



# Informe de Gestión 2026



*Tercer Trimestre*  
Unidad Técnica de Servicios Públicos

[www.bucaramanga.gov.co](http://www.bucaramanga.gov.co)

f x i Alcaldía de Bucaramanga

## **INFORME DE GESTIÓN III TRIMESTRE-2026 UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS**

La Unidad Técnica de Servicios Públicos de la Alcaldía de Bucaramanga, se creó mediante acuerdo 014 de junio 06 de 2002 y se estructura mediante Decreto No. 235 del 14 de noviembre de 2002, en el cual se estableció que es una instancia del nivel asesor, dependiente del despacho del señor alcalde, creada para orientar la política municipal en materia de servicios públicos, bajo principios de excelencia técnica, transparencia, oportunidad, equidad y eficiencia, dentro de la razón de ser del Estado como es el servicio a la comunidad, la satisfacción de necesidades y la protección de los derechos colectivos e individuales, buscará ante todo la defensa y protección de los derechos de los usuarios orientados a promover la prosperidad general en materia de Servicios Públicos Domiciliarios.

El decreto 0060 del 19 de abril de 2013 modificó el artículo segundo del decreto No. 235 del 14 de noviembre de 2002, en lo concerniente al campo de acción en materia de servicios públicos de la UTSP.

Una de las principales tareas es socializar con los usuarios la oferta institucional de la Unidad Técnica de Servicios públicos, con el fin de brindar información técnica, jurídica y posteriormente, realizar el trámite ante las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios en cumplimiento de la Constitución Política y la Ley 142 de 1994 y demás normas concordantes.

Teniendo en cuenta lo anterior, se rinde el Informe de gestión del III TRIMESTRE de 2026 de la Unidad Técnica de Servicios Públicos así:

## 1. CUMPLIMIENTO INDICADORES DE GESTIÓN:

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

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

| MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL INDICADOR                                                                                 |                            |         |         |         |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------|---------|---------|-------|
| Fórmula                                                                                                              | Periodo de Medición (Año): |         |         |         |       |
|                                                                                                                      | Ene-Mar                    | Abr-Jun | Jul-Sep | Oct-Dic | Prom. |
| Número de solicitudes tramitadas del sistema de gestión solicitudes del ciudadano-GSC, oportunamente en el trimestre | 89                         | 110     | 56      | 0       | 100%  |
| Total de solicitudes radicadas en el trimestre * 100%                                                                | 89                         | 110     | 79      | 0       | 100%  |
| Total de solicitudes radicadas en el trimestre * 100%                                                                | 89                         | 110     | 79      | 0       | 100%  |
| Resultado                                                                                                            | 100%                       | 100%    | 100%    | 0%      | 100%  |

| ANÁLISIS DE RESULTADOS Y ACCIONES |      |           |                                                                                                                         |
|-----------------------------------|------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Periodo                           | Meta | Resultado | Observaciones                                                                                                           |
| I TRIMESTRE                       | 90%  | 100%      | Se alcanzó un nivel de efectividad del 100% en la gestión y cierre de los <b>89</b> casos radicados en el sistema GSC.  |
| II TRIMESTRE                      | 90%  | 100%      | Se alcanzó un nivel de efectividad del 100% en la gestión y cierre de los <b>110</b> casos radicados en el sistema GSC. |
| III TRIMESTRE                     | 90%  | 100%      | Se alcanzó un nivel de efectividad del 100% en la gestión y cierre de los <b>56</b> casos radicados en el sistema GSC.  |

## 1.2 SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN – SUI DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS.

| MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL INDICADOR                                           |                            |         |         |         |       |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------|---------|---------|-------|
| Fórmula                                                                        | Periodo de Medición (Año): |         |         |         |       |
|                                                                                | Ene-Mar                    | Abr-Jun | Jul-Sep | Oct-Dic | Prom. |
| Número de registros ejecutados por la Superservicios en el trimestre en el SUI | 25                         | 11      | 1       |         | 100%  |
| Total de registro planificados en el trimestre en el SUI * 100%                | 25                         | 11      | 1       |         | 100%  |
| Resultado                                                                      | 100%                       | 100%    | 100%    |         | 100%  |

| ANÁLISIS DE RESULTADOS Y ACCIONES |      |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------|------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Periodo                           | Meta | Resultado | Observaciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| I TRIMESTRE                       | 90%  | 100%      | En el primer trimestre de 2026, se dio cumplimiento al 100% de la meta establecida para el periodo, logrando la ejecución de las <b>25</b> acciones planificadas ante la Superservicios. Este resultado se evidencia en el cargue de <b>212.840</b> registros en el SUI (REC-2025), consolidando de manera integral la información de estratificación, coberturas, balances de subsidios, convenios de giros, prestadores de A.A.A., formularios ALCA e indicadores del inspector. |
| II TRIMESTRE                      | 90%  | 100%      | Durante el segundo trimestre de 2026, se alcanzó el 100% de efectividad en las 11 acciones planificadas entre las solicitudes del inspector y los requerimientos del SUI, logrando consolidar un total de <b>244</b> datos cargados al SUI de manera oportuna para el cierre del periodo.                                                                                                                                                                                          |
| III TRIMESTRE                     | 90%  | 100%      | Durante el tercer trimestre de 2026, se alcanzó el 100% de efectividad en una <b>(1)</b> acción planificadas entre las solicitudes del inspector y los requerimientos del SUI, logrando consolidar un total de <b>372</b> datos cargados al SUI de manera oportuna para el cierre del periodo.                                                                                                                                                                                     |

## 2. CARGUE DE INFORMACIÓN EN EL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN (SUI) DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS:

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

La administración del SUI está a cargo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. El municipio de Bucaramanga cuenta con las credenciales de acceso necesarias para cargar la información requerida, gestionadas y supervisadas por la Unidad Técnica de Servicios Públicos, en articulación con las empresas prestadoras y las distintas dependencias de la administración municipal. En este contexto, durante el tercer trimestre de 2026, se adelantaron las siguientes actuaciones ante el SUI.

### 2.1 INSPECTOR

**Inspector - Alkalda**

**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios  
Conectado como ALCALDIA ADMIN

**Inspector**

**Indicadores para el municipio 68001 - BUCARAMANGA**

Periodicidad: Indicador  
Año: 2025

Estado: ☐ NR ☒ VF ☐ SI ☐ NO

| Indicador                                                                                                                                                                                             | Estado | Vigencia/Periodo | Acciones            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------------|---------------------|
| 28. Última acta aprobada por el Comité Permanente de Estratificación                                                                                                                                  | VF     | 2025             | <a href="#">Ver</a> |
| 29. Certificación del cargo de la estratificación ante el SUI de todos los inmuebles (incidencias Reporte de Estratificación y Colecciones)                                                           | VF     | 2025             | <a href="#">Ver</a> |
| 13. Certificación de calidad del agua de todos los prestadores del municipio expedida por la Secretaría de Salud                                                                                      | VF     | 2025             | <a href="#">Ver</a> |
| 4. Inventario de prestadores                                                                                                                                                                          | VF     | 2025             | <a href="#">Ver</a> |
| 11. Acuerdo municipal de asignación del presupuesto donde conste la apropiación del SGP para inversión y subsidios                                                                                    | VF     | 2025             | <a href="#">Ver</a> |
| 10. Acuerdo municipal de asignación de los porcentajes de subsidio y aporte subsidiario                                                                                                               | VF     | 2025             | <a href="#">Ver</a> |
| 28. Certificación expedida por la Secretaría Técnica del Comité Permanente de Estratificación                                                                                                         | VF     | 2025             | <a href="#">Ver</a> |
| 9. Funcionamiento del FQR en el área urbana (certificación del prestador donde se acrediten los subsidios recibidos por parte de la alcaldía)                                                         | VF     | 2025             | <a href="#">Ver</a> |
| 23. Certificación de la empresa que le recibe los residuos sólidos en la que conste el nombre y tipo del sitio de disposición, vista aérea, ubicación y caracterización de los residuos del municipio | VF     | 2025             | <a href="#">Ver</a> |

Para una mejor experiencia con esta aplicación use Firefox v89, Internet Explorer v11 o Chrome v88.0.4324.150.  
Modificado, diseñado y desarrollado por la Oficina de Informática y Soporte de Certificación e Información - Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.  
COPYRIGHT © 2015  
Prohibida su reproducción total o parcial, así como su traducción o cualquier forma de explotación no autorizada de su contenido.

