



| | | | | |
|--|---|-----------------------|--------|-------------------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: | Página 1 de 52 |

**CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA
SALON CENTRAL DE SESIONES "LUIS CARLOS GALAN SARMIENTO"**

ACTA No.130 CORRESPONDIENTE A LA PLENARIA MIERCOLES 15 DE JULIO DE
2020 HORA DE INICIO 9:00 AM.

PERIODO DE SESIONES ORDINARIAS DE 2020

MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO MUNICIPAL

H.C JORGE HUMBERTO RANGEL BUITRAGO
Presidente



H.C NELSON MANTILLA BLANCO
Primer vicepresidente

H.C FRANCISCO JAVIER GONZALEZ GAMBOA
Segundo vicepresidente

HENRY LOPEZ BELTRAN
Secretario General

HONORABLES CONCEJALES CON VOZ Y VOTO
Asistentes a la Plenaria

MARINA DE JESÚS ARÉVALO DURAN
LUIS EDUARDO ÁVILA CASTELBLANCO
JAVIER AYALA MORENO
LUISA FERNANDA BALLESTEROS CANIZALEZ
CARLOS ANDRÉS BARAJAS HERREÑO
JAIME ANDRÉS BELTRÁN MARTÍNEZ
LUIS FERNANDO CASTAÑEDA PRADILLA
FRANCISCO JAVIER GONZALEZ GAMBOA
ROBÍN ANDERSON HERNÁNDEZ REYES
WILSON DANOVIS LOZANO JAIMES
LEONARDO MANCILLA AVILA
NELSON MANTILLA BLANCO
SILVIA VIVIANA MORENO RUEDA
ÉDISON FABIÁN OVIEDO PINZÓN
CARLOS FELIPE PARRA ROJAS
TITO ALBERTO RANGEL ARIAS
JORGE HUMBERTO RANGEL BUITRAGO
CRISTIAN ANDRÉS REYES AGUILAR
ANTONIO VICENTE SANABRIA CANCINO

| | | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

PRESIDENTE: Muy buenos días honorables concejales, buenos días a toda la ciudadanía que nos ve por los diferentes medios virtuales, agradeciendo que compartan el link para que así llegue a más ciudadanos y que estén enterados de todo lo que hacemos en el Concejo Bucaramanga, buenas días a todo el personal de planta de del concejo de Bucaramanga, a todos los invitados y citados el día de hoy, a los miembros de gabinete del alcalde Juan Carlos Cárdenas que nos acompañan y muy buenos días señor secretario, hacemos verificación del quórum.

SECRETARIO: Buenos días señor presidente, a los honorables concejales, a las personas invitadas y citadas, y a las personas que nos siguen. Haré llamado a lista para verificar el quórum. Marina de Jesús Arévalo Duran.

H. C. MARINA DE JESÚS A.: Buenos días y presente.

SECRETARIO: Luis Eduardo Ávila.

H. C. LUIS EDUARDO A.: Muy buenos días para los honorables concejales, para el equipo de planta del concejo de Bucaramanga para miembro de administración y quienes nos siguen por medio de los diferentes medios, presente señor secretario.

SECRETARIO: Javier Ayala Moreno.



H. C. JAVIER AYALA: Buenos días para todos, para todas, presente señor secretario.

SECRETARIO: Luisa Fernanda Ballesteros.

H. C. LUISA FERNANDA B.: Muy buenos días para todos, presente señor secretario.

SECRETARIO: Carlos Andrés Barajas.

H. C. CARLOS ANDRES B.: Muy buenos días para todos, este día de miércoles, Carlos Barajas presente, señor secretario agradecerle por la jornada del día de hoy.

| | | | | |
|---|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

SECRETARIO: Si señor muy bien, Francisco Javier Gonzales.

H. C. FRANCISCO JAVIER G.: Muy buenos días para todos los compañeros y a todos los funcionarios del concejo, presente señor secretario.

SECRETARIO: Robin Anderson Hernández Reyes.

H. C. ROBIN ANDERSON H.: Muy buenos días para todos los que hacen parte de esta plenaria, buenos días honorables concejales, buenos días a las personas de planta del concejo, buenos días funcionarios de administración municipal, Dios los bendiga el día de hoy, presente señor secretario.

SECRETARIO: Wilson Danovis Lozano.

H. C. WILSON DANOVIS L.: Buenos días, compañeros y compañeras presente señor secretario.

SECRETARIO: Leonardo Mancilla.

H. C. LEONARDO MANCILLA: Muy buenos días un saludo especial para ustedes compañeros y compañeras, a las personas que siempre están pendientes de la transmisión, a las personas que nos acompañan hoy en la sesión, presente señor secretario.

SECRETARIO: Jaime Andrés Beltrán Martínez.



H. C. JAIME ANDRES B.: Presente secretario.

SECRETARIO: Luis Fernando Castañeda.

H. C. LUIS FERNANDO C.: Muy buenos días señor secretario, un saludo para los honorables concejales de Bucaramanga, a los funcionarios e invitados a esta plenaria y que Dios nos bendiga hoy señor secretario presente.

SECRETARIO: Nelson Mantilla Blanco.

H. C. NELSON MANTILLA: Buen día para todos saludarlos desde Ruitoque norte bajo de Bucaramanga, presente señor secretario.

| | | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

SECRETARIO: Silvia Viviana Moreno Rueda.

H. C. SILVIA VIVIANA M.: Buenos días para todos, presente señor secretario.

SECRETARIO: Édison Fabian Oviedo Pinzón.

H. C. EDISON FABIAN O.: Presente señor secretario, buenos días para todos.

SECRETARIO: Carlos Felipe Parra Rojas.

H. C. CARLOS FELIPE P.: Presente.

SECRETARIO: Luis Alberto Rangel.

H. C. LUIS ALBERTO R.: Buenos días secretario, saludo a los compañeros, Dios los bendiga, presente.

SECRETARIO: Jorge Humberto Rangel Buitrago.

H. C. JORGE HUMBERTO R.: Presente.

SECRETARIO: Cristian Andrés Reyes Aguilar.

H. C. CRISTIAN ANDRES R.: Buenos días para todos, presente señor secretario.

SECRETARIO: Antonio Vicente Sanabria.

H. C. ANTONIO VICENTE S.: Buenos días para todos, presente secretario.

SECRETARIO: Señor presidente han respondido a lista la totalidad de los honorables concejales, es decir 19.



-Minuto 4:38-

PRESIDENTE: Gracias secretario, leemos el orden del día.

SECRETARIO: orden del día.

PRIMERO: llamado a lista y verificación del quórum.

SEGUNDO: lectura discusión y aprobación del orden del día.

| | | | | |
|--|---|-----------------------|--------|-------------------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: | Página 5 de 52 |

TERCERO: lectura y aprobación de actas.

CUARTO: Himno.

QUINTO: Desarrollo de la proposición 057, presentada en el primer periodo de sesiones ordinarias del 2020 referida de los cobros de pólizas y seguros, sin autorización de los usuarios de servicios de gas del municipio de Bucaramanga.

SEXTO: lectura documento y comunicaciones.

SÉPTIMO: proposiciones y asuntos varios.

Bucaramanga miércoles 15 de Julio del 2020 Hora 9 de la mañana presidente Jorge Humberto Rangel primer vicepresidente Nelson mantilla segundo vicepresidente Francisco Javier González secretario general Henry López, ha sido leído el orden del día señor presidente.

-Minuto 5:35-

PRESIDENTE: señor secretario, honorables concejales aprueban el orden del día.

SECRETARIO: Aprobado el orden día señor presidente.

PRESIDENTE: Gracias secretario, continuamos con el orden del día.

SECRETARIO: tercero lectura y aprobación de actas, el día de hoy, no hay actas señor presidente.

PRESIDENTE: Continuamos secretario.



SECRETARIO: Cuarto himno de la ciudad de Bucaramanga.

-Minuto 6:10- Inicio del himno.

-Minuto 7:50- Fin del himno.

PRESIDENTE: Continuamos secretario.

SECRETARIO: Quinto, desarrollo de la proposición número 057, referida a los cobros de pólizas sin autorización de los usuarios del servicio de gas domiciliario del municipio de Bucaramanga.

| | | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

PRESIDENTE: Gracias señor secretario por favor, las personas invitadas, quienes son las encargadas de la proposición.

SECRETARIO: Si señor presidente, los autores de la proposición son los honorables concejales, Francisco Javier González, Javier Ayala Moreno y Robin Anderson Hernández. Los citados a la unidad técnica de servicios públicos en cabeza de la doctora Mabel Gómez Pinzón y los invitados la empresa de gas oriente grupo, representante legal y/o delegados la doctora Gloria Muñoz, Andrea Machado, Diego Valencia y Luz Nayibe Carrillo. Secretaria Elizabeth podría confirmarme, ¿Quiénes están?

SECRETARIA ELIZABETH: Esta el doctor Diego, Andrea Machado y Luz Nayibe Carrillo.



SECRETARIO: De la unidad..

SECRETARIA: Esta el señor Pedro Elías y la doctora Mabel Gómez.

SECRETARIO: Listo señor presidente.

PRESIDENTE: El vocero del partido liberal me dirá como se llevará a cabo la metodología, quien tendrá el uso de la palabra de los tres.

H. C. FRANCISCO JAVIER G.: Muy buenos días para todos compañeros concejales, para los miembros de la administración y desde luego para los representantes de empresas de servicios públicos, y la unidad respectiva que vigila este tema, a la fecha tuve conocimiento de la respuesta emitida por la unidad de Mabel Gómez, la unidad técnica de servicios públicos no tengo respuesta de las empresas de gas oriente, y ninguna vanti a esta proposición que ha realizado el partido liberal, esto teniendo en cuenta múltiples quejas de varios usuarios de servicios públicos, que teniendo en cuenta la ley 142, que prohíbe el cobro a una cosa diferente a la prestación del servicio, aquí lo que vimos por denuncias ciudadanas que se estaba incluyendo en los servicios de gas, temáticas como "Serviogas" o "Gasplus" y entre otros seguros, por llamarlos así, no tiene su objeto principal de prestación de servicio publico de estas empresas y que se cobró sin autorización de los usuarios, sería importante apreciados concejales que hoy se aclare a la plenaria

| | | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |



como se viene manejando por parte de las empresas de servicios públicos este tipo de... servicios o facturación diferente a el objeto principal de la empresa, ¿cuáles son las condiciones?, ¿si existe un departamento encargado de ello?, ¿Cómo toman la autorización del cliente?, ¿cuál es el tramite que hacen cuando llega dicha factura sin autorización?, ¿si es cierto que le hacen la carga adicional sin preguntar sobre adquirir el servicio?, pero cuando les llega la factura si deben hacer ciertos tramites para cancelarla, reitero sin ser autorizado, si quisiéramos conocer a fondo, ¿cómo se está prestando, reitero estos ítems de servicio que no corresponden?.

-Interrupción de señal-

Les decía, si quisiéramos saber los detalles por los cuales está funcionando, bajo que normativas, parámetros estos servicios adicionales, que en el caso personal se están desviando del mandato dado por la ley 142, muchas gracias, esta es mi intervención inicial.

PRESIDENTE: Listo honorable concejal.



H. C. LUIS FRANCISCO: Señor presidente, apoyando lo presentado por el partido liberal encabezado por el concejal Francisco, de parte de la ciudadanía hemos recibido muchas quejas en lo que tiene que ver con los servicios de gas, que no son el objeto principal de vantí o gas oriente, que se están cobrando sin autorización de los usuarios, me imagino que en tiempos anteriores han escuchado muchas quejas relacionadas, los representantes de esta empresa como están haciendo la redención de los usuarios, siempre que se hacen estas reuniones las personas tiene muchas quejas, respecto a los contratistas de las empresas dado que no buscan soluciones, únicamente hacen aparición en cuanto a corte de servicio, quisiera saber cómo hacen la revisión y como hacen los cobros, por que generalmente la gente a hoy cuando se siente atropellada, nosotros somos las voces de ellos acá, por eso quisiera nos explicaran como los respectivos cobros de los servicios complementarios y adicional la revisión que hace y con quien la contratan para no afectar a los usuarios, acá esta la unidad técnica de servicios públicos que me imagino también ha recibido quejas, que nos cuente, que quejas ah recibido sobre esto y los servicios adicionales los cuales debatimos el día de hoy. Eso es todo señor presidente y muchas gracias por permitirme la palabra.

| | | | | |
|---|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |



PRESIDENTE: De acuerdo, vamos a dar la palabra a los citados e invitados, secretario si quiere usted por favor habilite la palabra.

SECRETARIO: Si, si señor, creo que la doctora Mabel Gómez, igual ella anexo unas respuestas al chat, pero puede pronunciarse. Doctora Mabel Gómez tiene la palabra.

