

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-ESP	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
		Versión 07		

833-4.25.01.00151.24

TITULO:	INFORME APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS 29/02/2024
FECHA:	29 DE FEBRERO 2024
ELABORO:	FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR // Profesional Oficina PQR
OBJETO:	PRESENTAR LAS SUGERENCIAS DE LOS SUSCRIPTORES DEPOSITADAS EN EL BUZON DE SUGERENCIAS UBICADO EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL
DESTINATARIO(S):	HERMAN ADOLFO GOYES OCAMPO // Subgerente Asuntos Corporativos JUAN BERNARDO SALDARRIAGA ELORZA // Director Gestión de Usuarios y Comercialización

HERMAN ADOLFO GOYES OCAMPO // Subgerente Asuntos Corporativos	
JUAN BERNARDO SALDARRIAGA ELORZA // Director Gestión de Usuarios y Comercialización	

Siendo las 2:00 pm del día 29 de febrero del 2024 en la Oficina de PQR de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE – ESP, FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR profesional de la Oficina de PQR, da apertura al buzón de sugerencias, donde se encontraron **DIECIOCHO (18)** formatos depositados por los suscriptores y/o usuarios de la Empresa, a continuación, se detallan de acuerdo a su fecha de radicación:

1. El día 12 de ENERO de 2024, la **SEÑORA:** SHIRLEY MARIA, **TELÉFONO:** 3144408213, **CEDULA:** 1.140.815.762, **DIRECCIÓN:** DIAGONAL 15 NO. 10ª-62 BLOQUE 2 APTO 404, **CORREO ELECTRÓNICO:** NO SE ENTIENDE, presenta la siguiente queja:

"La factura original de pagar del servicio AAA no fue posible que algún lector del código de barras lo leyera, agradezco la corrección al respecto"

TRAMITE ADELANTADO: Se remite a la oficina de facturación para que se tenga en cuenta dicha novedad y se revisen las impresoras de la facturación en sitio.

2. El día 12 de enero de 2024, **NOMBRES Y APELLIDOS:** NO REGISTRA, **TELÉFONO:** NO REGISTRA, **CEDULA:** NO REGISTRA, **DIRECCIÓN:** CALLE 40 NO. 2C 39 BARRIO 7 DE AGOSTO, **CORREO ELECTRÓNICO:** NO REGISTRA, presenta la siguiente queja:

	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
		Versión 07		

"Mi queja es porque pasaron dejando los recibos del agua en mi casa y no me dejaron el mío, mi vecino es testigo de eso porque estaba llegando mucha agua, que por eso no lo dejaba, hasta hoy fui informada porque pregunté, mi dirección es CALLE 40 NO. 2C 39 BARRIO 7 DE AGOSTO, con todo respeto, alguien le compite el problema es a mí, por favor que no vuelva a pasar"

TRAMITE ADELANTADO: Se remite a la oficina de facturación para que se tenga en cuenta dicha novedad y se dé trámite y respuesta.

3. El día 25 de enero del 2024, **NOMBRES Y APELLIDOS:** ARGEMIRO CENIZA, **TELÉFONO:** 3102528434, **CEDULA:** 74.858.128, **DIRECCIÓN:** CALLE 60B A2 OESTE 22, **CORREO ELECTRÓNICO:** NO SE ENTIENDE, presenta la siguiente queja:

"LLEGAN LOS RECIBOS CON EL CODIGO DE BARRAS NO LEGIBLE, VOY A LA EMPRESA Y NO ME DAN SOLUCIÓN"

TRAMITE ADELANTADO: Se remite a la oficina de facturación para que se tenga en cuenta dicha novedad y se revisen las impresoras de la facturación en sitio.

4. El día 25 de enero de 2024, **NOMBRES Y APELLIDOS:** MARIELCY ARENGAS, **TELÉFONO:** 3115655174, **CEDULA:** 63.345.164, **DIRECCIÓN:** CALLE 20 NO. 11-82, **CORREO ELECTRÓNICO:** NO REGISTRA, presenta la siguiente queja:

"FOR FAVOR PONGAN MAS ATENCIÓN EN ESTOS RECIBOS, PORQUE UNO NO TIENE EL TIEMPO DE ESTAR POR ACA MOLESTANDO POR FAVOR MAS ATENCIÓN A LOS RECIBOS POR TINTA"

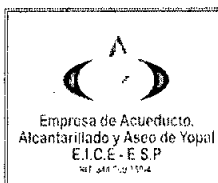
TRAMITE ADELANTADO: Se remite a la oficina de facturación para que se tenga en cuenta dicha novedad y se revisen las impresoras de la facturación en sitio.