Windows taskbar: 25/09/2026 2:22 p.m.

En el censo de recicladores se cargó un (1) archivo con 21 organizaciones de recicladores.

### 3. CASOS ATENDIDOS Y GESTIONADOS

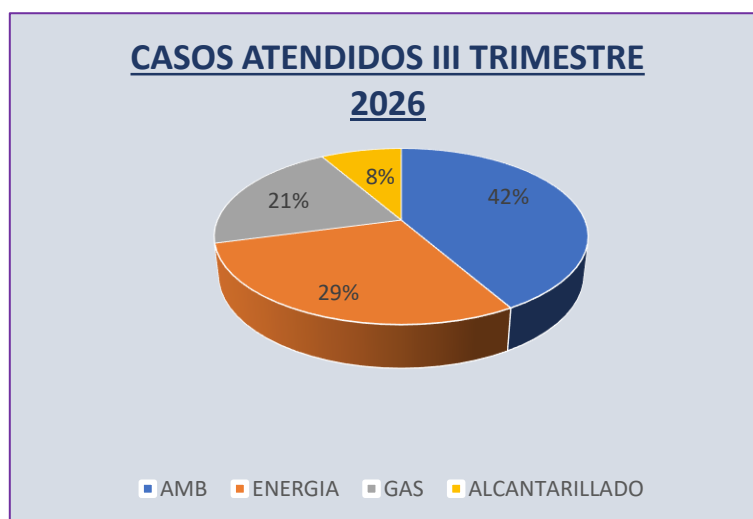
La Unidad Técnica de Servicios Públicos (UTSP) atendió las solicitudes ciudadanas sobre servicios públicos domiciliarios mediante las siguientes acciones:

- **Recepción:** Atendió los requerimientos radicados en el Sistema Gestión Solicitudes del Ciudadano- GSC y se cargó en el aplicativo <https://tramitesenlinea.bucaramanga.gov.co/> el respectivo caso, así mismo se mantiene actualizado.
- **Gestión:** Tramitó las solicitudes directamente ante las empresas prestadoras del servicio público domiciliario.
- **Control:** Realizó el respectivo seguimiento a cada caso hasta su resolución.

| TEMA Y/O SERVICIO | No. DE USUARIOS / CIUDADANOS |
|-------------------|------------------------------|
| AMB               | 10                           |
| ENERGÍA           | 7                            |
| ASEO              | 5                            |
| GAS               | 5                            |
| ALCANTARILLADO    | 2                            |
| <b>TOTAL</b>      | <b>29</b>                    |

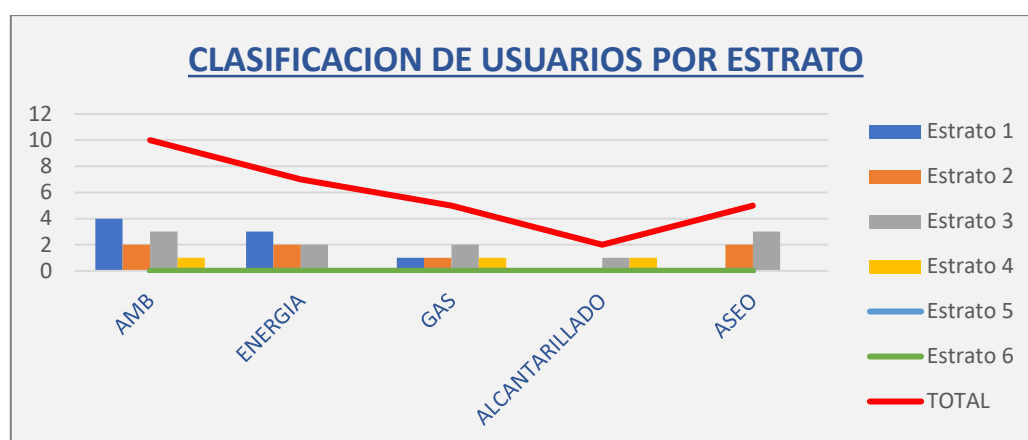
### PREGUNTAS FRECUENTES

1. Desviaciones, revisión de facturas y consumos del servicio de agua
2. Aumentos en la tarifa del Servicio de energía
3. Incremento en la tarifa del Servicio de gas natural y retiro de servicios complementarios.
4. Asesoría por solicitudes de información por cobros relacionados con el servicio de aseo.



## CLASIFICACIÓN DE USUARIOS POR ESTRATO – III TRIMESTRE 2026

| ESTRATO      | AMB       | ENERGIA  | GAS      | ALCANTARILLADO | ASEO     | TOTAL     |
|--------------|-----------|----------|----------|----------------|----------|-----------|
| Estrato 1    | 4         | 3        | 1        | 0              | 0        | 8         |
| Estrato 2    | 2         | 2        | 1        | 0              | 2        | 7         |
| Estrato 3    | 3         | 2        | 2        | 1              | 3        | 11        |
| Estrato 4    | 1         | 0        | 1        | 1              | 0        | 3         |
| Estrato 5    | 0         | 0        | 0        | 0              | 0        | 0         |
| Estrato 6    | 0         | 0        | 0        | 0              | 0        | 0         |
| <b>TOTAL</b> | <b>10</b> | <b>7</b> | <b>5</b> | <b>2</b>       | <b>5</b> | <b>29</b> |



| SOCIALIZACIONES Y ASESORÍA DE LA OFERTA INSTITUCIONAL DE LA UTSP – III TRIMESTRE |           |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| Usuarios Julio                                                                   | 29        |
| Usuarios Agosto                                                                  | 22        |
| Usuarios Septiembre                                                              | 19        |
| <b>TOTAL</b>                                                                     | <b>70</b> |

Durante el III trimestre de 2026, se realizó la socialización de la oferta institucional de la dependencia a un total de **70 usuarios**, brindando información, orientación y asesoría personalizada sobre los servicios que se prestan desde la UTSP. (Documentados en el formato Planilla de Registro de atención a usuarios).

