



INFORME DE GESTIÓN II 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 II 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 segundo trimestre de 2026:

1.1 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	110	0	0	100%
Total de solicitudes radicadas en el trimestre * 100%	89	110	0	0	100%
Resultado	100%	100%	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.
II TRIMESTRE	90%	100%	Se alcanzó un nivel de efectividad del 100% en la gestión y cierre de los 110 casos radicados en el sistema GSC.

1.2 SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN – SUI DE LA 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	11			100%
Total de registro planificados en el trimestre en el SUI * 100%	25	11			100%
Resultado	100%	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.
II TRIMESTRE	90%	100%	Durante el segundo trimestre de 2026, se alcanzó el 100% de efectividad en las 11 acciones planificadas entre las solicitudes del inspector y los requerimientos del SUI, logrando consolidar un total de 244 datos cargados al SUI de manera oportuna para el cierre del periodo.

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 la plataforma oficial del sector encargada de recopilar, almacenar, procesar y publicar los datos reportados por las empresas prestadoras y las entidades territoriales. Su objetivo es estandarizar los requerimientos de información para que las entidades gubernamentales puedan evaluar la prestación de los servicios. Como sistema supra institucional, el SUI elimina la duplicidad de esfuerzos, previene asimetrías de información y garantiza datos completos, oportunos y confiables en beneficio de la comunidad.

La administración del SUI está a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. El municipio de Bucaramanga cuenta con las credenciales de acceso necesarias para cargar la información requerida, gestionadas y supervisadas por la Unidad Técnica de Servicios Públicos, en articulación con las empresas prestadoras y las distintas dependencias de la administración municipal. En este contexto, durante el segundo trimestre de 2026, se adelantaron 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-T-0001	Información General del Servicio de Aseo en el Municipio	202604242026836000	19
ALCA-A-0007	Convenio para el giro de recursos al FSRI - AAA	202604232026836000	42
ALCA-A-0006	Empresa Prestadoras de Servicios en el Municipio - AAA	202604212026836000	70
ALCA-A-0005	Balance de Subsidios y Contribuciones	202604242026836000	81
ALCA-A-0004	Información General del Servicio de Alcantarillado en el municipio	202604232026836000	18
ALCA-A-0003	Información General del Servicio de Acueducto en el Municipio	202604212026836000	11

2.2 INDICADORES INSPECTOR / SUI SSPD

FECHA	INDICADOR
28/04/2026	9. Funcionamiento del FSRI en el área urbana (certificación del prestador donde se acrediten los subsidios recibidos por parte de la alcaldía)
28/04/2026	13. Certificación de calidad del agua de todos los prestadores del municipio expedida por la Secretaría de Salud
28/04/2026	4. Inventario de prestadores

2.3 INSPECTOR

Inspector v1.1.1 - Google Chrome
No es seguro www.sui.gov.co/inspector-web/

Inspector - Alcaldía

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
Conectado como: ALCAB98_ADMIN

Inspector

Sistema Único de Información SUI

Indicadores para el municipio 68001 - BUCARAMANGA

Periodicidad indicador: Anual
Año: 2025

Estado: ☐ NR ☐ VF ☐ SI ☐ NO

Indicador	Estado	Vigencia/Periodo	Acciones
28. Última acta aprobada por el Comité Permanente de Estratificación	VF	2025	Ver
30. Certificación del cargo de la estratificación ante el SUI de todos los inmuebles residenciales (Reporte de Estratificación y Coberturas)	VF	2025	Ver
13. Certificación de calidad del agua de todos los prestadores del municipio expedida por la Secretaría de Salud	VF	2025	Ver
4. Inventario de prestadores	VF	2025	Ver
11. Acuerdo municipal de adopción del presupuesto donde conste la apropiación del SOP 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
9. Funcionamiento del FSRU en el área urbana (certificación del prestador donde se acrediten los subsidios recibidos por parte de la alcaldía)	VF	2025	Ver
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	VF	2025	Ver

Para una mejor experiencia con esta aplicación use Firefox v39, Internet Explorer v11 o Chrome v45.0.2454.15
Moderno, diseñado y desarrollado por la Oficina de Informática y Grupos de Certificación e Información - Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
CORPUSG 6 2015

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

25°C
Mayorm. soleado

Buscar

ESP LAA 11:44 a. m. 3/07/2026

3. CASOS ATENDIDOS Y GESTIONADOS

La Unidad Técnica de Servicios Públicos (UTSP) atendió las solicitudes ciudadanas sobre servicios públicos domiciliarios mediante las siguientes acciones:

- **Recepción:** Atendió los requerimientos radicados en el Sistema Gestión Solicitudes del Ciudadano- GSC y cargó en el aplicativo de trámites en línea el respectivo caso.
- **Gestión:** Tramitó las solicitudes directamente ante las empresas prestadoras del servicio público domiciliario.
- **Control:** Realizó el respectivo seguimiento a cada caso hasta su resolución.
-

TEMA Y/O SERVICIO	No. DE USUARIOS / CIUDADANOS
AMB	21
ENERGÍA	13
ASEO	12
GAS	7
ALCANTARILLADO	1
TOTAL	54

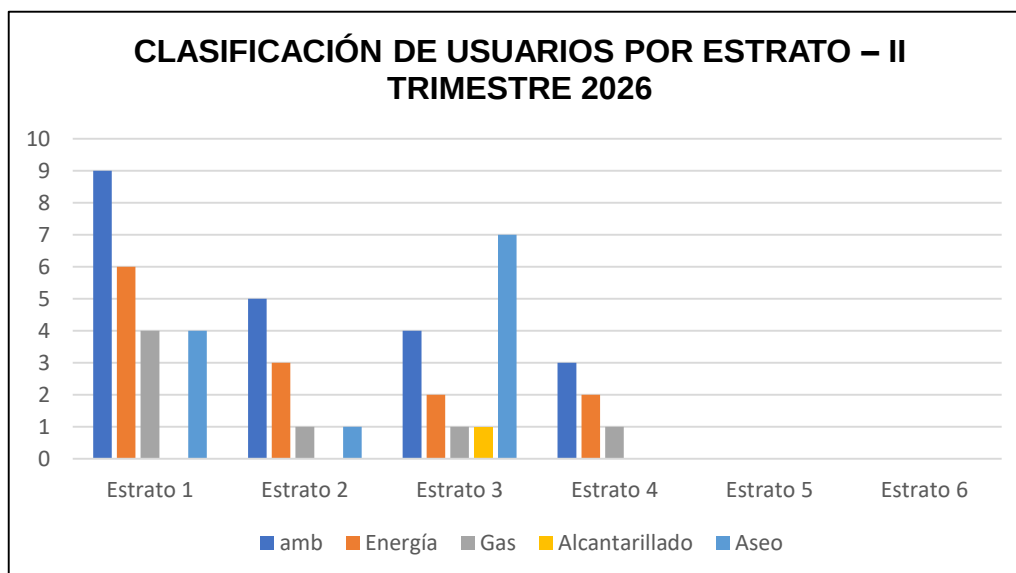
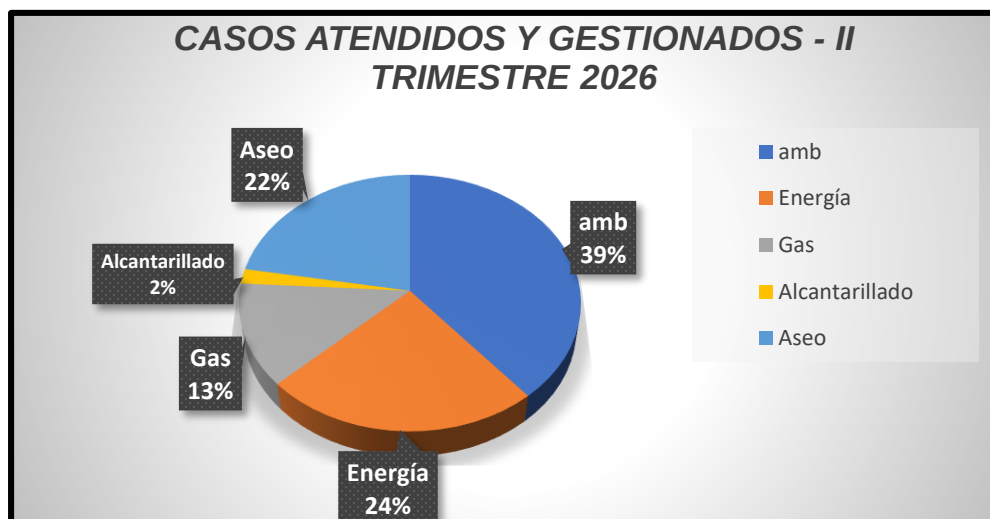
PREGUNTAS FRECUENTES

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

Los casos más atendidos en la UTSP, fue por el cambio de medidor, seguido de los requerimientos por Incremento en la tarifa del Servicio de energía, luego, Incremento en la tarifa del Servicio de gas natural y retiro de servicios complementarios y finalmente asesoría para el financiamiento de las facturas de los servicios Acueducto y Energía

CLASIFICACIÓN DE USUARIOS POR ESTRATO – II TRIMESTRE 2026

ESTRATO	AMB	ENERGIA	GAS	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
Estrato 1	9	6	4	0	4	23
Estrato 2	5	3	1	0	1	10
Estrato 3	4	2	1	1	7	15
Estrato 4	3	2	1	0	0	6
Estrato 5	0	0	0	0	0	0
Estrato 6	0	0	0	0	0	0
TOTAL	21	13	7	1	12	54



La **Unidad Técnica de Servicios Públicos (UTSP)** de la Alcaldía de Bucaramanga atiende de manera prioritaria las reclamaciones de los usuarios ante las empresas de servicios públicos domiciliarios

A continuación, se detalla la distribución de la gestión realizada a los **54 ciudadanos** durante un trimestre específico:

Estrato socioeconómico	Ciudadanos atendidos
Estrato 1	23
Estrato 3	15
Estrato 2	10
Estrato 4	6

4. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES-PQRS RADICADAS EN EL GSC SEGUNDO TRIMESTRE 2026

4.1 PQRS RADICADAS EN EL SISTEMA GESTIÓN SOLICITUDES DEL CIUDADANO-GSC

Durante el II trimestre 2026, se radicarón 107 PQRS, de las cuales a la fecha de corte del informe (junio 30-2026) se cerraron 91 y 16 en trámite (por contestar), estando dentro del término legal establecido para dar respuesta, toda vez que el término para dar contestación vence es el mes de julio-2026.

