

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 834.010.755-4</p>	<b>COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS</b>			
	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. **833-4.16.01.09005.26 DEL 22 DE ABRIL DE 2026**, como respuesta emitida **CON RADICADO INTERNO DE LA EAAAY EICE ESP PQR No. 123133**, por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por la suscriptora y/o usuaria **MARIA DEL CARMEN GUTIERREZ**.

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 **14 DE MAYO DE 2026**, siendo las 7:00 a.m.


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

### DESEFIJACIÓN

El día 21 **DE MAYO 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. 

	<b>COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2025-11-14		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
			<b>Versión</b> 08	

833-4.16.01.09005.26

Yopal, 22 de abril de 2026

Señor (a):

**MARIA DEL CARMEN GUTIERREZ**

Cedula de Ciudadanía No: 24.115.891

Dirección del Predio: Carrera-11-N-36B-34 INT-12

Dirección De Notificación: Carrera-11-N-36B-34 INT-12

Teléfono Notificación: 3116526197

Código del Usuario: 1124703

Yopal

**REFERENCIA:** RESPUESTA A **PQR No. 123133** DEL 17 DE ABRIL DE 2026.

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

Cordial Saludo;

En atención a solicitud realizada al teléfono de la EAAAY, de manera respetuosa 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", en los siguientes términos:

La Dirección Operativa de Acueducto y Alcantarillado mediante inspección de campo manifiesta que: El día 14 de abril de 2026 **"Se realizó arreglo de la fuga en la acometida y se le hizo saber al usuario que en una próxima fuga toca cambiar la acometida total"**.

**Conclusión:** De acuerdo con la inspección de campo realizada por la Dirección Operativa de Acueducto y Alcantarillado el día 14 de abril de 2026, se atendió oportunamente la novedad. Una vez efectuadas las revisiones y correcciones necesarias en el sitio, la situación fue solucionada satisfactoriamente, dejando el servicio en condiciones adecuadas de funcionamiento y con una presión óptima.



**Por lo anterior,** se registró en el Sistema de Información Comercial de La Empresa, el costo de la mano de obra y de los materiales utilizados en la factura electrónica de venta No. 14559, por valor de \$89.100, que de no ser cancelada se verá reflejado como concepto de financiación en la próxima facturación. (se anexa factura de venta)

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."*



	<b>COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2025-11-14		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
		<b>Versión</b> 08		

833-4.16.01.09005.26

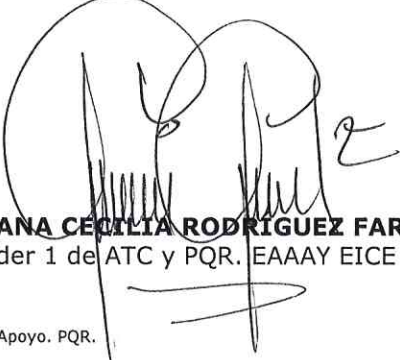
**Así mismo**, se le recomienda tener en buen estado funcional el medidor e instalaciones internas, tanques de almacenamiento, llaves terminales y hacer un buen uso del recurso hídrico, para evitar sobre costos en la factura.

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 [aaaay@aaaay.gov.co](mailto:aaaay@aaaay.gov.co), [pqr@aaaay.gov.co](mailto: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](mailto:notificacionespqr@aaaay.gov.co) y en la página web de la Empresa [www.aaaay.gov.co](http://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 FARFA**  
 Líder 1 de ATC y PQR. EAAAY EICE ESP.

Proyectó: Jinna Lizbeth Parra Sánchez / Técnica. Apoyo. PQR.

GESTIÓN DOCUMENTAL:  
 Original: Destinatario  
 Copia 1: Archivo Serie Documental  
 Anexo: Factura un (1) folio

