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

AC- 4594

Andalucia, 1 de julio de 2022

Señor(a)

**MARISOL HOYOS  
SUSRIPTOR 83750  
PETICIONARIA  
CARRERA 3 # 21A - 212  
ANDALUCIA**

**ASUNTO: RESPUESTA DERECHO DE PETICION RADICADO SSPD  
202280002344402 – SUSCRIPTOR 83750**

Cordial saludo,


Reciba un especial 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 comunicación radicada a través de la página web de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios No SSPD 202280002344402 y trasladada por competencia a nuestro despacho para su oportuna respuesta, por medio de la cual manifiesta su derecho de petición solicita que “Exijo un servicio de aseo brindado con todos los estándares de calidad,” el cual atendemos en los siguientes términos:

ACUAVALLE S.A. E.S.P., es el operador de servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado para los municipios de Andalucía y Bugalagrande, articulado a todos los procesos técnicos y normativos que en materia de regulación tarifaria y operación dicten las normas y los entes de control, siendo la Ley 142 de 1994, la norma que determina la prestación de los servicios públicos domiciliarios en Colombia, a su vez reglamentada por el Decreto 302 de 2000.

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

El sistema de acueducto de los municipios de Andalucía y Bugalagrande, se abastecen de la misma fuente que es el río Bugalagrande y la línea de aducción principal en tubería con una longitud aproximada de 10 km.

La prestación del servicio de acueducto a través de sus diferentes componentes como lo es todo el sistema hidráulico que lo conforma – bocatoma, aducción, planta de tratamiento, conducción, distribución-, está sujeto a que por diversos factores como lo son, ambientales, fatiga de material, operación de maquinaria o terceros, entre otros, se puedan ver afectados en su normal funcionamiento; lo cual conlleva nuestra intervención inmediata y por demás oportuna para subsanar cualquier daño que se presente en nuestros sistemas de acueducto.

No obstante a lo anterior y con el objetivo de garantizar un servicio constante y eficiente a todos nuestros usuarios la directriz en caso de suspensión forzosa o programada del servicio, se orienta a su normalización en el menor tiempo posible y a mantener informados de los eventos a través de los canales de comunicación de la empresa como son: página Web, boletines digitales, redes sociales como Facebook, Instagram y twitter.

En atención a su petición, nos permitimos dar respuesta:

Actualmente nos encontramos afrontando la segunda temporada de lluvias de 2022, que se agudizará por la prevalencia del fenómeno de La Niña, condición que ha afectado el sistema de captación para el proceso de potabilización de agua para consumo humano desde la bocatoma voladeros, por los siguientes factores:

- Abundantes precipitaciones sobre lo largo de la cuenca del río Bugalagrande, han generado mayores caudales y crecientes en el cauce del río, así como mayor cantidad de material de arrastre y palizadas que convergen al sistema de captación ocasionando taponamiento permanente de la rejilla de captación.


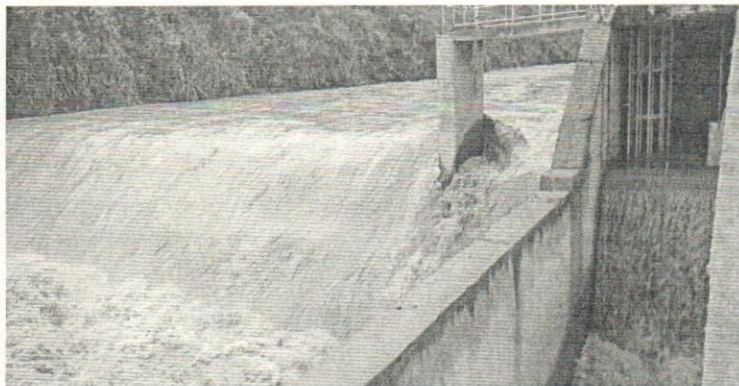
	<b>SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO</b>	Código: SGD-O-001
		Versión No.: 02




Foto 1. Bocatoma Voladeros. 07/03/2022

Los mayores caudales y crecientes del río, están dificultando el acceso a la bocatoma ya que no permiten el acceso seguro a la rejilla de captación para su limpieza normal, sin embargo se ha dispuesto personal operativo permanente en la bocatoma que nos garantice una jornada de mantenimiento que oscila entre las 12 y 18 horas diarias en el sitio, según las condiciones de seguridad para el personal.

