

## **PROGRAMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DEL AGUA** **EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**

Entre los suscritos a saber, por una parte **BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE**, mayor de edad y domiciliada en la ciudad de Bogotá, identificada con cédula de ciudadanía número 1.018.410.262, en su calidad de Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante Superservicios), y por la otra, **VIVIAN JENNIFER DEL PILAR CORREA MENDIVELSO** con cédula de ciudadanía No. 52.030.814 de Bogotá en su calidad de representante legal del prestador **EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** con NIT 900126313 - 7, hemos acordado celebrar el presente programa de gestión,

### **CONSIDERANDO**

Que la **EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**, identificada como aparece en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS, con ID 23098, es una persona jurídica prestadora de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en los municipios de La Mesa y Anapoima en el departamento de Cundinamarca, sujeta a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Que el programa de gestión es un mecanismo de control y vigilancia, creado por el numeral 11 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 87 de la Ley 1753 de 2015 "Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país", que propende por el mejoramiento de la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el área de influencia del prestador.

Que el artículo 365 de la Constitución Política de Colombia establece que:

*"Los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado. Es deber del Estado asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional.*

*Los servicios públicos estarán sujetos al régimen jurídico que fije la ley, podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. En todo caso, el Estado mantendrá la regulación, el control y la vigilancia de dichos servicios. Si por razones de soberanía o de interés social, el Estado, mediante ley aprobada por la mayoría de los miembros de una y otra cámara, por iniciativa del Gobierno decide reservarse determinadas actividades estratégicas o servicios públicos, deberá indemnizar previa y plenamente a las personas que en virtud de dicha ley, queden privadas del ejercicio de una actividad lícita."*



Que, por su parte, el artículo 370 ídem, establece que al Presidente de la República le corresponde señalar con sujeción a la ley, las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios y ejercer, por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el control, la inspección y vigilancia de las entidades que presten dichos servicios públicos.

Que el artículo 2 de la Ley 142 de 1994 establece que el *"Estado intervendrá en los servicios públicos domiciliarios conforme a las reglas de competencia de que trata la ley entre otros fines, para garantizar su prestación continua e ininterrumpida"* y en el parágrafo del artículo 52 establece que: *"Las empresas de servicios públicos deberán tener un plan de gestión y resultados de corto, mediano y largo plazo que sirva de base para el control que se ejerce sobre ellas. Este plan deberá evaluarse y actualizarse anualmente teniendo como base esencial lo definido por las comisiones de regulación (...)"*

Que la misma Ley 142 de 1994 en el artículo 81, incorporó la facultad sancionatoria de la Superservicios y frente a prestadores que violen las normas a las que se encuentran sujetos, atendiendo a la naturaleza y gravedad de la falta. En forma complementaria, la Ley 1753 de 2015 – Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018 *"Todos por un nuevo País"* modificó el numeral 81.2 de la Ley 142 de 1994 aumentando la facultad sancionatoria de la Superservicios para las personas jurídicas hasta el equivalente a cien mil (100.000) salarios mínimos legales mensuales y en su artículo 87 consagró la facultad de la Superservicios de imponer los programas de gestión a los prestadores que amenacen en forma grave la prestación continua y eficiente de un servicio, así como de sancionar el incumplimiento de estos programas.

Que de acuerdo con lo estipulado en los artículos 79.11 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001 y 87 de la Ley 1753 de 2015, y 7.14 del Decreto 990 de 2002, el Superintendente también podrá acordar programas de gestión con las empresas que amenacen la prestación de los servicios públicos, como un mecanismo de control para asegurar la prestación eficiente de los mismos e implementar los correctivos necesarios que permitan el cumplimiento de la normatividad vigente y la optimización en la prestación de los servicios por medio de la realización de actividades concertadas con plazos específicos de cumplimiento.

Que la suscripción voluntaria y acordada de Programas de Gestión, se adscribe al ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia de esta Superintendencia, quien puede acudir a medidas preventivas, que estén orientadas a la eficiente prestación de los servicios públicos mediante la eliminación o disminución de los riesgos identificados en la gestión de las prestadoras.

Que en concordancia con lo anterior, el Consejo de Estado, a través de Sentencia de 27 de marzo de 2003<sup>1</sup>, ha manifestado que las Superintendencias pueden diseñar mecanismos y establecer criterios y procedimientos como los propuestos, de manera que se cuente con las herramientas de vigilancia y control necesarias dentro del sistema de control y resultados, para prevenir una futura y eventual situación crítica de sus vigiladas, que potencialmente pueda llegar a afectar a los usuarios de servicios públicos.

<sup>1</sup> CONSEJO DE ESTADO Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección primera. Sentencia de 27 de marzo de 2003. Expediente: 7931. Consejero ponente: Manuel S. Umata Ayala.



Que en el artículo segundo de la Resolución SSPD No. 2017130014725 del 29 de junio de 2017, el Superintendente de Servicios Públicos Domiciliarios, delegó a los Directores Técnicos de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, Aseo, Energía y Gas Combustible la celebración de los acuerdos de programas de gestión realizados con los prestadores de servicios públicos.

Que el programa de gestión incorpora las estrategias, plazos e indicadores acordados entre la **EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.** y la Superservicios y compromete a la empresa con su estricto cumplimiento, bajo un seguimiento riguroso por parte de la Superservicios.

Que por lo anteriormente expuesto se acuerdan las siguientes:

### CONDICIONES

**PRIMERO. Necesidad del programa de gestión.** La Superservicios en el desarrollo de las funciones de inspección y vigilancia, de conformidad con la Ley 142 de 1994 y los artículos 5 y 13 del Decreto 990 de 2002, a través de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado -DTGAA- adelantó la verificación de los resultados de las muestras del Sistema de Vigilancia de la Calidad de Agua Potable -SIVICAP- para los años 2015 y 2016 en la prestación del servicio de acueducto por parte de la **EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.**, prestadora de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en los municipios de La Mesa y Anapoima en el departamento de Cundinamarca.

