

CONCEJO DE BOGOTÁ 24-04-2025 08:15:16

2025ER10786 O 1 Fol:1 Anex:0

ORIGEN: ACUEDUCTO/NATASHA AVENDAÑO GARCIA

DESTINO: COMISION 1ª PERM. PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENT

ASUNTO: RESPUESTA OFICIO RADICADO EAAB-ESP NO. E-2025-0423

OBS: RADICADO E-2025-042315

1020001-S-2025-123076

Bogotá, 23 de abril de 2025

Doctor
DAVID ANDRÉS GIRALDO UMBARILA
Subsecretario
Comisión Primera del Plan de Desarrollo
Concejo de Bogotá
Calle 36 No. 28 A – 41
comisiondelplan@concejobogota.gov.co
Bogotá, D.C.

Asunto: Respuesta oficio radicado EAAB-ESP
No. E-2025-042315, sobre Proposición No.
507/25 – “Venta de Agua vs Racionamiento de
Agua”.

Respetada doctor Giraldo,

En atención al oficio del asunto, mediante el cual remite el cuestionario de la Proposición No. 507 de 2025 aprobada en la sesión de la Comisión Primera Permanente del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del 08 de abril de 2025, cuyo tema es: “Venta de Agua vs Racionamiento de Agua”, presentada por los honorables concejales, Julián Espinosa Ortiz y Julián Rodríguez Sastoque, de la Bancada Partido Político Alianza Verde; por parte de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP (EAAB-ESP) se da respuesta en lo que compete, en los siguientes términos:

Pregunta:

1. **“Permítase remitir el marco normativo, técnico y económico de la venta de agua en la ciudad de Bogotá y su área metropolitana. (Remitir los estudios expedidos por su entidad con dicho fin).”**

Respuesta:

La normatividad que permite a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP vender agua potable a otros municipios o ciudades en Cundinamarca está basada en una combinación de regulaciones nacionales y acuerdos específicos entre la Empresa y las entidades territoriales interesadas.



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia

MPFD0801F02-03



Es así como La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico estableció la Resolución CRA No. 759 de 2016 *“Por la cual se establecen los requisitos generales aplicables a los contratos que suscriban los prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, para el uso e interconexión de redes y para los contratos de suministro de agua potable e interconexión; se señala la metodología para determinar la remuneración y/o peaje correspondiente y se establecen las reglas para la imposición de servidumbres de interconexión”*, compilada luego en la Resolución CRA No. 943 de 2021 *“Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones”*, en dichos documentos se establecen los requisitos generales de los prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, en el que entre otros se define la metodología para el desarrollo de contratos de esta índole incluidas las reglas sobre la distribución de racionamientos en caso de eventos fortuitos o fuerza mayor que impidan el cumplimiento de los compromisos de abastecimiento como lo es la sequía.

Para ello la EAAB-ESP cuenta con relaciones contractuales con diferentes municipios de Cundinamarca para venderles agua potable. Estos convenios se basan en estudios de viabilidad técnica y económica y deben ser aprobados por las partes; en resumen, la normatividad que permite a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP vender agua a los municipios de Cundinamarca está fundamentada en leyes nacionales y en acuerdos específicos de cooperación entre la Empresa y los municipios. Estos acuerdos deben cumplir con las regulaciones de tarifas y las normas técnicas para garantizar la viabilidad y la sostenibilidad del servicio.

Pregunta:

2. ***“¿Cómo se realiza la venta de mililitros de agua a través de la modalidad de carro tanques? Envíe un informe detallado sobre:***

Respuesta:

Para el desarrollo de la actividad la Empresa ejecuta el procedimiento MPMU0601P adjunto a esta comunicación, en el que se establecen las actividades por cada uno de las áreas y funcionarios para la venta y suministro de agua potable a carrotanque por parte de la EAAB-ESP, es importante mencionar que, existen normas en el Distrito de Bogotá, que regulan la materia objeto de pronunciamiento tales como la Resolución 2190 de 1991 la cual se encuentra vigente y establece:

