

## ACUERDO DE GESTIÓN Asociación de Usuarios del Acueducto Barrio Santa Cruz – ACUASANTACRUZ -

### ANTECEDENTES

La Constitución Política de Colombia establece que (i) corresponde al Estado la dirección general de la economía, para lo cual podrá intervenir por mandato de la ley, entre otros asuntos, en los servicios públicos y privados, (ii) los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y es deber de este asegurar su prestación eficiente a todos los habitantes del territorio nacional y (iii) corresponde al Presidente de la República ejercer inspección, vigilancia y control de las entidades que presten servicios públicos por medio de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Ley 142 de 1994 por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios, entre otros aspectos, faculta a la Superintendencia para imponer programas de gestión a las empresas que amenacen de forma grave la prestación continua y eficiente de un servicio.

Ahora bien, con la emisión de la Ley 1753 de 2015 por medio de cual se expidió el Plan Nacional de Desarrollo 2014 -2018 “Todos Por un Nuevo País”, en su Artículo 87 se modificó el numeral 11 del Artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, otorgándole a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la competencia para *“imponer programas de gestión para las empresas que amenacen de forma grave la prestación continua y eficiente de un servicio los cuales estarán basados en los indicadores de prestación y la información derivada de la vigilancia e inspección efectuadas a las mismas, cuyo incumplimiento podrá ser sancionado en los términos de esta ley (...)”*.

De este modo, como un mecanismo de vigilancia especial, se establece el Acuerdo de Gestión como una herramienta para asegurar la prestación eficiente de los servicios públicos domiciliarios de manera continua e implementar los correctivos necesarios para dar cumplimiento de la normatividad vigente y la optimización en la prestación de los servicios por medio de la realización de actividades propuestas con base en los hallazgos y no conformidades encontradas en el marco de las acciones de vigilancia e inspección adelantadas por esta Superintendencia.

Dentro de este marco, la Superintendencia decidió suscribir el presente Acuerdo de Gestión como estrategia integral que le permita a la Asociación de Usuarios del Acueducto Barrio Santa Cruz-ACUASANTACRUZ -, identificada con el NIT. 900052696-3 e ID RUPS 114 mejorar las condiciones de prestación del servicio de acueducto.

ACUASANTACRUZ se encuentra inscrita en el Registro Único de Prestadores de Servicios desde el 23 de octubre de 2012, su área de prestación se circunscribe a los Barrios Santa Cruz y la Alasquita.



## LINEA BASE:

Se define a partir de los resultados la visita realizada el 28 de febrero de 2018 al prestador, la verificación de los aspectos administrativos, comerciales, financieros y técnico operativos con el fin verificar las condiciones de prestación del servicio de acueducto y construir un documento de diagnóstico del prestador en el marco del Plan Ibagué.

## PROBLEMÁTICA PRESENTADA EN EL MUNICIPIO

Dentro de las acciones de vigilancia y control realizadas de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se adelantó informe de diagnóstico con base en la visita de verificación de los aspectos administrativos, comerciales, financieros y técnico operativos que tuvo lugar el día 28 de febrero de 2018 y el cual hace parte integral del presente Acuerdo de Gestión.

En el marco del mencionado documento se evidencia que existen condiciones que pueden afectar la eficiente prestación del servicio, teniendo en cuenta lo siguiente:

### Componente administrativo

- Realizar los trámites correspondientes que permitan identificar el propietario de la infraestructura.
- Desde el año 2012, el prestador no ha adelantado actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios, RUPS según los plazos señalados en la Resolución SSPD No. 20151300047005 de 7 de octubre de 2015. Además, las actividades inscritas presuntamente difieren de lo encontrado en la visita.
- Con corte 6 de agosto de 2018, se verifico el estado de cargue al Sistema Único de información SUI evidenciándose que a la fecha cuenta con 1062 reportes habilitados y pendientes de cargue, para un porcentaje total del cargue del 0%, incumpliendo presuntamente lo establecido en la Resolución No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.
- No se cuenta con manuales de funciones y no se dispone de documentación que acredite que el personal cuenta con certificación en competencias laborales de acuerdo con la Resolución 2115 de 2007 y Resolución 330 de 2017.
- No cuenta con manual de procesos y procedimientos.

### Componente comercial

- El prestador cuenta con Contrato de Condiciones Uniformes según lo establecido en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 357 de 2006. El CCU no dispone de mayor información y se limita a dar conceptos generales sobre ciertos aspectos. En ese



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](http://www.superservicios.gov.co) - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

sentido, los estatutos contienen información que va en contravía con lo que se estipula en el contrato de condiciones uniformes, se recomienda hacer la respectiva verificación.

- b. Cuenta con estudio de costos y tarifas bajo la Resolución CRA 825 de 2017 modificada por la Resolución CRA 844 de 2018, sin embargo, aún no se ha iniciado la aplicación tarifaria
- c. No se informó de gestiones que permitan recuperar la cartera.
- d. La factura no cumple con todos los requisitos señalados en la Resolución CRA 375 de 2006.
- e. El prestador no cuenta con aportes de subsidios.

### Componente financiero

- a. No fue posible determinar la viabilidad financiera del prestador, toda vez que durante la visita no se suministró la información financiera completa donde se logre identificar la situación financiera del prestador. Además, la información financiera no se ajusta a la estructura de las Normas de Información Financiera – NIF.

### Componente técnico – operativo

- a. Durante el segundo semestre del año 2017 se suministró agua no apta para consumo humano según lo definido en la Resolución 2115 de 2007, debido al incumplimiento de los parámetros: color, cloro residual, coliformes totales y E. Coli, según lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.
- b. No realiza control de la calidad del agua suministrada en la red de distribución de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1575 de 2007 y Resolución 2115 de 2007.
- c. El prestador no cuenta con la infraestructura necesaria para el suministro de agua apta para consumo humano, teniendo en cuenta que no tiene PTAP, ni sistema de pretratamiento.
- d. No cuenta con programas para la reducción de pérdidas y gestión de la demanda, dado que no dispone de instrumentos de medición de caudales “Macromedición”<sup>1</sup> y de consumos “Micromedición”<sup>2</sup>, tampoco tienen catastro de usuarios y redes, según lo establecido en la Resolución 330 de 2015 y Ley 142 de 1994.



C014/5927

---

<sup>1</sup> Artículo 37 Resolución 330 de 2017

<sup>2</sup> Resolución 330 de 2017, Artículos 9.1 y artículo 146 de la Ley 142 de 1994



C014/5927

## ACUERDAN

**PRIMERO. Objetivo.** Establecer acciones de mejora en el orden administrativo, financiero, técnico – operativo, comercial y de reporte de información al SUI con el fin de subsanar las dificultades que pueden afectar la prestación del servicio de acueducto.

**SEGUNDO. Línea base.** Para definir los compromisos que debe cumplir la Asociación de Usuarios del Acueducto Barrio Santa Cruz – ACUASANTACRUZ -, se tomó como línea base las deficiencias identificadas por la Superservicios en el desarrollo de la visita adelantada el día 28 de febrero de 2018 información documentada en el Informe de diagnóstico (Anexo 1).

**TERCERO. Plan de acción.** Corresponde a las actividades concertadas entre la Superservicios y el prestador para el mejoramiento de la prestación del servicio en lo concerniente al componente técnico, las cuales serán evaluadas a través de la Matriz de Seguimiento (Anexo 2), en la que se identifican los objetivos, las acciones, indicadores, metas y plazos.

Las partes, con base en el seguimiento, podrán acordar en cualquier momento si es procedente modificar o adicionar las actividades y/o plazos.

