
 <b>CONCEJO DE BUCARAMANGA</b> 	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA</b>			
	<b>ACTA CORPORATIVA DE SESIONES</b>			
Versión: 02	Fecha: JULIO DE 2017	Código: CPOL-FT-01	Serie:	Página 1 de 22

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

ACTA No.151 CORRESPONDIENTE A LA PLENARIA SABADO 3 DE OCTUBRE DE 2020  
HORA DE INICIO 9:00 A.M.

**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

 <b>CONCEJO DE BUCARAMANGA</b> 	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA</b>			
	<b>ACTA CORPORATIVA DE SESIONES</b>			
	Versión: 02	Fecha: JULIO DE 2017	Código: CPOL-FT-01	Serie:

**PRESIDENTE:** Muy Buenos días honorables concejales, miembros del gabinete del Alcalde Juan Carlos Cárdenas, todo el personal de planta del concejo de Bucaramanga, a los ciudadanos que nos ven en las diferentes plataformas virtuales, que ponemos a su disposición, muy buenos días señor secretario, verificación del quórum por favor.

**SECRETARIO:** Muy buenas días señor presidente, un saludo especial a los demás honorables concejales, y a los funcionarios del concejo y a los representantes de la administración municipal, honorables concejales hare llamado a lista para verificación del quorum... señor presidente han respondido a lista 13 honorables concejales por lo tanto hay quorum decisorio.

**PRESIDENTE:** continuamos secretario.

**SECRETARIO:** Orden del dia:

**PRIMERO:** llamado a lista y verificación del quórum.

**SEGUNDO:** lectura y aprobación del orden del día.

**TERCERO:** lectura y aprobación de actas.

**CUARTO:** himno de la ciudad de Bucaramanga.



**QUINTO:** presentación del informe de gestión del segundo trimestre de 2020 de la Unidad Técnica de Servicios Públicos, a cargo de la doctora Mabel Gómez Pinto.

**SEXTO:** lectura de documentos y comunicaciones.

**SÉPTIMO:** lectura de proposiciones y varios.

Bucaramanga sábado 3 de octubre del 2020, presidente Jorge Humberto Rangel Buitrago, primer vicepresidente Nelson Mantilla Blanco, segundo vicepresidente Francisco Javier González Gamboa y secretario general Henry López, ha sido leído el orden del día señor presidente.

**PRESIDENTE:** Gracias secretario, honorables concejales, ¿aprueban el orden del día?

 <b>CONCEJO DE BUCARAMANGA</b> 	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA</b>			
	<b>ACTA CORPORATIVA DE SESIONES</b>			
	Versión: 02	Fecha: JULIO DE 2017	Código: CPOL-FT-01	Serie:

**SECRETARIO:** ha sido aprobado el orden del día señor presidente.

**PRESIDENTE:** Continuamos.

**SECRETARIO:** tercero Lectura y aprobación de actas. El día de hoy se encuentran las actas 096, 099, 101, 103, 105, 109 y 111 del 2020 para la debida aprobación de los honorables concejales, señor presidente.

**PRESIDENTE:** honorables concejales aprueban las actas 096, 099, 101, 103, 105, 109 y 111.

**SECRETARIO:** han sido aprobadas las actas mencionadas señor presidente.

**PRESIDENTE:** Continuamos señor secretario.

**SECRETARIO: CUARTO:** Himno de la ciudad de Bucaramanga.

**PRESIDENTE:** gracias volvemos de receso, secretario verificación del quórum.

**SECRETARIO:** si señor presidente. Hay quórum decisorio de los 19 honorables concejales.

**PRESIDENTE:** Señor secretario entonces continuamos

**SECRETARIO:** Si señor presidente entonces seguimos en el punto QUINTO de los himnos.



**PRESIDENTE:** Continuamos secretario

**NELSON MANTILLA:** Señor secretario, manifestar mi presencia en la plenaria virtual, muchas gracias.

**SECRETARIO:** Si señor, ya se había registrado honorable concejal; entonces continuamos con el punto de la presentación del informe de gestión del segundo trimestre del 2020, de la unidad técnica de servicios públicos a cargo de la doctora Mabel Gómez Pinto.

**PRESIDENTE:** Gracias señor secretario, doctor Mabel tiene el uso de la palabra

**INTERVENCION DE LA DOCTORA MABEL GOMEZ PINTO:** Muchas gracias, muy buenos días para todos los que se encuentran presentes por este medio, a los honorables concejales, a los compañeros de la administración que se encuentran presente, un saludo par el señor

 <b>CONCEJO DE BUCARAMANGA</b> 	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA</b>			
	<b>ACTA CORPORATIVA DE SESIONES</b>			
	Versión: 02	Fecha: JULIO DE 2017	Código: CPOL-FT-01	Serie:

presidente doctor Jorge Humberto Rangel, para el primer vicepresidente doctor Nelson Mantilla, el segundo vicepresidente doctor Francisco Javier González, y al señor secretaria Henry López Beltrán, muy buenos días para todos.



Bueno primero que todo quiero presentar excusas por mi tono de voz he estado muy enferma de la garganta esta semana.

Presentamos entonces la unidad técnica de servicios públicos el informe de gestión a junio de la presente vigencia. Pido permiso para compartir pantalla para presentar el informe, si son tan amables. Qué pena ¿me confirman si ahí se esta viendo el informe? Okey, muchas gracias. Informe de gestión a junio de 2020, de la Unidad Técnica de Servicios Públicos, vemos acá la tabla de contenido, iniciamos con las áreas de Gestión Técnica de Servicios Públicos, donde tenemos primero que todo la capacitación y la socialización en las comunidades sobre la ley 142 del 94 y la (sin audio) pqr y tramites que ofrece la oficina entonces podemos incluso por este medio prestar una atención de las 24 horas del día, por que la gente por este medio se comunica y nos hace llegar los requerimientos que tengan, cuando tengan que enviarnos recibos y todo ese tipo de documentos nos los envían al correo o por wasap y nosotros así podemos darle tramite a la petición ante la correspondiente empresa prestadora, esta situación y estos medios de atención hemos podido socializarlos por medio de la oficina de prensa de la alcaldía y por medio de Twitter y avisos informativos que se han colocado alla en las instalaciones de la unidad técnica para que la ciudadanía este enterada de que manera podemos prestarle nuestro mejor servicio en esta época en que la atención presencial es un poco mas delicada y mas complicada entonces para que no tengan que desplazarse hasta ese punto de atención; bueno todo esto con el fin de dar cumplimiento a lo indicadores funcionales de este despacho como son el cargue de información al sistema SUIT, la atención a los usuarios para tramites ante las empresas prestadoras de servicios públicos, igualmente el acompañamiento y asesoría a los comités de desarrollo y control social..

