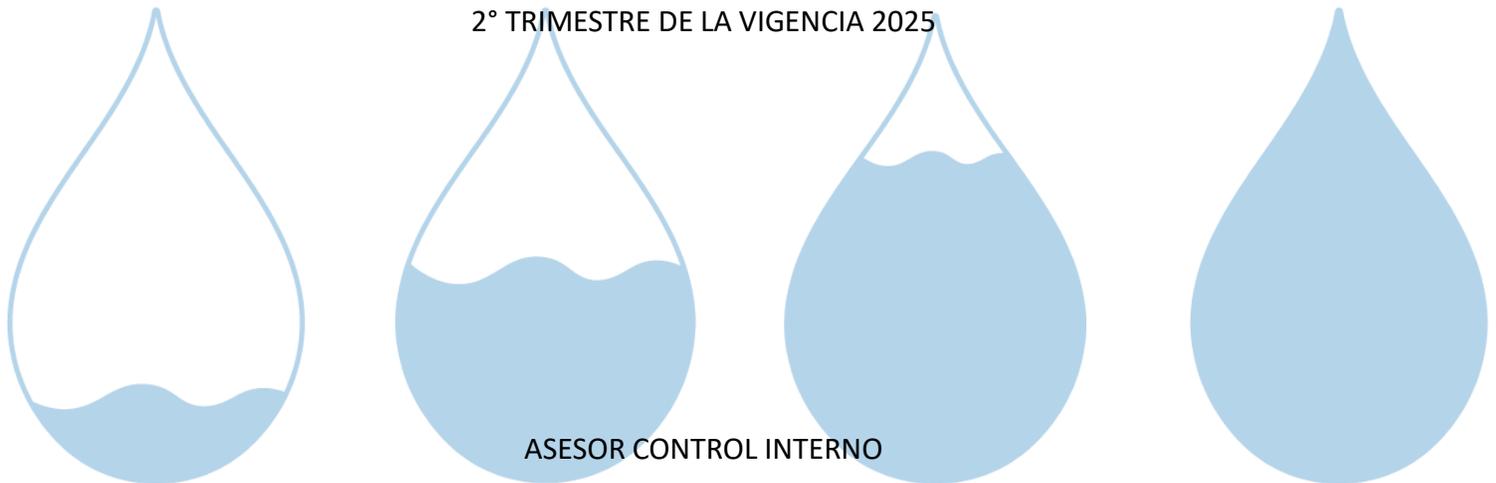


INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN
DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SUGERENCIAS

2° TRIMESTRE DE LA VIGENCIA 2025



2025

Calidad - Cobertura - Continuidad

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952
servicioalcliente@espvilleta.gov.co, comunicaciones@espvilleta.gov.co
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 ABRIL y el 30 de JUNIO de 2025, 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 2do TRIMESTRE de la vigencia 2025.

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. (...)”
- 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

Calidad - Cobertura - Continuidad



Empresa de Servicios Públicos

Villeta

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 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

4.1 TÉRMINOS ATENCIÓN DE PETICIONES

De acuerdo con lo establecido en la Resolución 054 de 2017 “Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, a continuación, se relacionan los términos establecidos para la atención de peticiones:

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.

Calidad - Cobertura - Continuidad

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





Empresa de Servicios Públicos
Villeta

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.

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.

Modalidad	Definición	LEY 1437 DE 2011
Consulta	Cuando se presenta una solicitud para que se exprese la opinión o criterio de la entidad, en relación con las materias a su cargo.	30 días
Denuncia	Cuando se pone en conocimiento de la entidad una conducta presuntamente irregular para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.	15 días
Peticiones entre Autoridades	Es la actuación que impulsa una persona natural o jurídica, atendiendo un mandato legal, relacionado con la misión de la entidad cuyo fin es propiciar una decisión administrativa.	10 días
Queja	Cuando se formula una manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos o contratistas, en desarrollo de sus funciones o durante la prestación de sus servicios	15 días

Calidad - Cobertura - Continuidad

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





Empresa de Servicios Públicos
Villeta

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLET A

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

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

Reclamo	Cuando se exige, reivindica o demanda ante la entidad una solución, ya sea por motivo de interés general o particular, referente a la indebida prestación de un servicio o falta de atención de una solicitud.	15 días
Solicitud de documentos	Cuando se solicita la reproducción de la información pública dela Entidad.	10 días
Solicitud de información	Es la petición que realizan las personas a los sujetos obligados sobre información que está contenida en escritos, mapas, fotografías, grabaciones, soporte informático o digital, o en cualquier otro elemento técnico que haya sido creado u obtenido por el sujeto obligados, en el ejercicio de sus funciones y que se encuentre en su posesión y bajo su control.	10 días
Sugerencia	Es una propuesta escrita o verbal, debidamente oficializada, para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	15 días
Falta Disciplinaria Al No Contestar Las Pqrs	La falta de atención a las PQRS y a los términos para resolverlas, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta gravísima para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.	

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 2do trimestre de la vigencia 2025, por la Oficina de PQRS proceso Gestión Comercial.

6. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

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

Calidad - Cobertura - Continuidad

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





Empresa de Servicios Públicos
Villeta

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLET A

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

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

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:

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

601-023-2236

601-023-2237

310- 210-5282

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.

Calidad - Cobertura - Continuidad

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

servicioalcliente@espvilleta.gov.co, comunicaciones@espvilleta.gov.co

www.espvilleta.gov.co





Empresa de Servicios Públicos
Villeta

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLET A

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

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

GOV.CO

Lunes - Viernes 8AM - 5PM | El Recreo, Villeta, Cundinamarca CP No. 253410 | 12:48 PM | Now 28°C

Usuarios / Clientes | Administrativos

ESP
Empresa de Servicios Públicos
Villeta

601-029-0236 / 601-029-0237 / 010-2102000
Lineas de atención

servicioalcliente@espvilleta.gov.co
Correo de atención

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

Atención al Cliente

Atención al Cliente

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

Preguntas Frecuentes	Mapa del Sitio	Contactenos
Servicio al Ciudadano	Informe de Peticiones, Quejas y Reclamos	Convocatorias
Costos de Reproducción	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	

Calidad - Cobertura - Continuidad

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





Empresa de Servicios Públicos
Villeta

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLET A

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

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

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

601-023-2236
601-023-2237
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

Accesos Directos

Inicio Nosotros

Kawak
Orfeo

Para usuarios

Nuestra Compañía

Servicios Participa

Normatividad
Comunicados

Para usuarios

Trámites y Servicios

Transparencia Atención al Cliente

Participación Ciudadana
Servicio al Ciudadano

Para usuarios

Su Factura

Pago Electrónico

Para usuarios

Servicio al ciudadano

Centro de Soluciones

datos

GOV.CO



Portal Único del Estado Colombiano

Dirección: Edificio Murillo Toro Cra. 8 entre calles 12A y 12B Bogotá, Colombia.

Horarios de Atención:

Atención Presencial: Martes, Miércoles y Viernes de 9:00 am a 3:00 pm jornada continua.

Atención Canales Virtuales: Lunes a Viernes de 8:30 am a 4:30 pm.

Código Postal: 111711

Contacto

Teléfono:

Nacional: 01 8000 95 2525
Bogotá: +(57) 601 390 7950
Línea Anticorrupción: 01 8000 91 2667

Correo Institucional:

soprotecco@mintic.gov.co

Acerca del sitio

Acerca del sitio

Mapa del sitio
Políticas de privacidad
Políticas de derechos de autor
Términos y condiciones

Ayudas de accesibilidad

Centro de relevo

Redes sociales

Síguenos en Twitter

Síguenos en Facebook

Superservicios
Portal Único del Estado Colombiano



Calidad - Cobertura - Continuidad

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

ISO 9001:2015
BUREAU VERITAS
Certification





Empresa de Servicios Públicos
Villeta

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLET A

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

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

6.2 REVISIÓN DE LA GESTIÓN DE LA OFICINA PQR

De acuerdo con los datos arrojados por la oficina de HAS relacionadas a continuación, 82 de ellas por servicio de acueducto el cual se presenta inconformidad con el consumo. Y 2 por el servicio de alcantarillado.

jueves, 10 de julio de 2025 5:33:02 p. m.



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. DEL MUNICIPIO DE VILLET A ESP VILLET A

