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

Candelaria Valle, 26 febrero de 2022

Señor(a)  
CARLOS ALBERTO OCAMPO BEDOYA  
CANDELARIA, VALLE

ASUNTO: NOTIFICACION POR AVISO

Respetado señor(a):


Al no haberse llevado a cabo la notificación personal sobre la Respuesta a su Derecho de Petición, emitida mediante oficio de fecha 26 de febrero de 2022, por el PROFESIONAL III 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.

Atentamente,



MARGARITA LOPEZ  
PROFESIONAL III DE OPERACIONES  
AGUA 10

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

AC- 1319

Florida, 26 de febrero de 2022

Doctor(a)

**CARLOS ALBERTO OCAMPO BEDOYA**  
**CALLE 9 N° 6-19**  
**CANDELARIA**

**ASUNTO: Respuesta ha Radicado 20220222124056005351.**

Cordial saludo,

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 20220222124056005351 el 22 febrero 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 recibida su solicitud, consideramos oportuno indicarle que el sistema de acueducto del municipio de Pradera es abastecido por el río Bolo; 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.


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

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 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.

- Es así, que el día lunes 21 de febrero de 2022, por fuertes lluvias en la Cabecera Municipal, se generó severos taponamientos de las bocatomas de Pradera y altas turbiedades conllevando la necesidad de suspender el servicio a toda la población usuaria el día lunes 21 de febrero de 2022, emitiendo un comunicado oficial por los diferentes medios de comunicación y redes sociales para informar a nuestra comunidad el motivo de la suspensión del servicio.




# COMUNICADO

**Nro. 1039**

---

Lunes, 21 de febrero de 2022

TEMPORADA INVERNAL AFECTA LAS BOCATOMAS DEL ACUEDUCTO REGIONAL



Pie de Foto: Temporada Invernal afecta Acueducto Regional. Archivo ACUAVALLE S.A. E.S.P.

ACUAVALLE S.A. E.S.P. informa a nuestros usuarios del Acueducto Regional, que tal como les comunicamos en la mañana de hoy, lunes 21 de febrero de 2022, debido a las altas precipitaciones de lluvias presentadas en la cuenca del Río Bolo y altísimas turbiedades que se han venido presentando en las bocatomas de Florida y Pradera se ha afectado la continuidad del servicio de Acueducto especialmente en el municipio de Pradera, la Tupia y El Bolo.

Hemos trabajado constantemente con nuestro personal adelantando las maniobras operativas para afrontar la emergencia ocasionado por estos comportamientos de la naturaleza ajenos a nuestra voluntad. Pero las altas turbiedades han ocasionado interrupciones en el tratamiento del agua debiendo parar la operación de nuestras plantas de tratamiento, tanto en Florida como en Pradera.


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

Página 2

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

Acuavalle S.A. E.S.P, adelantó inmediatamente todas las acciones operativas requeridas con el personal profesional y operativo el día 21 de febrero 2022 solucionando los traumatismos generados por las fuerte lluvias.

Muy a pesar de haberse restablecido el servicio, el día martes 22 de febrero de 2022 volvió a las altas turbiedades, se suspendió el servicio enviando el comunicado, sin embargo, estimado usuario, ante la situación antes mencionada el día 21 y 22 de enero 2022 la empresa procedió a abastecer por medio de carro tanques diferentes sectores del Municipio como se evidencia a continuación:



Foto: Archivo ACUAVALLE

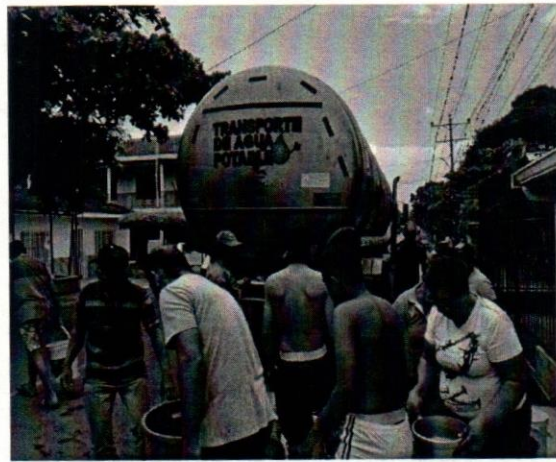



Foto: Archivo ACUAVALLE

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



## COMUNICADO Nro. 1040

Martes, 22 de febrero de 2022

**REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO EN EL MUNICIPIO DE PRADERA**



Pie de Foto: Entrega de agua en Carrotaques, Acueducto Regional, Archivo ACUAVALLE S.A E.S.P.