**TITO RANGEL:** Perdón presidente, moción

**PRESIDENTE:** Si Tito.

**TITO RANGEL:** Es para solicitarle a la doctora Mabel si pudiera colocar la cámara para poder verla. Gracias presidente.



 <b>CONCEJO DE BUCARAMANGA</b> 	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA</b>			
	<b>ACTA CORPORATIVA DE SESIONES</b>			
Versión: 02	Fecha: JULIO DE 2017	Código: CPOL-FT-01	Serie:	Página 5 de 22

**PRESIDENTE:** Listo concejal Tito Rangel.

**TITO RANGEL:** Muchas gracias.


**INTERVENCION DE LA DOCTORA MABEL GOMEZ PINTO:** Listo, en cuanto al plan de acción eso es lo que acabo de mencionar. Tenemos acá el organigrama de la unidad técnica de los servicios públicos, primero que todo quiero mencionar que este despacho es una dependencia total mente directa del despacho del señor alcalde, esta conformada por un líder de programa, un profesional universitario, que es el doctor Pedro Elías Zorro, una auxiliar administrativo, que es la señora Vilma Georgina Ibáñez , bueno en este momento estamos sin auxiliar por que la persona, precisamente hace un mes esta pensionada, entonces en estos momentos estamos a la espera del auxiliar que nos asignen, un ingeniero de sistemas en este tema dice acá: contratista apoyo de oficina TIC, por razón que esta oficina no maneja recursos, no tenemos ninguna asignación presupuestal por lo tanto ni suscribimos contratos, ni tenemos gastos de funcionamiento, ya que no somos ordenadores de gastos, entonces contamos con el apoyo de la oficina TIC, en las vigencias anteriores estos servicios no los había prestado la secretaria administrativa, ahorita en este momento contamos es con la oficina TIC que el ingeniero Antonio José Rodríguez, el nos apoya en este tema para realizar el cargue del sistema SUI de la super servicios, que es un tema pues bastante importante dentro de los indicadores de este despacho. Aquí tenemos los indicadores funcionales, bueno como lo cite hace un momento esta el cargo del sistema único de información SUI, la capacitación a los usuarios, respecto a la ley 142 del 94, la atención a los usuarios para el tramite ante las empresas, el acompañamiento que se presta a los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos, y acompañamiento ya en actividades puntuales que son asignadas por el despacho del señor Alcalde como es el apoyo que presta a las empresas prestadoras en el tema como el acuerdo de barrido, o el acuerdo clubs, que es el lavado de puentes peatonales, áreas publicas todo ese tema y también las actividades, la que se realizo el año pasado respecto al comparendo ambiental, y entre otros temas que nos asigne el despacho del señor Alcalde.

Vemos aquí el cuadro de cumplimiento de indicadores a junio, bueno tenemos acá el logro durante este periodo, número de actividades de asesorías para creación y la

 <b>CONCEJO DE BUCARAMANGA</b> 	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA</b>			
	<b>ACTA CORPORATIVA DE SESIONES</b>			
	Versión: 02	Fecha: JULIO DE 2017	Código: CPOL-FT-01	Serie:



renovación de los comités de desarrollo, se realizaron dos actividades, es prácticamente la promoción y la asesoría que se pueda dar para la creación de estos comités, aquí se les asesora sobre la reunión que deben realizar ellos, para poder conformar este comité; el numero de actividades de capacitación se realizaron dos, no ha sido posible realizar mas por temas de la pandemia es un poco complicado, pues estas reuniones, estas capacitaciones , siempre se hacen de manera presencial, pues se cuenta con el apoyo que se brindan las empresas prestadoras y con el apoyo de la superservicios, ellos nos colaboran por ejemplo en el tema de los capacitadores son personas pues prestadores, funcionarios de esas empresas que tienen muy buen manejo de los temas, entonces ellos nos suministran de los capacitadores, incluso nos apoyan algunas empresas con el tema de los refrigerios que podemos ofrecer a los asistentes a ese evento; el numero de personas capacitadas en este tema fueron 33; tenemos acá el otro indicador, el numero de formularios indicadores al portal SUI, esta información es una información que se debe cargar con la mejor calidad, con toda la oportunidad que lo exige el sistema, ya que ellos nos dan unos términos muy claros y específicos, con los que la administración municipal debe cumplir o si no ya entramos a ser sancionados por el ente de control, se diligenciaron 70 formularios, el numero de solicitudes de información ante las empresas prestadoras, fueron 117 solicitudes, ahí se solicita información para diligenciar estos formularios e indicadores en el sistema SOI, esa información que nos suministra las diferentes dependencias del municipio, las empresas prestadoras, incluso algunos descentralizados; el numero de usuarios atendidos fueron 250, por reclamaciones de prestación de servicios por parte de los prestadores, mas que todo por desviaciones significativos cambio de estrato, asesoría para creación y renovación de los comités de desarrollo, por consumos altos, en fin todo tipo de reclamación que tenga la ciudadanía en el tema de servicios públicos domiciliarios, esos fueron los logros.

Vemos aquí la grafica de cumplimiento de indicadores donde se refleja los datos anteriormente mencionados, el numero de actividades dos, numero de actividades de asesorías, para la creación de los comités; numero de actividades de capacitación dos, numero de personas capacitadas 33, formularios e indicadores diligenciados 70, y el numero de solicitados a quienes aportan esa información 117, y numero de usuarios atendidos 250.

 <b>CONCEJO DE BUCARAMANGA</b>	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA</b>			
	<b>ACTA CORPORATIVA DE SESIONES</b>			
	Versión: 02	Fecha: JULIO DE 2017	Código: CPOL-FT-01	Serie:

La promoción misional de la misión técnica: buenos nuestro compromiso misional se desarrolla permanentemente en el marco de la constitución política, en la ley de servicios públicos, en la ley 142 del 94, en la ley 1341 de 2009 y las demás normas reglamentarias, igualmente mediante el comparendo ambiental, todo esto lo trabajamos en coordinación con los vocales de control, con las empresas prestadora de servicios públicos donde se socializan pues los diferentes temas, como el uso racional del agua, igualmente mediante los usuarios que acuden a la unidad técnica de los servicios públicos y con la ciudadanía en general, igualmente mediante la oficina de prensa también promocionamos nuestra misión de la unidad técnica de servicios públicos, mediante volantes, carteleras, todos estos medios nos permiten ampliar un poco más nuestra misión de este despacho.