5. El día 06 de febrero de 2024, **NOMBRES Y APELLIDOS:** MANUEL CUEVAS, **TELÉFONO:** 3125591097, **CEDULA:** 1.118.571.364, **DIRECCIÓN:** FINCA TRANQUILANDIA VEREDA PALOMAS, **CORREO ELECTRÓNICO:** jcuevas.r07@gmail.com, presenta la siguiente queja:

"Como usuario y como Yopaleño me encuentro inconforme frente a la atención prestada por los funcionarios de los módulos 4,5,6,7, ya que en reiteradas veces me acerco a solicitar diferentes trámites y sorpresa siempre es uno o 2 atendiendo y no dan abasto para el número de la población, fuera de eso ene especial los funcionarios nuevos y demás para arriba y abajo, la gente espere y espere solicito como líder social un llamado de atención a la recocha frente a los usuarios, enviare copia escaneada a la superservicios"

TRAMITE ADELANTADO: Se realiza reunión con los funcionarios de ATC para normalizar los tramites en relación a las pqr, desviaciones y matriculas nuevas, requisitos, tiempos y soportes para dar trámite a las mismas.

6. El día 14 de febrero de 2024, **NOMBRES Y APELLIDOS:** CARLOS GOMEZ, **TELÉFONO:** 3217107352, **CEDULA:** 9.530.339, **DIRECCIÓN:** CARRERA 8ª NO. 43ª - 42, **CORREO ELECTRÓNICO:** NO SE ENTIENDE, presenta la siguiente queja:



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2023-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 07

"Presento la siguiente inconformidad por que, al imprimir el recibo de la factura, porque cuando voy a cancelarlo no lo lee lo rechaza el láser y esto hace que deba ir hasta el acueducto a volver a pedir el recibo"

TRAMITE ADELANTADO: Se remite a la oficina de facturación para que se tenga en cuenta dicha novedad y se revisen las impresoras de la facturación en sitio.

7. El día 14 de febrero de 2024, **NOMBRES Y APELLIDOS:** ERNESTO TF, **TELÉFONO:** 3125122707, **CEDULA:** 9.057.893, **DIRECCIÓN:** CARRERA 7B NO. 13 - 58, **CORREO ELECTRÓNICO:** NO REGISTRA, presenta la siguiente queja:

"Por favor enviar la factura que sea legible, es una falta de respeto estar viniendo por la factura de nuevo"

TRAMITE ADELANTADO: Se remite a la oficina de facturación para que se tenga en cuenta dicha novedad y se revisen las impresoras de la facturación en sitio.

8. El día 14 de febrero de 2024, **NOMBRES Y APELLIDOS:** YANED CARMENZA FORERO VARGAS, **TELÉFONO:** 3214040696, **CEDULA:** 35.507.317, **DIRECCIÓN:** CARRERA 15 NO. 43 - 34 **CORREO ELECTRÓNICO:** NO REGISTRA, presenta la siguiente queja:

"Me permito reportar mi inconformidad sobre el servicio del recibo, llevo 6 meses acercándome cada vez que voy a pagar el recibo no lee el código de barras. Esto me ha generado dificultades en mi trabajo tengo que pedir permiso para poder cancelar y pasar todos los meses para pedir el duplicado."

"Cuando van a tomar lectura hay una reja siempre la reja esta sin candado y toman lectura sacan el recibo y no lo botan por debajo de la puerta, sino que lo dejan en la reja el viento se lo lleva y los vecinos me lo entregan o simplemente se ha perdido en ocasiones"

TRAMITE ADELANTADO: Se remite a la oficina de facturación para que se tenga en cuenta dicha novedad y se dé trámite y respuesta.

9. El día 14 de febrero de 2024, **NOMBRES Y APELLIDOS:** PATRICIA ALBARRACIN MIRANDA, **TELÉFONO:** 3125309000, **CEDULA:** 46.374.570, **DIRECCIÓN:** CALLE 21 NO. 28 - 36 **CORREO ELECTRÓNICO:** albarracinmirandapatricia@gmail.com , presenta la siguiente queja:

"Mi sugerencia a la Empresa es para que por favor los recibos los impriman con el código de barras que se pueda leer en el momento del pago, porque cuando lo fui a pagar en el banco no lo pude hacer, el pago por el motivo de que no se lee el código de barras. Por tal motivo no habrán podido hacer el pago a tiempo de mi recibo por el cual no acepto se me corte mi servicio de agua o se me haga un cobro de reconexión agradezco su colaboración"

TRAMITE ADELANTADO: Se remite a la oficina de facturación para que se tenga en cuenta dicha novedad y se revisen las impresoras de la facturación en sitio.

