



20251000001054

GD-F-015 V.18

Página 1 de 7

**CIRCULAR EXTERNA CONJUNTA No.
20251000001054**

Bogotá D.C., 09/12/2025 7:06:59

PARA GOBERNADORES, ALCALDES Y PRESTADORES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO, ASEO, ENERGÍA Y GAS COMBUSTIBLE, DE LA ZONA DE INFLUENCIA DEL VOLCÁN PURACÉ

DE SUPERINTENDENTE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

ASUNTO Adopción de medidas preventivas y contingentes para asegurar la continuidad calidad en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, en el marco del nivel amarilla de actividad del Volcán Puracé establecida por el Servicio Geológico Colombiano.

Respetados Gobernadores, alcaldes y prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios,

El Servicio Geológico Colombiano emitió el Boletín Informativo Extraordinario del 29 de noviembre de 2025, 8:30 a.m., indicando:

"(...) El estado de alerta del VOLCÁN PURACÉ – CADENA VOLCÁNICA LOS COCONUCOS cambia a NARANJA: volcán con cambios importantes en los parámetros monitoreados.

Desde las primeras horas del día de hoy, a través de la red de monitoreo volcánico se ha registrado un incremento notorio en la actividad del volcán Puracé - cadena volcánica Los Coconucos, caracterizado por:

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

- *Aumentos en la ocurrencia y energía de sismos asociados con la dinámica de fluidos al interior del volcán que han estado relacionados con la emisión de gases y cenizas a la atmósfera a través del cráter volcán Puracé, con varias columnas que se han mantenido por encima de los 1000 m con dispersión al noroccidente del edificio volcánico. Esta sismicidad continúa localizada a niveles superficiales debajo del cráter del Puracé, evidenciando una inestabilidad en la dinámica de este sistema volcánico.*

Los cambios registrados representan una alteración importante en el comportamiento del volcán que se ajustan al estado de alerta a Naranja definido por el SGC.

Mientras se mantiene el estado de alerta Naranja es posible que se presenten fluctuaciones temporales en los niveles de actividad del volcán, es decir, que en algunos momentos puede disminuir con respecto a días o semanas anteriores, pero esto no implica necesariamente que el volcán haya retornado a un nivel de actividad estable.

...

Se recomienda a la comunidad en general no acercarse a la zona del cráter, ya que con el nivel de actividad actual de la cadena volcánica se corre un gran riesgo de ser afectado por gases o emisiones de ceniza que puedan ocurrir de forma repentina.

Desde el SGC recomendamos seguir atentamente su evolución a través de los boletines extraordinarios y demás información publicada por nuestros canales oficiales, así como las instrucciones de las autoridades locales, departamentales y de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD)(...)"

En este sentido, se requiere la coordinación interinstitucional entre las entidades municipales, distritales, departamentales y los prestadores de los servicios públicos domiciliarios para la implementación y activación de los protocolos y procedimientos, así como el equipo de respuesta establecido en el correspondiente Plan de Emergencia y Contingencia (PEC), conforme al numeral 3.1.1. del artículo 2.3.1.5.2.1.1. del Decreto Ley 2157 de 2017, en el marco de los correspondientes Planes de Gestión de Riesgo de Desastre de Entidades Públicas y Privadas (PGRDEPP). Se recuerda que los PEC deben atender a los lineamientos de la Resolución MVCT 0154 de 2014, en lo concerniente a la elaboración y seguimiento, así como a las orientaciones de la Circular MVCT 2018EE0071845 de 2018, relativas a la formulación del Plan de Gestión del Riesgo de Desastre de los para los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, así como lo establecido en el artículo 22¹ de la Resolución No. 080 de 2019 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), para los servicios de energía eléctrica y gas combustible, de tal manera que se atiendan de manera oportuna y eficaz, las posibles emergencias que se puedan generar como consecuencia de la actividad volcánica del Puracé.

¹ "Gestión de riesgos. Los agentes mencionados en el artículo 2 de esta resolución deben gestionar diligentemente los riesgos financieros y operativos, incluyendo la realización de mantenimientos preventivos, predictivos y correctivos, que aseguren la disponibilidad de la oferta y la continuidad de la prestación de los servicios públicos de energía eléctrica y gas combustible" (Subrayado fuera de texto).

Es importante recordar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1523 de 2012 *"Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones"*, los alcaldes *"como jefes de la administración local representan al Sistema Nacional en el Distrito y el municipio"* son los responsables directos *"de la implementación de los procesos de gestión del riesgo en el distrito o municipio, incluyendo el conocimiento y la reducción del riesgo y el manejo de desastres en el área de su jurisdicción"*.

