



2025-1001-08622-S

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado: 2025-1001-08622-S

Cartagena de Indias, 04 de febrero del 2025

Doctor

JUAN CARLOS RIVERA PEÑA

Secretario

Comisión Segunda de Relaciones Exteriores, Comercio Exterior

Congreso de la República de Colombia Cámara de Representantes

comision.segunda@camara.gov.co

Bogotá

Asunto: Derecho de Petición. Radicado interno 2024-52226-E

Cordial saludo.

Acusamos recibo del escrito en el asunto, mediante el cual se formula a Aguas de Cartagena un cuestionario de 20 preguntas, todo lo cual procedemos a atender en su orden:

1. *¿Cuáles son las principales razones técnicas y administrativas que explican las fallas reiteradas en el suministro de agua en Cartagena?*

Respuesta: Las fallas en redes matrices del sistema de acueducto se deben a fenómenos naturales como deslizamiento de tierra, fallas en el material de la tubería no relacionada con la edad y a fenómenos antrópicos, tales como construcciones sobre las áreas de tránsito de la tubería.

2. *¿Cómo estas fallas afectan a la zona franca de Cartagena?*

Respuesta: Las fallas en las redes matrices se reflejan ante los usuarios con interrupciones temporales del servicio de agua potable, que es el tiempo que dura la atención de la contingencia por daños en la infraestructura de abastecimiento.

3. *¿Qué porcentaje de la red de distribución de agua de Cartagena cubre la zona franca de la ciudad?*

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.- NIT 800.252.396-4
Edificio Chambacú, Cra 13B # 26-78
PBX:+ 57 605 6932770
Cartagena de Indias - Colombia





Respuesta: La cobertura de las zonas francas en el área de prestación de servicio representa menos del 1% de la distribución del agua potable, donde se presta un servicio continuo y con calidad.

4. *¿Qué porcentaje de la red de distribución de agua de Cartagena se encuentra en estado crítico o requiere mantenimiento urgente?*

Respuesta: La infraestructura de acueducto no está en estado crítico. Tal como se mencionó anteriormente, las fallas de las tuberías se deben a fenómenos naturales y antrópicos. En la medida que se detectan tramos que requieran sustitución, se incluyen dentro del plan de inversiones de la empresa.

5. *¿Qué medidas han tomado para prevenir fallas similares en el suministro?*

Respuesta: En el año 2024 se realizaron las obras para mejora en la prestación del servicio como son las Interconexiones en las redes de agua cruda, desvío impulsión Colina, reposición de un tramo de 200 metros en tubería de agua cruda en el sector de Nuevo Bosque.

6. *¿Cuántos recursos se han invertido desde el 2023-2024 en la modernización de la infraestructura hídrica? Describa los proyectos ejecutados donde se identifiquen de forma clara el presupuesto asignado y el presupuesto ejecutado.*

Respuesta: A continuación la información de los proyectos 2023 y 2024, con sus valores ejecutados.

Obras 2023	Valor
OBRAS PLAN MAESTRO	\$1.840.995.732
SUSTITUCIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO EN SECTORES DE LA CIUDAD	\$1.714.434.695
OBRAS PARA EL CONTROL DE PÉRDIDAS TÉCNICAS	\$1.361.148.148
OBRAS DEL SISTEMA DE ADUCCIÓN	\$2.263.114.103
OBRAS EN TANQUES DE ALMACENAMIENTO DE AGUA POTABLE	\$775.007.605
OBRAS DE EXTENSIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO	\$1.271.813.762
OBRAS DE REFUERZO DE TUBERÍAS Y MEJORA DE PRESIONES EN LA CIUDAD	\$1.409.201.227
INVERSIONES PARA LA OPTIMIZACIÓN EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE EL BOSQUE	\$1.363.018.064
INVERSIONES PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE BOMBEO DE POTABLE	\$599.643.497

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.- NIT 800.252.396-4
Edificio Chambacú, Cra 13B # 26-78
PBX:+ 57 605 6932770
Cartagena de Indias - Colombia



