



20244264962631

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

Radicado No.: **20244264962631**

Fecha: **07/11/2024 14:55:51**

GD-F-007 V.25

Página 1 de 8

Bogotá D.C.

Señora

**MARÍA CENAI DA VILLEGAS SEGURA**

Representante Legal

**ASOCIACION DE USUARIOS ACUEDUCTO CHOCHO CANCELES**

Pereira, Risaralda

**Al contestar por favor citar este número: 20244264962631**

**Expediente: 2024420380800790E (prestador)**

Asunto: Acción Popular No. 66001-23-33-000-2021-00052-00. Sentencia 24 de octubre de 2024.

Respetada Representante Legal:

Por medio del presente, me permito dar alcance a la Comunicación SSPD No. 20244264908691 del 5 de noviembre de 2024, en los siguientes términos:

Mediante la sentencia del 24 de octubre del año en curso, proferida dentro de la acción popular identificada en el asunto, el Despacho Judicial advirtió y resolvió:

*“Conforme al debate probatorio surtido en el asunto de la referencia, está probado que la población residente en las veredas El Chocho y Canceles, no han contado con un servicio*

*adecuado por parte del Estado, que genere un abastecimiento oportuno y continuo suministro de agua potable para consumo humano, tal hipótesis ha sido comprobada con el oficio No. PJAA 28-3177 del 11 de octubre de 2019, emitido por la Secretaría de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental del municipio de Pereira, a través del cual se da respuesta al derecho de petición presentado por la autoridad accionante y asegura que: “la Asociación de Usuarios Acueducto El Chocho Canceles, ha sido una organización que*

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](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

*ha presentado múltiples dificultades desde su estructuración como de su compromiso y responsabilidad frente a la prestación del servicio del acueducto”.*

*Asimismo, se soportó probatoriamente que la Asociación de Usuarios Acueducto Chocho Canceles ha venido realizando una serie de malas prácticas en el tratamiento y desinfección del afluente hídrico, debido a los malos manejos de la red de acueducto, la falta de funcionamiento de la planta de tratamiento y la mala desinfección del agua recaudada, lo que impide un suministro de agua en condiciones de consumo, por lo que es dable afirmar que se encuentran transgredidos los derechos colectivos a un ambiente sano y equilibrio ecológico, el acceso a una infraestructura de servicios que garantice la salubridad pública y el acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna.*

*Adicional a lo anterior, tal y como se registró en el concepto técnico del 02 de septiembre de 2019, emanado de la Secretaría de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental del Municipio de Pereira, fueron encontrados en el acueducto los siguientes problemas:*

- ✓ Se estaba captando el 100% del caudal disponible en el momento de la visita, sin dejar caudal ecológico. Afectando gravemente los procesos eco sistémicos aguas abajo de la captación.

- ✓ El caudal de entrada al sistema de almacenamiento y sistema de desinfección era para el día de la visita de 1 L/seg, no alcanzando a sostener la demanda de agua para la totalidad del sistema de distribución, dado que el tanque estaba en su punto más bajo. Se tenía suspendido el servicio de agua a todos los sectores del acueducto.
- ✓ El sistema de tratamiento para filtración, se encuentra en desuso y en mal estado. Por lo descrito y las observaciones realizadas este sistema no alcanzaría a suplir toda la demanda de agua del sistema.
- ✓ El acueducto no cuenta con una estructura administrativa que garantice la gobernabilidad de los procesos de gestión colectiva del agua. No existe orden ni control en el recaudo de los dineros por la prestación del servicio, este recaudo los

están realizado indistintamente varios de los directivos, sin que exista soporte contable para el seguimiento y control a los mismos, esto genera un ambiente de inseguridad administrativa. No se han legalizado los documentos de conformación de la nueva Junta Administradora lo que aumenta la incertidumbre frente a quién o quiénes llevan el control de los procesos. En síntesis el mayor problema que se tiene en el acueducto es la falta de control y administración en la prestación del servicio, lo que impide que se genere un proceso continuado de mejora en la prestación del servicio. Se ha insistido en múltiples ocasiones para que se lleguen a acuerdos donde lo que prime sea el interés general sobre el particular sin lograr a la fecha que se establezca una directiva con la que se puedan articular acciones de acompañamiento, capacitación y asesoría. Todos los integrantes de la nueva junta administradora que no está legalizada en Cámara de Comercio de Pereira, fueron invitados al recorrido, sólo se contó con la participación de la señora Cenaida Villegas.

*De conformidad con el material probatorio que reposa en el expediente, si bien existe una obra pública destinada a satisfacer el servicio de acueducto y alcantarillado, éste no es operado en debida forma, como lo ratifican los testigos contratistas de la Secretaría de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental del Municipio de Pereira.*

*Acerca de este puntual aspecto, refieren los testigos contratistas del Municipio de Pereira, que esa entidad territorial ha asesorado, acompañado y apoyado al acueducto comunitario Chocho Canceles, sin embargo, este acueducto ha tenido dificultades relativas a su administración y operación, así como la aplicación del sistema tarifario, y afirman que, aunque para la fecha de sus visitas, el acueducto se encuentra en condiciones de operación, éste no tiene en funcionamiento la planta de tratamiento de agua potable, la cual fue entregada por el municipio de Pereira en asociación con la Empresa de Aguas y Aseo de Risaralda; como tampoco cuenta con personal idóneo, por cuanto el fontanero debe estar acreditado para desarrollar este tipo de actividades, sin embargo, la Secretaría de Desarrollo Rural los capacita para que puedan desarrollar el proceso de cloración del agua y desinfección de la misma.*

Con fundamento en lo que precede, la citada providencia judicial, en lo que atañe a esta SSPD, ordenó:

*La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los 6 meses siguientes contados a partir de la ejecutoria de la sentencia, deberá supervisar la prestación de los servicios públicos domiciliarios por parte de la Asociación de Usuarios Acueducto Chocho Canceles, de conformidad con lo dispuesto en artículos 1, 11, 14 y 79 de la Ley 142 de 1994, con las modificaciones que a estos introdujeron las Leyes 689 de 2001, 1341 de 2009 y 1955 de 2019*

Teniendo en cuenta que, tratándose de la prestación del servicio público domiciliario de acueducto, la Ley 142 de 1994, esto es, régimen de servicios públicos domiciliarios, establece lo siguiente:

**“ARTÍCULO 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. (...).”* (Sic y cursiva fuera de texto)

Por lo anterior, solicitamos presente a esta Entidad un informe actualizado que verse sobre la problemática expuesta en la parte considerativa de la sentencia en comento, anexando el material probatorio que considere pertinente, conducente y útil para sustentar los argumentos de la respuesta.

Dicho informe deberá referirse como mínimo a los siguientes aspectos:

- **Calidad de agua:**

1. Remitir los resultados de análisis de control realizados por la empresa al agua suministrada a los usuarios de la Vereda Chocho Canceles municipio de Pereira durante la vigencia 2023 y lo corrido del 2024.
2. Remitir los resultados de análisis de vigilancia realizados por la autoridad de salud correspondiente al agua suministrada a los usuarios de la Vereda Chocho Canceles municipio de Pereira durante la vigencia 2023 y lo corrido del 2024.
3. Remitir las actas de concertación y recibo a satisfacción de los puntos de muestreo concertados con la autoridad de salud correspondiente.

4. Según información consultada en SIVICAP para las vigencias 2023 y lo corrido del año 2024, se encontró que el agua suministrada por el prestador en el mes de octubre de 2023 es Inviabile Sanitariamente, según se observa a continuación:

PRESTADOR	CODIGO PUNTO DE MUESTREO	TIPO DE AGUA	FECHA	IRCA (%)	NIVEL DE RIESGO	PARAMETROS INCUMPLIDOS
ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO CHOCHO CANCELES (800172202-0)	002	Tratada	5/17/2023	0	Sin Riesgo	-----
	002	Tratada	10/18/2023	95,6	Inviabile Sanitariamente	Cloro libre, Color Aparente, Turbiedad, Coliformes Totales, E.Coli

Por lo anterior, se le solicita informar las acciones implementadas y a implementar para asegurar en todo momento, el suministro de agua apta para el consumo humano a los suscriptores atendidos (Las acciones deben ser claras, puntuales y encaminadas a disminuir en el corto plazo el IRCA y para cada uno de los parámetros incumplidos en las muestras antes citadas).

- **Continuidad y Presión:**

5. Información sobre el estado actual y la operatividad de la infraestructura del servicio de acueducto existente en las Veredas El Chocho y Canceles, así como, de las condiciones actuales de prestación del referido servicio en términos de continuidad y presiones.
6. Remitir el promedio ponderado en (horas/día) del índice de continuidad en el municipio en mención, de las vigencias 2023 y lo que va corrido del 2024, con las variables de cálculo establecidas en la Resoluciones Nos. 2115 de 2007 y 906 de 2019, indicando suscriptores atendidos por sector, horas de servicio prestada para cada mes. (Anexar evidencias, soportes, datos en Excel).

