

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA			
	ACTA CORPORATIVA DE SESIONES			
	Versión: 02	Fecha: JULIO 20 DE 2020	Código: CPOL-FT- 01	Serie: Página 1 de 26

CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

SALÓN CENTRAL DE SESIONES ``LUIS CARLOS GALÁN SARMIENTO``

ACTA No.019 CORRESPONDIENTE A LA PLENARIA SÁBADO 14 DE MARZO DE 2026 HORA: 08:00 A.M.
PERIODO DE SESIONES ORDINARIAS
MESA DIRECTIVA DEL CONCEJO MUNICIPAL H.C. ROBÍN ANDERSON HERNÁNDEZ REYES Presidente H.C. DANIELA TORRES ZARATE Primer vicepresidente H.C. LUIS EDUARDO ÁVILA CASTELBLANCO Segundo vicepresidente WILMAR ALFONSO PALACIO VERANO Secretario General

HONORABLES CONCEJALES CON VOZ Y VOTO Asistentes a la Plenaria GUSTAVO ADOLFO ARDILA AYALA OSCAR MAURICIO ARENAS VALDIVIESO LUIS EDUARDO ÁVILA CASTELBLANCO JAVIER AYALA MORENO ELKIN YESID BELLO PEÑA LUIS FERNANDO CASTAÑEDA PRADILLA JOSÉ DAVID CAVANZO ORTIZ ANDRÉS FELIPE DÍAZ ARÉVALO OSCAR JAVIER DÍAZ LAYTON JORGE EDGAR FLÓREZ HERRERA HENRY GAMBOA VARGAS ROBÍN ANDERSON HERNÁNDEZ REYES DIEGO ARMANDO LOZADA TRUJILLO CAMILO ANDRÉS MACHADO ARDILA LEONARDO MANCILLA AVILA NELSON MANTILLA BLANCO TITO ALBERTO RANGEL ARIAS CRISTIAN ANDRÉS REYES AGUILAR DANIELA TORRES ZÁRATE
--

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
	ACTA CORPORATIVA DE SESIONES				
	Versión: 02	Fecha: JULIO 20 DE 2020	Código: CPOL-FT- 01	Serie:	Página 2 de 26

PRESIDENTE: Buenos días honorables concejales, un saludo para cada uno de ustedes, saludar a la Policía Nacional que siempre nos acompaña, también saludar a todos los presentes el día de hoy, darle gracias a Dios por la oportunidad de vida que nos da cada día, saludar a la doctora Azeneth Cárdenas, directora de la Unidad Técnica de Servicios Públicos, señora secretaria, hagamos llamado y lista de verificación del quorum.

SECRETARIA: Muy buenos días señor presidente para usted, para los honorables concejales que están presentes, para la doctora Azeneth Cárdenas Valencia y para todas las personas que nos siguen por la página web. Siendo las 8:17 de la mañana, hago el primer llamado a lista. Gustavo Adolfo Ardila Ayala.

INTERVENCION H.C GUSTAVO ADOLFO ARDILA AYALA: Señora secretaria, buenos días para usted, para el presidente, para los honorables concejales que puntualmente atendemos el llamado, a la doctora Azeneth Cárdenas, directora de la Unidad de Servicios Técnicos del municipio de Bucaramanga y lógicamente a nuestra querida y amada Policía Nacional, muchísimas gracias, Gustavo Ardila presente, muchas gracias.

SECRETARIA: Oscar Mauricio Arenas Valdivieso, Luis Eduardo Ávila Castelblanco, Javier Ayala Moreno.

INTERVENCION H.C JAVIER AYALA MORENO: Bueno, buenos días para todos los concejales presentes, para nuestro presidente Robin Anderson liberal, presente, señorita secretaria.

SECRETARIA: Elkin Yesid Bello Peña, Luis Fernando Castañeda Pradilla, José David Cavanzo Ortiz, Andrés Felipe Díaz Arévalo, Oscar Javier Díaz Laytón.

INTERVENCION H.C OSCAR JAVIER DÍAZ LAYTÓN: Presente secretaria.

SECRETARIA: Jorge Edgar Flórez Herrera, Henry Gamboa Vargas, Robin Anderson Hernández Reyes.

INTERVENCION H.C ROBÍN ANDERSON HERNANDEZ REYES: Presente, señora secretaria, nuevamente buenos días para todos.

SECRETARIA: Diego Armando Lozada Trujillo.

INTERVENCION H.C DIEGO ARMANDO LOZADA TRUJILLO: Secretaria buenos días, un saludo muy especial al presidente liberal, Robin Hernández y a toda la gente que nos acompaña el día de hoy, desde las barras, a la doctora Azeneth y al concejal Javier Ayala, que siempre se mantiene radiante, feliz y contento en las plenarias del concejo. Diego Lozada, presente.

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
	ACTA CORPORATIVA DE SESIONES				
	Versión: 02	Fecha: JULIO 20 DE 2020	Código: CPOL-FT- 01	Serie:	Página 3 de 26

SECRETARIA: Camilo Andrés Machado Ardila, Nelson Mantilla Blanco, Leonardo Mancilla Ávila, Tito Alberto Rangel Arias, Cristian Andrés Reyes Aguilar, Daniela Torres Zarate.

Señor presidente, le informo, han contestado a lista cinco honorables concejales no existiendo quorum reglamentario.

PRESIDENTE: Señora secretaria, no habiendo quorum decisorio y deliberatorio, por favor hacemos llamado a lista en unos minutos.

SECRETARIA: Sí, señor presidente.

SECRETARIA: Sí, señor presidente, segundo llamado a lista siendo las 8:28 de la mañana. Gustavo Adolfo Ardila Ayala.

INTERVENCION H.C GUSTAVO ADOLFO ARDILA AYALA: Secretaria buenos días, nuevamente presente de las 8 de la mañana, muy puntual.

SECRETARIA: Óscar Mauricio Arenas Valdivieso, Luis Eduardo Ávila Castelblanco, Javier Ayala Moreno.

INTERVENCION H.C JAVIER AYALA MORENO: Buenos días, nuevamente presente.

SECRETARIA: Elkin Yesid Bello Peña, Luis Fernando Castañeda Pradilla.

INTERVENCION H.C LUIS FERNANDO CASTAÑEDA PRADILLA: Buenos días, secretaria, un saludo para todos, para la Policía Nacional también, un saludo muy especial. Chumi Castañeda, presente.

SECRETARIA: José David Cavanzo Ortiz.

INTERVENCION H.C JOSÉ DAVID CAVANZO ORTIZ: Presente, secretaria, cordial saludo para todos.

SECRETARIA: Andrés Felipe Díaz Arévalo.

INTERVENCION H.C ANDRÉS FELIPE DÍAZ AREVALO: Presente.

SECRETARIA: Óscar Javier Díaz Laytón.

INTERVENCION H.C OSCAR JAVIER DÍAZ LAYTON: Secretaria, presente desde las 8 de la mañana.

SECRETARIA: Jorge Edgar Flórez Herrera, Henry Gamboa Vargas.

INTERVENCION H.C. HENRY GAMBOA VARGAS: Buenos días, presente.

SECRETARIA: Robin Anderson Hernández Reyes.

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
	ACTA CORPORATIVA DE SESIONES				
	Versión: 02	Fecha: JULIO 20 DE 2020	Código: CPOL-FT- 01	Serie:	Página 4 de 26

INTERVENCIÓN H.C. ROBIN ANDERSON HERNANDEZ REYES: Presente, señora secretaria.

SECRETARIA: Diego Armando Lozada Trujillo.

INTERVENCIÓN H.C. DIEGO ARMANDO LOZADA TRUJILLO: Presente.

SECRETARIA: Camilo Andrés Machado Ardila. Nelson Mantilla Blanco. Leonardo Mancilla Ávila. Tito Alberto Rangel Arias. Cristian Andrés Reyes Aguilar. Daniela Torres Zárate.

Señor Presidente, le informo, han contestado a lista 9 honorables concejales, no existiendo quorum decisorio ni deliberatorio. Señor Presidente, le informo, se registra la asistencia del concejal Óscar Mauricio Arenas Valdivieso.

INTERVENCION H.C. OSCAR MAURICIO ARENAS VALDIVIESO: Señor Presidente, para registrar la asistencia. Presente Óscar Arenas.

