

**\*20214262937401\***

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20214262937401**

Fecha: **23-07-2021**

GD-F-007 V.15

Página 1 de 8

Bogotá, D.C.

Señor:

**ANONIMO**

Asunto: Radicado SSPD No. 20205292351662. Fecha: 10/11/2020. Respuesta a requerimiento. Respuesta a radicado SSPD No. 20204260024371.

Radicado SSPD No. 20204260024371. Fecha: 22/10/2020. Requerimiento a ESP.

Radicado SSPD No. 20205000046642. Fecha: 13/08/2020. Denuncia anónima desde portal WEB. Mala calidad del agua.

Respetado (a) señor (a):

Mediante el radicado del asunto, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios), recibió respuesta de la empresa OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA S.A.S. E.S.P., por la petición formulada por usted, por deficiencia en la prestación del servicio público domiciliario de acueducto por parte de la prestadora en el municipio de Ciénaga - Magdalena.

En este contexto, tomando en consideración que, la problemática expuesta se asocia directamente con la prestación del servicio público de acueducto, así como partiendo del hecho que esta Entidad vigila y controla a las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios; este ente de vigilancia y control con Radicado SSPD No. 20204260024371 del 22 de octubre de 2020 requirió a la E.S.P., con el propósito que brinde solución de fondo a la problemática.

Al respecto, resulta importante precisar que el requerimiento antes indicado, se realizó con el propósito de garantizar el derecho de defensa y el debido proceso, que le asiste al prestador del

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución N° 20201000057965 del 14 de diciembre de 2020 "Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 20201000057315 del 09 de diciembre de 2020.

Sede principal. Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221

PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - [sspd@superservicios.gov.co](mailto:sspd@superservicios.gov.co)

Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05

NIT: 800.250.984.6

[www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)

servicio, y considerando que es necesario contar con los elementos probatorios y argumentativos para contextualizar la problemática denunciada, y así proferir un pronunciamiento definitivo sobre la misma.

En ese sentido, el prestador del servicio, mediante el oficio como se describe en asunto, dio respuesta a nuestro requerimiento informando que:

*“(…) El proceso de tratamiento y potabilización del agua entregada al Municipio de Ciénaga Magdalena, se realiza por medio (le una Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) de tipo Convencional (Ver: Foto No. 1), en donde el agua captada pasa por los procesos de Desarenado, Mezo Rápida, Floculación, Sedimentación, Filtración, y por último el proceso de desinfección, por medio de la aplicación del cloro gaseoso, con lo que se logra y garantiza la producción de agua 100% potable, cumpliendo con todos y cada uno de los parámetros exigidos tanto en el Mapa de Riesgos en materia de agua potable del Municipio, como los descritos en la normativa colombiana, lo que se vigila y controla por medio de los análisis y monitoreo diarios por parte de nuestro laboratorio (Autorizado mediante Resolución 2625 de 2019 por parte del MSPS), y laboratorios acreditados, subcontratados semestralmente para seguimiento. (…).” (sic).*

Para solucionar de fondo la problemática, la E.S.P., le informa a esta Coordinación que, *“...Es importante tener en cuenta que Operadores de Servicios de la Sierra S.A.S. E.S.P. viene trabajando muy de cerca y de la mano con las entidades de control y vigilancia, lo cual se ve reflejado en el monitoreo y resultados del IRCA municipal. Una de las actividades más importantes y enfocada directamente a la optimización de los parámetros de Calidad del Agua, como ya se mencionó, tiene que ver con los trabajos que se vienen realizando en la PTAP "Cordobita" consistentes estos en la optimización de cada uno de los procesos de potabilización, Floculación, Sedimentación, Filtración y Cloración, actividades que se encuentran actualmente en un 95%, algunos procesos ya optimizados al 100%, como se puede evidenciar en la Tabla No. 1.*

*Como puntos importantes a tener en cuenta dentro de este proceso de optimización de la PTAP, se puede mencionar el cambio de sistema de sedimentación por medio de la instalación de módulos de sedimentación acelerada tipo colmena, reposición de falsos fondos y material de lecho filtrante en la batería de filtros, renovación del sistema de bombeo para inyección de agua en el retro lavado de los filtros, renovación del sistema de inyección de cloro gaseoso, cambio del sistema de dosificación de sulfato de sólido a líquido e implementación de un sistema de dosificación de carbón activado como medida preventiva a remoción de parámetros de interés en salud pública, como se puede evidenciar a continuación:*

*Todo lo mencionado con anterioridad, es de conocimiento de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), tema además tratado en la última reunión virtual, en la cual se tocó el tema de Calidad del agua, y además se ha mencionado en varios informes ya radicados con anterioridad.*

