

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT 944 600 725-4	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 envió 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. **833-4.16.01.21290.26 DEL 17 DE SEPTIEMBRE DE 2026**, como respuesta emitida **CON RADICADO INTERNO DE LA EAAAY EICE ESP PQR No. 133261**, por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por la suscriptora y/o usuaria **HELEN CONTRERAS ACEVEDO**.

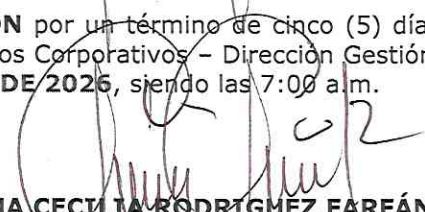
Se hace saber que esta notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente a la fecha de desfijación de este aviso en cartelera y en la página de internet de la Empresa.

Se publica copia íntegra en dos (2) folios.

COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


ANA CECILIA RODRÍGUEZ 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 **5 DE OCTUBRE DE 2026**, siendo las 7:00 a.m.


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

DESEFIJACIÓN

El día **9 DE OCTUBRE 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 RODRÍGUEZ 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. 944.199.720-4	COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.01.01
			Versión 08

833-4.16.01.21290.26

Yopal, 17 de septiembre de 2026

Señor (a):

HELEN CONTRERAS ACEVEDO

Cedula de Ciudadanía No: 1.121.821.665

Dirección del Predio: Carrera-7A-N-40-99

Dirección De Notificación: Carrera-7A-N-40-99

Código del Usuario: 1060199

Yopal

REFERENCIA: RESPUESTA A PQR No. 133261 DEL 4 DE SEPTIEMBRE DE 2026.

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

Cordial Saludo;

Por medio de la presente, nos permitimos informarle que el día 2 de septiembre 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.

La Dirección Operativa de Acueducto y Alcantarillado mediante inspección de campo manifiesta que: El día 2 de septiembre de 2026, siendo las 9:15 am, "En la dirección mencionada se procede a realizar excavación, para buscar fuga, se repara, y se deja normalizado el servicio. Atiende la visita: Alejandro Dueñas".

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.

Por lo anterior, se procedió a registrar en el Sistema de Información Comercial de la empresa el valor correspondiente a la mano de obra por la suma de \$73.230, conforme a la factura electrónica FC3 No. 2641, de la cual se adjuntan copia para efectos informativos. No obstante, se precisa que dicho valor será facturado e incorporado en el próximo periodo de facturación, de acuerdo con las disposiciones y procedimientos internos de la empresa.

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



 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P. NIT. 844.000.725-4	COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2025-11-14	Tipo de Documento: FORMATO
			Código: 51.29.01.01
			Versión 08

833-4.16.01.21290.26

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

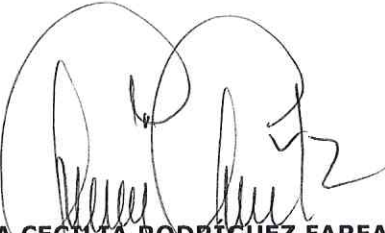
Así mismo, se le recomienda tener en buen estado funcional el medidor e instalaciones internas, tanques de almacenamiento, llaves terminales y hacer un buen uso del recurso hídrico, para evitar sobre costos en la factura.

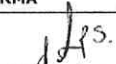
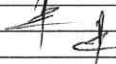
Habiendo surtido el trámite correspondiente y al generar una respuesta de fondo confirmando que las actuaciones hechas por la Empresa se realizaron ajustadas al Contrato de Condiciones Uniformes y la ley 142 de 1994. En consecuencia, se le invita a seguir realizando los pagos oportunamente.

Se informa que podrá realizar solicitudes, reclamaciones, peticiones, en los correos electrónicos aaaay@aaaay.gov.co, 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 RODRIGUEZ FARFAN
 Líder 1 de ATC y PQR. EAAAY EICE ESP.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Jinna Lizbeth Parra S	Técnica PQRS	
Revisó	Ana Cecilia Rodríguez Farfán	Líder 1 ATC Y PQR	
Aprobó	Ana Cecilia Rodríguez Farfán	Líder 1 ATC Y PQR	

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

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

FECHA:	04/09/2026	FECHA VENCIMIENTO	04/10/2026
SEÑOR(ES)	HELEN JU CONTRERAS ACEVEDO	RAZÓN SOCIAL	HELEN JU CONTRERAS ACEVEDO
NIT / CC	1121821665	DIRECCIÓN	K-7A-N-40-99
TELÉFONO:		CIUDAD	YOPAL
FORMA DE PAGO:	Contado	MÉTODO DE PAGO	EFFECTIVO
CUOTAS:		ABONO	73230.00
OBSERVACIONES: MANO DE OBRA Y MATERIALES POR REPARACION DE FUGA.			
USUARIO:	1060199 - 101170014000 HELEN JU CONTRERAS ACEVEDO		

CODIGO	PRODUCTO	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	DESCUENTO	TOTAL
9222	SUMINISTRO E INSTALACIÓN UNIÓN PF+UAD POLIETILENO 1/2 pulg	Unidad	1.000	15,947.06	0.00	15,947.06
9216	SUMINISTRO E INSTALACIÓN TUBERÍA PF+UAD POLIETILENO 1/2 pulg	Unidad	1.000	5,209.24	0.00	5,209.24
9087	MANO DE OBRA REPARACIÓN DE FUGAS	Unidad	1.000	40,374.79	0.00	40,374.79
A9095	AJUSTE POR REDONDEO	Unidad	1.000	8.00	0.00	8.00
					TOTAL	61,539.09
					VALOR IVA	11,690.91
					NETO A PAGAR	73,230.00

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

[Handwritten signature]

ELABORO

AUTORIZACIÓN

RECIBIDO CLIENTE

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E.-E.S.P	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.A.A.Y. E.S.P FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA FC3 NRO: 2641 Usuario: 1060199 - 101170014000 HELEN JU CONTRERAS ACEVEDO Valor A Pagar: 73,230
	
(415)7709998009264(8020)0000002641(3900)0000073230(96)20261004	
FAVOR NO COLOCAR SELLOS NI FIRMAS EN EL CÓDIGO DE BARRAS	
ESPACIO PARA EL TIMBRE Y REGISTRO SANCO	