SECRETARIA: Señor presidente le informo han contestado a lista 10 honorables concejales, existiendo quorum decisorio y deliberatorio.

PRESIDENTE: Señora secretaria, habiendo quorum decisorio y deliberatorio, procedemos a leer el orden del día.

SECRETARIA: Sí, señor presidente, orden del día:

- Primero,** llamado a lista y verificación del quorum.
- Segundo,** lectura, discusión y aprobación del orden del día.
- Tercero,** himno de la ciudad de Bucaramanga.
- Cuarto,** tema, presentación del informe de gestión consolidado del año 2025, unidad técnica de servicios públicos UTSP, a cargo de la señora Azeneth Cárdenas Valencia, líder unidad técnica de servicios públicos.
- Quinto,** lectura de documentos y comunicaciones.
- Sexto,** proposición y asuntos varios.

Bucaramanga, sábado 14 de marzo del 2026. Hora: 8:00 a.m. Lugar, salón de plenaria Luis Carlos Galan Sarmiento del Concejo Municipal de Bucaramanga. Presidente, Robin Anderson Hernández Reyes. Secretario General, Wilmar Alfonso Palacio Verano. Señor presidente, ha sido leído el orden del día.

PRESIDENTE: En consideración el orden del día, honorables concejales

SECRETARIA: Ha sido aprobado el orden del día.

PRESIDENTE: Señora secretaria, continuemos con el orden del día

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
	ACTA CORPORATIVA DE SESIONES				
	Versión: 02	Fecha: JULIO 20 DE 2020	Código: CPOL-FT- 01	Serie:	Página 5 de 26

SECRETARIA: Tercero, himno de la ciudad de Bucaramanga.

(ENTONACION DEL HINMO)

PRESIDENTE: Señora secretaria, continuemos con el orden del día.

SECRETARIA: Cuarto tema, presentación del informe consolidado del año 2025, Unidad Técnica de Servicios Públicos UTSP a cargo de la doctora Azeneth Cardenas Valencia, líder de la unidad técnica de servicios públicos.

PRESIDENTE: Bienvenida doctora Azeneth Cardenas y a su equipo de trabajo para que por favor nos rinda presentación del informe consolidado del año 2025, si tiene los datos actualizados hasta la fecha, le agradecemos sean expuestos también en este informe. Muchas gracias y tiene la palabra doctora Azeneth.

INTERVENCION DRA. AZENETH CARDENAS VALENCIA, LÍDER UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS UTSP: Muy buenos días honorables concejales, muy buenos días señor presidente y a mi grupo de trabajo gracias por el acompañamiento que me están haciendo y procedo en este momento a rendir el informe de la Unidad Técnica de Servicios Públicos de la alcaldía de Bucaramanga correspondiente al cuarto trimestre, gracias.

La Unidad Técnica de Servicios Públicos de la Alcaldía de Bucaramanga, se creó mediante acuerdo 014 de junio 06 de 2002 y se estructura mediante Decreto No. 235 del 14 de noviembre de 2002, en el cual se estableció que es una instancia...

PRESIDENTE: Señora secretaria para reportar la asistencia de los honorables concejales.

SECRETARIA: Se registra la asistencia de los honorables concejales Nelson Mantilla Blanco, Tito Alberto Rangel Arias y el concejal Luis Eduardo Ávila Castelblanco.

INTERVENCION H.C. NELSON MANTILLA BLANCO: Presente, secretaria.

PRESIDENTE: Que pena doctora, le agradecemos que continúe.

INTERVENCION DRA. AZENETH CARDENAS VALENCIA, LÍDER UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS UTSP: Gracias. Se estableció que es una instancia de nivel asesor, dependiente del despacho del señor alcalde, creada para orientar la política municipal en materia de servicios públicos, bajo principios de excelencia técnica, transparencia, oportunidad, equidad y eficiencia, dentro de la razón de ser del Estado como es el servicio a la comunidad, la satisfacción de necesidades y la protección de los derechos colectivos e individuales. Por

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
	ACTA CORPORATIVA DE SESIONES				
	Versión: 02	Fecha: JULIO 20 DE 2020	Código: CPOL-FT- 01	Serie:	Página 6 de 26

tanto, buscará, ante todo la defensa y protección de los derechos de los usuarios orientados a promover la prosperidad general en materia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Igualmente, mediante el decreto 060 del 19 de abril de 2013, que modificó el artículo segundo del decreto No. 236 del 14 de noviembre de 2002, en lo concerniente al campo de acción en materia de servicios públicos de la UTSP.

Una de las principales tareas de la Unidad Técnica de Servicios Públicos en este momento es llegar a impactar a los usuarios y por consiguiente nosotros realizamos socialización de la oferta institucional de la Unidad Técnica de Servicios Públicos, con el fin de brindar mayor información técnica, jurídica y, posteriormente, realizar el trámite ante las empresas prestadoras de los servicios domiciliarios, todo esto en cumplimiento de la Constitución Política y la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes.

1. CUMPLIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN:

La Unidad Técnica de Servicios Públicos, con el objetivo de aumentar la satisfacción de la comunidad a través de la prestación oportuna y eficiente de los servicios públicos domiciliarios, reportó el cumplimiento de los siguientes indicadores durante la vigencia 2025. Entonces, como ustedes pueden apreciar, hay un número de solicitudes que se establecieron en enero a diciembre, para un total de solicitudes de 113 solicitudes.

Análisis de resultados y acciones: Dentro de los datos registrados en la planilla de atención a usuarios, tenemos que, en el primer trimestre, se atendieron un total de 138 solicitudes.

INTERVENCION H.C. JORGE EDGAR FLÓREZ HERRERA. Presidente para registrar asistencia.

SECRETARIA: se registra la asistencia del H.C. Jorge Edgar Flórez Herrera.

INTERVENCION DRA. AZENETH CARDENAS VALENCIA: De las cuales, el 100% fueron gestionadas y cerradas. En el segundo trimestre se alcanzó al caso de atención oportuno de 477 casos, superando la meta del 100%. Esto demuestra en este momento la eficiencia operativa en la gestión de solicitudes de servicios públicos domiciliarios, que se está realizando en la Unidad Técnica de servicios públicos.

Para el tercer trimestre se alcanzó un 100% del cierre oportuno de 248 casos, igualmente en este trimestre se superó

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
	ACTA CORPORATIVA DE SESIONES				
	Versión: 02	Fecha: JULIO 20 DE 2020	Código: CPOL-FT- 01	Serie:	Página 7 de 26

la meta, esto demuestra la eficiencia operativa en la gestión de las solicitudes.

En el cuarto trimestre, también hubo una resolución oportuna de los 250 casos asignados, alcanzando el 100% del cumplimiento de las metas.

Nosotros, en la Unidad Técnica de Servicios Públicos de la Alcaldía de Bucaramanga, tenemos y se maneja el Sistema Único de Información - SUI-, este sistema único de información SUI, son unos formatos que nosotros utilizamos, que son utilizados por los prestadores de servicios públicos de acueducto y alcantarillado para reportar información comercial, técnica y operativa a la Superintendencia de Servicios Públicos. Estos formularios incluyen datos sobre cobertura, sobre calidad del agua, sobre plantas de tratamiento y comercialización, y estos datos se cargan periódicamente en el portal SUI. Del total de los registros ejecutados por la Superservicios en el periodo SUI, tenemos para un total en enero, tenemos, eh, para un total de 113 casos atendidos.

Análisis de resultados y acciones: Para el primer trimestre y de acuerdo con la información suministrada por el proceso técnico de servicios públicos, en el primer trimestre de 2025 se han cargado un total de 209 registros en el reporte de estratificación y cobertura REC. Esto incluye los reportes de estratificación y cobertura, balance de subsidios y contribuciones, convenio de giro de recursos, información de las empresas prestadoras, así como la incorporación de indicadores del Inspector y formularios ALCA. Lo anterior, cumpliendo con el 100% de los registros solicitados.

El Inspector SUI es una herramienta clave de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, utilizados para visualizar y analizar el estado de la información reportada por los prestadores y permite consultar, a través de reportes en su plataforma, el cumplimiento en el cargue de datos, el desempeño operativo de estas empresas prestadoras y también financiero, y los riesgos asociados a los servicios públicos.

En el segundo trimestre se evidencia cumplimiento total. Cinco registros de los requerimientos SUI para el segundo trimestre 2025, superando la meta en 15%. Los reportes de indicadores ALCA/SUI fueron cargados oportunamente, reflejando eficiencia en los procesos de recolección.