El resultado de la verificación, evidenció que el prestador presuntamente incumple la Resolución 2115 de 2007<sup>2</sup> en relación con la calidad del agua suministrada para consumo humano y, en particular, con el nivel de riesgo -IRCA-; como se observa a continuación:

Tabla 1. IRCA mensual 2015

MUNICIPIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
ANAPOIMA	NR	NR	42,85	NR	NR	NR	NR	1,64	0,00	0,00	0,00	0,00
LA MESA	17,69	10,25	35,50	17,96	8,79	16,48	18,63	9,32	0,00	0,00	0,00	0,00

Fuente: SIVICAP 2015 NR: No Registra

Tabla 2. IRCA mensual 2016

MUNICIPIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
ANAPOIMA	0,0	NR	0,0	NR	60,4	0,0	19,4	NR	0,0	9,7	19,4	0,0
LA MESA	0,0	0,0	0,0	37,3	0,0	68,3	8,5	22,0	16,5	19,4	33,9	9,9

Fuente: SIVICAP 2016 NR: No Registra

Al estar distribuyendo agua no apta para consumo humano con parámetros de color, turbiedad, pH, cloro residual, nitratos, aluminio, coliformes totales y E. Coli fuera de lo exigido por la norma, se podría poner en riesgo la salud de los usuarios del servicio público de acueducto en el

<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.



municipio. Por lo anterior, surge la necesidad de realizar un seguimiento y verificación del cumplimiento de los parámetros del indicador de calidad de agua -IRCA de la EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P, en los municipios de La Mesa y Anapoima en el departamento de Cundinamarca.

En consideración a las deficiencias identificadas, la Superservicios y la EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. resolvieron acordar un programa de gestión con compromisos en cabeza de ésta última, que permitan superar dichas deficiencias y tengan como consecuencia una mejoría significativa en la calidad del agua para consumo humano.

**SEGUNDO. Objetivos.** Dentro de los objetivos por los que se acuerda el programa de gestión se encuentran los siguientes:

- 2.1. Asegurar la calidad de la prestación del servicio público domiciliario de acueducto en los municipios de La Mesa y Anapoima, Cundinamarca., mediante el cumplimiento de los compromisos acordados.
- 2.2. Definir y concertar compromisos a cumplir por parte de la EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., que permitan subsanar las deficiencias técnicas identificadas por la Superservicios, así como establecer las correspondientes acciones de mejora en la prestación del servicio público domiciliario de acueducto.
- 2.3. Permitir un seguimiento más estricto y detallado al cumplimiento de los compromisos por parte de la EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., para efectos de evidenciar la mejoría en la prestación del servicio público domiciliario de acueducto, o tomar las demás medidas que sean necesarias ante incumplimientos de los compromisos acordados y de la normativa vigente.
- 2.4. Realizar seguimiento y verificación de las medidas y gestiones adelantadas por la EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. frente a los parámetros de los indicadores de calidad y en particular el IRCA, con el propósito de determinar las acciones correctivas tomadas por el prestador y garantizar que los usuarios del servicio público de acueducto reciban un servicio dentro de las especificaciones mínimas determinadas por el Ministerio de la Protección Social y el entonces Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

**TERCERO. Línea base.** Para definir los compromisos que debe cumplir la EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. se tomaron como línea base los resultados deficientes de las muestras del Sistema de Vigilancia de la Calidad de Agua Potable -SIVICAP- para los años 2015 y 2016, en la prestación del servicio público de acueducto por parte del prestador.

**CUARTO. Recursos.** EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. se compromete a gestionar y obtener los recursos necesarios para el cumplimiento de todos los compromisos aquí acordados, sin que sea posible alegar como excusa frente a un eventual incumplimiento la ausencia de éstos.

**QUINTO. Plan de acción.** Con el fin de definir los compromisos que debe cumplir la EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. y que la Superservicios pueda hacer



el correspondiente seguimiento al cumplimiento de los mismos, se anexa al presente un Excel en el que se identifican dichos compromisos, el plazo dentro del cual debe cumplirlos la EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. y la periodicidad con la que debe presentar los respectivos informes y documentos necesarios para evidenciar su cumplimiento.

Una vez la EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. cumpla con los compromisos, la Superservicios revisará si es procedente acordar o imponer compromisos adicionales.

El prestador deberá remitir de manera oficial los informes de seguimiento con sus respectivos soportes, por correspondencia a la sede central de la Superservicios en Bogotá D.C. (Carrera 18 No. 84-35) o por correo electrónico al correo: [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co).

**Parágrafo.** Sin perjuicio de los compromisos que aquí se pactan, el prestador deberá dar cumplimiento a la normatividad sobre calidad del agua, y en especial al Decreto 1575 de 2007 del Ministerio de la Protección Social y la Resolución 2115<sup>3</sup> de 2007 del Ministerio de la Protección Social y del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial; así como a la regulación que expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA-.

**SEXTO. Responsables.** Por parte de la Superservicios, el coordinador del presente programa de gestión será quien ostente el cargo de Director(a) Técnico(a) de Gestión de Acueducto y Alcantarillado.

El representante legal de la EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. será responsable del cumplimiento de los compromisos aquí pactados y el incumplimiento podrá ser imputable a él en su calidad de administrador de la empresa, sin perjuicio de la responsabilidad de la EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.

**SÉPTIMO. Plazo.** El plazo máximo de cumplimiento del presente programa de gestión será de cuatro meses contados a partir de la firma del mismo, y no podrá superar en ningún caso el 16 de marzo de 2018. No obstante, antes de esta fecha la Superservicios podrá evaluar la necesidad de continuar con el mismo, dependiendo del cumplimiento de compromisos y el desempeño del prestador.

**OCTAVO. Terminación.** El programa de gestión se terminará por una de las siguientes causas:

**8.1.** Por el cumplimiento total de los compromisos por parte de la EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P., previa verificación por parte de la Superservicios que deberá constar en un acta que se denominará "acta de cierre".

