ACUAVALLE Más Por Vos	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL **OFICIO**	Código: SGD-O-001 Versión No.: 02

Candelaria Valle, 07 mayo de 2022

Señor(a)
JEINY MARCELA CRUZ DELGADO
cruzmarcela1016@gmail.com
CANDELARIA, VALLE

ASUNTO: NOTIFACION 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 07 de mayo 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,

Luis Eduardo Muñoz Q.
LUIS EDUARDO MUÑOZ QUINATANA

APOYO ADMINISTRATIVO

AGUA 10 - CANDELARIA

Transcriptor:

Aprobó:

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

AC-CANDELARIA-2022

Candelaria, 7 mayo 2022

Señor (a)
JEINY MARCELA CRUZ DELGADO
cruzmarcela1016@gmail.com
Dirección CL 7 No. 7ª- 39
Candelaria

Asunto: Respuesta ha Radicado 20220425213408005667

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 solicitud con radicado 20220425213408005667 instaurada el día 25 de abril de 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 solicitud, consideramos oportuno indicarle que el sistema de acueducto del municipio de Florida que es abastecido por el rio Frayle y Bolo el cual a su vez abastece los corregimientos San Antonio de Los Caballeros, La Regina y Villagorgona y Candelaria; 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 con la mayor oportunidad, garantizando así el suministro del servicio con la mayor prontitud.

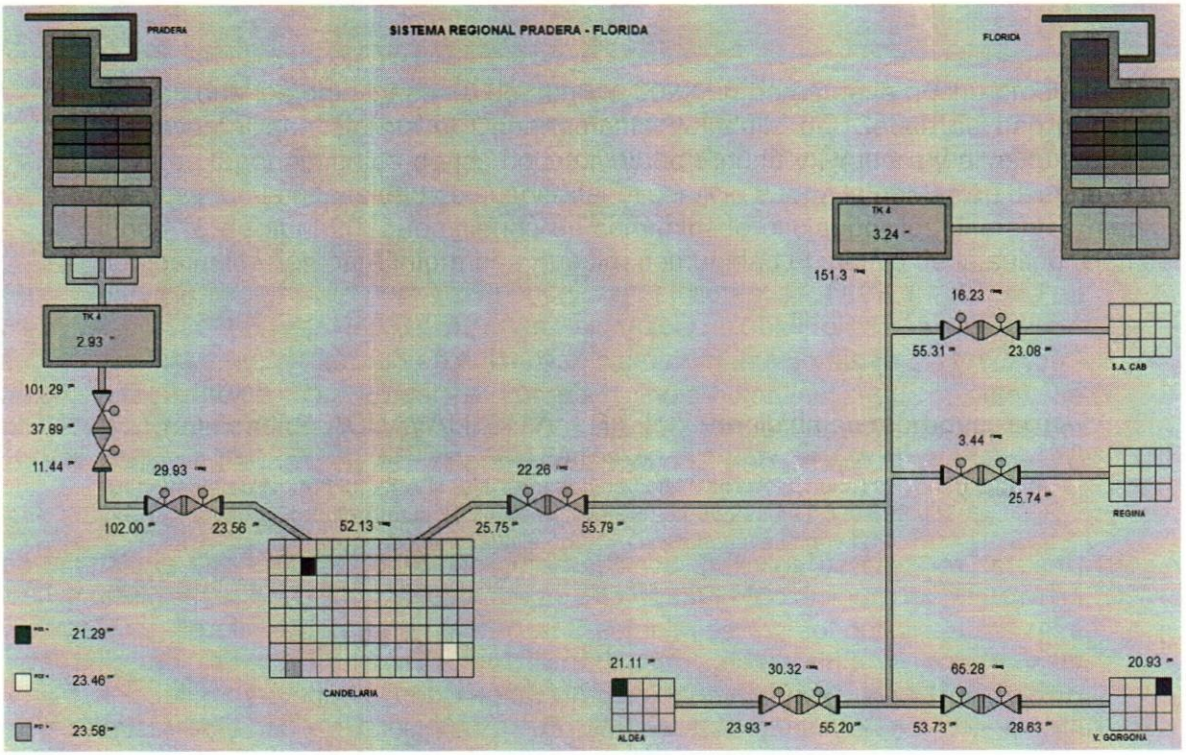
Nuestro objetivo es garantizar la calidad, cobertura y continuidad del servicio a nuestra población de usuarios, es por ello que además de adelantar las soluciones técnicas

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

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00
Línea Gratuita Atencion al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

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.

Para informar la cabecera urbana del municipio de Candelaria – Valle se abastece desde la PTAP de Pradera y desde la PTAP de Florida, dependiendo de los niveles en los tanques de almacenamiento en cada una de las respectivas plantas, a continuación de presenta el esquema con el cual se realiza la operación del sistema de abastecimiento mediante un control de telemetría en el cual se tiene control durante las 24 horas del día.



3. Es así, que los días lunes 18 de abril de 2022 en horas de la noche 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 lunes 18 de abril 2022, emitiendo un comunicado oficial por los diferentes medios de comunicación para informar a nuestra comunidad el motivo de la suspensión del servicio.

