



Informe de Gestión

2026

*Primer Trimestre
Unidad Técnica de Servicios
Públicos*

www.bucaramanga.gov.co

   Alcaldía de Bucaramanga

www.bucaramanga.gov.co

Informe de Gestión – Primer Trimestre 2026

Calle 35 N° 10 – 43 Centro Administrativo, Edificio Fase I - Carrera 11 N° 34 – 52, Edificio Fase II

Conmutador: (607) 6337000 Fax 6521777 - Código Postal: 680006

Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia

INFORME DE GESTIÓN I TRIMESTRE-2026 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 I trimestre de 2026 de la Unidad Técnica de Servicios Públicos así:

1. CUMPLIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN:

La Unidad Técnica de Servicios Públicos, con el objeto de aumentar la satisfacción de la comunidad a través de la prestación oportuna y eficiente de los servicios públicos domiciliarios, reportó el cumplimiento de los siguientes indicadores durante el primer trimestre 2026:

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES-PQRS RADICADAS EN EL SISTEMA GESTIÓN DE SOLICITUDES DEL CIUDADANO-GSC.

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL INDICADOR					
Fórmula	Periodo de Medición (Año):				
	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Prom.
Número de solicitudes tramitadas del sistema de gestión solicitudes del ciudadano-GSC, oportunamente en el trimestre	89	0	0	0	100%
Total de solicitudes radicadas en el trimestre * 100%	89	0	0	0	100%
Resultado	100%	0%	0%	0%	100%

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y ACCIONES			
Periodo	Meta	Resultado	Observaciones
I TRIMESTRE	90%	100%	Se alcanzó un nivel de efectividad del 100% en la gestión y cierre de los 89 casos radicados en el sistema GSC.

SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN – SUI DEL A SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS.

MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL INDICADOR					
Fórmula	Periodo de Medición (Año):				
	Ene-Mar	Abr-Jun	Jul-Sep	Oct-Dic	Prom.
Número de registros ejecutados por la Superservicios en el trimestre en el SUI	25				100%
Total de registro planificados en el trimestre en el SUI * 100%	25				100%
Resultado	100%				100%

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y ACCIONES			
Periodo	Meta	Resultado	Observaciones
I TRIMESTRE	90%	100%	En el primer trimestre de 2026, se dio cumplimiento al 100% de la meta establecida para el periodo, logrando la ejecución de las 25 acciones planificadas ante la Superservicios. Este resultado se evidencia en el cargue de 212.840 registros en el SUI (REC-2025), consolidando de manera integral la información de estratificación, coberturas, balances de subsidios, convenios de giros, prestadores de A.A.A., formularios ALCA e indicadores del inspector.

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 objeto 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 el primer trimestre de 2026 se realizaron las siguientes actuaciones ante el SUI:

2.1. Formularios ALCA / SUI SSPD

Se realiza revisión, análisis, cargue y certificación de los Formularios SUI:

CODIGO FORMULARIO	NOMBRE DE FORMULARIO	RADICADO SUI	DATOS
ALCA-M-001	Aportes Cobrados a los Prestadores de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para el servicio de Estratificación	202603122026963 120	6
		TOTAL	6

2.2. Indicadores Inspector / SUI SSPD

FECHA	INDICADOR
10/03/2026	28. Última acta aprobada por el Comité Permanente de Estratificación
10/03/2026	29. Certificación expedida por la Secretaría Técnica del Comité Permanente de Estratificación
17/03/2026	30. Certificación del cargue de la estratificación ante el SUI de todos los inmuebles residenciales (Reporte de Estratificación y Coberturas)
17/03/2026	10. Acuerdo municipal de aprobación de los porcentajes de subsidio y aporte solidario
20/03/2026	11. Acuerdo municipal de adopción del presupuesto donde conste la apropiación del SGP para inversión y subsidios

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

Inspector - Alcaldía 2025 1/1

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Conectado como ALCAB98_ADMIN

Inspector

Sistema Único de Información SUI

SALIR

ALCALDIA

- Reporte de indicadores
- Consultas indicadores

Manual Alcaldia

Indicadores para el municipio 68001 - BUCARAMANGA

Periodicidad Indicador: Anual
Año: 2025

Estado: NR VF SI NO

Indicadores Habilitados			
Indicador	Estado	Vigencia/Periodo	Acciones
28. Última acta aprobada por el Comité Permanente de Estratificación	VF	2025	Ver
30. Certificación del cargue de la estratificación ante el SUI de todos los inmuebles residenciales (Reporte de Estratificación y Coberturas)	VF	2025	Ver
11. Acuerdo municipal de adopción del presupuesto donde conste la apropiación del SGP para inversión y subsidios	VF	2025	Ver
10. Acuerdo municipal de aprobación de los porcentajes de subsidio y aporte solidario	VF	2025	Ver
29. Certificación expedida por la Secretaría Técnica del Comité Permanente de Estratificación	VF	2025	Ver

Para una mejor experiencia con esta aplicación use FireFox v39, Internet Explorer v11 o Chrome v45.0.2454.15
Modelado, diseñado y desarrollado por la Oficina de Informática y Grupo de Certificaciones e Información - Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
COPYRIGHT © 2015

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.


nublado Buscar ESP LAA 4:31 p. m. 6/04/2026

2.3. Reporte de Estratificación y Cobertura / REC 2024

- ✓ Consolidación de datos: Validación y depuración de la base de datos de estratificación municipal para garantizar su coherencia y exactitud.
- ✓ Reporte oficial (SUI): Cargue de la información en el Registro de Estratificación y Coberturas (REC) para la vigencia 2025, en estricto cumplimiento de los lineamientos de la SSPD.
- ✓ Certificación normativa: Verificación y aval del proceso, asegurando que los datos reportados cumplen con los requisitos legales y reflejan fielmente la realidad del municipio en materia de estratificación.

NOMBRE REPORTE	Fecha	Radicado SUI	REGISTROS
Estratificación y Coberturas REC	2026-03-15	15739091	212.840

Reporte de Estratificación y Coberturas REC	1 A 2025	Certificado				2026-03-13 19:07:56
---	----------	-------------	--	--	--	------------------------



Libertad y Orden
Sistema Único de Información
de Servicios Públicos
SUI

13-3-2026 ALCALDIA SANTANDER-BUCARAMANGA

Inversión Alcaldes

Pasos de proceso de validación

- 1 Instalar el **validador de archivos - Alcaldes**. (Se recomienda instalar primero el validador Completo)
- 2 Elaborar archivos a partir de los **formatos guía**
- 3 Validar los archivos

Pasos del proceso de carga de información [Archivos validados]

- 1 **Datos de envío**. Datos generales
- 2 **Archivos**. Adjuntar los archivos validados con los datos solicitados
- 3 **Certificar consolidado**. Revisión y certificación de los datos cargados al SUI

! manual inversión alcaldes

Manual PDF
Ayuda didáctica

! validador de archivos

Validador Completo
(Versión para Windows)
Validador de archivos - Alcaldes
(Versión para Windows)
Validador Alcaldías (2022-03-22)
Manual PDF
Ayuda didáctica

! formatos guía

Ejecución 2001
Ejecución 2002
Ejecución 2003
Ejecución 2004
Ejecución 2005
Proyección 2006
Proyección 2007
Proyección 2008
Proyección 2009
Proyección 2010

Información de envío. Consolidados CERTIFICACION.

