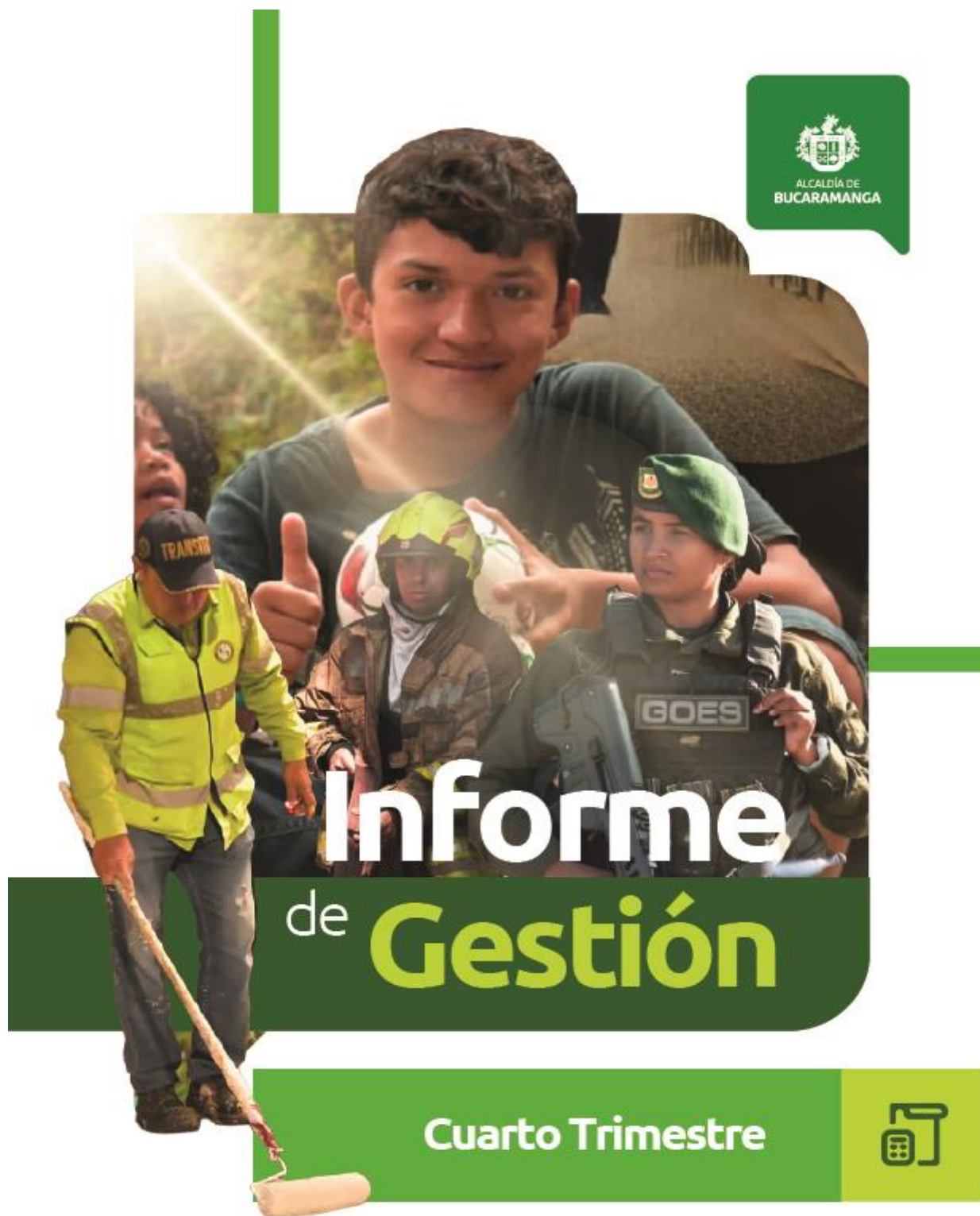




www.bucaramanga.gov.co

f x @ Alcaldía de Bucaramanga

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

La Unidad Técnica de Servicios Públicos de la Alcaldía de Bucaramanga, se creó mediante acuerdo 014 de junio 06 de 2002 y 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 No. 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 IV 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 la vigencia 2025:

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL INDICADOR													
Fórmula	Periodo de Medición (Año):												
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Pro m.
Número de Solicitudes Tramitadas Oportunamente en el periodo	46	46	46	79	234	164	82	83	83	81	108	61	100 %
Total de solicitudes planificadas en el periodo * 100%	46	46	46	79	234	164	82	83	83	81	108	61	100 %
Resultado	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y ACCIONES			
Datos registrados en la planilla de atención a usuarios			
Periodo	Meta	Resultado	Observaciones
I TRIMESTRE	100%	100%	En el primer trimestre de 2025, se recepcionaron, radicaron y atendieron un total de 138 solicitudes, de las cuales el 100% fueron gestionadas y cerradas.
II TRIMESTRE	100%	100%	Se alcanzó un 100% de cierre oportuno de 477 casos, superando la meta del 100%. Esto demuestra eficiencia operativa en la gestión de solicitudes de servicios públicos domiciliarios, contribuyendo directamente al objetivo de mejorar la satisfacción ciudadana.
III TRIMESTRE	100%	100%	Se alcanzó un 100% de cierre oportuno 248 casos, superando la meta del 100%. Esto demuestra eficiencia operativa en la gestión de solicitudes de servicios públicos domiciliarios, contribuyendo directamente al objetivo de mejorar la satisfacción ciudadana.
IV TRIMESTRE	100%	100%	Con la resolución oportuna de los 250 casos asignados, alcanzamos el 100% de cumplimiento. Esta gestión eficiente no solo optimiza los tiempos de respuesta, sino que fortalece la confianza y satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios públicos.

- Sistema Único de Información – SUI del a Superintendencia de Servicios Públicos.

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL INDICADOR													
Fórmula	Periodo de Medición (Año):												
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oc t	No v	Dic	Pro m.
Total de Registros Ejecutados por la Superservicios en el periodo en el SUI	7	7	8	2	2	1	1	1	1	0	0	2	100 %
Cantidad de registro planificados en el periodo en el SUI * 100%	7	7	8	2	2	1	1	1	1	0	0	2	100 %
Resultado	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	0 %	0%	100 %	100 %

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y ACCIONES			
Periodo	Meta	Resultado	Observaciones
I TRIMESTRE	100%	100%	De acuerdo con la información suministrada por el proceso Técnico de Servicios Públicos, en el primer trimestre de 2025, se han cargado un total de 209.084 registros en el Reporte de Estratificación y Cobertura REC-2024. Esto incluye los reportes de estratificación y cobertura, balance de subsidios y contribuciones, convenio de giro de recursos, información de las empresas prestadoras de A.A.A., así como la incorporación de indicadores del inspector y formularios ALCA, lo anterior cumpliendo con el 100% de los registros solicitados.
II TRIMESTRE	100%	100%	Se evidencia cumplimiento total (5/5 registros) de los requerimientos SUI para el II trimestre 2025, superando la meta en 15%. Los reportes de indicadores ALCA/SUI fueron cargados oportunamente, reflejando eficiencia en los procesos de recolección y gestión de datos.
III TRIMESTRE	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.
IV TRIMESTRE	100%	100%	Se garantizó la completitud y oportunidad en los reportes SUI (2/2 registros), abarcando el Censo de Recicladores (Indicador 31) y la transición al nuevo modelo de reporte para ECAS. Este cumplimiento del 100% refleja un trabajo de fondo en la gestión del dato: cada evento de cargue es la conclusión de una cadena de validación y certificación exhaustiva, lo que demuestra eficiencia no solo en el cumplimiento normativo, sino en el aseguramiento de la calidad de la información entregada al ente de control.

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.¹

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 la vigencia 2025 se realizaron las siguientes actuaciones ante el SUI:

2.1. Formularios ALCA / SUI SSPD

CODIGO FORMULA RIO	NOMBRE DE FORMULARIO	RADICADO SUI	DAT OS
ALCA-A-0004	Información General del Servicio de Alcantarillado en el municipio	2025032820252 25017	18
ALCA-T-0001	Información General del Servicio de Aseo en el Municipio	2025032520252 25011	19
ALCA-A-0003	Información General del Servicio de Acueducto en el Municipio	2025032820252 25009	11
ALCA-A-0006	Empresa Prestadoras de Servicios en el Municipio - AAA	2025032520252 25015	84
ALCA-A-0007	Convenio para el giro de recursos al FSRI - AAA	2025032820252 25019	42
ALCA-A-0005	Balance de Subsidios y Contribuciones	2025040820252 25013	96
		TOTAL	270

¹ Fuente: <http://sui.superservicios.gov.co/Que-es-el-SUI>



Reporte de Información correspondiente a:

EMPRESA:	ALCALDIA SANTANDER-BUCARAMANGA
SERVICIO:	ALCALDIAS
TOPICO:	AAA
AÑO:	2024
PERIODO:	Anual

Diligenciamiento interactivo	Diligenciamiento al Planilla e instructivo	Estado	Radicado
Balance de Subsidios y Contribuciones		Radicado	2025010502025011
Convenio para el giro de recursos al FSRI - AAA		Radicado	2025010502025018
Empresa Prestadora de Servicios en el Municipio - AAA		Radicado	2025010502025019
Información General del Servicio de Alcantarillado en el municipio		Radicado	2025010502025017
Información General del Servicio de Acueducto en el Municipio		Radicado	2025010502025009
Información General del Servicio de Aseo en el Municipio		Radicado	2025010502025011

2.2. 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).

Indicadores con periodicidad **Eventual**:

FECHA	INDICADOR
01/04/2025	12. Certificación monto a apropiar recursos SGP. Vigencia 2023.
11/12/2025	31. Viabilidad del aprovechamiento en el marco del PGIRS y Censo oficial de recicladores (Decreto 596 de 2016 y Resolución 276 de 2016).