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

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

Durante el III TRIMESTRE 2026, se radicaron 72 PQRS, de las cuales a la fecha de corte del informe (septiembre 30-2026) se cerraron 49 y 23 por contestar, estando dentro del término legal establecido para dar respuesta, toda vez que el término para dar contestación vence en el mes de octubre-2026.

| No. | NUMERO_PQR             | FECHA_RADICADO | ESTADO  | Fec Vencimiento | Est Respuesta |
|-----|------------------------|----------------|---------|-----------------|---------------|
| 1   | 1-S-SA-202607-00134145 | 2/07/2026      | Cerrada | 24/07/2026      | A Tiempo      |
| 2   | 1-WEB-202607-00135503  | 6/07/2026      | Cerrada | 28/07/2026      | A Tiempo      |
| 3   | 1-S-SA-202607-00135720 | 6/07/2026      | Cerrada | 28/07/2026      | A Tiempo      |
| 4   | 1-S-SA-202607-00136068 | 7/07/2026      | Cerrada | 29/07/2026      | A Tiempo      |
| 5   | 1-WEB-202607-00139080  | 10/07/2026     | Cerrada | 4/08/2026       | A Tiempo      |
| 6   | 1-S-SA-202607-00138915 | 10/07/2026     | Cerrada | 3/08/2026       | A Tiempo      |
| 7   | 1-S-SA-202607-00138910 | 10/07/2026     | Cerrada | 3/08/2026       | A Tiempo      |
| 8   | 1-S-SA-202607-00140928 | 14/07/2026     | Cerrada | 4/08/2026       | A Tiempo      |
| 9   | 1-WEB-202607-00141233  | 15/07/2026     | Cerrada | 6/08/2026       | A Tiempo      |
| 10  | 1-S-SA-202607-00141405 | 15/07/2026     | Cerrada | 6/08/2026       | A Tiempo      |
| 11  | 1-S-SA-202607-00141086 | 15/07/2026     | Cerrada | 6/08/2026       | A Tiempo      |
| 12  | 1-S-SA-202607-00141082 | 15/07/2026     | Cerrada | 6/08/2026       | A Tiempo      |
| 13  | 1-S-SA-202607-00140851 | 15/07/2026     | Cerrada | 6/08/2026       | A Tiempo      |
| 14  | 1-WEB-202607-00142913  | 16/07/2026     | Cerrada | 10/08/2026      | A Tiempo      |
| 15  | 1-WEB-202607-00146795  | 22/07/2026     | Cerrada | 13/08/2026      | A Tiempo      |
| 16  | 1-S-SA-202607-00148194 | 24/07/2026     | Cerrada | 18/08/2026      | A Tiempo      |

|    |                        |            |          |            |          |
|----|------------------------|------------|----------|------------|----------|
| 17 | 1-WEB-202607-00149195  | 27/07/2026 | Cerrada  | 19/08/2026 | A Tiempo |
| 18 | 1-S-SA-202607-00148602 | 27/07/2026 | Cerrada  | 19/08/2026 | A Tiempo |
| 19 | 1-S-SA-202607-00148601 | 27/07/2026 | Cerrada  | 19/08/2026 | A Tiempo |
| 20 | 1-S-SA-202607-00150358 | 29/07/2026 | Cerrada  | 21/08/2026 | A Tiempo |
| 21 | 1-S-SA-202607-00150070 | 29/07/2026 | Cerrada  | 21/08/2026 | A Tiempo |
| 22 | 1-S-SA-202607-00150856 | 30/07/2026 | Cerrada  | 24/08/2026 | A Tiempo |
| 23 | 1-WEB-202607-00151822  | 31/07/2026 | Cerrada  | 25/08/2026 | A Tiempo |
| 24 | 1-S-SA-202607-00152175 | 31/07/2026 | Asignada | 25/08/2026 | A Tiempo |
| 25 | 1-S-SA-202607-00152023 | 31/07/2026 | Asignada | 25/08/2026 | A Tiempo |
| 26 | 1-S-SA-202608-00152516 | 3/08/2026  | Cerrada  | 26/08/2026 | A Tiempo |
| 27 | 1-WEB-202608-00153170  | 4/08/2026  | Cerrada  | 27/08/2026 | A Tiempo |
| 28 | 1-S-SA-202608-00153554 | 4/08/2026  | Cerrada  | 27/08/2026 | A Tiempo |
| 29 | 1-S-SA-202608-00153551 | 4/08/2026  | Cerrada  | 27/08/2026 | A Tiempo |
| 30 | 1-S-SA-202608-00152883 | 4/08/2026  | Cerrada  | 27/08/2026 | A Tiempo |
| 31 | 1-S-SA-202608-00153813 | 5/08/2026  | Cerrada  | 28/08/2026 | A Tiempo |
| 32 | 1-WEB-202608-00155415  | 10/08/2026 | Cerrada  | 1/09/2026  | A Tiempo |
| 33 | 1-S-SA-202608-00157410 | 12/08/2026 | Cerrada  | 3/09/2026  | A Tiempo |
| 34 | 1-S-SA-202608-00159860 | 14/08/2026 | Cerrada  | 24/08/2026 | A Tiempo |
| 35 | 1-S-SA-202608-00162332 | 19/08/2026 | Asignada | 9/09/2026  | A Tiempo |
| 36 | 1-S-SA-202608-00164396 | 20/08/2026 | Cerrada  | 10/09/2026 | A Tiempo |
| 37 | 1-WEB-202608-00165492  | 23/08/2026 | Cerrada  | 11/09/2026 | A Tiempo |
| 38 | 1-S-SA-202608-00165626 | 24/08/2026 | Cerrada  | 14/09/2026 | A Tiempo |
| 39 | 1-WEB-202608-00166832  | 25/08/2026 | Cerrada  | 15/09/2026 | A Tiempo |

|    |                        |            |          |            |               |
|----|------------------------|------------|----------|------------|---------------|
| 40 | 1-S-SA-202608-00166821 | 25/08/2026 | Cerrada  | 15/09/2026 | A Tiempo      |
| 41 | 1-S-SA-202608-00166761 | 25/08/2026 | Cerrada  | 15/09/2026 | A Tiempo      |
| 42 | 1-S-SA-202608-00168752 | 27/08/2026 | Cerrada  | 17/09/2026 | A Tiempo      |
| 43 | 1-S-SA-202608-00168486 | 27/08/2026 | Cerrada  | 3/09/2026  | A Tiempo      |
| 44 | 1-WEB-202608-00171132  | 31/08/2026 | Cerrada  | 21/09/2026 | A Tiempo      |
| 45 | 1-S-SA-202609-00172923 | 2/09/2026  | Asignada | 9/09/2026  | A Tiempo      |
| 46 | 1-S-SA-202609-00172717 | 2/09/2026  | Cerrada  | 9/09/2026  | A Tiempo      |
| 47 | 1-S-SA-202609-00173898 | 4/09/2026  | Asignada | 19/10/2026 | Sin Respuesta |
| 48 | 1-S-SA-202609-00173666 | 4/09/2026  | Asignada | 11/09/2026 | A Tiempo      |
| 49 | 1-S-SA-202609-00175463 | 8/09/2026  | Cerrada  | 29/09/2026 | A Tiempo      |
| 50 | 1-S-SA-202609-00175437 | 8/09/2026  | Asignada | 21/10/2026 | Sin Respuesta |
| 51 | 1-S-SA-202609-00175709 | 9/09/2026  | Asignada | 22/10/2026 | Sin Respuesta |
| 52 | 1-WEB-202609-00179627  | 15/09/2026 | Cerrada  | 6/10/2026  | A Tiempo      |
| 53 | 1-S-SA-202609-00180153 | 15/09/2026 | Asignada | 6/10/2026  | Sin Respuesta |
| 54 | 1-S-SA-202609-00179768 | 15/09/2026 | Asignada | 6/10/2026  | A Tiempo      |
| 55 | 1-S-SA-202609-00182828 | 17/09/2026 | Asignada | 8/10/2026  | Sin Respuesta |
| 56 | 1-WEB-202609-00184523  | 21/09/2026 | Cerrada  | 13/10/2026 | A Tiempo      |
| 57 | 1-WEB-202609-00186083  | 22/09/2026 | Asignada | 14/10/2026 | Sin Respuesta |
| 58 | 1-S-SA-202609-00185628 | 22/09/2026 | Asignada | 14/10/2026 | Sin Respuesta |
| 59 | 1-S-SA-202609-00186614 | 23/09/2026 | Asignada | 15/10/2026 | Sin Respuesta |
| 60 | 1-S-SA-202609-00186607 | 23/09/2026 | Asignada | 15/10/2026 | Sin Respuesta |
| 61 | 1-S-SA-202609-00187451 | 24/09/2026 | Asignada | 16/10/2026 | Sin Respuesta |
| 62 | 1-S-SA-202609-00187074 | 24/09/2026 | Cerrada  | 1/10/2026  | A Tiempo      |

