



20244263057211

**Al contestar por favor cite estos datos:**

Radicado No.: **20244263057211**

Fecha: **08/08/2024 12:39:19**

GD-F-007 V.25

Página 1 de 4

Bogotá D.C.

Señora

**ÁNGELA VIVIANA CHÍQUIZA**

Correo electrónico: [angelavivianachiquiza@gmail.com](mailto:angelavivianachiquiza@gmail.com)

Bogotá D.C.

**Al contestar por favor citar este número: RADS**

**Expedientes: 2024426160300344E (USUARIO)  
2024420380800017E (EMPRESA)**

**Asunto:** Pronunciamiento de fondo,

- Radicado SSPD Nro. 20245291200962 del 20 de marzo de 2024. Respuesta de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P. (EAAB E.S.P.).
- Radicado SSPD Nro. 20248000776462 del 22 de febrero de 2024. Derecho de Petición. Queja por presuntas fallas en la prestación del servicio público de acueducto en la Calle 168A No. 54D – 61, la localidad Suba de Bogotá D.C.

Estimada señora Ángela Viviana:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), mediante el radicado 20248000776462 del 22 de febrero de 2024, recibió Derecho de Petición enviada por usted, en la que pone de presente presuntas fallas en la prestación del servicio público de acueducto en la Calle 168A No. 54D – 61, localidad de Suba de Bogotá D.C.

Del contenido del documento presentado a esta Superintendencia, entre otras cosas, se extrae lo siguiente:

*“Desde el mes de enero, en la localidad Suba, esta llegando el agua turbia de color café, los propietarios del conjunto y de la comunidad se están enfermando, se ha intentado entablar comunicación empresa prestadora del servicio, por medio de la cual línea la 116, no están contestando y generan cuelgues en la llamada, pide pronta solución del tema.” (SIC, cursiva fuera de texto)*

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](mailto: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](http://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

De la lectura y contextualización del contenido del escrito allegado a este ente de vigilancia y control, se ha determinado que, en lo que corresponde a las funciones y competencias de la Superservicios, la queja instaurada, está asociada concretamente a la presunta falla en la prestación del servicio público de acueducto en cuanto a su calidad.

En este contexto, sea lo primero manifestar que, respecto de la normatividad vigente aplicable al tema relacionado con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, la Ley 142 de 1994<sup>1</sup> al referirse al Cumplimiento y la Prestación del Servicio, establece lo siguiente:

**“ARTICULO 136.- Concepto de falla en la prestación del servicio.** *La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos. El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta ley, falla en la prestación del servicio. (...)*”.

Sobre el particular, mediante el radicado SSPD Nro. 20245291200962 del 20 de marzo de 2024, la EAAB E.S.P. remitió respuesta correspondiente al caso, cuya información fue revisada y analizada por la Superservicios teniendo en cuenta lo dispuesto en las normas vigentes en relación con la operación y mantenimiento de la infraestructura asociada al servicio público domiciliario de acueducto.

De la información allegada por la prestadora del servicio, entre otras cosas, se extrae lo siguiente:

*“(…), nos permitimos informar que dada la información remitida de acuerdo al predio con cuenta contrato 11775985, identificado con nomenclatura Calle 168A No. 54D - 61, y de acuerdo a lo mencionado por usted referente a mala calidad de agua, se procedió a revisar el Sistema de Información Interno SAP de la EAAB ESP encontrando lo siguiente:*

*AVISO SAP 1002110477*

*El día 01 de marzo del 2024 a las 09:25 horas se dio apertura al aviso SAP 1002110477, por medio del cual se inició el proceso de seguimiento al reporte realizado por calidad de agua en la Calle 168A No. 54D - 61. A las 13:05 horas, personal adscrito a la División Servicio Acueducto Zona 1, realizó verificación, la cual es atendida por el usuario quien manifestó que los inconvenientes por calidad de agua fueron en días pasados y que el servicio ya está normal. Se realiza toma de muestra interna encontrando servicio con normalidad. Se hace drenado de tubería de 6” por hidrante en Cl 168A por Kr 55A costado NE, durante 15 minutos, mejorando así el servicio.*

*Respecto al cumplimiento de los parámetros de calidad de agua nos permitimos informar que la EAAB ESP realiza un estricto control al cumplimiento de los mismos y se tienen establecidos unos puntos de muestreo permanente con parámetros que miden calidad de agua en la localidad de suba.”. (SIC, cursiva fuera de texto)*

La EAAB E.S.P., presenta información sobre el nivel del Índice de Riesgo de Calidad del Agua para Consumo Humano (IRCA) del agua que suministra, arrojando los siguientes resultados, ver imagen 1.

<b>IRCA EAAB-ESP ENERO-DICIEMBRE 2023 (%):</b>	<b>0.76</b>	<b>SIN RIESGO</b>
<b>CANTIDAD MUESTRAS PUNTOS CONCERTADOS</b>	<b>1738</b>	

**Imagen 1.** Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA, para el sector objeto de queja.  
**Fuente:** radicado SSPD Nro. 20245291200962 del 20 de marzo de 2024.