SC082-1



SA079-1



OS-CER131355



GE-CER577320



CO-SGA-CER785515



Obras 2024	Valor
OBRAS PLAN MAESTRO	\$3.064.013.681
SUSTITUCIÓN DE REDES DE ACUEDUCTO	\$4.311.420.893
OBRAS PARA EL CONTROL DE PÉRDIDAS TÉCNICAS	\$1.135.825.468
OBRAS DEL SISTEMA DE ADUCCIÓN	\$3.665.885.863
OBRAS EN TANQUES DE ALMACENAMIENTO DE AGUA POTABLE	\$644.691.143
OBRAS EN CONDUCCIONES DE AGUA POTABLE	\$3.808.737.101
OBRAS DE REFUERZO DE TUBERÍAS Y MEJORA DE PRESIONES EN LA CIUDAD	\$4.495.485.522
INVERSIONES PARA LA OPTIMIZACIÓN EN LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE EL BOSQUE	\$2.765.302.137
INVERSIONES PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE BOMBEO DE AGUA CRUDA Y POTABLE	\$4.213.844.570

7. *¿Cómo justifican los resultados de las inversiones anunciadas por más de 17 mil millones de pesos, teniendo en cuenta las fallas actuales en el servicio?*

Respuesta: Las obras proyectas cumplieron con su objetivo para cada uno de los proyectos propuestos, logrando beneficios tales como aumento de presiones en las partes altas de Lo Amador y El Libertador, aumento de capacidad de bombeo y mejora de las presiones en los sectores abastecidos por el bombeo faldas de la popa. Adicionalmente, se avanza en la ejecución de la obra del Desvío de Impulsión Colinas para aumentar el caudal de llenado del tanque del sector y mejorar la continuidad del servicio; así como también en el refuerzo hidráulico de la red, en otros sectores de la ciudad para mejorar la prestación del servicio.

8. *¿Cuál es el plan de contingencia actual para garantizar el suministro de agua en caso de emergencias?*

Respuesta: Aguas de Cartagena ha implementado un Plan de Contingencia integral, diseñado para fortalecer la capacidad de respuesta de los sistemas de acueducto y alcantarillado ante posibles escenarios de crisis que puedan afectar la prestación del servicio. Este plan se ajusta a los lineamientos establecidos en la Resolución No. 154 de 2014, que dicta las directrices para la formulación de planes de emergencia y contingencia en el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. (se anexa Plan de Contingencia 2024).

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.- NIT 800.252.396-4
Edificio Chambacú, Cra 13B # 26-78
PBX:+ 57 605 6932770
Cartagena de Indias - Colombia



Los objetivos principales del Plan de Contingencia son:

- Identificar y analizar sistemáticamente los riesgos y escenarios de crisis relacionados con la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado.
- Establecer protocolos detallados para medidas preventivas, reacción inmediata y operación en contingencia.
- Definir las instancias de gobierno necesarias para la dirección, operación y control efectivo del Plan.
- Coordinar y alinear el Plan con actores clave de la ciudad para garantizar acciones preventivas y de reacción inmediata eficaces.

El Plan de Contingencias de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P. abarca todos los negocios, procesos y niveles jerárquicos de la organización. Además, involucra a actores externos, tanto públicos como privados, para asegurar una coordinación y articulación efectiva de medidas y protocolos pertinentes. Este enfoque integral busca garantizar una respuesta rápida y eficiente ante cualquier eventualidad, salvaguardando la continuidad y calidad de los servicios prestados a la comunidad cartagenera.

