

|                                                                                   |                                           |                                                |                                                                                     |                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
|  | <b>COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS</b>  |                                                |  |                                   |
|                                                                                   | <b>Fecha de Elaboración</b><br>2011-04-07 | <b>Fecha Última Modificación</b><br>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

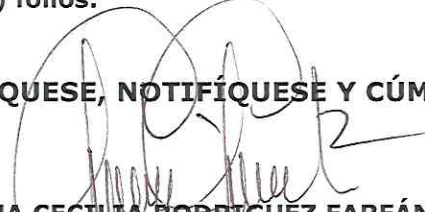
### LA OFICINA DE PQR DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.I.C.E. – E.S.P.,

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. **833-4.16.01.19420.26 DEL 28 DE AGOSTO DE 2026**, como respuesta emitida **CON RADICADO INTERNO DE LA EAAAY EICE ESP PQR No. 131458**, por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por la suscriptora y/o usuaria **BERTHA MARTINEZ ORTIZ**.

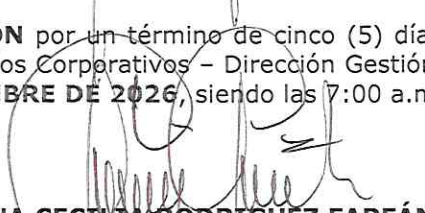
Se hace saber que esta notificación se considera surtida al finalizar el día siguiente a la fecha de desfijación de este aviso en cartelera y en la página de internet de la Empresa.

Se publica copia íntegra en dos **(2) folios**.

### COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

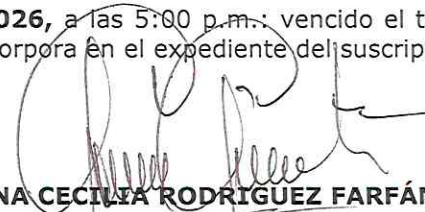
  
**ANA CECILIA RODRIGUEZ FARFÁN**  
 Líder 1 ATC y PQR EAAAY EICE ESP.

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 **17 DE SEPTIEMBRE DE 2026**, siendo las 7:00 a.m.

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

### DESFIJACIÓN

El día **23 DE SEPTIEMBRE 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.

Elabora: 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 944.000.755-4</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                 |

833-4.16.01.19420.26

Yopal, 28 de agosto de 2026

Señor (a):

**BERTHA MARTINEZ ORTIZ**

Cedula de Ciudadanía No: 47.430.696

Dirección del Predio: Calle 34-N-16A-25

Dirección de notificación: Calle 34-N-16A-25

Teléfono No: 3138236933

Código del Usuario: 1153079

Yopal

**REFERENCIA:** RESPUESTA A PQR NO. 131458 DEL 13 DE AGOSTO DE 2026.

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

Respetado(a) Señor(a) BERTHA;

Por medio de la presente, nos permitimos informarle que el día 12 de agosto de 2026, la Empresa identificó una fuga en la acometida domiciliar de su predio y en cumplimiento de nuestras obligaciones de calidad del servicio, se registró en el Sistema de Información Comercial la correspondiente actividad de reparación, la cual fue ejecutada el mismo día en que se detectó.

Mediante informe de Reparación y Mantenimiento de Acometida Domiciliar de Acueducto, la Dirección Operativa de Acueducto y Alcantarillado reportó que: "El miércoles 12 de agosto, siendo las 8:25 am, en la dirección mencionada se realizó arreglo de la fuga en el andén de la casa dejando con servicio nuevamente y tapado. Pendiente el reparcho."

De conformidad con lo anterior, se informa que la actividad fue ejecutada satisfactoriamente. En consecuencia, la empresa procedió a registrar en el Sistema de Información Comercial el cobro correspondiente a la mano de obra y de los materiales utilizados, por valor de \$85.010, conforme a la factura electrónica FC3 No. 2081, de la cual se adjunta copia para efectos informativos.

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 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 domiciliar 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.



|                                                                                                                                                                                               |                                                                                      |                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
|  <p>Empresa de Acueducto,<br/>Alcantarillado y Aseo de Yopal<br/>E.I.C.E - E.S.P.<br/>NIT. 844.008.755-4</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<br><b>Código:</b> 51.29.01.01<br><b>Versión</b> 08 |                                                |

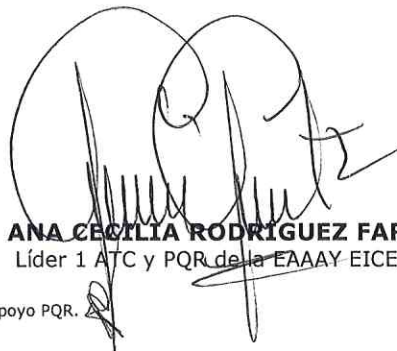
833-4.16.01.19420.26

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 RODRÍGUEZ FARFÁN**  
Líder 1 ATC y PQR de la EAAAY EICE ESP.