Inspector - Alcaldía

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Conectado como ALCABIN_ADMIN

Inspector

Indicadores para el municipio 68001 - BUCARAMANGA

Periodicidad indicador: Anual

Año: 2024

Estado: **NR** VF SI NO

Indicador	Estado	Vigencia/Periodo	Acciones
30. Certificación del cargo de la estratificación ante el SUI de todos los inmuebles residenciales (Reporte de Estratificación y Cobertura)	VF	2024	Ver
23. Certificación de la empresa que le recibe los residuos sólidos en la que consta el nombre y tipo del sitio de disposición, vida útil, ubicación y saneamiento de los residuos del municipio	VF	2024	Ver
10. Acuerdo municipal de aprobación de los porcentajes de subsidio y aporte solidario	VF	2024	Ver
13. Certificación de calidad del agua de todos los prestadores del municipio expedida por la Secretaría de Salud	VF	2024	Ver
11. Acuerdo municipal de adopción del presupuesto donde consta la apropiación del SGP para inversión y subsidio	VF	2024	Ver
4. Inventario de prestadores	VF	2024	Ver
5. Certificación expedida por la Secretaría Técnica del Comité Permanente de Estratificación	VF	2024	Ver
28. Última acta aprobada por el Comité Permanente de Estratificación	VF	2024	Ver
9. Funcionamiento del FSE en el área urbana (certificación del prestador donde se acrediten los subsidios recibidos por parte de la alcaldía)	VF	2024	Ver

Para una mejor experiencia con esta aplicación use Firefox o Internet Explorer o 11 o Chrome versión 104.0.5112.101
Nuestro desarrollo y mantenimiento por el Grupo de Certificación e Información - Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Copyright © 2015

24°C
Par: soleado

11:21 a. m.
10/12/2025

2.3. Reporte de Estratificación y Cobertura / REC 2024

NOMBRE REPORTE	Fecha	Radicado SUI	DATOS
Estratificación y Coberturas REC	2025-03-14	14692028	209.084

Reporte de Estratificación y Coberturas REC	1 A 2024	Certificado	Ver	Ver	Ver	2025-03-14 09:29:38.0
---	----------	-------------	---------------------	---------------------	---------------------	-----------------------

Total, datos: 209.084

2.4. ECAS - Estaciones de Clasificación y Aprovechamiento de Residuos Sólidos

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	Ver	Ver	Ver	Ver	Ver		2025-09-08 10:49:03.0		
	2025-10-01	2025-10-30	Listado de Estaciones de Clasificación y Aprovechamiento	8 M 2025	Certificado	Ver	Ver	Ver	Ver	Ver		2025-09-08 12:18:38.0		

2.5. 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-202512-00112196	Respuesta Radicado 2025430380802785E – Actualización Indicador 31 (Censo de Recicladores) – Municipio de Bucaramanga.
2-S-UTdSP-202512-00112400	Respuesta Radicado 20254303806581 – Solicitud de información como garante de la prestación del servicio público de aseo.
2-S-UTdSP-202512-00108971	Diligenciamiento Formato Censo Recicladores (Anexo Resolución 20161300019435 SSPD) - Urgente.
2-S-UTdSP-202511-00103764	Solicitud habilitación Indicador 31 (Inspector – SUI) – Censo de Recicladores Bucaramanga.
2-S-UTdSP-202511-00107426	Solicitud de certificación empresa
2-S-UTdSP-202511-00103731	Solicitud de información a Resolución SUPERSERVICIOS 202210000214135 del 17-03-2022 que modifico los artículos sexto, séptimo y octavo de la Resolución SSPD 20211000482115 de
2-S-UTdSP-202511-00103834	Envío de respuesta a Consulta CRA - Compromiso Reunión Arborización en SubAmbiente (18092025) – RETIE
2-S-UTdSP-202511-00103764	Solicitud habilitación Indicador 31
2-S-UTdSP-202510-00090487	Solicitud de certificación empresa Corporación Zona Eco (Requerimiento Superservicios)
2-S-UTdSP-202510-00090284	Respuesta al radicado No. 20254303071811 – Solicitud de información como garante de la prestación del servicio público de aseo

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 la vigencia 2025 a 1113 ciudadanos, sobre las siguientes temáticas:

I Trimestre 2025

TEMA Y/O SERVICIO	No. DE USUARIOS / CIUDADANOS
AMB	27
GAS	19
ENERGIA	32
ALCANTARILLADO	6
TELEFONIA	0
ASEO	25
ALUMBRADO PÚBLICO	3
USO DEL SUELO	2
ROTURA DE PAVIMENTO	1
VOCALÉS DE CONTROL	15
LEGALIZACIÓN DE PREDIOS	3
DESENGLOBE DE PREDIOS	1
CAMBIO DE SUSCRIPTOR	4
TOTAL	138

En lo que corresponde al Primer Trimestre de la vigencia 2025, se puede observar que las asesorías más recurrentes correspondieron al servicio público de energía eléctrica seguido del acueducto.

II Trimestre 2025

TEMA Y/O SERVICIO	No. DE USUARIOS / CIUDADANOS
AMB	49
GAS	32
ENERGIA	61
ALCANTARILLADO	12
TELEFONIA	3
ASEO	25
ALUMBRADO PÚBLICO	7
USO DEL SUELO	4
VOCALÉS DE CONTROL	15
LEGALIZACIÓN DE PREDIOS	5
CAMBIO SUSCRIPTOR	9
SOCIALIZACIÓN OFERTA INSTITUCIONAL	255
TOTAL	477

En lo que corresponde al segundo Trimestre del 2025, se puede observar que las asesorías más recurrentes correspondieron al servicio público de energía eléctrica seguido del acueducto.

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
VOCALÉS 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 las asesorías más recurrentes correspondieron al servicio público de agua, energía eléctrica y gas natural.

IV Trimestre 2025

TEMA Y/O SERVICIO	No. DE USUARIOS / CIUDADANOS
AMB	34
GAS	24
ENERGIA	15
ALCANTARILLADO	3
TELEFONIA	0
ASEO	13
ALUMBRADO PÚBLICO	1
USO DEL SUELO	4
VOCALÉS DE CONTROL	14
LEGALIZACIÓN DE PREDIOS	2
CAMBIO SUSCRIPTOR	6
DESENGLOBE PREDIOS	1
SOCIALIZACIÓN OFERTA INSTITUCIONAL	133
TOTAL	250

En lo que corresponde al cuarto trimestre del 2025, se puede observar las asesorías más recurrentes correspondieron al servicio público de agua, gas natural y energía eléctrica

Es importante señalar que durante la vigencia 2025, con la socialización de la oferta institucional se logró impactar a 507 ciudadanos)

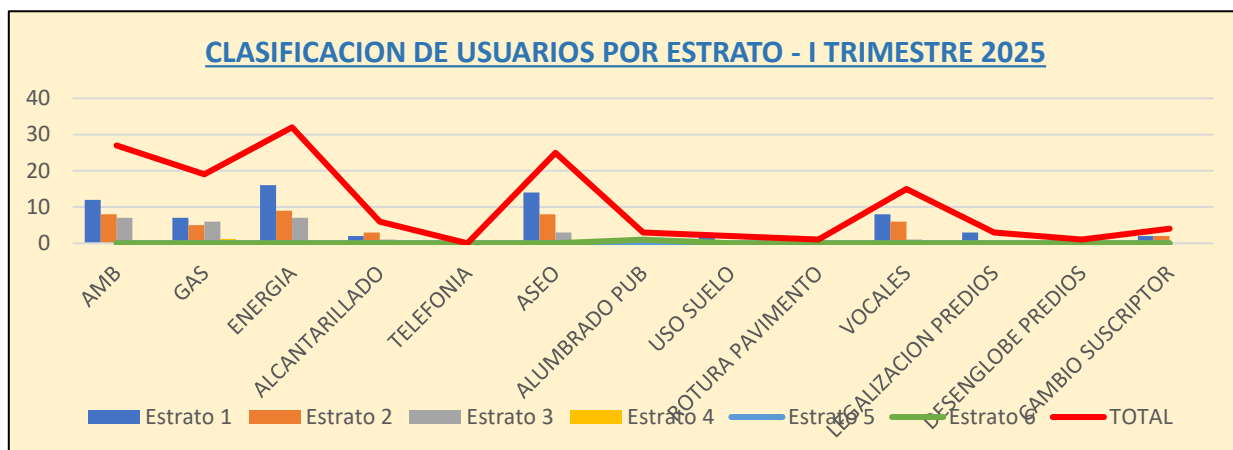


PREGUNTAS FRECUENTES

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

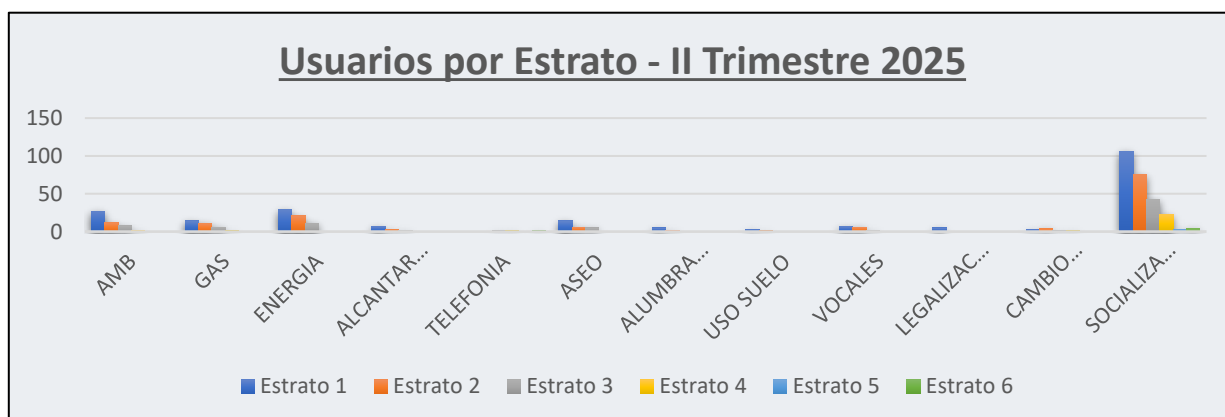
CLASIFICACIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS POR ESTRATO

I TRIMESTRE



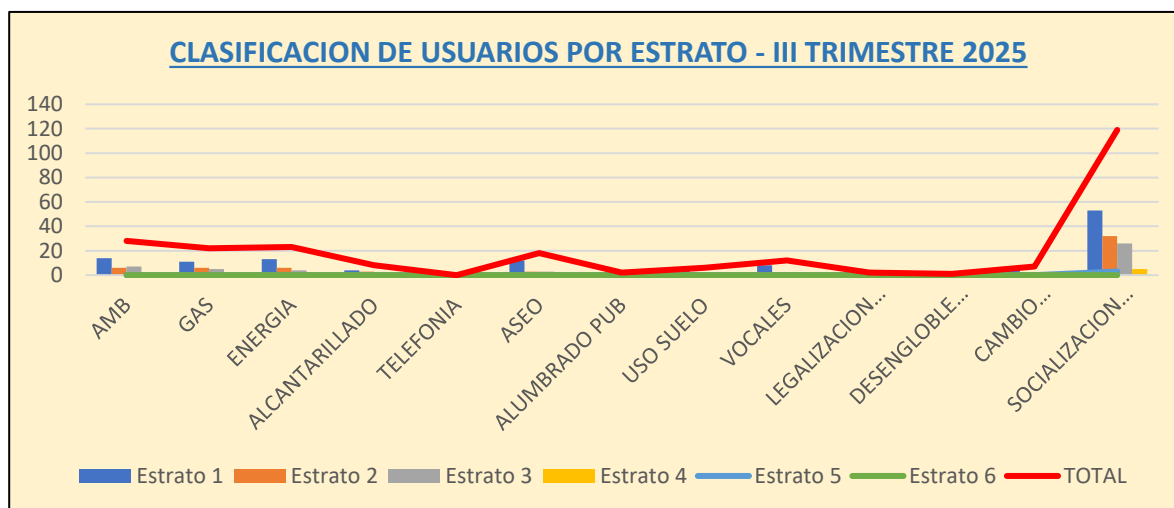
Para un Consolidado de 138 Usuarios Atendidos en el primer trimestre del 2025. (Como evidencia se encuentra a disposición la planilla de atención a usuarios en el archivo de gestión de la UTSP).

