

DEPENDENCIA: DESPACHO ALCALDE	No. Consecutivo 2-S-UTdSP-202510-00095619
OFICINA PRODUCTORA: UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Código TRD : 1700	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión por Dependencia Código Serie/Subserie (TRD) 1700.38 / 1700.38.6

Bucaramanga, 22 de octubre de 2025

**HONORABLE,**  
**CONCEJAL LUIS EDUARDO ÁVILA CASTELBLANCO**  
Municipio de Bucaramanga  
[secretariageneral@concejodebucaramanga.gov.co](mailto:secretariageneral@concejodebucaramanga.gov.co)

**Asunto:** Respuesta a pregunta realizada por el Concejal LUIS EDUARDO AVILA CASTELBLANCO, en plenaria realizada el día 5 de octubre de 2025, en atención al informe de gestión rendido por la UTSP, referente al II Trimestre de 2025.

**AZENETH CARDENAS VALENCIA**, obrando en el presente asunto como Líder del Programa de Unidad Técnica de Servicios Públicos, por medio del presente escrito respondo a las preguntas realizadas por usted en plenaria de fecha 5 de octubre de 2025, en los siguientes términos:

1- Teniendo en cuenta su pregunta en cuanto a las PQRS que se encuentran pendientes de respuesta, esta dependencia aclara lo siguiente:

**Respuesta: PQRS PENDIENTES POR RESPONDER A 30 DE JUNIO DE 2025**

No.	ID	NUMERO_PQR	FECHA RADICADO	FECHA VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA
1	1434463	1-SA-202506-00129878	17/06/2025	10/07/2025	02/07/2025
2	1436957	1-WEB-202506-00132366	19/06/2025	14/07/2025	11/07/2025
3	1436515	1-SA-202506-00131924	19/06/2025	14/07/2025	14/07/2025
4	1436378	1-SA-202506-00131788	19/06/2025	14/07/2025	11/07/2025
5	1437505	1-WEB-202506-00132914	20/06/2025	15/07/2025	14/07/2025
6	1437896	1-SA-202506-00133305	20/06/2025	15/07/2025	10/07/2025
7	1438768	1-WEB-202506-00134176	24/06/2025	16/07/2025	16/07/2025
8	1438596	1-WEB-202506-00134004	24/06/2025	16/07/2025	04/07/2025
9	1438445	1-WEB-202506-00133854	24/06/2025	16/07/2025	11/07/2025
10	1438584	1-SA-202506-00133992	24/06/2025	16/07/2025	16/07/2025
11	1438556	1-SA-202506-00133964	24/06/2025	16/07/2025	11/07/2025
12	1439918	1-SA-202506-00135325	26/06/2025	18/07/2025	11/07/2025
13	1439914	1-SA-202506-00135321	26/06/2025	18/07/2025	11/07/2025
14	1439912	1-SA-202506-00135319	26/06/2025	18/07/2025	11/07/2025

Teniendo en cuenta el cuadro relacionado tenemos que, las PQRS pendientes por dar respuesta a 30 de junio de 2025, fecha de corte del informe, fueron radicadas entre el 17 y 26 de junio de 2025, lo que quiere decir que dichas solicitudes estaban dentro del término legal para dar respuesta y efectivamente se contestaron a los ciudadanos dentro de las fechas establecidas para tal fin.

DEPENDENCIA: DESPACHO ALCALDE	No. Consecutivo 2-S-UTdSP-202510-00095619
OFICINA PRODUCTORA: UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Código TRD : 1700	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión por Dependencia Código Serie/Subserie (TRD) 1700.38 / 1700.38.6

Cabe resaltar y como se mencionó en el informe de gestión del II trimestre de 2025 que la líder del programa de la Unidad Técnica de Servicios Públicos ha sido clara en que las respuestas de las PQRS, deben ser oportunas, resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, además que el peticionario la conozca y que esté en un lenguaje claro, a efectos de dar cumplimiento a los términos y condiciones de la Ley 1755 del 2015.

Conforme a lo expuesto, la Unidad Técnica de Servicios Públicos de la Alcaldía de Bucaramanga, brinda respuesta a los peticionarios de fondo, clara, precisa, congruente y oportuna es decir dentro del término legal, y por consiguiente a la fecha no tiene PQRS vencidas.

**2-** Frente a su pregunta en cuanto al tema de focalización y control de los subsidios públicos que realiza la Unidad Técnica de Servicios Públicos con el fin de asegurar que esos recursos que se están recaudando beneficien efectivamente a los hogares más vulnerables y no se convierta en transferencias sin control social y sin resultados medibles, informamos los siguiente:

**Respuesta:**

Al respecto es necesario precisar que la Unidad Técnica de Servicios Públicos de Bucaramanga no tiene competencia de control y vigilancia en la aplicación de los subsidios de que trata el artículo 89 de la Ley 142 de 1994, puesto que se debe tener presente que dicha actuación le corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, según lo dispuesto en el numeral 7º del artículo 79 de la citada Ley.

Igualmente es importante tener en cuenta que, el artículo 10 Acuerdo Municipal 027 del 28 de noviembre de 2002 señala que el control y vigilancia en el manejo de los recursos apropiados en el Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos será ejercido por el Comité de Vigilancia del F.S.R.I., del cual la Unidad Técnica de Servicios Públicos no hace parte.

En lo que tiene que ver con el impacto social de los subsidios, es importante resaltar que en Plan de Desarrollo de Bucaramanga 2024-2027 - "BUCARAMANGA AVANZA SEGURA" (Acuerdo del 007 del 18 de junio de 2024), estableció una meta a cargo de la Secretaría de Infraestructura de Beneficiar a 289.645 usuarios con subsidios al consumo en los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en los estratos 1, 2 y 3.

Al respecto se tienen en cuenta los siguientes:

**Cumplimiento norma:** La Administración Municipal aplica lo dispuesto en los artículos 89 y 90 de la Ley 142 de 1994, el Decreto 1077 de 2015 y las directrices del Departamento Nacional de Planeación (DNP) sobre el cálculo, focalización y control de subsidios.

Esto garantiza que los recursos se asignen únicamente a los estratos definidos por la metodología oficial de estratificación socioeconómica vigente.

**Focalización de beneficiarios:** La UTSP, en coordinación con la Secretaría de Planeación, mantiene actualizada la base de estratificación socioeconómica y realiza la verificación de la información reportada en el Sistema Único de Información (SUI) por las empresas

DEPENDENCIA: DESPACHO ALCALDE	No. Consecutivo 2-S-UTdSP-202510-00095619
OFICINA PRODUCTORA: UNIDAD TÉCNICA SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Código TRD : 1700	SERIE/Subserie: INFORMES / Informes de Gestión por Dependencia Código Serie/Subserie (TRD) 1700.38 / 1700.38.6

prestadoras, asegurando que los subsidios se apliquen exclusivamente a los usuarios residenciales de estratos 1, 2 y 3 del municipio.

**Seguimiento financiero y técnico:** De manera trimestral, las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios reportan al municipio la ejecución de los subsidios, información que la UTSP consolida y valida mediante el módulo de subsidios y contribuciones del SUI, garantizando trazabilidad, control financiero y cumplimiento norma sobre los recursos del FSRI.

**Evaluación y control de impacto:**

Actualmente, la supervisión de los contratos o convenios celebrados con las empresas prestadoras contempla la revisión de la facturación remitida a la Secretaría de Hacienda, para el pago de los subsidios según corresponda. Sin embargo, la UTSP se encuentra trabajando en el fortalecimiento de los mecanismos de evaluación, con el propósito de incorporar indicadores de impacto social que permitan medir con mayor precisión el alcance y la efectividad de estos recursos en la mejora del acceso a los servicios públicos por parte de los hogares más vulnerables.

**3-** En relación a la pregunta de como la Unidad Técnica de Servicios Públicos, viene resolviendo respecto de las quejas reiterativas de no poder tener el servicio de gas. VANTI, esta unidad indica lo siguiente:

**Respuesta:** La Unidad Técnica de Servicios Públicos debe indicar que la actividad de las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios estará sujeta a las normas generales sobre la planeación urbana, al tenor de lo establecido en el inciso 1º del artículo 26 de la Ley 142 de 1994; por lo que en cada caso particular se debe verificar si cada solicitante del servicio público de gas cumple con los requerimientos técnicos requeridos y con lo contemplado en el Plan de Ordenamiento Territorial vigente del Municipio de Bucaramanga para zonas en las cuales sea viable la correspondiente instalación, de acuerdo con la constancia expedida por la Secretaría de Planeación.

**4-** En cuanto al proceso de soterración y aplicación del retiro de los cables aéreos de energía eléctrica y telecomunicaciones en desuso.

Respuesta: Esta gestión le corresponde a la Secretaría de Planeación en conjunto con las Empresas de Servicios Públicos, de conformidad con lo señalado en el artículo 2º del Acuerdo Municipal 006 del 09 de mayo de 2017.

Cordialmente,

**AZENETH CARDENAS VALENCIA**  
Líder de Programa  
Unidad Técnica Servicios Públicos  
email: [acardenas@bucaramanga.gov.co](mailto:acardenas@bucaramanga.gov.co)  
Celular: 3166253809-3185505501