

**POR LA CUAL SE ADOPTAN MEDIDAS PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN Y LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POR PARTE DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ EAAB ESP, Y SE SUSPENDEN LOS TÉRMINOS DE ALGUNAS ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS EN APLICACIÓN DEL DECRETO LEGISLATIVO 491 DE 2020**

La Gerente General de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB-E.S.P., en ejercicio de sus funciones y en especial, de las conferidas en los numerales 1° y 13° del literal a) del artículo décimo octavo del Acuerdo No. 005 de 2019 expedido por la Junta Directiva, y de los artículos 1 y 6 del Decreto Nacional 491 de 2020,

**CONSIDERANDO:**

Que mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, se declaró en el país, la emergencia sanitaria hasta el 30 de mayo de 2020 por causa del Coronavirus COVID -19 y se adoptan medidas para hacerle frente.

Que posteriormente el Gobierno Nacional mediante el Decreto 417 del 17 de marzo del 2020 declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en el territorio nacional, por el término de treinta (30) días calendario contados a partir de la vigencia del Decreto.

Que mediante Decreto Nacional 457 de 22 de marzo de 2020 se ordenó el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes del país a partir del 25 de marzo hasta el 13 de abril de 2020 y además se impartieron instrucciones para el cumplimiento del tal aislamiento.

Que el Decreto citado, dispuso en su artículo primero: *“Aislamiento. Ordenar el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 25 de marzo de 2020, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del día 13 de abril de 2020, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID-19. Para efectos de lograr el efectivo aislamiento preventivo obligatorio se limita totalmente la libre circulación de personas y vehículos en el territorio nacional, con las excepciones previstas en el artículo 3 del presente Decreto.”*

Que mediante el Decreto Legislativo 491 de 28 de marzo de 2020 el Gobierno Nacional adoptó medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas, el cual en su artículo 3° establece:

***“Prestación de los servicios a cargo de las autoridades. Para evitar el contacto entre las personas, propiciar el distanciamiento social y hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, las autoridades a que se refiere el artículo 1 del presente Decreto velarán por prestar los servicios a su cargo mediante la modalidad de trabajo en casa, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones.***

*Las autoridades darán a conocer en su página web los canales oficiales de comunicación e información mediante los cuales prestarán su servicio, así como los mecanismos tecnológicos que emplearán para el registro y respuesta de las peticiones.*

*En aquellos eventos en que no se cuente con los medios tecnológicos para prestar el servicio en los términos del inciso anterior, las autoridades deberán prestar el servicio de forma presencial. No obstante, por razones sanitarias, las autoridades podrán ordenar la suspensión del servicio presencial, total o parcialmente, privilegiando los servicios esenciales, el funcionamiento de la economía y el mantenimiento del aparato productivo empresarial declarada por el Ministerio de Salud y Protección*

*En ningún caso la suspensión de la prestación del servicio presencial podrá ser mayor a la duración de la vigencia de la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.*

*Parágrafo. En ningún caso, los servidores públicos y contratistas del Estado que adelanten actividades que sean estrictamente necesarias para prevenir, mitigar y atender la emergencia sanitaria por causa del Coronavirus COVID – 19, y garantizar el funcionamiento de los servicios indispensables del Estado podrán suspender la prestación de los servicios de forma presencial. Las autoridades deberán suministrar las condiciones de salubridad necesarias para la prestación del servicio presencial.”*

Que el artículo 6 del citado Decreto 491 de 2020 dispuso que las autoridades públicas pueden suspender los términos de las actuaciones administrativas o jurisdiccionales en sede administrativa, de manera total o parcial, en algunas actuaciones o en todas, o en algunos trámites o en todos, sea que los servicios se presten de manera presencial o virtual previa evaluación y justificación de la situación concreta.

Que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios emitió las Circulares Externas Nos. 20201000000084 del 16 de marzo de 2020 dirigida a los prestadores de

**RESOLUCIÓN No 0552**

**DE 20 de abril de 2020**

servicios públicos domiciliarios sobre “*Medidas temporales para garantizar prestación de los servicios públicos domiciliarios ante la declaratoria de emergencia al COVID 19*”; la No. 20201000000114 del 26 de marzo de 2020, sobre “*Acciones preventivas y contingentes para mantener la calidad y continuidad en la prestación de los servicios públicos esenciales de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, en el marco de las medidas de emergencia nacional asociadas al COVID-19*”, la No. 20201000000134 del 2 de abril de 2020 dirigida a los prestadores de servicios públicos domiciliarios, usuarios y público en general, sobre “*Directrices levantamiento de términos en Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios*” y la Circular Externa No. 20201000000144 del 6 de abril de 2020 sobre el principio de onerosidad de los servicios públicos.