II TRIMESTRE



Definiéndose un Consolidado de 477 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

III TRIMESTRE

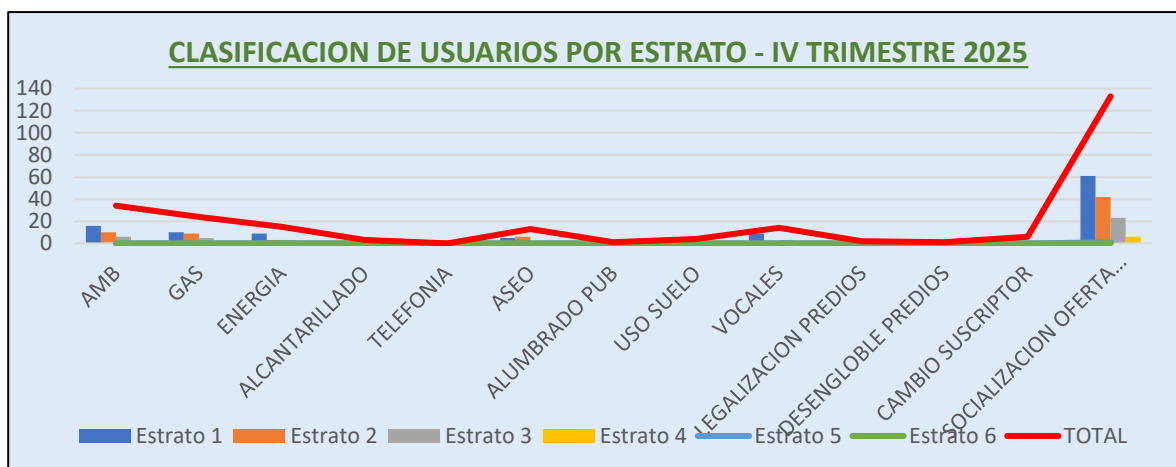


Se puntualizó con un Consolidado de 248 Usuarios a quienes se les brindó asesoría, acompañamiento, socialización de la oferta institucional y los respectivos trámites según el caso ante los prestadores de los servicios públicos domiciliarios y dependencias del municipio.

IV TRIMESTRE

CLASIFICACIÓN DE USUARIOS POR ESTRATO – IV TRIMESTRE 2025

ESTRATO	AMB	GAS	ENERGIA	ALCANTARILLADO	TELEFONIA	ASEO	ALUMBRADO PUB	USO SUELO	VOCAL	LEGALIZACION PREDIOS	DESENGLOBLE PREDIOS	CAMBIO SUSCRIPTOR	SOCIALIZACION OFERTA INST	TOTAL
Estrato 1	16	10	9	2	0	5	0	4	9	2	1	4	61	123
Estrato 2	10	9	3	1	0	6	1	0	2	0	0	1	42	75
Estrato 3	6	5	3	0	0	2	0	0	3	0	0	1	23	43
Estrato 4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	8
Estrato 5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Estrato 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	34	24	15	3	0	13	1	4	14	2	1	6	133	250



Se puntualizó con un Consolidado de 250 Usuarios, de los cuales 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 IV trimestre del 2025 la mayoría residen en estrato 1, toda vez que se atendieron 123 usuarios, seguido de los residentes en estrato 2, que se atendieron 75 ciudadanos y de estrato 3 se atendieron 43 ciudadanos, conforme se detalla en la tabla CLASIFICACIÓN DE USUARIOS POR ESTRATO – IV 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 peticiones y de recursos para ser radicados ante las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos, apoyando en su trámite y gestión; de igual manera, se realizaron trámites directos y seguimientos ante las diferentes Secretarías y Dependencias del Municipio.

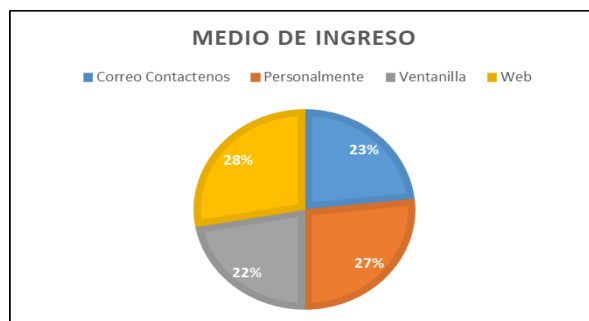
4. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES-PQRS RADICADAS CUARTO TRIMESTRE:

En el año 2025, la Unidad Técnica de Servicios Públicos recibió 392 PQRS, las cuales se tramitaron con oportunidad y se respondieron con claridad, completas y de fondo, toda vez que el ciudadano cuando instaura una petición, queja o solicitud busca defender sus derechos, mejorar la calidad de los servicios públicos y por tanto el gobierno municipal de Bucaramanga muestra su transparencia al responder las solicitudes del ciudadano.

Durante el IV trimestre 2025, se radicaron 90 PQRS, de las cuales a la fecha de corte del informe (diciembre 30-2025) se cerraron 86 y 04 en trámite (por contestar), estando dentro del término legal establecido para dar respuesta.

Medio de Ingreso

MEDIO DE INGRESO	TOTAL
Correo Contáctenos	21
Personalmente	24
Ventanilla	20
Web	25
TOTAL	90



Para el cuarto trimestre del año 2025, se recibieron 90 solicitudes de las cuales el 28% ingresaron a través del módulo Web, el 27% a través de solicitudes realizadas por los ciudadanos personalmente; el 23% a través del correo electrónico oficial de la alcaldía del municipio de Bucaramanga y el 22% se recibieron en físico en el área de recepción documental (Ventanilla)

Estado de Respuesta

ESTADO DE RESPUESTA	TOTAL
A tiempo	86
Sin respuesta	4
TOTAL	90

PQR RADICADAS ENTRE EL 01 DE OCTUBRE Y EL 30 DICIEMBRE-2025

No.	ID	NUMERO_PQR	FECHA_RADICADO	ESTADO	Fecha Vencimiento	Est. Respuesta
1	1518387	1-SA-202510-00193755	1/10/2025	Cerrada	23/10/2025	A Tiempo
2	1519270	1-SA-202510-00194636	2/10/2025	Cerrada	24/10/2025	A Tiempo
3	1518971	1-SA-202510-00194338	2/10/2025	Cerrada	24/10/2025	A Tiempo
4	1519985	1-SA-202510-00195350	3/10/2025	Cerrada	27/10/2025	A Tiempo
5	1519691	1-SA-202510-00195057	3/10/2025	Cerrada	27/10/2025	A Tiempo
6	1520917	1-SA-202510-00196278	6/10/2025	Cerrada	28/10/2025	A Tiempo
7	1520875	1-SA-202510-00196236	6/10/2025	Cerrada	28/10/2025	A Tiempo
8	1520844	1-SA-202510-00196205	6/10/2025	Cerrada	28/10/2025	A Tiempo
9	1521973	1-WEB-202510-00197333	7/10/2025	Cerrada	29/10/2025	A Tiempo
10	1521535	1-WEB-202510-00196896	7/10/2025	Cerrada	29/10/2025	A Tiempo

11	1521275	1-SA-202510-00196636	7/10/2025	Cerrada	29/10/2025	A Tiempo
12	1521176	1-SA-202510-00196537	7/10/2025	Cerrada	29/10/2025	A Tiempo
13	1521160	1-SA-202510-00196521	7/10/2025	Cerrada	29/10/2025	A Tiempo
14	1521106	1-SA-202510-00196467	7/10/2025	Cerrada	29/10/2025	A Tiempo
15	1522219	1-SA-202510-00197579	8/10/2025	Cerrada	30/10/2025	A Tiempo
16	1524522	1-SA-202510-00199879	10/10/2025	Cerrada	4/11/2025	A Tiempo
17	1524356	1-SA-202510-00199713	10/10/2025	Cerrada	4/11/2025	A Tiempo
18	1525714	1-WEB-202510-00201071	14/10/2025	Cerrada	5/11/2025	A Tiempo
19	1527542	1-SA-202510-00202899	15/10/2025	Cerrada	6/11/2025	A Tiempo
20	1529339	1-SA-202510-00204695	16/10/2025	Cerrada	7/11/2025	A Tiempo
21	1530531	1-SA-202510-00205887	17/10/2025	Cerrada	10/11/2025	A Tiempo
22	1531907	1-WEB-202510-00207260	20/10/2025	Cerrada	11/11/2025	A Tiempo
23	1531516	1-WEB-202510-00206871	20/10/2025	Cerrada	11/11/2025	A Tiempo
24	1531868	1-SA-202510-00207223	20/10/2025	Cerrada	27/10/2025	A Tiempo
25	1531853	1-SA-202510-00207208	20/10/2025	Cerrada	27/10/2025	A Tiempo
26	1533674	1-WEB-202510-00209027	22/10/2025	Cerrada	13/11/2025	A Tiempo
27	1533649	1-SA-202510-00209002	22/10/2025	Cerrada	13/11/2025	A Tiempo
28	1533624	1-SA-202510-00208977	22/10/2025	Cerrada	13/11/2025	A Tiempo
29	1534870	1-WEB-202510-00210220	24/10/2025	Cerrada	18/11/2025	A Tiempo
30	1534925	1-SA-202510-00210275	24/10/2025	Cerrada	18/11/2025	A Tiempo
31	1536839	1-WEB-202510-00212185	29/10/2025	Cerrada	21/11/2025	A Tiempo
32	1538215	1-SA-202510-00213559	31/10/2025	Cerrada	25/11/2025	A Tiempo
33	1538211	1-SA-202510-00213555	31/10/2025	Cerrada	25/11/2025	A Tiempo

34	1537857	1-SA-202510-00213202	31/10/2025	Cerrada	25/11/2025	A Tiempo
35	1538967	1-WEB-202511-00214311	4/11/2025	Cerrada	26/11/2025	A Tiempo
36	1538826	1-WEB-202511-00214170	4/11/2025	Cerrada	26/11/2025	A Tiempo
37	1539330	1-SA-202511-00214674	5/11/2025	Cerrada	27/11/2025	A Tiempo
38	1539779	1-SA-202511-00215123	6/11/2025	Cerrada	28/11/2025	A Tiempo
39	1540508	1-WEB-202511-00215851	7/11/2025	Cerrada	1/12/2025	A Tiempo
40	1540454	1-SA-202511-00215797	7/11/2025	Cerrada	1/12/2025	A Tiempo
41	1541002	1-SA-202511-00216344	10/11/2025	Cerrada	18/11/2025	A Tiempo
42	1542269	1-WEB-202511-00217610	11/11/2025	Cerrada	3/12/2025	A Tiempo
43	1542172	1-SA-202511-00217513	11/11/2025	Asignada	3/12/2025	A Tiempo
44	1541860	1-SA-202511-00217202	11/11/2025	Cerrada	3/12/2025	A Tiempo
45	1546495	1-WEB-202511-00221832	18/11/2025	Cerrada	10/12/2025	A Tiempo
46	1546636	1-SA-202511-00221973	18/11/2025	Cerrada	10/12/2025	A Tiempo
47	1546134	1-SA-202511-00221471	18/11/2025	Cerrada	10/12/2025	A Tiempo
48	1548894	1-WEB-202511-00224229	20/11/2025	Cerrada	12/12/2025	A Tiempo
49	1549582	1-SA-202511-00224916	20/11/2025	Cerrada	12/12/2025	A Tiempo
50	1549927	1-WEB-202511-00225261	21/11/2025	Cerrada	15/12/2025	A Tiempo
51	1550312	1-SA-202511-00225646	21/11/2025	Cerrada	15/12/2025	A Tiempo
52	1551464	1-SA-202511-00226798	24/11/2025	Cerrada	16/12/2025	A Tiempo
53	1552329	1-WEB-202511-00227663	26/11/2025	Cerrada	18/12/2025	A Tiempo
54	1552644	1-SA-202511-00227978	26/11/2025	Cerrada	18/12/2025	A Tiempo
55	1552582	1-SA-202511-00227916	26/11/2025	Cerrada	11/12/2025	A Tiempo
56	1553062	1-WEB-202511-00228396	27/11/2025	Cerrada	19/12/2025	A Tiempo