|    |                        |            |          |            |               |
|----|------------------------|------------|----------|------------|---------------|
| 63 | 1-S-SA-202609-00189032 | 28/09/2026 | Cerrada  | 20/10/2026 | A Tiempo      |
| 64 | 1-S-SA-202609-00188695 | 28/09/2026 | Asignada | 20/10/2026 | Sin Respuesta |
| 65 | 1-S-SA-202609-00190213 | 29/09/2026 | Asignada | 21/10/2026 | Sin Respuesta |
| 66 | 1-S-SA-202609-00190158 | 29/09/2026 | Asignada | 21/10/2026 | Sin Respuesta |
| 67 | 1-S-SA-202609-00190154 | 29/09/2026 | Asignada | 21/10/2026 | Sin Respuesta |
| 68 | 1-S-SA-202609-00190151 | 29/09/2026 | Asignada | 21/10/2026 | Sin Respuesta |
| 69 | 1-S-SA-202609-00190087 | 29/09/2026 | Asignada | 21/10/2026 | Sin Respuesta |
| 70 | 1-S-SA-202609-00189364 | 29/09/2026 | Cerrada  | 21/10/2026 | A Tiempo      |
| 71 | 1-S-SA-202609-00189336 | 29/09/2026 | Asignada | 21/10/2026 | Sin Respuesta |
| 72 | 1-S-SA-202609-00189334 | 29/09/2026 | Asignada | 21/10/2026 | Sin Respuesta |

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

### PQRS QUE SE RECIBIERON DE ÓRGANOS DE CONTROL:

| No. | NUMERO_PQR             | FECHA_RADICADO | ESTADO   | Fec Vencimiento | Est Respuesta |
|-----|------------------------|----------------|----------|-----------------|---------------|
| 1   | 1-S-SA-202607-00138915 | 10/07/2026     | Cerrada  | 3/08/2026       | A Tiempo      |
| 2   | 1-S-SA-202607-00138910 | 10/07/2026     | Cerrada  | 3/08/2026       | A Tiempo      |
| 3   | 1-S-SA-202608-00159860 | 14/08/2026     | Cerrada  | 24/08/2026      | A Tiempo      |
| 4   | 1-S-SA-202608-00168486 | 27/08/2026     | Cerrada  | 3/09/2026       | A Tiempo      |
| 5   | 1-S-SA-202609-00172923 | 2/09/2026      | Asignada | 9/09/2026       | A Tiempo      |
| 6   | 1-S-SA-202609-00172717 | 2/09/2026      | Cerrada  | 9/09/2026       | A Tiempo      |
| 7   | 1-S-SA-202609-00173666 | 4/09/2026      | Asignada | 11/09/2026      | A Tiempo      |

Durante el periodo comprendido entre los meses de julio a septiembre de 2026, se recibieron 7 PQRS, las cuales se contestaron dentro del término legal para dar respuesta.

## 5. ESTADO DE TUTELAS CONTESTADAS A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2026

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

| No. | NOMBRE TUTELANTE                                     | ESTADO                                                          |
|-----|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 1   | 2026-00140-00 - JORGE ELIECER LOZANO QUINTERO        | FALLO A FAVOR DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA                      |
| 2   | 2026-00132 - BOMBEROS DE BUCARAMANGA                 | FALLO A FAVOR DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA POR DESISTIMIENTO    |
| 3   | 2026-00144 TERESA QUIROGA DE MOSQUERA                | FALLO A FAVOR DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA EN SEGUNDA INSTANCIA |
| 4   | 2026-00185 - EVARISTO VELASCO GAMBOA y otros         | FALLO A FAVOR DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA EN SEGUNDA INSTANCIA |
| 5   | 2026-00177 JOSÉ MARIA CARANTÓN HERNANDEZ             | EN TRAMITE DE FALLO DE PRIMERA INSTANCIA                        |
| 6   | 2026-000229 - ROSA ELVIA RODRÍGUEZ QUINTERO          | FALLO A FAVOR DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA                      |
| 7   | 2026-00662 - YURLEY PAOLA MONTAGUT RODRIGUEZ y otros | FALLO A FAVOR DEL MUNICIPIO DE BUCARAMANGA                      |

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

Durante el tercer trimestre de 2026, se resolvieron 3 casos a favor de las pretensiones de los usuarios (Es de señalar que, a la fecha de corte del informe, falta por recibir respuestas de las empresas prestadoras de servicios públicos de derechos de petición remitidos en los meses de julio, agosto y septiembre).

Dentro de los casos relevantes del III TRIMESTRE tenemos los siguientes:

- ✓ La peticionaria señora ELSA YANETH BECERRA GUTIERREZ interpone una queja contra VANTI (servicio de gas natural) ante la Unidad De Servicios Públicos, donde manifiesta lo siguiente:

Queja contra la empresa de servicio público de gas VANTI, por cobro de un recaudo a terceros hogar plus, el cual ya fue solicitado vía telefónica para el retiro de ese cobro, sin haber recibido respuesta por parte de la empresa. Solicito de su colaboración ya que la empresa VANTI me está cobrando un recaudo a terceros hogar plus por valor de \$7.386 el cual yo no acepte como propietaria del inmueble he tratado de cancelarlo, pero la empresa no lo permite.

Al respecto, VANTI procede a eliminar cobro del recaudo a terceros hogar plus, del recibo de gas natural.

- ✓ Se recibe PQRS, de la señora YANETH SANCHEZ GARCIA, en la cual solicita se brinde orientación y apoyo para reestablecer e instalar nuevamente los servicios públicos domiciliarios en la vivienda, teniendo en cuenta que debe recurrir a los vecinos a solicitar los servicios de gas.

Se recibe comunicación de VANTI en la cual informa la empresa que el 04 sept 2026 realizo visita técnica y como resultado se evidencio que el inmueble cumple con las condiciones técnicas requeridas para dar inicio al proceso de reinstalación, ese mismo día se proporcionó la información correspondiente sobre los requisitos necesarios para la ejecución de los trabajos. Asimismo, durante la visita se informaron las condiciones, requisitos y adecuaciones requeridas para acceder al servicio.

- ✓ Unidad Técnica de Servicios Públicos asistió a la usuaria EDITH LEONOR ORDOÑEZ MÉNDEZ frente al Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, debido a la facturación de un consumo de agua por \$841.170, correspondiente a 132 m<sup>3</sup>, el cual consideró injustificado. Expuso que el Acueducto había intercambiado las lecturas de los medidores de dos viviendas del mismo inmueble (pisos 2 y 3), asignando erróneamente las mediciones y los códigos de suscriptor en las facturas. Indicó que, aunque posteriormente se corrigió la identificación de los medidores, no se ajustó el historial de lecturas, lo que generó un cobro desproporcionado frente al consumo histórico promedio de 10 m<sup>3</sup>. En consecuencia, solicitó la revisión y corrección de las lecturas históricas de ambos medidores y el reajuste del valor facturado conforme al consumo real. La UTSP profirió el Oficio 2-S-UTdSP-202607-00061907 dirigido al Acueducto Metropolitano de Bucaramanga.