Sector Hidráulico	Continuidad Programada	Continuidad horas/día Res. 2115 de 2007	Continuidad Resolución 906 de 2019

7. Registros de los niveles de presión (mca) en la red de distribución del servicio en las referidas Veredas

8. Detalles de los eventos de suspensión del servicio de acueducto a los que hace referencia el peticionario durante lo corrido del 2024: motivos (programada o no), duración, área de prestación y número de usuarios afectados y toda la información que considere relevante.
  9. Acciones programas, adelantadas y por ejecutar tendientes a intervenir definitivamente la situación y brindar la prestación continua y de calidad del servicio público de acueducto a los usuarios de las Veredas en comento.
  10. Informar las razones por las cuáles presuntamente los usuarios de las citadas Veredas, no cuentan con disponibilidad permanente del servicio de agua potable. Remitir la programación de suministro del servicio a la población, anexando la bitácora en donde se registren las suspensiones correspondientes a la vigencia 2023 y lo que va corrido 2024, señalando los días, las horas y el motivo de la suspensión y los soportes de las notificaciones.
  11. Informar las medidas de contingencia implementadas por la persona prestadora para el suministro del servicio de agua potable de manera continua y de calidad en todo momento a los usuarios en las Veredas El Chocho y Canceles, en los eventos de no prestación del mismo especialmente en el fenómeno del niño y qué alternativas entregaron a la comunidad para que tuvieran suministro de agua. Allegue las respectivas evidencias.
- **Otros ítems:**
12. Indicar las acciones desarrolladas por el prestador para mejorar las condiciones de conservación de la cuenca aguas arriba de la fuente de abastecimiento.
  13. Remitir copia de la concesión de agua de la fuente de abastecimiento.
  14. Indicar las acciones desarrolladas por el prestador para identificar y poner en funcionamiento fuentes de abastecimiento alternas que permitan suplir la demanda de agua en condiciones de calidad y continuidad para el total de sus suscriptores.
  15. Indicar las acciones desarrolladas por el prestador para identificar y poner en funcionamiento fuentes de abastecimiento alternas que permitan suplir la demanda de agua en condiciones de calidad y continuidad para el total de sus suscriptores.
  16. Un informe detallado y sustentado de la situación, financiera, comercial y tarifaria de la asociación, donde se evidencien las acciones adelantadas por la administración de la asociación para garantizarle a los suscriptores servicios de calidad, cumpliendo con la normatividad vigente en aras de proteger a los usuarios más vulnerables.
  17. Remitir copia de los Estados Financieros junto con las notas de revelación respectivas para las vigencias 2017, 2018 y 2019, 2020, 2021 2022, 2023 y lo corrido del 2024.
  18. Remitir acto de aprobación de estados financieros para las vigencias 2020, 2021, 2022 y 2023.
  19. Remitir Manual de políticas contables vigente.
  20. Remitir Certificado de Existencia y Representación Legal con expedición no mayor de treinta (30) días.

21. Remitir Dictamen de Revisor Fiscal para las vigencias 2020, 2021, 2022 y 2023.
22. Responder los radicados SSPD Nos. 20244200580231 del 16 de febrero de 2024, 20244201084771 del 3 de abril de 2024, 20244201757881 del 20 de mayo de 2024, 20244204127541 del 27 de septiembre de 2024 y 20244204384611 del 10 de octubre de 2024 que se anexan al presente documento.
23. Copia de facturas por estrato y uso de los meses de enero y julio de cada año desde la aplicación de la Resolución CRA 825 de 2017 hasta la fecha.
24. Copia de Acuerdos del Concejo Municipal, mediante los cuales se han aprobado los factores de subsidios y contribuciones, desde la fecha de aplicación de la Resolución CRA 825 de 2017. De acuerdo a lo establecido en el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011, indicar si se vienen aplicando subsidios y/o contribuciones a los usuarios de dicho acueducto.

Se le advierte que, el pronunciamiento debe versar sobre los puntos indicados previamente, debe ser claro y de fondo, advirtiendo que una vez vencido el término establecido por la Superservicios, se procederá a verificar en el Sistema de Gestión Documental de esta Entidad, que el prestador haya dado respuesta; y en caso de negativa, se procederá a iniciar acciones administrativas de control a que haya lugar.

Esta solicitud se hace en el marco de las funciones asignadas a la SSPD en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 15 de la Ley 1955 de 2019, cuyo numerales 8 y 34 establecen lo siguiente:

*"(...) 8. Solicitar documentos, inclusive contables y financieros, a los prestadores, entidades públicas, privadas o mixtas, auditores externos, interventores o supervisores y privados, entre otros, que tengan información relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Adicionalmente, practicar las visitas, inspecciones y pruebas que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones, en la oportunidad fijada por la Superintendencia.*

*34. Sancionar a los prestadores de servicios públicos y vigilados, auditores externos y otras entidades con naturaleza pública, privada o mixta, que tengan información relacionada con los servicios públicos domiciliarios, cuando no atiendan de manera oportuna y adecuada las solicitudes y requerimientos que la Superintendencia realice en ejercicio de sus funciones. (...)"*

Por otra parte, dado que de la revisión realizada en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS – administrado por esta Superintendencia se evidenció que la **ASOCIACION DE USUARIOS ACUEDUCTO CHOCHO CANCELES** no se encuentra inscrita en el RUPS, es de hacer hincapié en que, de conformidad con lo establecido en el artículo 79.9 de la Ley 142 de 1994 y la Ley 689 de 2001, esta SSPD debe establecer, administrar, mantener un registro actualizado de las entidades que prestan los servicios públicos domiciliarios, a través del Sistema Único de Información - SUI. Ello implica, que es obligación de los prestadores efectuar en término los reportes respectivos.

En consecuencia, lo antes requerido, debe ser remitido dentro de los **diez (10)** días hábiles siguientes al recibo de la presente comunicación, dirigido al Grupo de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión

de Acueducto y Alcantarillado, ubicado en la ciudad de Bogotá (Carrera 18 No. 84-35 Piso 4º) o bien remitirlo al correo electrónico [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co).

Adicionalmente, se remite copia de la presente comunicación a la Alcaldía Municipal de Pereira (Risaralda), para que, en el marco de sus competencias en calidad de garante de la adecuada prestación de los servicios públicos en su municipio, de conformidad con lo establecido en el artículo 5º de la Ley 142 de 1994 apoye al prestador en la formulación de acciones de mejora en la calidad del agua suministrada en el marco de lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.

Al emitir su respuesta, favor citar como referencia el número del radicado que se detalla en el encabezado de este documento.

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

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: radicados SSPD Nos. 20244200580231 del 16 de febrero de 2024, 20244201084771 del 3 de abril de 2024, 20244201757881 del 20 de mayo de 2024, 20244204127541 del 27 de septiembre de 2024 y 20244204384611 del 10 de octubre de 2024

Proyectó: Vivian Andrea Bermúdez Cardozo – Profesional Especializado GAIAGAA / DTGAA  
Carlos Andrés Guzmán Niño- Contratista GPP / DTGAA

Revisó: Álvaro Enrique Sosa Zárate- Coordinador GAIAGAA / DTGAA



20244264908691

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

Radicado No.: **20244264908691**

Fecha: **05/11/2024 11:07:38**

GD-F-007 V.25

Página 1 de 6

Bogotá D.C.

Señora

**MARÍA CENAI DA VILLEGAS SEGURA**

Representante Legal

**ASOCIACION DE USUARIOS ACUEDUCTO CHOCHO CANCELES**

Dirección: Casa el Jazmín - Vereda El Chocho

Pereira, Risaralda

**Al contestar por favor citar este número: 20244264908691**

**Expediente: 2024420380800790E (prestador)**

Asunto: Acción Popular No. 66001-23-33-000-2021-00052-00. Sentencia 24 de octubre de 2024.