En el tercer trimestre también se evidencia el cumplimiento total de los requerimientos SUI para este tercer trimestre, cumpliendo la meta en un 100% del reporte.

Para el cuarto trimestre se garantizó la completitud y oportunidad en los reportes SUI, abarcando el censo de

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
	ACTA CORPORATIVA DE SESIONES				
	Versión: 02	Fecha: JULIO 20 DE 2020	Código: CPOL-FT- 01	Serie:	Página 8 de 26

recicladores, indicador 31, y la transición al nuevo modelo de reporte para ECAS. Este cumplimiento del 100% refleja un trabajo de fondo en la gestión del dato. Cada evento de cargue es la conclusión de una cadena de validación y certificación exhaustiva, lo que demuestra eficiencia no solo en el cumplimiento normativo, sino en el aseguramiento de la calidad de la información entregada al ente de control, que en este caso es la Superintendencia de Servicios Públicos.

Cargue de la información en el sistema único de información - SUI - de la Superintendencia de Servicios Públicos: El Sistema Único de Información de Servicios Públicos (SUI) es el sistema único de información oficial del sector de servicios públicos domiciliarios del país, que recoge, almacena, procesa y publica información reportada por parte de las empresas prestadoras y entidades territoriales.

El objetivo del SUI es estandarizar requerimientos de información y aportar datos que permitan a las entidades del gobierno evaluar la prestación de los servicios públicos. El SUI es un sistema supra institucional que busca eliminar asimetrías de información y la duplicidad de esfuerzos. Asimismo, garantiza la consecución de datos completos, confiables y oportunos, permitiendo el cumplimiento de las funciones misionales en beneficio de la comunidad.

El sistema está a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y el municipio de Bucaramanga cuenta con usuario y clave para cargar la información requerida, previa gestión y seguimiento que se realiza desde la Unidad Técnica de Servicios Públicos ante las empresas prestadoras y las dependencias u oficinas de la administración municipal.

¿Qué hace la Unidad Técnica de Servicios Públicos? Nosotros les solicitamos esa información a las prestadoras para poderla remitir a la Superintendencia de Servicios Públicos.

Formulario ALCA-SUI: Pues en las condiciones establecidas anteriormente, durante la vigencia de 2024, se realizaron las siguientes actuaciones ante el SUI y es llenar los formularios ALCA/SUI. Entonces, por ejemplo, si ustedes ven, están ahí relacionados toda la información general que se debía enviar del Servicio de Alcantarillado, como ya les expliqué anteriormente, como el Servicio de Aseo en el municipio, como el acueducto en el municipio, empresas prestadoras del servicio en el municipio, convenio para el giro de recursos y balance de subsidios y contribuciones, para un total entregado de informe de 270.

Indicadores Inspector SUI: Los indicadores, Inspector SUI, son aquellos indicadores que tiene la superintendencia, pero que son eventuales; estos se solicitan eventualmente, no todo el tiempo se está solicitando esta información. Son reportes

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
	ACTA CORPORATIVA DE SESIONES				
	Versión: 02	Fecha: JULIO 20 DE 2020	Código: CPOL-FT- 01	Serie:	Página 9 de 26

no rutinarios que se solicitan según necesidades específicas de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios.

Conforme a los indicadores, Inspector SUI, tenemos que, pues, se enviaron; tenemos el acuerdo municipal de aprobación de los porcentajes de subsidios y aportes solidarios del 26 de febrero de 2025, certificación de calidad del agua de todos los prestadores del municipio expedida por la Secretaría de Salud del 11 de marzo de 2025. Tenemos también la certificación expedida por la Secretaría Técnica del Comité Permanente de Estratificación del 26 de febrero de 2025. Tenemos la última acta aprobada por el Comité Permanente de Estratificación de fecha 31 de marzo de 2025, de fecha de 31 de marzo de 2025. También tenemos inventario de prestadores del 1º de abril de 2025, el acuerdo municipal de adopción del presupuesto, donde consta la apropiación del sistema general de participaciones para inversión y subsidios.

El 10 de abril de 2025 tenemos funcionamiento del FSRI en el área urbana, certificación del prestador donde se acrediten los subsidios recibidos por parte de la alcaldía.

El 10 de abril de 2025 tenemos certificación de la empresa que recibe los residuos sólidos, en la que consta el nombre, el tipo, el sitio de disposición, vida útil, ubicación y caracterización de los residuos del municipio.

Ya para el 10 de abril tenemos certificación del cargue de estratificación ante el SUI de todos los inmuebles residenciales, que es un reporte de estratificación y coberturas.

INTERVENCION H.C. CAMILO ANDRÉS MACHADO ARDILA: Presidente, para registrar asistencia, por favor.

SECRETARIA: Se registra la asistencia del Honorable concejal Camilo Andrés Machado Ardila.

INTERVENCION DRA. AZENETH CARDENAS VALENCIA: ¿Puedo continuar?

Para el 6 de agosto de 2025 tenemos el indicador 19, plan de gestión integral de residuos sólidos, que es todo lo relacionado con el PGIRS. Como ya lo dije anteriormente, pues estos son los indicadores de periodicidad eventual y sigue el indicador de periodicidad eventual y los que realmente están relacionados ahí en el informe, que son los de 1 de abril de 2025, 12 de diciembre de 2025 y el pantallazo que nosotros tenemos aquí sobre el inspector.

Reporte de Estratificación y Cobertura REC: Este reporte de Estratificación y Cobertura REC es el formato oficial en Colombia, mediante el cual los municipios reportan el sistema

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
	ACTA CORPORATIVA DE SESIONES				
	Versión: 02	Fecha: JULIO 20 DE 2020	Código: CPOL-FT- 01	Serie:	Página 10 de 26

al Sistema Único de Información SUI, la estratificación socioeconómica de los predios y la cobertura de servicios públicos, y es obligatorio este cargue anualmente y permite focalizar subsidios y controlar las tarifas.

En este reporte de estratificación, se me fue, en este reporte de estratificación, tenemos el reporte del 14 de marzo de 2025 y total de datos aportados de 209.084, total de datos 209.084, y tenemos las ECAS - Estaciones de Clasificación y Aprovechamiento de Residuos Sólidos.

Estas ECAS, es muy importante tenerlas en cuenta y es estos formularios y estaciones de clasificación y aprovechamiento, es un mecanismo que reporte, de reporte técnico y operativo utilizado en Colombia para registrar ante la superintendencia de servicios públicos y las instalaciones donde los recicladores clasifican, pesan y comercializan residuos sólidos aprovechables.

En la Unidad Técnica de Servicios Públicos, se realiza proyección de oficios para solicitud de información en las diferentes empresas de servicios públicos domiciliarios del municipio de Bucaramanga. Aquí se relacionan todos los oficios que se realizaron para estas empresas prestadoras de servicios públicos, para un total de 10 oficios tramitados.

Nosotros ejercemos una función muy importante en la Unidad Técnica de Servicios Públicos y es atención, asesoría y asesoría a usuarios de los servicios públicos domiciliarios. Nosotros prestamos esta atención en donde nosotros recibimos las inquietudes, los requerimientos, no sólo de las empresas de servicios públicos, sino de las personas que solicitan asesorías en relación a qué, ah bueno, no sólo en cuanto a empresas de servicios públicos, sino también en cuanto, perdón, en cuanto a asesorías en relación a qué dependencia o entidad acudir para resolver sus peticiones, prestándose una atención durante la vigencia del 2025 de 1.113 ciudadanos sobre las siguientes temáticas.

Entonces, podemos ver que aquí se prestó sobre agua, sobre gas, sobre energía, alcantarillado, aseo, alumbrado público, uso del suelo, rotura del pavimento, bocales de control, legalización de predios, desenglobe de predios, cambio de suscriptor, para un total de 138 usuarios atendidos en lo que corresponde a este primer trimestre.

Para el segundo trimestre tuvimos usuarios atendidos en la misma materia de 477 usuarios. Para el tercer trimestre, igual en las, en cuanto a los servicios enunciados, tuvimos un total de 248 usuarios en lo que corresponde a este tercer trimestre. En lo relacionado con el cuarto trimestre, tuvimos una atención de 250 usuarios.