Al respecto, el prestador de acueducto, mediante acto de respuesta 202630115674 2026/07/27 accedió a la solicitud por medidores trocados, procediendo a realizar la corrección de los valores cobrados, que se verán reflejados en el ciclo de facturación inmediatamente posterior.

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

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

- La líder del programa reitera que el registro de casos en el aplicativo trámite en línea de la UTSP debe realizarse inmediatamente después de que el Sistema Gestión del Ciudadano (SGC) asigne el reparto. asimismo, el funcionario o contratista responsable deberá realizar el seguimiento correspondiente.
- La líder del proceso solicitó al equipo mantener el aplicativo de la UTSP actualizado de forma permanente. Los profesionales reportaron que el sistema de trámites en línea ya se encuentra al día con la información y documentación requerida.
- Los profesionales informaron haber realizado el seguimiento a los recursos presentados ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), la líder del proceso insiste en continuar con dicho monitoreo constante.
- Se dio cumplimiento a la Circular No. 77 del 4 de agosto de 2026, expedida por la Secretaría de Planeación del municipio de Bucaramanga, mediante la cual se

convocó a secretarios de despacho, asesores, jefes de oficina y enlaces designados a las mesas de trabajo para el segundo monitoreo del PTEP y los Mapas de Riesgos Integrales (MRI) 2026 por procesos. Dicha jornada se ejecutó el pasado 14 de septiembre de 2026.

- Según circular No. 64 del 14 de agosto de 2026, la secretaría de Planeación del municipio convocó al primer monitoreo del Plan Estratégico de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2026, con corte al 30 de junio de 2026, el profesional de enlace estuvo presente en dicho monitoreo el cual se realizó el día 27 de agosto de 2026.
- El equipo de Mejoramiento Continuo de la Alcaldía de Bucaramanga llevó a cabo el 14 de julio de 2026, reunión de cierre a las acciones de mejora de la auditoría externa de ICONTEC en la Unidad Técnica de Servicios Públicos (UTSP), tras constatar el cumplimiento de las mismas.
- En cumplimiento al plan de acción realizado como consecuencia de la auditoría interna de calidad y teniendo en cuenta las oportunidades de mejora, se ha cumplido con los compromisos pactados a septiembre de 2026.
- En el mes de agosto de 2026 en articulación con la Empresa Electrificadora de Santander S.A, la UTSP convocó a jornada pedagógica sobre redes colaborativas para la interacción comunitaria en el Municipio de Bucaramanga. Esta actividad, dirigida a vocales de control, presidentes junta de acción comunal, en el cumplimiento del Plan Estratégico 2026.



- En el mes de julio de 2026, se realizó socialización de los valores del código de integridad por parte de la Líder de Programa de la UTSP, al equipo de trabajo de la de la Unidad Técnica de Servicios Públicos UTSP.
- Los Profesionales de la UTSP participaron de la capacitación de la ISO-14001-2026, sobre el sistema de gestión ambiental, durante el mes de julio de 2026. De igual manera por parte del personal adscrito a la UTSP (Contratistas) participaron de la capacitación de la plataforma LINKA.
- Se realizó la transferencia documental de la vigencia 2023, al área de gestión documental de la alcaldía de Bucaramanga, dando cumplimiento con el cronograma establecido según circular No. 17 del 27 de enero de 2026.
- Parte del equipo de la UTSP, asiste a la convocatoria de reunión con prestadores de servicios públicos con el fin de la modernización de soterrización de redes aéreas.



- Desde la UTSP, el auxiliar administrativo, en calidad de enlace del Sistema de Gestión de Solicitudes del Ciudadano – GSC, realiza seguimiento oportuno a las PQRS asignadas, mediante el envío de correos electrónicos al personal de la Unidad, informando las fechas de vencimiento, con el fin de garantizar su atención oportuna y evitar el vencimiento de los términos establecidos para responder las peticiones de los ciudadanos.
- Así mismo, la líder del programa, Dra. Azeneth Cárdenas Valencia, ha insistido en que las respuestas a las PQRS deben ser oportunas y resolver el fondo de la solicitud. Estas deben ser claras, precisas y congruentes con lo requerido, redactadas en un lenguaje comprensible para el peticionario, en estricto cumplimiento de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015
- El día 29 de septiembre de 2026, se realizó capacitación referente al Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y el uso racional del agua, la cual se hizo extensiva a vocales de control, líderes comunales, concejales del municipio de Bucaramanga.



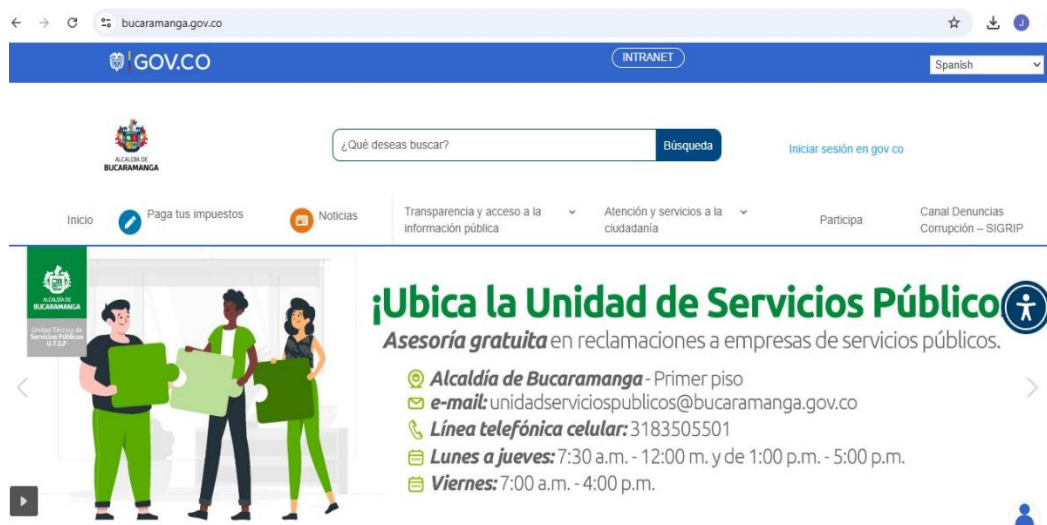
- La líder del programa ha identificado la necesidad de realizar jornadas continuas de socialización sobre la oferta institucional de la Unidad Técnica de Servicios Públicos en el CAME. Se recuerda a los usuarios que la Alcaldía de Bucaramanga cuenta con los siguientes canales de atención:

### Sedes Físicas:

- **CAME Principal:** Carrera 11 # 34-52, primer piso, Fase II.
- **CAME Norte:** Carrera 12 # 16N-84, barrio Kennedy
- **Atención Digital:** Plataforma de PQRSD de la Alcaldía y correo: [contactenos@bucaramanga.gov.co](mailto:contactenos@bucaramanga.gov.co).
- **Línea de WhatsApp:** 3183505501.

Se constató la operatividad del correo institucional [unidadserviciospublicos@bucaramanga.gov.co](mailto:unidadserviciospublicos@bucaramanga.gov.co) para la gestión de peticiones: desde el envío de solicitudes a las empresas prestadoras de servicios públicos, hasta la recepción y posterior notificación de las respuestas a los ciudadanos.