MABEL GOMEZ: Muchas gracias secretario, buenos días para todos los honorables concejales, para los representantes de la empresa vanti y para mi compañero Pedro y para las personas vinculadas por este medio al tema a tratar, como dijeron los honorables concejales la proposición trata de las inconformidades por usuarios de servicios públicos que se encuentran vinculados a la empresa vanti, inconformidades respecto a una serie de cargos realizados en la facturación y por seguros, como seguros de vida, seguros especiales, seguros de hogar, cobrados en la facturación, una serie de seguros comprados por medio de la empresa gas oriente o vanti, la unidad técnica recibe la proposición de los honorables concejales, esto a finales de febrero, en marzo 5, la unidad técnica mediante el oficio UPS114 dio respuesta a los honorables concejales, respecto a este tema de la proposición donde manifestamos el estar pendientes a requerimientos de los ciudadanos a todas las reclamaciones, pero aún más a los temas referentes a los cargos por servicios prestados por la empresa de vanti como los cargos de estos seguros, igual en este inicio solicitamos muy cordialmente a los honorables concejales que nos direccionaran las quejas o inconformidades relacionadas a estos cargos para nosotros así de esta manera poder hacer el apoyo y actuar al ciudadano, y darle una respuesta personalizada para poder brindar el recurso correspondiente y tramitada ante la empresa, se le realiza el recurso, nosotros mismo lo direccionamos a la empresa, esperando respuesta para hacer el seguimiento del mismo y ver que el usuario se encuentre conforme con el desarrollo la actividad de la unidad técnica, eso fue con el engento 14, de marzo 5, en el mismo día de marzo 5, se ofició también por parte de la unidad técnica a la gerente, representante legal de la empresa vanti donde le solicitamos una reunión o mesa de trabajo para tocar el tema de la proposición ya que es de gran importancia, y el primero de abril por medio de correo electrónico obtuvimos respuesta donde ellos

| | | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

manifestaban su interés en realizar la mesa de trabajo pero considerando que se debe tener un espacio, esperando superar un poco el tema de la pandemia y que se pudiese realizar de manera presencial, igualmente nos manifestaban que por el momento mientras se realizaba la reunión darle trámite a las peticiones de los ciudadanos por medio del correo electrónico donde hacemos llegar los derechos de petición de la gente, para de esta forma hacer el seguimiento y obtener una buena respuesta mirando si es posible la reversión de los cobros en los cuales se manifiesta que no se autorizó o accedió a estos cobros o también manifiestan para estos casos que ellos al hacer la reclamación por algún seguro no les responde el asesor que fue a la firma de contrato, si es que hubo alguna firma o prestar el servicio, no les responden porque salen con muchos requerimientos haciendo que no sea efectivo el seguro, están son unas de las reclamaciones que se presentaron y se están solicitando por medio de recurso del correo electrónico. Eh bueno es importante reconocer que dentro de la normatividad la ley 142 artículo 148 habla de requisitos en las facturas expedidas por la empresa, se debe ceñir a lo estipulado por la ley y es importante que los ciudadanos tengan conocimiento de esto para que puedan ellos mismo verificar si la empresa si se esta siguiendo por la ley o no se le esta dando cumplimiento, este mismo artículo habla también de que no se debe cobrar otros conceptos que no sean propios del servicio prestado por la empresa vanti y en el caso que sea un servicio que no sea coherente con el servicio de la empresa debe estar expresamente autorizado por el usuario y debe estar contemplado dentro del contrato uniforme realizado entre el usuario y la empresa prestadora del servicio publico domiciliario, igual tenemos el decreto 828 del 2007, donde el artículo primero también manifiesta sobre lo que debe ir contemplado dentro de la tarifa, dentro de la factura, únicamente lo que tiene que ver con el servicio propio que presta la empresa, con el cliente que solicito el servicio y no por cobros diferentes como es el tipo de seguros, este decreto manifiesta que de ser así también se debe autorización del usuario, también tenemos el decreto 548 del 2012 de la superservicio, en este decreto se hace relación al 148 donde habla, ratifica los requisitos para facturación y limitaciones como les comentaba de no incluir otros cobros diferentes que no tengan nada que ver con el objeto de celebración de contrato uniforme, engloba lo de decretos anteriores, no solo facturación si no del servicio, como por ejemplo el servicio de

| | | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

aseo, un servicio que si esta autorizado para cobrarlo dentro de las facturaciones, pero otros cobros como seguros, pólizas, compra de electrodomésticos, deben ser autorizados por el usuario y estar contemplados dentro del contrato y de no ser así pues expresa la ley que estaría yendo en contra de la misma ley, pues no se podría decir que actuando correctamente, como decían los anteriores concejales ya seria escuchar los argumentos de la empresa para determinar como realizan el ofrecimiento del servicio, si el usuario firmó o no firmó algún contrato de compra, muchas gracias.



SECRETARIO: Van a hablar del grupo vanti Luz Nayibe Carrillo.

LUZ NAYIBE C.: Buenos días honorables concejales, buenos días a la gerente de servicios públicos, agradecemos el día de hoy, para el grupo vanti es muy importante que se abran estos espacios para aclarar las inquietudes que se tengan con respecto a este tema, prestación de servicio de gas natural acá, en área de Bucaramanga, principalmente el doctor Diego Valencia quien es el gerente nacional de manejo de seguros nos va a hacer una pequeña presentación con toda la normativa, con todas las estadísticas y todo el procedimiento que se utiliza para estos seguros, y con esta presentación yo creo que quedan las dudas resueltas, considero que queda resuelto, de todas maneras pueden hacer preguntas luego de que el la haya realizado y si les parece después podemos hablar del tema que pidieron al final, sobre la revisión técnica reglamentaria. Entonces le pido a Diego Valencia que nos colabore por favor.



DIEGO VALENCIA: Muchas gracias, Nayibe, honorables concejales de Bucaramanga muchísimo gusto para mi es un placer permítanme presentarme, Diego valencia, director de negocios del grupo Vanti, luego de escucharlos me gustaría aclarar las dudas que tienen con respecto los procedimientos y con respecto las quejas de algunos usuarios.

-Comparte pantalla para la presentación-



Inicialmente es una contextualización de cuantos usuarios tiene el grupo Vanti y cuantos usuarios tiene gas oriente, tiene un mayor crecimiento en los últimos años, dentro de todo este manejo se tiene mayor participación en los estratos 1 y 3, casi un 80%, es donde se ve reflejado la participación, lo siguiente es

| | | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |


puntualizar la comercialización, que es lo que los inquieta, como es el modelo, como lo hacemos, las metodologías e indicadores de los usuarios, entendemos que es un foro abierto a debate, cualquier duda o inquietud podemos debatir y corroborar, la idea es que entiendan el esquema y sistema de negocio del grupo Vanti, empresas como Electro Caribe, empresas como EPM, son empresas de servicios que ofrecen servicios extras a sus usuarios, muchas veces las personas al tener este tipo de portafolio pueden acceder a un bajo costo, es lo que se debe tener en cuenta que detrás de esto también existe un fin social, un fin de inclusión financiera, comparto lo que nos expresaba la doctora respecto la ley 144 del 94 establece la factura de servicios donde se tiene que totalizar por aparte cada servicio, también dice que no se cobraran servicios no prestados en uniformes, esto nos lleva a buscar mas a detalle y es que la empresa podrá ofrecer financiación para la obtención e instalación de equipos y otros beneficios a sus usuarios, el cobro e intereses se realizaran a traves de la factura de gas con previa autorización del usuario dueño de la factura, esto nos ayuda a cotar mucho, cuando ofrecemos un servicio adicional o cuando ofrecemos un producto adicional, todo un esquema de validación con los usuarios, contamos con la autorización y la firma de los usuarios, mas adelante les compartiremos con el fin de mostrarles, además realizamos un estudio de que el usuario realmente realizo dicha compra con nuestra empresa, pero básicamente aquí está la acotación de lo que se va hacer, ahora cuando el usuario también tiene la potestad de manera independiente de suspender o cancelar cualquier servicio dentro de la factura, es decir, los costos tienen que ser desagregados, conocidos, parados, a parte del consumo de gas, el usuario siempre va tener con claridad su consumo de gas, y define como puede pagar o no lo que le corresponde, esto respecto lo que nos decía la doctora, en cuento a la comercialización de productos y servicios. Dentro de todo este esquema se han enmarcado una serie de servicios que cumplen un fin social porque entendemos que muchos sectores no pueden acceder a esto de manera sencilla, al no tenerlo, esto nos permite darles acceso, los portafolios de producto es importantes conocerlos, tampoco es ofrecer cualquier producto por ofrecer, son servicios que las personas usaran a mediano o corto plaza, como decíamos ahorita seguros de vida, sabían que la tasa de seguros de vida es una tasa de penetración del 5%, y esto es dado por una tasa de vida deudor, es decir únicamente cuando

| | | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

posees un crédito, pero la gente concienzudamente no se asegura cuando uno mira las economías de escala comparando con países primer mundo, porque las familias tienen respaldos económicos, eso no pasa en Colombia, no tiene el dinero suficiente para comprar un seguro, que si lo compra no tendrá el dinero suficiente para pagar, y hay es donde aparecen plataformas como las nuestras con un bajo costo, garantizar un respaldo familiar, sevihogar plus es eso, es un producto preventivo, es un conjunto de servicio y protección del hogar el cual tiene una cobertura de tres millones quinientos mil pesos, ustedes dirán que es eso, es un fin preventivo dentro del predio donde revisamos que todos los usuarios e instalaciones de gas estén debidamente correctas, sin fugas, que su gasodomésticos no tengan irregularidades, en teoría garantizamos que la gente no tenga afectaciones en el servicio y previniendo cualquier daño que pudiese llegar a tener dentro de su hogar, incluso dentro de estos servicios tenemos dos, uno a gas y otro asociados al hogar, agregado de esta manera porque conocemos cierto sucesos que pueden llegar afectar su comodidad en casa y mas ahora que nos encontramos en un pico de pandemia, instalaciones internas de gas, es decir si se te daño el calentador de agua, el horno, automáticamente realizamos la reparación del electro doméstico, o sea en teoría le brindamos ese servicio antes de la afectación del usuario, antes de esperar que le reparen y le cobren muchísimo más dinero, por medio de la cobertura servihogar esta cubierta esa parte, lo otro, es una revisión preventiva es prepararlo para la revisión obligatoria que hacemos cada 5 años, esto que empaqueta que realizo una evaluación en cuanto a fugas internas, si las tienes automáticamente te digo, pero si no las tienes ya con eso declara al proceso obligatorio de revisión que si o si debemos tener, cada uno de los que tenemos gas cada 5 años y no me saldrá afectación dado que cada año realizo esta revisión preventiva, son coberturas que trae el producto, esto en todo lo que tiene que ver con la parte de gas preventiva, identificamos que la gente cada vez me pedía que venga no únicamente por gas, si no venga por servicios de plomería, cerrajería, acarreo también viene a cubrirlo servihogar, básicamente lo que tenemos es un producto con coberturas muy robustas por un precio agregado a los usuarios, brinda una forma muy fácil prevenciones con una serie de productos, este puede llegar a mejorar, las personas al estar en sus casas con todo esto del covid, nos pueden llegar a preguntar sobre una cobertura de salud, a proteger

| | | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

personas de la tercera edad, pero el día de hoy es tener contextualizado el producto que han usado, como se comercializa esto que es el punto una de las inquietudes que tienen, nosotros tenemos un ecosistema de canales que hoy teníamos un canal puerta a puerta por diferentes zonas, en donde al momento que el usuario acepta se realizan una serie de llamadas al número de teléfono que el usuario selecciono, además de esto realizamos 5 preguntas en las cuales decimos si conoce con claridad el producto, si el usuario contesta adecuadamente es donde manifestamos una venta exitosa y es entonces cuando se realiza un cargo a la factura, el usuario contesta que no está de acuerdo con información irregular no se carga a la factura, nosotros realizamos un proceso de auditoria y quiero que lo tengan presente al 100 por ciento de las ventas que nos llegan, nosotros no cargamos un cobro a no ser que venga con autorización del usuario y esto con un formulario y audios con las cuales validamos si existió la aceptación de la factura, otro indicador es la cantidad de usuarios que tiene servihogar, hace parte del top 10 de carteras del mercado colombiano, es decir es un portafolio muy importante, en este esquema competimos con las tarjetas de crédito, la mayor participación está en estratos 2 y 3, por otro lado esta participación es 73mil usuarios en gas oriente, nosotros tenemos dos indicadores importantes, es la famosa ENPS, donde medimos la satisfacción del usuario, esta es la evolución de dicho indicador... Para nosotros es importante dado que se nota la satisfacción del usuario con lo que adquirió, quejas y reclamaciones es equivalente al 0,62% de la cartera de usuarios, con todas las oportunidades de mejoras posibles, acá es importante para cuantificar los casos específicos, donde Nayibe nos lo comparte y buscamos darles una respuesta, asociadas normalmente a un mal servicio o posteriormente al que le vendimos y no está de acuerdo con el producto. Son cosas de manera muy palabrería pero es parte de los usuarios pueden comentar, (recalca nuevamente el porcentaje), donde están concentrados, la mayoría tiene más de dos años con nosotros, catalogados como fieles, esto es importante porque la mayor concentración, en cuanto a quejas y reclamaciones a nosotros nos contactan, la mayoría llega por petición y solicitudes, respecto a citas de revisión o aumentar la cobertura, también manifiestan solicitudes de cancelación, el 0,7% radica quejas o recursos. Por eso tenemos una cartera importante donde se queja muy poca gente, donde se asignan unos esquemas de evolución

| | | | | |
|---|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

llevándolo a un nuevo nivel agregando mejores productos a nuestros usuarios.

-Realiza énfasis a la presentación en pantalla-

Tenemos una pagina y portal donde puede inscribirse y participa en diferentes rifas, concursos, bonos, se puede consultar a voluntad, pueden ingresar los usuarios que son clientes de servihogar, también tenemos un kit de bienvenida, le damos información permanente del producto, un proceso muy exhaustivo de auditoria de ventas, al igual que al interior de la compañía, donde eliminamos a personas con practicas irregulares con el usuario.

-Mapa de concentración de Bucaramanga-



Por la contingencia del covid, los escenarios de los usuarios son quiero que me otorguen cobertura adicionales, donde nos piden telemedicina, es decir, no tiene la posibilidad de ver especialistas por su estrato económico y nosotros poseemos alianzas que nos permiten ayudar, asistencias de tercera edad, asistencias de mascotas, asistencias a su vehículo, me gustaría dejar hasta aquí todo lo relacionado a servihogar, no se si tengan dudas, inquietudes, obviamente estamos dispuestos y abiertos a resolverlas.

-Minuto 55:55-

PRESIDENTE: Gracias doctor Diego, señor secretario quien más tendrá el uso de la palabra de los invitados.

SECRETARIO: Si señor presidente, creo que ya de los invitados a hablar, no sé, quien mas quiere intervenir de los invitados.

H. C. LUIS FRANCISCO: Yo veo la exposición que hizo la empresa Vanti bastante elaborada, entiendo que tienen un porta folio de servicios además del principal, pero, me preocupa mucho como se da ese control dado que las empresas de servicios públicos son robustas, es una modalidad adicional de negocios, mi pregunta es, tienen ustedes un departamento que se encargue de mirar de manera efectiva y rápida los procedimientos que de pronto no se dieron en el momento conceptuada con el cliente, o sea, que tramite le dan a esas quejas y llamadas, cuando se trata por costos autorizados por un tercero, como controlan los derechos de los clientes, ciudadanos o propietarios, destaco que tienen muy elaborados este portafolio de servicios, también me

| | | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

gustaría que así como esta de elaborado, tengan un manejo muy establecido a los tramites y falencias de los usuarios y clientes, que estamos hoy llamados a proteger, gracias señor presidente esa es mi pregunta, para la empresa vantí.

