

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

1° TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2023

ASESOR CONTROL INTERNO

2023

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 enero y el 30 de marzo de 2023, con el fin de formular recomendaciones a la gerencia y al responsable de los procesos, 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 1er trimestre de la vigencia 2023.

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 1er trimestre de la vigencia 2023, 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

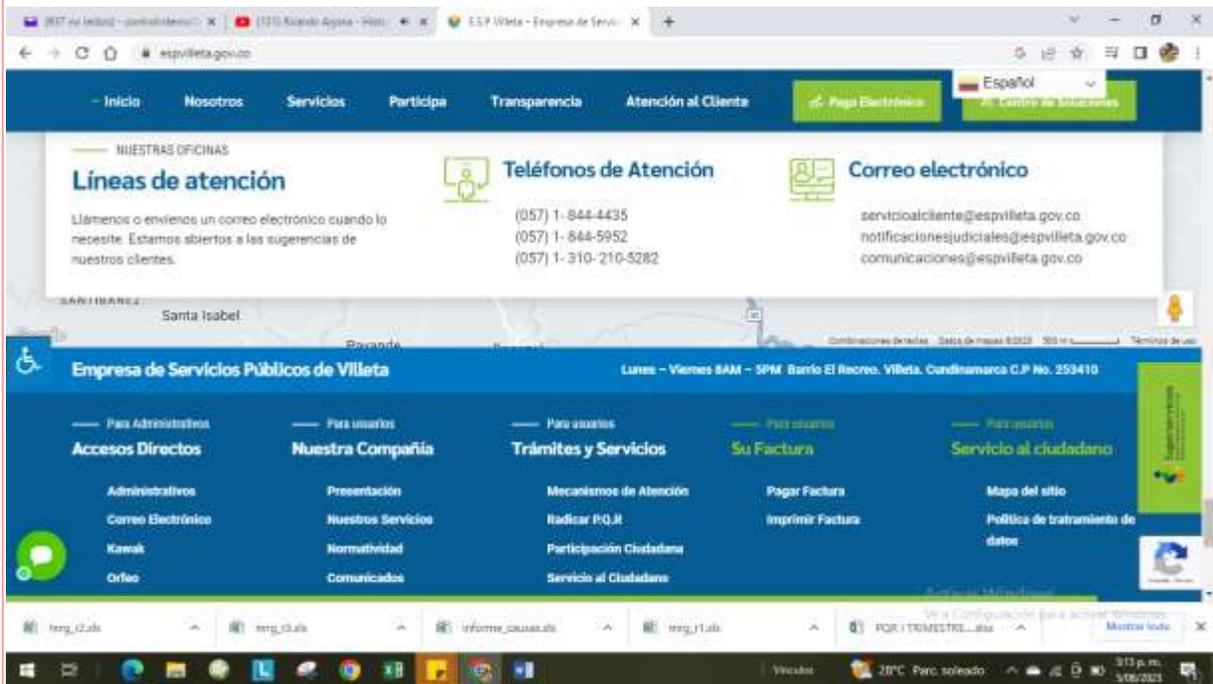
(057) 1- 310- 210-5282

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

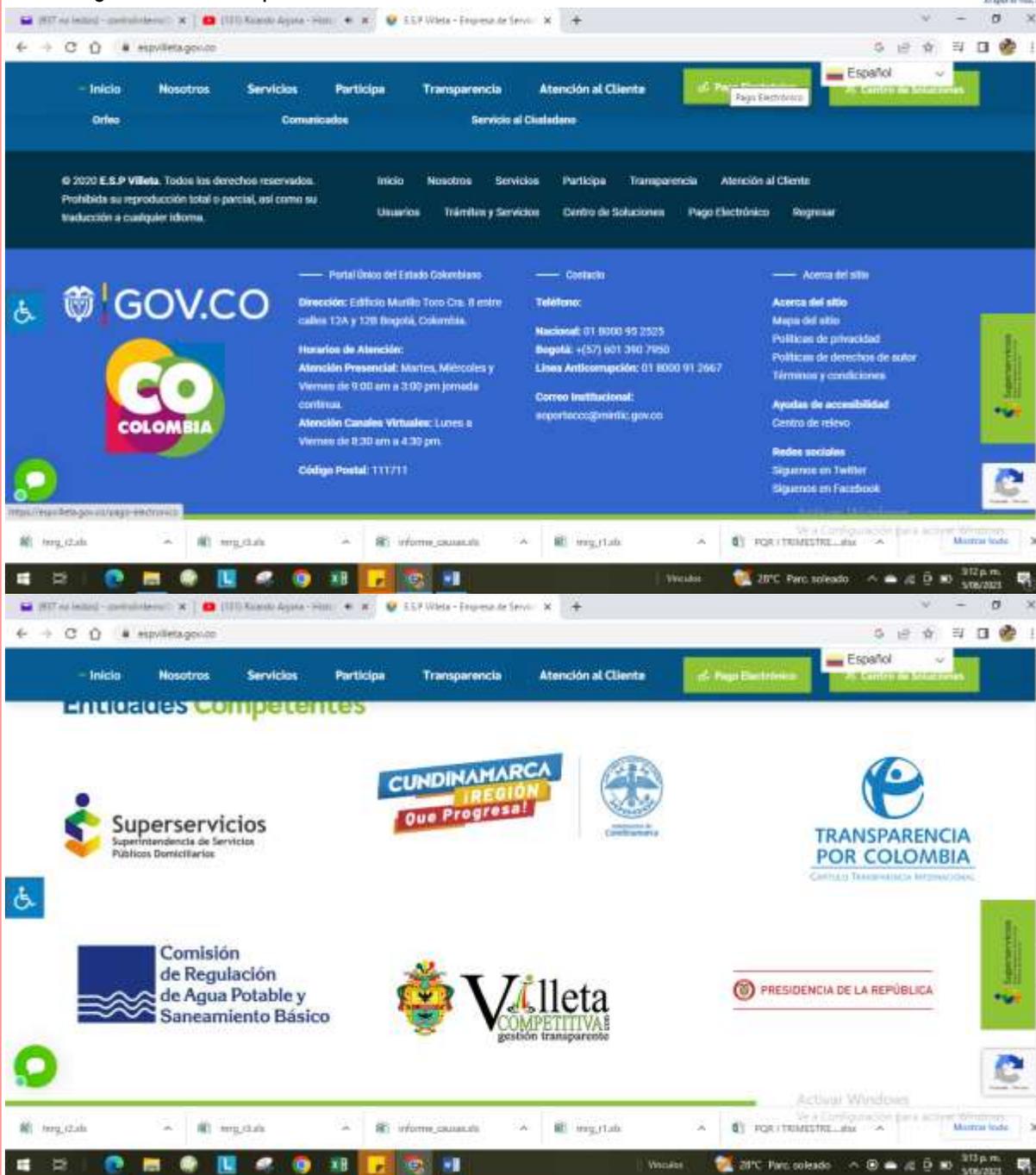
Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952

