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. **833-4.16.01.23989.26 DEL 23 DE OCTUBRE DE 2026**, como respuesta emitida **CON RADICADO INTERNO DE LA EAAAY EICE ESP PQR No. 135541,** por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por el suscriptor y/o usuario **JULIO ERNESTO RIVEROS CARDOZO.**

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 pública copia íntegra en un (1) folio.

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 **12 DE NOVIEMBRE DE 2026**, siendo las 7:00 a.m.

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

DESFIJACIÓN

El día 20 **DE NOVIEMBRE de 2026,** a las 7:00 a.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.

Elaboró: Paola Perilla Cárdenas//Tecnóloga PQR.

833-4.16.01.23989.26

Yopal, 23 de octubre de 2026

Señor (a):
JULIO ERNESTO RIVEROS CARDOZO
Cedula de Ciudadanía No: 17.019.848
Dirección del Predio: Carrera 21-N-6-26
Dirección de Notificación: Carrera 21-N-6-26
Teléfono: 3026471512
Código del Usuario: 1252939
Yopal

REFERENCIA: RESPUESTA A PQR 135541 del 7 de octubre de 2026.

ASUNTO: FRECUENCIAS ADICIONALES DE BARRIDO.

Respetado(a) Señor(a) RIVEROS;

Por medio de la presente, reciba un cordial saludo. En atención a su solicitud, 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.

De manera respetuosa y de acuerdo con el derecho de petición, la oficina de la Dirección de Aseo informó lo siguiente:

"En atención a la PQR No. 135541, la Dirección de Aseo de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EAAAY E.I.C.E. E.S.P. se permite informar lo siguiente:

1. ***Responsabilidad y prestación del servicio de barrido.*** *De conformidad con el artículo 2.3.2.2.2.4.51 del Decreto 1077 de 2015, las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo en el área donde realiza la recolección y el transporte. En cumplimiento de esta obligación, la EAAAY E.I.C.E. E.S.P. presta el servicio de barrido en el sector con una frecuencia de* ***cinco (5) veces por semana, de lunes a viernes****, en el horario de* ***4:00 a.m. a 12:00 m.****, frecuencia superior a la mínima establecida en el artículo 2.3.2.2.2.4.53 del mismo decreto. El servicio se presta con normalidad y de acuerdo con la programación operativa de la Empresa.*

2. ***Alcance de la actividad.*** *El artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015 define la* ***cuneta*** *como la zanja ubicada a cada lado de las vías para el drenaje superficial, y establece que es objeto de barrido o limpieza por parte del prestador del servicio de aseo. En consecuencia, y conforme al programa de prestación del servicio de la Empresa, el barrido se realiza sobre la cuneta, en una franja de* ***40 centímetros medidos desde el borde de la vía hacia el interior de la calzada, a ambos lados****.*

3. ***Barrido de andenes.*** *El barrido de los andenes o frentes de los inmuebles no hace parte del servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas a cargo de la Empresa, aun cuando se trate de zonas duras. Corresponde a los usuarios, quienes, según el artículo 2.3.2.2.2.2.16 del Decreto*

*1077 de 2015, deben almacenar y presentar los residuos provenientes del **barrido de andenes** junto con los residuos de su domicilio, para su recolección por parte del prestador.*

4. ***Valor del servicio de aseo.** En relación con su inquietud sobre el valor facturado por el servicio de aseo, se informa lo siguiente: a. Las tarifas del servicio público de aseo no son fijadas libremente por la Empresa. Se calculan con la metodología tarifaria expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, contenida en la **Resolución CRA 720 de 2015**, hoy compilada en la **Resolución CRA 943 de 2021**, en desarrollo de los artículos 73 y 87 de la Ley 142 de 1994. b. Su predio se encuentra clasificado en **estrato 3**. El valor facturado corresponde a la tarifa vigente aplicada por la EAAAY E.I.C.E. E.S.P. para usuarios residenciales de ese estrato".*

En concordancia con el punto anterior, se concluye que, la tarifa se estima a partir de los costos de referencia de las actividades que integran el servicio, entre ellas la comercialización, limpieza urbana, barrido y limpieza, recolección y transporte, disposición final, tratamiento de lixiviados y aprovechamiento, según corresponda. Estos costos se actualizan de acuerdo con los factores e índices previstos en la regulación tarifaria y se ajustan con la información operativa de cada periodo, como el número de suscriptores, las toneladas de residuos gestionadas, las frecuencias y distancias de prestación y los demás parámetros aplicables. Por esta razón, el valor a facturar puede variar entre periodos; la proyección constituye una estimación y el cobro definitivo corresponde a los datos efectivamente reportados y a los subsidios o contribuciones aplicables al estrato y uso del inmueble".

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 oportunos, al fin de evitar cobros adicionales, e incluso la suspensión.

Se informa que podrá realizar solicitudes, reclamaciones, peticiones, en los correos electrónicos eaaay@eaaay.gov.co, pqr@eaaay.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@eaaay.gov.co y en la página web de la Empresa www.eaaay.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 ATC y PQR de la EAAAY EICE ESP.

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Nelcy Vargas Rodríguez	Tecnóloga PQRS	
Revisó	Ana Cecilia Rodríguez Farfán	Líder 1 ATC Y PQR	
Aprobó	Ana Cecilia Rodríguez Farfán	Líder 1 ATC Y PQR	

Gestión Documental:
Original 1: Destinatario principal
Original 2: Serie Documental