



**EmSerCota**  
S.A. ESP

**EL**

**CAMBIO**

Con el Pueblo, ¡ES YA!



Este manual se desarrollo con el fin de que los usuarios / suscriptores tengan conocimiento de los requisitos y procedimientos para sus solicitudes:

## **1. ACCEDER AL SERVICIO DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO**

### **VIABILIDAD**

#### **Requisitos y documentación:**

Para tramite ante la Secretaría de Planeación Municipal, el usuario debe adjuntar el documento de viabilidad de servicios.

1. Diligenciar el Formato de Solicitud CO-F001

Adjuntar al Formato:

- ➡ Fotocopia de la cedula del propietario del inmueble.
- ➡ Certificado de libertad y tradición no mayor a 90 días.
- ➡ Certificado de nomenclatura y estrato expedido por planeación Municipal.
- ➡ Plano a mano alzada de ubicación del predio.

#### **Si es un Proyecto Urbanístico debe adjuntar:**

Persona Natural:

Diseños hidráulicos y sus respectivas memorias de cálculo.

Persona Jurídica:

Cámara de Comercio.

Copia del RUT.

**MANUAL DE TRÁMITES DE  
P.Q.R. EMSERCOTA S.A. E.S.P.**

[www.emsercota.gov.co](http://www.emsercota.gov.co)

[pqr@emsercota.gov.co](mailto:pqr@emsercota.gov.co)

Tel: 8641425 Cel: 3208377877

Calle 12 # 4 - 35



**EmSerCota**  
S.A. ESP

**EL CAMBIO**

Con el Pueblo, ¡ES YA!



ALCALDÍA MUNICIPAL  
COTA - CUNDINAMARCA  
EL CAMBIO CON EL PUEBLO, ¡ES YA!

### **pasos a seguir:**

- Entregar la documentación en la oficina de atención al usuario.

### **Resultado y plazo de respuesta:**

Comunicación escrita informando la aprobación o negación a la solicitud. treinta (30) días hábiles.

### **Normatividad y regulación:**

Ley 142 de 1.994. Régimen de servicios públicos domiciliarios  
Contrato de Condiciones uniformes C.C.U.

### **Punto de atención:**

Calle 12 N° 4 - 35 Parque principal

## **2. CONEXIÓN AL SERVICIO DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO.**

### **Dirigido a:**

Personas naturales y/o jurídicas mayores de edad.

### **Requisitos y documentación:**

➡ Para lograr la Conexión el usuario debe aportar los siguientes documentos:

1. Diligenciar el formato de conexión CO-F002

### **Adjuntar al formato:**

Fotocopia de la licencia de construcción.

Copia de la factibilidad de servicios dada por la empresa de servicios públicos.

Fotocopia de la cedula del propietario del bien inmueble - si hubo cambio de propietario.

Certificado de Libertad y tradición no mayor a 90 días.

### **Costos:**

Los derechos de conexión, la mano de obra y los materiales conllevan un costo el cual es cargado en la factura de servicio y depende del tipo de labor a realizar en la obra.

### **Resultado y plazo de respuesta:**

Comunicación escrita informando la aprobación o negación de la solicitud.

Quince (15) días hábiles.

**MANUAL DE TRÁMITES DE  
P.Q.R. EMSERCOTA S.A. E.S.P.**

[www.emsercota.gov.co](http://www.emsercota.gov.co)

[pqr@emsercota.gov.co](mailto:pqr@emsercota.gov.co)

Tel: 8641425 Cel: 3208377877

Calle 12 # 4 - 35



**EmSerCota**  
S.A. ESP

**EL**

**CAMBIO**

Con el Pueblo, ¡ES YA!



**Normatividad y Regulación:**

Ley 142 de 1.994. Régimen de servicios públicos domiciliarios.  
Contrato de Condiciones Uniformes. C.C.U.

**Punto de atención:**

Calle 12 N° 4 - 35 Parque Principal.

**3. CAMBIO CLASE DE USO DEL INMUEBLE**

Dirigido a:

Personas naturales y/o jurídicas mayores de edad.

**Requisitos y documentación:**

- ➔ Ser propietario o receptor directo del servicio.
- ➔ Aportar copia de la última factura de servicios y estar a paz y salvo.

**Pasos a seguir:**

- Entregar la documentación en la oficina de servicio al cliente.

**Periodo y vigencia:**

El trámite puede ser realizado en cualquier momento y tiene vigencia hasta que las condiciones del inmueble cambien.

**Costos:**

El trámite no genera ningún costo o recargo.