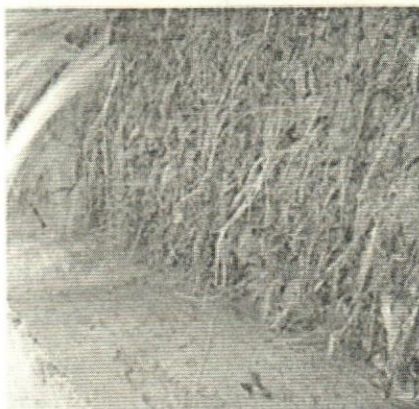


Canal de acceso  
para limpieza  
rejilla de  
captación lateral

Foto 2. Canal de captación bocatoma voladeros. 07/03/2022

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

Los taponamientos que registra la bocatoma, obedecen a las condiciones naturales y cambiantes de la fuente hídrica que para el caso, corresponde al Rio Bugalagrande; el cambio en las condiciones hidráulicas del rio de morfología trenzada y con abundante material de arrastre propio de su conformación, se ven intensificadas en temporada de abundantes lluvias, como lo es la actual temporada invernal, acompañada del fenómeno de la niña, que llevo a registrar de acuerdo con los reportes de la CVC un aumento histórico en las descargas pluviales presentadas en la zona.



**REJILLAS TAPONADAS**

Fuente.  
Acuavalle  
2018  
-2022



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL  
OFICIO

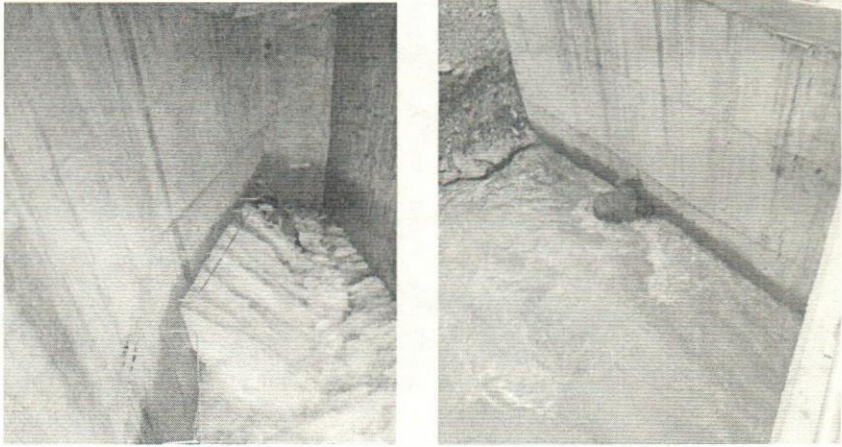
Código:  
SGD-O-001  
Versión No.: 02

Proc x | inde x | Mús x | Ley- x | (4) V x | FUN: x | Resc x | A x | pluv x | \\19. x | +

C:/Users/ACUAVALLE/Documents/ACTUAL/1%20ANDALUCIA/BOCATOMA%20VOLADORES/BOCATOMA%20VOLADORES.pdf

ualizadores\Oficio.txz 3 / 5 | - 100% + | [ ] [ ]


destaponaría manualmente, ambas formas tienen un riesgo alto por la presencia de abundante agua y la creciente del río.



*MANTENIMIENTO PARTE INTERNA*      *MANTENIMIENTO PARTE EXTERNA*

2022- BGDE- REP....xlsx    2022- AND- REPO....xlsx    2020. BUGALAGRA....xls    2019- BGD-RDS-D....xls