10. El día 15 de febrero de 2024, **NOMBRES Y APELLIDOS:** IGNACIO GODOY, **TELÉFONO:** 3214491820, **CEDULA:** 74.770.417, **DIRECCIÓN:** CARRERA 19 NO. 46-26 **CORREO ELECTRÓNICO:** NO REGISTRA, presenta la siguiente queja:

 Empresa de Acueducto, A cantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. Nº 844 100 7554	INFORMES			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.06.27
			Versión 07	

"Presento la inconformidad por el código de barras en la factura"

TRAMITE ADELANTADO: Se remite a la oficina de facturación para que se tenga en cuenta dicha novedad y se revisen las impresoras de la facturación en sitio.

11. El día 15 de febrero de 2024, **NOMBRES Y APELLIDOS:** MARTHA MESA, **TELÉFONO:** 3115228962, **CEDULA:** 24.228.293, **DIRECCIÓN:** CARRERA 27 NO. 16-06 **CORREO ELECTRÓNICO:** marthamezar28@gmail.com , presenta la siguiente queja:

"Tercer recibo que no lee el código de barras para poder pagarlo, no lee código de barras en ningún supergiros"

TRAMITE ADELANTADO: Se remite a la oficina de facturación para que se tenga en cuenta dicha novedad y se revisen las impresoras de la facturación en sitio.

12. El día 15 de febrero de 2024, **NOMBRES Y APELLIDOS:** MARTHA BERNAL, **TELÉFONO:** 3202356764, **CEDULA:** 40.404.882, **DIRECCIÓN:** CALLE 19 NO. 279 - 54 **CORREO ELECTRÓNICO:** NO SE ENTIENDE, presenta la siguiente queja:

"Inconformidad este domicilio tiene buzón para dejar los recibos y no los dejan allí"

TRAMITE ADELANTADO: Se remite a la oficina de facturación para que se tenga en cuenta dicha novedad y se dé trámite y respuesta.

13. El día 19 de febrero de 2024, **NOMBRES Y APELLIDOS:** LUZ DIVIA VARGAS, **TELÉFONO:** 3204625563, **CEDULA:** 47.437.425, **DIRECCIÓN:** CALLE 29 NO. 16C-14 **CORREO ELECTRÓNICO:** luzdivargas80@hotmail.com , presenta la siguiente queja:

"Nunca desde octubre 2023 a la fecha me dejan el recibo en casa y he tenido a la empresa a solicitarlo"

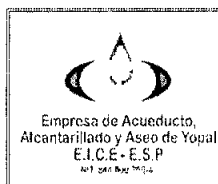
TRAMITE ADELANTADO: Se remite a la oficina de facturación para que se tenga en cuenta dicha novedad y se dé trámite y respuesta.

14 El día 19 de febrero de 2024, **NOMBRES Y APELLIDOS:** MILADYS OROZCO, **TELÉFONO:** 3205262376, **CEDULA:** 47.432.990, **DIRECCIÓN:** CALLE 31 NO. 13-72 **CORREO ELECTRÓNICO:** NO REGISTRA, presenta la siguiente queja:

"Señores empresa acueducto me parece una falta de respeto que nosotros los usuarios tengamos que hacer una fila para pagar otra fila para pedir el recibo, porque de la casualidad de que el recibo que llegó no lee el sistema, nosotros también trabajamos y tenemos que sacar permiso en nuestros trabajos, nosotros también debemos cumplir con obligaciones"

TRAMITE ADELANTADO: Se remite a la oficina de facturación para que se tenga en cuenta dicha novedad y se revisen las impresoras de la facturación en sitio.

15. El día 19 de febrero de 2024, **NOMBRES Y APELLIDOS:** YENNY SOLANO, **TELÉFONO:** 3153529170, **CEDULA:** 1.118.566.111, **DIRECCIÓN:** CARRERA 46 NO. 33 - 22 **CORREO ELECTRÓNICO:** yennysolano198@gmail.com , presenta la siguiente queja:



INFORMES



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2023-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.06.27

Versión 07

"Desde el mes de enero del presente año no me llega el recibo de agua por tal motivo el servicio me llega para pago inmediato"

TRAMITE ADELANTADO: Se remite a la oficina de facturación para que se tenga en cuenta dicha novedad y se dé trámite y respuesta.

