

|                                                                                   |                                          |                                         |                                                                                     |                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
|  | <b>COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS</b> |                                         |  |                            |
|                                                                                   | Fecha de Elaboración<br>2011-04-07       | Fecha Última Modificación<br>2021-11-04 |                                                                                     | Tipo de Documento: FORMATO |
|                                                                                   |                                          |                                         |                                                                                     | Código: 51.29.01.01        |
|                                                                                   |                                          | Versión 07                              |                                                                                     |                            |

## NOTIFICACION CARTELERA Y PAGINA WEB

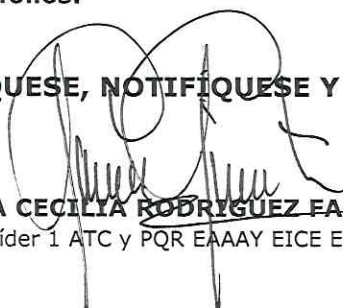
### LA OFICINA DE PQR DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.I.C.E. – E.S.P.,

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. **833-4.16.01.14770.26 DEL 8 DE JULIO DE 2026**, como respuesta emitida **CON RADICADO INTERNO DE LA EAAAY EICE ESP PQR No. 128284**, por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por la suscriptora y/o usuaria **DORA GALINDO DUARTE**.

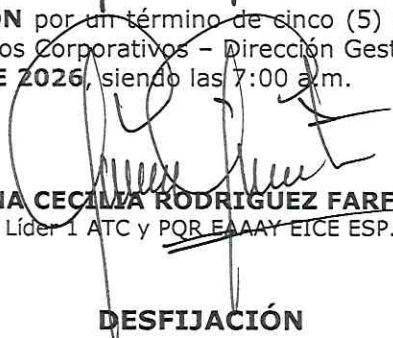
Se hace saber que esta notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente a la fecha de desfijación de este aviso en cartelera y en la página de internet de la Empresa.

Se publica copia íntegra en dos (2) folios.

### COMUNÍQUESE, NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

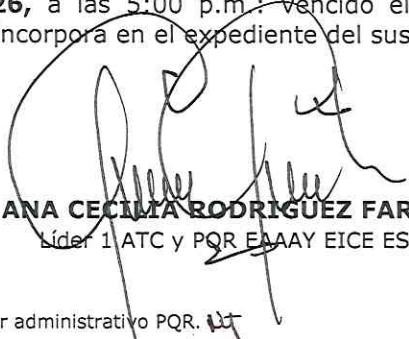
  
**ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFÁN**  
 Líder 1 ATC y PQR EAAAY EICE ESP.

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 **30 DE JULIO DE 2026**, siendo las 7:00 a.m.

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

### DESFIJACIÓN

El día **5 DE AGOSTO 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. 

|                                                                                                                                                                                             |                                           |                                                |                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------|
|  <p>Empresa de Acueducto,<br/>Alcantarillado y Aseo de Yopal<br/>E.I.C.E.-E.S.P.<br/>NIT. 944.000.725-4</p> | <b>COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS</b>  |                                                |                                   |
|                                                                                                                                                                                             | <b>Fecha de Elaboración</b><br>2011-04-07 | <b>Fecha Última Modificación</b><br>2025-11-14 | <b>Tipo de Documento:</b> FORMATO |
|                                                                                                                                                                                             |                                           |                                                | <b>Código:</b> 51.29.01.01        |
|                                                                                                                                                                                             |                                           |                                                | <b>Versión</b> 08                 |

833-4.16.01.14770.26

Yopal, 08 de julio de 2026

Señor (a):

**DORA GALINDO DUARTE**

Cédula de Ciudadanía No: 46.490.542

Dirección del Predio: Carrera 12A-N-44B-51

Dirección de Notificación: Carrera 12A-N-44B-51

Teléfono No: 3204912094

Código de Usuario: 1032172

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:** Creación **PQR No.128284 DEL 06 DE JULIO DE 2026 – ACTIVIDAD DE CALIDAD DEL SERVICIO.**

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

Respetado(a) Señor(a) DORA;

Por medio de la presente, nos permitimos informarle que el viernes 26 de junio de 2026, la Empresa identificó una fuga en la acometida de su predio. En cumplimiento de nuestras obligaciones de calidad del servicio, se registró en el sistema de información la correspondiente actividad de reparación, la cual fue ejecutada el mismo día en que de identificó.

Mediante informe de Reparación y Mantenimiento de Acometida Domiciliara de Acueducto, La Dirección Operativa de Acueducto y Alcantarillado, reporto que: "El viernes 26 de junio de 2026, siendo las 9:20 am, se visita el predio localizado en la K-12A-N-44B-51, se observa reguero de agua en la vía, se hace excavación y se observa tubería PF fisurada, se hace la reparación quedando sin fuga y normalizado el servicio."

