



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

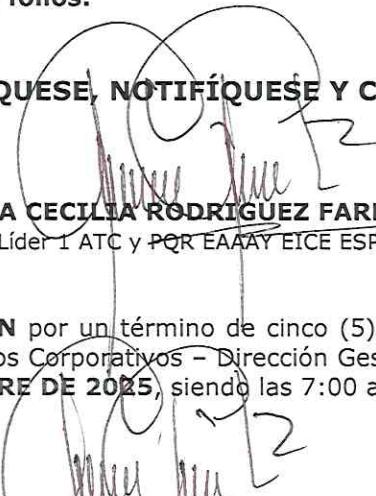
LA OFICINA DE PQR DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.I.C.E. – E.S.P.,

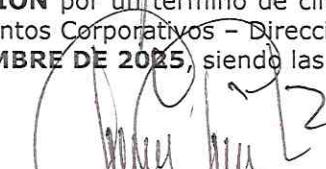
Dando cumplimiento a lo ordenado en los artículos 68 y 69 de la ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, una vez surtido el trámite de envío a la dirección suministrada, sin que fuera posible efectuarse la entrega al destinatario a través de la empresa, 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. **833-4.16.01.21873.25 DEL 12 DE DICIEMBRE DE 2025**, como respuesta emitida **CON RADICADO INTERNO DE LA EAAAY EICE ESP PQR No. 114019**, por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por el suscriptor y/o usuario **JULIAN HERNANDEZ**.

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 dos (2) folios.

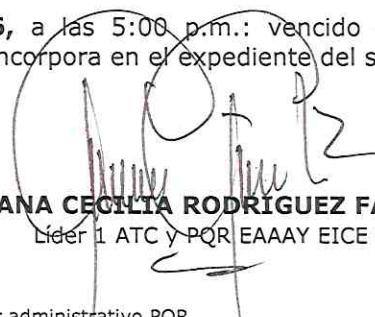
COMUNÍQUESE, NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE


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


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

DESFIJACIÓN

El día **7 DE ENERO 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.



Empresa de Acueducto,
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E - E.S.P
Nit: 844.006.758-4

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

833-4.16.01.21873.25
Yopal, 12 de diciembre de 2025

Señor (a):

JULIAN HERNANDEZ

Cedula de Ciudadanía No:1.049.658.278

Dirección del Predio: Calle 33-T-6-24

Notificación Dirección del Predio: Calle 33-T-6-24

Teléfono No: 3209917258

Código de Usuario: 1116164

Yopal.

Fecha y hora de notificación: _____

Nombre de quien recibe: _____

Cédula de Ciudadanía No.: _____

Firma de quien recibe: _____

Nombre y firma de quien notifico: _____

REFERENCIA: RESPUESTA A **PQR No.114019** DEL 3 DE DICIEMBRE DE 2025.

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

Respetado(a) Señor(a) HERNANDEZ;

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 con número de radicado **PQR No.114019** nos permitimos responder en los siguientes términos:

Mediante informe de Reparación y Mantenimiento de Acometida Domiciliaria de Acueducto, La Dirección Operativa de Acueducto y Alcantarillado, reporto que, **"El martes 9 de diciembre 2025 a las 4 pm, se llega a la dirección C-33-T-6-24, se observa que han realizado excavación los muchachos de comercial para reparar la fuga, pero no pudieron dejando excavación abierta y sin señalización se repara la fuga quedando normalizado el servicio y tapando la excavación, el usuario realiza el debido Reparcheo."**

Por lo anterior, se informa que la fuga fue reparada y quedo con el servicio normal, motivo por el cual; se registró en el sistema de información comercial de la empresa, el costo de la mano de obra y los materiales utilizados, cobro que se realizó en la **factura electrónica de venta No.11692**, de fecha 11 de diciembre de 2025, por valor de \$134.490. (Se anexa factura).

Señora Usuaria; de no realizar el pago de la factura electrónica de venta No.11692, se verá aplicado en la próxima facturación de los servicios acueducto, alcantarillado y aseo, en un solo contado.

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



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

establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, podrá hacer las sugerencias que considere oportunas para su reparación."

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 caaay@caaay.gov.co, pqr@caaay.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@caaay.gov.co y en la página web de la Empresa www.caaay.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. Apoyo. PQR.

GESTION DOCUMENTAL:

Original: Destinatario

Copia 1: Archivo Serie Documental

Anexo: Factura electrónica un (1) folio

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

E.S.P

NIT : 844000755

CARRERA 19 NO. 21-34 TELEFONO : 6086345001

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA NRO: 11692

FECHA:	11/12/2025	FECHA VENCIMIENTO	11/12/2025
SEÑOR(ES)	LIDA ESPERA ARENAS ALVAREZ	RAZÓN SOCIAL	LIDA ESPERA ARENAS ALVAREZ
NIT / CC	52492508	DIRECCIÓN	C-33-T-6-24
TELÉFONO:		CIUDAD	YOPAL
FORMA DE PAGO:	Contado	MÉTODO DE PAGO	Efectivo
CUOTAS:		ABONO	134487.00
OBSERVACIONES: MANO DE OBRA Y MATERIALES POR REPARACION DE FUGA.			
USUARIO: 1116164 - 202140244000 LIDA ESPERA ARENAS ALVAREZ			

CODIGO	PRODUCTO	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	DESCUENTO	TOTAL
9222	SUMINISTRO E INSTALACIÓN UNIÓN PF+UAD POLIETILENO 1/2 pulg	Unidad	1.000	15,173.11	0.00	15,173.11
9216	SUMINISTRO E INSTALACIÓN TUBERÍA PF+UAD POLIETILENO 1/2 pulg	Unidad	1.500	4,956.30	0.00	7,434.45
9145	SUMINISTRO E INSTALACIÓN ADAPTADOR MACHO PF + UAD 1/2 pulg	Unidad	1.000	7,496.64	0.00	7,496.64
9131	EXCAVACION	Unidad	0.510	126,050.42	0.00	64,285.71
9123	RELLENO EN MATERIAL SELECCIONADO DE LA EXCAVACION COMPACTADA	Unidad	0.510	36,517.65	0.00	18,624.00
A9095	AJUSTE POR REDONDEO	Unidad	1.000	3.44	0.00	3.44
					TOTAL	113,017.36
					VALOR IVA	21,472.64
					NETO A PAGAR	134,490.00

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



ELABORO

AUTORIZACIÓN

RECIBIDO CLIENTE

 <p>EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.A.A.A.Y. E.S.P. FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA NRO: 11692</p>	<p>Usuario: 1116164 - 202140244000 LIDA ESPERA ARENAS ALVAREZ</p>	<p>Valor A Pagar: 134,487</p>
	<p>(415)7709998009264(8020)0000011692(3900)0000134487(96)20251211</p>	<p>FAVOR NO COLOCAR SELLOS NI FIRMAS EN EL CÓDIGO DE BARRAS</p>