Aquí tenemos un consolidados de atención y seguimiento a las solicitudes gestionadas, como lo dije anteriormente los usuarios atendidos fueron 250, en esta grafica podemos ver el trámite con la elaboración del recursos los prestadores fueron 70, peticiones que fueron resueltas directamente en la unidad técnica 180, los recursos pendientes de respuesta por parte de los prestadores 27, esto no quiere decir que ellos no hayan respondido, quiere decir a la fecha del corte del informe habían 27 peticiones por responder, los cuales a la fecha ya están respondidos por parte de las empresas prestadora, estas peticiones que son resueltas directamente por la unidad tecnica, ¿Por qué? Por que no todas las peticiones de los usuarios ameritan ir a ser un recurso ante el prestador, nosotros allá podemos aclararle a ellos muchas dudas, como por ejemplo ellos se confunden en la interpretación de la lectura, a veces se confunden y ven que hablan de un estrato cuando están mirando es otro rango de estrato , o también digamos en los pagos, a veces ellos reclaman pensando que le están cobrando más, pero muchas veces la personas no saben interpretar, leer la factura, y resulta que a veces tiene un saldo acumulado de meses anteriores que no han pagado, entonces lo que tratamos es darle solución a los problemas directamente en esta oficina, también requieren cosas que necesitan cambiar el nombre del recibo, el nombre de la persona del propietario, entonces uno les asesora para que no pierdan tiempo en esa diligencia que deben adjuntar la escritura para poder hacer llegar esto a la empresa y que se realicen los cambios, son peticiones así que no ameritan realizar recursos ante el prestador.

 <b>CONCEJO DE BUCARAMANGA</b> 	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA</b>			
	<b>ACTA CORPORATIVA DE SESIONES</b>			
	Versión: 02	Fecha: JULIO DE 2017	Código: CPOL-FT-01	Serie:



Aquí tenemos una relación de usuarios atendidos que requirieron precisamente de trámite ante los prestadores, el cual toco elaborar algún recurso, vemos por ejemplo del acueducto fueron 22, de gas 30, de la ESSA fueron 15, alcantarillado 3, en telefonía y aseo no se presentó ningún caso, los tramites mas frecuentes en este tema son como los que citamos acá, como la elaboración de los derechos de petición, por consumos elevados, periodos de facturación, pagos realizados en las fechas límites de pago, la elaboración de derechos de petición por cobros de reconexión del servicio y no procedimiento adecuado en la revisión periódica de gas, tramites de recursos de reposición y en subsidios de apelación a la respuesta no conforme en derecho de petición dada a los prestadores, esto es de los mas frecuentes por que las personas no muchas veces quedan conformes con las respuestas y hay que presentar el recurso, en la elaboración de peticiones de financiación de deuda, en la elaboración de recursos de queja ante la superservicios, la elaboración de derechos de petición por facturación de servicios no inherentes a la prestación del servicio, como es el caso de los seguros exequiales que citamos en alguna ocasión y que a la gente le llegan y le manifiestan que no han sido autorizados entonces como servihogar, servigas, crediuno, estos que citamos acá pues son los más usuales y estos seguros exequiales; derechos de petición para revisiones técnicas a fin de detectar fugas no perceptibles, esos son como los casos mas frecuentes que reclama la gente para tramitar un recurso ante el prestador.

Aquí quisimos presentar una relación detallada de los requerimientos atendidos según la necesidad que tuvo el peticionario para elaborar el correspondiente recurso ante la empresa; aquí tenemos los del acueducto, vemos el asunto acá a este lado y tenemos la cantidad de caso por cada asunto, por financiación de deuda hubo uno, por revisión de consumos 3, por incremento de consumo 12, por consumo de predio desocupado hubo una reclamación, cambio de medidor uno, por pila publica uno, solicitud de respuesta oficios a la Super servicio uno, hubo un reparcho de sardinel en una obra realizada uno, y la solicitud de disponibilidad de servicios hubo uno; en cuanto al tema de energía hubo 15 reclamaciones en general, uno por un traslado de poste de una línea de baja y alta tensión, y el resto fueron por incrementos de consumos, en cuanto al gas domiciliario, el restablecimiento del servicio dos casos, aquí fueron 30 casos hubo retiro de concepto no





 <b>CONCEJO DE BUCARAMANGA</b> 	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA</b>			
	<b>ACTA CORPORATIVA DE SESIONES</b>			
	Versión: 02	Fecha: JULIO DE 2017	Código: CPOL-FT-01	Serie:

inherentes al caso de prestación del servicio como los casos que nombramos de los seguros exequiales, y demás 3, solicitud de disponibilidad del servicio dos, por financiación de duda uno, por los incrementos de consumos que es el mas frecuente 21, el cobro de predios desocupados, hubo uno, aquí quiero mencionar que estas reclamaciones no solo de gas, de AVANTI, sino son de todas las empresas en general, deben hacerse de manera personalizada pues ya que las empresas no aceptan cosas generales, ya que cada caso es totalmente independiente, ellos necesitan ver la factura, que el usuario nos adjunte la factura a la petición para ellos poder ver el numero de la cuenta del predio donde se esta reclamando, ya que todos los casos pues son diferentes, todos son temas distintos Y son problemas totalmente independientes; también quiero comentarles respecto a AVANTI, que a partir del primero de julio se reactivó nuevamente la revisión periódica que se realiza cada 5 años, las personas que les llegan el recibito de gas una hoja adjunta donde se les informa que deben realizar la revisión periódica debe cumplirse con esto, ahí aparece con los teléfonos donde se debe comunicar por que eso estaba suspendido por parte de la CRED, debido a temas de la pandemia por seguridad, pero ya este tema se reactivo y ya se empezó a realizar, entonces como nos dice la empresa AVANTY que hay mucha congestión por la que la gente empezó a solicitar eso, entonces es mejor ir solicitando la revisión, obviamente las personas que las tengan pendiente, por que no todos los predios la tienen pendiente, fueron los que quedaron mas o menos pendientes de marzo a junio, porque ya en junio se reactivo este tema, esto se hace por seguridad, por que se le hace revisión a las partes internas de las instalaciones, este tema se socializo a petición de la misma empresa AVANTY nos pidieron que lo socializáramos por medio de la pagina de la alcaldía y por medio de las redes sociales, para que la ciudadanía tuviera conocimiento de esto, entonces pues de esta manera se les colabora y se hizo este requerimiento como lo digo por medio de la pagina de la alcaldía, por Twitter también se hizo este llamado a la ciudadanía para que todos acudamos a esto y le demos cumplimiento a ese requerimiento que se les dio por la seguridad de todos nosotros, en cuanto al tema de alcantarillado se presentaron también tres casos, pues es de las empresas que menos presentan reclamaciones, tenemos lo que es el cargue de información al sistema SOI, de la superservicios. Bueno como es de nuestro conocimiento el SOI es el sistema único de información de la



