

	SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL OFICIO	Código: SGD-O-001 Versión No.: 01
--	---	---

NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

Aviso No. 2022

ACUAVALLE S.A. E.S.P

Por el cual se notifica al (a) señor (a) de conformidad con lo establecido por el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: Oficio AC- 5589

Tramite: RESPUESTA RADICADO SSPD No 20228500640162, TRASLADO POR COMPETENCIA SSPD No 20228503528641 DEL 05/08/2022

E

Persona a notificar: JHON FREDY TRIANA

Dirección de Notificación: Correo electrónico: jhonfvinni@hotmail.com

Funcionario que expidió el acto: MAGDA CAROLINA ARANA CASTAÑO

Cargo: Profesional III Operación AGUA 9

Recursos que proceden: NO PROCEDE

Es importante informarle que la notificación del presente aviso se considerara surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino

NOTIFICADOR



MAGDA CAROLINA ARANA
Profesional III operación
AGUA 9

Copia:	
Anexos:	
Transcriptor:	
Aprobó	
Copia Externa	

18.02.2022

Rta OK

2025

Numero de Radicado: 20220129202346005200

Fecha de Radicado: 2022-01-29 20:23:46

Estado Actual: Pendiente

Formulario: Peticiones, quejas, reclamos y denuncias

Tipo de Solicitud: Queja

Datos del Solicitante: Persona Natural
Jhon Fredy Triana
cc: 1113039343
E-mail: jhonfvinni@hotmail.com

Municipio: Colombia - Valle del Cauca - Bugalagrande

Teléfono fijo:

Medio de respuesta: virtual

Celular: 3166462360

Dirección de domicilio: Cra 5 # 3-45

Archivo adjunto 1: Screenshot_2022-01-29-15-22-17-254_com.android.chrome.jpg
(https://www.acuavalle.gov.co/pqr/Screenshot_2022-01-29-15-22-17-254_com.android.chrome.jpg)

Mensaje Buenas tardes. Mi derecho de petición, es que nos envíen un informe de la suspensión del servicio de agua de los últimos 6 meses del municipio de Bugalagrande, ya que es muy frecuente y los comunicados los realizan después de que ya han suspendido el servicio. Este informe se enviara al la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, dónde se pondrá en conocimiento sobre estos temas y dónde no se ve reflejado la disminución de éste servicio. Fuera de esto cuando se radica el pqr la página generar error se adjunta imagen No sé justifica la suspensión del servicio tan frecuente en este municipio.

Historial

1. Radicado

Fecha	2022-01-29 20:23:46
Autor	Ciudadano/a
Nuevo Estado	Pendiente
Asunto	Peticiones, quejas, reclamos y denuncias: Queja

mensaje

Buenas tardes. Mi derecho de petición, es que nos envíen un informe de la suspensión del servicio de agua de los últimos 6 meses del municipio de Bugalagrande, ya que es muy frecuente y los comunicados los realizan después de que ya han suspendido el servicio. Este informe se enviara al la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, dónde se pondrá en conocimiento sobre estos temas y dónde no se ve reflejado la disminución de éste servicio. Fuera de esto cuando se radica el pqrt la página generar error se adjunta imagen No sé justifica la suspensión del servicio tan frecuente en este municipio.

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

2
Revis

AC- 1133

Zarzal, 18 de febrero de 2022

Señor(a)
JHON FREDY TRIANA
K 5 3 45
jhonfvinni@hotmail.com
Bugalagrande

**ASUNTO: RESPUESTA DERECHO PETICION RADICADO
20220129202346005200**

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 derecho de petición radicado a través de la página Web, número 20220129202346005200 por suspensiones frecuentes del servicio de agua en el municipio de Bugalagrande, el cual atendemos en los siguientes términos:

SUSTENTACIÓN

ACUAVALLE S.A. E.S.P., es el operador de servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado en el municipio de 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.

El sistema de acueducto del municipio de Bugalagrande, se abastece como fuente redundante del río Bugalagrande a través de captación en bocatoma lateral en el sector de voladeros y la línea de aducción por tubería en un recorrido aproximado de 11 Km hasta la planta de tratamiento de agua potable –PTAP- ubicada en el municipio de Andalucía.

En el caso particular del municipio de Bugalagrande, el proceso de potabilización se da en la Planta de Tratamiento de Agua Potable ubicada en el municipio de Andalucía, a través de la cual, mediante sistema de bombeo se suministra el servicio a la

**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



población Bugalandreña, cuya línea de impulsión tiene una extensión de aproximadamente 10.5 Km en tubería PVC de 10”

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, twitter y perifoneo local.

Es así como alcanzamos para la vigencia 2021 un índice de continuidad del servicio del 98,66% en el municipio de Bugalagrande, cuya información es reportada de manera periódica al sistema único de información SUI, regulado por la Súper Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

INDICE CONTINUIDAD			
SUSCRIPTORES	CANT SUSPENS	% DEL SERVICIO DEL MES	SERVICIO EN HRS
4.638	3	98,52%	733
4.644	3	99,79%	671
4.638	24	86,18%	641
4.657	14	93,54%	674
4.664	8	97,14%	723
4.671	4	98,56%	710
4.683	3	99,92%	743
4.690	5	99,77%	742
4.701	3	99,71%	718
4.710	5	97,92%	729
4.727	6	98,51%	709
4.727	3	98,66%	734

Cuadro No 1. Reportes Operativos 2021. Seccional Bugalagrande

Fuente: Reporte SUI 2021

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

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

3
Rous

Las afectaciones que se dieron en la continuidad del servicio, como es de comprender fueron ajenas a nuestra voluntad como operadores del servicio, ya que las mismas han sido consecuencias de las afectaciones que en razón a la temporada de lluvias genero en la calidad del agua cruda captada hacia nuestra planta de tratamiento de agua potable, sobrepasando incluso los niveles de turbiedad permitidos por la norma de calidad, en la cual Acuavalle S.A. E.S.P., se encontraba certificada.

