencia de funcionarios a seminario de herramientas de monitoreo, diligenciamiento y medición de la gestión institucional (MIPG y FURAG), desarrollado en modalidad presencial en el municipio de Bucaramanga y dictado por la Escuela Superior de Administración Pública-ESAP.
- Asistencia a capacitación realizada por la Secretaría de Planeación municipal-Grupo de desarrollo económico, con el objeto de realizar la revisión del plan de acción 2024-2025, la formulación y consolidación del plan de acción MIPG 2025-2026, priorización, evidencias, herramientas (preguntas y respuestas) del FURAG, y las recomendaciones al mismo dadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, matriz de seguimiento integral de política del MIPG, el autodiagnóstico por dependencia.
- En el marco de la política de administración de riesgos de la entidad, los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, y en cumplimiento de los roles definidos en las líneas de defensa, se realizó la formulación del mapa de riesgos de seguridad de la Información 2025 y a la construcción del Inventario de activos de Información, correspondientes a éste proceso, el cual se remitió a la oficina asesora TIC'S, a la cual asistió el contratista encargado del tema.

- El contratista de la Unidad Técnica de Servicios Públicos que maneja el sistema único de información de servicios públicos domiciliarios-SUI, brindó capacitación a los demás contratistas y funcionarios sobre el cargue y reporte de información en dicha plataforma, la cual permite a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios cumplir sus funciones de vigilancia y control, garantizando la calidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios y evitando sanciones.
- Algunos funcionarios asistieron a participar al evento denominado expo conocimiento: Transparencia e Innovación, un espacio para fortalecer el avance de la gestión pública, organizado por la Secretaría jurídica y lucha contra la corrupción de la Alcaldía de Bucaramanga.
- La Secretaría Administrativa, por intermedio del área de mejoramiento continuo dictó capacitación sobre el uso de la Nube del Sistema Integrado de Gestión de Calidad-SIGC, en la cual dieron a conocer los lineamientos básicos de la documentación.
- La secretaría de Planeación municipal, realizó monitoreo al Plan de Transición del Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP 2025 y el mapa de riesgo de corrupción 2025, igualmente el respectivo seguimiento de la oficina de Control Interno de Gestión.
- Participación de una funcionaria en la Jornada de Formación con ICONTEC sobre fundamentos en el Sistema de Gestión-Seguridad Salud en el Trabajo NTC ISO 45001:2018.
- La líder del programa de la Unidad Técnica de Servicios Públicos junto a todo su equipo de trabajo realiza constantemente socialización de la oferta institucional del proceso, en el Centro Administrativo Municipal Especializado-CAME, en la cual se les comunica a los usuarios que la Alcaldía de Bucaramanga cuenta con los siguientes canales virtuales para la presentación de PQRS <https://pqr.bucaramanga.gov.co/> y contactenos@bucaramanga.gov.co, presencialmente en el CAME PRINCIPAL, ubicado en la carrera 11 # 34-52, primer piso, fase II Alcaldía de Bucaramanga, y en el CAME NORTE: Carrera 12 #16N-84 del barrio Kennedy, así mismo se cuenta con una línea telefónica con wasap 3183505501 y el correo institucional unidadserviciospubli@bucaramanga.gov.co.
- En la fase II de la Alcaldía de Bucaramanga se llevó a cabo socialización de la oferta institucional, igualmente en la plaza cívica Luis Carlos Galán Sarmiento y en la feria institucional realizada en Centro Juvenil Amanecer Padres Somascos
- Funcionarios y contratistas fueron invitados y participaron a la mesa de trabajo liderada por la Superintendencia de Servicios Públicos en conjunto con funcionarios del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, sobre estrategias de acercamiento y concertación que permitan la interacción entre los diferentes actores, que intervienen en la prestación de los servicios públicos domiciliarios y aclaración de situaciones de cambio de medidores de agua.

- Asistencia a capacitación realizada por la escuela de servicios públicos domiciliarios y medio ambiente del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, con la participación de veedores, líderes, vocales en la cual se realizó un recorrido por laboratorio de medidores para conocer como garantizan las mediciones justas y transparentes.
- El auxiliar administrativo asistió a la capacitación de conceptos e instrumentos archivísticos en gestión documental, liderada por el área de gestión documental de la Alcaldía de Bucaramanga y a la reunión focalizada del plan de mejoramiento archivístico PMA para el noveno seguimiento.
- Un funcionario asistió al taller de análisis situacional de la población con discapacidad de Bucaramanga, liderado por la Secretaría de Salud y ambiente-Comité municipal de discapacidad

