



**acueducto**  
AGUA Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

Pásate a **LA**  
**FACTURA**  
**VIRTUAL**  
www.acueducto.com.co

CONCEJO DE BOGOTÁ 23-07-2025 04:03:06

2025ER20032 O 1 Fol:16 Anex:0

ORIGEN: EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO BOGOTÁ/NATASH

DESTINO: COMISIÓN 1ª PERM. PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO

ASUNTO: RTA PROPOSICIÓN NO. 870-2025

OBS: N° S-2025-215917

Oficio Concejo de Bogotá Proposición No. 870/25 – Radicado E-2025-080608

1020001-S-2025-215917

Bogotá, 22 de julio 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](mailto:comisiondelplan@concejobogota.gov.co)  
Bogotá, D.C.,

Asunto: Respuesta oficio No.2025EE12983 con radicado EAAB-ESP No. E-2025-080608, sobre Proposición No. 870/25 “Actividad y estado actual de los Puntos de Venta de Agua Potable en Bloque”.

Respetado doctor Giraldo:

En atención al oficio del asunto, mediante el cual remite el cuestionario de la Proposición No. 870 de 2025 aprobada en la sesión del 12 de julio de 2025, cuyo tema es: “Actividad y estado actual de los Puntos de Venta de Agua Potable en Bloque”, presentada por los honorables concejales Jesús David Araque Mejía y Cristina Calderón Restrepo, de la Bancada Partido Político Nuevo Liberalismo; por parte de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP (en adelante EAAB-ESP) se da respuesta en lo que compete, en los siguientes términos:

### Cuestionario:

#### I. Sobre los puntos de venta de agua potable

**1. “¿Cuáles son los puntos autorizados por la EAAB para la venta de agua potable en bloque a carrotanques? Indicar nombre, ubicación y fecha de habilitación de cada uno”.**

### Respuesta:

La EAAB-ESP cuenta con tres puntos de atención de venta de agua a carrotanque, de los cuales dos (2) fueron aperturados durante el año 2024.



SC701-1

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

MPFD0801F02-05



Puntos de Venta de Agua a Carrotanque	Ubicación	Fecha de Habilitación
Fontibón	Av. Centenario No. 90 - 90	Diciembre de 2008
Guadalupe	Carrera 64 No. 57 - 23 sur	23 de enero de 2024
Valladolid	Calle 10 No. 82 a - 80	5 de noviembre de 2024

**2. “¿Quién administra actualmente cada uno de los puntos de venta? ¿Son funcionarios públicos, contratistas o terceros? Indicar nombre, tipo de vínculo y objeto del contrato”.**

**Respuesta:**

La Dirección de Apoyo Comercial, bajo la responsabilidad de la directora como funcionaria pública y encargada de esta dependencia, tiene a su cargo la coordinación y el seguimiento de la implementación de las políticas integrales establecidas para la gestión comercial, específicamente en lo relacionado con la venta de agua a través de carrotanques.

**3. “¿A cargo de qué dirección u oficina dentro del nivel central de la EAAB están estos puntos? ¿Qué jerarquía administrativa tienen dentro de la estructura de la empresa?”**

**Respuesta:**

Los puntos de venta de agua a través de carrotanques están bajo la responsabilidad de la Dirección de Apoyo Comercial, dependencia adscrita a la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente, la cual hace parte de la estructura organizacional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP.

**4. “¿Qué relación existe entre estos puntos y el esquema de abastecimiento territorial de agua en Bogotá y Cundinamarca?”**

**Respuesta:**

La relación entre los puntos de venta de agua en bloque en Bogotá con el esquema de abastecimiento territorial se centra en la gestión conjunta de los recursos hídricos, donde a través de la gestión y operatividad adelantada por la Empresa, no solo abastece a la ciudad, sino que también suministra agua a varios municipios vecinos. Esta gestión se extiende a través de sistemas de captación, tratamiento y distribución que involucran fuentes hídricas de los sistemas norte, agregado norte y sur, con sus Embalses de Chuza, San Rafael, La Regadera y Chisacá.

En la actualidad, el suministro de agua a esta población es garantizado mediante un sistema de acueducto que cuenta con siete plantas de tratamiento, cada uno de estos sistemas opera normalmente para abastecer un área de servicio y una red de 9.000 kilómetros de tuberías que se dividen en 37 sectores hidráulicos (36 en Bogotá más el sector S-30 correspondiente al casco urbano del municipio de Soacha); no obstante, las redes de acueducto se encuentran

interconectadas, por lo que en caso de que se presenten contingencias las plantas pueden entrar a apoyar el suministro de otras áreas de servicio.