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

www.espvilleta.gov.co



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

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

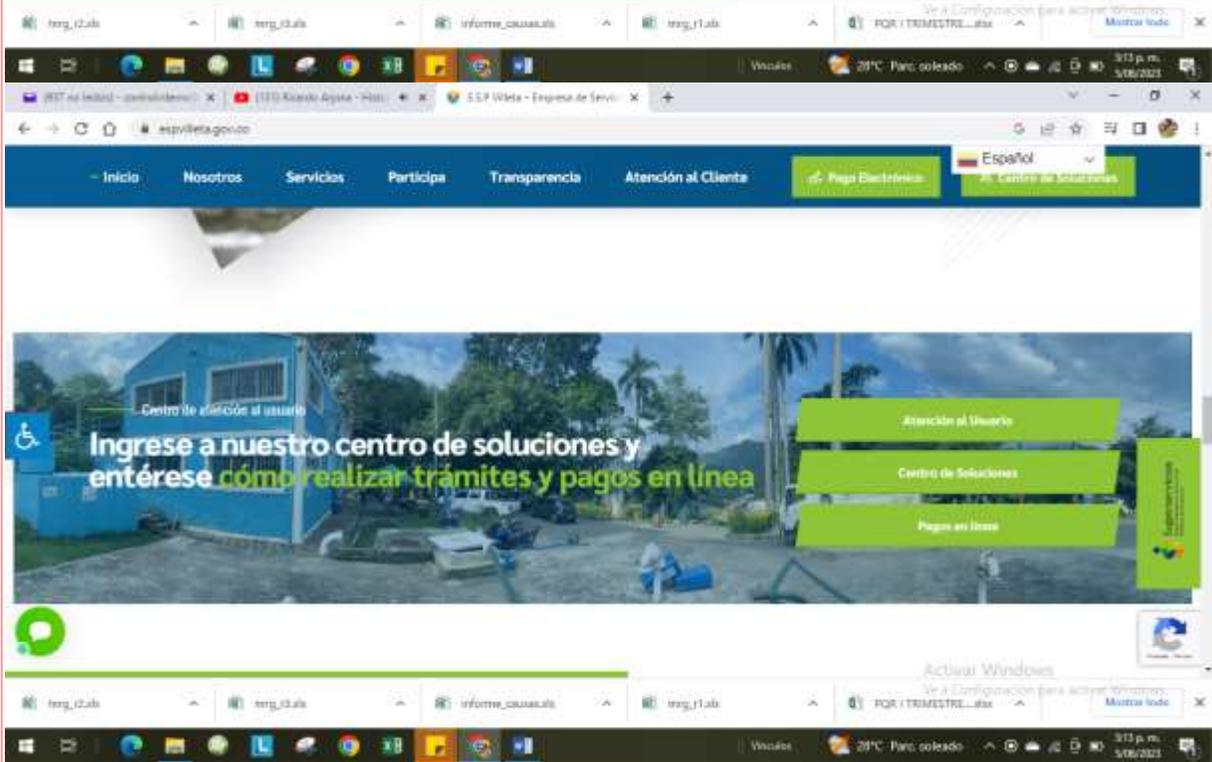


DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLETA

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

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



TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

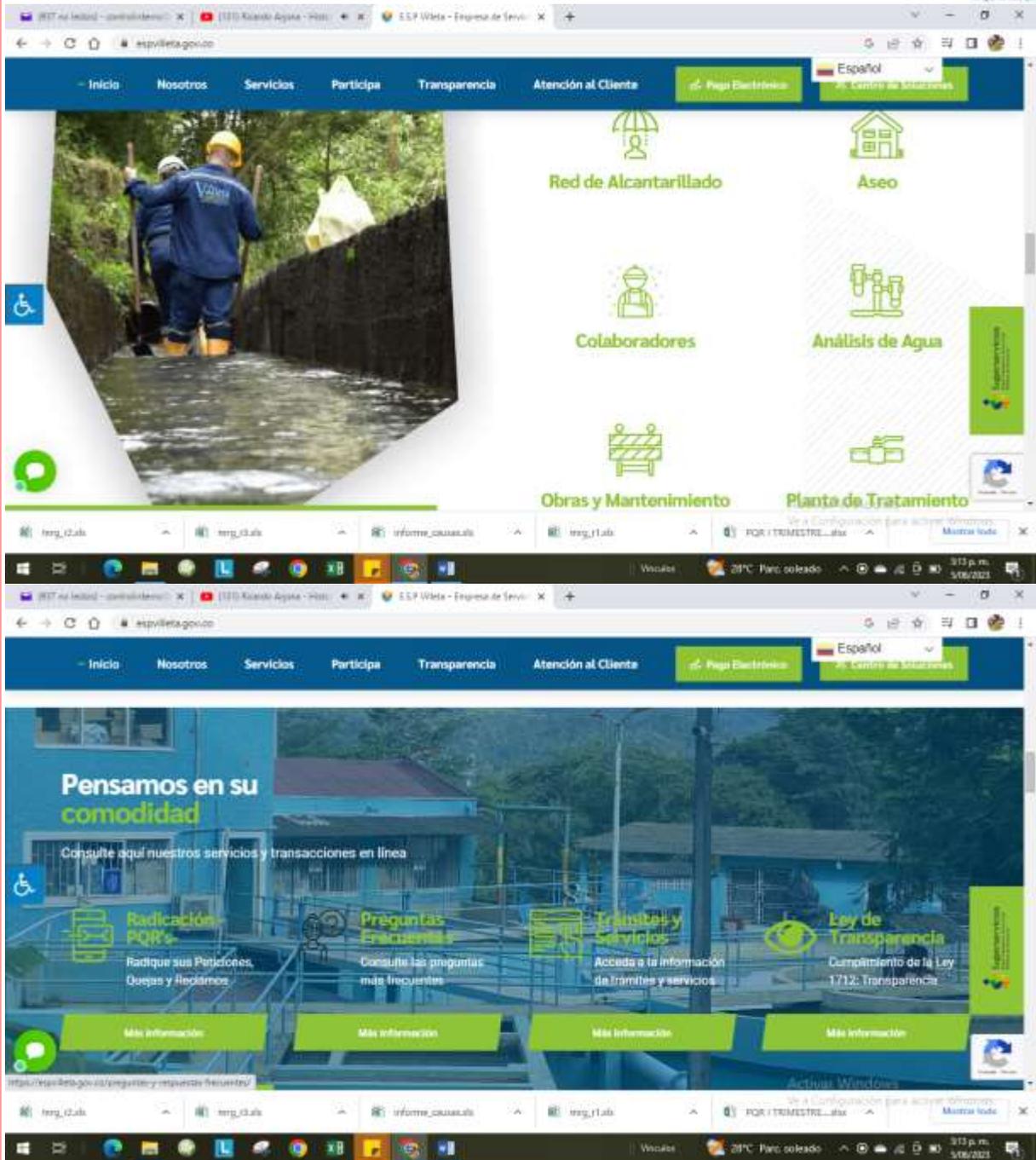
EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