Respetada Representante Legal:

Mediante la sentencia del 24 de octubre del año en curso, proferida dentro de la acción popular identificada en el asunto, el Despacho Judicial advirtió y resolvió:

*“Conforme al debate probatorio surtido en el asunto de la referencia, está probado que la población residente en las veredas El Chocho y Canceles, no han contado con un servicio adecuado por parte del Estado, que genere un abastecimiento oportuno y continuo suministro de agua potable para consumo humano, tal hipótesis ha sido comprobada con el oficio No. PJAA 28-3177 del 11 de octubre de 2019, emitido por la Secretaría de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental del municipio de Pereira, a través del cual se da respuesta al derecho de petición presentado por la autoridad accionante y asegura que: “la Asociación de Usuarios Acueducto El Chocho Canceles, ha sido una organización que ha presentado múltiples dificultades desde su estructuración como de su compromiso y responsabilidad frente a la prestación del servicio del acueducto”.*

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](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

*Asimismo, se soportó probatoriamente que la Asociación de Usuarios Acueducto Chocho Canceles ha venido realizando una serie de malas prácticas en el tratamiento y desinfección del afluente hídrico, debido a los malos manejos de la red de acueducto, la falta de funcionamiento de la planta de tratamiento y la mala desinfección del agua recaudada, lo que impide un suministro de agua en condiciones de consumo, por lo que es dable afirmar que se encuentran transgredidos los derechos colectivos a un ambiente sano y equilibrio ecológico, el acceso a una infraestructura de servicios que garantice la salubridad pública y el acceso a los servicios públicos y a que su prestación sea eficiente y oportuna.*

*Adicional a lo anterior, tal y como se registró en el concepto técnico del 02 de septiembre de 2019, emanado de la Secretaría de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental del Municipio de Pereira, fueron encontrados en el acueducto los siguientes problemas:*

- ✓ Se estaba captando el 100% del caudal disponible en el momento de la visita, sin dejar caudal ecológico. Afectando gravemente los procesos eco sistémicos aguas abajo de la captación.

- ✓ El caudal de entrada al sistema de almacenamiento y sistema de desinfección era para el día de la visita de 1 L/seg, no alcanzando a sostener la demanda de agua para la totalidad del sistema de distribución, dado que el tanque estaba en su punto más bajo. Se tenía suspendido el servicio de agua a todos los sectores del acueducto.
- ✓ El sistema de tratamiento para filtración, se encuentra en desuso y en mal estado. Por lo descrito y las observaciones realizadas este sistema no alcanzaría a suplir toda la demanda de agua del sistema.
- ✓ El acueducto no cuenta con una estructura administrativa que garantice la gobernabilidad de los procesos de gestión colectiva del agua. No existe orden ni control en el recaudo de los dineros por la prestación del servicio, este recaudo los

están realizado indistintamente varios de los directivos, sin que exista soporte contable para el seguimiento y control a los mismos, esto genera un ambiente de inseguridad administrativa. No se han legalizado los documentos de conformación de la nueva Junta Administradora lo que aumenta la incertidumbre frente a quién o quiénes llevan el control de los procesos. En síntesis el mayor problema que se tiene en el acueducto es la falta de control y administración en la prestación del servicio, lo que impide que se genere un proceso continuado de mejora en la prestación del servicio. Se ha insistido en múltiples ocasiones para que se lleguen a acuerdos donde lo que prime sea el interés general sobre el particular sin lograr a la fecha que se establezca una directiva con la que se puedan articular acciones de acompañamiento, capacitación y asesoría. Todos los integrantes de la nueva junta administradora que no está legalizada en Cámara de Comercio de Pereira, fueron invitados al recorrido, sólo se contó con la participación de la señora Cenaida Villegas.

*De conformidad con el material probatorio que reposa en el expediente, si bien existe una obra pública destinada a satisfacer el servicio de acueducto y alcantarillado, éste no es operado en debida forma, como lo ratifican los testigos contratistas de la Secretaría de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental del Municipio de Pereira.*

*Acerca de este puntual aspecto, refieren los testigos contratistas del Municipio de Pereira, que esa entidad territorial ha asesorado, acompañado y apoyado al acueducto comunitario Chocho Canceles, sin embargo, este acueducto ha tenido dificultades*

*relativas a su administración y operación, así como la aplicación del sistema tarifario, y afirman que, aunque para la fecha de sus visitas, el acueducto se encuentra en condiciones de operación, éste no tiene en funcionamiento la planta de tratamiento de agua potable, la cual fue entregada por el municipio de Pereira en asociación con la Empresa de Aguas y Aseo de Risaralda; como tampoco cuenta con personal idóneo, por cuanto el fontanero debe estar acreditado para desarrollar este tipo de actividades, sin embargo, la Secretaría de Desarrollo Rural los capacita para que puedan desarrollar el proceso de cloración del agua y desinfección de la misma.*

Con fundamento en lo que precede, la citada providencia judicial, en lo que atañe a esta SSPD, ordenó:

*La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los 6 meses siguientes contados a partir de la ejecutoria de la sentencia, deberá supervisar la prestación de los servicios públicos domiciliarios por parte de la Asociación de Usuarios Acueducto Chocho Canceles, de conformidad con lo dispuesto en artículos 1, 11, 14 y 79 de la Ley 142 de 1994, con las modificaciones que a estos introdujeron las Leyes 689 de 2001, 1341 de 2009 y 1955 de 2019*

Teniendo en cuenta que, tratándose de la prestación del servicio público domiciliario de acueducto, la Ley 142 de 1994, esto es, régimen de servicios públicos domiciliarios, establece lo siguiente:

**“ARTÍCULO 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. (...).”* (Sic y cursiva fuera de texto)

Por lo anterior, solicitamos presente a esta Entidad un informe actualizado que verse sobre la problemática expuesta en la parte considerativa de la sentencia en comentario, anexando el material probatorio que considere pertinente, conducente y útil para sustentar los argumentos de la respuesta.

Dicho informe deberá referirse como mínimo a los siguientes aspectos:

- **Calidad de agua:**

1. Remitir los resultados de análisis de control realizados por la empresa al agua suministrada a los usuarios del municipio de Coello durante la vigencia 2023 y lo corrido del 2024.
2. Remitir los resultados de análisis de vigilancia realizados por la autoridad de salud correspondiente al agua suministrada a los usuarios del municipio de Coello durante la vigencia 2023 y lo corrido del 2024.
3. Remitir las actas de concertación y recibo a satisfacción de los puntos de muestreo concertados con la autoridad de salud correspondiente.

- **Continuidad y Presión:**

4. Información sobre el estado actual y la operatividad de la infraestructura del servicio de acueducto existente en las Veredas El Chocho y Canceles, así como, de las condiciones actuales de prestación del referido servicio en términos de continuidad y presiones.
5. Remitir el promedio ponderado en (horas/día) del índice de continuidad en el municipio en mención, de las vigencias 2023 y lo que va corrido del 2024, con las variables de cálculo establecidas en la Resoluciones Nos. 2115 de 2007 y 906 de 2019, indicando suscriptores atendidos por sector, horas de servicio prestada para cada mes. (Anexar evidencias, soportes, datos en Excel).

<b>Sector Hidráulico</b>	<b>Continuidad Programada</b>	<b>Continuidad horas/día Res. 2115 de 2007</b>	<b>Continuidad Resolución 906 de 2019</b>

6. Registros de los niveles de presión (mca) en la red de distribución del servicio en las referidas Veredas
  7. Detalles de los eventos de suspensión del servicio de acueducto a los que hace referencia el peticionario durante lo corrido del 2024: motivos (programada o no), duración, área de prestación y número de usuarios afectados y toda la información que considere relevante.
  8. Acciones programas, adelantadas y por ejecutar tendientes a intervenir definitivamente la situación y brindar la prestación continua y de calidad del servicio público de acueducto a los usuarios de las Veredas en comento.
  9. Informar las razones por las cuáles presuntamente los usuarios de las citadas Veredas, no cuentan con disponibilidad permanente del servicio de agua potable. Remitir la programación de suministro del servicio a la población, anexando la bitácora en donde se registren las suspensiones correspondientes a la vigencia 2023 y lo que va corrido 2024, señalando los días, las horas y el motivo de la suspensión y los soportes de las notificaciones.
  10. Informar las medidas de contingencia implementadas por la persona prestadora para el suministro del servicio de agua potable de manera continua y de calidad en todo momento a los usuarios en las Veredas El Chocho y Canceles, en los eventos de no prestación del mismo especialmente en el fenómeno del niño y qué alternativas entregaron a la comunidad para que tuvieran suministro de agua. Allegue las respectivas evidencias.
- **Otros ítems:**
11. Indicar las acciones desarrolladas por el prestador para mejorar las condiciones de conservación de la cuenca aguas arriba de la fuente de abastecimiento.
  12. Remitir copia de la concesión de agua de la fuente de abastecimiento.
  13. Indicar las acciones desarrolladas por el prestador para identificar y poner en funcionamiento fuentes de abastecimiento alternas que permitan suplir la demanda de agua en condiciones de calidad y continuidad para el total de suscriptores.
  14. Indicar las acciones desarrolladas por el prestador para identificar y poner en funcionamiento

fuentes de abastecimiento alternas que permitan suplir la demanda de agua en condiciones de calidad y continuidad para el total de sus suscriptores.