9. *¿Qué acciones han tomado para informar de manera oportuna y transparente a la ciudadanía sobre las interrupciones en el servicio?*

Respuesta: La empresa cuenta con un protocolo de acciones ante emergencias por daños en las tuberías que ocasionan la suspensión temporal del servicio de agua potable en la ciudad de Cartagena, entre lo cual podemos resaltar:

1. Socialización de la afectación del servicio: Antes de la suspensión, se establece comunicación oportuna con los líderes de los sectores involucrados, a fin de que informen a las comunidades sobre la situación y la necesidad de abastecerse previamente. Esta labor se realiza a través de reuniones, llamadas telefónicas, mensajes en grupos de WhatsApp habilitados para tal fin y, en caso de suspensiones programadas, mediante perifoneo en las zonas más impactadas. Con ello se busca fomentar el almacenamiento preventivo del agua en los hogares.

2. Instalación de Puesto de Mando Unificado (PMU): Durante la contingencia, se conforma un PMU en las instalaciones de Acuacar, con la participación de la Oficina Asesora de Servicios Públicos de la Alcaldía Mayor de Cartagena, las Alcaldías Locales, la Oficina Asesora de Gestión del Riesgo y Desastres (OAGRD), el Departamento Administrativo Distrital de Salud (DADIS), el Departamento Administrativo de Tránsito y Transporte (DATT) y otras entidades.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.- NIT 800.252.396-4
Edificio Chambacú, Cra 13B # 26-78
PBX:+ 57 605 6932770
Cartagena de Indias - Colombia



En este espacio se presentan informes periódicos sobre el avance de las reparaciones, se canalizan las solicitudes de suministro de agua en carrotaques, y se coordinan acciones conjuntas con las instituciones prioritarias y las comunidades afectadas.

3. Suministro de agua mediante carrotaques: Una vez identificados los sectores impactados, se contacta a los representantes de instituciones prioritarias (centros de salud, hospitales, centros penitenciarios, entre otros) para coordinar el despacho de carrotaques, previa verificación de la capacidad de sus tanques de almacenamiento. De manera paralela, se prioriza la entrega de agua a las comunidades afectadas, gestionando con sus líderes la recepción y distribución del recurso. En caso de afectar la zona turística, se coordina con gremios hoteleros, restaurantes y bares para la provisión a través de carrotaques, también previa validación de la capacidad de sus tanques de almacenamiento.

4. Distribución de agua por tandeo: Si la suspensión se extiende más allá del tiempo previsto, el Departamento de Acueducto evalúa la situación y, con base en este análisis, implementa esquemas de tandeo entre los distintos sectores hidráulicos de la ciudad. Esta redistribución busca abastecer a aquellos barrios inicialmente afectados. A su vez, se notifica con antelación a los nuevos sectores que serán objeto de tandeo, mediante comunicados oficiales y llamadas a sus líderes, para que puedan prepararse y almacenar agua durante el periodo de suspensión temporal.

Estas medidas buscan asegurar el suministro básico de agua potable y mitigar el impacto de las emergencias en la calidad de vida de los habitantes, garantizando la coordinación eficiente con los diferentes grupos de interés y las entidades involucradas.

10. ¿Cuánto tiempo promedio toma restablecer el servicio después de una falla en la red principal?

Respuesta: El tiempo promedio de restablecimiento del servicio está en alrededor de las 20 horas luego de registrado el incidente.

11. ¿Qué porcentaje de las tarifas pagadas por los usuarios se destina al mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura?

Respuesta: De conformidad a lo dispuesto en el título VI- formula tarifaria de la resolución CRA 688 de 2014, título integrado y unificado en la Resolución CRA 943 de 2021, la tarifa está compuesta por un cargo fijo y un cargo por consumo para cada uno de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.- NIT 800.252.396-4
Edificio Chambacú, Cra 13B # 26-78
PBX:+ 57 605 6932770
Cartagena de Indias - Colombia



El cargo por consumo a su vez tiene varios componentes dentro de los cuales está el Costo Medio de Operación- CMO el cual se calcula a partir de los costos operativos totales. Para el cálculo de los costos operativos totales la regulación define los criterios dentro de los cuales se encuentran entre otros:

e. Deberán incluirse los costos por mantenimientos y reparaciones de maquinaria y equipo afecto a la prestación del servicio, equipo de oficina, computación y comunicación, equipo de transporte, tracción y elevación, terrenos, redes líneas y ductos, plantas, construcciones y edificaciones, elementos y accesorios de acueducto y alcantarillado.
ARTÍCULO 34. CRITERIOS PARA CALCULAR LOS COSTOS OPERATIVOS COMPARABLES. <Artículo integrado y unificado en el artículo 2.1.2.1.4.2.6 de la Resolución CRA 943 de 2021.