Listado de reclamos entre 1/04/2025 y 30/06/2025

Itm.	Consec.	Código	Codigo Interno	Nombre	Tipo Reclamo	Descripción	Clase	Pres.	Presentado	Fecha Orden	Fecha Solucion	Solución a favor
1	16364	03175000000	1017557	BOHORQUEZ CHAVEZ IGNACIO	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	1	V	2/04/2025	2/04/2025	2/04/2025	USUARIO
2	16365	11414003017	1051952	MORENO URRREGO JOSE M	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	4/04/2025	4/04/2025	8/04/2025	USUARIO
3	16366	06443000000	1034222	FRAN MILTON GUEVARA RODRI	Acueducto	Fallas en la conexión del servicio	1	V	4/04/2025	4/04/2025	10/07/2025	USUARIO
4	16367	01049900152	1007509	TINOCO TINOCO CAMPO ELIAS	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	T	4/04/2025	4/04/2025	7/04/2025	USUARIO
5	16368	01076500127	1009752	ARIAS CUELLAR MARLENY	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	7/04/2025	7/04/2025	11/04/2025	USUARIO
6	16369	01054600152	1007913	BUSTOS SUSANA DE	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	7/04/2025	7/04/2025	14/04/2025	USUARIO
7	16370	01094305127	7728645	ACEVEDO BOHORQUEZ NUBIA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	10/04/2025	10/04/2025	21/04/2025	USUARIO
8	16371	06135000000	1031335	TRIANA DE VIVAS AURA MARIA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	T	10/04/2025	10/04/2025	11/04/2025	USUARIO
9	16372	11393003017	1051804	PEDRAZA CAICEDO MARIA HELE	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	11/04/2025	11/04/2025	14/04/2025	USUARIO
10	16373	0102220105	1002211	ESPINOSA LUIS ALFONSO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	11/04/2025	11/04/2025	21/04/2025	USUARIO
11	16374	07333000000	1037365	AVILA ORLANDO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	T	11/04/2025	11/04/2025	11/04/2025	USUARIO
12	16375	07319000000	1037225	TARQUINO MYRIAM	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	14/04/2025	14/04/2025	19/04/2025	USUARIO
13	16376	01126900127	1005529	BOTERO ALVARO	Acueducto	revisión en el predio porque no llega agua	4	V	14/04/2025	14/04/2025	7/05/2025	USUARIO
14	16377	08026000000	1038090	VILLAMIL LUIS HERNANDO	Acueducto	Fallas en la conexión del servicio	1	V	15/04/2025	15/04/2025	21/04/2025	USUARIO
15	16378	01102800127	1066257	VANEGAS RODRIGUEZ JAIRO GI	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	15/04/2025	15/04/2025	21/04/2025	USUARIO
16	16379	01070100127	1009166	GARCIA MIGUEL	Acueducto	Fallas en la conexión del servicio	1	V	21/04/2025	21/04/2025	22/04/2025	USUARIO
17	16380	01102300127	1006402	SJAREZ JOSE HERNANDO	Acueducto	Fallas en la conexión del servicio	1	V	21/04/2025	21/04/2025	22/04/2025	EMPRESA
18	16381	01107400127	1063791	GOMEZ GRACIELA CORTEZ	Acueducto	Fallas en la conexión del servicio	1	V	21/04/2025	21/04/2025	22/04/2025	USUARIO
19	16382	05276010000	1061704	BARREIRA SIGIFREDO MONTER	Acueducto	verificar medidor dañado	4	V	25/04/2025	25/04/2025	2/05/2025	USUARIO
20	16383			HUGO RUBIO	Alcantarillado	Condiciones de seguridad o riesgo	4	V	28/04/2025	28/04/2025	6/05/2025	USUARIO
21	16384	12099008000	1055367	VARGAS VANEGAS MARGARITA	Acueducto	Inconformidad por desviación significativa	1	V	2/05/2025		19/06/2025	EMPRESA
22	16385	03210000000	1017870	PAEZ PABLO E.	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	5/05/2025	5/05/2025	6/05/2025	USUARIO
23	16386	03209000000	1017862	HERNANDEZ MAHECHA ESTHE	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	6/05/2025	6/05/2025	7/05/2025	USUARIO
24	16387	06121000000	1031160	MELO CARDENAS RUTH STELLA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	6/05/2025	6/05/2025	8/05/2025	USUARIO
25	16388	06117000000	1031129	PALACIOS LUQUE FELINDA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	6/05/2025	6/05/2025	7/05/2025	USUARIO
26	16389	01009400161	1000926	AMAYA ANA LUCIA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	7/05/2025	7/05/2025	8/05/2025	USUARIO
27	16390	01031810105	7726045	SALDAÑA Y OTRO MARIA ANGE	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	7/05/2025	7/05/2025	8/05/2025	USUARIO
28	16391	06295000000	1032945	MANZANARES TINOCO BEATRIZ	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	7/05/2025	7/05/2025	8/05/2025	USUARIO
29	16392	05324000000	1029699	JIMENEZ DE GONZALEZ MARIA E	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	7/05/2025	7/05/2025	8/05/2025	USUARIO
30	16393	02536000000	1015171	TELLEZ VASQUEZ MELANIO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	7/05/2025	7/05/2025	8/05/2025	USUARIO
31	16394	06259000000	1032580	CARDOZO GUZMAN ARMANDO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	7/05/2025	7/05/2025	8/05/2025	USUARIO
32	16395	05306000000	1029487	BELTRAN SALGUERO JUAN	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	7/05/2025	7/05/2025	8/05/2025	USUARIO
33	16396	06379420000	1068287	INVERSIONES HARI S.A.S.	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	7/05/2025	7/05/2025	8/05/2025	USUARIO
34	16397	06055000000	1030527	COLMENARES JAIME	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	8/05/2025	8/05/2025	8/05/2025	USUARIO

Página 1 de 3

Calidad - Cobertura - Continuidad

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





Empresa de Servicios Públicos
Villeta

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLET A

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

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



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. DEL
MUNICIPIO DE VILLET A
ESP VILLET A

Listado de reclamos entre 1/04/2025 y 30/06/2025

Itm.	Consec.	Código	Codigo Interno	Nombre	Tipo Reclamo	Descripción	Clase	Pres.	Presentado	Fecha Orden	Fecha Solucion	Solución a favor
35	16398	05295000000	1029370	ACOSTA FIGUEROA CARMEN	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	8/05/2025	8/05/2025	9/05/2025	USUARIO
36	16399	06071000000	1096117	CANO MARIA CLARA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	8/05/2025	8/05/2025	9/05/2025	USUARIO
37	16400	01015700105	1001809	FETECUA GOMEZ MILDRED	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	8/05/2025	8/05/2025	8/05/2025	USUARIO
38	16401	04161000000	1021963	GARCIA DE RODRIGUEZ MARIA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	8/05/2025	8/05/2025	9/05/2025	USUARIO
39	16402	04421000000	1024827	RIAÑO GATINA MARIA ELVIA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	8/05/2025	8/05/2025	12/05/2025	USUARIO
40	16403	01039510152	7733561	ALDANA TORRES LUZ MERY	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	1	V	9/05/2025		13/05/2025	USUARIO
41	16404	12349000000	1058494	CORONEL CALDERON MARIA YO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	9/05/2025	9/05/2025	12/05/2025	USUARIO
42	16405	01066204113	1075886	MORERA BELTRAN LUIS FERNA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	9/05/2025	9/05/2025	12/05/2025	USUARIO
43	16406	01001100161	1000090	BERNAL PEDRO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	T	9/05/2025	9/05/2025	12/05/2025	USUARIO
44	16407	07367090700	7733447	GALAN ACEVEDO MARIA ISABEL	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	12/05/2025	12/05/2025	13/05/2025	USUARIO
45	16408	02591630000	1061977	MUÑETONES CIFUENTES GLORI	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	12/05/2025	12/05/2025	13/05/2025	USUARIO
46	16409	02329020000	1013663	GARCIA CRUZ MARIA DEYANIRA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	12/05/2025	12/05/2025	13/05/2025	USUARIO
47	16410	11426003017	1052075	HERNANDEZ ALGECIRA FILADEL	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	12/05/2025	12/05/2025	14/05/2025	USUARIO
48	16411	03067000000	1016518	MOLINA ORTEGA GABRIEL	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	12/05/2025	12/05/2025	13/05/2025	USUARIO
49	16412	07066000000	1034917	BRICEÑO ROMERO ULDRICO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	12/05/2025	12/05/2025	13/05/2025	USUARIO
50	16413	05315000000	1029578	PEDROZA MIGUEL	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	T	12/05/2025	12/05/2025	13/05/2025	USUARIO
51	16414	01058400131	1008192	ZARATE BERNAL ODILIA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	T	13/05/2025	13/05/2025	19/05/2025	USUARIO
52	16415	01013500105	1001320	COLORADO ALBA AURORA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	T	13/05/2025	13/05/2025	13/05/2025	USUARIO
53	16416	21020101005	1078633	PRODESA Y CIA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	13/05/2025	13/05/2025	14/05/2025	USUARIO
54	16417	04067000000	1021344	CASTELLANAS CONCEPCION	Acueducto	verificar medidor dañado	4	V	13/05/2025	13/05/2025	14/05/2025	USUARIO
55	16418	04530000000	1025949	MORENO BERNAL ROMAN AUGU	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	13/05/2025	13/05/2025	14/05/2025	USUARIO
56	16419	06270000000	1032697	RODRIGUEZ DE BAEZ CARMEN	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	14/05/2025	14/05/2025	15/05/2025	USUARIO
57	16420	07335000000	1037381	PADILLA ARCELIA	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	1	V	14/05/2025	14/05/2025	14/05/2025	USUARIO
58	16421	11321003039	1051218	ALDANA ORDOÑEZ URIEL	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	15/05/2025	15/05/2025	19/05/2025	USUARIO
59	16422	05310000000	1029529	RODRIGUEZ PINZON ALFONSO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	15/05/2025	15/05/2025	20/05/2025	USUARIO
60	16423	05073020000	1064880	HERNANDEZ HERNANDEZ LUCY	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	T	15/05/2025	15/05/2025	16/05/2025	USUARIO
61	16424	09411000000	1046218	ORTIZ CASTILLO EVARISTO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	16/05/2025	16/05/2025	21/05/2025	USUARIO
62	16425	08090000000	1038603	CANTILLO NAVARRO MARIA TE	Acueducto	Clase de uso incorrecto	1	V	20/05/2025	20/05/2025	21/05/2025	USUARIO
63	16426	01097700127	1011352	BASE MILITAR ECOPELROL	Acueducto	Afectación ambiental	1	V	21/05/2025	21/05/2025	23/05/2025	USUARIO
64	16427	06401000000	1033877	LARA HOYOS GLADYS ELVIRA	Alcantarillado	Condiciones de seguridad o riesgo	4	V	26/05/2025	26/05/2025	26/05/2025	USUARIO
65	16428	09175020000	7724933	CASA LAVERDE INMOBILIARIA S.	Acueducto	Cambio de medidor o equipo de medida	1	V	26/05/2025	26/05/2025	29/05/2025	USUARIO
66	16429	11046003050	1049055	ALVAREZ E HIJOS LTDA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	4/06/2025	4/06/2025	6/06/2025	USUARIO
67	16430	02109010000	1011808	SUAREZ PUENTES JOSE RODO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	5/06/2025	5/06/2025	9/06/2025	USUARIO
68	16431	02591880000	1015676	INVERSIONES CONSTRUCCIONE	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	T	6/06/2025	6/06/2025	9/06/2025	USUARIO
69	16432	02256000000	1013150	HERNANDEZ HERLINDA R. DE	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	9/06/2025	9/06/2025	10/06/2025	EMPRESA