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
	ACTA CORPORATIVA DE SESIONES				
	Versión: 02	Fecha: JULIO 20 DE 2020	Código: CPOL-FT- 01	Serie:	Página 11 de 26

Se puede observar las asesorías más recurrentes, si ustedes observan ahí en la pantalla, las asesorías más recurrentes fueron la de agua, la de gas natural y la de energía eléctrica. También es importante señalar que, con la, durante la vigencia de 2025, con la socialización de la oferta institucional, se logró impactar a 507 ciudadanos. Esto es muy importante y quiero resaltarlo ante ustedes, los honorables concejales, porque fue una petición de ustedes que ustedes realizaron y que nosotros, debido a las peticiones que ustedes realizaron, nosotros estamos haciendo socialización de la oferta institucional dos veces por semana en el CAME.

INTERVENCION H.C. CRISTIAN ANDRÉS REYES AGUILAR: Presidente, para registrar asistencia, gracias.

SECRETARIA: Se registra la asistencia al honorable concejal Cristian Andrés Reyes Aguilar.

INTERVENCION DRA. AZENETH CARDENAS VALENCIA: Bueno, tenemos una clasificación de usuarios atendidos por estratos. Para un primer trimestre, para un consolidado de 138 usuarios atendidos en el primer trimestre, como evidencia, se encuentra a disposición de la plantilla en atención a usuarios en el archivo. Si ustedes quieren, desean acudir a la Unidad Técnica, nosotros tenemos un archivo y manejamos.

Se implementó, se han implementado varios procedimientos y también se implementó una en la nube, la consulta donde se suben todas las actuaciones que se hace, no tanto en la nube, sino tenemos un sistema interno donde se suben todas las actuaciones que se hacen de la Unidad Técnica.

INTERVENCION H.C. DANIELA TORRES ZARATE: presidente, para registrar asistencia.

SECRETARIA: Se registra la asistencia de la honorable concejal Daniela Torres Zárate.

INTERVENCION DRA. AZENETH CARDENAS VALENCIA: Para el tercer trimestre, se puntualizó un consolidado de 248 usuarios a quienes, igualmente, se les brindó la misma asesoría, el acompañamiento jurídico, el acompañamiento ante los prestadores de servicios públicos domiciliarios. Igualmente, para el cuarto trimestre, y en el cuarto trimestre, tenemos la clasificación de usuarios por estratos en el cuarto trimestre de 2025 y para un total impactado de 250 usuarios. Ahí tenemos la clasificación de usuarios por estrato del cuarto trimestre.

Se puntualizó un consolidado de 250 usuarios, de los cuales es relevante mencionarlo, relacionado en el estrato del ciudadano usuario a quien se le presta asesoría, acompañamiento, trámites y se le da a conocer la oferta

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
	ACTA CORPORATIVA DE SESIONES				
	Versión: 02	Fecha: JULIO 20 DE 2020	Código: CPOL-FT- 01	Serie:	Página 12 de 26

institucional desde la Unidad Técnica, evidenciándose que las personas que requirieron de estos servicios durante el cuarto trimestre del 2025, la mayoría residen en estrato 1, toda vez que se atendieron 123 usuarios, seguidos de los residentes en estrato 2, que se atendieron 75 ciudadanos, y de estrato 3 se atendieron 43 ciudadanos, conforme se detalla en la tabla de clasificación de usuarios por estrato en el cuarto trimestre.

Finalmente, se resalta que, para atender y resolver las diferentes inquietudes de los ciudadanos usuarios de la Unidad Técnica de Servicios Públicos, se llevó a cabo la elaboración de peticiones y recursos para ser radicados ante las empresas prestadoras de los servicios públicos, apoyando en su trámite y gestión. De igual manera, se realizaron trámites directos y seguimientos ante las secretarías y dependencias del municipio.

Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes - PQRS radicadas durante el cuarto trimestre: Durante el cuarto trimestre del 2025, se radicaron 90 PQRS, de las cuales, a la fecha de corte del informe de diciembre de 2025, porque estamos a corte de diciembre del 2025, se cerraron 86 y cuatro se encontraban en trámite en ese momento para contestar. Ya en este momento, están contestadas y cerradas, estando dentro del término legal establecido para dar respuesta.

Medio de ingreso: Nosotros tenemos unos medios de ingreso. Entonces, ¿cómo ingresa el usuario para contactar a la Unidad Técnica de Servicios Públicos? Nos contactan mediante correo, contáctenos, que fueron 21. Personalmente, fueron 24. Por la ventanilla del CAME, fueron 20 y por la página web, fueron 25. Para un total de 90 usuarios, la forma en que se ingresaron, que ingresaron esos usuarios y que consultaron a la Unidad Técnica de Servicios Públicos.

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

Lo anterior es la relación que ya les había enunciado anteriormente.

Estado de respuesta: Para nosotros es muy importante el estado de respuesta que nosotros les damos a las, a los usuarios y a las entidades prestadoras del servicio. Siempre nosotros hemos dicho que el estado de respuesta debe ser a tiempo y siempre se estipula, y a tiempo siempre han sido 86. Sin respuesta, sólo cuatro, para un total de 90.

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
	ACTA CORPORATIVA DE SESIONES				
	Versión: 02	Fecha: JULIO 20 DE 2020	Código: CPOL-FT- 01	Serie:	Página 13 de 26

PQRS radicadas entre el 1° de octubre y el 30 de diciembre de 2025: entonces son las que se relacionan ahí y para un total de 90 PQRS radicadas para el cuarto trimestre de 2025.

Estado de tutelas contestadas a 30 de diciembre de 2025: nosotros también contestamos tutelas, a nosotros nos vinculan como unidad técnica de servicios públicos. Entonces, hemos contestado un total de 11 tutelas y todas las tutelas han sido a favor del municipio de Bucaramanga.

Casos en los cuales se accede a las pretensiones del usuario: Y aquí quiero ser un poquito más como más enfática, porque siempre ha sido la pregunta de todos los concejales, que cómo ha sido, que cuáles son los casos. Nosotros los llamamos, ya no los llamamos exitosos, en un principio los llamábamos exitosos, pero no es que tenga, no propiamente exitosos, sino que lo importante es que en este caso se accedan las pretensiones del usuario.

Entonces, durante la vigencia del 2025, se resolvieron 28 casos a favor de las pretensiones de los usuarios y es de señalar que, a la fecha del corte del informe, faltan por recibir respuestas de las empresas prestadoras de servicios públicos.

Entonces, tenemos este caso, por ejemplo, de Eduviges Santamaría Chiquillo, en donde la empresa Vanti, pues accedió a las pretensiones y pues no le volvieron a incluir el Vanti Max en la factura. También el caso de Jerónimo Mora, igualmente Vanti resolvió quitar ese cargo en la factura. También en el caso de Luz Edy Leguizamo, también el caso era de Vanti Max, igualmente la señora Sandra Milena Gámez, Vanti Max, Blanca Zobeida Rangel.

Aquí ya el caso de Blanca Zobeida Rangel, ella radica una solicitud en el GSC por cobro excesivo en el servicio de energía eléctrica y entonces, debido al trámite que nosotros hicimos ante la electrificadora, entonces se resolvió la solicitud ya, pues, en contra de las pretensiones de la usuaria, pero ¿qué pasó? Nosotros interpusimos el recurso de reposición y en subsidio de apelación ante la superintendencia, reposición y subsidio de apelación ante la superintendencia, pero ¿qué pasó? La ESSA resolvió y revocó la decisión y decidió aplicar un ajuste por valor de ochenta y tres mil setecientos treinta y cuatro pesos (\$83.734) para la factura de agosto de 2025 para esa usuaria.

El caso de la señora Mariela Nieve Roa, interpone la queja sobre un cobro de un seguro que le está realizando también la ESSA, no autorizado por ella, nosotros le hicimos el trámite correspondiente y la ESSA resolvió a favor de la peticionaria. El caso del señor Saúl Luna, en el cual este caso me parece, pues, bastante interesante, el señor Saúl Luna se acercó a la

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
	ACTA CORPORATIVA DE SESIONES				
	Versión: 02	Fecha: JULIO 20 DE 2020	Código: CPOL-FT- 01	Serie:	Página 14 de 26

Unidad Técnica de Servicios Públicos solicitando instalación del servicio de gas domiciliario en el barrio Olas 2 Altas, ya que en varias oportunidades le había solicitado a la empresa VANTI su instalación, pero se la habían negado. Al respecto, la empresa respondió que se realizó la adecuación del centro de medición, el cual fue revisado por la interventoría para incluirlo en la programación del montaje y certificación del medidor, y el día 19 de noviembre de 2025 se realizó la visita de instalación, obteniendo un resultado conforme al usuario, lo que permitió que el predio quedara con el servicio activo y funcionando correctamente con el gas.