**CUARTO. Seguimiento.** La Superservicios, a través del Grupo de Pequeños Prestadores, supervisará el cumplimiento de los compromisos derivados del presente Acuerdo de Gestión por parte de ACUASANTACRUZ a partir de los informes de seguimiento de conformidad con lo establecido en el Anexo 1 del presente documento, la información reportada en el Sistema Único de Información SUI, mesas de trabajo, visitas que realicen los profesionales designados por esta entidad al prestador y las demás fuentes confiables de información que considere pertinentes.

**QUINTO. Informes de seguimiento.** A partir de la fecha de firma del presente Acuerdo de Gestión, el prestador adquiere la obligación de presentar informes de seguimiento bimensuales así:

Fase	Fechas de remisión informe de seguimiento	Frecuencia de los informes	Número de informes por fase
I	10 de enero de 2019	Cada dos meses - Bimensual	4
	10 de marzo de 2019		
	10 de mayo de 2019		
	10 de julio de 2019		
Cierre de Fase 1	Evaluación SSPD de cumplimiento fase 1 <sup>3</sup>		
II	10 de octubre de 2019		
	10 de diciembre de 2019		
	10 de febrero de 2020		
	10 abril de 2020		

<sup>3</sup> El cumplimiento de la Fase 1 posibilitará continuar con la siguiente fase



C014/5927



C014/5927

Fase	Fechas de remisión informe de seguimiento	Frecuencia de los informes	Número de informes por fase
Cierre de Fase 2	Evaluación SSPD de cumplimiento fase 2 <sup>4</sup>		
III	10 de julio 2020		
	10 septiembre de 2020		
	10 de noviembre de 2020		
	10 de enero de 2021		
Informe final de cumplimiento del Acuerdo	Evaluación SSPD de cumplimiento fase 3.		

El prestador deberá remitir los informes de seguimiento, en formato pdf y la Matriz de Seguimiento en Excel, con los soportes que evidencien el cumplimiento de la actividad. Este debe ir dirigido a la Coordinación del Grupo de Pequeños Prestadores y a los correos electrónicos: [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co), [bguerrero@superservicios.gov.co](mailto:bguerrero@superservicios.gov.co) y [dvargas@superservicios.gov.co](mailto:dvargas@superservicios.gov.co).

Así mismo, los resultados reflejados en dichos informes deberán ser sustentados de manera presencial en la sede central de esta Entidad en la ciudad de Bogotá D.C. (Carrera 18 No. 84-35) por el prestador en las siguientes fechas:

Fase	Fecha mesa de trabajo - sustentación de informes
I	viernes, 15 de marzo de 2019
	lunes, 15 de julio de 2019
II	lunes, 16 de diciembre de 2019
	miércoles, 15 de abril de 2020
III	martes, 15 de septiembre de 2020
	viernes, 15 de enero de 2021

La Superservicios supervisará el cumplimiento de los compromisos a partir de los informes de seguimiento, de la información reportada en el SUI, así como de la información que se pueda obtener en el ejercicio de inspección de esta.

**SEXTO. Coordinación con otros órganos de control:** La Superservicios, en virtud del principio de coordinación con otras entidades, establecido en la Ley 489 de 1998, esta entidad podrá compartir la información de la ejecución del presente acuerdo de gestión con los diferentes órganos de control en lo que respecta a sus competencias.

**SÉPTIMO. Plazos.** Tendrá un plazo de ejecución por parte del prestador de veinticuatro (24) meses. Para cada fase se definieron los siguientes plazos así:

<sup>4</sup> El cumplimiento de la Fase 2 posibilitará continuar con la siguiente fase



C014/5927



C014/5927

FASE	Plazo ejecución Prestador (meses)	Plazo verificación Superservicios (meses)
I	8	1
II	8	1
III	8	1
<b>Plazo Total</b>	<b>24</b>	<b>3</b>

- I FASE: Inicia a partir de la suscripción del presente acuerdo  
 II FASE: Inicia una vez finalizada la primera fase  
 III FASE: Inicia una vez finalizada la segunda fase

La Superservicios contará con un (1) mes para realizar la revisión y aprobación del cumplimiento de los resultados de cada fase. En cada una de las fases se debe dar cumplimiento al 100% de las metas, e igualmente debe existir un pronunciamiento previo de la Superservicios, para poder avanzar a la fase siguiente. El no cumplimiento de cualquiera de los compromisos adquiridos en cada una de las fases en los tiempos establecidos dará lugar a la terminación del acuerdo de gestión.

**PARÁGRAFO. Ampliación:** Cada fase podrá ser ampliada en un plazo no mayor a un (1) mes. Para surtir este proceso, ACUASANTACRUZ deberá adelantar dicha solicitud de forma escrita, al menos con un (1) mes de antelación al cumplimiento del término de la fase.

La Superservicios avalará la ampliación de cada una de las fases, y dependerá del porcentaje de cumplimiento de las actividades de cada fase, el cual no podrá ser inferior al 75%.

Adicionalmente, la Superservicios podrá evaluar la necesidad de extender, modificar o terminar el acuerdo de gestión dependiendo avance en el cumplimiento de los compromisos.

**OCTAVO. Responsables.** El representante legal ACUASANTACRUZ será el responsable del cumplimiento de los compromisos aquí pactados, y el incumplimiento podrá ser imputable a él.

Por parte de la Superservicios, el coordinador del presente acuerdo de gestión será quien ostente el cargo de Director(a) Técnico(a) de Gestión de Acueducto y Alcantarillado o quien éste delegue, con el fin de verificar el cumplimiento del mismo, en los plazos establecidos.

**NOVENO. Terminación.** El acuerdo de gestión se dará por terminado cuando se configure cualquiera de las siguientes causas:

9.1 Por la culminación del plazo

9.2 Por el cumplimiento total de los compromisos por parte del prestador, previa verificación por parte de la Superservicios, que deberá constar en un informe final de seguimiento.

9.3 Unilateralmente por parte de la Superservicios cuando evidencie que el prestador ha



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](http://www.superservicios.gov.co) - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

incumplido con uno o más de los compromisos establecidos, en cada una de las fases.


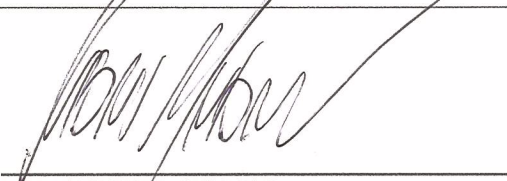
9.4 Por caso fortuito o fuerza mayor que impidan continuar con la ejecución.

En caso de terminación unilateral se dará traslado a la Dirección de Investigaciones de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo para las actuaciones de su competencia.

Los hechos acaecidos con anterioridad a la suscripción de este **Acuerdo de Gestión** podrán ser objeto de investigación administrativa por parte de esta Superintendencia, sin embargo, los hechos que se presenten durante la vigencia del presente Acuerdo, relacionados con las actividades acordadas, no serán objeto de investigación por parte de la Superservicios siempre y cuando el mismo se encuentre vigente y se esté cumpliendo.

**DÉCIMO. Normatividad.** Sin perjuicio de lo acordado, el prestador deberá dar cumplimiento a la normativa sectorial y en especial al Decreto 1575 de 2007, la Resolución 2115 de 2007, Resolución 330 de 2015, Decreto 1077 de 2015, Ley 142 de 1994, la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA y a las demás a que haya lugar.

El presente documento se suscribe en la ciudad de Bogotá, el día 16 del mes de noviembre de 2018.

 <b>BIBIANA GUERRERO PEÑARETTE</b> Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	 <b>LIZANDER LOZANO</b> Representante Legal Asociación de Usuarios del Acueducto Barrio Santa Cruz – ACUASANTACRUZ -
--	---

Proyectó: Nathaly Ibarra Prado – Contratista Grupo Pequeños Prestadores <sup>NI</sup>  
 Revisó: Dirceu E. Vargas P. – Coordinador Grupo Pequeños Prestadores



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 1. Componente Administrativo

El seguimiento a los indicadores que conforman el componente administrativo del presente Acuerdo de Gestión a cargo de ACUASANTACRUZ, se realizará a través de la matriz de seguimiento, en donde se identifican cada una de las acciones, plazos, indicadores y metas que deberá incluir el prestador en su informe (Anexo G-Adm FI).