Fuente. Acuavalle 2018 -2022

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

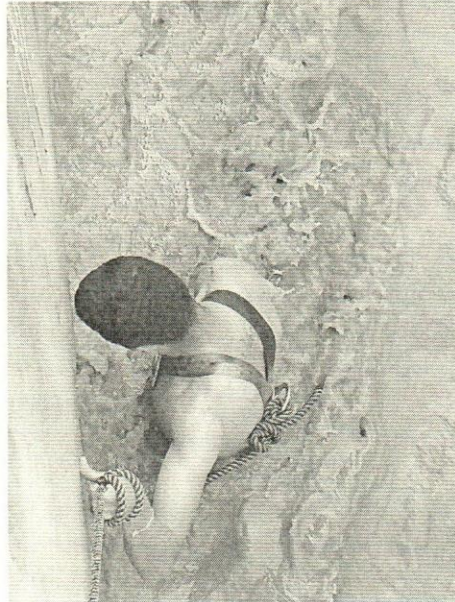


Foto 3 y 4. Limpieza externa rejilla de captación bocatoma voladeros. 06/03/2022

Es oportuno aclarar que el diseño de la bocatoma fue el resultado del estudio y análisis de diversas variables, como topografía, hidráulica del río, riesgos asociados, necesidades de captación, entre otros y a su vez la construcción de la misma da cuenta de los diseños establecidos, su funcionamiento es normal y acorde con las necesidades del sistema de potabilización instalado para tal fin. No se trata de fallas técnicas en el modelo operativo de la planta de tratamiento, así como tampoco corresponde a fallas técnicas en alguno de sus componentes desde el sistema de captación, las causas como ampliamente se han descrito obedecen a las condiciones de deterioro ambiental que ha sufrido la cuenca del río bugalagrande y que afecta sin lugar a dudas la calidad de agua cruda que transporta, así como una mayor material de arrastre que afecta el sistema de captación.

El sistema cuenta con un proceso de desarenación en la bocatoma, y un sistema de predesarenación en planta de tratamiento que permiten disminuir en un menor tiempo las altas turbiedades, no obstante el deterioro mismo de la cuenca y sus


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

Página 6

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

abundantes descargas aguas arriba de la bocatoma por deslizamientos que llegan de otros afluentes tributarios de la misma, afectan la calidad del agua cruda que transporta.

- Las constantes precipitaciones, han llevado a los movimientos en masa en las zonas aledañas a la cuenca, material que finalmente converge en el río, ocasionando mayores niveles de turbiedad, otro factor que nos obliga a la suspensión del proceso de potabilización de manera inmediata.

Dependiendo de las zona de lluvias en la parte alta de la cuenca, así mismo se dan las características físicas del agua, llegando a tener hasta 4 tipos de agua cruda distintos provenientes de la fuente hídrica, algunas de ellas con turbiedades que superan las 5.000 unidades de turbiedad (UNT) y hasta 18.000 unidades de turbiedad (UNT) registradas durante el 2022, que no son posible de ingresar al sistema de potabilización por norma de calidad.

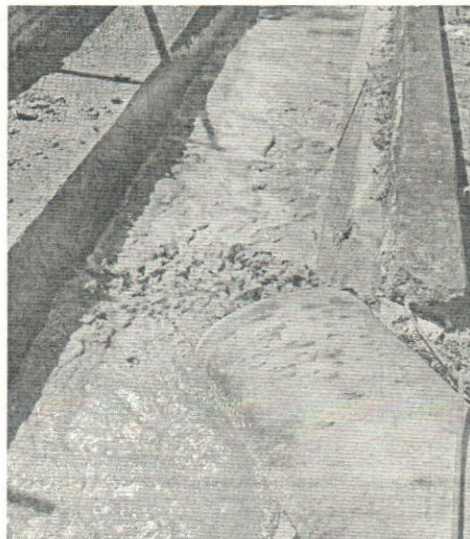


Foto 5. Llegada agua cruda PTAP ANDALUCIA.  
07/03/2022. 10:45 AM

Como contingencia se cuenta con el canal de riego conformado por una acequia denominada canal municipal, después de la rejilla ubicada en la acequia a 200 metros del río Bugalagrande se encuentra un tramo de tubería de concreto simple


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

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

de 18" con una longitud de 500 metros; posteriormente continúan 5.692 metros en canal abierto en tierra; existen 180 metros de aducción en túnel construido en ladrillo para luego entregar las aguas a otra tubería de 4.608 metros en canal abierto hasta llegar finalmente a la planta de tratamiento para un total de 11.180 metros de tubería de aducción. Esta aducción posee en su extensión unos 25 viaductos construidos en ladrillo y en concreto, los cuales recorren grandes extensiones de tierras agropecuarias. Este canal municipal se encuentra en condiciones regulares en algunos puntos debido a la intervención humana y de animales vacunos.