<sup>3</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"



**8.2.** Unilateralmente por parte de la Superservicios cuando evidencie que la EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. ha incumplido uno o más de los compromisos aquí pactados.

**8.3.** Por caso fortuito o fuerza mayor que impidan continuar con la ejecución del programa de gestión.

**NOVENO. Seguimiento.** La Superservicios supervisará el cumplimiento de los compromisos de este programa de gestión acordados con la EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. a partir de los informes, de la información reportada en SUI, de las reuniones que se realicen con representantes del prestador, así como de la información obtenida en visitas que realicen los profesionales designados por ésta entidad.

**DÉCIMO. Informes.** A partir de la fecha de firma del presente programa de gestión, el prestador adquiere la obligación de presentar un informe bimestral adicional a los específicos requeridos en el anexo, en el que deben reposar las generalidades en cuanto al cumplimiento de compromisos, detalle y soportes de las actividades desarrolladas. Estos informes podrán ser socializados con la comunidad y las instituciones interesadas (Gobernación y Alcaldía) a juicio de la Superintendencia, lo que bien podría hacerse a través de publicaciones de informes del prestador y evaluaciones de la SSPD que permitan que la comunidad entienda los avances que se hayan presentado para cada período.

**PARÁGRAFO.** Los datos contenidos en los informes a que se refiere este Programa, deberán coincidir con los reportados por el prestador en el Sistema Único de Información -SUI-. En caso de discordancias entre unos y otros datos, y sin perjuicio de las medidas de control que pueda ejercer la Superservicios, se preferirá la información contenida en el SUI.

Igualmente, será fuente de información, la obtenida en las visitas de seguimiento que se desarrolle en vigencia del presente programa.

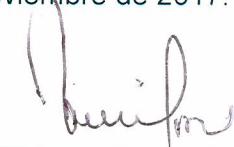
**UNDÉCIMO. Sanciones.** La Superservicios podrá iniciar procedimientos sancionatorios a la EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. por el incumplimiento de la normatividad aplicable respecto de los compromisos acordados en este programa de gestión, así como al gerente o representante legal y demás administradores que puedan tener responsabilidad en los incumplimientos.

El presente Programa de Gestión se firma el día 15 de Noviembre de 2017.



BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE

Directora Técnica de Gestión de Acueducto  
y Alcantarillado



VIVIAN JENNIFER DEL PILAR CORREA  
MENDIVELSO

Representante Legal EMPRESA REGIONAL DE  
AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P.



## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de seguimiento al programa de gestión

En el presente anexo se señalan acciones específicas, plazos e indicadores que hacen parte del programa de gestión suscrito entre la EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. y la Superservicios, que contarán con indicadores de seguimiento y metas semanales, mensuales y/o bimestrales.



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221  
NIT: 800.250.984.6  
PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial  
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá  
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co) - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

## Anexo 2. Componente Técnico Operativo

A continuación, se señalan los aspectos que desde el punto de vista técnico operativo las partes han tenido en cuenta en el programa:

- Realizar la capacitación y certificación en competencias laborales desarrolladas por el SENA en convenio con el PDA, para las personas que integran el equipo de operación de los sistemas de potabilización.
- Elaboración de los diagramas de procesos de las tres (3) plantas de tratamiento de agua (PTAPs).
- Establecer protocolos o manuales para el manejo y dosificación de insumos químicos y adquisición de equipos digitales para la dosificación de cloro.
- Calibración y adecuación de los instrumentos de macro-medición a la entrada y salida de las tres (3) PTAPs.
- Realizar el mantenimiento de la infraestructura de acueducto de los municipios de La Mesa y Anapoima.
- Implementar en coordinación con el PDA el uso de la bitácora para el control operacional de las PTAPs.
- Realizar cambio de lechos filtrantes de los filtros de las tres (3) PTAPs
- Realizar el control a la calidad de agua distribuida a través de un laboratorio externo acreditado, mediante el muestreo, análisis y verificación del cumplimiento de los parámetros de calidad del agua IRCA de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.

### Plan de Acción

En los siguientes numerales, se presenta cada una de las metas seleccionadas, señalando las causas que motivaron su adopción, el objetivo, la metodología propuesta para su inclusión en el programa de gestión y los indicadores con los cuales se hará el seguimiento periódico.

1. ***Realizar la capacitación y certificación en competencias laborales desarrolladas por el SENA en convenio con el PDA, para las personas que integran el equipo de operación de los sistemas de potabilización.***

**Justificación:** El artículo 11 de la Resolución 1076 de 2003 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, establece que los trabajadores vinculados a las entidades prestadoras de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado y/o aseo, que tengan más de seis meses de labor en puestos de trabajo técnico-operativos o administrativos, deben estar certificados en su respectivo oficio. Así mismo, la Norma Técnica Colombiana: NTC-ISO 9001 sobre los Sistemas de Gestión de Calidad establece que “*El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas*”

En el caso de la EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. la falta de capacitación y certificación en competencias laborales de los operarios del sistema de potabilización podría representar riesgos en la calidad del agua potable para consumo humano



C014/5927



que se suministra a los usuarios, al no tener los conocimientos mínimos y suficientes para garantizar que las características básicas y especiales del agua potable se cumplan de conformidad con la exigencia de la normatividad vigente.

En razón a lo anterior, y teniendo en cuenta los resultados de riesgo Medio y Alto que se han presentado en el IRCA mensual para los años 2015 y 2016, es necesario incluir dentro del programa de gestión, un compromiso tendiente a que la EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. gestione y consiga la capacitación y certificación en competencias laborales de su personal operativo del sistema de potabilización, con el fin de mejorar el índice IRCA y garantizar una prestación del servicio con calidad.