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.

No obstante durante el tiempo que se suministra el servicio a la población cuya continuidad supera el 98% de continuidad, es decir, casi que permanente, garantizamos la calidad de agua potable apta para consumo humano.

Como medidas preventivas para garantizar la continuidad del servicio y la operación de los diferentes componentes del sistema, especialmente la captación de agua sobre la bocatoma lateral en el rio bugalagrande, Acuavalle S.A. E.S.P., cuenta con fontanería permanente para el mantenimiento preventivo en rejillas de captación, sistema de predeseranadores y mantenimiento en líneas de aducción.

En temporada de lluvias, se organiza mantenimientos continuos en los mismos sistemas de manera que se pueda mitigar el riesgo de afectación del servicio a la comunidad, es así como se dispone el personal para cubrir mantenimiento en 3 jornadas diarias que culminan en horario nocturno.

Se brinda apoyo al distrito de riego para atender emergencias en el canal municipal y poder contar con esta línea alterna en caso de poder operar la captación desde la bocatoma.

Es oportuno aclarar que las fallas que se han registrado en la captación, no corresponden a fallas técnicas, sino a condiciones ambientales que afectan la normal operación de la misma y en ese sentido prima la vida de los funcionarios, que no pueden acceder dadas las condiciones que presente el rio, como lo son las crecientes y arrastre de palizadas desde la zona alta de montaña.

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



SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código: SGD-O-001
Versión No.: 02

A continuación se relacionan las jornadas de suspensión de servicio a la población de Bugalagrande, en los meses de agosto a diciembre de 2021 y enero de 2022.

SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA ACUAVALLE S.A. E.S.P.													
SUBGERENCIA OPERATIVA													
INDICADOR DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO													
AÑO 2021													
SECCIONAL		MES						# DIAS MES			TOTAL SUSCRIPTORES		
BUGALAGRANDE		AGOSTO - SEPTIEMBRE - OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE									4631		
RESP DEL INFORME:		MARTIN EMILIO ESPINOZA						CARGO			TECNICO OPERATIVO REDES I		
DIA	MES	LOCALIZ DE LA SUSPENSION	DIAES	HRS SUSPENSION DEL SERVICIO			ADIVIVA	DIAES	TIPO DE SUSPENSION	SUSCRIPTORES AFECTADOS	tm°C/m	tn°C/h	OBSERVACIONES
				NO HRS DE SUSPENC	INICIO	FINAL							
12	Septiembre	overo y la urbe	1	6,0	18:00	0:00		2	4	844	0	5064	3.Racionam por fuerza mayor
13	Septiembre	overo y la urbe bugalagrande overo y la urbe	1	5,0	0:00	5:00		2	4	844	0	4220	3.Racionam por fuerza mayor
29	octubre	bugalagrande overo y la urbe	1	7,0	7:00	14:00		2	4	4631	0	32417	3.Racionam por fuerza mayor
30	octubre	bugalagrande overo y la urbe	1	2,0	22:00	0:00		2	4	4631	0	9262	3.Racionam por fuerza mayor
31	octubre	bugalagrande overo y la urbe	1	8,0	0:00	6:00		2	4	4631	0	27786	3.Racionam por fuerza mayor
9	noviembre	bugalagrande overo y la urbe	1	4,0	13:00	17:00	1		1	4631	0	18524	3.Racionam por fuerza mayor
11	noviembre	bugalagrande overo y la urbe	1	8,0	2:00	10:00	1		1	4631	0	37048	3.Racionam por fuerza mayor
24	noviembre	bugalagrande overo y la urbe	1	5,0	8:00	13:00	1		1	4631	0	23195	3.Racionam por fuerza mayor
27	noviembre	overo y la urbe	1	9,0	14:00	23:00	1		1	844	0	7586	3.Racionam por fuerza mayor
2	diciembre	bugalagrande overo y la urbe	1	14,0	0:00	14:00	1		1	4631	0	64834	3.Racionam por fuerza mayor
27	diciembre	bugalagrande overo y la urbe	1	4,0	8:00	12:00	1		1	4631	0	18524	3.Racionam por fuerza mayor

Cuadro No 2. INDICADOR DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO. Seccional Andalucía
Fuente: Informes Operativos 2021

Agosto no registra suspensiones del servicio.

SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA ACUAVALLE S.A. E.S.P.													
SUBGERENCIA OPERATIVA													
INDICADOR DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO													
AÑO-2022													
SECCIONAL		MES						# DIAS MES			TOTAL SUSCRIPTORES		
bugalagrande		ENERO						31			4688		
RESP DEL INFORME:		jesus antonio navia espinosa						CARGO			TECNICO OPERATIVO I REDES		
DIA	LOCALIZ DE LA SUSPENSION	DIAES	HRS SUSPENSION DEL SERVICIO			ADIVIVA	DIAES	TIPO DE SUSPENSION	SUSCRIPTORES AFECTADOS	tm°C/m	tn°C/h	OBSERVACIONES	
			NO HRS DE SUSPENC	INICIO	FINAL								
10	bugalagrande overo y la urbe	1	2,5	21:30	0:00		2	4	4688	0	11720	3.Racionam por fuerza mayor	
11	bugalagrande overo y la urbe	1	13,5	0:00	13:30		2	4	4688	0	63288	3.Racionam por fuerza mayor	
21	overo callejon penjamo	1	1,0	15:30	16:30		2	4	558	0	558	3.Racionam por fuerza mayor	
29	impulsion andalucia bugalagrande finca la victrina	1	10,5	5:00	15:30		2	4	4688	0	49224	3.Racionam por fuerza mayor	

Cuadro No 2. INDICADOR DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO. Seccional Andalucía
Fuente: Informes Operativos 2022

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

Queda de esta manera atendida de fondo su petición.



MAGDA CAROLINA ARANA CASTAÑO
Profesional III Operaciones – AGUA 9

Anexos:	
Transcriptor:	Lucy C.
Aprobo	
Copia Externa	

Propiedad de ACUAVALLE S.A. - E.S.P. - Prohibida su reproducción
Página 5

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



SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL
OFICIO

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 01

NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA

Aviso No. 2022

ACUAVALLE S.A. E.S.P

Por el cual se notifica al (a) señor (a) JHON FREDY TRIANA de conformidad con lo establecido por el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: Oficio AC-1133

Tramite: 20220117155943005146 Respuesta Derecho de Petición Radicado

Persona a notificar: JHON FREDY TRIANA

Dirección de Notificación: Correo electrónico: jonfvinni@hotmail.com

Funcionario que expidió el acto: MAGDA CAROLINA ARANA CASTAÑO

Cargo: Profesional III Operación AGUA 9

Recursos que proceden: Contra la presente procede recurso de reposición ante ACUAVALLE S.A E.S.P, y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el cual debe interponerse dentro de los cinco (5) primeros días siguientes de notificada la decisión.

Es importante informarle que la notificación del presente aviso se considerara surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino

NOTIFICADOR

MAGDA CAROLINA ARANA

Copia:	
Anexos:	
Transcriptor:	
Aprobó	
Copia Externa	



Magda Carolina Arana Castano <carana@acuavalle.gov.co>

Fwd: RESPUESTA DERECHO PETCION NOTIFICACION ELECTRONICA radicado 20220129202346005200JHON FREDY

1 mensaje

Lucy Cespedes Giron <lcespedes@acuavalle.gov.co>
Para: Magda Carolina Arana Castano <carana@acuavalle.gov.co>

9 de agosto de 2022, 14:45

----- Forwarded message -----

De: **Lucy Cespedes Giron** <lcespedes@acuavalle.gov.co>

Date: vie, 18 feb 2022 a las 4:56

Subject: RESPUESTA DERECHO PETCION NOTIFICACION ELECTRONICA radicado 20220129202346005200JHON FREDY

To: <jonfvinni@hotmail.com>

Cordial saludo,

adjunto lo enunciado

Favor confirmar por este medio acuse recibido .

--

Lucy Cespedes G
Auxiliar Administrativa
Bugalagrande Agua 9

--

Lucy Cespedes G
Auxiliar Administrativa
Bugalagrande Agua 9

2 adjuntos**NOTIFICACION ELECTRONICA jhon fredy triana.doc**
201K**RESPUESTA DERECHO PETICION RADICADO 20220129202346005200.doc**
119K



Lucy Cespedes Giron <lcespedes@acuavalle.gov.co>

RESPUESTA DERECHO PETCION NOTIFICACION ELECTRONICA radicado 20220129202346005200JHON FREDY

JFredy Triana <jhonfvinni@hotmail.com>
Para: Lucy Cespedes Giron <lcespedes@acuavalle.gov.co>

21 de febrero de 2022, 10:01

Buenos días.

Respuesta recibida, gracias.

Cordialmente
Jhon Fredy Triana Alvarez.

From: Lucy Cespedes Giron <lcespedes@acuavalle.gov.co>

Sent: Monday, February 21, 2022 8:00:48 AM

To: jhonfvinni@hotmail.com <jhonfvinni@hotmail.com>

[El texto citado está oculto]

[El texto citado está oculto]

t

B/guade

Notificación electronica radicado salida No 20228503528641

1 mensaje

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios <no-responder@superservicios.gov.co>
Para: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios <acuavalle@acuavalle.gov.co>
Cc: correo@certificado.4-72.com.co

8 de agosto de 2022, 9:41



08/08/2022

Notificación de salida documento No. 20228503528641

Tiene un documento de respuesta a la solicitud recibida en esta Entidad, cuyos datos son los siguientes:

Asunto del radicado:	Traslado por competencia
Radicado origen:	20228500640162
Fecha de radicado:	20228500640162 05/08/2022 11:02:15

Para consultar los anexos del documento pulse en el siguiente botón y se abrirá una página con opción de descarga.

