



20254203589001

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

Radicado No.: **20254203589001**

Fecha: **11/11/2025 15:16:33**

GD-F-007 V.27

Página 1 de 3

Bogotá D.C.

Señor

**Al contestar por favor citar este número: 20254203589001**

**Asunto:** Radicado SSPD 20255294460802 del 29 de octubre de 2025.

Respetado Representante Legal:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), recibió la queja del asunto presentada por el señor **PEDRO DUARTE**, en la que manifiesta presuntas fallas en la prestación del servicio de acueducto asociada a la continuidad en la vereda barrialosa en el municipio de Coello –Tolima. En síntesis, señala lo siguiente:

“(…)

Con el fin de que nos mejoren el servicio acudimos a ustedes para informarles que ya van 7 días sin servicio y ya se les ha vuelto costumbre por que así llevamos más de un año cuando no es por la bomba es porque no hay plata para comprar los químicos ya que el agua la toman del río Magdalena y la tratan les agradecería de ante mano que pueden hacer por nosotros gracias

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](http://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, aunque al parecer ya fue presentada damos traslado de la petición presentada por el señor **PEDRO DUARTE**, para que atienda la petición 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. Adicionalmente, informar desde que fecha no entrega el agua de manera permanente en el sector objeto de la queja y remitir los resultados del indicador de continuidad horas al día, cuáles son las causas y que acciones va emprender para mejorar la situación.

De la respuesta otorgada al peticionario, 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.” y “(...) Artículo 28. (...) Las empresas tienen la obligación de efectuar el mantenimiento y reparación de las redes locales, cuyos costos serán a cargo de ellas (...)”. Esto debe realizarse de manera oportuna y justificaciones en situaciones que debe planificar en aras de prestar un servicio con calidad.

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](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

Atentamente,



**JUAN DAVID GÓMEZ GARAVITO**  
**Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (E)**  
**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 20255294460802  
,Proyecto: Margie Rivas Rueda – Funcionaria DTGAA *MR*  
Revisó Diego Alejandro Bernal Villate – Profesional Especializado DTGAA *DABV*  
Expediente 2025420380800121E