Para este día el caudal reportado por la suma de los dos Macros, uno en el sistema Florida – Villagorgona y el otro Pradera – Candelaria reporta un caudal de 5247 m3 lo que demuestra que la suspensión fue ya terminando el día

ACUAVALLE
Más Por Vos

COMUNICADO Nro. 1145

Lunes, 18 de abril de 2022

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO EN LOS MUNCIPIOS DE FLORIDA, PRADERA, CANDELARIA Y LOS CORREGIMIENTOS DE SAN ANTONIO DE LOS CABALLEROS, VILLAGORGONA Y LA REGINA POR ALTAS TURBIEDADES

Pie de Foto: Altas turbiedades en Acueducto Regional, Archivo – ACUAVALLE S.A E.S.P

ACUAVALLE S.A E.S.P. informa a nuestros usuarios del Acueducto Regional, especialmente a los usuarios de los municipios de Pradera, Florida, Candelaria y los Corregimientos de San Antonio de Los Caballeros, Villagorgona y La Regina que, como consecuencia de las fuertes lluvias y altas turbiedades, presentamos traumatismos en la cuenca del río Bolo y Frayle, por este motivo presentamos suspensión del servicio de acueducto.

ACUAVALLE S.A E.S.P., agradece a nuestra comunidad usuaria la comprensión en estos casos que qué son efectos de la naturaleza y se salen de nuestro control.

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.

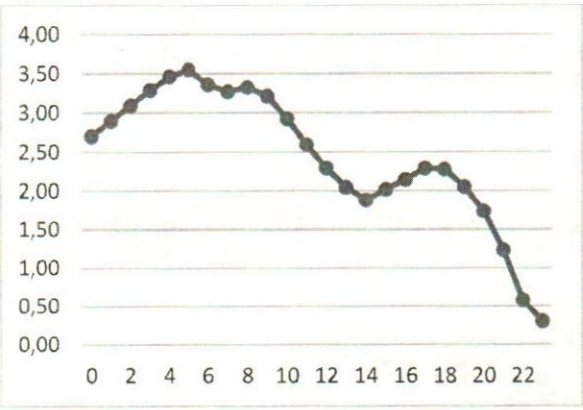
ACUAVALLE, Más Por Vos.

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

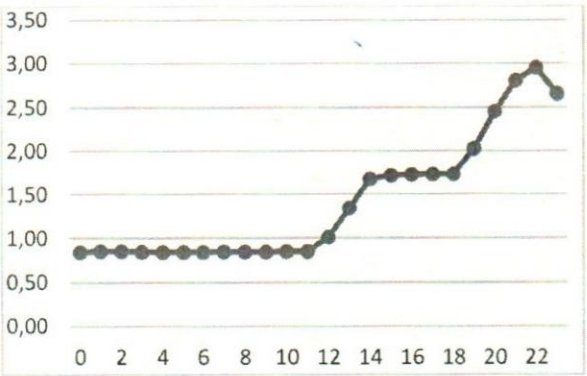
Acuavalle S.A. E.S.P. @AcuavalleSAESP acuavalle.s.a.e.s.p. Acuavalle SA ESP

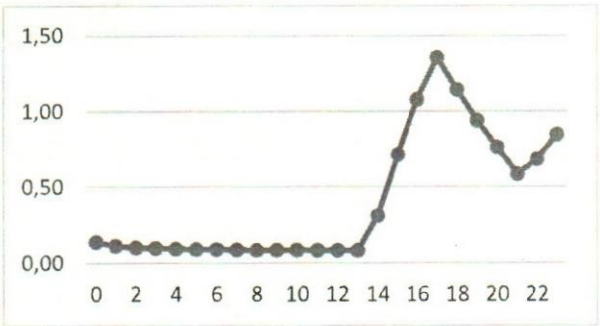
Valle Invencible

A continuación, mostramos el comportamiento de nivel en los tanques de Almacenamiento que abastece el área urbana del municipio de Candelaria el día 18 de abril 2022:



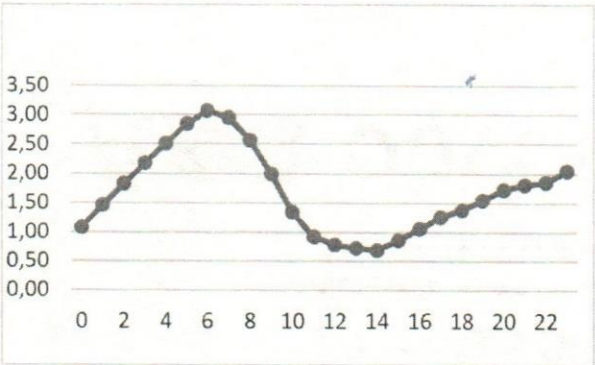
4. Para el día 19 de abril 2022 se reporta un caudal de 481 m3, donde se puede evidenciar que durante todo el día hubo suspensión del servicio de acueducto, recuperándose después de las 20 horas

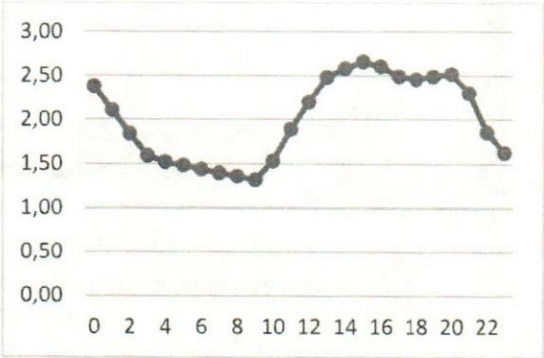




5. Posteriormente la empresa emitió un nuevo comunicado el día 20 de abril 2022, informando la situación del servicio en el acueducto regional que comprende los municipios de Florida, Pradera, Candelaria y los corregimientos de San Antonio de los caballeros, La Regina y Villagorgona, una vez se logró 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, no fue posible superar los severos estrangulamientos en la bocatoma, restableciendo el servicio para estos sectores hasta el día 20 de abril 2022 en horas de la tarde.

Para ese día hubo servicio por la línea desde Pradera – Valle durante las primeras 6 horas, para después tener el servicio después de las 14 horas, por la línea de Florida, para un consumo de 1947 m^3.