*Ha sido muy fuerte el impacto de este proceso de optimización sobre los parámetros de calidad del agua potable, en inicio, resaltando que, desde la PTAP, el agua que sale del proceso cumple con todos los estándares de calidad exigidos; y en el municipio, el Índice de Riesgo de Calidad del Agua Potable (IRCA), paso a ser bajo en los meses de noviembre y diciembre para el año 2019, meses en los que se iban notando los resultados de los trabaos de la PTAP.*


*Intervención desactivación de untos fraudulentos.*

• *La población del Municipio de Ciénaga ha estado muy inmersa en la irregularidad, especialmente en lo que tiene que ver con acometidas y/o conexiones irregulares y fraudulentas para acceder a los servicios públicos, en este caso para acceder al agua potable. Operadores de Servicios de la Sierra viene trabajando de manera permanente en la lucha contra el clandestinaje, el robo de agua potable y contaminación del agua potable en las redes de distribución, por medio de inspección, revisión de redes por medio de cámara de inspección, corte y suspensión de acometidas y conexiones fraudulentas, campañas de concientización en los sectores más afectados, entre otras. El agravante de esta situación, se ve mucho más acentuado cuando en muchos de estos sectores. estas conexiones irregulares y fraudulentas se utjizan para la venta y comercialización del agua potable, situación que ya está puesta en manos de las autoridades competentes por medio de una denuncia penal contra persona indeterminada.*

*Actividades puntuales para eliminar focos de contaminación en las redes de distribución de agua potable:*

*Reposición de 78 metros de red secundaria de 3 pulgadas en el Barrio Divino Niño: Luego del llamado de la comunidad por medio de los canales de atención, Operadores de Servicios de la Sierra S.A.S. E.S.P., acude, por medio del equipo técnico – operativo y realiza las correspondientes revisiones, encontrando que la red secundaria de 3 pulgadas que recorre la calle 31 entre carrera 26 y 27, se encuentra completamente invadida por raíces, fenómeno que se origina a partir de las malas prácticas utilizadas por la comunidad para ejecutar conexiones irregulares o fraudulentas, donde, al no tener en cuenta los parámetros técnicos necesarios, las redes van siendo cada vez más vulnerables a problemas de contaminación y afectaciones de este tipo. En este sentido, se realiza la reposición de un tramo de red de 78 metros, reemplazando tubería de 3 pulgadas en A.C. por tubería de PVC Presión RDE 21. Ver evidencia fotográfica a continuación...”.*

6. INFORMAR SI LA EMPRESA TIENE UN PLAN DE ACCIÓN ORIENTADO A MEJORAR LOS INDICADORES DE CALIDAD ESTABLECIDOS EN LA NORMATIVIDAD VIGENTE

PLAN DE MEJORAMIENTO DE CALIDAD DE AGUA POTABLE 2019 – 2020 PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE – CORDOBITA					
Nombre del Prestador: OPSS S.A.S. E.S.P.			Representante Legal: Yolanda González Puente		
Municipio: Ciénaga – Magdalena			Responsable: Ing. Marco Quintero Moscarella		
Implementación	Naturaleza de la Acción	Etapa o Área donde se realiza la acción	Descripción de la etapa o área	Descripción de la acción	Descripción de los resultados
Mensual	Seguimiento	Producción	Captación	Monitoreo del flujo de agua.	Conocer el caudal del río y el captado.
Constante	Acción Preventiva	Producción	Captación	Monitoreo continuo de las estructuras de estabilización.	Mantener el caudal necesario para la producción.
A diario	Seguimiento	Producción	Captación	Monitoreo del caudal de entrada.	Llevar registro del caudal tratado y distribuido.
A diario	Acción Preventiva y Mejora.	Producción	Tratamiento	Monitoreo y control del sistema de dosificación de coagulante.	Mantener en buenas condiciones el equipo dosificador y cantidad de coagulante suministrado.
Promedio de cada 15 días o según saturación	Acción Preventiva y Mejora.	Producción	Tratamiento	Lavado y desinfección de los módulos de floculadores y sedimentadores.	Lograr la efectividad de los módulos, disminuyendo los focos de contaminación por retención de lodos.

