

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLETA
NIT. 832.002.268-4
NUIR. 1-25875000-4
Vigilada Por La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios S.S.P.D.



INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

4° TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2022

ASESOR CONTROL INTERNO

2022

TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952
servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com
www.espvilleta.gov.co





1. INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) recibidas por la oficina de Atención al Ciudadano de la Empresa de Servicios Públicos ESP del municipio de Villeta, durante el periodo comprendido entre el 1 de JULIO y el 30 de SEPTIEMBRE de 2022, con el fin de formular recomendaciones a la gerencia y al responsable de los proceso, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, aumentar la confianza del ciudadano en la institución.

2. OBJETIVO GENERAL

Verificar el cumplimiento de los niveles y trámites de atención ciudadana , a partir de la evaluación de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) durante el 4° trimestre de la vigencia 2022.

3. ALCANCE

Comprobar el debido cumplimiento del orden normativo nacional e institucional del proceso y procedimiento Atención al Ciudadano, en cuyo objetivo se precisa “ Recibir, atender, tramitar y dar respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos o Felicitaciones y demás información generada o solicitada que sean radicadas en la Oficina de PQRS de la E.S.P del Municipio de Villeta, con el fin de mejorar la prestación de los servicios.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia 1991 (artículos 23, 103, 209 y 270 • Artículo 12 literal i) de la Ley 87 de 1993 “Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente”.
- Art. 9 Ley 1474 de 2011: “(...) Los informes de los funcionarios del control interno tendrán valor probatorio en los procesos disciplinarios, administrativos, judiciales y fiscales cuando las autoridades pertinentes así lo soliciten. (...)”

TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952
servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com
www.espvilleta.gov.co



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLETA

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

Vigilada Por La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios S.S.P.D.



- Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece que: “La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 734 de 2002, Código Disciplinario Único, Artículo 34 Numerales 19 y 34.
- Art. 2 Decreto 2641 de 2012: “Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Ley 1755 del 30 de junio 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”.
- Decreto 124 del 26 de enero de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Caracterización Proceso de Gestión comercial V7. • Procedimiento Servicio al cliente V10

5. METODOLOGIA

Revisión y seguimiento de la Gestión de PQRS, para lo cual se solicitó, revisó y evaluó información referente a Peticiones, Quejas y Reclamos allegadas y gestionadas durante el 4° trimestre de la vigencia 2022, por la Oficina de PQRS.

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

6.1 VERIFICACIÓN DEL CONTENIDO DEL VINCULO ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA PAGINA WEB DE LA E.S.P VILLETA

La ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, en su artículo 76, indica que en la página web principal de toda entidad pública, deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios frente a la prestación del servicio, así como un espacio para la presentación de quejas y denuncias de actos de corrupción, realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento.

En virtud de lo anterior, se verificó en la página web de la empresa <http://espvilleta.gov.co/> el enlace de atención al cliente, el cual cuenta con 16 ítems, por medio de los cuales se puede acceder a diferentes servicios e información de la empresa:

TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952

servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com

www.espvilleta.gov.co



DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLETA
NIT. 832.002.268-4
NUIR. 1-25875000-4
Vigilada Por La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios S.S.P.D.



Líneas de atención

Llámenos o envíenos un correo electrónico cuando lo necesite. Estamos abiertos a las sugerencias de nuestros clientes.

Lunes – Viernes 8AM – 5PM Barrio El Recreo.

Villeta. Cundinamarca C.P No. 253410

Teléfonos de Atención

(057) 1- 844-4435

(057) 1- 844-5952

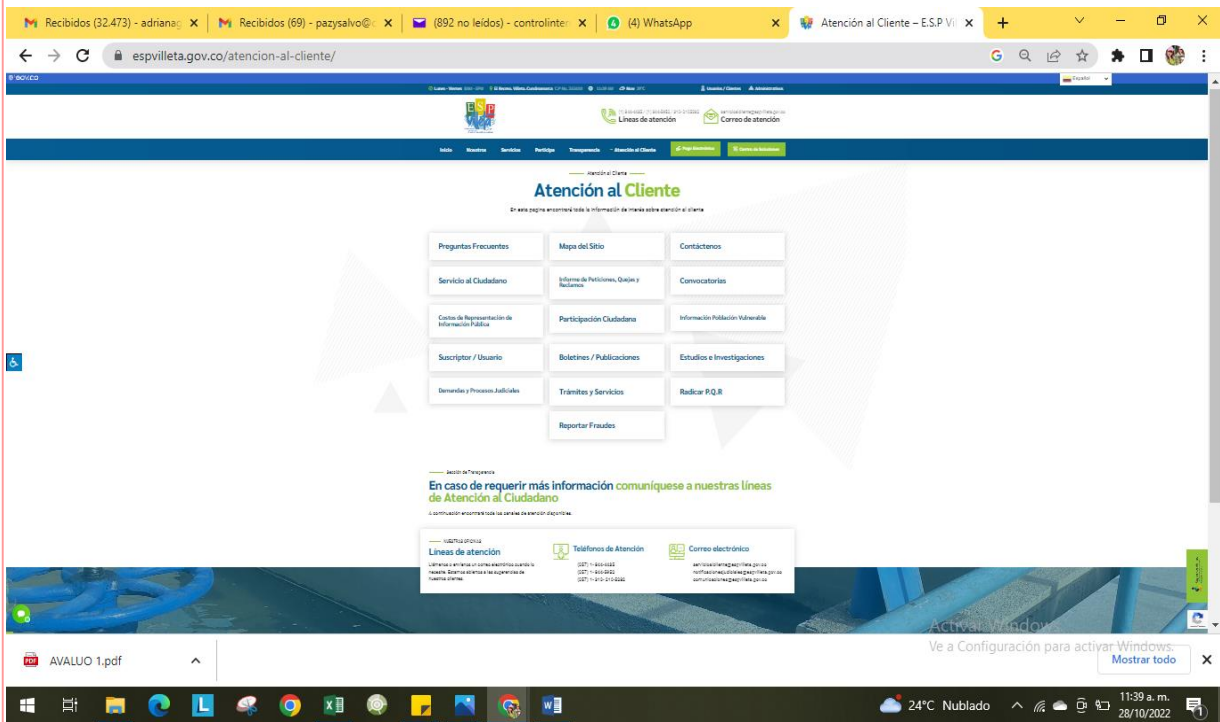
(057) 1- 310- 210-5282

Correo electrónico

servicioalcliente@espvilleta.gov.co

notificacionesjudiciales@espvilleta.gov.co

comunicaciones@espvilleta.gov.co



TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952
servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com
www.espvilleta.gov.co



Sección de Transparencia

En caso de requerir más información comuníquese a nuestras líneas de Atención al Ciudadano

A continuación encontrará toda los canales de atención disponibles.

NUESTRAS OFICINAS

Líneas de atención
Llámenos o envíenos un correo electrónico cuando lo necesite. Estamos abiertos a las sugerencias de nuestros clientes.

Teléfonos de Atención
(057) 1-844-4435
(057) 1-844-5952
(057) 1-310-210-5282

Correo electrónico
servicioalcliente@espvilleta.gov.co
notificacionesjudiciales@espvilleta.gov.co
comunicaciones@espvilleta.gov.co

Empresa de Servicios Públicos de Villeta
Lunes – Viernes 8AM – 5PM Barrio El Recreo, Villeta, Cundinamarca C.P No. 253410

Para Administrativos Para usuarios Para usuarios Para usuarios Para usuarios

AVALUO 1.pdf

Ve a Configuración para activar Windows. Mostrar todo

24°C Nublado 11:40 a.m. 28/10/2022

Atención al Cliente

En esta pagina encontrará toda la información de interés sobre atención al cliente

Preguntas Frecuentes	Mapa del Sitio	Contáctenos
Servicio al Ciudadano	Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos	Convocatorias
Costos de Representación de Información Pública	Participación Ciudadana	Información Población Vulnerable
Suscriptor / Usuario	Boletines / Publicaciones	Estudios e Investigaciones
Demandas y Procesos Judiciales	Trámites y Servicios	Radicar P.Q.R.
	Reportar Fraudes	

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows. Mostrar todo

24°C Nublado 11:40 a.m. 28/10/2022



Recibidos (32.473) - adriana... x Recibidos (69) - pazysalvo... x (892 no leídos) - controlinte... x (4) WhatsApp x Reclamos, quejas, sugerencia... x

espvilleta.gov.co/reclamos-quejas-sugerencias-felicitaciones/

Inicio Nosotros Servicios Particpa Transparencia Atención al Cliente Pago Electrónico Centro de Soluciones

Reclamos, quejas, sugerencias y Felicitaciones

En esta sección encontrará el mecanismo mediante el cual el ciudadano podrá realizar: Reclamos, quejas, sugerencias y Felicitaciones

Sistema de Gestión de Peticiones
Sistema de gestión de P.Q.Rs
A continuación encontrará dos accesos. En el primero podrá realizar su solicitud. En el segundo se podrá realizar la consulta de solicitudes realizadas previamente.

Para la radicación de su petición, queja y/o reclamo haga clic en el siguiente link:

- Radicación de su petición

Para la consulta de su radicado haga clic en el siguiente link e ingrese el número de radicado:

- Consulte su radicado

** El sistema asegura el cual se almacenará su información de Oficio y sus datos serán tratados con total confidencialidad.

Información de Contacto
Líneas de atención
Llámenos o envíenos un correo electrónico cuando lo necesite. Estamos abiertos a las sugerencias de nuestros clientes.

Dirección
El Recreo, Villeta, Cundinamarca

Teléfonos de Atención
(057) 1- 844-4435
(057) 1- 844-5952
(057) 1- 210-2102

Correo electrónico
servicioalcliente@espvilleta.gov.co
comunicaciones@espvilleta.gov.co

Empresa de Servicios Públicos de Villeta Línea - Vuelvo DAM - SPM Barrio El Recreo, Villeta, Cundinamarca C.P. No. 253410

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows. [Mostrar todo](#)

AVALUO 1.pdf

24°C Nublado 11:41 a.m. 28/10/2022

Recibidos (32.473) - adriana... x Recibidos (69) - pazysalvo... x (892 no leídos) - controlinte... x (4) WhatsApp x Trámites y Servicios - E.S.P.V. x

espvilleta.gov.co/tramites-y-servicios/

Trámites y Servicios

En esta página encontrará toda la información de interés sobre trámites y servicios

Cambio de Clase de Uso	Cambio de Tarifa Servicios Públicos	Factibilidad de Servicios
Viabilidad y Disponibilidad de Servicios	Conexión a los Servicios Públicos	Instalación, Mantenimiento o Reparación de Medidores
Cambio de Tarifa para Hogares Comunitarios o Sustitutos del Beneficario Familiar	Suspensión del Servicio Público	Instalación Temporal del Servicio Público
Cambios en la Factura del Servicio Público	Restablecimiento del servicio público	Certificado de Paz y Salvo
	Independización del Servicio Público	

Sección de Transparencia
En caso de requerir más información comuníquese a nuestras líneas de Atención al Ciudadano
A continuación encontrará toda la manera de atención disponibles.

Líneas de atención
Llámenos o envíenos un correo electrónico cuando lo necesite. Estamos abiertos a las sugerencias de nuestros clientes.