Los aspectos administrativos que las partes han tenido en cuenta para el presente Acuerdo de Gestión son:

### **Fase I: Gestión Empresarial del Prestador**

A continuación, se señalan los aspectos que se tendrán en cuenta en esta fase acorde con la siguiente estructura, así mismo, se discriminan las acciones a ejecutar por parte de ACUASANTACRUZ, de las cuales la Superservicios efectuará el seguimiento al respectivo cumplimiento:

- Adelantar las gestiones para contar con la documentación que acredite la propiedad de la infraestructura o que soporte su entrega para la operación y mantenimiento
- Adelantar la actualización del RUPS según los plazos establecidos en la normatividad
- Contar con herramientas que le permitan fortalecer su gestión empresarial
- Adelantar acciones para certificar al personal en competencias laborales y contar con programas de capacitación y asistencia técnica.
- Disponer de los permisos ambientales requeridos según las actividades prestadas

### **1. Adelantar las gestiones para contar con la documentación que acredite la propiedad de la infraestructura o que soporte su entrega para la operación y mantenimiento.**

Al respecto el artículo 33 de la Ley 142 de 1994 establece:

*“(…) ARTÍCULO 33. FACULTADES ESPECIALES POR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS. Quienes presten servicios públicos tienen los mismos derechos y prerrogativas que esta Ley u otras anteriores, confieren para el uso del espacio público, para la ocupación temporal de inmuebles, y para promover la constitución de servidumbres o la enajenación forzosa de los bienes que se requiera para la prestación del servicio; pero estarán sujetos al control de la jurisdicción en lo contencioso administrativo sobre la legalidad de sus actos, y a responsabilidad por acción u omisión en el uso de tales derechos (…).”*

Igualmente, los artículos 117 al 120 de la citada ley señalan lo siguiente:

*“(…) ARTÍCULO 116. ENTIDAD FACULTADA PARA IMPULSAR LA EXPROPIACIÓN. Corresponde a las entidades territoriales, y a la Nación, cuando tengan la competencia para la prestación del servicio, determinar de manera particular y concreta si la expropiación de*



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



*un bien se ajusta a los motivos de utilidad pública e interés social que consagra la ley, y producir los actos administrativos e impulsar los procesos judiciales a que haya lugar.*

*ARTÍCULO 117. LA ADQUISICIÓN DE LA SERVIDUMBRE. La empresa de servicios públicos que tenga interés en beneficiarse de una servidumbre, para cumplir su objeto, podrá solicitar la imposición de la servidumbre mediante acto administrativo, o promover el proceso de imposición de servidumbre al que se refiere la Ley 56 de 1981.*

*ARTÍCULO 118. ENTIDAD CON FACULTADES PARA IMPONER LA SERVIDUMBRE. Tienen facultades para imponer la servidumbre por acto administrativo las entidades territoriales y la Nación, cuando tengan competencia para prestar el servicio público respectivo, y las comisiones de regulación.*

*ARTÍCULO 119. EJERCICIO Y EXTINCIÓN DEL DERECHO DE LAS EMPRESAS. Es deber de las empresas, en el ejercicio de los derechos de servidumbre proceder con suma diligencia y cuidado para evitar molestias o daños innecesarios a los propietarios, poseedores o tenedores de los predios y a los usuarios de los bienes, y para no lesionar su derecho a la intimidad.*

*ARTÍCULO 120. EXTINCIÓN DE LAS SERVIDUMBRES. Las servidumbres se extinguen por las causas previstas en el Código Civil; o por suspenderse su uso por dos años; o si los bienes sobre los cuales recae se hallan en tal estado que no sea posible usar de ellos durante el mismo lapso; o por prescripción de igual plazo; o por el decaimiento a que se refiere el artículo 66 del Código Contencioso Administrativo, si provinieren de acto administrativo (...)."*

**Objetivo:** Contar con la documentación que acredite la propiedad de la infraestructura o que soporte su entrega para la operación y mantenimiento

## **2. Adelantar la actualización del RUPS según los plazos establecidos en la normatividad**

En el artículo 11, numeral 8° se establece la obligación que le asiste a los prestadores de servicios públicos de informar el inicio de sus actividades a la SSPD, para que así la Entidad pueda ejercer sus funciones de inspección, vigilancia y control.

El artículo 79, numeral 9° de la citada ley, le otorgó a la SSPD la función de establecer, administrar, mantener y operar un registro actualizado de los prestadores de servicios públicos.

En ese sentido en la Resolución SSPD No. 20181000120515 de 25 de septiembre de 2018:

*"(...) se establecen los requerimientos que deben surtir los prestadores de servicios públicos domiciliarios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en relación con el Registro Único de Prestadores - RUPS para su inscripción, actualización y cancelación (...)", establece que:*



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

**ARTÍCULO SEGUNDO. - RESPONSABLES DE EFECTUAR LA INSCRIPCIÓN, ACTUALIZACIÓN Y/O CANCELACIÓN DEL REGISTRO.** Las personas prestadoras de servicios públicos, que se hayan constituido bajo cualquiera de las formas asociativas señaladas en el artículo 15 de la Ley 142 de 1994, deben inscribirse en el RUPS, una vez hayan iniciado la ejecución de las actividades señaladas en su objeto social y que hagan parte de la cadena de prestación de los servicios públicos domiciliarios. Se entiende que son prestadores de estos servicios, quienes desarrollan las actividades propias de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible, o las actividades complementarias a los mismos.

**ARTÍCULO CUARTO. ACTUALIZACIÓN.** Los prestadores de servicios públicos domiciliarios y de actividades complementarias a los mismos, deberán actualizar anualmente la información general del RUPS, así 1. Los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y quienes desarrollen actividades complementarias a los mismos, en los siguientes períodos:

<b>DISTRIBUCIÓN SEGÚN EL ÚLTIMO DIGITO</b>	<b>FECHA LÍMITE PARA REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN</b>
Prestadores cuyo ID termine entre 0 y 4	Hasta el 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine entre 5 y 9	Hasta el 30 de marzo

**Objetivo:** Actualizar y mantener actualizado en RUPS según los plazos establecidos en la norma

### **3. Contar con herramientas que le permitan fortalecer su gestión empresarial**

Al respecto la Ley 142 de 1994, estableció lo siguiente:

**“(...) Artículo 105. Principios y reglas de reorganización administrativa.** De conformidad con lo dispuesto en los numerales 14 y 16 del artículo 189 y el artículo 370 de la Constitución Política, y para los efectos de la debida organización y funcionamiento de la estructura administrativa relacionada con el régimen de Servicios Públicos domiciliarios de que trata esta Ley, el Presidente de la República podrá modificar la estructura de los Ministerios de Desarrollo Económico, Minas y Energía, de Comunicaciones, de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de las Comisiones de Regulación y de las demás dependencias y entidades de la administración, así como crear, fusionar o suprimir los empleos a que haya lugar, señalarles sus funciones y fijarles sus dotaciones y emolumentos, de acuerdo con las normas generales adoptadas con fundamento en el literal e) del numeral 19 del artículo 150 de la Carta, con sujeción a los siguientes principios y reglas generales:

105.1. Debe garantizarse que no existan entidades, organismos o dependencias que ejerzan funciones iguales o incompatibles con lo dispuesto en esta Ley.

105.2. Las modificaciones se harán sobre la base de una evaluación de los costos y gastos de operación, del funcionamiento de sus componentes y de su comparación frente a la ejecución de funciones a través de contrato.