15. Un informe detallado y sustentado de la situación, financiera, comercial y tarifaria de la asociación, donde se evidencien las acciones adelantadas por la administración de la asociación para garantizarle a los suscriptores servicios de calidad, cumpliendo con la normatividad vigente en aras de proteger a los usuarios más vulnerables.
16. Remitir copia de los Estados Financieros junto con las notas de revelación respectivas para las vigencias 2017, 2018 y 2019, 2020, 2021 2022, 2023 y lo corrido del 2024.
17. Remitir acto de aprobación de estados financieros para las vigencias 2020, 2021, 2022 y 2023.
18. Remitir Manual de políticas contables vigente.
19. Remitir Certificado de Existencia y Representación Legal con expedición no mayor de treinta (30) días.
20. Remitir Dictamen de Revisor Fiscal para las vigencias 2020, 2021, 2022 y 2023.
21. Responder los radicados SSPD Nos. 20244200580231 del 16 de febrero de 2024, 20244201084771 del 3 de abril de 2024, 20244201757881 del 20 de mayo de 2024, 20244204127541 del 27 de septiembre de 2024 y 20244204384611 del 10 de octubre de 2024 que se anexan al presente documento.
22. Copia de facturas por estrato y uso de los meses de enero y julio de cada año desde la aplicación de la Resolución CRA 825 de 2017 hasta la fecha.
23. Copia de Acuerdos del Concejo Municipal, mediante los cuales se han aprobado los factores de subsidios y contribuciones, desde la fecha de aplicación de la Resolución CRA 825 de 2017. De acuerdo a lo establecido en el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011, indicar si se vienen aplicando subsidios y/o contribuciones a los usuarios de dicho acueducto.

Se le advierte que, el pronunciamiento debe versar sobre los puntos indicados previamente, debe ser claro y de fondo, advirtiéndole que una vez vencido el término establecido por la Superservicios, se procederá a verificar en el Sistema de Gestión Documental de esta Entidad, que el prestador haya dado respuesta; y en caso de negativa, se procederá a iniciar acciones administrativas de control a que haya lugar.

Esta solicitud se hace en el marco de las funciones asignadas a la SSPD en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 15 de la Ley 1955 de 2019, cuyo numerales 8 y 34 establecen lo siguiente:

*"(...) 8. Solicitar documentos, inclusive contables y financieros, a los prestadores, entidades públicas, privadas o mixtas, auditores externos, interventores o supervisores y privados, entre otros, que tengan información relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Adicionalmente, practicar las visitas, inspecciones y pruebas que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones, en la oportunidad fijada por la Superintendencia.*

*34. Sancionar a los prestadores de servicios públicos y vigilados, auditores externos y otras entidades con naturaleza pública, privada o mixta, que tengan información relacionada con los servicios públicos domiciliarios, cuando no atiendan de manera oportuna y adecuada las solicitudes y requerimientos que la Superintendencia realice en ejercicio de sus funciones. (...)*

Por otra parte, dado que de la revisión realizada en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS – administrado por esta Superintendencia se evidenció que la **ASOCIACION DE USUARIOS ACUEDUCTO CHOCHO CANCELES** no se encuentra inscrita en el RUPS, es de hacer hincapié en que, de conformidad con lo establecido en el artículo 79.9 de la Ley 142 de 1994 y la Ley 689 de 2001, esta SSPD debe establecer, administrar, mantener un registro actualizado de las entidades que prestan los servicios públicos domiciliarios, a través del Sistema Único de Información - SUI. Ello implica, que es obligación de los prestadores efectuar en término los reportes respectivos.

En consecuencia, lo antes requerido, debe ser remitido dentro de los **diez (10)** días hábiles siguientes al recibo de la presente comunicación, dirigido al Grupo de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión de Acueducto y Alcantarillado, ubicado en la ciudad de Bogotá (Carrera 18 No. 84-35 Piso 4º) o bien remitirlo al correo electrónico [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co).

Al emitir su respuesta, favor citar como referencia el número del radicado que se detalla en el encabezado de este documento

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

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: radicados SSPD Nos. 20244200580231 del 16 de febrero de 2024, 20244201084771 del 3 de abril de 2024, 20244201757881 del 20 de mayo de 2024, 20244204127541 del 27 de septiembre de 2024 y 20244204384611 del 10 de octubre de 2024

Proyectó: Vivian Andrea Bermúdez Cardozo – Profesional Especializado GAIAGAA / DTGAA

Revisó: Álvaro Enrique Sosa Zárate- Coordinador GAIAGAA / DTGAA



20244204384611

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

Radicado No.: **20244204384611**

Fecha: **10/10/2024 10:19:27**

GD-F-011 V.21

Página 1 de 3

Bogotá,

Señor(a)

**MARIA CENAI DA VILLEGAS SEGURA**

Representante Legal

**ASOCIACION DE USUARIOS ACUEDUCTO CHOCHO CANCELES**

Correo: mcenaida0367@hotmail.com

PEREIRA - RISARALDA

Al contestar por favor citar este número: 20244204384611 - 2024420380800790E

Asunto: Requerimiento por no reporte al SUI de su clasificación NIF, ni de información financiera.

Respetado (a) Representante Legal,

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento de las funciones de inspección, vigilancia y control establecidas en la Ley 142 de 1994 y las disposiciones de la Ley 1314 de 2009<sup>1</sup> con sus decretos reglamentarios, adelantó una revisión del reporte al Sistema Único de Información - SUI de la clasificación NIF de las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios y el posterior reporte de información financiera anual y trimestral.

Derivado del proceso de revisión, se evidenció que la entidad por usted representada, no ha cumplido con la obligación de reportar su clasificación según las Normas de Información Financiera (NIF) y posterior reporte de su información financiera anual y trimestral (Si aplica) al Sistema Único de Información – SUI, lo que impide el ejercicio de nuestras funciones de inspección, vigilancia y control contempladas en los numerales 11 y 22 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

---

<sup>1</sup> “Por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de vigilar su cumplimiento”.

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

Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031

Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 050031

Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 230001

Al respecto, es necesario tener en cuenta que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, expidió el Decreto 2420 de 2015, junto con sus modificatorios, donde establece los marcos técnicos normativos contables obligatorios para todas las entidades de naturaleza jurídica privada y de acuerdo con sus características.

Asimismo, esta Superintendencia ha expedido las resoluciones que se detallan en la siguiente tabla, donde establece la obligación a sus vigilados de realizar el reporte de su clasificación NIF, de información financiera anual y trimestral (Si aplica) al SUI, las cuales han sido publicadas para cada vigencia en el siguiente link: <https://sui.superservicios.gov.co/Normas-de-Informacion-Financiera-y-Lenguaje-de-Informacion-XBRL>

RESOLUCIÓN SSPD	REPORTE / VIGENCIA	PLAZO DE REPORTE OPORTUNO
20141300004095	Clasificación Inicial NIF	28/Mar/2014
20151300020385 20141300028525	Clasificación Definitiva NIF	15/Oct/2015
20151300028355	Estados Financieros 2014	30/Sept/2015
20161300013475	Clasificación NIF – Solo Nuevos desde 01/01/2015	Entre 11 y 15 de julio/2016
20161300013475 20161300016975	Estados Financieros 2015	Entre 11 y 15 de julio/2016
20171300042935 20171300082805	Estados Financieros 2016	Entre 27/Jun y 24/Jul del 2017
20181000024475	Estados Financieros 2017	Entre 27/Abr y 12/May del 2018
20191000006825	Estados Financieros 2018	Entre 08 y 26 de Abril del 2019
20201000004205	Estados Financieros 2019	Entre 04/May y 31/Jul del 2020
20211000016645 20211000171855	Estados Financieros 2020	Hasta 28/May/2021
20221000154665 20221000362095	Estados Financieros 2021	Hasta 06/May/2022
20231000215345	Estados Financieros 2022	Entre 15 y 29 de Mayo del 2023
20241000125835	Estados Financieros 2023	Entre 06 y 20 de Mayo del 2024

**Nota:** El reporte anual aplica a partir del año siguiente al inicio de operaciones y el trimestral a partir del siguiente trimestre.

Se aclara que a cada reporte anual desde 2015 y hacia adelante, se le debe anexar un **único** archivo en formato pdf que contenga: los cuatro Estados Financieros debidamente firmados y comparados con el año anterior, el acta de aprobación de los mismos, las notas a los estados financieros comparadas y el dictamen del revisor fiscal (Si aplica).

En consecuencia, esta Superintendencia le solicita que dentro de los tres **(03)** días hábiles siguientes al recibo de esta comunicación, proceda a realizar el reporte de su clasificación bajo NIF, de acuerdo con sus características y utilizando el formulario habilitado en la vigencia 2014 si pertenece a Grupo 1 o 3 y el habilitado en la vigencia 2015 si pertenece a Grupo 2, de conformidad con lo establecido en las Resoluciones SSPD 20141300033795, 20151300020385 o 20181000010545, respectivamente. Finalmente, si el prestador inició operaciones después del

01 de enero del 2015, deberá reportar su clasificación en el “Formulario Único de Clasificación” establecido mediante la Resolución SSPD 20161300013475.