 <b>CONCEJO DE BUCARAMANGA</b> 	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA</b>			
	<b>ACTA CORPORATIVA DE SESIONES</b>			
	Versión: 02	Fecha: JULIO DE 2017	Código: CPOL-FT-01	Serie:

superintendencia de servicios públicos, donde se reporta toda la información que requiere el ente de control para poder monitorear a los municipios en cuanto al manejo de recurso sistemas de participación para agua potable y saneamiento básico, la unidad técnica de servicios públicos por parte de la alcaldía de Bucaramanga, es la oficina que no genera, porque nosotros no generamos información sencillamente la solicitamos, a las dependencia del municipio que corresponda o a los descentralizados o a las empresas prestadoras, la información que requiere el SOI, nosotros la analizamos, la verificamos y le hacemos el respectivo cargue al ente de control, desde la vigencia hasta el 2018 los municipios fueron certificados o descertificados, ya a partir de la vigencia 2019 deja de ser competente la supersercivios, a ellos se les reporta la información pero es min vivienda quien entra a hacer la observación de esta información y entra a determinar si los municipios entran en un plan de trabajo para corregir todas las falencias que presentaron durante la administración de la vigencia anterior, casualmente ayer min vivienda informo, por que es a fin de año que se reporta esta información, por eso en este informe no queda consignado todavía este tema, es una buena noticia para la administración, el municipio de Bucaramanga respecto a la vigencia 2019 por que se reporta es la vigencia anterior, como lo dije anteriormente, cumplido con los requisitos, y en estos momentos no tenemos que presentar ningún plan de acción para cumplimientos, por que cumplimos a cabalidad y nos encontramos pues como se diría hasta la vigencia 2018 certificados, no tenemos que entrar a realizar ningún plan de cumplimientos, dice el documento que no nos encontramos en riesgo, por lo tanto no es priorizado para actividades de seguimiento, es decir esta certificado, entonces eso es una buena noticia para el municipio.

En la unidad técnica de servicios públicos reporto al SOI información que se requirió en diferentes actividades, más que todo en el tema de acueducto y alcantarillado y aseo, tenemos que se gestionaron y se cargaron un total de 7 formularios con 294 datos, esto respecto a la vigencia 2019, tenemos acá que se carga información, acá dice año 2019, por ejemplo el balance de subsidios y contribuciones, eso son balances que debe presentar las empresas prestadoras para el tema de pagos de subsidio, ellos presentan ante la unidad técnica de servicios públicos todos los meses un balance donde se presenta el cuadro comparativo de lo que son los subsidios y son las contribuciones y si es



 <b>CONCEJO DE BUCARAMANGA</b> 	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA</b>			
	<b>ACTA CORPORATIVA DE SESIONES</b>			
	Versión: 02	Fecha: JULIO DE 2017	Código: CPOL-FT-01	Serie:

el caso que se presente déficit el municipio debe pagar, si presenta superávit entonces la empresa debe realizar la correspondiente consignación, esto nos lo solicitan todos los años el ente de control, para verificar que el municipio se encuentra al día en el pago de subsidios y que las empresas estén realizando los cobros correspondientes, por que ese es el otro tema que no necesariamente si no se han pagado sea por el tema de que el municipio no pague, puede ser que la empresa no este cobrando, entonces eso es lo que se verifica ahí, ellos cruzan allá la información para ver que todo coincida tanto lo del municipio como lo de las empresas porque ellos también hacen el correspondiente cargue. El convenio para el giro de recursos para el fondo de solidaridad y redistribución de ingresos, este convenio es un convenio que se realiza entre el municipio y la empresa prestadora para poder realizar este pago de subsidios y contribuciones, aquí en las empresas prestadoras de servicios públicos, ellos nos piden información administrativa de las empresas que prestan el servicio al municipio en cuanto al alcantarillado, el acueducto y aseo. También en estratificación hay otro formato que nos piden y están los aportes cobrados por los prestadores o lo cobrado a los prestadores, para el funcionamiento del fondo de estratificación, perdón, del comité de estratificación. De la vigencia 2019 se cargaron al SOI también 9 indicadores, esto como vimos anteriormente son formatos y cada formato contiene mucha información, se cargaron 9 indicadores aquí se pueden ver los estados como esta a la fecha cada uno de ellos. ¿Ahí están viendo la presentación? Bueno ahí podemos ver lo que nos piden respecto a las diferentes vigencias, ahí como vi está en verificación, que quiere decir eso, que la información fue cargada pero se encuentra en un estado de verificación por parte del ente de control, se cargaron y gestionaron también 40 indicadores para otras vigencias, ellos solicitan información también referente a otras vigencias pero lo solicitan en la vigencia actual, no quiere decir que estemos en mora en el reporte de dar esa información, por que de ser así pues no seria aprobado lo de la vigencia anterior, ellos nos solicitaron información del 2018 que como podemos ver aquí ya aparece que está en verificación y podemos ver acá que hay una parte de la información tanto del 2018 como del 2017, que ya esta aprobado, presenta unos estados cuando esta así es por que si esta aprobada, y no obviamente por que no esta aprobada y toca reportarla, cambiarla y reportarla y si



 <b>CONCEJO DE BUCARAMANGA</b> 	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA</b>			
	<b>ACTA CORPORATIVA DE SESIONES</b>			
	Versión: 02	Fecha: JULIO DE 2017	Código: CPOL-FT-01	Serie:

dice no R, es porque no se reportó, y si dice VF es porque está en verificación.