ACUAVALLE S.A. E.S.P. informa a nuestros usuarios del Acueducto Regional, que se ha reestablecido el 70% de la población, en la parte baja de la población, en la parte alta se suministrará agua en carrotaques y vehículos de bomberos.

**En los siguientes sitios: Parque Berlín, Puertas del Sol, Esmeralda, Michella, Vía Planta La Colina, Puertas del Sol etapa IV, Primero de Mayo, El Bolito, La Tupia, El Otoño, La Cruz, Calle Ancha, Puesto de Salud Berlín y Planeta.**

Hacia el mediodía se evaluará la situación para distribuir los carrotaques si es necesarios.

En el municipio de Florida ya se está entregando el servicio y se espera que en dos (2) horas se normalice el suministro.

Para el acueducto Regional después del mediodía se dará apertura a las válvulas.

Hemos trabajado constantemente con nuestro personal adelantando las maniobras operativas para afrontar la emergencia ocasionado por estos comportamientos de la naturaleza ajenos a nuestra voluntad.

Les mantendremos informados de los avances e impactos que puedan generarse, nuestro propósito es garantizar la prestación de un servicio de calidad con permanencia y continuidad para el bienestar de nuestra comunidad usuaria.

ACUAVALLE, Más Por Vos.

**Equipo de comunicaciones**  
Dirección: Av. 5 Norte # 23AN-41, Cali, Valle  
[www.acuavalle.gov.co](http://www.acuavalle.gov.co)

*Vigilado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios*



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

Página 4

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](mailto:acuavalle@acuavalle.gov.co) - [www.acuavalle.gov.co](http://www.acuavalle.gov.co)

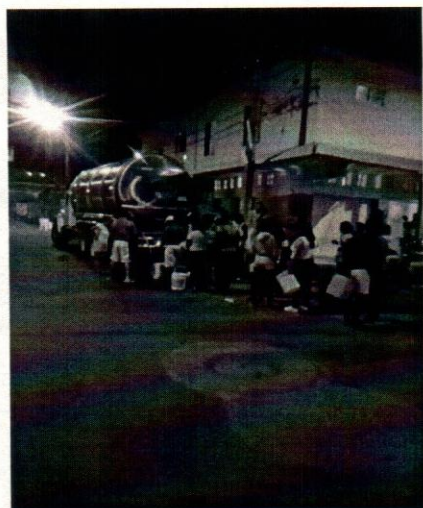


Foto: Archivo ACUAVALLE

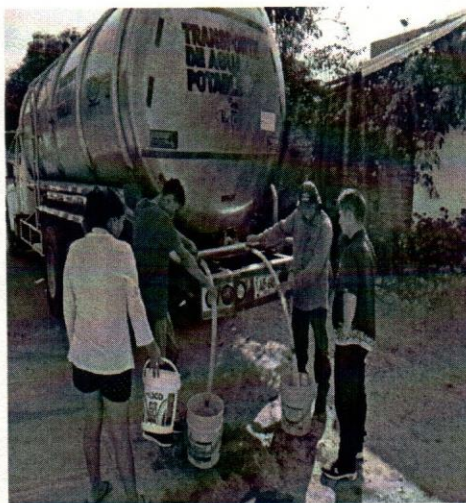



Foto: Archivo ACUAVALLE


Sin embargo, las fuertes lluvias reincidentes en las cabeceras de la municipalidad, conllevaron a turbiedades superiores a las 6.000 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.

4. El día 22 de febrero 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, 2022 con todas las maniobras necesarias para superar esta problemática y poder estabilizar el sistema hidráulico.

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

**COMUNICADO Nro. 1047**

Viernes, 25 de febrero de 2022  
**SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN EL ACUEDUCTO REGIONAL, POR ALTAS TURBIDEADES**



Por la foto: Más turbidez del Acueducto Regional, ARCHIVO - ACUAVALLE S.A.E.S.P.