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

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00
Línea Gratuita Atencion al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

ACUAVALLE
Más Por Vos

COMUNICADO Nro. 1152

Miércoles, 20 de abril de 2022

SITUACIÓN DEL SERVICIO DEL ACUEDUCTO REGIONAL, TRAS FUERTES LLUVIAS

Pie de Foto: Suministro de agua potable en el Corregimiento de Villagorgona, municipio de Candelaria y municipio de Candelaria, ARCHIVO – ACUAVALLE S.A E.S.P

ACUAVALLE S.A E.S.P. Informa a nuestros usuarios del Acueducto Regional, que debido a las fuertes lluvias presentadas en la cuenca del rio Bolo y Frayle y las altísimas turbiedades que se han venido presentando en las bocatomas de Florida y Pradera, se ha afectado la continuidad del servicio de Acueducto, en este momento tenemos servicio en los municipios de Pradera y Casco urbano de Candelaria, tenemos dificultades en el servicio en Florida, San Antonio de los Caballeros, La Regina y Villagorgona.

Hemos trabajado constantemente con nuestro personal adelantando maniobras operativas para afrontar la emergencia ocasionada por comportamientos ajenos a nuestra voluntad. Las altas turbiedades han ocasionado interrupciones en el tratamiento del agua debiendo parar la operación de nuestras plantas de tratamiento.

Mientras dure esta emergencia, ACUAVALLE entrega el líquido vital a través de carrotanques distribuidos así:

Carrotanque 1: Aldea, Victoria, Samán, Socorro y Los Ángeles.
Carrotanque 2: Santa Ana, La Germanía, La Cruz y Juan Pablo.

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

Acuavalle S.A. E.S.P. @AcuavalleSAESP acuavalle.s.a.e.s.p. Acuavalle SA ESP

Valle Invencible | Gobernación Valle del Cauca

6. Para el día 21 de abril 2022, logramos normalizar el servicio para el municipio de Florida, Pradera, corregimiento de San Antonio y la Regina, presentando bajas presiones para el municipio de Candelaria y el corregimiento de Villagorgona presentando bajas presiones; avanzando en las soluciones para superar las

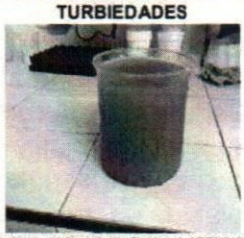
dificultades presentadas ante la fuerte ola invernal. Sin embargo a las 8:00 pm fue necesario suspender nuevamente el servicio a todo el Acueducto Regional

ACUAVALLE
Más Por Vos

COMUNICADO Nro. 1156

Jueves, 21de abril de 2022

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DEL ACUEDUCTO REGIONAL POR ALTAS TURBIEDADES



Pie de Foto: Altas turbiedades en el Acueducto Regional, ARCHIVO – ACUAVALLE S.A E.S.P

ACUAVALLE S.A E.S.P. Informa a nuestros usuarios del Acueducto Regional, que debido a las fuertes lluvias presentadas en la cuenca del rio Bolo y Frayle y las altísimas turbiedades que se han venido presentando en las bocatomas de Florida y Pradera, se ha afectado la continuidad del servicio de Acueducto, en este momento tenemos suspensión del servicio en los municipios de Pradera, Florida y Candelaria además de los Corregimientos de San Antonio de los Caballeros, La Regina y Villagorgona.

Hemos trabajado constantemente con nuestro personal adelantando maniobras operativas para afrontar la emergencia ocasionada por comportamientos ajenos a nuestra voluntad. Las altas turbiedades han ocasionado interrupciones en el tratamiento del agua debiendo parar la operación de nuestras plantas de tratamiento.

ACUAVALLE S.A E.S.P. agrade su paciencia y comprensión ante esta difícil situación que estamos viviendo, hacemos nuestro mayor esfuerzo para entregar el líquido vital a toda la población.

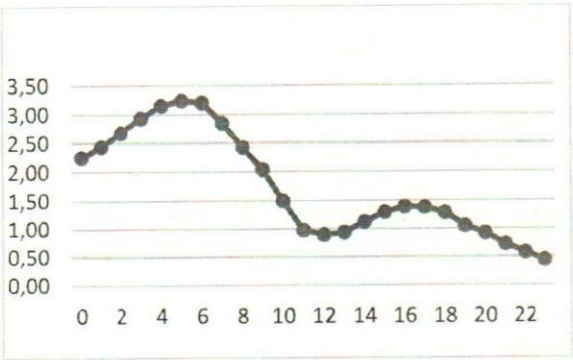
ACUAVALLE, Más Por Vos.

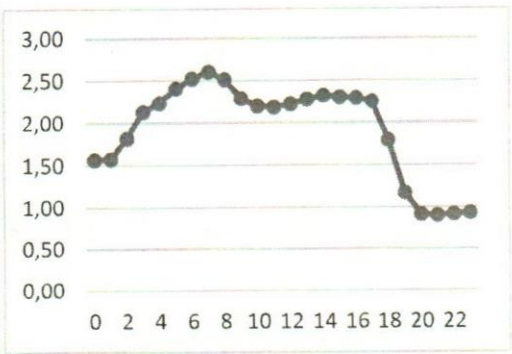
Equipo de comunicaciones
Dirección: Av. 5 Norte # 23AN-41, Cali, Valle
www.acuavalle.gov.co
Vigilado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios

Acuavalle S.A. E.S.P. @AcuavalleSAESP acuavalle.s.a.e.s.p. Acuavalle SA ESP

Valle Invencible | Gobernación Valle del Cauca

Para el día 21 se presenta el servicio desde la línea desde Pradera con un volumen de 611 m3





7. Para el día 22 y 23 de abril 2022, nuevamente se logra normalizar el servicio para el municipio de Florida y Pradera presentando bajas presiones, avanzando en las soluciones para el municipio de Candelaria y el corregimiento de San Antonio de los Caballeros, La Regina y Villagorgona los cuales no contaban con el servicio de acueducto por las altas turbiedades que se seguían presentando en los ríos Frayle y Bolo los cuales abastecen las plantas de tratamiento de Florida y Pradera.