Teléfonos de Atención
(057) 1- 844-4435
(057) 1- 844-5952
(057) 1- 210-2102

Correo electrónico
servicioalcliente@espvilleta.gov.co
notificaciones@espvilleta.gov.co
comunicaciones@espvilleta.gov.co

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows. [Mostrar todo](#)

AVALUO 1.pdf

24°C Nublado 11:41 a.m. 28/10/2022

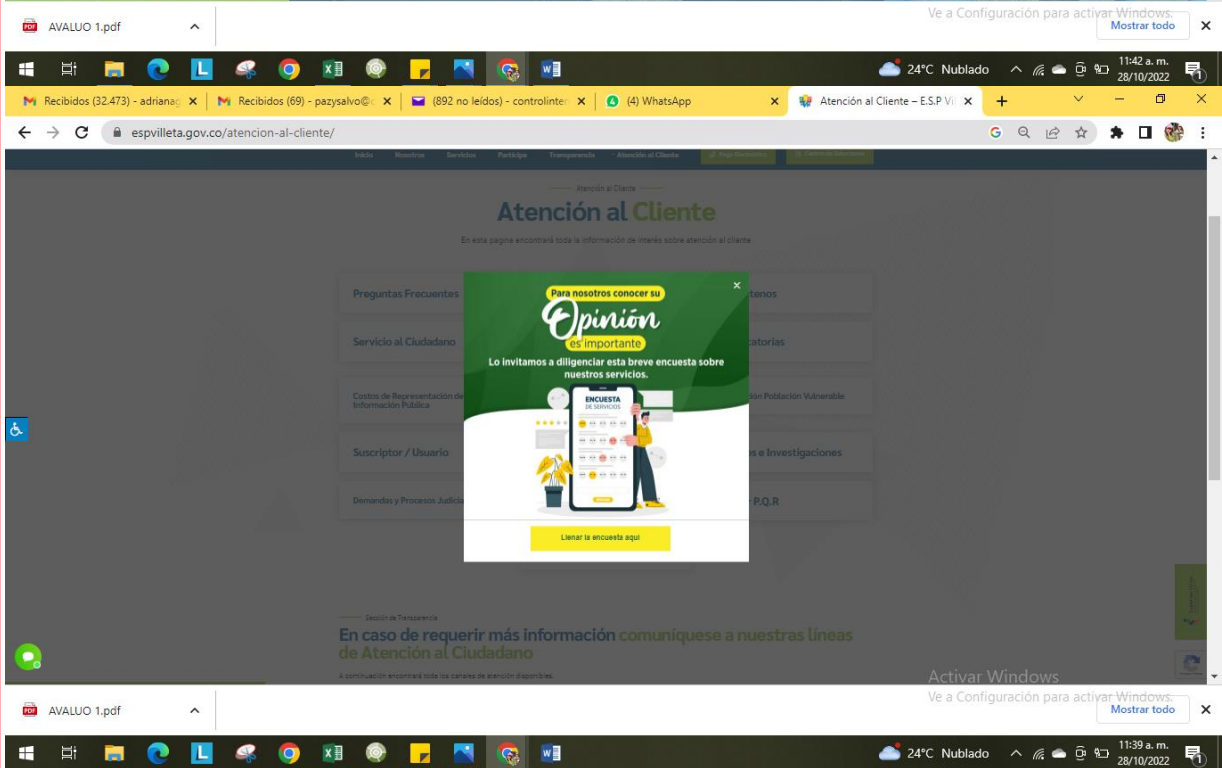
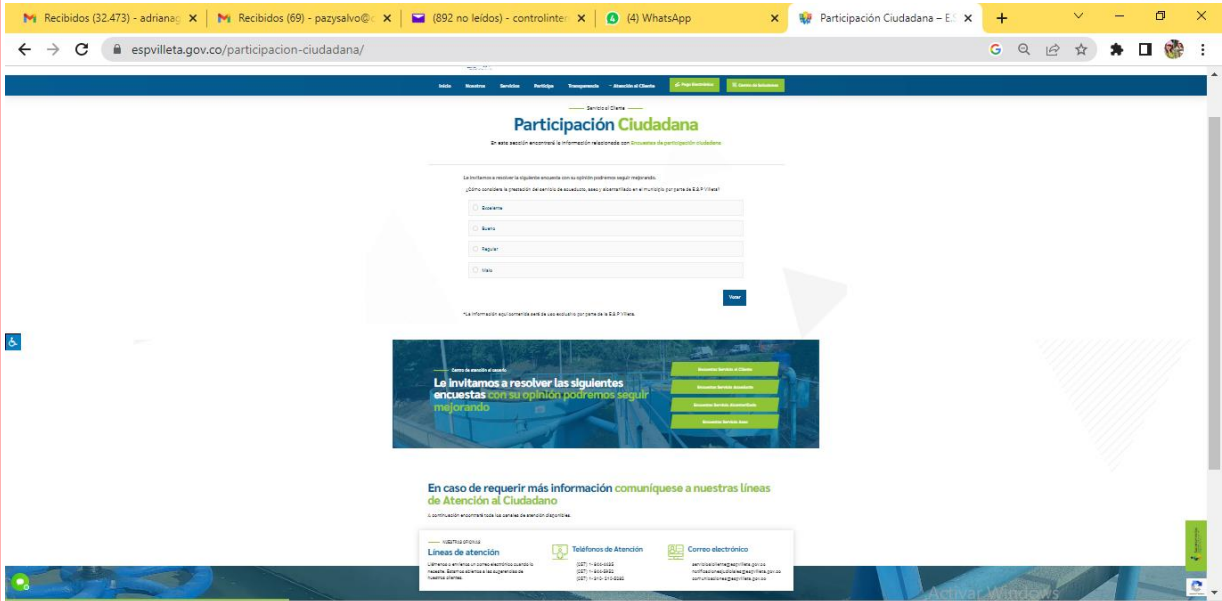
VILLETA COMPETITIVA CON GESTIÓN TRANSPARENTE

TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952
servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilleteservicioalcliente@gmail.com
www.espvilleta.gov.co





VILLETA COMPETITIVA CON GESTIÓN TRANSPARENTE

TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.
EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952
servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com
www.espvilleta.gov.co



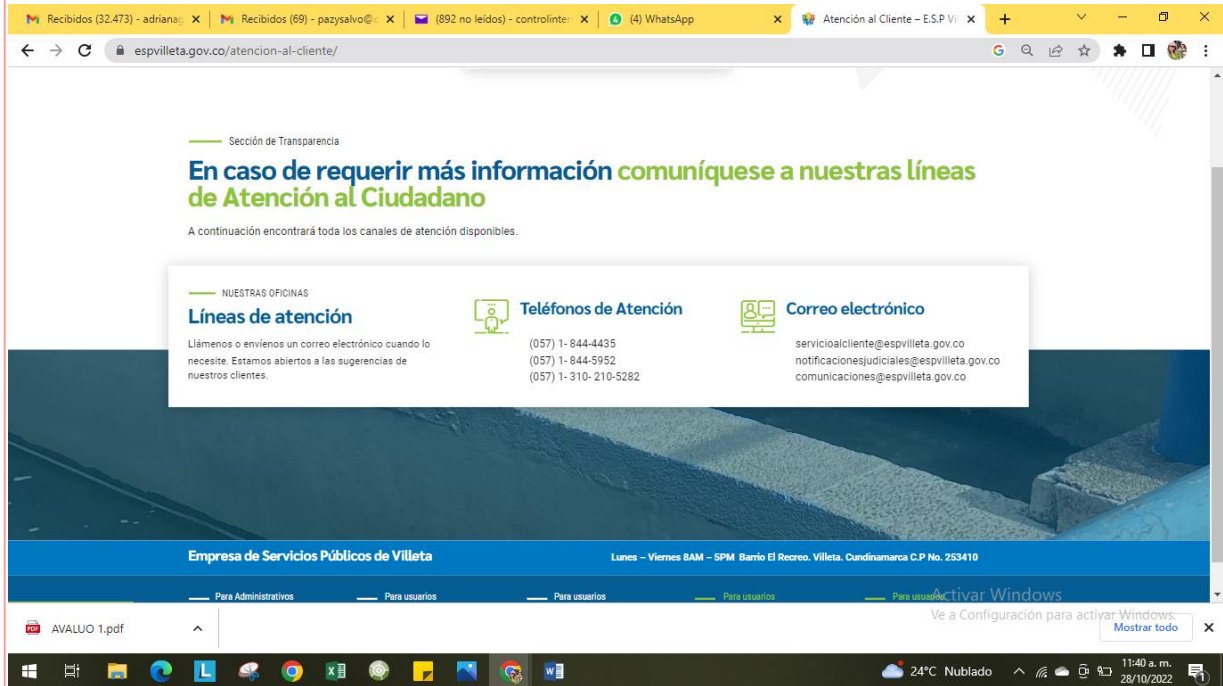
DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLETA

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

Vigilada Por La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios S.S.P.D.

En el módulo o Item contáctenos señala los medios, canales de comunicación y redes sociales a través de los cuales, la ciudadanía puede realizar las peticiones, quejas o reclamos, en el cual informa que el horario de atención al público es Lunes – Viernes 8AM – 6PM Barrio El Recreo. Villeta. Cundinamarca C.P No. 253410, a través de los teléfonos de contacto (01) 844 5952 / 4435 y Celular y línea Whatsapp: 310 2105282, Correo electrónico servicioalcliente@espvilleta.gov.co, notificacionesjudiciales@espvilleta.gov.co, comunicaciones@espvilleta.gov.co.



De igual forma, la empresa tiene dentro de sus canales de información la atención presencial a través de su oficina de PQRS, ubicada en el primer piso al ingreso de la zona administrativa.

TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952
servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com
www.espvilleta.gov.co



6.2 REVISIÓN DE LA GESTIÓN DE LA OFICINA PQR

De acuerdo con los datos arrojados por la oficina de atención al ciudadano, durante el 4° trimestre del año 2022, se recibieron 191 PQRS reñacionadas a continuación:

Consecutivo	Fecha	Presentacion	Nombre Usuario	Tipo Reclamo	Des Reclamo	TipoRequerimiento	Observaciones	SolucionDada	Fecha solución
14610	28/12/2022	Verbal	ORTIZ ARIZA ROQUE CELIO	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamacion	EL USUARIO AUTORIZA CAMBIO DE MEDIDOR DAÑADO POR MEDIDOR NUEVO No.04025.	pendiente	
14609	27/12/2022	Verbal	JIMENEZ QUINTERO EDER FABIAN	Acueducto	realizar arreglo para dar solucion a la PQR	Peticion	EL USUARIO INFORMA SOBRE FUGA EN LA ACOMETIDA.	pendiente	
14608	27/12/2022	Verbal	MARTHA INES RATIVA VASQUEZ	Acueducto	revison en el predio porque no llega agua	Peticion	EL USUARIO INFORMA QUE NO LLEGA AGUA AL PREDIO HACE MAS O MENOS UN MES, POR ENDE REQUIERE VISITA.	pendiente	
14607	26/12/2022	Verbal	ALIANZA FIDUCIARIA S.A.	Acueducto	realizar arreglo para dar solucion a la PQR	Peticion	EL USUARIO INFORMA SOBRE FUGA EN LA ACOMETIDA.	pendiente	
14606	26/12/2022	Verbal	ESPITIA CASTILLO EMERSON ALEJANDRO	Acueducto	revison en el predio porque no llega agua	Peticion	EL USUARIO SOLICITA VIISITA PORQUE NO LLEGA AGUA AL PREDIO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que el servicio está llegando al predio, por lo anterior, la E.S.P. Villeta informa que, durante los últimos días ha presentado cambios en la prestación del servicio de	02/01/2023
14605	26/12/2022	Verbal	ESPITIA MONTENEGRO CRISTIAN CAMILO	Acueducto	realizar arreglo para dar solucion a la PQR	Peticion	EL USUARIO INFORMA SOBRE FUGA FRENTE AL PREDIO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que efectivamente hay una filtración proveniente de la acometida frente al predio, por lo que se procede a realizar el debido arreglo quedando en buen estado y óptimas	03/01/2023
14604	26/12/2022	Verbal	JENNY ALEXANDRA ROMERO RODRIGUEZ	Acueducto	revison en el predio porque no llega agua	Peticion	EL USUARIO INFORMA QUE NO LLEGA AGUA AL PREDIO HACE MAS O MENOS 8 DÍAS.	pendiente	
14603	22/12/2022	Verbal	CRUZ MUÑOZ JAIRO YESID	Acueducto	realizar arreglo para dar solucion a la PQR	Peticion	EL USUARIO SOLICITA REVISIÓN DE INSTALACIONES YA QUE MANIFIESTA QUE NO SE ENCUENTRA CONECTADO A LA RED DE ALCANTARILLADO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que al entablar comunicación telefónica con el usuario, manifiesta no haber solicitado visita al predio. Por lo anterior se da por solucionada la petición del usuario.	25/12/2022
14602	20/12/2022	Verbal	JAVIER BOHORQUEZ MUÑETONES	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamacion	EL USUARIO AUTORIZA CAMBIO DE MEDIDOR DAÑADO POR MEDIDOR NUEVO No.04023.	SE REALIZA EL CAMBIO DE MEDIDOR DAÑADO POR MEDIDOR NUEVO No.04023. SE ENTREGA MEDIDOR ANTIGUO AL USUARIO.	21/12/2022

DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLETA

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

Vigilada Por La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios S.S.P.D.