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

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

www.espvilleta.gov.co





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

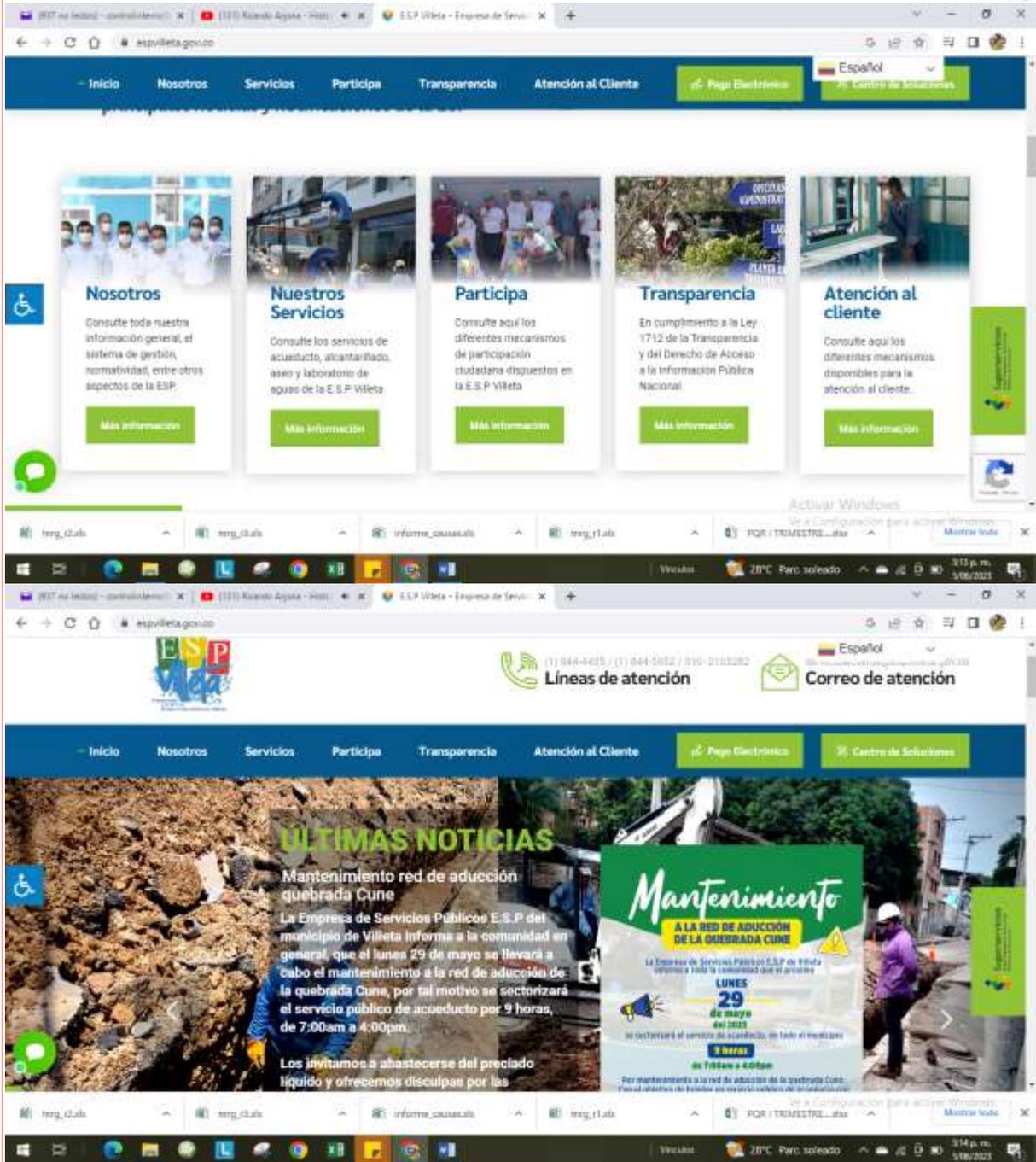


DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLETA

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

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



TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

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

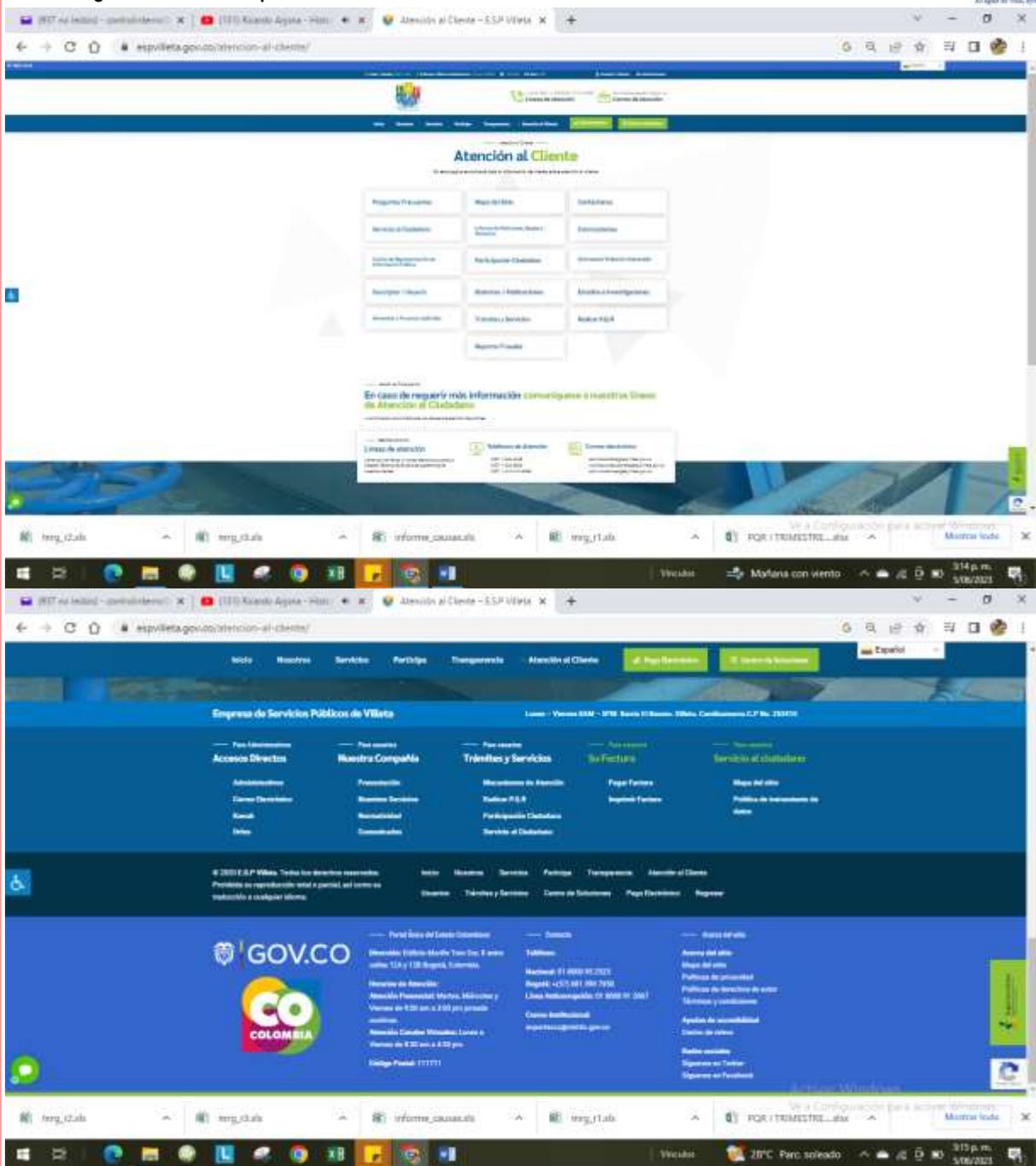
servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com