Tipo de Archivo: **Reporte de Estratificación y Coberturas REC**

N° Cargue: **15739091** Fecha Inicio: **2026-03-01** Fecha Fin: **2026-03-15** **1A2025**

N° Version **3.5**

N° Certificado: xGB-zoOG-15739091

ESTRATIFICACION ALCALDIA GENERAL	ESTRATO SERVICIO ACUEDUCTO		ESTRATO SERVICIO ALCANTARILLADO		ESTRATO SERVICIO ASEO	
	ESTRATO	CANTIDAD	ESTRATO	CANTIDAD	ESTRATO	CANTIDAD
	11	57	11	57	11	57
	12	16009	12	15866	12	15470
ESTRATO CANTIDAD	13	122	13	122	13	121
1	19844	14	256	14	242	237
2	25059	15	770	15	851	723
3	44566	20	218	20	215	214
4	58141	71	11438	71	11355	10615
5	6312	72	18524	72	18505	18115
6	9648	73	35686	73	35675	33481
9	49270	74	52252	74	52247	47042
		75	5781	75	5781	5543
		76	9148	76	9146	8500
		99	62579	99	62778	72722

TOTAL REGISTROS CARGADOS

TOTAL REGISTROS CARGADOS: 212840

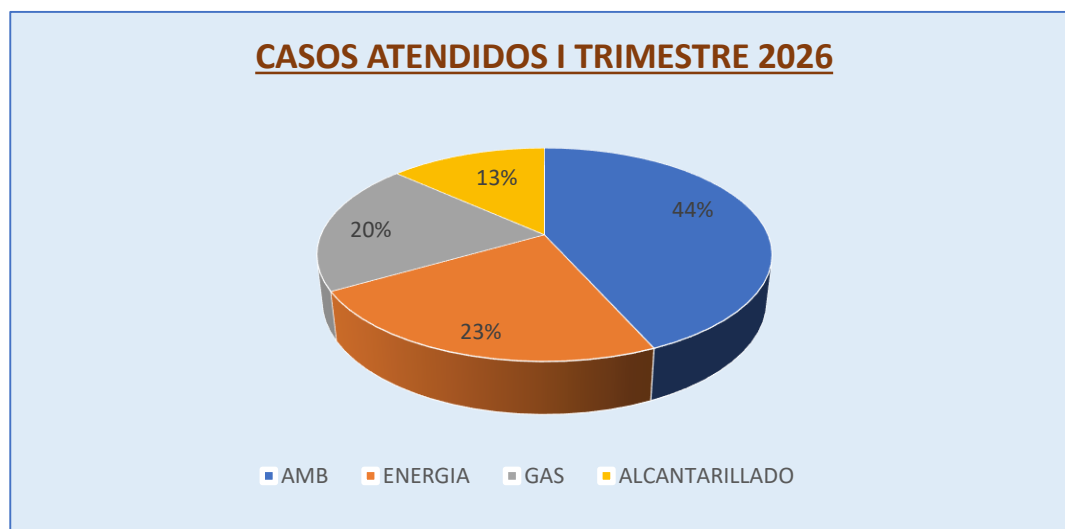
3. CASOS ATENDIDOS Y GESTIONADOS

La Unidad Técnica de Servicios Públicos, atendió los requerimientos radicados por los usuarios de servicios públicos domiciliarios en el Sistema Gestión Solicitudes del Ciudadano-GSC y cargados en el aplicativo de la UTSP, cumpliendo el trámite ante las empresas prestadoras de servicios públicos y así mismo el respectivo seguimiento, así:

TEMA Y/O SERVICIO	No. DE USUARIOS / CIUDADANOS
AMB	13
ASEO	10
ENERGIA	7
GAS	6
ALCANTARILLADO	4
TOTAL	40

PREGUNTAS FRECUENTES

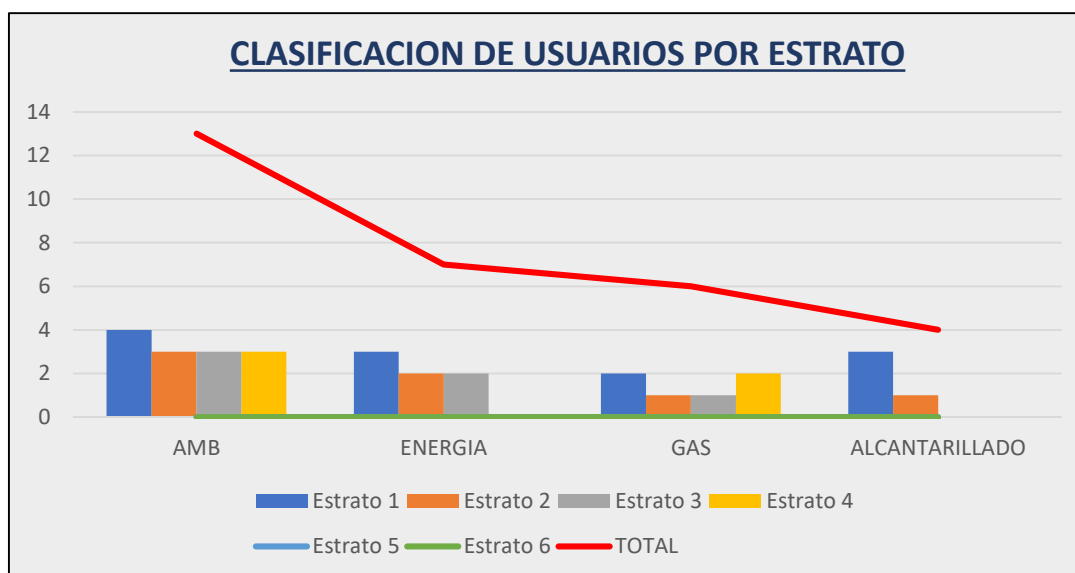
1. Cambios de medidor de agua
2. Requerimientos por recolección de residuos sólidos
3. Incremento en la tarifa del Servicio de energía
4. Incremento en la tarifa del Servicio de gas natural y retiro de servicios complementarios
5. Reclamaciones del servicio de alcantarillado



Los casos más atendidos en la UTSP, fue por el cambio de medidores, seguido por requerimientos por recolección de residuos sólidos, luego por el servicio de energía y solo 4 casos por servicio de alcantarillado.