Tenemos también peticiones que nos hacen respecto a otras vigencias, bueno esa ya las vimos. Se cargaron 14 indicadores con periodo eventual, que quiere decir esto, que ellos nos pidieron una serie de información que no necesariamente corresponde a ninguna de las vigencias es por eso la llaman así, eventual, como son los actos de constitución, certificados de cámara de comercio, documento PEGIL, diferentes temas, acto constitutivo de creación del fondo de solidaridad y redistribución de ingresos, decreto de adopción de estratificación, son diferentes temas lo que ellos nos solicitan; bueno aquí en el punto quinto vemos que fueron gestionados en la parte de estratificación y cobertura 194 mil para ser mas exactos fueron 194.996 registros, esto es una tarea bastante dispendiosa que se realiza con información que nos suministran las empresas respecto a los números prediales, y la oficina de estratificación de la alcaldía, esta información se analiza, se cruza para evitar que de pronto haya doble registro, se realizo este cargue y como vemos acá se dice que fue no solo reportada sino que también fue certificada, porque la información debe ser cargada y certificada; bueno toda esta información se cargo dependiendo de la información que nos envíen las empresas prestadoras de servicios públicos, lo mismo la secretaria de salud también nos tiene que reportar información como decir la calidad del agua, la secretaria de planeación, la tesorería del municipio, respeto a los pagos que se ha realizado a las empresas y bueno, pues esta información nosotros la analizamos como dije anteriormente la cargamos para que se lo mas confiable posible y que no vayamos a tener, pues, planes de trabajo de requerimientos de ese tipo; tuvimos dos mesas de ayuda, se realizaron dos mesas de ayuda, bueno, estas dos mesas de ayuda son una alternativa un salvavidas que le lanza uno allá la super servicios por decirlo así, para cuando uno tiene inquietudes crear mesas de trabajo y ellos nos ayudan a solucionar algunas problemáticas que de pronto no se nos permite cargar la información por fallas en el sistema, o que tengamos inquietudes respecto al cargue, al contenido de la información, a veces que no son muy claros en los mensajes, entonces se realizan esas mesas de ayuda, estas mesas de ayuda son muy importantes por que razón, por que si nosotros tenemos la duda y no pedimos mesa de ayuda cargamos la información y para reversar algún tipo de información es bajo un requerimiento que haga directamente el señor alcalde,

 <b>CONCEJO DE BUCARAMANGA</b> 	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA</b>			
	<b>ACTA CORPORATIVA DE SESIONES</b>			
	Versión: 02	Fecha: JULIO DE 2017	Código: CPOL-FT-01	Serie:

por escrito, eso se lleva su tiempo en dar respuesta por tanto eso nos causaría mucha perdida de tiempo, y por tanto también por ende también estaríamos cargando tarde la información, entonces mejor requerimos estas mesas de ayuda, se realizo una el 11 de abril, que fue cerrada el 4 de mayo, la otra fue el 17 de abril y se cerro el 16 de junio, es un tema bastante importante para poder dar cumplimiento a lo del SOIT y no cometer errores que después nos toque estar presentando correcciones que es lo que nos lleva a perdidas de tiempo, como lo dije anteriormente, el municipio de Bucaramanga, bueno también en la unidad técnica realiza gestión para el cumplimiento de actividades contempladas en el acuerdo de lavado de puentes peatonales, áreas públicas, corte de césped y poda de árboles, existe un acuerdo firmado entre los prestadores del servicio de aseo, esta firmado desde marzo de 2019, donde la unidad técnica ahí actuamos nosotros como mediadores y hacemos acompañamientos eso es como una actividad que nos asigno el señor alcalde y nosotros hacemos acompañamiento con ellos para pues llegar a un feliz término de que se pongan de acuerdo en todas estas cosas que conlleva la elaboración de este tipo de actividades que debe ser realizado por parte de todas las empresas que prestan el servicio de aseo, es decir estamos hablando de la EMAB, de LIMPIEZA URBANA, REVIVA, BEDOLIA, que BEDOLIA Y REVIVA son ya una sola empresa por que se fusionaron y en este momento pues son una sola empresa, también esta Metrolínea que es una sola empresa que esta operando no hace mucho tiempo en el municipio, entonces ya se incluyo dentro de estos acuerdos ya se le hizo su distribución como le corresponde por zonas, o por cantidad de temas digamos el corte de arboles y todo ese tema, para que todas las empresas estén ya a cabalidad dando cumplimiento al desarrollo de las actividades que se han programado en estos acuerdos, y seguimos como siempre la unidad técnica pues prestando este acompañamiento para mediar entre ellos y que las cosas lleguen a feliz término. Bueno este es el tema, la presentación de la Gestión de la Unidad Técnica, como siempre aquí estoy recordando nuevamente la dirección de nosotros que pues muchos no se si tengan presente ya que nosotros el año pasado fuimos trasladados a la ciudadela Real de Minas, en la oficina interior 104, y estamos como siempre para servir, muchísimas gracias por su atención.


 <b>CONCEJO DE BUCARAMANGA</b> 	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA</b>			
	<b>ACTA CORPORATIVA DE SESIONES</b>			
	Versión: 02	Fecha: JULIO DE 2017	Código: CPOL-FT-01	Serie:

**PRESIDENTE:** Gracias a ti doctora Mabel, vamos a darle el uso de la palabra honorables concejales, si alguno tiene, honorable concejal Jaime Andrés.

**HONORABLE CONCEJAL JAIME ANDRES BELTRAN:** Para reportar la asistencia, he estado hace tiempo, pero como la doctora intervenía esperábamos para reportar la asistencia.



**PRESIDENTE:** Claro que si honorable concejal Jaime, ya el secretario había registrado la presencia suya, pues usted manifestó en el receso que por problemas de conexión. Tiene la palabra el honorable concejal tito Rangel.

**INTERVENCION DEL HONORABLE CONCEJAL TITO RANGEL ARIAS:** presidente muchas gracias, buenos días, saludar a la doctora Mabel, bueno, revisando pues el informe, un informe que tiene detalle de la información, sin embargo, tengo algunas preguntas doctora Mabel y también tengo algunas inquietudes, o algunas sugerencias; lo primero que quiero decir es que venimos nosotros pasando una situación de crisis por el tema de pandemia. En el que la ciudadanía tuvo muchos inconvenientes con todo el tema de los servicios públicos, quejas, que fue noticioso, muchas cosas que sucedieron a nivel, no solo de quejas, sino también de incertidumbre preguntas, dudas, por parte de los ciudadanos a partir de tantos cambios que hubo por todas las resoluciones y decretos presidenciales, y siento que el informe si hace falta digamos un apartado especial que nos hable en específico de cuál fue la gestión de la unidad técnica frente a este tipo de situaciones, siento que el informe adolece de detalles frente a esta situación que vivió la ciudad, algunas empresas de servicios públicos nunca fueron claros, algunas empresas no, lo que usted menciono en algunos casos, pero pues los casos que nosotros registramos por ejemplo como concejo, que tuvimos la oportunidad de realizar un debate público, un debate de control político frente al tema de los servicios públicos, eran cientos y cientos y yo creo que en miles de casos, que no se reportan en el informe, y crisis en los usuarios y eso entonces nos llevo al concejo hacer este control político, ahora la pregunta que me surge es que hicimos el debate entre todos los compañeros se hizo un debate riguroso pero no tuvimos nunca respuestas puntuales después de; yo si quisiera preguntarle doctora Mabel como va esas reclamaciones, que ha pasado con los usuarios, si han devuelto dinero, si la gente que

