	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

Villagorgona Valle, 25 de enero 2022

**Señor (a).  
DEICY LILIANA CASTAÑO  
KR 14 23-16  
Contrato 520173  
Villagorgona**

ASUNTO: NOTIFACION POR AVISO

Respetado señor (a): **DEICY LILIANA CASTAÑO**

Respuesta ha radicado 20220111202931005110, emitida mediante oficio AC-450 de fecha 25 de enero de 2022, por el PROFESIONAL III AGUA 10 de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P., y con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se realiza la notificación subsidiaria por AVISO, remitiendo copia íntegra del acto notificado.

La presente notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.



**DEISY ANDREA OVIEDO LOPEZ**  
Profesional III de Operaciones ( E )  
AGUA 10

Transcriptor:  
Aprobó:

Control de Cambios: 2016-08-31 - Creación del Formato

## ACTA DE NOTIFICACIÓN

En el corregimiento de Villagorgona (V), a los treinta ( ) días del mes de **ENERO** de dos mil venti y dos (2022), se presentó el señor (a): **DEICY LILIANA CASTAÑO** quien actúa como reclamante de la dirección CL KR 14 23 16, con el fin de notificarse personalmente de la respuesta de oficio radicado el **25 de enero de 2022**.

Al tenor de lo establecido en el artículo 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se hace entrega al notificado de copia íntegra, auténtica y gratuita de la decisión.

No siendo otro el objeto de la presente diligencia, se da por terminada y en consecuencia se firma por los que en ella intervinieron.


**El Notificado(a):**

**El Notificador:**

Agua pura, pura vida!

Angie Solas.



	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

AC- 450

VILLAGORGONA, 25 de enero de 2022

**Señor(a)**  
**DEICY LILIANA CASTAÑO**  
**Contrato 520173**  
**Kr 14 23 - 16**  
**Villagorgona**

**ASUNTO: Respuesta ha Radicado 20220111202931005110**

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, ACUAVALLE S.A. E.S.P, a la vez que nos permitimos dar respuesta a su queja instaurada en la página web de la empresa mediante el Radicado 20220111202931005110 el 11 enero 2022, dentro de los términos de ley bajo la siguiente argumentación:

#### **SUSTENTACION**

1. La Ley 142 de 1994, es la norma que define el régimen de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado en Colombia, razón por la cual las Empresas de Servicios Públicos y los usuarios estamos en la obligación de dar aplicación a sus contenidos en relación con la facturación y demás aspectos contractuales que están reglamentados por el Decreto 302 de 2000 y ajustado por el Decreto 229 de 2002, los que hacen parte del Contrato de Condiciones Uniformes firmado por el suscriptor.
2. Una vez recibido su Derecho de Petición, consideramos oportuno indicarle que el sistema de acueducto del municipio de Florida es abastecido por el rio Frayle; que es transportado a través de los diferentes componentes del sistema hidráulico que comprenden la bocatoma, aducción, planta de tratamiento, conducción y distribución, razón por la cual este sistema está expuesto a los diversos factores ambientales, técnicos, fatiga de material, operación de maquinaria o terceros, entre otros, que pueden afectar su normal funcionamiento; situación que ocurre en cualquier sistema hidráulico del mundo.

Acuavalle S.A. E.S.P. mantiene una reacción temprana ante estos factores externos ajenos a su voluntad para una intervención inmediata que permita superar la contingencia

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción


Página 1

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00

Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8

acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co



	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

con la mayor oportunidad, garantizando así el suministro del servicio con la mayor prontitud.

Nuestro objetivo es garantizar la calidad, cobertura y continuidad del servicio a nuestra población de usuarios, es por ello que además de adelantar las soluciones técnicas requeridas cuando tenemos contingencias, buscamos mantener informados a nuestros usuarios a través de los canales de comunicación de la empresa como son: página Web, boletines digitales, redes sociales como Facebook, Instagram, twitter y perifoneo local cuando la suspensión es programada.


3. Es así, que el día martes 4 de enero de 2022 producto de la ola invernal que afronta el Departamento del Valle del Cauca se han generado severos taponamientos de las bocatomas de Florida y Pradera y altas turbiedades conllevando la necesidad de suspender el servicio a toda la población usuaria el día martes 4 de enero de 2022 a las 6:00 pm, adicionalmente el mismo día se presentó un daño en la red matriz principal de 16" que conduce de Pradera-Candelaria de 16", emitiendo un comunicado oficial por las diferentes medios de comunicación para informar a nuestra comunidad el motivo de la suspensión del servicio.

Acuavalle S.A. E.S.P, adelantó inmediatamente todas las acciones operativas requeridas con el personal profesional y operativo el día 5 de enero 2021 solucionando los traumatismos en el siguiente orden: Pradera 5:00 am, Florida 12:00 pm y la reparación en la red matriz de 16" a las 5:00 pm.

Muy a pesar de haberse restablecido el servicio, en la madrugada del día jueves 6 de enero de 2022 volvió a obstruirse la bocatoma del rio Frayle sumado al alto consumo que demando la población del acueducto regional para abastecerse de agua desestabilizando el sistema hidráulico, quedando superado y normalizado el servicio a todos nuestros usuarios en la madrugada del viernes 7 de enero de 2022.