Actas de reunión de la Unidad Técnica de Servicios Públicos:
En la Unidad Técnica de Servicios Públicos, durante la vigencia del 2025, se llevaron a cabo 12 reuniones. Nosotros hacemos reuniones mensuales, entonces se hizo con el equipo de trabajo 12 reuniones, en las cuales se revisaron todos aquellos temas que se necesiten y que sean indispensables para el mejor servicio, para prestar un mejor servicio al usuario.

Entonces, ahí se encuentran relacionados todos los aspectos en cuanto a las reuniones que nosotros realizamos en la Unidad Técnica de Servicios Públicos.

Estas reuniones realmente me parecen súper importantes y es porque yo pienso que las personas, los contratistas, el personal de planta nos pueden aportar muchísimo en este sentido y para tener un mejor, perdón, un mejoramiento continuo en la Unidad Técnica de Servicios Públicos.

Como ustedes ya saben, en la administración pasada y por la suscrita, se estableció unas visitas de campo para verificación de hechos, las cuales fueron realizadas por la Unidad Técnica de Servicios Públicos ¿Qué pasó? Nosotros implementamos esas visitas, ¿para qué? Para cerciorarnos de que lo que estaba diciendo el usuario, pues, realmente es cierto, y así esas visitas, la mayoría de las veces, las realizamos con los prestadores de servicios públicos, respecto del servicio que haya la queja. Entonces, ahí se encuentran relacionadas todas las visitas que se realizaron en el cuarto trimestre.

Igualmente, la Unidad Técnica de Servicios Públicos realiza unas mesas de trabajo con participación de la Unidad Técnica de Servicios Públicos domiciliarios. Entonces, estas son las mesas que se realizaron durante esta vigencia, que fue mesa de trabajo del 23 de marzo, convocada por el presidente de la Junta de Acción Comunal, Campestre Norte, Sr. Luis Helí Quiceno, que de esto ya se presentó el informe cuando se presentó en el respectivo trimestre.

Siguen ahí relacionadas todas las mesas de trabajo que se realizaron durante el cuarto trimestre.

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
	ACTA CORPORATIVA DE SESIONES				
	Versión: 02	Fecha: JULIO 20 DE 2020	Código: CPOL-FT- 01	Serie:	Página 15 de 26

Asistencia a eventos y reuniones: En el primer trimestre también se asistieron a eventos y reuniones y son los que se encuentran ahí relacionados dentro del informe. En el tercer trimestre también se asistió a eventos y reuniones que se organizaron por parte de la Alcaldía, por parte de los prestadores de servicios, por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Sesiones ordinarias del Comité de Estratificación: Durante el año 2025, la Unidad Técnica de Servicios Públicos participó como invitada a las distintas sesiones del Comité de Estratificación del municipio de Bucaramanga y en estos comités se expusieron ciertos casos con el fin de determinar la estratificación que se le debía implicar o que se le debía corresponder a ciertos inmuebles. Ahí se encuentra en el informe detallado toda la relación de las sesiones ordinarias del Comité de Estratificación.

Subsidios con cargo al Fondo de Solidaridad y Redistribución: Los subsidios del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos en Colombia financian las tarifas de servicios públicos de energía y gas de los usuarios residenciales en los estratos 1, 2 y 3, hasta el consumo de subsistencia. Supuestamente se financian con las contribuciones del 20% adicional que pagan los usuarios estratos 5, 6, comerciales e industriales.

Conforme a estos subsidios, nosotros durante el año, durante la vigencia del 2025, se ejerció la supervisión de los siguientes convenios que se relacionan a continuación, suscritos por el municipio de Bucaramanga con las empresas prestadoras de servicios públicos para la transferencia de recursos para el pago de subsidios con cargo al Fondo de Solidaridad y Redistribución.

Tenemos el convenio 332 del 17 de diciembre de 2018, tenemos el convenio 333 del 17 de diciembre de 2018, tenemos el convenio 334 del 17 de diciembre de 2018, el 335 del 17 de diciembre de 2018, el convenio 154 del 27 de mayo de 2011. En concordancia con esta revisión, con esta supervisión que se les hicieron a estos convenios, se dio el trámite para el pago correspondiente, realizándose durante la vigencia del 2025 las siguientes actuaciones ante la Secretaría de Infraestructura como ordenadora del gasto.

Entonces, ¿qué pasa? Nosotros hacemos un control de cuentas de cobro de subsidios de la UTSP vigencia del 2025 y esta es la relación del control de cuentas que se hace en la Unidad Técnica de Servicios Públicos respecto de estos subsidios...

INTERVENCION H.C. LEONARDO MANCILLA AVILA: Qué pena para registrar mi presencia, señora secretaria.

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
	ACTA CORPORATIVA DE SESIONES				
	Versión: 02	Fecha: JULIO 20 DE 2020	Código: CPOL-FT- 01	Serie:	Página 16 de 26

SECRETARIA: Se registra la asistencia del Honorable concejal Leonardo Mancilla Ávila.

INTERVENCION DRA. AZENETH CARDENAS VALENCIA: Entonces, como pueden apreciar, este es el cuadro de control que se hizo en el primer trimestre, el cuadro de control que se hizo en el segundo trimestre, tercer trimestre y cuarto trimestre.

Nosotros tenemos, como ya les había dicho, nosotros tenemos unas jornadas de socialización y entonces aquí se relacionan todas las jornadas de socialización que la Unidad Técnica de Servicios Públicos realiza y que realmente, vuelvo y digo, doy gracias porque fue una buena idea de los concejales que nos sugirieron esta socialización de la oferta institucional. Nosotros la hacemos extramural y la hacemos intramural.

Hasta aquí la presentación del informe de gestión. Gracias.

PRESIDENTE: Gracias, doctora Azeneth Cárdenas y su equipo de trabajo, tienen la palabra los Honorables concejales. ¿Algún Honorable concejal desea intervenir?

Honorable concejal Diego Armando Lozada Trujillo.

INTERVENCIÓN H.C. DIEGO ARMANDO LOZADA TRUJILLO: Gracias, Presidente. No, yo sólo quería hacer una apreciación, doctora Azeneth, respecto a la necesidad de centralizar los servicios de la oficina. Yo soy un convencido de que esta oficina debería funcionar, ojalá, en cada uno de los salones comunales que tiene Bucaramanga o esos centros administrativos municipales que tenemos diferenciados en cada sector y que hoy son operados por distintos coordinadores de esos centros.

Qué bueno sería que esta administración fortaleciera el papel de esta oficina y permitiera acceder a los ciudadanos en diferentes puntos, no solamente a través del correo electrónico, no solamente a través de acercarse al centro administrativo municipal, sino que podamos desplegarla o descentralizarla en cada una de las comunas de Bucaramanga.

No sé si ya lo del CAME lo lograron solucionar y no sé si podemos incluso avanzar con las empresas prestadoras de servicios públicos, Acueducto, Gasorienté, Vanti, ESSA, para que se pueda tener o un cubículo o un centro de información al momento de que se atiendan los usuarios por parte de la empresa, es decir, que exista y que los usuarios tengan conocimiento de que existe la Unidad Técnica de Servicios Públicos. Por lo tanto, yo quisiera saber más sobre el tema del alumbrado público, doctora Azeneth.

Vimos tres casos nada más de los que reportan ahí, pero las fallas fueron generales en todo el municipio, es decir, en

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
	ACTA CORPORATIVA DE SESIONES				
	Versión: 02	Fecha: JULIO 20 DE 2020	Código: CPOL-FT- 01	Serie:	Página 17 de 26

diferentes sectores de lo que comprende el municipio de Bucaramanga se presentaron fallas en lo correspondiente que fue diciembre, enero y febrero, incluso ahorita todavía hay fallas de algunos sectores.

Eso es importante articularlo por que quien presta ese servicio directamente el municipio de Bucaramanga y ahí tenemos que empezar a hacer esas auditorías, doctora Azeneth, para que ese servicio público esencial de alumbrado público en los diferentes puntos de la ciudad, pues pueda ser un escenario viable y un escenario de pronta prestación de servicio eficiente. Esas son dos consideraciones que quería colocar, Presidente, el día de hoy. Muchísimas gracias.