**Resultado y plazo de respuesta:**

Vista técnica al predio. Quince días hábiles.

Una vez efectuada la visita y de acuerdo al resultado, verá reflejado el cambio de clase de uso en la próxima factura.

**Normatividad y regulación:**

Ley 142 de 1.994. Régimen de servicios públicos domiciliarios.  
Contrato de Condiciones Uniformes. C.C.U.

**MANUAL DE TRÁMITES DE  
P.Q.R. EMSERCOTA S.A. E.S.P.**

[www.emsercota.gov.co](http://www.emsercota.gov.co)  
[pqr@emsercota.gov.co](mailto:pqr@emsercota.gov.co)  
Tel: 8641425 Cel: 3208377877  
Calle 12 # 4 - 35



**EmSerCota**  
S.A. ESP

**EL**

**CAMBIO**

Con el Pueblo, ¡ES YA!



**Punto de atención:**

Calle 12 N° 4 - 35 Parque principal

**4. INSTALAR O CAMBIAR TAPA Y/O CAJILLA DEL MEDIDOR.**

**Dirigido a:**

Personas naturales y/o jurídicas mayores de edad.

**Requisitos y documentación:**

- ➡ Ser propietario o receptor directo del servicio.
- ➡ Aportar copia de la última factura de servicios y estar a paz y salvo.
- ➡ Fotocopia de la cedula de ciudadanía.

**Paso a seguir:**

- Entregar la documentación en la oficina de servicio al cliente

**Periodo y vigencia:**

El trámite puede ser realizado en cualquier momento y tiene vigencia indefinida.

**Costos:**

Los derechos de conexión, la mano de obra y los materiales conllevan un costo el cual es cargado en la factura de servicio y depende del tipo de labor a realizar en la obra.

**Resultado y plazo de la respuesta:**

Constancia de visita técnica al predio. Quince días hábiles

**Normatividad y regulación:**

Ley 142 de 1.994. Régimen de servicios públicos domiciliarios.

Contrato de Condiciones Uniformes C.C.U.

**Punto de atención:**

Calle 12 N° 4-35 Parque Principal.

**MANUAL DE TRÁMITES DE  
P.Q.R. EMSERCOTA S.A. E.S.P.**

[www.emsercota.gov.co](http://www.emsercota.gov.co)

[pqr@emsercota.gov.co](mailto:pqr@emsercota.gov.co)

Tel: 8641425 Cel: 3208377877

Calle 12 # 4 - 35



## 5. CAMBIO DE NOMENCLATURA Y ESTRATO EN LA FACTURA DE SERVICIO.

### Dirigido a:

Personas naturales y/o jurídicas mayores de edad.

### Requisitos y documentación:

- ➡ Ser propietario o receptor directo del servicio.
- ➡ Aportar copia de la última factura de servicios y estar a paz y salvo.
- ➡ Certificado de nomenclatura y estrato expedido por Planeación Municipal.

### Pasos a seguir:

- Entregar la documentación en la oficina de servicio al cliente.

### Periodo y vigencia:

El trámite puede ser realizado en cualquier momento y tiene vigencia hasta que la secretaría de Planeación indique un nuevo cambio.

### Costos:

El trámite no genera ningún costo o recargo.

### Resultado y plazo de respuesta:

Constancia de visita técnica al predio. Quince días hábiles.

### Normatividad y regulación:

Ley 142 de 1.994. Régimen de servicios públicos domiciliarios  
Contrato de Condiciones Uniformes C.C.U.

### Punto de atención:

Calle 12 N° 4 - 35 Parque Principal.

## 6 CAMBIO DE NOMBRE DE SUScriptor EN LA FACTURA DE SERVICIO.

### Dirigido a:

Personas naturales y/o jurídicas mayores de edad.



**EmSerCota**  
S.A. ESP

**EL**

**CAMBIO**

Con el Pueblo, ¡ES YA!



### **Requisitos y documentación:**

- ➡ Ser propietario o receptor directo del servicio.
- ➡ Aportar copia de la última factura de servicios y estar a paz y salvo.
- ➡ Certificado de libertad y tradición no mayor a 90 días.
- ➡ Fotocopia de la cedula de ciudadanía.
- ➡ Fotocopia del pago del impuesto predial

### **Pasos a seguir:**

- Entregar la documentación en la oficina de servicio al cliente.

### **Periodo y Vigencia:**

El trámite puede ser realizado en cualquier momento.

### **Costos:**

El trámite no genera ningún costo o recarga.