- En el marco de la gestión de información para la vigencia 2026, se inició el proceso de consolidación de datos correspondientes al cierre de 2025 para su reporte ante el Sistema Único de Información (SUI) de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD). A la fecha, se han remitido los requerimientos de información técnica (Formularios ALCA, Indicadores Inspector, Reporte de Estratificación y Cobertura - REC, y Estaciones de Clasificación y Aprovechamiento - ECAS) tanto a las empresas de servicios públicos domiciliarios como a las secretarías transversales de la Administración Municipal de Bucaramanga, de la siguiente manera:
  - **Modulo Inspector:** Se realizó monitoreo diario, hasta en dos ocasiones, a todos los módulos del Sistema Único de Información (SUI), con una mayor revisión en los módulos de Fábrica de Formularios, Estratificación y Coberturas, e Inspector. En el módulo Inspector, se presenta el estado actual de los indicadores correspondientes a la vigencia 2025:
- En las socializaciones extramurales es indispensable el uso del pendón, ya que es una herramienta visual clave para promover los servicios que ofrece la Unidad Técnica de Servicios Públicos.
- Se verificó la promoción y la participación de los usuarios en el control social de los servicios públicos domiciliarios, a través de la divulgación para la creación o renovación de los comités de desarrollo y control social, invitando a cada uno de los usuarios atendidos a formar parte de estos comités.
- El contratista de mercadeo de la Unidad Técnica de Servicios Públicos (UTSP) remite mensualmente el formato de *brief* a la Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones para el diseño de la pieza publicitaria de la dependencia.
- Baner UTSP, página web, presentación alcaldía de Bucaramanga.



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



- Durante el III TRIMESTRE de 2026, se ha seguido utilizando el plegable de la oferta institucional de la UTSP, para ofrecer a los ciudadanos los servicios que presta la UTSP.

## Lo asesoramos de manera gratuita en:

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

## Objetivo

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

## Normatividad

el decreto número 235 de 2002, en su artículo primero lo siguiente: "la unidad técnica de servicios públicos domiciliarios es una instancia del nivel asesor, dependiente del despacho del sr. alcalde, creada para orientar la política municipal en materia de servicios públicos, bajo principios de excelencia técnica, transparencia, oportunidad equidad y eficiencia, dentro de la razón de ser del estado como es el servicio a la comunidad, la satisfacción de necesidades y la protección de los derechos colectivos e individuales."

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

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



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

Dentro de las estrategias implementadas se determinó para ciertos casos realizar visitas de campo para verificación de hechos, durante el III TRIMESTRE de 2026, se llevaron a cabo las siguientes:

### 1. ACOMPAÑAMIENTO A VISITA DE CAMPO PARA VERIFICACIÓN DE HECHOS EN LA CALLE 21 # 16-25 A SOLICITUD DEL SEÑOR MARIO DÍAZ.

En atención a la problemática expuesta por el ciudadano, la Unidad Técnica de Servicios Públicos remitió requerimiento al **Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P.** y a **EMPAS S.A. E.S.P.**, con el fin de que realizaran una visita técnica al sitio de los hechos para verificar la situación descrita por el peticionario y determinar el origen o las posibles causas de los olores ofensivos y de la presunta fuga de aguas residuales.

En consecuencia, se programó una visita técnica interinstitucional para el día **17 de julio de 2026**, No obstante, pese a haber sido previamente convocadas mediante los respectivos requerimientos, **el Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P. y EMPAS S.A. E.S.P. no asistieron a la visita técnica programada.** En razón de lo anterior, la inspección fue realizada únicamente por personal de la Unidad Técnica de Servicios Públicos, con el fin de verificar las condiciones existentes en el lugar y documentar los hechos objeto de la petición ciudadana. En consecuencia, de la inspección realizada por la Unidad Técnica de Servicios Públicos se constató que la situación reportada por el peticionario había sido atendida y que, al momento de la visita, no se evidenciaban afectaciones en el espacio público asociadas a la presunta fuga de aguas residuales. No obstante, la controversia relacionada con la responsabilidad por los daños y el eventual reconocimiento de los costos de la reparación corresponde a un asunto que deberá ser resuelto por las empresas de servicios públicos involucradas, de acuerdo con sus competencias y con el procedimiento administrativo que resulte aplicable.



## 2. ACOMPAÑAMIENTO A VISITA DE CAMPO PARA VERIFICACIÓN DE HECHOS EN LA CARRERA 24, ENTRADA AL BARRIO DIAMANTE II Y OREJAS OCCIDENTALES DEL PUENTE PROVENZA

El día 16 de julio de 2026 Se realizó visita a la carrera 24, entrada al barrio Diamante II y orejas occidentales del puente Provenza, con el objetivo de verificar la problemática relacionada con el incumplimiento de las frecuencias de barrido, limpieza, recolección y transporte de residuos sólidos por parte de la empresa **VEOLIA**, prestadora del servicio público de aseo en el sector.



- Mediante oficio 2-S-UTdSP-202607-00063625 se le envía petición a la Empresa de Aseo VEOLIA solicitando actuaciones frente a la problemática encontrada en durante la visita de campo.

El día 31 de agosto de 2026, mediante radicado de caso 5840175 la Empresa de Aseo VEOLIA, envía respuesta al Derecho de petición manifestando que atendió el requerimiento realizado por parte de la Unidad Técnica de Servicios Públicos.



- El usuario señor COSME DAMIAN SANDOVAL, el día 02 de septiembre de 2026, mediante correo electrónico manifestó que la empresa VEOLIA, cumplió con el requerimiento que realizó a través de la UTSP.

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

La unidad técnica de servicios públicos durante el tercer trimestre de 2026, realizó acompañamiento a las mesas de trabajo que se relacionan a continuación:

**1- Mesa de trabajo Interinstitucional de Soterrización de Redes y Recuperación de andenes:** para revisión de las acciones adelantadas para la modernización de la infraestructura urbana y la soterrización de redes aéreas con vinculación de los prestadores de servicios públicos de telecomunicaciones, secretaria infraestructura, planeación, despacho alcalde y UTSP.

Objeto: Articular a la Administración Municipal con las empresas de servicios públicos y telecomunicaciones para planificar la soterrización de redes aéreas y la recuperación integral de los andenes de la Carrera 35 y 35A, entre calles 34 y 52 de Bucaramanga.

- **Mesa de trabajo – 9 de julio de 2026**

Se adelantó reunión con la Administración Municipal, ESSA, EMPAS, VANTI y AMB, en desarrollo de la convocatoria realizada a los prestadores de servicios públicos y operadores de telecomunicaciones.

### **Principales conclusiones:**

- Existe decisión institucional de desarrollar un proyecto integral de intervención urbana que comprende reconstrucción de andenes, adecuaciones viales y soterrización de redes.
- Se requiere coordinación técnica, jurídica y administrativa entre la Alcaldía, empresas de servicios públicos y operadores de telecomunicaciones.
- Es necesario realizar previamente un diagnóstico técnico y levantamiento topográfico, identificando redes, acometidas e interferencias.
- Se identificó como aspecto crítico la adecuación de las acometidas domiciliarias, por sus posibles efectos económicos para los propietarios.

Se consideró necesario definir el soporte jurídico para el retiro y traslado de redes aéreas y la adecuación de acometidas.

- Se resaltó la necesidad de vincular formalmente a todos los operadores y desarrollar una estrategia de socialización con la comunidad.
- La intervención deberá ser coordinada y simultánea para evitar nuevas excavaciones en los andenes posteriormente intervenidos.
- Se acordó continuar con la planificación y formalización del proyecto.

### Principales compromisos:

- Planeación e Infraestructura: formalizar la delimitación del proyecto y comunicarla a ESSA, EMPAS, VANTI y AMB.
- Planeación: realizar el levantamiento topográfico.
- AMB, ESSA y EMPAS: suministrar planos y cartografía de sus redes.
- Las empresas: evaluar el estado de redes y acometidas y determinar las necesidades de ductos, cajas y reposiciones.