Sobe el particular, la Ley 142 de 1994 señala:

Artículo 28. *“las empresas tienen la obligación de efectuar el mantenimiento y reparación de las redes matrices y locales, cuyos costos serán a cargo de ellas.”*

*“ARTICULO 136.- Concepto de falla en la prestación del servicio. La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.*

*El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta ley, falla en la prestación del servicio. (...).*

Artículo 139. *Suspensión en interés del servicio. No es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la empresa para:*

*139.1. Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios.*

*139.2. Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuario pueda hacer valer sus derechos”*

No obstante, el Decreto No 1077 de 2015, al referirse a las causales de suspensión de los servicios señala lo siguiente: “ARTICULO 2.3.1.3.2.5.22. Suspensión en interés del servicio. No es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la entidad prestadora de los servicios públicos con los siguientes fines:

1. **Realizar reparaciones mantenimientos periódicos y racionamientos por motivos de fuerza mayor.** (...). (Subrayado fuera de texto)

Resolución 2115 de 2007[2], de los Ministerios de Protección Social y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, clasifica el Nivel de riesgo del agua de la siguiente manera:

*“Artículo 15. **Clasificación del nivel de riesgo.** 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 No. 7. Clasificación del nivel de riesgo en salud según el IRCA por muestra y el IRCA mensual y acciones que deben adelantarse.*

<i>Clasificación IRCA (%)</i>	<i>Nivel de riesgo</i>	<i>IRCA por muestra (Notificaciones que adelantará la autoridad sanitaria de manera inmediata)</i>	<i>IRCA mensual (Acciones)</i>
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

Fuente: Resolución 2115 de 2007.

De acuerdo con lo anterior, se deduce que para que el agua sea “Sin Riesgo”, es decir “Apta para Consumo Humano”, los análisis realizados por la autoridad de salud correspondiente deben arrojar un resultado del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua (IRCA) - IRCA <5%.

No obstante, lo anterior, por considerar de especial importancia, es pertinente y necesario hacer mención a lo establecido en el Decreto No. 1077 de 2015[3], que establece: “**ARTICULO 2.3.1.3.2.4.18. Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias.** El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad derivada modificaciones realizadas en ella. (...).

Lo anterior resulta concordante con lo señalado en el Decreto 1575 de 2007 antes mencionado, que establece lo siguiente: “**ARTÍCULO 10º.- RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS.** Todo usuario es responsable de mantener en condiciones sanitarias adecuadas las instalaciones de distribución y almacenamiento de agua para consumo humano a nivel intradomiciliario, para lo cual, se tendrán en cuenta, además, los siguientes aspectos:

1. Lavar y desinfectar sus tanques de almacenamiento y redes, como mínimo cada seis (6) meses.
2. Mantener en adecuadas condiciones de operación la acometida y las redes internas domiciliarias para preservar la calidad del agua suministrada y de esta manera, ayudar a evitar problemas de salud pública. (...).”.

Asimismo, el decreto 1077 de 2015 señala lo siguiente:

“**ARTICULO 2.3.1.3.2.4.19. Mantenimiento de las redes públicas.** La entidad prestadora de los servicios públicos está en la obligación de hacer el mantenimiento y reparación de las redes públicas de acueducto y alcantarillado. Así mismo deberá contar con un archivo referente a la fecha de construcción de las redes, especificaciones técnicas y demás información necesaria para el mantenimiento y reposición de la misma.”.

Ahora bien, verificados los resultados de calidad de agua aportados por la empresa, se observa los siguientes niveles de riesgo para el año 2019:

**Tabla 2. Reportes IRCA vigencia 2019**

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD  
 Informe IRCA consolidado mensual por municipio  
 Magdalena - Cauca  
 Periodo: Enero 2019 - Diciembre 2019

AÑO 2019

Municipio	Índice de Calidad del Agua	Porcentaje de Muestras Insatisfactorias	Riesgo de Salud	Riesgo de Muestreo Insatisfactorio	Riesgo de Control	Riesgo de Consumo	Riesgo de Salud
Armenia	18	15	15	Bajo	100	100	Bajo
Cartago	10	35	37	Bajo	50	37	Bajo
Cartago	10	25	25	Bajo	50	25	Bajo
Cartago	10	15	15	Bajo	50	15	Bajo
Cartago	10	20	20	Bajo	50	20	Bajo
Cartago	10	15	15	Bajo	50	15	Bajo
Cartago	10	15	15	Bajo	50	15	Bajo
Cartago	10	15	15	Bajo	50	15	Bajo
Cartago	10	15	15	Bajo	50	15	Bajo
Cartago	10	15	15	Bajo	50	15	Bajo
Cartago	10	15	15	Bajo	50	15	Bajo
Cartago	10	15	15	Bajo	50	15	Bajo
Cartago	10	15	15	Bajo	50	15	Bajo
Cartago	10	15	15	Bajo	50	15	Bajo
Cartago	10	15	15	Bajo	50	15	Bajo
Cartago	10	15	15	Bajo	50	15	Bajo
Cartago	10	15	15	Bajo	50	15	Bajo
Cartago	10	15	15	Bajo	50	15	Bajo
Cartago	10	15	15	Bajo	50	15	Bajo
Cartago	10	15	15	Bajo	50	15	Bajo
Cartago	10	15	15	Bajo	50	15	Bajo
Cartago	10	15	15	Bajo	50	15	Bajo
Cartago	10	15	15	Bajo	50	15	Bajo
Cartago	10	15	15	Bajo	50	15	Bajo
Cartago	10	15	15	Bajo	50	15	Bajo
Cartago	10	15	15	Bajo	50	15	Bajo
Cartago	10	15	15	Bajo	50	15	Bajo
Cartago	10	15	15	Bajo	50	15	Bajo
Cartago	10	15	15	Bajo	50	15	Bajo
Cartago	10	15	15	Bajo	50	15	Bajo
Cartago	10	15	15	Bajo	50	15	Bajo
Cartago	10	15	15	Bajo	50	15	Bajo
Cartago	10	15	15	Bajo	50	15	Bajo

