



20264200975021

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20264200975021**

Fecha: **09/03/2026 8:07:44**

GD-F-007 V.27

Página 1 de 2

Bogotá D.C.

Señor

Asunto: Respuesta a Radicado 20255294937882 del 25 de noviembre de 2025.

Respetado señor:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) recibió el radicado del asunto, a través de la Defensoría Regional de Soacha, donde manifiesta su inconformidad con la ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO, por las presuntas fallas en la prestación del servicio de acueducto relacionado con la continuidad.

Al respecto, es preciso informar que el prestador del servicio es el primer llamado a garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en condiciones de continuidad y calidad, razón por la cual, mediante radicado SSPD 20264200974531 se dio traslado de la petición a la empresa - ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO, con el fin de que atienda y solucione la problemática expuesta en su solicitud, informando las causas que la originaron, las acciones ejecutadas y por ejecutar para poner fin a la misma y copie dicha respuesta a esta Dirección Técnica con el fin de verificar que la problemática haya sido resuelta por el prestador, y en caso de persistir, adoptar las acciones a que haya lugar.

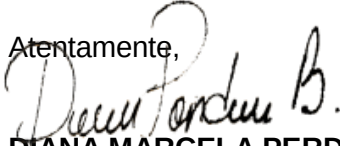
La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 745 6011.
Celular: 3203509009
sspd@superservicios.gov.co.
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Direcciones 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 Nª 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

Lo anterior, considerando que, dentro de las funciones de inspección y vigilancia, la SSPD despliega acciones que incluyen la solicitud de información a los prestadores, para conocer el estado actual de la prestación de los servicios a su cargo.

Atentamente,



DIANA MARCELA PERDOMO BELTRÁN

Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Este documento está suscrito con firma mecánica, autorizada mediante Resoluciones Nos. 20201000057315 y 20201000057305 del 09 de diciembre y modificada parcialmente mediante Resolución No.20201000057965 del 14 de diciembre de 2020, por las cuales se adopta y autoriza el uso de la firma digital y mecánica, respectivamente, para la expedición de resoluciones, memorandos, comunicaciones, oficios y documentos relacionados con el trámite de notificaciones.

Anexo: Radicado 20264200974531

Proyecto: Yasmin Velasco – Profesional Especializado DTGAA

Revisó Diego Alejandro Bernal Villate – Profesional Especializado DTGAA DABV

Expediente 2026420380801649E



20264200974531

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20264200974531**

Fecha: **09/03/2026 7:51:56**

GD-F-007 V.27

Página 1 de 2

Bogotá D.C.

Señor

HELIODORO GARCIA GONZALEZ

Representante Legal

ASOCIACIÓN DE SUSCRIPTORES DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

Correo electrónico: aguasdechacua@hotmail.com

Al contestar por favor citar este número: 20264200974531

Asunto: Radicado 20255294937882 del 25 de noviembre de 2025

Respetado Representante Legal:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), recibió la queja del asunto presentada ante ustedes por el señor Efraín Alberto Tapiero Moreno, la cual fue allegada a través de la Defensoría Regional de Soacha, por competencia, donde informa entre otras presuntas deficiencias en la prestación del servicio del acueducto, relacionado con la continuidad. En síntesis, señala lo siguiente:

“EFRIAIN ALBERTO TAPIERO MORENO un habitante del barrio La Llanada de Chacua Cabrera municipio de Soacha, en donde se presta el suministro de agua por parte de la empresa AGUAS DE CHACUA ESP, el usuario del servicio informa que no se presta de manera adecuada y permanente servicio pero es pagado a valor total de la factura, para lo cual adjuntamos el recibo que evidencia la empresa prestadora de servicio de agua”.

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) 745 6011.
Celular: 3203509009
sspd@superservicios.gov.co.
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Direcciones 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

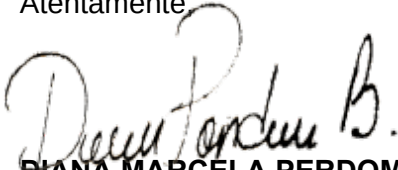
Al respecto, es preciso señalar que, considerando que el prestador del servicio es el primer llamado a garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en condiciones de continuidad y calidad, damos traslado de la petición presentada, para que atienda y solucione la problemática que se presenta en el sector objeto de la queja, informando las causas que la originaron, así como las acciones ejecutadas y por ejecutar para poner fin a la misma, remitiéndole los soportes respectivos.

De la respuesta otorgada, solicitamos nos remita copia a esta Dirección Técnica, dentro del término de respuesta del derecho de petición establecido en las Leyes 142 de 1994 y 1437 de 2011, según corresponda.

Finalmente, se recuerda que la respuesta emitida debe versar sobre la problemática denunciada, ser clara, de fondo y puesta en conocimiento del usuario en los términos establecidos para la notificación de los actos administrativos de carácter particular y concreto en la Ley 1437 de 2011. Así mismo, se insta al cumplimiento del artículo 136 de la Ley 142 de 1994, en el sentido de que *“La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.”*

La respuesta emitida al usuario debe ser radicada en la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, ubicada en la ciudad de Bogotá (Carrera 18 No. 84 — 35 Piso 4º), o al correo electrónico sspd@superservicios.gov.co

Atentamente,



DIANA MARCELA PERDOMO BELTRÁN

Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Este documento está suscrito con firma mecánica, autorizada mediante Resoluciones Nos. 20201000057315 y 20201000057305 del 09 de diciembre y modificada parcialmente mediante Resolución No. 20201000057965 del 14 de diciembre de 2020, por las cuales se adopta y autoriza el uso de la firma digital y mecánica, respectivamente, para la expedición de resoluciones, memorandos, comunicaciones, oficios y documentos relacionados con el trámite de notificaciones.

Anexo: Radicado 20255294937882

Proyecto: Yasmin Velasco – Profesional Especializado DTGAA 

Revisó Diego Alejandro Bernal Villate – Profesional Especializado DTGAA DABV

Expediente 2026420380801649E