### 2. Mesa de seguimiento – 13 de agosto de 2026

La reunión tuvo como finalidad hacer seguimiento a los compromisos de la mesa del 9 de julio, especialmente respecto de la información cartográfica, delimitación de las intervenciones y participación de los diferentes operadores.

### Principales conclusiones:

- Se requiere revisar la totalidad de los predios ubicados dentro del área de intervención, tengan o no servicios contratados.
- Los operadores necesitan la cartografía digital para identificar redes existentes y proyectar sus intervenciones.
- Deben vincularse otros actores con infraestructura susceptible de afectación, como Movistar, alumbrado público, semaforización y sistemas de cámaras de seguridad.
- La UTSP manifestó su disposición para ejercer funciones de articulación y seguimiento entre los operadores y las dependencias municipales.

### Compromisos:

- **Planeación e Infraestructura:** Gestionar y remitir a los operadores la información cartográfica requerida.
  - **UTSP:** Convocar a las entidades y empresas adicionales que puedan tener redes o infraestructura en el área de intervención.
- Estado actual

**Estado Actual:** A la fecha, la UTSP no ha recibido reporte sobre el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la mesa del 13 de agosto de 2026, particularmente respecto de la entrega de la información cartográfica y de las actuaciones adelantadas por las dependencias y entidades responsables.

**Resumen ejecutivo:** Las mesas han permitido definir el alcance inicial del proyecto de soterrización de redes en la Carrera 35 y 35A y establecer la necesidad de coordinación entre las entidades involucradas. Sin embargo, continúan pendientes acciones técnicas y de articulación, especialmente la entrega de cartografía, la vinculación de todos los operadores y el seguimiento formal a los compromisos del 13 de agosto de 2026.

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

Reunión Extraordinaria del PSMV Rural y Solicitud de información y eventual inclusión del PSMV Rural en el Plan de Desarrollo 2024 – 2027.

El día 12 de Agosto de 2026, se realizó y se asistió a reunión extraordinaria de la mesa técnica permanente del Plan de Saneamiento y manejo de vertimientos (PSMV) - sector rural del municipio de Bucaramanga, con el propósito de analizar y verificar la articulación del PSMV Rural con el Plan de Desarrollo Municipal 2024–2027, particularmente frente a su inclusión, consideración o incorporación dentro del proceso de formulación y planificación municipal.

En desarrollo de la reunión, se buscó conocer la información suministrada por las dependencias competentes, establecer el estado actual de incorporación del PSMV Rural en el instrumento de planificación municipal y, de ser necesario, definir las acciones y decisiones institucionales orientadas a su inclusión o ajuste, considerando la importancia estratégica del proyecto para el saneamiento básico rural, la protección de los recursos hídricos, el fortalecimiento de la prestación de los servicios públicos y el cumplimiento de las disposiciones ambientales vigentes.

Así mismo, la reunión tuvo como finalidad generar los acuerdos y compromisos interinstitucionales necesarios para garantizar la articulación entre la planificación municipal y sectorial, teniendo en cuenta que el proyecto se encuentra en proceso de formulación y aún no ha sido aprobado, lo que permite evaluar y gestionar oportunamente las incorporaciones o ajustes que resulten pertinentes.

Se manifestó la importancia de realizar inicialmente un acercamiento formal con la CDMB, mediante una comunicación escrita en la que se planteen de manera clara los interrogantes y aspectos técnicos que requieren aclaración por parte de la autoridad ambiental.

Se consideró que, además de remitir la comunicación, es conveniente solicitar una reunión o mesa técnica con la CDMB, en la cual se pueda exponer directamente la propuesta de la Administración Municipal y obtener respuestas concretas frente a los requerimientos relacionados con el PSMV.

Se encuentra programada reunión con la CDMB para el 19 de Octubre de 2026, en la cual se resolverán los 9 interrogantes que tiene la mesa técnica y los cuales fueron enviados a la CDMB.

- **MESA DE TRABAJO CONVOCADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS.**

Se asistió a la convocatoria del 5 de agosto de 2026, realizada por la Superservicios en la cual se trató el tema del servicio de aseo en la Comuna 1 Sector Café Madrid del municipio

de Bucaramanga / Santander 05 de agosto de 2026, con la participación de La empresa prestadora: Empresa de Aseo de Bucaramanga (EMAB S.A. E.S.P.), Secretaría de Planeación, Gestión del Riesgo, Concejo Municipal, CDMB y Personería Municipal de Bucaramanga y comunidad en general.

## 10. ASISTENCIA A EVENTOS, REUNIONES Y CAPACITACIONES

- La Unidad Técnica de Servicios Públicos (UTSP) se suma activamente a la campaña de cultura ciudadana **SER BUEN BUMANGUÉS** por tanto ha participado en la quinta y sexta mesa técnica de cultura ciudadana, donde se abordaron temas del plan estratégico de turismo y cultura ciudadana, teniendo en cuenta que es una política pública integrada, así mismo se indicó que la UTSP ha desarrollado actividades para mitigar el fenómeno del niño como ha sido la capacitación ofrecida por la ESSA en el mes de agosto y del agua en septiembre de 2026.



- Personal adscrito a la unidad Técnica Servicios Públicos UTSP alcaldía de Bucaramanga, participó de la jornada de cultura ciudadana SER BUEN BUMANGUES, en el parque de los Niños, socializando con LIA y LEO el uso eficiente y racional de los servicios públicos en el hogar. Domingo 02 agosto de 2026



- Igualmente, en las instalaciones del CAME Principal se ha incentivado a los ciudadanos al uso racional de los servicios públicos domiciliarios, entregando unos tips de ahorro y manejo inteligente del gas natural, alcantarillado, agua y energía.





- Actualización del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) de Bucaramanga, enfocada en la modernización del servicio público de aseo y la adaptación a la normativa vigente. Entre las principales propuestas se encuentran la instalación de puntos de contenedorización ("cajas amigas"), la implementación de contenedores soterrados en parques emblemáticos, la adquisición de un vehículo lavador de contenedores, barredoras mecánicas y nuevas cestas públicas elaboradas con material reciclado, con el fin de mejorar la limpieza urbana, optimizar la recolección y fortalecer la cultura ciudadana.
- Se asiste al Comité Institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, organizado por la Secretaría de Planeación del municipio de Bucaramanga, al que acude la líder del proceso, teniendo en cuenta que su participación es indelegable, al respecto la Unidad Técnica de Servicios Públicos, no tiene plan de mejoramiento.
- Se asiste a la convocatoria realizada por parte de la OFAI de – Evento internacional Global Business Summit en Neomundo día 18 agosto 2026.

## 11. SESIONES ORDINARIAS-COMITÉ ESTRATIFICACIÓN

En el mes de agosto de 2026, la Unidad Técnica de Servicios Públicos (UTSP) participó como invitada, con voz, pero sin voto, en la quinta sesión ordinaria del Comité de Estratificación del municipio de Bucaramanga, en el que mediante resolución No. 0356 del 26 de agosto de 2026, expedida por el alcalde designa el representante del área rural y formará parte del Comité permanente de estratificación.

Igualmente, informa que se ha continuado la revisión general de la estratificación socioeconómica urbana de Bucaramanga y su aplicación, cuando un ciudadano requiera que se le revise el estrato.



