
 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. - E.S.P. NIT 844.000.755-4</p>	COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 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 Dirección Comercial, el **AVISO** de la comunicación No. **831.16.01.20487.24 DEL 18 DE DICIEMBRE DEL 2024**, como respuesta emitida para **PQR No.88931**, por medio de la cual se notifica respuesta a petición presentada por el suscriptor(a) y/o usuario(a) **REINALDO AUGUSTO VENEGAS**.

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

Se publica copia íntegra en **FOLIO (1)** folios.

COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE


SONIA AMPARO RAMÍREZ MONTAÑA
 Profesional 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 Dirección Comercial de la EAAAY, hoy **LUNES, 13 DE ENERO del 2025**, siendo las 07:00 a.m.




SONIA AMPARO RAMÍREZ MONTAÑA
 Profesional PQR. EAAAY EICE ESP.

DESEFIJACIÓN

El día **VIERNES 17 DE ENERO del 2025**, 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.


SONIA AMPARO RAMÍREZ MONTAÑA
 Profesional PQR. EAAAY EICE ESP.

Elaboro: Mónica Dulce Cruz Rodríguez /Auxiliar administrativo PQR.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E. C.E. - E.S.P. NIT 841 000 755-4</p>	COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.01.01
			Versión 07	

833-4 16.01.20487.24

Yopal, 18 de diciembre de 2024

Señor (a):

REINALDO AUGUSTO VENEGAS

Cedula de Ciudadanía No.: 19499844

Dirección del Predio: Calle 12 No. 26-08

Dirección de Notificación: Calle 12 No. 26-08

E-mail: ravenegasr@hotmail.com

Código Interno: 1151221

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: RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÓN CON RADICADO INTERNO DE LA EAAAY EICE ESP Nc. **20241607190 – PQR 88931.**

ASUNTO: QUEJAS ADMINISTRATIVAS.

Cordial saludo;

En atención a su solicitud, se da respuesta de acuerdo a 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 a la queja radicada bajo el número 20241607190 el pasado 28 de noviembre de 2024, en la cual manifiesta haber recibido un trato inadecuado por parte de dos funcionarios de nuestra empresa, queremos expresar nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes presentados. Lamentamos profundamente que la atención recibida no haya estado a la altura de sus expectativas, y que no se hayan observado los principios de respeto, cordialidad y compromiso que deben caracterizar nuestro servicio.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994, específicamente en su artículo 3º, que reconoce como derechos de los usuarios el acceso a una atención eficiente y respetuosa, y en el artículo 153, que obliga a las empresas de servicios públicos a adoptar y divulgar reglamentos claros sobre los procedimientos de atención al usuario, consideramos fundamental revisar y corregir la situación expuesta.

Por ello, su queja ha sido escalada al jefe inmediato de los servidores mencionados, con el propósito de llevar a cabo una investigación interna, aplicar las medidas correctivas correspondientes y garantizar que nuestro equipo de trabajo actúe bajo los principios de calidad, respeto y eficiencia. Además, reforzaremos las capacitaciones sobre el protocolo de atención al público, alineadas con la normatividad vigente, para evitar que hechos como este se repitan en el futuro.

Agradecemos su disposición para informar esta situación, ya que nos ayuda a identificar áreas de mejora en nuestros procesos. Reiteramos nuestro compromiso con el cumplimiento de sus derechos como usuario y con la prestación de un servicio que refleje los estándares de calidad y respeto que nos corresponden como empresa de servicios públicos.

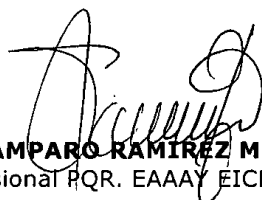
1252

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E - E.S.P. NIT. 844.000.735-4</p>	COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS			
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16		Tipo de Documento: FORMATO
				Código: 51.29.01.01
		Versión 07		

Se informa que podrá realizar solicitudes, reclamaciones, peticiones, en los correos electrónicos aaaay@aaaay.gov.co, pqr@aaaay.gov.co, vía WhatsApp al 3153633277, las notificaciones de las respuestas a las PQR de la dirección comercial se realizara por el correo electrónico notificacionespqr@aaaay.gov.co y en la página web de la Empresa www.aaaay.gov.co.

Agradecemos su comprensión y recuerde que la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal está a su servicio.

Cordialmente;



SONIA AMPARO RAMÍREZ MONTAÑA
Profesional PQR. EAAAY EICE ESP.

Vo. Bo.: Juan Bernardo Saldarriaga / Director de Gestión de Usuarios y Comercialización. *JBS*

Proyectó: Yazmín Osorio / Tecnóloga. Apoyo. PQR. *YO*

GESTION DOCUMENTAL:
Original: Destinatario
Copia 1: Archivo Serie Documental