57	1553169	1-SA-202511-00228503	27/11/2025	Cerrada	19/12/2025	A Tiempo
58	1552771	1-SA-202511-00228105	27/11/2025	Cerrada	19/12/2025	A Tiempo
59	1553665	1-SA-202511-00228999	28/11/2025	Cerrada	22/12/2025	A Tiempo
60	1553339	1-SA-202511-00228673	28/11/2025	Cerrada	22/12/2025	A Tiempo
61	1553333	1-SA-202511-00228667	28/11/2025	Cerrada	22/12/2025	A Tiempo
62	1554013	1-WEB-202512-00229347	1/12/2025	Cerrada	23/12/2025	A Tiempo
63	1553936	1-SA-202512-00229270	1/12/2025	Cerrada	23/12/2025	A Tiempo
64	1554369	1-WEB-202512-00229703	2/12/2025	Cerrada	24/12/2025	A Tiempo
65	1554579	1-SA-202512-00229913	2/12/2025	Cerrada	24/12/2025	A Tiempo
66	1554560	1-SA-202512-00229894	2/12/2025	Cerrada	24/12/2025	A Tiempo
67	1555306	1-SA-202512-00230637	4/12/2025	Cerrada	29/12/2025	A Tiempo
68	1557569	1-SA-202512-00232898	10/12/2025	Cerrada	1/01/2026	A Tiempo
69	1557554	1-SA-202512-00232883	10/12/2025	Cerrada	1/01/2026	A Tiempo
70	1558645	1-SA-202512-00233974	11/12/2025	Cerrada	2/01/2026	A Tiempo
71	1561063	1-WEB-202512-00236391	15/12/2025	Cerrada	6/01/2026	A Tiempo
72	1561006	1-WEB-202512-00236334	15/12/2025	Cerrada	6/01/2026	A Tiempo
73	1560635	1-WEB-202512-00235963	15/12/2025	Cerrada	6/01/2026	A Tiempo
74	1560503	1-WEB-202512-00235831	15/12/2025	Cerrada	6/01/2026	A Tiempo
75	1562371	1-SA-202512-00237698	16/12/2025	Cerrada	7/01/2026	A Tiempo
76	1562244	1-SA-202512-00237571	16/12/2025	Cerrada	7/01/2026	A Tiempo
77	1562239	1-SA-202512-00237566	16/12/2025	Cerrada	7/01/2026	A Tiempo
78	1563797	1-SA-202512-00239124	17/12/2025	Cerrada	8/01/2026	A Tiempo
79	1563058	1-SA-202512-00238385	17/12/2025	Cerrada	8/01/2026	A Tiempo

80	1562920	1-SA-202512-00238247	17/12/2025	Cerrada	8/01/2026	A Tiempo
81	1565780	1-SA-202512-00241107	19/12/2025	Cerrada	12/01/2026	A Tiempo
82	1565332	1-SA-202512-00240659	19/12/2025	Cerrada	12/01/2026	A Tiempo
83	1566297	1-SA-202512-00241624	21/12/2025	Cerrada	12/01/2026	A Tiempo
84	1566433	1-WEB-202512-00241760	22/12/2025	Asignada	13/01/2026	Sin Respuesta
85	1566429	1-WEB-202512-00241756	22/12/2025	Asignada	13/01/2026	Sin Respuesta
86	1566685	1-SA-202512-00242011	22/12/2025	Asignada	13/01/2026	A Tiempo
87	1566932	1-SA-202512-00242256	23/12/2025	Asignada	22/01/2026	Sin Respuesta
88	1566807	1-SA-202512-00242133	23/12/2025	Cerrada	22/01/2026	A Tiempo
89	1567527	1-SA-202512-00242851	29/12/2025	Asignada	23/01/2026	Sin Respuesta
90	1568355	1-SA-202512-00243679	30/12/2025	Cerrada	26/01/2026	A Tiempo

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

Durante la vigencia 2025 se ejerció la defensa jurídica frente a las tutelas en las cuales se vinculó al Municipio por servicios públicos domiciliarios así:

No.	NOMBRE TUTELANTE	ESTADO
1	2025-372 - JULIO CESAR ROJAS VILLAMIZAR	FALLO A FAVOR DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA
2	2025-10135 - ELVIA POVEDA ALMEIDA	FALLO A FAVOR DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA
3	2025-101 - ANA MILENA GRANADOS JAIMES	FALLO A FAVOR DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA
4	2025-00091 - JESUALDO ARZUAGA RAMIREZ (AGENTE OFICIOSO -A.O.) EDILMA PAOLA GONZALEZ JAIMES	FALLO A FAVOR DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA
5	2025-00142 - SOBEHIDA MORENO HERNANDEZ	FALLO A FAVOR DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA
6	2025-00093 - DIEGO ALEJANDRO SILVA MARTÍNEZ	FALLO A FAVOR DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA
7	2025-00691 - ISAIAS HERNANDEZ GALEANO	EN TRÁMITE

8	2025-0069 - MARY LUZ JIMENEZ ACUÑA	FALLO A FAVOR DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA
9	2025-00100 - BLANCA NELLY CASTRO PEDROZO	FALLO A FAVOR DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA
10	2025-00241 - LISNEY VELASQUEZ IBAÑEZ	FALLO A FAVOR DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA
11	2025-000300 - PAOLA ANDREA ARBELÁEZ MARTÍNEZ	FALLO A FAVOR DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

6. CASOS EN LOS CUALES SE ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL USUARIO.

Durante la vigencia 2025, se resolvieron 28 casos a favor de las pretensiones de los usuarios (Es de señalar que, a la fecha de corte del informe, falta por recibir respuestas de las empresas prestadoras de servicios públicos)

Dentro de los casos relevantes del IV trimestre tenemos los siguientes:

- La peticionaria, señora EDUVIGES SANTAMARIA CHIQUILLO, residente en la Ciudad de Bucaramanga, radica PQRS el 07 octubre 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 17112972-63419439 fecha 17 de octubre de 2025 envía respuesta indicando que: “La Empresa brindó respuesta favorable el día 12 del mismo mes. Por lo tanto, el concepto no se incluirá en la facturación del servicio de gas natural domiciliario.
- El petionario, señor JERÓNIMO MORA BAUTISTA, radica PQRS el 23 de agosto de 2025 quién solicita se cancele y elimine el cobro del seguro VANTI MAX por valor de \$13.440 de la factura de gas natural empresa de gas VANTI, al cual dicha empresa no dio respuesta y en fecha 14 de octubre se reitera la solicitud y mediante oficio 17124657.63129492 fecha 21 de octubre de 2025 envía respuesta indicando que: “... hemos realizado la verificación correspondiente en nuestro sistema corporativo, y se ha confirmado que el servicio VANTI Max registrado en la cuenta contrato N° 63129492 se encuentra cancelado. Por tanto, el concepto no se seguirá presentando en la factura del servicio de gas natural domiciliario.
- La peticionaria LUZ EDY LEGUIZAMON, radica petición para que la Unidad Técnica de Servicios Públicos intervenga ante la empresa VANTI para que se retiren los cobros de Recaudos a Terceros y de VANTI MAX, teniendo en cuenta que dichos seguros fueron adquiridos por el hermano y su madre quienes ya fallecieron. Al respecto el 28 de octubre de 2025, VANTI RESPONDE: “Es de aclarar, que teniendo en cuenta su solicitud se procedió a realizar la cancelación del contrato de VANTI Max en nuestra base de datos. Por tanto, el concepto no se seguirá presentando a través de la factura del servicio de gas natural domiciliario”.
- La señora SANDRA MILENA GAMEZ, interpuso petición en el Sistema de Gestión de Servicio del Ciudadano-GSC, para VANTI, donde solicitaba por voluntad expresa se cancele el servicio de VANTI max, a lo que la empresa responde: “Para las

peticiones y con el fin de brindar respuesta a su solicitud hemos validado en nuestro sistema respecto al paquete de asistencias VANTI max evidenciando que este ya se encontraría inactivo desde el día 6 de noviembre de 2025. Por lo anterior, el concepto no se seguirá presentando a través de la factura del servicio de gas natural domiciliario.”

- La peticionaria, BLANCA ZOBEIDA RANGEL, radica solicitud en el Sistema de Gestión de Servicio del Ciudadano-GSC, por cobro excesivo en el servicio de energía eléctrica, se resolvió la solicitud en contra de las pretensiones de la usuaria, se interpuso recurso de reposición y en subsidio apelación en el cual la ESSA revocar la decisión y aplicar un ajuste por valor de -\$83.734 para la factura de agosto de 2025.
- La peticionaria señora MARIELA NIEVE ROA, interpone ante el Sistema de Gestión de Servicio del Ciudadano-GSC queja por un cobro de un seguro que le están realizando en el recibo de energía ESSA no autorizado, se recibe respuesta de la empresa ESSA, donde informa “que se accedió de manera favorable a su petición.
- El señor SAUL LUNA, se acercó a la Unidad Técnica de Servicios Públicos solicitando instalación del servicio de gas domiciliario en el BARRIO OLAS 2 ALTAS, ya que en varias oportunidades le ha solicitado a la empresa VANTI su instalación.

Al respecto la empresa respondió que se realizó la adecuación del centro de medición, el cual fue revisado por la interventoría para incluirlo en la programación del montaje y certificación del medidor. El 19 de noviembre de 2025, se realizó la visita de instalación, obteniendo un resultado conforme, lo que permitió que el predio quedara con el servicio activo y funcionando correctamente.

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

Durante la vigencia 2025 se llevaron a cabo doce (12) reuniones con el equipo de trabajo de la Unidad Técnica de Servicios Públicos, 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 petionario 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.

- Socialización, revisión, monitoreo y seguimiento a cada uno de los componentes del Plan de transición (Programa de transparencia y política pública PTEP y al Mapa de riesgos de Corrupción para la vigencia 2025: de parte de la líder de Programa de la UTSP junto con los integrantes de esta reunión en cumplimiento del Decreto 124 de 2016, lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Circular 20 del 13 de febrero de 2025 , expedida por la Secretaria de Planeación del municipio de Bucaramanga y circular No. 9 del 25 de febrero de 2025, expedida por la jefe de oficina de Control Interno de Gestión.
- 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 WhatsApp 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 unidadserviciospublicos@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.

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 anterior administración se determinó para ciertos casos realizar visitas técnicas con el fin de verificar los hechos denunciados en las reclamaciones de los usuarios y durante el año 2025, se realizaron las siguientes:

Visitas realizadas en el I, II y III trimestre del año 2025

📍 Villa Helena Norte: 12/05/2025

Se realiza visita técnica con el fin de verificar la problemática presentada por la usuaria Rosa Quintero Navarro en el Barrio Villa Helena Norte en la carrera 17 entre calles 22 A - 16, ya que no se realiza el barrido en las peatonales y adicionalmente hay unas alcantarillas que se tapan.