16. El día 19 de febrero de 2024, **NOMBRES Y APELLIDOS:** ALCIRA CASTILLO LOPEZ, **TELÉFONO:** 3162440923, **CEDULA:** 47.438.634, **DIRECCIÓN:** CRA 29 NO. 50-45 AMERICAS **CORREO ELECTRÓNICO:** castilloalcira560@gmail.com, presenta la siguiente queja:

"presento queja por inconvenientes para hacer el pago por lectura del código de barras de los códigos 1173099 - 1173075"

TRAMITE ADELANTADO: Se remite a la oficina de facturación para que se tenga en cuenta dicha novedad y se revisen las impresoras de la facturación en sitio.

17. El día 22 de febrero de 2024, **NOMBRES Y APELLIDOS:** YOLMAN, **TELÉFONO:** 3124793799, **CEDULA:** 74.832.915, **DIRECCIÓN:** CARRERA 14 NO. 26-51 **CORREO ELECTRÓNICO:** yescontel13@yahoo.es, presenta la siguiente queja:

"Llego solicito turno, no hay usuarios y paso el tiempo y no me atienden, falta de consideración con el usuario, mejorar la atención al usuario"

TRAMITE ADELANTADO: Se realiza reunión con los funcionarios de ATC para normalizar los tramites en relación a las pqr, desviaciones y matriculas nuevas, requisitos, tiempos y soportes para dar trámite a las mismas.

18. El día 29 de febrero de 2024, **NOMBRES Y APELLIDOS:** YENNY ACEVEDO, **TELÉFONO:** 3118186541, **CEDULA:** 1.094.367.986, **DIRECCIÓN:** CARRERA 45 NO. 31ª - 15 **CORREO ELECTRÓNICO:** NO REGISTRA, presenta la siguiente queja:

"He venido 5 veces porque el código de barras no se deja escanear es repetitivo"

TRAMITE ADELANTADO: Se remite a la oficina de facturación para que se tenga en cuenta dicha novedad y se revisen las impresoras de la facturación en sitio.

Agradezco la atención prestada a la presente.

Cordialmente,

FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR
Profesional PQR

GESTIÓN DOCUMENTAL:
ELABORO: FREDDY ALEXANDER LARROTA // PROFESIONAL DE PQRS

Anexo. Dieciocho 18 Formatos



BUZON DE SUGERENCIAS

Para la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal es importante conocer sus sugerencias o comentarios sobre el servicio y la atención a nuestros usuarios con el fin de mejorar en nuestros procesos, ponemos a su disposición el presente formato, para informarle a cerca del estado de su sugerencia agradecemos completar los siguientes datos:

FECHA: Enero 12 de 2024

HORA: 4:00 PM

DIRECCIÓN: Diagonal 15 # 10A-62 Bg 2 Apt 404

NOMBRE: Shirley María Castro Mupson

IDENTIFICACIÓN: 1.140.815.762

CELULAR: 314 440 8213

EMAIL: ingcordw53@hotmail.com

SUGERENCIA:

ACUEDUCTO: ☐ ALCANTARILLADO: ☐ ASEO: ☐ PERSONAL: ☒ INFRAESTRUCTURA: ☐

La factura ^{original} del pago del servicio AA no fue posible que algún lector del código de barras la leyera. Agradecemos la corrección al respecto.

[Signature]

DEPOSÍTALO EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS, GRACIAS.

12 del 01 - 2024

Señores acueducto yopal

Mi queja es porque pararon dejando los recibos del agua en mi casa y no me dejaron el mio, mi vecino es testigo de eso porque estaba llegando mucha agua. que por eso no lo dejaban. hasta hoy fui informada porque, preguente. Mi dirección es calle 40.2C39 barrio 7 de Agosto.

con todo respeto, a quien le compete el problema es a mi.

Por favor! que no vuelva a pasar.

Muchas gracias.



Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E - E.S.P
NIT: 844.000.765-4

BUZON DE SUGERENCIAS

Para la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal es importante conocer sus sugerencias o comentarios sobre el servicio y la atención a nuestros usuarios con el fin de mejorar en nuestros procesos, ponemos a su disposición el presente formato, para informarle a cerca del estado de su sugerencia agradecemos completar los siguientes datos:

FECHA: 25/06/2015

HORA: 9:49 am

DIRECCIÓN: calle 60B A2 Deste 22.

NOMBRE: Argemiro Cereza.

IDENTIFICACIÓN: 74858128

CELULAR: 302528434

EMAIL: plaza-86@outlook.es

SUGERENCIA:

ACUEDUCTO: ☒ ALCANTARILLADO: ☐ ASEO: ☐ PERSONAL: ☐ INFRAESTRUCTURA: ☐

Llegan los recibos con el código de
señal no legible.