Calidad - Cobertura - Continuidad

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





Empresa de Servicios Públicos
Villeta

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLET A

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

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



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. DEL
MUNICIPIO DE VILLET A
ESP VILLET A

Listado de reclamos entre 1/04/2025 y 30/06/2025

Itm.	Consec.	Código	Código Interno	Nombre	Tipo Reclamo	Descripción	Clase	Pres.	Presentado	Fecha Orden	Fecha Solucion	Solución a favor
70	16433	12185000000	1056712	ARCHILA CLARA INES	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	9/06/2025	9/06/2025	11/06/2025	USUARIO
71	16434	11305103039	1076173	ORJUELA JULIO ESTEBAN	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	9/06/2025	9/06/2025	13/06/2025	USUARIO
72	16435	06249000000	1032481	LARRARTE GARZÓN LUIS FERN	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	9/06/2025	9/06/2025	10/06/2025	USUARIO
73	16436	02458000000	1014596	ENCISO LEONOR	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	9/06/2025	9/06/2025	10/06/2025	USUARIO
74	16437	04540000000	1026038	MURCIA IGNACIO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	T	9/06/2025	9/06/2025	12/06/2025	USUARIO
75	16438	04497000000	1025626	MATUK ELIAS	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	10/06/2025	10/06/2025	12/06/2025	USUARIO
76	16439	09443000000	1046630	PIÑEROS BARBOSA LUIS NOE	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	12/06/2025	12/06/2025	16/06/2025	USUARIO
77	16440	01102300127	1006402	SUAREZ JOSE HERNANDO	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	12/06/2025	12/06/2025	19/06/2025	EMPRESA
78	16441	04152000000	1021864	MAHECHA GONZALES PAULINA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	12/06/2025	12/06/2025	13/06/2025	USUARIO
79	16442	08404010000	1075761	RICO JIMENEZ MARISELA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	T	12/06/2025	12/06/2025	19/06/2025	USUARIO
80	16443	08284000000	1040161	RANGEL BLANCA ELVIA	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	T	12/06/2025	12/06/2025	16/06/2025	USUARIO
81	16444	11734103017	1058890	TARQUINO TARQUINO FERNAND	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	13/06/2025	13/06/2025	16/06/2025	USUARIO
82	16445	04136000000	1021765	BELTRAN RAMOS JOSE JOAQUI	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	13/06/2025	13/06/2025	16/06/2025	USUARIO
83	16446	07376010000	1064484	BELTRAN RODRIGUEZ JOSE GU	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	16/06/2025	16/06/2025	17/06/2025	USUARIO
84	16447	01058301131	1092105	MORERA BELTRAN GILBERTO Y	Acueducto	Inconformidad con el consumo	1	V	16/06/2025	16/06/2025	17/06/2025	USUARIO

TOTAL USUARIO	
Nombre Usuario	Numero Pqr
DANIELA	18
MARCEC	21
SINDY	45

Reportadas por la plataforma de Orfeo, 172 solicitudes de distintas entidades, como la Alcaldía Municipal, Superintendencia de Servicios, Contraloría y demás Usuarios de la ESP Villeta.

#	RADICADO	FECHA RADICADO	TIPO DOCUMENTO	ASUNTO	REMITENTE	USUARIO ACTUAL
1	202501000006282	2025-04-01 09:32:05.873119	COMUNICACIÓN OFICIAL	Solicitud información cobertura alcantarillado	ALCALDIA MUNICIPAL DE VILLET A VILLET A	TRAMITE FINALIZADO

Calidad - Cobertura - Continuidad

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





Empresa de Servicios Públicos
Villeta

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLET A

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

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

2	202501000006292	2025-04-01 16:00:43.064092	COMUNICACIÓN OFICIAL	IMPLEMENTACIÓN DE ACCIONES DE PREPARACIÓN Y MITIGACIÓN POR INICIO DE LA PRIMERA TEMPORADA DE MÁS LLUVIAS EN EL PAÍS 2025; ACTUALIZACIÓN, ACTIVACIÓN Y REPORTE DEL PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA (PEC).	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	TRAMITE FINALIZADO
3	202501000006302	2025-04-02 11:09:05.01698	COMUNICACIÓN OFICIAL	Petición para la buena prestación del servicio publico	JORGE ALEXANDER MALAGON GALIDO	JEFE DE PLANTA
4	202501000006312	2025-04-02 11:58:38.841896	REGISTRO TOMAS DE LECTURA	DISCREPANCIA EN LAS FECHAS DEL PERIODO DE FACTURACIÓN	DANIEL QUINTERO	TRAMITE FINALIZADO
5	202501000006322	2025-04-02 16:48:10.970112	COMUNICACIÓN OFICIAL	DENUNCIA CIUDADANA	LUIS ANTONIO VILLAMIZAR SUAREZ	TRAMITE FINALIZADO
6	202501000006332	2025-04-03 08:16:55.421964	COMUNICACIÓN OFICIAL	Notificación electrónica radicado salida No 20254020991301	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	TRAMITE FINALIZADO
7	202501000006342	2025-04-03 08:19:20.456287	COMUNICACIÓN OFICIAL	APOYO PARA REVISAR SISTEMA DE DESAGÜE YA QUE SE DEVUELVEN POR EL SIFÓN DE AGUAS SERVIDAS	JORGE ENRIQUE ARGUELLO RINCON	TRAMITE FINALIZADO
8	202501000006352	2025-04-03 09:01:56.354184	COMUNICACIÓN OFICIAL	DISEÑO DE LAS ACOMETIDAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO PROYECTO BALCONES DEL RIO	BALCONES DEL RIO GS DE&CO	TRAMITE FINALIZADO
9	202501000006452	2025-04-03 15:44:54.91946	RESPUESTA PQR	DEVOLUCIÓN EXPEDIENTE 002-2025 RADICADO 202501000005911	LEIDY JOHANA RODRIGUEZ MARTINEZ	TRAMITE FINALIZADO
10	202501000006462	2025-04-03 15:44:57.722355	COMUNICACIÓN OFICIAL	DEVOLUCIÓN EXPEDIENTE 002-2025 RADICADO 202501000005911	LEIDY JOHANA RODRIGUEZ MARTINEZ	TRAMITE FINALIZADO
11	202501000006472	2025-04-03 15:52:27.178179	PQRS	DEVOLUCIÓN EXPEDIENTE 001-2025 RADICADO 202501000005821	LEIDY JOHANA RODRIGUEZ MARTINEZ	Gerente
12	202501000006482	2025-04-03 16:06:36.489362	SOLICITUD DE VIABILIDAD DEL SERVICIO	SOLICITUD MEDIDOR TEMPORAL	LUZ ANGELA SANTANA	TRAMITE FINALIZADO
13	202501000006492	2025-04-03 16:09:06.788991	COMUNICACIÓN OFICIAL	SOLICITUD RETIRO COBRO DE RECOLECCIÓN DE BASURAS	MILENA GUILLEN DE CASTRO	TRAMITE FINALIZADO
14	202501000006502	2025-04-03 16:53:46.066975	COMUNICACIÓN OFICIAL	Derecho de petición para la solución de problemas con aguas lluvias y retiro de tubo de acueducto en propiedad privada.	LUYLLER ALZATE CAMPOS	TRAMITE FINALIZADO
15	202501000006512	2025-04-04 11:22:38.357987	COMUNICACIÓN OFICIAL	DERECHO DE PETICION ART 23 C.N	CARLOS ANDRES MONTENEGRO BERMUDEZ	TRAMITE FINALIZADO
16	202501000006522	2025-04-04 12:02:28.977241	CAMBIO DE NOMBRE	Solicitud uso de la Razón Social correcta de nuestra Compañía en la emisión de Facturación Electrónica.	COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP BIC	TRAMITE FINALIZADO
17	202501000006552	2025-04-07 10:10:04.032304	COMUNICACIONES	CARACTERIZACIÓN VERTIMIENTOS 2024	HOSPITAL SALAZAR DE VILLET A	TRAMITE FINALIZADO