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

105.3. Se mantendrá una estricta separación entre las funciones de regulación, que se ejercerán a través de las comisiones, y las de control y vigilancia, que se ejercerán por el Superintendente y sus delegados.

105.4. Se podrán establecer oficinas delegadas de la Superintendencia en las ciudades capitales de departamento que se considere conveniente, o autorizar la delegación de algunas funciones en otras autoridades administrativas del orden departamental o municipal, o la celebración de contratos con otras entidades públicas o privadas para el mejor cumplimiento de ellas.

105.5. Al establecer las funciones del Superintendente se distinguirán las relativas a las entidades prestadoras de los servicios públicos de las dirigidas a apoyar y garantizar la participación de los usuarios.

105.6. Lo anterior sin perjuicio de las funciones de control disciplinario y de gestión de la Procuraduría General de la Nación (...).”

Igualmente, en el artículo 30 de la Resolución 330 de 2017 se establece la necesidad de contar con manuales de operación y mantenimiento a saber:

*“(...) ART. 30.—Procedimiento general. Los procedimientos y medidas pertinentes a la operación continua y permanente de los diferentes componentes de un sistema de acueducto, alcantarillado y/o aseo seguirán los requerimientos establecidos en los planos de construcción e instalación, los manuales de operación y mantenimiento, los manuales de procesos y procedimientos, los documentos suministrados por el diseñador, constructor, fabricante y/o proveedor al entregar a la entidad contratante las obras, bienes o servicios que le fueron contratados y los estudios de optimización de los sistemas. Estos documentos deberán tenerlos disponibles en todo momento los prestadores de los servicios públicos en cada uno de sus componentes.*

*Los operadores deberán realizar y documentar las inspecciones previstas en los manuales de operación y mantenimiento rutinario y tomar las acciones necesarias para el óptimo funcionamiento de los sistemas. Así mismo, deberá realizar las actualizaciones que considere pertinentes en el manual, siempre y cuando estén encaminadas a optimizar el funcionamiento de los sistemas. Se deberá documentar el registro de todas las actividades de mantenimiento rutinario y preventivo.*

*Con el fin de garantizar que los proyectos del sector sean efectivamente utilizados en las poblaciones y aseguren los beneficios esperados, se deben realizar campañas de divulgación para educación, sensibilización y capacitación a los usuarios, las cuales deberán incluir como mínimo temáticas relacionadas con calidad del agua, responsabilidades de los usuarios para el buen funcionamiento de los sistemas, uso eficiente y ahorro del agua, prácticas de higiene, gestión adecuada de los residuos líquidos y sólidos.*

*Los prestadores deberán diseñar planes de inspección preventiva que permitan controlar la eficiencia energética de las instalaciones, incluyendo pruebas funcionales de energía consumida, supervisión del rendimiento de los equipos e instalaciones eléctricas, entre otros.*



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

*Es necesario que los prestadores mantengan un sistema de registro y monitoreo de variables críticas dentro del proceso, de tal manera que pueda realizarse una trazabilidad del mismo. Estos registros además deberán considerar una ficha técnica por equipo en el que se evidencie fechas de mantenimiento, cambio de accesorios, repuestos, entre otros determinados por la persona prestadora, en concordancia con los lineamientos establecidos en el manual de operación y mantenimiento del sistema y lo dispuesto en el título 3 de la presente resolución.*

*Como parte del plan de gestión integral del proyecto se debe identificar y analizar los riesgos que se puedan presentar durante la puesta en marcha del sistema, y así mismo garantizar condiciones de seguridad industrial y salud ocupacional para el personal a cargo, previo a su inicio”.*

**Objetivos:** Definir e implementar una estructura administrativa y operativa que se ajuste a las necesidades de la organización y que obedezca a la estructura de costos y tarifas, y contar con un manual de funciones y un manual de procesos y procedimientos.

#### **4. Adelantar acciones para certificar al personal en competencias laborales y contar con programas de capacitación y asistencia técnica.**

La Resolución 330 de 2017 en su artículo 32 establece que el personal debe cumplir con requisitos de idoneidad y experiencia para

*“(…) la operación y el mantenimiento. El personal vinculado a la operación y el mantenimiento de los sistemas de acueducto, y/o alcantarillado, deberá estar certificado en la(s) norma(s) de competencia laboral, para lo cual, las personas prestadoras de servicios que operan los sistemas tendrán la responsabilidad de implementar un programa de capacitación y asistencia técnica.*

*La certificación de competencias laborales deberá ser expedida por escrito, ya sea por el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena), o cualquier otro organismo de certificación de competencias laborales acreditado legalmente para el efecto, y dará constancia de que una persona cumple con los requisitos de idoneidad, criterios de desempeño y nivel de cualificación especificados en la normatividad sectorial de competencia laboral. Parágrafo 1°, Los trabajadores vinculados a las entidades prestadoras de los servicios de acueducto, y alcantarillado y que tengan más de 12 meses de labor en puestos de trabajo técnico operativo y técnico mantenimiento deberán estar certificados en su respectiva ocupación.*

*Quienes ya estén certificados en una norma sectorial de competencia laboral, el certificado tendrá la validez hasta la fecha establecida en el mismo certificado para ello; luego de la cual deberá certificarse bajo los lineamientos establecidos en el presente Artículo.*

*Parágrafo 2°. Las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, y alcantarillado deberán exigir a los trabajadores nuevos que pretendan vincular a cargos u ocupaciones de responsabilidad técnico operativo y técnico mantenimiento la certificación o el diploma en la especialidad requerida para el cargo que se va a ocupar (...)”*



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

Según lo establecido en el artículo 33 de la Resolución 330 de 2017,

*“(…) los programas de capacitación y asistencia técnica elaborados por las personas prestadoras de los servicios públicos, deberán establecerse con una periodicidad anual, y estructurarse a más tardar en el primer trimestre de cada año; para lo cual deberán relacionar el personal vinculado en labores técnico operativo y técnico mantenimiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado que será objeto de la capacitación y/o asistencia técnica, con su línea de acción, así como la institución de nivel regional o nacional certificada que impartirá la formación del caso (…)”*

**Objetivo:** Tener el personal certificado en competencias laborales y contar con programas de capacitación y asistencia técnica.

### **5. Disponer de los permisos ambientales requeridos según las actividades prestadas**

Al respecto la Ley 142 en los artículos 22 y 25 establece:

*“(…) **Artículo 22. Régimen de funcionamiento.** Las empresas de servicios públicos debidamente constituidas y organizadas no requieren permiso para desarrollar su objeto social, pero para poder operar deberán obtener de las autoridades competentes, según sea el caso, las concesiones, permisos y licencias de que tratan los artículos 25 y 26 de esta Ley, según la naturaleza de sus actividades (…)”*

*“(…) **Artículo 25. Concesiones, y permisos ambientales y sanitarios.** Quienes presten servicios públicos requieren contratos de concesión, con las autoridades competentes según la ley, para usar las aguas; para usar el espectro electromagnético en la prestación de servicios públicos requerirán licencia o contrato de concesión.*

*Deberán además, obtener los permisos ambientales y sanitarios que la índole misma de sus actividades haga necesarios, de acuerdo con las normas comunes.*

*Asimismo, es obligación de quienes presten servicios públicos, invertir en el mantenimiento y recuperación del bien público explotado, a través de contratos de concesión.*

*Si se trata de la prestación de los servicios de agua potable o saneamiento básico, de conformidad con la distribución de competencias dispuesta por la ley, las autoridades competentes verificarán la idoneidad técnica y solvencia financiera del solicitante para efectos de los procedimientos correspondientes (…)”*

**Objetivo:** Adelantar las gestiones requeridas ante Cortolima para la actualización y/o renovación de la concesión de aguas.