Proyectó: Paola Perilla Cárdenas / Tecnóloga Apoyo PQR.

GESTION DOCUMENTAL:

Original: Destinatario

Copia 1: Archivo Serie Documental

Anexo: Factura electrónica un (1) folio

|                                   |       |
|-----------------------------------|-------|
| Fecha y hora de notificación:     | _____ |
| Nombre de quien recibe:           | _____ |
| Cédula de Ciudadanía No.:         | _____ |
| Firma de quien recibe:            | _____ |
| Nombre y firma de quien notifico: | _____ |

EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.A.A.Y.

E.S.P

NIT : 844000755

CARRERA 19 NO. 21-34 TELEFONO : 6086345001

FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA FC3 NRO: 2081

|                                                                 |                       |                   |                       |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|
| FECHA:                                                          | 13/08/2026            | FECHA VENCIMIENTO | 13/09/2026            |
| SEÑOR(ES)                                                       | BERTHA MARTINEZ ORTIZ | RAZÓN SOCIAL      | BERTHA MARTINEZ ORTIZ |
| NIT / CC                                                        | 47430696              | DIRECCIÓN         | C-34-N-16A-25         |
| TELÉFONO:                                                       |                       | CIUDAD            | YOPAL                 |
| FORMA DE PAGO:                                                  | Contado               | MÉTODO DE PAGO    | EFFECTIVO             |
| CUOTAS:                                                         |                       | ABONO             | 85010.00              |
| OBSERVACIONES: MANO DE OBRA Y MATERIALES POR REPARACION DE FUGA |                       |                   |                       |
| USUARIO: 1153079 - 303060740000 BERTHA MARTINEZ ORTIZ           |                       |                   |                       |

| CODIGO | PRODUCTO                                                        | UNIDAD | CANTIDAD | PRECIO UNITARIO | DESCUENTO    | TOTAL     |
|--------|-----------------------------------------------------------------|--------|----------|-----------------|--------------|-----------|
| 9222   | SUMINISTRO E INSTALACIÓN UNIÓN<br>PF+UAD POLIETILENO 1/2 pulg   | Unidad | 1.000    | 15,947.06       | 0.00         | 15,947.06 |
| 9161   | SUMINISTRO E INSTALACIÓN UNIÓN PVC<br>SOLDAR 1/2 pulg           | Unidad | 1.000    | 2,021.85        | 0.00         | 2,021.85  |
| 9216   | SUMINISTRO E INSTALACIÓN TUBERÍA<br>PF+UAD POLIETILENO 1/2 pulg | Unidad | 1.000    | 5,209.24        | 0.00         | 5,209.24  |
| 9145   | SUMINISTRO E INSTALACIÓN<br>ADAPTADOR MACHO PF + UAD 1/2 pulg   | Unidad | 1.000    | 7,878.99        | 0.00         | 7,878.99  |
| 9087   | MANO DE OBRA REPARACIÓN DE FUGAS                                | Unidad | 1.000    | 40,374.79       | 0.00         | 40,374.79 |
| A9095  | AJUSTE POR REDONDEO                                             | Unidad | 1.000    | 6.00            | 0.00         | 6.00      |
|        |                                                                 |        |          |                 | TOTAL        | 71,437.93 |
|        |                                                                 |        |          |                 | VALOR IVA    | 13,572.07 |
|        |                                                                 |        |          |                 | NETO A PAGAR | 85,010.00 |

Esta Factura se asimila a la Letra de Cambio ART.774 Acento la presente y declaro haber recibido el material mencionado

*[Firma manuscrita]*

ELABORO

AUTORIZACIÓN

RECIBIDO CLIENTE

|                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <p>             EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.A.A.Y. E.S.P<br/>             FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA FC3 NRO: 2081           </p> | <p>             Usuario: 1153079 - 303060740000 BERTHA MARTINEZ ORTIZ<br/>             Valor A Pagar: 85,010           </p>                    |
|  <p>(415)7709998009264(8020)0000002081(3900)0000085010(96)20260913</p>                                                                                          | <p> <small>FAVOR NO COLOCAR SELLO DE NI FIRMAS EN EL CODIGO DE BARRAS</small><br/> <small>ESPACIO PARA EL TIMBRE Y REGISTRO BANCO</small> </p> |