[Acceso a anexos](#)

IMPORTANTE:

Este correo electrónico es informativo. Por favor no responder a esta dirección de correo ya que no se encuentra habilitada para recibir mensajes.

Si desea enviar solicitudes o respuestas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios puede hacerlo a través del correo sspd@superservicios.gov.co.

"Para efectos de notificaciones de trámites judiciales únicamente, por favor enviar sus correos electrónicos a la cuenta notificacionesjudiciales@superservicios.gov.co; si la notificación se encuentra asociada a una Acción de Tutela exclusivamente, por favor enviar su correo electrónico únicamente a la cuenta notificacionestutelas@superservicios.gov.co".

INFORMACIÓN GENERAL:

Sede administrativa. Carrera 18 nro. 84-35. Bogotá D.C. Código postal: 110221

PBX (601) 691 3005.

Correo electrónico: sspd@superservicios.gov.co

NIT: 800.250.984.6

CANALES DE ATENCIÓN:

Plataforma de trámites y servicios TERESUELVO

Línea de atención (601) 691 3006 Bogotá.

Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05

Casilla
Agosto 2022
Mecario
Coban

ACUAVALLE

Nit. 890 399032-8

No. Rad.: E - 004508 - 2022

Fecha y Hora: 08/08/2022 10:46:52

Responsable: MAGDA CAROLINA ARANA CASTAÑO

Asunto: NOTIFICACIÓN ELECTRONICA RADICADO
SALIDA No. 20228503528641./ MUNICIPIO DE

Nota: 5 FOLIOS/ 08-08-2022, CORREO ELECTRONICO.



Consulta del estado de trámites

Puntos de Atención Superservicios

DIRECCIONES TERRITORIALES:

Bogotá D.C.: dtcentro@superservicios.gov.co Diagonal 92 No 17ª – 42 Edificio Brickell Center, Piso 3. PBX: (601) 6913006 Ext.4200 4215 - Código postal: 110311

Bucaramanga – Santander: dtorientes@superservicios.gov.co Calle 54 No. 31 -94. PBX: (607) 6437813/ 6433140 ext. 101, 121 - Código postal: 680003

Cali – Valle del Cauca: dtsuroccidente@superservicios.gov.co Calle 26 Norte nro. 6 Bis –19, (602) 6530022 ext. 102, 105 - Código postal: 760046

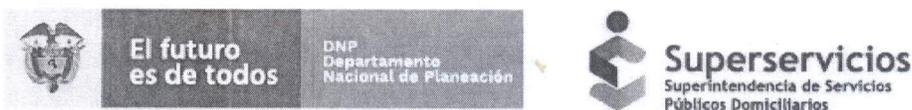
Barranquilla – Atlántico: dtnoroccidente@superservicios.gov.co Carrera 59 nro. 75 -134, (605) 3602272 / 3602274 - Código postal: 080001

Medellín - Antioquia: dtoccidente@superservicios.gov.co Avenida calle 33 nro. 74 B –253, (604) 4124477 - Código postal: 050031

Montería – Córdoba: dtnoroccidente@superservicios.gov.co Carrera 7 No 43 – 25 Código postal: 230002

Neiva – Huila: dtsuroriente@superservicios.gov.co Calle 11 No 5 – 62 Piso 2 Código postal: 410004

© 2022 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Todos los derechos reservados.



"Antes de Imprimir este correo electrónico piense bien si es necesario hacerlo"

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Superservicios, ya que su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien lo envió y borre este material de su computador. La Superservicios no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma.

 20228503528641.pdf
123K

20228500640162

Radicado No. 20228500640162
Fecha : 2022-02-21

Correo: sspd@superservicios.gov.co
 Nombre: Superintendencia de Servicios Públicos
 Fecha: 2022-02-21 09:41AM
 Asunto: Fwd: Solicitud auditoria a acuavalle

Traslado a Territoriales por competencia
 Buen día

Por ser un tema de su competencia, enviamos la comunicación adjunta a este correo para su radicación y trámite.

Recuerde que de conformidad con el artículo 61 de la Ley 1437 de 2011, una vez sea radicada la comunicación, se deberá informar al ciudadano, vía correo electrónico, la recepción de su comunicación en la Entidad, la fecha de recibido y el número de radicación asignado.

Cordial saludo,

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

----- Forwarded message -----

De: JFredy Triana <jhonfvinn@hotmail.com>

Date: dom, 20 feb 2022 a la(s) 16:10

Subject: Solicitud auditoria a acuavalle

To: Superintendencia de Servicios Públicos <sspd@superservicios.gov.co>

Buenas tardes.

Señores superintendencia de servicios públicos, solicité por favor que se pueda realizar una auditoria o interventoría a la empresa de servicios públicos de agua acuavalle, es un servicio pésimo en el sentido que continuamente suspenden el servicio de agua y las tarifas siguen con el mismo costo, solicite un derecho de petición de un informe de la suspensión del Agua del último año y lo adjunto para que ustedes cómo superintendencia pueda verificar el porque del servicio tan interrumpido del servicio por tantos años y no hacen nada por mejorar estos inconvenientes que afectan a varios pueblo del valle del cauca en especial a Bugalagrande valle del cauca.

Atte: Jhon Fredy Triana
 Cc 1113039343

Cordialmente
 Jhon Fredy Triana Alvarez.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



"Antes de Imprimir este correo electrónico piense bien si es necesario hacerlo"

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Superservicios, ya que su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien lo envió y borre este material de su computador. La Superservicios no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma.