Es importante resaltar que el sistema de abastecimiento actual se encuentra interconectado, lo que permite la gestión integrada del recurso hídrico en la región, por lo tanto, el esquema de abastecimiento territorial de agua en Bogotá y Cundinamarca se basa en una gestión conjunta de las fuentes hídricas, con Bogotá jugando un papel crucial en el suministro tanto para la ciudad como para los municipios vecinos, a través de un sistema interconectado de captación, tratamiento y distribución.

En este sentido, los puntos de venta de agua por carrotanque habilitados por la EAAB-ESP hacen parte de un esquema complementario al sistema convencional de abastecimiento, y su función principal es atender demandas específicas de suministro de agua en zonas donde no existe cobertura directa por red o en situaciones excepcionales.

Estos puntos de venta:

- a) No hacen parte del sistema matriz de distribución, pero se articulan con él mediante conexiones seguras y controladas.
- b) Apoyan el abastecimiento territorial, especialmente en urbanizaciones en expansión que no cuentan con infraestructura de acueducto.
- c) Contribuyen a garantizar la continuidad del servicio en contextos de emergencia, contingencias operativas o suspensión temporal del servicio por mantenimiento o daños.
- d) Contribuye directamente a reducir la demanda de conexiones ilegales, ofreciendo una alternativa legal y regulada de acceso al agua potable.
- e) Disminuye el riesgo de pérdidas de agua, fraudes y afectaciones técnicas al sistema de distribución.
- f) Permite ejercer mayor control institucional sobre el uso del recurso hídrico, gracias al registro, trazabilidad y monitoreo de los cargues.

En consecuencia, los puntos de venta no solo complementan el esquema de abastecimiento territorial, sino que también respaldan los esfuerzos de la Empresa para fortalecer la legalidad en el acceso al agua, proteger la infraestructura existente y garantizar un servicio transparente, equitativo y sostenible.

## II. Sobre el proceso de compra y venta de agua

### **5. “¿Cómo es el procedimiento completo para que una empresa privada pueda adquirir agua potable en bloque en los puntos autorizados? Describa paso a paso”.**

#### **Respuesta:**

El procedimiento venta de agua a carrotanque (MPMU0601P) establece seis (6) pasos fundamentales para que una empresa privada pueda adquirir agua potable en carrotanque en los puntos de atención autorizados por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP, que son:



SC701-1

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

MPFD0801F02-05



- a) Para la inscripción como cliente de venta de agua a carrotanque, la empresa privada debe realizar la solicitud a la EAAB – ESP mediante el formato MPMU0601F06 “Solicitud del Servicio de Venta de Agua a Carrotanque” y adjuntar los siguientes documentos:

PERSONA NATURAL	
1	Formato diligenciado y completo
2	Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía al 150%
3	Registro Único Tributario – RUT
4	Antecedentes policía, procuraduría y contraloría. (con fecha de expedición no mayor a 30 días)
5	Conceptos favorables de los vehículos (de vigencia no mayor a 1 año)
PERSONA JURÍDICA	
1	Formato diligenciado y completo
2	Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Representante Legal al 150%
3	Certificado de Cámara de Comercio (con fecha de expedición no mayor a 30 días)
4	Registro Único Tributario – RUT de la empresa, Antecedentes Policía, Procuraduría y Contraloría del Representante legal (con fecha de expedición no mayor a 30 días)
5	Conceptos favorables de los vehículos (de vigencia no mayor a 1 año)

- b) Si los documentos presentados por el solicitante están completos y cumplen con las especificaciones de la EAAB-ESP, se procede a la creación del cliente en el Sistema de Información Comercial de la Empresa. Si los documentos no cumplen con las especificaciones requeridas, se informa al solicitante de manera escrita los documentos que tienen observaciones (faltantes, Incompletos, no vigentes o ilegibles) con el fin de que haga llegar la documentación completa.
- c) Se informa al cliente la inscripción de la empresa y sus vehículos en la base de datos de clientes de venta de agua a carrotanque, el número de cuenta a consignar y la tarifa vigente.
- d) En la ventanilla No 9 del punto de atención de Centro Nariño, las empresas realizan la compra de los metros cúbicos de agua y se les entrega las órdenes de compra impresas.
- e) En cada punto de cargue de agua en carrotanque de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP, el conductor del carrotanque debe presentar la orden de entrega que identifique la empresa privada y la cantidad de metros cúbicos a cargar.
- f) El operario de la EAAB-ESP toma la orden de entrega y revisa que la orden se encuentre vigente (no sea mayor a 45 días de expedición) y que el carrotanque se encuentre en el listado de vehículos con concepto sanitario vigente expedido por la Secretaría de Salud para dar inicio al cargue.

