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

43632023

Zarzal, 23 de mayo de 2023

A: PERSONA INDETERMINADA

Andalucía, Valle

ASUNTO: RESPUESTA RADICADO CRA No 20230120038741

Reciba un cordial saludo de la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca Acuavalle S.A. ESP., nos permitimos atender petición radicada ante la CRA No 20230120038741 y trasladada por competencia, la cual atendemos dentro de los términos así:


Realizar una investigación detallada para identificar las causas de las constantes suspensiones del servicio de agua en nuestra localidad.

El sistema de acueducto del municipio de Andalucía, se abastece de la fuente que corresponde al río Bugalagrande, mediante el sistema de captación denominado bocatoma voladeros, que corresponde a una estructura de disipación lateral sobre el cauce del río, con capacidad para captar hasta 300 lps.

La prestación del servicio de acueducto a través de sus diferentes componentes como lo es todo el sistema hidráulico que lo conforma – bocatoma, desarenadores, 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 mediante actividades y obras de mantenimiento, 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.

Fenómenos ambientales, como los son las inclementes temporadas de abundantes lluvias, generan afectación directa en los sistemas de acueducto, sin ser ajeno el sistema que

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

abastece el acueducto para el municipio de Andalucía y que conlleva a suspensiones forzosas del servicio.

- 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 Marzo 2023.

Los mayores caudales y crecientes del rio, dificultan el ingreso 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.

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 y fallas geológicas que han sido evidenciadas en diferentes puntos neurálgicos de la cuenca, 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 para el último semestre de 2022.



FOTO 2. TAPONAMIENTO BOCATOMA VOLADEEROS MARZO 2023




Foto 3. Taponamiento total por lodos del sistema de desarenadores Andalucía

En relación con las altas turbiedades, que representa la segunda afectación del sistema de potabilización, el sistema cuenta con un proceso de desarenación en la bocatoma, que permiten disminuir en un menor tiempo las altas turbiedades, no obstante el deterioro mismo de la cuenca y sus abundantes descargas aguas arriba de la bocatoma por deslizamientos que llegan de otros afluentes tributarios de la misma, afectan la calidad del agua cruda de la principal fuente que es el río Bugalagrande, haciendo imposible por varias horas realizar el proceso de potabilización en la planta, obligando a la suspensión del tratamiento en la planta, hasta que las condiciones fisicoquímicas del agua cruda sean aptas para su tratamiento y potabilización según la normatividad nacional vigente (Decreto 1575 y Resolución 2115 de 2007).



Foto 4. Desarenadores Bocatoma voladeros – Marzo 2023

En cuanto al sistema de potabilización instalado en la planta de tratamiento de agua potable PTAP, informamos que, en el año 2022, se culminaron labores de optimización para ampliar la capacidad instalada, actualmente se cuenta con una capacidad de 200 lps. Estas inversiones que buscan mejorar no solo los procesos de potabilización en cuanto a los parámetros de calidad que están establecidos, sino también brindar garantías de mayor respaldo frente al aumento de la demanda de consumo, por el continuo crecimiento de la población usuaria, han permitido que el proceso de potabilización y la capacidad de producción en planta sea mayor, pues se pasó a un sistema con capacidad de operar turbiedades mayores a 3000 UNT, no obstante el parámetro de calidad establece unas condiciones de trazabilidad del agua cruda que no podrán ser superadas y que están enmarcadas en un proceso de calidad de obligatorio cumplimiento para el operador. Cabe anotar que actualmente la fuente hídrica del Rio Bugalagrande está registrando turbiedades

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

que oscilan hasta las 59.000 UNT y con periodos de afectación mucho más prolongados que años atrás en temporadas de lluvias.; condiciones de agua cruda con no facilitan su tratamiento.

Es oportuno aclarar que las afectaciones por altas turbiedades no son posibles de controlar por el operador de servicios, ya que las mismas son condiciones propias de la fuente hídrica, derivadas de las afectaciones ambientales que ha sufrido a lo largo de su cauce; existen parámetros de calidad en el proceso de potabilización que define las variables e indicadores que debemos cumplir en el proceso y que nos obliga a la suspensión del proceso cuando las condiciones no se cumplen en el agua cruda, puesto que prima la salud pública de la población usuaria.

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 permanente
- 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 o en su defecto la ampliación del sistema de almacenamiento de agua potable.
- Contrato de prestación de servicios de provisión de agua a través de carrotanques los cuales están disponibles en la zona en un periodo entre 12 y 24 horas después de suspendido el servicio.

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.