De la misma manera, el párrafo del citado artículo dispone que *"Los alcaldes y la administración municipal o distrital, deberán integrar en la planificación del desarrollo local, acciones estratégicas y prioritarias en materia de gestión del riesgo de desastres, especialmente, a través de los planes de ordenamiento territorial, de desarrollo municipal o distrital y demás instrumentos de gestión pública"*.

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

Con base en el marco normativo señalado, y en virtud de las funciones de vigilancia que le competen a esta Superintendencia, se hace un llamado a los actores regionales y locales responsables de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, para adelantar las siguientes medidas:

ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

1. Implementación de Planes de Emergencia y Contingencia: Se solicita a todos los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, poner en marcha y mantener actualizados sus PEC, de acuerdo con lo establecido en el literal f) de numeral 3.1.2 del artículo 2.3.1.5.2.1.1. del Decreto 2157 de 2017, con el fin de garantizar la continuidad del servicio ante cualquier eventualidad.
2. Revisión de Recursos para Atención de Emergencias: Se invita a realizar la verificación periódica de la disponibilidad de recursos técnicos, humanos y logísticos para responder de manera efectiva ante emergencias relacionadas con la actividad volcánica del Puracé, en el marco de lo desarrollado en el artículo 2.3.1.5.2.1.1. del Decreto 2157 de 2017 (cfr. numerales 1.2. 1.3, 2.1.2. y 2.3. del artículo citado).
3. Articulación con Entidades de Gestión del Riesgo: Invitamos a coordinar con los Consejos Municipales y Departamentales de Gestión del Riesgo la integración de sus planes de respuesta, tal como lo establece el numeral 3.1.1. del artículo 2.3.1.5.2.1.1. del Decreto Ley 2157 de 2017, para una gestión del riesgo más robusta y articulada.

4. **Medidas para Garantizar el Suministro de Agua Potable:** Se solicita establecer estrategias alternativas para asegurar el suministro de agua potable en caso de interrupciones en las plantas de tratamiento, atendiendo lo dispuesto en el Decreto 1575 de 2007 sobre calidad del agua.
5. **Monitoreo de Fuentes Hídricas:** Se requiere mantener un monitoreo constante de las fuentes de agua, especialmente ante posibles afectaciones por cenizas volcánicas, en coordinación con el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM) y el Servicio Geológico Colombiano (SGC).
6. **Inspección de Infraestructura de Acueducto, Alcantarillado y Rellenos Sanitarios:** Se deben realizar inspecciones permanentes a la infraestructura de los sistemas de acueducto, alcantarillado y rellenos sanitarios, para identificar vulnerabilidades y garantizar su integridad operativa.
7. **Verificación de la Capacidad Estructural de la Infraestructura:** Es requisito verificar la resistencia y capacidad estructural de la infraestructura de acueducto y alcantarillado, de acuerdo con los estándares técnicos definidos en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS).
8. **Consulta Permanente de Boletines Oficiales:** Se solicita realizar la consulta permanente de boletines y comunicados del SGC, el IDEAM, la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD), el Consejo Departamental de Gestión del Riesgo de Desastre (CDGRD) y el Consejo Municipal de Gestión del Riesgo de Desastre CMGRD, entre otras entidades competentes, para la toma de decisiones informadas, conforme al las instancias de orientación y coordinación de que trata el artículo 15 de la Ley 1523 de 2012.
9. **Mantenimiento Preventivo de Sistemas de Alcantarillado:** Se hace necesario realizar labores de limpieza y mantenimiento en los sistemas de alcantarillado, con el fin de evitar obstrucciones y asegurar su correcto funcionamiento.
10. **Coordinación para Servicios en Infraestructura Crítica:** Es imperativa la coordinación con entes territoriales para asegurar el manejo y suministro de servicios públicos en albergues, refugios temporales, hospitales e infraestructura crítica, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del artículo 35 de la Ley 1523 de 2012.
11. **Colaboración con Autoridades en Situaciones de Emergencia:** Se instruye la colaboración activa con las autoridades competentes en casos de emergencia o calamidad pública, con el fin de minimizar perjuicios a los usuarios, en el marco de la normatividad ya citada sobre la materia.
12. **Disponibilidad de Recursos Operativos:** Se debe coordinar la disponibilidad de recursos físicos y humanos para atender emergencias, conforme a los lineamientos de la Resolución MVCT 0154 de 2014.