11. SESIONES ORDINARIAS-COMITÉ ESTRATIFICACIÓN

El día 28 de agosto de 2025 la UTSP, participó como invitada, al cuarto Comité Técnico permanente de estratificación socioeconómica, actividad realizada por la Secretaría de Planeación del Municipio de Bucaramanga, quien ejerce la secretaría técnica del comité, el cual se desarrolló en las instalaciones de la empresa Pública de Alcantarillado de Santander-EMPAS; donde se informó sobre las visitas de campo realizadas por parte de estratificación para cambio de estrato de algunos predios de la ciudad, igualmente sobre los estudios efectuados en conjunto con el DANE en años anteriores y una vez cumplidos todos los requisitos exigidos por dicha entidad, la alcaldía de Bucaramanga procedió a expedir el decreto 0737 del 22 de septiembre de 2025 “Por el cual se adopta la revisión general de la estratificación urbana del municipio de Bucaramanga departamento de Santander, el cual aplicará a partir del mes de enero de 2026, así mismo, habló sobre la legalización del barrio Conquistadores, la cual se realizó a finales de diciembre de 2024 y que se ha venido actualizando los estratos de dicho sector, de la misma manera, se comunicó que se ha cargado la información relacionada con el consolidado de los trámites realizados y enviados por la Unidad Técnica de Servicios Públicos en el Sistema único de Información de Trámites-**SUIT** (Cabe señalar que la presencia a dicho comité se realizó con voz, pero sin voto)

12. SUBSIDIOS CON CARGO AL FONDO DE SOLIDARIDAD Y REDISTRIBUCIÓN DE INGRESOS.

Durante el III trimestre del 2025 se ejerció la supervisión de los siguientes Convenios suscritos por el Municipio de Bucaramanga con las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos para la transferencia de recursos para el pago de subsidios con cargo al Fondo de Solidaridad y Redistribución de los ingresos – FSRI:

CONVENIO No. 332 DEL 17 DE DICIEMBRE DEL 2018	
OBJETO:	<i>“Garantizar la transferencia de recursos para el pago de subsidios del Municipio de Bucaramanga a la sociedad Limpieza Urbana S.A. E.S.P. con desembolso de los recursos que se registren en el Fondo de Solidaridad y Redistribución de los ingresos FSRI destinados a subsidiar la demanda del servicio de Aseo, por los suscriptores de los estratos 1, 2, y 3 y pilas públicas”</i>
MUNICIPIO DE BUCARAMANGA:	Secretaría de Infraestructura
CONTRATISTA:	LIMPIEZA URBANA S.A. NIT. 900028989

CONVENIO No. 333 DEL 17 DE DICIEMBRE DEL 2018	
OBJETO:	<i>“Garantizar la transferencia de recursos para el pago de subsidios del Municipio de Bucaramanga a la sociedad Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P. con desembolso de los recursos que se registren en el Fondo de Solidaridad y Redistribución de los ingresos FSRI destinados a subsidiar la demanda del servicio de Alcantarillado, por los suscriptores de los estratos 1, 2, y 3 y pilas públicas”</i>
MUNICIPIO DE BUCARAMANGA:	Secretaría de Infraestructura
CONTRATISTA:	EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P. NIT. 900115931

CONVENIO No. 334 DEL 17 DE DICIEMBRE DEL 2018	
OBJETO:	<i>“Garantizar la transferencia de recursos para el pago de subsidios del Municipio de Bucaramanga a la EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. “EMAB S.A. E.S.P.” con desembolso de los recursos que se registren en el Fondo de Solidaridad y Redistribución de los ingresos – FSRI - destinados a subsidiar la demanda del servicio de Aseo, por los suscriptores de los estratos 1, 2, y 3 y pilas públicas”</i>
MUNICIPIO DE BUCARAMANGA:	Secretaría de Infraestructura
CONTRATISTA:	EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. “EMAB S.A. E.S.P.” – NIT. 804006674

CONVENIO No. 335 DEL 17 DE DICIEMBRE DEL 2018	
OBJETO:	<i>“Garantizar la transferencia de recursos para el pago de subsidios del Municipio de Bucaramanga a la sociedad VEOLIA ASEO BUCARAMANGA S.A. E.S.P. con desembolso de los recursos que se registren en el Fondo de Solidaridad y Redistribución de los ingresos – FSRI - destinados a subsidiar la demanda del servicio de Aseo, por los suscriptores de los estratos 1, 2, y 3 y pilas públicas”</i>
MUNICIPIO DE BUCARAMANGA:	Secretaría de Infraestructura
CONTRATISTA:	VEOLIA ASEO BUCARAMANGA S.A. E.S.P. – NIT. 900293868

CONVENIO No. 154 DEL 27 DE MAYO DEL 2011	
OBJETO:	<i>“La transferencia y manejo de recursos a cargo del Municipio de Bucaramanga, con destino al Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, y con la finalidad de cubrir los subsidios otorgados en el servicio público domiciliario de Acueducto a los usuarios de estrato 1, 2, 3 y pilas públicas del Municipio de Bucaramanga”</i>
MUNICIPIO DE BUCARAMANGA:	Secretaría de Hacienda
CONTRATISTA:	ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. –

En concordancia con lo anterior, se dio el trámite para el pago correspondiente, realizándose durante el III trimestre del 2025 las siguientes actuaciones ante la Secretaría de Infraestructura como ordenadora del gasto así:

13. CONTROL DE CUENTAS DE COBRO DE SUBSIDIO-UTSP III TRIMESTRE-2025

-Mediante consecutivos: 2-S-UTdSP-202507-00068594 del 31 de julio de 2025, 2-S-UTdSP-202508-00077307 del 29 de agosto-2025 y 2-S-UTdSP-202509-00087355 del 29 de septiembre de 2025, se solicitó a todos los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo la presentación de cuentas de cobro mes a mes.