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](http://www.superservicios.gov.co) - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

## ANEXO 2. Componente Comercial

El seguimiento a los indicadores que conforman el componente Comercial del presente Acuerdo de Gestión a cargo de ACUASANTACRUZ, se realizará a través de la matriz de seguimiento en donde se identifican cada una de las acciones, plazos, indicadores y metas que deberá incluir el prestador en su informe (Anexo G-Comercial FI).

De acuerdo con lo anterior, se establecen los siguientes aspectos comerciales que hacen parte del presente acuerdo:

### ***Fase I-B. Gestión comercial***

- Contar con el contrato de condiciones uniformes que se ajuste a la normatividad vigente y que cuente con certificado de legalidad emitido por la CRA
- Implementación de sistema de facturación
- Dar aplicación al marco tarifario vigente para el cobro de los servicios prestados
- Cumplir con los requisitos mínimos establecidos en la Ley 142 de 1994 y Resolución CRA 375 de 2005 y que debe disponer la factura
- Contar con mecanismos que le permitan al prestador adelantar acciones persuasivas y coactivas para la recuperación de la cartera
- Contar con recursos vía subsidios que le permitan a la organización la sostenibilidad financiera para la prestación efectiva del servicio

### ***1. Contar con el contrato de condiciones uniformes que se ajuste a la normatividad vigente y que cuente con certificado de legalidad emitido por la CRA***

En relación con la responsabilidad de los prestadores de contar con el contrato de condiciones uniformes la Ley 142 de 1994 se encuentra fijada en los Artículos 14.31, 14.33, 73.10, y 128 al 132 de la mencionada Ley. Igualmente, el modelo de CCU se encuentra regulado por la Resolución CRA 375 de 2006<sup>5</sup>

**Objetivo:** Elaborar el contrato de condiciones uniformes y contar con la solicitud de concepto de legalidad emitido por la CRA

### ***2. Implementación de sistema de facturación***

La empresa no cuenta con un sistema para realizar la facturación y el control de los pagos del servicio.

**Objetivo:** Disponer de un sistema para la facturación que le permita hacer seguimiento del recaudo e identificación de usuarios morosos



C014/5927



C014/5927

<sup>5</sup> Por la cual se modifica el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado contenido en el anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001

### **3. Dar aplicación al marco tarifario vigente para el cobro de los servicios prestados**

El Capítulo II del título IV de la Ley 142 de 1994 establece las fórmulas y practicas tarifaria que hacen parte del régimen tarifario de las empresas de servicios públicos, en él se considera pertinente resaltar los artículos 89 sobre la Aplicación de los criterios de solidaridad y redistribución de ingresos y 90 relacionado con los elementos de las fórmulas de tarifas donde se fija un cobro por cargo fijo y un cargo por unidad de consumo, los cuales estarán sujetos a la reglamentación emitida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

En ese sentido, los prestadores deben dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución CRA 825 de 2017 que fue modificada por la Resolución CRA 844 de 2018<sup>6</sup>

**Objetivo:** Elaborar estudio de costos y tarifas según la Resolución CRA 825 de 2017 modificada por la Resolución CRA 844 de 2018

### **4. Cumplir con los requisitos mínimos establecidos en la Ley 142 de 1994 y Resolución CRA 375 de 2005 y que debe disponer la factura**

Los requisitos que debe cumplir la factura se encuentran definidos en la cláusula 17 de la Resolución CRA 375 de 2006.

**Objetivo:** Implementación de factura ajustada a la reglamentación vigente

### **5. Contar con mecanismos que le permitan al prestador adelantar acciones persuasivas y coactivas para la recuperación de la cartera**

**Objetivo:** Adelantar gestiones para la recuperación de la cartera morosa.

En relación con la gestión de la cartera la Ley 142 de 1994, en el artículo 130 estableció lo siguiente:

*"(...) ARTÍCULO 130. PARTES DEL CONTRATO. <Artículo modificado por el artículo 18 de la Ley 689 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> Son partes del contrato la empresa de servicios públicos, el suscriptor y/o usuario.*

*El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos.*

*Las deudas derivadas de la prestación de los servicios públicos podrán ser cobradas ejecutivamente ante la jurisdicción ordinaria o bien ejerciendo la jurisdicción coactiva por las empresas industriales y comerciales del Estado prestadoras de servicios públicos. La factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo de acuerdo con las normas del Derecho Civil y*

<sup>6</sup> Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que atiendan hasta 5.000 suscriptores en el área urbana y aquellas que presten el servicio en el área rural independientemente del número de suscriptores que atiendan.



C014/5927



C014/5927

*Comercial. Lo prescrito en este inciso se aplica a las facturas del servicio de energía eléctrica con destino al alumbrado público. El no pago del servicio mencionado acarrea para los responsables la aplicación del artículo que trata sobre los "deberes especiales de los usuarios del sector oficial".*

*PARÁGRAFO. Si el usuario o suscriptor incumple su obligación de pagar oportunamente los servicios facturados dentro del término previsto en el contrato, el cual no excederá dos períodos consecutivos de facturación, la empresa de servicios públicos estará en la obligación de suspender el servicio. Si la empresa incumple la obligación de la suspensión del servicio se romperá la solidaridad prevista en esta norma (...).*

*Igualmente, en los artículos 140 y 141 se esta ley se establece*

*"(...) ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. <Artículo modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:*

*La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.*

*Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.*

*Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.*

*Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.*

*ARTÍCULO 141. INCUMPLIMIENTO, TERMINACIÓN Y CORTE DEL SERVICIO. El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.*

*Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.*

*La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la*



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



*obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.*

*La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos (...)*

**6. Contar con recursos vía subsidios que le permitan a la organización la sostenibilidad financiera para la prestación efectiva del servicio**

Decreto 1013 de 2005 *Por el cual se establece la metodología para la determinación del equilibrio entre los subsidios y las contribuciones para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.*

En el Capítulo 2 del Decreto 1077 de 2015 se estableció la metodología para la determinación del equilibrio entre los subsidios y las contribuciones para los servicios públicos, en los

**Objetivo:** Realizar la proyección de subsidios y contribuciones según lo dispuesto en el Decreto 1013 de 2005 y Decreto 1077 de 2015.



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](http://www.superservicios.gov.co) - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

## ANEXO 3. Componente Financiero

El seguimiento a los indicadores que conforman el componente financiero del presente Acuerdo de Gestión a cargo de ACUASANTACRUZ se realizará a través de la matriz de seguimiento en donde se identifican cada una de las acciones, plazos, indicadores y metas que deberá incluir el prestador en su informe (Anexo G-Financiera FI).

Los aspectos financieros que las partes han tenido en cuenta para el presente Acuerdo de Gestión son:

### Fase I-C. Gestión financiera

#### 1. Contar con información financiera bajo la estructura NIF según el grupo de clasificación

La normatividad aplicable para el reporte de información al SUI es la Resolución SSPD 20141300004095 de 2014<sup>7</sup>, así como:

- Resolución SSPD 20141300033795 de 2014 “Por la cual se establecen los requerimientos de información del Estado de Situación Financiera de Apertura (ESFA), para las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, clasificadas en los Grupos 1 y 3, en la fecha de transición”.
- Resolución SSPD 20151300028355 de 2015 “Por la cual se establecen los requerimientos de información del cierre de transición a Normas de Información Financiera (NIF), para las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, clasificadas en los grupos 1 o 3”.
- Resolución SSPD 20161300013475 de 2016 “Por la cual se establecen los requerimientos de información financiera para las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, en cumplimiento de la Ley 1314 de 2009”.
- Resolución SSPD 20171300042935 de 2017 “Por la cual se modifica la Resolución SSPD 20161300013475 de 2016”.
- Resolución SSPD 20181000024475 de 2018 “Por la cual se establecen los plazos para el cargue de información financiera y el informe de Auditoría Externa de Gestión y Resultados - AEGR a 31 de diciembre de 2017”

**Objetivo:** Evidenciar el estado de situación financiera del prestador por medio de la elaboración de estados financieros bajo NIF mediante su reporte al SUI.