Concluido el reporte de la clasificación NIF al SUI, el sistema le habilitará de manera automática las taxonomías anuales y trimestrales que correspondan a partir de la fecha de inicio de operaciones registrada en RUPS, momento a partir del cual, el prestador deberá realizar el reporte al SUI de su información financiera, empezando por el año más reciente (2023) y las trimestrales del 2024, y continuando con el año 2022 y trimestrales del 2023 y así sucesivamente, hasta quedar al día.

Cabe anotar que esta comunicación no puede ser interpretada como una ampliación a los plazos de reporte de información, por lo tanto, todo lo certificado al SUI fuera de las fechas establecidas, será considerado extemporáneo y puede originar investigaciones y/o sanciones al representante legal y la entidad vigilada.

La presente comunicación deberá ser atendida de manera oportuna por el vigilado y en caso que esta Dirección Técnica no evidencie acciones contundentes para ponerse al día con el reporte de información financiera al SUI, podrá dar inicio a procesos sancionatorios debido a la renuencia del vigilado a cumplir sus obligaciones de conformidad con nuestras funciones de vigilancia y control dispuestas en el numeral 34<sup>2</sup> del Artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 15 de la Ley 1955 de 2019<sup>3</sup>

Finalmente se informa que, dada la extemporaneidad en el reporte de información financiera, no es posible otorgar plazos adicionales, por lo tanto, el prestador **no debe dar una respuesta** a esta comunicación, sino que debe proceder con el reporte de su clasificación y posterior reporte de información financiera anual y trimestral, cuyo seguimiento se realizará directamente en el Sistema Único de Información – SUI por parte de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Atentamente,

**JAMES A. COPETE RIOS**

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

Proyectó: Financieros – Omar Orlando Cortes –Funcionario Grupo Pequeños Prestadores DTGAA.  
Mario Alfonso Hurtado - Funcionario Grupo Pequeños Prestadores DTGAA  
Edgar German Caicedo- Contratista

Aprobó: Olga Rocío Yanquen Caro – Coordinadora Grupo de Pequeños Prestadores – DTGAA

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución Nro. 20201000057315 del 09 de diciembre de 2020 modificada por la Resolución Nro. 20211000096695 de 19 de abril de 2021.

<sup>2</sup> Sancionar a los prestadores de servicios públicos y vigilados, auditores externos y otras entidades con naturaleza pública, privada o mixta, que tengan información relacionada con los servicios públicos domiciliarios, cuando no atiendan de manera oportuna y adecuada las solicitudes y requerimientos que la Superintendencia realice en ejercicio de sus funciones

<sup>3</sup> Plan Nacional de Desarrollo, Pacto por Colombia.



20244204127541

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

Radicado No.: **20244204127541**

Fecha: **27/09/2024 15:05:09**

GD-F-011 V.21

Página 1 de 3

Bogotá,

Señor(a)

**MARIA CENAI DA VILLEGAS SEGURA**

Representante Legal y/o quien haga sus veces

**ASOCIACIÓN DE USUARIOS ACUEDUCTO CHOCHO CANCELES**

mcenaida0367@hotmail.com

PEREIRA, RISARALDA

**Asunto: REGISTRO DE INFORMACIÓN EN FORMULARIOS – FENÓMENO DE EL NIÑO y REITERACIÓN, REPORTE PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS (PEC) Y FACTURACIÓN ACUEDUCTO.**

Respetado(a) Gerente:

Conforme a las comunicaciones emitidas durante el mes de septiembre por el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM), Boletín No. 262 **“Informe Técnico - Resumen de Alertas Hidrológicas”**, el cual alerta sobre los bajos niveles en las fuentes hídricas de las zonas hidrográficas: (Pacífico, Magdalena-Cauca, Orinoco, Caribe y Amazonas), y el Boletín No. 356 de septiembre del 2024 que advierte: *“Con la reducción de las precipitaciones a lo largo del mes de septiembre, en las cuencas de aportes se acentuarán las condiciones de descenso en los niveles y particularmente estas reducciones de nivel, tanto en los ríos como en los embalses, pueden afectar el suministro de agua en algunos sistemas de abastecimiento, como en efecto se ha reportado para algunas zonas del territorio nacional” (SIC).*

Lo anterior como consecuencia de las condiciones de variabilidad climática que se venían presentando desde mediados del 2023, las cuales dieron paso a la declaratoria oficial de presencia y maduración del **‘Fenómeno de El Niño’**, en noviembre de la misma anualidad y que se mantuvo hasta mediados de julio del 2024, cuando el IDEAM dio por finalizada la emergencia. Sin embargo, pese a ser anunciada la terminación de este evento climático, durante los meses de julio a septiembre, continúa presentándose un déficit de precipitaciones en una categoría que se sitúa **POR DEBAJO** de lo normal, esta categoría se concentraría en la mayor parte del centro y sur del país, junto con algunas áreas distribuidas en el caribe continental, con probabilidades alrededor del 50%.

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

Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031

Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 050031

Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 230001

Ahora bien, teniendo en cuenta que durante el primer semestre del presente año la prestación del servicio de acueducto se vio afectada directamente por las condiciones extremas de calor que se presenciaron en todo el país, desde la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios) se ha venido realizando un seguimiento específico a las condiciones de prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. Por tal razón, desde la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado se han emitido diferentes requerimientos con el fin de que los prestadores se mantengan alerta e implementen acciones preventivas y para mejorar la capacidad de respuesta, garantizando así el suministro de agua para cada una de sus áreas de prestación.

En consecuencia, la Superservicios expidió la **Resolución SSPD No. 20241000211485** del 14/05/2024, modificada por la **Resolución SSPD No. 20241000218385** del 16/05/2024, en las cuales se instó a los prestadores de acueducto y alcantarillado a reportar información técnico-operativa y comercial, información que es relevante y permite realizar un seguimiento a las condiciones de prestación de ambos servicios. Por consiguiente, **y dada la actual situación de emergencia climática que afronta el país**, se requiere para que las empresas prestadoras continúen con el diligenciamiento la información solicitada a través de los formularios que se encuentran habilitados y que pueden verificar en los siguientes enlaces:

**1- Formulario para el registro de las afectaciones por Fenómeno de El Niño**

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfLBTkuA4WhfgTg42K3VwUZXiFEB8TnDnCVL7kOpH6LW0rJMg/viewform>

**2- Formulario de reporte del estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado por el Fenómeno de El Niño**

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd0bDjAnudvGL7MT72S4uf3d-XpJfXii1sEtHWw\\_BCWIDU1kg/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd0bDjAnudvGL7MT72S4uf3d-XpJfXii1sEtHWw_BCWIDU1kg/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0)

**3- Formulario de registro de los PEC de los prestadores de acueducto y alcantarillado**

[https://docs.google.com/forms/d/1HRUFeQbtntyqM2Trmo0b4mJLs8JsJD9cWJJ6tAHPoKFg/viewform?allow\\_large\\_form&edit\\_requested=true](https://docs.google.com/forms/d/1HRUFeQbtntyqM2Trmo0b4mJLs8JsJD9cWJJ6tAHPoKFg/viewform?allow_large_form&edit_requested=true)

**4- Formulario de seguimiento a la aplicación de la Resolución UAE-CRA 039 del 2024**

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeb5KkEMfLVNCTurkzlwFvKdsRoW-tkqThNG9Ymn\\_FsmDaXzg/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeb5KkEMfLVNCTurkzlwFvKdsRoW-tkqThNG9Ymn_FsmDaXzg/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0)

**5- Formulario para el reporte de los costos asociados a la atención de formulario para el reporte de los costos asociados a la atención de emergencias durante el fenómeno de el niño 2023-2024 emergencias durante el fenómeno de el niño 2023- 2024**

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf4kwmQL2le99n4ovAemSZlqdUlqQy6eRjB13vQg\\_WDlaNmRw/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf4kwmQL2le99n4ovAemSZlqdUlqQy6eRjB13vQg_WDlaNmRw/viewform)

Para ingresar a los formularios usted deberá dar clic directamente en los enlaces. Tenga en cuenta además que los anteriores formularios deben ser diligenciados de manera **OBLIGATORIA**, y en ningún caso lo excluye del reporte de información al Sistema Único de Información (SUI) de la Superservicios.

En cuanto a la aplicación de la Resolución UAE - CRA 039 de 2023, modificada por la Resolución UAE - CRA 257 DE 2024, sobre la activación de las medidas para desincentivar el consumo excesivo

de agua, se solicita continuar con el reporte de acuerdo a los plazos establecidos en la Resolución SSPD No. 20241000211485 del 14/05/2024, modificada por la Resolución SSPD No. 20241000218385, así como el reporte del formato de facturación de acueducto requerido en las Resoluciones SSPD No. 20171300039945 de 2017 y 20101300048765 de 2010. Si no ha reportado se requiere el reporte **INMEDIATO** de la misma.

