

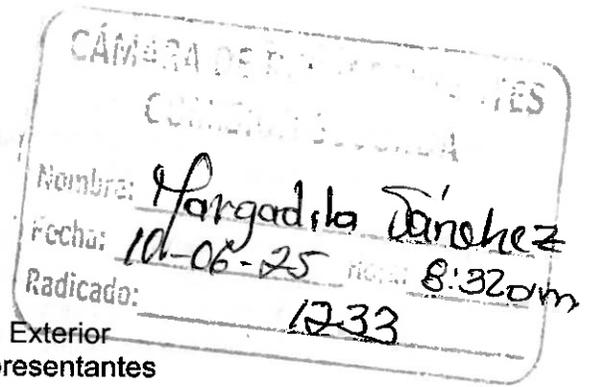
Cartagena de Indias, 09 de junio del 2025

Doctor

JUAN CARLOS RIVERA PEÑA

Secretario

Comisión Segunda de Relaciones Exteriores, Comercio Exterior
Congreso de la República de Colombia Cámara de Representantes
debates.comisionsegunda@camara.gov.co
comision.segunda@camara.gov.co
Bogotá



Ref.: Oficio CSCP 3.2.2.729.2024(IS) de 5 de junio de 2025

Asunto: Citación debate control político Proposición No. 35 (27 noviembre 2024).
Cuestionario Junta Directiva

Cordial saludo.

Por instrucciones recibidas de la presidencia de la Junta Directiva de Aguas de Cartagena S.A. E.S.P., en cabeza de la doctora Maria Patricia Porras Mendoza, me permito insertar el cuestionario desarrollado para atender las inquietudes objeto de la citación de debate Control Político Proposición No. 35 (27 noviembre 2024).

CUESTIONARIO PARA LA JUNTA DIRECTIVA DE AGUAS DE CARTAGENA

1. *¿Cuál ha sido su rol en la supervisión de las inversiones realizadas por Aguas de Cartagena en los últimos cinco años?*

Respuesta: El rol de la Junta Directiva en la supervisión de las inversiones realizadas por Aguas de Cartagena se evidencia en la periodicidad con la que se realizan las sesiones de este cuerpo colegiado, que incluyen regularmente puntos del orden del día dedicados a la revisión y aprobación de informes de gestión y resultados del gerente general, en los que se detallan los avances en materia de inversiones. Adicionalmente, la Junta Directiva aprueba el presupuesto anual, el cual contiene los compromisos de inversión de la compañía.

2. *¿Qué evaluación tiene la Junta Directiva de Aguas de Cartagena sobre el impacto de las fallas en el suministro en sectores estratégicos como la Zona Franca?*

Respuesta: La Junta Directiva de Aguas de Cartagena ha evaluado el impacto de las fallas en el suministro en toda la ciudad, partiendo de la importancia de cada sector, incluyendo las Zonas Francas. En 2023 y 2024, factores externos como la proliferación de microalgas en el área de la captación y la rotura de tuberías de conducción representaron un reto significativo para la producción y distribución del agua en Cartagena. Sin embargo, la empresa logró superar y aprender de estas circunstancias, saliendo adelante a pesar de las dificultades.

3. *¿Existe alguna evaluación de la gestión del gerente general?*

Respuesta: Sí existe una evaluación de la gestión del gerente general. En las sesiones de junta, el gerente reporta diversos aspectos de su gestión, incluyendo resultados financieros, avances en los proyectos de inversión, gestión operativa, aspectos comerciales, gestión ambiental, proyectos de tecnología y comunicaciones, entre otros. Esta información permite a la Junta Directiva medir su desempeño, evaluar el cumplimiento de los objetivos de la empresa y en cualquier momento tomar la decisión de dar por terminado su contrato.

4. *¿Qué medidas de control ha implementado la junta directiva de Aguas de Cartagena frente a la crisis del servicio?*

Respuesta: Ante los eventos puntuales que han impactado el servicio en la ciudad, la Junta Directiva ha efectuado un seguimiento periódico a los planes de inversión aprobados, los cuales tienen como propósito tener un sistema menos vulnerable y con ello disminuir la posibilidad de ausencias del servicio.

5. *¿Qué decisiones estratégicas ha tomado la Junta Directiva de Aguas de Cartagena para garantizar el mantenimiento y modernización de la infraestructura hídrica?*

Respuesta: La Junta Directiva de Aguas de Cartagena ha aprobado el presupuesto que incluye los planes de mantenimiento y de inversiones que permiten garantizar el mantenimiento y modernización de la infraestructura hídrica.

Los planes de inversión aprobados han permitido mejorar la capacidad de transporte de agua cruda, la modernización del sistema de distribución, el aumento de la capacidad de tratamiento de agua, el refuerzo de los sistemas de distribución matriz y la reducción del agua no contabilizada. Se han ejecutado obras que han beneficiado a miles de usuarios en diversos sectores.

6. *¿Qué estrategias ha planteado la Junta Directiva de Aguas de Cartagena para optimizar los recursos destinados al servicio de agua potable?*

Respuesta: La Junta Directiva de Aguas de Cartagena ha planteado diversas estrategias para optimizar los recursos destinados al servicio de agua potable, las cuales se pueden inferir de las discusiones sobre inversiones y eficiencia. Estas incluyen ejecución de inversiones, eficiencia energética y de procesos, control de pérdidas, tecnología e innovación, entre otros.