En este orden de ideas, del cargo consumo que cobra Aguas de Cartagena a sus usuarios, el componente CMO tiene participación en acueducto el 51% y en alcantarillado el 20%. Estos valores fueron calculados a partir de los costos eficientes de operación y mantenimiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado incluida la infraestructura.

12. ¿Cuántos usuarios se ven afectados por la interrupción del servicio de agua? Responda esta pregunta identificando todas las interrupciones del servicio durante el año 2024 y en cada interrupción indique cuántas personas se ven afectadas por tal situación?

Respuesta: Según lo establecido en la Resolución CRA 0303 de 2004 que establece los criterios, parámetros y metodología para el cálculo del índice de continuidad del servicio de acueducto, en el área de prestación del servicio de Cartagena en el 2024 cerró con un porcentaje del 98,27%, lo que posiciona al distrito de Cartagena en términos de continuidad del servicio sin riesgo. Las interrupciones que más impactaron en el servicio de agua potable fueron las incidencias registradas en las conducciones de agua cruda en el 2024 en las cuales se atendieron 8 daños y 2 mantenimientos programados que afectaron en un 40% y/o 60% el servicio, realizando tandeos de distribución, alternando las interrupciones en los diferentes sectores hidráulicos de la ciudad no excediendo periodos mayores a 24 horas.

13. ¿Cuántas quejas de los usuarios han recibido en el último año relacionadas con la calidad del servicio?

Respuesta: A continuación se inserta lo solicitado.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.- NIT 800.252.396-4
Edificio Chambacú, Cra 13B # 26-78
PBX:+ 57 605 6932770
Cartagena de Indias - Colombia

Tipo Queja	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	Total general
Afectación ambiental	64	55	73	69	54	45	73	53	48	69	70	673
Estado de la infraestructura	32	16	20	19	20	25	26	28	21	17	24	248
Fallas en la conexión del servicio	42	37	15	24	20	26	20	19	24	15	20	262
Interrupciones en la prestación del servicio	52	86	41	68	41	29	34	23	27	37	26	464
No conexión del servicio	24	27	22	26	30	35	31	25	17	34	22	293
Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	27	27	31	56	23	27	30	29	22	24	34	330
Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio	19	19	7	26	11	3	7	3	7	6	11	119
Total	260	267	209	288	199	190	221	180	166	202	207	2389

14. ¿Qué medidas están tomando para mejorar la eficiencia en la respuesta a daños en la infraestructura hídrica?

Respuesta: Entre las medidas que se han realizado tenemos:

1. Gestión del mantenimiento correctivo: formulación de robustos contratos para la atención de daños enfocados en la eficiente atención de daños en tiempos de respuestas mínimos.
2. Gestión del mantenimiento preventivo: aplicación de programa de mantenimiento preventivos direccionados en la seguridad y confiabilidad del sistema.
3. Gestión del mantenimiento predictivo: Aplicación de tecnologías de inspección invasivas no destructivas de las principales redes matrices con el fin de detectar deterioros de materiales antes de fallas, bolsas de aires, fugas no visibles, conexiones erradas entre otros, con el fin de anticipar los efectos de materialización de fallas.
4. Monitoreo y operación 24 / 7 de los parámetros de control de las conducciones principales y secundarias, como también las líneas de aducción.
5. Formulación y ejecución de proyecto de mejoramiento y ampliación de la infraestructura en operación.

15. ¿Qué porcentaje de agua se pierde debido a fugas en la red?

