

E.A.A.A.Y. 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						Descripción del trámite	Lo que se obtiene
ITEM	N° SUIT	1. Nombre del trámite u Otro Procedimiento Administrativo (APA).	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO		
1	48463	Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos	54	119	118	110	139	75	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	54	119	118	110	139	75	54	119	118	110	141	75	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	0	0	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	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)	132	208	256	338	335	199	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	132	208	256	338	335	199	132	208	256	241	219	150	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	0	0	89	168	82	266	0	0	0	0	0	0	0	0	89	168	82	266	0	0	89	168	82	266	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	24	37	45	17	19	0	0	0	0	0	0	25	24	37	45	17	19	25	24	37	45	17	19	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)	64	101	94	107	55	69	0	0	0	0	0	0	64	101	94	107	55	69	64	101	94	107	55	69	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	0	0	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	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	0	0	1	0	1	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	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	0	0	2	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	2	0	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)	2	0	2	0	0	7	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	7	2	0	2	0	0	7	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	1	1	3	4	11	3	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	1	1	3	4	11	3	1	1	3	4	11	3	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	25	41	41	112	82	124	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	25	41	41	112	82	124	25	41	41	112	82	124	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	0	0	0	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	0	0	0	0	0	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	3	4	6	9	7	5	85	54	83	92	67	121	88	58	89	101	74	126	3	4	6	9	7	5	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	98	115	155	140	105	135	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	98	115	155	140	105	135	98	115	155	140	105	138	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	158	241	549	471	760	107	2467	4433	2199	3659	2693	5000	2625	4674	2748	4130	3453	5107	213	324	549	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.eaaay.gov.co * E-mail eaay@eaay.gov.co * Yopal - Casanare