PRESIDENTE: Bueno gracias, doctor Diego podría colaborar respondiendo al concejal Luis Francisco.

DIEGO VALENCIA: Si tenemos un proceso, muy de la con servicio al cliente y se que Gloria Marcela también está aquí presente, el usuario tiene a la mano diversos medios, solamente bajo estos esquemas donde este niega, nosotros entramos a validar como lo mencione al principio con lo cargado al sistema, los audios de auditoria, se verifica el formulario del predio, nosotros tenemos esa retroalimentación al interior y lo que garantizamos es que el usuario siempre se vaya tranquilo, normalmente siempre que se encuentra algo irregular procedemos a realizar la cancelación al usuario, entonces, nosotros ya tenemos un flujo de procesos, tenemos el paso a paso de como tratar al cliente, y las respuestas son predictivas, donde la queja se da respuesta en 24horas mitigando que el usuario se sienta intranquilo o atropellado, lo que sale efectivo y sale a favor del usuario, me gustaría que vieran esas cifras, no se si Gloria Marcela tenga eso, en la mayoría de casos sale a favor de la empresa sin embargo existen usuarios que por las mismas tienen saldos a favor, además todos estos flujos están dados para atender al usuario de la mejor manera, de manera presencial o telefónica y ahora de manera de WhatsApp, no se si esto responde su pregunta concejal Francisco.



PRESIDENTE: concejal tiene otra pregunta, por favor.

H. C. MARINA DE JESUS A.: presidente yo tengo es una moción

PRESIDENTE: Si, concejal Marina.

H. C. MARINA DE JESUS A.: Disculpe presidente, me gustaría saber en que momento podemos realizar los demás, preguntas respecto a las presentaciones que se están haciendo, si al final de los ponentes o se va a dar otro espacio para ese tema.

PRESIDENTE: Si gracias, por la observación, yo considero que los citantes si tienen otra pregunta y/o formulario de inquietudes, luego procedemos a la

| | | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

intervención de la doctora Luz Nayibe Carrillo, para que finalice la presentación y luego si nosotros los concejales podremos acceder a dudas e inquietudes, para finalizar con una respuesta a los invitados.



LUZ NAYIBE C.: De acuerdo a la resolución 059, que se debe hacer cada 5 años para validar, cual es el estado de la instalación de gas, de la red de servicio de gas, esta revisión técnica reglamentaria como indico es cada 5 años y los clientes pueden hacerla con el organismo que este certificado por la ONAC, y cada uno elija, es maslo que hace la compañía es con 5 meses de anticipación donde se les informa que se realizara la revisión técnica reglamentaria, posteriormente la segunda comunicación se envía faltando un mes nuevamente reiterando de que es importante la revisión técnica reglamentaria y finalmente faltando 10 días nuevamente les avisamos dándole la importancia requerida, les insisto esta revisión se hace para garantizar que la instalación este en óptimas condiciones de seguridad, y cualquier organismo de la ONAC, si el cliente no ha realizado a la revisión técnica, la compañía por ley esta obligada a suspender preventivamente el servicio hasta tanto el cliente no haga su revisión técnica reglamentaria, en Bucaramanga mas del 98% de sus clientes realizan la revisión técnica reglamentaria, en estos tiempos de pandemia, pero recientemente se reactivo el proceso de la revisión técnica, porque es precisamente para garantizar que su instalación se encuentre en optimas condiciones, dado un plazo que las personas que tenían vencimiento para hacer su revisión en los meses de marzo abril mayo y junio que no se realizo por la pandemia, tiene plazo hasta diciembre de este año, pueden llamar, nosotros estamos enviando comunicación a todos aquellos que tienen vencida la revisión técnica, para agendar, se retomara la agenda que se tenía para la revisión e invitarles hacer..

SECRETARIO: presidente se le cayó la señal.

-Señal inestable-

PRESIDENTE: La doctora Nayibe termino su intervención ahora si entonces... ha va a hablar..



CONCEJAL: la doctora Nayibe nos estaba contando los parámetros y demás respecto la revisión, si quiere, esperemos, para continuar.

| | | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

MARCELA MUÑOZ: Buenos días honorables concejales, lo que pasa es que a la doctora Nayibe se le cayo el internet entonces si me permiten yo soy la encargada de servicio al cliente del grupo Vanti, puedo continuar con la presentación de la doctora Luz mientras ella logra volverse a conectar, les comentaba que la revisión periódica se debe hacer cada 5 años, con la finalidad de garantizar la seguridad en cuanto a la red, medición y artefactos a gas, esta es obligatoria y justamente en el mes de Julio se reactivó, además se extendió el plazo vencido hasta el diciembre de este año, los usuarios que recién llegan las comunicaciones puede agendar la revisión, mientras salga satisfactoria se emite el certificado y se continua con la prestación del servicio, en caso de que no, salgan defectos críticos, el usuario debe proceder a reparar, esto en términos generales de revisión, lo que se aconseja es hacer un mantenimiento previo, lo asimilo a los carros, mandarlos a revisión para luego el certificado correspondiente, les aconsejamos el mantenimiento con la empresa de confianza y luego si la certificación. Nuevamente activas estas revisiones por parte de los organismos acreditados y vanti debemos cumplir con todos los protocolos de bioseguridad.

PRESIDENTE: Si, entonces tiene el uso de la palabra el concejal Robin.

H. C. ROBIN ANDERSON H.: Buenas doctora Marcela, ya veo conectada a la doctora Luz Nayibe, pues quisiera hacer unas preguntas sobre este mismo tipo, la doctora Luz nos habla que se puede hacer con cualquier persona o empresa certificada, a mí me gustaría saber un estimado de personas realizan este proceso con una empresa diferente a la que ustedes ofrecen en Bucaramanga, segundo, saber cada vez que ustedes hacen la visita de inspección a cuantos usuarios, el porcentaje de usuarios que ustedes le están haciendo requerimientos, el requerimiento de ustedes es de una vez la suspensión del servicio, es diferente a la revisión tecno mecánica es diferente si a usted le falla no le entregan pero sin embargo puede regresar, en este caso no pasa eso, de una vez suspensión del servicio, y adicional ustedes ese tipo de servicio creo que también lo tiene tercealizado con una empresa o con dos, ustedes mismos, con otros contratistas adicionales, eso es, la gente se siente vulnerada, llega le hacen la revisión, la gente no esta acostumbrada, es valido lo que se dice, por que cuando lleguen a certificar, ustedes traen unos medidores

| | | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |


certificados, si hay o no escapes, que al olfato de ciudadanos común y silvestre no los ve, y cualquier fuga o cualquier muy mínima que sea ustedes cierran el servicio y hay es donde realmente vienen a chocar con el ciudadano, entonces yo quisiera, que, nos explicara todo este tema, para que la ciudadanía sepa que esta pasando con esto, segundo los métodos de pago, le explique a las personas y ciudadanos por estratos y de algunas manera por como lo difieren a cuotas con respecto a eso.

PRESIDENTE: Bueno concejal entonces, ya vamos a tener dentro de esas preguntas suyas como citantes para abrir las demás preguntas de los concejales... señor secretario quien tiene el uso de la palabra de los demás concejales, para dar inicio ya al debate.


SECRETARIO: Hasta el momento ha pedido la palabra el concejal Barajas.

PRESIDENTE: De acuerdo daremos la palabra al concejal por un tiempo de 7 minutos.

H. C. CARLOS ANDRES B.: Gracias presidente, agradecerle a la bancada del partido liberal del concejo de Bucaramanga por poner en debate este importante tema, desde luego afectan la canasta familiar de los bumanguenses y colombianos, al hablar de vanti es hablar del servicio de gas natural de hace muchos años, es como un privilegio como hace muchos años, no como nos tocaba gas de pimpina, hoy no es un privilegio es un servicio publico esencial, el inconformismo es que en el tema de los seguros yo lo viví en carne propia, tengo que decirle con mucho respeto al señor Diego que en su intervención el 90% es una falacia absoluta y todo lo que usted digo es una mentira, lo digo con conocimiento de causa, yo lo viví como ciudadano, no como concejal, como persona de hogar que pago los servicios públicos, viví el atropello de vanti con el servihogar plus, así como lo viví yo lo viven muchas personas, nosotros tenemos un error, pagamos la factura sin fijarnos en que cobro se nos esta haciendo y venia pagando servihogar plus, señor Diego nunca firme nada, el contrato de seguros es un contrato bilateral en donde se causa una póliza, que genera un prima, y uno paga la prima, en el momento que deje de pagar, el contrato tiene una terminación automática sobrevenida y resulta que con vanti eso nunca ocurre y cobraban alrededor de nueve mil ochocientos pesos, cuando estuve pagando este servicio


| | | | | |
|---|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

por desconocimiento y un día que me fije, me di cuenta que estaba pagando una póliza, dure, eso que usted dice señor Diego de que uno va personalmente a gas oriente, a la calle 61, es mentira, toca hacer una llamada, a Medellín, a Medellín y de Medellín le contesta uno, una señora paisa con voz agradable que lo enredan a uno cerca de dos horas hasta colgar. Esas pólizas de hogar son pólizas impuestas, jamás como usted lo dijo señor Diego es una póliza convencional y logre de 4 días al fin me terminara, de una extensión a otra, me ponían una música, al final me contestaba una persona pidiéndome que no terminara el contrato, que era muy bueno y me colgaba, se imaginara el mal genio que eso da, esperar 3 a 4 horas para que al final corten la llamada porque el interés no es que la póliza se acabe, y entonces el propósito es un enlace con Medellín es cansar el usuario, hay es donde tienen usuarios a las malas, lo viví yo, yo fui parte de ese % de usuarios, que nos mostrara las pólizas, si quiere le doy mi código de facturación para que me evidencie, cual de las personas de mi hogar firmo una póliza, un contrato inconsistente, cuando hace falta el medidor es un cobro irregular impuesto, lo mismo que intento el acueducto de Bucaramanga hace años, no nos vengán a enredar, con un discurso de contrato de seguros, reitero mi conformidad, con haber colocado este tema sobre la mesa, porque ustedes engañan a 72mil usuarios, yo si quiero pedir a la super intendencia de servicios públicos, señor secretario que se le copias a la super intendencia, de lo que hace vantí, y que la super intendencia conozca la irregularidad, y el concejal francisco lo acaba de decir es prestar un servicio público, no vender pólizas, pero lo convierten en un negocio, 72mil usuarios a 9mil pesos es todo el dinero del mundo y el usuario no se da cuenta de eso, y ustedes están engañando a muchas personas, lo digo con mucho énfasis es un engaño lo que ustedes hacen pero además el atropello es que el servicio de gas natural es el único que si se cuelga por tres días inmediatamente llegan a cortarle el servicio, el premio por pagar servihogar plus, ese es el premio, porque la reconexión tiene un costo de 33mil pesos, ese es el atropello mas grande que puede vivir una persona que paga sus servicios y que usa el servicio del gas naturas, vantí es española que no le importamos los colombianos, no somos clientes o usuarios solo le generamos dinero y entre eso servihogar plus, la exigencia yo como concejal, el debate de hoy, es que la super intendencia conozca lo que realiza vantí, otro engaño, nos dijeron que servihogar plus subsidiaba la



| | | | | |
|---|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

revisión obligatoria, es otra mentira, porque cuando pagaba servihogar vinieron por la revisión y toco pagarla, no tuve ningún descuento, porque, porque el usuario no se da cuenta que esta pagando, que venga el doctor Diego a decir que son contratos autorizados por la hermana o algo así, eso es una total mentira, nunca van a una casa a decir tome esta póliza (Nombra la dirección donde reside), nunca vinieron y aun así estuve pagando una póliza, no lograron cansarme, ni desistiera de dar terminado un contrato, el cual nunca firme, que estaba inexistente, enriquecimiento sin causa, están recaudando capital sin consentimiento del usuario, lo que genera la devolución total de lo recaudado, multiplique 9mil por 12 por 72mil, eso es todo el dinero del mundo, concejal Robin, concejal Francisco, es mucho dinero, ustedes deberían ser investigados por la super intendencia de servicios públicos, están captando un dinero de contrato inexistente, nunca existe, tiene que tener la voluntad de las partes y este nunca han tenido la voluntad del usuario, los españoles hace tiempo se aprovecharon de la inocencia y hoy sigue atropellando los colombianos, atropellando a los bumangueses, atropellando a las personas que en cuarentena ven afectada la canasta familiar y sufrir para pagar el gas porque se lo cortan esa es la realidad, gente que se expone para poder pagar el gas porque si no se lo cortan, porque ustedes no tiene de solidaridad, el acueducto, la luz al menos dicen segundo mes en mora y usted puede refinanciar, y al mes refinancia, pero gas oriente y vanti no conocen de solidaridad, no conocen de espíritu social, para ustedes prestar el servicio es dinero, nos volvemos clientes explotados, por mi ignorancia e inocencia, presidente termino con esto, mentiras totales los señores de vanti no dijeron ni una verdad, nuestro señor Diego, ni una verdad, todo es mentira, y tengo como demostrarlo, yo lo viví, atropello sin causa, por cobro de una póliza inexistente, nos toca hacer un cursito de contratos, de como hacer un contrato señor Diego, y hay notara que todo lo que le dijo a los bumangueses es una mentira, una falacia, tercera condición suspendan esa póliza, no se llenen de dinero engañando los bumangueses, cuarta conclusión felicitar a los señores del partido liberal porque es un tema muy importante, hoy vanti atropella la canasta familiar y no les duele lo que estamos viviendo, primero el dinero que la vida, gracias señor presidente.