**Objetivo:** Capacitar y certificar en competencias laborales al personal operativo del sistema de potabilización del agua, para minimizar errores y/o deficiencias en el tratamiento del agua captada y suministrada, que redundarán en los resultados de la calidad del agua y facilitarán el reconocimiento social y productivo, la vinculación laboral y promoción en el trabajo con la obtención de la certificación en mención.

#### Acción:

- En un período máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de firma del presente Programa de Gestión, la empresa suscribirá, o al menos gestionará eficientemente, el convenio con el SENA y con el PDA, que le permita contar con espacios de capacitación para los operarios del sistema de potabilización y con procesos de formación teórico-prácticos, de manera que el alcance de las competencias a desarrollar comprendan como mínimo: módulo de conocimiento técnico (programas desarrollados en competencias específicas), módulo de crecimiento personal y módulo de cultura de servicio. Copia del convenio o soportes de la gestión eficiente para suscribirlo, deberán ser remitidas al día siguiente del vencimiento del término de los 15 días mencionados anteriormente.
- Dentro de los cuatro (4) meses siguientes al envío del convenio, los operarios deberán encontrarse debidamente capacitados y certificados en competencias laborales, remitiendo a la Superservicios copia de las certificaciones en competencias laborales.

**Indicadores de Avance:** La Superservicios efectuará el seguimiento al cumplimiento de la meta con base en el indicador que a continuación se presenta:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Convenio firmado entre el Sena, EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. y el PDA	15 días hábiles después de suscribir el programa	Porcentaje de avance del convenio	100% Avance en los 15 días	Convenio firmado o evidencia de gestiones eficientes para lograr la suscripción del mismo
Capacitación y certificación de los operarios de los sistemas de potabilización	4 meses después de suscribir el programa	Operarios certificados en competencias laborales / Total de	100% al vencimiento de los 4 meses	Copia de las certificaciones en competencias laborales



Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
		operarios de los sistemas de tratamiento de potabilización		

**2. Elaboración de los diagramas de procesos de las tres (3) plantas de tratamiento de agua (PTAPs).**

**Justificación:** El prestador planteó la necesidad elaborar los diagramas de los procesos de las plantas de tratamiento de agua, con el fin de unificar conceptos y tener mayor claridad acerca de los procesos que se desarrollan en las PTAPs<sup>4</sup>.

**Objetivo:** Unificar conceptos y tener mayor claridad acerca de los procesos que se desarrollan en las PTAPs La Mesa, La Chica y El Rio, con el fin de mejorar el entendimiento de las mismas por parte de los operadores y de facilitar la identificación de problemas y oportunidades de mejora.

**Acción:** Elaboración diagrama de proceso de las tres (3) plantas de tratamiento de agua (PTAPs).

**Indicadores de Avance:** La Superservicios efectuará el seguimiento al cumplimiento de la meta con base en el indicador que a continuación se presenta:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Elaboración diagrama de proceso de las 3 plantas de tratamiento de agua (PTAPs)	4 semanas después de suscribir el programa	Número de PTAPs con diagrama de proceso / 3	100% al terminar la cuarta semana del primer mes	Diagrama del proceso de las 3 plantas de tratamiento de agua

**3. Establecer protocolos o manuales para el manejo y dosificación de insumos químicos y adquisición de equipos digitales para la dosificación de cloro.**

**Justificación:** Con el objeto de garantizar y mantener la calidad del agua potable para consumo humano, se plantea la necesidad de establecer protocolos o manuales para el manejo y la dosificación de insumos químicos (coagulante y desinfectante)<sup>5</sup>, así como de adquirir equipos digitales para la dosificación de cloro<sup>6</sup>. De igual forma debe hacerse seguimiento al parámetro cloro residual para comprobar la efectividad de la dosificación del desinfectante.

**Objetivo:** Mejorar y mantener la calidad del agua potable para consumo humano dentro de los parámetros mínimos exigidos por la normatividad vigente.

<sup>4</sup> Radicado SSPD No. 20175290700662 de 30 de agosto de 2017

<sup>5</sup> Radicado SSPD No. 20175290700662 de 30 de agosto de 2017

<sup>6</sup> Radicado SSPD No. 20175290933592 de 3 de noviembre de 2017



**Acciones:**

- Elaboración de protocolos o manuales para el manejo y dosificación de insumos químicos (coagulante y desinfectante).
- Adquisición de equipos digitales para la dosificación de cloro en las tres (3) PTAPs.
- Muestrear la cantidad de cloro residual a la salida de las PTAPs y en el punto más alejado de cada red de distribución (4 mediciones al mes).

**Indicadores de Avance:** La Superservicios efectuará el seguimiento al cumplimiento de la meta con base en el indicador que a continuación se presenta:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Elaboración de protocolos o manuales para el manejo y dosificación de insumos químicos (coagulante y desinfectante)	2 meses después de suscribir el programa	Porcentaje del avance en la elaboración de los protocolos o manuales	100% al terminar la cuarta semana del segundo mes.	Protocolos o manuales para el manejo y dosificación de insumos químicos
Adquisición de equipos digitales para la dosificación de cloro en las 3 PTAPs	3 meses después de suscribir el programa	Número de equipos digitales adquiridos para la dosificación de cloro / 3	100% al terminar la cuarta semana del tercer mes.	Informe de compra e instalación de tres (3) equipos digitales de dosificación de cloro
Muestrear la cantidad de cloro residual a la salida de PTAP La Mesa y en el punto más alejado de la red de distribución de dicha PTAP	4 mediciones al mes después de suscribir el programa	Numero de mediciones de cloro residual a la salida de PTAP La Mesa y en el punto más alejado de la red de distribución / 16	25% al terminar la cuarta semana del primer mes; 50% al terminar la cuarta semana del segundo mes; 75% al terminar la cuarta semana del tercer mes; 100% al terminar la cuarta semana del cuarto mes.	Informe de cada grupo de muestras con sus respectivos resultados
Muestrear la cantidad de cloro residual a la salida de PTAP La Chica y en el punto más alejado de la red de distribución de dicha PTAP	4 mediciones al mes después de suscribir el programa	Numero de mediciones de cloro residual a la salida de PTAP La Chica y en el punto más alejado de la red de distribución / 16	25% al terminar la cuarta semana del primer mes; 50% al terminar la cuarta semana del segundo mes; 75% al terminar la cuarta semana del tercer mes; 100% al terminar la cuarta semana del cuarto mes.	Informe de cada grupo de muestras con sus respectivos resultados
Muestrear la cantidad de cloro residual a la salida de PTAP El Rio y en el punto más alejado de la red de distribución de dicha PTAP	4 mediciones al mes después de suscribir el programa	Numero de mediciones de cloro residual a la salida de PTAP El Rio y en el punto más alejado de la red de distribución / 16	25% al terminar la cuarta semana del primer mes; 50% al terminar la cuarta semana del segundo mes; 75% al terminar la cuarta semana del tercer mes; 100% al terminar la cuarta semana del cuarto mes.	Informe de cada grupo de muestras con sus respectivos resultados