 <b>CONCEJO DE BUCARAMANGA</b>	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA</b>			
	<b>ACTA CORPORATIVA DE SESIONES</b>			
	Versión: 02	Fecha: JULIO DE 2017	Código: CPOL-FT-01	Serie:

estaba por allá en el mes de abril y mayo, junio, interponiendo reclamaciones en la oficinas VANTY, ESSA, seria bueno que en este informe nosotros y la ciudadanía supiera que resumen nos dan esas empresas de servicios públicos a la administración y a la ciudad, como concejo yo si quisiera que pudiéramos tener claridad que ha pasado si se devolvieron dineros, se hicieron correcciones en las lecturas o no se hicieron correcciones , hubo sanciones o no hubo sanciones, cual fue las respuestas ultimas de la superintendencia de servicios frente a estas reclamaciones por que una de las tareas grandes de la técnica es precisamente ser vocero del municipio, y si bien el concejo hizo este debate, seguir filtrando la información, le corresponde a esta oficina, a esta unidad, por ejemplo el tema de sanciones en el noticiero varias noticias hablaron de que habían posibles sanciones para AVANTY, para el ACUEDUCTO, para la ESSA, no se sabe nada de eso, ¿Qué paso? Como van las investigaciones, por lo menos conocer un poco de ese tema, yo si le agradezco que, y las respuestas escrita nos pueda dar un poco de claridad frente a como van esas sanciones, como van las respuestas y cómo va el panorama de todas esas cosas de los usuarios durante la pandemia, el segundo punto es con respecto al tema del área rural, cual está haciendo la gestión de la unidad técnica, frente a toda la crisis de servicios públicos, por ejemplo el tema de agua potable, saneamiento básico, cual es el plan? O sea doctora Mabel, cuáles son las acciones, que avances hay desde el despacho, cuáles son las reuniones de trabajo con el acueducto, cual es el cronograma o el mapa a seguir, que veo atrasado con estas empresas de servicios públicos, para darle respuesta al servicio rural, porque el área rural hace tiempo que nos está pidiendo respuesta, hace tiempo está pidiendo que haya un plan de acción, y si bien, toma su tiempo, es bueno que en estos informes podamos saber nosotros que esta pasando, si usted es la interlocutora de los ciudadanos en todo el tema de los servicios públicos para la ciudad, entonces nosotros estamos dispuestos para apoyar, con el tema del área rural, si el concejo puede apoyar aquí estamos, pero si queremos en este informe saber, que se esta adelantando, que planes hay de acción, y que dice la administración con respecto a comenzar a darle respuesta, en que tiempo y de qué manera a todos los ciudadanos en el área rural. Gracias doctora Mabel, gracias presidente.

**PRESIDENTE:** A usted honorable concejal. Tiene la palabra el concejal Nelson Mantilla.

 <b>CONCEJO DE BUCARAMANGA</b> 	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA</b>			
	<b>ACTA CORPORATIVA DE SESIONES</b>			
	Versión: 02	Fecha: JULIO DE 2017	Código: CPOL-FT-01	Serie:

**INTERVENCION DEL HONORABLE CONCEJAL NELSON MANTILLA.**



Gracias presidente, muy buenos días compañeros, a todas las personas que nos siguen, pues voy a ser muy puntual ante una situación que me preocupa, pues agradecer a usted doctora, de la oficina de Servicios Públicos la intervención; hemos analizado, revisado, pero yo considero concejales, sin calidad profesional de los funcionarios de la oficina que nos está rindiendo el informe, pero nosotros, es el momento.

**PRESIDENTE:** No tiene buena señal concejal Nelson.

**INTERVENCION DEL HONORABLE CONCEJAL NELSON MANTILLA.**

Gracias presidente. Es como construimos, como con la administración, como logramos darle dientes, por que es que necesitamos que esta oficina Técnica de Servicios Públicos del Municipio, tenga dientes, herramientas para poder ejercer ese importante trabajo concejales, mire la situación que estamos atravesando de pandemia, y mire la situación tan triste y tan lamentable de muchos barrios y asentamientos humanos del municipio de Bucaramanga, que en este momento están sin agua, y con una mala prestación del servicio del agua, cuando es un derecho fundamental y constitucional, cuando las altas cortes lo han citado y lo han dicho, pero entonces, yo si le pido doctora muy respetuosamente que usted nos haga llegar por escrito cual es la función, la misión, las competencias y hasta donde llegan ustedes, por que mire lo que pasa aquí en el norte, norte de Bucaramanga, de los sectores del Pablon, Norte, Limoncito Colorados, Portal de los Angeles, mas de 10 mil personas en las partes altas están sin el servicio de agua, y muchos usuarios legales del Acueducto de Bucaramanga, yo le pido doctora, muy respetuosamente su apoyo y acompañamiento yo necesito que la superintendencia de servicios públicos regule, vigile, y si hay sanción y amerita, discipline al Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, aquí no podemos seguir con pañitos de agua tibia, aquí hay sectores hacia el sur de la ciudad, luz de Salvación, Granjas de Provenza, y muchos que hemos visto de que comunidad y Bumangueses que tienen que agostas, que tiene el agua y a veces ni llega el agua, entonces por favor hay muchas sentencias, mucha jurisprudencia sobre el mínimo vital de agua, entonces debemos hacerlo cumplir, esto es dignidad humana. Eso es, presidente esa era mi intervención, yo quiero pedirle entonces doctora, por favor, y me voy a comunicar con usted, por que una vez fui a la oficina pero dicen pero para que me





 <b>CONCEJO DE BUCARAMANGA</b> 	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA</b>			
	<b>ACTA CORPORATIVA DE SESIONES</b>			
	Versión: 02	Fecha: JULIO DE 2017	Código: CPOL-FT-01	Serie:

acompañara, para que hiciéramos visitas a estas reclamaciones de estas comunidades, yo quiero preguntarle aquí doctora y usted me responda ahora, si usted me puede acompañar, a venir a los barrios en mension, a ir a los barrios donde están sin agua, para que usted sea fuente directa y me ayude ante la superintendencia de servicios públicos, tenemos como concejales y como control político, exigir a una empresa como el acueducto metropolitano de Bucaramanga, que genera 23 mil millones de pesos de utilidad, calidad, eficiencia, y continuidad en la prestación del servicio, como lo dice la norma y la ley lo regula. Muchas gracias presidente.