- Por su parte el canal municipal, determinado como aducción alterna en caso de contingencia de la línea de aducción principal, tampoco ha sostenido el caudal de operación requerido, así como su calidad de agua tampoco es apta para ingresar al sistema de potabilización, ya que la misma recibe toda la escorrentía durante casi 11 km de recorrido hasta la PTAP y sus condiciones no responden de forma óptima al proceso de potabilización.



Foto 6. Nivel de reboce canal municipal 07/03/2022

No obstante se adelantan labores de mantenimiento en apoyo a asoribut para habilitar su normal funcionamiento, a lo largo de su recorrido hay puntos de desbordamiento, trinchos instalados por moradores del sector para captar mayor caudal aguas arriba de la PTAP que no permiten que el caudal requerido por el sistema sea óptimo para soportar por lo menos los continuos taponamientos de la bocatoma.





SISTEMA GESTION DOCUMENTAL  
OFICIO

Código:  
SGD-O-001  
Versión No.: 02

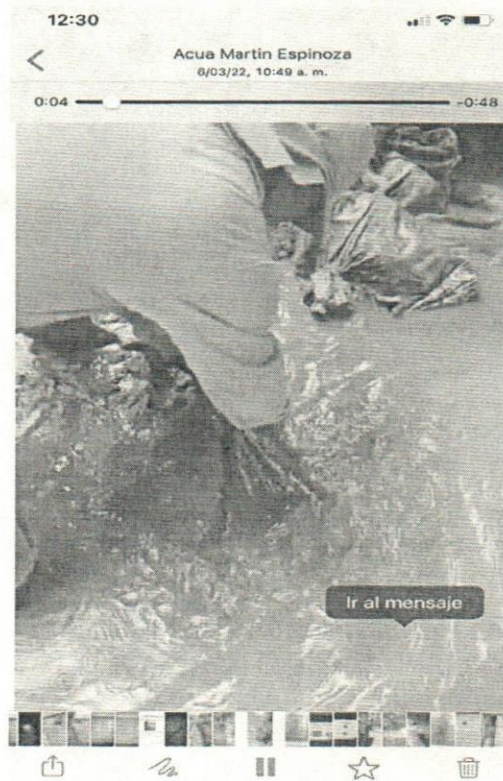


Foto 7. Mantenimiento y retiro de trinchos sobre el canal municipal  
06/03/2022

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

Página 9

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




Foto 8. Mantenimiento canal municipal 07/03/2022

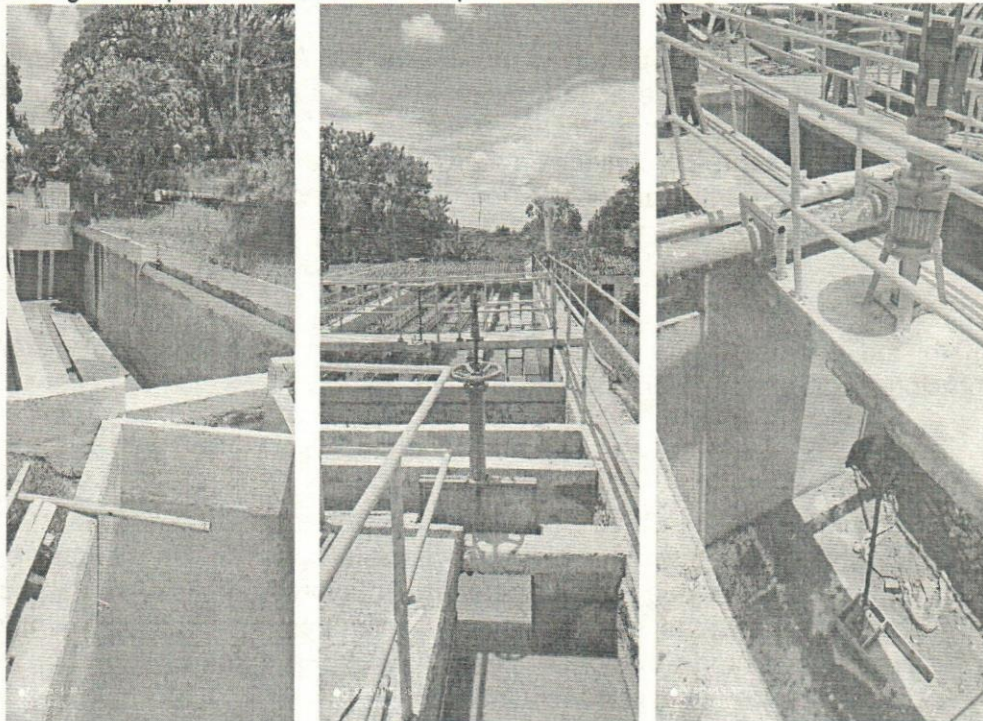
En cuanto al sistema de potabilización instalado en la planta de tratamiento de agua potable PTAP, en el año 2021, se iniciaron labores de optimización para ampliar la capacidad instalada, actualmente de 120 lps a una capacidad de 200 lps.