13. Verificación de Canales de Comunicación: Es necesario verificar y mantener operativos los canales de comunicación entre instancias nacionales, departamentales, regionales y municipales, tanto vertical como horizontalmente, siguiendo lo dispuesto en los distintos lineamientos de los PGRDEPP desarrollados en el Decreto 2157 de 2017.
14. Activación de Protocolos y Evaluación Post-Evento: En caso de presentarse una emergencia, se requiere activar sus protocolos de respuesta y realizar la evaluación de daños correspondiente, con miras a mejorar continuamente sus procesos.
15. Acciones Excepcionales para Situaciones Críticas: Ejecutar las actividades excepcionales que se requieran, con todos los medios a su alcance para superar las situaciones extraordinarias que deriven de casos fortuitos o fuerza mayor.

ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS COMBUSTIBLE

En el marco de lo establecido en los artículos 2² y 42³ de la Ley 1523 de 2012, en los artículos 2.3.1.5.2.1.1.⁴, 2.3.1.5.2.3.1.⁵ y 2.3.1.5.2.5.1.⁶ del Decreto 2157 de 2017⁷, y atendiendo los principios de coordinación⁸ y concurrencia⁹ mencionados en la citada Ley, se solicita a todos los

² "Artículo 2o. DE LA RESPONSABILIDAD. La gestión del riesgo es responsabilidad de todas las autoridades y de los habitantes del territorio colombiano. En cumplimiento de esta responsabilidad, las entidades públicas, privadas y comunitarias desarrollarán y ejecutarán los procesos de gestión del riesgo, entendiéndose: conocimiento del riesgo, reducción del riesgo y manejo de desastres, en el marco de sus competencias, su ámbito de actuación y su jurisdicción, como componentes del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres. Por su parte, los habitantes del territorio nacional, corresponsables de la gestión del riesgo, actuarán con precaución, solidaridad, autoprotección, tanto en lo personal como en lo de sus bienes, y acatarán lo dispuesto por las autoridades".

³ "Artículo 42. ANÁLISIS ESPECÍFICOS DE RIESGO Y PLANES DE CONTINGENCIA. Todas las entidades públicas o privadas encargadas de la prestación de servicios públicos, que ejecuten obras civiles mayores o que desarrollen actividades industriales o de otro tipo que puedan significar riesgo de desastre para la sociedad, así como las que específicamente determine la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, deberán realizar un análisis específico de riesgo que considere los posibles efectos de eventos naturales sobre la infraestructura expuesta y aquellos que se deriven de los daños de la misma en su área de influencia, así como los que se deriven de su operación. Con base en este análisis diseñará e implementará las medidas de reducción del riesgo y planes de emergencia y contingencia que serán de su obligatorio cumplimiento".

⁴ "PROCESO DE MANEJO DEL DESASTRE. Con base en los resultados del análisis específico de riesgos (proceso de conocimiento) y las medidas implementadas de reducción del riesgo, se estructura el Plan de Emergencia y Contingencia del proceso de manejo del desastre el cual se compone de: preparación para la respuesta, ejecución de la respuesta y la preparación y ejecución de la recuperación (rehabilitación y reconstrucción), estas últimas se realizarán acorde a lo establecido en la evaluación inicial y post emergencia, de acuerdo al grado de impacto sobre la población, los bienes y los servicios interrumpidos y deteriorados.
PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIA (PEC). Es la herramienta de preparación para la respuesta que con base en unos escenarios posibles y priorizados (identificados en el proceso de conocimiento del riesgo), define los mecanismos de organización, coordinación, funciones, competencias, responsabilidades, así como recursos disponibles y necesarios para garantizar la atención efectiva de las emergencias que se puedan presentar. Igualmente precisa los procedimientos y protocolos de actuación para cada una de ellas minimizando el impacto en las personas, los bienes y el ambiente".

⁵ "(...) Parágrafo 1°. Las entidades públicas y privadas responsables del PGRDEPP deben (i) garantizar su integración con los sistemas de gestión de su entidad (ii) suministrar la información pertinente para ser integrada por el ente territorial en sus Planes de Gestión del Riesgo de Desastres y su Estrategia de Respuesta a Emergencias y (iii) entregar al Consejo Territoriales de Gestión del Riesgo correspondiente para su adecuada articulación y armonización territorial, sectorial e institucional (...)" (Subrayado fuera de texto).

⁶ "(...)3. Establecer equipos multidisciplinarios para desarrollar e implementar estrategias de comunicación a la comunidad del área de influencia, entes territoriales, personal de la empresa, entre otros (...)"

⁷ Por medio del cual se adoptan directrices generales para la elaboración del plan de gestión del riesgo de desastres de las entidades públicas y privadas en el marco del artículo 42 de la Ley 1523 de 2012.