Adicionalmente, se recuerda remitir a esta Superintendencia los soportes del giro realizado al Fondo Nacional Ambiental (FONAM), donde se señale específicamente el mes o periodo facturado y el valor girado en dicho periodo.

**Por otra parte, es importante precisar que si bien, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es la encargada de habilitar en el Sistema Único de Información (SUI) el reporte del PEC, es obligación de cada prestador cargar el documento en PDF, en el campo habilitado para cada servicio prestado, (acueducto, alcantarillado), de lo contrario el campo habilitado para el cargue permanecerá en estado PENDIENTE.**

**Recuerde que, el PEC debe ser actualizado anualmente, conforme a lo señalado en el artículo 3 de la Resolución 527 del 2018, además de la Resolución SSPD No. 20161300062185 de 2016, que si bien menciona que el plazo de cargue del PEC para el año 2024 era hasta el 19/07/2024, se requiere dar prioridad al cargue de dicho documento. Una vez verificado el SUI, se tiene que la empresa que usted representa no ha reportado el PEC, para alguno de los dos servicios, por lo que se le requiere para que proceda a realizar el cargue de manera INMEDIATA. Ahora bien, si a la fecha de recibo de esta comunicación usted ya realizó el cargue del PEC en el SUI para los servicios que tiene habilitados, favor hacer caso omiso.**

Por lo anterior, el presente requerimiento no implica la ampliación de los plazos legalmente señalados en los actos administrativos expedidos por esta entidad para tal fin y, que cualquier ingreso de información fuera de ellos, se entenderá como extemporáneo, sin perjuicio de las acciones legales a las que diera lugar dado el incumplimiento por parte del prestador con respecto a las fechas y plazos establecidos.

Atentamente,

**JAMES A. COPETE RÍOS**

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

Proyectó: Hernán Darío Flórez Sastoque – Profesional Universitario GMPAT - DTGAA  
Revisó: Nathaly Alejandra Ibarra Prado – Coordinadora GMPAT - DTGAA  
Aprobó: James A. Copete Ríos – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

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



20244201757881

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

Radicado No.: **20244201757881**

Fecha: **20/05/2024**

GD-F-011 V.20

Página 1 de 5

Bogotá, D.C.

Señor(a)

**MARIA CENAI DA VILLEGAS SEGURA**

Representante legal y/o quien haga sus veces

**ASOCIACIÓN DE USUARIOS ACUEDUCTO CHOCHO CANCELES**

mcenaida0367@hotmail.com

PEREIRA, RISARALDA

**Al contestar favor citar el radicado que aparece en el encabezado**

Asunto: **IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE PREPARACIÓN Y MITIGACIÓN FRENTE AL INICIO DE LA TEMPORADA DE LLUVIAS CON INFLUENCIA DEL FENÓMENO LA NIÑA 2024. ACTUALIZACIÓN, ACTIVACIÓN Y REPORTE DEL PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA (PEC).**

Respetado(a) Gerente y/o Representante Legal:

En atención a la Circular No. 019 del 08 de marzo de 2024 expedida por la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD), en la que se establecen las *“Lineamientos para la preparación y alistamiento ante la primera temporada de lluvias 2024 en condiciones de debilitamiento del Fenómeno El Niño 2023-2024”*. La circular destaca que *“asociado a tiempo lluvioso, se destaca la presencia de ondas tropicales, las cuales suelen aparecer desde el mes de mayo aproximadamente. Dichos sistemas, se forman muy cerca de las costas de África, avanzan hacia el occidente y a su ingreso al mar Caribe, suelen incrementar la probabilidad de lluvias en diversos sectores del centro y norte del país; dependiendo de las condiciones oceánicas y atmosféricas presentes en su entorno, dichas ondas pueden originar ciclones tropicales”*. Cursiva fuera del texto original.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante para esta SSPD que los prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, revisen las orientaciones de preparación y alistamiento del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres SNGRD, que se contemplan en esta circular y que se complementa con lo dispuesto en la Circular 026 del 23 de abril de 2024, expedida por

Sede principal.  
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35  
Código postal: 110221  
PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059  
ssp@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  
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031  
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 050031  
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 230001

expedida por la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD), en la que se establecen *“puntos referentes a la formulación de los planes de preparación, respuesta y recuperación ante la segunda temporada seca y la segunda temporada de lluvias con influencia del Fenómeno La Niña 2024, así como la reiteración de los lineamientos suministrados mediante la Circular 019 del 08 de marzo de 2024”*. Cursiva fuera del texto original.

Circular que dispone entre otros que *“los Planes Departamentales de Preparación, Respuesta y Recuperación ante la segunda temporada seca y la segunda temporada de lluvias con influencia del Fenómeno La Niña 2024 deben remitirse formalmente a más tardar el próximo 20 de mayo a la UNGRD (...)”* *“con el fin de asegurar una retroalimentación oportuna y considerar elementos de articulación con el Plan Nacional de Preparación, Respuesta y Recuperación ante la segunda temporada seca y la segunda temporada de lluvias con influencia del Fenómeno La Niña 2024”*. (Cursiva fuera del texto original).

Adicional, el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM), indica en su boletín No. 188 que *“En las proyecciones más recientes del CPC de la NOAA se indicó una transición de El Niño a la fase Neutral en el periodo abril-junio con un 83% de posibilidad, con una **probabilidad en aumento (62%) de que se desarrolle La Niña entre junio y agosto**”* (Cursiva y negrillas fuera del texto original).

Por consiguiente, es necesario que, durante los meses de mayo a junio, estén alerta ante la posible consolidación del fenómeno La Niña y consulten las circulares y comunicados emitidos por la UNGRD, el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM) y el Centro de Investigaciones Oceanográficas e Hidrográficas del Caribe (CIOH-DIMAR) frente a las condiciones meteorológicas y oceanográficas (precipitación, oleaje, vientos y fenómenos relacionados) que puedan darse ante el desarrollo de ciclones tropicales en la región; los cuáles pueden ser consultados en los siguientes enlaces:

- *Circulares UNGRD:*

<https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Circulares.aspx>

- *Comunicados especiales IDEAM:*

<http://www.ideam.gov.co/web/tiempo-y-clima/boletin-de-seguimiento-fenomeno-el-nino-y-la-nina>

- *Seguimiento oceanográfico:*

<https://cioh.dimar.mil.co/meteorologia/index.php>

En concordancia con lo anterior, se hace necesario coordinar interinstitucionalmente entre entidades municipales, distritales, departamentales y los prestadores de servicios públicos domiciliarios, acciones para la implementación, activación y ejecución de los Planes de Emergencia y Contingencia (PEC) según lo establecido en las Resoluciones MVCT 154 de 20141 y MVCT 527 de 20182, específicamente para los servicios de acueducto y alcantarillado.

A su vez, el artículo 42 de la 1523 de 2012, señala que todas las entidades públicas o privadas encargadas de la prestación de los servicios públicos deben contar con PEC, en los cuales, de acuerdo con los escenarios de riesgo previstos, se establezcan las acciones encaminadas a su disminución o mitigación.

*Considerando este marco normativo y en virtud de las funciones de inspección y vigilancia que le competen a esta Dirección Técnica de Gestión, se hace un llamado, para que se adelanten las acciones preventivas o de mitigación y garanticen la continuidad y calidad en la prestación de estos servicios, tanto durante la primera temporada de lluvias 2024 como en su posterioridad.*

A continuación, se detallan entre otras, las medidas que deberán adelantar los prestadores de servicios públicos de acueducto y alcantarillado:

1. Contar y mantener actualizado con un Plan de Gestión del Riesgo de Desastres de las Entidades Públicas y Privadas (PGRDEEP), según lo establecido en el Decreto Nacional 2157 de 20174, a través del cual, se diseñan e implementan medidas para reducir los riesgos actuales y futuros. En particular acciones específicas para mitigar riesgos asociados a inundaciones y desbordamientos.
2. Contar y mantener actualizado el Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) ajustado a los lineamientos mínimos establecidos en las Resoluciones MVCT 154 de 2014 y MVCT 527 de 2018, y que estos se encuentren articulados con los entes territoriales y demás entidades que pueden brindar apoyo, permitiendo en caso de ser necesario, activar los protocolos y procedimientos de atención definidos en el mismo.
3. Articular los PEC con los Concejos Municipales y Departamentales de Gestión del Riesgo (CMGRD y CDGRD).
4. Realizar inspecciones permanentes de las instalaciones e infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado para identificar posibles vulnerabilidades.
5. Verificar la resistencia y capacidad de la infraestructura de los servicios de acueducto y alcantarillado ante condiciones climáticas adversas, especialmente estaciones de bombeo y sistemas eléctricos.
6. Programar y realizar el mantenimiento preventivo necesario para garantizar la operación continua en situaciones de emergencia.
7. Verificar la disponibilidad y funcionamiento de sistemas de respaldo energético para asegurar el suministro eléctrico en caso de suspensión del fluido eléctrico.
8. Establecer canales efectivos de comunicación con la comunidad, informándoles sobre las medidas preventivas que deberán implementar, proporcionándoles orientación sobre cómo actuar en caso de interrupciones en el servicio.
9. Valorar la capacidad de respuesta funcional y operativa para soportar la provisión de los servicios de acueducto y alcantarillado. Coordinar acciones para reducir la afectación de la población.
10. Establecer esquemas operativos para el abastecimiento y distribución de agua, incluyendo la sectorización operativa del servicio de acueducto, y acciones para la gestión de aguas residuales con el fin de prevenir posibles rebosamientos.
11. Determinar los inventarios de recursos para la atención de emergencias como disponibilidad de carrotanques, tanques fijos, fuentes alternas, motobombas, entre otros.
12. Mantener reservas de productos químicos y materiales necesarios para la potabilización del agua y tratamiento de aguas residuales.