**PRESIDENTE:** A usted honorable concejal, tiene la palabra el honorable concejal Antonio.

**INTERVENCION DEL HONORABLE CONCEJAL ANTONIO VICENTE SANABRIA CANCINO:**



Gracias presidente por el uso de la palabra, muy buenos días para todos, doctora Mabel como le va, mi inquietud tiene que ver con los centros poblados y los asentamientos humanos, en esta época de crisis, estando la alcaldía cerrada, pues todo se está tramitando a través de pqr, yo se que la ley 142 de servicios públicos pues no puede intervenir en los centros poblados y en los asentamientos humanos, pero los que están en proceso de legalización, muchos presidentes de juntas nos buscan para que les ayudemos en estos momentos de crisis, a gestionar, a mover esas pqr, en las respectivas secretarías, en el corregimiento uno hay un asentamiento que se llama Villa Luz, desde el año pasado hemos venido apoyando ahí a presidentes y a la junta, para que la secretaria de planeación, eso es muy complicado mover el trabajo que tiene que hacer esta secretaria, por muchas dificultades que se están pasando, para que hagan las visitas y finalmente la secretaria de planeación pueda certificar lo que le corresponde, dando viabilidad para que? Para que ellos con esta viabilidad puedan ante las empresas prestadoras del servicio, tramitar la conexión, en esta semana que esta terminando hoy, logramos que la secretaria de planeación diera la viabilidad para el asentamiento villa luz, y el presidente notifico a AVANTI y estuvimos allí en el territorio haciendo una visita para que se perfeccione ya la instalación del servicio publico de gas, entonces no se usted como oficina técnica de servicios Públicos, que asesoría les puede prestar a los asentamiento ya una vez estando el proceso de legalización, pueden ellos contar con el apoyo de la oficina que usted

 <b>CONCEJO DE BUCARAMANGA</b> 	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA</b>			
	<b>ACTA CORPORATIVA DE SESIONES</b>			
	Versión: 02	Fecha: JULIO DE 2017	Código: CPOL-FT-01	Serie:



representa? Entonces es un llamado de los presidentes de junta de la comunidad, en la oficina de servicios públicos pueda entrar a apoyarlos técnicamente para que no se cometan errores, y con respecto al informe pues, el tema de capacitaciones que usted que dice, que menciona que se dan a los usuarios en el marco de la ley 142 del 94, esas capacitaciones, ¿cómo se dan? ¿Están documentadas? ¿Están con un cronograma por comunas? Me gustaría conocer, saber, si eso está documentado ese tipo de capacitaciones de la ley 142, gracias doctora Mabel por sus respuestas.

**PRESIDENTE:** Gracias concejal Antonio, tiene la palabra el concejal Luis Ávila.

**INTERVENCION DE HONORABLE CONCEJAL LUIS EDUARDO AVILA CASTELBLANCO:** Presidente muchas gracias por el uso de la palabra, un cordial saludo a usted y a los honorables concejales; doctora Mabel, la Unidad Técnica de Servicios Públicos, lo mencionaba anteriormente uno de mis antecesores, hicimos un control político y encontramos infinidad de quejas frente a los servicios, y la oficina de gestión, asesoría, y medición frente a los usuarios y las empresas de servicios públicos domiciliarios, en el informe presentado entre enero y marzo, nos indicó una atención a 131 usuarios frente a 250 usuarios atendidos de enero a junio, según este informe, la cifra es bastante irrisoria, en el sentido en que solo se han incrementado 119 usuarios, si bien es cierto, esta es una dependencia como bien la señala la medición de las empresas prestadoras de servicios públicos y los usuarios, me llama mucho la atención en que ante tantas denuncias donde nosotros fuimos testigos, y en especial de la empresa AVANTI, de las denuncias públicas de la ciudadanía sobre las alzas de las facturas de los servicios públicos, sean pocos los usuarios que se acercan o conozcan de esta dependencia, entonces yo quiero preguntarle doctora Mabel ¿Cuál ha sido la promoción y la divulgación de esta dependencia para los usuarios, desde el informe presentado en enero? Segundo, en el registro señalado en el informe, ¿cuál ha sido la gestión puntual sobre las denuncias, sobre las alzas de las facturas de los servicios públicos y puntalmente de energía y gas? Que en el control político que nosotros realizamos los principales actores de las denuncias de los usuarios, y que por pandemia han sido decretadas, este informe sigue siendo sin lugar a dudas presentado desde enero y no se

 <b>CONCEJO DE BUCARAMANGA</b> 	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA</b>			
	<b>ACTA CORPORATIVA DE SESIONES</b>			
	Versión: 02	Fecha: JULIO DE 2017	Código: CPOL-FT-01	Serie:



evidencia grandes avances en los cuadros informativos y comparativos, son los mismos con algún leve cambio en cifras, lo que hace reflexionar que tan útil ha sido para la ciudad esta dependencia, no ha habido una divulgación ni una promoción de la misma para los usuarios Bumanguenses o no saben la existencia de la misma, para la gestión del cumplimiento doctora, en muchos barrios de Bucaramanga hay puentes peatonales áreas públicas, yo quisiera saber si por medio de su dependencia, de por medio de la unidad, podemos hacerle la solicitud de apoyo a la EMAB para la desinfección de los mismos, es algo que la comunidad lo necesita, estamos en una situación en donde debemos utilizar la mayor cantidad de recursos para que evitemos el contagio del COVI, entonces ver si de pronto es viable de la unidad este apoyo desde la EMAB, en la relación de los requerimientos atendidos, acá es donde quiero ser un poco mas fuerte en mi participación es que la estadística muestra muy pocas personas reclamando por el aumento de consumo y esto demuestra lo obsoleto que puede estar la función de la oficina o de la falta de conocimiento de la comunidad a la misma, por que nosotros estuvimos en un control político donde las quejas eran infinitas, incluso hasta nosotros los concejales mostrábamos los cabios y los intervalos irrisorios de los incrementos y veo que aquí simplemente hay solo 12 personas que reclaman por el aumento del servicio del acueducto, y 14 por el servicio de energía, entonces nosotros en el control político tuvimos más de estas denuncias, entonces es aquí donde uno dice, que es lo que puede estar pasando, según el informe, la unidad ha atendido los 250 usuarios como lo decía yo desde enero a junio, y esto quiere decir que hay promedio de 41 usuarios por mes, y esto quiere decir que diario estamos atendiendo dos, aproximadamente, esta oficina se justifica contar con un recurso como el que maneja usted con este valor para atender dos personas al día? ¿Existe una posibilidad de compensar a los ciudadanos el alza injustificada que se ha presentado frente a la elevación de los servicios públicos durante la emergencia sanitaria?, sabiendo y que somos conscientes de que como hubo un momento de cuarentena donde pues obviamente los servicios van a incrementar, pero si se presentaron unos incrementos injustificados y mas sobre todo en la empresa AVANTI, que tomar era un promedio incluso incrementaba según pues a ojo, entonces es aquí donde nosotros queremos saber si por intermedio de la unidad se puede llegar a hacer una compensación por este tipo de acciones injustificadas, y que acciones va a implementar para

 <b>CONCEJO DE BUCARAMANGA</b> 	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA</b>			
	<b>ACTA CORPORATIVA DE SESIONES</b>			
	Versión: 02	Fecha: JULIO DE 2017	Código: CPOL-FT-01	Serie:

que no se siga presentando este cobro excesivo en la factura de parte de la unidad, y que acciones se pueden implementar también para subsidiar a la población que necesita un apoyo para pagar su servicios públicos, es que por lo menos a mi me parece algo tan en el acueducto por ejemplo una sola financiación de deuda, es algo que si nosotros salimos a la calle, como le decía al concejal Nelson Mantilla, vamos a encontrar muchas mas de estas denuncias que se están presentando en nuestra ciudad, presidente muchas gracias por el uso de la palabra, gracias a usted doctora Mabel por escuchar.