C014/5927



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221  
 NIT: 800.250.984.6  
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial  
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá  
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co) - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

C014/5927

**4. Calibración y adecuación de los instrumentos de macro-medición a la entrada y salida de las tres (3) PTAPs.**

**Justificación:** Con el objeto tener mayor control sobre el consumo y la producción de agua en las plantas de tratamiento, el prestador plantea la necesidad calibrar los instrumentos de macro-medición a la entrada y salida de cada una de las tres (3) PTAPs; de igual forma se plantea la necesidad de adecuar los espacios donde los marco-medidores se encuentran instalados.<sup>7</sup>

**Objetivo:** Obtener información de registros de consumo y producción de agua en las plantas de tratamiento.

**Acción:** Calibración y adecuación de los instrumentos de macro-medición a la entrada y salida de las tres (3) PTAPs.

**Indicadores de Avance:** La Superservicios efectuará el seguimiento al cumplimiento de la meta con base en el indicador que a continuación se presenta:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Calibración y adecuación de los instrumentos de macro-medición a la entrada y salida de las 3 PTAPs	4 meses a partir de la firma del presente programa	Cantidad de macro-medidores calibrados y con adecuación / 6	25% al terminar la cuarta semana del primer mes; 50% al terminar la cuarta semana del segundo mes; 75% al terminar la cuarta semana del tercer mes; 100% al terminar la cuarta semana del cuarto mes.	Informe de calibración de macro medidores

**5. Realizar el mantenimiento de la infraestructura de acueducto de los municipios de La Mesa y Anapoima.**

**Justificación:** El prestador remite el cronograma de mantenimiento para el sistema de acueducto de La Mesa y Anapoima<sup>8</sup> con el objetivo de garantizar el cumplimiento de la calidad del agua potable.

**Objetivo:** Mejorar y mantener la calidad del agua potable para consumo humano dentro de los parámetros mínimos exigidos por la normatividad vigente.

**Acción:** Realizar mantenimiento de la infraestructura de acueducto de los municipios de La Mesa y Anapoima de acuerdo al cronograma enviado por el prestador en el radicado SSPD No. 20175290933592 de 3 de noviembre de 2017 y anexo al presente Programa de Gestión (Anexo 4).

- Mantenimiento diario:  
En las tres (3) PTAPs (filtración, cuarto de cloración y laboratorios).

<sup>7</sup> Radicado SSPD No. 20175290933592 de 3 de noviembre de 2017

<sup>8</sup> Radicado SSPD No. 20175290933592 de 3 de noviembre de 2017



- Mantenimiento semanal:  
En los municipios de La Mesa y Anapoima (bocatoma, red de aducción, red distribución, puntos de muestreo, hidrantes, válvulas de purga).  
En la PTAPs El Rio (floculación y canaletas).
- Mantenimiento mensual:  
En PTAPs La Mesa y La Chica (cámara de entrada, válvulas, floculación y canaletas).  
En PTAP El Rio (cámara de entrada, válvulas, sedimentación).
- Mantenimiento semestral:  
En PTAPs La Mesa y La Chica (cárcamos, sedimentación).  
En PTAP El Rio (cárcamos).

**Indicadores de Avance:** La Superservicios efectuará el seguimiento al cumplimiento de la meta con base en el indicador que a continuación se presenta:

Acción	Lugar objeto de mantenimiento	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Mantenimiento diario (filtración, cuarto de cloración y laboratorios)	PTAP La Mesa	Diario a partir de la firma del presente programa	Número de mantenimientos realizados / 120	25% al terminar la cuarta semana del primer mes; 50% al terminar la cuarta semana del segundo mes; 75% al terminar la cuarta semana del tercer mes; 100% al terminar la cuarta semana del cuarto mes.	Registros de mantenimientos diarios
Mantenimiento diario (filtración, cuarto de cloración y laboratorios)	PTAP La Chica	Diario a partir de la firma del presente programa	Número de mantenimientos realizados / 120	25% al terminar la cuarta semana del primer mes; 50% al terminar la cuarta semana del segundo mes; 75% al terminar la cuarta semana del tercer mes; 100% al terminar la cuarta semana del cuarto mes.	Registros de mantenimientos diarios
Mantenimiento diario (filtración, cuarto de cloración y laboratorios)	PTAP El Rio	Diario a partir de la firma del presente programa	Número de mantenimientos realizados / 120	25% al terminar la cuarta semana del primer mes; 50% al terminar la cuarta semana del segundo mes; 75% al terminar la cuarta semana del tercer mes; 100% al terminar la cuarta semana del cuarto mes.	Registros de mantenimientos diarios
Mantenimiento semanal (bocatoma, red de aducción, red distribución, puntos de muestreo, hidrantes, válvulas de purga)	La Mesa	Semanalmente a partir de la firma del presente programa	Número de mantenimientos realizados / 16	25% al terminar la cuarta semana del primer mes; 50% al terminar la cuarta semana del segundo mes; 75% al terminar la cuarta semana del tercer mes; 100% al terminar la cuarta semana del cuarto mes.	Registros de mantenimientos semanales
Mantenimiento semanal (bocatoma, red de aducción, red distribución, puntos de muestreo, hidrantes, válvulas de purga)	Anapoima	Semanalmente a partir de la firma del presente programa	Número de mantenimientos realizados / 16	25% al terminar la cuarta semana del primer mes; 50% al terminar la cuarta semana del segundo mes; 75% al terminar la cuarta semana del tercer mes; 100% al terminar la cuarta semana del cuarto mes.	Registros de mantenimientos semanales