PRESIDENTE: la palabra a la concejal Marina Arévalo.

| | | | | |
|---|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

H. C. MARINA AREVALO: Gracias presidente, y de verdad re itero como mi compañero Barajas, una felicitación a la bancada del partido liberal, a los concejales que se ocuparon de una tarea, que es de las más importantes que debe hacer el concejo municipal de esta ciudad y yo diría que de todos los concejos municipales del país, porque los servicios públicos se volvieron una plataforma comercial, se volvieron recaudadores de gastos y generadores de gastos a las familias colombianas y en la exposición que hace Diego, que es una exposición muy comercial, desde luego que también su ingreso debe ser grande para poder pagar, en este círculo que hemos caído los colombianos de los servicios públicos que se deben sobre facturando costos que no se necesitan, voy hacer algunas precisiones, si bien Diego nos muestra la importancia del seguro y nos compara con Europa, en donde el ingreso en nada se compara al ingreso de países latinos, posteriormente Colombia, y mucho más si lo llevamos, usted mismo lo ratifica, en donde se ubican los usuarios de lo que ustedes venden, estratos 2 y 3, particularmente, tengo que decirlo como lo dijo mi compañero Barajas, he estado al teléfono más de 20 min, quitándome de encima un vendedor, que me quiere vender un seguro que a mi juicio es innecesario, además de innecesario, el presupuesto colombiano no admite este tipo de facturación que se volvió una carrera en Colombia, ya no puede uno comprar una tarjeta de crédito porque le empacan un seguro, ya no puede uno comprar un servicio público porque le empacan un seguro y realmente si la filosofía del seguro que no la discuto, es bien importante, no corresponde a la realidad del ingreso colombiano, si eso se ha vuelto un problema mayúsculo, ustedes conocen, pero en la absolución lo desconocen porque cuando le han facturado servicios en compras de electro domésticos, sin hablar de los casos que son bien amplios, de aquellos propietarios de vivienda, yo creo que en el afán de vender ustedes han cometido irregularidades y como de paso se ha dicho, Colombia tiene una debilidad institucional muy grande, lo digo como ciudadano porque yo misma he gestionado ante la superintendencia de servicios públicos quejas de todo orden, aquí ustedes no suceden nada no pasa nada, pero nunca una solución puntual del ciudadano de a pie, del contribuyente, los gerentes de las compañías en Colombia se levantan a analizar cómo le sobre facturan más, y eso es algo tremendamente absurdo, genera un desgaste, voy a decirles algo a mí me gustaría saber, cual es el perfil del usuario que ustedes tienen determinado, si es que empezando por la factura, por la

| | | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

naturaleza de la factura de los servicios públicos y los incluyo a todos, presentan un panorama y detalle de la factura, que usted tiene que ser o muy experto o contar con mucho tiempo para poder descifrar lo que le están cobrando, que puede ser algo perfectamente natural porque así lo manda la ley, la factura debe ser entendible, si nos ponemos a mirar la facturación de gas, primero la inundan de publicidad y de información que no tiene lugar con lo que el cliente quiere ver, le han preguntado alguna vez al cliente que quiere ver en la factura, el cliente quiere ver cuanto consumió, cuanto es el costo unitario del consumo, cuanto se le ha venido incrementando, pero toda esa información de profundidad y análisis para que el cliente pueda controlar el servicio esta envuelta y enmascarada en una cantidad de letra, que yo me personalmente me he tomado el tiempo de entender, valores agregados y sobrefacturados, que tienen que ver en lo jurídico porque muchas personas se han tenido que quejar de eso, tampoco les creo ese indicador, habría que mirar los parámetros con los cuales ustedes definen eso porque ustedes, afortunadamente, depende de lo que yo mire, depende de lo que yo tenga y depende de lo que quiera comprar, pero la verdadera insatisfacción se vive es afuera con los ciudadanos que muchos no tienen el tiempo necesario para sentarse y hacer un derecho de petición para quitarse ese san Benito que de manera unilateral le han venido cobrando a los bumanguenses y colombianos, aquí le corrijo concejal Barajas, porque el concejal Antonio nos dice que la reconexión tiene un costo de 50mil, sabiendo que es un tema autorizado, porque muchas veces vivimos sin una revisión constante del servicio de gas, claro, y así lo decimos lo ciudadanos, y que cada 5 años tenemos que sacar para una revisión que la doctora nos dice que la puedo realizar con quien yo quiera, como le parece que ni siquiera el calentador de gas, cuando uno lo instala con un particular, viene la empresa y pone todos los problemas hasta llevarlo al contratista que viene, puso el tornillito y le cobro el montón de plata, es un tema de conciencia ciudadana, porque si ustedes están en el proceso de mejorar la facturación porque la cuenta que hacia el concejal Barajas es una cuenta que nos lleva a una cifra para nada despreciable, para ustedes de mas de 8mil millones en facturación, claro los productos agregados se están volviendo mas importantes que el mismo servicio, y el contribuyente es el que tiene que pagar, si bien la ley contempla esto, yo creo que deberíamos hacer una cruzada nacional para que esto no vuelva pasar en ningún servicio público, son servicios

| | | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |



básicos, ya voy a cerrar señor presidente, en relación, y quiero dejar el análisis, que han tendido nuestra invitación porque lo estamos haciendo de verdad como ciudadanos, sabemos que como concejales lo hacemos en servicio al apoyo de las quejas de los ciudadanos pero ustedes son una empresa privada que les dejamos estas iniciativas para su reflexión, yo quisiera saber cual es el costo real de una reconexión de servicio de gas, para que su precio sea de 52mil pesos, esto debe generar conciencia en las empresas, un estrato 3 una familia, con el mínimo, que tenga el problema de reconexión cuanto son 52mil, yo creo que son puntos de reflexión que tenemos que avanzar, bien nos dicen frases de gobernantes históricos, los gobiernos deben garantizar las poblaciones pobres para generar las economías, gracias presidente.

PRESIDENTE: A usted concejal Marina, señor secretario quien mas pide el uso de la palabra.

SECRETARIA: Tiene la palabra el concejal Luis Ávila presidente.

PRESIDENTE: Honorable concejal Ávila, promotor del deporte tiene el uso de la palabra.



H. C. LUIS AVILA: Primero que todo un saludo cordial a todos los concejales, eh, felicitar a la bancada liberal, que gran debate porque es la necesidad de la comunidad y mire que lo que decía la concejala Marina es muy cierto, uno trata de hacer el análisis de sus facturas y encuentra unas cosas que uno dice "Venga y porque se presenta estas situaciones", en el caso mío que vivo solo, y el uso del gas no es muy común acá, pero encuentra situaciones que me puede colaborar con lo que le envíe, como hacen estos ajustes y a que se refieren, paso las facturas de marzo y encuentro que me dice consumo de gas 1 por milímetro cubico por 10mil, el fijo es 2mil y lo que mas me llama la atención señor presidente es el ajuste de escena 3 pesos, que bien no es mucho pero si empezamos a multiplicar por la cantidad de apartamentos, y eso pues bien es un dinero, vemos que este mes, se fue muy adelante, la del mes de abril, la de emergencia sanitaria, esa, dice que es una factura promediada, que no es la normatividad, no sé, si abra estado autorizado facturas por promedio, van acomodando a la factura para generar valores cerrados, la de mayo, ahí, vuelven y me cobran en mayo ese tal consumo de gas y sigue cobrándose el ajuste de decena, no me cobran el tal consumo este, pero si ese ajuste,

| | | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

quiero claridad del tema a que se refieren esos consumos y porque ese ajuste, porque mas bien vanti en este caso, porque no se los quitan mas bien a los usuarios y los tiramos a beneficiar al usuario, según la ley 142 del 94, es que la suspensión del servicio debe ir firmada por el usuario, ahora mi pregunta es yo sé que es difícil que firme que le corten el servicio pero también la ley dice que con un tercero, encuentro o conozco persona que estos recursos de apelación llegan a la super intendencia y los revocan porque no llega justificación de la firma, y entonces hay es donde vamos a hacer la reconexión del usuario como decía la concejala Marina, gracias también al aporte del concejal Antonio, el valor de los 50mil pesos, es ahí donde porque vanti no se pone la camiseta de los bumangueses y le damos realmente una claridad de estos temas, no buscando el beneficio de la empresa y hacerle daño al usuario, más en esta situación donde estamos valiéndonos y buscando cualquier rublo para sostener la familiar pero no en busca de beneficios para una empresa donde no se esta haciendo la claridad, acomodando valores de la factura, muchas gracias señor presidente, un cordial saludo para todos e invitados al plenario de hoy.

PRESIDENTE: a usted concejal, tiene la palabra el concejal Antonio y seguidamente la concejal Luisa Ballesteros.

H. C. ANTONIO VICENTE S.: Gracias presidente un saludo especial para la doctora Nayibe, el doctor Diego y Mabel, importante debate de servicio públicos, también quisiera hacer un aporta practico, por favor colocar la factura que voy a mostrar, empezando el valor de la reconexión esta por 50mil pesos, esta es la factura de mayo, quiero mostrarles, baje, valor sugerido aporte voluntario 2mil pesos, diez por ciento del valor de la factura, en el mes de abril no viene, en el mes de mayo aparece, quisiera preguntarle cual es la norma que regula este aporte voluntario, porque estas facturas uno las paga, puede ser en coopenesa o directamente en la empresa o en algún banco, quisiera saber cual es el destino de los aportes voluntarios, si quiere pase a la otra factura, el mes de junio, de nuevo aparece este aporte voluntario, uno nunca se pone a detallar el contenido de la factura, realmente quedamos sorprendidos con este valor sugerido de aporte, para que nos den explicación de este concepto, gracias presidente.



| | | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

PRESIDENTE: Tiene la palabra la concejal Luisa.

H. C. LUISA BALLESTEROS: Muchísimas gracias, bueno, frente a los cobros y pólizas de seguros realizadas en Bucaramanga tenemos un desafortunado presidente acá en la ciudad, por ejemplo, en el 2014, en el acueducto por la póliza especial, manifiesto mi voz y total apoyo a esta proposición por la bancada liberal y con el fin de complementar los argumentos presentados considero conveniente, que si se sigue presentando la inconformidad se debe presentar una queja frente a la super intendencia de servicios públicos, ya que esta entidad tiene más herramientas de manera inmediata, para compensar o tomar decisiones como paso con el acueducto que quito dicha póliza, la entidad no tendría otra salida que devolver el dinero cobrado a los usuarios, hacer cruces de cuentas en la factura, para evitar futuros inconvenientes, quisiera hacer un llamado a todas las empresas de servicios públicos domiciliarios a que dejen de buscar la letra menuda, de contratos y facturas, cobros injustificados a través de otros productos o otros recaudos, los clientes tienen derecho a saber lo que se les está cobrando así sean 500 pesos, son masivos y fácilmente pueden llegar a valores de 100 y 300 millones de pesos mensualmente, es un derecho del ciudadano saber en que se emite su factura y cuanto se cobra por la prestación del servicio, es importante que el cobro de estos dineros así los veamos insignificantes sean de una manera transparente, porque realmente las empresas de servicios públicos, nosotros los ciudadanos debemos pagar estrictamente por el servicio que se esta prestando, gracias señor presidente por el uso de la palabra.

PRESIDENTE: a usted concejal, tiene el uso de la palabra el concejal Javier Ayala, concejal liberal.


H. C. JAVIER AYALA: Buenos días para todos los compañeros, un saludo especial para los que nos acompañan de los servicios públicos, yo me uno a los compañeros que ya han hablado, por favor colabóreme presentando lo que le envíe por favor, este es un recibo que me envía una persona conocida, el anterior primero, este es el servicio que pagaba el usuario de 19mil casi 20mil pesos mensuales, cuando se empezó a promediar el servicio, el siguiente mes le llego a 112mil pesos, hicieron la reclamación la respuesta demorada, aprovecho esta la representante de vanti para

| | | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |



que de pronto nos ayude con este tema y nos aclare, al final, le rebajaron a la mitad la factura, y de nuevo a este usuario volvió a llegarle por 65mil pesos el cobro cuando venia manejando un promedio de 19mil pesos, nuevamente están esperando la respuesta de vanti, cuando se dignan a dar esta respuesta, si quisiera dejar esta inquietud, como mis compañeros de los cobro y los recibos pero de verdad esta es una persona que yo conozco, supo que estábamos en este debate e inmediato me envía las fotos de estos recibos, hacen el reclame tarde como siempre, pero termino pagando 65mil pesos, pero en este momento volvió el servicio por 75mil pesos, que esta pasando hay, porque de un momento a otro el promedio de una persona sube a 112mil, y ahora siguió llegando de 65mil pesos, no solo este caso, se que hay muchos más, como mencionaron mis compañeros, yo hare llegar estos recibos para que el secretario se los envíe a la representante de vanti para corroborar este tema y nos colabore, ese requerimiento y esa necesidad, muchas gracias señor presidente muy amable.

PRESIDENTE: Tiene la palabra el concejal Luis Fernando Castañeda.