CLASIFICACIÓN DE USUARIOS POR ESTRATO – I TRIMESTRE 2025

ESTRATO	AM B	ENERGIA	GAS	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
Estrato 1	4	3	2	3	5	16
Estrato 2	3	2	1	1	2	8
Estrato 3	3	2	1	0	1	10
Estrato 4	3	0	2	0	2	6
Estrato 5	0	0	0	0	0	0
Estrato 6	0	0	0	0	0	0
TOTAL	13	7	6	4	10	40



Como se puede evidenciar los usuarios que más solicitan gestión ante la Unidad Técnica de Servicios Públicos, son los de estrato uno, que se atendieron en el trimestre de enero a marzo-2026, 16 ciudadanos y los de estrato tres, acudieron 16.

4. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES-PQRS RADICADAS PRIMER TRIMESTRE 2026:

PQRS RADICADAS EN EL SISTEMA GESTIÓN SOLICITUDES DEL CIUDADANO

No.	NUMERO_PQR	FECHA_RADICADO	ESTADO	Fecha Vencimiento	Est. Respuesta
1	1-WEB-202601-00000823	7/01/2026	Cerrada	29/01/2026	A Tiempo
2	1-S-SA-202601-00000851	7/01/2026	Cerrada	29/01/2026	A Tiempo
3	1-S-SA-202601-00001566	9/01/2026	Cerrada	2/02/2026	A Tiempo
4	1-S-SA-202601-00002942	14/01/2026	Cerrada	4/02/2026	A Tiempo
5	1-S-SA-202601-00002931	14/01/2026	Cerrada	4/02/2026	A Tiempo
6	1-WEB-202601-00005518	16/01/2026	Cerrada	6/02/2026	A Tiempo
7	1-WEB-202601-00008577	20/01/2026	Cerrada	10/02/2026	A Tiempo
8	1-S-SA-202601-00012334	23/01/2026	Cerrada	13/02/2026	A Tiempo
9	1-S-SA-202601-00013363	26/01/2026	Cerrada	16/02/2026	A Tiempo
10	1-WEB-202601-00013617	27/01/2026	Cerrada	17/02/2026	A Tiempo
11	1-S-SA-202601-00014034	27/01/2026	Cerrada	17/02/2026	A Tiempo
12	1-S-SA-202601-00014312	28/01/2026	Cerrada	18/02/2026	A Tiempo
13	1-S-SA-202601-00014188	28/01/2026	Cerrada	18/02/2026	A Tiempo
14	1-WEB-202601-00015091	29/01/2026	Cerrada	19/02/2026	A Tiempo
15	1-WEB-202601-00015797	30/01/2026	Cerrada	20/02/2026	A Tiempo
16	1-WEB-202601-00015751	30/01/2026	Cerrada	20/02/2026	A Tiempo
17	1-S-SA-202601-00015779	30/01/2026	Cerrada	20/02/2026	A Tiempo

18	1-S-SA-202601-00015752	30/01/2026	Cerrada	20/02/2026	A Tiempo
19	1-S-SA-202602-00016507	2/02/2026	Cerrada	23/02/2026	A Tiempo
20	1-S-SA-202602-00016506	2/02/2026	Cerrada	23/02/2026	A Tiempo
21	1-S-SA-202602-00017116	3/02/2026	Cerrada	24/02/2026	A Tiempo
22	1-S-SA-202602-00016798	3/02/2026	Cerrada	24/02/2026	A Tiempo
23	1-WEB-202602-00017760	4/02/2026	Cerrada	25/02/2026	A Tiempo
24	1-S-SA-202602-00018438	5/02/2026	Cerrada	26/02/2026	A Tiempo
25	1-S-SA-202602-00018593	6/02/2026	Cerrada	27/02/2026	A Tiempo
26	1-S-SA-202602-00018585	6/02/2026	Cerrada	27/02/2026	A Tiempo
27	1-S-SA-202602-00018576	6/02/2026	Cerrada	27/02/2026	A Tiempo
28	1-S-SA-202602-00018571	6/02/2026	Cerrada	27/02/2026	A Tiempo
29	1-S-SA-202602-00018546	6/02/2026	Cerrada	27/02/2026	A Tiempo
30	1-WEB-202602-00019887	9/02/2026	Cerrada	2/03/2026	A Tiempo
31	1-S-SA-202602-00019971	9/02/2026	Cerrada	2/03/2026	A Tiempo
32	1-WEB-202602-00023105	12/02/2026	Cerrada	5/03/2026	A Tiempo
33	1-WEB-202602-00022511	12/02/2026	Cerrada	5/03/2026	A Tiempo
34	1-S-SA-202602-00022451	12/02/2026	Cerrada	5/03/2026	A Tiempo
35	1-S-SA-202602-00022360	12/02/2026	Cerrada	5/03/2026	A Tiempo
36	1-S-SA-202602-00024044	13/02/2026	Cerrada	6/03/2026	A Tiempo

37	1-S-SA-202602-00024998	16/02/2026	Cerrada	9/03/2026	A Tiempo
38	1-WEB-202602-00027893	18/02/2026	Cerrada	11/03/2026	A Tiempo
39	1-S-SA-202602-00029366	19/02/2026	Cerrada	12/03/2026	A Tiempo
40	1-S-SA-202602-00029345	19/02/2026	Cerrada	12/03/2026	A Tiempo
41	1-S-SA-202602-00029329	19/02/2026	Cerrada	12/03/2026	A Tiempo
42	1-WEB-202602-00031877	23/02/2026	Cerrada	16/03/2026	A Tiempo
43	1-WEB-202602-00031794	23/02/2026	Cerrada	16/03/2026	A Tiempo
44	1-S-SA-202602-00031827	23/02/2026	Cerrada	16/03/2026	A Tiempo
45	1-S-SA-202602-00034469	25/02/2026	Cerrada	18/03/2026	A Tiempo
46	1-S-SA-202602-00033983	25/02/2026	Asignada	18/03/2026	A Tiempo
47	1-S-SA-202602-00035448	26/02/2026	Cerrada	19/03/2026	A Tiempo
48	1-S-SA-202602-00035200	26/02/2026	Cerrada	19/03/2026	A Tiempo
49	1-WEB-202602-00037140	27/02/2026	Cerrada	20/03/2026	A Tiempo
50	1-WEB-202602-00037076	27/02/2026	Cerrada	20/03/2026	A Tiempo
51	1-WEB-202602-00036972	27/02/2026	Cerrada	20/03/2026	A Tiempo
52	1-WEB-202602-00036870	27/02/2026	Cerrada	20/03/2026	A Tiempo
53	1-S-SA-202602-00036503	27/02/2026	Cerrada	20/03/2026	A Tiempo
54	1-S-SA-202602-00036390	27/02/2026	Cerrada	20/03/2026	A Tiempo
55	1-WEB-202603-00040394	2/03/2026	Cerrada	24/03/2026	A Tiempo
56	1-S-SA-202603-00043632	3/03/2026	Cerrada	25/03/2026	A Tiempo
57	1-S-SA-202603-00048127	5/03/2026	Cerrada	27/03/2026	A Tiempo