C014/5927



C014/5927

<sup>7</sup> Por la cual se establecen los requerimientos de Información Financiera al Decreto 3022 de 2013, y se dictan otras disposiciones para todas las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios

## ANEXO 4. Componente Técnico-operativo

El seguimiento a los indicadores que conforman el componente Técnico – Operativo del servicio de acueducto del presente Acuerdo de Gestión a cargo de ACUASANTACRUZ, se realizará a través de la matriz de seguimiento, en donde se identifican cada una de las acciones, plazo, indicadores y metas que deberá incluir el prestador en su informe (Anexo G-Tec FI).

De acuerdo con lo anterior, se establecen los siguientes aspectos técnicos y operativos que hacen parte del presente Acuerdo:

### ***Fase I-D Control de pérdidas de agua***

#### ***1. Identificación y definición de medidas que permitan una gestión eficiente de la demanda y control de pérdidas de agua comerciales y técnicas***

La Ley 373 de 1997, establece como obligación para las personas prestadoras de los servicios de acueducto la ejecución de proyectos y acciones tendientes a promover el uso racional y eficiente del agua, entre los cuales se encuentra la reducción de pérdidas, con la consecuente disminución del índice de agua no contabilizada.

El artículo 73 de la Resolución 330 de 2017 establece que:

*“(...) todos los sistemas se deben instalar instrumentos de medición en la tubería y respetando las condiciones de instalación del tipo de medidor, que permitan la lectura y/o captura y almacenamiento de datos.*

*La medición debe hacerse como mínimo en los siguientes puntos:*

- 1. En la entrada de las plantas de tratamiento, por cada una de las fuentes*
- 2. En la entrada y salida de sistemas de bombeo, superficial o pozo profundo.*
- 3. En la salida de las plantas de tratamiento*
- 4. En la red de abastecimiento, en la entrada a los sectores hidráulicos*
- 5. En la salida de los tanques de almacenamiento.*

*Parágrafo 2º, define que la persona prestadora del servicio público de acueducto debe definir tanto la periodicidad, como las acciones necesarias para verificar el adecuado funcionamiento de los macromedidores de agua (...).”*

A su vez en el artículo 89 de la Resolución 330 de 2017 señala que:

*“(...) para todos los ciclos de facturación deberá establecerse el porcentaje de pérdidas, tanto para cada uno de los sectores hidráulicos, como para el global del sistema. En los casos en que las pérdidas se encuentren por encima del valor máximo permitido, se deberá diseñar e implementar un programa de control y reducción de las mismas (...).”*



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](http://www.superservicios.gov.co) - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

El párrafo 2 del artículo 29 de la Resolución CRA 825 de 2017 modificada por la Resolución CRA 844 de 2018, establece que:

*“(...) las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto pertenecientes al segundo segmento que no cuenten con instrumentos de medición de caudal a la entrada de aplicación de la fórmula tarifaria conforme a lo definido en el ARTÍCULO 35 de la presente resolución, deberán incluir dentro de sus inversiones los costos asociados a la adquisición de instrumentos de medición de caudal a la salida de las plantas de tratamiento o a la salida de los tanques de almacenamiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Resolución 0330 del 8 de junio de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, en lo relacionado con la macromedición. Lo anterior sin perjuicio de las acciones de control y vigilancia ejercidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD (...)”*

El artículo 42 de la Resolución 330 de 2017, establece que:

*“(...) debe contarse con un catastro de la red actualizado que incluya un inventario de las tuberías existentes, su localización y el mayor número de anotaciones posible para cada accesorio considerado estratégico en la operación como: tipo de accesorio, material, profundidad y año de instalación. Este catastro debe incluir además las válvulas e hidrantes que formen parte de la red de distribución (...)”.*

La responsabilidad del prestador en relación con la Micromedición está definida en la siguiente normatividad

- **Artículo 9° y 146 de la Ley 142 de 1994** sobre el derecho de los usuarios a la medición del consumo mediante instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles: y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario
- **Artículo 6° de la Ley 373 del 6 de junio de 1997** se fija la obligatoriedad de contar con programas de micromedición.
- **Artículo 2.3.1.3.2.3.12. Decreto 1077 de febrero de 2000** establece la obligatoriedad de los medidores de acueducto.
- **Artículo 2.1.1.1 y 2.1.12 de la Resolución CRA 151 de 2001** relacionada con la elaboración, prioridades y plazos para la ejecución de los programas de micromedición.
- **Artículo 75 de la Resolución CRA 330 de 2017**, se establece la obligatoriedad colocar medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores individuales del servicio de acueducto. Las excepciones a esta regla serán las establecidas en dichas normas.

**Objetivo:** Definir medidas que permitan una gestión eficiente de la demanda y control de pérdidas de agua comerciales y técnicas.



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



## ANEXO 5. Reporte de información al SUI

El seguimiento a los indicadores que conforman el reporte de información SUI del presente Acuerdo de Gestión a cargo de ACUASANTARUZ, se realizará a través de la matriz de seguimiento en donde se identifican cada una de las acciones, plazo, indicadores y metas que deberá incluir el prestador en su informe (Anexo SUI-FI).

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

El reporte de información se encuentra reglamentado en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010<sup>8</sup> con el cronograma de reporte de la misma.

**Objetivo:** Registrar y certificar la información pendiente de cargue en el Sistema Único de Información -SUI-, la cual debe ser reportada conforme los plazos establecidos en la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010.



C014/5927

---

<sup>8</sup> “Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información – SUI, de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

---



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

## ANEXO 6. Calidad del Agua

El seguimiento de los indicadores establecidos para el mejoramiento de la calidad del agua del presente Acuerdo de Gestión a cargo de ACUASANTACRUZ, se realizará a través de la matriz de seguimiento en donde se identifican cada una de las acciones, plazo, indicadores y metas que deberá incluir el prestador en su informe (Anexo Calidad del agua FII).

Con el fin de dar cumplimiento a estos aspectos, se concertó con el prestador ejecutar el Acuerdo de Gestión así:

### **Fase II. Calidad del Agua**

Esta fase incluye las siguientes etapas para lograr el mejoramiento de la calidad del agua suministrada.

- Actas de concertación y materialización de los puntos de muestreo Fase II-A
- Mejorar la calidad del agua suministrada Fase II-A
- Acciones para adelantar controles de la calidad del agua Fase II-B
- Acciones para el mejoramiento de la calidad del agua para mantener el Índice de Riesgo para la Calidad del Agua – IRCA menor al 5% Fase II-B

#### **1. Actas de concertación y materialización de los puntos de muestreo Fase II-A - B**

En la Resolución 811 de 2008 se definen los lineamientos a partir de los cuales la autoridad sanitaria y las personas prestadoras, concertadamente definirán en su área de influencia los lugares y puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución.

**Objetivo:** Suscribir y actualizar el acta de concertación de puntos y lugares de muestreo de la calidad del agua con la Autoridad Sanitaria

#### **2. Mejorar la calidad del agua suministrada Fase II-A - B**

En el artículo 9 del Decreto 1575 de 2007 *Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano*<sup>9</sup> y el cual define que las personas prestadoras que suministran o distribuyen agua para consumo humano, son responsables en relación con el control sobre la calidad del agua para consumo humano<sup>9</sup>, para lo cual deben entre otras acciones:

*“(...) 1. Realizar el control de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano, como también de las características adicionales definidas en el mapa de riesgo o lo exigido por la autoridad sanitaria de la jurisdicción, según se establezca en la reglamentación del presente decreto, para garantizar la calidad del*



C014/5927



C014/5927

<sup>9</sup> Ibíd. Artículo 9º.

agua para consumo humano en cualquiera de los puntos que conforman el sistema de suministro y en toda época del año.

