MDN-VGSEDB-ICFE-DG-SI

Bogotá D.C., 11-06-2026

Al contestar cite Radicado I-2026-37521 Id: 242691
Folios: 4 Fecha: 11-06-2026 20:29:53
Anexos: 0
Remitente: SUBDIRECCION DE INMUEBLES
Destinatario: INFORMATICA

Señor(a)
ANÓNIMO

ASUNTO: Pronunciamiento a comunicación anónima R-2026-12782 Id 221440 R-2026-22939 Id 232276

En atención a la comunicación anónima identificada bajo el radicado del asunto, el Instituto de Casas Fiscales del Ejército -**ICFE**- se permite dar respuesta en los siguientes términos:

1. COMUNICACIÓN ANÓNIMA

R-2026-12782 Id 221440:

"*Buenos días Mi queja es porque en casas fiscales cantón manare el encargo de la empresa de agua no la está colocando como quedó en la reunión el horario que se había establecido, en ocasiones solo la coloca una hora y sin fuerza que o se alcanza a llenar los tanques, y ni lavar se puede porque cuando se coloca a lavar se baja el agua del tanque y al lavar se queda vacío porque ya la cierra y nos falta el agua. Quien controla si el encargado del agua está cumpliendo con lo establecido?. Quien hace el seguimiento al señor encargado de la apertura del agua ? El señor administrador debe estar al tanto que se esté cumpliendo con el horario que no sea solo una hora los afectados somos los usuarios. Agradecemos la atención*"

R-2026-22939 Id 232276:

"Solicitud de información y verificación del cumplimiento del servicio de agua Señores: En la ciudad de Yopal, cantón militar manare donde resido se realizó una reunión con el administrador, los usuarios de casas fiscales y un trabajador de la empresa Esaguas, en la cual se informó que el suministro de agua se prestaría en los siguientes horarios: • De 4:00 a.m. a 7:00 a.m. • De 16:00 . a 19:00 Sin embargo, estos horarios no se están cumpliendo. En varias ocasiones el agua solo se suministra por aproximadamente 20 a 40 minutos, tiempo insuficiente para realizar las labores domésticas y para llenar los tanques de almacenamiento, los cuales quedan vacíos. Además, se informó que habría una persona encargada por la empresa Esaguas para supervisar el cumplimiento del horario establecido. No obstante, hemos observado que dicha persona no cumple con lo acordado, se retira antes de tiempo y en ocasiones el servicio no se presta correctamente, especialmente los fines de semana. Como el día de hoy sábado no la colocaron y edificios sin agua. Esta situación afecta gravemente las actividades diarias de los usuarios, la higiene de los hogares y el acceso adecuado al agua para necesidades básicas. La presente solicitud se fundamenta en los artículos 365 y 366 de la Constitución Política de Colombia, que establecen que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado y deben prestarse de manera eficiente a todos los habitantes. Así mismo, la Ley 142 de 1994, por la cual

se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios, dispone que el servicio de acueducto debe prestarse de manera continua, eficiente y con calidad. De igual forma, la Corte Constitucional ha reconocido el acceso al agua potable como un derecho fundamental indispensable para la vida, la salud y la dignidad humana. SOLICITUDES Respetuosamente solicitamos: 1. Informar el nombre completo de la persona encargada por la empresa Esaguas que esta a cargo del suministro del agua la casas fiscales 2. Indicar el nombre completo de la empresa responsable de la prestación del servicio. 3. Explicar las razones por las cuales no se están cumpliendo los horarios de suministro de agua establecidos en la reunión. 4. Informar las medidas que se implementarán para garantizar el cumplimiento del horario acordado. 5. Confirmar a qué entidad o autoridad podemos acudir para presentar quejas por el incumplimiento del servicio. 6. El administrador esta controlando y verificando que la persona encargada de esaguas este cumpliendo con lo estableció en la reunión. Gracias por la atención y esperamos una respuesta positiva"

2. PRONUNCIAMIENTO DEL ICFE

El Instituto de Casas Fiscales del Ejército comprende la inconformidad presentada en las peticiones anónimas identificadas con los radicados R-2026-12782 Id 221440 y R-2026-22939 Id 232276, relacionadas con las dificultades en el suministro de agua en las viviendas fiscales ubicadas en el Cantón Militar Manare, en la ciudad de Yopal. En efecto, el Instituto reconoce que el acceso al agua es indispensable para el desarrollo de las actividades básicas del hogar, la higiene, el lavado, la preparación de alimentos y el bienestar de los usuarios y sus familias. No obstante, resulta necesario precisar que el ICFE no es la empresa prestadora del servicio público de acueducto, no administra la planta de agua potable, no opera técnicamente el sistema de captación, tratamiento o distribución del agua, ni tiene control directo sobre los horarios de apertura, cierre, presión o caudal del suministro.