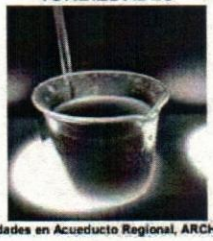
Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00
Línea Gratuita Atencion al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

COMUNICADO Nro. 1162

Viernes, 22 de abril de 2022

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DEL ACUEDUCTO REGIONAL POR ALTAS TURBIEDADES



Pie de Foto: Altísimas turbiedades en Acueducto Regional, ARCHIVO – ACUAVALLE S.A E.S.P

ACUAVALLE S.A E.S.P Le presenta excusas a toda nuestra comunidad de usuarios del Acueducto Regional por las incomodidades generadas en las contingencias actuales del servicio, producto de fenómenos naturales conocidos por todos, que han ocasionado de nuevo taponamientos en las bocatomas y altísimas turbiedad, lo que nos ha conllevado a la necesidad de suspender la operación en las plantas de tratamiento.

El día de hoy pudimos suministrar de manera parcial e interrumpida el servicio en los municipios de Florida y Pradera e igualmente suministro parcial con carrotanques en Candelaria y Villagorgona.

ACUAVALLE S.A E.S.P. Informa que nos encontramos a la espera qué las turbiedades que nos afectan permitan el tratamiento del agua para ir normalizando el suministro del servicio, para el día de mañana sábado 23 de abril de 2022 tenemos previsto disponer carrotanques, especialmente en Candelaria y Villagorgona.

Tan pronto sea posible el tratamiento del agua iniciaremos operación para las zonas afectadas.

Les mantendremos informados, esperamos superar esta contingencia, producto de la naturaleza lo más pronto posible.

ACUAVALLE, Más Por Vos.

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

Acuavalle S.A. E.S.P. @AcuavalleSAESP acuavalle.s.a.e.s.p. Acuavalle SA ESP

Valle Invencible

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

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00
Línea Gratuita Atencion al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

COMUNICADO Nro. 1163

Sábado, 23 de abril de 2022

PROGRAMACIÓN DE CARROTANQUES PARA ACUEDUCTO REGIONAL, LUEGO DE LAS ALTAS TURBIEDADES

ACUAVALLE S.A E.S.P Le presenta excusas a toda nuestra comunidad de usuarios del Acueducto Regional por las incomodidades generadas en las contingencias actuales del servicio, producto de fenómenos naturales conocidos por todos, en estos momentos tenemos Florida normalizado el servicio, Pradera con poca presión y SIN SERVICIO Candelario y los Corregimientos de Villagorgona, San Antonio de los Caballeros y La Regina.

ACUAVALLE S.A E.S.P. realiza recorridos, suministrando el líquido vital a través de carrotanques en los siguientes sectores:
VILLAGORGONA: Callejones San Jorge, Los Peña, El Diamante, Callejón Los Burgos, El Recreo, La Oliva y 20 de Julio.

CANDELARIA: María Auxiliadora, Calle 7 entre Carreras 5,6,7 y 8, Barrio Samán, Calle 3 entre Carreras 5,6,7,8 y 9, Brisas del Río, Zafra y Bomberos Calle 10 con Carrera 8.

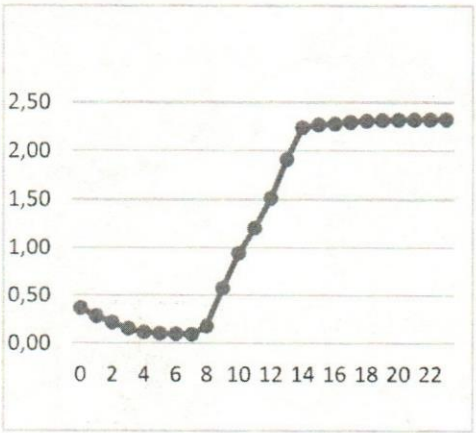
ACUAVALLE S.A E.S.P. agrade la paciencia y les solicitamos la colaboración a la comunidad para que los carro tanques puedan cumplir los cronogramas de trabajo, logrando recorrer el municipio y entregar el líquido vital a la mayor cantidad de usuarios.

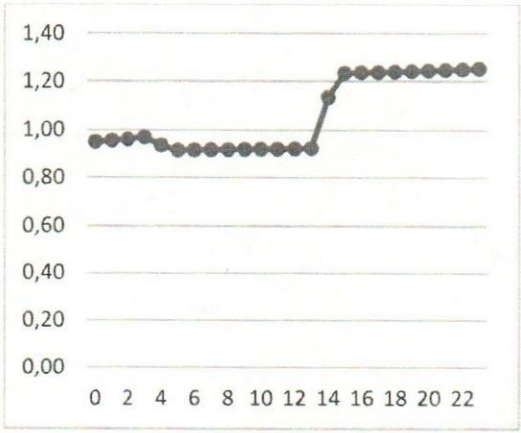
ACUAVALLE, Más Por Vos.