Respuesta: El porcentaje de pérdida de agua por fugas en la red para noviembre del 2024 se estima en un 15.8% del total de agua distribuida.

16. ¿Han considerado alianzas público-privadas o internacionales para mejorar el servicio?

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.- NIT 800.252.396-4
Edificio Chambacú, Cra 13B # 26-78
PBX:+ 57 605 6932770
Cartagena de Indias - Colombia



Respuesta: No se han considerado necesarias.

17. *¿Qué medidas específicas están implementando para garantizar la sostenibilidad del suministro en zonas estratégicas como la Zona Franca?*

Respuesta: Como no se tiene claridad sobre la zona franca específica, se indica que para garantizar la sostenibilidad del servicio en la ciudad, se realizaron inversiones en materia de acueducto para mejorar la capacidad de producción y distribución de agua potable en la ciudad, tales como Planta de tratamiento El Cerro, conducciones de agua potable en diámetro de 1600mm desde la nueva planta hasta la red existente, interconexiones en la red de agua cruda.

18. *¿Qué procesos de control interno han establecido para garantizar la correcta ejecución de los recursos?*

Respuesta: Aguas de Cartagena dispone de un Sistema de Gestión Integral (SGI) que establece los criterios a cumplir en materia de calidad, ambiental, SST, eficiencia energética, gestión antifraude (incluye riesgos de corrupción como sobornos, conflicto de intereses, etc.), los cuales están a nivel de políticas corporativas, código de gobernanza, código de ética, directrices administrativas, procedimientos, instructivos, etc.; orden documental con lo que se formalizan las medidas de control adoptadas para minimizar los riesgos relacionados con la correcta ejecución de los recursos asignados, que se encuentran documentados en matrices y mapas para cada uno de los procesos de negocio de la empresa, entre éstos, los asociados a la operación de acueducto y alcantarillado sanitario.

19. *¿Cómo están trabajando para mitigar los efectos ambientales de las fallas en el servicio de agua?*

Respuesta: Aguas de Cartagena ha implementado un Plan de Contingencia integral y multifacético. Este plan no solo fortalece nuestra capacidad de respuesta ante crisis que puedan afectar la prestación del servicio, sino que también se enfoca específicamente en minimizar los impactos ambientales asociados a estas situaciones.

Aspectos clave de nuestro enfoque para mitigar los efectos ambientales incluyen, medidas de prevención y detección temprana, valoración de los impactos ambientales y ejecución de medidas de mitigación en las áreas afectadas por algún escenario de crisis materializado, campañas de concientización sobre el uso responsable del agua y el sistema de alcantarillado, lo cual ayuda a prevenir sobrecarga y fallas en el sistema, así como escenarios colaborativos y de ayuda mutua con autoridades ambientales y otros organismos para asegurar una respuesta coordinada y efectiva ante emergencias.

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.- NIT 800.252.396-4
Edificio Chambacú, Cra 13B # 26-78
PBX:+ 57 605 6932770
Cartagena de Indias - Colombia



Este Plan de Contingencia se ha desarrollado en cumplimiento de la Resolución No. 154 de 2014, que establece las directrices para la formulación de planes de emergencia y contingencia en el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

20. ¿Qué plazo estiman para resolver de manera definitiva los problemas estructurales de la red hídrica de Cartagena?

Respuesta: La red hídrica Cartagena no tiene problemas estructurales, en la medida en que se requieren obras de reposición o sustitución, se incluyen dentro las obras de mejoras del plan de inversiones.

En los anteriores términos damos alcance a su solicitud, quedando a su disposición para cualquier otro particular.

Atentamente,

JOHN MONTOYA CAÑAS
Gerente General

Se anexa Plan de Contingencia

Aguas de Cartagena S.A. E.S.P.- NIT 800.252.396-4
Edificio Chambacú, Cra 13B # 26-78
PBX:+ 57 605 6932770
Cartagena de Indias - Colombia



SC082-1



SA079-1



OS-CER131355



GE-CER577320



CO-SGA-CER785515