Archivos Adjuntos



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



20228503528641

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20228503528641

Fecha: 05/08/2022

GD-F-007 V.17

Página 1 de 1

Cali, Valle del Cauca

Señores

**SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA S.A.
E.S.P.**

acuavalle@acuavalle.gov.co

AVENIDA 5 N nro. 23 AN 41

Colombia, Valle del Cauca, Cali

Asunto: Traslado por competencia 20228500640162

Cordial saludo,

Hemos recibido el radicado del asunto, mediante el cual el señor JHON FREDY TRIANA, manifiesta inconformidad debido a las múltiples suspensiones del servicio de acueducto en el municipio de Bugalagrande, Valle del Cauca, por parte de la empresa SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA S.A. E.S.P. por lo cual requiere intervención de esta entidad, en aras de mejorar la prestación del servicio descrito.

Este documento está suscrito con firma mecánica autorizada mediante Resolución No.20201000057965 de 14 de diciembre del 2020

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 691 3005. Fax 60 (1) 691 3059
sspd@superservicios.gov.co
Línea de atención 60 (1) 691 3006 Bogotá.
Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984,6
www.superservicios.gov.co

Dirección Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Calle 54 No. 31 – 94. Código postal: 680003
Cali. Calle 26 Norte nro. 6 Bis – 19. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 050031
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 230001

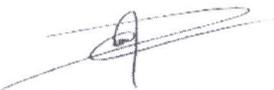
De acuerdo con el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, CPACA), sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015¹ (Ley Estatutaria del Derecho de Petición), por competencia, se da traslado de las reclamaciones para su trámite dentro de los términos señalados en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994².

Así mismo, se requiere para que en el término de **8 días hábiles** presente informe detallado a esta entidad con las actuaciones que ha adelantado para atender la queja del peticionario, así como las acciones tendientes al mejoramiento del servicio afectado, una vez se remita el mismo, se dará traslado a la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

La respuesta debe ser enviada al usuario, indicando para ello los recursos que proceden como medio de defensa para el correcto agotamiento de la vía administrativa; **Además, debe enviar a este Despacho, copia de la respuesta dada al usuario, en donde conste el acuse de recibido por parte del mismo.**

Agradecemos su oportuna respuesta.

Cordialmente,



DAVID ALONSO ANDRADE CORDOBA.
Director Territorial Suroccidente

Anexos: Radicado 20228500640162

Proyectó: Yovana Rengifo Moreno – Profesional Proyectista
Revisó: Alexander Perafán Ortiz – Profesional revisor.
Aprobó: David Alonso Andrade Córdoba – Director Territorial Suroccidente

¹ Ley 1755 del 30 de junio de 2015. Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

² De conformidad con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, toda entidad o persona vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos, prestadora de los servicios públicos domiciliarios de que trata la citada ley, tiene la obligación de resolver las peticiones, quejas y recursos que presenten los suscriptores o usuarios en desarrollo de la ejecución del contrato de servicios públicos, dentro del término de 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora o que se requirió la práctica de pruebas se entenderá que la petición, queja o recurso ha sido resuelto en forma favorable. Dentro de las 72 horas siguientes al vencimiento del término de los 15 días hábiles, la entidad prestadora del servicio público domiciliario reconocerá al suscriptor o usuario los efectos del silencio administrativo positivo. Si no lo hiciere, el peticionario podrá solicitar de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la imposición de las sanciones a que haya lugar conforme a la ley, sin perjuicio de que ella adopte las decisiones que resulten pertinentes para hacer efectiva la ejecutoriedad del acto administrativo presunto. PARÁGRAFO. Para los efectos del presente capítulo, se entiende que la expresión genérica de "petición", comprende las peticiones en interés particular, así como las quejas y los recursos que presente un suscriptor o usuario.

**RESPUESTA RADICADO SSPD No 20228500640162, TRASLADO POR
COMPETENCIA SSPD No 20228503528641 DEL 05/08/2022**

Lucy Cespedes Giron <lcespedes@acuavalle.gov.co>
Para: jhonfvinni@hotmail.com

10 de agosto de 2022, 7:59

Notificación electrónica

Cordial saludo,

Adjunto al presente NOTIFICACIÓN ELECTRONICA Y RESPUESTA RECLAMACION
QUE FUE TRASLADADA POR COMPETENCIA A LA SECCIONAL BUGALAGRANDE.

Respetuosamente solicito se envíe por este medio. CONFIRMACIÓN
RECIBIDO RESPUESTA.