RADICADO DE ENTRADA	EMPRESA	VALOR	OFICIO A INFRAESTRUCTURA
1-SA-202507-00137034 (01 de julio de 2025)	ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A ESP	\$ 278.128.301	2-S-UTdSP-202507-00062489 15 de julio de 2025
1-SA-202507-00156767 (29 de julio de 2025)	ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A ESP	\$ 322.976.375	2-S-UTdSP-202508-00072307 13 de agosto de 2025

1-SA-202509-00179005 (04 de septiembre de 2025)	ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A ESP	\$ 310.821.042	2-S-UTdSP-202509-00086006 24 de septiembre
1-SA-202507-00137024 (01 de julio de 2025)	ALCANTARILLADO DEL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.	\$ 4.809.238	2-S-UTdSP-202507-00063347 17 de julio de 2025
1-SA-202507-00156721 de fecha 29/07/2025	ALCANTARILLADO DEL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.	\$ 4.794.124	2-S-UTdSP-202507-00072400 13 de agosto de 2025
1-SA-202509-00156721 de fecha 29/07/2025	ALCANTARILLADO DEL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.	\$ 4.900.175	2-S-UTdSP-202509-00082386 04 de septiembre de 2025
1-SA-202507-00142557 (11 de julio de 2025)	LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P.	\$ 18.219.269	2-S-UTdSP-202507-00065784 23 de julio de 2025
1-SA-202507-00142562 (11 de julio de 2025)	LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P.	\$ 32.368.144	2-S-UTdSP-202507-00065835 23 de julio de 2025
1-SA-202507-00142567 (11 de julio de 2025)	LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P.	\$ 11.247.540	2-S-UTdSP-202507-00065846 23 de julio de 2025
1-SA-202507-00142572 (11 de julio de 2025)	LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P.	\$ 24.787.246	2-S-UTdSP-202507-00065880 23 de julio de 2025
1-SA-202506-00135325 (26 de julio de 2025)	VEOLIA	\$ 2.287.669	2-S-UTdSP-202507-00061201 julio 11 de 2025

1-SA-202506-00135321 (26 de julio de 2025)	VEOLIA	\$ 2.931.963	2-S-UTdSP-202507-00061234 julio 11 de 2025
1-SA-202506-00135319 (26 de julio de 2025)	VEOLIA	\$ 27.981.274	2-S-UTdSP-202507-00061247 julio 11 de 2025
1-SA-202507-00151680 22 julio 2025	EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA - EMAB S.A. E.S.P	\$ 364.071.044	2-S-UTdSP-202508-00072292 13 de agosto de 2025
1-SA-202508-00162210 05 de agosto de 2025	Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS – S.A. E.S.P.	\$ 74.931.041	2-S-UTdSP-202508-00073475 15 de agosto de 2025
1-SA-202508-00174005 05 de agosto de 2025	Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS – S.A. E.S.P.	\$ 102.564.343	2-S-UTdSP-202509-00081207 10 septiembre de 2025
1-SA-202508-00174009 05 de agosto de 2025	Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS – S.A. E.S.P.	\$ 132.426.165	2-S-UTdSP-202509-00081207 10 septiembre de 2025
1-SA-202509-00184693 15 de septiembre de 2025	Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS – S.A. E.S.P.	\$ 116.942.104	2-S-UTdSP-202509-00086601 25 septiembre de 2025

14. JORNADAS DE SOCIALIZACION DE LA OFERTA INSTITUCIONAL **DE LA UTSP INTRAMURAL Y EXTRA MURAL**

Con el fin de dar a conocer la misión de la Unidad Técnica de Servicios Públicos y teniendo en cuenta las recomendaciones realizadas por los Honorables concejales del Municipio, y durante el periodo comprendido entre los meses de julio a septiembre de 2025 se ha continuado realizando jornadas de socialización de la Oferta Institucional en el Centro de Atención Municipal Especializado CAME, en la fase II de la Alcaldía de Bucaramanga, igualmente en la plaza cívica Luis Carlos Galán Sarmiento y en la feria institucional realizada en Centro Juvenil Amanecer Padres Somascos.





Socialización Extramural:

Sitio: Centro Juvenil Amanecer Padres Somascos



Sitio: Plaza Cívica Luis Carlos Galán Sarmiento



AZENETH CÁRDENAS VALENCIA

Líder de Programa

Unidad Técnica Servicios Públicos

Alcaldía de Bucaramanga

Tel: 3183505501

email: acardenas@bucaramanga.gov.co

Proyectó: Fidelina Bautista Jaimes/Profesional universitario (E)