



**AGUAS DE
BOGOTÁ**
S.A. ESP

GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES Y DEFENSA JUDICIAL

INFORME TRIMESTRAL ATENCIÓN INTEGRAL PQRS

AGUAS DE BOGOTÁ S.A. ESP

INTRODUCCIÓN

- En cumplimiento de lo establecido en la 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, el Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones” y la Ley 1755 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”, la Gerencia de Asuntos Legales y Defensa Judicial de Aguas de Bogotá S.A. ESP pone a su disposición la información relacionada con la atención Integral de PQRS en el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2023.*

CANALES DE ATENCIÓN



WEB



ESCRITA



TELEFÓNICA



PRESENCIAL

Correos Electrónicos:
correspondencia@aguasdebogota.com.co
transparencia@aguasdebogota.com.co
pqrs@aguasdebogota.com.co

Página web: www.aguasdebogota.co

Telefono: 5553636

Unidad de Correspondencia Carrera 11 No. 93 – 92 Piso 2

Número de PQRS recibidos

En el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2023, la Dirección de Defensa Judicial de Aguas de Bogotá S.A. ESP recibió cuarenta y cuatro (44) derechos de petición, discriminados de la siguiente manera:

Mes	Cantidad
Enero	12
Febrero	10
Marzo	22
TOTAL	44*

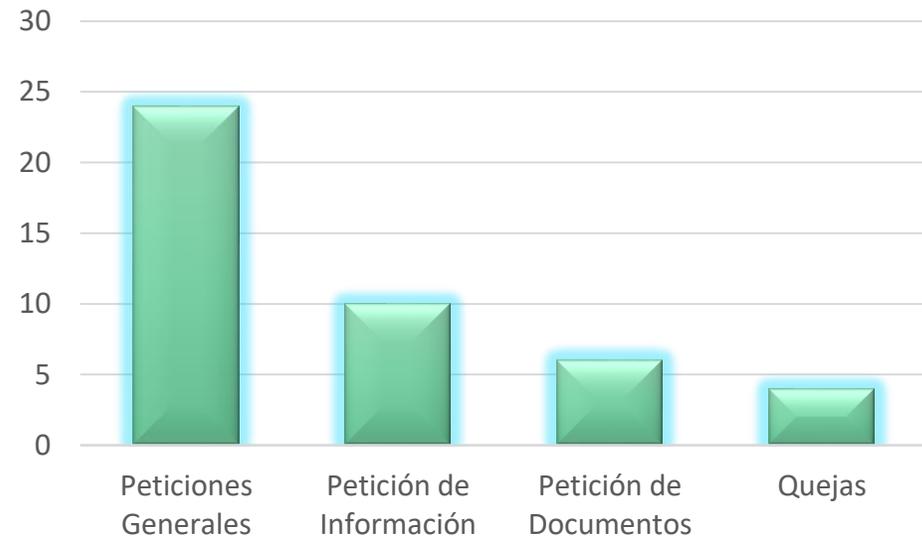


*De los 44 PQRS recibidos 4 se encuentran en trámite de los cuales 2 deben ser contestados directamente por la Gerencia de Gestión Ambiental, 1 debe ser contestado directamente por la Dirección de Contratación y Compras y 1 esta pendiente el envío de los insumos por parte de Gestión Humana para emitir la respuesta

TIPOLOGÍA PQRS

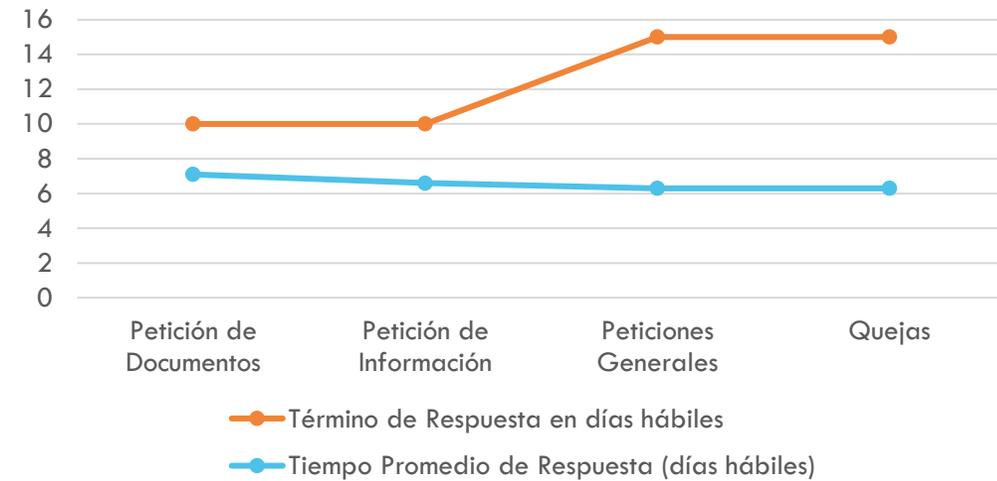
Las 44 PQRS recibidas en el periodo comprendido del 01 de enero al 31 de marzo de 2023 se clasifican de la siguiente manera:

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Peticiones Generales	24	55%
Petición de Información	10	23%
Petición de Documentos	6	14%
Quejas	4	9%
TOTAL	44	100%



TIEMPO DE RESPUESTA PQRS

Tiempo Promedio de Respuesta		
Tipo de Solicitud	Término de Respuesta en días hábiles	Tiempo Promedio de Respuesta (días hábiles)
Petición de Documentos	10	7,1
Petición de Información	10	6,6
Peticiones Generales	15	6,3
Quejas	15	6,3



Requerimientos entes de control y entidades distritales

- Adicional a las PQRS recibidas, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo de 2023, la Gerencia de Asuntos Legales y Defensa Judicial de Aguas de Bogotá S.A. ESP recibió y atendió 31 requerimientos de entidades distritales y entes de control (no incluidos dentro de los procesos de auditoría), así:

Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	6
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB - ESP	5
Contraloría de Bogotá D.C.	5
Ministerio del Trabajo	5
Personería de Bogotá D.C.	5
Fiscalía General de la Nación	2
Veeduría Distrital	2
Procuraduría General de la Nación	1
TOTAL	31