14601	20/12/2022	Verbal	CRUZ CASTAÑEDA LUIS ALBERTO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA REVISIÓN DE LECTURA, MEDIDOR E INSTALACIONES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (26), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá m	21/12/2022
14600	20/12/2022	Telefonica	BENAVIDES GIL JAVIER ANDRES	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA REVISIÓN DE LECTURA, MEDIDOR E INSTALACIONES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (492), además se evidencia que los medidores se encuentran cruzados. Se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró ningun	20/12/2022
14599	19/12/2022	Verbal	FEO DE OBANDO MARGARITA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA REVISIÓN DE LECTURA, MEDIDOR E INSTALACIONES INTERNAS, LECTURA Y MEDIDOR POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que después de disponer el medidor a prueba in situ, se evidencia que se encuentra dañado, por lo anterior se procede a informar al usuario y autoriza su cambio y que s	21/12/2022
14598	19/12/2022	Telefonica	ROJAS ORTIZ JOSUE	Acueducto	realizar arreglo para dar solución a la PQR	Petición	EL USUARIO REPORTA FUGA EN EL PREDIO DESPUÉS DEL MEDIDOR	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que efectivamente hay una filtración proveniente de la acometida, por lo que se procede a realizar el debido arreglo quedando en buen estado y óptimas condiciones de fu	20/12/2022
14597	19/12/2022	Verbal	RODRIGUEZ QUIMBAYO OSCAR	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA REVISIÓN DE LECTURA, INSTALACIONES INTERNAS Y MEDIDOR POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que el usuario se niega a recibir la revisión, por lo que se da por solucionada la petición y cerrado el caso.	20/12/2022
14596	19/12/2022	Verbal	GONZALEZ SANCHEZ JOHNNY FRANCISCO	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamacion	EL USUARIO AUTORIZA CAMBIO DE MEDIDOR DAÑADO POR MEDIDOR NUEVO No.04198.	SE REALIZA EL CAMBIO DE MEDIDOR DAÑADO POR MEDIDOR NUEVO No.04198.	21/12/2022
14595	19/12/2022	Verbal	RAFAEL MARIA CARDENAS RINCON	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamacion	EL USUARIO AUTORIZA CAMBIO DE MEDIDOR DAÑADO POR MEDIDOR NUEVO No.04197.	pendiente	
14594	19/12/2022	Verbal	BAEZ DE RODRIGUEZ BERTHA LEONOR	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA REVISIÓN DE LECTURA, MEDIDOR E INSTALACIONES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (4296), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá	20/12/2022
14593	19/12/2022	Verbal	JOSE EDGAR RODRIGUEZ	Acueducto	realizar arreglo para dar solución a la PQR	Petición	EL USUARIO INFORMA SOBRE FUGA EN LA ACOMETIDA. REALIZAR ARREGLO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que no hay presencia de fuga, el agua reposada presuntamente es por aguas lluvias. Por lo anterior se da por solucionada la petición del usuario.	21/12/2022
14592	19/12/2022	Verbal	SANDOVAL LUIS ARTURO Y OTRA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	MÍERCOLES 21: EL USUARIO SOLICITA REVISIÓN DE LECTURA, MEDIDOR E INSTALACIONES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura está bien tomada, se inspeccionaron las instalaciones internas como duchas, baños, lavamanos y lavaplatos	29/12/2022

TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952

servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com

www.espvilleta.gov.co



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLETA

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

Vigilada Por La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios S.S.P.D.



VILLETA COMPETITIVA CON GESTIÓN TRANSPARENTE

								evidenciando una fuga en el tanque de reserva p	
14591	19/12/2022	Verbal	ROMERO GARAVITO CARLOS JULIO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA REVISIÓN DE INSTALACIONES INTERNAS, MEDIDOR LECTURA POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura está bien tomada (256), se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró ninguna fuga, al cerrar todo se pudo evidenciar que el medidor sigue	20/12/2022
14590	16/12/2022	Verbal	PUENTES GAITAN FIDEL	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VISITA AL PREDIO PORQUE LA FACTURA LLEGO POR ALTO CONSUMO	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura estaba mal tomada (667), se encuentra en (1673), por lo anterior se procedió a realizar el ajuste correspondiente en el cobro del servicio.	19/12/2022
14589	16/12/2022	Verbal	CHAPAVAL MACIAS LILIANA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA REVISION AL PREDIO YA QUE LA FACTURA LLEGO POR ALTO CONSUMO	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura está bien tomada (967), se inspeccionaron las instalaciones internas como duchas, baños, lavamanos y lavaplatos evidenciando una fuga en la cisterna y re	19/12/2022
14588	16/12/2022	Verbal	BARBOSA MUÑOZ ROSA ELENA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	El usuario solicita la revision por alto consumo ya que la factura le llego costosa	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (314), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, se evidencia que hay un error en la lectura del	19/12/2022
14587	15/12/2022	Verbal	NUBIA CONSUELO RAMIREZ Y OTROS	Acueducto	realizar arreglo para dar solucion a la PQR	Peticion	EL USUARIO INFORMA FUGA CERCA AL PREDIO	pendiente	
14586	15/12/2022	Verbal	BARON JOSE PEREGRINO	Acueducto	realizar arreglo para dar solucion a la PQR	Peticion	EL USUARIO INFORMA DE FUGA DEL MEDIDOR HACIA LA CALLE	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que efectivamente hay una filtración proveniente de la acometida teniendo en cuenta que el servicio se encontraba suspendido. El usuario presenta la factura, la cual se	16/12/2022
14585	15/12/2022	Verbal	HERNANDEZ RIVERA ARNULFO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA REVISIÓN DE LECTURA, MEDIDOR E INSTALACIONES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura estaba mal tomada (4767), se encuentra en (4467), por lo anterior se procedió a realizar el ajuste correspondiente en el cobro del servicio.	16/12/2022
14584	15/12/2022	Verbal	ESGUERRA GALINDO LEIDY VANESA	Acueducto	revisión en el predio porque no llega agua	Peticion	EL USUARIO SOLICITA REVISIÓN PORQUE AL PREDIO NO LLEGA AGUA	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que el servicio no se encuentra suspendido por falta de pago, ni la acometida se encuentra taponada u obstruída, por lo anterior, la E.S.P. Villeta informa que, durante	17/12/2022
14583	15/12/2022	Verbal	ALIANZA FIDUCIARIA S.A.	Acueducto	revisión en el predio porque no llega agua	Peticion	EL USUARIO SOLICITA REVISIÓN PORQUE NO LLEGA AGUA AL PREDIO	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que el servicio no se encuentra suspendido por falta de pago, ni la acometida se encuentra taponada u obstruída, por lo anterior, la E.S.P. Villeta informa que, durante	16/12/2022

TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952

servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com

www.espvilleta.gov.co



DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLETA

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

Vigilada Por La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios S.S.P.D.



14582	15/12/2022	Verbal	VANEGAS JUAN DE JESUS	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA REVISIÓN DE LECTURA, MEDIDOR E INSTALACIONES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (651), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá	16/12/2022
14581	15/12/2022	Verbal	LUCAS GUTIERREZ MONTILLA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA REVISIÓN DE LECTURA, MEDIDOR E INSTALACIONES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura estaba mal tomada (2877), se encuentra en (2827), por lo anterior se procedió a realizar el ajuste correspondiente en el cobro del servicio.	16/12/2022
14580	14/12/2022	Telefonica	SALDAÑA SALDAÑA LUIS ACEVEDO	Acueducto	realizar arreglo para dar solucion a la PQR	Peticion	EL USUARIO INFORMA SOBRE FUGA EN LA ACOMETIDA.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que el motivo por el cual se encuentra fuga en la acometida, es debido a que el servicio se encontró suspendido. Por lo anterior, se procede a realizar el arreglo corre	16/12/2022
14579	14/12/2022	Verbal	LOMBANA MAYORGA JOSE ANTONIO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA REVISIÓN DE LECTURA Y MEDIDOR POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (280), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, se evidencia que hay un error en la lectura del	15/12/2022
14578	14/12/2022	Verbal	JAVIER BOHORQUEZ MUÑETONES	Acueducto	verificar medidor dañado	Peticion	EL USUARIO SOLICITA EL ESTADO DEL MEDIDOR	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que después de desmontar el medidor para disponerlo a prueba, se evidencia que se encuentra dañado, por lo anterior se procede a informar al usuario y autoriza su cambi	15/12/2022
14577	14/12/2022	Verbal	CUERVO GONZALEZ RUBEN	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA REVISIÓN DE LECTURA, INSTALACIONES INTERNAS Y ESTADO DEL MEDIDOR POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (445), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá	15/12/2022
14576	14/12/2022	Verbal	GIRALDO IRENE	Acueducto	realizar arreglo para dar solucion a la PQR	Peticion	EL USUARIO SOLICITA REVVISIÓN PORQUE NO LLEGA AGUA AL PREDIO	pendiente	
14575	14/12/2022	Verbal	PINZON BERNARDO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA REVISIÓN DE LECTURA, MEDIDOR E INSTALACIONES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (4780), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá	18/12/2022
14574	14/12/2022	Verbal	BUSTOS ROSERO LUIS ERNESTO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA REVISIÓN DE LECTURA, INSTALACIÓN INTERNAS Y ESTADO DEL MEDIDOR POR INCONFORMIDAD EN EL CONSUMO Y CAMBIO DE ESTADO EN LA JUSTIFICACIÓN DE LA LECTURA	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura está bien tomada (609), se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró ninguna fuga, al cerrar todo se pudo evidenciar que el medidor sigu	15/12/2022

TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952

servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com

www.espvilleta.gov.co



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLETA

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

Vigilada Por La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios S.S.P.D.