📍 Barrio viveros de Provenza: 16/06/2025

El señor Alexander González radicó PQR, en la cual manifestó lo siguiente: “*solicito visita en la carrera 111 #19-10 del Barrio Viveros de Provenza esquina en donde dejan las basuras y esto promueve que las personas que pasan por el sitio dejan las heces de las mascotas y otra clase de basura, lo que hace que se produzca contaminación ...*”

- 📍 **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.**

Se realiza visita y 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.

- 📍 **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.**

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.

- 📍 **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.**

Se desarrolla visita 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.

- 📍 **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.**

Se atiende la petición anónima en el 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.

Visitas realizadas en el IV TRIMESTRE del año 2025

- 📍 **Visita realizada el día 25 de noviembre de 2025, en el sector el Plan Barrio Miraflores, en atención a PQRS 1-WEB-202511-00215851 presentada por el señor OSWALDO JURADO ABELLO.**

Desarrollo:

Una vez en el sector se verifica junto con la subsecretaria de Ambiente que se presenta un punto crítico en este sector, ya que como se puede observar se han arrojado objetos como muebles, tablas y basura, lo que está generando contaminación en el ambiente.

Conclusión:

1. Solicitar a la EMAB como se está realizando la recolección de los residuos en el sector, ya que la peticionaria manifiesta que no se está realizando puerta a puerta como lo establece la norma.
2. Solicitar a la EMAB en compañía de la Subsecretaria de ambiente una jornada de limpieza y sensibilización acerca de la prestación del servicio en el sector el plan barrio Miraflores.

Seguimiento:

- Se oficia a la EMAB, el día 15 de diciembre de 2025, a través de consecutivo 2-S-UTdSP-202512-00114330, en la cual se solicita a la EMAB se informe como se está realizando la recolección de los residuos en el sector, ya que la peticionaria manifiesta que no se está realizando puerta a puerta como lo establece la norma, así mismo, se le solicita a la EMAB en compañía de la Subsecretaria de ambiente una jornada de limpieza y sensibilización acerca de la prestación del servicio en el sector el plan barrio Miraflores



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

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

➤ MESA TRABAJO DE FECHA 23/04/2025 CONVOCADA POR EL PRESIDENTE DE LA JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL CAMPESTRE NORTE Sr. LUIS HELI QUICENO

Durante la mesa técnica el señor Luis Heli Quiceno expuso la problemática llegándose a la conclusión de que se debía cancelar lo adeudado por parte de la junta de acción comunal, y así mismo el presidente de la JAC, quedó comprometido en radicar caso por caso ya que los temas que trajo a la mesa no era solo el tema de la deuda sino otros temas de los cuales no hizo alusión.

➤ MESA DE TRABAJO CON OBJETIVO PRINCIPAL PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMENTOS ÁREA RURAL DE BUCARAMANGA 29/04/2025.

El día 29/04/2025, La Líder de Programa de la Unidad Técnica de Servicios asistió a la mesa de trabajo convocada para una acción popular que ingresa a la alcaldía municipal a mediados del mes de marzo sobre la exigencia de construcción de una PTAR en el asentamiento el PEDREGAL corregimiento tres del municipio de Bucaramanga.

➤ MESA DE TRABAJO EN EL CONCEJO MUNICIPAL DEL BUCARAMANGA

El día 05/05/2025, se realizó mesa de Trabajo en las instalaciones del concejo municipal-personería para tratar temas de Campestre Norte Convocada por la Personería por problemática expuesta por la Comunidad y el Honorable Concejal Nelson Mantilla.

➤ MESA DE TRABAJO SESION ORDINARIA COMPOS

El día 6 de mayo de 2025, se realizó Mesa Trabajo 1° sesión ordinaria COMPOS, cuyo objetivo fue: Desarrollar la Primera sesión ordinaria del Consejo Municipal de Política Social de Bucaramanga 2025, en la cual se aprobó de forma unánime el I plan de acción del Consejo Municipal De Política Social COMPOS. (en los archivos de la USP, reposa el acta en mención).

➤ MESA DE TRABAJO PERSONERÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

El día 6 de mayo de 2025, la Personería Municipal convocó a Mesa Trabajo “Tema Santurbán en Casa”

➤ MESA DE TRABAJO SECTOR EL PABLON

El presidente de la Junta de Acción Comunal del Pablón, radica en el Sistema de Gestión de Servicio del Ciudadano-GSC petición donde solicita una mesa de trabajo con el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, 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.

➤ **MESA DE TRABAJO CON CORREGIMIENTOS 1,2,3 del Municipio de Bucaramanga**

En atención a PQRS 1-WEB-202505-00106408, presentada por el señor ARNULFO CAMARGO BOTELLO, dentro del CASO 023-2025, mediante la cual solicita acompañamiento a la Unidad Técnica de Servicios Públicos, para la instalación del servicio del gas en los corregimientos 1, 2, 3 del Municipio de Bucaramanga.

El día 6 de octubre de 2025, se llevó a cabo la Mesa de trabajo N° 1 en el Auditorio Andrés Páez de Sotomayor en el sexto piso de la Alcaldía de Bucaramanga, en la que participaron los líderes comunales de los 3 corregimientos, la secretaria de Infraestructura, VANTI, y la secretaria de Planeación no se hizo presente, durante la mesa de trabajo se puso en conocimiento la problemática que existe en los corregimientos 1, 2, 3, por la falta del servicio de gas y la comunidad pide a las entidades presentes apoyo y orientación para llevar a cabo el proyecto con el que se podrá materializar la instalación del servicio de gas en los 3 corregimientos; VANTI manifestó que ya tiene los estudios y diseños para la instalación que se requiere el proyecto para continuar con el trámite, así mismo, la secretaria de Infraestructura manifiesta que requiere del acompañamiento de la Secretaria de Planeación para la formulación y estructuración del respectivo proyecto.

Se concluye, que para dar trámite a la estructuración y formulación del proyecto se deben reunir la secretaria de planeación, la secretaria de infraestructura y VANTI, por lo que agendará una nueva mesa de trabajo.

➤ **MESA DE TRABAJO CON CORREGIMIENTOS 1, 2, 3 del municipio de Bucaramanga.**

En atención a PQRS 1-WEB-202505-00106408, presentada por el señor ARNULFO CAMARGO BOTELLO, dentro del CASO 023-2025, mediante la cual solicita acompañamiento a la Unidad Técnica de Servicios Públicos, para la instalación del servicio del gas en los corregimientos 1, 2, 3 del Municipio de Bucaramanga.

El día 20 de noviembre de 2025, se llevó a cabo la Mesa de trabajo N° 2, en la Unidad Técnica de Servicios públicos, en la que participaron el Gerente de VANTI, secretaria de Infraestructura, Secretaria de Planeación y líderes de la comunidad de los 3 corregimientos, durante la mesa de trabajo el Dr. JUAN FELIPE ROJAS Gerente de VANTI, manifiesta: *“Para materializar un proyecto se debe entender el territorio, debemos saber en dónde están ubicados, cuantos son, en que distancias, se necesita un estudio porque son 118 kilómetros de red, nosotros ya en nuestro sistema tenemos claridad en donde van las redes, pero necesitamos el censo, nosotros necesitamos que la comunidad nos diga en donde se necesita gas, yo me comprometo con los estudios técnicos, ambientales, de red, todo sin costo para nadie, pero necesitamos saber en dónde está ubicada la gente, nosotros tenemos un formato básico en Excel de 10 columnas de información, al cabo de la culminación de esos censos por parte de la comunidad, el compromiso de VANTI es revisarlo en nuestro sistema cartográfico”*. Así mismo, la secretaria de infraestructura manifiesta que brindará apoyo a la comunidad para realización del respectivo CENSO, y

que una vez la comunidad lo allegue se enviara a planeación para la respectiva validación por parte del municipio para la validación de los usuarios.

Se concluye, que para la realización del censo se le brindara una capacitación a la comunidad sobre el diligenciamiento de los formatos requeridos por VANTI, para esta capacitación VANTI dispondrá de sus instalaciones y se encargara de brindar dicha capacitación. Una vez se tenga el CENSO que debe allegar la comunidad se continuara con el proceso para la respectiva formulación y estructuración del proyecto de instalación de gas para los corregimientos 1, 2, 3 del Municipio de Bucaramanga.



➤ **MESAS DE TRABAJO CON EL OBJETIVO DE ELABORACIÓN DEL PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS (PSMV) EN EL ÁREA RURAL DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA.**

- ❖ La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga (CDMB) solicitó al Municipio de Bucaramanga, la PRESENTACIÓN DE UN CRONOGRAMA detallado del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) rural, en el cual se identifique el Programa y la Meta Dentro del Plan de Desarrollo Municipal, Identificación de Proyectos de Inversión que se encuentre alineados con los PSMV (rural) e integrar la planificación de acciones de orden técnico, jurídico, financiero y administrativo, asegurando la participación coordinada de todas las entidades y áreas involucradas (esto incluye al concejo municipal en caso de ser necesario).

Igualmente manifestó que, en caso de que exista solicitud de PSMV en trámite o gestiones preliminares a la fecha, en el cronograma se debe especificar las acciones adelantadas y por adelantar, especificando el término en el cual se presentará el PSMV en debida forma. Adicionalmente, solicitó, REMITIR UN INFORME EXHAUSTIVO EN EL QUE IDENTIFIQUE CON PRECISIÓN LOS SECTORES RURALES que serán objeto de PSMV, incluyendo sus coordenadas, señalando los sectores que requieren soluciones sépticas colectivas o tratamiento de aguas residuales, proponiendo una solución técnica preliminar para cada caso.

También invitó al Municipio de Bucaramanga, a priorizar la elaboración y entrega de los PSMV rural, en un plazo no superior a CUATRO (04) MESES, considerando la urgencia de proteger los recursos naturales y asegurar una gestión adecuada de los vertimientos en beneficio de la comunidad.

- ❖ Con fundamento en lo anterior, la Secretaría de Salud y Ambiente, realizó convocatoria a mesa de trabajo interdisciplinaria sobre el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV, Área Rural del Municipio de Bucaramanga, con el propósito de, delimitar las competencias y funciones esenciales de las secretarías de la Alcaldía de Bucaramanga en la elaboración de los Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) en el área rural.
- ❖ Mediante resolución No. 0328 del 14 de agosto de 2025, expedida por el señor alcalde del municipio de Bucaramanga, se conforma la mesa técnica permanente para la formulación del plan de saneamiento y manejo de vertimientos PSMV-rural del municipio de Bucaramanga, en el cual se determinó que la mesa técnica sería integrada por, la Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Planeación, Secretaría de Salud y Ambiente, Secretaría Jurídica y La Unidad Técnica de Servicios Públicos.
- ❖ El 27-08-2025, se realizó la primera mesa técnica permanente para la formulación del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV (RURAL) de Bucaramanga, según Resolución 0328 de fecha 14 de agosto de 2025, con el fin de revisar y coordinar la presentación del cronograma de Formulación del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV Rural de Bucaramanga, con la participación de la Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Planeación, Secretaría de Salud y Ambiente, Secretaría Jurídica y Unidad Técnica de Servicios Públicos, encontrando los siguientes desafíos:
 - Falta de convenio con el Acueducto Metropolitano para acceder a la información técnica (estudios, diseños).
 - Recursos financieros: No hay presupuesto asignado para la formulación del plan o ejecución de proyectos.
 - Cobertura total: Debe incluir los tres corregimientos rurales, no solo el Corregimiento Uno (1).
 - Se estableció de manera urgente, respuesta a la CDMB con un cronograma realista de formulación del PSMV Rural de Bucaramanga y así evitar sanciones por incumplimiento de plazos.
 - Integrar el PSMV Rural de Bucaramanga en el Plan de Desarrollo Municipal.
- ❖ El 10-09-2025, se realizó mesa Técnica para la Formulación del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV Rural de Bucaramanga, con la participación de la Secretaría de Infraestructura, Secretaría de Planeación, Secretaría de Salud y Ambiente, Secretaría Jurídica, Secretaría de Hacienda, y la Unidad Técnica de Servicios Públicos, con el objetivo de tratar el Tema de Componente Técnico, presupuestal y financiero y seguimiento de los avances.