www.espvilleta.gov.co





VILLETA COMPETITIVA CON GESTIÓN TRANSPARENTE



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

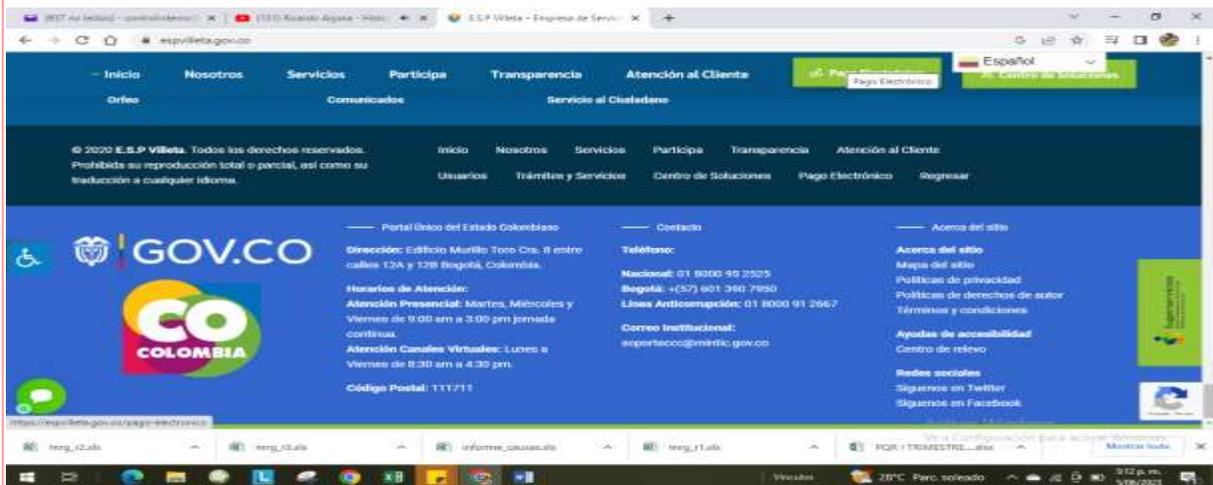
Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952
 servicioalcliente@espvilleta.gov.co, espvilletaservicioalcliente@gmail.com
 www.espvilleta.gov.co



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, comunicacioness@espvilleta.gov.co.



TRANSPARENCIA A SU SERVICIO.

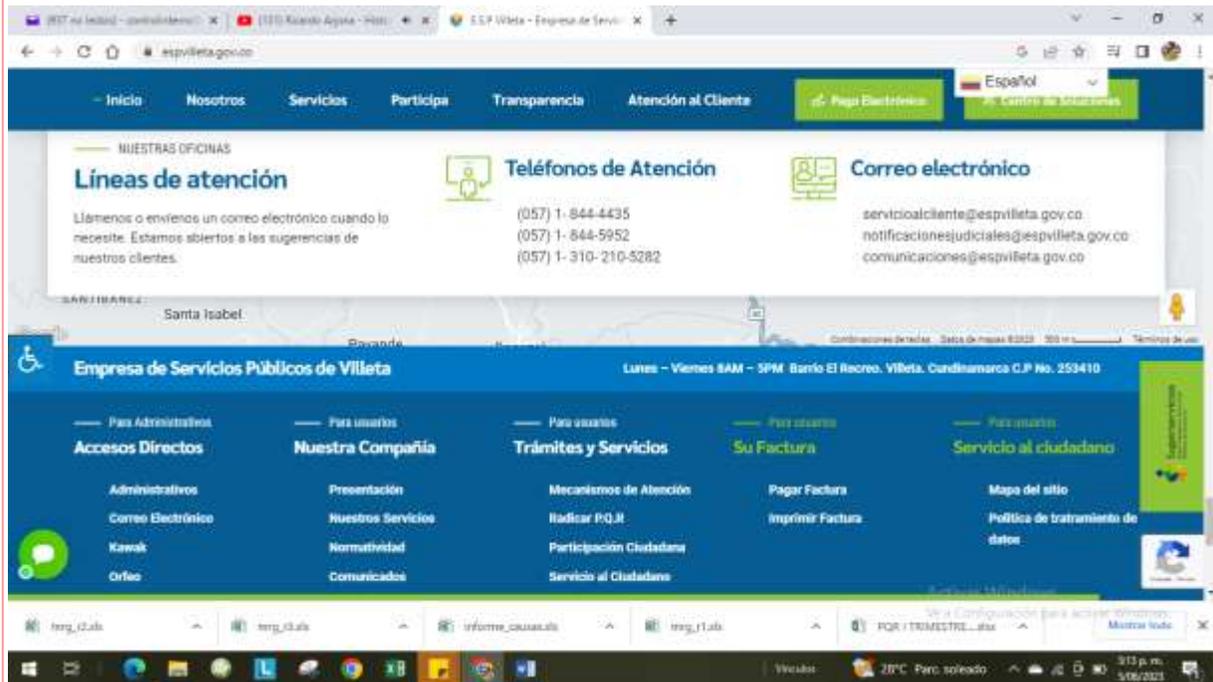
EL AGUA ES VIDA, AYÚDENOS A CUIDARLA

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





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.



VILLETA COMPETITIVA CON GESTIÓN TRANSPARENTE

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 1er trimestre del año 2023, se recibieron 166 PQRS reñacionadas a continuación:

Consecutivo	Fecha	Presentación	Nombre Usuario	Barrio	TipoReclamo	DesReclamo	Tipo Requerimiento	Fecha solución	SolucionDada
14661	27/01/2023	Verbal	EDGAR ENRIQUE TORRES BELTRAN	ARENAL DEL RIO	Alcantarillado		Petición	31/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que los olores salen al recolector de aguas lluvias, y, probableme

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.



									nte dichos olores se generan debido a que la tubería que recoge el agua lluvia está conectada a la red
14660	27/01/2023	Verbal	BERMUDEZ TIMOTEO	ALTO DE LAS IGUANAS	Acueducto	realizar arreglo para dar solución a la PQR	Petición	31/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que efectivamente hay una filtración, pero, es interna, el usuario solicita revisión con el geófono, por lo que la E.S.P. Villeta le informa que, no es posible realizar
14659	27/01/2023	Verbal	MALAGON MARIA S.	ALFONSO LOPEZ	Acueducto	realizar arreglo para dar solución a la PQR	Petición	03/02/2023	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