PQRS RADICADAS EN EL SISTEMA GESTIÓN SOLICITUDES DEL CIUDADANO:

No.	NUMERO PQRS	FECHA RADICADO	ESTADO	Fecha Vencimiento	Estado Respuesta
1	1-WEB-202604-00082359	6/04/2026	Cerrada	27/04/2026	A Tiempo
2	1-S-SA-202604-00082863	6/04/2026	Cerrada	16/04/2026	A Tiempo
3	1-S-SA-202604-00083659	7/04/2026	Cerrada	28/04/2026	A Tiempo
4	1-WEB-202604-00084609	8/04/2026	Cerrada	29/04/2026	A Tiempo
5	1-S-SA-202604-00084318	8/04/2026	Cerrada	29/04/2026	A Tiempo
6	1-S-SA-202604-00084290	8/04/2026	Cerrada	29/04/2026	A Tiempo
7	1-S-SA-202604-00084253	8/04/2026	Cerrada	29/04/2026	A Tiempo
8	1-S-SA-202604-00084073	8/04/2026	Cerrada	29/04/2026	A Tiempo
9	1-S-SA-202604-00084066	8/04/2026	Cerrada	29/04/2026	A Tiempo
1	1-WEB-202604-00084884	9/04/2026	Cerrada	30/04/2026	A Tiempo
11	1-WEB-202604-00085632	10/04/2026	Cerrada	4/05/2026	A Tiempo
12	1-S-SA-202604-00086913	13/04/2026	Cerrada	5/05/2026	A Tiempo
13	1-S-SA-202604-00089081	14/04/2026	Cerrada	6/05/2026	A Tiempo
14	1-WEB-202604-00090915	15/04/2026	Cerrada	7/05/2026	A Tiempo
15	1-S-SA-202604-00090474	15/04/2026	Cerrada	22/04/2026	A Tiempo

16	1-WEB-202604-00093895	20/04/2026	Cerrada	12/05/2026	A Tiempo
17	1-WEB-202604-00093602	20/04/2026	Cerrada	12/05/2026	A Tiempo
18	1-S-SA-202604-00094034	20/04/2026	Cerrada	12/05/2026	A Tiempo
19	1-S-SA-202604-00094032	20/04/2026	Cerrada	12/05/2026	A Tiempo
20	1-S-SA-202604-00093389	20/04/2026	Cerrada	12/05/2026	A Tiempo
21	1-WEB-202604-00094801	21/04/2026	Cerrada	13/05/2026	A Tiempo
22	1-WEB-202604-00094597	21/04/2026	Cerrada	13/05/2026	A Tiempo
23	1-WEB-202604-00094585	21/04/2026	Cerrada	13/05/2026	A Tiempo
24	1-WEB-202604-00094559	21/04/2026	Cerrada	13/05/2026	A Tiempo
25	1-S-SA-202604-00094892	21/04/2026	Cerrada	13/05/2026	A Tiempo
26	1-S-SA-202604-00094891	21/04/2026	Cerrada	13/05/2026	A Tiempo
27	1-S-SA-202604-00094726	21/04/2026	Cerrada	13/05/2026	A Tiempo
28	1-S-SA-202604-00094633	21/04/2026	Cerrada	13/05/2026	A Tiempo
29	1-WEB-202604-00095295	22/04/2026	Cerrada	14/05/2026	A Tiempo
30	1-S-SA-202604-00095532	23/04/2026	Cerrada	15/05/2026	A Tiempo
31	1-WEB-202604-00096032	24/04/2026	Cerrada	19/05/2026	A Tiempo
32	1-S-SA-202604-00096582	24/04/2026	Cerrada	19/05/2026	A Tiempo
33	1-S-SA-202604-00096468	24/04/2026	Cerrada	19/05/2026	A Tiempo
34	1-S-SA-202604-00096146	24/04/2026	Cerrada	19/05/2026	A Tiempo
35	1-S-SA-202604-00096076	24/04/2026	Cerrada	19/05/2026	A Tiempo
36	1-WEB-202604-00097256	27/04/2026	Cerrada	20/05/2026	A Tiempo
37	1-WEB-202604-00096930	27/04/2026	Cerrada	20/05/2026	A Tiempo
38	1-WEB-202604-00096892	27/04/2026	Cerrada	20/05/2026	A Tiempo

39	1-S-SA-202604-00097013	27/04/2026	Cerrada	20/05/2026	A Tiempo
40	1-S-SA-202604-00098526	29/04/2026	Cerrada	16/06/2026	A Tiempo
41	1-S-SA-202604-00098391	29/04/2026	Cerrada	22/05/2026	A Tiempo
42	1-S-SA-202604-00098387	29/04/2026	Cerrada	22/05/2026	A Tiempo
43	1-S-SA-202604-00098994	30/04/2026	Cerrada	25/05/2026	A Tiempo
44	1-S-SA-202604-00098987	30/04/2026	Cerrada	25/05/2026	A Tiempo
45	1-S-SA-202604-00098984	30/04/2026	Cerrada	25/05/2026	A Tiempo
46	1-WEB-202605-00099745	4/05/2026	Cerrada	26/05/2026	A Tiempo
47	1-WEB-202605-00099736	4/05/2026	Cerrada	26/05/2026	A Tiempo
48	1-S-SA-202605-00099689	4/05/2026	Cerrada	26/05/2026	A Tiempo
49	1-S-SA-202605-00099566	4/05/2026	Cerrada	26/05/2026	A Tiempo
50	1-WEB-202605-00100292	5/05/2026	Cerrada	27/05/2026	A Tiempo
55	1-WEB-202605-00100264	5/05/2026	Cerrada	27/05/2026	A Tiempo
52	1-WEB-202605-00101291	6/05/2026	Cerrada	28/05/2026	A Tiempo
53	1-WEB-202605-00100941	6/05/2026	Cerrada	28/05/2026	A Tiempo
54	1-S-SA-202605-00101487	6/05/2026	Cerrada	28/05/2026	A Tiempo
55	1-WEB-202605-00104629	12/05/2026	Cerrada	3/06/2026	A Tiempo
56	1-S-SA-202605-00104067	12/05/2026	Cerrada	3/06/2026	A Tiempo
57	1-S-SA-202605-00105237	13/05/2026	Cerrada	4/06/2026	A Tiempo
58	1-S-SA-202605-00105089	13/05/2026	Cerrada	4/06/2026	A Tiempo
59	1-S-SA-202605-00104977	13/05/2026	Cerrada	4/06/2026	A Tiempo
60	1-WEB-202605-00105792	14/05/2026	Cerrada	5/06/2026	A Tiempo
61	1-WEB-202605-00107490	15/05/2026	Cerrada	9/06/2026	A Tiempo

62	1-WEB-202605-00107373	15/05/2026	Cerrada	9/06/2026	A Tiempo
63	1-S-SA-202605-00107792	15/05/2026	Cerrada	9/06/2026	A Tiempo
64	1-S-SA-202605-00107723	15/05/2026	Cerrada	9/06/2026	A Tiempo
65	1-S-SA-202605-00110046	20/05/2026	Cerrada	11/06/2026	A Tiempo
66	1-WEB-202605-00111526	21/05/2026	Cerrada	12/06/2026	A Tiempo
67	1-S-SA-202605-00112305	21/05/2026	Cerrada	12/06/2026	A Tiempo
68	1-S-SA-202605-00111622	21/05/2026	Cerrada	22/05/2026	A Tiempo
69	1-S-SA-202605-00111555	21/05/2026	Cerrada	27/05/2026	A Tiempo
70	1-WEB-202605-00112922	22/05/2026	Cerrada	16/06/2026	A Tiempo
71	1-S-SA-202605-00113215	25/05/2026	Cerrada	17/06/2026	A Tiempo
72	1-WEB-202605-00115143	28/05/2026	Cerrada	22/06/2026	A Tiempo
73	1-S-SA-202606-00116451	1/06/2026	Cerrada	24/06/2026	A Tiempo
74	1-S-SA-202606-00116449	1/06/2026	Cerrada	24/06/2026	A Tiempo
75	1-WEB-202606-00118178	3/06/2026	Cerrada	26/06/2026	A Tiempo
76	1-WEB-202606-00118111	3/06/2026	Cerrada	26/06/2026	A Tiempo
77	1-S-SA-202606-00118014	3/06/2026	Cerrada	26/06/2026	A Tiempo
78	1-S-SA-202606-00117962	3/06/2026	Cerrada	26/06/2026	A Tiempo
79	1-WEB-202606-00118498	4/06/2026	Cerrada	30/06/2026	A Tiempo
80	1-S-SA-202606-00118965	4/06/2026	Cerrada	30/06/2026	A Tiempo
81	1-S-SA-202606-00118958	4/06/2026	Cerrada	30/06/2026	A Tiempo
82	1-S-SA-202606-00119329	5/06/2026	Asignada	1/07/2026	A Tiempo
83	1-WEB-202606-00120035	9/06/2026	Cerrada	2/07/2026	A Tiempo
84	1-S-SA-202606-00121257	10/06/2026	Cerrada	3/07/2026	A Tiempo