14573	14/12/2022	Verbal	GUTIERREZ MONTILLA LUCAS	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (79), hubo consumo de 1 mt3, además se inspeccionaron las instalaciones externas como medidor y acometida, y no se encontró fuga alguna,	14/12/2022
14572	13/12/2022	Telefonica	INVERSIONES RIVIERE Y COMPAÑÍA S. EN S.C	Acueducto	Inconformidad con el cambio o con el cobro medidor	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR QUE NUMERO DE MEDIDOR CORRESPONDE A CADA LOCAL PARA IDENTIFICAR LOS VALORES A PAGAR.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó en presencia del usuario los dos medidores y se explica cuál pertenece al predio quedando solucionada la petición del usuario.	14/12/2022
14571	13/12/2022	Verbal	RIVERA OROZCO INVERSIONISTAS CONSULTORES	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (1883), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá	14/12/2022
14570	13/12/2022	Verbal	MARIA CONCEPCION MORENO DE ALARCON	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que después de disponer el medidor a prueba in situ, se evidencia que se encuentra dañado, por lo anterior se procede a informar al usuario y autoriza su cambio y que s	14/12/2022
14569	12/12/2022	Verbal	PRIETO DE NIETO BLANCA AURORA	Acueducto	realizar arreglo para dar solucion a la PQR	Peticion	EL USUARIO INFORMA SOBRE FUGA EN LA ACOMETIDA.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que el motivo por cual no ha ingresado agua al predio, es porque el cheque de entrada se encuentra dañado. Por lo anterior, la E.S.P. Villeta le informa al usuario que	13/12/2022
14568	12/12/2022	Verbal	RODRIGUEZ ARANGO HECTOR	Acueducto	revison en el predio porque no llega agua	Peticion	EL USUARIO INFORMA QUE NO LLEGA AGUA AL PREDIO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que efectivamente al predio si llega agua, por lo cual se da por solucionada la petición del usuario.	14/12/2022
14567	12/12/2022	Verbal	ZARATE MARTHA MILENA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNASPOR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (354), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, se evidencia que hay un error en la lectura del	13/12/2022
14566	12/12/2022	Verbal	ACOSTA SANCHEZ VIRGILIO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura estaba mal tomada (818), se encuentra en (8168), por lo anterior se procedió a realizar el ajuste correspondiente en el cobro del servicio.	13/12/2022
14565	07/12/2022	Verbal	ANGELINA GONZALES ALDANA	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA CAMBIO DE MEDIDOR DAÑADO POR MEDIDOR NUEVO No.04199.	pendiente	
14564	07/12/2022	Verbal	JARAMILLO ROBERTO	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamacion	EL USUARIO AUTORIZA EL CAMBIO DEL MEDIDOR DAÑADO POR MEDIDOR NUEVO No. 04194.	pendiente	
14563	07/12/2022	Verbal	CLAUDIA CARDENAS GUZMAN	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	pendiente	

VILLETA COMPETITIVA CON GESTIÓN TRANSPARENTE

TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952

servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com

www.espvilleta.gov.co



DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLETA

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

Vigilada Por La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios S.S.P.D.



14562	07/12/2022	Verbal	GARZON MURCIA EDGAR	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (4216), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá	12/12/2022
14561	06/12/2022	Telefonica	GONZALEZ TAMAYO PEDRO NEL	Acueducto	revisión en el predio porque no llega agua	Petición	EL USUARIO INFORMA QUE NO LLEGA AGUA AL PREDIO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que el motivo por el cual no llega agua al predio es por una fuga en la tubería interna del predio. Por lo que se recomienda realizar los arreglos correspondientes para	10/12/2022
14560	06/12/2022	Verbal	OSORIO GIL NARCISO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura está bien tomada, se inspeccionaron las instalaciones internas como duchas, lavamanos y lavaplatos evidenciando una fuga en el baño, por lo anterior el c	07/12/2022
14559	06/12/2022	Verbal	TARQUINO MYRIAM	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra bien tomada, la usuaria manifiesta que encuentra la fuga 1 metro delante del medidor. Por lo anterior el cobro del servicio no tendrá modifi	12/12/2022
14558	05/12/2022	Verbal	BOCANEGRA JOAQUIN	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA REVISIÓN DE LECTURA, MEDIDOR, INSTALACIONES INTERNAS, ESTADO DEL PREDIO, POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (0452), al intentar entablar comunicación telefónica con el usuario, no es posible. Por lo anterior, se da por cerrada la petición y se e	15/12/2022
14557	05/12/2022	Telefonica	COOVETRANS	Acueducto	realizar arreglo para dar solución a la PQR	Petición	EL USUARIO INFORMA SOBRE FUGA FRENTE AL PREDIO.	pendiente	
14556	05/12/2022	Verbal	CUBILLOS DE VARGAS FLORALBA	Acueducto	verificar medidor dañado	Petición	EL USUARIO SOLICITA DESMONTAR EL MEDIDOR Y DISPONERLO A PRUEBA PARA VERIFICAR SU ESTADO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que después de disponer el medidor a prueba in situ, se evidencia que se encuentra dañado, por lo anterior se procede a informar al usuario y autoriza su cambio y que s	07/12/2022
14555	05/12/2022	Verbal	FLORAIDA CASTAÑEDA RAMIREZ	Acueducto	verificar medidor dañado	Petición	EL USUARIO SOLICITA DESMONTAR EL MEDIDOR Y DISPONERLO A PRUEBA PARA VERIFICAR SU ESTADO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que después de disponer el medidor a prueba in situ, se evidencia que se encuentra dañado, por lo anterior se procede a informar al usuario y autoriza su cambio y que s	12/12/2022
14554	05/12/2022	Verbal	PATRICIA MONTENEGRO RICO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura estaba mal tomada (997), se encuentra en (961), por lo anterior se procedió a realizar el ajuste correspondiente en el cobro del servicio.	09/12/2022
14553	02/12/2022	Verbal	MENDOZA PICO ALBA LUCIA	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA CAMBIO DE MEDIDOR DAÑADO POR MEDIDOR NUEVO No.04143.	pendiente	

TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952

servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com

www.espvilleta.gov.co



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLETA

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

Vigilada Por La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios S.S.P.D.



14552	02/12/2022	Verbal	ARTINSA S.A.S	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA CAMBIO DE MEDIDOR DAÑADO POR MEDIDOR NUEVO No.03993.	pendiente	
14551	02/12/2022	Verbal	AGUIRRE RODRIGUEZ JOSE EDUARDO	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA CAMBIO DE MEDIDOR DAÑADO POR MEDIDOR NUEVO No.04144.	pendiente	
14550	02/12/2022	Verbal	CENTRO ADMINISTRATIVO VILLETA	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamacion	INSTALAR MEDIDOR NUEVO DE 1" POR MEDIDOR DAÑADO No.21308.	pendiente	
14549	02/12/2022	Verbal	MARTHA LUCIA ORDOÑEZ	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura estaba mal tomada (983), se encuentra en (852), por lo anterior se procedió a realizar el ajuste correspondiente en el cobro del servicio.	02/12/2022
14548	02/12/2022	Verbal	SILVA HERNANDEZ BENJAMIN	Alcantarillado		Petición	EL USUARIO INFORMA SOBRE FUGA DE AGUAS RESIDUALES FRENTE AL PREDIO.	pendiente	
14547	01/12/2022	Verbal	URQUIJO BASTO ROSA EVA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (1494), se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró ninguna fuga, al cerrar todo se pudo evidenciar que el medidor sigu	10/12/2022
14546	01/12/2022	Verbal	ALMANZA HERNÁNDEZ NESTOR	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura estaba mal tomada (382), se encuentra en (302), por lo anterior se procedió a realizar el ajuste correspondiente en el cobro del servicio.	05/12/2022
14545	01/12/2022	Verbal	SALDAÑA MIGUEL	Alcantarillado		Petición	EL USUARIO SOLICITA REALIZAR VISITA PARA REALIZAR SONDEO DE LA TUBERIA DE ALCANTARILLADO.	pendiente	
14544	01/12/2022	Verbal	PARRA MORENO WILLIAM EDIBARDO	Acueducto	realizar arreglo para dar solución a la PQR	Petición	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR VENTOSA Y TUBERIA DE AGUA POTABLE YA QUE SE PRESENTA UNA FUGA.	pendiente	
14543	29/11/2022	Verbal	DUQUE CABRERA JAIRO	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamacion	EL USUARIO AUTORIZA EL CAMBIO DE MEDIDOR DAÑADO POR MEDIDOR NUEVO No. 03996	pendiente	
14542	25/11/2022	Verbal	ALVAREZ GOMEZ JOSE BAUDILIO	Acueducto	realizar arreglo para dar solución a la PQR	Petición	EL USUARIO INFORMA SOBRE FUGA EN LA ACOMETIDA.	pendiente	
14541	25/11/2022	Verbal	VELASQUEZ GUTIERREZ LILY ESPERANZA	Acueducto	verificar medidor dañado	Petición	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR EL ESTADO DEL MEDIDOR POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que después de disponer el medidor para a prueba in situ, se evidencia que se encuentra en buen estado, se evidencia que las instalaciones internas se encuentran en buen estado	30/11/2022
14540	25/11/2022	Verbal	CUADROS GALVIS BENEDICTO	Acueducto	revisión en el predio porque no llega agua	Petición	EL USUARIO INFORMA QUE NO LLEGA AGUA AL PREDIO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que efectivamente no llega servicio, teniendo en cuenta que se realizó la suspensión por falta de pago. Sin embargo, ya se restableció el servicio quedando solucionado	28/11/2022

VILLETA COMPETITIVA CON GESTIÓN TRANSPARENTE

TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952

servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com

www.espvilleta.gov.co



DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLETA

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

Vigilada Por La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios S.S.P.D.



14539	23/11/2022	Verbal	CARDENAS ROSA MARINA	Acueducto	realizar arreglo para dar solución a la PQR	Petición	EL USUARIO INFORMA SOBRE FUGA FRENTE AL PREDIO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que efectivamente hay una filtración proveniente de la acometida, por lo que se procede a realizar el debido arreglo quedando en buen estado y óptimas condiciones de fu	24/11/2022
14538	23/11/2022	Verbal	MORALES VALENCIA JULIO CESAR	Alcantarillado		Petición	EL USUARIO INFORMA SOBRE UNA FILTRACION EN EL PREDIO CON MALOS OLORES.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que efectivamente el predio presenta filtración, aparentemente el daño proviene de la parte interna del mismo, por lo anterior la E.S.P. Villeta le informa que no es co	24/11/2022
14537	22/11/2022	Verbal	DUQUE ARANGO LUIS FERNANDO	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA CAMBIO DE MEDIDOR DAÑADO POR MEDIDOR NUEVO No.04193.	pendiente	
14536	18/11/2022	Verbal	MARROQUIN NARVAEZ FLOR ALBA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (401), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá	21/11/2022
14535	18/11/2022	Verbal	MELO CIFUENTES DAVID	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura estaba mal tomada (1154), se encuentra en (1134), por lo anterior se procedió a realizar el ajuste correspondiente en el cobro del servicio.	21/11/2022
14534	18/11/2022	Verbal	MURCIA CALDERON E HIJOS SOC.	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	SE SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura estaba mal tomada (52), ya que el predio no cuenta con medidor, por lo anterior se procedió a realizar el ajuste correspondiente en el cobro del servicio	21/11/2022
14533	18/11/2022	Verbal	BERNAL PARADA MARTHA MANUELA	Acueducto	realizar arreglo para dar solución a la PQR	Petición	EL USUARIO INFORMA SOBRE FUGA FRENTE AL PREDIO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que efectivamente hay una filtración proveniente de la acometida, por lo que se procede a realizar el debido arreglo quedando en buen estado y óptimas condiciones de fu	18/11/2022
14532	18/11/2022	Verbal	GOMEZ EDGAR	Acueducto	realizar arreglo para dar solución a la PQR	Petición	EL USUARIO INFORMA SOBRE FUGA EN LA ACOMETIDA.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que en el medidor y en la acometida no hay presencia de fugas perceptibles. El usuario indica que es sobre el andén pero no se evidencia fuga alguna. Por lo anterior se	21/11/2022
14531	18/11/2022	Verbal	PALACIOS PEDRO	Alcantarillado		Petición	EL USUARIO INFORMA SOBRE RUPTURA EN LA RED DE ALCANTARILLADO DEL SECTOR	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se realiza la medición y el cálculo de cuánto material es necesario para llevar a cabo el arreglo de dicha ruptura en el sector, la cual se estará ejecutado en el transcurso de los	22/11/2022

TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952

servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com

www.espvilleta.gov.co



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLETA

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

Vigilada Por La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios S.S.P.D.