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





14658	26/01/2023	Telefonica	HERNANDEZ AVILAN ADRIANA CATALINA Y OTRO	VEREDA MANI	Acueducto	realizar arreglo para dar solucion a la PQR	Petición	29/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que efectivament e 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
14657	25/01/2023	Telefonica	CARVAJAL CALDERON LUZ MARINA	EL PARAISO	Acueducto	realizar arreglo para dar solucion a la PQR	Petición	27/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que efectivament e 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
14656	25/01/2023	Verbal	GALINDO NAVARRETE RAFAEL	CARLOS LLERAS	Alcantarillado		Petición	14/02/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, la dueña del predio informa que en ningún momento realizó la solicitud de visita. Por lo

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.



									anterior se da por cerrado el caso quedando solucionada la petición del usuario.
14655	24/01/2023	Verbal	CASA CURAL VILLETA	CENTRO	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamación	24/01/2023	SE REALIZA CAMBIO DE MEDIDOR NUEVO No. 04029.
14654	23/01/2023	Verbal	GUILLERMO MOLINA NIÑO	EL JORDAN	Acueducto	realizar arreglo para dar solución a la PQR	Petición	23/01/2023	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 funcionamiento.
14653	23/01/2023	Verbal	SARMIENTO DUQUE HUGO	CAYUNDA	Acueducto	revisión en el predio porque no llega agua	Petición	24/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que el usuario realizó el corte de una manguera pensando que era fraudulenta, sin percatarse que

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





									pertenece a la acometida. Por lo anterior se procede a realizar el arre
14652	23/01/2023	Verbal	YON JAIRO CASALLAS MAHECHA	CAYUNDA	Acueducto	realizar arreglo para dar solución a la PQR	Petición	24/01/2023	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 dañado, por lo anterior se procede a informar al usuario y que se acerque a la E.S.P. Villeta
14651	19/01/2023	Telefonica	RAMIREZ CAMACHO BRIYITH LORENA	LA MASATA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	20/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura estaba mal tomada (31), se encuentra en (0000), por lo anterior se procedió a realizar el ajuste correspondiente en el cobro del servicio.
14650	19/01/2023	Verbal	GOMEZ EDGAR	COLMENA	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamación	24/01/2023	SE REALIZA EL CAMBIO DE MEDIDOR DAÑADO POR MEDIDOR NUEVO No.04027. SE ENTREGA

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.



									MEDIDOR ANTIGUO AL USUARIO.
14649	18/01/2023	Verbal	AMAYA MOLINA GERARDINA	EL TOPACIO	Acueducto	realizar arreglo para dar solución a la PQR	Petición	20/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que efectivamente e 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
14648	18/01/2023	Verbal	FIDUCIARIA BOGOTÁ S.A.	BUENOS AIRES	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	19/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (390), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá

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





14647	18/01/2023	Verbal	PULIDO MATALLANA BERNARDO	CENTRO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	19/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (1600), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, se evidencia que hay un error en la lectura del
14646	18/01/2023	Verbal	REYES FLORIDO CENON	CAYUNDA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	19/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (8648), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, al revisar la factura se evidencia que, en mes
14645	18/01/2023	Verbal	VANEGAS MARTINEZ ELIADES	SAN RAFAEL	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	19/01/2023	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 (0021) y el medidor es nuevo, por lo anterior se procedió a realizar el

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.



									ajuste correspondiente en el cobro del servicio
14644	18/01/2023	Verbal	PEDROZA MIGUEL	BETANIA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	19/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura está bien tomada (2095), se inspeccionaron las instalaciones internas como duchas, baños, lavamanos y lavaplatos evidenciando una fuga en la cisterna del
14643	18/01/2023	Verbal	RUBIANO RODRIGUEZ MIGUEL ALFONSO	UNIDAD RESIDENCIAL LAS ACACIAS	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	19/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (3310), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, se evidencia que hay un error en la lectura del

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





14642	17/01/2023	Verbal	VACA CASTIBLANCO FLAMINIO	CENTRO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	18/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (1972), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna en la tubería entre el medidor hacia el tanque de
14641	17/01/2023	Verbal	VIVAS BRAVO MARIA DEL CARMEN	CAYUNDA	Acueducto	realizar arreglo para dar solución a la PQR	Petición	21/01/2023	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 funcionamiento
14640	16/01/2023	Verbal	SANTIAGO GONZALEZ MELO	VILLA MARIA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	18/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (0932), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no

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.



									se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá
14639	16/01/2023	Telefonica	HUERTAS MURILLO CLARA INES	CENTRO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	17/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (11192), además se inspeccionar on las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, se evidencia que hay un error en la lectura de
14638	16/01/2023	Verbal	AVILA ALEJANDRO	CENTRO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamacion	18/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (8285), además se inspeccionar on las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá

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





14637	13/01/2023	Verbal	VACA CASTIBLANCO FLAMINIO	CENTRO	Acueducto	realizar arreglo para dar solución a la PQR	Petición	14/01/2023	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 funcionamiento.
14636	13/01/2023	Verbal	ALDANA ORDOÑEZ URIEL	CENTRO	Alcantarillado		Petición	16/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que el dueño del predio informa que por el predio pasa una tubería ajena a él, propiedad de otro usuario. Por lo anterior la E.S.P. Villeta informa que no es competencia.
14635	13/01/2023	Verbal	APENCOM	EL RECREO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	03/02/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura está bien tomada (2356), se inspeccionaron las instalaciones internas y no

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.