“Artículo 1º.- Las Empresas particulares o personas naturales que se dediquen a la actividad de transportar y distribuir agua en el Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá, D.C., deben obtener Licencia Sanitaria para el transporte de agua ante la Secretaría Distrital de Salud, División de Saneamiento Ambiental, Sección de Ingeniería Sanitaria, mediante el cumplimiento de los siguientes requisitos:

“(…)

4. La única fuente autorizada para el abastecimiento del carrotanque son las fuentes de distribución de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Santa Fe de Bogotá, D.C.” (Negrilla fuera del texto original)

De la norma citada se colige, que existen reglas expresas que determinan las condiciones para el transporte de agua en carrotanques en el Distrito, las cuales son de observancia obligatoria al ser un acto administrativo que goza de presunción de legalidad, tanto para las empresas particulares o personas naturales que se dediquen a dicha actividad, como para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP.

Así las cosas, es relevante resaltar que la EAAB-ESP es la autorizada para distribuir agua a carrotanques, en el marco de la Resolución 2190 de 1991, y cualquier incumplimiento a dichas normas debe ser denunciado ante la Secretaría Distrital de Salud en desarrollo del artículo 13 según el cual “De la Vigilancia, Control de Sanciones. Las autoridades sanitarias vigilarán y controlarán el cumplimiento de la norma establecida”.

Pregunta:

- **“¿Cómo se calcula la tarifa para la venta?”**

Respuesta:

Para este servicio el precio por metro cúbico es el establecido en Acuerdo de Junta Directiva 002 del 2000 de la EAAB-ESP que indica que el valor es el correspondiente a los usuarios del sector comercial, que indexado a la fecha asciende a Cinco Mil Cuatrocientos Cincuenta y Cuatro pesos con Cuarenta y Cinco centavos (\$5.454,45).

Pregunta:

- **“Bajo que modalidad se paga el precio de los mililitros adquiridos”.**

Respuesta:

La modalidad de pago para este servicio es anticipada, teniendo en cuenta lo enunciado en el procedimiento MPMU0601P mencionado previamente, el primer paso es recibir la solicitud de metros cúbicos requeridos para el cliente que se materializa mediante un anticipo, una vez se genere la cancelación del anticipo en la entidad bancaria correspondiente, se procede a realizar las órdenes de entrega. Con dicho documento el cliente podrá reclamar los metros cúbicos pagados en cualquiera de los puntos autorizados por parte de la EAAB-ESP.



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia

MPFD0801F02-03



Pregunta:

- **“Envíe un balance de los mililitros vendidos, sus precios, el recaudo por esa venta, desde al año 2020 al 2025”.**

Respuesta:

Adjunto a la presente se encuentra archivo en Excel con los consumos facturados en metros cúbicos por mes y por año para este servicio y las tarifas aplicadas para el mismo periodo.

Pregunta:

- **“Bajo, ¿Qué otras modalidades de distribución se comercializan mililitros de agua en Bogotá y su región metropolitana?”**

Respuesta:

En Bogotá, el suministro de agua potable se realiza principalmente a través de la red pública operada por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP, que abastece a la mayoría de la población urbana mediante un sistema centralizado de captación, tratamiento y distribución. No obstante, en sectores rurales y zonas periféricas fuera del Área de Prestación de Servicio de la Empresa, existen modalidades complementarias como el suministro por carrotaques, puntos comunitarios de abastecimiento, acueductos veredales o prestadores comunitarios, y en algunos casos, captación individual de fuentes naturales en pozos profundos.

Pregunta:

- **“Especifique las rutas, horarios y cantidad que pueden comercializar”.**

Respuesta:

Del requerimiento podemos indicar los puntos y horarios en los que se realiza el suministro; a la fecha, la Empresa cuenta con tres (3) puntos de suministro de agua a carrotaque que operan con la normatividad correspondiente y en los que las empresas transportadoras realizan el cargue posterior a cancelar el valor de los metros cúbicos adquiridos, así:

1. Punto Fontibón:

Nombre: Fontibón

Ubicación: Bogotá

Dirección: DG 16 90 90

Localidad: Fontibón



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia

MPFD0801F02-03



Zona de atención: Zona 3

Horario de atención: Apertura permanente, domingo a domingo las 24 horas del día.