En la mencionada mesa técnica, se concluyó que, respecto del tema del presupuesto para el PSMV, se debe saber si, se va a tomar la vía del PSMV o se va a realizar el Plan Maestro. y esta es una decisión de carácter o del nivel directivo.

También se concluyó que, los recursos se deben limitar a 3 fuentes: Gobernación Plan Departamental de Aguas -PDA-, fuentes de financiación externas y recursos propios.
- ❖ El 17-10-2025, se realizó mesa técnica de Seguimiento y definición del alcance técnico para el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) Rural de Bucaramanga, con el objetivo de presentar los avances de la mesa técnica permanente del municipio

a la CDMB y recibir orientación sobre el alcance, diagnóstico y entregables requeridos para la formulación del PSMV Rural, en la cual se concluyó que:

- El municipio debe priorizar y focalizar el diagnóstico del PSMV Rural en las zonas más críticas (identificadas por Salud y Planeación), en lugar de intentar un diagnóstico total inmediato.
 - El enfoque técnico a seguir será el de un "Plan Maestro" que permita una planificación integral, aunque su ejecución se desarrolle por fases.
 - El entregable prioritario para cumplir con la CDMB (cuyo plazo de 4 meses está por vencer) es un documento de Alcance y Cronograma detallado por fases (corto, mediano y largo plazo) y por sectores.
 - Se reconoce la alta complejidad legal y social de las zonas de invasión en DRMI, lo cual deberá ser gestionado integralmente por la administración, pero sin detener la planificación del PSMV.
- El 08-10-2025, se realizó mesa técnica para la Definición de la estrategia de financiación para la formulación del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) Rural de Bucaramanga, con el objetivo de Establecer una hoja de ruta y definir las acciones para asegurar los recursos necesarios para la formulación e implementación del PSMV Rural, en cumplimiento de la obligación legal del municipio, en la cual se concluyó lo siguiente:
 - Es prioritario obtener las cotizaciones del proyecto por parte de la Secretaría de Infraestructura para poder avanzar en las solicitudes de financiación.
 - Se gestionarán de manera paralela las tres fuentes de financiación identificadas (PDA, Cooperación Internacional y Recursos Propios).
 - Se enviará un oficio del alcalde al gobernador para buscar la inclusión del PSMV en el Plan Departamental de Aguas (PDA).
 - Se notificará formalmente a la Secretaría de Hacienda sobre la necesidad de destinar recursos para el proyecto.
 - Se aspira a la formulación de un Plan Maestro para asegurar una solución integral y a largo plazo, aunque la ejecución dependerá de los fondos conseguidos.
 - La reunión del 17 de octubre será clave para presentar un panorama completo a los secretarios de despacho, a la CDMB y tomar decisiones estratégicas.
 - El 06-11-2025, se realizó Mesa Técnica PSMV – Definición de la estrategia de corto plazo para la formulación del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) Rural, con el objetivo de, determinar el enfoque y la hoja de ruta para la formulación del PSMV Rural, evaluando la viabilidad de utilizar la información existente sobre pozos sépticos como base para el documento a presentar ante la CDMB, en la cual se concluyó lo siguiente:
 - Se adoptará la estrategia de corto plazo de formular el PSMV Rural basándose en infraestructura existente de pozos sépticos.
 - El diagnóstico actual sobre los pozos sépticos es insuficiente ("muy pobre") y debe ser complementado de manera prioritaria.
 - Es indispensable integrar al diagnóstico las proyecciones de población (datos del DANE y proyecciones de crecimiento de la Secretaría de Planeación) y una estimación de costos y financiación para la solución de pozos sépticos.

- Esta ruta se considera la más factible para presentar un avance concreto a la CDMB, sin descartar que la solución a largo plazo es el Plan Maestro.
- El 11-12-2025, se realizó la Octava Mesa Técnica PSMV - Avances en la formulación del documento técnico para sistemas sépticos, con el objetivo de revisar el estado de avance del documento técnico del PSMV enfocado en pozos sépticos, verificar la información de diagnóstico disponible (población y fichas técnicas) y definir el cronograma de entrega del informe consolidado, en la cual se concluyó lo siguiente:
 - El PSMV se formulará priorizando la estrategia de saneamiento mediante soluciones individuales (pozos sépticos) para población dispersa.
 - Es necesario incluir en el documento los criterios de selección de beneficiarios (checklist) de Infraestructura) para justificar la ubicación de los pozos y el cumplimiento de normas de retiro de rondas hídricas.
 - La Secretaría de Salud/Ambiente debe gestionar a futuro la contratación para la caracterización de aguas residuales, ya que el contrato actual con la UIS solo cubre agua potable.
 - La información poblacional se basará en proyecciones del DANE y estudios secundarios de 2022 aportados por Planeación.

Es de señalar que, con el fin de dar continuidad al comité, en el mes de enero de 2026, se convocará la próxima mesa técnica, para la formulación del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos-PSMV, rural de Bucaramanga.



10. ASISTENCIA A EVENTOS Y REUNIONES

I TRIMESTRE:

- ✓ El día 29 de enero de 2025, se asistió a reunión programada por la oficina jurídica con el fin de preparar la audiencia de la acción popular respecto del caso construcción de pilas públicas para los habitantes de la Malaña.

En esta reunión se determinaron los abogados del Municipio que participarían en la audiencia la cual no se realizó por falta de asistencia de la Comunidad.

✓ El día 20 de febrero de 2025, se asistió a la audiencia pública reposición de medidores 2025, programada por el concejal Carlos Parra.

En esta audiencia se permitió la participación de ciudadanos, líderes comunales, concejales y representantes de diversas entidades, quienes expresaron sus preocupaciones sobre el proceso de reposición de medidores de agua por parte del Acueducto de Bucaramanga

Conforme a la participación de los ciudadanos se señaló que el cambio de contadores carece de una justificación técnica clara, presuntos sobre costos y posibles prácticas de cartelización en la contratación.

- ✓ El día 3 de marzo de 2025, se realizó reunión con la Directora Regional de la Superintendente de Servicios Públicos Dra. Eugenia Aguilar, con el fin de presentarme como nueva Líder de la UTSP, en la cual se trataron temas relacionados con vocales de control y eventos que realizará la Superintendencia de Servicios Públicos.
- ✓ El día 4 de marzo de 2025, se asistió a reunión de preparación de la Asamblea Informativa a realizarse el día 11 de marzo en la cual se trataría el tema sobre los derechos y deberes respecto al cambio de medidores del servicio público de acueducto.
- ✓ El día 11 de marzo de 2025, se asistió a Asamblea Informativa derechos y deberes respecto al cambio de medidores, realizada por la Superintendencia de Servicio Públicos.
- ✓ El 19 de marzo de 2025, se realizó mesa de trabajo para Formulación del Mapa de Riesgos Fiscales MRF y Mapa de Riesgos de Gestión MRG vigencia 2025
- ✓ Reunión 25 de marzo con la ESAP para definir temas de capacitación con certificación a líderes, usuarios y vocales de control.
- ✓ El día 25 de marzo de 2025, se realizó reunión con la ESAP con el fin de concertar temas de capacitación con certificación líderes, usuarios, y vocales de control de servicios públicos domiciliarios, planteándose la posibilidad de asistencia del acueducto, para tratar asunto de medidores.

Lo anterior teniendo en cuenta el Plan de Participación Ciudadana - Unidad Técnica de Servicios Públicos, en el cual se acordó *"Realizar 2 jornadas de socialización a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios sobre la ley 142 de 1994."*;

- ✓ El día 25 de marzo 2025, se realizó reunión con la Dra. Martha Bayona con el fin de definir solicitud de un cubículo para orientación y asesoría a usuarios de Servicios Públicos, concluyéndose en la reunión que nos dispondrán de un cubículo y nos encontramos a la espera de definir horario de atención.
- ✓ El 28 de marzo de 2025, se asistió al Acueducto Metropolitano de Bucaramanga al Conversatorio que se realizó sobre Acciones para sostener la vida h2o INNOVA. Concluyéndose de esta reunión que la UTSP, tiene que fijarse la meta y propiciar iniciativas o dentro de las socializaciones concientizar al usuario sobre el uso racional del agua.

II TRIMESTRE:

- ✓ El día 22 de abril de 2025, se realizó reunión convocada por los Vocales de Control cuyo objetivo fue: REPUESTA A LAS SOLICITUDES DE LOS VOCALES EN LA PETICIÓN 1-WEB-202503-00077660".
En la mencionada reunión se trataron temas respecto del Programa Mínimo Vital de Agua Potable, Pilas públicas de acueducto en asentamientos, construcción PTAR del norte y disposición final de residuos sólidos, concluyéndose que si dio respuesta a los Vocales de Control de acuerdo a su solicitud.
- ✓ El día 17 de junio de 2025, se realizó reunión con la dirección de TRANSPARENCIA (TIC) con el objetivo de articular algunas características referentes a tener de forma unificada un formato "estandarizado" en la cuenta a satisfacción al usuario, concluyendo que se debe reformar el portal de trámites, actualización de los formatos con el ingreso de los logos o marcas de la Norma ICONTEC - ISO y ajustes a cada uno de los formatos, los cuales se encuentran en la NUBE.
- ✓ Durante el II trimestre se llevaron a cabo varias reuniones con el equipo de calidad de la Secretaria Administrativa, con el fin de revisar la documentación cargada en la nube Bucaramanga, link <https://nube.bucaramanga.gov.co/index.php/apps/files/?dir=/&fileid=139531>, para lo cual se concluyó que se deben realizar algunos ajustes.
- ✓ El día 25 de junio de 2025, se realizó reunión con el grupo de Auditoria Interna de la Alcaldía, con el objeto de Evaluar la conformidad, eficacia, eficiencia y oportunidad del proceso de la UTSP, en el cual se concluyó lo siguiente:

5. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

1. El proceso de la Unidad Técnica de Servicios Públicos (UTSP) demuestra un alto grado de madurez en la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, cumpliendo a cabalidad con los requisitos aplicables de la norma ISO 9001:2015.

2. Se evidencian fortalezas significativas en la gestión del proceso, como el cumplimiento del 100% en los indicadores de eficacia, la trazabilidad de las solicitudes ciudadanas y el compromiso del personal con el quehacer institucional.