85	1-S-SA-202606-00121003	10/06/2026	Cerrada	3/07/2026	A Tiempo
86	1-S-SA-202606-00122062	11/06/2026	Cerrada	6/07/2026	A Tiempo
87	1-S-SA-202606-00122059	11/06/2026	Cerrada	6/07/2026	A Tiempo
88	1-S-SA-202606-00121771	11/06/2026	Asignada	6/07/2026	Sin Respuesta
89	1-WEB-202606-00123643	15/06/2026	Asignada	7/07/2026	A Tiempo
90	1-WEB-202606-00123996	16/06/2026	Asignada	8/07/2026	Sin Respuesta
91	1-S-SA-202606-00125384	17/06/2026	Cerrada	24/06/2026	A Tiempo
92	1-S-SA-202606-00127217	18/06/2026	Asignada	10/07/2026	A Tiempo
93	1-WEB-202606-00128287	19/06/2026	Asignada	13/07/2026	Sin Respuesta
94	1-WEB-202606-00128024	19/06/2026	Asignada	13/07/2026	Sin Respuesta
95	1-WEB-202606-00129391	22/06/2026	Asignada	14/07/2026	Sin Respuesta
96	1-S-SA-202606-00130100	22/06/2026	Asignada	6/07/2026	A Tiempo
97	1-S-SA-202606-00128786	22/06/2026	Asignada	14/07/2026	Sin Respuesta
98	1-S-SA-202606-00130306	23/06/2026	Asignada	15/07/2026	Sin Respuesta
99	1-WEB-202606-00131173	24/06/2026	Asignada	16/07/2026	Sin Respuesta
100	1-WEB-202606-00131082	24/06/2026	Asignada	16/07/2026	Sin Respuesta
101	1-S-SA-202606-00131348	24/06/2026	Cerrada	30/06/2026	A Tiempo
102	1-WEB-202606-00131819	25/06/2026	Asignada	17/07/2026	Sin Respuesta
103	1-S-SA-202606-00131518	25/06/2026	Asignada	17/07/2026	Sin Respuesta
104	1-S-SA-202606-00131461	25/06/2026	Asignada	17/07/2026	Sin Respuesta
105	1-S-SA-202606-00132008	26/06/2026	Asignada	21/07/2026	Sin Respuesta
106	1-S-SA-202606-00132002	26/06/2026	Asignada	21/07/2026	Sin Respuesta
107	1-WEB-202606-00133225	30/06/2026	Asignada	22/07/2026	Sin Respuesta

4.2 PQRS RADICADAS EN EL SISTEMA GESTIÓN SOLICITUDES DEL CIUDADANO DE ORGANOS DE CONTROL

PQRS QUE SE RECIBIERON DE ÓRGANOS DE CONTROL:

No.	NUMERO_PQRS	FECHA_RADICADO	ESTADO	Fecha Vencimiento	Est. Respuesta
1	1-S-SA-202604-00090474	15/04/2026	Cerrado	22/04/2026	A tiempo
2	1-S-SA-202606-00125384	17/06/2026	Cerrado	24/06/2026	A tiempo
3	1-S-SA-202606-00130100	22/06/2026	Asignada	6/07/2026	Sin respuesta

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

Durante el segundo trimestre de 2026 se ejerció la defensa jurídica frente a las tutelas en las cuales se vinculó al Municipio por prestación de servicios públicos domiciliarios así:

No.	NOMBRE TUTELANTE	ESTADO
1	2026-00064 - JUAN PABLO NAVARRO	FALLO A FAVOR DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA EN PRIMERA INSTANCIA
2	2026-00030 - JESSICA ALEXANDRA ESTUPIÑAN BECERRA	FALLO A FAVOR DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA EN SEGUNDA INSTANCIA
3	2026-00355 - CARLOS ALBERTO BALLESTEROS DELGADO	FALLO A FAVOR DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA EN PRIMERA INSTANCIA FALLO A FAVOR DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA EN SEGUNDA INSTANCIA – NOTIFICADO EL DÍA 23/06/2026
4	2026-000187 - LEIDY MARCELA LOPEZ LOPEZ y otros	FALLO A FAVOR DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA EN PRIMERA INSTANCIA
5	2026-00391 - INMOBILIARIA ESTEBAN RIOS	FALLO A FAVOR DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA POR DESISTIMIENTO
6	MARGI GERALDIN PARDO CORREA	FALLO A FAVOR DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA EN PRIMERA INSTANCIA

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

Durante el segundo trimestre de 2026, se resolvieron 3 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 de derechos de petición remitidos en los meses de abril, mayo y junio).

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

- ✓ La usuaria YOLANDA MANTILLA PABÓN, radica petición en el Sistema Gestión solicitudes del ciudadano-GSC, solicitando la intervención de la Unidad Técnica de Servicios Públicos debido a que el inmueble de su propiedad presentaba inconsistencias en la facturación de los servicios públicos, además, manifestó que el predio figuraba con información diferente en las bases de datos de las empresas prestadoras, aportando como soporte las facturas del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga (AMB) y de ESSA.

Así mismo, la usuaria solicitó que se revisara la situación y se realizaran los ajustes correspondientes para evitar afectaciones en la facturación asociada al inmueble.

La UTSP, trasladó la solicitud a las entidades competentes, requiriendo una respuesta clara y de fondo frente a la situación expuesta por la usuaria y solicitando las verificaciones técnicas necesarias sobre el inmueble.

Como resultado de la gestión, se efectuó una visita de verificación, mediante la cual se evidenció la existencia de un cobro múltiple y/o acumulado del servicio de aseo asociado a los códigos de usuario 1332393 (AMB) y 1761152 (ESSA).

La Empresa de Aseo de Bucaramanga (EMAB) confirmó la existencia de la duplicidad en el cobro del servicio de aseo y accedió a la solicitud presentada. En consecuencia, la empresa determinó:

- Desvincular de su catastro empresarial el código de usuario 1761152 (ESSA).
- Mantener la facturación del servicio de aseo únicamente a través de la factura emitida por el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga (AMB).
- Aplicar la novedad a partir del siguiente período de facturación, eliminando así el cobro duplicado hacia futuro.

No obstante, la empresa informó que no era procedente realizar devolución de valores previamente facturados, argumentando que corresponde al usuario verificar oportunamente las facturas y reportar cualquier irregularidad detectada.

- ✓ El usuario ALIRIO SARMIENTO DELGADO, radica petición en el Sistema Gestión solicitudes del ciudadano-GSC, solicitando la intervención de la Unidad Técnica de Servicios Públicos donde solicita se realice en la factura emitida por la empresa VANTI el cambio de suscriptor a nombre de ALIRIO SARMIENTO DELGADO, toda vez que es el propietario, como consta en el certificado de libertad y tradición, así mismo, que no se concedan créditos de electrodomésticos, bancarios y de ninguna

índole a ningún ciudadano ni a terceros, ya que si se llegaren a otorgar por parte de la empresa VANTI, él no se hace responsable de los mismos.

VANTI, brinda respuesta al respecto, en los siguientes términos:

La Empresa ha procedido a realizar la actualización del titular y/o propietario en nuestro Sistema Comercial y asignando la nueva cuenta, así mismo se evidencia que el nuevo suscriptor/propietario es el señor ALIRIO SARMIENTO DELGADO con la que se identificará el servicio. Con lo referente a los créditos, dicha empresa informa que se realizó la respectiva marcación en nuestro sistema; en consecuencia, no se generarán cargos por conceptos no inherentes a su cuenta sin previa autorización por parte del titular.

- ✓ La usuaria ADELAIDA MARTÍNEZ QUINTERO manifestó que en el año 2024 se realizó la instalación del servicio de gas natural en su vivienda. Posteriormente, intentó efectuar un abono de \$300.000 a la deuda correspondiente a dicha instalación; sin embargo, según indicó, la empresa VANTI no recibió el pago parcial y le exigió cancelar la totalidad de la obligación. Debido a sus limitaciones económicas, la usuaria solicitó la intervención de la Unidad Técnica de Servicios Públicos para gestionar ante la empresa una alternativa de financiación que le permitiera pagar la deuda mediante una cuota inicial de \$200.000 y cuotas mensuales de \$100.000.

La Unidad Técnica de Servicios Públicos trasladó la solicitud a VANTI S.A. E.S.P., solicitando una respuesta de fondo frente a la situación expuesta y evaluando la posibilidad de otorgar un acuerdo de financiación acorde con la capacidad de pago de la usuaria.

Como resultado de la gestión adelantada por la UTSP, la empresa VANTI accedió a la solicitud de la usuaria y aprobó la financiación de la deuda bajo las condiciones planteadas por ella y que la usuaria deberá cancelar la cuota inicial dentro de los cinco (5) días calendario siguientes a la notificación, requisito indispensable para activar el acuerdo de pago.

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

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

- La líder del programa reitera que el registro de casos en el aplicativo trámite en línea de la UTSP debe realizarse inmediatamente después de que el Sistema Gestión del Ciudadano (SGC) asigne el reparto. asimismo, el funcionario o contratista responsable deberá realizar el seguimiento correspondiente.
- La líder del proceso solicitó al equipo mantener el aplicativo de la UTSP actualizado de forma permanente. Los profesionales reportaron que el sistema de trámites en línea ya se encuentra al día con la información y documentación requerida.
- A pesar de que los profesionales informaron haber realizado el seguimiento a los recursos presentados ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), la líder del proceso insiste en continuar con dicho monitoreo.
- Se dio cumplimiento a la Circular No. 53 del 3 de junio de 2026, expedida por la Secretaría de Planeación del municipio de Bucaramanga, mediante la cual se convocó a secretarios de despacho, asesores, jefes de oficina y enlaces designados a las mesas de trabajo para el primer monitoreo del PTEP y los Mapas de Riesgos Integrales (MRI) 2026 por procesos. Dicha jornada se ejecutó el pasado 11 de junio de 2026.
- El profesional de enlace dio continuidad al monitoreo y seguimiento del Plan Estratégico 2026 y del PTEP-2026.
- El equipo de Mejoramiento Continuo de la Alcaldía de Bucaramanga llevó a cabo una auditoría interna de calidad en la Unidad Técnica de Servicios Públicos (UTSP). Esta evaluación tuvo como objetivo verificar la conformidad, implementación y eficacia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), conforme a los requisitos de la norma NTC ISO 45001:2018 y los lineamientos institucionales. Como resultado, el proceso auditado cumplió satisfactoriamente con los estándares, sin identificar ninguna no conformidad.
- En abril, la Alcaldía de Bucaramanga —a través de la UTSP y con el apoyo del Acueducto Metropolitano de Bucaramanga— dictó una capacitación sobre el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) del servicio de agua. Esta actividad, dirigida a vocales de control, usuarios de servicios públicos domiciliarios y ciudadanía en general, representa un avance clave en el cumplimiento del Plan Estratégico 2026.