Voy a la empresa y no me dan
solución.

DEPÓSITALO EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS, GRACIAS.



BUZON DE SUGERENCIAS

Para la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal es importante conocer sus sugerencias o comentarios sobre el servicio y la atención a nuestros usuarios con el fin de mejorar en nuestros procesos, ponemos a su disposición el presente formato, para informarle a cerca del estado de su sugerencia agradecemos completar los siguientes datos:

FECHA: 25 Enero

HORA: 9:48

DIRECCIÓN: Calle 20-11-82

NOMBRE: Maribel Arengas

IDENTIFICACIÓN: 67345163

CELULAR: 318655174

EMAIL:

SUGERENCIA:

ACUEDUCTO: ☒ ALCANTARILLADO: ☐ ASEO: ☐ PERSONAL: ☐ INFRAESTRUCTURA: ☐

Por favor pongan mas atención
en estos recibos
por que uno no tiene tiempo
de estar por aqui molestando
por favor mas atención
a los recibos. x tinta.
Gracias muy atencionales

DEPOSITALO EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS, GRACIAS.



Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E - E.S.P
NIT 844.910.759-4

BUZON DE SUGERENCIAS

Para la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal es importante conocer sus sugerencias o comentarios sobre el servicio y la atención a nuestros usuarios con el fin de mejorar en nuestros procesos, ponemos a su disposición el presente formato, para informarle a cerca del estado de su sugerencia agradecemos completar los siguientes datos:

FECHA: Martes 06/02/2024

HORA: 11:00 am

DIRECCIÓN: Finca Tranquilandia Vereda Palomas

NOMBRE: Manuel Cuevas

IDENTIFICACIÓN: 1118571364

CELULAR: 3125591097

EMAIL: jcuevas.rota@gmail.com

SUGERENCIA:

ACUEDUCTO: ☐ ALCANTARILLADO: ☐ ASEO: ☐ PERSONAL: ☒ INFRAESTRUCTURA: ☐

Como usuario y como Yopaleno me encuentro
inconforme frente a la atención prestada
por los funcionarios de los módulos
4, 5, 6 y 7 ya que en reiteradas veces me
acervo a solicitar diferentes tramites y
sorpresa siempre es un o 2 atendiendo
y no dan abasto para el numero de
la población. Fuera de eso en especial
las funcionarias nuevas y demas para
arriba y abajo, la gente espere y espere

DEPOSITALO EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS, GRACIAS.

solicito como lider social un llamado de
atención a la recocha frente a los
usuarios, enviare copia escaneada a la supervisión



BUZON DE SUGERENCIAS

Para la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal es importante conocer sus sugerencias o comentarios sobre el servicio y la atención a nuestros usuarios con el fin de mejorar en nuestros procesos, ponemos a su disposición el presente formato, para informarle a cerca del estado de su sugerencia agradecemos completar los siguientes datos:

FECHA: 14-02-2024

HORA: 16:30 Hrs

DIRECCIÓN: Cra 8A 43A-42

NOMBRE: Carlos Omba Gomez

IDENTIFICACIÓN: 91530339

CELULAR: 3217107352

EMAIL: Emv. Omba congo. Policia. Gov. Co

SUGERENCIA:

ACUEDUCTO: ☒ ALCANTARILLADO: ☒ ASEO: ☒ PERSONAL: ☐ INFRAESTRUCTURA: ☐

Presente la siguiente inquietud por el mal servicio al usuario el
trabajo de faltar por que cada vez aminoran no lo lee la R.162
de la ley y esto hacen que se debe ir hasta al Alcalde a
voluntad a pedir el cambio y esto con un problema.

DEPOSITALO EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS, GRACIAS.



BUZON DE SUGERENCIAS

Para la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal es importante conocer sus sugerencias o comentarios sobre el servicio y la atención a nuestros usuarios con el fin de mejorar en nuestros procesos, ponemos a su disposición el presente formato, para informarle a cerca del estado de su sugerencia agradecemos completar los siguientes datos:

FECHA: 14/02/2024

HORA: 11:56 am

DIRECCIÓN: CA 7 B 11358

NOMBRE: ERNESTO J F

IDENTIFICACIÓN: 2057893

CELULAR: 3125122707

EMAIL:

SUGERENCIA:

ACUEDUCTO: ☒ ALCANTARILLADO: ☒ ASEO: ☒ PERSONAL: ☐ INFRAESTRUCTURA: ☐

Por Favor enviar la Factura que sea legible, en una Falta de Respeto Estar Volviendo Por la Factura de nuevo.