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

Durante el III TRIMESTRE 2026 se ejerció la supervisión de los siguientes Convenios suscritos por el Municipio de Bucaramanga con las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos para la transferencia de recursos para el pago de subsidios con cargo al Fondo de Solidaridad y Redistribución de los ingresos – FSRI:

| CONVENIO No. 332 DEL 17 DE DICIEMBRE DEL 2018 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETO:</b>                                | <i>“Garantizar la transferencia de recursos para el pago de subsidios del Municipio de Bucaramanga a la sociedad Limpieza Urbana S.A. E.S.P. con desembolso de los recursos que se registren en el Fondo de Solidaridad y Redistribución de los ingresos FSRI destinados a subsidiar la demanda del servicio de Aseo, por los suscriptores de los estratos 1, 2, y 3 y pilas públicas”</i> |
| <b>MUNICIPIO DE BUCARAMANGA:</b>              | Secretaría de Infraestructura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>CONTRATISTA:</b>                           | LIMPIEZA URBANA S.A. NIT. 900028989                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| CONVENIO No. 333 DEL 17 DE DICIEMBRE DEL 2018 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETO:</b>                                | <i>“Garantizar la transferencia de recursos para el pago de subsidios del Municipio de Bucaramanga a la sociedad Empresa Pública de Alcantarillado de Santander S.A. E.S.P. con desembolso de los recursos que se registren en el Fondo de Solidaridad y Redistribución de los ingresos FSRI destinados a subsidiar la demanda del servicio de Alcantarillado, por los suscriptores de los estratos 1, 2, y 3 y pilas públicas”</i> |
| <b>MUNICIPIO DE BUCARAMANGA:</b>              | Secretaría de Infraestructura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>CONTRATISTA:</b>                           | EMPRESA PÚBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P. NIT. 900115931                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| CONVENIO No. 334 DEL 17 DE DICIEMBRE DEL 2018 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETO:</b>                                | <i>“Garantizar la transferencia de recursos para el pago de subsidios del Municipio de Bucaramanga a la EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. “EMAB S.A. E.S.P.” con desembolso de los recursos que se registren en el Fondo de Solidaridad y Redistribución de los ingresos – FSRI - destinados a subsidiar la demanda del servicio de Aseo, por los suscriptores de los estratos 1, 2, y 3 y pilas públicas”</i> |
| <b>MUNICIPIO DE BUCARAMANGA:</b>              | Secretaría de Infraestructura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>CONTRATISTA:</b>                           | EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. “EMAB S.A. E.S.P.” – NIT. 804006674                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| CONVENIO No. 335 DEL 17 DE DICIEMBRE DEL 2018 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETO:</b>                                | <i>“Garantizar la transferencia de recursos para el pago de subsidios del Municipio de Bucaramanga a la sociedad VEOLIA ASEO BUCARAMANGA S.A. E.S.P. con desembolso de los recursos que se registren en el Fondo de Solidaridad y Redistribución de los ingresos – FSRI - destinados a subsidiar la demanda del servicio de Aseo, por los suscriptores de los estratos 1, 2, y 3 y pilas públicas”</i> |
| <b>MUNICIPIO DE BUCARAMANGA:</b>              | Secretaría de Infraestructura                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>CONTRATISTA:</b>                           | VEOLIA ASEO BUCARAMANGA S.A. E.S.P. – NIT. 900293868                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| CONVENIO No. 154 DEL 27 DE MAYO DEL 2011 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OBJETO:</b>                           | <i>“La transferencia y manejo de recursos a cargo del Municipio de Bucaramanga, con destino al Acueducto Metropolitano de Bucaramanga, y con la finalidad de cubrir los subsidios otorgados en el servicio público domiciliario de Acueducto a los usuarios de estrato 1, 2, 3 y pilas públicas del Municipio de Bucaramanga”</i> |
| <b>MUNICIPIO DE BUCARAMANGA:</b>         | Secretaría de Hacienda                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>CONTRATISTA:</b>                      | ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. –                                                                                                                                                                                                                                                                              |

En concordancia con lo anterior, se dio el trámite para el pago correspondiente, realizándose durante el III trimestre de 2026 las siguientes actuaciones ante la Secretaría de Infraestructura como ordenadora del gasto así:

### **13. CONTROL DE CUENTAS DE COBRO DE SUBSIDIO-UTSP III TRIMESTRE-2026**

| ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P |       |                          |
|---------------------------------------------------|-------|--------------------------|
| RADICADO DE ENTRADA                               | VALOR | OFICIO A INFRAESTRUCTURA |

|                                                |                |                                             |       |
|------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------|-------|
| 1-S-SA-202608-00153554<br>04 de agosto de 2026 | \$ 330.823.642 | 2-S-UTdSP-202608-00076405<br>agosto de 2026 | 26 de |
|------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------|-------|

| LIMPIEZA URBAN S.A. E.S.P                      |               |                                             |       |
|------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------|-------|
| RADICADO DE ENTRADA                            | VALOR         | OFICIO A INFRAESTRUCTURA                    |       |
| 1-S-SA-202606-000148194<br>24 de junio de 2026 | \$ 31.190.863 | 2-S-UTdSP-202607-00071453<br>agosto de 2026 | 05 de |
| 1-S-SA-202607-000150856<br>30 de julio de 2026 | \$ 28.548.505 | 2-S-UTdSP-202608-00073669<br>agosto de 2026 | 18 de |

| VEOLIA                                         |              |                                                 |              |
|------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------|--------------|
| RADICADO DE ENTRADA                            | VALOR        | OFICIO A INFRAESTRUCTURA                        |              |
| 1-S-SA-202607-000134145<br>02 de julio de 2026 | \$ 7.522.238 | 2-S-UTdSP-202608-00072441<br>de 2026            | 11 de agosto |
| 1-S-SA-202608-00157410<br>12 de agosto de 2026 | \$ 5.649.142 | 2-S-UTdSP-202609-00078348<br>septiembre de 2026 | 02 de        |

| EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA - EMAB S.A. E.S.P |                |                                              |       |
|--------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------|-------|
| RADICADO DE ENTRADA                              | VALOR          | OFICIO A INFRAESTRUCTURA                     |       |
| 1-S-SA-202607-00148602<br>27 de julio de 2026    | \$ 444.617.210 | 2-S-UTdSP-2026056-00071456<br>agosto de 2026 | 05 de |

| EMPRESA PUBLICA DE ALCANTARILLADO DE SANTANDER S.A. E.S.P |                |                                   |              |
|-----------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------|--------------|
| RADICADO DE ENTRADA                                       | VALOR          | OFICIO A INFRAESTRUCTURA          |              |
| 1-S-SA-202606-00119329<br>05 de junio de 2026             | \$ 103.776.289 | 2-S-UTdSP-202607-00060324<br>2026 | 01 julio de  |
| 1-S-SA-202606-001360628<br>07 de julio de 2026            | \$ 76.176.689  | 2-S-UTdSP-202607-00070212<br>2026 | 31 julio de  |
| 1-S-SA-202607-00148601<br>27 de julio de 2026             | \$ 83.945.232  | 2-S-UTdSP-202608-00074272<br>2026 | 19 agosto de |

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

Con el fin de dar a conocer a los ciudadanos del municipio de Bucaramanga, el objetivo de la Unidad Técnica de Servicios Públicos y teniendo en cuenta las recomendaciones realizadas por los Honorables concejales del ente territorial y con el fin de divulgar y promocionar los servicios gratuitos que presta la Unidad Técnica de Servicios Públicos

UTSP se han continuado realizando jornadas de socialización de la oferta institucional en el CAME principal así:



Cordialmente,

*Azeneth C. Valencia*

**AZENETH CÁRDENAS VALENCIA**  
 Líder de Programa  
 Unidad Técnica Servicios Públicos  
 Alcaldía de Bucaramanga  
 Tel: 3183505501  
 email: [acardenas@bucaramanga.gov.co](mailto:acardenas@bucaramanga.gov.co)

Proyectó: Fidelina Bautista Jaimes/Profesional universitario (E) 