### **Resultado y plazo de respuesta:**

El cambio y la actualización de los datos se verán reflejados en la próxima factura de servicio

### **Normatividad y regulación:**

Ley 142 de 1.994. Régimen de servicios públicos domiciliarios  
Contrato de Condiciones Uniformes C.C.U.

### **Punto de atención:**

Calle 12 N° 4 - 35 Parque Principal.

## **7. COPIA Y/O DUPLICADO FACTURA DE SERVICIO.**

### **Dirigido a:**

Personas naturales y/o jurídicas mayores de edad

### **Requisitos y documentación:**

- ➡ Aportar código de usuario o código interno

**MANUAL DE TRÁMITES DE  
P.Q.R. EMSERCOTA S.A. E.S.P.**

[www.emsercota.gov.co](http://www.emsercota.gov.co)  
[pqr@emsercota.gov.co](mailto:pqr@emsercota.gov.co)  
Tel: 8641425 Cel: 3208377877  
Calle 12 # 4 - 35



**Pasos a seguir:**

- Acercarse a la oficina de servicio al cliente.

**Periodo y Vigencia:**

El tramite puede ser realizado en cualquier momento.

**Costos:**

El tramite genera un costo, el cual se adiciona al valor total de la factura de la vigencia.

**Resultado y plazo de respuesta:**

La factura se entrega de inmediato.

**Normatividad y regulación:**

Ley 142 de 1.994. Régimen de servicios públicos domiciliarios  
Contrato de Condiciones Uniformes C.C.U.

**Punto de atención:**

Calle 12 N° 4 - 35 Parque Principal.

**8. DAÑOS OPERATIVOS**

**Dirigido a:**

Personas naturales y/o jurídicas mayores de edad.

**Requisitos y documentación**

➡ Descripción del daño.

**Paso a seguir:**

- Informar la dirección o ubicación más cercana del inmueble

**Periodo y vigencia:**

Puede ser reportado en cualquier momento

**Costos:**

El tramite no genera ningún costo o recargo.



**EmSerCota**  
S.A. ESP

**EL**

**CAMBIO**  
Con el Pueblo, ¡ES YA!



ALCALDÍA MUNICIPAL  
COTA - CUNDINAMARCA  
EL CAMBIO CON EL PUEBLO, ¡ES YA!

**Resultado y plazo de respuesta:**

Se obtendrá 24 horas aproximadamente, después de ser reportado el daño.

**Normatividad y regulación:**

Ley 142 de 1.994. Régimen de servicios públicos domiciliarios  
Contrato de Condiciones Uniformes C.C.U.

**Punto de atención:**

Calle 12 N° 4 - 35 Parque Principal.  
Teléfono: 8641425  
Línea celular: 3208377877

**9. INDEPENDIZACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO.**

Este trámite permite independizar el servicio de acueducto de varias unidades habitacionales, que se encuentren dentro de un mismo inmueble, las cuales contarán con un nuevo equipo de medición.

**Dirigido a:**

Personas naturales y/o jurídicas mayores de edad.

**Requisitos y documentación:**

Para lograr la conexión el usuario debe aportar los siguientes documentos y se debe encontrar a paz y salvo.

1. Diligenciar el formato de conexión e independización CO-F002

Adjuntar al formato:

- ➡ Fotocopia de la licencia de construcción
- ➡ Copia de factibilidad de servicios dada por la empresa de servicios públicos
- ➡ Fotocopia de la cedula del propietario del bien inmueble - si hubo cambio de propietario
- ➡ Certificado de libertad y tradición no mayor a 90 días.
- ➡ Certificado de nomenclatura y estrato expedido por Planeación Municipal

**MANUAL DE TRÁMITES DE  
P.Q.R. EMSERCOTA S.A. E.S.P.**

[www.emsercota.gov.co](http://www.emsercota.gov.co)  
[pqr@emsercota.gov.co](mailto:pqr@emsercota.gov.co)  
Tel: 8641425 Cel: 3208377877  
Calle 12 # 4 - 35





**Costos:**

Los derechos de conexión, la mano de obra y los materiales conllevan un costo el cual es cargado en la factura de servicio y depende del tipo de labor a realizar en la obra.

**Resultado y plazo de respuesta:**

Comunicación escrita informando la aprobación o negación a la solicitud. Treinta (30) días hábiles.

**Normatividad y regulación:**

Ley 142 de 1.994. Régimen de servicios públicos domiciliarios  
Contrato de Condiciones Uniformes C.C.U.

**Punto de atención:**

Calle 12 N° 4 - 35 Parque Principal.

**10. RECLAMOS POR FACTURACIÓN.**

**Dirigido a:**

Personas naturales y/o jurídicas mayores de edad.