Cordialmente,

Lucy Cespedes G
Auxiliar Administrativa
Bugalagrande Agua 9

2 adjuntos

 **NOTIFICACION ELECTRONICA 2 JHON FREDY TRIANA BUGALAGRANDE.doc**
200K

 **oficio respuesta radicado 2022850064012 jhon fredy triana bugalagrande.pdf**
3354K

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

AC- 5589

Bugalagrande, 10 de agosto de 2022

Señor(a)

JHON FREDY TRIANA

kr 5 5 35

BUGALAGRANDE

**ASUNTO: RESPUESTA DERECHO DE PETICION RADICADO
20228500640162**

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 derecho de petición radicado a través de la página Web, de la superintendencia de servicios públicos domiciliarios radicado No 20228500640162, y trasladado por competencia el día 5 de agosto de 2022, radicado número 20228503528641 por suspensiones frecuentes del servicio de agua en el municipio de Bugalagrande, el cual atendemos en los siguientes términos:

El día 18 de febrero de 2022, se dio respuesta a derecho de petición presentado por usted en la página Web de acuavalle S.A. E.S.P. número 20220129202346005200, el cual fue atendido dentro de los términos mediante oficio AC-1133, con el mismo objeto de reclamación presentado en la reclamación actual ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, y el cual atendemos en los mismos términos:

SUSTENTACIÓN

ACUAVALLE S.A. E.S.P., es el operador de servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado en el municipio de Bugalagrande, articulado a todos los procesos técnicos y normativos que en materia de regulación tarifaria y

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

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

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.

El sistema de acueducto del municipio de Bugalagrande, se abastece como fuente redundante del río Bugalagrande a través de captación en bocatoma lateral en el sector de voladeros y la línea de aducción por tubería en un recorrido aproximado de 11 Km hasta la planta de tratamiento de agua potable –PTAP- ubicada en el municipio de Andalucía.

En el caso particular del municipio de Bugalagrande, el proceso de potabilización se da en la Planta de Tratamiento de Agua Potable ubicada en el municipio de Andalucía, a través de la cual, mediante sistema de bombeo se suministra el servicio a la población Bugalandreña, cuya línea de impulsión tiene una extensión de aproximadamente 10.5 Km en tubería PVC de 10”

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.

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

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

A continuación se relaciona el índice de continuidad del servicio de acueducto municipio de Bugalagrande para las vigencias 2017, 2018, 2019, 2020, 2021. Indicador que registra el porcentaje de prestación del servicio de acueducto para la población usuaria. La relación de las causas que ocasionaron la suspensión del servicio se adjunta al presente oficio por cada mes y año requerido.

IANC Año 2017

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

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

		
SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA		
ACUAVALLE S.A. E.S.P.		
INDICADOR DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO-MOVET		
AÑO 2017		%
ICTAm ENERO	0,99133	99,13
ICTAm FEBRERO	0,99549	99,55
ICTAm MARZO	0,99242	99,24
ICTAm ABRIL	0,98344	98,34
ICTAm MAYO	0,99971	99,97
ICTAm JUNIO	0,99829	99,83
ICTAm JULIO	0,98174	98,17
ICTAm AGOSTO	0,99294	99,29
ICTAm SEPTIEMBRE	0,99737	99,74
ICTAm OCTUBRE	0,99975	99,98
ICTAm NOVIEMBRE	0,99608	99,61
ICTAm DICIEMBRE	1,00000	100,00
PROMEDIO PONDERADO	0,99405	99,40

Cuadro No 7. Reporte Indicadores SUI – Bugalagrande 2017

IANC Año 2018

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 - www.acuavalle.gov.co



**SISTEMA GESTION DOCUMENTAL
OFICIO**

Código:
SGD-O-001
Versión No.: 02

SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA ACUAVALLE S.A. E.S.P.						
SUBGERENCIA OPERATIVA						
INDICADOR CONTROL OPERATIVO DE ACUEDUCTO						
SECCIONAL	BUGALAGRANDE	AÑO-2018		SUBGERENCIA OPERATIVA		
RESPONSABLE DEL INFORME: DIEGO E. VASQUEZ				CARGO REVISOR DE REDES		
INDICE CONTINUIDAD						
MES	DIAS MES	SUSCRIPTORES	CANT SUSPENS	SUSC AFECTADS	VALOR	No de Hrs al mes que se abastecio el servicio
ENE	31	4.319	5	17357	94,92%	706
FEB	28	4.325	3	12975	96,73%	650
MAR	31	4.326	4	13018	97,45%	725
ABR	30	4.345	6	13685	96,34%	694
MAY	31	4.558	5	18486	96,28%	716
JUN	30	4.558	7	2814	99,67%	718
JUL	31	4.366	16	25049	96,72%	720
AGO	31	4.366	5	5066	99,70%	742
SEP	30	4.366	1	4366	98,33%	708
OCT	31	4.366	4	594	99,97%	744
NOV	30	4.366	11	23835	95,34%	686
DIC	31	4.366	8	15262	96,67%	719
SUM A	365		75	152507		8528

Cuadro No 8. Reporte Indicadores SUI – Bugalagrande 2018

IANC Año 2019

SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA ACUAVALLE S.A. E.S.P.						
SUBGERENCIA OPERATIVA						
INDICADOR CONTROL OPERATIVO DE ACUEDUCTO						
SECCIONAL	Bugalagrande	AÑO-2019		SUBGERENCIA OPERATIVA		
RESPONSABLE DEL INFORME: DIEGO E. VASQUEZ				CARGO REVISOR DE REDES		
INDICE CONTINUIDAD						
MES	DIAS MES	SUSCRIPTORES	CANT SUSPENS	SUSC AFECTADS	VALOR	No de Hrs al mes que se abastecio el servicio
ENE	31	4.366	15	41128	96,62%	719
FEB	28	4.366	14	39982	91,63%	616
MAR	31	4.366	2	8732	97,04%	722
ABR	30	4.366	16	35781	92,71%	668
MAY	31	4.366	3	958	100,00%	744
JUN	30	4.366	5	5380	99,92%	719
JUL	31	4.366	7	23174	95,01%	707
AGO	31	4.366	3	3798	99,83%	743
SEP	30	4.366	2	4396	99,99%	720
OCT	31	4.366	10	13154	99,94%	744
NOV	30	4.366	11	38251	99,86%	719
DIC	31	4.366	7	17756	99,72%	742
SUM A	365		95	232490		8562