H. C. LUIS FERNANDO C.: Muchas gracias señor presidente, un saludo fraternal, para todos los concejales de Bucaramanga, para los funcionarios del concejo y por supuesto para la doctora Mabel Gómez, y los representantes de la empresa vanti, primero que todo resaltar esa labor social importante que viene realizando el concejo de Bucaramanga gracias a la bancada liberal, concejales Robin Hernández, Javier Ayala, Francisco que hoy hacen este importante debate al concejo de la ciudad que es la voz de la comunidad, yo he visto presidente que este es un concejo de verdad renovado, es un concejo que le duele los intereses de los ciudadanos y que bueno seria que se conectaran a diario que piensa en las mujeres, deporte, en los adultos mayores, que piensa en los servicios públicos, que defiende el medio ambiente como el páramo, que le duele realmente lo que le duele a la ciudad eso es importante destacarlo señor presidente y que orgullo el que uno siente de pertenecer a este concejo 19 titanes defendiendo los intereses de los ciudadanos, de las diferentes bancadas hoy el tema de los servicios públicos que es muy importante, y bueno yo quiero resaltar esa disertación del concejal Carlos Barajas, recordada por la concejal Marina de Jesús Arévalo, y de todos los compañeros que han participado, total mente identificado, esta es una empresa abusiva,

| | | | | |
|---|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |



una empresa que realmente afecta el bolsillo, los intereses de los ciudadanos y que efectivamente de manera olímpica diría yo que casi que irresponsable nunca se da respuesta a la ciudad, yo le quiero pedir a José e igualmente ratificar lo que decía el concejal Ayala, otra denuncia más, señores de vanti, señores concejales y ciudadanos viendo una factura del mes de abril de valor de 14.270 pesos, ahora en la de mayo pasa de manera inexplicable a 60mil pesos, eso es en mayo, en junio, la factura regresa a lo normal 13mil pesos, que es lo que se paga históricamente en este predio, si la persona no está pendiente, termina perdiendo la plata como en este caso que nunca devolvieron el dinero, cobrar la siguiente factura, deberían devolver el dinero, a los colombianos que deben soportar esos abusos, de donde sacan ustedes señores de vanti ese valor de 60mil pesos, y no dan respuesta, y no devuelven la plata, y hoy de manera olímpica viene a decir que son una lumbrera de servicio público, así es que hay están los documentos, yo igualmente le estaré entregando al secretario general estas facturas, para que sepan que realmente es una empresa abusiva con los ciudadanos, ha hoy ya llevo la otra factura y no han regresado la plata de mas que cobraron del mes de mayo, así que quería hacer esta denuncia, para ratificar todo lo dicho por los compañeros concejales, contundente de los señores de vanti no vamos a permitir más abusos a los ciudadanos y notificamos a electrificadora de Santander y a las diferentes empresas de servicios públicos por ese abuso contante y maltrato ejercido sobre los ciudadanos de Bucaramanga, los ciudadanos deben entender y están notificados que acá hay un concejo que los defiende, que hay un concejo parado en la raya, que no va permitir mas abusos de los servicios públicos porque ya no puede si quiera comer por estar pagando los servicios públicos de manera abusiva, con altas tarifas, como lo está haciendo la empresa vanti, repito con esta muestra que dejamos hoy y lo que ha dicho el concejal Ayala, se dan el lujo de cobrar de mas y no dar respuesta, señores de vanti en calidad del concejo de Bucaramanga les exijo que respeten a los ciudadanos y que por favor corrijan estos problemas en tarifas y facturación y que cuando ustedes cobren de más, devuelvan la plata, tengan la generosidad a, la altura, la grandeza, de reconocer y devolver la plata, sin necesidad que la gente tenga que rogar, suplicar, lo que les pertenece, felicitaciones a todos los concejales de Bucaramanga, felicitaciones a la corporación señor presidente, a la bancada del partido

| | | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

liberal y a todos porque aquí seguiremos defendiendo los intereses de los ciudadanos, muchas gracias señor presidente.

PRESIDENTE: A usted concejal tiene la palabra el concejal Víctor Rangel.



H. C. TITO RANGEL: Gracias señor presidente, buenos días compañeros e invitados al debate hoy, 15 de Julio, es un tema delicado, igualmente agradecer a los invitados de vantí por sus explicaciones, que desde luego son importantes para enriquecer todo este debate sin embargo siguen quedando las dudas después de estas explicaciones aparte de las que mis compañeros han compartido, esta denuncia publica que ha realizado la bancada liberal, y pues aprovechando que está aquí la unidad técnica de servicios públicos de la alcaldía que siempre esta muy pendiente, muy atenta, siempre esta dispuesta para la comunidad y servir, así que, agradecer también por su presencia, pues esta denuncia que hoy tenemos acá, nos hace pensar en cuanto a la norma, y yo pues encontré que la norma que se puede aplicar a este proceso, a esta situación, es el articulo 1 828 del 2007, hacer énfasis una vez mas en eso, este decreto señala aspectos importantes, por ejemplo el mas importante es que las empresas de servicios públicos no pueden incluir en las facturas cualquier valor a aparte del consumo del servicio, este articulo dice, este decreto dice, que no se puede incluir estos cobros distinto, al menos de que exista una autorización previa que ya lo escuchamos del otro concejal, el usuario autorice, la pregunta frente este tema puntual es, vantí como puede corroborar, para que esto quede solucionado y públicamente explicado, porque aquí se abre un debate que la ciudad va conocer, porque además de abrir el debate debemos concluir y darle respuesta, como nos puede confirmar, o como nos puede confirmar hoy vantí a la ciudadanía, que los cobros adicionales de estos seguros están contratados bajo autorización, o sea, se hizo protocolo y proceso del libro con el usuario, esto es primordial para mi hoy, si es bueno o no es bueno el servicio, eso no está en cuestión hoy, cada cliente puede decidir, pero, lo que si queremos saber es, como ha sido el proceso de autorización hoy, si lo hay, no lo hay, como ha sido, que nos digan con claridad, porque si estamos incumpliendo el decreto, estamos incurriendo en violación de la ley, el tema es delicado, hoy la ciudadanía merece conocer esto y que bueno que el concejo este levantando la voz para hablar por quienes

| | | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |


no tienen voz, tengo otra pregunta, cuando una persona paga arriendo, es arrendatario, contrata este servicio y luego sale de este predio o apartamento, el que llega a vivir ahí o el mismo dueño, debe seguir pagando ese servicio que adquirió una persona anterior, por lógica debería seguir siendo así, pues la empresa no sabe en que momento la persona se va, cual es el protocolo, donde esta especificado, donde esta expuesto, a veces el tema también es de información, y los usuarios no tienen como, la ciudadanía no tiene como acceder a esta información, las filas son interminables, las llamadas no se contestan, es ahí vanti donde los usuarios sienten la incertidumbre, la inseguridad, no tener comunicación de la empresa, cuales son los canales comunicativos, en estos casos, no tienen la culpa, nadie la tiene, el se va no cancelo el servicio, como el que llega puede identificar ese cobro y como cancelar, renovar o cambiar el servicio del inmueble, esas son mis preguntas y hoy la ciudadanía debe tener claro que al final de este debate podamos dar este insumo, Bucaramanga tenga claridad, no puede haber injusticia, menos en este tiempo de crisis, tiempo de pandemia, donde todas las empresas de servicio publico debemos estar conscientes que es la unidad, como dijo la concejal Marina es un tema social, de conciencia social, que nos debe mantener unidos, la invitación a la unidad técnica de servicios públicos, que nos pueda dar claridad al final, que se ha adelantado hasta ese día, me gustaría saber en que se ha avanzado con todas las quejas recibimos de tantos ciudadanos que hemos atendido desde la corporación en este momento, gracias presidente, gracias compañeros, Dios los bendiga.

PRESIDENTE: Perfecto, gracias, entonces escuchamos a los funcionarios de vanti para respuesta a interrogantes, que nos pueda aclarar lo mas posible para resolver este asunto, entonces tienen la palabra.

LUZ NAYIBE C: Si bueno vamos a empezar con la primera intervención el concejal preguntaba sobre la revisión técnica que si se podía realizar con un tercero, como lo explique anteriormente la revisión se puede hacer con un tercero, en la pagina de la ONAC o en la super intendencia puede consultar los organismos certificados o lo pueden hacer con la compañía, no es obligación que sea con gas oriente o vanti, lo pueden realizar con cualquier organismo, que sea autorizado por la ONAC, como lo dije anteriormente, solo el 14% nuestros clientes hacen la revisión con organismos externos,



| | | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

porque nos llaman solicitando la revisión técnica reglamentaria, esto hace que las condiciones de red interna estén en optimas condiciones, que no vayan a tener ningún inconveniente, con relación a los defectos, es importante indicar en que el cliente es autónomo en escoger la empresa o la firma que le haga las reparaciones, nosotros aconsejamos sea con una empresa que tenga su certificación laboral para trabajar los temas de gas, porque muchas veces realizan reparaciones con accesorios de agua, generando un riesgo al cliente, entonces siempre lo hagan con organismos, empresas o personas que estén certificadas a su competencia laboral para trabajar temas técnicos de gas, la revisión se financia a 24 meses para estratos 1 y 2 sin intereses, pero para los demás estratos hay un interés, pero el plazo máximo son 24 meses, y se difiere en la factura cuando se hace la visita, el cliente debe autorizar a que plazo quiere que se haga, sobre el tema del aporte voluntario, es un aporte definido en la ley... espérenme un segundo les digo en que norma esta, en el decreto 517, dentro de todas las medidas que ha estado el gobierno para esta época de la pandemia, dice que se puede hacer un aporte voluntario para contribuir con el pago de las facturas del estrato 1, por eso la factura le llegan aparte el aporte voluntario, es decir, no está obligado a realizar el aporte voluntario, siempre se dan las dos opciones el valor de servicio es tanto y el aporte voluntario tanto, no es obligación cancelar la factura con el aporte voluntario eso es a libertad de cada uno de nuestros clientes, entonces eso está reglamentado, así como se hizo la reglamentación con este decreto, que se pudiese financiar la factura de estratos 1,2 y 3, también se informo con este decreto realizar un descuento a las personas que pagan y adicionalmente como se informó en la reunión anterior nosotros aplicamos una serie de medidas en este tema de la pandemia, acogiéndonos a la normativa del decreto 517, reconectando a los clientes que en ese momento estaban suspendidos de estrato 1,2 y 3, sin ningún costo, en este momento no estamos suspendiendo a clientes, si no nos acogemos a temas de financiación para los estratos 1,2,3 y 4, a clientes comerciales y estrato 5, la invitación es que se contacten con gas oriente para hacer un acuerdo de pago y no suspenderles el servicio, la revisión técnica como decía anteriormente de acuerdo a la resolución 129 de este mes Julio 2020, se reactivó, teniendo en cuenta que por la pandemia en los meses marzo a junio, quedo suspendido ese proceso de revisión, entonces lo estamos reactivando a partir del



| | | | | |
|---|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

primero de julio para todos estos clientes que tienen, pendiente el proceso de revisión y tienen plazo hasta diciembre de este año, pueden hacer su programación para que de aquí al 31 de diciembre, queden al día con este proceso porque esta resolución 059 lo definió que debe hacerse cada 5 años, y si el cliente no lo hace la compañía esta obligada a suspender el servicio porque no sabemos en que condiciones se esta prestando el servicio, eso seria el tema de revisión, medidas que hemos tomado, garantizar que en este momento la factura o consumo que se esta facturando es el consumo real, como se explicó en la reunión anterior, en mes de marzo y abril, realizamos un promedio teniendo en cuenta o acatando toda la disposición de temas de bio seguridad, pero en mayo y junio se tomaron lecturas normales, y lo que hace esta lectura real es corregir si había alguna diferencia con los consumos que se había cobrado, se les cobra el ultimo consumo que tenga su medidos, para los clientes que tengan alguna inquietud sobre el consumo como se explico los invitamos a que validan la lectura actual en el recibo de gas versus la lectura que tiene el medidor, hay les indica, cual es la factura que ustedes tienen, si tienen algún error los invitamos a comunicarse con nuestra página o a nuestra línea telefónica 6854787, para que puedan realizar sus preguntas o consultas, adicionalmente pueden realizar sus preguntas o consultas por WhatsApp nosotros respondemos inmediatamente, creo que esas eran varias de las inquietudes, Diego por favor me ayuda con las inquietudes que queden pendientes acerca del tema de seguros por favor.

DIEGO VALENCIA: Bueno no, muchas gracias por la retroalimentación, pues anda estamos muy inquietos, con todo lo que nos manifiestan, si les agradezco al concejal Carlos Barajas, la concejal Marina si pueden compartir su numero de referencia o sus números de información para validar sus casos puntuales, desde vanti nosotros nunca concedimos esto como un negocio, creo que cuando hice el comentario de inclusión social y financiera es porque en Colombia tenemos unos de fisis importantes es porque tienen poco acceso a la banca o a productos financieros, entonces nosotros digamos lo que buscamos es facilitar el esquema para que la gente pueda acceder a este tipo de portafolios, como primera instancia, en segunda instancia, el producto, la concepción de los productos que tenemos siempre buscan respaldar tanto a sus usuarios y familias, es decir no buscamos hacer una venta por una venta, por eso es importante tener claro los hitos,

| | | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

incluso el equipo trata de conseguirme unos audios para que escuchen como se hace una venta, que de pronto escuchen como son los audios de proceso de validación, en la parte de seguros, incluso los productos no solo van para la respectiva, los típicos seguros, si no cuando hablamos de seguros especiales, seguros de vida, de desempleo, que es un tema super sensible, seguros de tele medicina, todo ese tipo de portafolio la gente lo adquiere, no ha sido fácil que la gente tenga un esquema de salud diferente por los que sabemos mas haya de esquema políticos, nosotros facilitamos el acceso a esos portafolios, eso como una primera noción, una segunda es que servihogar, quiero conocer el caso puntual del señor Carlos Barajas, para saber efectivamente donde estuvo la falencia o que irregularidad ocurrió en el proceso, porque nosotros tenemos siempre un contrato y el usuario siempre firma un contrato, no es algo que podamos hacer por fuera de esto, nosotros no aceptamos ventas o no validamos venta si no existe un contrato, por favor me confirman si ven la información de mi pantalla. Realizamos muchas auditorias, una asistencia médica, odontológica, gente con bajos recursos acceda a especialistas, no se asegura una persona, si no un núcleo familiar. La concejal Marina siempre tenemos en cuenta su máxima capacidad de pago, eso es importante, nosotros no buscamos que el usuario el día de mañana se reviente en su pago o pagar algo que no hace parte, si no siempre cuidar muchísimo esa capacidad del usuario, una medicina prepagada puede costar 300mil pesos usuario, acá puede constar 20mil pesos por el núcleo familiar, las estadísticas y métricas que se compartieron donde el concejal Carlos Barajas criticaba, son las estadísticas que tenemos en la organización, de pronto en una siguiente oportunidad pueda traer y compartirles los audios, la información de los usuarios, no se trata tanto de mostrar las cifras bonitas, también hay que mostrar las cifras donde tenemos oportunidad de mejorar, la estamos trabajando para que la comunidad se vea beneficiada, entonces quiero concluir que con los productos que tenemos y el portafolio de productos que tenemos va muy acorde a las necesidades inmediatas, hacemos estudios de mercado, le preguntamos al usuario que quiere, que le gustaría, como le gustaría, si estaría dispuesto a adquirir y con eso nosotros tratamos de hacerlo, entonces, creo que es un escenario donde nosotros como compañía siempre estamos buscando beneficio de la comunidad, que el usuario tenga un respaldo adicional y que pueda acceder a portafolio, como es el portafolio de una empresa de servicios

| | | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

públicos, básicamente concluir con eso y bueno muchísimas gracias.



PRESIDENTE: Tiene la palabra concejal Tito por moción.