**6. “¿Qué controles existen para verificar la legalidad del destino del agua vendida?  
¿Se hace trazabilidad del recurso?”**

**Respuesta:**

La EAAB-ESP, en el marco de sus competencias como empresa de servicios públicos domiciliarios, es responsable de garantizar la calidad, continuidad y legalidad de la venta de agua mediante el servicio de carrotaques, en el punto de origen.

La EAAB-ESP no realiza controles para verificar la legalidad del destino final del agua vendida. La Empresa realiza seguimiento operativo a la entrega del recurso en el punto autorizado por el solicitante, pero no cuenta con competencia para inspeccionar o verificar el uso posterior del agua una vez entregada.

**7. “¿Qué tarifa aplica la EAAB por metro cúbico de agua vendida en bloque? ¿Cuál ha sido el ingreso anual por esta actividad en los últimos cinco años?”**

**Respuesta:**

Conforme al Acuerdo de Junta Directiva No. 212 del 26 de marzo de 2025, “Por medio del cual se modifica el Costo Medio de Tasas Ambientales (CMT) para el servicio de alcantarillado en Bogotá D.C. y el municipio de Soacha, y se adoptan las tarifas resultantes”, la tarifa del metro cúbico (M3) para venta de agua en carrotaque corresponde a \$5.454 y los ingresos anuales en los últimos cinco (5) años para la Empresa de Acueducto y Alcantarillado corresponde a:

Ingreso Anual Venta de Agua a Carrotaque Cop. \$	
Año 2020	\$1.495.380.408
Año 2021	\$1.750.090.147
Año 2022	\$2.230.832.198
Año 2023	\$2.096.260.964
Año 2024	\$3.907.095.891
Ene - Jun 2025	\$2.955.680.188

Fecha de corte 30 de junio-2025 BW

**8. “¿Qué volúmenes de agua se han comercializado anualmente por este medio?  
Desglose por punto de venta y por año desde 2020 hasta la fecha”.**

**Respuesta:**

A continuación, se relaciona los volúmenes anuales de agua (m³) suministrada por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá – ESP a través de sus puntos de venta de agua a carrotaque en los últimos cinco (5) años:

Volumen anual de agua (M3) suministrada por EAAB-ESP a través de Puntos de Venta de Agua a Carrotanque				
Año	Volumen Anual Agua (M3)	PVAC Fontibón	PVAC Guadalupe	PVAC Valladolid
2020	373.522	373.522	-	-
2021	428.339	428.339	-	-
2022	507.530	507.530	-	-
2023	437.905	437.905	-	-
2024	755.173	547.320	188.185	19.668

Fuente: BW-2024

**9. “¿Cuáles son las condiciones contractuales que deben cumplir las empresas privadas o personas naturales para acceder a la compra?”**

**Respuesta:**

En el caso específico de la venta de agua potable a través de carrotanques, es importante aclarar que se trata de una actividad no misional de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP, es decir, no forma parte de sus funciones esenciales como prestadora del servicio público domiciliario de acueducto.

La EAAB-ESP no celebra contratos con las empresas transportadoras o personas naturales interesadas en adquirir agua en carrotanque dado lo establecido en el procedimiento MPMU0601P. En su lugar, las personas naturales o jurídicas que deseen acceder a la compra de agua deben cumplir con un proceso de inscripción como clientes autorizados, el cual implica la verificación de requisitos técnicos, administrativos y operativos, tales como:

- Diligenciar el formulario de solicitud ante la EAAB-ESP.
- Contar con carrotanques que cumplan con las condiciones sanitarias y técnicas exigidas por la normatividad vigente.
- Estar registrados ante las autoridades sanitarias correspondientes.
- Acatar las condiciones de uso, cantidades autorizadas y puntos de cargue definidos por la EAAB-ESP.
- Asumir los costos establecidos por la Empresa para el servicio, conforme a la normatividad tarifaria aplicable.

Una vez autorizados, estos clientes pueden acceder al suministro en los puntos habilitados, de acuerdo con la programación y disponibilidad operativa, sin que medie una relación contractual directa con la EAAB-ESP.

**10. “¿Qué protocolos existen para la suspensión del suministro de agua en bloque a carrotanques ante posibles eventos de racionamiento, escasez o emergencia ambiental?”**

**Respuesta:**

La EAAB-ESP, como prestadora del servicio público domiciliario de acueducto, prioriza el abastecimiento a la población en condiciones de equidad, seguridad y continuidad.

En escenarios de racionamiento, escasez hídrica o emergencia ambiental, se activan los protocolos internos de gestión del recurso hídrico, los cuales están alineados con los principios de priorización establecidos por la normatividad ambiental y sanitaria vigente.