Estas labores que buscan mejorar no solo los procesos de potabilización en cuanto a los parámetros de calidad que están establecidos, también permite brindar garantías de mayor respaldo frente al aumento de la demanda de consumo, por el continuo crecimiento de la población usuaria; sin embargo estas labores de ampliación y optimización del sistema han conllevado a que la operación del mismo actualmente se sostenga con el 50% del sistema de potabilización (presidementador, floculación, etc) instalado, condición que nos limita la capacidad de respuesta para un mayor abastecimiento del sistema de distribución y que las continuas paradas en la captación no generen mayor traumatismo en los tiempos de suspensión del servicio a la población.

Una vez culminadas las labores citadas el proceso de potabilización tendrá la capacidad de brindar un mayor respaldo frente a las contingencias de calidad del agua cruda, en razón a que el sistema instalado pasara de tener una capacidad de operación con turbiedades de 2000 UNT a tratar agua cruda hasta con 6000 UNT, no obstante el parámetro de calidad establece unas condiciones de tratabilidad del agua cruda que no podrán ser superadas y que están enmarcadas en un proceso de calidad de obligatorio cumplimiento para el operador. Cabe

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

anotar que actualmente la fuente hídrica del Rio Bugalagrande esta registrando turbiedades que oscilan hasta las 18.000 UNT y con periodos de retención mucho más prolongados que años atrás en temporadas de lluvias.



Fuente. Acuavalle Obras de optimización PTAP Andalucía 07/03/2022



Fuente. Acuavalle Obras de optimización PTAP Andalucía 07/03/2022


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

Página 11

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


El objetivo y las acciones operativas de Acuavalle S.A. E.S.P., están orientados a la prestación del servicio de acueducto las 24 horas del día en los 33 municipios que operamos, no obstante, dichos sistemas están expuestos como se ha indicado en la presente comunicación a diversos factores que lo hacen vulnerable en un momento determinado y se expone la prestación del servicio a una posible interrupción en el mismo.

Así, mismo y dada la vulnerabilidad que presenta actualmente el sistema de captación, el operador ha dispuesto:

- Servicio de fontanería en sitio 7 días a la semana
- Actualmente se adelanta el diseño para la construcción de una rejilla de limpieza externa que permita garantizar mayores condiciones de seguridad para el personal, así como disminuir los tiempos que conlleva la limpieza de la rejilla lateral, de manera que se recupere en el menor tiempo posible el caudal de operación en planta de tratamiento.
- Se adelantan gestiones administrativas de manera conjunta con las alcaldías municipales de Andalucía y Bugalagrande conducentes a definir la mejor alternativa de fuente alterna de almacenamiento de agua cruda para el sistema de acueducto de ambos municipios tipo reservorio.
- Optimización y ampliación del sistema de potabilización en planta de tratamiento en los procesos de predesarenador, floculación, sedimentación.

Es oportuno aclarar que pese a las continuas interrupciones, la empresa ha doblado esfuerzos para habilitar en cada evento de suspensión el servicio en el menor tiempo posible, entendiendo que algunos factores como los ambientales se salen de nuestro control y debemos dar espera a que pasen de forma natural.

El índice de continuidad del servicio en promedio para ambos municipio es del 94,14%. en el mes de febrero, siendo un indicador favorable; sin embargo la

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

empresa se ha caracterizado por su calidad en la prestación y el indicador de continuidad histórico alrededor del 99%, condición actual que nos afecta en la calidad del servicio y la percepción frente a nuestros suscriptores y usuarios, máxime si se tiene en cuenta que se estima por parte de la autoridad ambiental (CVC) que la temporada de mayores precipitaciones se esperan entre los meses de marzo y junio.