*Parágrafo 1°. Las acciones previstas en el presente artículo serán exigibles para las personas prestadoras del suministro de agua para consumo humano, en zonas urbanas o rurales, hasta en los sitios en donde se hayan instalado dispositivos para regular o medir el agua consumida por los usuarios.*

*No existiendo en zonas urbanas o rurales los dispositivos para regular o medir el agua consumida por los usuarios, serán exigibles hasta el punto en donde la tubería ingrese a la propiedad privada o hasta el registro o llave de paso que haya colocado la persona prestadora que suministra o distribuye agua para consumo humano, como punto final de la red de distribución, respectivamente. (...)*

El no cumplimiento de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano constituye un riesgo de ocurrencia de enfermedades que se mide mediante el **IRCA<sup>10</sup>**.

De conformidad con el artículo 17 y subsiguientes del decreto en mención, “Los procesos básicos del control y vigilancia para garantizar la calidad del agua para consumo humano incluyen la recolección de muestras de control y de vigilancia, el análisis e interpretación, el suministro y difusión de la información y su utilización en la orientación en salud pública o en actuaciones administrativas, según el caso (...). En ese orden de ideas, tanto los prestadores como las autoridades ambientales y sanitarias deberán llevar a cabo los protocolos de toma de muestras de control y/o vigilancia conforme a la normatividad relacionada.

Igualmente, en la Resolución 2115 de 2007 se señalan las características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano, y define las características físicas de que trata el artículo 3° del decreto 1575 de 2007 así:

**“ARTÍCULO 14. CÁLCULO DEL IRCA.** El cálculo del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano, IRCA, se realizará utilizando las siguientes fórmulas:

**El IRCA por muestra:**

$$IRCA (\%) = \frac{\sum \text{puntajes de riesgo asignado a las características no aceptables}}{\sum \text{puntajes de riesgo asignados a todas las características analizadas}} \times 100$$

**El IRCA mensual:**

$\sum$  de los IRCAs obtenidos en cada muestra realizada en el mes

<sup>10</sup> Ibid. Artículo 12°.



C014/5927



C014/5927

$$IRCA (\%) = \frac{\text{Número total de muestras realizadas en el mes}}{\text{Número total de muestras realizadas en el mes}}$$

**PARÁGRAFO.** Las características que deben considerarse y determinarse para el cálculo del IRCA, por parte de las personas prestadoras son las contempladas en los Cuadros No 11 y No 12 y para la autoridad sanitaria de la jurisdicción son las contempladas en los Cuadros No 13a, No 13b, No 14a y No 14b de la presente resolución”.

El artículo 15 del Decreto 2115 de 2007, establece que “Teniendo en cuenta los resultados del IRCA mensual, se define la siguiente clasificación del nivel de riesgo del agua suministrada para el consumo humano por la persona prestadora y se señalan las acciones que debe realizar la autoridad sanitaria competente”

**CUADRO N° 7**  
**Clasificación del nivel de riesgo en salud según el IRCA por muestra y el RCA mensual y acciones que deben adelantarse**

Clasificación IRCA (%)	Nivel de riesgo	IRCA por muestra (Notificaciones que adelantará la autoridad sanitaria de manera inmediata)	IRCA mensual (Acciones)
80.1 - 100	INVIABLE SANITARIAMENTE	Informar a la persona prestadora, al COVE, Alcalde, Gobernador, SSPD, MPS, INS, MAVDT, Contraloría General y Procuraduría General.	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de acuerdo a su competencia de la persona prestadora, alcaldes, gobernadores y entidades del orden nacional.
35.1-80	ALTO	Informar a la persona prestadora, COVE, Alcalde, Gobernador y a la SSPD.	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de acuerdo a su competencia de la persona prestadora y de los alcaldes y gobernadores respectivos.
14.1-35	MEDIO	Informar a la persona prestadora, COVE, Alcalde y Gobernador	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de la persona prestadora.
5.1-14	BAJO	Informar a la persona prestadora y al COVE.	Agua no apta para consumo humano, susceptible de mejoramiento.
0-5	SIN RIESGO	Continuar el control y la vigilancia.	Agua apta para consumo humano. Continuar la vigilancia

**Objetivo:** Realizar las acciones para mejorar la calidad del agua suministrada e Identificar las causas de incumplimiento de los parámetros de calidad del agua

### 3. Acciones para adelantar controles de la calidad del agua Fase II-B

En el artículo 9 del Decreto 1575 de 2007 *Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano*” y el cual define que las personas prestadoras que suministran o distribuyen agua para consumo humano, son responsables en



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](http://www.superservicios.gov.co) - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)



relación con el control sobre la calidad del agua para consumo humano<sup>11</sup>, para lo cual deben entre otras acciones:

*“(...) 1. Realizar el control de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano, como también de las características adicionales definidas en el mapa de riesgo o lo exigido por la autoridad sanitaria de la jurisdicción, según se establezca en la reglamentación del presente decreto, para garantizar la calidad del agua para consumo humano en cualquiera de los puntos que conforman el sistema de suministro y en toda época del año.*

*Parágrafo 1°. Las acciones previstas en el presente artículo serán exigibles para las personas prestadoras del suministro de agua para consumo humano, en zonas urbanas o rurales, hasta en los sitios en donde se hayan instalado dispositivos para regular o medir el agua consumida por los usuarios.*

*No existiendo en zonas urbanas o rurales los dispositivos para regular o medir el agua consumida por los usuarios, serán exigibles hasta el punto en donde la tubería ingrese a la propiedad privada o hasta el registro o llave de paso que haya colocado la persona prestadora que suministra o distribuye agua para consumo humano, como punto final de la red de distribución, respectivamente. (...)”*

**Objetivo:** Realizar las respectivas acciones para adelantar controles de la calidad del agua

#### **4. Acciones para el mejoramiento de la calidad del agua para mantener el Índice de Riesgo para la Calidad del Agua – IRCA menor al 5% Fase II-B**

En el artículo 9 del Decreto 1575 de 2007 *Por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano*” y el cual define que las personas prestadoras que suministran o distribuyen agua para consumo humano, son responsables en relación con el control sobre la calidad del agua para consumo humano<sup>12</sup>, para lo cual deben entre otras acciones:

*“(...) 1. Realizar el control de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano, como también de las características adicionales definidas en el mapa de riesgo o lo exigido por la autoridad sanitaria de la jurisdicción, según se establezca en la reglamentación del presente decreto, para garantizar la calidad del agua para consumo humano en cualquiera de los puntos que conforman el sistema de suministro y en toda época del año.*

*Parágrafo 1°. Las acciones previstas en el presente artículo serán exigibles para las personas prestadoras del suministro de agua para consumo humano, en zonas urbanas o rurales, hasta en los sitios en donde se hayan instalado dispositivos para regular o medir el agua consumida por los usuarios.*



C014/5927

<sup>11</sup> Ibid. Artículo 9°.

<sup>12</sup> Ibid. Artículo 9°.



C014/5927

*No existiendo en zonas urbanas o rurales los dispositivos para regular o medir el agua consumida por los usuarios, serán exigibles hasta el punto en donde la tubería ingrese a la propiedad privada o hasta el registro o llave de paso que haya colocado la persona prestadora que suministra o distribuye agua para consumo humano, como punto final de la red de distribución, respectivamente. (...)*

El no cumplimiento de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano constituye un riesgo de ocurrencia de enfermedades que se mide mediante el **IRCA**<sup>13</sup>.