14530	17/11/2022	Verbal	FLOREZ TERESA DE	Acueducto	revisión en el predio porque no llega agua	Petición	EL USUARIO INFORMA QUE NO LLEGA AGUA AL PREDIO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verifican los racores del medidor, se sueltan y se evidencia que efectivamente si entra agua por la acometida. Por lo anterior, se da por solucionada la petición del usuario.	18/11/2022
14529	17/11/2022	Telefonica	BAEZ BAEZ HECTOR ALBERTO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	pendiente	
14528	17/11/2022	Verbal	HERNANDEZ RAMIREZ BLANCA ERNESTINA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura estaba mal tomada (157), se encuentra en (76), por lo anterior se procedió a realizar el ajuste correspondiente en el cobro del servicio.	18/11/2022
14527	17/11/2022	Verbal	OSORIO JOSE SIMON	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (8864), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá	17/11/2022
14526	17/11/2022	Verbal	NEIRA JOSE GREGORIO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (2016), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá	18/11/2022
14525	17/11/2022	Verbal	ORJUELA ORJUELA CARLOS VIRGILIO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura estaba mal tomada (6661), se encuentra en (6700), por lo anterior se procedió a realizar el ajuste correspondiente en el cobro del servicio.	18/11/2022
14524	17/11/2022	Verbal	HERRERA Y OTRO JOSE FERNANDO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (818), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá	17/11/2022
14523	17/11/2022	Verbal	GUERRERO TORRES FERNANDO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura está bien tomada (1379), se inspeccionaron las instalaciones internas como duchas, baños, lavamanos y lavaplatos evidenciando una fuga en el tramo de tub	18/11/2022
14522	16/11/2022	Verbal	VIVAS PERDOMO ANDRES	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA CAMBIO DE MEDIDOR DAÑADO POR MEDIDOR NUEVO No.04192.	pendiente	
14521	16/11/2022	Verbal	HERNANDEZ JOSE ALIRIO	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamacion	SE SOLICITA INSTALAR MEDIDOR NUEVO No. 04195. Y TRAER A LA ESP MEDIDOR No.78673.	SE REALIZA LA INSTALACIÓN DEL MEDIDOR NUEVO No. 04195. Y SE TRAE A LA ESP MEDIDOR No.78673. QUEDANDO SOLUCIONADO.	17/11/2022

VILLETA COMPETITIVA CON GESTIÓN TRANSPARENTE

TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952

servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com

www.espvilleta.gov.co



DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLETA

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

Vigilada Por La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios S.S.P.D.



14520	16/11/2022	Verbal	HERNANDEZ JOSE ALIRIO	Acueducto	Inconformidad con el cambio o con el cobro medidor	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la problemática se debe a un error en el cambio del medidor. Por lo anterior, se procede a instalar el medidor No.04195 bajo Orden de Trabajo No.20067 quedando solu	17/11/2022
14519	15/11/2022	Verbal	RODRIGUEZ AVILA LUIS JORGE	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (4944), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá	16/11/2022
14518	15/11/2022	Verbal	VARGAS RIGOBERTO	Alcantarillado		Petición	EL USUARIO SOLICITA DESTAPAR TUBERIA QUE SE ENCUENTRA OBSTRUIDA GENERANDO REBOSAMIENTO DE LAS AGUAS NEGRAS A LA CALLE	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que efectivamente hay una obstrucción en la tubería de alcantarillado que genera rebosamiento, por lo que se procede a realizar el debido sondeo quedando en buen estado	15/11/2022
14517	15/11/2022	Verbal	"TRANSVIVIENDA"	Alcantarillado		Petición	EL USUARIO SOLICITA VISITA YA QUE INDICA QUE CUANDO LLUEVE SE DEVUELVE EL AGUA A LOS PREDIOS.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que a la red de aguas residuales se encuentran conectados varios predios. Por parte del funcionario se sugiere conectar la caja interna de inspección en un diámetro más	16/11/2022
14516	15/11/2022	Verbal	ANA ELDA MORANTES VEGA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITUA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura está bien tomada (810), se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró ninguna fuga, al cerrar todo se pudo evidenciar que el medidor sigue	16/11/2022
14515	15/11/2022	Verbal	RAFAEL MARIA CARDENAS RINCON	Acueducto	realizar arreglo para dar solucion a la PQR	Petición	EL USUARIO SOLICITA REVISIÓN PORQUE AL PREDIO NO INGRESA AGUA	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que el motivo por el cual no ingresa agua al predio, radica en que el registro se encontraba cerrado. Sin embargo, se dispone el medidor a prueba in situ y se evidenci	16/11/2022
14514	15/11/2022	Verbal	GLORIA EDEN RODRIGUEZ	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA REVISIÓN DE INSTALACIONES INTERNAS, LECTURA Y MEDIDOR POR INCONFORMIDAD CO EL CONSUMO	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (104), además se inspeccionaron las instalaciones externas, teniendo en cuenta que, a pesar de varios intentos de obtener comunicación co	17/11/2022
14513	11/11/2022	Verbal	JIMENEZ CAICEDO JOSE HERNANDO	Acueducto	realizar arreglo para dar solucion a la PQR	Petición	EL USUARIO SOLICITA REVISIÓN DE MEDIDOR E INSTALACIONES YA QUE AL PREDIO NO LLEGA AGUA	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura estaba mal tomada (49), se encuentra en (46), por lo anterior se procedió a realizar el ajuste correspondiente en el cobro del servicio. Sin embargo, se	16/11/2022
14511	11/11/2022	Verbal	DIANA PATRICIA PEREZ RAMOS	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	REVISAR INSTALACIONES INTERNAS, MEDIDOR POR INCONFORMIDAD EN EL CONSUMO	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (9), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, se evidencia que hay un error en la lectura del me	15/11/2022

TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952

servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com

www.espvilleta.gov.co



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLETA

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

Vigilada Por La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios S.S.P.D.



14510	10/11/2022	Verbal	ORTEGA BELARMINA	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA CAMBIO DE MEDIDOR DAÑADO POR MEDIDOR NUEVO No.04149.	SE REALIZA EL CAMBIO DE MEDIDOR DAÑADO POR MEDIDOR NUEVO No.04149.	11/11/2022
14509	10/11/2022	Verbal	MARTIN BELTRAN SANDRA MILENA	Acueducto	realizar arreglo para dar solucion a la PQR	Petición	EL USUARIO INFORMA SOBRE FUGA FRENTE AL PREDIO.	pendiente	
14508	10/11/2022	Verbal	CUNE CLUB VILLETA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (4654), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, se evidencia que hay un error en la lectura del	11/11/2022
14507	10/11/2022	Verbal	NIETO JOSE	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA INSTALACIÓN DE MEDIDOR NUEVO No.04191. POR ROBO.	SE REALIZA LA INSTALACIÓN DE MEDIDOR NUEVO No.04191. POR ROBO. QUEDANDO CONFORME EL USUARIO.	10/11/2022
14506	10/11/2022	Verbal	JHON CASALLAS	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (927), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá	11/11/2022
14505	09/11/2022	Verbal	VALENCIA DE CARRILLO CARMENZA	Alcantarillado		Petición	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR FILTRACION DE AGUAS EN EL PREDIO Y REQUIERE PRUEBA DE CLORO E IDENTIFICAR DE DONDE PROVIENE LA FILTRACION.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se realiza prueba con colorantes en los predios, arrojando un resultado negativo. Por lo anterior la E.S.P. Villeta le recomienda realizar los arreglos correspondientes, teniendo e	10/11/2022
14504	09/11/2022	Verbal	JOSE HECTOR JULIO MENDEZ CHAVARRO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura está bien tomada (345), se inspeccionaron las instalaciones internas como duchas, baños, lavamanos y lavaplatos evidenciando una fuga en un tubo interno,	10/11/2022
14503	09/11/2022	Verbal	VANEGAS MARTINEZ ELIADES	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, donde se evidencia que hay 3 locales comerciales y una casa de 2 pisos, se verificó que la lectura se encuentra en (8083), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no	15/11/2022
14502	09/11/2022	Verbal	VIVAS VIVAS MIGUEL ANTONIO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura está bien tomada (783), se inspeccionaron las instalaciones internas como duchas, baños, lavamanos y lavaplatos evidenciando una fuga delante del medidor	16/11/2022
14501	09/11/2022	Verbal	JAIRO ALFONSO ROBAYO MUÑOZ	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura estaba mal tomada (1077), se encuentra en (1022), por lo anterior se procedió a realizar el ajuste correspondiente en el cobro del servicio.	10/11/2022

VILLETA COMPETITIVA CON GESTIÓN TRANSPARENTE

TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952

servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com

www.espvilleta.gov.co



DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLETA

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

Vigilada Por La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios S.S.P.D.



14500	09/11/2022	Verbal	TRIANA DE RODRIGUEZ ELVIA MARIA	Acueducto	revisión en el predio porque no llega agua	Petición	EL USUARIO SOLICITA VISITA PORQUE MANIFIESTA QUE NO LLEGA AGUA AL PREDIO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se procede a sondear la manguera de la acometida pero no es posible destaparla. Por lo anterior, teniendo en cuenta las directrices recibidas se realizará una verificación minuciosa	10/11/2022
14499	09/11/2022	Verbal	JULIO VARGAS	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (1578), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá	15/11/2022
14498	09/11/2022	Verbal	INVERSIONES HBO S.A.S	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (177), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá	10/11/2022
14497	08/11/2022	Verbal	MERCY JERLITH ACOSTA MARTINEZ	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (4191), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá	09/11/2022
14496	08/11/2022	Telefonica	HERRERA DE ORTEGA MARIA GLADYS	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	EL USUARIO SOLICITA REVISIÓN DE LECTURA, MEDIDOR E INSTALACIONES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO, YA QUE INDICA QUE EL PREDIO ESTÁ DESHABITADO HACE 2 MESES.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que no es posible realizar revisión minuciosa, teniendo en cuenta que el servicio para este importante sector es prestado en horas de la noche. Por lo anterior, se re p	09/11/2022
14495	08/11/2022	Verbal	AGUDELO PEÑA HECTOR MIGUEL	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura estaba mal tomada (139), se encuentra en (133), por lo anterior se procedió a realizar el ajuste correspondiente en el cobro del servicio.	09/11/2022
14494	04/11/2022	Verbal	OSORIO GIL NARCISO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura está bien tomada (3761), se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró ninguna fuga, al cerrar todo se pudo evidenciar que el medidor sig	08/11/2022
14493	04/11/2022	Verbal	ALBA LILIA SANCHEZ CASTAÑEDA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (119), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá	08/11/2022
14492	03/11/2022	Verbal	BIESEL INVERSIONES S.A.S.	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamación	EL USUARIO AUTORIZA CAMBIO DE MEDIDOR NUEVO No.03385	SE REALIZA EL CAMBIO DE MEDIDOR NUEVO No.03385 QUEDANDO CONFORME EL USUARIO	08/11/2022

TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952

servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com

www.espvilleta.gov.co



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLETA

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

Vigilada Por La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios S.S.P.D.



