



Superintendencia de  
Servicios Públicos Domiciliarios



20244266036991  
Radicado No.: 20244266036991

Fecha: 23/12/2024 13:45:09

Página 1 de 3

GD-F-007 V.25

Bogotá D.C.

Señores

**JULIÁN ENRIQUE CASTILLO RODRÍGUEZ**  
**JENNY ALEXANDRA QUINTERO GUTIÉRREZ**  
**RUTH MILENA CUBILLOS NUÑEZ**  
Zipaquirá – Cundinamarca

**Al contestar por favor citar este número: 20244266036991**  
**Expedientes: 2022426160300682E (Usuario)**

**ASUNTO: Pronunciamiento Final.**

- Radicado SSPD No. 20235290555342 del 8 de febrero de 2023. Respuesta de la ESP
- Radicado SSPD No. 20234260379401 del 27 de enero de 2023 Requerimiento a la ESP
- Radicado SSPD No. 20234260382631 del 27 de enero de 2023 Respuesta al usuario
- Radicado SSPD Nro. 20225294497492 del 4 de noviembre de 2022. Traslado por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Derechos de petición. Denuncias por fallas en la prestación del servicio de acueducto a los usuarios de los barrios Algarra I y III del municipio de Zipaquirá, departamento de Cundinamarca.

Cordial saludo, señor Cortes,

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) Mediante el radicado SSPD No. 20225294497492 del 4 de noviembre de 2022, recibió el oficio de traslado por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), a través del cual informaba sobre los derechos de petición presentados por ustedes, que, si bien son remitidos de manera individual, se refieren a la misma problemática asociada a la discontinuidad en el suministro de agua potable a los usuarios de los barrios Algarra I y III del municipio de Zipaquirá, departamento de Cundinamarca.

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.  
760046  
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:  
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

Teniendo en cuenta las funciones de inspección, vigilancia y control conferidas por la constitución y la ley, mediante oficio SSPD No. 20234260382631 del 27 de enero de 2023, se emitió respuesta preliminar al usuario, igualmente se procedió a requerir a la prestadora del servicio, a través del radicado 20234260379401 del 27 de enero de 2023, para que se pronunciara frente a los hechos denunciados y atendiera lo de su competencia.

El requerimiento antes indicado, se realizó con el propósito de garantizar el derecho de defensa y el debido proceso que le asiste al prestador del servicio, y considerando que es necesario contar con los elementos probatorios y argumentativos para contextualizar la problemática denunciada, y así proferir un pronunciamiento definitivo sobre la misma.

En consecuencia, la prestadora del servicio, a través del radicado SSPD No. 20235290555342 del 8 de febrero de 2023, se pronunció respecto a lo solicitado relacionado con su queja.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, procede esta Dirección a realizar el análisis de los hechos denunciados por el peticionario para lo cual se tendrá en cuenta las disposiciones normativas y aplicables al tema objeto de la queja, así como lo manifestado por la empresa, quien indica

*Empresas Públicas de Zipaquirá (EPZ-ESP) informó sobre los efectos de la ola invernal en el municipio, que afectaron la prestación del servicio de agua. El 19 de octubre, el desbordamiento del río Neusa interrumpió la potabilización, causando intermitencia en el servicio. El 20 de octubre, la Alerta Roja en Cagua provocó obstrucciones en las bocatomas y variaciones en los caudales, lo que llevó a la empresa a realizar mantenimiento continuo. Los niveles críticos del río y el aumento de la capacidad del embalse El Hato requirieron medidas preventivas en los municipios cercanos.*

*El 28 de octubre, un daño en la tubería por trabajos de VANTI interrumpió el suministro durante 18 horas, y el 31 de octubre, otro daño en la tubería y un deslizamiento de tierra afectaron a todo el municipio. Como medida de contingencia, se suministró agua en carrotaques hasta que el sistema se restableció.*

*Finalmente, se informó que las tarifas del servicio de acueducto para 2022 se incrementaron según el Índice de Precios al Consumidor (IPC), conforme a lo establecido en la Ley 142 de 1994.*

Entonces, analizada la respuesta de la prestadora del servicio, lo verificado en el reporte del Sistema Único de Información, se tiene que la prestadora del servicio **EMPRESAS PUBLICAS DE ZIPAQUIRA. E.S.P.** ha adelantado las acciones correspondientes con el fin de prestar el servicio en de agua potable a los usuarios de los barrios Algarra I y III del municipio de Zipaquirá, departamento de Cundinamarca. lo cual, se encuentran dentro de los parámetros establecidos en las normas vigentes.

En consecuencia, de conformidad con lo anterior, acogiéndonos al principio de confianza legítima y buena fe (artículo 83 de la Constitución Política de Colombia) y de acuerdo a los elementos de prueba aportados a la presente actuación administrativa, frente a la prestación del servicio de acueducto para la fecha en la cual presentó su queja, no resulta viable colegir que la empresa haya incumplido con la normatividad sobre el particular.

Finalmente, nos permitimos manifestarle que esta Superintendencia da por tramitada su queja, no obstante, continuará con la total disposición para atender las peticiones de los usuarios asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, a cargo del prestador del servicio, por los hechos que afecten el suministro a los suscriptores, bajo la premisa del respeto al debido proceso y el derecho de defensa que le asiste tanto a los usuarios como a la prestadora del servicio.

Atentamente;



**ÁLVARO ENRIQUE SOSA ZÁRATE**

Coordinador Grupo de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión de Acueducto y Alcantarillado  
Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado  
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Proyectó: Alexandra Cárdenas Flórez – Funcionaria- GAIAA

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No. 20201000057315 de 09 de diciembre del 2020