- Se desarrolló reunión con el equipo de mejoramiento continuo, cuyo objetivo fue la actualización de la matriz de riesgos y peligros de la UTSP.
- Se enviaron los formatos de instrumentos de gestión, vía correo electrónico, al Dr. Sergio Ricardo Morales del programa de Transparencia de la Alcaldía de Bucaramanga.
- Se llevó a cabo la socialización de los Mapas de Riesgos de Integridad 2026 con todo el equipo de trabajo de la Unidad Técnica de Servicios Públicos (UTSP).
- Así mismo, la líder del programa, Dra. Azeneth Cárdenas Valencia, ha insistido en que las respuestas a las PQRS deben ser oportunas y resolver el fondo de la solicitud. Estas deben ser claras, precisas y congruentes con lo requerido, redactadas en un lenguaje comprensible para el peticionario, en estricto cumplimiento de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015.
- Se envió por correo electrónico la matriz de comunicación de la UTSP al equipo de mejoramiento continuo.
- La líder del programa ha identificado la necesidad de realizar jornadas continuas de socialización sobre la oferta institucional de la Unidad Técnica de Servicios Públicos en el CAME. Se recuerda a los usuarios que la Alcaldía de Bucaramanga cuenta con las siguientes vías de atención:

Sedes Físicas:

- **CAME Principal:** Carrera 11 # 34-52, primer piso, Fase II.
- **CAME Norte:** Carrera 12 # 16N-84, barrio Kennedy
- **Atención Digital:** Plataforma de PQRS de la Alcaldía y correo: contactenos@bucaramanga.gov.co.
- **Línea de WhatsApp:** 3183505501.
- Se constató la operatividad del correo institucional unidadserviciospublicos@bucaramanga.gov.co para la gestión de peticiones: desde el envío de solicitudes a las empresas prestadoras de servicios públicos, hasta la recepción y posterior notificación de las respuestas a los ciudadanos.
- 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.
- En las socializaciones extramurales es indispensable el uso del pendón, ya que es una herramienta visual clave para promover los servicios que ofrece 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.
- El contratista de mercadeo de la Unidad Técnica de Servicios Públicos (UTSP) remitió el formato de *brief* a la Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones para el diseño de la pieza publicitaria, la cual fue aprobada por dicha dependencia.



¡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.

- La Unidad Técnica de Servicios Públicos (UTSP), ha continuado al interior de la dependencia con la campaña de cero papel.



- Durante el II trimestre de 2026, se ha seguido utilizando el plegable de la oferta institucional de la UTSP, para ofrecer a los ciudadanos los servicios que presta 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 buscará 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 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, durante el II trimestre de 2026, se llevaron a cabo las siguientes:

- El día 07 de mayo de 2026: Se realizó visita de campo al corregimiento de Pedregal Bajo, sector El Porvenir, con el propósito de verificar las condiciones de prestación del servicio de agua potable en los corregimientos 1, 2 y 3 del municipio de Bucaramanga, en atención a las inquietudes manifestadas por la comunidad.

Durante la jornada se efectuó un recorrido por los sectores afectados, permitiendo identificar las condiciones del sistema de abastecimiento, las dificultades que inciden en la continuidad y cobertura del servicio, así como las necesidades expuestas por los habitantes.

En el marco de la visita se desarrolló una mesa de trabajo interinstitucional en la que las entidades competentes analizaron las alternativas técnicas, administrativas y operativas para garantizar la adecuada prestación del servicio de agua potable en las veredas objeto de la visita, definiendo la necesidad de adelantar las actuaciones correspondientes dentro del ámbito de sus competencias.

La Unidad Técnica de Servicios Públicos participó en calidad de acompañamiento institucional, realizando la verificación de la problemática expuesta, facilitando la articulación entre las entidades participantes y efectuando el seguimiento a la gestión interinstitucional, sin que durante esta jornada se asignaran compromisos específicos a esta dependencia, toda vez que las acciones de solución correspondían a las entidades competentes en la prestación del servicio y en la ejecución de las obras e intervenciones requeridas.



- Se realizó visita al barrio Betania, el día 10 de junio de 2026, con el objetivo de verificar y atender la problemática relacionada con la prestación del servicio de aseo de la Empresa de Aseo EMAB y Limpieza Urbana. La Unidad Técnica Servicios Públicos UTSP realiza acompañamiento junto la subsecretaria de ambiente, donde se determinó que no se realiza el barrido en la frecuencia y horario establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes por las empresas de Servicios públicos EMAB Y LIMPIEZA URBANA.



SEGUIMIENTO:

- ✓ Se envió petición mediante oficio 2-S-UTdSP-202606-00058094 el día 24 de junio de 2026, a la Empresa Prestadora de Servicio EMAB, en el que se solicita se atienda al requerimiento de la comunidad.
- ✓ Se envió petición mediante oficio 2-S-UTdSP-202606-00058098 el día 24 de junio de 2026, a la Empresa Prestadora de Servicios Limpieza Urbana, en el que se solicita a la empresa se atienda al requerimiento de la comunidad.

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 segundo trimestre de 2026, ha realizado el acompañamiento a las mesas de trabajo que se relacionan a continuación:

- **MESA DE TRABAJO MIRADOR DE NÁPOLES ESTABLECER LA UBICACIÓN E INDICARLES LOS REQUISITOS QUE DEBÍAN CUMPLIR PARA CONSTITUIRSE COMO ASENTAMIENTO Y/O BARRIO DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA.**

Fecha: 20 de abril de 2026

Tema principal: Acompañamiento en el trámite de instalación de servicio de Acueducto y Alcantarillado para 25 unidades inmobiliarias del sector de Mirador de Nápoles del municipio de Bucaramanga.

Antecedentes:

Mediante la PQRS No. 1-WEB-202604-00093602, La señora Ingrid Yohana Angarita, junto con otros habitantes del sector Mirador de Nápoles, solicitó el acompañamiento de la Unidad Técnica de Servicios Públicos (UTSP) con el fin de gestionar el acceso a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado para veinticinco (25) unidades residenciales ubicadas en dicho sector.

Los peticionarios manifestaron que el suministro de agua potable se venía realizando de manera provisional a través de una acometida conectada a un medidor único perteneciente a una vivienda vecina. No obstante, indicaron que dicho suministro fue suspendido, dejando sin acceso al servicio de acueducto a las familias residentes en las mencionadas unidades habitacionales.

En atención a la solicitud presentada y considerando la importancia del acceso a los servicios públicos domiciliarios, la Unidad Técnica de Servicios Públicos inició las actuaciones correspondientes, con el propósito de acompañar a la comunidad y coordinar con las entidades competentes la revisión de la situación, así como la viabilidad para la prestación regular de los servicios de acueducto y alcantarillado en el sector.

Desarrollo:

Con el propósito de conocer en detalle la problemática expuesta por los habitantes del sector Mirador de Nápoles, la Unidad Técnica de Servicios Públicos convocó una mesa de trabajo en la que participaron representantes de la comunidad, así como delegados de las Secretarías de Planeación e Infraestructura del Municipio de Bucaramanga.

Durante la reunión se informó que el sector Mirador de Nápoles se encuentra ubicado en la zona norte del municipio de Bucaramanga, contiguo al barrio Getsemaní. Los representantes de la comunidad manifestaron que el abastecimiento de agua potable se realizaba mediante un medidor único; sin embargo, indicaron que el día 9 de marzo de 2026

dicho medidor fue retirado, quedando suspendido el suministro del servicio de acueducto para las familias residentes en el sector.

Así mismo, señalaron que, al adelantar las gestiones para obtener la prestación formal de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, les fue informado que era necesario acreditar el cumplimiento de los requisitos urbanísticos correspondientes, entre ellos la licencia de urbanismo u otros instrumentos que habilitaran la prestación de dichos servicios.

Por su parte, la Secretaría de Planeación del Municipio de Bucaramanga informó que actualmente se encuentran identificados, aproximadamente ciento ochenta (180) asentamientos humanos en el municipio, los cuales presentan diferentes niveles de consolidación y procesos de regularización.

A su vez, los representantes de Mirador de Nápoles manifestaron que el sector no se encuentra constituido formalmente como barrio ni ha sido reconocido como asentamiento humano. Indicaron que actualmente adelantan el proceso de constitución de una Asociación Comunitaria ante la Cámara de Comercio de Bucaramanga, con el propósito de fortalecer su organización comunitaria.

Finalmente, la comunidad informó que las familias no cuentan con títulos de propiedad debidamente registrados sobre los predios que ocupan. En su lugar, cada núcleo familiar posee una carta de propiedad o documento privado que acredita la posesión del inmueble. Igualmente, manifestaron que se encuentran realizando gestiones para localizar al propietario del terreno y formalizar la adquisición de los predios, con el fin de avanzar en los procesos de legalización urbanística del sector y, posteriormente, solicitar la prestación regular de los servicios públicos domiciliarios conforme a la normatividad vigente.

Conclusiones

Como resultado de las gestiones de acompañamiento adelantadas por la Unidad Técnica de Servicios Públicos y de la mesa de trabajo realizada con las entidades competentes y los representantes de la comunidad, la señora Ingri Yohana Angarita informó que el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga – amb S.A. E.S.P. implementó una solución transitoria para garantizar el acceso al servicio de acueducto a los habitantes del sector Mirador de Nápoles, mediante la instalación de una pila pública.

Esta medida permite atender temporalmente la necesidad de abastecimiento de agua potable de las familias residentes, mientras la comunidad adelanta las actuaciones necesarias para regularizar la situación jurídica de los predios, particularmente la identificación del propietario del terreno, la formalización de la titularidad de los inmuebles y el cumplimiento de los requisitos urbanísticos y legales exigidos para la prestación individual de los servicios públicos domiciliarios.

En consecuencia, se destaca que las actuaciones adelantadas por la Unidad Técnica de Servicios Públicos permitieron articular a la comunidad con las entidades competentes y facilitar una solución provisional que garantiza el acceso al servicio de acueducto, sin perjuicio de que los habitantes continúen con los trámites de legalización del predio y del asentamiento, los cuales constituyen un requisito indispensable para acceder de manera definitiva a la prestación individual de los servicios públicos domiciliarios en cada una de las viviendas.