**Requisitos y documentación:**

➡ Aportar código de usuario o código interno.

**Pasos a seguir:**

- Presentar la reclamación a través de cualquier medio (Escrito, Telefónico o vía Web).

**Periodo y vigencia:**

El trámite puede ser realizado en cualquier momento y procede únicamente para facturas que no tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas.



**EmSerCota**  
S.A. ESP

**EL**

**CAMBIO**

Con el Pueblo, ¡ES YA!



**Costos:**

El trámite no genera ningún costo o recargo.

**Resultado y plazo de la respuesta:**

Quince (15) días hábiles.

**Normatividad y regulación:**

Ley 142 de 1.994. Régimen de servicios públicos domiciliarios  
Contrato de Condiciones Uniformes C.C.U.

**Punto de atención:**

Calle 12 N° 4 - 35 Parque Principal.

Teléfono: 8641425

Línea celular: 3208377877

[www.emsercota.gov.co](http://www.emsercota.gov.co)

## 11. RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO.

**Dirigido a:**

Personas naturales y/o jurídicas mayores de edad.

**Requisitos y documentación:**

Aportar la factura de servicios al día en pagos

**Pasos a seguir:**

- Solicitar copia de la factura en el punto de atención
- Cancelar o financiar la deuda con la empresa

**Periodo y vigencia:**

El trámite puede ser realizado en cualquier momento y tiene una vigencia indefinida.

**Costos:**

La mano de obra y los materiales conllevan un costo el cual es cargado en la siguiente factura de servicio y depende del tipo de labor a realizar en la obra.

**MANUAL DE TRÁMITES DE  
P.Q.R. EMSERCOTA S.A. E.S.P.**

[www.emsercota.gov.co](http://www.emsercota.gov.co)

[pqr@emsercota.gov.co](mailto:pqr@emsercota.gov.co)

Tel: 8641425 Cel: 3208377877

Calle 12 # 4 - 35



**EmSerCota**  
S.A. ESP

**EL**

**CAMBIO**

Con el Pueblo, ¡ES YA!



Resultado y plazo de la respuesta:

Orden de re-instalación.

**Normatividad y regulación:**

Ley 142 de 1.994. Régimen de servicios públicos domiciliarios

Contrato de Condiciones Uniformes C.C.U.

**Punto de atención:**

Calle 12 N° 4 - 35 Parque Principal.

[www.emsercota.gov.co](http://www.emsercota.gov.co) [facturación@emsercota.gov.co](mailto:facturación@emsercota.gov.co)

12. CAMBIO DE MEDIDOR.

**Dirigido a:**

Personas naturales y/o jurídicas mayores de edad.

**Requisitos y documentación:**

- ➡ Ser propietario o receptor directo del servicio.
- ➡ Aportar copia de la última factura de servicios y estar a paz y salvo.
- ➡ Fotocopia de la cedula de ciudadanía.
- ➡ Cancelar o financiar el valor del medidor.

**pasos a seguir:**

- Entregar la documentación en el punto de atención.

**Periodo y vigencia:**

El trámite puede ser realizado en cualquier momento y tiene una vigencia indefinida.

**Costos:**

La mano de obra y los materiales conllevan un costo el cual es cargado en la siguiente factura de servicio y depende del tipo de labor a realizar en la obra.

Resultado y plazo de respuesta:

Orden de instalación.

**MANUAL DE TRÁMITES DE  
P.Q.R. EMSERCOTA S.A. E.S.P.**

[www.emsercota.gov.co](http://www.emsercota.gov.co)  
[pqr@emsercota.gov.co](mailto:pqr@emsercota.gov.co)  
Tel: 8641425 Cel: 3208377877  
Calle 12 # 4 - 35



**EmSerCota**  
S.A. ESP **EL CAMBIO**

Con el Pueblo, ¡ES YA!



**Normatividad y regulación:**

Ley 142 de 1.994. Régimen de servicios públicos domiciliarios  
Contrato de Condiciones Uniformes C.C.U.

**Punto de atención:**

Calle 12 N° 4 - 35 Parque Principal.

**MANUAL DE TRÁMITES  
DE P.Q.R.  
EMSERCOTA S.A. E.S.P.**

**[www.emsercota.gov.co](http://www.emsercota.gov.co)**

**[pqr@emsercota.gov.co](mailto:pqr@emsercota.gov.co)**

**Tel: 8641425**

**Cel: 3208377877**

**Calle 12 # 4 - 35**



**EmSerCota**  
S.A. ESP