Que con el fin de garantizar la respuesta en términos de las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios y/o peticionarios en las cuales se requiera la ejecución de alguna actividad en terreno, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB ESP ha optado en medio de las medidas de aislamiento preventivo obligatorio por hacer uso de la ampliación de términos contemplada en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

Que dadas las medidas de aislamiento preventivo obligatorio, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB ESP deberá suspender los términos para el trámite de peticiones, quejas y reclamos de los usuarios en las cuales se requiera la ejecución de alguna actividad en terreno, exceptuándose, las solicitudes de conexión del servicio, las reconexiones y reinstalaciones y todas aquellas asociadas a la garantía de la prestación del servicio de acueducto

Que con el fin de garantizar el derecho fundamental de petición y no afectar la prestación del servicio público a cargo de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB ESP, se dispondrán de los canales alternativos de atención al ciudadano, necesarios para recibir cualquier tipo de inquietud, petición, queja, reclamo, sugerencia y consulta.

Que de otra parte, el proceso de adquisición predial adelantado por la Dirección de Bienes Raíces (DBR) de la EAAB, está sujeto a un procedimiento especial, que implica el cumplimiento estricto de términos legales, procesales y contractuales, como son, el trámite de notificación y el registro de la oferta de compra en el folio de matrícula inmobiliaria correspondiente, así como la aceptación de la referida oferta, y, si hay acuerdo, la suscripción de la promesa de compraventa o escritura pública; de igual manera en el evento que no haya aceptación de la oferta de compra, se debe iniciar el proceso expropiatorio, que también está sujeto al cumplimiento de términos dentro de la actuación administrativa, por cuanto debe llevarse a cabo la notificación del acto administrativo que ordena la expropiación del predio, y que resuelve el recurso de reposición, para dar paso al proceso judicial de expropiación.

RESOLUCIÓN No **0552**

DE 20 de abril de 2020

Que, en cuanto se refiere a los pagos de los predios adquiridos, debe tenerse en consideración que, si no se realizan en la forma y fechas pactadas en las promesas de venta y/o escrituras públicas, se genera un incumplimiento de contrato por parte de la Empresa.

Que si bien es cierto, el artículo 4º del Decreto Legislativo 491 de 28 de marzo de 2020 indicó que la notificación de los actos administrativos expedidos por autoridades públicas se deben realizar de manera electrónica, es necesario precisar que, en algunos casos resulta imposible de llevar a cabo, en razón a que, en la mayoría de los inmuebles no se ha tenido contacto personal con los titulares del derecho real de dominio y no se cuenta con la dirección de correo electrónico y mucho menos con la autorización que se requiere del particular para la aplicación de la citada notificación por dicho medio. No obstante, la DBR llevará a cabo una revisión de cada expediente administrativo que cumpla con los requisitos del artículo 53 y siguientes del CPACA, para dar continuidad en el ejercicio misional de los procedimientos en que sea posible de materializarse.

Que el pasado 8 de abril de 2020 se expidió el Decreto 531 en virtud del cual se amplió el aislamiento preventivo obligatorio de forma ininterrumpida en el territorio colombiano hasta el 27 de abril de 2020 como medida para afrontar la pandemia del COVID-19.

Que en mérito de lo anterior,

#### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: SUSPENSIÓN TEMPORAL DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL PÚBLICO.** Hasta tanto permanezca vigente la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB ESP, continuará con la suspensión de la atención al público de manera presencial, sin embargo, realizará atención virtual, para lo cual se dispone de los siguientes canales alternativos de atención al ciudadano necesarios para recibir cualquier tipo de inquietud, petición, queja, reclamo, sugerencia o consulta:

1. Página web: [www.acueducto.com.co](http://www.acueducto.com.co)
2. Línea telefónica en Bogotá Línea 116- Línea Nacional 018000116007.
3. Sistema Distrital de Quejas y Reclamos SDQS – Bogotá te Escucha.
4. Las demás habilitadas como chat, redes sociales, video llamada y *click to call*.