Evidencias

Documento a través del cual le facturan el servicio de acueducto a Mirador de Nápoles como pila pública

Página 1 de 1		FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA NÚMERO: VM 600033132		FECHA: 12-may-26	
P. Aut. 34-26		Código Único de Factura Electrónica: 210596130c30b28c5230c307e14382624e4d3e3032a3070e3030f0c08f0c47824e1c419a72a1e4d7d2		Tel. 600.250.162-2	
NOMBRE: ASOCIACIÓN MIRADOR DEL NAPOLES		CÓDIGO: 802.036.774.4		DIRECCIÓN: EL C. CASA 3 MIRADOR DE NAPOLES	
CÓDIGO: 10342-2016-00		P. 1		C. 1	
Código del Concepto: 81		Distrito del Concepto: MEDIDOR		UNIDAD: UND	
Cantidad: 1.00		Valor Unitario: 294.345,00		Valor Total: 294.345,00	
SubTotal:		294.345,00		Total Sin IVA:	
Descuento:		0,00		Total:	
IVA:		55.921,00		Total:	
Total:		350.271,00		Total:	

* Concepto Excluido de IVA

PLAN DE PAGO	
Valor Total	350.271,00
(-) Pago Inicial en Caja	350.271,00
Saldo por Pagar	0,00
No. Cuotas	9
Interés mensual	4,00

AGUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.
 Original 35 No. 38-84 Bucaramanga, Rta. 8532222 Fax: 6523005 Call Center: 252 4632222 www.amb.com.co
 Código 0111 9600 - Ringway Correo - Grandes Contribuyentes Rta. 000000 de Cte. 27/2004
 Autorización de Renta No. 1471 de Sep. 20/2012 y C.R. 2011 de 30/2014
 Autorización de Industria y Comercio Municipio de Girón Acuerdo 017/2016
 Resolución de Facturación 187640886039 de 28/12/24 habilita desde 25-45 a la 45000. Monitoreo: RAR/2027

Firma Cliente: Elaboro: Vo. Bo:

525-JAIRO RUEDA SANDOVAL

Controla: SGC



➤ MESA DE TRABAJO SEGUIMIENTO DE REQUISITOS DE VIABILIDAD PARA LA CONSTRUCCIÓN DE RED DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN EL SECTOR DE MIRAMANGA

Fecha: 12 de mayo de 2026

Antecedentes:

La Unidad Técnica de Servicios Públicos convocó una mesa de trabajo para hacer seguimiento a los compromisos adquiridos en la reunión del 20 de enero de 2026, realizada con el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, representantes de la comunidad, un concejal y la Unidad Técnica de Servicios Públicos, con el fin de revisar la viabilidad de construir la red de acueducto para el sector de Miramanga, en el municipio de Bucaramanga.

El desarrollo de esta actividad responde a la solicitud formulada por el concejal Luis Ávila, en el marco de la sesión plenaria del Concejo Municipal de Bucaramanga del 19 de abril de 2026.

Desarrollo:

Se desarrolló con la participación de:

Luis Eduardo Ávila Castelblanco– Concejal de Bucaramanga.

Ana Milena Granados – Líder comunal del sector Miramanga.

La Unidad Técnica de Servicios Públicos.

La Secretaría de Planeación.

Secretaría de Infraestructura.

La Empresa Pública de Alcantarillado de Santander - EMPAS.

El Acueducto Metropolitano de Bucaramanga – amb.

Conclusiones:

Todos los participantes manifestaron voluntad para avanzar en el proceso de legalización del sector Miramanga y la futura prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

La viabilidad de la legalización y de las redes de servicios públicos depende de la culminación, socialización y validación de los estudios de Amenaza, Vulnerabilidad y Riesgo (AVR), así como del desarrollo de las obras de mitigación.

Planeación reiteró que la mayor parte del sector continúa en suelo rural y que la legalización requiere completar procedimientos técnicos, jurídicos y administrativos, proceso que podría tomar entre seis y ocho meses adicionales.

La comunidad continuará adelantando el levantamiento catastral y consolidando la información sobre predios, viviendas y población, insumos necesarios para la toma de decisiones institucionales.

Se reconoció que existen viviendas ubicadas en zonas de riesgo y dificultades relacionadas con predios que podrían impedir la permanencia de algunas construcciones y afectar la ejecución de las obras de mitigación.

Las empresas prestadoras requieren información técnica consolidada antes de definir la extensión de los servicios. Tanto EMPAS como el Acueducto señalaron que necesitan contar con los estudios AVR, información predial, censos y la definición de las áreas legalizables para avanzar en la individualización de usuarios y en la evaluación de la construcción de las redes.

Se establecieron compromisos concretos y se acordó continuar el seguimiento. Las entidades asumieron responsabilidades específicas (actualización del proyecto de mitigación, solicitud y remisión de estudios, presentación del caso ante el Comité Técnico de Alcantarillado y socialización de información), acordando realizar nuevas mesas de trabajo para verificar el cumplimiento de estos compromisos y el avance del proceso.

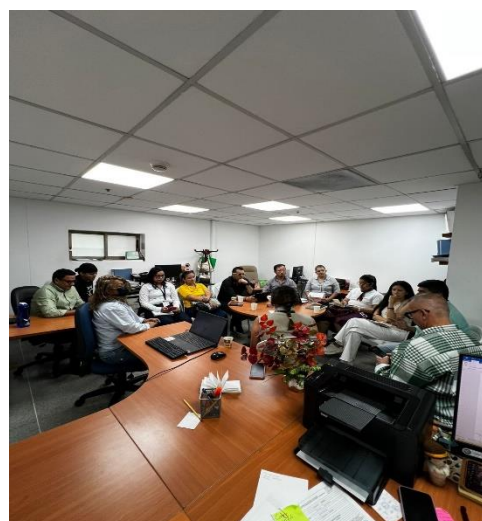
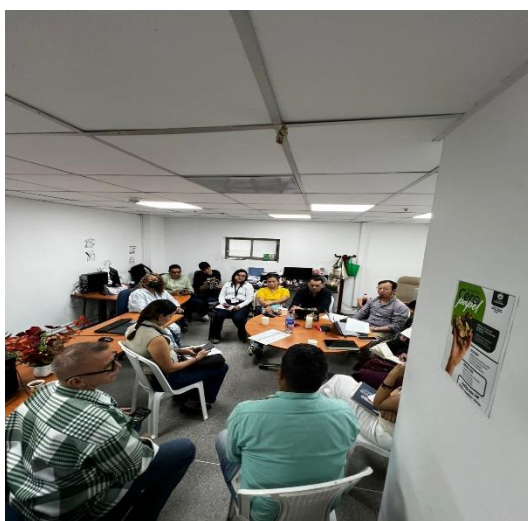
Compromisos:

Compromiso	Responsable
Radicar proyecto actualizado ante la Gobernación de Santander.	Secretaría de Infraestructura
Presentar caso de individualización en el Comité Técnico de Alcantarillado.	EMPAS
Socialización masiva de estudios AVR y levantamiento catastral.	Secretaría de Planeación
Solicitar formalmente a la Secretaría de Infraestructura los estudios AVR.	AMB
Solicitar formalmente a la Secretaría de Infraestructura los estudios AVR.	EMPAS
Remitir estudios AVR a Planeación y EMPAS.	Secretaría de Infraestructura
Remitir al Acueducto la información ya consolidada sobre censo poblacional, viviendas y familias asentadas.	Ana Milena Granados

Seguimiento:

- La líder comunal, Ana Milena Granados, el día 12-05-2026 envió constancia de remisión al Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, vía correo electrónico, de la información consolidada sobre censo poblacional, viviendas y familias asentadas en Miramanga.
- La UTSP profirió Oficio No. 2-S-UTdSP- 202606-00055706 del 18-06-2026, dirigido a la Secretaría de Infraestructura, requiriendo se informe si a la fecha dicha Dependencia remitió los estudios de amenaza, vulnerabilidad y riesgo (AVR) y el estado de avance de las obras de mitigación de Miramanga al Acueducto Metropolitano de Bucaramanga – amb y a la Empresa Pública de Alcantarillado de Santander – EMPAS; para efectos de que estas entidades continúen evaluando la viabilidad de construcción de red para la prestación de servicio de acueducto y alcantarillado en el sector mencionado.

- La Secretaría de Infraestructura mediante Oficio No. 2-S-SdIB-202606-00059400 del 30-06-2026 informa que el proyecto denominado “CONSTRUCCIÓN DE OBRAS DE MITIGACIÓN Y ESTABILIZACIÓN DEL SECTOR DE MIRAMANGA DE LA COMUNA 14 DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA - SANTANDER” fue radicado ante la Gobernación de Santander el día 25 de mayo de 2026, bajo el número de radicación 20260094230.
- Igualmente informa que las observaciones realizadas al proyecto fueron atendidas y subsanadas; la documentación correspondiente fue remitida nuevamente y quedó registrada ante la Gobernación de Santander el 18 de junio de 2026, con el radicado 20260110066, para continuar con el trámite correspondiente.



➤ **MESA DE TRABAJO INTERINSTITUCIONAL PARA ANALIZAR LA POSIBLE EXPANSIÓN DEL SERVICIO DE GASIFICACIÓN RURAL EN LA VEREDA SANTA BÁRBARA DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA.**

Fecha: 14 de mayo de 2026

Antecedentes:

La Unidad Técnica de Servicios Públicos – UTSP realizó mesa de trabajo en articulación con las Secretarías de Planeación, Infraestructura y Ambiente, conjuntamente con la empresa VANTI S.A. E.S.P., delegados de la Personería de Bucaramanga y la comunidad de la vereda Santa Bárbara, con el fin de analizar la posible expansión del servicio de gasificación para este sector rural.

La actividad se desarrolló en atención a la **Solicitud No. 1-S-SA-202604-00083659**, petición elevada por el Honorable Concejal Nelson Mantilla ante el Concejo de Bucaramanga.