3. El proceso cuenta con una caracterización actualizada que contempla el análisis del contexto, la identificación de partes interesadas y el ciclo PHVA, en línea con los requisitos del numeral 4.2. Además, se proyecta su integración al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (ISO 45001:2018).

4. No se identificaron no conformidades durante la auditoría. Sin embargo, se dejaron oportunidades de mejora enfocadas en fortalecer la formulación de los riesgos, formalizar actividades operativas relevantes y asegurar la actualización documental.

5. Se reconoce el compromiso institucional del equipo del proceso UTSP con la mejora continua, y se recomienda mantener esta disposición activa para seguir consolidando los logros alcanzados.

6. El proceso ha sido reconocido institucionalmente por su cumplimiento y buenas prácticas en materia de gestión documental, especialmente en lo relacionado con las transferencias documentales, fortaleciendo la trazabilidad, la memoria institucional y el control de los registros.

Como se puede apreciar la UTSP, en este momento cuenta con excelente cumplimiento de las normas de calidad como también cuenta con un alto cumplimiento en cuenta a las metas establecidas por el sistema.

- ✓ PARTICIPACIÓN EL DIA 30 DE MAYO EN LA ESCUELA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS amb: En la cual se trataron temas de la normatividad vigente que rige el servicio público de acueducto, factores que componen la factura y canales de intención de la amb.

III TRIMESTRE:

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.
- ✓ 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

IV TRIMESTRE:

- Los funcionarios y contratistas de la UTSP, participaron de la auditoria efectuada por el ICONTEC, cuyo objetivo fue evaluar la conformidad, eficacia, eficiencia y oportunidad del proceso de ésta dependencia, frente a los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015 y del sistema de gestión de calidad institucional, para identificar las oportunidades de mejora y asegurar la alineación con el Plan de Desarrollo “Bucaramanga avanza segura” y que tuvo como alcance la planeación, ejecución y evaluación de los servicios públicos prestados por la Unidad Técnica de Servicios Públicos, control de riesgos, cumplimiento normativo, enfoque al usuario y contribución a los objetivos estratégicos, la cual tuvo como resultado “No se identificaron no conformidades durante la auditoria”



- El equipo de ICONTEC efectuó Auditoria de norma ISO 45001 al proceso técnico de la UTSP, con participación del equipo de trabajo del área de mejoramiento continuo, arrojando como resultado que, no se encontraron hallazgos.
- En cumplimiento del marco normativo establecido en la Ley 1474 de 2011 Artículo 73, Decreto Reglamentario 1081 de 2015, el Programa de Transparencia y Ética Pública y la Política de Administración de Riesgos de la entidad, la Secretaría de Planeación, en su calidad de segunda línea de defensa, da inicio al primer monitoreo del Mapa de Riesgos de Corrupción 2025 de la UTSP, conforme al cronograma establecido en la Circular No. 138 del 02 de diciembre de 2025, emitida por la Secretaría de Planeación, en el cual se evidenció que el líder de proceso y equipo de trabajo han implementado los controles para el cumplimiento de las acciones programadas en el Mapa de Riesgos de Corrupción 2025, contribuyendo así a la mitigación de los riesgos.

De igual manera, se verificó que la UTSP cuenta con evidencias organizadas y documentadas de las acciones ejecutadas por riesgo, lo que refleja calidad en la información reportada.

- En cumplimiento del marco normativo establecido en el Decreto 1122 del 30 de agosto de 2024 y su Anexo Técnico de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y de la Política de Administración de Riesgos de la entidad, la Secretaría de Planeación, en su calidad de segunda línea de defensa, da inicio al segundo monitoreo del Plan de Transición del "Programa de Transparencia y Ética Pública – PTEP 2025" de la UTSP, conforme al cronograma establecido en la Circular No. 138 del 02 de diciembre de 2025, expedida por la Secretaría de Planeación. Durante el monitoreo se evidenció que el líder del proceso y equipo de trabajo de la UTSP han dado cumplimiento a las acciones programadas en el Plan de Transición "Programa de Transparencia y Ética Pública- PTEP" 2025.

Asimismo, se verificó que esta dependencia cuenta con las evidencias organizadas y documentadas por temáticas, acciones estratégicas y actividades ejecutadas por lo que refleja calidad en la información reportada.



Es de señalar que para la realización del segundo monitoreo, se tomó como referencia el Plan de Transición Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2025, publicado en la página web institucional en los siguientes enlaces:
<https://www.bucaramanga.gov.co/planeacion/planes-institucionales/> y
<https://www.bucaramanga.gov.co/plan-de-transicion-programa-de-transparencia-y-etica-publica-ptep-2025-ene282025-2/>

- Participación de los funcionarios de la UTSP, en la socialización de la matriz de riesgos, la cual fue dirigida por el equipo de mejoramiento continuo de la alcaldía de Bucaramanga.
- Asistencia de los funcionarios adscritos a la Unidad Técnica de Servicios Públicos, a la jornada de inducción y reinducción, liderada por la Subsecretaría Administrativa-Talento Humano.
- Participación en la séptima sesión de la Escuela de Servicios Públicos Domiciliarios del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, realizada en el Corregimiento de

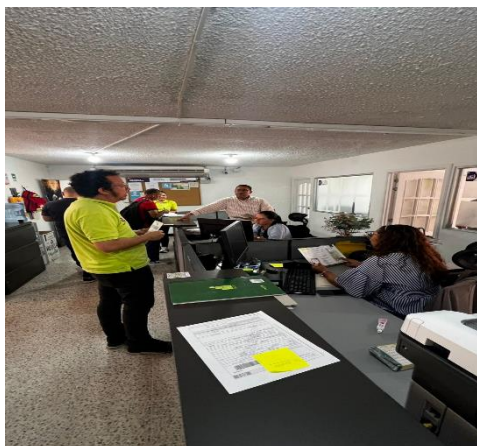
Berlín, del municipio de Tona Santander, respecto la Educación ambiental y conservación de ecosistemas estratégicos en el páramo de Berlín.



Frailejón sembrado en predio del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, bautizado con el nombre UTSP.

- La líder del programa de la UTSP, asistió a la cuarta cumbre mundial de páramos, efectuada en el mes de octubre y organizada por el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga.
- Se desarrollaron durante los meses de octubre y noviembre de 2025, actividades de socialización, divulgación y promoción de los servicios gratuitos que presta la Unidad Técnica de Servicios Públicos UTSP, las cuales se realizaron dentro y fuera de las instalaciones de la oficina de la UTSP; se destacan para el presente informe, las realizadas en la Dirección de Tránsito (DTB) y el Instituto de Vivienda Urbana de Bucaramanga (INVISBU) y así mismo la socialización de la oferta institucional en la entrada de la Alcaldía de Bucaramanga Fase II.





- Se participó del Comité Institucional de Gestión y desempeño de la administración central de Bucaramanga- MIPG Virtual, al cual asiste la líder del programa.
- Se asistió a reunión con el área de presupuesto (Secretaría de hacienda), infraestructura y EMPAS para concertar subsidio asignados para la vigencia 2026.
- Reunión con los prestadores de ASEO (EMAB) y SubAmbiente en atención a requerimiento de barrio Tejarcito Norte realizada en la UTSP, referente a la recolección de residuos sólidos, en la cual acordaron realizar inmediatamente mesa de trabajo con la comunidad.
- Se efectuaron reuniones con el equipo del área de mejoramiento continuo - CALIDAD, con el objetivo de realizar AJUSTES A FORMATOS, se creó el procedimiento denominado "Visita de campo para verificación de hechos", revisión general de ajustes en LA NUBE, de los diferentes procesos y procedimientos de la Unidad Técnica de Servicios Públicos UTSP



- Los funcionarios asistieron a la capacitación del régimen disciplinario para servidores públicos, dictada por el equipo de Control Interno Disciplinario de la Alcaldía de Bucaramanga.
- Durante el mes de diciembre de 2025, se gestionó ante la oficina de Prensa y comunicaciones **la petición de una nueva estrategia de mercadeo cómo es la solicitud del CODIGO QR, Y REITERANDO NUEVAMENTE LA ELABORACIÓN DE VIDEO que busca ubicar la INFORMACIÓN básica de la UTSP dentro de volantes, plegables, afiches y Banner con el objetivo de promover con más fuerza la oferta institucional la UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS (UTSP).** Al tiempo,

tuvimos la divulgación la oferta **UTSP** por las diferentes canales de comunicación y redes sociales en los medios de comunicación existentes en la alcaldía de Bucaramanga y otras redes de periodistas de la Región.

- Se tramitó Seminario el cual fue dictado por la ESAP el día 15 de mayo de 2025 en el IMCT, sobre “Control Social a los Servicios Públicos”, dirigido a Vocales de Control, líderes comunales y Usuarios de Servicios Públicos de acuerdo a lo planificado en el Plan Estratégico de participación ciudadana en la gestión pública y rendición de cuentas 2025.
- Se gestionó capacitación con la ESSA el 24 de noviembre de 2025 acerca de “interpretación de la factura de energía y temas afines” dirigida a vocales de control, representantes de los usuarios y comunidad en general



11. SESIONES ORDINARIAS-COMITÉ ESTRATIFICACIÓN

Durante el año 2025, la Unidad Técnica de Servicios Públicos, participó como invitada a las distintas sesiones del comité de estratificación del municipio de Bucaramanga:

- ❖ El día 5 de marzo del 2025 se llevó a cabo la primera sesión ordinaria del comité de Estratificación asistiendo la Unidad Técnica de Servicios Públicos en calidad de invitados, en las Instalaciones del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, en la cual se realizó lo siguiente:
 - Se dio aprobación del acta anterior de fecha 1 de octubre de 2024.
 - Reporte de viviendas Atípicas Revisado- Justificado
 - Presentación de casos especiales Bosconia, en el cual se determinó que sin perjuicio de la estratificación socioeconómica para efectos de la facturación los inmuebles que en donde se preste el servicio de hogares comunitarios de bienestar y hogares sustitutos serán considerados como usuarios pertenecientes al estrato uno – art. 1 del Decreto 1766/2012.
- ❖ El día 19 de junio de 2025, se realizó el Tercer Comité Técnico permanente de estratificación en las instalaciones de la empresa VANTI; donde se presentaron los avances realizados, datos y estudios efectuados por el DANE y Secretaría de Planeación de la Alcaldía de Bucaramanga. Así mismo se socializó el documento técnico del estudio final del mismo con el fin de presentarlo al señor Alcalde de Bucaramanga, para que posteriormente se convierta en acto administrativo. Todo esto, se realizó con el fin de avanzar en la mejora y distribución de los diferentes predios en los barrios y comunas de la ciudad de Bucaramanga, que busca equilibrar y ajustar el ordenamiento territorial de la ciudad bonita. (Cabe señalar que la presencia se realizó con voz, pero sin voto).
- ❖ 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)
- ❖ La Unidad Técnica de Servicios Públicos, participó del V comité 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 del Colegio Colombiano de Contadores, en el cual se aprobó por parte de DANE la estratificación del municipio de Bucaramanga.