58	1-S-SA-202603-00048117	5/03/2026	Cerrada	27/03/2026	A Tiempo
59	1-WEB-202603-00049971	6/03/2026	Cerrada	7/04/2026	A Tiempo
60	1-WEB-202603-00053371	9/03/2026	Cerrada	7/04/2026	A Tiempo
61	1-S-SA-202603-00056117	10/03/2026	Cerrada	7/04/2026	A Tiempo
62	1-S-SA-202603-00059378	11/03/2026	Cerrada	6/04/2026	A Tiempo
63	1-WEB-202603-00061985	12/03/2026	Cerrada	7/04/2026	A Tiempo
64	1-WEB-202603-00060989	12/03/2026	Cerrada	7/04/2026	A Tiempo
65	1-S-SA-202603-00063864	13/03/2026	Cerrada	8/04/2026	A Tiempo
66	1-S-SA-202603-00063281	13/03/2026	Cerrada	8/04/2026	A Tiempo
67	1-S-SA-202603-00062772	13/03/2026	Cerrada	8/04/2026	A Tiempo
68	1-S-SA-202603-00065250	14/03/2026	Cerrada	24/03/2026	A Tiempo
69	1-WEB-202603-00066503	16/03/2026	Cerrada	9/04/2026	A Tiempo
70	1-S-SA-202603-00065761	16/03/2026	Cerrada	9/04/2026	A tiempo
71	1-S-SA-202603-00069277	17/03/2026	Cerrada	10/04/2026	A Tiempo
72	1-WEB-202603-00071622	18/03/2026	Cerrada	6/04/2026	A Tiempo
73	1-S-SA-202603-00071839	18/03/2026	Asignada	13/04/2026	Sin Respuesta
74	1-WEB-202603-00074552	19/03/2026	Asignada	14/04/2026	Sin Respuesta
75	1-WEB-202603-00074364	19/03/2026	Asignada	14/04/2026	Sin Respuesta
76	1-WEB-202603-00077792	24/03/2026	Cerrada	16/04/2026	A Tiempo
77	1-S-SA-202603-00078659	24/03/2026	Asignada	16/04/2026	Sin Respuesta
78	1-S-SA-202603-00078650	24/03/2026	Asignada	16/04/2026	Sin Respuesta

79	1-S-SA-202603-00078648	24/03/2026	Asignada	16/04/2026	Sin Respuesta
80	1-S-SA-202603-00077636	24/03/2026	Asignada	16/04/2026	Sin Respuesta
81	1-S-SA-202603-00077634	24/03/2026	Asignada	16/04/2026	Sin Respuesta
82	1-WEB-202603-00080005	25/03/2026	Asignada	17/04/2026	Sin Respuesta
83	1-S-SA-202603-00080075	25/03/2026	Asignada	17/04/2026	Sin Respuesta
84	1-S-SA-202603-00080268	26/03/2026	Cerrada	20/04/2026	A Tiempo
85	1-S-SA-202603-00081413	27/03/2026	Asignada	24/04/2026	Sin Respuesta
86	1-S-SA-202603-00081378	27/03/2026	Asignada	24/04/2026	Sin Respuesta
87	1-S-SA-202603-00081014	27/03/2026	Asignada	24/04/2026	Sin Respuesta
88	1-S-SA-202601-0001585	30/01/2026	Asignada	4/02/2026	A tiempo
89	1-S-SA-202603-00080650	26/03/2026	Asignada	27/03/2026	A tiempo

Durante el I trimestre 2026, se radicaron 89 PQRS, de las cuales a la fecha de corte del informe (marzo 30-2026) se cerraron 76 y 13 en trámite (por contestar), estando dentro del término legal establecido para dar respuesta.

5. ESTADO DE TUTELAS CONTESTADAS A 30 DE MARZO DE 2026

Durante el primer trimestre de 2026 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	2026-00014 ELLA CECILIA MORENO RANGEL	FALLO A FAVOR DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA EN PRIMERA INSTANCIA
2	2026-00020-JOHAN RICARDO BLANCO VARGAS	FALLO A FAVOR DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA
3	2026-00030 - JESSICA ALEXANDRA ESTUPIÑAN BECERRA	EN TRÁMITE DE IMPUGNACIÓN
4	2026-10032- JUDITH EFRES SUAREZ (FALLO A FAVOR DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA EN PRIMERA INSTANCIA).	FALLO A FAVOR DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA EN SEGUNDA INSTANCIA
5	2026-00128 - MARÍA EUGENIA ATUESTA CÁRDENAS	FALLO A FAVOR DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA
6	2026-000187 - LEIDY MARCELA LOPEZ LOPEZ y otros	FALLO A FAVOR DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA

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

Durante el primer trimestre de 2026, se resolvieron 6 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 I trimestre tenemos los siguientes:

- La peticionaria, señora MARTHA INES CARDENAS, residente en la Ciudad de Bucaramanga, radica PQRS el 27 de enero de 2026 quién interpone una queja contra la empresa de gas VANTI, donde por voluntad expresa, solicita se cancele el servicio de VANTI MAX, y se dé explicación del porque en el recibo del mes de noviembre cobran el valor de \$ 13.440 como factura vencida, sí la anterior, es decir la del mes de octubre se canceló el 21 de noviembre de 2026, al respecto dicha empresa, mediante decisión 17855923 – 62959033, fecha 03 de febrero de 2026 envía respuesta informando que: “La asistencia VANTI Max fue cancelada el día 02 de febrero de 2026”, de la misma manera comunican que: “... que el valor reportado como factura vencida por \$13.440,00 correspondiente a la factura F18I63138993 del mes de diciembre fue generado por un error de impresión; verificamos en nuestro sistema que el pago asociado a este concepto ingresó correctamente el 21 de noviembre de 2026, por lo que no existe saldo pendiente relacionado con dicha factura”.
- El peticionario, señor ALVARO SUAREZ, radica PQRS el 10 de diciembre de 2026 quién solicita se cancele y elimine el cobro del seguro VANTI MAX por valor de \$14.190 de la factura de gas natural empresa de gas VANTI, al cual dicha empresa no dio respuesta, pero según información verbal del usuario en el recibo de enero y febrero de 2026, ya no le están cobrando el valor complementario.
- El usuario ELIAS LANDINEZ GOMEZ, presentó solicitud de mediación de la Unidad Técnica de Servicios Públicos ante el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, respecto de los cobros excesivos en las facturas del servicio público de agua que se presta en el inmueble ubicado en el municipio de Bucaramanga, la empresa a través de oficio de respuesta No. 202630032113 2026/02/23, resolvió acceder a la solicitud de revisión de consumos y servicios técnicos en el predio; así como modificar el consumo facturado de agosto, septiembre y octubre a 11mts.
- La usuaria GRACIELA ACELAS OSSES, mediante radicado PQRSD, presentó solicitud de acompañamiento de la Unidad Técnica de Servicios Públicos ante el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga respecto de su oposición al cambio de medidor de servicio de acueducto prestado en su inmueble ubicado el municipio de Bucaramanga, programado para el día 10 de febrero de 2026; y ante lo cual señala que no autoriza el cambio de medidor. El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, a través de Oficio de respuesta No. 202630030578 2026/02/19, resolvió acceder a la solicitud y generar servicio técnico para prueba de medidor en laboratorio, garantizando el debido proceso y derecho de contradicción del usuario.