14491	03/11/2022	Verbal	VIVAS P CARLOS JULIO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (0258), el usuario requiere descuento del pago realizado previamente, por lo que se procede a realizar el ajuste correspondiente en el co	04/11/2022
14490	03/11/2022	Verbal	BURITICA HENAO NESTOR Y PERALTA ELVIA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura estaba mal tomada (742), se encuentra en (1908), por lo anterior se procedió a realizar el ajuste correspondiente en el cobro del servicio.	04/11/2022
14489	03/11/2022	Verbal	PINILLA PEDRO	Acueducto	realizar arreglo para dar solucion a la PQR	Peticion	EL USUARIO INFORMA SOBRE FUGA FRENTE AL PREDIO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que efectivamente hay una filtración proveniente de la acometida, por lo que se procede a realizar el debido arreglo quedando en buen estado y óptimas condiciones de fu	08/11/2022
14488	02/11/2022	Verbal	PARDO JULIO C	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura estaba mal tomada (189), se encuentra en (170), por lo anterior se procedió a realizar el ajuste correspondiente en el cobro del servicio.	03/11/2022
14487	02/11/2022	Verbal	ORTIZ HERNANDEZ ALBINO	Acueducto	revison en el predio porque no llega agua	Peticion	EL USUARIO INFORMA QUE NO LLEGA AGUA AL PREDIO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (327), además se inspeccionó la acometida y el medidor, los cuales se encuentran en buen estado. Por lo anterior, se corrobora que al pre	16/11/2022
14486	31/10/2022	Telefonica	MARIA LUZ ORDOÑEZ	Acueducto	realizar arreglo para dar solucion a la PQR	Peticion	EL USUARIO SOLICITA ADECUACION DE LA VIA POSTERIOR A ARREGLO PRESENTADO EN EL SECTOR.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que efectivamente hay una filtración proveniente de la acometida, por lo que se procede a realizar el debido arreglo quedando en buen estado y óptimas condiciones de fu	31/10/2022
14485	31/10/2022	Telefonica	PINILLA PEDRO	Acueducto	realizar arreglo para dar solucion a la PQR	Peticion	EL USUARIO INFORMA SOBRE FUGA FRENTE AL PREDIO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que efectivamente hay una filtración proveniente de la acometida, por lo que se procede a realizar el debido arreglo quedando en buen estado y óptimas condiciones de fu	03/11/2022
14484	28/10/2022	Telefonica	BELTRAN BUSTOS OTRA RUBIELA	Acueducto	realizar arreglo para dar solucion a la PQR	Peticion	EL USUARIO INFORMA SOBRE FUGA FRENTE AL PREDIO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que efectivamente hay una filtración proveniente de la acometida, por lo que se procede a realizar el debido arreglo quedando en buen estado y óptimas condiciones de fu	29/10/2022
14483	28/10/2022	Verbal	CORTES PEDRO	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamacion	EL USUARIO AUTORIZA INSTALACION DE MEDIDOR NUEVO No. 04145	SE REALIZA LA INSTALACION DE MEDIDOR NUEVO No. 04145. QUEDANDO EN BUEN FUNCIONAMIENTO Y SATISFACCION DEL USUARIO.	28/10/2022

VILLETA COMPETITIVA CON GESTIÓN TRANSPARENTE

TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952

servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com

www.espvilleta.gov.co



DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLETA

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

Vigilada Por La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios S.S.P.D.



VILLETA COMPETITIVA CON GESTIÓN TRANSPARENTE

14482	27/10/2022	Verbal	TRIANA GLORIA BETTY	Alcantarillado		Petición	EL USUARIO SOLICITA VISITA PARA IDENTIFICAR FUENTE DE HUMEDAD FRENTE AL PREDIO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se entabla comunicación con la señora Betty Triana, quien manifiesta que ya fue solucionada por parte de la Oficina de Planeación Municipal, quedando solucionado y en óptimas condi	06/11/2022
14481	27/10/2022	Verbal	MARTINEZ MORENO JUAN DE DIOS	Alcantarillado		Petición	EL USUARIO SOLICITA REALIZAR MANTENIMIENTO A LAS REDES DE ALCANTARILLADO DEL SECTOR.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se procede a entablar comunicación telefónica con el usuario, la cual no fue posible después de varios intentos. Por lo anterior, la E.S.P. Villeta le solicita al usuario comunica	28/10/2022
14480	27/10/2022	Verbal	HERNANDEZ ROJAS CORNELIO	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA CAMBIO DE MEDIDOR DAÑADO POR MEDIDOR NUEVO No.04000.	SE REALIZA EL CAMBIO DE MEDIDOR DAÑADO POR MEDIDOR NUEVO No.04000. MEDIDOR DE PRUEBA No.152333 SE ENTREGA A JUAN MANUEL FLÓREZ.	27/10/2022
14479	27/10/2022	Verbal	HIGUERA SANCHEZ YOBANNY SIGIFREDO	Acueducto	verificar medidor dañado	Petición	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR EL ESTADO DEL MEDIDOR YA QUE EN LA FACTURA APARECE COMO "MEDIDOR VOLTEADO"	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que después de disponer el medidor a prueba, se evidencia que se encuentra en buen estado, por lo anterior, se procede a informar al usuario quedando solucionada su pet	30/10/2022
14478	26/10/2022	Verbal	EMPERATRIZ RANGEL DE RINCON	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamacion	EL USUARIO AUTORIZA EL CAMBIO DEL MEDIDOR NUEVO No. 04142	SE REALIZA LA INSTALACIÓN DEL MEDIDOR NUEVO No.04142, QUEDANDO CONFORME EL USUARIO NO TENIA MEDIDOR, YA QUE FUE HURTADO.	27/10/2022
14477	26/10/2022	Verbal	MORENO CAMPO ELIAS	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamacion	EL USUARIO AUTORIZA EL CAMBIO DEL MEDIDOR NUEVO No 03998.	SE REALIZA EL CAMBIO DEL MEDIDOR NUEVO No 03998. SE ENTREGA MEDIDOR ANTIGUO AL USUARIO.	28/10/2022
14476	26/10/2022	Telefonica	COOVETRANS	Acueducto	realizar arreglo para dar solucion a la PQR	Petición	EL USUARIO INFORMA SORE FUGA FRENTE AL PREDIO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que efectivamente hay una filtración proveniente de la acometida, por lo que se procede a realizar el debido arreglo quedando en buen estado y óptimas condiciones de fu	27/10/2022
14475	26/10/2022	Verbal	MARTINEZ DE BENAVIDEZ ALICIA	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamacion	EL USUARIO AUTORIZA EL CAMBIO DEL MEDIDOR DAÑADO POR MEDIDOR NUEVO No. 03992	SE REALIZA EL CAMBIO DEL MEDIDOR DAÑADO POR MEDIDOR NUEVO No. 03992. QUEDANDO CONFORME EL USUARIO Y SE ENTREGA EL MEDIDOR DAÑADO.	27/10/2022
14474	26/10/2022	Verbal	CHAPARRO ANDRES	Acueducto	realizar arreglo para dar solucion a la PQR	Petición	EL USUARIO INFORMA SOBRE FUGA FRENTE AL PREDIO.	SE REALIZO VISITA LA PREDIO Y SE VRFIFICO QU ELA FUGA YA FUE ARREGlada POR EL SEÑOR LUIS PEREIRA Y MAURICIO MONTENEGRO.	27/10/2022

TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952

servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com

www.espvilleta.gov.co



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLETA

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

Vigilada Por La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios S.S.P.D.



14473	26/10/2022	Telefonica	ESCUELA URBANA TOPACIO	Acueducto	revisión en el predio porque no llega agua	Petición	EL USUARIO INFORMA QUE NO LLEGA AGUA AL PREDIO Y CUANDO LLEGA NO TIENE LA SUFICIENTE PRESION PARA SUBIR A LOS TANQUES.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que el servicio para el barrio Topacio y para la escuela se encuentra con buena presión, por lo anterior se da por solucionada la petición del usuario.	27/10/2022
14472	25/10/2022	Verbal	FORERO ALONSO Y PINEDA DE F JOSEFINA	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamacion	EL USUARIO AUTORIZA EL CAMBIO DEL MEDIDOR NUEVO No.03999	SE REALIZA EL CAMBIO DEL MEDIDOR NUEVO No.03999, QUEDANDO CONFORME EL USUARIO Y SE ENTREGA EL MEDIDOR DAÑADO.	28/10/2022
14471	25/10/2022	Verbal	FABIAN LEONARDO BOCANEGRA LINARES	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamacion	EL USUARIO AUTORIZA EL CAMBIO DEL MEDIDOR NUEVO No 03997	SE REALIZA EL CAMBIO DEL MEDIDOR QUEDANDO CONFORME EL USUARIO, NO TENIA MEDIDOR.	26/10/2022
14470	25/10/2022	Verbal	OROZCO DIAZ PAULO JAIRO	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamacion	EL USUARIO AUTORIZA EL CAMBIO DEL MEDIDOR NUEVO No.03994	SE REALIZA EL CAMBIO DEL MEDIDOR NUEVO No.03994 QUEDANDO CONFORME EL USUARIO, SE ENTREGA EL MEDIDOR DAÑADO.	26/10/2022
14469	24/10/2022	Verbal	SERRATO LUIS CARLOS	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA REPOSICIÓN DE MEDIDOR HURTADO POR MEDIDOR NUEVO No.04141.	SE REALIZA LA REPOSICIÓN DE MEDIDOR HURTADO POR MEDIDOR NUEVO No.04141.	24/10/2022
14468	24/10/2022	Verbal	LUZ STELLA TUNJO RIAÑO	Acueducto	realizar arreglo para dar solución a la PQR	Petición	EL USUARIO INFORMA SOBRE FUGA FRENTE AL PREDIO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que efectivamente hay una filtración proveniente de la acometida, por lo que se procede a realizar el debido arreglo quedando en buen estado y óptimas condiciones de fu	24/10/2022
14467	24/10/2022	Verbal	ROMERO ACUÑA GLORIA	Acueducto	revisión en el predio porque no llega agua	Petición	EL USUARIO INFORMA QUE NO LLEGA AGUA AL PREDIO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que este se encuentra desocupado, por lo anterior solicitamos que, tan pronto se encuentre habitado en inmueble, se informe a la E.S.P. Villeta para realizar una verifi	25/10/2022
14466	24/10/2022	Verbal	VALBUENA CARRILLO CATHERINE	Acueducto	verificar medidor dañado	Petición	EL USUARIO SOLICITA DESMONTAR EL MEDIDOR Y DISPONERLO A PRUEBA PARA VERIFICAR SU ESTADO.	SE REALIZA VISITA AL PREDIO, SE RETIRA EL MEDIDOR CON LECTURA 5 EN PRESENCIA DEL USUARIO, SE COLOCA A PRUEBA EN LA E.S.P VILLETA A LS 11:34 AM, DURANTE UNA HORA CON PRESION DE 35 MCA, SE RETIRA A LAS 12:34 PM, DURANTE LA HORA DE PRUEBA EL MEDIDOR MARCA UN	25/10/2022
14465	21/10/2022	Verbal	DIANA PATRICIA PEREZ RAMOS	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA CAMBIO DE MEDIDOR DAÑADO POR MEDIDOR NUEVO No.03995.	SE REALIZA EL CAMBIO DE MEDIDOR DAÑADO POR MEDIDOR NUEVO No.03995.	27/10/2022
14464	21/10/2022	Verbal	RINCON HECTOR ELICIO	Acueducto	revisión en el predio porque no llega agua	Petición	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR EL PREDIO PORQUE NO LLEGA AGUA AL PREDIO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que el medidor se encuentra tapado, por lo anterior se procede a destapar quedando solucionado y en óptimas condiciones de funcionamiento.	22/10/2022

VILLETA COMPETITIVA CON GESTIÓN TRANSPARENTE

TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952

servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com

www.espvilleta.gov.co



DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLETA

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

Vigilada Por La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios S.S.P.D.