2. Punto Guadalupe – Villa del Río:

Nombre: Makro

Ubicación: Bogotá

Dirección: DG 57 SUR y la KR 64

Localidad: Bosa

Zona de atención: Zona 4

Horario: Domingo a Domingo, de 6:00 am hasta 10:00 pm.



3. Punto Valladolid

Nombre: Valladolid

Ubicación: Bogotá

Dirección: AV KR 86 y CL 10

Localidad: Kennedy

Zona de atención: Zona 5

Horario de atención: Domingo a domingo de 6:00 am a 6:00 pm.



Los puntos mencionados anteriormente son los únicos autorizados para realizar el suministro de agua en carrotanque por parte de la EAAB-ESP, Finalmente, es importante mencionar que, la Empresa no tiene injerencia ni competencia en las tarifas que a su turno fija el expendedor de carrotanque.

Pregunta:

- ***“Remita los contratos firmados y en etapa de ejecución de las personas jurídicas y/o jurídicas que realizan dicha comercialización”.***

Respuesta:

No se cuenta con contratos firmados ni en ejecución para la comercialización de agua mediante carrotanques, es necesario precisar que, como Empresa prestadora de servicios públicos, cuenta con un objeto múltiple¹ que adicional a prestar los servicios de acueducto y alcantarillado, brinda servicios no misionales tales como los de laboratorios, venta de agua a carrotanque, entre otros, tal y como se puede evidenciar en el marco estatutario que se adjunta (Acuerdo de Junta EAAB-ESP 05 de 2019).

Conforme a lo mencionado previamente, la venta de agua a carrotanque no forma parte de la prestación del servicio público domiciliario de acueducto, en los términos del numeral 14.22, del artículo 14 de la Ley 142 de 1994². De manera que la prestación del servicio de agua en carrotanques, así se trate de agua apta para el consumo humano, no se encuentra dentro del esquema de prestación del servicio domiciliario de acueducto que señala la ley, ya que no corresponde a una red, siendo inexistente la conexión y medición, elementos que hacen parte de la definición del servicio público domiciliario.

¹ Parágrafo Segundo Artículo 290. Ley 1955 de 2019

² “Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También se aplicará esta Ley a las actividades complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte”.

Pregunta:

- **“Remita las nuevas licitaciones y los pliegos de contratación (Si existen)”**

Respuesta:

No se cuenta con licitaciones ni procesos en curso para la comercialización de agua mediante carrotanque.

Pregunta:

3. “Debido al razonamiento hídrico de la ciudad:

- **¿Cómo se realiza la venta de mililitros de agua en Bogotá y su área metropolitana, desde abril del 2024?”**

Respuesta:

Teniendo en cuenta la naturaleza jurídica y el objeto de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP, como Empresa Industrial y Comercial del Distrito Capital a la que le corresponde la prestación de los servicios públicos esenciales domiciliarios de acueducto y alcantarillado en la jurisdicción del Distrito Capital de Bogotá o en cualquier lugar del ámbito nacional e internacional, la prestación del servicio a los usuarios directos de la Empresa, se desarrolló en cumplimiento de la normatividad vigente y teniendo en cuenta la restricción del servicio acorde a los periodos establecidos por las resoluciones de la EAAB-ESP.

En el marco del racionamiento y la contingencia por el bajo nivel de los embalses, la EAAB-ESP dio el mismo tratamiento a los usuarios finales de los beneficiarios de los contratos de suministro (agua en bloque) que a los usuarios de la Empresa, en ese sentido, mediante la gestión de la demanda se ordenó la suspensión del servicio público domiciliario de acueducto en los periodos establecidos para cada grupo de racionamiento en las Áreas de Prestación de Servicio de la Empresa y se incluyeron las áreas de prestación de los prestadores beneficiarios de los contratos de suministro de agua, con el fin de disminuir el consumo de los municipios a los que se les vende agua en bloque y desarrollar una gestión de la demanda integral.