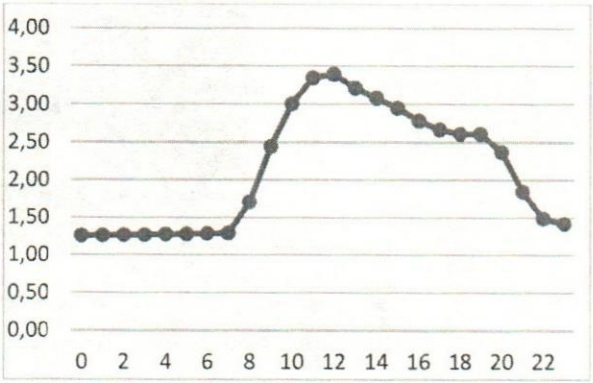
Equipo de comunicaciones
Dirección: Av. 5 Norte # 23AN-41, Cali, Valle
www.acuavalle.gov.co
Vigilado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios

Acuavalle S.A. E.S.P. @AcuavalleSAESP acuavalle.s.a.e.s.p. Acuavalle SA ESP

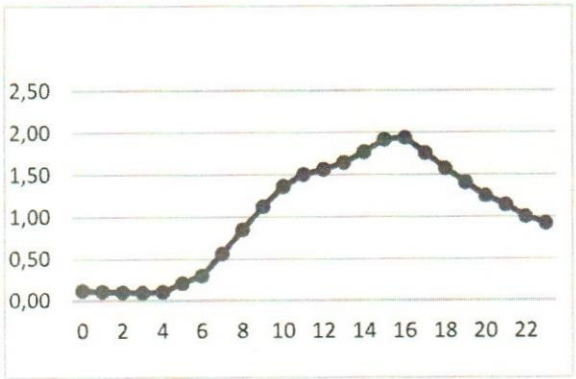
Valle Invencible

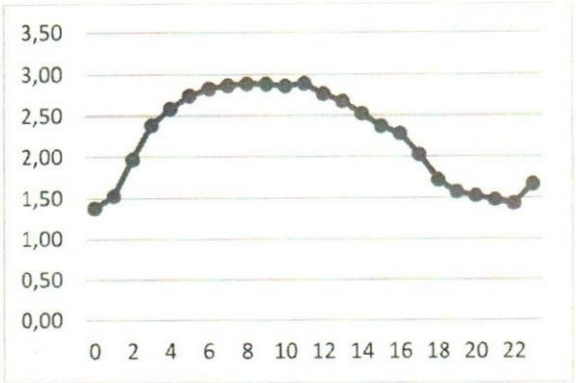






8. Para el día 24 de abril 2022, se logra normalizar el servicio para el municipio de Florida, Pradera y los corregimiento de San Antonio de los Caballeros, La Regina y Villagorgona, avanzando en las soluciones para el municipio de Candelaria el cual seguía sin suministro de agua por las altas turbiedades que se seguían presentando en el rio Bolo el cual abastece la planta de tratamiento de Pradera.





ACUAVALLE
Más Por Vos

COMUNICADO Nro. 1167

Domingo, 24 de abril de 2022

SITUACIÓN PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN ACUEDUCTO REGIONAL

Pie de Foto: Suministro de agua por carrotanques en el municipio de Candelaria, Valle – ARCHIVO ACUAVALLE S.A E.S.P

ACUAVALLE S.A E.S.P Informa la situación actual del servicio hoy 24 de Abril 2022, en estos momentos tenemos servicio en los municipios de Florida Pradera y los corregimientos San Antonio de los Caballeros, La Regina y Villagorgona con presiones bajas mientras se estabiliza las redes de distribución.

La cabecera urbana de Candelaria no tiene servicio por que NO hemos recuperado la Conducción Pradera – Candelaria, razón por la que suministrará el liquido vital en Carrotanques en los siguientes sectores:
Cementerio, Jorge Eliecer Galtán, Panamericano, Samanes, Zafra, Brisas del Río, El Surco, Cañamiel.

Mientras se estabiliza la línea Pradera, posteriormente se abrirá la válvula de control.

Reiteramos nuestras excusas por las incomodidades generadas de fuerza mayor por fenómenos naturales que afectan la prestación del servicio en el Acueducto Regional.

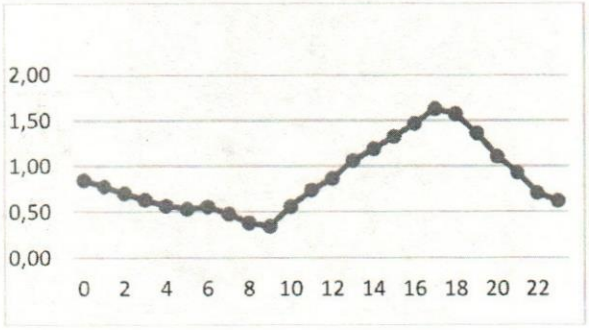
ACUAVALLE, Más Por Vos.

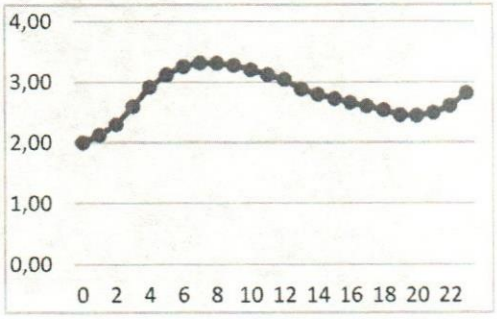
Equipo de comunicaciones
Direción: Av. 5 Norte # 23AN-41, Cali, Valle
www.acuavalle.gov.co
Vigilado por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios

Acuavalle S.A. E.S.P. @AcuavalleSAESP acuavalle.s.a.e.s.p. Acuavalle SA ESP

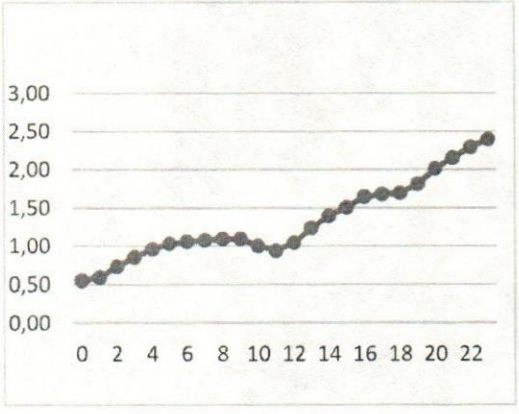
Valle Invencible

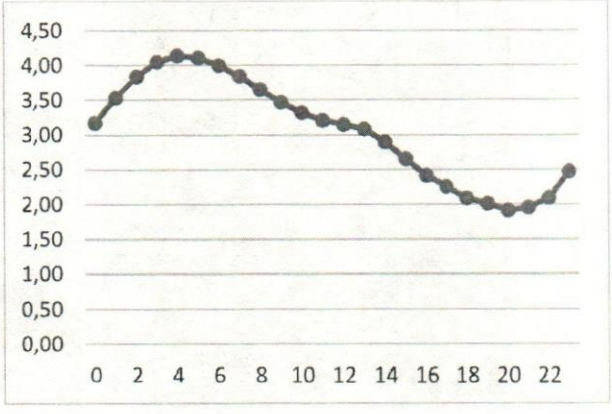
9. El día 25 de abril, se logra normalizar el servicio para el municipio de Florida, Pradera y los corregimiento de San Antonio de los Caballeros, La Regina y Villagorgona, sin embargo para el municipio de Candelaria se logró normalizar el servicio a la 01:00 pm, quedando todo el acueducto regional con servicio.





Día 26 de Abril tal y como se evidencia en las imágenes adjuntas, el sistema de Candelaria funciona con total normalidad





10. Sin embargo estimado usuario, ante la situación antes mencionada durante los días del 19 al 25 de abril 2022 la empresa procedió a abastecer por medio de carro tanques diferentes sectores en el corregimiento de Villagorgona y el municipio de Candelaria, tratando de abastecer la mayor población posible como se evidencia a continuación:

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

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00
Línea Gratuita Atencion al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co