PRESIDENTE: Gracias a usted, honorable concejal Diego Armando Lozada Trujillo. ¿Hay alguna otra intervención de algún honorable concejal? Tiene la palabra el honorable concejal Cristian Reyes, después el honorable concejal Nelson Mantilla y el honorable concejal Tito Alberto Rangel.

INTERVENCION H.C. CRISTIAN ANDRÉS REYES AGUILAR: Gracias, presidente. Pues darle la bienvenida a la Unidad de Servicios. Eso fue todo. Doctora, ayer teníamos aquí en el recinto una problemática que veníamos tratando desde hace rato sobre la vereda o el corregimiento número 3, Pedregal. Yo no sé, desde el ámbito de la Unidad de Servicios Públicos, ¿cómo nos podría ayudar a articular esta crisis humanitaria que se viene viendo desde hace rato con esta población? Sabemos las restricciones que hay o la normatividad frente a la prestación del acueducto metropolitano del servicio en zona rural, pero pues aquí se había hablado y yo siempre digo que la administración tiene que funcionar como una sola.

De todas maneras, la alcaldía, por más que tenga unas dependencias o unos institutos descentralizados, somos uno solo, que tiene que cubrir las necesidades y servicios básicos de la comunidad. Ayer el recinto totalmente lleno, donde nos manifiestan lo que ya venimos tratando desde hace rato sobre la necesidad de prestar el servicio de agua potable en el corregimiento 3, especialmente vereda Pedregal. Entonces, me gustaría saber qué articulación se podría hacer desde su oficina para mirar con la Secretaría de Planeación el estudio para el acueducto veredal o qué convenio a través de alcaldía municipal, acueducto metropolitano, haciendo una articulación o un convenio tripartito para que sea el acueducto quien le venda el servicio básico a la alcaldía y la alcaldía le suministre a esta comunidad. Igual somos bumanguenses, sí, es jurisdicción nuestra, competencia nuestra. Entonces, mirar con su equipo técnico jurídico qué se podría hacer o con la oficina jurídica de la alcaldía, para que no es darle la curva a la norma como tal, sino pues prestar un servicio tan básico y esencial, adultos mayores, niños.

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
	ACTA CORPORATIVA DE SESIONES				
	Versión: 02	Fecha: JULIO 20 DE 2020	Código: CPOL-FT- 01	Serie:	Página 18 de 26

Vimos varios videos, testimonios de la comunidad, el concejal Andrés Díaz, que ha estado ahí atento sobre esa problemática, también manifestó y nos mostró lo que, pues, venimos luchando desde hace rato. Entonces me gustaría saber o dejarle esa tarea, si de pronto desde la Unidad de Servicios Públicos podemos liderar esa necesidad, y no sólo Pedregal, sino hay muchas comunidades que tienen esa problemática y, pues, me parece que uno de los objetivos de la Unidad de Servicios Públicos es cubrir precisamente los derechos constitucionales frente a los servicios públicos, valga la redundancia, a los bumanguenses. Gracias.

PRESIDENTE: Tiene la palabra el honorable concejal Nelson Mantilla y después el honorable concejal Tito.

INTERVENCION H.C. NELSON MANTILLA BLANCO: Gracias, honorable Presidente Robin Hernández y a su compañero de mesa, el compañero Andrés Felipe Díaz Arévalo.

Bueno, mi doctora Azeneth, la Unidad Técnica de Servicios Públicos, hay una petición que quiero, oí su informe, escuche su informe, pero quiero que unamos esfuerzos para hablar con la oficina jurídica del municipio. Bucaramanga tiene un tema de impuesto cobro, el tema ambiental, cómo unimos con la Secretaría de Salud y, Presidente, el tema sería para que quede en registro como un tema de solicitud verbal, a qué lo hagamos, es el tema impresionante de la no prestación de servicio de recolección de basuras para los tres corregimientos de Bucaramanga.

Considero que ya el tratado de Escazú, el bloque de constitucionalidad, no puede seguir siendo letra muerta y tenemos que cumplir las normas y los tratados, el ordenamiento jurídico en la protección del medio ambiente, entonces quiero que nos acompañe, sentarnos, sé que al presentarle esto al alcalde de Bucaramanga, al doctor Cristian Portilla, acatemos el ordenamiento jurídico y le prestemos el servicio de recolección de basuras, al menos una vez a la semana, a cada corregimiento.

Hablamos de medio ambiente, hablamos de servicios públicos, hablamos de sanidad, salubridad, pero estamos descuidando nuestros pulmones, que es el sector rural, entonces el sector, las personas del campo, siempre han manifestado, concejales, que cómo es posible que ellos tengan que quemar sus basuras porque no hay quien se las recoja, ellos tengan que desechos, incluso químicos de los tarros que usan para fumigar, a veces los queman o a veces tengan que enterrarlos.

Entonces, considero que esta administración y en este gobierno marcar ese cumplimiento normativo y que usted acompañe esta mesa de trabajo que solicitaremos, lo estoy haciendo de manera verbal y que usted haga la coadyuvancia, mi doctora, como

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
	ACTA CORPORATIVA DE SESIONES				
	Versión: 02	Fecha: JULIO 20 DE 2020	Código: CPOL-FT- 01	Serie:	Página 19 de 26

unidad técnica de servicios públicos con su parte jurídica y nos sentemos con la subsecretaría de salud y medio ambiente, que nos sentemos con la empresa EMAB, porque es que la situación, concejales, es que la EMAB no tiene la cobertura de pago para cubrir ese servicio, según manifiesta el gerente de la empresa de aseo.

Entonces, de los rubros que tenemos, por eso quiero que la oficina jurídica del municipio se sienta y quién va a dar la cobertura, porque para eso los bumanguenses pagamos un cobro ambiental y, pues, esos recursos se deben direccionar para cumplir el ordenamiento jurídico y la protección ambiental, sobre todo los tres corregimientos de Bucaramanga que no tienen el servicio de recolección de basuras.

Gracias, Presidente.

PRESIDENTE: Gracias a usted, honorable concejal Nelson. Le damos la palabra a la honorable concejal Tito Rangel. Tiene la palabra después el honorable concejal Luis Ávila y después de la honorable concejal Gustavo.

INTERVENCION H.C. TITO ALBERTO RANGEL ARIAS: Gracias, Presidente. Saludos a los compañeros, a la doctora Azeneth, un saludo especial, bienvenida y agradecerle por el detalle del informe. Creo que, Presidente, ver algunos de esos ejemplos de casos exitosos en la atención es importante, le agradezco por agregar eso en el informe.

Yo creo que, ayer lo decía en el debate, informes que sólo cuentan actividades, pero no cuentan resultados, no sirven. Entonces, usted nos puede decir acá, atendía a 250 usuarios y qué pasó con los usuarios, pero qué bonito leer que hay gente a la que se le corrigió el recibo, hay gente a la que se le ayudó a conectarse con Vanti, qué sé yo. Entonces, esa tarea, animarla a que continúe desarrollándola y, cuando nos tengamos la oportunidad de ver aquí, nos pueda contar esos casos de éxito, porque yo creo que, aunque sean pocos, son importantes, aunque no sean muchos, son ciudadanos que quedan conformes con el servicio. Ese es el propósito de la Unidad de Servicios Públicos.

Directora, quiero contarle que esta semana hemos recibido aquí, quizá en unos dos de los cinco o seis informes que hemos recibido, quejas de los ciudadanos con respecto al acueducto. Hay una denuncia que se viene haciendo fuerte con el acueducto frente al cambio de medidores sin autorización de los ciudadanos. Este es un tema que ya usted conoce, que viene de hace tiempo atrás, del gobierno, de hecho, anterior, que se autoriza la compra de unos medidores, o para cambio de medidores de análogo a digital, sin estudios previos y ahora se están cambiando sin autorización.

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
	ACTA CORPORATIVA DE SESIONES				
	Versión: 02	Fecha: JULIO 20 DE 2020	Código: CPOL-FT- 01	Serie:	Página 20 de 26

Cuando digo estudios, me refiero a que el ciudadano tiene derecho a solicitar una revisión de su medidor análogo, si requiere o no un cambio y, pues, no lo preguntan, simplemente llegan a cambiarlo. Obviamente, esto para ejecutar un contrato que ya se hizo, que ya se invirtió en la compra de estos medidores, cosa que en Bucaramanga no puede seguir pasando de agache.