H. C. TITO RANGEL: Yo quiero hacer una pregunta a la señora gerente antes de la intervención que acabamos de explicar, con respecto al tema de los ingresos y de los pagos por estos aportes voluntarios, quisiera preguntar a la gerente, a la representante de vanti, que nos aclare, como esta empresa, bajo que instrumento de información, hablando de cuidar la transparencia, la información clara es la seguridad frente al tema de desinformación o injusticia que pueda ocurrir, bajo que instrumentos de visibilidad de transparencia se hace o se podría hacer estos ingresos, porque, listo ya sabemos que la persona tiene la opción de pagar o no pagar, es claro que muchos de los usuarios la pagan porque no leen lamentablemente, no hay la cultura de leerla, simplemente se paga, es importante que se sepa, cuales son estos instrumentos de confiabilidad de transparencia, como es ese recaudo, donde esta esa información, como es el cruce de cuenta, todo lo que nos explicaron, la claridad no es saber si la gente puede o no pagarlo, okey, eso esta claro, y ojala la ciudadanía pueda entender como se paga una factura, de hecho hace falta la culturización del tema, pero nos debe dejar claridad hoy es, cuales son los insumos, como se invierte ese dinero.

LUZ NAYIBE C: Esta vigilada por la superintendencia de servicios públicos y ellos han estado muy pendiente de hecho de la doctora Natasha de la superintendencia de servicios públicos a finales del mes de junio estuvo en gas oriente validando todas las disposiciones que el gobierno estuviese aplicando a la compañía, le dimos cuentas a la superintendencia de todas las acciones que la compañía a aplicado en estos momentos de emergencia y sobre todo acogiendo la normativa que ha salido a nivel nacional, adicionalmente nosotros tenemos una revisoría fiscal que es la empresa que certifica y valida la transparencia de todo el manejo financiero que majea la compañía, eso nos fa garantía y transparencia de que todo al cuanto actuamos está siendo validado.

PRESIDENTE: Tiene la palabra el concejal Castañeda.

H. C. LUIS FERNANDO C.: Gracias señor presidente, hay que ver la desfachatez de la señora gerente, de gas

| | | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

oriente, la doctora Carrillo, se hace una denuncia de un valor mayor y no dan respuesta, afinan solo a decir que se remitan a una pagina para que se siga tomando el pelo a la gente, señora gerente cuando le van a devolver a este usuario la plata que se le cobro de más.

PRESIDENTE: Tiene la palabra el concejal Ávila.


H. C. AVILA: También apoyando mis compañeros, quiero que me expliquen y me den respuesta de esos valores que he mencionado, del consumo del gas respecto al consumo del gas y el ajuste, cuando nos va a dar solución a estas inquietudes, no solo es a nosotros los concejales, recordemos nosotros somos la voz del pueblo, la voz de las personas que nos pusieron acá, y tenemos que hacer este control, muchas gracias señor presidente.

PRESIDENTE: Don Diego, doctora, existe posibilidades de dar respuesta ahora o ustedes nos dirán... ya un momento concejal Barajas que acabamos de preguntar al funcionario e invitados.



MARCELA MUÑOZ: Procedemos con la respuesta honorables concejales o...

PRESIDENTE: Claro doctora le agradezco, concejales por favor, viene ya el concejal Barajas para entonces darle por finalizada la plenaria... De acuerdo entonces viene el concejal Barajas y la concejal Marina.

H. C. CARLOS BARAJAS: Gracias presidente, agradezco la ilustración que nos da el señor Diego sobre la propuesta, ese formulario que presento en la pantalla, en mi caso nunca lo firme, ni las personas que tienen capacidad de obligarse lo hicieron, que son dos adultos que viven conmigo, ninguno firmo esto y aun así me generaron un costo de corbo, reitero, toda su intervención señor Diego es una absoluta mentira, vanti hoy tiene un monopolio de un servicio público en el país, en el caso de gas oriente, es gas oriente o gas oriente, y ese monopolio del mercado los lleva a abusar, ustedes no tienen por qué vender pólizas, no entiendo porque nos habla de pólizas de medicina prepagada, pólizas de seguros de otras cosas, esa no es su función, la función de una empresa prestadora de servicios públicos es eso, prestar servicios públicos, déjele ese trabajo a las aseguradoras, déjele ese trabajo de medicina prepagada a los que venden medicina

| | | | | |
|---|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

prepagada, usted no puede vender medicina prepagada, su labor es no atropellar a los usuarios, tratarlos con dignidad, no puede ser que, uno se cuelgue en la factura de gas, y hoy, no solo en Bucaramanga si no en Colombia mucha gente esta atrasada en los servicios, la solidaridad que recibimos de ustedes es corte de servicio, ojala fuera hoy un compromiso de ustedes el no cortar el servicio de gas domiciliario, eso seria algo muy saludable para muchas familias bumanguesas que no tiene como pagar una factura de gas, lo digo con un termino muy poco adecuado, pero con respeto, no nos enrede o no me enrede más, soy experto en contratos ilícitos, en contratos de medicina y pólizas, conozco de la inexistencia de contrato, el contrato que ustedes están generando de 72mil usuarios estoy seguro es inexistente, porque no cuentan con el beneficio de la voluntad de la póliza, nunca, nunca he visto un vendedor de gas oriente ofreciendo esa póliza, ahora esa póliza que tampoco respondía, esa póliza no la venden en Bucaramanga, eso viene de Medellín, porque yo hice las llamadas , señor Diego, Carlos Andrés Barajas, yo mismo hice las llamadas, no las hizo un tercero, y logre luego de 4 días de insistir que me terminaron una póliza que no nació en la vía jurídica y aun así me hicieron, enriquecen sin causa y me llama la atención el silencio de las super servicios o son cómplices o están participando, a algo pasa porque esta omitiendo su control y más si me dicen que acaban de visitarlos ahorita en junio, debía pronunciarse sobre ese tema, me gustaría que quien intervino ahorita y dijo que una señora Natasha vino a gas oriente, yo quiero escuchar que les dijo sobre las pólizas, porque el atropello es real, no nos enreden con un contrato que nunca nació en la vía jurídica, cuando eso no existe, yo le pido muy respetuosamente que se terminen esos 72mil contratos, estoy seguro que ningún usuario autorizo, así como yo no autorice, muchos bumangueses están viviendo lo que yo viví y están pagando algo que no corresponde a la voluntad del usuario, monopolizan un servicio, monopolizan un negocio, a ustedes no les importa una familia si tiene o no gas para cocinar, lo que les interesa es el dinero, porque su propósito es el patrimonio y no prestar un servicio social, eso esta claro, se evidencia en la póliza irregular que están cobrando, gracias presidente, la respuesta que están dando son totalmente muy supernas comparadas con las preguntas de fondo que los concejales hoy reclamamos el respeto hacia los usuarios, por eso alcemos la voz hacia la superintendencia, vanti tiene que responder a

| | | | | |
|---|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |



los bumangueses y muchos usuarios de los atropellos que hoy se están presentando.

PRESIDENTE: concejal Marina por favor su moción para ir culminando.

H. C. MARINA AREVALO: Que nos ha dado una información que acabo de verificar, por ejemplo ella dice, el cliente puede decidir si pagar solo el servicio y no pagar la facturación agregada y acabo de verificar en un punto de pago alterno, porque la mayoría estamos pagando en esos puntos, mas con las dificultades del tema del Covid para hacerlo de manera presencial, no permite pagar si no el total de la factura, es decir, el ciudadano solo puede pagar el total de la factura, segundo punto ella dice, me parece una buena recomendación que nos da, en términos de acudir a la revisoría fiscal eso me parece muy bien, ciudadanos que nos escuchan los revisores fiscales son eso, son una representación del estado dentro de las organizaciones y deben de responder de manera responsable dado que si ellos no dan claridad, de lo que ocurre aquí en términos de aspectos legales, nos podemos remitir a la revisoría, si no nos aclaran, para eso hay un colegio de contadores al cual tendremos que remitir al revisor, esto lo digo porque entre a la página, haciendo obediencia un poco de su instrucción, resulta que en la pagina busco al contacto del revisor fiscal, me dice que no se encuentran datos al respecto, necesito nos aclare como contactar ese revisor fiscal, porque también establece la normal que las personas deben hacer visible este dato o en su defecto la progresión del consumidor en sus paginas para poder gestionar todas las cosas que cuestionamos y evaluamos hoy, lo hacemos en la voz de los ciudadanos y en el debido respeto que nos tuvieran ustedes como debida empresa prestadora de servicios, gracias.


PRESIDENTE: Entonces, ya por favor, si hay algo de parte de los funcionarios de vanti... luego por favor los citantes nos preparen una conclusión de este importante debate en el concejo de la ciudad, tiene la palabra entonces la representante de vanti.

CONCEJAL: A mi si me gustaría que nos dejaran por escrito, la exposición que hace el señor Diego con respecto a los promedios da la facturación a mi no me quedo clara, como se promedio el tema de alza al servicio y que la superintendencia de servicios públicos pues le hiciera el requerimiento a la empresa,

| | | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |



informándonos el tema de la póliza, que clase de contrato firma el usuario con la empresa para la devolución de estos fondos absurdos, solicitar el tema de que garantía le van a dar ahora vanti o gas oriente a los usuarios que ya han pagado lo que la factura les exige en el momento del pago, personas que por tiempo de pandemia lo hacemos por PSE y nos obligan el pago total y no diferido como lo mencionaba anteriormente, cual es esa garantía que gas oriente que el usuario ya pago como dice la factura, importante saber como van a realizar esa devolución, muchas gracias señor presidente por el uso de la palabra.

H. C. FRANCISCO JAVIER: No sé si mis compañeros tienen comentarios adicionales, yo quería desde la bancada del partido, obviamente la intención de nosotros, yo les agradezco a todos los compañeros que se tomaron el trabajo obviamente de verificar lo que esta sucediendo de manera no llamemos irregular, una manera que nos preocupa a todos los ciudadanos, muchas empresas como acá sucede, se están dedicando a vender un tipo de servicio, esto también lo están haciendo, un tipo de servicios que no tienen nada que ver con su objeto, que los subcontratan y que no se a fondo, cada una de esas negociaciones de empresas y demás, porque reitero no tengo las pruebas, ni argumentos pero lo que si quisiera acá llamar la atención, me gustaría apreciados compañeros y les pido el favor a la mesa directiva, que nosotros adelantemos desde hoy una campaña frente a la ciudadanía, por medio de la pagina del concejo o redes sociales donde podamos preguntarle a la ciudadanía si han sido objeto de estos abusos, en el sentido que estoy seguro hay mucha gente, completamente seguro que hay mucha gente que lo paga sin saber lo que tiene, si lo llamaron no saben los alcances o beneficios que ellos tienen para utilizarlos, porque para nadie es un secreto que las empresas de seguro lo que menos quieren es que se utilicen, aquí se pinta el portafolio de manera muy buena y cuando no lo explico Diego eso es así, pero vaya usted llame a las empresas de seguro a pedir que le ofrezcan un servicio, verán la empiezan a pedir una serie de requisitos y de problemas y entonces por eso compañeros les pido hagamos una campaña, para saber que ciudadanos se les ha suscrito este seguro, si lo conocen y donde lo pueden identificar, al mismo tiempo darles una pedagogía de que pueden y como pueden cancelar este servicio los que no lo quieren tomar, esto que paso hoy es el inicio, para hacer un fuerte debate ojala llevarlo al congreso de la republica frente a este tema porque se que esto se hace con un

| | | | | |
|---|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

lobby en el congreso fuerte, para que este tipo de negocios paralelos a la ley 142, en el país se hace muchas veces no pensando en los usuarios si no pensando en las ganancias de la empresa, yo si les quiero agradecer en nombre del partido liberal, la participación de todos, esto apenas es el inicio, identifiquemos los ciudadanos que es este tipo de servicio, y que las empresas por favor, zapatero a su zapato, este es un servicio que no puede ser un departamento suscrito a cada una de las empresas, nos limitemos a mejorar el servicio, a mi me hubiera gustado escuchar cuales de las ganancias de las empresas proyectadas de servicios públicos se están utilizando o cuales donaciones se le están dando este año a los usuarios, que tienen, digamos temas bien complejos, no solo los estratos bajos, estamos viendo empresas grandes pujantes que están en la quiebra, familias que tienen que enfrentar posibilidades sociales o económicas alternativas, bien difíciles, bien complejas, donde esta esa responsabilidad de haya para acá, no podemos ver compañeros que son muchas, muchas empresas publicas aprovechadas, que se benefician de lo público, también muchas privadas que están viendo que no están acomodando los precios que esto normal que no va pasar nada, la economía del país y del mundo esta resentida y debemos hacer algo, que beneficien a los clientes que están viendo que no están acomodando los precios y consideran que esto normal que no va pasar nada que la economía de nuestro país y el mundo esta resentida debemos hacer ajustes que beneficien a los clientes que beneficien a la ciudadanía, esta es una invitación les agradezco, lo hago simplemente para terminar mi intervención, y de la bancada liberal frente a este importantísimo tema de las empresas de servicios públicos y el portafolio anexo creado alrededor de estos servicios, muchas gracias señor presidente.

PRESIDENTE: Gracias concejal Francisco a usted como citantes, este importante debate a esta conclusión que usted a dado, como usted lo manifiesta darle las gracias a los concejales y vanti que son funcionarios en representación de su empresa, que seguirá como usted lo manifiesta, constante necesidad y sentido de claridad que pide la población bumanguesa, los usuarios, ustedes seguirán o nos dirán mas adelante como ustedes manifiestan, necesitamos las partes, acá hay una parte importante y es la superintendencia de servicios públicos, entonces, señor secretario, continuemos con el orden.

| | | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

SECRETARIO: Seguimos con comunicaciones.

PRESIDENTE: ¿Que tenemos de comunicaciones?

SECRETARIO: No hay señor presidente.

PRESIDENTE: Continuemos señor secretario.

SECRETARIO: Propositiones y varios, hay una proposición señor presidente.

PRESIDENTE: Dele lectura secretario.

SECRETARIO: Elizabeth podría por favor leerla.

SECRETARIA: Si señor, proposición, debate de control político... Ordenamiento del aislamiento preventivo, para muchos hogares es un acto de violencia intrafamiliar...

-Se realiza la lectura de la proposición-

Primero: Cual es la estadística de casos denunciados de violencia intrafamiliar en el primer semestre del año 2020.

Segundo: Cual es la curva diferencial del primer semestre del 2020 frente a los casos atendidos en el 2019.

Tercero: Cual es la ruta de atención para cada uno de los delitos.