C014/5927



Acción	Lugar objeto de mantenimiento	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
válvulas de purga)					
Mantenimiento semanal (floculación y canaletas)	PTAP El Rio	Semanalmente a partir de la firma del presente programa	Número de mantenimientos realizados / 16	25% al terminar la cuarta semana del primer mes; 50% al terminar la cuarta semana del segundo mes; 75% al terminar la cuarta semana del tercer mes; 100% al terminar la cuarta semana del cuarto mes	Registros de mantenimientos semanales
Mantenimiento mensual (cámara de entrada, válvulas, floculación)	PTAP La Mesa	Mensualmente a partir de la firma del presente programa	Número de mantenimientos realizados / 4	25% al terminar la cuarta semana del primer mes; 50% al terminar la cuarta semana del segundo mes; 75% al terminar la cuarta semana del tercer mes; 100% al terminar la cuarta semana del cuarto mes	Registros de mantenimientos mensuales
Mantenimiento mensual (cámara de entrada, válvulas, floculación)	PTAP La Chica	Mensualmente a partir de la firma del presente programa	Número de mantenimientos realizados / 4	25% al terminar la cuarta semana del primer mes; 50% al terminar la cuarta semana del segundo mes; 75% al terminar la cuarta semana del tercer mes; 100% al terminar la cuarta semana del cuarto mes	Registros de mantenimientos mensuales
Mantenimiento mensual (cámara de entrada, válvulas, sedimentación)	PTAP El Rio	Mensualmente a partir de la firma del presente programa	Número de mantenimientos realizados / 4	25% al terminar la cuarta semana del primer mes; 50% al terminar la cuarta semana del segundo mes; 75% al terminar la cuarta semana del tercer mes; 100% al terminar la cuarta semana del cuarto mes	Registros de mantenimientos mensuales
Mantenimiento semestral (cárcamos y sedimentación)	PTAP La Mesa	4 meses	Número de mantenimientos realizados / 1	100% al terminar la cuarta semana del cuarto mes	Registro de mantenimiento
Mantenimiento semestral (cárcamos y sedimentación)	PTAP La Chica	4 meses	Número de mantenimientos realizados / 1	100% al terminar la cuarta semana del cuarto mes	Registro de mantenimiento
Mantenimiento semestral (cárcamos)	PTAP El Rio	4 meses	Número de mantenimientos realizados / 1	100% al terminar la cuarta semana del cuarto mes	Registro de mantenimiento

## 6. Implementar en coordinación con el PDA, el uso de la bitácora para el control operacional de las PTAPs.

**Justificación:** Se requiere contar con información ordenada con la cual se pueda hacer seguimiento a la mejora en la calidad del agua potable. Igualmente requieren que los operadores de la PTAP lleven un registro diario de las muestras que se realizan al agua cruda y agua potable. Se cuenta con el apoyo del PDA para la elaboración de la bitácora<sup>9</sup>.

<sup>9</sup> De acuerdo a lo establecido en el documento remitido por el PDA “Gestión de la calidad del agua potable en los municipios de Cundinamarca” del 19 de septiembre de 2017.



**Objetivo:** Implementar sistemas de registro y archivo de la información utilizando los formatos aprobados en el sistema de gestión de calidad.

**Acción:** Registro diario de las muestras de agua cruda y agua potable en la bitácora para el control operacional de las tres (3) PTAPs.

**Indicadores de Avance:** La Superservicios efectuará el seguimiento al cumplimiento de la meta con base en el indicador que a continuación se presenta:

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Registro diario de las muestras de agua cruda y agua potable en la bitácora para el control operacional de la PTAP La Mesa	4 meses	Días con registro de muestra de agua cruda y agua potable en la bitácora / 120	25% al terminar la cuarta semana del primer mes; 50% al terminar la cuarta semana del segundo mes; 75% al terminar la cuarta semana del tercer mes; 100% al terminar la cuarta semana del cuarto mes	Bitácora para el control operacional de la PTAP La Mesa
Registro diario de las muestras de agua cruda y agua potable en la bitácora para el control operacional de la PTAP La Chica	4 meses	Días con registro de muestra de agua cruda y agua potable en la bitácora / 120	25% al terminar la cuarta semana del primer mes; 50% al terminar la cuarta semana del segundo mes; 75% al terminar la cuarta semana del tercer mes; 100% al terminar la cuarta semana del cuarto mes	Bitácora para el control operacional de la PTAP La Chica
Registro diario de las muestras de agua cruda y agua potable en la bitácora para el control operacional de la PTAP El Rio	4 meses	Días con registro de muestra de agua cruda y agua potable en la bitácora / 120	25% al terminar la cuarta semana del primer mes; 50% al terminar la cuarta semana del segundo mes; 75% al terminar la cuarta semana del tercer mes; 100% al terminar la cuarta semana del cuarto mes	Bitácora para el control operacional de la PTAP El Rio

## 7. Realizar cambio de lechos filtrantes de los filtros de las tres (3) PTAPs (La Mesa, La Chica y El Rio)

**Justificación:** En el Radicado SSPD No. 20175290933592 de 3 de noviembre de 2017, el prestador expresa la necesidad de realizar el cambio de los lechos filtrantes en las tres (3) PTAPs.

**Objetivo:** Mejorar y mantener la calidad del agua potable para consumo humano dentro de los parámetros mínimos exigidos por la normatividad vigente.