Pero, sumado a esto, el tema del acueducto es preocupante por el tema de las pilas, porque hay sectores donde no están recibiendo la capacidad de agua a través de las pilas, como necesitan, ya sé quedo obsoleto. Y me envían PQRS, hacen protestas, vienen al concejo, no sé si a la Unidad de Servicios Públicos han llegado ese tipo de denuncias también, pero el acueducto no avanza, el acueducto no soluciona.

Y es extraño que nosotros estemos diciendo, concejales, que es la joya, la corona, la empresa de las empresas, una de las empresas más estables del Estado, o público privadas, es una de las empresas más firmes en el municipio, pero es la que menos responde. Ahí yo vi en la gráfica que su merced nos mostró, que la mayoría, usted me va a confirmar, por favor, de quejas y reclamos tienen que ver con el acueducto de Bucaramanga. Increíblemente, más que ni la ESSA o Vanti, la mayoría de los reclamos tiene que ver con el acueducto, y es nuestra empresa, es de nuestra ciudad, es la que debería, además, teniendo la capacidad de recepción de aguas que tenemos en el acueducto, gracias a Dios, ser el mejor servicio, y además los costos no mejoraron nunca.

¿Qué pasa con el acueducto, doctora? ¿Qué vamos a hacer? y ¿qué podemos hacer desde la Unidad de Servicios Públicos para exigirle al acueducto una atención firme, una atención digna para los ciudadanos, y una capacidad de respuesta pronta y rápida?, por lo menos hacer las mesas de trabajo, hacer un cronograma y crear un plan de trabajo exitoso, pero el acueducto no responde.

Yo quiero otra vez sacar tarjeta roja al acueducto metropolitano de Bucaramanga, su mal servicio, mala atención a los ciudadanos, no están cumpliendo con el propósito de llegar con el servicio en óptimas condiciones a los barrios que lo están necesitando, y la pregunta entonces es ¿qué pasa con el acueducto? ¿qué se necesita para que ellos puedan atender a los ciudadanos de forma correcta?

Y termino diciéndole gracias por recibir a los ciudadanos que nosotros desde el concejo le enviamos cuando vienen aquí a pedir ayuda, a buscar, le dejo la tarea, mi directora querida, del barrio Tejarcito Norte.

Tejarcito Norte hoy está viviendo una calamidad por causa de humedades y problemas con el agua, algunas de las denuncias

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
	ACTA CORPORATIVA DE SESIONES				
	Versión: 02	Fecha: JULIO 20 DE 2020	Código: CPOL-FT- 01	Serie:	Página 21 de 26

dicen que tiene que ver con la atención del EMPAS o de una intervención que hizo el EMPAS, otros dicen que fue una intervención del acueducto, no se sabe, esa queja la presenté frente a su oficina, frente a su oficina a su despacho, para que sea atendida la comunidad de Tejarcito Norte en la mayor brevedad. Ellos necesitan, y además que no solamente es un tema de incomodidad por la humedad, sino de riesgo, porque no se sabe qué está pasando con toda esa montaña.

Muchas gracias, directora y gracias, presidente.

PRESIDENTE: Gracias a usted honorable concejal, tiene la palabra el concejal Luis Ávila.

INTERVENCION H.C. LUIS EDUARDO ÁVILA CASTELBLANCO: Presidente, gracias por el uso de la palabra. Un cordial saludo para usted, para los compañeros concejales, un cordial saludo a la doctora Azeneth.

Doctora, aquí José me ayuda con la imagen, por favor, que le envíe, queremos hablar sobre la mesa de trabajo que realizamos con el acueducto, el tema de Miramanga, pero también encontramos muchas dificultades y esta es una imagen de que así llega el agua a la Malaña oriental, que hace la Unidad de Servicios para colaborar, para colaborarle a la comunidad frente a esta situación, esa es la realidad hoy en la Malaña oriental, recibiendo el agua.

Entonces, nosotros hemos hecho las mesas de trabajo y empezó, digamos, con el tema Miramanga, empieza ese vaivén de que el acueducto dice sí, nosotros avanzamos, pero hay ciertos sectores que están en alto riesgo, pero también nos encontramos con la sorpresa que la Secretaría de Infraestructura dice que no tiene los recursos y ellos ya tienen el estudio de que no están en alto riesgo y que la Secretaría de Infraestructura dice que no tienen recursos y ahí tienen a la comunidad, en ese salto, y ya llevamos más de 10 años en ese proceso.

Entonces, es aquí donde cómo nos puede colaborar la Unidad Técnica de Servicios Públicos para presionar, porque aquí se necesita es presionar, el corregimiento 3 no tiene alumbrado público, en estos días de campaña subimos allá y se da cuenta uno que están las luminarias, pero no hay alumbrado público, tampoco hay esa solución para la comunidad, hay derechos de petición, requerimientos, los secretarios suben y todo, si nosotros les vamos a arreglar el alumbrado público y no pasa nada.

Entonces, aquí sí necesitamos el apoyo, porque es que me llama la atención que su merced nos pone o nos plasma en el informe el 100% del cierre oportuno versus la solución real del problema del ciudadano, impacto solo o fue un solo trámite.

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
	ACTA CORPORATIVA DE SESIONES				
	Versión: 02	Fecha: JULIO 20 DE 2020	Código: CPOL-FT- 01	Serie:	Página 22 de 26

Yo quiero saber si ¿el 100% de este cumplimiento de estos cierres, de estos casos del cuarto trimestre, se resolvieron oportunamente y los usuarios tuvieron respuestas o es la respuesta plasmada de parte de la Unidad de Servicios Técnicos?, o si fue una solución real para el usuario, que el usuario diga listo, su merced nos muestra unos ejemplos y eso es muy importante, pero sí queremos saber si todos los 100% de estos usuarios están recibiendo la respuesta, pero la ven plasmada en la vida real, eso es lo que nosotros queremos ver.

Porque también vemos que tenemos un alto número de PQRS, en el 2025 se recibieron 392 PQRS, en el cuarto trimestre se radicaron 90, se cerraron 86 y 4 quedaron en trámite y el resto se han dado respuesta, ¿qué pasa con esos PQRS?

Entonces, es aquí donde sí realmente hoy necesitamos el apoyo de la Unidad de Servicios Técnicos, como lo decía mi antecesor, necesitamos llamar al orden al acueducto, necesitamos llamar al orden al alumbrado público de Bucaramanga, porque aquí estamos a puertas de un debate de control político, estamos esperando las respuestas de ellos, pero necesitamos también que la Unidad Técnica de Servicios esté aquí apoyando y apalancando, porque lo decía uno de mis antecesores, muchos sectores de la ciudad a oscuras y los bumangueses estamos pagando muy juiciosos el 10% del impuesto al alumbrado público, como usted también lo hace, doctora.

Gracias, Presidente, por el uso de la palabra.

PRESIDENTE: Gracias a usted, honorable concejal Luis Eduardo Ávila, tiene la palabra el honorable concejal Gustavo.

INTERVENCION H.C. GUSTAVO ADOLFO ARDILA AYALA: Gracias, Presidente. Saludo cordial nuevamente a la Doctora Azeneth y al Grupo de Trabajo de la Unidad de Servicios Públicos.

Básicamente, doctora, quiero referirme al tema de las jornadas de socialización que ustedes muy juiciosamente y a la socialización de la oferta institucional como tal, y hay que seguir insistiendo, doctora Azeneth, ustedes manifiestan en el informe que hicieron una jornada en la calle 35 con carrera 16, digamos que ahí es uno de los pasos casi obligados de casi todos los bumangueses en la calle 35, pero solamente recibieron dos quejas.

Aquí demuestra dos cosas, porque mucho bumangués no sabe que tiene a la mano algo tan importante como la Unidad de Servicios Técnicos Domiciliarios, que a la final es como una defensora que tiene el municipio ante las arbitrariedades que hacen las empresas de servicio público, entonces en un puesto de trabajo que ustedes hicieron una jornada y recibieron solamente dos peticiones, pues falta que el usuario se entere que existe algo que defienda.