DEPOSÍTALO EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS, GRACIAS.

7

BUZON DE SUGERENCIAS

Para la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal es importante conocer sus sugerencias o comentarios sobre el servicio y la atención a nuestros usuarios con el fin de mejorar en nuestros procesos, ponemos a su disposición el presente formato, para informarle a cerca del estado de su sugerencia agradecemos completar los siguientes datos:

FECHA: 14-02-2024

HORA: 9:23 AM.

DIRECCIÓN: Cra 15 #43-34

NOMBRE: Yaned Carmona Forero Vargas

IDENTIFICACIÓN: 35507312

CELULAR: 321 409 06 96

E-MAIL:

SUGERENCIA:

ACUEDUCTO: ☒ ALCANTARILLADO: ☐ ASEO: ☐ PERSONAL: ☐ INFRAESTRUCTURA: ☐

me permito Reportar mi inconformidad sobre el servicio del Recibo llevo 6 meses acercandome cada vez que voy a pagar el Recibo no lee el código de barras. Esto me ha generado dificultades en mi trabajo y tengo que pedir permiso para poder concebir y pasar todas las meses para pedir el duplicado.

cuando van a tomar lectura hay una Reja siempre la Reja esta sin candado y toman la lectura sacan el Recibo y no me lo botan por debajo de la puerta sino que lo dejan en la Reja el viento se lo lleva y las Vecinas me lo entregan o simplemente se ha perdido en ocasiones.

DEPOSITALO EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS, GRACIAS.



BUZON DE SUGERENCIAS

Para la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal es importante conocer sus sugerencias o comentarios sobre el servicio y la atención a nuestros usuarios con el fin de mejorar en nuestros procesos, ponemos a su disposición el presente formato, para informarle a cerca del estado de su sugerencia agradecemos completar los siguientes datos:

FECHA: 14 de febrero / 2024.

HORA: 70:25.

DIRECCIÓN: Calle 21 # 28-36.

NOMBRE: Patricia Albarracín Mirinda.

IDENTIFICACIÓN: C.C. 46.374.570.

CELULAR: 3125309000.

EMAIL: albarracinmirandapatricia@gmail.com.

SUGERENCIA:

ACUEDUCTO: ☒ ALCANTARILLADO: ☒ ASEO: ☒ PERSONAL: ☐ INFRAESTRUCTURA: ☐

mi sugerencia a la empresa es para que por favor los recibos los imprimen con el código de barras que se pueda leer en el momento del pago porque cuando lo fui a pagar en el Banco no pude hacer el pago por el motivo de que no se leyó el código de barras. Por tal motivo no he podido hacer el pago de a tiempo de mi recibo por lo cual no acepto se me corte mi servicio de agua o se me haga un cargo de reconexión. Agradezco su colaboración.

DEPOSITALO EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS, GRACIAS.

BUZON DE SUGERENCIAS

Para la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal es importante conocer sus sugerencias o comentarios sobre el servicio y la atención a nuestros usuarios con el fin de mejorar en nuestros procesos, ponemos a su disposición el presente formato, para informarle a cerca del estado de su sugerencia agradecemos completar los siguientes datos:

FECHA: 15-02-2024

HORA: 16:00

DIRECCIÓN: K. 9 # 46-26

NOMBRE: IGNACIO JUAN GONZALEZ

IDENTIFICACIÓN: 74 770 417

CELULAR: 321 449 1820

EMAIL:

SUGERENCIA:

ACUEDUCTO: ☒ ALCANTARILLADO: ☒ ASEO: ☒ PERSONAL: ☐ INFRAESTRUCTURA: ☐

PRESENTA LA INCONFORMIDAD POR EL CODIGO DE BARRAS EN LA FACTURA.

DEPOSÍTALO EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS, GRACIAS.

BUZON DE SUGERENCIAS

Para la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal es importante conocer sus sugerencias o comentarios sobre el servicio y la atención a nuestros usuarios con el fin de mejorar en nuestros procesos, ponemos a su disposición el presente formato, para informarle a cerca del estado de su sugerencia agradecemos completar los siguientes datos:

FECHA: Feb. 15- 2023

HORA:

DIRECCIÓN: Cra 27 #16-06

NOMBRE: Martha Meza

IDENTIFICACIÓN: 24-228-293

CELULAR: 311 522 8962

EMAIL: marthamezar28@gmail.com

SUGERENCIA:

ACUEDUCTO: ☐ ALCANTARILLADO: ☐ ASEO: ☐ PERSONAL: ☐ INFRAESTRUCTURA: ☐

tercer recibo que no lee el código de barras.
Para poder pagarlo, no lee código de barras
en ningún Superqitos.



