



20244263516591

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20244263516591**

Fecha: **29/08/2024 19:22:50**

GD-F-007 V.25

Página 1 de 2

Bogotá D.C.

Señor(a)

Al contestar por favor citar este número: 20244263516591

Al contestar por favor citar este número: 20244263516591

EXPEDIENTES: 2024426160300375E (USUARIO)
2024420380800063E (PRESTADOR)

Asunto: **Respuesta a petición.**

Radicado SSPD No. 20245293461442 del 8/08/2024 Traslado documento por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA). Derecho Petición. Presunta *“mala prestación del servicio de acueducto por parte de la empresa de acueducto y alcantarillado de Madrid Cundinamarca”*.

Respetado(a) Ciudadano(a):

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), a través del radicado SSPD No. 20245293461442 del 13/08/2024 recibió traslado de parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), de la petición instaurada por usted, en donde en síntesis, entre otras cosas, manifiesta lo siguiente: *“El presente es para denunciar y poner en su conocimiento la mala prestación del servicio por parte de la empresa de acueducto y alcantarillado de Madrid Cundinamarca. Esta empresa realiza cortes arbitrarios del suministro de agua superando los tiempos de corte permitidos. Esta entidad presenta malos manejos en*

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) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059
sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Dirección 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

complicidad con la administración municipal y debe ser investigada, auditada y sancionada si es el caso por la autoridad competente”.

De la lectura y contextualización del contenido de la comunicación antes mencionada, se puede determinar que la problemática denunciada está asociada a los inconvenientes que presuntamente se han venido presentando en relación con la prestación del servicio de agua potable en el municipio de Madrid, Cundinamarca, sin que se concrete un sector específico donde se están presentando dichas anomalías.

En este contexto, tomando en consideración que la situación expuesta se asocia directamente con la prestación del servicio público de acueducto, así como partiendo del hecho que esta Entidad inspecciona, vigila y controla a las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios; esta SSPD mediante oficio, requirió a la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE MADRID E.S.P. - EAAAM E.S.P., con el propósito que se pronuncie frente a la denuncia presentada por usted, así como sobre las acciones adelantadas o previstas para atender su petición.

Al respecto, resulta importante precisar que el requerimiento antes indicado, se realizó con la finalidad de garantizar el derecho de defensa y el debido proceso que le asiste al prestador del servicio; 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 este orden de ideas, una vez tengamos la respuesta al requerimiento hecho por esta Entidad a la prestadora del servicio, le estaremos informando el resultado del análisis realizado por esta Superintendencia, así como las medidas a adoptar, si es del caso, de conformidad con las funciones y competencias conferidas 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,



GLORIA PAOLA HERNÁNDEZ GÓMEZ

Cóordinadora Grupo de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión de Acueducto y Alcantarillado (E)
Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Este documento está suscrito con la firma mecánica autorizada mediante Resolución No 20201000057965 del 14 de diciembre de 2024 y No 2020100057315 del 9 de diciembre de 2020 modificado por la Resolución No 20211000096695 del 19/04/2021

Proyectó: Margie Rivas Rueda – Funcionaria GAIAG - DTGAA

Revisó: Rafael Orjuela Galindo – Contratista GAIAGAA