Cuarto: Cuales son los delitos de mayor ocurrencia en Bucaramanga.

Quinto: Cuales son los grupos de mayor vulnerabilidad en el seno familiar.

Sexto: Cual es la estadística de sexo o genero de victimas y victimarias en la ocurrencia contra la familia.

Séptimo: En que grado se presenta delitos de pareja en la comunidad LGTBI.



Octavo: Que acciones se desarrollan para el desarrollo de los derechos de las comunidades LGB.

Noveno: Cuales son las estrategias de las líneas de comunicación hacia la comunidad.

Decimo: Que cambios se han realizado en las líneas de atención dado el aislamiento preventivo.

Once: Que cambios se han realizado para disminuir los delitos contra la familia.

Doce: Cuantos casos se han atendido y cuantos se les han dictado medida de atención.

| | | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

Trece: Que medidas de protección se están imponiendo a los victimarios dados en este aislamiento preventivo obligatorio.

Catorce: Cual es la estadística de solicitudes de audiencia, inasistencia alimentaria, personas, cuidados, paternidad, matrimonial, cuantas audiencias se han realizado y cuantas se han aplazado.

Quince: Estadística de cuantos procesos se han conyugado desde las comisarias de familia, de la misma manera hacer invitación a la policía nacional e instituto de bienestar familiar para que nos socialicen las acciones realizadas para la prevención y atención de delitos contra la familia de acuerdo con sus competencias.

Firma, la concejal Luisa Ballesteros y el concejal Francisco Javier.


-Final de la proposición-

PRESIDENTE: Siendo leída la proposición entonces aprueban los concejales (Se realiza la votación por el chat).



SECRETARIO: Ha sido aprobada señor presidente.

PRESIDENTE: Perfecto siendo aprobado entonces, estamos en proposiciones, tiene el uso de la palabra el concejal Barajas.



H. C. BARAJAS: Presidente yo creo que hoy hay 19 personas que representan una corporación forma digna, tengo el privilegio de compartir con 18 compañeros que han desempeñado un trabajo muy importante en estos meses de trabajo y si en algún momento el concejo perdió esa imagen institucional es el momento de recuperarla, recuperar la credibilidad, recuperar la confianza de los bumangueses, vuelvan a confiar en que tienen un concejo que los representa y se preocupa por sus intereses colectivos, cansa pero a su vez da tristeza ver el trato de la administración pública hacia los bumangueses, como es posible que se ejecute un contrato, el concejo perdió, perdimos de la publica todo acto de respeto, el secretario de planeación, se juega el mugre con nosotros, Iván no respeta la corporación es una persona que desconoce el respeto de las instituciones, hoy celebro un contrato de

| | | | | |
|---|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |



podar árboles en la ciudad, nosotros tenemos una afectación seria donde no les importo nada y están acabando, están tirando, jodieron nuestros árboles, están tirando los árboles de Bucaramanga para conservar las redes eléctricas, valen más los intereses de ESSA, que el resto de empresas, mas importante el cableado que los árboles que nos dan oxígeno y que nos van a permitir respirar el poco aire puro que nos queda presidente, nosotros como concejales, una noble protesta, porque entonces estamos desconociendo para que fuimos elegidos nosotros, aquí nosotros no podemos permitir que un secretario hable por hablar, llegue a su oficina a burlarse de nosotros con sus compañeros, no podemos permitir que un secretario de administración, de gobernar es hacer, llegue al concejo creyendo que esto es un juego o a creer que esto es una rutina por salir del paso, venir al concejo de Bucaramanga es dar explicación a los bumangueses de cómo se administra el dinero, no pertenece a sus cuentas privadas pertenece a los impuestos que pagan los bumangueses y por eso cada secretario que está ahí, y asume la función del alcalde, cada director que se siente ... debe dar cuentas a la ciudadanía, y un secretario no se puede poner bravo porque uno pregunta, no puede alzar la voz por reclamaciones o actuaciones que dejan mucho que decir, el que no conteste el teléfono ante cualquier persona, concejal o ciudadano lo llame a exponer un caso, deja mucho que decir, nosotros no lo llamamos para pedirle un puesto, nosotros llamamos para exponer casos de microtráfico, de inseguridad, etcétera, si llamamos otros secretarios para preguntar cómo está manejando el Covid y que no contesten el teléfono deja mucho que decir, y hoy en esta intervención de varios quiero sentar mi voz de protesta, trato que le dan los secretarios de despacho al concejo de Bucaramanga, en este dato hace referencia a la forma como se está manejando la gestión, porque aquí ellos creen que por ser secretarios son amos y señores de la oficina, resulta que no, se deben a una ciudad a una corporación, si nosotros hoy no hacemos respetar, no a nosotros, no hacemos respetar al concejo como institución nos toca pagar, irnos y dedicarnos a otra cosa, no

| | | | | |
|---|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |



pueden y si van acabar con los pocos árboles que tiene Bucaramanga, para favorecer los cableados de la ciudad, no pueden seguir desconociéndose decisiones de ordenes de control y seguir interviniendo, no pueden seguir manejando el Covid a experimentar y jugar a experimentar, ese hombrecito de kínder esta mandado a recoger o es el que está en el despacho responsable si es un sueldo pagado por los impuestos de los bumangueses, entonces ya no necesitamos más kínder porque somos personas serias, y si no son capaces de responderle a Bucaramanga, creo que tenemos la herramienta que se llama mociones de censura y si no son capaces de responder creo que deben dar un paso al costado, el inconformismo no es, aquí hay que sentar una voz de protesta, no puede decir la secretaria de educación virtual que el 97% cuando hay niños sin siquiera un celular para recibir clase, no pueden seguir engañando la ciudad, hay que decirlo, dejarlo claro, no pueden seguir haciendo contratos a dedo y el alcalde no se pronuncia, haciendo cosas desde secretaria y el alcalde no se pronuncie, ser responsable con la ciudad, hay concejales que han preguntado muchas veces, cuales son los recursos que han invertido de Bucaramanga en el Covid, es la hora que Julián Silva y Natalia no le han dado esa respuesta a Bucaramanga, yo quiero hacer esta protesta, si algún compañero me respalda está bien y si no la hago solo, los intereses no solo de ellos, si no de todos, si no la alcaldía no despega y no podemos excusarnos en el Covid, porque el Covid tampoco es, no estamos jugando a ser alcaldes, ni secretarios, aquí estamos es respondiendo a una ciudad, esa responsabilidad, no es que como el secretario tiene una oficina bonita no conteste el teléfono, porque mi caso lo he llamado, se lo escribí en el WhatsApp no lo llamo para pedirle contratos, ni puestos, lo llamo para exponerle casos de seguridad, usted es el secretario, usted es el que responde por la seguridad de los bumangueses y si le quedo grande garantizar la seguridad, entonces que renuncie, porque yo no lo voy a permitir, por eso mi voz de protesta, que hayan secretarios de despacho que estén en campaña desde ya para

| | | | | |
|---|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

la cámara o senado, la alcaldía no esta en campaña, esta atendiendo situaciones de Covid, y permitiendo que muchas familias tengan una vida digna porque el Covid nos jodio a todos, hay que hablarlo claro, el estado tiene que garantizar una vida digna, pero la alcaldía de Bucaramanga se dedica a tomarse fotos entregando mercados, entregando otras cosas, no da resultados, quiero hacer un llamado a mis 18 compañeros a que defendamos los intereses de los bumanguenses, aquí no hay intereses personales de por medio, aquí el interés es colectivo y hago la protesta porque me canse de esperar acciones contundentes de la administración municipal, porque me canse como ciudadano, como concejal, me canse, no es posible que hoy tengamos secretarios de despacho que jueguen a ser secretarios, como se hace en un proyecto que en hora buena yo fui critico de ese nombre, contralores escolares y personeros escolares, cuando yo fui contralor pedía que no les llamaran así, están desde su colegio viendo por los derechos de sus estudiantes, jugamos a ser secretaritos, quiero sentar mi voz de protesta, porque las irregularidades, el no responder, el tirarse los arboles de la ciudad, es que Iván no es el dueño de Bucaramanga y no puede dar un contrato tan alto que supera los 500millones en pleno Covid para podar los arboles de la ciudad, no se cuántos tengan hijos pero ver caer un árbol de esos yo pienso en mi hijas, en la ciudad que le voy a dejar a mis hijas, eso piensa y a mi me duele que en el concejo le pedimos que no lo hicieran, Iván se pasa por alto los órganos de control y hace lo que quiere, si nosotros como corporación seguimos en silencio es porque no nos interesa los derechos de los bumanguenses, es porque no nos interesa entregar una ciudad para nuestro futuro, y pasaremos por el concejo sin pena ni gloria, se habla de un concejo renovado, es renovado al no permitir que no sean tan sínicos de acabar con los pocos arboles que nos quedan, plan de desarrollo de sembrar arboles pero a la vez tumban los poco que hay, entonces yo si le pido señor secretario que se le compute copia a la seguridad ambiental revisen ese contrato y ojala pedirle al señor contralor



| | | | | |
|---|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

que suspenda esa tala de arboles indiscriminada del señor Iván producto de un favorecimiento a ESSA, estoy pensando en nuestros hijos, en nuestra ciudad para el futuro y muchas cosas mas señor presidente, que se aterra uno, no es que yo me quede callado o sea silencioso, pero hoy no podemos tener una administración que tenga a Bucaramanga sumergida en un desorden y secretarias que son amos y señores, que no responden a los ciudadanos y están trabajando para sus propios beneficios, aquí no puede haber ningún secretario o contratista en campaña, todo los que estén en administración publica deben estar es preocupados porque los bumangueses resuelvan y tengan vida digna por el Covid, y el que este en campaña hoy debe tener la altura de retirarse de la administración, ganan mas de 10millones para hacer campaña tomarse foto y aprovecharse de los bumangueses para hacer y favorecerse, quiero dejar una constancia hoy, por mi molestia como ciudadano como bumangués, vivo aquí desde 1995 y me duele mi ciudad, me duele ir a los barrios, a las calles y escuchar a mi no me han dado mercado, no me han favorecido, un empresario me acabo de llamar, no ha recibido ningún beneficio de nada, si tenemos la apertura de ciclo rutas cuando acaba de salir un decreto, yo apoyo las ciclo rutas y estoy saliendo a montar bicicleta apoyando la iniciativa del concejal, motivarnos a hacer deporte, pero, en este momento que es mas prioritario que un empresario saque o despida 20 personas porque no recibe ayuda o que nos dediquemos a hacer ciclo rutas por vías que no se necesita y que tengamos invertidos 13mil millones invertidos mientras nuestros empresarios quiebran, esa es la estrategia del gobernar es hacer, tenemos un desenfoque total, pidámosle al secretario que suspenda las ciclo rutas el gobierno municipal puede hacer esos traslados presupuestales, para favorecer la ayuda de empresarios, no juguemos más con los bumangueses, presidente quiero sentar esta protesta y si tengo que hacerlo solo, lo hago solo, porque tengo que representar los intereses de los bumangueses, muchas gracias señor presidente.

| | | | | |
|---|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

PRESIDENTE: A usted concejal Carlos Barajas, alguien más pide la palabra...


MARCELA MUÑOZ: Permítame voy a compartir pantalla... Quisiéramos primero aclarar que nosotros desde gas oriente atendemos a más de 500mil usuarios de los cuales mensualmente reclaman 700, sobre estos 700 esto es menos del 1%, sin embargo, sobre estos 700 nosotros hacemos la regresión correspondiente de los casos que nos reclaman, puntualmente de los productos correspondientes a la empresa, lo que busca la empresa es acercar estos productos que no están al alcance, normalmente a los usuarios a través de la factura del gas, hay varios productos que son bien, como el producto servihogar, en varios hogares son bien valorados porque realmente valoran este servicio de mantenimiento preventivo, puede que tengamos algunas falencias, para eso estamos aquí, para juzgar cada uno de los casos y para lo cual si le pedimos al concejal Carlos Barajas de que emita su número de cuenta para revisar su caso y ver qué fue lo que sucedió, quiero... me avisan si ven la pantalla... Eh... comentar ajustar sobre el ajuste a la decena, este ajuste esta permitido por la ley 300 de 1997, que específicamente habla de la liquidación del consumo, para liquidar el consumo a los usuarios de facturación la empresa aplicara las tarifas que hayan estado vigente, correspondiente al periodo de facturación, la empresa podrá aproximar el valor total de la factura al numero entero de decenas mas cercano, en caso contrario se despreciara, mostrare un caso.. la factura de abril, mayo y junio, donde vemos el ajuste a la decena donde no siempre es hacia arriba, también es hacia abajo, este es el valor facturado, quiero hacer énfasis en los consumos facturados en la cuenta, donde vemos que el mes de abril se facturo 5 metros cúbicos, en el mes de mayo 15 metros cúbicos, luego vemos un consumo de 9, en abril se estimo por promedio, salen del promedio de la suma para el mes de abril, voy a mostrar el análisis del caso, vemos los 5, los 15, los 9, este es un usuario que tiene facturación entre el 10 y el 11 de cada mes, la lectura real se tomaron del previo del medidor, lo que marco el medidor al momento de la lectura (Mostrando en la pantalla). El objeto de reclamación es la factura de mayo, la lectura del medidor, que se hizo para determinar el consumo de cara periodo, se saco la diferencia eso nos da 20 metros cúbicos, durante este periodo de emergencia consumió 20 metros cúbicos durante esos días, y lo que se hizo se ... por la cantidad de días por cada periodo, si en efecto el usuario estaba consumiendo más, esta fue la del 9 de

| | | | | |
|---|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

junio, lecturas reales, volvimos hacer el monitoreo de consumo a ese medidor, esto nos da, que en estos 3 días el usuario realizó un consumo de 1 metro cúbico, el consumo del usuario durante emergencia se subió, volver a la factura, que con 10 metros cúbicos mes, que si nos damos cuenta y sumamos, el usuario subió el consumo, de esta manera nos estamos esforzando para mostrarle a los usuarios, que en efecto su consumo si se ha incrementado en este periodo, para que ellos mismo se den cuenta que el consumo corresponde a un consumo real.

PRESIDENTE: Gracias nuevamente a los funcionarios de vanti y agradecer que nos hagan llegar por escrito a la secretaria del concejo, entonces en proposiciones y varios nos ha pedido la palabra el concejal Carlos Parra y el concejal Cristian.



