
COMUNICADO DE PRENSA y A LA OPINIÒN PÚBLICA

Querida comunidad de Quintas de Santa Ana,

Somos conscientes de las inquietudes que han surgido en torno a la prestación del servicio de acueducto y al desarrollo del Proyecto de Reposición del Pozo 2. Reconocemos que la incertidumbre genera preocupación, y por eso queremos compartir con ustedes información clara, verificable y oportuna. Cada familia de este sector importa, y merecen saber exactamente qué está pasando y por qué.

Sobre las recientes interrupciones del servicio

Las afectaciones registradas entre el 16 y el 23 de junio se debieron a labores de mantenimiento correctivo en nuestros equipos de bombeo. Entendemos que una interrupción del agua en el hogar es mucho más que un inconveniente: afecta la rutina, la tranquilidad y el bienestar de toda la familia. Lamentamos profundamente ese impacto.

Estas intervenciones, aunque incómodas, son necesarias para asegurar que el sistema funcione de manera continua y confiable. Cada decisión operativa que tomamos tiene como único propósito garantizarles el suministro de agua.

Sobre el Proyecto de Reposición del Pozo 2

Este proyecto no es opcional: es una obra urgente y estratégica. La estructura actual del Pozo 2, nuestra fuente principal de abastecimiento presenta un riesgo real de colapso. Si eso llegara a ocurrir, toda la comunidad enfrentaría un desabastecimiento severo.

Así lo hemos expuesto en las mesas técnicas convocadas por la Alcaldía Municipal de Soacha. Actuamos hoy para protegerlos mañana. Cada día que pasa sin ejecutar esta obra aumenta el riesgo. La realización de este proyecto no solo es una decisión técnica responsable, sino también el cumplimiento de las obligaciones que nos asignan la Constitución y la Ley 142 de 1994.

Sobre la venta de agua en carrotanque

La normatividad vigente permite suministrar agua a terceros únicamente cuando existen excedentes operativos, y siempre garantizando primero la atención de nuestra comunidad. Si en algún momento el abastecimiento de nuestros usuarios se ve comprometido, no destinamos agua para ningún otro fin.

Queremos ser directos: es completamente falso que la empresa venda agua potable a compañías como Coca-Cola o para las fases II y III de Transmilenio en Soacha. Rechazamos categóricamente esas afirmaciones y los invitamos a verificar la información únicamente a través de nuestros canales oficiales.

Sobre la atención al usuario

Entendemos la molestia generada por el traslado temporal de nuestra sede de atención al **Centro Comercial del Parque ubicado en la Carrera 7 No 12-42/44, local 259** de Lunes a Viernes de 8:00 am a 12:30 pm y de 1:30 pm a 5:00 pm, de igual manera continuaremos brindando atención a través de nuestros canales Virtuales, <https://oficinavirtual-acueductosantaana.com/>

La decisión de trasladar temporalmente las oficinas de atención al usuario obedeció exclusivamente a criterios preventivos de seguridad para usuarios, trabajadores y contratistas; y se adoptó ante las comunicaciones realizadas por los representantes de la comunidad en las mesas de trabajo instauradas por el Alcalde Julián Sánchez el pasado 20 de abril, dichos representantes amenazan con posibles actuaciones por vías de hecho, así como situaciones que podrían comprometer la seguridad de las personas que acuden a las instalaciones de la Empresa.

Al mismo tiempo, queremos compartirles algo que nos preocupa profundamente: la integridad de nuestros colaboradores se ha visto amenazada, tanto de manera presencial como a través de redes sociales. Son personas que, como ustedes, tienen familias y merecen trabajar con dignidad y seguridad.

Hacemos un llamado sincero al diálogo, al respeto mutuo y a la construcción colectiva de soluciones. Creemos que juntos podemos más. Sin embargo, ante cualquier campaña de difamación contra la empresa o sus funcionarios, nos veremos en la obligación de activar las acciones legales correspondientes.

Nuestro compromiso con la transparencia

Ratificamos que la información sobre la empresa, sus proyectos y su operación está disponible para cualquier persona que la solicite a través de nuestros canales oficiales, mediante PQRS o derechos de petición, conforme a la ley.

Continuaremos trabajando con responsabilidad, con la mirada puesta en garantizarles un servicio de acueducto eficiente y sostenible. Los invitamos a ser parte de esta construcción colectiva: verificar la información, participar en los espacios de diálogo y contribuir al bienestar de toda la comunidad.

El agua nos une. Trabajemos juntos por ella.

El presente documento se firma el 24 de junio de 2026

Atentamente



DIANA MARIA ALDANA ROMERO

Gerente Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Santa Ana ESP SA