En este contexto, la venta de agua por carrotanques, al tratarse de una actividad no misional, no esencial y de carácter complementario, puede ser restringida o suspendida total o parcialmente, de acuerdo con las siguientes consideraciones:

- a) Evaluación técnica del nivel de disponibilidad hídrica, realizada por el área operativa y de recursos hídricos de la EAAB-ESP, con base en indicadores como niveles de embalses, caudales, consumo por sector y condiciones climáticas.
- b) Activación de escenarios de priorización, en los cuales el suministro de agua se focaliza en garantizar el servicio esencial a:
  - a. Usuarios residenciales, especialmente en zonas vulnerables.
  - b. Entidades del sector salud (hospitales, clínicas, centros de atención prioritaria).
  - c. Infraestructura crítica para el funcionamiento básico de la ciudad.
- c) Suspensión o limitación temporal del servicio a carrotanques con destino a actividades industriales, comerciales o institucionales no prioritarias, de conformidad con las directrices internas y en coordinación con el Distrito Capital y las autoridades ambientales competentes.
- d) Comunicación oficial y oportuna a los clientes autorizados, informando sobre las restricciones, limitaciones o suspensiones aplicables, así como los criterios adoptados.

De esta forma, la EAAB-ESP garantiza que, ante situaciones críticas, el recurso hídrico disponible se gestione de manera responsable, priorizando el interés general y la protección del derecho fundamental al agua.

**III. Sobre los medidores y mecanismos de control**

**11. “¿Qué contratos ha suscrito la EAAB para la adquisición, instalación, mantenimiento, calibración o reposición de medidores de paso en estos puntos de venta?”**



SC701-1

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

MPFD0801F02-05





**Para cada contrato, remitir: número de proceso en SECOP, tipo de modalidad de selección, cuantía, fecha de firma, objeto, vigencia, número de oferentes, actas de evaluación, justificación de la selección del contratista, y copia del contrato”.**

**Respuesta:**

Para el suministro de medidores se suscribió el Contrato de Suministro N° 1-06-26200-1049-2022, proceso IT-1704-2021, la información contractual se encuentra en el siguiente enlace:

<https://www.acueducto.com.co/portalcontratacioncompras/#/proceso-contratacion/IT-1704-2021>

**12. “¿Qué tipo de medidores han sido instalados? Indicar marca, modelo, ficha técnica, vida útil esperada y fabricante”.**

**Respuesta:**

Los medidores instalados son tipo ultrasónico con batería de litio duración mínima de 10 años. Son marca Arad, modelos Sonata y Octave.

**13. “¿Qué tipo de mantenimiento preventivo y correctivo se les realiza a los medidores y con qué periodicidad? ¿Quién está encargado de este proceso?”**

**Respuesta:**

Estos medidores son libre de mantenimiento, son medidores sellados. Sin embargo, la EAAB-ESP está por contratar un servicio de insumos necesarios en caso de falla.

**14. “¿Existe un sistema digital de monitoreo en tiempo real del caudal y volumen entregado en cada punto? ¿Cómo se almacenan y auditan estos datos?”**

**Respuesta:**

Adicional a los medidores, se instaló el sistema de telemetría, en el cual el medidor almacena cada media hora un dato, y al cabo de 24 horas envía a través de GPRS al servidor de la EAAB-ESP esta información. Desde este servidor e información adicional de SAP, se alimenta un Dashboard en el cual funcionarios de la Empresa y el usuario pueden ver la trazabilidad de la información, solo volumen.

**15. “¿Se han reportado fallas técnicas, alteraciones, manipulaciones indebidas o pérdidas de agua en estos puntos? ¿Qué medidas sancionatorias se han aplicado en dichos casos?”**



**Respuesta:**

A la fecha y después de tres años aún no se ha evidenciado manipulación alguna sobre estos equipos.

**16. “¿Qué auditorías o controles técnicos ha realizado la EAAB o la Contraloría de Bogotá sobre la operación de los medidores? Indique fechas, hallazgos y medidas correctivas”.**

**Respuesta:**

Revisada la información que reposa en la Oficina de Control Interno y Gestión (OCIG) de la Empresa, se evidencian las siguientes auditorías relacionadas con el tema objeto de consulta:

- Auditoría Oficina de Control Interno y Gestión:

La Oficina de Control Interno en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría (PAA) de la vigencia 2023 realizó la auditoría “Gestión Operativa de Medidores” informe final de fecha 16 de noviembre de 2023. En la siguiente tabla se relacionan los hallazgos (Observaciones) y las acciones del plan de mejoramiento formulado por los responsables para atención de lo evidenciado.

