
 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 944.029.750-4</p>	<b>COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS</b>			
	<b>Fecha de Elaboración</b> 2011-04-07	<b>Fecha Última Modificación</b> 2021-11-04		<b>Tipo de Documento:</b> FORMATO
				<b>Código:</b> 51.29.01.01
			<b>Versión</b> 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. **833-4.16.01.06339.26 DEL 20 DE MARZO DE 2026**, como respuesta emitida **CON RADICADO INTERNO DE LA EAAAY EICE ESP PQR No. 120388**, por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por el suscriptor y/o usuario **ROBINSON JAVIER DUEÑAS CONDE**.

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, NOTIFIQUESE 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 **13 DE ABRIL DE 2026**, siendo las 7:00 a.m.

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

### DESEFIJACIÓN

El día **17 DE ABRIL 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, 65

	<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	

833-4.16.01.06339.26

Yopal, 20 de marzo de 2026

Señor (a):

**ROBINSON JAVIER DUEÑAS CONDE**

Cedula de Ciudadanía No: 1.106.891.996

Dirección del Predio: Transversal 7-N-36B-33 INT-6

Dirección de Notificación: Transversal 7-N-36B-33 INT-6

Correo electrónico: [robin.jhojan@gmail.com](mailto:robin.jhojan@gmail.com)

Teléfono: 3214546803

Código del Usuario: 1118750

Yopal

**REFERENCIA:** RESPUESTA A **PQR No. 120388** del 10 de marzo de 2026

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

Respetado(a) Señor(a) DUEÑAS;

Por medio de la presente, reciba un cordial saludo. En atención a solicitud realizada a 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 en Actividades de Calidad manifestó mediante informe que: **"El lunes 9 de marzo de 2026, siendo las 07:00 am, se realiza visita al predio se procede a dar operatividad a una fuga dejando todo en orden y sin novedad, se cambió la acometida completa"**.

**Conclusión:** de acuerdo con el informe presentado por la Dirección Operativa de Acueducto y Alcantarillado en Actividades de Calidad, se evidencia que la situación reportada fue atendida de manera oportuna y efectiva. La visita realizada el lunes 9 de marzo de 2026 a las 07:00 a.m. permitió restablecer la operatividad del servicio mediante la reparación de la fuga detectada, incluyendo el cambio completo de la acometida. Como resultado de la intervención, el predio quedó en condiciones normales y sin presentar novedades adicionales, demostrando una correcta ejecución de las labores técnicas y de control.

**Por lo anterior, se le informa que la actividad fue realizada (Reparación de Fuga)** y se procedió a registrar, en el Sistema de Información Comercial de La Empresa, el cobro de la mano de obra y los materiales utilizados por valor de \$317.630 (se anexa copia de la factura electrónica de venta No. 13768), el cual será registrado en la factura de servicios públicos.

Por otra parte, se recuerda 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 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*



 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT. 641.000.755-4</p>	<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	

833-4.16.01.06339.26

*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."*

**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 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: Nelcy Vargas Rodríguez / Tecnóloga. 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: 13768

FECHA:	10/03/2026	FECHA VENCIMIENTO	10/03/2026
SEÑOR(ES)	ROBINSON JAVIER DUEÑAS CONDE	RAZÓN SOCIAL	ROBINSON JAVIER DUEÑAS CONDE
NIT / CC	1106891996	DIRECCIÓN	
TELÉFONO:	3214546803	CIUDAD	Duitama
FORMA DE PAGO:	Contado	MÉTODO DE PAGO	EFFECTIVO
CUOTAS:		ABONO	317630.00
OBSERVACIONES: MANO DE OBRA Y MATERIALES POR REPARACION DE FUGA			
USUARIO: 1118750 - 202150121000 ROBINSON JAVIER DUEÑAS CONDE			

CODIGO	PRODUCTO	UNIDAD	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	DESCUENTO	TOTAL
9216	SUMINISTRO E INSTALACIÓN TUBERÍA PF+UAD POLIETILENO 1/2 pulg	Unidad	6.000	5,209.24	0.00	31,255.44
9145	SUMINISTRO E INSTALACIÓN ADAPTADOR MACHO PF + UAD 1/2 pulg	Unidad	1.000	7,878.99	0.00	7,878.99
9220	SUMINISTRO E INSTALACIÓN TUBERÍA PVC RDE 21 D= 3/4 pulg	Unidad	6.000	7,484.87	0.00	44,909.22
9078	CORTE EN CARPETA ASFALTICA	Unidad	4.000	17,721.85	0.00	70,887.40
9131	EXCAVACION	Unidad	0.560	155,042.02	0.00	86,823.53
9123	RELLENO EN MATERIAL SELECCIONADO DE LA EXCAVACION COMPACTADA	Unidad	0.560	44,916.81	0.00	25,153.41
A9095	AJUSTE POR REDONDEO	Unidad	1.000	9.44	0.00	9.44
					TOTAL	266,917.43
					VALOR IVA	50,712.57
					NETO A PAGAR	317,630.00

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

	<b>EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.A.A.A.Y. E.S.P</b> <b>FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA NRO: 13768</b> Usuario: 1118750 - 202150121000 ROBINSON JAVIER DUEÑAS CONDE Valor A Pagar: 317,630
(415)7709998009264(8020)0000013768(3900)0000317630(96)20260310	
FAVOR NO COLOCAR SELLOS NI FIRMAS EN EL CÓDIGO DE BARRAS      ESPACIO PARA EL TIMBRE Y REGISTRO BANCO	