Desarrollo:

Durante la mesa de trabajo se socializó el estado actual de las gestiones adelantadas para la implementación del proyecto de gasificación rural en el corregimiento 3, específicamente para la vereda Santa Bárbara. Las entidades participantes analizaron aspectos técnicos, sociales, financieros y ambientales relacionados con la viabilidad de la expansión del servicio.

Asimismo, se revisó la información censal existente, los estudios preliminares desarrollados en años anteriores y las necesidades actuales de la comunidad beneficiaria. De igual manera, se establecieron compromisos orientados a fortalecer la articulación institucional y comunitaria para avanzar en la estructuración del proyecto.

Conclusiones:

Durante la mesa de trabajo se evidenció la necesidad de continuar articulando esfuerzos entre la comunidad, la Administración Municipal y Vanti S.A. E.S.P. para avanzar en la estructuración del proyecto de gasificación rural del corregimiento 3.

Las entidades participantes coincidieron en la importancia de actualizar la información técnica y censal, priorizar los sectores viables y continuar gestionando alternativas técnicas, financieras y ambientales que permitan avanzar gradualmente en la expansión del servicio de gas domiciliario.

Igualmente, se reiteró la disposición institucional para continuar acompañando a la comunidad mediante mesas de trabajo y espacios de seguimiento que permitan consolidar el proyecto.

Compromisos:

- a) La comunidad apoyará los levantamientos de información en campo y diligenciará correctamente los formatos de censo requeridos para el proyecto de gasificación rural.
- b) La comunidad revisará la información y censos realizados en años anteriores, así como apoyará las jornadas técnicas y levantamientos topográficos requeridos.
- c) La Secretaría de Infraestructura participará en la estructuración del proyecto macro de gasificación rural y evaluará posibles mecanismos de apoyo financiero institucional.
- d) VANTI S.A. E.S.P. remitirá y socializará los formatos oficiales de censo y revisará técnicamente la información entregada por la comunidad.
- e) VANTI S.A. E.S.P. actualizará los diseños y estudios preliminares existentes para los sectores priorizados.
- f) VANTI S.A. E.S.P. continuará la estructuración del proyecto macro de gasificación rural y evaluará alternativas técnicas y financieras viables para los corregimientos rurales.
- g) La Unidad Técnica de Servicios Públicos consolidará la información remitida por los corregimientos y articulará mesas de trabajo interinstitucionales para el seguimiento del proyecto de gasificación rural.

- h) Se realizará seguimiento a los compromisos adquiridos en una próxima mesa interinstitucional programada para el mes de julio de 2026.

➤ **MESA DE TRABAJO PARA ABORDAR LA PROBLEMÁTICA RELACIONADA CON LA RECOLECCIÓN DE RESIDUOS ORDINARIOS E INSERVIBLES EN LOS CORREGIMIENTOS 1, 2 Y 3 DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA**

Fecha: 14 de mayo de 2026

Antecedentes:

La Unidad Técnica de Servicios Públicos – UTSP asistió a mesa de trabajo interinstitucional, con el propósito de abordar la problemática relacionada con la recolección de residuos ordinarios e inservibles en los corregimientos del municipio de Bucaramanga, en atención a la solicitud presentada por el honorable concejal Nelson Mantilla Blanco, radicada bajo el número R-2026-5460

El desarrollo de esta actividad responde a la proposición formulada el 14 de marzo de 2026 por el concejal Nelson Mantilla Blanco, en el marco de la sesión plenaria del Concejo Municipal de Bucaramanga

Desarrollo:

Interviene el señor David Rodríguez Moreno, asistente del concejal Nelson Blanco Mantilla, manifestando que en el año 2025 se llevaron a cabo visitas al sector rural del municipio de Bucaramanga, donde se evidenciaron varias situaciones, entre las cuales está la no prestación del servicio de recolección de residuos inservibles, lo que conllevó a elevar derecho de petición ante la subsecretaría de medio ambiente de Bucaramanga, a raíz del requerimiento se efectuaron visitas a los tres corregimientos a la cual también asistieron los líderes comunitarios, quienes expusieron la problemática que está enfrentando la comunidad de dichos sectores.

Seguidamente, intervino el concejal Nelson Mantilla Blanco, donde refiere a que ha escuchado a líderes de los corregimientos donde le manifiestan que la empresa de aseo no realiza recolección de aseo en los sectores mencionados anteriormente. Invita a que con la mesa de trabajo se busquen alternativas que permitan proteger el medio ambiente y que una de ellas podría ser implementar la recolección de basuras en el sector rural del municipio al menos una vez en la semana.

Posteriormente, interviene la abogada de la Personería Municipal, Dra. Nini Johanna Mendoza Rojas preguntando cuantos sectores y corregimientos conforman el área rural, responde el concejal Nelson Mantilla Blanco informando que en el municipio existen tres corregimientos y veintinueve veredas.

Luego, explica la señora Maida López, representante del corregimiento 3 y de la vereda Santa Bárbara, que desde hace aproximadamente hace 8 años existe una ruta de recolección de residuos sólido que beneficia a 90 familias y que esto ha permitido mejorar las condiciones ambientales del sector. De la misma manera insistió en la necesidad de

implementar campañas pedagógicas y de sensibilización ambiental las cuales deben ser lideradas por varias entidades del estado.

Edwar Bermúdez, presidente de la Vereda la Campiña, señala que el Corregimiento 3 tiene mejor acceso de vías, debido a la cercanía con la vía nacional hacia Cúcuta, mientras los corregimientos 1 y 2 son más complejas las vías.

Javier Méndez Flórez, en representación de la empresa de aseo EMAB, informó que la cobertura rural en la prestación de recolección de aseo abarca aproximadamente el 35% y que la misma comunidad debe organizarse, tener el liderazgo sobre esta materia y formalizar las solicitudes a los entes correspondientes.

Evidemalie Rojas Ardila, en representación de la Secretaria de Salud y medio ambiente, explicó que en el área rural se han desarrollado actividades relacionadas con el diagnóstico y la caracterización de residuos sólidos y que se han identificado problemáticas asociadas a la quema, entierro y disposición inadecuada de residuos orgánicos los cuales representan aproximadamente el 68% de los desechos generados en zona rural. Así mismo, indicó que desde la subsecretaría de medio ambiente han impulsado capacitaciones comunitarias, estrategias de compostaje y campañas de recolección de residuos especiales, teniendo como finalidad disminuir el volumen de residuos enviados al relleno sanitario y de la misma manera fortalecer la educación ambiental en las comunidades rurales.

Conclusiones:

- Los líderes comunales presentarán la solicitud formal a la EMAB del plan de trabajo a desarrollar, con copia a la Secretaría de Salud y Medio Ambiente del municipio de Bucaramanga.
- La empresa de aseo EMAB, realizará visita de campo.

Compromisos:

- Los líderes del corregimiento 3, a más tardar el 13 de abril de 2026, presentaran la solicitud formal junto con el plan de trabajo a la empresa EMAB, con copia a la Secretaría de Salud y Medio Ambiente del municipio de Bucaramanga.
- Una vez radicada la solicitud ante la EMAB, esta entidad procederá a realizar visita técnica y mesa de trabajo con la comunidad, a más tardar el 30 de abril de 2026.
- La EMAB, finalizando el mes de mayo de 2026, enviará el respectivo informe de cobertura rural y de corregimientos.
- A finales de mayo de 2026, se realizará mesa de trabajo final para verificar el avance de los trabajos realizados, a la cual asistirán todas las entidades.

Seguimiento:

El 17 de junio de 2026, el concejal Nelson Mantilla Blanco, presente derecho de petición a:

- Alcaldía de Bucaramanga
- Secretaría de Salud y Medio Ambiente de Bucaramanga
- Unidad Técnica de Servicios Públicos
- Empresa de aseo EMAB

- Corporación de Defensa de la Meseta de Bucaramanga-CDMB
- Superintendencia de Servicios Públicos

Desde la Unidad Técnica de Servicios Públicos, esta petición se traslada por competencia a las entidades mencionadas anteriormente, sin que a la fecha se haya recibido respuesta alguna.



➤ **MESA DE TRABAJO REALIZADA EN EL ÁGORA DEL BARRIO CAFÉ MADRID, CONVOCADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, CON EL PROPÓSITO DE ANALIZAR EL ESTADO ACTUAL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE GAS NATURAL EN LA COMUNA 1 DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA.**

La Unidad Técnica de Servicios Públicos – UTSP participó en la mesa de trabajo realizada en el Ágora del barrio Café Madrid, el día 26 de mayo de 2026, a la jornada participaron representantes de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, VANTI S.A. E.S.P., la Administración Municipal y líderes comunitarios de los barrios La Playa, La Roca, La Sexta, San Valentín, Brisas del Sol, Pilares de la Esperanza 2018 y Ciudadela Café Madrid, quienes expusieron las diferentes dificultades relacionadas con el acceso al servicio de gas natural y las necesidades existentes en cada uno de los sectores representados.

Desarrollo:

Durante la mesa de trabajo, la comunidad presentó las principales problemáticas que han limitado el acceso al servicio público domiciliario de gas natural, manifestando las dificultades derivadas de la ausencia de redes de distribución en algunos sectores, así como las afectaciones que esta situación genera en las condiciones de vida de las familias residentes.

Posteriormente, la empresa VANTI S.A. E.S.P. expuso las condiciones técnicas requeridas para la ampliación de la infraestructura de distribución de gas natural, precisando que la expansión del servicio se encuentra supeditada al cumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad vigente, especialmente en materia urbanística, predial, ambiental y de gestión del riesgo.

De igual manera, las entidades de la Administración Municipal socializaron el alcance de sus competencias frente a los procesos de legalización urbanística, titulación de predios,

permisos para la intervención del espacio público y demás actuaciones administrativas necesarias para viabilizar futuras obras de infraestructura destinadas a la prestación del servicio.

La Unidad Técnica de Servicios Públicos participó como instancia de articulación institucional, promoviendo el diálogo entre la comunidad, la empresa prestadora y las entidades públicas competentes, con el propósito de consolidar una ruta de trabajo que permitiera identificar las responsabilidades de cada actor y coordinar acciones encaminadas a superar las barreras que actualmente impiden la ampliación de la cobertura del servicio en la Comuna 1.