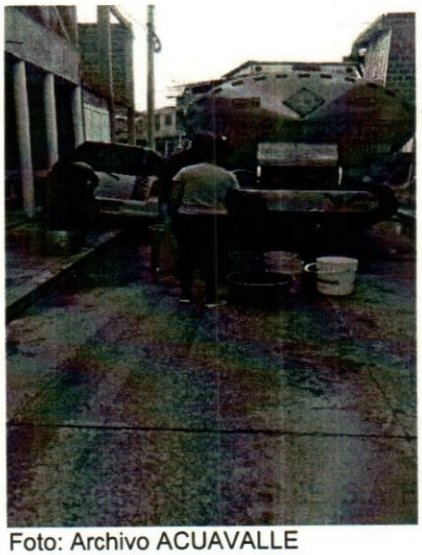


Foto: Archivo ACUAVALLE

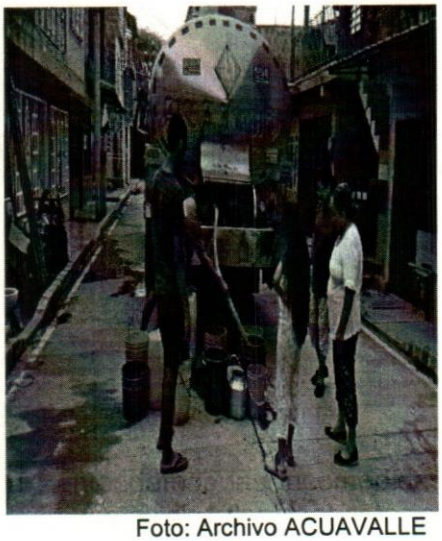


Foto: Archivo ACUAVALLE

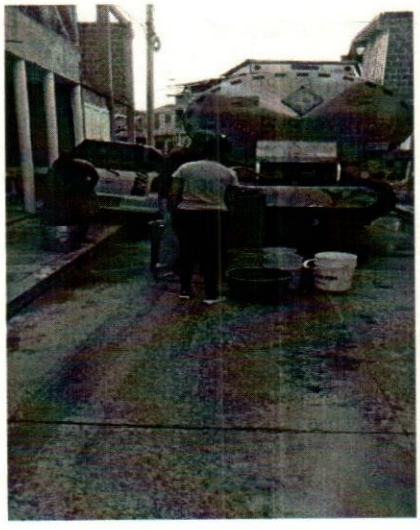


Foto: Archivo ACUAVALLE

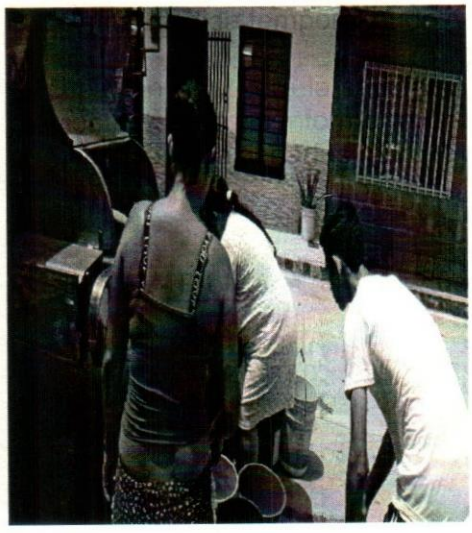
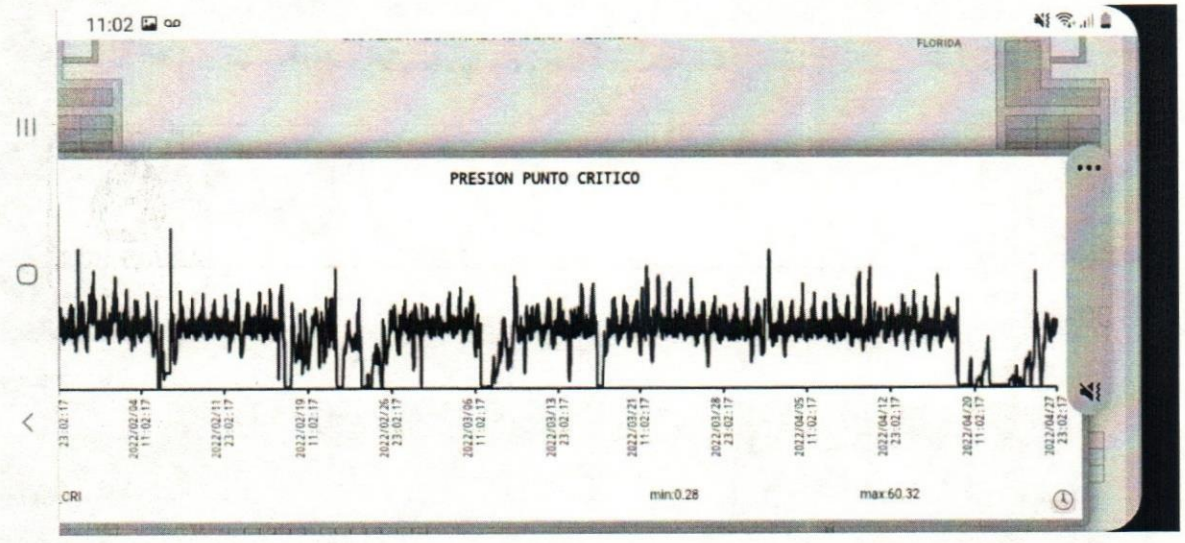


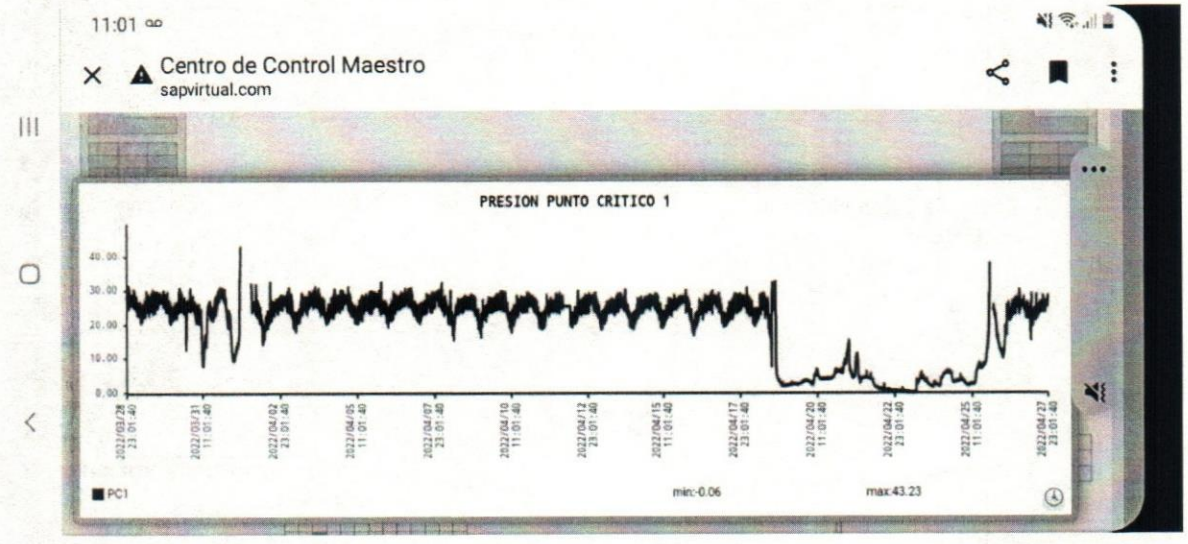
Foto: Archivo ACUAVALLE

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.

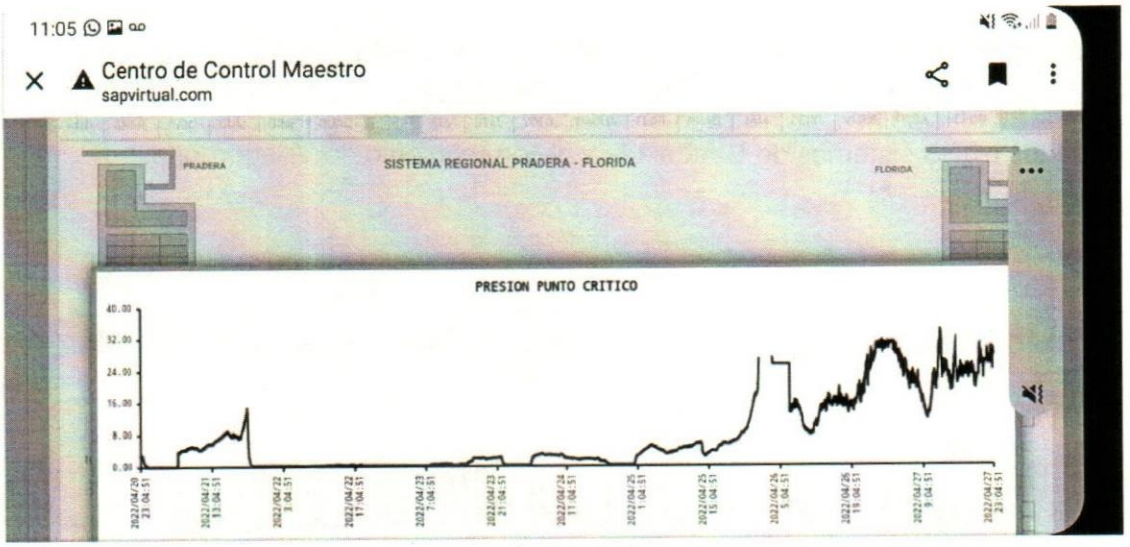
A continuación se muestran los resultados en los puntos críticos del Área urbana del municipio de Candelaria y el corregimiento de Villagorgona donde se muestra que en los últimos 30 días se ha suministrado el servicio de acueducto, garantizado en los data - loger ubicados en los sistemas de Candelaria y el corregimiento de Villagorgona.