- El peticionario señor JOSÉ ALVARO MENESES GALVIS, radica petición en el Sistema de Gestión solicitudes del ciudadano-GSC, para que la UTSP intervenga ante VANTI para que le cancelen y eliminen el cobro del seguro VANTI MAX por valor de \$14.190 de la factura de gas natural, teniendo en cuenta que no lo requiere, esta petición debió reiterarse toda vez que la empresa no daba contestación y en vista de lo anterior, en marzo de 2026, la empresa brinda respuesta informando que el servicio VANTI Max asociado a su cuenta se encuentra cancelado desde el día 24 de diciembre de 2025.
- El usuario JHON ALFONSO VEGA SANCHEZ, presentó solicitud de mediación de la Unidad Técnica de Servicios Públicos ante la Empresa de Aseo de Bucaramanga – EMAB, respecto del cobro de la tarifa de uso comercial en el servicio público de aseo que se presta en el local comercial en el municipio de Bucaramanga. Desde la UTSP se solicitó al prestador de aseo la revisión de la tarifa del servicio del inmueble mencionado anteriormente, exponiendo que la tarifa a cobrarse debe corresponder con la de uso residencial, en razón del área del predio y el volumen de residuos sólidos generados.

La Empresa de Aseo de Bucaramanga – EMAB, a través de Oficio de respuesta No. 3100-2025-12-4887 del 30/12/2025, resolvió negar a la solicitud de reajuste de la tarifa a uso residencial, aduciendo que la unidad inmobiliaria es un local comercial.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante Resolución No. SSPD - 20268400248965 del 29/03/2026, resolvió revocar la decisión No. 3100-2025-12-4887 del 30/12/2025 de la EMAB, argumentando que al local comercial del usuario se le debe aplicar la tarifa de uso residencial, en razón de que el prestador no demostró que se cumplen los requisitos establecidos en la normativa para el cobro de uso comercial.

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

Durante el primer trimestre 2026 se realizaron tres (3) reuniones con el equipo de trabajo de la Unidad Técnica de Servicios Públicos, en las cuales, se revisaron los siguientes temas:

- En acatamiento a la circular 08 de enero 2026, emanada por el Secretario de Planeación del municipio de Bucaramanga, se llevó a cabo el monitoreo y cierre de mapas de riesgos fiscales y mapas de riesgos de gestión con corte a diciembre 31 de 2025, en la cual la UTSP dio cumplimiento al 100%.
- En cumplimiento a la circular 5 de febrero de 2026, emanada por el jefe de la oficina de Control Interno de Gestión de la Alcaldía de Bucaramanga, se realizó avance de seguimiento a mapas de riesgos fiscales y mapas de riesgos de gestión con corte a diciembre 31 de 2025, en la cual la UTSP dio cumplimiento al 100%.
- Según circular No. 4 de febrero-2026, emitida por el jefe de la oficina de Control Interno de Gestión de la Alcaldía de Bucaramanga, se rindió avance al segundo seguimiento al Plan de Transición “Programa “Programa de transferencia y ética pública” y mapa de riesgo de corrupción de la vigencia 2025 de la Unidad Técnica de Servicios Públicos-UTSP con corte a 31 de diciembre de 2025, para lo cual se cumplió al 100%.
- Se comunicó y socializó circular No. 03 de enero 15 de 2026 , emanada por el secretario de Planeación de Bucaramanga en la que informan que el asunto es: Revisión y ajuste Plan de Transición y Programa de ética Pública-PTEP y mapas de corrupción del año 2026 y circular No. 04 de enero 15 de 2025, emitida por el Secretario de Planeación del municipio de Bucaramanga, cuyo asunto es: Revisión y Ajuste Plan Estratégico de participación Ciudadana en la Gestión Pública y rendición de cuentas 2026, además menciona que estos planes debe ser publicados en la página web de la alcaldía a más tardar el 31 de enero de 2026.
- Se realizó con todo el equipo de la UTSP, la socialización del Plan estratégico 2026 y plan de transición y programa de transparencia y ética pública-PTEP 2026.
- En el marco de la gestión de información para la vigencia 2026, se inició el proceso de consolidación de datos correspondientes al cierre de 2025 para su reporte ante el Sistema Único de Información (SUI) de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD). A la fecha, se han remitido los requerimientos de información técnica (Formularios ALCA, Indicadores Inspector, Reporte de Estratificación y Cobertura - REC, y Estaciones de Clasificación y Aprovechamiento - ECAS) tanto a las empresas de servicios públicos domiciliarios como a las secretarías transversales de la Administración Municipal de Bucaramanga, de la siguiente manera:
 - Modulo Inspector: Se realizó monitoreo diario, hasta en dos ocasiones, a todos los módulos del Sistema Único de Información (SUI), con una mayor revisión en los módulos de Fábrica de Formularios, Estratificación y Coberturas, e Inspector. En el módulo Inspector, se presenta el estado actual de los indicadores correspondientes a la vigencia 2025:

NR	VF	SI	NO
9	0	0	0

Glosario de siglas:

NR: Indicador No Reportado

VF: Indicador En Verificación por parte del SUI - SSPD

SI: Indicador Aprobado

NO: Indicador No Aprobado

- Registro de Estratificación y Cobertura - REC: Se gestionó el envío de oficios a las diferentes empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios del Municipio de Bucaramanga y a la Secretaría de Planeación Municipal para solicitar las bases de datos de usuarios con información catastral, código de usuario, uso, estrato y dirección, con fecha de corte 31 de diciembre de 2025, así como la base de datos de estratificación socioeconómica del Municipio.
- Así mismo, la líder del programa Dra. Azeneth Cárdenas Valencia, ha continuado insistiendo que las respuestas de las PQRS, deben ser resueltas de forma oportuna y de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, además que el peticionario la conozca y que esté en un lenguaje claro, a efectos de dar cumplimiento a los términos y condiciones de la Ley 1755 del 2015.
- 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.
- 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 comunica nuevamente que el cargue de los casos en el aplicativo trámites en línea del proceso técnico de servicios públicos-UTSP, se debe llevar 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, de igual manera comunicar las respuestas de las empresas prestadoras a los peticionarios.