De conformidad con el artículo 17 y subsiguientes del decreto en mención, “Los procesos básicos del control y vigilancia para garantizar la calidad del agua para consumo humano incluyen la recolección de muestras de control y de vigilancia, el análisis e interpretación, el suministro y difusión de la información y su utilización en la orientación en salud pública o en actuaciones administrativas, según el caso (...). En ese orden de ideas, tanto los prestadores como las autoridades ambientales y sanitarias deberán llevar a cabo los protocolos de toma de muestras de control y/o vigilancia conforme a la normatividad relacionada.

Igualmente, en la Resolución 2115 de 2007 se señalan las características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano, y define las características físicas de que trata el artículo 3º del decreto 1575 de 2007 así:

**“ARTÍCULO 14. CÁLCULO DEL IRCA.** El cálculo del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano, IRCA, se realizará utilizando las siguientes fórmulas:

**El IRCA por muestra:**

$$IRCA (\%) = \frac{\sum \text{puntajes de riesgo asignado a las características no aceptables}}{\sum \text{puntajes de riesgo asignados a todas las características analizadas}} \times 100$$

**El IRCA mensual:**

$$IRCA (\%) = \frac{\sum \text{de los IRCAs obtenidos en cada muestra realizada en el mes}}{\text{Número total de muestras realizadas en el mes}}$$

**PARÁGRAFO.** Las características que deben considerarse y determinarse para el cálculo del IRCA, por parte de las personas prestadoras son las contempladas en los Cuadros No 11 y No 12 y para la autoridad sanitaria de la jurisdicción son las



C014/5927



C014/5927

<sup>13</sup> Ibid. Artículo 12º.

contempladas en los Cuadros No 13a, No 13b, No 14a y No 14b de la presente resolución”.

El artículo 15 del Decreto 2115 de 2007, establece que “Teniendo en cuenta los resultados del IRCA mensual, se define la siguiente clasificación del nivel de riesgo del agua suministrada para el consumo humano por la persona prestadora y se señalan las acciones que debe realizar la autoridad sanitaria competente”

**CUADRO N° 7**  
**Clasificación del nivel de riesgo en salud según el IRCA por muestra y el RCA mensual y acciones que deben adelantarse**

<b>Clasificación IRCA (%)</b>	<b>Nivel de riesgo</b>	<b>IRCA por muestra (Notificaciones que adelantará la autoridad sanitaria de manera inmediata)</b>	<b>IRCA mensual (Acciones)</b>
80.1 - 100	INVARIABLE SANITARIAMENTE	Informar a la persona prestadora, al COVE, Alcalde, Gobernador, SSPD, MPS, INS, MAVDT, Contraloría General y Procuraduría General.	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de acuerdo a su competencia de la persona prestadora, alcaldes, gobernadores y entidades del orden nacional.
35.1-80	ALTO	Informar a la persona prestadora, COVE, Alcalde, Gobernador y a la SSPD.	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de acuerdo a su competencia de la persona prestadora y de los alcaldes y gobernadores respectivos.
14.1-35	MEDIO	Informar a la persona prestadora, COVE, Alcalde y Gobernador	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de la persona prestadora.
5.1-14	BAJO	Informar a la persona prestadora y al COVE.	Agua no apta para consumo humano, susceptible de mejoramiento.
0-5	SIN RIESGO	Continuar el control y la vigilancia.	Agua apta para consumo humano. Continuar la vigilancia

**Objetivo:** Realizar las acciones para mantener el IRCA menor al 5%



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

## ANEXO 7. Control de Pérdidas

El seguimiento a los indicadores y mejora de la gestión de las pérdidas del presente Acuerdo de Gestión a cargo de ACUASANTACRUZ, se realizará a través de la matriz de seguimiento en donde se identifican cada una de las acciones, plazo, indicadores y metas que deberá incluir el prestador en su informe (Anexo G-Demanda FIII).

Con el fin de dar cumplimiento a estos aspectos, se concertó con el prestador ejecutar el Acuerdo de Gestión así:

### **Fase III. Gestión de Pérdidas y Demanda del Agua**

#### **1. Implementación de acciones para la gestión eficiente de la demanda y el control pérdidas.**

La Ley 373 de 1997, establece como obligación para las personas prestadoras de los servicios de acueducto la ejecución de proyectos y acciones tendientes a promover el uso racional y eficiente del agua, entre los cuales se encuentra la reducción de pérdidas, con la consecuente disminución del índice de agua no contabilizada.

El artículo 73 de la Resolución 330 de 2017 establece que:

*“(...) todos los sistemas se deben instalar instrumentos de medición en la tubería y respetando las condiciones de instalación del tipo de medidor, que permitan la lectura y/o captura y almacenamiento de datos.*

*La medición debe hacerse como mínimo en los siguientes puntos:*

6. *En la entrada de las plantas de tratamiento, por cada una de las fuentes*
7. *En la entrada y salida de sistemas de bombeo, superficial o pozo profundo.*
8. *En la salida de las plantas de tratamiento*
9. *En la red de abastecimiento, en la entrada a los sectores hidráulicos*
10. *En la salida de los tanques de almacenamiento.*

*Parágrafo 2º, define que la persona prestadora del servicio público de acueducto debe definir tanto la periodicidad, como las acciones necesarias para verificar el adecuado funcionamiento de los macromedidores de agua (...).”*

A su vez en el artículo 89 de la Resolución 330 de 2017 señala que:

*“(...) para todos los ciclos de facturación deberá establecerse el porcentaje de pérdidas, tanto para cada uno de los sectores hidráulicos, como para el global del sistema. En los casos en que las pérdidas se encuentren por encima del valor máximo permitido, se deberá diseñar e implementar un programa de control y reducción de las mismas (...).”*



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

El parágrafo 2 del artículo 29 de la Resolución CRA 825 de 2017 modificada por la Resolución CRA 844 de 2018, establece que:

*“(...) las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto pertenecientes al segundo segmento que no cuenten con instrumentos de medición de caudal a la entrada de aplicación de la fórmula tarifaria conforme a lo definido en el ARTÍCULO 35 de la presente resolución, deberán incluir dentro de sus inversiones los costos asociados a la adquisición de instrumentos de medición de caudal a la salida de las plantas de tratamiento o a la salida de los tanques de almacenamiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Resolución 0330 del 8 de junio de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, en lo relacionado con la macromedición. Lo anterior sin perjuicio de las acciones de control y vigilancia ejercidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD (...)”*

El artículo 42 de la Resolución 330 de 2017, establece que:

*“(...) debe contarse con un catastro de la red actualizado que incluya un inventario de las tuberías existentes, su localización y el mayor número de anotaciones posible para cada accesorio considerado estratégico en la operación como: tipo de accesorio, material, profundidad y año de instalación. Este catastro debe incluir además las válvulas e hidrantes que formen parte de la red de distribución (...)”*

La responsabilidad del prestador en relación con la Micromedición está definida en la siguiente normatividad

- **Artículo 9° y 146 de la Ley 142 de 1994** sobre el derecho de los usuarios a la medición del consumo mediante instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles: y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario
- **Artículo 6° de la Ley 373 del 6 de junio de 1997** se fija la obligatoriedad de contar con programas de micromedición.
- **Artículo 2.3.1.3.2.3.12. Decreto 1077 de febrero de 2000** establece la obligatoriedad de los medidores de acueducto.
- **Artículo 2.1.1.1 y 2.1.12 de la Resolución CRA 151 de 2001** relacionada con la elaboración, prioridades y plazos para la ejecución de los programas de micromedición.
- **Artículo 75 de la Resolución CRA 330 de 2017**, se establece la obligatoriedad colocar medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores individuales del servicio de acueducto. Las excepciones a esta regla serán las establecidas en dichas normas.

**Objetivo:** Implementación de acciones para la gestión eficiente de la demanda y el control perdidas.



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](http://www.superservicios.gov.co) - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