14463	20/10/2022	Verbal	BUSTOS OLAYA HECTOR	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamacion	EL USUARIO AUTORIZA CAMBIO DE MEDIDOR NUEVO No. 03389	SE REALIZO EL CAMBIO DEL MEDIDOR, SE REALIZO EL CAMBIO SIN ENCONTRARSE NADIE EN EL INMUEBLE.	24/10/2022
14462	20/10/2022	Verbal	DIEGO JOSE ALARCON GALINDO	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA REALIZAR CAMBIO DE MEDIDOR HURTADO POR MEDIDOR NUEVO No.03991.	SE REALIZA LA REPOSICIÓN DEL MEDIDOR HURTADO POR MEDIDOR NUEVO No.03991.	21/10/2022
14461	20/10/2022	Verbal	INST. DE PROMOCION SOCIAL	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamacion	EL USUARIO AUTORIZA CAMBIO DE MEDIDOR DAÑADO POR MEDIDOR NUEVO No.04058.	SE REALIZA LA INSTALACION DEL MEDIDOR NUEVO No.04058, SE DEJA LA OBSERVACION QUE NO HAY TUBERIA DESPUES DEL MEDIDOR NI CAJA TAPA, SE LE RECOMIENDA AL USUARIO LA COMPRA DE LA CAJA TAPA.	27/10/2022
14460	19/10/2022	Verbal	GLORIA ELENA GONZALEZ AMARIZ Y OTRO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	SE SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura estaba mal tomada (1075), se encuentra en (1021), por lo anterior se procedió a realizar el ajuste correspondiente en el cobro del servicio.	20/10/2022
14459	19/10/2022	Verbal	ALVARO RICO MARENTES	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura estaba mal tomada (455), se encuentra en (144), por lo anterior se procedió a realizar el ajuste correspondiente en el cobro del servicio.	20/10/2022
14458	19/10/2022	Verbal	BARAJAS MURILLO ISRAEL	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (3495), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá	21/10/2022
14457	19/10/2022	Verbal	VACA CASTIBLANCO FLAMINIO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (748), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá	20/10/2022
14456	19/10/2022	Telefonica	ARDILA RODRIGUEZ LILY AMANDA Y OTRAS (2)	Acueducto	realizar arreglo para dar solucion a la PQR	Peticion	EL USUARIO INFORMA SOBRE FUGA FRENTE AL PREDIO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que efectivamente hay una filtración proveniente de la acometida, por lo que se procede a realizar el debido arreglo quedando en buen estado y óptimas condiciones de fu	03/11/2022
14454	18/10/2022	Telefonica	JOSE JAIME RAMIREZ	Acueducto	revison en el predio porque no llega agua	Peticion	EL USUARIO INFORMA QUE NO LLEGA AGUA AL PREDIO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (823), el usuario indica que desde que se realizaron una serie de arreglos frente y diagonal al predio, la presión ha presentado variaci	21/10/2022

TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952

servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com

www.espvilleta.gov.co



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLETA

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

Vigilada Por La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios S.S.P.D.



14453	18/10/2022	Verbal	NIÑO PARDO DE LAS MERCEDES	Acueducto	realizar arreglo para dar solución a la PQR	Petición	EL USUARIO INFORMA SOBRE FUGA EN LA ACOMETIDA.	SE REALIZO VISITA AL PREDIO Y SE VERIFICO QUE EL REGISTRO ESTABA DAÑADO, LA USUARIO LO COMPRO Y SE REALIXO LA INSTALACION DEL MISMO QUEDANDO EN OPTIMS CONDICIONES.	18/10/2022
14452	18/10/2022	Verbal	DIANA PATRICIA PEREZ RAMOS	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura estaba mal tomada (784), se encuentra en (750), por lo anterior se procedió a realizar el ajuste correspondiente en el cobro del servicio.	19/10/2022
14451	18/10/2022	Verbal	GALARZA BLANCA FLOR	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra bien tomada, además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tend	19/10/2022
14450	18/10/2022	Verbal	PATRICA MONTENEGRO RICO	Acueducto	realizar arreglo para dar solución a la PQR	Petición	EL USUARIO INFORMA SOBRE FUGA FRENTE AL PREDIO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que efectivamente hay una filtración proveniente de la acometida, por lo que se procede a realizar el debido arreglo quedando en buen estado y óptimas condiciones de fu	24/10/2022
14449	18/10/2022	Verbal	TORRE ALFA S A S	Acueducto	verificar medidor dañado	Petición	EL USUARIO SOLICITA DESMONTAR EL MEDIDOR Y DISPONERLO A PRUEBA PARA VERIFICAR SU ESTADO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que después de desmontar el medidor para disponerlo a prueba, se evidencia que se encuentra en buen estado, por lo anterior, se procede a informar al encargado e instal	20/10/2022
14448	18/10/2022	Verbal	ORJUELA HERNANDO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (172), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, se evidencia que hay un error en la lectura del	20/10/2022
14447	18/10/2022	Verbal	BENAVIDES HILES MARIA TERESA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL COSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (32), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá m	21/10/2022
14446	18/10/2022	Verbal	GONZALEZ LOPEZ PEDRO RODRIGO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura estaba mal tomada (1842), se encuentra en (1642), por lo anterior se procedió a realizar el ajuste correspondiente en el cobro del servicio.	19/10/2022
14445	14/10/2022	Verbal	MORENO CAMPO ELIAS	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que después de disponer el medidor a prueba in situ, se evidencia que se encuentra dañado, por lo anterior se procede a informar al usuario y autoriza su cambio y que s	18/10/2022
14444	13/10/2022	Escrita	SANDRA MILENA SILVA	Acueducto	realizar arreglo para dar solución a la PQR	Petición	EL USUARIO INFORMA SOBRE FUGA EN MANGUERA OCASIONADA POR CIVILES PARA UN PUESTO DE COMIDAS AMBULANTE QUE AFECTA A PREDIOS VECINOS. VERIFICAR SI	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que efectivamente hay una filtración proveniente de la acometida, por lo que se procede a realizar el debido arreglo quedando en buen estado y óptimas condiciones de fu	15/11/2022

VILLETA COMPETITIVA CON GESTIÓN TRANSPARENTE

TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952

servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com

www.espvilleta.gov.co



DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLETA

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

Vigilada Por La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios S.S.P.D.



							CONSUMEN AGUA DE DICHA ACOMETIDA.		
14443	13/10/2022	Telefonica	CHAVEZ MORA ISMAEL	Acueducto	realizar arreglo para dar solucion a la PQR	Peticion	EL USUARIO INFORMA SOBRE FUGA EN LA ACOMETIDA.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que efectivamente hay una filtración proveniente de la acometida, por lo que se procede a realizar el debido arreglo quedando en buen estado y óptimas condiciones de fu	18/10/2022
14442	13/10/2022	Verbal	URUEÑA JOSE	Acueducto	realizar arreglo para dar solucion a la PQR	Peticion	EL USUARIO SOLICITA DESCONECTAR LA ACOMETIDA DEL PREDIO DESDE EL TUBO MADRE YA QUE TERCEROS DAN USO DEL SERVICIO DE MANERA ILEGAL.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (1464), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá	14/10/2022
14441	13/10/2022	Verbal	SALINAS LOPEZ MARIA CRISTINA	Alcantarillado		Peticion	EL USUARIO INFORMA SOBRE FILTRACION DE AGUAS RESIDUALES EN EL PREDIO CON MALOS OLORES.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que efectivamente se están filtrando aguas residuales provenientes del predio vecino. Por lo anterior, la E.S.P. Villeta le informa a las partes involucradas para dar s	18/10/2022
14440	12/10/2022	Verbal	AGUILAR ROSALBA Y MUÑETONES FELIPE	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura estaba mal tomada (1120), se encuentra en (1173), por lo anterior se procedió a realizar el ajuste correspondiente en el cobro del servicio.	13/10/2022
14439	12/10/2022	Telefonica	OLAYA AVILA FLOR ALBA	Acueducto	realizar arreglo para dar solucion a la PQR	Peticion	EL USUARIO INFORMA SOBRE FUGA FRENTE AL PREDIO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que efectivamente hay una filtración proveniente de la acometida, por lo que se procede a realizar el debido arreglo quedando en buen estado y óptimas condiciones de fu	26/10/2022
14438	12/10/2022	Telefonica	CODEMA LTDA VILLETA	Acueducto	realizar arreglo para dar solucion a la PQR	Peticion	EL USUARIO INFORMA SOBRE FUGA FRENTE AL PREDIO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que efectivamente hay una filtración proveniente de la acometida, por lo que se procede a realizar el debido arreglo quedando en buen estado y óptimas condiciones de fu	13/10/2022
14437	12/10/2022	Verbal	DEPTO. ADMINIST. TRANSITO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (1482), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, se evidencia que hay un error en la lectura del	13/10/2022
14436	11/10/2022	Telefonica	MORERA BELTRAN LUIS FERNANDO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (598), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá	12/10/2022

TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952

servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com

www.espvilleta.gov.co



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLETA

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

Vigilada Por La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios S.S.P.D.



14435	11/10/2022	Verbal	USGAME TINOCO MARIA H	Acueducto	verificar medidor dañado	Petición	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR EL ESTADO DEL MEDIDOR, YA QUE EN LA FACTURA LE APARECE "MEDIDOR DAÑADO".	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que después de desmontar el medidor para disponerlo a prueba, se evidencia que se encuentra dañado, por lo anterior se procede a informar al usuario y autoriza su cambi	20/10/2022
14434	11/10/2022	Telefonica	FERROVIAS CAMPAMENTO NO. 2	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (3595), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, se evidencia que hay un error en la lectura del	12/10/2022
14433	11/10/2022	Verbal	ACOSTA CAGUA GLORIA	Alcantarillado		Petición	EL USUARIO INFORMA SOBRE MALOS OLORES EMITIDOS POR LA RED DE ALCANTARILLADO FRENTE AL PREDIO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que el día 04/10/2022 se realizó sondeo y mantenimiento a la red de alcantarillado de este importante sector, el cual se tramitó mediante el radicado No.2022104000456-2	14/10/2022
14432	10/10/2022	Verbal	OCTAVIO VILLEGAS DUQUE	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamacion	EL USUARIO AUTORIZA CAMBIO DE MEDIDOR DAÑADO POR MEDIDOR NUEVO No. 03384	SE REALIZA LA INSTALACION DEL MEDIDOR NUEVO No.03384, QUEDANDO EL USUARIO SATISFECHO, NO HABÍA MEDIDOR ANTIGUO.	12/10/2022
14431	10/10/2022	Telefonica	ACOSTA FANNY	Acueducto	realizar arreglo para dar solucion a la PQR	Petición	EL USUARIO INFORMA SOBRE FUGA FRENTE AL PREDIO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que efectivamente hay una filtración proveniente de la acometida, por lo que se procede a realizar el debido arreglo quedando en buen estado y óptimas condiciones de fu	11/10/2022
14430	10/10/2022	Verbal	CASTAÑEDA MANUEL ANTONIO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LA LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (502), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá	11/10/2022
14429	10/10/2022	Telefonica	EDELMIRA NAIZAQUE RAMOS	Alcantarillado		Petición	EL USUARIO SOLICITA VISITA PARA DARLE MANEJO A LAS AGUAS RESIDUALES DEL PREDIO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se procede a sondear la tubería de alcantarillado quedando solucionado y en óptimas condiciones de funcionamiento	14/10/2022
14428	10/10/2022	Telefonica	TORRES ANGEL MARIA	Alcantarillado		Petición	EL USUARIO INFORMA SOBRE REBOSAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES SOBRE LA VIA FRENTE AL PREDIO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que efectivamente había rebosamiento de aguas residuales, el cual ya fue solucionado quedando en buen estado y óptimas condiciones de funcionamiento.	11/10/2022
14427	07/10/2022	Verbal	CHAVEZ GARZÓN MILTON	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (0000), además se inspeccionaron las instalaciones externas y no se encontró fuga alguna, el predio se encuentra deshabitado. Por lo ante	10/10/2022
14426	07/10/2022	Verbal	JOSE JAIME RAMIREZ	Acueducto	realizar arreglo para dar solucion a la PQR	Petición	EL USUARIO INFORMA SOBRE FUGA EN LA ACOMETIDA.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que efectivamente hay una filtración proveniente de la acometida, por lo que se procede a realizar el debido arreglo quedando en buen estado y óptimas condiciones de fu	10/10/2022

TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952

servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com

www.espvilleta.gov.co



DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLETA

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

Vigilada Por La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios S.S.P.D.