<sup>1</sup> Por la cual se establece el régimen de servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones

De acuerdo a la imagen anterior, se puede inferir que el nivel de riesgo de la calidad del agua obtuvo un nivel "SIN RIESGO", el cual, según la resolución 2115 de 2007<sup>2</sup> significa: "Agua apta para consumo humano. Continuar la vigilancia."

Así mismo, la EAAB E.S.P. hace claridad sobre el monitorio de la calidad del agua potable, en la cual menciona que "Para monitorear la calidad del agua potable que se distribuye a través de las redes que abastecen el Distrito Hidráulico donde se encuentra localizado el predio de su interés, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – EAAB ESP tiene instalada la PILA DE MUESTREO DENOMINADA SAN CIPRIANO.

FECHA DE TOMA DE MUESTRA	MES	MUNICIPIO	CENTRO	DIRECCIÓN SUI	RESULTADO IRCA	CLASIFICACIÓN IRCA
02-01-2024	ENERO 2024	BOGOTA	ZN01	SAN CIPRIANO CALLE 167 KR 58 COSTADO SW	1,10	SIN RIESGO
04-01-2024	ENERO 2024	BOGOTA	ZN01	SAN CIPRIANO CALLE 167 KR 58 COSTADO SW	0,00	SIN RIESGO
06-01-2024	ENERO 2024	BOGOTA	ZN01	SAN CIPRIANO CALLE 167 KR 58 COSTADO SW	0,00	SIN RIESGO
09-01-2024	ENERO 2024	BOGOTA	ZN01	SAN CIPRIANO CALLE 167 KR 58 COSTADO SW	0,00	SIN RIESGO
13-01-2024	ENERO 2024	BOGOTA	ZN01	SAN CIPRIANO CALLE 167 KR 58 COSTADO SW	0,00	SIN RIESGO
11-01-2024	ENERO 2024	BOGOTA	ZN01	SAN CIPRIANO CALLE 167 KR 58 COSTADO SW	0,00	SIN RIESGO
16-01-2024	ENERO 2024	BOGOTA	ZN01	SAN CIPRIANO CALLE 167 KR 58 COSTADO SW	0,00	SIN RIESGO
18-01-2024	ENERO 2024	BOGOTA	ZN01	SAN CIPRIANO CALLE 167 KR 58 COSTADO SW	0,00	SIN RIESGO
20-01-2024	ENERO 2024	BOGOTA	ZN01	SAN CIPRIANO CALLE 167 KR 58 COSTADO SW	0,00	SIN RIESGO
27-01-2024	ENERO 2024	BOGOTA	ZN01	SAN CIPRIANO CALLE 167 KR 58 COSTADO SW	0,00	SIN RIESGO
30-01-2024	ENERO 2024	BOGOTA	ZN01	SAN CIPRIANO CALLE 167 KR 58 COSTADO SW	0,00	SIN RIESGO

**Imagen 2.** Resultados de la toma de muestras de agua potable consignados en el sistema SAP por el laboratorio para la PILA DE MUESTREO SAN CIPRIANO.

**Fuente:** radicado SSPD Nro. 20245291200962 del 20 de marzo de 2024.

De conformidad con la imagen 2, se puede observar la fecha de toma de las muestras que se realizaron para el mes de enero, las cuales arrojaron como resultado una clasificación del nivel de IRCA "SIN RIESGO", que según la resolución 2115 de 2007 significa: "Agua apta para consumo humano. Continuar la vigilancia."

Finalmente, la EAAB E.S.P. hace llegar soportes de pruebas que dan fe que la empresa informa a los usuarios sobre las novedades de prestación del servicio público de acueducto, ver imagen 3.

<sup>2</sup> Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano.



**Imagen 3.** Soporte de prueba de que la prestadora brinda información a los usuarios del servicio de acueducto.

**Fuente:** radicado SSPD No. 20245291200962 del 20 de marzo de 2024.

Así las cosas, de conformidad con lo anterior, y acogiéndonos al principio de confianza legítima y buena fe (artículo 83 de la Constitución Política de Colombia), con los elementos de prueba aportados a la presente actuación administrativa, se concluye que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P. (EAAB E.S.P.), de acuerdo a la exposición de acciones contenidas en respuesta, se encuentra que el servicio de acueducto fue normalizado, es decir, se está prestando en condiciones de normalidad.

Finalmente, nos permitimos manifestarle que esta Superintendencia continuará con la total disposición para atender las quejas de los usuarios asociadas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios a cargo de EAAB E.S.P., por los hechos que afecten el suministro a los usuarios, 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  
Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado  
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

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.

Anexo: radicado SSPD Nro. 20245291200962

Proyectó: Sebastián Alejandro Güisa Arias - Prof. Universitario GAIAG  
Revisó: Cesar Miguel Tobo Tobos - Prof. Especializado GAIAG