Calidad - Cobertura - Continuidad

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





Empresa de Servicios Públicos
Villeta

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLET A

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

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

18	202501000006562	2025-04-07 17:08:25.417564	COMUNICACIÓN OFICIAL	SOLICITUD VISITA PLANTA E.S.P VILLET A	UNIVERSIDAD DISTRITAL FRANCISCO JOSE DE CALDAS	TRAMITE FINALIZADO
19	202501000006572	2025-04-07 17:38:32.707599	RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN	DERECHO DE PETICIÓN	PABLO EMILIO LEON	TRAMITE FINALIZADO
20	202501000006592	2025-04-08 11:35:30.003874	OFICIOS RECIBIDOS	Trámite 20241100261. Citación notificación personal	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA - CAR REGIONAL DE CUNDINAMARC REGIONAL DE CUNDINAMARCA - CAR	TRAMITE FINALIZADO
21	202501000006602	2025-04-08 17:43:28.412749	COMUNICACIÓN OFICIAL	Derecho de Petición	FERNANDO MALDONADO VERGARA	TRAMITE FINALIZADO
22	202501000006612	2025-04-08 17:56:19.730875	DERECHO DE PETICIÓN	DERECHO DE PETICION	ALTOS DE VILLA CRISLY EL DORADO OBRAS CAPITAL S.A	TRAMITE FINALIZADO
23	202501000006622	2025-04-09 09:43:35.963249	TARIFAS	DESCUNTO POR PREDIO DESOCUPADO	ELSA HUERTAS	TRAMITE FINALIZADO
24	202501000006632	2025-04-09 10:51:22.967897	COMUNICACIÓN OFICIAL	Respuesta 06252003523 a Solicitud 06256000536	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA - CAR REGIONAL DE CUNDINAMARC REGIONAL DE CUNDINAMARCA - CAR	TRAMITE FINALIZADO
25	202501000006642	2025-04-09 14:59:56.614532	OFICIOS RECIBIDOS	Traslado del radicado número 2025E1017117 del 7-04-2025.	MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	TRAMITE FINALIZADO
26	202501000006652	2025-04-10 08:08:54.676722	RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN	DERECHO DE PETICIÓN	LAURA MICHEL GORDILLO ROA	TRAMITE FINALIZADO
27	202501000006662	2025-04-10 09:56:16.74987	TARIFAS	Solicitud retiro cobro de aseo por doble facturación	JOSE SANTIAGO GUERRA CHAVES	TRAMITE FINALIZADO
28	202501000006672	2025-04-10 11:34:41.163982	TARIFAS	SOLICITUD DE DESCUNTO DE TARIFA DE ASEO	SANDRA MILENA PEREZ TORO	INSPECTOR A
29	202501000006682	2025-04-10 17:43:47.696141	COMUNICACIÓN OFICIAL	Solicitud de estudio de colorimetría y certificación de conectividad hidráulica-sanitaria en inmueble ubicado en la Calle 5 No. 3-92	ALCALDIA MUNICIPAL DE VILLET A	TRAMITE FINALIZADO
30	202501000006692	2025-04-11 16:12:46.678312	COMUNICACIÓN OFICIAL	SOLICITUD DE PERMISO VERTIMIENTOS PTAR	SANDRA MILENA PEREZ TORO	TRAMITE FINALIZADO
31	202501000006702	2025-04-11 16:45:24.8808	RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIONES	Reclamo por cobro en la factura de valores ya cancelados	HELDA INES CARRILLO ACOSTA	TRAMITE FINALIZADO
32	202501000006712	2025-04-11 16:55:35.309853	COMUNICACIÓN OFICIAL	CIRCULAR 029	Cesar Augusto Ceballos Giraldo	TRAMITE FINALIZADO

Calidad - Cobertura - Continuidad

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





Empresa de Servicios Públicos
Villetea

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.

33	202501000006722	2025-04-14 09:16:55.953607	TARIFAS	Solicitud por predio desocupado	ORLANDO RODRIGUEZ GUZMAN	TRAMITE FINALIZADO
34	202501000006742	2025-04-14 15:36:12.887493	PQRS	RECLAMACION POR ERROR EN EL COBRO	GLORIA ELSA HUERTAS ACEVEDO	CARTERA
35	202501000006752	2025-04-14 16:59:34.609154	COMUNICACIÓN OFICIAL	EMBARGO	JUZGADO CUARTO CIVIL MUNICIPAL	TRAMITE FINALIZADO
36	202501000006762	2025-04-15 09:40:12.21922	TARIFAS	Descuento por predio desocupado	ANA CECILIA MARTINEZ DE REYES	TRAMITE FINALIZADO
37	202501000006772	2025-04-15 16:49:16.239532	RESPUESTA PQR	SOLICITUD DE CORRECCION EN EL COBRO DEL SERVICIO DE ASEO	JOSUE MAHECHA GUEVARA	TRAMITE FINALIZADO
38	202501000006802	2025-04-21 12:03:41.785828	COMUNICACIÓN OFICIAL	Requerimiento presunto incumplimiento del traslado de los recursos de la actividad de aprovechamiento. Radicados SSPD No. 20255290684222 y 20255290822222, del 19 y 27 de febrero de 2025 y No. 20245290797802 del 23 de febrero de 2024	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DOMICILIARIOS	TRAMITE FINALIZADO
39	202501000006812	2025-04-21 14:20:36.463676	COMUNICACIÓN OFICIAL	Solicitud urgente gestiones cierre producto No. 1 y Requerimiento de estado y avance Producto No. 2, cumplimiento de Programación.	CONSORCIO MUNCUNDI	DIRECTOR AAA
40	202501000006822	2025-04-21 14:24:24.733094	COMUNICACIÓN OFICIAL	Lineamientos uso formatos de Calidad EPC para entrega de productos finales diseños definitivos y radicación de proyecto ante Mecanismo de evaluación y viabilización de proyectos del sector de agua potable y saneamiento básico.	CONSORCIO MUNCUNDI	DIRECTOR AAA
41	202501000006832	2025-04-21 14:27:58.425399	COMUNICACIÓN OFICIAL	SOLICITUD DE MANTENIMIENTO CARRO VACTOR PARA EL CONJUNTO RESIDENCIAL KASANA	YENNY JOHANA DELGADO SOLANO	TRAMITE FINALIZADO
42	202501000006842	2025-04-21 14:36:52.377461	COMUNICACIÓN OFICIAL	Lineamientos uso formatos de Calidad EPC para entrega de productos finales diseños definitivos y radicación de proyecto ante Mecanismo de evaluación y viabilización de proyectos del sector de agua potable y saneamiento básico. Contrato 073-2023	CONSORCIO MUNCUNDI	DIRECTOR AAA
43	202501000006852	2025-04-21 14:42:32.427655	COMUNICACIÓN OFICIAL	Solicitud urgente gestiones cierre producto No. 1 y Requerimiento de estado y avance Producto No. 2, cumplimiento de Programación. Contrato 074	CONSORCIO MUNCUNDI	DIRECTOR AAA
44	202501000006862	2025-04-22 11:15:41.079492	COMUNICACIÓN OFICIAL	Seguimiento a tarifas aplicadas 2023 - 2024	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	TRAMITE FINALIZADO

Calidad - Cobertura - Continuidad

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952
servicioalcliente@espvilletea.gov.co, comunicaciones@espvilletea.gov.co
www.espvilletea.gov.co





Empresa de Servicios Públicos
Villeta

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.

					DOMICILIARIOS DOMICILIARIOS	
45	202501000006872	2025-04-22 14:43:29.895804	RESPUESTA PQR	Solicitud de revisión y reclamación	MARIA DEYANIRA GARCIA CRUZ	TRAMITE FINALIZADO
46	202501000006882	2025-04-22 17:05:07.151129	COMUNICACIÓN OFICIAL	SOLICITUD DE PRUEBAS DE CALIDAD DE AGUA POTABLE EN EL CONJUNTO RESIDENCIAL KASANA	YENNY JOHANA DELGADO SOLANO	TRAMITE FINALIZADO
47	202501000006902	2025-04-22 17:54:49.35942	COMUNICACIÓN OFICIAL	ALERTA NARANJA RIESGO MEDIO AGUA NO APTA PARA CONSUMO HUMANO URGENCIA MANIFIESTA. ASUACAP VILLETA	ASOCIACION DE USUARIOS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EL PUENTE	DIRECTOR AAA
48	202501000006912	2025-04-22 18:07:30.900865	COMUNICACIÓN OFICIAL	Solicitud de información proyectos	CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA	TRAMITE FINALIZADO
49	202501000006922	2025-04-23 10:55:17.313771	RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN	RECLAMACION COBRO DE FACTURA	GLORIA CECILIA QUINTERO ROCHA	TRAMITE FINALIZADO
50	202501000006932	2025-04-23 11:39:07.953037	COMUNICACIÓN OFICIAL	Derecho de petición de información y/o solicitud.	ASOCIACION DE USUARIOS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO CASERIO EL PUENTE	TRAMITE FINALIZADO
51	202501000006942	2025-04-24 07:52:22.769424	RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN	Solicitud de suspensión del cobro del servicio de aseo en la factura Enel Codensa	MARVIN ALDEMAR SALGUERO BUITRAGO BUITRAGO BUITRAGO	TRAMITE FINALIZADO
52	202501000006952	2025-04-24 17:24:08.884396	COMUNICACIÓN OFICIAL	Notificación electrónica radicado salida No 20254201265131	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	DIRECTOR AAA
53	202501000006962	2025-04-24 17:42:41.182848	RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN	Derecho de petición	OSCAR MURCIA	TRAMITE FINALIZADO
54	202501000006972	2025-04-24 18:15:14.595807	COMUNICACIÓN OFICIAL	Auto Interlocutorio 0145 NI 2023-0224 José Alberto Muñoz Mendoza - reconoce redención trabajo, concede libertad condicional - prisión domiciliaria cpms Villeta	JUZGADO DE EJECUCIÓN DE PENAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD	TRAMITE FINALIZADO
55	202501000006982	2025-04-25 09:33:44.60541	COMUNICACIÓN OFICIAL	Notificación de RIESGO MEDIO en el suministro de agua para consumo humano, Municipio de Villeta	GOBERNACION DE CUNDINAMARCA	TRAMITE FINALIZADO
56	202501000006992	2025-04-29 14:41:15.514465	COMUNICACIÓN OFICIAL	SOLICITUD DE NO COBRO DEL SERVICIO DE ASEO	BLANCA CECILIA BUSTOS	TRAMITE FINALIZADO
57	202501000007322	2025-04-29 14:52:53.693476	COMUNICACIÓN OFICIAL	INVITACION A INSTALACION DEL SEGUNDO PERIODO DE SESIONES ORDINARIAS DEL AÑO 2025	JOHN EDWARD ROA RAMOS	TRAMITE FINALIZADO
58	202501000007332	2025-04-29 15:32:16.402599	RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN	DERECHO DE PETICION	GLORIA CECILIA QUINTERO ROCHA ROCHA	TRAMITE FINALIZADO
59	202501000007342	2025-04-29 16:42:33.832226	COMUNICACIÓN OFICIAL	CONEXION DE NUEVAS CONSTRUCCIONES	CAMILO GAMEZ VILLALOBOS	TRAMITE FINALIZADO