Por otra parte, en el transcurso de la restricción del servicio de acueducto, el suministro de agua mediante la venta de agua a carrotanques también fue cobijado por las restricciones del servicio en el turno que le corresponda a la localidad o sector donde esté ubicado el punto de cargue de tal forma que también se contribuya con el llamado al uso racional del agua.

Finalmente, se dispuso de manera provisional durante los turnos de racionamiento N° 2, 4, 7 y 8 un punto alternativo a los tres mencionados previamente. Esto se realizó con el objetivo de satisfacer la demanda del punto de atención que se encuentra cerrado debido al racionamiento, lo anterior teniendo en cuenta que uno de los componentes que mayor impacto genera a las pérdidas de la EAAB-ESP es la defraudación de fluidos por el cargue ilegal a vehículos cisterna.

Es de resaltar que contar con puntos de suministro de agua autorizados por la Empresa disminuye la posibilidad de compra en sitios fraudulentos y atiende la necesidad de los usuarios que no están conectados a la red.

Pregunta:

- ***“En los días de racionamiento ¿Se realiza venta de mililitros de agua en las zonas en las cuales ese día se tiene el turno restrictivo? De ser afirmativa esa respuesta, permítase indicar.***

Respuesta:

No, durante el racionamiento se realizaba la suspensión del suministro de acueducto según el turno asignado, en ese sentido, durante ese día la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP no, realizaba suministro a sus usuarios directos ni a los beneficiarios de los contratos de suministro, no obstante, estos podrían hacer uso de sus tanques de almacenamiento para abastecerse de agua en dicho turno.

Por otra parte, la EAAB-ESP no tiene las facultades para controlar el uso que se le da al agua suministrada a los transportadores a quienes se les vende el agua en los puntos, en ese sentido, se desconoce si en las zonas en las que se tenía restricción se realizaba comercialización de agua por parte de los carro tanqueros.

Pregunta:

- ***“¿Cómo se realiza esa venta? ¿Cuál es el marco normativo que permite esa venta?”***

Respuesta:

Para los usuarios directos de la Empresa la normatividad vigente que permite la prestación del servicio es la Ley 142 de 1994, el Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios, que tiene por objeto definir las condiciones uniformes para la prestación de los servicios de acueducto y/o de alcantarillado al suscriptor y/o usuario, en el inmueble ubicado dentro del área en la cual la Empresa presta los servicios, siempre que las condiciones técnicas de la EAAB-ESP lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el

cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

Adicionalmente, como se mencionó en el numeral 1, está basada en una combinación de regulaciones nacionales y acuerdos específicos entre la EAAB-ESP y las entidades territoriales interesadas.

Por otra parte, como Empresa prestadora de servicios públicos, cuenta con un objeto múltiple³ que adicional a prestar los servicios de acueducto y alcantarillado, brinda servicios no misionales tales como los de laboratorios, venta de agua a carrotanque, entre otros, tal y como se puede evidenciar en el marco estatutario que se adjunta (Acuerdo de Junta EAAB-ESP 05 de 2019).

Ahora bien, es importante señalar que la venta de agua a carro tanque es una actividad económica lícita y libre, que no requiere permisos previos ni requisitos adicionales, conforme a las reglas establecidas en el artículo 333 de la Constitución Política, entonces, la venta de agua a carro tanque es una actividad lícita que brinda la EAAB-ESP, diferente a la prestación directa del servicio público domiciliario de acueducto.

A pesar de que, no existe amplia regulación acerca de la comercialización de venta de agua en carrotanques, se encuentra que estos comercializadores, deben cumplir las normas propias de salubridad y calidad del agua, previstas en el Decreto 1575 de 2007, el cual hace parte del Decreto Único Reglamentario de Salud y Protección Social – Decreto 780 de 2016.

A su vez, como se comentó previamente, existen normas en el Distrito de Bogotá, que regulan la materia objeto de pronunciamiento tales como la Resolución 2190 de 1991 en la que se indica entre otros que la única fuente autorizada para el abastecimiento del carrotanque son las fuentes de distribución de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Santa Fe de Bogotá, D.C.