Los tiempos de afectación del sistema por alta turbiedad han oscilado en promedio entre 1 y 16 horas, en su mayoría de los casos con afectación después de las 10 pm. Cabe anotar que el sistema ha recibido en lo corrido de las 2023 turbiedades que han llegado a las 59.000 UNT.

Para el caso de los taponamientos de la bocatoma los tiempos del evento han transcurrido entre 2 y 7 horas, siendo igualmente la mayor afectación en horario nocturno, ya que en el día contamos con fontanería permanente en el sitio.

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

Implementar acciones correctivas y preventivas que garanticen un suministro de agua potable continuo y confiable en nuestra localidad, evitando futuras suspensiones del servicio.

Acuavalle S.A. E.S.P., garantiza que 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. Cabe anotar que por parte de la UES se toman muestras de control y seguimiento a la calidad cada mes, y por parte del operador se toman muestras en la red de distribución para hacer control y seguimiento a la calidad del suministro, todos los días, muestras que son analizadas en el laboratorio de calidad certificado en la ciudad de Buga.

La certificación de la calidad de agua potable no aplica para el uso de fuentes alternas.

Las suspensiones del servicio, por fuerza mayor no son atribuibles al operador de servicio, toda vez que no corresponde a una negligencia del sistema.

Informar de manera oportuna y transparente a los residentes y usuarios del servicio de agua acerca de cualquier interrupción planificada o no planificada del suministro, con previo aviso y una estimación realista de la duración de la suspensión.

Acuavalle .S.A E.S.P., informa de manera continua las causas que conllevan a las suspensiones de servicio, de manera previa cuando son suspensiones programadas y en caso contrario, siempre informa la causa de la afectación, cabe anotar que las contingencias por fuerza mayor no permiten información previa, en razón a que no es del conocimiento o control previo del operador, así como tampoco lo es estimar los tiempos de afectación que por causas atribuibles a la temporada de lluvias, el promedio es de 8 horas/evento.

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

Establecer canales de comunicación efectivos para recibir y atender las quejas, reclamos y sugerencias de los residentes y usuarios del servicio de agua, y dar una pronta respuesta a las mismas.

Para su información Acuavalle S.A. E.S.P. cuenta con amplios canales de atención como son:

PUNTO DE ATENCION AL USUARIO PAU
Andalucía Calle 13 2 06
Bugalagrande Cra 3 9 08 Piso 2

LINEA DE ATENCIÓN TELEFONICA
Andalucía 3226951802
Bugalagrande 3183868746

LINEA DE ATENCIÓN EMERGENCIAS LAS 24 HORAS
Andalucía y Bugalagrande 3136146240

ATENCIÓN VIRTUAL
<https://www.acuavalle.gov.co/peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias/>

Correo Electrónico
Andalucía larcila@acuavalle.gov.co
Bugalagrande icespedes@acuavalle.gov.co

Presentar informes periódicos a la comunidad sobre el estado del suministro de agua en nuestra localidad, así como las acciones tomadas para mejorar la situación.


De manera periódica Acuavalle S.A. E.S.P. pasa informes de prestación del servicio, así como campañas para uso racional del servicio y abastecimiento, especialmente en temporada de lluvias.

Las alternativas de solución en desarrollo de infraestructura para mitigar las afectaciones en prestación del servicio para los municipios de Andalucía y Bugalagrande por causas atribuibles a las afectaciones del sistema de captación, ameritan del concurso de diferentes actores institucionales como son: Alcaldías, Gobernación, Autoridad Ambiental, Operador de servicios. En ese sentido se viene adelantado de la mano de las alcaldías municipales

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

Página 8

Calle 56N No. 3N - 19 Santiago de Cali (Valle del Cauca) PBX 665 35 67
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

de ambos municipios, las alternativas de predios para la construcción del reservorio.

Es así, como desde hace varios meses se vienen visitando diferentes predios alternativos para el reservorio, descartados por factores técnicos y legales (predios sin tradición), a la fecha cursa solicitud ante la CVC para concepto de viabilidad ambiental para construcción de reservorio.

Acuavalle S.A. E.S.P., está gestionando la consecución del predio o predios para la construcción de un reservorio, teniendo en cuenta factores de índole catastral, jurídica, ambiental y técnico.

Una vez se disponga del predio o predios, se elaborará el cronograma para la:

- a) Elaboración de los estudios y diseños
- b) Construcción de las obras
- c) Puesta en marcha

Cabe aclarar que las interrupciones parciales del servicio no obedecen a incapacidad financiera del operador como sugiere en su comunicación, sino a factores ambientales que no son atribuibles a ningún operador de servicios.

Queda atendido de fondo su petición dentro de los términos de ley.

Atentamente,



MAGDA CAROLINA ARANA CASTAÑO
Profesional III Operaciones AGUA 9