24-228-293

DEPOSITALO EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS, GRACIAS.

BUZON DE SUGERENCIAS

Para la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal es importante conocer sus sugerencias o comentarios sobre el servicio y la atención a nuestros usuarios con el fin de mejorar en nuestros procesos, ponemos a su disposición el presente formato, para informarle a cerca del estado de su sugerencia agradecemos completar los siguientes datos:

FECHA: Feb 15 - 2024

HORA: 4:43 pm

DIRECCIÓN: Calle 19 279-54

NOMBRE: Martha Bernal

IDENTIFICACIÓN: 401404 882 VL

CELULAR: 320 2356764

EMAIL: marthagissbelbernal

SUGERENCIA:

ACUEDUCTO: ☐ ALCANTARILLADO: ☐ ASEO: ☐ PERSONAL: ☐ INFRAESTRUCTURA: ☐

Inconformidad este domingo
tiene buzón para dejar los
recibos y no los dejan allí.

DEPOSÍTALO EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS, GRACIAS.

BUZON DE SUGERENCIAS

Para la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal es importante conocer sus sugerencias o comentarios sobre el servicio y la atención a nuestros usuarios con el fin de mejorar en nuestros procesos, ponemos a su disposición el presente formato, para informarle a cerca del estado de su sugerencia agradecemos completar los siguientes datos:

FECHA: Febrero 19 / 2024

HORA: 11:00 AM

DIRECCIÓN: calle 29 #16C-14

NOMBRE: Luz Divina Campo Rosendo

IDENTIFICACIÓN: 47487425

CELULAR: 3204625563

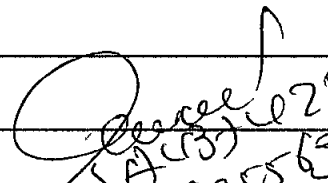
EMAIL: luzdivinacampo@motoral.com

SUGERENCIA:

ACUEDUCTO: ☒ ALCANTARILLADO: ☒ ASEO: ☒ PERSONAL: ☐ INFRAESTRUCTURA: ☐

Nunca desde Octubre 2023 a la
fecha me dejan el resibo
de cada y he venido a la
empresa a solicitarle

DEPOSÍTALO EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS, GRACIAS.


Luz Divina Campo
3204625563

BUZON DE SUGERENCIAS

Para la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal es importante conocer sus sugerencias o comentarios sobre el servicio y la atención a nuestros usuarios con el fin de mejorar en nuestros procesos, ponemos a su disposición el presente formato, para informarle a cerca del estado de su sugerencia agradecemos completar los siguientes datos:

FECHA: 02 - 19 - 2024

HORA: 9 am

DIRECCIÓN: calle 31 - 13 - 72

NOMBRE: Miladys Orozco

IDENTIFICACIÓN: 47'432990

CELULAR: 320'526 2376

EMAIL:

SUGERENCIA:

ACUEDUCTO: ☒ ALCANTARILLADO: ☐ ASEO: ☐ PERSONAL: ☐ INFRAESTRUCTURA: ☐

Señores empresa acueducto me parece una falta de respeto que nosotros los usuarios tengamos que hacer una fila para pagar otra fila para pedir el recibo por que da la casualidad de que el recibo que llego no la lee el sistema. nosotros tambien trabajamos y tenemos que sacar permiso para en nuestros trabajos para tambien cumplir con nuestra obligaciones

DEPOSÍTALO EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS, GRACIAS.

Gracias

BUZON DE SUGERENCIAS

Para la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal es importante conocer sus sugerencias o comentarios sobre el servicio y la atención a nuestros usuarios con el fin de mejorar en nuestros procesos, ponemos a su disposición el presente formato, para informarle a cerca del estado de su sugerencia agradecemos completar los siguientes datos:

FECHA: 19 de febrero del 2024

HORA: 7:59 am

DIRECCIÓN: Crr 46 # 33 - 22

NOMBRE: Yenny Solano

IDENTIFICACIÓN: 1118566111

CELULAR: 3153529170

EMAIL: YennySolano198@gmail.com

SUGERENCIA:

ACUEDUCTO: ☒ ALCANTARILLADO: ☒ ASEO: ☒ PERSONAL: ☐ INFRAESTRUCTURA: ☐

desde el mes de enero del presente año no me llega el recibo de agua, por tal motivo el servicio me llega para pago inmediato.

DEPOSÍTALO EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS, GRACIAS.