Calidad - Cobertura - Continuidad

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





Empresa de Servicios Públicos
Villeta

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLET A

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

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

				HABITACIONALES A NUESTRO ALCANTARILLADO		
60	202501000007352	2025-04-30 08:04:31.555786	COMUNICACIÓN OFICIAL	Solicitud colaboración personal para el destape caja aguas lluvias	POLICIA NACIONAL	TRAMITE FINALIZADO
61	202501000007362	2025-04-30 08:30:23.80063	COMUNICACIÓN OFICIAL	SOLICITUD COLABORACION PERSONAL PARA EL DESTAPE CAJA AGUAS LLUVIAS	JESUS ALBERTO TABARES MORALES	TRAMITE FINALIZADO
62	202501000007372	2025-04-30 11:51:08.194721	COMUNICACIÓN OFICIAL	Mesa técnica de trabajo traslado de tubería acueducto sitio inestable PR72+000 "Río Dulce" Los Alpes – Villeta. Proyecto Corredor Vial del Centro – Occidente de Cundinamarca. Contrato de Concesión OJ-0121 de 1997	INSTITUTO DE CAMINOS Y CONSTRUCCIONES DE CUNDINAMARCA	TRAMITE FINALIZADO
63	202501000007382	2025-04-30 17:32:18.338325	COMUNICACIONES	Certificación Sanitaria Municipal de Calidad de Agua para Consumo Humano, del año 2024	GOBERNACION DE CUNDINAMARCA	TRAMITE FINALIZADO
64	202501000007392	2025-05-02 08:04:42.878916	COMUNICACIÓN OFICIAL	Solicitud revisión sistema de desagüe	I E D INSTITUTO NACIONAL DE PROMOCION SOCIAL COLEGIO	TRAMITE FINALIZADO
65	202501000007402	2025-05-02 08:45:05.708345	COMUNICACIÓN OFICIAL	Reiteración de solicitud de recibo de Estación de Bombeo de Aguas Residuales (EBAR)	ACTUAL CONSTRUCTORA SAS	TRAMITE FINALIZADO
66	202501000007412	2025-05-02 14:47:35.874437	COMUNICACIÓN OFICIAL	Solicitud revisión de alcantarillado	FLOR STELLA RIVERA DIAZ	TRAMITE FINALIZADO
67	202501000007432	2025-05-05 11:07:28.974771	RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN	INCONFORMIDAD EN EL CONSUMO	FLOR STELLA RIVERA DIAZ	TRAMITE FINALIZADO
68	202501000007442	2025-05-06 10:56:11.479015	COMUNICACIÓN OFICIAL	Solicitud de aumento en la frecuencia de recolección de residuos sólidos domiciliarios	JUANA CAMILA RAMIREZ	TRAMITE FINALIZADO
69	202501000007452	2025-05-07 10:20:02.191028	RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIONES	DERECHO DE PETICIÓN INCUMPLIMIENTO EN EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE		TRAMITE FINALIZADO
70	202501000007462	2025-05-07 10:20:11.549059	PQRS	DERECHO DE PETICIÓN INCUMPLIMIENTO EN EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE		JEFE DE PLANTA
71	202501000007472	2025-05-07 11:48:30.771809	COMUNICACIÓN OFICIAL	Solicitud de intervención por falta de suministro de agua – Barrio San Jorge	LEIDY JOHANA RODRIGUEZ MARTINEZ	TRAMITE FINALIZADO
72	202501000007482	2025-05-07 14:42:22.983839	VENTAS - MEDIDORES - TANQUES	DOCUMENTOS PARA DEVOLUCION DE DINERO TECNISOL SAS	LUZ DELIA CALDERON PADILLA	TRAMITE FINALIZADO
73	202501000007492	2025-05-07 15:58:44.179609	TARIFAS	Solicitud devolución de dinero por doble facturación del servicio de aseo	LUZ MARINA AGUILAR BAEZ	TRAMITE FINALIZADO
74	202501000007502	2025-05-07 16:00:50.296533	COMUNICACIÓN OFICIAL	ALCANTARILLA TAPADA CON UNA TABLA QUE PUEDE SER UN RIESGO PARA LOS TRANSEÚNTES	ANA ROLDAN	TRAMITE FINALIZADO
75	202501000007512	2025-05-07 17:09:20.566301	COMUNICACIÓN OFICIAL	SOLICITUD DE REVISIÓN REDES DE ALCANTARILLADO Y ACUEDUCTO	LISBETH OSORIO FIERRO	TRAMITE FINALIZADO

Calidad - Cobertura - Continuidad

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





Empresa de Servicios Públicos
Villetea

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

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

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

76	202501000007522	2025-05-07 17:57:54.087512	COMUNICACIÓN OFICIAL	Notificación de Fallo de tutela	JUZGADO SEGUNDO PROMISCOO MUNICIPAL DE VILLETEA DE VILLETEA DE VILLETEA	TRAMITE FINALIZADO
77	202501000007532	2025-05-08 09:47:23.136342	COMUNICACIÓN OFICIAL	VISITA TECTINA POR FILTRACIÓN DE AGUA	ALICIA SALAMANCA	TRAMITE FINALIZADO
78	202501000007542	2025-05-09 07:40:14.949584	COMUNICACIÓN OFICIAL	CONTROL ESPECIAL	CONCEJO MUNICIPAL	TRAMITE FINALIZADO
79	202501000007552	2025-05-09 10:24:39.074527	COMUNICACIÓN OFICIAL	CERTIFICACION SANITARIA MUNICIPAL DE LA CALIDAD DEL AGUA-VILLETEA 2024	OMAR ALEXIS CASALLAS SANTOS	TRAMITE FINALIZADO
80	202501000007562	2025-05-09 14:49:19.402522	COMUNICACIÓN OFICIAL	SOLICITUD BARRIO BETANIA CALLEJÓN ALCANTARILLADO	JAIME ALBERTO SANCHEZ CRUZ	TRAMITE FINALIZADO
81	202501000007582	2025-05-12 08:51:53.261735	TARIFAS	DOBLE COBRO DE ASEO	MARIA TERESA JARA	TRAMITE FINALIZADO
82	202501000007592	2025-05-12 11:25:03.143475	TARIFAS	DOBLE COBRO ASEO	TITO AGUSTIN PEDRAZA GARCIA	TRAMITE FINALIZADO
83	202501000007602	2025-05-12 14:58:13.254443	PQRS	Solicitud suspensión del servicio	WILSON LEONARDO RIVERA MARTINEZ	CARTERA
84	202501000007622	2025-05-12 17:15:51.904658	COMUNICACIÓN OFICIAL	Solicitud de información referente a características técnicas y el estado de las bocatomas.	EMPRESAS PUBLICAS DE CUNDINAMARCA EPC	JEFE DE PLANTA
85	202501000007632	2025-05-14 09:06:30.46363	RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN	DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	CESAR CEBALLOS	TRAMITE FINALIZADO
86	202501000007642	2025-05-14 10:43:12.930639	PQRS	Daño en bien ajeno	MARIA OLGA GARCÍA	INSPECTOR A
87	202501000007652	2025-05-15 08:45:14.97316	RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIONES	Derecho de petición instalación del servicio de agua potable	LUZ ANGELA SANTANA	TRAMITE FINALIZADO
88	202501000007662	2025-05-15 10:07:43.846744	COMUNICACIÓN OFICIAL	Revisión del Servicio de Alcantarillado en la Vereda Mani Bajo	LUIS ANTONIO GUERRA LOMBADA LOMBADA	TRAMITE FINALIZADO
89	202501000007672	2025-05-15 14:31:04.192538	COMUNICACIÓN OFICIAL	SOLICITUD DE APOYO	Instituto Municipal para la Cultura, el Turismo, la Recreación y el Deporte	TRAMITE FINALIZADO
90	202501000007682	2025-05-15 15:04:28.276707	COMUNICACIÓN OFICIAL	Radicados SSPD No. 20255291641232 del 23 de abril de 2025 y 20255291782352 del 2 de mayo de 2025. Seguimiento a tarifas aplicadas 2023 - 2024.	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DOMICILIARIOS	TRAMITE FINALIZADO
91	202501000007692	2025-05-15 16:03:30.35982	COMUNICACIÓN OFICIAL	REVERSION	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DOMICILIARIOS	TRAMITE FINALIZADO
92	202501000007702	2025-05-16 09:16:47.555311	RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN	SOLICITUD DESCUENTO PREDIO DESOCUPADO	ANLLY PAOLA CASTRO	TRAMITE FINALIZADO

Calidad - Cobertura - Continuidad

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952
servicioalcliente@espvilletea.gov.co, comunicaciones@espvilletea.gov.co
www.espvilletea.gov.co