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.

En consecuencia, se procedió a registrar en el Sistema de Información Comercial de la empresa el valor correspondiente a la mano de obra y materiales utilizados por la suma de \$110.060, conforme a la factura electrónica de venta FC3 No.1282, de la cual se adjunta 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.

Como se expresó antes, 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*

|                                                                                                                                                                                             |                                           |                                                |                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------|
|  <p>Empresa de Acueducto,<br/>Alcantarillado y Aseo de Yopal<br/>E.I.C.E - E.S.P.<br/>NIT 844.000.755-4</p> | <b>COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS</b>  |                                                |                                   |
|                                                                                                                                                                                             | <b>Fecha de Elaboración</b><br>2011-04-07 | <b>Fecha Última Modificación</b><br>2025-11-14 | <b>Tipo de Documento:</b> FORMATO |
|                                                                                                                                                                                             |                                           |                                                | <b>Código:</b> 51.29.01.01        |
|                                                                                                                                                                                             |                                           |                                                | <b>Versión</b> 08                 |

833-4.16.01.14770.26

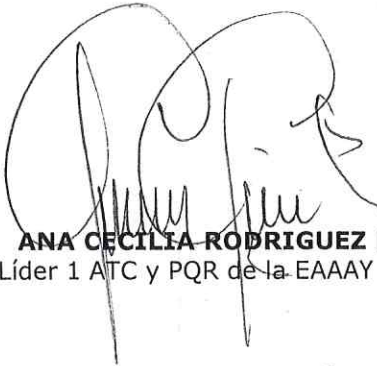
*establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, podrá hacer las sugerencias que considere oportunas para su reparación."*

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.

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: Jhon Jairo Avendaño Suárez / Auxiliar Administrativo. Apoyo de PQR. *A*

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**

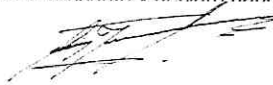
**CARRERA 19 NO. 21-34 TELEFONO : 6086345001**

**FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA FC3 NRO: 1282**

|                                                                         |                                            |                          |                     |
|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------|---------------------|
| <b>FECHA:</b>                                                           | 06/07/2026                                 | <b>FECHA VENCIMIENTO</b> | 06/08/2026          |
| <b>SEÑOR(ES)</b>                                                        | DORA GALINDO DUARTE                        | <b>RAZÓN SOCIAL</b>      | DORA GALINDO DUARTE |
| <b>NIT / CC</b>                                                         | 46490542                                   | <b>DIRECCIÓN</b>         | K-12A-N-44B-51      |
| <b>TELÉFONO:</b>                                                        |                                            | <b>CIUDAD</b>            | YOPAL               |
| <b>FORMA DE PAGO:</b>                                                   | Contado                                    | <b>MÉTODO DE PAGO</b>    | EFFECTIVO           |
| <b>CUOTAS:</b>                                                          |                                            | <b>ABONO</b>             | 110060.00           |
| <b>OBSERVACIONES:</b> MANO DE OBRA Y MATERIALES POR REPARACION DE FUGA. |                                            |                          |                     |
| <b>USUARIO:</b>                                                         | 1032172 - 101090294000 DORA GALINDO DUARTE |                          |                     |

| CODIGO | PRODUCTO                                                        | UNIDAD | CANTIDAD | PRECIO UNITARIO | DESCUENTO           | TOTAL             |
|--------|-----------------------------------------------------------------|--------|----------|-----------------|---------------------|-------------------|
| 9222   | SUMINISTRO E INSTALACIÓN UNIÓN<br>PF+UAD POLIETILENO 1/2 pulg   | Unidad | 2.000    | 15,947.06       | 0.00                | 31,894.12         |
| 9216   | SUMINISTRO E INSTALACIÓN TUBERÍA<br>PF+UAD POLIETILENO 1/2 pulg | Unidad | 0.500    | 5,209.24        | 0.00                | 2,604.62          |
| 9131   | EXCAVACION                                                      | Unidad | 0.290    | 155,042.02      | 0.00                | 44,962.19         |
| 9123   | RELLENO EN MATERIAL SELECCIONADO<br>DE LA EXCAVACION COMPACTADA | Unidad | 0.290    | 44,916.81       | 0.00                | 13,025.87         |
| A9095  | AJUSTE POR REDONDEO                                             | Unidad | 1.000    | 0.71            | 0.00                | 0.71              |
|        |                                                                 |        |          |                 | <b>TOTAL</b>        | <b>92,487.51</b>  |
|        |                                                                 |        |          |                 | <b>VALOR IVA</b>    | <b>17,572.49</b>  |
|        |                                                                 |        |          |                 | <b>NETO A PAGAR</b> | <b>110,060.00</b> |

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