Durante el desarrollo de la jornada se resolvieron las inquietudes planteadas por la comunidad, se analizaron diferentes alternativas para atender la problemática expuesta y se acordó mantener la coordinación interinstitucional como mecanismo para realizar seguimiento a los avances de las gestiones que corresponden a cada entidad.

Conclusiones:

Como resultado de la mesa de trabajo, se concluyó que las principales limitaciones para la ampliación del servicio público domiciliario de gas natural en los sectores objeto de análisis no obedecen a restricciones operativas de la empresa prestadora, sino principalmente al incumplimiento de condiciones legales, urbanísticas, prediales, ambientales y de gestión del riesgo exigidas para el desarrollo de proyectos de infraestructura de servicios públicos.

Asimismo, se evidenció la necesidad de fortalecer el trabajo articulado entre la comunidad, la Administración Municipal, VANTI S.A. E.S.P. y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin de impulsar las actuaciones administrativas, técnicas y jurídicas requeridas para avanzar en los procesos de legalización de los asentamientos, regularización predial y obtención de los permisos correspondientes, elementos indispensables para viabilizar la expansión de las redes de distribución de gas natural.

Finalmente, se destacó la importancia de mantener espacios permanentes de coordinación interinstitucional que permitan evaluar el avance de las gestiones adelantadas por cada entidad y facilitar la construcción de soluciones integrales orientadas a mejorar la cobertura y el acceso al servicio público domiciliario de gas natural para los habitantes de la Comuna 1 del municipio de Bucaramanga.

Compromisos:

a) La comunidad continuará adelantando las gestiones necesarias para apoyar los procesos de legalización de los asentamientos, la organización de la documentación requerida y el acompañamiento a las actuaciones que deban surtirse ante las entidades competentes.

b) La Secretaría de Planeación Municipal continuará orientando y acompañando los procesos relacionados con la legalización urbanística, la titulación de predios, la revisión de las condiciones de uso del suelo y la expedición de los permisos que sean de su competencia para facilitar el desarrollo de futuros proyectos de infraestructura.

c) VANTI S.A. E.S.P. brindará el acompañamiento técnico correspondiente y evaluará la viabilidad de la ampliación de las redes de distribución del servicio de gas natural una vez

se acrediten las condiciones legales, urbanísticas, ambientales y técnicas exigidas por la normatividad vigente.

d) La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Unidad Técnica de Servicios Públicos realizarán seguimiento a los compromisos adquiridos durante la mesa de trabajo, mantendrán la articulación entre las entidades participantes y promoverán nuevos espacios de coordinación interinstitucional para evaluar los avances alcanzados, identificar las dificultades presentadas y definir acciones que contribuyan al mejoramiento de la prestación del servicio público domiciliario de gas natural en la Comuna 1 del municipio de Bucaramanga.



➤ **Mesa de trabajo para la verificación de los temas relacionados con el Proyecto de gasificación rural en el barrio el Pablón, dentro del caso 020-2025**

Fecha: 17 de junio de 2026

Antecedentes:

La Unidad Técnica de Servicios Públicos – UTSP realizó segunda mesa de trabajo en articulación con las Secretarías de Planeación, Infraestructura y la Empresa Prestadora de Servicios VANTI, con el fin de verificar temas relacionados con el proyecto de gasificación rural para la instalación del Servicio de Gas en el Barrio el Pablón, dentro del caso 020-2025.

Desarrollo:

Durante la mesa de trabajo se socializó el estado actual de las gestiones adelantadas para la implementación del proyecto de gasificación rural en el barrio el Pablón. Las entidades participantes analizaron aspectos técnicos, sociales, financieros y ambientales relacionados con la viabilidad de la expansión del servicio.

Así mismo, se revisó la información censal existente, los estudios preliminares desarrollados en años anteriores y las necesidades actuales de la comunidad beneficiaria. De igual manera, se establecieron compromisos orientados a fortalecer la articulación institucional y comunitaria para avanzar en la estructuración del proyecto.

Compromisos:

- i) Por parte de VANTI solicitar a planeación la verificación del predio pendiente por intervenir, y si es rural se puede retirar del permiso e intervenir por parte de VANTI, para la instalación del servicio de gas.
- j) Remitir a la empresa prestadora de servicios VANTI por parte de Juan Carlos Plata la certificación emitida por la Secretaria de Planeación que indica que esa parte que falta por intervenir es rural y no urbana.



Seguimiento:

- Se envió oficio la Empresa Prestadora de Servicio VANTI, solicitando cumplimiento a compromisos pactado en la mesa de trabajo realizada el día 17 de junio de 2026.

- **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.**

ONCEAVA MESA DE TRABAJO PSMV: Fecha: mayo 20-2026

OBJETIVO: Realizar seguimiento a los compromisos del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) Rural, evaluar la viabilidad del proyecto piloto de la UIS frente a las exigencias de la CDMB, y definir las estrategias presupuestales y jurídicas para dar cumplimiento a las acciones populares vigentes.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN:

- **Revisión de compromisos:** Se verificó el estado de la revisión técnica de la consultoría del PSMV, los oficios de citación para tratar el tema de la PTAR El Aburrido, y la entrega del paquete contractual de los 127 pozos sépticos a la Secretaría de Infraestructura.
- **Presupuesto PSMV:** Se expuso que inicialmente se cotizó el PSMV para 13 asentamientos del Corregimiento 1 por un valor aproximado de \$1.200 millones. Se advirtió que hacerlo para todo el sector rural ascendería a \$5.000 millones. Actualmente, Infraestructura informa que no hay recursos disponibles de manera inmediata, pero el proyecto quedará incluido en el Plan de Desarrollo.
- **Proyecto UIS:** Se presentó como alternativa un piloto científico de la UIS que lleva 4 años en estudio, el cual beneficia a unas 7.000 familias en un área de 30 hectáreas. Este sistema ha demostrado niveles muy bajos de contaminación y cuenta con cooperación internacional.
- **Gestión ante la CDMB:** El principal obstáculo es que la mayoría de estos asentamientos (31 en total en el sector rural) están en suelos de protección. Se debatió si presentar el estudio de la UIS en lugar de un PSMV tradicional, pero se concluyó que es necesario elevar la consulta a nivel directivo en la CDMB para validar si este piloto es aceptable bajo la normatividad ambiental.

CONCLUSIONES:

- El proyecto de la UIS es una estrategia técnicamente superior y ya comprobada que podría reemplazar o complementar el PSMV, ahorrando recursos y tiempo a la administración.
- Es imperativo escalar el diálogo con la CDMB a nivel directivo para buscar la viabilidad de las determinantes ambientales sobre terrenos que llevan más de 25 años ocupados.
- Para evitar sanciones por incumplimiento de fallos judiciales, la administración debe continuar en paralelo con el proceso de cotización y formulación del PSMV para demostrar voluntad de avance, mientras la CDMB define si aprueba el modelo de la UIS.

COMPROMISOS:

Compromiso*	Responsable	Dependencia	Fecha De Cumplimiento
Compartir memorias y documentación del proyecto avanzado de la UIS.	Ingeniero Marco / Delegado UIS	UTSP / Academia	1 de Junio de 2026
Enviar oficio a la CDMB solicitando requerimientos técnicos y alcance esperado para el PSMV.	Equipo Técnico / Arquitecto	Infraestructura / Planeación	4 de junio de 2026
Continuar proyectando las cotizaciones del PSMV Rural por fases para entregar soportes de avance.	Equipo Técnico	Infraestructura	Permanente



10. ASISTENCIA A EVENTOS, REUNIONES Y CAPACITACIONES

- La Unidad Técnica de Servicios Públicos (UTSP) se suma activamente a la campaña de cultura ciudadana **SER BUEN BUMANGUÉS** promoviendo el uso eficiente de los servicios de agua, energía, gas y alcantarillado. A continuación, se detallan las actividades ejecutadas en el marco de esta iniciativa:
- 03 de mayo de 2026: Socialización de la oferta de servicios gratuitos para asesoría sobre incrementos en facturación. Se entregó material publicitario con información esencial y canales de atención a los ciudadanos.



- 14 de mayo de 2026: Participación en la reunión convocada por el equipo de cultura ciudadana **SER BUEN BUMANGUÉS**, para coordinar y establecer el cronograma de actividades de mayo y junio de 2026.



- 05 de junio de 2026: Jornada institucional en la Institución Educativa Tecnológico Salesiano Eloy Valenzuela, dirigida a estudiantes para fomentar el uso racional de agua, energía y gas natural mediante la entrega de plegables.



Uso racional de los servicios públicos domiciliarios del hogar

TIPS de ahorro y manejo inteligente del AGUA Y ENERGÍA:

- 1 Cierra la llave mientras te cepillas los dientes o te enjabonas las manos.
- 2 Toma duchas cortas para consumir menos agua.
- 3 Repara fugas de agua en llaves y tuberías.
- 4 Apaga las luces cuando salgas de una habitación.
- 5 Desconecta los aparatos electrónicos que no estés utilizando.
- 6 Aprovecha la luz natural durante el día.
- 7 Usa bombillos LED para ahorrar energía.
- 8 Reutiliza agua cuando sea posible, por ejemplo, para regar plantas.
- 9 Utiliza electrodomésticos de manera eficiente y solo cuando sea necesario.

Leo

SER BUEN BUMANGÜÉS es una decisión diaria.

TIPS de ahorro y buen uso del servicio de GAS:

- 1 Revisa periódicamente que no haya fugas en las conexiones de gas.
- 2 Cocina con las ollas tapadas para aprovechar mejor el calor.
- 3 Usa una olla del tamaño adecuado para cada quemador.
- 4 Apaga la estufa unos minutos antes de terminar la cocción para aprovechar el calor residual.
- 5 Descongela los alimentos antes de cocinarlos para reducir el tiempo de cocción.
- 6 Ajusta la llama para que no sobresalga de los bordes de la olla.
- 7 Utiliza la olla a presión cuando sea posible, ya que consume menos gas.
- 8 Realiza mantenimiento periódico a estufas y calentadores.