**Acción:** Realizar el cambio de los lechos filtrantes en las tres (3) PTAPs

**Indicadores de Avance:** La Superservicios efectuará el seguimiento al cumplimiento de la meta con base en el indicador que a continuación se presenta:



C014/5927



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221

NIT: 800.250.984.6

PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial

Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá

Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05

www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

C014/5927

Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
Realizar el cambio de los lechos filtrantes en las 3 PTAPs	4 meses	Número de PTAPs con cambio de los lechos filtrantes / 3	100% al terminar la última semana del cuarto mes posterior a la firma del presente programa	Informe de cambio de lechos filtrantes

**8. Realizar el control a la calidad de agua distribuida a través de un laboratorio externo acreditado, mediante el muestreo, análisis y verificación del cumplimiento de los parámetros de calidad del agua IRCA en los municipios de La Mesa y Anapoima.**

**Justificación:** De acuerdo con lo establecido en el numeral 1 del artículo 9 del Decreto 1575 de 2007, las personas prestadoras que suministran o distribuyen agua para consumo humano, en relación con el control sobre la calidad del agua, deben realizar el control de las características físicas, químicas y microbiológicas de la misma, como también de las características adicionales definidas en el mapa de riesgo o lo exigido por la autoridad sanitaria de la jurisdicción, para garantizar la calidad del agua en cualquiera de los puntos que conforman el sistema de suministro y en toda época del año.

La Resolución 2115<sup>10</sup> del mismo año, del Ministerio de la Protección Social y del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, define los valores máximos permisibles de las características y/o parámetros del agua para consumo humano y la metodología para el cálculo del índice de riesgo de calidad del agua para consumo (IRCA).

En el desarrollo de las funciones de inspección y vigilancia, de conformidad con la Ley 142 de 1994 y los artículos 5 y 13 del Decreto 990 de 2002, la DTGAA adelantó la verificación de los resultados de las muestras del SIVICAP en la prestación del servicio público de acueducto por parte de la EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. para los años 2015 y 2016.

La dirección evidenció que el prestador presuntamente incumple la Resolución 2115 de 2007, al suministrar agua no apta para consumo humano (IRCA superior al 5%), como se observa a continuación:

Tabla 3. IRCA mensual 2015

MUNICIPIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
ANAPOIMA	NR	NR	42,85	NR	NR	NR	NR	1,64	0,00	0,00	0,00	0,00
LA MESA	17,69	10,25	35,50	17,96	8,79	16,48	18,63	9,32	0,00	0,00	0,00	0,00

Fuente: SIVICAP 2015 NR: No Registra



<sup>10</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"



Tabla 4. IRCA mensual 2016

MUNICIPIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
ANAPOIMA	0,0	NR	0,0	NR	60,4	0,0	19,4	NR	0,0	9,7	19,4	0,0
LA MESA	0,0	0,0	0,0	37,3	0,0	68,3	8,5	22,0	16,5	19,4	33,9	9,9

Fuente: SIVICAP 2016 NR: No Registra

Para la Superservicios es prioritario que se garantice la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado cumpliendo con los parámetros de calidad establecidos por la normatividad vigente.

**Objetivo:** Garantizar continuamente la calidad del agua potable para consumo humano dentro de los parámetros mínimos exigidos por la normatividad vigente en los municipios de La Mesa y Anapoima.

**Acción:** Realizar el muestreo, análisis y verificación del cumplimiento de los parámetros de calidad del agua IRCA en los puntos de muestreo concertados y materializados.

**Indicadores de Avance:** La Superservicios efectuará el seguimiento al cumplimiento de la meta con base en el indicador que a continuación se presenta:

Municipio	Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
La Mesa	Realizar el muestreo, análisis y verificación del cumplimiento de los parámetros de calidad del agua IRCA en los puntos de muestreo concertados y materializados	Día de por medio se deberá realizar 1 muestreo en red de distribución para las características de color aparente, turbiedad, cloro residual, pH y coliformes totales y E. Coli	No. de muestreos realizados / 60	25% al terminar la última semana del primer mes; 50% al terminar la última semana del segundo mes; 75% al terminar la última semana del tercer mes; 100% al terminar la última semana del cuarto mes.	Informe de cada grupo de muestras con sus respectivos resultados de parámetros de calidad del agua IRCA.
		Quincenalmente se deberán realizar 4 muestreos en red de distribución para las características coliformes totales y E. Coli	No. de muestreos realizados / 8		
		Mensualmente se deberá realizar 1 muestreo en red de distribución para las características de Coagulante utilizado, dureza total, hierro total, cloruros.	No. de muestreos realizados / 4		
Anapoima	Realizar el muestreo, análisis y verificación del cumplimiento de los parámetros de calidad del agua IRCA en los puntos de muestreo concertados y	Día de por medio se deberá realizar 1 muestreo en red de distribución para las características de color aparente, turbiedad, cloro residual, pH y coliformes totales y E. Coli	No. de muestreos realizados / 60	25% al terminar la última semana del primer mes; 50% al terminar la última semana del segundo mes; 75% al terminar la última semana del tercer mes; 100% al terminar la última semana del cuarto mes.	Informe de cada grupo de muestras con sus respectivos resultados de parámetros de calidad del agua IRCA.
		Quincenalmente se deberán realizar 4 muestreos en red de distribución para las características coliformes totales y E. Coli	No. de muestreos realizados / 8	100% al terminar la última semana del cuarto mes.	



C014/5927



C014/5927

Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221

NIT: 800.250.984.6

PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial

Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá

Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05

www.superservicios.gov.co - sspd@superservicios.gov.co

Municipio	Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
	materializados	Mensualmente se deberá realizar 1 muestreo en red de distribución para las características de Coagulante utilizado, dureza total, hierro total, cloruros	No. de muestreos realizados / 4		



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221  
 NIT: 800.250.984.6  
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial  
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá  
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co) - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

### Anexo 3. Reporte de información

En el presente anexo se señalan acciones específicas, plazos e indicadores que hacen parte del programa de gestión suscrito entre la EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. y la Superservicios, que contarán con indicadores de seguimiento y metas mensuales, trimestrales y/o anuales.

