

EAAAY E.I.C.E. E.S.P			¡Número de solicitudes resueltas de forma presencial!			¡Número de solicitudes resueltas parcialmente en línea!			Numero total de solicitudes resueltas (en línea, parcialmente en línea y presenciales)			Numero de PQR recibidas			Descripcion del tramite	Lo que se obtiene
ITEM	N° SUIT	1. Nombre del tramite u Otro Procedimiento Administrativo (APA).	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE		
1	48463	Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	62	116	108	N/A	N/A	N/A	62	116	108	62	116	108	Obtener el documento mediante el cual se certifica la posibilidad técnica de conectar un predio o predios objeto de la licencia urbanística a las redes matrices de servicios públicos existentes.	Certificación de viabilidad y disponibilidad de servicios públicos, que se obtiene en 12 Día(s) - hábil(es)
2	47884	Factibilidad de servicios públicos	0	0	0	N/A	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	Obtener el documento mediante el cual se establecen las condiciones técnicas, jurídicas y económicas que permitan ejecutar la infraestructura de servicios públicos dentro de procesos de urbanización que se adelanten mediante un plan parcial.	Observaciones: El tiempo mínimo es de 12 días hábiles hasta 45 días calendario, el tiempo máximo generalmente aplica para solicitudes de acueducto que requieran validaciones en terreno, como verificación de existencia de redes, identificación en sitio de diámetros, longitudes, ubicación de redes y de predios, toma de presiones y modelaciones hidráulicas en la red, condiciones topográficas, estado de las redes existentes. (ver Art. 2.3.1.2.5 Decreto 1077 de 2015)
3	47634	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores (Excepto para el servicio de aseo)	184	305	407	N/A	N/A	N/A	184	305	407	184	305	407	Instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos reales de los usuarios.	Instalación del medidor, que se obtiene en 1 Día(s) - hábil(es)
4	47627	Suspensión del servicio público	308	281	315	0	0	0	308	281	315	308	281	315	Suspender el servicio público por mutuo acuerdo entre el suscriptor y el prestador del servicio.	Suspensión del servicio público, que se obtiene en 1 Día(s) - hábil(es)
5	47646	Restablecimiento del servicio público	25	31	22	0	0	0	25	31	22	25	31	22	Conectar nuevamente el servicio público a un inmueble al cual se le había suspendido.	Restablecimiento del servicio público, que se obtiene en 1 Día(s) - hábil(es)
6	16646	Conexión a los servicios públicos (Excepto para el servicio de aseo)	59	82	273	0	0	0	59	82	273	59	82	73	Acceder al servicio público para un predio residencial, comercial, industrial, oficial o especial.	Instalación del servicio público, que se obtiene en 15 Día(s) - hábil(es)
7	16647	Instalación temporal del servicio público	0	0	0	N/A	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	Conexión temporal del servicio público en obras en construcción y espectáculos públicos no permanentes u otros servicios no residenciales de carácter ocasional.	Instalación del servicio público, que se obtiene en 45 Día(s) - hábil(es)
8	47906	Independización del servicio público	1	2	2	N/A	N/A	N/A	1	2	2	1	2	2	Autorización de nuevas acometidas para atender una o varias unidades segregadas de un inmueble.	Autorización de nuevas acometidas, que se obtiene en 15 Día(s) - hábil(es)
9	16650	Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos del Bienestar Familiar	0	0	1	N/A	N/A	N/A	0	0	1	0	0	1	Modificar la tarifa de los servicios públicos de los inmuebles de uso residencial donde funcionan los hogares comunitarios de bienestar y sustitutos.	Cambio de la tarifa, que se obtiene en 15 Día(s) - hábil(es)
10	31504	Cambio de tarifa de servicios públicos (estrato)	3	1	2	0	0	0	3	1	2	3	1	2	Modificar la tarifa de servicios públicos de un inmueble, por cambios en el uso y destinación del inmueble.	Cambio de la tarifa , que se obtiene de forma inmediata
11	47885	Cambio de la clase de uso del inmueble al cual se le está prestando el servicio público	3	4	1	N/A	N/A	N/A	3	4	1	3	4	1	Cambiar la clase de uso actual del inmueble en el cual se presta el servicio público de acuerdo con la utilización que éste tiene, puede ser residencial, industrial, comercial, oficial o especial.	Cambio de la clase de uso del inmueble , que se obtiene de forma inmediata

12	47879	Cambios en la factura de servicio público	128	90	129	N/A	N/A	N/A	128	90	129	128	90	129	Modificar la información registrada en la base de datos del servicio público concerniente al nombre del propietario, dirección y/o al estrato del predio.	Cambio de la clase de uso del inmueble , que se obtiene de forma inmediata
13	16648	Denuncio del contrato de arrendamiento (10 días de respuesta)	0	0	0	N/A	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	Informar al prestador del servicio público domiciliario sobre la existencia o terminación del contrato de arrendamiento.	Aceptación de la garantía, que se obtiene en 15 Día(s) - hábil(es)
14	31494	Reporte historial de pagos	4	6	10	92	67	121	96	73	131	4	6	10	Obtener el reporte de los últimos 12 meses de los pagos realizados de los servicios públicos de la EAAAY.	Se obtiene de forma inmediata
15	47886	facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	158	190	171	N/A	N/A	N/A	158	190	171	158	190	171	Obtener por el deudor o por un tercero a su nombre, facilidades para el pago de obligaciones tributarias.	Acuerdo de pago, que se obtiene de forma inmediata
16	48440	Duplicado del recibo de pago	32	9	4	75	53	49	107	62	53	471	760	107	Obtener la fiel copia del recibo de pago en caso de pérdida o deterioro.	Se obtiene de forma inmediata

Carrera 19 No. 21-34 ** Ventanilla Única: Carrera 21 No. 15-57 * Teléfonos: (8) 634 5001 – (8) 634 2636
Línea de Atención al Cliente 116 * www.eaay.gov.co * E-mail eaay@eaay.gov.co * Yopal - Casanare