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

Durante el año 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 la vigencia 2025 las siguientes actuaciones ante la Secretaría de Infraestructura como ordenadora del gasto así:

13. CONTROL DE CUENTAS DE COBRO DE SUBSIDIO-UTSP VIGENCIA-2025

I Trimestre 2025

CONTROL CUENTAS DE COBRO DE SUBSIDIOS – UTSP

RADICADO DE ENTRADA	EMPRESA	VALOR	OFICIO A INFRAESTRUCTURA
1-SA-202501-00006839	LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P.	\$ 22.280.064	2-S-UTdSP-202502-00004662
1-SA-202501-00008617	LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P.	\$ 22.248.985	2-S-UTdSP-202502-00004672
1-SA-202501-00006853	LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P.	\$ 21.860.397	2-S-UTdSP-202502-00004677
1-SA-202501-00006860	LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P.	\$ 19.035.246	2-S-UTdSP-202502-00004736
1-SA-202501-00006879	LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P.	\$ 19.740.087	2-S-UTdSP-202502-00004741
1-SA-202502-00036115	LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P.	\$ 19.388.728	2-S-UTdSP-202503-00014184

1-SA-202502-00036104	LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P.	\$ 18.012.133	2-S-UTdSP-202503-00014203
1-SA-202501-00000218	VEOLIA	\$ 969.388	2-S-UTdSP-202502-00006898
1-SA-202501-00000315	VEOLIA	\$ 3.798.120	2-S-UTdSP-202502-00006904
1-SA-202502-00017260	VEOLIA	\$ 2.293.869	2-S-UTdSP-202502-00008904
1-SA-202502-00017274	VEOLIA	\$ 2.199.307	2-S-UTdSP-202502-00008914
1-SA-202501-00011313	EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA - EMAB S.A. E.S.P	\$ 321.312.849	2-S-UTdSP-202502-00005268
1-SA-202502-00035065	EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA - EMAB S.A. E.S.P	\$ 323.481.933	2-S-UTdSP-202503-00011979
1-SA-202501-00000292	Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS – S.A. E.S.P.	\$ 91.354.996	2-S-UTdSP-202501-0000523
1-SA-202501-00011355	Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS – S.A. E.S.P.	\$ 77.712.662	2-S-UTdSP-202502-00005283
1-SA-202502-00039901	Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS – S.A. E.S.P.	\$ 76.735.725	2-S-UTdSP-202503-19024
1-SA-202503-00074503	Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS – S.A. E.S.P.	\$ 82.831.757	2-S-UTdSP-202503-00021250

II TRIMESTRE 2025

CONTROL DE CUENTAS DE COBRO DE SUBSIDIO – UTSP

-Mediante consecutivos: 2-S-UTdSP-202504-00031783 del 30 de abril de 2025, 2-S-UTdSP-202505-00042627 del 27 de mayo-2025 y 2-S-UTdSP-202506-00054439 del 25 de junio 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-202503-00089235	ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.	\$ 237.537.835	2-S-UTdSP-202504-00026995 09 de abril de 2025
1-SA-202505-00105323	ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.	\$ 233.292.362	2-S-UTdSP-202504-00035663 12 de mayo de 2025
1-SA-202505-00120204	ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.	\$ 224.932.043	2-S-UTdSP-202505-00120204 05 de junio de 2025
1-SA-202503-0000089296 de fecha 31/03/2025	ALCANTARILLADO DEL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.	\$ 4.340.577	2-S-UTdSP-202504-00025404 04 de abril 2025
1-SA-202505-00105327 de fecha 02/05/2025	ALCANTARILLADO DEL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.	\$ 5.039.538	2-S-UTdSP-202506-00033086 05 de mayo 2025
1-SA-202505-00120226 de fecha 29/05/2025	ALCANTARILLADO DEL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.	\$ 5.039.538	2-S-UTdSP-202506-00046718 05 de junio de 2025
1-SA-202503-0086445 26/03/2025	EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA - EMAB S.A. E.S.P	\$ 327.475.786	2-S-UTdSP-202504-00024074 02 de abril de 2025
1-SA-202504-00102034 (24 abril 2025)	EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA - EMAB S.A. E.S.P	\$ 352.960.507	2-S-UTdSP-202504-00030850 28 de abril de 2025
1-SA-202506-00121677 (04 JUNIO 2025)	EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA - EMAB S.A. E.S.P	\$ 370.986.602	2-S-UTdSP-202504-00047874 09 de junio de 2025

1-SA-202506-00133305 20 JUNIO 2025	EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA - EMAB S.A. E.S.P	\$ 363.652.239	2-S-UTdSP-202506-00054519 25 de junio de 2025
1-SA-202504-00100652 23 de abril 2025	Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS – S.A. E.S.P.	\$ 86.109.337	2-S-UTdSP-202504-00030820 28 de abril de 2025
1-SA-202506-00129878 17 de junio de 2025	Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS – S.A. E.S.P.	\$ 81.024.146	2-S-UTdSP-202504-00054442 25 de junio de 2025

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 de 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 de 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 de septiembre de 2025

IV TRIMESTRE 2025

-Mediante consecutivos: 2-S-UTdSP-202510-00097207 del 27 de octubre de 2025, 2-S-UTdSP-202511-00107234 del 29 de noviembre-2025 y 2-S-UTdSP-202512-00117189 del 29 de diciembre 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-202510-00213555 (31 de octubre de 2025)	ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.	\$ 325.525.402	2-S-UTdSP-202511-00101868 10 de noviembre de 2025
1-SA-202511-0028503 (27 de noviembre de 2025)	ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.	\$ 328.104.832	2-S-UTdSP-202512-00101868 10 de diciembre de 2025
1-SA-202510-00196205 (06 de octubre de 2025)	ALCANTARILLADO DEL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.	\$ 4.899.045	2-S-UTdSP-202509-00082386 08 de octubre de 2025
1-SA-202510-00213559 (31 de octubre de 2025)	ALCANTARILLADO DEL ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.	\$ 5.019.018	2-S-UTdSP-202511-00101896 10 de noviembre de 2025
1-SA-202509-00191578 25 de septiembre de 2025	LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P.	\$ 24.771.313	2-S-UTdSP-202510-00088866 02 de octubre de 2025

1-SA-202509-00191584 25 de septiembre de 2025	LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P.	\$ 24.883.155	2-S-UTdSP-202510-00088878 02 de octubre de 2025
1-SA-202509-00191591 25 de septiembre de 2025	LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P.	\$ 25.222.717	2-S-UTdSP-202510-00088886 02 de octubre de 2025
1-SA-202509-00193449 30 de septiembre de 2025	LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P.	\$ 25.335.915	2-S-UTdSP-202510-00088914 02 de octubre de 2025
1-SA-202509-0018416 19 de septiembre de 2025	VEOLIA	\$ 3.691.461	2-S-UTdSP-202510-00091198 09 de Octubre de 2025
1-SA-202509-00189440 19 de septiembre de 2025	VEOLIA	\$ 4.334.865	2-S-UTdSP-202510-00091214 09 de Octubre de 2025
1-SA-202509-00189440 19 de septiembre de 2025	VEOLIA	\$ 4.557.312	2-S-UTdSP-202510-00091226 09 de Octubre de 2025
1-SA-202511-00228999 28 de noviembre de 2025	VEOLIA	\$ 5.287.837	2-S-UTdSP-202512-00114892 16 de diciembre de 2025
1-SA-202511-00228667 28 de noviembre de 2025	VEOLIA	\$ 3.865.834	2-S-UTdSP-202512-00114978 16 de diciembre de 2025
1-SA-202511-00228673 28 de noviembre de 2025	VEOLIA	\$ 4.854.875	2-S-UTdSP-202512-00115040 16 de diciembre de 2025
1-SA-202509-001191511 25 de septiembre de 2025	EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA - EMAB S.A. E.S.P	\$ 365.185.347	2-S-UTdSP-202510-00088871 02 de octubre de 2025
1-SA-202510-00210275 24 de octubre de 2025	EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA - EMAB S.A. E.S.P	\$ 385.452.998	2-S-UTdSP-202510-00099006 30 de octubre de 2025
1-SA-202511-00228105 27 de noviembre de 2025	EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA - EMAB S.A. E.S.P	\$ 392.593.919	2-S-UTdSP-202510-00111661 10 de diciembre de 2025
1-SA-202511-00215123 06 de noviembre de 2025	Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS – S.A. E.S.P.	\$ 104.077.202	2-S-UTdSP-202511-00101846 10 de noviembre de 2025

1-SA-202511-00221471 28 de noviembre de 2025	Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS – S.A. E.S.P.	\$ 101.781.111	2-S-UTdSP-202511-00107223 27 de noviembre de 2025
1-SA-202512-00221471 19 de diciembre de 2025	Empresa Pública de Alcantarillado de Santander EMPAS – S.A. E.S.P.	\$ 108.488.271	2-S-UTdSP-202512-00116010 19 de diciembre de 2025
1-SA-202512-00242133 23 de diciembre de 2025	EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA - EMAB S.A. E.S.P	\$ 403.071.073	2-S-UTdSP-202512-00117401 30 de diciembre de 2025
1-SA-202512-00243679 30 de diciembre de 2025	ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.	\$ 321.003.182	2-S-UTdSP-202512-00117421 30 de diciembre de 2025

14. JORNADAS DE SOCIALIZACION DE LA OFERTA INSTITUCIONAL DE LA UTSP

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 con el fin de divulgar y promocionar los servicios gratuitos que presta la Unidad Técnica de Servicios Públicos UTSP y durante el periodo comprendido entre los meses de enero a diciembre de 2025 se ha realizado jornadas de socialización de la oferta institucional, así:

- ✓ En marzo de 2025 se participó en la Asamblea Informativa de la Superintendencia de Servicios Públicos sobre los derechos y deberes del cambio de medidores.
- ✓ Se realizó socialización de la oferta Institucional y ley 142/94 en las instalaciones del Hospital San Juan de Dios.
- ✓ Se llevó a cabo socialización de la oferta institucional en el centro de Bucaramanga calle 35 con carrera 16, recibiendo 2 quejas de los usuarios de servicios públicos a las cuales se les está dando trámite.
- ✓ Se cumplió socialización de la oferta institucional y ley 142/94, en la Notaria Séptima del Círculo de Bucaramanga.
- ✓ Se ejecutó socialización de la oferta institucional en el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, a las personas que participaron en el Conversatorio que se realizó sobre Acciones para sostener la vida h2o INNOVA.
- ✓ Teniendo en cuenta las recomendaciones realizadas por los Honorables concejales del Municipio, desde el 24 de abril de 2025 y hasta la fecha se están realizando jornadas de socialización de la Oferta Institucional en el Centro de Atención Municipal Especializado CAME.
- ✓ En el almacén surtidora de confecciones se efectuó socialización de la oferta institucional a los trabajadores de dicha empresa.
- ✓ Igualmente, en la plaza cívica Luis Carlos Galán Sarmiento y en la feria institucional realizada en Centro Juvenil Amanecer Padres Somascos, se dio a conocer la oferta institucional de la Unidad Técnica de Servicios Públicos.

- ✓ De la misma manera en el Centro de Atención Municipal Especializado CAME, ubicado en la fase II de la Alcaldía de Bucaramanga, diariamente se realiza la socialización de la oferta institucional de la Unidad Técnica de Servicios Públicos-UTSP



Cordialmente,

Azeneth C. V.

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)

FBJ