7. *¿Cómo justifica la Junta Directiva de Aguas de Cartagena la desconexión entre las decisiones de la Junta Directiva y las necesidades reales de los usuarios?*

Respuesta: La Junta Directiva de Aguas de Cartagena no justifica una desconexión entre sus decisiones y las necesidades reales de los usuarios, sino que, por el contrario, ha trabajado activamente para abordar y responder a estas necesidades, lo que se evidencia en las diversas acciones y estrategias implementadas.

La Junta Directiva ha demostrado un compromiso continuo con la mejora del servicio y la atención de las necesidades de la ciudad, adaptando sus decisiones a las realidades y desafíos, y buscando siempre la excelencia en la gestión.

8. *¿Qué informes de gestión y resultados ha recibido la Junta Directiva de Aguas de Cartagena del gerente en el último año y cómo han respondido a ellos?*

Respuesta: En relación con los informes de gestión y resultados del gerente general, la Junta Directiva de Aguas de Cartagena los recibe periódicamente en sus sesiones ordinarias. En este espacio, el gerente detalla diversos aspectos de su gestión, incluyendo resultados financieros, avances en proyectos, gestión operativa, aspectos comerciales, gestión ambiental, proyectos de tecnología y comunicaciones, y cifras de personal, entre otros. Ante las situaciones que han representado desafíos y problemáticas importantes para el servicio de agua potable en la ciudad, la Junta Directiva ha respondido de manera proactiva. Esto incluye la emisión de recomendaciones, la aprobación de planes de acción y la autorización de las medidas necesarias para garantizar la continuidad y mejora del servicio.

9. *¿Qué acciones ha tomado la Junta Directiva de Aguas de Cartagena para garantizar la transparencia en la gestión financiera y administrativa de la empresa?*

Respuesta: La Junta Directiva de Aguas de Cartagena ha tomado varias acciones para garantizar la transparencia en la gestión financiera y administrativa de la empresa:

- **Implementación del Sistema de Gestión Antifraude (SGAF):** La empresa ha implementado un SGAF, cuyo objetivo es preservar y mejorar el valor reputacional y patrimonial, reduciendo riesgos y enfrentando eventos potenciales de fraude. Este sistema se basa en principios de gobernanza, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, monitoreo y gestión de denuncias. Se ha logrado un indicador de eficacia general alto, y se busca mantener la certificación ISO37001.
- **Declaración de Integridad y Transparencia:** Los miembros de la Junta Directiva deben suscribir anualmente una Declaración de Integridad y Transparencia, lo que evidencia el compromiso del órgano de gobierno con la ética y la integridad.
- **Auditorías externas de gestión y resultados:** La Junta aprueba la contratación de firmas auditoras externas para evaluar la gestión de la empresa, verificando la conformidad con los requisitos legales, técnicos, administrativos, financieros y contables. Estas auditorías buscan asegurar resultados óptimos y la calidad de la información reportada a los entes de vigilancia y control.
- **Aprobación del presupuesto:** La Junta Directiva revisa y aprueba el presupuesto anual, y el desempeño de la empresa es auditado por Deloitte & Touche, quien ha emitido opiniones sin salvedad.
- **Políticas de transparencia en contrataciones:** Se han establecido directrices para la celebración de contratos, especialmente aquellos con accionistas o vinculados económicos, que requieren aprobación de la Junta Directiva para garantizar la transparencia.
- **Informes públicos:** La empresa publica anualmente el informe de gestión y resultados que se somete a la consideración de la Junta Directiva, abordando la situación financiera, operativa y administrativa.
- **Comunicación de la información:** Se enfatiza la importancia de una comunicación clara y oportuna de la información a la comunidad, incluso en situaciones de crisis, para fortalecer la confianza y la reputación de la empresa.

10. *¿Qué medidas ha adoptado la Junta Directiva de Aguas de Cartagena para atender los reclamos de los usuarios y evitar litigios por incumplimiento del servicio?*

Respuesta: Para atender los reclamos de los usuarios y evitar litigios por incumplimiento del servicio, la Junta Directiva ha efectuado seguimiento a varias medidas y estrategias implementadas por la empresa, tales como:

- **Planes de Contingencia y Comunicación:** Ante situaciones que impactan el servicio, se ha desarrollado una estrategia de comunicación para informar a la comunidad y para actuar coordinadamente con aquellos clientes estratégicos.
- **Mejoras en la infraestructura y operación:** Se han implementado planes para disminuir la vulnerabilidad del sistema, realizando reparaciones importantes en conducciones de agua cruda y potable, así como refuerzos en colectores para garantizar el abastecimiento.
- **Atención a comunidades:** Se ha trabajado en el cumplimiento de órdenes judiciales relacionadas con el abastecimiento de agua en comunidades como Bocachica, Tierra Bomba, entre otros, articulando esfuerzos con la alcaldía.
- **Gestión de Piletas Comunitarias:** Se ha buscado normalizar la situación de las piletas comunitarias, puntos de agua controlados por un medidor en zonas donde no es posible brindar cobertura domiciliaria, para atender del orden de 20 mil familias.

- Optimización de redes y control de pérdidas: La empresa implementa un sistema para gestionar las pérdidas técnicas y comerciales, lo que contribuye a mejorar el servicio y la facturación, y por ende, a reducir las quejas.
- Coordinación con la administración distrital: Se realizan mesas de trabajo con la alcaldía para coordinar acciones y priorizar proyectos que atiendan las necesidades de la comunidad, especialmente en zonas con asentamientos irregulares y problemas de cobertura.

Cualquier particular, con gusto será atendido.

Atentamente,



DÉBORA ANGULO ARRIETA
Secretaría General

copia/

gerencia@acuacar.com

secretariageneral@cartagena.gov.co