No obstante durante el tiempo que se suministra el servicio a la población cuya continuidad supera el 94%, es decir, casi que permanente, garantizamos la calidad de agua potable apta para consumo humano. En cuanto a la Calidad del Agua suministrada a la población de ambos municipios, la misma cumple con la normatividad establecida en la Resolución 2115 del 22 de junio de 2007, por medio del cual se determina la Calidad del Agua para Consumo Humano. Los resultados de Calidad son verificados y certificados por el ente de Control departamental, a través de la Unidad Ejecutora de Saneamiento Básico UES, en los cuales se determina el resultado SIN RIESGO. APTA PARA CONSUMO HUMANA.

Es oportuno aclarar que la presente certificación aplica únicamente para el agua potable suministrada por Acuavalle S.A. E.S.P. en el municipio Andalucía dentro de nuestra área de prestación del servicio –APS- y la misma no incluye el uso de fuentes alternas, que son responsabilidad exclusiva del usuario que hace uso de las mismas.

No obstante entendemos claramente la inconformidad que genera la suspensión del servicio para atender las diferentes actividades diarias que inherentemente demandan el uso del servicio vital del agua. Presentamos excusas por los inconvenientes que este tipo de factores externos al operador generan directamente sobre la continuidad del servicio a nuestra comunidad usuaria, agradecemos su entendimiento y comprensión al respecto, continuamos trabajando para brindar servicios de calidad a todos nuestros usuarios.

En relación con los mantenimientos para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado nos permitimos informar:


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

Página 13

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

1. Dentro del plan de trabajo operativo que se ejecuta en las redes de distribución para el caso del sistema de acueducto se adelantan mantenimientos periódicos a los diferentes componentes como son válvulas, hidrantes y purgas de la red de distribución. Estas últimas en horario nocturno para no generar afectación por calidad del servicio.
2. Para el caso de las redes de alcantarillado, el operador de servicio cuenta con el equipo de lavado y succión Vector que se encarga de atender los mantenimientos preventivos, así como las emergencias que el sistema pueda registrar producto de la descarga de aguas residuales domesticas al interior de las viviendas.
3. Para el caso de las inundaciones que afectan en el municipio de andalucía, las mismas son producto de las aguas lluvias que no son responsabilidad alguna de este operador, el servicio de alcantarillado administrado por Acuavalle S.A. E.S.P. en el municipio de Andalucía, consiste en la atención de la descarga y vertimiento de las aguas residuales domesticas producidas al interior de las viviendas, y las mismas no comprenden las aguas lluvias o las escorrentías superficiales, estas son responsabilidad de la alcaldía municipal, quienes son los encargados de adelantar las acciones pertinentes para atender las diferentes necesidades de la comunidad.

En lo referente al cobro y prestación del servicio de aseo, el operador del servicio para el municipio de Andalucía es la empresa ANDALUCÍA LIMPIA S.A. E.S.P. ante la cual deberá elevar sus reclamaciones, de nuestra parte ejercemos un convenio de facturación conjunta, es decir que a través de la factura emitida por Acuavalle S.A. E.S.P. la empresa de aseo, asegura la facturación y recaudo del servicio por ellos operado, es decir que en la empres Andalucía limpia, la que fija las tarifas, jornadas, horarios, tiempos de prestación y todo lo relacionado con la prestación del servicio de aseo.

Nuestro propósito apreciado usuario, es brindar servicios de calidad y continuidad a toda nuestra población usuaria, seguimos trabajando para mejorar y posicionarnos como el mejor operador de servicios públicos domiciliarios a nivel nacional.

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

Queda de esta manera atendida de fondo su petición dentro de lo términos de ley, contra la presente no procede recurso alguno por no tratarse de temas relacionados con la facturación.

Atentamente,



**MAGDA CAROLINA ARANA CASTAÑO**  
Profesional III - Operación AGUA 8 (E.)

*Copia:* LUZ AMPARO ARCILA OSORIO - Auxiliar Administrativo Andaluca  
*Anexos:*  
*Transcriptor:* Luz Amparo A.  
*Aprobo*  
*Copia Externa*

