



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado No.: 20174100965151  
Fecha: 21/07/2017

GD-F-007 V.10

Página 1 de 2

Bogotá, D.C.

Señora  
NUBIA ESTELLA REYES MORENO  
Cll 4 A No.5 - 32 Barrio El Bosque  
Chiquinquirá - Boyacá

Asunto: Radicado SSPD 20175290500872 del 30 de junio de 2017. Alerta Ciudadana. Queja por mala calidad del agua y continuidad del servicio.

Respetada señora Nubia Estella:

Mediante la comunicación con el radicado enunciado en el asunto, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), tuvo conocimiento de la queja por usted instaurada ante esta Entidad en contra de la Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos d Chiquinquirá - EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., relacionada con la prestación del servicio público domiciliario de acueducto, que por los mismos hechos, igualmente ha sido presentada por otros usuarios del municipio de Chiquinquirá, Boyacá.

De la lectura de su comunicación y una vez contextualizado el contenido de la misma, se ha inferido que en términos generales su denuncia está asociada con problemas de calidad del agua, continuidad del servicio y altos costos cobrados en las facturas por la prestación del servicio de acueducto en ese municipio.

Al respecto, en primer lugar consideramos pertinente manifestarle que la Superservicios tiene como función propender por la defensa de los derechos de los usuarios, que para el caso que nos ocupa, está orientada a que los servicios públicos domiciliarios se presten con criterios de calidad y eficiencia, de tal manera que se satisfagan las necesidades de la población, para lo cual esta Superintendencia adelanta las acciones de su competencia, de conformidad con las funciones conferidas por la Constitución y la Ley, y para el caso concreto de la empresa EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., se vienen adelantando gestiones orientadas a que la prestadora desarrolle acciones efectivas para mejorar los indicadores de prestación del servicio, con cuyos resultados se determinarán las acciones a seguir por parte de este ente de control y vigilancia.

De otra parte, nos permitimos manifestarle que esta Superintendencia es concedora de la problemática expuesta en su comunicación y al respecto viene adelantando las acciones correspondientes orientadas a que la empresa prestadora suministre los servicios públicos domiciliarios a su cargo de conformidad con los preceptos y directrices estipulados en la normatividad vigente.



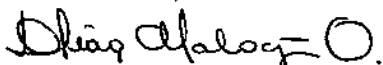
Es así como a través del oficio SSPD 20174100867991 del 07 de julio de 2017, esta Superintendencia requirió a EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P. para que se pronuncie sobre los hechos denunciados por los usuarios, así como sobre las acciones adelantadas o previstas por la empresa para dar solución pronta y definitiva a la problemática denunciada, de tal manera que el servicio se preste en condiciones de calidad, continuidad y eficiencia a todos los habitantes del municipio, para lo cual debe aportar el material probatorio que considere pertinente, eficaz y útil para sustentar las argumentos de la respuesta.

De igual manera, a través de la comunicación SSPD 20174100868031 del 07 de julio de 2017, la Superservicios solicitó al Alcalde Municipal de Chiquinquirá, para que como primera autoridad del municipio y garante de la prestación de los servicios públicos domiciliarios en su jurisdicción, de conformidad con las competencias que le asigna el artículo 5º de la Ley 142 de 1994<sup>1</sup>, informe a esta Entidad las acciones adelantadas o previstas por el ente territorial orientadas a dar solución pronta y definitiva a la problemática de prestación del servicio público domiciliario de acueducto en esa municipalidad.

No obstante lo anterior, y habida consideración que su inconformidad igualmente ha sido planteada por varios usuarios del municipio de Chiquinquirá, nos permitimos informarle que en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control conferidas por la ley, la Coordinación del Grupo de Reacción Inmediata de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado de esta Superintendencia, ha procedido a dar alcance al requerimiento hecho a EMPOCHIQUINQUIRÁ E.S.P., copia anexa, para remitirle su escrito, con el fin de que se tenga en cuenta en la respuesta que debe enviar a esta Entidad, y para que se incluya en el plan de acción para mejorar la prestación del servicio. Igualmente, estamos solicitando la información sobre la calidad del agua a la entidad sanitaria tanto municipal como departamental, por considerar que es el insumo básico para el ejercicio de las funciones de esta Superintendencia.

En este contexto, le informamos que una vez esta Superintendencia reciba la información mencionada en los párrafos precedentes y realice el análisis correspondiente, procederá a emitir el pronunciamiento correspondiente y de encontrarse alguna transgresión a la ley, adoptará las medidas de control a que haya lugar en el marco de sus funciones y competencias

Atentamente,



LIANA MALAGÓN OVIEDO

Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata

Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Proyectó: Rafael Orjuela Galindo – Contratista Grupo de Reacción Inmediata

Revisó y aprobó: Liana Malagón Oviedo - Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata

---

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