13. Realizar jornadas de limpieza de los sistemas de alcantarillado, desagües pluviales y sumideros para prevenir obstrucciones y acumulación de residuos.
14. Despejar zonas propensas a inundaciones y asegurar el flujo adecuado de las aguas pluviales.
15. Identificar usuarios prioritarios como hospitales, colegios, hogares comunitarios, centros penitenciarios, entre otros, que requieran del suministro de agua frente a un evento contingente.
16. Consultar periódicamente los boletines y comunicados emitidos por fuentes oficiales, tales como el IDEAM, la UNGRD, el CIOH-DIMAR, los Concejos Municipales y Departamentales de la Gestión del Riesgo y demás entidades que faciliten información relevante.
17. En caso de que no haya reportado el PEC a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios o haya efectuado actualizaciones del mismo, deberá reportarlo al SUI de forma inmediata.

La Superservicios solicita a los prestadores de acueducto y alcantarillado en caso de registrar afectaciones asociadas a la ocurrencia del Fenómeno de la Niña, para que de manera **OBLIGATORIA** diligencie la información solicitada en los siguientes formularios

**“Registro de las afectaciones por Fenómeno de La Niña -2024”**, para lo cual se destinó el siguiente formulario, para su diligenciamiento **SEMANAL**:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe71V1NtLQGvXv\\_RK1I5bKyS5SNecRIUm7gYnDbFsb6zMXXew/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe71V1NtLQGvXv_RK1I5bKyS5SNecRIUm7gYnDbFsb6zMXXew/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0)

Para el reporte **SEMANAL**, en caso de registrar afectación diligenciar **“Formulario de reporte del estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado por el Fenómeno de La Niña - 2024”**, que está disponible en:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf-C4OKhq1Z4fQdTwhgZBZHhp5c2wlmDImpUId\\_X02CotiAw/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf-C4OKhq1Z4fQdTwhgZBZHhp5c2wlmDImpUId_X02CotiAw/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0)

Recuerde que estos formularios pueden diligenciarse cuantas veces sea necesario, sin importar si ya se registró alguna respuesta por parte del prestador.

**Es importante precisar que si bien, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es la encargada de habilitar en la plataforma SUI el reporte del PEC, es obligación de cada prestador cargar el documento en PDF, en el campo habilitado para cada servicio prestado, (acueducto, alcantarillado, aseo), de lo contrario el campo habilitado para el cargue permanecerá en estado PENDIENTE. De estar en estado pendiente se solicita realizar el cargue de manera INMEDIATA.**

**Recuerde, que el PEC, debe ser actualizado anualmente, conforme a lo señalado en el artículo 3 de la Resolución 527 del 2018, además de la Resolución SSPD No. 20161300062185 de 2016, que si bien menciona que el plazo de cargue del PEC para el año 2024 es hasta el 19/07/2024, se requiere dar prioridad al cargue de dicho documento en caso de que haya tenido que activarse. Lo anterior con el fin de que se planifiquen acciones que permitan garantizar las condiciones de prestación ante un evento contingente.**

Por otra parte, debe considerarse que la atención de emergencias requiere el esfuerzo de todos los agentes nacionales, regionales y locales y por ende es muy importante que los recursos disponibles se utilicen de tal manera que su impacto atienda al mayor número posible de usuarios afectados. Para tal efecto, las empresas de servicios públicos deben actuar de manera coordinada con las demás empresas de servicios públicos en la región, buscando siempre la optimización en el uso de los recursos disponibles (carro-tanques y fuentes de agua).

Es importante señalar que, lo requerido en la presente comunicación no implica la ampliación de los plazos legalmente señalados en los actos administrativos expedidos por esta entidad para tal fin y, que cualquier ingreso de información fuera de ellos, se entenderá como extemporáneo, sin perjuicio de las acciones legales a las que diera lugar dado el incumplimiento por parte del prestador con respecto a las fechas y plazos establecidos.

Finalmente, esta Superintendencia continuara verificando el cumplimiento de las obligaciones que tienen los prestadores, con el fin de evidenciar las acciones formuladas e implementadas para garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios; lo anterior, en el marco de las funciones de Inspección, Vigilancia y Control conferidas por la Ley.

Atentamente,



**JAMES A. COPETE RÍOS**

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

Proyectó: Alexandra Elena Betancourt Valencia – Profesional Especializado GMPAT  
Revisó: Nathaly Alejandra Ibarra Prado – Coordinadora GMPAT - DTGAA  
Alejandra Cajiao Manjarrez – Asesora DTGAA  
Aprobó: James A. Copete Ríos – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

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



20244201084771

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20244201084771

Fecha: 03/04/2024

GD-F-011 V.20

Página 1 de 2

Bogotá, D.C.

Señor(a)

**MARÍA CENAI DA VILLEGAS SEGURA**

Representante Legal y/o quien haga sus veces

**ASOCIACIÓN DE USUARIOS ACUEDUCTO CHOCHO CANCELES**

mcenaida0367@hotmail.com

PEREIRA, RISARALDA

**ASUNTO: REITERACIÓN REPORTE PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS.**

Respetado(a) señor(a) Gerente:

Teniendo en cuenta que, mediante el radicado SSPD No. 20244200580231 de fecha 16/02/2024, remitido al correo electrónico registrado por el prestador el Registro Único de Prestadores de Servicios, se solicitó el reporte del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) en el Sistema Único de Información (SUI), administrado por esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), se identificó que, con corte al 19 de marzo de 2024, tiene pendiente el reporte de este PEC para el servicio de acueducto y/o alcantarillado correspondiente a la vigencia 2023, cuyo plazo máximo de cargue venció el pasado 19/07/2023, conforme lo establece la Resolución SSPD No. 20161300062185 de 2016.

**Es importante precisar que si bien, la Superservicios es la encargada de habilitar en la plataforma SUI el reporte del PEC, es obligación de cada prestador cargar el documento en PDF, en el campo habilitado para cada servicio prestado, (acueducto, alcantarillado, aseo), de lo contrario el campo permanecerá en estado PENDIENTE.**

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  
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031  
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 050031  
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 230001

**Recuerde, que el PEC, debe ser actualizado anualmente, tal como lo señala el artículo 3 de la Resolución 527 del 2018, que se cita a continuación:**

ARTÍCULO 3o. RESPONSABILIDAD DE LOS PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA. Será responsabilidad exclusiva y única del prestador de servicio contar con los Planes de Emergencia y Contingencia actualizados.

PARÁGRAFO. Los Planes de Emergencia y Contingencia deberán ser actualizados anualmente y en alguno de los siguientes casos: cuando se ejecuten obras y acciones de reducción del riesgo sectorial (obras infraestructura para prevenir y/o mitigar los riesgos sobre los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo); mejoramiento en el conocimiento del riesgo; posterior a la evaluación de resultados de simulacros; o por la materialización **de situaciones de emergencia asociadas a la prestación del servicio. Se deberá garantizar la trazabilidad de las actualizaciones realizadas (subraya fuera de texto).**

En respuesta a este requerimiento el prestador deberá realizar el **CARGUE INMEDIATO** del PEC en el formato habilitado en el Sistema Único de Información. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones de vigilancia y control a las que haya lugar por incumplimiento a esta obligación.

Por lo anterior, el presente requerimiento no implica la ampliación de los plazos legalmente señalados en los actos administrativos expedidos por esta entidad para tal fin y, que cualquier ingreso de información fuera de ellos, se entenderá como extemporáneo, sin perjuicio de las acciones legales a las que diera lugar dado el incumplimiento por parte del prestador con respecto a las fechas y plazos establecidos.

Agradecemos la atención prestada.