TIPS para uso eficiente del servicio de Alcantarillado:

- 1 Antes de lavar los platos, limpiar la grasa y las sobras de alimentos, y depositar en la basura.
- 2 Vigilar a los niños para que no arrojen juguetes pequeños al inodoro.
- 3 Limpiar con regularidad las trampas y sifones de lavamanos y lavaderos.
- 4 Colocar rejillas anti residuos en el lavaplatos.
- 5 No abrir las tapas de los pozos de inspección para el desajuste de las aguas lluvia; el alcantarillado sanitario solo debe recibir las aguas residuales o sanitarias, y no lluvia.

Lia

Visite nuestros canales institucionales de atención al ciudadano:
 (+57) 318 3505501
 unidadserviciospublicos@bucaramanga.gov.co

- 07 de junio de 2026: Encuentro interinstitucional en el Parque de los Niños para asesorar gratuitamente a la comunidad sobre posibles aumentos en la facturación de servicios públicos y distribuir información sobre los canales de comunicación de la entidad.



- La Unidad Técnica de Servicios Públicos de la Alcaldía de Bucaramanga se hizo presente en la audiencia pública convocada por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), llevada a cabo para socializar la regulación sobre el suministro y los proyectos de continuidad del servicio de Gas Licuado del Petróleo (GLP), la cual se desarrolló en el Hotel San Juan de Girón. La jornada permitió vincular a la administración municipal para evaluar los posibles impactos de estas medidas en el territorio en:

La prestación del servicio público.

La planeación territorial.

La gestión del riesgo.

La defensa de los derechos de los usuarios



- En cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1122 del 30 de agosto de 2024 y su anexo técnico, expedido por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, así como de la Política para la Gestión Integral de Riesgos de la alcaldía de Bucaramanga y de conformidad con la Circular No. 53 del 3 de junio de 2026, la secretaría de planeación realizó monitoreo al Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2026, así mismo, a los Mapa de Riesgos Integrales (MRI) 2026, verificando el avance en la ejecución de los controles y acciones de tratamiento definidas para los riesgos identificados en el proceso. La UTSP presentó las respectivas evidencias al cumplimiento de las actividades planteadas en el PTEP y en las acciones de los mapas de riesgos.
- La oficina de Control Interno de Gestión, en cumplimiento a la circular 15 de 2026, emitida por dicha dependencia, realizó seguimiento al Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP 2026, igualmente, a los Mapas de Riesgos Integrales (MRI) 2026, la UTSP, envió el respectivo informe con las correspondientes evidencias y se está a la espera del pronunciamiento del resultado del informe.
- El personal adscrito a la UTSP, participó de la socialización de la campaña “basura cero” dirigida a alcaldías, personerías, concejos municipales, empresas prestadoras del servicio público de aseo, líderes sociales, vocales de control y ciudadanía en general del área metropolitana. Durante la actividad, una ingeniera de la CDMB socializó las estrategias que se vienen implementando para fortalecer la cultura del reciclaje y la adecuada separación de residuos en la fuente, en cumplimiento de la normatividad ambiental vigente.

Durante la actividad, una ingeniera de la CDMB socializó las estrategias que se vienen implementando para fortalecer la cultura del reciclaje y la adecuada separación de residuos en la fuente, en cumplimiento de la normatividad ambiental vigente.

Asimismo, explicó que estas acciones pedagógicas ya se han desarrollado en diversos conjuntos residenciales y con organizaciones de recicladores, promoviendo la participación ciudadana y la gestión integral de los residuos sólidos.

La participación de la UTSP en estos espacios fortalece el compromiso de la Administración Municipal con la educación ambiental, el desarrollo sostenible y la promoción de buenas prácticas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

- Actualización del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) de Bucaramanga, enfocada en la modernización del servicio público de aseo y la adaptación a la normativa vigente. Entre las principales propuestas se encuentran la instalación de puntos de contenedorización ("cajas amigas"), la implementación de contenedores soterrados en parques emblemáticos, la adquisición de un vehículo lavador de contenedores, barredoras mecánicas y nuevas cestas públicas elaboradas con material reciclado, con el fin de mejorar la limpieza urbana, optimizar la recolección y fortalecer la cultura ciudadana.

- Se realizó reunión de seguimiento al Convenio Interadministrativo No. 171 de 2023 celebrado entre el Municipio de Bucaramanga y el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, con el fin de evaluar el avance del proyecto de redes de acueducto y alcantarillado del sector La Fortuna, definir las acciones necesarias para su cierre y liquidación, y planificar la futura vinculación de los usuarios al servicio. Durante la reunión se concluyó que, antes de liquidar el convenio, es indispensable verificar el cumplimiento de las obligaciones técnicas, jurídicas y financieras pendientes, formalizar las modificaciones realizadas durante la ejecución — especialmente las relacionadas con el sistema pluvial— y culminar el proceso de entrega e interconexión de las redes, requisito indispensable para su entrada en operación. Asimismo, se acordó unificar las respuestas institucionales frente a las solicitudes de la comunidad, precisando que la vinculación de nuevos usuarios solo podrá realizarse una vez las obras sean recibidas oficialmente. Finalmente, se definieron compromisos orientados al cierre del convenio, la entrega de la infraestructura, la organización de jornadas masivas de vinculación y la socialización del proceso con la comunidad para reducir reclamaciones y acciones judiciales. Se concluye que: El proyecto presenta un avance significativo; sin embargo, su culminación requiere finalizar las actividades técnicas, jurídicas y administrativas pendientes, formalizar la entrega e interconexión de las redes y consolidar los soportes para la liquidación del convenio. Asimismo, resulta fundamental unificar la comunicación institucional y desarrollar una estrategia de socialización con la comunidad que facilite la posterior vinculación de los usuarios y minimice la generación de reclamaciones y acciones judiciales.

11. SESIONES ORDINARIAS-COMITÉ ESTRATIFICACIÓN

Durante el segundo trimestre de 2026, la Unidad Técnica de Servicios Públicos (UTSP) participó como invitada, con voz, pero sin voto, en las sesiones ordinarias del Comité de Estratificación del municipio de Bucaramanga. El desarrollo de estas jornadas se dividió en los siguientes hitos:

Segunda y tercera sesión: Se presentaron oficialmente los nuevos representantes del comité permanente. En estos espacios, se socializaron los casos de cambios de estrato en predios y diversos aspectos relacionados con la implementación de la nueva estratificación urbana del municipio, la cual entró en vigencia en enero de 2026.

Cuarta sesión: Se llevó a cabo el proceso de elección de la mesa directiva del Comité para la vigencia 2026–2027. Así mismo, se presentó un informe detallado sobre el estado del proceso de actualización de la estratificación socioeconómica correspondiente al año 2026, destacando los avances logrados y las actividades proyectadas para la continuidad del proceso.

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

Durante el II 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-202603-00084253 08 de abril de 2026	\$ 348.494.459	2-S-UTdSP-202604-00033580 22 de abril de 2026
1-SA-202604-00098391 29 de abril de 2026	\$ 327.468.939	2-S-UTdSP-202602-00010162 17 de febrero de 2026
1-SA-202606-00116451 01 de junio de 2026	\$ 307.248.016	2-S-UTdSP-202606-00055943 18 de junio de 2026

LIMPIEZA URBAN S.A. E.S.P		
RADICADO DE ENTRADA	VALOR	OFICIO A INFRAESTRUCTURA
1-S-SA-202604-00098984 30 de abril de 2025	\$ 25.214.966	2-S-UTdSP-202605-00048912 29 de mayo de 2026
1-S-SA-202604-00098987 30 de abril de 2025	\$ 23.992.477	2-S-UTdSP-202606-00050786 2 de junio de 2026
1-S-SA-202604-00098994 30 de abril de 2025	\$ 31.640.024	2-S-UTdSP-202606-00050795 02 de junio de 2026
1-S-SA-202606-000117962 02 de junio de 2025	\$ 27.490.762	2-S-UTdSP-202606-00058014 23 de junio de 2026

VEOLIA		
RADICADO DE ENTRADA	VALOR	OFICIO A INFRAESTRUCTURA
1-S-SA-202602-00084066 08 de abril de 2026	\$ 4.642.362	2-S-UTdSP-202606-00054974 17 de junio de 2026
1-S-SA-202602-00084073 08 de abril de 2026	\$ 7.923.380	2-S-UTdSP-202606-00055035 17 de junio de 2026
1-S-SA-202605-00099566 04 de mayo de 2026	\$ 7.935.050	2-S-UTdSP-202606-00059558 30 de junio de 2026

EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA - EMAB S.A. E.S.P		
RADICADO DE ENTRADA	VALOR	OFICIO A INFRAESTRUCTURA
1-S-SA-202603-00078659 24 de marzo de 2026	\$ 449.814.870	2-S-UTdSP-202604-00029822 13 de abril de 2026
1-S-SA-2026024-00096076 24 de abril de 2026	\$ 476.312.332	2-S-UTdSP-202605-00047645 27 de mayo de 2026
1-S-SA-202605-00113215 25 de mayo de 2026	\$ 474.101.971	2-S-UTdSP-2026056-00054553 16 de junio de 2026

EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P		
RADICADO DE ENTRADA	VALOR	OFICIO A INFRAESTRUCTURA
1-S-SA-202604-00080075 25 de marzo de 2026	\$ 108.096.175	2-S-UTdSP-202604-00029829 13 de abril de 2026
1-S-SA-2026024-00097013 27 de abril de 2026	\$ 112.404.527	2-S-UTdSP-202604-00036039 28 de abril de 2026

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 realizadas por los Honorables concejales del ente territorial y con el fin de divulgar y promocionar los servicios gratuitos que presta la Unidad Técnica de Servicios Públicos UTSP se ha realizado jornadas de socialización de la oferta institucional, así:

SOCIALIZACIONES DE LA OFERTA INSTITUCIONAL DE LA UTSP – II TRIMESTRE	
Usuarios Abril	46
Usuarios Mayo	30
Usuarios Junio	28
TOTAL	104

Durante el II trimestre de 2026, se realizó la socialización de la oferta institucional de la dependencia a un total de **104 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).



Cordialmente,

Azeneth C. Valencia

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) 