Hallazgos	Plan de mejoramiento
Observación 1: Pérdida del Certificado de Calibración por Baja Rotación de los Medidores	Acción 1. Realizar la actualización del Contrato de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado – Anexo Técnico párrafo 3 del numeral 4.4 instalación de medidores, eliminando el requisito de vigencia del certificado de Calibración conforme la norma NP 004
Observación 2: Debilidades del Sistema de Control Interno en cuanto a la Definición de Acciones y Controles Relacionadas con el Uso y Manejo de Medidores Retirados de Terreno que se Instalaban de Manera Provisional	Acción 1. Actualizar procedimiento en relación con el uso de los medidores retirados de terreno que se Instalaban de Manera Provisional.
Observación 3: Problemas de Adecuación, Mantenimiento y Mobiliario en los Centros Transitorios Operativos de las Zonas y Laboratorio de Medidores que Faciliten la Gestión	Acción 1. Realizar inspección a los Centros Transitorios Operativos de medidores Acción 2. Establecer un plan de mantenimiento para programar actividades de ejecución de mantenimientos Acción 3. Realizar las adecuaciones establecidas en el Plan de Mantenimiento y los requerimientos solicitados mediante aviso SAP por los Centros Transitorios Operativos de medidores
Observación 4: Acumulación de Medidores para Chatarrización que Superan los Plazos del Procedimiento MPFA0516P-02 en el Punto de Trabajo de Zona 3	Acción 1. Enviar los medidores al almacén para que sean chatarrizados. Acción 2. Realizar solicitud mediante memorando de la modificación del procedimiento MPFA0516P en las variables definidas para el memorando de entrega, incluyendo una columna de observaciones que permita señalar las inconsistencias entre el sistema y el terreno para facilitar la recepción por parte del almacén de los elementos para chatarrización
Observación 5: Incumplimiento de los plazos para la calibración de equipos, previstos en el plan de metrología del Laboratorio de Medidores	Acción 1. Depurar el plan metrológico de forma que se diferencie los equipos que requieren calibración de los que no la requieren Acción 2. Calibrar de los 59 equipos (a los que se determine que les aplica la calibración luego de la depuración realizada en la corrección 1)

Hallazgos	Plan de mejoramiento
	<p>Acción 3. comunicación emitida por la Gerencia de Tecnología a la Gerencia de Planeamiento y Dirección de Contratación y Compras, explicando el impacto que causa en la acreditación y ejecución de ensayos y calibraciones, no contar con el presupuesto y la ejecución de contratos en el tiempo adecuado.</p> <p>Acción 4. Comunicación emitida por la Gerencia de Tecnología a la Gerencia de Planeamiento y Dirección de Contratación y Compras solicitando realizar contratos con vigencias mayores a un año con el presupuesto requerido para asegurar la disponibilidad de servicios para atender permanentemente los requerimientos de los laboratorios</p>
Observación 6: Debilidad en el análisis previo del universo de medidores para cambio lo que implica que no se pueda cumplir las formalidades probatorias para aquellos casos cuyo resultado de laboratorio fue medidor adulterado	Acción 1. Revisar y modificar el procedimiento MPMU0301P Facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado, con el fin de incluir el reporte de anomalías al subproceso de recuperación de consumos.
Observación 7: Descuido en el Manejo de las Etiquetas de Certificación de Calibración y Realización de Prácticas No Establecidas en los Procedimientos.	<p>Acción 1. Capacitar al personal en el procedimiento MPMM0902P RECEPCIÓN, MANIPULACIÓN, ALMACENAMIENTO Y ENTREGA DE MEDIDORES</p> <p>Acción 2. Modificar el procedimiento MPMM0902P RECEPCIÓN, MANIPULACIÓN, ALMACENAMIENTO Y ENTREGA DE MEDIDORES, que la etiqueta de calibración en todos los casos se debe colocar en el medidor calibrado</p>

Fuente: Informe Auditoría Gestión Operativa de Medidores PAA 2023 – Planes de mejoramiento OCIG.

La Oficina de Control Interno de la Empresa, realiza seguimiento periódico a los planes de mejoramiento formulados con ocasión de las observaciones realizadas en las distintas evaluaciones, de las 14 acciones antes descritas 6 ya fueron cumplidas, los 8 restantes aún continúan en seguimiento.

- Auditoría Contraloría de Bogotá

La Contraloría de Bogotá en la vigencia 2023 ejecutó la “Auditoría de Cumplimiento para Evaluar los Principios de Economía, Eficiencia y Eficacia de la Compra e Inventario de Medidores Vigencias 2020-2023”, código 183, PAD 2023, informe que fue comunicado a la EAAB-ESP el 14 de diciembre de 2023.