Cuadro No 9. Reporte Indicadores SUI – Bugalagrande 2019

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

Página 5

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

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

IANC Año 2020

SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA ACUAVALLE S.A. E.S.P.						
SUBGERENCIA OPERATIVA						
INDICADOR CONTROL OPERATIVO DE ACUEDUCTO						
SECCIONAL	Bugalagrande		AÑO-2020	SUBGERENCIA OPERATIVA		
RESPONSABLE DEL INFORME:	DIEGO E. VASQUEZ			CARGO	REVISOR DE REDES	
INDICE CONTINUIDAD						
MES	DIAS MES	SUSCRIPTORES	CANT SUSPENS	SUSC AFECTADS	VALOR	No de Hrs al mes que se abastecio el servicio
ENE	31	4.488	2	307	99,96%	744
FEB	28	4.499	9	4918	99,49%	692
MAR	31	4.540	2	418	99,97%	744
ABR	30	4.539	8	3985	99,47%	716
MAY	31	4.544	4	2027	99,70%	742
JUN	30	4.553	3	4436	98,44%	709
JUL	31	4.566	6	5808	99,22%	738
AGO	31	4.580	4	6926	99,47%	740
SEP	30	4.596	3	272	99,96%	720
OCT	31	4.605	6	3405	99,64%	741
NOV	30	4.615	5	2812	99,58%	717
DIC	31	4.624	9	24850	98,53%	733
SUM A	365		61	60164		8736

Cuadro No 10. Reporte Indicadores SUI – Bugalagrande 2020

IANC Año 2021

SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA ACUAVALLE S.A. E.S.P.						
SUBGERENCIA OPERATIVA						
INDICADOR CONTROL OPERATIVO DE ACUEDUCTO						
SECCIONAL	Bugalagrande		AÑO-2021	SUBGERENCIA OPERATIVA		
RESPONSABLE DEL INFORME:	DIEGO E. VASQUEZ			CARGO	REVISOR DE REDES	
INDICE CONTINUIDAD						
MES	DIAS MES	SUSCRIPTORES	CANT SUSPENS	SUSC AFECTADS	VALOR	No de Hrs al mes que se abastecio el servicio
ENE	31	4.638	3	6182	98,52%	733
FEB	28	4.644	3	1525	99,79%	671
MAR	31	4.638	24	53483	86,18%	641
ABR	30	4.657	14	23183	93,54%	674
MAY	31	4.664	8	24843	97,14%	723
JUN	30	4.671	4	10306	98,56%	710
JUL	31	4.683	3	604	99,92%	743
AGO	31	4.690	5	5096	99,77%	742
SEP	30	4.701	3	1840	99,71%	718
OCT	31	4.710	5	14379	97,92%	729
NOV	30	4.727	6	14790	98,51%	709
DIC	31	4.727	3	9539	98,66%	734
SUM A	365		81	165770		

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 Atencion al Cliente 01 8000 91 36 22 NIT 890.399.032-8

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

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

Cuadro No 11. Reporte Indicadores SUI – Bugalagrande 2021

IANC Año 2022

SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA ACUAVALLE S.A. E.S.P.						
SUBGERENCIA OPERATIVA						
INDICADOR CONTROL OPERATIVO DE ACUEDUCTO						
SECCIONAL	Bugalagrande	AÑO-2022		SUBGERENCIA OPERATIVA		
RESPONSABLE DEL INFORME: MARTIN E. ESPINOSA				CARGO TÉCNICO OPERATIVO I		
INDICE CONTINUIDAD						
MES	DIAS MES	SUSCRIPTORES	CANT SUSPENS	SUSC AFECTADS	VALOR	No de Hrs al mes que se abasteció el servicio
ENE	31	4.688	4	14622	96,42%	717
FEB	28	4.747	9	37447	92,25%	620
MAR	31	0	0	0	#j DIV/0!	#j DIV/0!
ABR	30	0	0	0	#j DIV/0!	#j DIV/0!
MAY	31	0	0	0	#j DIV/0!	#j DIV/0!
JUN	30	0	0	0	#j DIV/0!	#j DIV/0!
JUL	31	0	0	0	#j DIV/0!	#j DIV/0!
AGO	31	0	0	0	#j DIV/0!	#j DIV/0!
SEP	30	0	0	0	#j DIV/0!	#j DIV/0!
OCT	31	0	0	0	#j DIV/0!	#j DIV/0!
NOV	30	0	0	0	#j DIV/0!	#j DIV/0!
DIC	31	0	0	0	#j DIV/0!	#j DIV/0!
SUM A	365		13	52069		

Cuadro No 12. Reporte Indicadores SUI – Bugalagrande 2022

El tiempo de servicio normal a la población en un periodo de 30 días es de 720 horas/mes, de las cuales en promedio hemos garantizado el servicio 670 horas/mes en el municipio de Bugalagrande, es decir el 94% del tiempo de prestación la población ha contado con suministro de agua potable.