ACUAVALLE S.A.E.S.P. informa a nuestra comunidad usuaria del Acueducto Regional, que la situación del servicio de acueducto producido por la problemática invernal que hemos venido viviendo y que afecta nuestras fuentes hídricas.

Hoy, viernes 25 de febrero de 2022 estamos suministrando agua al municipio de Florida, San Antonio, La Regina, Villagorgona y la Aldea. Para Candelaria se están programando 2 cisternas y para Pradera 3 que distribuirán agua a la periferia en carrotanques.


Esperamos cambien las condiciones en la turbiedad de los ríos Bolo y Frayle que nos permita tratar el agua, la demanda del servicio el día de hoy será muy alta solicitamos su buen uso para poder estabilizar el sistema y el servicio de acueducto.

Agradecemos comprensión en el momento que estamos viviendo.  
ACUAVALLE. Más Por Vos.

Equipo de comunicaciones  
Dirección: Av. 5 Norte # 23A8-41, Cali, Valle  
www.acuavalle.gov.co  
Vigilado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios

**COMUNICADO Nro. 1049**

Viernes, 25 de febrero de 2022  
**SITUACIÓN DEL ACUEDUCTO REGIONAL, POR FUERTES LLUVIAS**



Por la foto: Suministro de agua por Carrotanques en Acueducto Regional, ARCHIVO - ACUAVALLE S.A.E.S.P.

ACUAVALLE S.A.E.S.P. informa a nuestros usuarios del Acueducto Regional, en este momento estamos suministrando agua al municipio de Florida, San Antonio, La Regina, Villagorgona y la Aldea.

En Candelaria tenemos agua en los primeros pisos y mientras se estabiliza el servicio, que esperamos sea entrada la noche, estaremos distribuyendo el agua con 5 carrotanques carro tanques ahora en la tarde.

Pradera en el momento tiene suministro del servicio, llegando el agua a la periferia, las partes altas y la Tupia.

Esperamos cambien las condiciones en la turbiedad de los ríos Bolo y Frayle que nos permitan tratar el agua para su suministro.

La demanda del servicio el día de hoy es muy alta, por lo tanto, solicitamos su buen uso para poder estabilizar el sistema y el servicio.

ACUAVALLE S.A.E.S.P. presenta excusas por las frecuentes suspensiones del servicio, lo que afectan la calidad de nuestro servicio y generan incomodidades a todos nuestros usuarios.

ACUAVALLE. Más Por Vos.


Equipo de comunicaciones  
Dirección: Av. 5 Norte # 23A8-41, Cali, Valle  
www.acuavalle.gov.co  
Vigilado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios

Estimado usuario ACUAVALLE S.A.E.S.P. entendemos perfectamente las incomodidades generadas ajenas a nuestra voluntad, que obedecen a factores climáticos por la ola invernal que impacta la calidad del agua en la fuente y nuestros ríos principales con turbiedades muy altas que se salen de los procesos de permisividad para el tratamiento del agua para cuidar la vida de nuestros usuarios. Solo cuando las turbiedades son manejables podemos tratar el agua de lo contrario se debe parar la jornada operativa y suspender el tratamiento en planta.

De antemano le ofrecemos disculpas por estas contingencias que dependen exclusivamente de factores climáticos de la naturaleza que nos afectan a todos y que se salen del control de cualquier empresa operadora de servicios públicos de acueducto y saneamiento básico.

Es claro entonces que nuestra mayor preocupación es y será la satisfacción de nuestros usuarios nuestro propósito es garantizar la continuidad, cobertura y calidad del servicio para el consumo humano en condiciones de eficacia y efectividad conforme lo determina la Ley.

Le agradecemos su comprensión con el compromiso que estamos trabajando para prestarle el mejor de los servicios.  
De usted muy cordialmente

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



**MARGARITA LOPEZ.**  
**Profesional III - Operación AGUA 10 (E.)**

*Copia:*

*Anexos:*

*Transcriptor:*

*Luis Eduardo M.*

*Aprobo*

*Copia Externa*

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

Página 7

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