En la siguiente tabla se relacionan los hallazgos realizados por la Contraloría de Bogotá y las acciones del plan de mejoramiento formulado por los responsables para atender lo evidenciado por el Ente de control.

Hallazgo	Plan de mejoramiento
3.2.1. Hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria por deficiencias en la planeación en la adquisición de medidores, necesarios para la correcta prestación del servicio de acueducto y como parte de su misionalidad.	Acción 1. Revisar y actualizar la norma NP-004 vigente
3.2.2. Hallazgo Administrativo con presunta incidencia disciplinaria por deficiencias en la planeación en la adquisición de medidores, obligatorios para el correcto funcionamiento del servicio y como parte de su misionalidad, al no haber contemplado en los estudios previos el periodo de vacaciones del proveedor europeo.	Acción 1. Revisar y estructurar nuevos esquemas de contratación que propendan por eliminar la intermediación en la compra de elementos no fabricados en el país.

Fuente: Informe Auditoría de Cumplimiento código 183, PAD 2023 – Reporte SIVICOF planes de mejoramiento.



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

SC701-1

MPFD0801F02-05



Las acciones del plan de mejoramiento suscrito para atender lo observado por el ente de control ya se ejecutaron y fueron calificadas por la Contraloría de Bogotá como cumplidas efectivas.

#### **IV. Sobre la operación y control de cargue en carrotaques**

**17. “¿Cómo se organiza la logística de ingreso, turnos y cargue de carrotaques? ¿Qué sistemas de asignación de turnos existen y cómo se garantiza la equidad y la no congestión?”**

**Respuesta:**

La logística de ingreso, asignación de turnos y cargue de carrotaques en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP se organiza con base en un esquema operativo que prioriza la equidad, el orden y la continuidad del servicio, bajo las siguientes condiciones:

- a) Orden de llegada: Actualmente, el sistema de atención en los puntos de venta autorizados opera bajo el criterio de orden de llegada de los carrotaques, lo cual permite una asignación transparente de turnos y evita preferencias indebidas entre los clientes.
- b) Cumplimiento de normas de tránsito y movilidad: Las empresas transportadoras y conductores deben acatar las normas vigentes de tránsito, movilidad y seguridad vial, especialmente en zonas cercanas a los puntos de cargue, con el fin de minimizar el impacto en la operación urbana y prevenir congestiones.
- c) Avance hacia la digitalización: Actualmente, la EAAB-ESP se encuentra en proceso de diseño e implementación de un sistema digital de turnamiento, que permitirá a futuro optimizar la asignación de turnos, evitar congestiones físicas, mejorar la trazabilidad del servicio y brindar una mejor experiencia al usuario transportador.

Este esquema busca garantizar una operación equitativa, segura y eficiente, tanto para los usuarios del servicio de venta de agua en carrotaque como para la ciudadanía en general, al minimizar impactos logísticos en el entorno urbano.

**18. “¿Qué mecanismos existen para el control de aforo de vehículos, prevención de colapsos operativos y seguridad en la zona?”**

**Respuesta:**

La EAAB-ESP implementa medidas operativas internas para mantener el orden y la eficiencia en los puntos de cargue de agua en carrotaques. No obstante, el aforo vehicular en los puntos de cargue depende directamente de la necesidad operativa o la demanda específica de cada una de las empresas transportadoras de agua en carrotaque. Por tal motivo, los cupos y horarios pueden variar según las condiciones y requerimientos particulares de cada operación.

**19. “¿Cuántos carrotaques acceden en promedio a cada punto de venta por día, semana y mes? Indique cifras de 2020 a la fecha”.**



SC701-1

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

MPFD0801F02-05



**Respuesta:**

La EAAB-ESP, realiza seguimiento permanente a la operación de los puntos de venta de agua potable para carrotaques. Sin embargo, es importante precisar que la información consolidada en nuestros sistemas se encuentra estructurada principalmente en función de ingresos mensuales y volúmenes de agua (m<sup>3</sup>) vendidos por mes, más que en el número de vehículos atendidos de forma individual o desagregada por día, semana o punto específico.

En este sentido, si bien se cuenta con datos operativos que permiten estimar tendencias generales de demanda, el conteo promedio de carrotaques atendidos por unidad de tiempo no se encuentra actualmente sistematizado de manera uniforme para todos los periodos solicitados (2020 a la fecha).

Por ello, la Empresa se encuentra fortaleciendo sus sistemas de información y herramientas de analítica operativa, lo cual permitirá a futuro contar con reportes más detallados, incluyendo datos de frecuencia y distribución por vehículo.