									se encontró ninguna fuga, al cerrar todo se pudo evidenciar que el medidor sig
14634	12/01/2023	Escrita	CORREAL MORA JOSE JESUS	CENTRO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	16/01/2023	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 y no hay fuga alguna. La persona que atiende la
14633	12/01/2023	Verbal	BELTRAN JUAN ANTONIO Y ISAZA LADY ANDREA	CARLOS LLERAS	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	16/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura está bien tomada (382), se inspeccionaron las instalaciones internas como duchas, baños, lavamanos y lavaplatos evidenciando una fuga en el tanque de res

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





14632	12/01/2023	Verbal	HURTADO MARTHA LUCIA	CAYUNDA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	23/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (2674), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá
14631	12/01/2023	Verbal	MAHECHA JOSE RAMIRO	CAYUNDA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	17/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (3319), se desmonta el medidor y se evidencia que no hay agua en ese preciso instante, pero si se evidencia mínimo de aire en la tubería.
14630	12/01/2023	Verbal	FIDUCIARIA BOGOTÁ S.A.	BUENOS AIRES	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamación	13/01/2023	SE REALIZA EL CAMBIO DE MEDIDOR DE PRUEBA POR MEDIDOR NUEVO No.04091.
14629	11/01/2023	Verbal	LUIS ANGEL AGUDELO MOLINA	CENTRO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	13/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura

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.



									estaba mal tomada (697), se encuentra en (657), por lo anterior se procedió a realizar el ajuste correspondiente en el cobro del servicio.
14628	11/01/2023	Verbal	BERNAL OFELIA	SAN JUANITO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	12/01/2023	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 ten
14627	11/01/2023	Verbal	MARINA QUEVEDO DE CANASTO	CENTRO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	12/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura estaba mal tomada (3481), se encuentra en (349), por lo anterior se procedió a realizar el ajuste correspondiente en el cobro del servicio.

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





14626	11/01/2023	Verbal	BOHORQUEZ ANA ISABEL	CARLOS LLERAS	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	12/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (774), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá
14625	11/01/2023	Telefonica	WILFRED SERRANO MANJARRES	CENTRO	Alcantarillado		Petición	13/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que efectivamente hay una filtración proveniente del frente del predio, por lo que se procede a realizar el debido arreglo quedando en buen estado y óptimas condiciones
14624	10/01/2023	Verbal	FIDUCIARIA DAVIVIENDA S.A.	SIXTO LOPEZ LLERAS	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	11/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (136), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró

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.



								fuga alguna. Teniendo en cuenta la cantidad de metros cúbicos	
14623	10/01/2023	Verbal	MENDEZ PEDRO	CENTRO	Alcantarillado		Petición	12/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que en la tubería externa de alcantarillado no se presenta taponamiento alguno. Se presume que el taponamiento o sea de la caja hacia el predio, por ende la E.S.P. Villeta
14622	10/01/2023	Verbal	MESA CAMARGO HERACLIO	BARRANQUIL LITA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	11/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (8768), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá

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





14621	10/01/2023	Verbal	MESA PULIDO MARIA DEL CARMEN	BARRANQUIL LITA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	11/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (1374), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá
14620	10/01/2023	Verbal	ALONSO DE PADILLA ALICIA	CENTRO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	17/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (181), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, se evidencia que hay un error en la lectura del
14619	10/01/2023	Verbal	PUYO GAITAN CLARA Y OTRA	VEREDA NARANJAL	Acueducto	revisión en el predio porque no llega agua	Petición	17/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que el medidor se encuentra en buen estado. La lectura se encuentra en 8236, lo cual indica que si ha habido agua en el

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.



									predio, ya que se presenta cambio en la lectura.
14618	06/01/2023	Verbal	BELTRAN GILBERTO	ALFONSO LOPEZ	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	10/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura está bien tomada (1849), se inspeccionar on las instalaciones internas como duchas, baños, lavamanos y lavaplatos evidenciando una fuga, por lo anterior e
14617	06/01/2023	Verbal	DARIO OLAYA TRIANA	LOS ALMENDROS	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	10/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (3344), además se inspeccionar on las instalaciones internas y no se encontró fuga alguna, por lo anterior el cobro del servicio no tendrá

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





14616	06/01/2023	Verbal	MUÑOZ CARLOS ARTURO	MURILLO TORO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	06/01/2023	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
14615	05/01/2023	Verbal	BARBOSA GARCIA NOHORA	SAN CAYETANO	Acueducto	realizar arreglo para dar solución a la PQR	Petición	12/01/2023	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
14614	05/01/2023	Verbal	CIFUENTES MOISES	ALFONSO LOPEZ	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	10/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la lectura se encuentra en (4303), además se inspeccionaron las instalaciones internas y no

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.



									se encontró fuga alguna, se evidencia que hay un error en la lectura del
14613	05/01/2023	Verbal	REYES VERDUGO VERDUGO	BUENOS AIRES	Acueducto	Inconformidad con el consumo	Reclamación	10/01/2023	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 evidenciando que el cheque interno se encuentra
14612	04/01/2023	Verbal	VANEGAS MARTINEZ ELIADES	SAN RAFAEL	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	Reclamación	11/01/2023	SE REALIZA CAMBIO DE MEDIDOR DAÑADO POR MEDIDOR NUEVO No. 04022.
14611	03/01/2023	Verbal	TIMOTEO BERMUDEZ PIÑEROS	CAYUNDA	Acueducto	revisión en el predio porque no llega agua	Petición	04/01/2023	Una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verificó que la malla del medidor se encuentra con sujeción, por lo que se procede a realizar el debido mantenimiento