**ARTÍCULO SEGUNDO: NOTIFICACIÓN O COMUNICACIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS.** Hasta tanto permanezca vigente la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social, la notificación o comunicación de los actos

**RESOLUCIÓN No** 0552 **DE** 20 de abril de 2020

administrativos de carácter particular emitidos por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá EAAB ESP se realizará por medios electrónicos, motivo por el cual, en todo trámite que se inicie será obligatorio para el usuario y/o peticionario indicar la dirección electrónica para recibir la respectiva notificación o comunicación de conformidad con el artículo 4 del Decreto 491 de 2020.

Los usuarios y/o peticionarios que tengan en trámite una solicitud ante la EAAB y que al radicarla no suministraron correo electrónico, deberán remitir al siguiente buzón: [notificacionesycomunicaciones@acueducto.com.co](mailto:notificacionesycomunicaciones@acueducto.com.co), el correo electrónico en el cual recibirán la notificación y/o comunicación indicando el número del radicado de entrada de su petición o requerimiento.

**PARÁGRAFO:** Ante la imposibilidad de notificar electrónicamente algún acto administrativo, la EAAB seguirá excepcionalmente el procedimiento previsto en los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

**ARTÍCULO TERCERO: SUSPENSIÓN DE TÉRMINOS DE ACTUACIONES ADMINISTRATIVAS.** Suspender a partir de la expedición de la presente resolución, y hasta tanto permanezca vigente la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social los términos procesales de las actuaciones administrativas de carácter particular que adelante la Gerencia Corporativa de Servicio al Cliente y la Dirección de Cobro Coactivo que requieran la ejecución de alguna actividad en terreno por parte de la Empresa.

Así mismo quedan suspendidos los términos de las actuaciones administrativas del procedimiento de recuperación y cobro de consumos dejados de facturar (RCDF) por uso no autorizado del servicio establecido en el Capítulo VI artículos 36 a 41, del Contrato de Prestación de Servicios, Resolución EAAB 01 de 2015.

Se entienden suspendidos los términos de las actuaciones administrativas en curso en las cuales se haya hecho uso de la ampliación de términos de que trata el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

También se suspenden los términos de las actuaciones administrativas adelantadas por la Dirección de Bienes Raíces, las cuales se relacionan con el proceso de adquisición predial por enajenación voluntaria y/o expropiación administrativa y judicial, hasta tanto permanezca vigente la emergencia sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Acogiendo lo dispuesto en el artículo 4º del Decreto Legislativo 491 de 28 de marzo de 2020, la Dirección de Bienes Raíces llevará a cabo una revisión

**RESOLUCIÓN No 0552**

**DE 20 de abril de 2020**

de cada expediente administrativo que cumpla con los requisitos del artículo 53 y siguientes del CPACA, para dar continuidad en el ejercicio misional de los procedimientos en que sea posible materializarse la notificación de las actuaciones a través de medios electrónicos.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Se exceptúan de la suspensión a la que hace referencia este artículo las respuestas a peticiones, quejas, reclamos o recursos relacionadas con (i) las solicitudes de conexión del servicio (acometidas dispersas, servicio temporal, supervisión de obras de urbanismo, acometidas de acueducto y alcantarillado del proceso de urbanizadores y constructores, e independizaciones), (ii) las reconexiones y reinstalaciones y, (iii) todas aquellas asociadas a la garantía de la prestación del servicio de acueducto.

**ARTÍCULO CUARTO.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D.C. a los **20** del mes de abril de 2020.



**CRISTINA ARANGO OLAYA**  
Gerente General 

Elaboró: Adriana Fonseca. Jefe de División Atención al Cliente Zona 2.  
Lorena García. Jefe de División Atención al Cliente Zona 2  
Luz Marina Zapata G. Profesional Esp Oficina de Asesoría Legal  
Luis Fernando Ramírez. Servicios Administrativos.

Revisó: Cesar Dimas Padilla. Director de Servicios Administrativos.  
Guillermo Obregón González. Jefe de Oficina de Asesoría Legal  
Jesús Báez. Asesor Gerencia de Servicio al Cliente.  
Julio Cesar Pinzón. Director de Apoyo Comercial.  
Adriana del Pilar León. Directora de Bienes Raíces.  
María Angélica Burbano. Asesora Gerencia General

Aprobó: Fernando José González. Gerente Jurídico.  
Nelson Valencia Villegas, Gerente Corporativo de Atención al Cliente  
Natalia Escobar Carreño, Gerente Corporativo de Sistema Maestro.  
Gustavo Enrique García Bate. Gerente Corporativo de Gestión Humana.  
Diana Parra. Gerente Corporativa Financiera.