- 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.

- Dentro de la mejora continua, de la Unidad Técnica de Servicios Públicos (UTSP), durante el mes de febrero del presente año, se estableció la política de cero papel, realizando campaña interna a los correos electrónicos institucionales y grupos de whatsapp del personal adscrito a éste proceso



Campaña Cero papel

ALCALDÍA DE BUCARAMANGA
Unidad Técnica de Servicios Públicos U.T.S.P.

Reducir el uso de papel es compromiso de todos.
Utiliza herramientas tecnológicas para manejar tus archivos.

ECOTIPS

- Digitaliza documentos en PDF
- Imprime solo si es necesario
- Usa medios digitales
- Revisa antes de imprimir

BENEFICIOS

- Cuidado del medio ambiente
- Ahorro de recursos
- Mayor productividad
- Mejor uso del espacio

Aplica las 3R
Reduce • Reutiliza • Recicla

- Durante el I trimestre de 2026, se actualizó el plegable de la oferta institucional de servicios de la UTSP

Lo asesoramos de manera gratuita en:

- **Reclamaciones ante empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios:** acueducto, aseo, alcantarillado, energía y gas.
- **Gestión para viabilizar mecanismos de Flexibilización de las políticas de financiación.**
- Promoción en la **creación y renovación** de los Comités de Desarrollo y Control Social – CDCS.
- **Socialización de la Ley 142 de 1994**, reciclaje y uso racional de los servicios públicos domiciliarios.
- **Gestión** ante la Secretaría de Planeación para la viabilización de modificación de estrato.

Objetivo

La Unidad Técnica de Servicios Públicos (UTSP), tiene como objetivo atender las peticiones, quejas, reclamaciones y denuncias de usuarios y suscriptores de los servicios públicos domiciliarios con el propósito de contribuir eficazmente con el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la ciudad de Bucaramanga, en el marco de la eficacia y de la economía, partiendo de un proceso educativo que involucre a usuarios y empresas prestadoras de servicios públicos, con el fin de construir de forma concertada una cultura pública de uso racional, eficiente y responsable de los servicios públicos domiciliarios.

Normatividad

el decreto número 235 de 2002, en su artículo primero lo siguiente: "la unidad técnica de servicios públicos domiciliarios es una instancia del nivel asesor, dependiente del despacho del sr. 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.

la unidad técnica de servicios públicos domiciliarios buscara ante todo la defensa y protección de los derechos de los usuarios orientados a promover la prosperidad general".

CORREO ELECTRONICO ATENCION AL USUARIO:
unidadserviciospublicos@bucaramanga.gov.co



¿Cómo beneficiarse de nuestros servicios?

Para recibir información sobre la documentación requerida en su trámite, tiene estas opciones:

Contactos:

- **WhatsApp**
318 350 5501
- **Correo:**
contactenos@bucaramanga.gov.co
- **Registra su solicitud en:**
pqr.bucaramanga.gov.co
- **Horario de atención:**
Lunes a Jueves:
7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.
Viernes:
7:00 a.m. a 4:00 p.m.
Jornada continua

Estamos ubicados en el 1.º piso de la Fase I
-Entrada frente al parque.
Alcaldía de Bucaramanga



Unidad Técnica de Servicios Públicos U.T.S.P.



¿Tiene algún caso de servicios públicos por resolver?

www.bucaramanga.gov.co
 ●●● Alcaldía de Bucaramanga

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

Dentro de las estrategias implementadas se determinó para ciertos casos realizar visitas de campo para verificación de hechos, una vez revisada y analizada la petición del usuario, durante el I trimestre de 2026, se realizaron las siguientes:

- ✚ Se llevó a cabo acompañamiento a visita de campo para verificación de hechos en el barrio Tejarcitos, más exactamente en la Carrera 10 entre Calles 23 y 24, donde la comunidad expuso la problemática que se le viene presentando en sus inmuebles, donde algunos presentan humedad, filtraciones de agua y/o grietas, tanto en el piso como en paredes y techos.

Para esta diligencia se ofició a la empresa de servicios públicos domiciliarios Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P. – amb – como a la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P. – EMPAS –, para que hicieran acompañamiento, quienes no se hicieron presentes en el lugar el día y la hora de la visita.

También fueron citados y comparecieron, el señor LUIS ÁNGEL SENEJOA, en calidad de presidente de la Junta de Acción Comunal del barrio Tejarcitos y la señora ESPERANZA MANTILLA, como secretaria de la JAC., quienes pusieron en conocimiento de los funcionarios y contratistas de la UTSP los problemas que se vienen presentando en su barrio (Carrera 10 entre Calles 23 y 24), presuntamente por unos trabajos adelantados por la EMPAS S.A. E.S.P. en días pasados.

Se contó con la asistencia del concejal TITO ALBERTO RANGEL ARIAS, quien previamente había manifestados a la UTSP su preocupación por la situación que están viviendo algunos habitantes del barrio Tejarcitos.

Como compromisos de la visita se establecieron, el aporte del concepto técnico por parte de la empresa de servicios públicos domiciliarios Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P. – amb – como de la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P. – EMPAS



- ✚ Visita de reconocimiento en sitio en atención a PQRS 1-S-SA-202601-00014312 mediante la cual solicita intervención porque no se está cumpliendo con el barrido público en la Calle 57 #42W-27 Barrio Estoraques.

Una vez en el sector se verifica junto con la subsecretaria de Ambiente que se está presentando una problemática, ya que manifiesta la comunidad que no se realiza el barrido en la peatonal de la calle 57 #42W-27 Barrio Estoraques, en la frecuencia que debería realizarse, por lo que solicita a la Unidad Técnica de Servicios Públicos la intervención para lograr que la empresa de servicios públicos Limpieza Urbana realice el barrido en los horarios y frecuencia establecida.

Se oficia a la LIMPIEZA URBANA, a través de consecutivo 2-S-UTdSP-202603-00020028, en la cual se solicita se realice el barrido en los horarios y frecuencia establecida, ya que la peticionaria manifiesta en los horarios y frecuencia establecida a la fecha se espera respuesta de dicha empresa, estando dentro de los términos de ley.



- ✚ Visita de campo para verificación de hechos en el Centro Educativo Rural la Malaña Sede A, atendiendo la solicitud del concejal Luis Eduardo Ávila Castelblanco, en plenaria realizada el día 14 de marzo de 2026, mediante la presentación del IV informe de gestión de la Unidad Técnica de Servicios Públicos, en la que manifiesta que el agua está llegando en muy malas condiciones en el sector de la Malaña oriental y que solicita intermediación de la UTSP en la solución de la problemática.

Una vez en el sector se verifica junto con los líderes de la comunidad y representantes del colegio, que se está presentando una problemática y es que el agua que llega no es potable, por lo que solicitan la ayuda e intervención de las entidades competentes para la instalación del agua potable en el Centro Educativo Rural la Malaña Sede A.

