



COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS

Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Ultima Modificación
2021-11-04

Tipo de Documento: FORMATO
Código: 51.29.01.01
Versión 07



NOTIFICACION CARTELERA Y PAGINA WEB

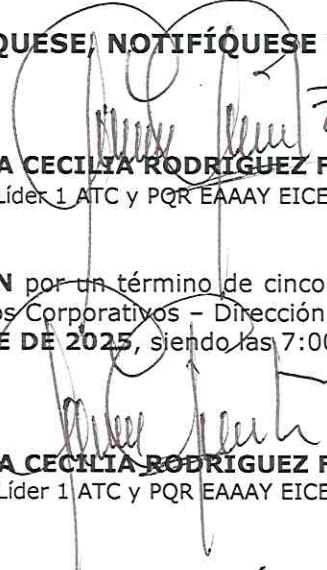
LA OFICINA DE PQR DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.I.C.E. – E.S.P.,

Dando cumplimiento a lo ordenado en los artículos 68 y 69 de la ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, una vez surtido el trámite de envío a la dirección suministrada, sin que fuera posible efectuarse la entrega al destinatario a través de la empresa, se procede a fijar en el portal web de la Empresa link <https://www.eaaay.gov.co/atencion-al-usuario/notificaciones/notificaciones-por-aviso/> y en la cartelera de la Subgerencia de Asuntos Corporativos – Dirección Gestión de Usuarios y Comercialización, el **AVISO** de la comunicación No. **833-4.16.01.19509.25 DEL 18 DE NOVIEMBRE DE 2025**, como respuesta emitida **CON RADICADO INTERNO DE LA EAAAY EICE ESP PQR No. 111948**, por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por la suscriptora y/o usuaria **ISABEL CRISTANCHO ROSAS**.

Se hace saber que esta notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente a la fecha de desfijación de este aviso en cartelera y en la página de internet de la Empresa.

Se pública copia íntegra en un **(1) folio**.

COMUNÍQUESE, NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

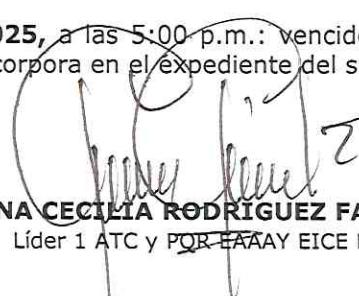

ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFÁN
Líder 1 ATC y PQR EAAAY EICE ESP.

Se fija la presente **NOTIFICACION** por un término de cinco (5) días hábiles, en un lugar público y visible de la Subgerencia de Asuntos Corporativos – Dirección Gestión de Usuarios y Comercialización de la EAAAY, hoy **4 DE DICIEMBRE DE 2025**, siendo las 7:00 a.m.


ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFÁN
Líder 1 ATC y PQR EAAAY EICE ESP.

DESFIJACIÓN

El día **11 DE DICIEMBRE de 2025**, a las **5:00 p.m.**: vencido el término de fijación de la anterior NOTIFICACION, se desfija y se incorpora en el expediente del suscriptor.


ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFÁN
Líder 1 ATC y PQR EAAAY EICE ESP.

Elaboro: Ninny Johana Vianchá J./Auxiliar administrativo PQR.



Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.A.A.A.Y. E.S.P
NIT 844.000.725-4

COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Ultima Modificación
2024-12-16

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.01.01

Versión 07

833-4.16.01.19509.25
Yopal, 18 de noviembre de 2025

Fecha y hora de notificación:	_____
Nombre de quien recibe:	_____
Cédula de Ciudadanía No.:	_____
Firma de quien recibe:	_____
Nombre y firma de quien notificó:	_____

Señor (a):

ISABEL CRISTANCHO ROSAS

Cedula de Ciudadanía No: 46.359.480

Dirección del Predio: Calle 23A-N-26-25

Dirección Notificación del Predio: Calle 23A-N-26-25

Teléfono: 3115297746

Código de Usuario: 1197344

Yopal.

REFERENCIA: RESPUESTA A PQR No. 111948

ASUNTO: FALLA EN LA CONEXIÓN DEL SERVICIO-FUGA EN ACOMETIDA.

Respetado(a) Señor(a) ISABEL;

Por medio de la presente, reciba un cordial saludo. En atención a solicitud realizada a la EAAAY, se da respuesta de acuerdo con lo establecido en el artículo 158 de la Ley 142 de 1994 "Régimen de los servicios públicos Domiciliarios", al contrato de condiciones uniformes y en concordancia con la Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

De manera respetuosa y de acuerdo con la petición mediante correo electrónico con número de radicado **PQR No.111948** nos permitimos responder en los siguientes términos:

Mediante informe de Reparación y Mantenimiento de Acometida Domiciliaria de Acueducto, La Dirección Operativa de Redes de Acueducto y Alcantarillado reportó que, "El lunes 10 de noviembre de 2025, siendo las 9:50 am, se visita el predio localizado en la C-23A-N-26-25, usuaria reporta que el servicio llega sin presión, pero se evidencia que el servicio está normal."

Por lo anterior, como no se realizó ningún arreglo, no se genera cobro ni factura adicional.

En conclusión. Con base a la visita de fecha 10 de noviembre de 2025, no se encontró novedad sobre la falla del servicio que reportó, servicio llega normal.

Se informa, que el mantenimiento de las redes e instalaciones internas de los predios, es responsabilidad únicamente de los usuarios o suscriptores, lo cual tiene sustento legal en el capítulo IV el del Decreto 302 de 2000, artículo 21, que a la letra dice:

"Del mantenimiento de las instalaciones domiciliarias Artículo 21. Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias que señala: El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas, los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. Así mismo cuando el suscriptor o usuario lo solicite o cuando se presenten consumos de agua excesivos e injustificados, la entidad prestadora de los servicios públicos deberá efectuar una revisión de las redes internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, podrá hacer las sugerencias que considere oportunas para su reparación."



COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Ultima Modificación
2024-12-16

Tipo de Documento: FORMATO
Código: 51.29.01.01
Versión 07

Por lo anterior, se le recomienda tener en buen estado funcional el medidor e instalaciones internas, tanques de almacenamiento, llaves terminales y hacer un buen uso del recurso hídrico, para evitar sobre costos en la factura.

Habiendo surtido el trámite correspondiente a esta reclamación y al generar una respuesta de fondo confirmando que las actuaciones hechas por la Empresa se realizaron ajustadas al contrato de condiciones uniformes y la ley 142 de 1994. En consecuencia, se le invita a seguir realizando los pagos oportunamente.

Se informa que podrá realizar solicitudes, reclamaciones, peticiones, en los correos electrónicos eaaay@eaaay.gov.co, pqr@eaaay.gov.co, vía WhatsApp al 3153633277, las notificaciones de las respuestas a las PQR de la dirección comercial se realizará por el correo electrónico notificacionespqr@eaaay.gov.co y en la página web de la Empresa www.eaaay.gov.co.

Agradecemos de antemano la atención prestada, su comprensión y recuerde que la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal está a su servicio.

Cordialmente,


ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFAN
Líder 1 ATC y PQR de la EAAAY EICE ESP.

Proyectó: Jhon Jairo Avendaño Suarez / Auxiliar Administrativo de PQR.

GESTION DOCUMENTAL:

Original: Destinatario

Copia 1: Archivo Serie Documental