De acuerdo con el informe rendido por el administrador de la seccional, la problemática se origina principalmente en la planta de agua potable administrada por la empresa Esaguas, la cual suministra el agua directamente a los tanques elevados de las viviendas fiscales y a los tanques subterráneos de los edificios. En ese sentido, la responsabilidad principal frente a la prestación continua, eficiente y suficiente del servicio recae en la empresa encargada del acueducto o del sistema de abastecimiento de agua. Por lo tanto, aunque el ICFE administra las viviendas fiscales y realiza seguimiento a las condiciones generales de habitabilidad, no puede atribuírsele directamente el incumplimiento de los horarios de suministro cuando la operación depende de una infraestructura y de una empresa externa al Instituto.

Ahora bien, el Instituto aclara que la administración de la seccional no ha sido ajena a la situación. Según lo informado, en reunión previa se había indicado que el suministro de agua se prestaría en los horarios comprendidos entre las 4:00 a.m. y las 7:00 a.m., y entre las 4:00 p.m. y las 7:00 p.m.; sin embargo, la administración ha evidenciado que dichos horarios no se han venido cumpliendo de manera regular por parte del operador del suministro, presentándose lapsos reducidos de servicio, baja presión, intermitencia e incluso ausencia total de agua en algunos momentos, especialmente en fines de semana.

Frente a los edificios, se debe precisar que el administrador únicamente puede bombear mediante electrobomba el agua que efectivamente ingresa a los tanques subterráneos. En consecuencia,

cuando la empresa encargada de la planta no suministra agua o lo hace en cantidades insuficientes, la administración no cuenta con disponibilidad real para bombear el recurso a todos los apartamentos. Dicho de otro modo, el administrador no puede distribuir un recurso que previamente no ha sido entregado por la empresa encargada del suministro.

Pese a lo anterior, la administración de la seccional ha adelantado gestiones de mitigación dentro de sus posibilidades, entre ellas el apoyo con carrotanques del BASER y, en algunos eventos, con apoyo de bomberos, con el propósito de abastecer parcialmente los tanques subterráneos. Sin embargo, esta medida es excepcional y limitada, toda vez que existen varios edificios y la disponibilidad de un solo carrotanque no permite llenar simultáneamente todos los tanques ni reemplazar la prestación regular que corresponde garantizar a la empresa encargada del servicio de agua.

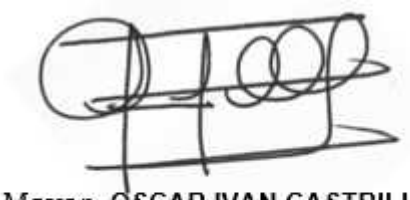
De igual manera, la problemática ya fue puesta en conocimiento de las instancias correspondientes y se está examinando de manera preliminar la viabilidad presupuestal y financiera de independizar el servicio de agua y conectarlo a la red de la ciudad de Yopal, como posible alternativa estructural para mejorar la continuidad del suministro. Esta gestión evidencia que el ICFE, dentro del ámbito de sus competencias, ha buscado opciones para atender la situación y procurar una solución de fondo en beneficio de los usuarios.

En cuanto a la solicitud de informar el nombre completo de la persona encargada por la empresa Esaguas para la apertura o control del suministro, se precisa que dicha información corresponde a la organización interna y operativa de la empresa encargada del servicio, razón por la cual deberá ser consultada directamente ante Esaguas. Asimismo, respecto de la empresa responsable de la prestación u operación del suministro, conforme a lo informado por el administrador de la seccional, la planta de agua potable se encuentra administrada por la empresa Esaguas, entidad que abastece los tanques de las viviendas fiscales y edificios del Cantón Militar Manare. Por ello, las explicaciones técnicas sobre la falta de continuidad, bajo caudal, presión insuficiente o incumplimiento de horarios deben ser atendidas principalmente por dicha empresa, sin perjuicio del acompañamiento que pueda realizar el ICFE como administrador de las viviendas fiscales.

En relación con las medidas para garantizar el cumplimiento de los horarios acordados, la administración seccional continuará realizando seguimiento administrativo y requerirá la información que resulte necesaria a la empresa encargada y mantendrá las gestiones de apoyo contingente cuando sea posible. Sin embargo, se reitera que la solución principal depende de que la empresa responsable del acueducto o de la planta de agua potable cumpla con la prestación efectiva, suficiente y oportuna del servicio.

Frente a la pregunta sobre si el administrador está controlando y verificando el cumplimiento de lo acordado, se informa que la administración sí ha efectuado seguimiento a la situación, ha identificado la irregularidad del suministro, ha gestionado apoyos de emergencia y ha reportado el problema a las instancias competentes. No obstante, dicho seguimiento no significa que el administrador tenga control técnico o jerárquico sobre el personal de Esaguas ni sobre la operación de la planta, pues dicha responsabilidad corresponde al operador del servicio.

Cordialmente,



Mayor. OSCAR IVAN CASTRILLON
Subdirector de Inmuebles
Instituto de Casas Fiscales del Ejercito

Proyectó: PS. Juan Londono
Contratista Abogado ICFE