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



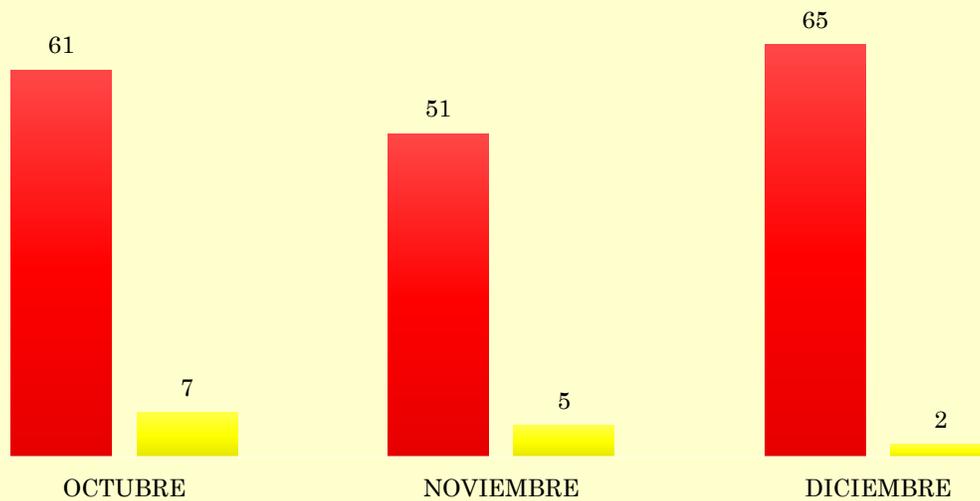


									to quedando solucionado y en óptimas condiciones de funcionami
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

Se presenta a continuación PQRS recibidas durante el 1° Trimestre 2023, en los servicios que presta la empresa como lo son Acueducto, Alcantarillado y aseo, del 1 de enero al 31 de marzo vigencia 2023, se recibieron 165 PQRS en la herramienta HAS.

PQRS PRESENTADAS EN EL 4° TRIMESTRE 2022 POR SERVICIO

■ ACUEDUCTO ■ ALCANTARILLADO

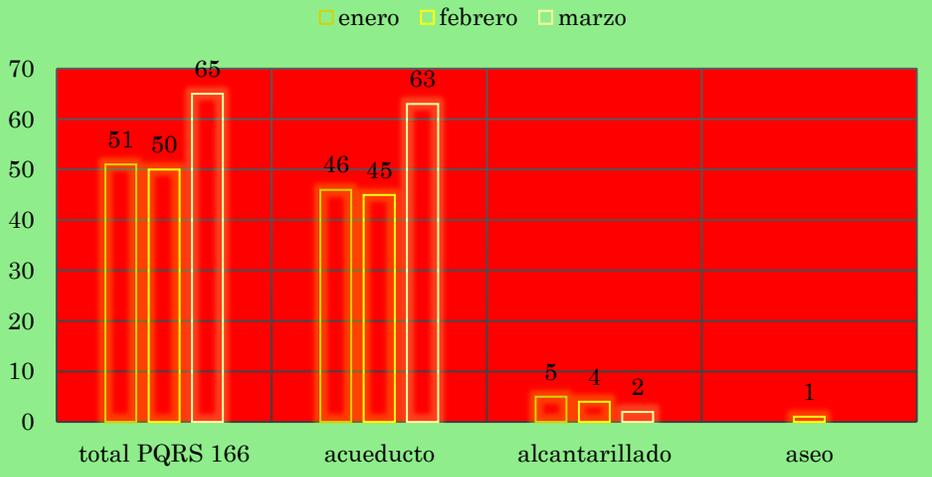


Se evidencia que para el mes de enero se presentó 51 pqr, febrero 50 y marzo 65, teniendo como mayor referencia el servicio de acueducto que es donde tenemos mayor índice de daños y afectaciones a las redes y al mismo servicio. a comparación como vemos en el último trimestre de la vigencia 2022, se presentaron 191 pqr.





Título del gráfico



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.

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.

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



Las PQRS mas relevantes para este primer trimestre 2023 son:

PQRS	ENERO	FEBRERO	MARZO
cambio de medidor	19	8	4
Inconformidad con el consumo	29	20	29
realizar arreglo para dar solucion a la PQR	10	13	12
Multiusuariodel sevicio de aseo		1	
Revision porque no llega agua	3	1	2

Las PQRS realizados ante la Oficina de atención al Ciudadano durante el 1° trimestre de la vigencia 2023, el cual presentan mayor inconformidad es con el consumo, esto varia por error de lectura, daños, medidores dañados. El cual se dan solución y se crea conformidad con el usuario .

A continuación presentamos las solicitudes según su medio de solicitud

Escritas se presento una solicitud, Verbal 151 solicitudes , y Telefónica 14, en el cual una vez realizada la visita al predio por funcionario de la E.S.P Villeta, se verifica que la lectura está bien tomada, se inspeccionaron las instalaciones internas como duchas, baños, lavamanos y lavaplatos evidenciando que el cheque interno se encuentra en buen estado, entre otras inspecciones según sea el requerimiento o la solicitud del ususairo.

El medio por el cual los usuarios presentan sus pqrs a la ESP Villeta es por via verbal, no se tiene la cultura de hacer la solicitudes por medio escrito o el uso de las herramientas que tiene la empresa como lo son la pagina web donde pueden allí hacer también sus soliciudes, 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 Publicos ESP de Villeta no existen, a la fecha, traslado de PQRS a otras instituciones .

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.



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.
- En comparación con el cuarto trimestre de la vigencia 2022 las PQRS del primer trimestre del 2023 disminuyeron en un 15% .
- El mes de diciembre 2022 fue el mes de mayores peticiones y quejas recibidas por la alta temporada en el municipio.
- Se evidencia una disminución significativa de cantidad de órdenes de trabajo, gracias a la gestión de todo el equipo de la ESP Villeta.

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