H. C. CARLOS PARRA: Pues de mi proceso personal, yo he hecho muchas solicitudes al secretario relacionadas a espacio público, preocupaciones sobre la pandemia, materia de licencias, todo ese debate expuesto, todo en visto siempre, mucho de esto para porque es algo como de... de seguimiento, porque la relación del concejo con la administración esta mediada por el asesor de despacho y el enlace, pero ayer tuve una reunión que me aclaro mucho, el asesor de despacho, yo lo que le quería pedir a el era, hombre yo hago estas, inquietudes para que alguien haga seguimientos, ayer yo intervine en el caso de la poda, etcétera, es con cada secretario llevarle control a eso, le queda difícil a él, en esta medida, yo creo que ese control es vital, si bien presentamos acuerdos, debates de control político, el seguimiento de todas las solicitudes particulares que son inquietudes, necesidades de interés publico que uno hace el puente, es importante el seguimiento, quejas y reclamos de la gente en la oficina de cada uno de nosotros, y uno es mejor concejal a medida que pueda hacer mas efectivo resolver inquietudes de la comunidad, la falencia que teníamos no la hemos resuelto en otros concejos del país, se encargaban de simplemente ver si se respondió o no, controlar las respuestas de informes de gestión, les pongo un caso yo presente la proposición, la respuesta llego hace una semana, aún están analizando pero igual llego hace una semana, para que se imaginen la magnitud del lapso que tenemos de responder nuestras peticiones, yo creo que es muy importante un cuadro de control y una persona encargada, pero es de, carpintería diría yo, porque eso garantiza que se cumplan o no se cumplan

| | | | | |
|---|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |



digamos, todas esas inquietudes, para que la voz del concejo sea más haya de la plenaria, por otra parte, falencias en una emergencia (Falla en el audio), obtuve esa respuesta, pero yo si creo es muy importante, podemos estar, hablando a la pantalla del computador, no se convierten en respuestas efectivas, algo que tiene que hacer una persona con una responsabilidad en cabeza y creo que es tanto trabajo que es una responsabilidad, hay pongo la inquietud y ojala el asesor de despacho mejore esta gestión, para mejorar.

PRESIDENTE: Gracias concejal, entonces tiene la palabra el concejal Cristian.

H. C. CRISTIAN AYALA: Gracias presidente, que pena no poner la imagen pero se distorsiona un poco el audio, unirme a las palabras que hablaba el concejal Barajas, yo lo manifesté el mes pasado, unirme a esa voz de protesta como concejal, representante y vocero de la ciudad y que tenemos una responsabilidad de representar todos los intereses, aquí no hay intereses personales, aquí hicimos un ejercicio con el alcalde de la ciudad y un compromiso que íbamos a trabajar por Bucaramanga, no hay ningún interés mas que lleguen los programas a la ciudad, pero que lleguen efectivamente, no solo que lleguen a seguir echando carreta y cuento a los bumangueses cuando no han diferentes gremios, están sumamente golpeados, yo tengo muy claro y se que tienen muy claro que para esto no estaba preparado nadie, esta pandemia de esta magnitud, afecta la inversión, afecta los recursos, afecta los programas, no vamos a tener la maravilla de programas que los bumangueses votaron pero si tenemos una responsabilidad, de dar cuentas y concejales como junta directiva, para hacer control político, para que los bumangueses nos evalúen después y no va a ser bueno si no seguimos una línea de interés, como hay varios secretarios que son muy buenos dirigentes, como hay otros que también lo he visto, que nos volvemos el "Sissi", podemos atender a los ciudadanos pero seguimos viendo ese mal comportamiento y cumplimiento de esas metas que cumpla pero al mismo tiempo estoy mintiendo es lo que no puede volverse una organización, gobernar es llevarle a los ciudadanos los beneficios los programas, esta esto no ha arrancado y es hora de que arranque la administración, he tenido la oportunidad de acompañar varios gremios, hablar, lo que ha hecho la asesora me parece importante, así como aplaudimos las cosas, también debemos criticar a los funcionarios, no están haciendo la labor bien, es importante, es un tema constructivo, compañeros

| | | | | |
|---|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |



concejales, para hacer un buen ejercicio de control político nosotros de verdad debemos tener ese respeto y que se nos resuelvan las diferentes inquietudes, aquí no es el que sabe escuchar un gremio y quedarnos en eso, hay cosas que se salen de las manos y debemos quedarnos en eso, dar un buen servicio de calidad a la ciudadanía, diciendo que los servicios públicos están invirtiendo de manera transparente, honesta con todos los principios de administración pública, otra vez en lo mismo nos reunimos en el mes de enero a través de una comunicación de vanguardia donde hablábamos de un re diseño, invitando comerciantes que protestaron y estaban en la calle, que no estaban de acuerdo o no cumplían con el plan de ordenamiento territorial que debe ser la biblia, para este proyecto, hoy en día lo que están viendo es la construcción, la falta de comunicación, una democracia y una buena administración se construye ayudando a todos los sectores y solidarizando el tema, y mas en esta pandemia la organización de los recursos, porque como le damos la cara a la ciudad cuando invertimos cerca de 30mil millones en infraestructura, pero que no vamos en la realidad, las personas, quien me va servir de fiador y me están prestando la plata del municipio, me estoy pasando la plata de un bolsillo a otro, empresarios, microempresarios, el año entrante será una pandemia de desempleo ya la estamos viendo, las cifras, tendremos mas de 5millones de desempleados en Colombia, hasta ahora paños de agua tibia, se ha hecho una labor, los secretarios obviamente no van a poder ocupar toda la problemática pero para eso tienen su funcionario y equipo robusto, hace unos días hacíamos un ejercicio con infraestructura escuchando, pero cuando voy pido un informe, donde está la optimización del recurso, por que medio fueron vinculadas, un gasto tan impresionante, que no sienten que los programas lleguen hasta ellos, es el llamado a la administración es hora de corregir el rumbo, se han hecho cosas importantes, se que tienen buena voluntad pero necesitamos corregir los secretarios, no pueden ser los que estén aprovechando los escenarios de la empresa, para que después se han utilizados para nuestras campañas, en un año o dos años, aquí vamos, les aseguro que un par de secretarios aspirando de pronto a cargos de elección popular y los recursos públicos no puede ser un trampolín de manera individual, si vamos aplicar la ética o demás o todos en la cama o todos en el suelo, y vamos a contratar el ejercicio político usted trabaja con las personas idóneas que tengan la capacidad, y tengan los estudios, es difícil trabajar con

| | | | | |
|---|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

desconocidas, ese es el equipo base para la administración, esos pues son los que se contratan, pero también siendo sincero con la ciudadanía de los programas, vamos a tener acá unos escenarios donde no tengamos un control político, por tener amigos o familiares, va ser muy complejo que el concejo de la ciudad vaya a dar muy buenos resultados, creo que Bucaramanga necesita más, merece más, la percepción del ciudadano a pie, es una percepción de falencia, falta más seguridad, más oportunidades, está claro y si queremos compartir la corrupción, dar una buena Colombia, para nuestra ciudad, no pasar sin pena ni gloria dejar nosotros un legado, tenemos que hacer un ejercicio muy importante, presidente ese es el llamado, el alcalde se reúna con su junta directiva y nos cuente, no nos enteramos que va pasar y como paso, nos enteramos más por redes sociales de las medidas, muchas veces no se nos tiene en cuenta, la experiencia y conocimiento que tenemos en servicio del barrio en barrio, y por eso estamos acá representando a los bumangueses mas que a nuestros votantes a los bumangueses, es importante que la junta directiva de una ciudad sea técnica, con argumentos, me he tomado la libertad de visitar las diferentes secretarias, pidiendo información, algunas bien, otras tomar medidas urgentes, para eso está la junta directiva, me uno a esa solicitud, es hora de fortalecer, de robustecer el tema de administración de diferentes varios, que el concejo solo llega por cumplir un informe y hasta luego, no es un escenario respetable, muchas gracias presidente.

PRESIDENTE: Tiene la palabra el concejal Luis Ávila.

H. C. LUIS AVILA: una participación del tema, respeto la opinión de mis compañeros y todo pero pues me salgo un poco del tema, porque quiero socializar a la honorable corporación el concepto y apoyo que tuve de parte de ustedes, porque ya tenemos acuerdo municipal por medio del cual se adoptan beneficios de política social, escuelas de formación deportiva en Bucaramanga, entonces es el trabajo que vamos a realizar por nuestros niños a nivel de las diferentes escuelas, en todas las comunas de la ciudad, quería socializarlo porque es un trabajo y ustedes ahora aportaron para esta formación, y en algún momento el Honorable concejal Jaime comentaba que ojala esto no fuera un saludo a la bandera pues ya tenemos el acuerdo y vamos a trabajar por ellos, espero también quien quiera vincularse a esta formación importante, cazar talentos,

| | | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

competencias intercomunales, la formación social, pues bienvenido sea, muchas gracias señor presidente por el uso de la palabra.



PRESIDENTE: A usted concejal, vamos a revisar el chat, creo que ya no tenemos nadie más.

H. C. MARIANA AREVALO: No será algo muy extenso es complementar lo que dijeron mis compañeros y si tenemos que resolver este teléfono roto que hay entre la administración y el concejo, romper cualquier forma de asumir que tenemos un interés diferente a que podamos ser la conexión o podamos ser tener respuesta para muchas preguntas que hacen los ciudadanos, siento que no hay respuesta, no hay una retroalimentación, recomiendo de verdad a la mesa directiva, un mecanismo para hacer seguimiento a estas cosas, pero al margen de lo dicho quiero resaltar una experiencia positiva, con Gómez en la TIC he sido muy insistente en el apoyo a mercadillos y campesinos para poder comercializar su producto trabajando, yo le envíe a él una app que está haciendo Bogotá, desde luego el me llamo y tuvimos una reunión con sus técnicos, reunión con los campesinos, vamos para una siguiente reunión, viendo que podemos resaltar en ese tema, resalto eso positivo pero por otro lado consultas diarias que no hacen a todos los 19 los ciudadanos, mas en esta emergencia, nos toca ayudarnos porque las respuestas llegan 4 o 5 días después, pero particularmente quiero decir que desde el 10 de junio tengo registrada una reunión que le pedí al doctor Iván con el tema de ciclo rutas de una persona que es experta que quiere hacerle recomendaciones que en materia de decomiso legal ya la ciudad debe empezar a cumplir y no se ha hecho la reunión, o están supremamente ocupados o definitivamente no hay una disposición de todas las personas o de su gran mayoría puede ser porque están prevenidos, vale la pena resolver esa desinformación, ese puente roto ente el concejo y la administración, gracias presidente.

PRESIDENTE: A usted concejal, entonces quien mas ha pedido el uso de la palabra secretario.

SECRETARIO: Nadie más señor presidente.

H. C. FABIAN OVIEDO: Yo la verdad quedo asombrado de la intervención del concejal Carlos Barajas, pero no por lo que dice si no el comportamiento de lo que manifiesta en cuando a muchos secretarios, yo creo que el concejo merece respeto, yo no tenia idea que estaban



| | | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

enfilándose a campañas del congreso, perder uno eso, los secretario cumplen una función específica y no pueden estar amarrados a temas personales, de aspiraciones personales porque tienen en sus manos una cartera importante para el municipio, el debate de seguridad, Bucaramanga cada día es más insegura es una realidad no un invento, escucho muchos compañeros diciendo buscando un secretario y no tiene respuesta alguna, que días me dijo un amigo, si eso es a usted concejal que esperamos nosotros que somos el pobre pueblo, entonces como no estamos amarrados con nada, ese es el ejercicio de la política, tocara ejercer lo que debemos ejercer y si es el caso hacer una moción de censura, porque no es un tema contra los secretarios, el concejal Carlos Parra, algunos meses, había solicitado que se nos presentara a la junta directiva los secretarios, por eso no los conocemos ni nos respetan, pero no es el caso que nos respeten, si no como personas, a la ciudad, ni el alcalde sabrá que no cumplen con su oficio de contestarnos a nosotros el teléfono, en hacer las peticiones que tenemos, algunos no presentan en el informe de gestión, eso no puede seguir pasando presidente, tenemos que mirar como concejo, no solamente Barajas, ni yo si no todos, si la seguridad esta mal y hasta ahora empezando el Covid, como será después de esta gran pandemia, que nos dará resultados de manera muy negativa y todo el mundo buscara en las calles que comer, me guardo para el debate, pero estoy de acuerdo que estamos representando a la ciudad, si debemos tomar decisiones no debemos tener miedo de hacerlo, con este poder que la ciudadanía nos ha entregado... seria ir analizando puntualmente secretaria por secretaria que están haciendo el alcalde debe entenderlo como un director de equipo de futbol, el jugador que no mete goles y es delantero hay que banquearlo señor presidente, uno no puede de director, meter un delantero que no rinde, esto es un partido de 4 años y debemos ganarlo, para así dar solución a muchos bumangueses que esperan respuesta, muchas gracias señor presidente.

PRESIDENTE: A usted concejal Fabian, señor secretario continúe con el orden del día.

SECRETARIO: Se ha agotado el orden del día señor presidente.

PRESIDENTE: Habiéndose agotado el orden del día agradecemos a vanti y a la empresa, a los honorable

| | | | | |
|--|---|----------------------------|-----------------------|--------|
|  CONCEJO DE BUCARAMANGA  | CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA | | | |
| | ACTA CORPORATIVA DE SESIONES | | | |
| | Versión: 02 | Fecha: JULIO DE 2017 | Código: CPOL-FT-01 | Serie: |

concejales a los que nos siguen en redes y damos finalizada la plenaria virtual de hoy 15...

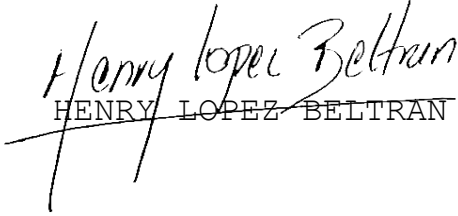
-Fin de la plenaria-

PRESIDENTE:



JORGE HUMBERTO RANGEL BUITRAGO

SECRETARIO:



HENRY LOPEZ BELTRAN

ELABORADO POR: JUAN DAVID CALDERÓN PLATA