**PRESIDENTE:** Gracias honorable concejal Luis Ávila, doctora Mabel tienes el uso de la palabra si deseas contestar lo que le han pedido inmediatamente, y el resto por escrito por favor.

**INTERVENCION DE LA DOCTORA MABEL GOMEZ PINTO:** Si como lo dice usted, todas estas preguntas las respondemos por escrito, quiero hacer el comentario de algunas preguntas pues para contestarlas en este momento, digamos la cantidad de peticiones que se hacen, digamos son muy pocas, ¿por qué? Porque la gente muchas veces no reclama, o ellos llaman y piden la petición pero no llevan los recibos o no los mandan o no suministran el dato de la cuenta, entonces nosotros si no contamos con esta información la empresa no nos responde, por que ellos tienen que identificar al usuario, entonces eso es como una partecita que desde la misma ciudadanía de pronto se queja pero no aporta también información para ayudarlo a solucionar los problemas, y hablar de dos personas diarias pues si uno mira por la cantidad de usuarios si, pero la gestión que se realiza con cada uno es mas por que se realiza la atención, se realiza el derecho de petición, luego si no están conformes por lo general toca realizar el recurso de reposición con el subsidio de apelación ante las superservicios, toda esa parte. Que más seria de respuestas inmediatas, por las reclamaciones la unidad técnica ha oficiado a las empresas como se hizo desde la parte del debate de control político que se les hizo a las empresas y realmente las respuestas que ellos han dado, son las mismas que dieron a todos ustedes a todos nosotros en ese mismo debate, todo que por el tema de la pandemia no se habían hecho las mediciones, pero que ya se retomaron, entonces ellos están pues en esa parte de responder los derechos de petición; lo que me preguntaban si ellos han devuelto alguna plata, en algunos casos han fallado en favor del usuario, y en

 <b>CONCEJO DE BUCARAMANGA</b> 	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA</b>			
	<b>ACTA CORPORATIVA DE SESIONES</b>			
	Versión: 02	Fecha: JULIO DE 2017	Código: CPOL-FT-01	Serie:

muchos no, entonces, ellos a los que si, ellos les han hecho devolución, por que esos los han respondido, les han hecho las devoluciones correspondientes, pues en algunos no por que ellos consideran que las lecturas estuvieron bien tomadas o por que hay daños en el predio, y las personas pues ya tiene que entrar a hacer las correcciones dentro del inmueble, entonces son cosas que se salen del alcance de la empresa, son las respuestas que dan, ellos verifican casos como esos se han presentado, entonces la persona muchas veces desiste ahí por que lo reconoce, y muchos casos van a la super servicios, la super servicios que haya, la otra cuenta que ellos hacían a la fecha han tomado alguna medida a alguna sanción contra las empresas, pues no que no lo hayan informado, no tenemos conocimiento de eso, porque no, porque la empresa como tal no, no la ha informado no creería que este sancionada la empresa en el momento, de ser así ya lo hubieran comunicado, pero la super si como ustedes los han escuchado y todos los hemos escuchado en los medios de comunicación están haciendo seguimiento a la empresa para entrar a determinar si se requiere de alguna sanción o no, y bueno , lo que me preguntaba el concejal Antonio sobre las capacitaciones igual todo esto lo vamos a responder por escrito pero para despejar algunas dudas, las capacitaciones son capacitaciones que se dan algunas veces en diferentes temas como lo dijo el en la ley 142 del 94, son capacitaciones como lo dije en el informe se hacen con el apoyo de las empresas, ahí se le enseña a la gente a leer la facturación por que muchas reclamaciones se dan es por ese tema, como les digo, ellos a veces no pagan hay casos que se presentan 4 y 5 meses por falta de pago, entonces a veces la gente nos piden, es lo que mas nos solicitan que se les enseñe a saber leer la factura, entonces eso es lo que se hace, uno de los temas que más se hace en esos casos y por eso es que buscamos un capacitador de cada empresa de servicio donde se les enseña el manejo y la interpretación de todos esos datos que hay en la facturación, creo que eso seria y claro que sí, con todo gusto respondería por escrito a todas las peticiones que ustedes nos han hecho. Muchísimas gracias.

**PRESIDENTE:** Gracias a ti doctora Mabel, quedamos atentos de manera escrita, continuamos señor secretario.

 <b>CONCEJO DE BUCARAMANGA</b> 	<b>CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA</b>			
	<b>ACTA CORPORATIVA DE SESIONES</b>			
Versión: 02	Fecha: JULIO DE 2017	Código: CPOL-FT-01	Serie:	Página 22 de 22

**SECRETARIO:** Presidente, continuando con el orden del día, SEXTO punto: lectura de comunicaciones. No hay sobre la mesa ninguna,

**PRESIDENTE:** continuamos con el orden

**SECRETARIO:** ya fue leído el siguiente punto del día y no hay comunicaciones sobre la mesa.

**PRESIDENTE:** continuamos

**SECRETARIO:** SEPTIMO punto, proposiciones y asuntos varios. En el momento no hay ninguna proposición presentada.

**PRESIDENTE:** Estamos en varios honorables concejales. Agotado el orden del día secretario.

**SECRETARIO:** Agotado el orden del día señor presidente.

**PRESIDENTE:** agotado el orden del día se levanta la sesion, mañana plenaria virtual.


Las anteriores intervenciones se encuentran grabadas en archivo de voz computarizado a la fecha.

Para constancia se firma para su aprobación en plenaria.

**Presidente:**

  
JORGE HUMBERTO RANGEL BUITRAGO

**Secretario:**

  
HENRY LOPEZ BELTRAN

**ELABORADO POR:** MARLENE BARRERA MORA

**REVISADO POR:** MARLENE BARRERA MOR