A continuación, se señalan los aspectos que desde el punto de vista de las obligaciones de reporte de información en el Sistema Único de Información -SUI- las partes han tenido en cuenta en el programa:

- Registro y certificación de la información pendiente de cargue en el Sistema Único de Información -SUI-

#### Plan de Acción

En los siguientes numerales, se presenta el indicador seleccionado, señalando las causas que motivaron su adopción, el objetivo, la metodología propuesta para su inclusión en el programa y el indicador con el cual se hará el seguimiento periódico.

##### **1. Registro y certificación de la información pendiente de cargue en el Sistema Único de Información -SUI-.**

**Justificación:** El artículo 53 de la Ley 142 de 1994 adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001, asigna a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la responsabilidad de establecer, administrar, mantener y operar un sistema de información donde repose la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su inspección, control y vigilancia. En ese orden de ideas, y con el fin de dar cumplimiento eficaz a las disposiciones de la Ley 142 de 1994, es necesario requerir a los prestadores para que realicen el reporte de la información de manera oportuna y con criterios de calidad, que permitan que el público en general pueda acceder siempre a una información confiable.

**Objetivo:** Registrar y certificar la información pendiente de cargue en el Sistema Único de Información -SUI- relacionada con calidad del agua.

**Acción:** Certificar toda la información pendiente de cargue en el Sistema Único de Información, relacionada con la calidad del agua durante la duración del programa de gestión. De igual manera, es responsabilidad de la EMPRESA REGIONAL DE AGUAS DEL TEQUENDAMA S.A. E.S.P. estar al tanto de verificar la habilitación de los formatos y formularios que se encuentran pendientes, así como realizar ante el Grupo SUI los procedimientos pertinentes tales como mesas de ayuda, en caso de no encontrarse habilitados.

Mes a mes, después de la firma del Programa de Gestión, la Superservicios verificará el cumplimiento del compromiso y en caso de encontrarse irregularidades se efectuarán las acciones de control que se estimen pertinentes; en adelante se realizará seguimiento mensual



del indicador de cumplimiento de certificación de cargue de información al Sistema Único de Información -SUI-.

Los formatos y formularios a los que hace referencia este programa de acción son los establecidos en la sección 2.4.3 del anexo de la Resolución Compilatoria 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y se presentan a continuación:

- Formulario Promedio anual de suscriptores residenciales por municipio
- Formato Registro de puntos de muestreo - Rangos 2, 3 y 4. (Prestadores con población atendida mayor a 10.000 habitantes)
- Formulario Actualización de puntos de muestreo – Rango 1, 2, 3 y 4
- Formato Acta de concertación de puntos de muestreo - Rango 1, 2, 3 y 4
- Formato Acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo en red de distribución – Rango 1, 2, 3 y 4
- Formato Acta de actualización de la concertación de puntos de muestreo - Rango 1, 2, 3 y 4
- Formato Características básicas - Rango 2 (Prestadores con población atendida entre 10.001 y 20.000 habitantes).
- Formato Actas de toma de muestras concertadas para características básicas - Rango 1, 2, 3 y 4
- Formato Características No Obligatorias - Rangos 2, 3 y 4 (Con población atendida mayor a 10.000 habitantes)
- Formato Actas de toma de muestras concertadas para características no obligatorias - Rango 1, 2, 3 y 4
- Formato Características especiales - Rangos 2, 3 y 4 con población atendida mayor a 10.000 habitantes
- Formato Actas de toma de muestras concertadas para características especiales – Rango 1, 2, 3 y 4.

**Indicadores de Avance:** Una vez se cumpla el período establecido en el compromiso, se iniciará la vigilancia con base en el indicador que a continuación se presenta:

Municipio	Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
La Mesa	Registro y certificación de la información al SUI (Formatos de cargue anual)	Dos meses después de suscribir el Programa de Gestión	(No. de formatos de cargue anual certificados / No. total de formatos de cargue anual que se deben certificar)*100.	100% al final de los dos meses	Validación en el sistema SUI al final de los dos meses de plazo
	Registro y certificación de la información al SUI (Formatos de cargue mensual)	Al final de cada mes	(No. de formatos de cargue mensual certificados / No. total de formatos de cargue mensual que se deben certificar)*100.	25% al terminar la cuarta semana del primer mes; 50% al terminar la cuarta semana del segundo mes; 75% al terminar la cuarta semana del tercer mes; 100% al terminar la cuarta semana del cuarto mes.	Validación en el sistema SUI al final de los dos meses de plazo
Anapoima	Registro y	Dos meses	(No. de formatos de	100% al final de los dos	Validación en



C014/5927



C014/5927

Municipio	Acción	Plazo	Indicador	Cumplimiento	Seguimiento
	certificación de la información al SUI (Formatos de cargue anual)	después de suscribir el Programa de Gestión	cargue anual certificados / No. total de formatos de cargue anual que se deben certificar)*100.	meses	el sistema SUI al final de los dos meses de plazo
	Registro y certificación de la información al SUI (Formatos de cargue mensual)	Al final de cada mes	(No. de formatos de cargue mensual certificados / No. total de formatos de cargue mensual que se deben certificar)*100.	25% al terminar la cuarta semana del primer mes; 50% al terminar la cuarta semana del segundo mes; 75% al terminar la cuarta semana del tercer mes; 100% al terminar la cuarta semana del cuarto mes.	Validación en el sistema SUI al final de los dos meses de plazo



C014/5927



Carrera 18 N.º 84-35 - Bogotá D.C., Colombia - Código postal: 110221  
 NIT: 800.250.984.6  
 PBX (1) 691 3005 – Fax (1) 691 3142 - Correo Territorial  
 Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá  
 Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05  
[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co) - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)