Así las cosas, si bien la empresa manifiesta haber presentado una mejoría en la calidad del agua suministrada, los resultados reflejados en la tabla no corresponden a los estándares aceptables de calidad del agua indicados en la norma, pues en dichas muestras se observan riesgos medio y bajo.

Además de lo anterior, según el informe del INSTITUTO NACIONAL DE SALUD. Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano, los datos reportados por las Direcciones Territoriales de Salud (DTS) a través del Sistema de Información para la Vigilancia de la Calidad del Agua Potable (SIVICAP) en función de sus actividades de inspección, vigilancia y control en la red de distribución del servicio de acueducto en sus respectivas áreas de influencia, el promedio para el año 2019 es: Riesgo Bajo, IRCA 13,4% y pasa para el año 2020 a Riesgo Medio, IRCA 14,4% acorde como se explicó anteriormente en el cuadro de clasificación de nivel de riesgo.

Los resultados del IRCA año 2019 y 2020, son como sigue:

## Resultado IRCA año 2019:

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	URBANO	RURAL	ESP	PRESTADOR EN CABECERA	ÁREA DE PRESTACIÓN	IRCA	NIVEL DE RIESGO	NÚMERO DE MESES
Magdalena	Ciénaga	108028	14257	OPERADORES DE SERVICIOS DE LA SIERRA S.A.S E.S.P	SI	URBANO	13,4	RIESGO BAJO	12

## Resultados IRCA año 2020:

Departamento	Municipio	Población DANE 2020 Cabecera Urbana	Ubicación muestras	Número de prestadores por municipio - Urbano	Número de muestras por municipio - Agua Cruda	Número de muestras por municipio - Agua Tratada	Número total de muestras por municipio/año	IRCA Urbano 2020	Nivel de Riesgo 2020
MAGDALENA	CIENAGA	110303	Urbano	1	3	24	27	14,4	Medio

En este orden de ideas y como quiera que se pudo establecer que para el año 2020 aún se evidencia un riesgo medio, dicha situación se pondrá en conocimiento del Grupo de Grandes Prestadores de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, para que de acuerdo con las funciones en cabeza de esta entidad se adelanten las acciones correspondientes, teniendo en cuenta que los resultados de calidad de agua presuntamente no cumplen con lo ordenado por la normatividad.

No obstante lo anterior, es importante el aporte ciudadano y le informe a esta Coordinación, acerca del normal funcionamiento de la prestación del servicio de acueducto en su municipio.

Finalmente, se reitera que la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, continuará ejerciendo constante y rigurosamente, las funciones de inspección, vigilancia y control, frente a la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico, en el marco de las competencias atribuidas por la Constitución y la Ley.

Por último, y considerando que la comunicación fue trasladada con una reserva de identidad del denunciante, y ante la imposibilidad de informar respecto del trámite realizado frente a su denuncia, se procede a publicar la presente comunicación en la página web de la entidad, para lo pertinente.

Atentamente,



**OLGA ROCÍO YANQUEN CARO**

Coordinadora Grupo de Atención Inmediata de Acueducto y Alcantarillado  
Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado.  
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Anexo: Radicado SSPD. 20205292351662

Proyectó: Álvaro E Sosa Z. Prof. Esp. Grupo de Atención Inmediata de Acueducto y Alcantarillado.  
Revisó: Gloria Paola Hernández – Funcionaria GAIAA  
Aprobó: Olga Rocío Yanquen – Coordinadora GAIAA  
Exp. Virtual 2021420351600176E y 2020426351600090E