



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



**El futuro
es de todos**

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20194100294701**

Fecha: **03/05/2019**

GD-F-007 V.12

Página 1 de 2

Bogotá D.C.

Señora
MARTHA ELENA MORA ORTIZ
Calle 3 A 16 A 20
Pacho, Cundinamarca.

Asunto: Queja radicado SSPD 20195290077642 del 31 de enero de 2019.
Radicado SSPD 20194100074231 del 15 de febrero de 2019. Requerimiento ESP.
Radicado SSPD 20194100074231 del 15 de febrero de 2019. Remisión Información U.
Radicado SSPD 20195290284262 del 28 de marzo de 2019. Respuesta ESP.

Respetada señora Martha:

Mediante el oficio radicado del asunto usted presenta queja en contra de la empresa de Servicios Públicos de Pacho Cundinamarca, indicando en su comunicación:

"Me dirijo a usted para interponer recurso de queja, por una petición que de manera verbal coloqué varias veces durante el año 2018, ante la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de Pacho, pidiendo se le de mantenimiento a un par de sumideros de aguas lluvias que afectan mi vivienda y mi salud, pero al ver que no obtenía atención, procedí a radicar un derecho de petición el 22 de noviembre del mismo año, pero lo único que hasta el momento he obtenido son evasivas y el reporte de unos arreglos que hicieron a un sumidero distinto al que yo solicité.

Lo que solicito es porque realmente me veo afectada y más teniendo en cuenta que resido en el Barrio Bolívar, el cual siempre a prestado problemas de deslizamientos y si a esto le sumamos que no se realiza el mantenimiento a los sumideros para que el agua corra por las tuberías, estaríamos más propensos a una tragedia...".

Así las cosas, tomando en consideración que la problemática expuesta y teniendo en cuenta las funciones de inspección, vigilancia y control de las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios; este despacho mediante oficio SSPD 20194100074231 de 15 de febrero de 2019, requirió formalmente al prestador del servicio, para que brinde solución definitiva a la problemática objeto de denuncia e informe sobre las acciones adelantadas.

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 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.



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
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

El prestador del servicio da respuesta al requerimiento efectuado por la empresa mediante radicada SSPD 20195290284262 del 28 de marzo de 2019 indicando entre otras:

“En atención al asunto de la referencia y dando respuesta a su solicitud dentro del término establecido relacionado con la queja interpuesta por la usuaria Martha Mora, por el mantenimiento de los sumideros en el Barrio Bolívar me permito informar:

1. Estado del sistema de alcantarillado: Al respecto, nos permitimos indicar que la Empresa de Servicios Públicos realiza de manera periódica en las redes de alcantarillado del sector objeto de la queja, por lo que en la actualidad la red se encuentra en perfectas condiciones de uso, razón por la cual se anexa el registro fotográfico en donde se deja en evidencia.
2. Acciones en el sector. En cuanto al sector en particular, se anexa el registro fotográfico, en donde se puede evidenciar que la problemática fue atendida de fondo.
3. Copia respuesta Usuario. Me permito anexar el radicado efectuado a la usuaria, en donde se expone la solución definitiva a la presente problemática...” (sic).

Esta coordinación una vez verificado el pronunciamiento efectuado por el prestador, así como los documentos anexos al mismo encuentra que si bien la empresa remite copia de la comunicación remitida a la usuaria y material fotográfico no lo es menos cierto que no se aprecia la fecha en que fue capturado el mismo, igualmente no se allega copia de la bitácora o documento en el cual se registran las inspecciones de operación y mantenimiento para la vigencia 2018, razón por la cual se **INSTA** al prestador para que sea remitidos dentro de **los cinco (5) días siguientes** al recibo de la presente comunicación de conformidad con lo establecido en la Resolución 330 de 2017 artículo 30.

Con fundamento en las consideraciones precedentes, y una vez sean atendidas los aspectos que se requieren al prestador, este despacho dará por atendida y tramitadas la queja por usted interpuesta

Finalmente, esta Coordinación le manifiesta su entera disposición para atender las inquietudes frente a temas relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, siempre y cuando las mismas sean temas de nuestra competencia.

Atentamente,



LIANA MALAGÓN OVIEDO

Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata

Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Copia. John Carlos Lara Garnica, Gerente
Empresa de Servicios Públicos Del Municipio de Pacho Cundinamarca.
CARRERA 16 No. 7 -29 Pacho, Cundinamarca.
espachocundinamarca@yahoo.es

Proyectó: Mery Castro Suárez – P.E. Grupo de Reacción Inmediata
Revisó: Liana Malagón Oviedo –Coordinadora –Grupo de Reacción Inmediata.
Expediente Virtual No. 2019410170100022E.