**20. “¿Qué medidas toma la EAAB para garantizar que esta actividad no afecte las zonas adyacentes a estos puntos con su operación? (Manejo del tráfico y parqueo de los carrotaques en las zonas aledañas a sus puntos de venta)”**

**Respuesta:**

La EAAB-ESP, a través de su Dirección de Apoyo Comercial, implementa medidas orientadas a minimizar el impacto de la operación de venta de agua por carrotaques en las zonas aledañas a los puntos de venta.

En particular, se realizan actividades de sensibilización a los empresarios y operadores del servicio, mediante procesos de capacitación con el fin de promover el cumplimiento de las normas de tránsito, el respeto por el entorno urbano y la convivencia con las comunidades cercanas a los puntos de venta.

Estas acciones buscan fomentar una operación responsable y consciente del entorno, reduciendo así posibles afectaciones por mal estacionamiento o congestión vehicular en las áreas adyacentes.

**21. “¿Qué mecanismos de control existen sobre la capacidad de los carrotaques, para evitar cargas superiores a lo permitido o pérdidas de agua?”**

**Respuesta:**

La EAAB-ESP cuenta con mecanismos tecnológicos y operativos para controlar el volumen de agua despachado a los carrotaques, con el fin de garantizar que este no exceda la capacidad autorizada de cada vehículo y prevenir posibles pérdidas del recurso.

En particular, los puntos de venta de agua por carrotanque están equipados con medidores volumétricos de última tecnología con sistema de telemetría que son monitoreados en tiempo real, los cuales permiten:

- a) Registrar con precisión el volumen de agua cargado por vehículo, en tiempo real y con trazabilidad por usuario.
- b) Detectar anomalías o desviaciones en los patrones de carga, lo que permite tomar correctivos inmediatos por parte del personal operativo.

Estos controles, sumados al registro operativo de cada despacho y al seguimiento administrativo del servicio, contribuyen a una operación segura, transparente y eficiente, reduciendo el riesgo de sobrecarga o pérdidas de agua durante el proceso de distribución.

## V. Sobre salubridad y verificación de vehículos

### **22. “¿Qué entidad o dependencia se encarga de realizar la inspección sanitaria a los carrotanques autorizados?”**

#### **Respuesta:**

La Secretaría Distrital de Salud de Bogotá es la encargada de realizar las inspecciones sanitarias rutinarias y extraordinarias a los carrotanques autorizados.

### **26. “¿Qué coordinación existe entre la EAAB y la Secretaría Distrital de Salud para realizar vigilancia sanitaria periódica a estos vehículos?”**

#### **Respuesta:**

La coordinación que actualmente existe entre la EAAB-ESP y la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá se limita a la actualización periódica de los listados de carrotanques con concepto sanitario vigente, información que es suministrada por dicha Secretaría una vez se realizan las respectivas inspecciones sanitarias a los vehículos.

Este listado es utilizado por la Empresa, como insumo para verificar el cumplimiento de los requisitos sanitarios por parte de los vehículos que prestan el servicio de transporte de agua, y habilitar únicamente aquellos que cuentan con concepto favorable vigente, en cumplimiento de los lineamientos establecidos para garantizar la calidad del servicio.

## VI. Otros aspectos institucionales y ambientales

### **27. “¿Qué impacto ambiental tiene la operación de estos puntos de venta, especialmente en relación con el uso de agua potable para distribución privada?”**



SC701-1

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

MPFD0801F02-05



**Respuesta:**

La EAAB-ESP no considera que la operación de los puntos de venta tenga un impacto ambiental para la ciudad. No obstante, dentro de la matriz de aspectos e impactos ambientales la actividad de cargue de agua a carrotanque tiene identificado como aspecto ambiental "consumo del agua" y como impacto agotamiento de recurso hídrico cuyo control se realiza a través del procedimiento MPMU0601P venta de agua a carrotanque, indicando la cantidad y periodicidad del consumo de agua en la calibración de medidores nuevos. Actualmente el procedimiento "VENTA DE AGUA A CARROTANQUE" de la versión 3 del proceso de Gestión Comercial, fue objeto de actualización con fecha de aprobación el 28 de noviembre de 2024.

**28. "¿Existe un estudio técnico que justifique el número y ubicación de los puntos de venta? ¿Se han considerado nuevas ubicaciones?"**

**Respuesta:**

La EAAB-ESP realiza análisis técnicos y operativos permanentes para definir la necesidad de apertura, mantenimiento o ajuste en la ubicación de los puntos de venta de agua por carrotanque, en función de variables como:

- a) Demanda de usuarios registrados
- b) Capacidad operativa de los puntos existentes
- c) Condiciones logísticas y de accesibilidad
- d) Reportes de pérdidas no contabilizadas y uso no autorizado del recurso

En este sentido, la habilitación de nuevos puntos de atención se ha orientado principalmente a la reducción de pérdidas económicas y de agua asociadas a cargues irregulares o puntos clandestinos, así como al fortalecimiento del control institucional sobre la venta formal del recurso.