⁸ "PRINCIPIO DE COORDINACIÓN: La coordinación de competencias es la actuación integrada de servicios tanto estatales como privados y comunitarios especializados y diferenciados, cuyas funciones tienen objetivos comunes para garantizar la armonía en el ejercicio de las funciones y el logro de los fines o cometidos del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres".

⁹ "PRINCIPIO DE CONCURRENCIA: La concurrencia de competencias entre entidades nacionales y territoriales de los ámbitos público, privado y comunitario que constituyen el sistema nacional de gestión del riesgo de desastres, tiene lugar cuando la eficacia en los procesos, acciones y tareas se logre mediante la unión de esfuerzos y la colaboración no jerárquica entre las autoridades y entidades involucradas. La acción concurrente puede darse

prestadores, adelantar las acciones necesarias para la debida implementación de sus correspondientes PEC, Planes Operativos Normalizados -PON y Planes de Continuidad del Negocio los cuales deben activarse en caso de que se presente algún evento o incidente que pueda llegar a afectar la infraestructura que opera el prestador, y en consecuencia, derivar en afectaciones en la calidad y continuidad del servicio.

1. Consultar permanentemente los boletines y comunicados del Servicio Geológico Colombiano SGC, el Instituto de Hidrología Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM, la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres – UNGRD, los Concejos Departamentales y Municipales de la Gestión del Riesgo – CDGRD CMGRD, y demás entidades que faciliten información relevante.
2. Identificar toda la infraestructura que pueda llegar a representar alguna situación de peligro (por su ubicación) y realizar las acciones respectivas para mitigar y/o dar respuesta a los daños que se puedan presentar ante la materialización del evento.
3. Contar con la articulación de los PEC, PON y Planes de Continuidad del Negocio, con las estrategias municipales y departamentales de respuesta a emergencia.
4. Coordinar y verificar con los concejos territoriales de Gestión del Riesgo, el manejo y suministro de los servicios a los sitios de albergues y refugios temporales, hospitales y demás infraestructura principal.
5. Colaborar con las autoridades en casos de emergencia o calamidad pública con la finalidad de que los usuarios no sufran mayores perjuicios.
6. Coordinar la disponibilidad del parque automotor, maquinaria y personal adecuado para atender las emergencias y/o contingencias presentadas.
7. En caso de materializarse la situación de riesgo, dar activación a los protocolos de actuación conforme al PEC, PON y Planes de Continuidad del Negocio, según sus niveles de alerta y realizar la evaluación de los daños, así como el análisis posterior al evento.
8. Ejecutar las actividades excepcionales que se requieran, con todos los medios a su alcance para superar las situaciones extraordinarias que deriven de casos fortuitos o fuerza mayor.
9. Verificar los canales de comunicación entre las diferentes instancias nacionales, departamentales, regionales y municipales, no solamente en sentido vertical, sino también entre entidades e instancias del mismo nivel.

Finalmente, se recuerda que la ocurrencia de situaciones contingentes generadas por los fenómenos naturales puede ocasionar interrupciones en la prestación de los servicios públicos, y

en beneficio de todas o de algunas de las entidades. El ejercicio concurrente de competencias exige el respeto de las atribuciones propias de las autoridades involucradas, el acuerdo expreso sobre las metas comunes y sobre los procesos y procedimientos para alcanzarlas.*

que la implementación efectiva y oportuna de los PEC, PON o Planes de Continuidad del Negocio, contribuyen a mitigar y prevenir situaciones que afecten la continuidad y calidad en la prestación de los servicios públicos antes mencionados.

Por consiguiente, esta Superintendencia continuará realizando el seguimiento correspondiente a las acciones que se desarrollen con el objeto de reducir el riesgo y garantizar la adecuada prestación de los servicios de energía eléctrica y gas combustible, conforme a las competencias otorgadas por la Constitución y la Ley.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE




Dada en Bogotá, D.C.,

**FELIPE DURÁN CARRÓN****Superintendente Servicios Públicos Domiciliarios**

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.

Anexos: N/A

Proyectó: Adriana Moreno Pineda, Profesional Especializado SDAAA 
Tatiana Alejandra Quintero Barrera, Profesional SDEYGC 

Revisó: Diego Alejandro García Herrera, Profesional Especializado SDAAA 
María del Pilar Cicua Pérez Profesional Especializada SDEYGC 
Diana Ramírez – Contratista SDAA 

Aprobó: Ana Melissa Almario Patarroyo, Superintendente Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo 
Omar Camilo López López, Superintendente Delegado de Energía y Gas Combustible. 
Olga Lucia Moreno González, Jefe Oficina Asesora Jurídica 