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
	ACTA CORPORATIVA DE SESIONES				
	Versión: 02	Fecha: JULIO 20 DE 2020	Código: CPOL-FT- 01	Serie:	Página 23 de 26

Segundo, esas jornadas veo que en el informe dicen que también ya fueron a algunas empresas, yo creo que es importante, doctora Azeneth, que se vinculen o hagan conexión con los gremios, con FENALCO, con la Cámara de Comercio, de alguna manera para ampliar y que se extienda ese portafolio de la oferta institucional.

Finalmente, tengo también, ya previamente le diré, de una usuaria que en días pasados viene incrementándose el uso, el cobro del acueducto metropolitano y se sabe que la falla del excesivo cobro de la tarifa no está dentro de las instalaciones propias, sino que está afuera de su hogar y ha solicitado el geófono, el aparato para medir, más sin embargo el acueducto no ha respondido y sabe el acueducto que están cobrando algo, más sin embargo si usted no paga, le cortaron ya el servicio de agua, ya están sobre los dos millones de pesos, entonces también haría una mención sobre eso y seguirla motivando, doctora Azeneth, sabemos de sus capacidades de la entrega por luchar, porque también los bumangueses tengan una entidad que vele y respalde y luche por la defensa de los altos y excesivos tarifas que se presentan en los servicios públicos en Bucaramanga.

Gracias.

PRESIDENTE: Gracias a usted, honorables concejal Gustavo, le damos la palabra, honorables concejal Henry Gamboa.

INTERVENCION H.C. HENRY GAMBOA VARGAS: Gracias, presidente. Doctora Azeneth, bienvenida acá al concejo de Bucaramanga, me uno aquí a la petición de varios concejales, pero sí me preocupa también el tema de la falta de abastecimiento de agua en varios sectores de Bucaramanga.

Ya ayer estuvo un corregimiento, la semana pasada estuvieron de luz de salvación, yo quisiera pedirle, agradecidamente, porque hoy están mendigando agua, hoy les toca abastecerse con un carrotanque, donde no debería ser así, entonces yo quisiera saber ¿cómo desde esta oficina podemos presionar un poco al acueducto para que este servicio luego vuelva a llegar con normalidad?, lleva más de 20 días sin agua, luz de salvación sector 2, sector E, llevan sin agua y aquí el corregimiento también está lo mismo.

Entonces, yo quisiera ver cómo ayudamos a esas personas, porque hoy les toca con recipientes, hoy están mendigando una gota de agua, es triste ver que niños ya no pueden ir al colegio, adultos mayores, entonces ver cómo ayudamos a estos hogares y le damos una solución definitiva, porque pues con carrotanque solucionamos por un momento, pero el problema persiste, entonces ver cómo vemos con el acueducto, hacemos alguna mesa de trabajo, ver cómo solucionamos esto.

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
	ACTA CORPORATIVA DE SESIONES				
	Versión: 02	Fecha: JULIO 20 DE 2020	Código: CPOL-FT- 01	Serie:	Página 24 de 26

Y en otros sectores también vemos que las quejas es que, por decir, en gas, una vivienda sí tiene, esta vivienda no tiene, otra vivienda sí tiene, entonces ver cómo solucionamos eso, porque va uno a tratar como de ayudar, pero no sabe cómo hacerlo, porque está intermitente el servicio de unas viviendas sí tienen y otras no tienen, y Vanti les dicen no, es que acá no se puede instalar, pero al lado sí tienen gas, entonces ver cómo solucionamos eso, inclusive luz de salvación 1 en la parte alta, tiene muchas familias en esa forma, que unas viviendas sí tienen y las otras no.

Entonces, ver cómo ayudamos, pero sí, doctora Azeneth, créame que le hago énfasis en el agua para estos sectores, ya están habiendo epidemia de dengue, porque el agua toca recogerlo en recipientes y eso ayuda a que se prolifere este dengue, entonces sí ver cómo ayudamos desde esta oficina a que estos hogares vuelvan a tener agua potable.

Muchas gracias, presidente.

PRESIDENTE: Gracias, honorable concejal Henry Gamboa. No habiendo más intervenciones, le doy la palabra a la doctora Azeneth, por favor, para que responda.

INTERVENCION DRA. AZENETH CARDENAS VALENCIA: Bueno, les voy a pedir un receso de cinco minutos y ya procedemos a las respuestas. Gracias.

PRESIDENTE: Doc, para que vaya respondiendo. Doctora Azeneth tiene la palabra.

INTERVENCION DRA. AZENETH CARDENAS VALENCIA: Bueno, quisiera decirles que, respecto de las preguntas, porque creo que fueron tres concejales respecto de las preguntas de alumbrado público, esas PQRS que nosotros manejamos siempre se envían al competente, nosotros no manejamos lo que es alumbrado público porque todos sabemos que es un impuesto, ya le habíamos dado respuesta al concejal Ávila respecto a ese tema y, pues, les voy a reenviar esas respuestas que se han enviado respecto al alumbrado público para que las tengan en cuenta.

Igualmente, respecto de las otras preguntas, sí me gustaría y llegamos a una conclusión de que se las vamos a enviar por escrito, ¿por qué?, porque es que nosotros sí tenemos y hemos trabajado varios temas y entonces les vamos a decir en estos temas hemos trabajado y les vamos a colaborar en este otro tema porque podemos colaborarles, porque está dentro de nuestras facultades trabajar en ese tema.

Entonces, vamos a analizar esos temas y se los enviamos al correo electrónico, siempre la Unidad Técnica les ha dado respuesta al correo electrónico respecto de las preguntas que

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
	ACTA CORPORATIVA DE SESIONES				
	Versión: 02	Fecha: JULIO 20 DE 2020	Código: CPOL-FT- 01	Serie:	Página 25 de 26

ustedes nos han realizado. Entonces, les pido que por favor entonces esperen a las respuestas que les vamos a enviar a sus correos electrónicos.

Gracias.

PRESIDENTE: Honorables concejales. Dra. Azeneth si le agradecemos por favor, cada uno hizo una intervención con sus respectivas preguntas.

Quisiéramos, primero que todo que las respuestas lleguen de manera general aquí a la Secretaría y, adicionalmente, a cada correo, con respecto a su solicitud, lo más pronto posible.

Hay unos términos que ya tiene el reglamento, para que por favor su merced también remita esas respuesta muy concreta y precisa, en cuanto a números y todo lo que tiene que ver con las solicitudes que cada honorable concejal ha hecho.

Muchas gracias, doctora Azeneth.

Señora secretaria, continuamos con el orden del día.

INTERVENCION DRA. AZENETH CARDENAS VALENCIA: Gracias a todos los honorables concejales.

SECRETARIA: Sí, señor presidente, quinto, lectura de documentos y comunicaciones, señor presidente le informo que no hay documentos ni comunicaciones radicadas en esta secretaria.

PRESIDENTE: Continuamos señora secretaria.

SECRETARIA: Sexto, proposiciones y asuntos varios, señor presidente le informo que no hay proposiciones radicadas en la secretaria y estamos en el punto de asuntos varios.

PRESIDENTE: Continuamos, señora secretaria, porque no hay intervenciones.

SECRETARIA: Señor presidente, le informo se agotado el orden del día siendo las 9:47 de la mañana.

PRESIDENTE: Gracias, señora secretaria. Gracias, doctora Azeneth y a todo su equipo de trabajo y a todos los honorables concejales.

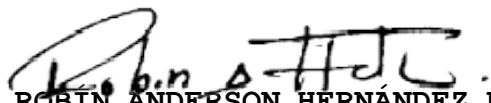
Las anteriores intervenciones se encuentran grabadas en archivo de voz computarizado a la fecha.

Para constancia se firma para su aprobación en plenaria.

 CONCEJO DE BUCARAMANGA	CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA			
	ACTA CORPORATIVA DE SESIONES			
	Versión: 02	Fecha: JULIO 20 DE 2020	Código: CPOL-FT- 01	Serie: Página 26 de 26

Y así mismo las firmas del presidente de la corporación y la firma del secretario general.

EL PRESIDENTE:


H.C ROBIN ANDERSON HERNÁNDEZ REYES

El SECRETARIO:


WILMAR ALFONSO PALACIO VERANO

TRASCrito POR: Gustavo Velásquez Velasco, CPS.
REVISo: Yuli Juliana Pérez Buenahora
REVISo: Liliana Rodríguez Gutiérrez Sec. Comision Primera