Pregunta:

- ***“¿Por qué si estamos en razonamiento hídrico se permite la venta de agua en la ciudad? Remitir los estudios técnicos que permiten esa venta”.***

Respuesta:

Del enunciado de la pregunta se infiere que se consulta respecto a la venta de agua a carrotanques, en ese sentido, la EAAB-ESP ha dispuesto de tres (3) puntos de suministro de agua potable para carrotanques considerando su objeto y la normatividad en la que la Empresa es la única fuente autorizada para este servicio en la ciudad de Bogotá.

³ Parágrafo Segundo Artículo 290. Ley 1955 de 2019

Lo anterior, teniendo en cuenta que es conocido sectorialmente que existe un mercado irregular de venta de agua a carrotaques, que impacta directamente las pérdidas de la EAAB-ESP y que afecta la prestación del servicio con mayor impacto en épocas de escases hídrica, por ello se desarrolla el suministro a estos clientes en busca de reducción de compra en sitios que desarrollan esta actividad de manera ilegal.

Pregunta:

- ***“¿Cómo se controla la venta de agua en los días de razonamiento, en donde corresponde el turno?”***

Respuesta:

Al igual que la pregunta anterior, se infiere que la pregunta está asociada a la venta de agua a carrotaque, en ese sentido, nos permitimos informar que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP no es competente para verificar el destino de cada uno de los carrotaques.

Pregunta:

- ***“¿Cuáles operativos y/o medidas de control está realizando su entidad para el control de dicha venta?”***

Respuesta:

Al igual que las preguntas previas se responderá teniendo en consideración la venta de agua a carrotaques y no el suministro de agua a usuarios directos ni beneficiarios de los contratos de suministro, en ese sentido, informamos que, si bien no es competencia de la EAAB-ESP el control y seguimiento a la comercialización de agua en carrotaque, de 2023 a 2025, la EAAB-ESP ha identificado 4 casos en los que, mediante conexiones clandestinas o alteración de medidores, se han apropiado del agua para la venta ilegal del fluido a carrotaques. Esos casos fueron denunciados por parte de la Empresa y están en etapa de indagación, la cual tiene reserva conforme con lo establecido en el artículo 212B de la Ley 906 de 2004, por tanto, el contar con puntos de suministro de agua autorizados por la Empresa disminuye la posibilidad de compra en sitios fraudulentos.

Pregunta:

4. ***“¿Tenía conocimiento que existen propiedades horizontales y comerciales, que aun cuando tienen el turno de razonamiento, no suspenden el servicio de agua potable? ¿Cómo está controlando su entidad esta situación?”***

Respuesta:

Si, a pesar de las múltiples campañas que desarrolló la EAAB-ESP en pro de que las propiedades horizontales no usaran el agua del tanque de reserva el día de racionamiento, es decisión de las propiedades horizontales el uso o restricción del tanque de reserva, ya que esta es infraestructura del usuario.

En ese sentido, era potestad de la administración de cada propiedad horizontal el adherirse a las medidas asociadas a la restricción del servicio de acueducto teniendo en cuenta el estado crítico de los embalses y la afectación que podrían generar al momento del restablecimiento del servicio.

Pregunta:

5. “¿Cómo se están imponiendo las multas por desperdicio de agua? ¿Cuál es procedimiento en los casos de fluctuaciones sospechosas en el consumo de los usuarios?”

Respuesta:

Se han previsto mecanismos para sancionar comportamientos que impliquen uso indebido del servicio, entre los cuales se encuentran:

- Como medidas administrativas previstas en el marco del Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y en el Contrato de Condiciones Uniformes suscrito entre la Empresa y el usuario, se puede realizar la suspensión o el corte del servicio de acueducto en el evento que se detecten conexiones irregulares o fraudes o, el uso indebido del servicio.
- Conforme lo previsto en el Contrato de Condiciones Uniformes, la EAAB-ESP puede efectuar el procedimiento de recuperación de consumos tendiente a reintegrar los consumos que el usuario no ha cancelado producto de alguna de las anomalías descritas.
- Se pueden presentar denuncias por la defraudación de fluidos dado que esta conducta constituye un delito que está tipificado en el artículo 256 del Código Penal Colombiano, que señala: *“El que mediante cualquier mecanismo clandestino o alterando los sistemas de control o aparatos contadores, se apropie de energía eléctrica, agua, gas natural, o señal de telecomunicaciones, en perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de dieciséis (16) a setenta y dos (72) meses y en multa de uno punto treinta y tres (1.33) a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes.”*