La EAAB-ESP continúa evaluando de manera técnica la posibilidad de nuevas ubicaciones, priorizando zonas donde se identifique alta demanda, dificultades de cobertura y riesgo de afectación al sistema por uso no autorizado del recurso.

**29. "¿Se han recibido quejas, denuncias o reportes ciudadanos relacionados con el funcionamiento de estos puntos? ¿Cómo se han tramitado?"**

**Respuesta:**

La EAAB-ESP ha recibido algunas quejas por parte de ciudadanos del Barrio Valparaíso, relacionadas con el funcionamiento del punto de venta de agua ubicado en ese sector.

Estas inquietudes han sido tramitadas de manera oportuna y por escrito, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y la normatividad interna sobre el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). Cada caso ha sido gestionado conforme a los plazos y procedimientos establecidos, y se ha dado respuesta formal a los ciudadanos.



La EAAB -ESP, mantiene activa su línea de atención al usuario y canales institucionales de recepción de PQRS, como herramienta fundamental para el mejoramiento continuo del servicio y el fortalecimiento de la relación con la comunidad.

**31. “¿Qué acciones ha tomado la EAAB para garantizar la transparencia, eficiencia y sostenibilidad de esta modalidad de suministro?”**

**Respuesta:**

La EAAB-ESP ha venido implementando diversas acciones orientadas a fortalecer la transparencia, eficiencia operativa y sostenibilidad del servicio de suministro de agua mediante carrotanques, entre las cuales se destacan:

- a) Uso de tecnología para el control de volúmenes despachados: Los puntos de venta están equipados con medidores de última tecnología con sistema de telemetría, lo que permite garantizar un control preciso y en tiempo real del recurso entregado, reduciendo la posibilidad de errores o manipulaciones.
- b) Registro y actualización de clientes: Se cuenta con sistemas de información que permiten el registro de clientes nuevos y carrotanques con concepto sanitario vigente expedido por la Secretaría de Salud de Bogotá, fortaleciendo la trazabilidad del servicio.
- c) Habilitación de vehículos con concepto sanitario vigente: Solo se autoriza el cargue de agua a carrotanques con concepto sanitario favorable actualizado, de acuerdo con los listados emitidos por la Secretaría Distrital de Salud.
- d) Revisión permanente de procedimientos internos: La EAAB-ESP mantiene en revisión sus procedimientos relacionados con esta modalidad, buscando optimizar la atención, reducir tiempos y prevenir afectaciones operativas.

Estas acciones buscan asegurar que la prestación del servicio de venta de agua en bloque sea transparente frente a la ciudadanía, eficiente en su ejecución operativa, y sostenible en el uso del recurso hídrico.

Atentamente,



Firmado por NATASHA AVENDAÑO  
GARCIA  
el 23/07/2025 a las 15:07:17 COT

**NATASHA AVENDAÑO GARCIA**  
Gerente General

Aprobó: Fabián Santa López, Gerente Corporativo de Servicio al Cliente-Numeral I, II, IV

Daniel Joaquín Rodríguez Morales, Gerente Corporativo de Tecnología- Numeral III (Puntos 11,12,13,14 y 15)



SC701-1

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

MPFD0801F02-05





**Oficio Concejo de Bogotá Proposición No. 870/25 – Radicada E-2025-080608**

María Nohemí Perdomo Ramírez, jefe Oficina Control Interno y Gestión - Numeral III (Punto 16)

Diego Montero Osorio, Gerente Corporativo de Sistema Maestro - I (punto 4)

Octavio Augusto Reyes Ávila, Gerente Corporativo Ambiental, Numeral VI (Punto 27)

Revisó: Nicolás Aparicio, Asesor Gerencia General

Leído por NICOLAS FERNANDO APARICIO ALVARADO  
el 23/07/2025 a las 07:15:34 COT

Aprobado por OCTAVIO AUGUSTO REYES AVILA  
el 23/07/2025 a las 08:51 COT

Aprobado por DIEGO GERMAN MONTERO OSORIO  
el 23/07/2025 a las 12:04:02 COT

Aprobado por MARIA NOHEMI PERDOMO RAMIREZ  
el 23/07/2025 a las 10:10:55 COT

Aprobado por DANIEL JOAQUIN RODRIGUEZ MORALES  
el 23/07/2025 a las 08:04:32 COT

Aprobado por ALEX FABIAN SANTA LOPEZ  
el 23/07/2025 a las 08:53:19 COT



SC701-1

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

MPFD0801F02-05