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 por el ente de Control departamental, a

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

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

través de la Unidad Ejecutora de Saneamiento Básico UES, en los cuales se determina el resultado SIN RIESGO. APTA PARA CONSUMO HUMANA.

La principal causa que durante el primer trimestre de 2022, afecto la continuidad del servicio de acueducto a la población en el municipio de Bugalagrande, estaba asociada a la temporada de fuertes lluvias que han acontecido de manera atípica en lo transcurrido del presente año.

Las causas que han motivado las suspensiones del servicio por fuerza mayor, son producto de las afectaciones sobre el sistema de captación, originadas por la temporada invernal y las mayores lluvias registradas.

Para el primer cuatrimestre del año, nos encontrabamos afrontando la primera 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 rio Bugalagrande, han generado mayores caudales y crecientes en el cauce del rio, así como mayor cantidad de material de arrastre y palizadas que convergen al sistema de captación ocasionando taponamiento permanente de la rejilla de captación.



Foto 1. Bocatoma Voladeros. 07/03/2022

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

Página 8

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

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

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



Foto 3 y 4. Limpieza externa rejilla de captación bocatoma voladeros. 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

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

- 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

- 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

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

Página 10

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

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

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 12

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

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



Foto 8. Mantenimiento canal municipal 07/03/2022

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. Anexo boletín de prensa.

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

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

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

- 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 para el sistema de acueducto de ambos municipios.
- 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.

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, 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

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

Página 14

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

	SISTEMA GESTION DOCUMENTAL OFICIO	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 15

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

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

CRONOGRAMA

ACCIONES/ MES	2022					
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
OPTIMIZACIÓN SISTEMA DE POTABILIZACIÓN						
INSTALACIÓN SISTEMA DE LAVADO REJILLA DE CAPTACIÓN						
LABORES DE MANTENIMIENTO CANAL MUNICIPAL						

Actualmente Acuavalle S.A. E.S.P., efectúa visitas técnicas con el fin de identificar predios para la posible localización y construcción de reservorios en los municipios de Andalucía y Bugalagrande, esto permitirá la elaboración de términos de referencia para la consecución de recursos de pre inversión que permitan la elaboración de estudios durante la vigencia 2023, producto de estos estudios se contará con diseños de detalle y cronograma para la ejecución de obras y demás inversiones requeridas.

Acuavalle S.A. E.S.P., tiene establecido dentro de su plan de emergencias y contingencias el suministro de agua a la población a través de vehículos cisterna. Es oportuno informar que la autoridad sanitaria UES, establece la certificación de los vehículos aptos para el suministro de agua para consumo humano y el operador de servicios solo podrá hacer uso de los vehículos propios o de terceros que cuenten con dicha certificación que los habilita para tal fin, condición que no cumplen los vehículos dispuestos por los cuerpos de bomberos voluntarios de los municipios de Andalucía y Bugalagrande, condición que limita nuestra capacidad de respuesta inmediata y debemos determinar las variables de complejidad para el traslado de vehículos cisterna a la zona.

Sin embargo Acuavalle S.A. E.S.P., si ha dado respuesta a las necesidades de la población para el suministro de agua a través de vehículos cisterna y en el entendido que los periodos de suspensión o interrupción del servicio oscilan en un promedio de tiempo entre 4 y 6 horas, se prioriza el suministro en los sectores que presentan mayor vulnerabilidad en términos de recuperación hidráulica cuando las suspensiones del servicio por la complejidad de la afectación se estima superan las 12 horas, como son: Andalucía, zona rural plana, zona urbana barrio la pradera; así mismo se atienden las necesidades institucionales en el municipio como son Hospital de zona, escuelas, colegios, centros de adultos mayores, alcaldía, policía, sin embargo, la población no siempre hace uso de este medio de suministro obligándonos a retirarnos aun con los vehículos cargados de agua potable, es decir, que las necesidades de la población, en razón a que los

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

Página 16

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

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

periodos de suspensión pese a que son recurrentes en temporada de lluvias, no son prolongados y la comunidad permanece informada a través de los continuos boletines que se emiten en la zona, no están dadas en el suministro permanente a través de otros medios de abastecimiento.

El uso de fuentes alternas como los pozos artesanales y los canales que conforman los dos distritos de riego en el municipio también contribuyen para que la población tenga un abastecimiento moderado para contingencias cortas.

Adicional a la información recurrente que emite el operador frente a la contingencias y la vulnerabilidad en la captación, permiten que los usuarios conserven un abastecimiento mínimo para contener los cortos periodos de suspensión del servicio.

Suministro de Agua Potable
Municipio de Bugalagrande
Corregimientos de Overo y la Uribe



Fuente Acuavalle 2022-03-08

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



Fuente Acuavalle 2022-03-08



Fuente Acuavalle 2022-03-09

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

Página 18

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



Fuente Acuavalle 2022-03-09



Fuente Acuavalle 2022-03-12

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

Adjuntamos los soportes que evidencian el suministro de agua alterno a la población.

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.

Queda de esta manera atendida de fondo su petición.

Atentamente,



MAGDA CAROLINA ARANA CASTAÑO
Profesional III - Operación AGUA 9

Copia:

Anexos:

Transcriptor: Lucy C.

Aprobo

Copia Externa

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

Página 20

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

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

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

Página 21

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