Empresa de Servicios Públicos
Villeta

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLET A

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

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

93	202501000007712	2025-05-16 10:35:28.922404	RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIONES	SOLICITUD DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	BEATRIZ CASTILLO	TRAMITE FINALIZADO
94	202501000007722	2025-05-16 10:41:18.640887	COMUNICACIÓN OFICIAL	Derecho de petición-solicitud urgente de reposición de tapa de alcantarillado	CONJUNTO RESIDENCIAL OSMAR	TRAMITE FINALIZADO
95	202501000007732	2025-05-16 11:31:27.316603	COMUNICACIÓN OFICIAL	Solicitud de revisión y mantenimiento de la red de alcantarillado externa de la sede principal del la E.S.E. Hospital Salazar de Villeta	NELSY DEL PILAR FLOREZ CRUZ	TRAMITE FINALIZADO
96	202501000007742	2025-05-16 12:05:01.372029	RESPUESTA DERECHO DE PETICIÓN	Notificación electrónica radicado salida No 20258121468201	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DOMICILIARIOS DOMICILIARIOS DOMICILIARIOS	TRAMITE FINALIZADO
97	202501000007752	2025-05-16 12:05:12.398923	PQRS	Respuesta para arreglo o cambio de caja tapa	MARIA EMMA QUINTERO ROCHA	CORRESPONDENCIA
98	202501000007792	2025-05-19 12:03:15.686438	COMUNICACIÓN OFICIAL	Solicitud de información.	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	TRAMITE FINALIZADO
99	202501000007802	2025-05-19 16:45:49.88416	COMUNICACIÓN OFICIAL	NOTIFICACION POR AVISO DE AUTO DRGU N° 00178 DE 2024. EXPEDIENTE 99927	CORPORACION SOCIAL DE CUNDINAMARCA	Gerente
100	202501000007812	2025-05-19 17:08:13.08094	COMUNICACIÓN OFICIAL	Solicitud acompañamiento técnico en la Estación del Tren de Bagazal	ANDRES RICARDO CUBILLOS OLARTE	TRAMITE FINALIZADO
101	202501000007832	2025-05-20 12:03:22.750392	COMUNICACIÓN OFICIAL	Respuesta al radicado 06251000300	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL CAR	TRAMITE FINALIZADO
102	202501000007852	2025-05-21 08:59:00.169303	COMUNICACIÓN OFICIAL	SOLICITUD DE VISITA PEDAGOGICA AL ACUEDUCTO MUNICIPAL	ROCIO DEL PILAR LEMUS LIZARAZO	JEFE DE PLANTA
103	202501000007862	2025-05-21 15:11:50.714645	TARIFAS	SOLICITUD DESCUENTO PREDIO DESOCUPADO	MARIA GRACIELA PEREZ PEREZ	TRAMITE FINALIZADO
104	202501000007872	2025-05-21 15:25:35.61803	COMUNICACIÓN OFICIAL	Solicitud estudio de colorimetría, conexión alcantarillado público. Barrio Lorena baja coordenadas 5.010288, -74.476440, calle 7 11-86 casa B3.	JOSE PATROCINIO VARGAS RODRIGUEZ	DIRECTOR LABORATORIO
105	202501000007882	2025-05-21 15:50:33.430741	COMUNICACIÓN OFICIAL	NOTIFICACION FALLO SEGUNDA INSTANCIA - IMPUGNACIÓN ACCIÓN DE TUTELA 2025-00033-01	JAIRO FRANSSISCO LEAL ALVARADO	TRAMITE FINALIZADO
106	202501000007892	2025-05-21 16:42:49.293756	COMUNICACIÓN OFICIAL	COLABORACION BINGO BAILABLE. EN CONMEMORACION CELEBRACION DIA DE LAS MADRES	YENSI MILENA ROMERO HERNANDEZ	TRAMITE FINALIZADO
107	202501000007902	2025-05-21 17:03:12.57867	DERECHO DE PETICIÓN	Reiteración y exigencia de respuesta a Derecho de Petición – Solicitud de referencia laboral” Radicado 202501000008281	JORGE ANDRES FELIPE BERNAL SANCHEZ	TRAMITE FINALIZADO

Calidad - Cobertura - Continuidad

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





Empresa de Servicios Públicos
Villeta

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLET A

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

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

108	202501000007912	2025-05-21 17:34:01.775366	COMUNICACIÓN OFICIAL	solicitud reconexion medidor de agua	YEDISSON ORLANDO FERNANDEZ ROZO	TRAMITE FINALIZADO
109	202501000007922	2025-05-22 11:03:06.317013	COMUNICACIÓN OFICIAL	TRASLADO POR COMPETENCIA DERECHO DE PETICION RADICADO 2025AV110027291	CESAR CEBALLOS	TRAMITE FINALIZADO
110	202501000007932	2025-05-23 12:00:50.736305	COMUNICACIÓN OFICIAL	DERECHO DE PETICIÓN FRANCISCO BELTRÁN	FRANCISCO BELTRAN ÁLVAREZ	TRAMITE FINALIZADO
111	202501000007942	2025-05-23 15:31:11.76268	RESPUESTA PQR	Solicitud entrega factura	LUIS CARLOS FRESNEDA MAHECHA	TRAMITE FINALIZADO
112	202501000007952	2025-05-23 16:17:25.718606	COMUNICACIÓN OFICIAL	Solicitud de Visita Técnica para Revisión de Redes y Estructuras Hidráulicas en Vía Bagazal CRA 12 No. 2 -103	ALCALDIA MUNICIPAL DE VILLET A	TRAMITE FINALIZADO
113	202501000007972	2025-05-26 09:19:56.170485	SOLICITUD DE VIABILIDAD DEL SERVICIO	Certificación construcción vivienda	CONDOMINIO RESIDENCIAL CAMPESTRE LOMAS DE ACATA	TRAMITE FINALIZADO
114	202501000007982	2025-05-26 10:28:26.999096	COMUNICACIÓN OFICIAL	DERECHO DE PETICIÓN	LUIS ANTONIO GUERRA LOMBADA LOMBADA LOMBADA	TRAMITE FINALIZADO
115	202501000007992	2025-05-26 15:47:14.078818	PQRS	FILTRACIÓN DE AGUA BARRIO COLMENA	BLANCA NELLY GARZON ROJAS	CORRESPONDENCIA
116	202501000008002	2025-05-27 14:12:14.779574	COMUNICACIÓN OFICIAL	Cumplimiento al Requerimiento de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) N. 20254301234291 del 21/04/25 Traslado de los recursos de la actividad de aprovechamiento periodos 2018 - 2022	JAMES FABIÁN SUÁREZ MORENO	TRAMITE FINALIZADO
117	202501000008072	2025-05-28 16:06:25.699669	SOLICITUD DE VIABILIDAD DEL SERVICIO	Solicitud para independizacion del aparta estudio segundo piso 202	ALVARO BERMUDEZ TRIANA	TRAMITE FINALIZADO
118	202501000008082	2025-05-29 10:47:57.740479	CAMBIO DE NOMBRE	Solicitud cambio de titular	Tinoco Pacheco Sandra Milena	TRAMITE FINALIZADO
119	202501000008092	2025-05-30 07:45:42.658443	COMUNICACIÓN OFICIAL	DERECHO DE PETICION SOBRE CREDITO ESP VILLET A	NATALIA RODRIGUEZ CASTEBLANCO CASTEBLANCO CASTEBLANCO CASTEBLANCO	TRAMITE FINALIZADO
120	202501000008102	2025-05-30 08:08:12.421827	COMUNICACIÓN OFICIAL	TRASLADO POR COMPETENCIA	OMAR ALEXIS CASALLAS SANTOS	TRAMITE FINALIZADO
121	202501000008112	2025-05-30 09:13:37.040245	COMUNICACIÓN OFICIAL	Solicitud de actualización del reporte de concesiones de agua por parte de los prestadores del servicio público domiciliario de acueducto	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS	JEFE DE PLANTA
122	202501000008122	2025-05-30 09:22:32.089735	COMUNICACIÓN OFICIAL	DERECHO DE PETICIÓN	Claudia Janeth Ramirez	TRAMITE FINALIZADO