14425	07/10/2022	Verbal	MOLINA BELLO CARLOS EMILIO	Acueducto	realizar arreglo para dar solución a la PQR	Petición	EL USUARIO INFORMA SOBRE FILTRACION DE AGUA EN EL PREDIO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P. Villeta, se entabla comunicación con el dueño del predio, quien indica que la inquilina no se encuentra en el inmueble al momento de la visita, por ende, no se pudo verificar si existe alg	10/10/2022
14424	05/10/2022	Verbal	BELLO DE RUBIANO BEATRIZ	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamacion	EL USUARIO AUTORIZA REPOSICIÓN DE MEDIDOR HURTADO POR MEDIDOR NUEVO No.78674.	SE REALIZA LA INSTALACION DEL MEDIDOR NUEVO No.78674, QUEDANDO EL USUARIO SATISFECHO.	12/10/2022
14423	05/10/2022	Verbal	MUÑOZ CARLOS HERNANDO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (1148), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá	06/10/2022
14422	05/10/2022	Verbal	SILVA JOSE	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (2410), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá	06/10/2022
14421	05/10/2022	Verbal	MURILLO MONTERO ALCIRA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA VERIFICAR LECTURA, ESTADO DEL MEDIDOR Y REDES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura estaba mal tomada, se encuentra en (2204), por lo anterior se procedió a realizar el ajuste correspondiente en el cobro del servicio. Y se recomienda la	07/10/2022
14420	04/10/2022	Telefonica	MORERA BELTRAN LUIS FERNANDO	Alcantarillado		Petición	EL USUARIO SOLICITA REALIZAR VISITA CON SONDA POR TAPONAMIENTO EN LA TUBERIA.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se procede a sondear la tubería de alcantarillado quedando solucionado y en óptimas condiciones de funcionamiento	10/10/2022
14419	04/10/2022	Verbal	LUIS GONZALO GUTIERREZ GACHANCIPA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	EL USUARIO SOLICITA REVISIÓN DE LECTURA, MEDIDOR E INSTALACIONES INTERNAS POR INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra bien tomada, además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tend	05/10/2022
14418	01/10/2022	Verbal	ENCISO FERNANDO	Acueducto	realizar arreglo para dar solución a la PQR	Petición	EL USUARIO INFORMA SOBRE FUGA FRENTE AL PREDIO.	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que efectivamente hay una filtración proveniente de la acometida, por lo que se procede a realizar el debido arreglo quedando en buen estado y óptimas condiciones de fu	05/10/2022

Se presenta a continuación PQRS recibidas durante el 4° Trimestre 2022, en los servicios que presta la empresa como lo son Acueducto,Alcantarillado y aseo, del 1 de OCTUBRE al 31 de DICIEMBRE vigencia 2022, se recibieron 191 PQRS en la herramienta HAS, 68 en el mes de OCTUBRE, 56 mes de NOVIEMBRE , Y 67 en el mes de DICIEMBRE para un total de 193 PQRS recibidas.

TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

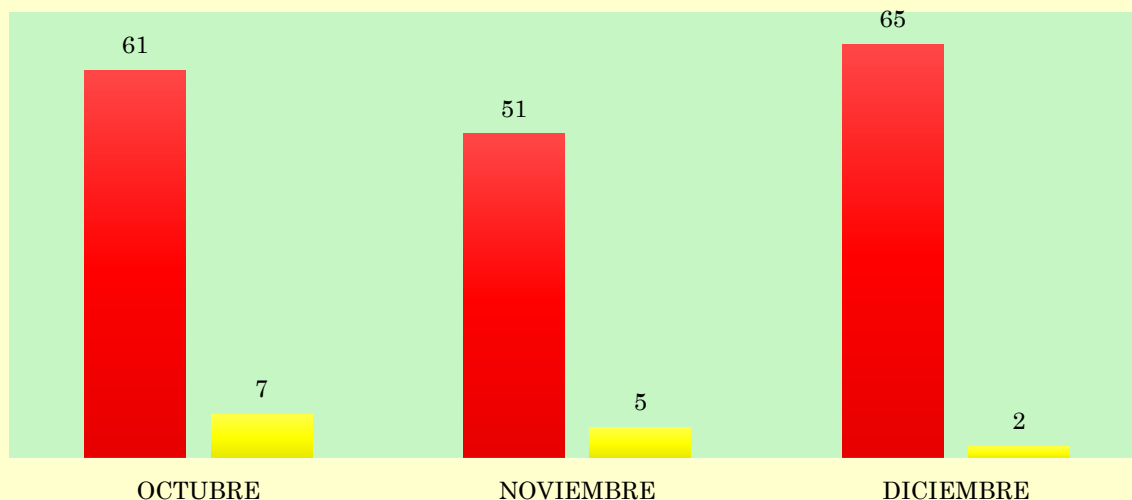
EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952
 servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com
www.espvilleta.gov.co



PQRS PRESENTADAS EN EL 4º TRIMESTRE 2022 POR SERVICIO

■ ACUEDUCTO ■ ALCANTARILLADO



PETICIONES: es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

QUEJAS: es la manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción, desagrado o descontento que un ciudadano pone en conocimiento de una entidad, relacionada con el cumplimiento de la misión de la entidad, del servicio prestado o, por conductas irregulares realizadas por sus servidores públicos, en cumplimiento de sus funciones, o por particulares que tienen a su cargo la prestación de un servicio público.

RECLAMO: cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o a la deficiente atención de una autoridad pública, es decir es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

RECURSO: es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa para revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realiza la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente que lo consagre la ley.

TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952
servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com
www.espvilleta.gov.co



DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLETA

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

Vigilada Por La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios S.S.P.D.



Distribuidas en los siguientes tipos: Cambio de medidor de media; inconformidad con el consumo; lectura mal tomada, Revisión en el predio porque no llega agua; verificar medidor dañado; entre otras.

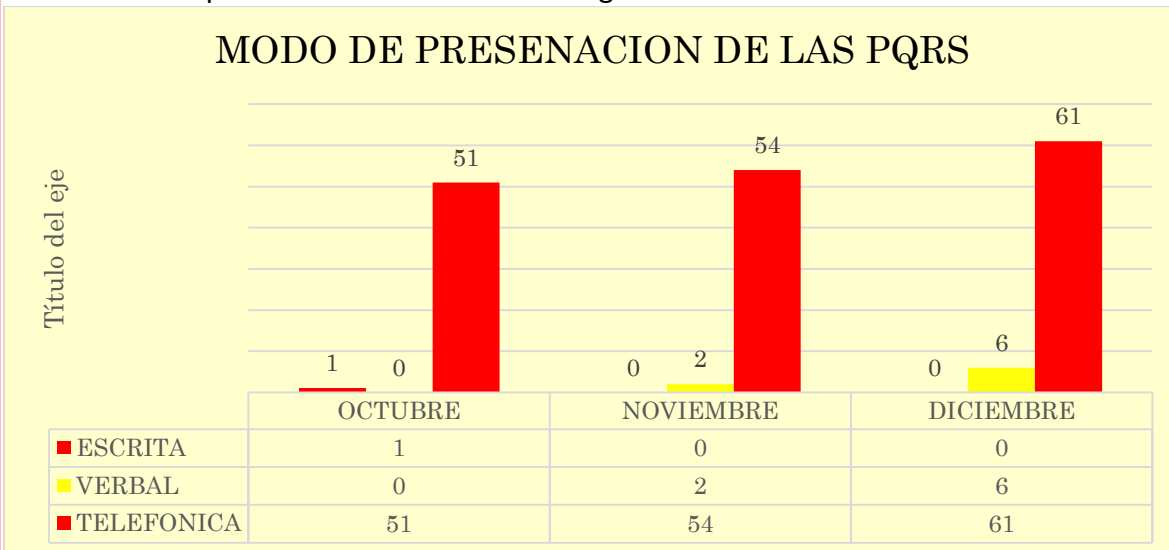
Las PQRS mas relevantes para este segundo trimestre 2022 son:

PQRS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
cambio de medidor	16	7	11
Inconformidad con el consumo	20	32	28
Lectura mal tomada	19	30	28
Revisión por fuga de agua	15	6	12
Revisión porque no llega agua	4	5	8

Las PQRS realizados ante la Oficina de atención al Ciudadano durante el 4° trimestre de la vigencia 2022, con una cifra alta de 80 solicitudes que corresponde al concepto por Inconformidad con el consumo por lectura mal tomada 77, y con 33 revisiones por fuga de agua.

El incremento en las pqs se debe a la temporada alta que se tiene en este trimestre del año,

A continuación presentamos las solicitudes según su medio de solicitud:



TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952
 servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com
www.espvilleta.gov.co



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLETA
 NIT. 832.002.268-4
 NUIR. 1-25875000-4
 Vigilada Por La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios S.S.P.D.



El medio por el cual los usuarios presentan sus pQRS a la ESP Villeta es por vía telefónica, algunas son por medio escrito y verbales. Los usuarios no utilizan medios con la página donde pueden allí hacer también sus solicitudes, estos medios se informan por medio de campañas de publicidad en las redes sociales.

PQRS TRASLADADAS A OTRAS ENTIDADES

La oficina de Atención al Ciudadano informa que en la Empresa de Servicios Públicos ESP de Villeta no existen, a la fecha, traslado de PQRS a otras instituciones.

RECOMENDACIONES Y MEJORAS DEL SERVICIO

- Cumplir con la normatividad vigente respecto a los términos para el trámite y solución de las PQRS, en especial lo establecido en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y demás normas complementarias.
- Capacitar a los servidores en temas relacionados con el tratamiento de los requerimientos, el registro adecuado de las peticiones, en general, el manejo de las PQRS, desde su registro hasta su cierre.
- Se recomienda incentivar a la comunidad a que haga uso de los mecanismos de participación, sean físicos o virtuales partiendo del punto que las opiniones, ideas, sugerencias o reclamos que interponga la comunidad son potenciales oportunidades de mejora de las actuaciones administrativas del servicio.
- Fortalecer el cumplimiento de los tiempos de atención que indica la ley referente a las diferentes solicitudes que realizan los usuarios y/o suscriptores o personas que ostenten otra calidad ante la empresa y así dar cumplimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano y demás normatividad aplicable.

LUZ ADRIANA GOMEZ RAMIREZ
 ASESOR CONTROL INTERNO
 ESP VILLETA

TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952
 servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com
www.espvilleta.gov.co

