



Cota, Cundinamarca, 27 de noviembre de 2025
Consecutivo No. 100.9.2-1140

Señor
AGUSTÍN SÁNCHEZ
Usuario EMSERCOTA

Asunto: Respuesta a la Remisión de petición ciudadana sobre prestación de servicios públicos domiciliarios.
Referencia: Radicado 1479 de noviembre de 2025.

Respetado señor Sánchez:

Reciba un cordial saludo de la Empresa de Servicios Públicos de Cota "EMSERCOTA" S.A. E.S.P., deseándoles éxitos en sus labores diarias.

En atención a la remisión efectuada por la Personería Municipal de Cota, y en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, EMSERCOTA S.A. E.S.P. se permite dar respuesta a la petición relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el municipio de Cota. Como empresa responsable de su operación, se procede a emitir el pronunciamiento correspondiente dentro del ámbito de nuestra competencia y conforme a la regulación aplicable.

La prestación de los servicios públicos domiciliarios se encuentra condicionada por los Contratos de Condiciones Uniformes (CCU), en los cuales EMSERCOTA establece los términos y condiciones para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, conforme al marco normativo vigente y a lo dispuesto por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA. Cada servicio cuenta con su respectivo CCU, donde se definen las condiciones técnicas y operativas, los derechos y deberes de los usuarios, los estándares de calidad, las frecuencias mínimas y los mecanismos formales de atención de peticiones, quejas y recursos.

Como parte de la verificación realizada frente a las inquietudes planteadas, se revisaron los reportes operativos correspondientes a las fechas mencionadas, evidenciándose que las rutas asignadas fueron atendidas y que no se presentaron suspensiones en la prestación del servicio. Se identificaron algunas novedades operativas propias del desarrollo diario del servicio, las cuales fueron gestionadas de manera oportuna dentro de la misma jornada o en la inmediatamente siguiente, asegurando la continuidad de la operación. Adicionalmente, se realizaron ajustes internos orientados a optimizar los tiempos de recorrido y fortalecer el seguimiento en campo, especialmente en los sectores con mayor demanda operativa.

Así mismo, la empresa dio solución y respuesta oportuna al usuario bajo radicado No. 100.9.2-812 de fecha 09 de septiembre de 2025, y radicado No. 100.9.2-863 de 25 de diciembre. Esta comunicación fue publicada en la cartelera y en la página web de la empresa, ya que el mencionado requerimiento no incluye datos del usuario, tales como nombre, dirección, número telefónico, correo electrónico u otro medio de contacto que permita notificarle directamente.



EMSERCOTA continuará garantizando la prestación de los servicios públicos bajo los estándares de calidad definidos por la regulación, mantendrá los controles operativos necesarios y fortalecerá la comunicación con la comunidad y las autoridades competentes. Asimismo, se seguirá divulgando de manera permanente la información relacionada con rutas y horarios del servicio. Para la presentación de peticiones, quejas o reclamos, los usuarios cuentan con los siguientes canales oficiales de atención: Oficina ubicada en la Calle 12 No. 4-35 de Cota, teléfonos (601) 8641425 y 320 837 7787, correo electrónico pqr@emsercota.gov.co y la página web www.emsercota.gov.co

La presente respuesta se remite igualmente a la Personería Municipal de Cota. Agradecemos su intervención y reiteramos nuestra disposición permanente para atender y resolver las inquietudes de la comunidad.

Atentamente,

ANDRÉS FELIPE RINCÓN DAMIÁN
Gerente y Representante Legal EMSERCOTA SA ESP

	FUNCIONARIO NOMBRE Y CARGO	FIRMA
PROYECTO	Eduards Poveda Aguillón - Técnico de Aseo	
REVISÓ Y APROBO	Guillermo Andrés González - Subgerente Técnico	