Se va a oficiar al Acueducto metropolitano de Bucaramanga para solicitar informe sobre la visita al pozo séptico.

Igualmente, a la Secretaría de Infraestructura solicitando informe sobre el avance del proyecto para la instalación de agua potable en la Malaña oriental.

Se va a solicitar una mesa de trabajo con el EMPAS y Acueducto de Bucaramanga, para tratar el tema de cómo se puede lograr la instalación de agua potable y como se realiza la canalización de las aguas sépticas.



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

El equipo de la unidad técnica de servicios públicos durante el primer trimestre de 2026, ha realizado el acompañamiento a las mesas de trabajo que se relacionan a continuación:

- En el mes de enero se realizó mesa de trabajo con la empresa VANTI - GASORIENTE S.A. E.S.P. con el fin de tratar los casos de las usuarias: LEONOR SALAZAR PATIÑO (Caso 130) y MARIA EUGENIA ATUESTA CARDENAS (Caso 131), en atención a las reclamaciones por cobro de servicios adicionales en la facturación del servicio de gas natural domiciliario, en respuesta de VANTI, comunica, que una vez revisada la plataforma de la Superintendencia de Notariado y Registro, se encontró que la señora María Atuesta Cárdenas, no registra cómo propietaria de algún inmueble, además informan que no es posible realizar el cambio de titular según las políticas de la distribuidora, y al no lograr probar quien es la actual propietaria del inmueble, se sugiere a la usuaria como propietaria actual del inmueble, realizar las respectivas diligencias, radicación y legalización de la promesa de compraventa que posee del inmueble, para que se realice la actualización en la Superintendencia de Notariado y Registro, esto para el caso de la señora Atuesta Cárdenas y para el caso de la señora Leonor, VANTI informa que se procedió a realizar el cambio del titular del crédito.
- Se desarrolló en el mes de enero mesa de trabajo con el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P., a instancia del Concejal LUIS EDUARDO AVILA CASTELBLANCO, con el fin de tratar las inquietudes presentada por la líder social del Sector de Miramanga respecto del servicio de Pila Pública y la individualización del servicio público de acueducto en la zona. Mesa de trabajo AMB, se está a la espera de que el EMPAS entregue la respectiva documentación para llevarla al Acueducto Metropolitano de Bucaramanga y allí realizar el respectivo trámite.
- CORREGIMIENTOS 1,2,3 del Municipio de Bucaramanga, caso 023-2025.
 Dar trámite a compromiso de VANTI sobre socialización de los formatos del censo que debe realizar la comunidad para avanzar en la estructuración de un proyecto para la expansión del servicio de gas domiciliario en los corregimientos 1, 2 y 3 de Bucaramanga.
 Se concluye, que para continuar con el trámite se requiere el CENSO que debe allegar la comunidad a la UTSP, para continuar con el proceso de formulación y estructuración del proyecto de instalación de gas domiciliario para los corregimientos 1, 2, 3 del Municipio de Bucaramanga.



- Mesa de trabajo interinstitucional – Garantía en el acceso al servicio público de gas natural – Barrio Venado de Oro (Comuna 14).

El día 04 de febrero de 2026, se llevó a cabo la mesa de trabajo en la Personería de Bucaramanga, mediante la cual cita a las instituciones encargadas de garantizar el acceso al servicio público de gas natural del barrio Venado de Oro comuna 14, los líderes asistentes de la comunidad manifiestan que desde hace varios años mediante una resolución se concedió a algunas familias la instalación del gas, y hasta el momento a ninguna de las familias favorecidas con la resolución que salió en la administración del ex alcalde Juan Carlos Cárdenas mediante la cual algunos predios podían recibir la instalación del servicio de gas natural, y a la fecha no se ha instalado dicho servicio y se está a la espera de que la Secretaría de Planeación conceda el respectivo permiso, teniendo en cuenta que la instalación implica la intervención del espacio público para la construcción de la acometida y el medidor, en total son 240 familias las autorizadas.



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

-NOVENA MESA DE TRABAJO: Realizada el día 19-02-2026, con el fin de hacer revisión de compromisos del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV Rural, cotización de estudios y diseños, y análisis de la problemática de vertimientos en asentamientos subnormales y 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, concluyéndose lo siguiente:

- El proyecto de pozos sépticos continuará su curso para mitigar impactos ambientales a corto plazo, pero el PSMV debe abordar de manera integral el problema de los vertimientos en los asentamientos subnormales.
- La estructuración de la consultoría del PSMV requiere una revisión detallada de sus componentes técnicos para evitar retrasos en la ejecución.

- DECIMA MESA DE TRABAJO PSMV: El día 11-03-2026, se realizó la décima mesa de trabajo con el fin de hacer seguimiento a compromisos de pozos sépticos, revisión técnica de la propuesta PSMV y coordinación interinstitucional (EMPAS, CDMB, Acueducto, con el objetivo de verificar el estado del proyecto de pozos sépticos en su paso a la etapa contractual y realizar la revisión técnica de la nueva propuesta para la consultoría del PSMV Rural, concluyéndose lo siguiente:

- El proyecto de pozos sépticos avanza satisfactoriamente a contratación, cumpliendo con la meta de saneamiento básico rural inmediata.
- La Secretaría Técnica enviará la transcripción completa de la mesa a los asistentes para que cada dependencia analice las incógnitas planteadas y aporte a la revisión de la propuesta de consultoría.
- Se ratifica la necesidad de una revisión técnica inmediata del presupuesto de la consultoría PSMV.

10. ASISTENCIA A EVENTOS, REUNIONES Y CAPACITACIONES

- El 22 de enero de 2026, el despacho del alcalde y la secretaría de planeación del municipio, desarrolló la socialización de proyectos priorizados municipio de Bucaramanga con las empresas de servicios públicos, en la que se mencionaron los corredores viales verdes que se van a intervenir:
 - Carrera 33: Desde quebrada seca hasta el viaducto la flora
 - Carrera 27: Desde el Mesón de los búcaros hasta la puerta del sol
 - Tercer carril: Puerta del sol hasta el puente de Provenza
 - Calle 45: Va desde la carrera 9 hasta el tanque agua de la avenida la Rosita
 - Calle 61: Diagonal 15-Policlínica de la policía-puerta del sol
 - Calle 105 Provenza: Puente Provenza hasta la glorieta de la I.E INEM
 - Calle 56: Carrera 36 hasta el Centro Comercial la Isla