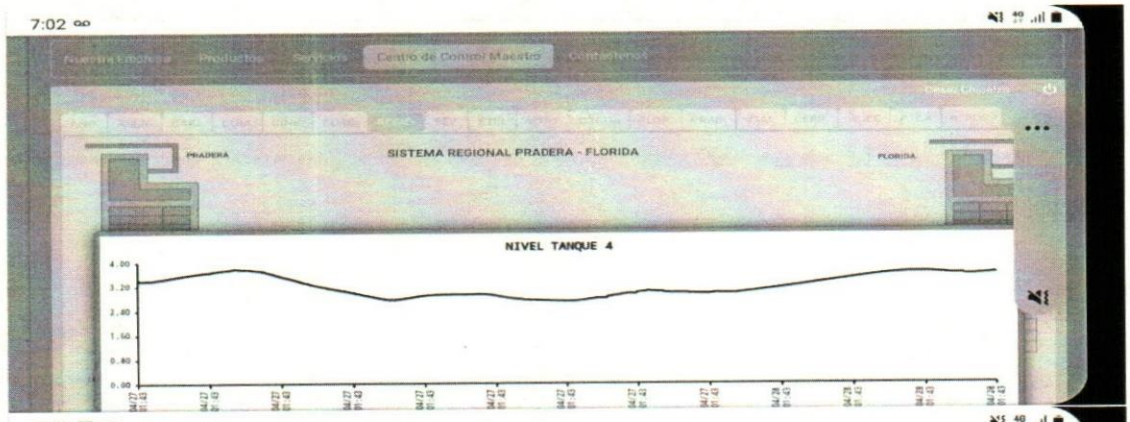


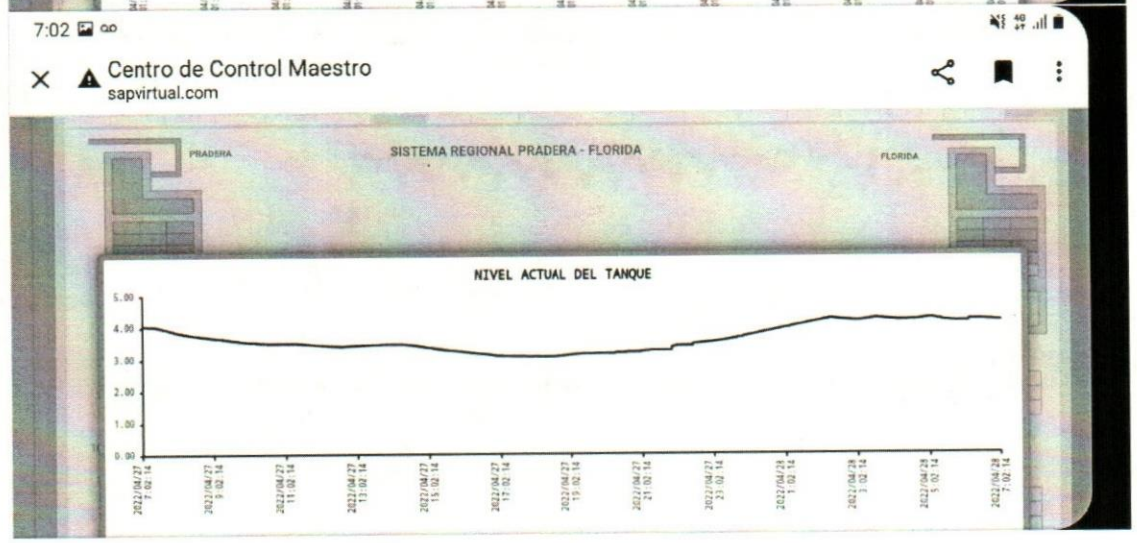


Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00
Línea Gratuita Atencion al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co


11:05
Centro de Control Maestro
sapvirtual.com
PRADERA
SISTEMA REGIONAL PRADERA - FLORIDA
FLORIDA
PRESION PUNTO CRITICO


7:02
PRADERA
SISTEMA REGIONAL PRADERA - FLORIDA
FLORIDA
NIVEL TANQUE 4


7:02
Centro de Control Maestro
sapvirtual.com
PRADERA
SISTEMA REGIONAL PRADERA - FLORIDA
FLORIDA
NIVEL ACTUAL DEL TANQUE

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

De usted muy cordialmente

DEISY ANDREA CECILIA OVIEDO LOPEZ
Comisionada Actividades Específicas AGUA 10

Copia:
Anexos:
Transcriptor: *Deisy Andrea O.*
Aprobo
Copia Externa

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

Avenida 5 Norte No. 23 A N - 41 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 620 34 00
Línea Gratuita Atencion al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8
acuavalle@acuavalle.gov.co - www.acuavalle.gov.co