



20234254707901

Radicado No.: **20234254707901**

Fecha: **30/11/2023**

Página 1 de 3

GD-F-007 V.23

Bogotá D.C.

Señor

**Al contestar por favor citar este número: 2023420380801269E, 20234254707901**

Asunto: Respuesta al radicado SSPD No. 20235294371522 del 16 de noviembre del 2023.

Respetado Representante Legal,

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) recibió la comunicación del asunto mediante la cual, usuarios del acueducto que usted representa informan sobre presuntas inconformidades respecto al cobro de cuotas e incremento en las tarifas, facturación sin estratificación, desconocimiento de las condiciones técnicas en la prestación del servicio público de acueducto y la insatisfacción de las respuestas dadas por el prestador a los usuarios.

Al respecto, resulta pertinente recordar que la SSPD tiene la responsabilidad de establecer, administrar, mantener y operar el Sistema Único de Información (SUI) para los servicios públicos domiciliarios, en el cual se centralizan las necesidades de información de los usuarios y demás entidades del sector, razón por la cual, esta SSPD en ejercicio de sus funciones reglamentó a través de la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018, la inscripción, actualización y cancelación de las empresas prestadoras de los servicios públicos en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS).

En ese sentido, la SSPD procedió a verificar el RUPS, evidenciando que la JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL DEL BARRIO JOSÉ ANTONIO GALÁN VILLAVICENCIO identificada con NIT

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No.20201000057965 de 14 de diciembre del 2020 y No. 20201000057315 del 09/12/2020, modificada por la Resolución No. 20211000096695 del 19/04/2021

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.  
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35  
Código postal: 110221  
PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059  
sspd@superservicios.gov.co  
Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.  
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
NIT: 800.250.984.6  
www.superservicios.gov.co

Dirección Territoriales  
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.  
Código postal: 110221  
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001  
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003  
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046  
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031  
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002  
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

800253860 -5, no actualiza el RUPS desde el 2 de diciembre de 2016 y cuenta con un reporte en el Sistema Único de Información (SUI) del 0%, limitando así las funciones de inspección, vigilancia y control asignadas a esta Entidad e incumpliendo lo establecido en la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018.

De igual manera, una vez revisado el reporte del estudio de costos y tarifas en el Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario (SURICATA), se evidenció que el prestador no ha reportado la información tarifaria, por lo cual, estaría incumpliendo con lo establecido en el anexo 3 de la Resolución de SSPD No. 20201000009605 de 19 de marzo de 2020, en la que se indicó que los plazos de reporte de la información tarifaria al SUI a través del SURICATA era de 60 días calendario una vez habilitado el aplicativo.

Asimismo, es importante mencionar que esta SSPD se rige bajo el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, la cual dispone como una de las funciones, *“Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados”* (Cursiva fuera del texto original)

Por lo anterior, esta entidad le conmina a realizar la actualización en el RUPS y el reporte de información en el SUI de **manera inmediata**, toda vez que los plazos se encuentran ampliamente vencidos. En caso de tener alguna duda o inquietud frente al proceso, esta SSPD cuenta con el Centro Especializado de Servicio y Soporte SUI a través de los siguientes medios: telefónicamente con el número (1) 6913006, opción 2 – 1, línea gratuita nacional 018000 910305, horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm, sábados de 8:00 am a 12:00 m y/o a través del correo electrónico: [capacitacion\\_gsui\\_aaa@superservicios.gov.co](mailto:capacitacion_gsui_aaa@superservicios.gov.co)

En consecuencia, y con el fin de garantizar el debido proceso a las partes y en cumplimiento del artículo 21 de la Ley 1437 de 2011<sup>1</sup>, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015<sup>2</sup> y, las funciones asignadas a esta Entidad, se procede a dar traslado de la denuncia, con el objeto de que se pronuncie sobre los hechos descritos, presentando los respectivos soportes. Asimismo, deberá remitir lo siguiente:

1. Pronunciamiento completo y detallado frente a cada uno de los hechos descritos en la denuncia con sus soportes.
2. Informe ejecutivo en el que se detalle:
  - Condiciones actuales de operación del servicio público de acueducto (captación, aducción, conducción, tratamiento, almacenamiento (tanques) distribución, comercialización).
  - Para la actividad de captación se solicita que relacione las fuentes superficiales y/o subterráneas de las cuales se abastece el municipio, indicando su estado actual y adjuntando copia de la resolución de otorgamiento de la concesión de aguas.
  - Descripción de la infraestructura con la que cuenta, así como su estado de operación (en caso de que algunas de las estructuras se encuentren inoperativas, deberá informar las causas y fecha en la que adquirió dicho estado).
  - Continuidad del servicio.
  - Esquema gráfico donde se identifiquen las unidades que componen el sistema.

<sup>1</sup> Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

<sup>2</sup> Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

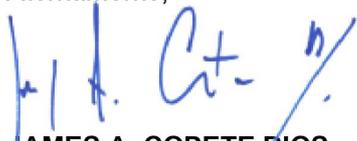
3. Copia de 5 facturas por estrato y uso de forma mensual para el año 2022 y lo corrido del 2023.
4. Copia de 5 expedientes completos de peticiones quejas y reclamos relacionados con la denuncia, con sus respuestas o soportes.
5. Estadística mensual de peticiones quejas y reclamos de lo corrido del año 2023.
6. Copia de los estatutos vigentes del prestador, así como de las reformas estatutarias si hubo lugar a las mismas, con sus anexos correspondientes.
7. Estudio de costos y tarifas y acta de aprobación de las tarifas aplicadas.

Además, tenga en cuenta que con base en la respuesta y las pruebas allegadas, así como de las que recopile esta SSPD, se determinará la procedencia de acciones de control, si a ello hubiera lugar, en el marco de las funciones y competencias que le confiere la Constitución y la Ley.

La información solicitada deberá ser remitida a más tardar dentro de los **quince (15) días hábiles** siguientes al recibido de esta comunicación, con destino a la Coordinación del Grupo Pequeños Prestadores de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, ubicada en la Carrera 18 No. 84-35 de la ciudad de Bogotá D.C., o al correo electrónico [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co), en todo caso haciendo mención del número de radicación que encuentra en la parte superior derecha de esta misiva.

Lo anterior, no implica aprobación alguna a las acciones desplegadas por el prestador, o seguimiento contractual por parte de esta Superintendencia, toda vez que las gestiones de la Entidad se enfocan en contar con información que permita verificar el estado de la prestación del servicio público domiciliario de acueducto, en el marco de la normativa aplicable vigente, garantizando en todo momento el debido proceso a las partes.

Atentamente,



**JAMES A. COPETE RIOS**

Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado  
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Copia: Usuarios; [copillanosclientes@gmail.com](mailto:copillanosclientes@gmail.com)

Proyectó: Juan David Rivera. – Profesional Especializado DTGAA

Revisó: Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo Pequeños Prestadores – DTGAA