En dicha socialización la asesora del despacho del secretario de Planeación mencionó que la idea es iniciar en el II semestre de 2026 la ejecución de estos proyectos y asistieron los 4 funcionarios de planta de la UTSP.
- En el mes de enero se desarrolló de forma virtual el Primer Comité de Modelo Integrado de Planeación y Gestión, manifestando el secretario de Planeación del municipio que el MIPG, se constituye una herramienta fundamental para fortalecer la gestión pública, en la medida en que promueve la transparencia, la participación ciudadana y la rendición de cuentas éste comité tiene como responsabilidad fundamental articular los esfuerzos institucionales, los recursos y las estrategias que garanticen la sostenibilidad y la mejora continua del MIPG, así como promover el desarrollo de las políticas de gestión, la evaluación permanente del desempeño institucional y la toma de decisiones oportunas para el fortalecimiento de la gestión y la eficiencia administrativa, a la cual asistió la líder del programa de la UTSP.
- La ESSA por intermedio de UCROS que es una empresa ajena a dicha entidad llevó a cabo reunión sobre Derechos Humanos es decir cómo es el trato de los funcionarios de la ESSA con el personal de la UTSP, si existen canales abiertos, claros y oportunos, a la cual participaron los funcionarios de planta de la UTSP.
- Los enlaces de calidad participaron de la capacitación realizada y convocada por el área de mejoramiento continuo de la alcaldía de Bucaramanga, sobre el sistema de gestión de calidad SGC norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, con el fin de proyectar y realizar una mejora continua de los diferentes procedimientos en la NUBE y proyectar un plan de acción y verificación de los mismos, de los cuales hacen parte de la Unidad Técnica de Servicios Públicos (UTSP) alcaldía de Bucaramanga.
- Se asistió a socialización de los datos abiertos por parte de la oficina TIC, donde informaron que se debe tener los datos a publicar en el portal de datos abiertos del estado colombiano y que son relevantes para grupos de interés.

- La Superintendencia de Servicios Públicos capacitó sobre las estrategias de participación, la ciudadanía en los territorios, las jornadas pedagógicas que se van a desarrollar en Bucaramanga, la actualización catastral, asistencia técnica, las mesas de seguimiento a los diferentes casos, solución de las diferentes problemáticas y la creación y/o fortalecimiento de los comités de control y desarrollo social.
- El personal adscrito a la UTSP, participó de la estrategia de transparencia (Ley 80/1993, Ley 1474/2011, Ley 1712/2014 y Ley 2195 de 2022).
- En el mes de marzo de 2026, se participó de la reunión de enlaces de transparencia, que son los instrumentos de gestión de la información pública.
- Se concurrió a la socialización de los lineamientos establecidos en la resolución 1519 de 2020 expedida por el ministerio TICS.
- Igualmente se asistió a la socialización de la ley 1712 de 2014 Ley de transparencia y derecho acceso a la información pública.
- El líder (E) de la UTSP, asistió al Comité Técnico PGIRS, donde las Empresas de de aseo EAMB, VEOLIA Y LIMPIEZA URBANA, rindieron el informe de gestión, así mismo la empresa de reciclaje oro.

11. SESIONES ORDINARIAS-COMITÉ ESTRATIFICACIÓN

Durante el primer trimestre de 2026, la Unidad Técnica de Servicios Públicos, participó como invitada a la primera sesión ordinaria del comité de estratificación del municipio de Bucaramanga, donde presentaron el nuevo representante de las juntas de acción comunal de Bucaramanga.

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

Durante el I trimestre 2026 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 2026 las siguientes actuaciones ante la Secretaría de Infraestructura como ordenadora del gasto así:

13. CONTROL DE CUENTAS DE COBRO DE SUBSIDIO-UTSP VIGENCIA-2026

ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P		
RADICADO DE ENTRADA	VALOR	OFICIO A INFRAESTRUCTURA
1-SA-202603-00048127 05 de marzo de 2026	\$ 327.468.939	2-S-UTdSP-202602-00010162 17 de febrero de 2026

LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P.		
RADICADO DE ENTRADA	VALOR	OFICIO A INFRAESTRUCTURA
1-S-SA-202602-00029329 13 de febrero de 2025	\$ 24.541.279	2-S-UTdSP-202603-00016937 de marzo de 2026 4
1-S-SA-202602-00029345 13 de febrero de 2025	\$ 25.000.846	2-S-UTdSP-202603-00016996 marzo de 2026 4 de
1-S-SA-202602-00029366 13 de febrero de 2025	\$ 25.051.550	2-S-UTdSP-202603-00016999 marzo de 2026 4 de
1-S-SA-202602-00043632 03 de marzo de 2025	\$ 25.133.066	2-S-UTdSP-202603-00017029 marzo de 2026 4 de

VEOLIA		
RADICADO DE ENTRADA	VALOR	OFICIO A INFRAESTRUCTURA
1-S-SA-202602-00018576 06 de febrero de 2026	\$ 4.963.741	2-S-UTdSP-202602-00011637 febrero de 2026 20 de
1-S-SA-202602-00018585 06 de febrero de 2026	\$ 4.579.766	2-S-UTdSP-202602-00011646 febrero de 2026 20 de
1-S-SA-202602-00018571 06 de febrero de 2026	\$ 4.569.245	2-S-UTdSP-202602-00011648 febrero de 2026 20 de

EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA - EMAB S.A. E.S.P		
RADICADO DE ENTRADA	VALOR	OFICIO A INFRAESTRUCTURA
1-S-SA-202601-00012334 23 de enero de 2026	\$ 401.008.154	2-S-UTdSP-202602-00007468 febrero de 2026 09 de
1-S-SA-202602-00031827 23 de febrero de 2026	\$ 411.010.882	2-S-UTdSP-202603-00019596 marzo de 2026 11 de

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

Con el fin de dar a conocer a los ciudadanos del municipio de Bucaramanga, el objetivo de la Unidad Técnica de Servicios Públicos y teniendo en cuenta las recomendaciones de los Honorables concejales del ente territorial se divulgaron y promocionaron los servicios gratuitos que presta la Unidad Técnica de Servicios Públicos UTSP, realizando jornadas de socialización de la oferta institucional, así:

SOCIALIZACIONES DE LA OFERTA INSTITUCIONAL DE LA UTSP – I TRIMESTRE	
Usuarios Enero	63
Usuarios Febrero	110
Usuarios Marzo	102
TOTAL	275

Durante el I trimestre de 2026, se realizó la socialización de la oferta institucional de la dependencia a un total de **275 usuarios**, brindando información y asesoría personalizada sobre los servicios que se prestan desde la UTSP. (Documentados en el formato Planilla de Registro de atención a usuarios).





Así mismo, se realizó socialización extramural en la feria del empleo, organizada por el IMEBU, efectuada en el NEOMUNDO, en el mes de marzo de 2026.



Cordialmente,

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)

www.bucaramanga.gov.co

Informe de Gestión – Primer Trimestre 2026

Calle 35 N° 10 – 43 Centro Administrativo, Edificio Fase I - Carrera 11 N° 34 – 52, Edificio Fase II

Conmutador: (607) 6337000 **Fax** 6521777 - **Código Postal:** 680006

Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia