MATRIZ DE PREGUNTAS TALLER NORMATIVO 26 DE AGOSTO DE 2021			
Nombre asistente	**Pregunta**	**Respuesta**	Observaciones
Lucila	**1.** Cuando un pozo de extracción de agua no se ha utilizado porque la obra está inconclusa, pero Cormacarena le está cobrando el uso o la extracción del agua a la junta de acción comunal, ¿debemos pagar incluso si no lo hemos utilizado?	Podrá dirigirse mediante escrito a la autoridad ambiental y solicitar la terminación de la concesión. Además, si ya no se está utilizando el pozo, podrá igualmente solicitar la caducidad de la misma, conforme a lo descrito en ARTÍCULO 2.2.3.2.24.4. del Decreto 1076 de 2015 que estipula: "Caducidad. Serán causales de caducidad de las concesiones las señaladas en el artículo 62 del Decreto - Ley 2811 de 1974". A su vez, el art. 62 del Decreto 2811 del 1974 en su literal e establece. "Serán causales generales de caducidad las siguientes, aparte de las demás contempladas en las leyes: …e) no usar la concesión durante dos años…"	Jose
Ismenia Mejía León	**1.** ¿Qué diferencia hay entre el sistema de abasto y el acueducto? **2.** Nuestro municipio necesita con urgencia capacitación sobre tratamiento de aguas y manjeo de plantas de tratamiento, ¿qué debemos hacer? **3.** ¿Cuáles serían los medios alternos para suministrar agua con calidad? **4.** ¿El Contrato de Condiciones Uniformes es el que se firma entre la empresa con los suscriptores? **5.** ¿Ya se pueden subir las tarifas? **6.** ¿Cómo cargar la información financiera?, ¿esta debe ser avalada por contador publico? **7.** Si el pequeño acueducto rural se inscribió ante la Superservicios como prestador, pero no tiene planta de tratamiento, ¿qué debe hacer para clasificarse como otra alternativa de solución y no un acueducto?	1. Podemos encontrar varias diferencias, entre las mas importantes, se puede establecer que los abastos son una solucion alternativa de distribucion de agua, en su mayoaria no distribuyen agua apta para consumo humano y no son vigilados por la Superservicios, contrario al acueducto que si es un sistema de distribucion reconocido por la autoridad, el cual posee planta de tratamiento, distribuye agua apta para consumo humano y es vigilado por la Superservicios. 2. Puede solicitar este tipo de asistecias y orientacion dirigiendose a la administracion municipal, a los planes departamentales de agua y si es posible ante el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, fundamentado por la Resolucion 002 de 2021. 3. Puede **clarificarla, filtrarla, hervirla y desinfectarla.** Es importante mantener la calidad del agua hasta el momento de ser consumida y que no se deteriore por manipularse. Los recipientes donde se almacenen deben estar limpios y con tapa. Cepille periódicamente con desinfectante los tanques que almacenan agua. 4. Si, dentro del mismo se acuerdan las condiciones de prestacion del servicio, esta regido por la Resolución CRA 873 de 2019 y en el anexo de esta norma podra encontrar un modelo de contrato para aplicar a su asociacion. 5. Mientras se encuentre vigente la emergencia por covid-19 estan cogelados los aumentos de tarifas. 6. Toda informacion financiera en especial los balances de cada año deben estar firmado por un contador. Para solicitar acompañamiento en el proceso de cargue puede dirigirse al correo: sspd@superservicios.gov.co. 7. Puede cancelar la incripcion y quedarse como un abasto. No obstante podra acogerse a esquema diferencial en calidad de agua, asi tendra una	Jose
Verónica Herrera	**1.** ¿Para el acceso a subsidios, el primer paso debe ser registrarse ante la Superintendencia?	1. Si vuelven a habilitar inscripcion para subsidio por pandemia, todos los prestadores de acueducto que operen en zona rural y que deseen solicitar el subsidio rural, deben actualizar la información ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el Registro Único de Prestadores RUPS. Luego el prestador deberá presentar ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio la solicitud de subsidio (formato definido por el MVCT), anexando con esta los siguientes documentos: documento que acredite la personería jurídica de la organización autorizada, fotocopia de la cedula del representante legal y certificación bancaria de la cuenta a nombre de la organización autorizada. Todos los trámites se realizarán de manera virtual. Por otro lado exuste el subsidio del fondo de solidaridad y redistribucion de ingresos, para el cual inicialmente debera identificar los usuarios de menor estrado, llevar a cabo el estudio de costos y tarifas, Informar la necesidad de subsidio y suscribir contrato de transferencia. El cálculo de la necesidad de subsidios debe ser realizado por cada uno de los prestadores de acueducto, alcantarillado y aseo del municipio o distrito y remitido a la alcaldía antes del 15 de julio de cada año, finalmente debera aplicar en la factura el subsidio a los usuarios y cobrar los montos aplicados mediante factura al municipio.	Jose
Carmelo González	**1.** ¿Cómo salvaguardar la responsabilidad de una asociación de usuarios triple AAA si hasta la fecha la Alcaldía Municipal se niega apoyar esta asociación? **2.** ¿Se puede solicitar una mesa de trabajo con la Superservicios?	1. Los municipios tienen ante todo, una competencia como garante y gestor en materia de servicios públicos domiciliarios (artículo y 5° de la Ley 142 de 1994). Es garante, pues su deber primordial es la de garantizar que los servicios se presten a su comunidad. La Ley 142 de 1994 (artículo 5°), enseña que la competencia de los municipios y por ende del Alcalde, en la prestación de los servicios públicos, consiste básicamente en: • Asegurar su prestación eficiente (Art. 5.1). • Asegurar la participación de los usuarios (Art. 5.2), a través de los comités de desarrollo y control social (Art. 62), promoviéndolos y capacitando a la comunidad (Art. 65) • Disponer el otorgamiento de los subsidios (Art. 5.3) y canalizar recursos para los fondos de subsidios y contribuciones (Art. 89.8), cumpliendo con las normas en esta materia (Art. 99.4), tomando las medidas para ejecutar apropiaciones para subsidiar el consumo básico de acueducto y de saneamiento básico (Art. 99.5 y 99.8) • Estratificar los inmuebles residenciales (Art. 5.4 y Art. 101). • Establecer la nomenclatura de cada predio que tenga acceso a los servicio (Art. 5.5) • Apoyar con inversiones y otros instrumentos a los prestadores (Art. 5.6), pudiendo diseñar para agua potable y alcantarillado esquemas de financiación (Art. 166), entre otras. En caso de recibir respuestas negativas a sus solicitudes, no duden en acudir a los entes de contro y fiscalizacion (Contraloria y Procuraduria) para hacer valer el cumplimiento de la normatividad antes descrita. 1. Si, puede solicitar mesa de ayuda al correo electronico: sspd@superservicios.gov.co	Jose
Andrea Carillo Lodys Salcedo Herrera	**1.** En el caso de que un acueducto rural preste agua cruda y no potable, ¿aplica el plan de gestion? **2.** ¿Qué beneficios trae el fomarllizarse ante la Superservicios? **3.** ¿Qué pasa si un acueducto rural no se formaliza? **4.** ¿Qué norma regula la micromedicion en el área rural si el agua es cruda?, ¿es obligación la micromedicion si el agua es cruda?	1. Si, a traves del Plan de Gestion estipulado en la Resolucion 571 de 2019, el prestdor podrá indicar como corregir la falla presentada en calidad de agua, dentro de un termino de progresividad de diez años y de esta manera podra acogerse a esquema diferencial para su inspecion, vigilancia y contron. 2. Entre los beneficios se encuentran: Estar formalizados ante el RUPS – SSPD, ser Objeto de vigilancia diferencial de la SSPD, contar con Contrato de condiciones uniformes-CCU, cobrar Tarifas reguladas, tener Acceso a subsidios, ostentar Vigilancia diferencial de calidad del agua: autoridad sanitaria entre otros. 3. Inicialmente pueda que no pase nada, no obstante si un acueducto se encuentra operando sin estar inscrito ante el RUPS y llegue una queja ante la Superservicios, éste lo inscribira de oficio y tendra que cumplir con las obligaciones como prestador, so pena de ser sancionado segun la queja que se presente. 4. De conformidad con el artículo 9 de la Ley 142 de 1994, es un derecho y un deber de los usuarios obtener de las empresas la medición de sus consumos con instrumentos tecnológicos apropiados. A su vez, el artículo 144 ibídem señala que los contratos de condiciones uniformes podrán exigir que los usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen sus medidores. A su turno, el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 dispone que: "... La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario..." En relación con el tema de agua cruda, se debe tener en cuenta lo establecido en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994:	Jose

Zaida Neira	**1.** ¿En qué tipo de formato debemos subir los archivos o doumentos para realizar la actualización en el RUPS?, trate de hacerla con los documentos en PDF pero no me los aceptó.	1. Los archivos o documentos a cargar deben estar en formato PDF. No se podrá cargar un archivo en formato diferente a PDF. · Solo se permite cargar un único documento para cada opción del cargue y se deben adjuntar los documentos uno a uno. Los documentos se cargan dando click en el botón correspondiente (clip).	Jose
Sin usuario	**1.** ¿Cómo preveen llegar a los entes territoriales regionales y municipales con estos talleres para que hagan un real acompañamiento técnico a los acueductos comunitarios? **2.** Podrían aclarar por favor, ¿por qué están cobrando dos montos de contribución? **3.** Quiero saber de manera directa, ¿cuál es el acompañamiento de la Superservicios para los acueductos?, ¿solo vigilancia, control y cobro de la contribución?	1. La Superservicios desde el año 2017, ya ha llegado a mas de 250 municipios y prestadores de los mismos, entregando la informacion de forma presencial, sobre el Esquema para la vigilancia, inspección y control a los prestadores AAA de áreas rurales. 2. Las fuiones principales de la Superservicios son las de inspeccion, vigilancia y control. No obstante estamos como siempre prestato a atender cualquier duda que se presente en la prestacion del servicio.	Contribuciones 2da pregunta
Fulvia Santamaría	**1.** Cuando el servicio es por pila publica, ¿se debe cobrar en la tarifa, es decir, la tarifa es igual que si tuviera el servicio con estandares de eficiencia o calidad, así no haya distribucion del servicio de acueducto hasta el usuario final?	1. Las tarifas de las soluciones alternativas se cobran a través de un pacto por mutuo acuerdo entre usuarios y administrador	Jose
ACUASCOOP	**1.** Para el año 2020 la Superservicios generó una contribución adicional, bastante alta, el 1% de los costos y gastos, ¿se podrá financiar?, porque el año pasado no la pudimos pagar a tiempo, solicitamos en varios correos la financiación pero no obtuvimos respuesta. Para complementar la pregunta, los intereses son muy altos y tuvimos que buscar cómo pagarla y tengo entendio que va por tres años más, siendo cierto, me gustaría saber si se puede pagar por cuotas o financiada sin que genere intereses. **2.** ¿A la fecha se puede cortar el servicio, dado que hay muchos suscriptores que deben muchos meses, incluso antes de la pandemia y no hacen el esfuerzo por pagar?	2. Mientras se encuentre vigente el Decreto que declaró la emergencia por covid-19 no se podrán llevar a cabo suspenciones del servicio de acueducto, no obstante podra diferir los pagos en cuotas.	Jose Contribuciones 1ra pregunta
Dalia Gutiérrez Villa	**1.** El año pasado, 2020, pagamos el anticipo de la contribucion especial pero nunca nos llegó la liquidación de está para cancelarla, en este caso, ¿qué se puede hacer?		Contribuciones
María Edilia Suárez Trejos	**1.** Podrían facilitarme un contacto o canales de atención para las inquietudes sobre el cargue de informaciocnal SUI y asesoramiento al RUPS.	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Carrera 18 No. 84-35 PBX: (57-1) 691-3005 sspd@superservicios.gov.co	Jose
ACUASALUD BOLOSAN SIDRO ESP	**1.** Estamos muy inquietos por el cambio impresionante del cobro de alumbrado público para nuestro acueducto, en el cobro del mes de agosto nos llego por $149.000, en meses anteriores a este nos llegaba $6.350 ¿qué lo puedo estar causando y cómo podemos proceder?	1. En este caso particular, debe dirigir reclamo escrito a la empresa de alumbrado publico y solicitar las explicaciones del caso y asi podra tener de primera mano la información. En el casod e no estar de acuerdo con la respuesta, podrá hacer uso de los recursos a que haya lugar	Jose
Carlos Vargas Alba Lucía Ramírez Ramírez	**1.** Serían tan amables y nos comparten los canales de atención del Proyecto Rural, RUPS, SUI y Contribuciones.	1. Cualquier solicitud pordra ser dirigida a Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Carrera 18 No. 84-35 PBX: (57-1) 691-3005 sspd@superservicios.gov.co - sui@superservicios.gov.co - acueductosrurales@superservicios.gov.co	Jose
José Agustín Fonseca Jolmer Antonio Castaño	**1.** La DIAN ha establecido requisitos como la facturación electrónica que para las corporaciones pequeñas y medianas no se le facilita cumplir tal requisito. ¿Cómo podríamos solucionar, nos podrían ayudar? **2.** ¿Porqué no se exonera de la declaración de renta a estas organizaciones sin ánimo de lucro?		Martha
Acueducto La Cumbre-Dagua ESP Patricia Chavarria	**1.** ¿Cómo podríamos solicitar una capacitación sobre el manejo de la plataforma SUI?		Martha
Alba Lucía Ramírez Ramírez	**1.** Los acueductos comunitarios trabajan y mantienen el sistema con la contribución de todos sus asociados, sin embargo, tanta carga normativa y de pagos a los entes gubernamentales nos tienen asfixiados, el Gobierno exige cumplir, pero, ¿el apoyo a nuestras organizaciones dónde queda? **2.** ¿Qué pasa si un acueducto no paga dichas contribuciones? **3.** ¿Desde cuándo se deben pagar dichas contribuciones? **4.** ¿Con quién me puedo contactar, para saber cuánto debe mi organizaciòn por lo de la contribución, o para obtener la liquidaciòn de la misma?		Contribuciones 2da, 3ra y 4ta pregunta

Ferney Alonso	**1.** Desde el año pasado estoy itentando registrarme en el SUI y no ha sido posible, debemos adjuntar acta de constitución y no contamos con ella, se realizó la consulta con un funcionario de la Superservicios y en su momento nos manifestó que en ese caso adjuntaramos los estatutos de la Entidad, nos gustaría saber, ¿cómo podrían hacernos el acompañamiento?		Martha
Acueducto Rural Santodomingo	**1.** ¿Cómo los entes territoriales pueden apoyar económicamente a los acueductos para realizar los estudios tarifarios y los planes de gestión?		Martha
Ivón Camelo	**1.** ¿Existe una formalización especial para comunidades afrodecendientes?		Martha
Jeanneth Londoño	**1.** Las obligaciones son muchas y los recursos pocos, el Decreto de la pandemia nos retrasa los cobros, ¿cómo pueden reestructurar estos cobros teniendo en cuenta las dificultades que estamos pasando por la pandemia?		Martha
Nicolás Mesa María Eugenia Duque	**1.** ¿Los abastos también tienen obligación de registrarse en el RUPS? **2.** ¿A qué corresponde un cobro que se denomina: contribución adicional y qué destinación tiene ese fondo?		Martha
Jolmer Antonio Castaño	**1.** ¿Por qué se deben pagar multas tan altas cuando los acueductos en su mayoría son entidades sin ánimo de lucro?		Martha
Lucía Galvis	**1.** Hasta el año pasado se podía descargar la factura de la contribución especial, pero este año llega al correo el aviso de pagarla, pero no la puedo descargar para realizar el pago, por favor me guian ¿cómo descargarla?		Contribuciones
Carlos	**1.** En mi comunidad hay evasores y quisiera saber, ¿cómo podemos cobrar ajustados a la Ley?		Martha
ASUANAPA	**1.** Si un acueducto recibe subsidios pero estos junto con el recaudo solo alcanzan para los costos y gastos administrativos y operativos y, este acueducto ya cumplió su vida útil, ¿quién más nos puede ayudar si el municipio no cumple con nuestra petición?		Martha
Jacqueline	**1.** En mi acueducto la ola invernal se me llevó todo, debo comenzar de nuevo, ¿qué debo hacer para solicitar auxilios o ayuda?		Mafe
Mary Lincey Idárraga Idárraga	**1.** El mapa de riesgos hace parte de las exigencias por parte de la autoridad ambiental para dar la concesión de aguas, dicho documento solo lo puede hacer la Unidad de Saneamiento básico UES en delegación de las secretarías departamentales de salud y estos a sus vez manifiestan no tener los recursos suficientes para atender estas solicitudes, el hecho de no presentar este documento genera un gran obstáculo para el trámite de concesión de aguas ¿qué se puede hacer en este caso, para poder agilizar estos trámites?, además, dentro de este proceso exigen unos exámenes de aguas los cuales cuestan entre 7 y 8 millones, ¿qué solución nos dan?		Mafe
Miguel Acosta	**1.** ¿Qué sabe la Superservicios de si existe posibilidad de que se extienda los subsidios por parte ministero hasta diciembre?		Mafe
Sin usuario	**1.** ¿Un acueducto se puede legalizar por el Comité Empresarial de la Junta de Acción Comunal?		Mafe
Claudia Chinchilla	**1.** Si la organización que se encarga de prestar el servicio de acueducto rural se inscribió ante la SSPD como prestador y cuenta con bocatoma, rejillas, tanque de almacenamiento pero no tiene PTAP, ¿debería reclasificarse como un abasto y no un prestador?, ¿qué debo hacer ante este caso?		Mafe
Fernando Escobar Alzate	**1.** Se tiene previsto que sigan entregando subsidios a los prestadores que ya nos han entregado?		Mafe
Helio	**1.** Un acueducto que lleva más de 8 años en construcción, ¿está obligado a pagar a Cormacarena anualmenteel uso de aguas?		Mafe
María Duque	**1.** ¿El equipo técnico rural de la SSPD cuenta con una metodología para elaborar los planes de gestión de abastaecimiento?		Mafe
Asociación Auajor	**1.** He realizado acercamientos con el ente territorial, específicamente la Alcaldía Municipal, para solicitar el subsidio y se niegan a ayudarme, ¿dónde puedo pedir ayuda para lograr el subsidio?		Mafe
Jonathan Michel Franco Ramírez	**1.** ¿Cómo se puede cobrar el tema de aguas lluvias en un municipio, donde el prestador maneja los servicios de acueducto y alcantarillado?		Mafe
Lubiany Collo Velasco	**1.** Tenemos un inconveniente, somos la empresa que presta el servicio de acueducto en el casco urbano del municipio pero como empresa no se puede vender el servicio a nuevos usuarios porque la infraestructura ya no lo permite, tenemos un requerimiento de 16 nuevos usuarios, ¿qué podemos hacer?		Mafe