

	COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2021-11-04		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.01.01
			Versión 07	

NOTIFICACION CARTELERA Y PAGINA WEB

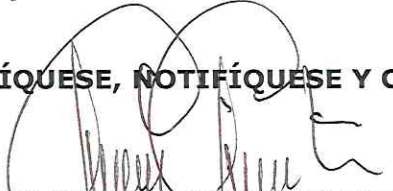
LA OFICINA DE PQR DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.I.C.E. – E.S.P.,

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. **833-4.16.01.18659.26 DEL 21 DE AGOSTO DE 2026**, como respuesta emitida **CON RADICADO INTERNO DE LA EAAAY EICE ESP PQR No. 130733**, por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por la suscriptora y/o usuaria **NELCY DEL GAMEZ RODRIGUEZ**.

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 publica copia íntegra en dos **(2) folios**.

COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

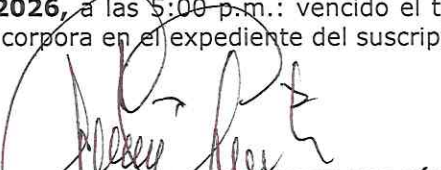

ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFÁN
 Líder 1 ATC y PQR EAAAY EICE ESP.

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 **10 DE SEPTIEMBRE DE 2026**, siendo las 7:00 a.m.


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

DESEFIJACIÓN

El día **16 DE SEPTIEMBRE de 2026**, 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.

833-4.16.01.18659.26

Yopal, 21 de agosto de 2026

Señora

NELCY DEL GAMEZ RODRIGUEZ

Cédula de Ciudadanía No: 114.494

Dirección del Predio: Carrera 2A1-N-13-21

Dirección de Notificación: Carrera 21A-N-13-21

Código Interno: 1269460

Yopal.

REFERENCIA: CREACION PQR No. 130733 DEL 3 DE AGSOTO DE 2026.

ASUNTO: FALLAS EN LA CONEXIÓN DEL SERVICIO – FUGA EN LA ACOMETIDA.

Cordial saludo:

Por medio de la presente, nos permitimos informarle que el día 28 de julio de 2026, la Empresa identificó una fuga en la acometida domiciliaria de su predio y en cumplimiento de nuestras obligaciones de calidad del servicio, se registró en el Sistema de Información Comercial la correspondiente actividad de reparación, la cual fue ejecutada el mismo día en que se detectó.

De manera respetuosa y de acuerdo con la información registrada mediante PQR No. 130733, se procede a informar lo siguiente:

La Oficina Operativa de Acueducto y Alcantarillado mediante informe de inspección en campo manifiesta que: *"El 28 de julio de 2026, siendo las 7:00 am, se realiza el respectivo reparcho, medidas 60 cm x 40 cm x 7 cm. Hora de terminación de la visita: 9:00 am."*

De acuerdo con lo establecido en el artículo 137 de la Ley 142 de 1994, la acometida y sus elementos son responsabilidad del suscriptor. En este caso, la fuga se originó en dicho componente, razón por la cual los costos asociados a la reparación deben ser asumidos por el suscriptor.

De conformidad con lo anterior, se informa que la actividad fue ejecutada satisfactoriamente. En consecuencia, la empresa procedió a registrar en el Sistema de Información Comercial el cobro correspondiente al reparcho, por valor de \$25.520, conforme a la factura electrónica FC3 No. 1903, de la cual se adjunta copia para efectos informativos.

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



Fecha de Elaboración
2011-04-07

Fecha Última Modificación
2025-11-14

Tipo de Documento: FORMATO

Código: 51.29.01.01

Versión 08

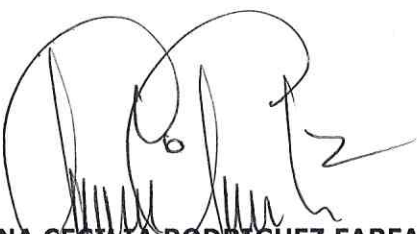
833-4.16.01.18659.26

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."

Se informa que podrá realizar solicitudes, reclamaciones, peticiones, en los correos electrónicos aaaay@aaaay.gov.co, pqr@aaaay.gov.co, línea WhatsApp 3153633277 y en las instalaciones de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Yopal E.I.C.E - E.S.P. Carrera 19 No. 21-34 de 7:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 5:00 pm. Las notificaciones de las respuestas a las PQR de la Subgerencia de Asuntos Corporativos - Dirección Gestión de Usuarios y Comercialización se realizarán por el correo electrónico notificacionespqr@aaaay.gov.co y en la página web de la Empresa www.aaaay.gov.co.

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

Cordialmente,



ANA CECILIA RODRÍGUEZ FARFÁN
Líder 1 PQR y ATC de la EAAAY EICE ESP.

Proyectó: Ana Cecilia Rodríguez Farfán / Líder 1 PQRS y ATC

GESTION DOCUMENTAL:

Original: Destinatario

Copia 1: Archivo Serie Documental

Anexo: factura un (1) follo



EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.A.A.Y.

E.S.P

NIT : 844000755

CARRERA 19 NO. 21-34 TELEFONO : 6086345001

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA FC3 NRO: 1903

FECHA:	04/08/2026	FECHA VENCIMIENTO	04/09/2026
SEÑOR(ES)	NANCY DEL GAMEZ RODRIGUEZ	RAZÓN SOCIAL	NANCY DEL GAMEZ RODRIGUEZ
NIT / CC	114494	DIRECCIÓN	K-21A-N-13-21
TELÉFONO:		CIUDAD	YOPAL
FORMA DE PAGO:	Contado	MÉTODO DE PAGO	EFFECTIVO
CUOTAS:		ABONO	25520.00
OBSERVACIONES: SE FACTURA POR REPARCHEO			
USUARIO: 1269460 - 505060025000 NANCY DEL GAMEZ RODRIGUEZ			

CODIGO	PRODUCTO	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	DESCUENTO	TOTAL
9117	REPARACION DE ANDENES, SARDINELES Y CUNETAS EN CONCRETO 3000 PSI	Unidad	0.020	1,072,025.21	0.00	21,440.50
A9095	AJUSTE POR REDONDEO	Unidad	1.000	5.80	0.00	5.80
TOTAL						21,446.30
VALOR IVA						4,073.70
NETO A PAGAR						25,520.00

Esta Factura se asimila a la Letra de Cambio ART.774 Acento la presente y declaro haber recibido el material mencionado

ELABORO

AUTORIZACIÓN

RECIBIDO CLIENTE

	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.A.A.Y. E.S.P FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA FC3 NRO: 1903 Usuario: 1269460 - 505060025000 NANCY DEL GAMEZ RODRIGUEZ Valor A Pagar: 25,520
(415)7709998009264(8020)0000001903(3900)0000025520(96)20260904	
FAVOR NO COLOCAR SELLOS NI FIRMAS EN EL CÓDIGO DE BARRAS	ESPACIO PARA EL TIMBRE Y REGISTRO BANCOS