Calidad - Cobertura - Continuidad

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





Empresa de Servicios Públicos
Villeta

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLET A

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

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

123	202501000008132	2025-05-30 14:09:09.988296	RESPUESTA A LOS DERECHOS DE PETICIONES	DERECHO DE PETICIÓN	RUBIELA MUÑOZ RAMIREZ	TRAMITE FINALIZADO
124	202501000008142	2025-05-30 14:09:12.240692	COMUNICACIÓN OFICIAL	DERECHO DE PETICIÓN	RUBIELA MUÑOZ RAMIREZ	TRAMITE FINALIZADO
125	202501000008152	2025-05-30 16:03:01.593417	COMUNICACIÓN OFICIAL	Envío Oficio No. 06252005530	Ronald David Prieto González	DIRECTOR AAA
126	202501000008162	2025-05-30 17:07:25.930452	COMUNICACIÓN OFICIAL	NOTIFICACIÓN AUTO 332 AVOCA IMPUGNACIÓN	JUZGADO PENAL DEL CIRCUITO DE VILLET A DE VILLET A	TRAMITE FINALIZADO
127	202501000008172	2025-06-03 14:36:24.561914	COMUNICACIÓN OFICIAL	SOLICITUD VISITA CON GEOFONO	ALBA AURORA COLORADO CEPEDA	TRAMITE FINALIZADO
128	202501000008182	2025-06-05 11:05:28.948411	DERECHO DE PETICIÓN	DERECHO DE PETICIÓN POR INCUMPLIMIENTO EN EL SUMINISTRO DE AGUA POTABLE	SOFIA ALEJANDRA VALERO BARAJAS	JEFE DE PLANTA
129	202501000008192	2025-06-05 16:53:48.165517	DERECHO DE PETICIÓN	Derecho de petición – Solicitud urgente de solución estructural y sanitaria en el Conjunto Residencial Altos de Villa Crisly El Dorado	ALTOS DE VILLA CRISLY EL DORADO OBRAS CAPITAL S.A OBRAS CAPITAL S.A	INSPECTORA AA
130	202501000008202	2025-06-06 08:05:03.564882	COMUNICACIÓN OFICIAL	RATIFICACIÓN DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y/O SOLICITUD - CRONOGRAMA CONTRATO 073-2023. EN EL MARCO DEL PSMV	JORGE DAVID BONILLA LUNA	TRAMITE FINALIZADO
131	202501000008212	2025-06-06 09:05:24.805304	COMUNICACIÓN OFICIAL	RTA RADICADO	OMAR ALEXIS CASALLAS SANTOS	TRAMITE FINALIZADO
132	202501000008222	2025-06-09 10:13:27.974777	RESPUESTA PQR	Revisión cobro comercial y pasar a residencial	MARIA MAGDALENA ALVAREZ TINOCO	TRAMITE FINALIZADO
133	202501000008252	2025-06-09 17:46:43.679233	DERECHO DE PETICIÓN	TRASLADO DE PETICIÓN POR COMPETENCIA RADICADO SIGA 1-2025-30431 Y RADICADO BOGOTÁ TE ESCUCHA 2676062025.	JOSE ALEXANDER MORENO PAEZ	JEFE DE PLANTA
134	202501000008262	2025-06-09 17:59:57.843799	COMUNICACIÓN OFICIAL	Derecho de Petición por medio del cual se realiza solicitud sobre proyectos de Alcantarillado y otras disposiciones	MIGUEL ALEJANDRO HERRAN PINEDA	TRAMITE FINALIZADO
135	202501000008272	2025-06-11 07:33:12.783823	COMUNICACIÓN OFICIAL	SOLCITUD DE UNAS CALIDADES- EXP. D-2025-4038852	Procuraduría Provincial De Instrucción Facatativa	TRAMITE FINALIZADO
136	202501000008282	2025-06-12 09:51:26.940338	COMUNICACIÓN OFICIAL	Reiteración solicitud reparación daños	FÉLIX RICARDO QUIÑONES MÁCHLER	JEFE DE PLANTA
137	202501000008292	2025-06-12 14:35:53.986298	COMUNICACIÓN OFICIAL	SOLICITUD DE SERVICIO DE RECOLECCION DE RESIDUOS SOLIDOS DOMICILIARIOS	LUISA COLMENARES COLMENARES	TRAMITE FINALIZADO
138	202501000008302	2025-06-13 15:23:55.018827	COMUNICACIÓN OFICIAL	Respuesta al radicado SSPD No. 20255292107392 del 27 de mayo del 2025	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DOMICILIARIOS	TRAMITE FINALIZADO
139	202501000008312	2025-06-13 16:23:06.415837	COMUNICACIÓN OFICIAL	DERECHO DE PETICION CONTAMINACION DE AGUA POTABLE	ROSA MARIA BASTO	TRAMITE FINALIZADO

Calidad - Cobertura - Continuidad

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





Empresa de Servicios Públicos
Villetea

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.

140	202501000008322	2025-06-13 16:27:07.188948	COMUNICACIÓN OFICIAL	SOLICITUD DE INTERVENCION URGENTE PARA GARANTIZAR EL ADECUADO SERVICIO DE RECOLECCION DE AGUAS LLUVIAS	KARLA MARIANA GUTIERREZ BARRERA	TRAMITE FINALIZADO
141	202501000008332	2025-06-13 16:49:27.992281	COMUNICACIÓN OFICIAL	SOLICITUD DE APOYO PARA GESTIÓN DE CAMIÓN VACTOR	ANDRES RICARDO CUBILLOS OLARTE	TRAMITE FINALIZADO
142	202501000008342	2025-06-16 14:19:37.84624	COMUNICACIÓN OFICIAL	RESPUESTA DE CERTIFICADO 6444- NEGACION DE SERVICIO DE AGUA	DIEGO FERNANDO LUQUE BENAVIDEZ	TRAMITE FINALIZADO
143	202501000008352	2025-06-17 08:51:09.61317	COMUNICACIÓN OFICIAL	Respuesta a radicado SSPD No. 20255292072292 del 23 de mayo de 2025	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DOMICILIARIOS DOMICILIARIOS	TRAMITE FINALIZADO
144	202501000008362	2025-06-17 11:05:32.940434	COMUNICACIÓN OFICIAL	Recurso de reposición ante la Gerente de la E.S.P del municipio de Villetea y el subsidio de apelación ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios Contra radicado N. 202501000008611	LUIS ANTONIO GUERRA LOMBADA LOMBADA LOMBADA LOMBADA	TRAMITE FINALIZADO
145	202501000008372	2025-06-17 14:16:10.760739	PQRS	SOLICITUD DESCUENTO POR PREDIO DESHABITADO	OLGA CARDOZO	JEFE FACTURACION
146	202501000008382	2025-06-18 10:32:14.641256	TARIFAS	Solicitud descuento predio deshabitado	EDGAR MARIÑO	TRAMITE FINALIZADO
147	202501000008392	2025-06-18 15:00:27.263586	COMUNICACIÓN OFICIAL	Traslado por competencia radicado PMV-SC--080-2025	LEIDY JOHANA RODRIGUEZ MARTINEZ PERSONERIA MUNICIPAL PERSONERIA MUNICIPAL PE PERSONERIA MUNICIPAL	TRAMITE FINALIZADO
148	202501000008402	2025-06-18 15:56:23.951886	DERECHO DE PETICIÓN	Derecho de petición. Solicitud nueva matrícula radicada con el No 6441	Carmen Sanabria Gomez	CORRESPONDENCIA
149	202501000008412	2025-06-18 18:11:46.10364	COMUNICACIÓN OFICIAL	SEGUIMIENTO A REQUERIMIENTO CIUDADANO SOBRE CERTIFICACIÓN CONTRATO DE APRENDIZAJE	LEIDY JOHANA RODRIGUEZ MARTINEZ PERSONERIA MUNICIPAL PERSONERIA MUNICIPAL PE PERSONERIA MUNICIPAL	TRAMITE FINALIZADO
150	202501000008422	2025-06-19 17:49:33.862353	COMUNICACIÓN OFICIAL	Solicitud con numero de radicado 2025AV110032511	OMAR ALEXIS CASALLAS SANTOS	TRAMITE FINALIZADO
151	202501000008432	2025-06-19 17:54:45.198731	PQRS	Solicitud de suministro de agua por carrotanque	CONDominio BATARA PH PALMANOVA	JEFE PLANEACION
152	202501000008442	2025-06-20 09:42:22.918212	COMUNICACIÓN OFICIAL	CERTIFICACION CENTRO POBLADO BAGAZAL	ALCALDIA MUNICIPAL DE VILLETA	TRAMITE FINALIZADO

Calidad - Cobertura - Continuidad

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952
servicioalcliente@espvilletea.gov.co, comunicaciones@espvilletea.gov.co
www.espvilletea.gov.co





Empresa de Servicios Públicos
Villetea

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

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

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

153	202501000008452	2025-06-20 10:22:13.29738	RESPUESTA PQR	REVISIÓN DEL MEDIDOR POR ALTO CONSUMO	BIBIANA MEDINA GARCIA	TRAMITE FINALIZADO
154	202501000008462	2025-06-20 11:11:42.764249	PQRS	Solicitud de certificado de recolección de residuos	GRANJA EXTREMA OSCAR LEONARDO RÍOS BARRERA	INSPECTOR A
155	202501000008472	2025-06-20 11:13:07.147693	PQRS	Solicitud de certificado disposición final	GRANJA EXTREMA OSCAR LEONARDO RÍOS BARRERA RÍOS BARRERA	INSPECTOR A
156	202501000008482	2025-06-24 14:35:00.907365	COMUNICACIÓN OFICIAL	Requerimiento de Cargue de Información Pendiente en el Sistema Único de Información – SUI	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DOMICILIARIOS DOMICILIARIOS DOMICILIARIOS	TRAMITE FINALIZADO
157	202501000008492	2025-06-24 15:15:13.916022	COMUNICACIÓN OFICIAL	Notificación de Traslado de Solicitud	ASOCIACION DE USUARIOS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO CASERIO EL PUENTE EL PUENTE	DIRECTOR AAA
158	202501000008502	2025-06-24 15:44:18.732769	SOLICITUD DE VIABILIDAD DEL SERVICIO	Informar a cerca de la conexión de la acometida sanitaria de la construcción en la modalidad de obra nueva para una vivienda residencial ubicada en la C 5 #3-92	FABIAN ANDRES MARTINEZ AVILA	DIRECTOR AAA
159	202501000008512	2025-06-24 15:55:38.84897	COMUNICACIÓN OFICIAL	Auto DRGU No. 06256001108 de 19 JUN. 2025	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DE CUNDINAMARCA - CAR REGIONAL DE CUNDINAMARC REGIONAL DE CUNDINAMARCA - CAR	TRAMITE FINALIZADO
160	202501000008522	2025-06-25 09:57:12.761156	COMUNICACIÓN OFICIAL	Solicitud de Información. Al contestar citar el expediente. E-2025-258759/D-2025-4038852	Procuraduría Provincial De Instrucción Facatativa	TRAMITE FINALIZADO
161	202501000008532	2025-06-25 11:42:23.576299	PQRS	Reclamación por cobros promedio continuos – Ruta 09398000000.	TATIANA OROZCO	JEFE FACTURACION
162	202501000008542	2025-06-25 14:25:42.262417	RESPUESTA PQR	SOLICITUD DE APOYO PARA RECOLECCIÓN DE RESIDUOS NO APROVECHABLES DURANTE EVENTO		TRAMITE FINALIZADO
163	202501000008542	2025-06-25 14:25:42.262417	RESPUESTA PQR	SOLICITUD DE APOYO PARA RECOLECCIÓN DE RESIDUOS NO APROVECHABLES DURANTE EVENTO	ANDRES RICARDO CUBILLOS OLARTE	TRAMITE FINALIZADO
164	202501000008552	2025-06-25 14:25:49.553912	RESPUESTA PQR	SOLICITUD DE APOYO PARA RECOLECCIÓN DE RESIDUOS NO APROVECHABLES DURANTE EVENTO		TRAMITE FINALIZADO
165	202501000008552	2025-06-25 14:25:49.553912	RESPUESTA PQR	SOLICITUD DE APOYO PARA RECOLECCIÓN DE RESIDUOS NO APROVECHABLES DURANTE EVENTO	ANDRES RICARDO CUBILLOS OLARTE	TRAMITE FINALIZADO