- Por su parte, el Decreto 334 de 2024, expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá, estableció una serie de medidas destinadas a fomentar el uso racional y responsable del agua en la ciudad. Esta normativa prohíbe el uso de agua potable para actividades como el lavado de fachadas, vehículos, zonas verdes o deportivas, salvo que se utilice agua reciclada, cruda o de lluvia previamente recolectada. Asimismo, impone obligaciones a las entidades públicas para incorporar tecnologías de bajo consumo, promueve campañas pedagógicas en diversos sectores e introduce incentivos para quienes reduzcan su consumo. De igual forma, establece sanciones para quienes incumplan las disposiciones, las cuales se aplican conforme al artículo 35, numeral 2, de la Ley 1801 de 2016, Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.

En lo que respecta al procedimiento a adelantar en los casos de fluctuaciones sospechosas en el consumo de los usuarios, cuando la EAAB - ESP detecta variaciones atípicas en el consumo, se activa un procedimiento técnico y administrativo que incluye los siguientes pasos:

1. **Detección del consumo atípico:** corresponde a la gestión de analítica de datos adelantada para identificar casos o predios con posibles fraudes.
2. **Gestión operativa:** en el caso que se considere pertinente, se programa una visita de verificación técnica al inmueble con el propósito de revisar el estado del medidor, posibles fugas internas, conexiones clandestinas, manipulación del equipo o comportamientos atípicos, entre otras. En el evento que se evidencie la alteración del medidor o conexión irregular, se elabora un acta de inspección soportada en un registro fotográfico o filmico.
3. **Gestión comercial:** corresponde a las acciones persuasivas para que los suscriptores, usuarios, propietarios o quienes se hayan apropiado irregularmente del servicio acepten los metros cúbicos liquidados y el correspondiente valor a pagar a la Empresa.
4. **Proceso administrativo:** si se evidencia una irregularidad, en el marco de lo establecido en el capítulo VI del Contrato de Condiciones Uniformes, se inicia el proceso de recuperación y cobro de consumo dejados de facturar por el uso no autorizado del servicio.
5. **Gestión penal:** en el evento que corresponda, se instauran denuncias por la defraudación de fluidos, en el entendido que esta conducta constituye un delito que, como ya se mencionó, está tipificado en el artículo 256 del Código Penal Colombiano.

Finalmente, es necesario señalar que la EAAB-ESP adelanta estrategias pedagógicas para concientizar a los suscriptores y/o usuarios sobre el uso eficiente y responsable del agua y promover la cultura de la legalidad.



SC701-1

Av. Calle 24 # 37-15. Código Postal: 111321.
PBX: (571) 3447000. www.acueducto.com.co
Bogotá D.C. - Colombia

MPFD0801F02-03



Quedamos atentos y a su entera disposición para cualquier aclaración y/o información adicional que se requiera al respecto.

Cordialmente,

Natasha Avendaño García

Firmado por NATASHA AVENDAÑO GARCIA
el 23/04/2025 a las 19:19:28 COT

NATASHA AVENDAÑO GARCÍA
Gerente General

Anexo: Lo enunciado

Revisó/Aprobó: Fabián Santa López, Gerente Corporativo Servicio al Cliente – Numerales 1,2,3 y 4.

Aprobado por ALEX FABIAN SANTA
LOPEZ
el 23/04/2025 a las 17:00:11 COT

Álvaro Rojas Fuentes, Gerente Corporativo Analítica y Pérdidas - Numeral 5.

Aprobado por ALVARO ROJAS
FUENTES
el 23/04/2025 a las 17:18:45 COT

Revisó: Nicolás Aparicio, Asesor Gerencia General.

Leído por NICOLÁS FERNANDO APARICIO
ALVARADO
el 23/04/2025 a las 16:59:44 COT