Sin embargo estimado usuario, ante la situación antes mencionada el día 6 de enero 2022 la empresa procedió a abastecer por medio de carro tanques diferentes sectores en el corregimiento de Villagorgona como se evidencia a continuación:



	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

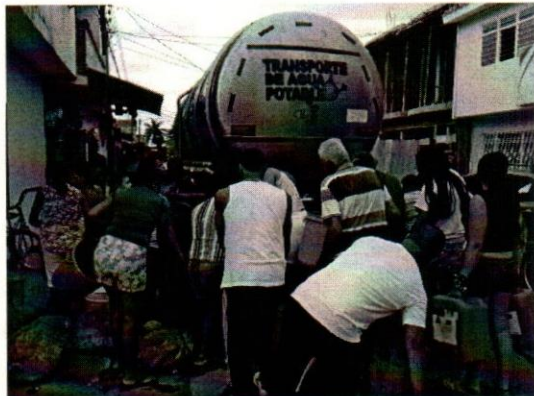


Foto: Archivo ACUAVALLE



Foto: Archivo ACUAVALLE

- El día 10 de enero 2022, ACUAVALLE S.A E.S.P. informo a toda nuestra comunidad usuaria del acueducto regional Florida, Pradera, Candelaria, Villa Gorgona, que producto de la ola invernal que afronta el Departamento del Valle del Cauca se han generado nuevamente severos taponamientos de las bocatomas de Pradera y Florida y turbiedades superiores a las 10.000 unidades, conllevando la necesidad de suspender el servicio a toda la población usuaria el día lunes 10 de enero de 2022 a partir de las 8:00 pm.

La empresa adelantando todas las maniobras requeridas con el personal profesional y operativo el día 11 de enero 2021 y la maquinaria requerida para solucionar los traumatismos existentes en las bocatomas.

Sin embargo las fuertes lluvias reincidentes en las cabeceras de la municipalidad, conllevaron a turbiedades superiores a las 10.000 unidades que obligan a parar el tratamiento en planta ya que de acuerdo al Decreto 1575 de 2007 que regula la calidad de agua en el país, solo podemos tratar el agua con turbiedades inferiores a 3000 unidades.

- El día 11 de enero de 2022 una vez se logró controlar las altas turbiedades para el tratamiento del agua, logramos normalizar el servicio para el municipio de Pradera y al municipio de Candelaria; avanzando en las soluciones para el municipio de Florida, San Antonio de los Caballeros, La Regina y Villagorgona, muy a pesar de nuestros esfuerzos operativos con maquinaria pesada y personal, no fue posible superar los severos estrangulamientos en las bocatomas, continuando en la mañana del 12 de enero 2022 con todas las maniobras necesarias para superar esta problemática y poder estabilizar el sistema hidráulico.

Sin embargo estimado usuario, ante la situación antes mencionada el día 11, 12 y 13 de enero 2022 la empresa procedió a abastecer por medio de carro tanques diferentes sectores en el corregimiento de Villagorgona como se evidencia a continuación:

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción

Página 3

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00

Línea Gratuita Atención al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8

acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co





Foto: Archivo ACUAVALLE



Foto: Archivo ACUAVALLE



Foto: Archivo ACUAVALLE

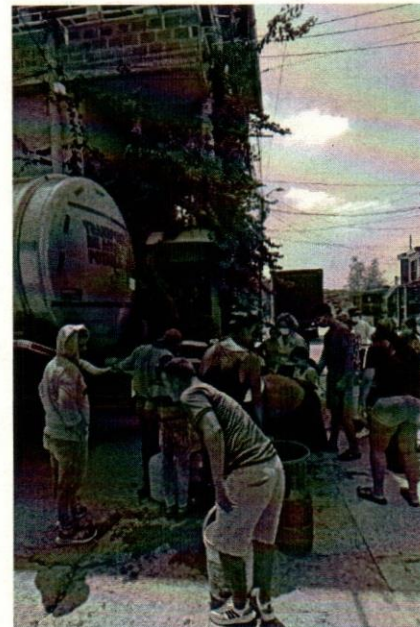



Foto: Archivo ACUAVALLE

Estimado usuario ACUAVALLE S.A E.S.P. entendemos las incomodidades involuntarias generadas en nuestra comunidad usuaria, ofrecemos disculpas por estas contingencias que dependen exclusivamente de factores climáticos de la naturaleza que nos afectan a todos y por los inconvenientes de fuerza mayor que esta medida temporal pudo generar.

Es claro entonces que nuestra mayor preocupación es y será la satisfacción de nuestros usuarios al recibir un servicio continuo, eficiente y eficaz conforme lo determina la Ley, agradecemos su comprensión por las incomodidades ocasionadas, pero le reiteramos que estamos trabajando para prestarle un mejor servicio.

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02

Agradecemos su amable atención no sin antes manifestarle nuestro permanente compromiso de servirle.

De usted muy cordialmente



**DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ**  
**Comisionada Actividades Especificas AGUA 10**

*Copia:*

*Anexos:*

*Transcriptor:*

*July Andrea A.*

*Aprobo*

*Copia Externa*