Calidad - Cobertura - Continuidad

Barrio El Recreo. código postal No. 253410. Teléfonos: 8444435 / 8445952
servicioalcliente@espvilletea.gov.co, comunicaciones@espvilletea.gov.co
www.espvilletea.gov.co





Empresa de Servicios Públicos
Villeta

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.S.P DEL MUNICIPIO DE VILLET A

NIT. 832.002.268-4

NUIR. 1-25875000-4

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

166	202501000008562	2025-06-25 15:09:44.68223	PQRS	AUTORIZACIÓN PARA FINANCIACIÓN DE DEUDA	OTONIEL RODRIGUEZ GAMBOA	CARTERA
167	202501000008582	2025-06-26 10:23:23.161447	COMUNICACIÓN OFICIAL	Respuesta al radicado 2025AV110033141 - Reiteración solicitud reparación daños -Felix Ricardo Quiñones Machler	ALCALDIA MUNICIPAL DE VILLET A VILLET A	JEFE DE PLANTA
168	202501000008592	2025-06-26 11:29:28.179773	PQRS	LIMPIEZA DE ÁREA	GLORIA QUINTANA	INSPECTORA AA
169	202501000008602	2025-06-26 11:59:38.997186	COMUNICACIÓN OFICIAL	Respuesta 06252006561 a Solicitud 06256001143	CORPORACION AUTONOMA REGIONAL CAR CAR	TRAMITE FINALIZADO
170	202501000008612	2025-06-27 08:45:58.342556	PQRS	Expediente E-2025-227811 / D-2025-4026759	EDGAR ESPITIA PULIDO	JEFE PLANEACION
171	202501000008622	2025-06-27 15:07:32.233559	COMUNICACIÓN OFICIAL	SOLICITUD DE AJUSTE DE TARIFA YA QUE LE PREDIO HACE SEIS AÑOS ESTA DESOCUPADO.	WILLIAM ALFONSO PENAGOS MOSCOSO	JEFE FACTURACION
172	202501000008632	2025-06-27 15:30:32.988303	TARIFAS	SOLICITUD AJUSTE DE TARIFA DE CONSUMO POR PREDIO DESOCUPADO	ANGELINA GARCIA ROMERO	TRAMITE FINALIZADO

Calidad de la Respuesta:

De acuerdo con lo definido en el proceso de Gestión Comercial o Servicio al Ciudadano, la información que brinda, debe ser confiable, pues busca que la entidad garantice que los grupos de valor obtengan información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite, una vez recibida la información por parte de gestión comercial se procede a realizar el análisis, mes por mes de las 84 PQRS presentadas en la plataforma de HAS Y 172 radicadas por Orfeo.

PRESENTACION

CANAL DE ATENCION VERBAL: En el lugar destinado para la atención y servicio al ciudadano, se deberán atender a todos los usuarios que ingresen dentro del horario fijado por la entidad para solicitar información o iniciar un trámite en la entidad, se recibirá a los usuarios de acuerdo al orden de llegada, en caso de requerirse, según el asunto del que se trate, se dirige al ciudadano al área de facturación o al área de su competencia para dar solución, pero siempre el trámite será dentro de los términos establecidos por la ley, en caso de no resolverse en el momento.

CANAL DE ATENCION TELEFONICA: RECOMENDACIÓN CONTROL INTERNO PARA EL AREA DE GESTION COMERCIAL, Las peticiones, quejas y reclamos, que eleven los ciudadanos a través del canal telefónico deberán ser radicadas y direccionadas a las diferentes dependencias de la entidad para su respectivo tramite. En ninguna circunstancia se podrá negar a atender, registrar y direccionar la petición, queja y

Calidad - Cobertura - Continuidad

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





Empresa de Servicios Públicos

Villeta

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.

reclamo, mientras el desarrollo tecnológico en cada dependencia se encuentre operando, esto con el fin de tener conocimiento por parte de la empresa de que están solicitando los ciudadanos y en que estamos fallando según las solicitudes que se reporten, para la toma de soluciones y así poder prestar un mejor servicio.

CANAL DE ATENCION VIRTUAL: Todo ciudadano, podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias mediante cualquiera de los canales electrónicos que dispone la entidad, como el correo electrónico, página web, chat, y los demás que apliquen para la misma. Las peticiones enviadas a través de los correos electrónicos oficiales serán radicadas y luego remitidas cada dependencia para su análisis y respectivo tramite por los responsables de los procesos a quien le compete el tema solicitado.

En conclusión,

- Para el proceso de gestión Comercial y servicio al cliente, se dejan recomendaciones para lograr una mejor atención al área que maneja, como el analizar de manera sistemática las principales causas que generan reclamaciones por parte de los usuarios, e implementar acciones correctivas orientadas a reducir la cantidad de PQRSD recibidas.
- Se sugiere reforzar los mecanismos de seguimiento y control interno como primera línea de defensa en esta dependencia, asegurando que los funcionarios responsables den respuesta a los PQRSD, registren correctamente la información en el sistema y finalicen los trámites dentro del plazo establecido por la ley. Además de radicar todas las PQRS que llegan por los diferentes medios de comunicación ya que no se están radicando las llamadas y las que llegan por medio de whatsapp, se recomienda dejarlas sistematizadas para tener total información de todo lo que llega a esta oficina y a que se le da respuesta inmediata, por lo tanto es pertinente que tanto funcionarios como contratistas, realicen un constante seguimiento a las PQRS recibidas y en especial aquellas que estén próximas a vencimiento de términos, con el fin de brindar una respuesta oportuna y evitar silencios administrativos.
- Se sugiere fortalecer los procesos de formación y actualización normativa del personal de atención al usuario, igualmente en los temas relacionados con sus funciones específicas del proceso, con el propósito de elevar el nivel de asesoría brindada y garantizar respuestas oportunas y acertadas.
- Se recomienda solicitar a los administradores de las plataformas HAS Y ORFEO, que maneja la espilleta el uso de más información en las bases de datos, promoviendo su uso eficiente por parte de los funcionarios, especialmente en la digitalización oportuna informes solicitados, a fin de evitar quejas por falta de respuesta o vencimiento de plazos.
- Se sugiere promover una cultura organizacional basada en el autocontrol, autogestión, autorregulación, y la responsabilidad individual, incentivando el cumplimiento riguroso de los plazos y la correcta atención de las solicitudes, con el fin de mejorar la percepción del servicio por parte de los usuarios y evitar sanciones por incumplimiento normativo.

Calidad - Cobertura - Continuidad

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





Empresa de Servicios Públicos
Villeta

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

NIT. 832.002.268-4

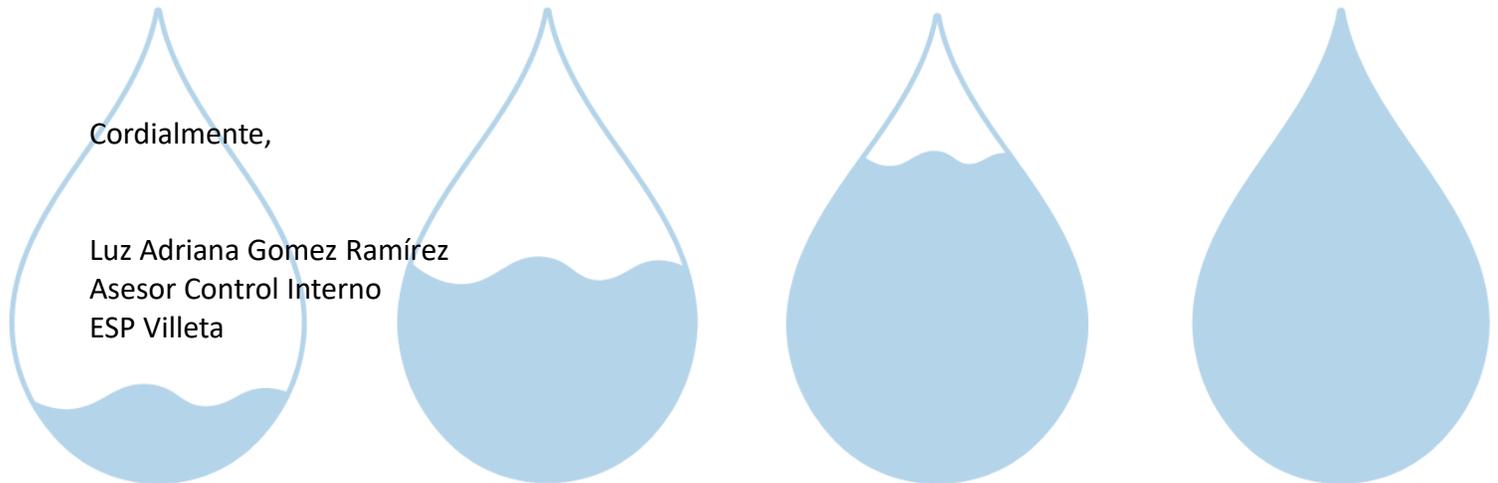
NUIR. 1-25875000-4

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

a) Autocontrol: Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

b) Autorregulación: Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de las entidades, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.

c) Autogestión: Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la Ley y sus Reglamentos.



Calidad - Cobertura - Continuidad

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