BUZON DE SUGERENCIAS

Para la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal es importante conocer sus sugerencias o comentarios sobre el servicio y la atención a nuestros usuarios con el fin de mejorar en nuestros procesos, ponemos a su disposición el presente formato, para informarle a cerca del estado de su sugerencia agradecemos completar los siguientes datos:

FECHA: 19-02-2024

HORA: 7.55. am.

DIRECCIÓN: Cra. 29-50-43. Americas

NOMBRE: Clara Botillo Lopez

IDENTIFICACIÓN: 47 438 634 Yopal

CELULAR: 316 244 09 23

EMAIL: Castillolara560@gmail.com

SUGERENCIA:

ACUEDUCTO: ☒ ALCANTARILLADO: ☒ ASEO: ☒ PERSONAL: ☐ INFRAESTRUCTURA: ☐

Presento queja por incumplimiento para hacer el pago por lectura del código de barras de los códigos 1173099-1173075

DEPOSÍTALO EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS, GRACIAS.



Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E - E.S.P
NIT 844.090.755-4

BUZON DE SUGERENCIAS

Para la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal es importante conocer sus sugerencias o comentarios sobre el servicio y la atención a nuestros usuarios con el fin de mejorar en nuestros procesos, ponemos a su disposición el presente formato, para informarle a cerca del estado de su sugerencia agradecemos completar los siguientes datos:

FECHA: 22-02-2024

HORA: 7:50 am

DIRECCIÓN: km 14 # 2851

NOMBRE: Ydman Ekp.

IDENTIFICACIÓN: 7A 882915

CELULAR: 3124793799.

EMAIL: Yacento13@yahoo.co

SUGERENCIA:

ACUEDUCTO: ☒ ALCANTARILLADO: ☐ ASEO: ☐ PERSONAL: ☐ INFRAESTRUCTURA: ☐

Llego solicito el Turno, no hay usuarios
y paso el tiempo y no me atienden. Falta
de consideración con el usuario.
Mejorar la atención al usuario

DEPOSITALO EN EL BUZÓN DE SUGERENCIAS, GRACIAS.



**FORMATO DE RECLAMACIÓN, PETICIÓN,
QUEJA, RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN
SUBSIDIO DE APLACIÓN.**

Tipo de Documento
Formato
Código
51.13.02.01
Versión
0.3

Yopal, 29 de Febrero de 2024

Señores
EAAAY EICE - ESP
Yopal

Asunto: Reclamación _____ Petición _____ Queja X Recurso de Reposición _____

Recurso de Reposición y en subsidio de apelación _____

Yo Jenny Fedin Acevedo identificado No. 1 094 367 986.

Dé manera atenta me permito manifestar lo siguiente:

He venido 6 veces por que el código de barras no
se deja esconcer. (es repetitivo)

Atentamente,

Jenny Fedin Acevedo c.c. 1 094 367 986.

DATOS EL SUScriptor O USUARIO

Nombre: Jenny Fedin A Dirección del Inmueble: K-45-N-31A-15

Código del Suscriptor: 4335799 Dirección Notificación: _____

De conformidad con lo establecido en el artículo 56 de la ley 1437 de 2011, autorizo se me envíe la respuesta al Correo electrónico: _____

Teléfono: 318186541

Este oficio debe radicarse formalmente en la ventilla única y debidamente diligente. El término para la respuesta será de 15 años hábiles, de acuerdo con la cláusula 33 de la resolución CRA 376 del 25 de Mayo de 2006 y el Contrato de Condiciones uniformes Clausula Cuadragémisa, habrá lugar al rechazar las peticiones si ellas son presentadas en forma irrespetuosa o desobligante, utilizando amenazas, improprios, insultos, ofensas, afrentas i provocaciones entre otros.

De: pqr@eaaay.gov.co
Enviado el: jueves, 29 de febrero de 2024 16:54
Para: JUAN BERNANDO SALDARRIAGA ELORZA (dirgestionusuarios@eaaay.gov.co);
HERMAN ADOLFO GOYES OCAMPO (subgerentecorporativo@eaaay.gov.co); ZULMA
YOHANA PEREZ ROJAS (critica@eaaay.gov.co)
Asunto: INFORME BUZON DE SUGERENCIAS 29_02_2024
Datos adjuntos: 1. BUZON DE SUGERENCIAS FEBRERO 2024.pdf

Buenas tardes,

De manera atenta me permito remitir informe del buzón de sugerencias, quedo atento a sus observaciones.

Cordialmente,

FREDDY ALEXANDER LARROTA CANTOR
Profesional PQR