Atentamente,



**JAMES A. COPETE RIOS**

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

Proyectó: María Fernanda Mina GMPAT – DTGAA  
Hernán Flórez Sastoque GMPAT – DTGAA  
Revisó: Nathaly Ibarra Prado – Coordinadora GMPAT – DTGAA  
Aprobó: James A. Copete Ríos – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

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



20244200580231

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

Radicado No.: **20244200580231**

Fecha: **16/02/2024**

GD-F-011 V.20

Página 1 de 4

Bogotá, D.C.

Señor(a)

**MARÍA CENAI DA VILLEGAS SEGURA**

Representante legal y/o quien haga sus veces

**ASOCIACIÓN DE USUARIOS ACUEDUCTO CHOCHO CANCELES**

mcenaida0367@hotmail.com

PEREIRA, RISARALDA

**Al responder favor citar el radicado que aparece en el encabezado de este oficio.**

**Asunto: PLAN DE ACCIÓN ESPECIFICO CONDICIONES DE DESABASTECIMIENTO EN EL DEPARTAMENTO, POR EL FENÓMENO DE EL NIÑO Y REPORTE PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS.**

Respetado(a) señor(a) Gerente:

En reuniones convocadas en el marco de Sala de Crisis por parte de la Unidad Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres (UNGRD) frente a la declaratoria de calamidad pública en algunos municipios y las afectaciones que se presentan por la reducción de los caudales de las fuentes hídricas que abastecen a los diferentes municipios, se solicita remitir:

- Plan de acción específico para garantizar el suministro del servicio por cada una de sus áreas de prestación.
- Esquema operativo para suministro de agua en los diferentes sectores por cada área de prestación.
- Identificar fuentes hídricas alternas de abastecimiento, posibilidad de interconexión con otros sistemas para la provisión de agua, exploración de fuentes subterráneas; así como, recursos adicionales, fuentes de financiación y requerimientos para implementación y operación.
- Resultados de la valoración de la capacidad de respuesta funcional y operativa para soportar la provisión de los servicios bajo condiciones de escasez y adelantar las gestiones de coordinación y apoyo para el abastecimiento de la población.

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  
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031  
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 050031  
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 230001

- Relación de los recursos disponibles para la atención de emergencias por desabastecimiento de agua (por ejemplo, disponibilidad carro-tanques, tanques fijos, etc.)
- Especificar para cada área de prestación:
  - El caudal demandado en condiciones normales de prestación
  - El caudal disponible (actual) para el suministro.

Ahora bien, con el fin de mitigar las afectaciones por EL FENOMENO DE EL NIÑO, la SUPERSERVICIOS insta a los prestadores a implementar, entre otras, las siguientes acciones:

- Elaborar, implementar y/o actualizar los planes de contingencia y operacionales de emergencia frente a un evento de desabastecimiento, que garantice la cobertura, calidad y continuidad en la prestación del servicio.
- Realizar seguimiento al comportamiento de caudales y niveles de las fuentes hídricas abastecedoras.
- Articular las medidas de contingencia formuladas con las acciones propuestas por el municipio a través de la participación en los Consejos Municipales para la Gestión del Riesgo de Desastres (CMGRD) y definir estrategias frente a un posible evento de desabastecimiento de agua.
- Establecer en coordinación con las entidades de orden regional, los niveles de alerta frente a posibles fenómenos de desabastecimiento de agua.
- Definir esquemas operativos para optimizar los procesos de captación, tratamiento y distribución de agua potable de tal manera que se garantice el acceso al servicio a todos los usuarios.
- Identificar usuarios prioritarios como hospitales, colegios, hogares comunitarios, centros penitenciarios, entre otros, que requieran del suministro de agua frente a un evento contingente.
- Generar campañas de uso eficiente del agua y ahorro de energía.
- Implementar acciones para la gestión efectiva de pérdidas de agua y el control oportuno de daños en redes de distribución.
- Promover el reúso del agua acorde con los lineamientos de la Resolución 1256 de 2021.
- Articular las acciones con las Corporaciones Autónomas Regionales para reducir los niveles de riesgo por desabastecimiento de agua, para la implementación de los Programas de Ahorro y Uso Eficiente del Agua y el monitoreo permanente de las fuentes hídricas.

Por otra parte, debe considerarse que la atención de emergencias requiere el esfuerzo de todos los agentes nacionales, regionales y locales y por ende es muy importante que los recursos disponibles se utilicen de tal manera que su impacto atienda al mayor número posible de usuarios afectados. Para tal efecto, las empresas de servicios públicos deben actuar de manera coordinada con las demás empresas de servicios públicos en la región, buscando siempre la optimización en el uso de los recursos disponibles (carro-tanques y fuentes de agua).

Conforme lo anterior, y en seguimiento a las afectaciones en la prestación de los citados servicios, desde la Superservicios se habilitaron tres formularios, para diligenciar de manera **OBLIGATORIA** la siguiente información:

El día 30 de noviembre, la Superservicios solicitó a los prestadores de acueducto y alcantarillado, diligenciar el formulario, "**Registro de las afectaciones por Fenómeno de El Niño**", para lo cual se destinó el siguiente formulario:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfLBTKuA4WhfgTg42K3VwUZXifEB8TnDnCvL7kOpH6LW0rJMg/viewform>

Allí los prestadores, podrán registrar las posibles afectaciones que hayan tenido, o que a futuro se puedan presentar por causa de este fenómeno y los cambios del clima. Es de precisar, que dicho formulario se encuentra habilitado para el 2024, para que en dado caso se llegue a registrar alguna afectación o evento, los prestadores procedan a diligenciarlo (*recuerde que este formulario puede diligenciarse cuantas veces sea necesario, sin importar si ya se registró alguna respuesta por parte del prestador*).

Además, se solicita diligenciar el "**Formulario de reporte del estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado por el Fenómeno de El Niño**", que está disponible en

[https://docs.google.com/forms/d/16ecwae2uFWCEcTI1G6Ds0PMKcbu\\_aZz33dbM1bFfDgA/edit?allow\\_large\\_form](https://docs.google.com/forms/d/16ecwae2uFWCEcTI1G6Ds0PMKcbu_aZz33dbM1bFfDgA/edit?allow_large_form)

Adicionalmente, en el siguiente formulario denominado "**Reporte de Planes de Emergencia y Contingencia**", se solicita diligenciar la información concerniente al estado del PEC. Para lo cual se habilito el siguiente enlace:

[https://docs.google.com/forms/d/1HRUFeQbtntyqM2Trmo0b4mJLs8JsJD9cWJJ6tAHPoKFG/viewform?allow\\_large\\_form&edit\\_requested=true](https://docs.google.com/forms/d/1HRUFeQbtntyqM2Trmo0b4mJLs8JsJD9cWJJ6tAHPoKFG/viewform?allow_large_form&edit_requested=true)

**Es importante precisar que si bien, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios es la encargada de habilitar en la plataforma SUI el reporte del PEC, es obligación de cada prestador cargar el documento en PDF, en el campo habilitado para cada servicio prestado, (acueducto, alcantarillado, aseo), de lo contrario el campo habilitado para el cargue permanecerá en estado PENDIENTE. De estar en estado pendiente se solicita realizar el cargue de manera INMEDIATA.**

**Recuerde, que el PEC, debe ser actualizado anualmente, conforme a lo señalado en el artículo 3 de la Resolución 527 del 2018, además de la Resolución SSPD No. 20161300062185 de 2016, que si bien menciona que el plazo de cargue del PEC para el año 2024 es hasta el 19/07/2024, se requiere dar prioridad al cargue de dicho documento en caso de que haya tenido que activarse. Lo anterior con el fin de que se planifiquen acciones que permitan garantizar las condiciones de prestación ante un evento contingente.**

Por lo anterior, el presente requerimiento no implica la ampliación de los plazos legalmente señalados en los actos administrativos expedidos por esta entidad para tal fin y, que cualquier ingreso de información fuera de ellos, se entenderá como extemporáneo, sin perjuicio de las acciones legales a las que diera lugar dado el incumplimiento por parte del prestador con respecto a las fechas y plazos establecidos.

La respuesta a este requerimiento debe ser enviada a más tardar dentro de los **(5) días hábiles** siguientes al recibo de la presente comunicación, a la dirección (Carrera 18 No. 84-35 Piso 4º, Bogotá) o al correo electrónico: [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co).

Finalmente, esta Superintendencia continuara verificando el cumplimiento de las obligaciones que tienen los prestadores, con el fin de evidenciar las acciones formuladas e implementadas para garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios; lo anterior, en el marco de las funciones de Inspección, Vigilancia y Control conferidas por la Ley.

Agradecemos la atención prestada.

Atentamente,



**JAMES A. COPETE RÍOS**

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

Proyectó: María Fernanda Mina GMPAT – DTGAA  
Hernán Flórez Sastoque GMPAT – DTGAA  
Revisó: Nathaly Ibarra Prado – Coordinadora GMPAT – DTGAA  
Aprobó: James A. Copete Ríos – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

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