



**AGUAS DE
BOGOTÁ**
S.A. E.S.P.

SECRETARÍA GENERAL

DIRECCIÓN DE PQRS

INFORME GESTIÓN PQRSDF

I TRIMESTRE DE 2025





INFORME PQRS

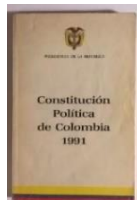
I TRIMESTRE DE 2025

La Dirección de PQRS, adscrita a la Secretaría General, presenta el Informe de Gestión de las Peticiones recibidas en Aguas de Bogotá S.A. E.S.P., en el **primer trimestre de 2025**.

Esta dirección, es la encargada de fortalecer el servicio al cliente, gestionar las peticiones y realizar la medición de cumplimiento de los términos de atención.



DERECHO DE PETICIÓN MARCO NORMATIVO



Art. 23 Toda persona tiene **derecho a presentar Peticiones respetuosas** a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.



Ley 1437 de 2011 (CPACA) Derecho Fundamental de Petición. Título II sustituido, Ley 1755 de 2025.
Capítulo I y II DP ante **Autoridades**
Capítulo III DP ante **Organizaciones Privadas**



Ley 1755 de 2015 regula el Derecho Fundamental de Petición ante autoridades y organizaciones e instituciones privadas.



Decreto 1166 de 2016 peticiones presentadas verbalmente.



Defensa de los Usuarios en Sede de la Empresa.
Ley 142 de 1994, Artículos 152 a 158
Cláusula 20 Condiciones Uniformes SPD Acueducto.



Ley 1712 de 2014 Transparencia y Acceso a la Información Pública.



Ley 5ª de 1992 Peticiones de congresistas y Cámaras legislativas, ejercicio del control político.



Acuerdo 741 de 2019 Concejo de Bogotá, ejercicio del control político. Art. 54, modificado por Acuerdo 837 de 2022.



Sentencia C-951/14 declara exequible el proyecto de Ley Estatutaria que reguló el derecho fundamental de petición y sustituye el título II de la Ley 1437 de 2011 CPACA.



Sentencia 20221025084415
Marco normativo y jurisprudencial y Reglas Jurisprudenciales del Derecho de Petición.

MODALIDADES Y TÉRMINOS DEL DERECHO DE PETICIÓN



Ley 1437 de 2011 (CPACA)

Acápites D.P sustituido por Ley 1755/2015

Derecho de Petición

Queja

Reclamo

Sugerencia

Denuncia

Felicitación

15 días hábiles

Consulta → 30 días hábiles

Solicitud de Información

Solicitud de Documentos

Petición entre Autoridades

10 días hábiles



TÉRMINOS ESPECIALES



Congreso de la República

Ley 5ª/1992

Respuesta a cuestionarios escritos
calendario: 5 días calendario (art. 249)
Informes a Congresistas: 5 días
siguientes (art. 258)



Concejo de Bogotá

Acuerdo 741/2019, modificado por
Acuerdo 837 de 2022, art 54

Respuesta a cuestionarios escritos: 3
días hábiles siguientes.



Entes de Control

Término establecido en cada solicitud



PQR SERVICIO PÚBLICO

Petición, Queja, Reclamo (PQR)

Art. 152, 154, 158 Ley 142 de 1994.

- La Factura
- El Contrato de Servicios Públicos
- El estrato aplicado cuando sea diferente al establecido.
- El uso asignado al inmueble objeto de los servicios por la persona prestadora

Término de respuesta PQR 15 días hábiles

Recurso de Reposición contra los actos de respuesta a las PQR

Contra el acto que resuelva la PQR, el usuario podrá interponer el recurso de reposición y, en subsidio, de apelación, dentro de los (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión.

Término para resolver el recurso: 15 días hábiles.



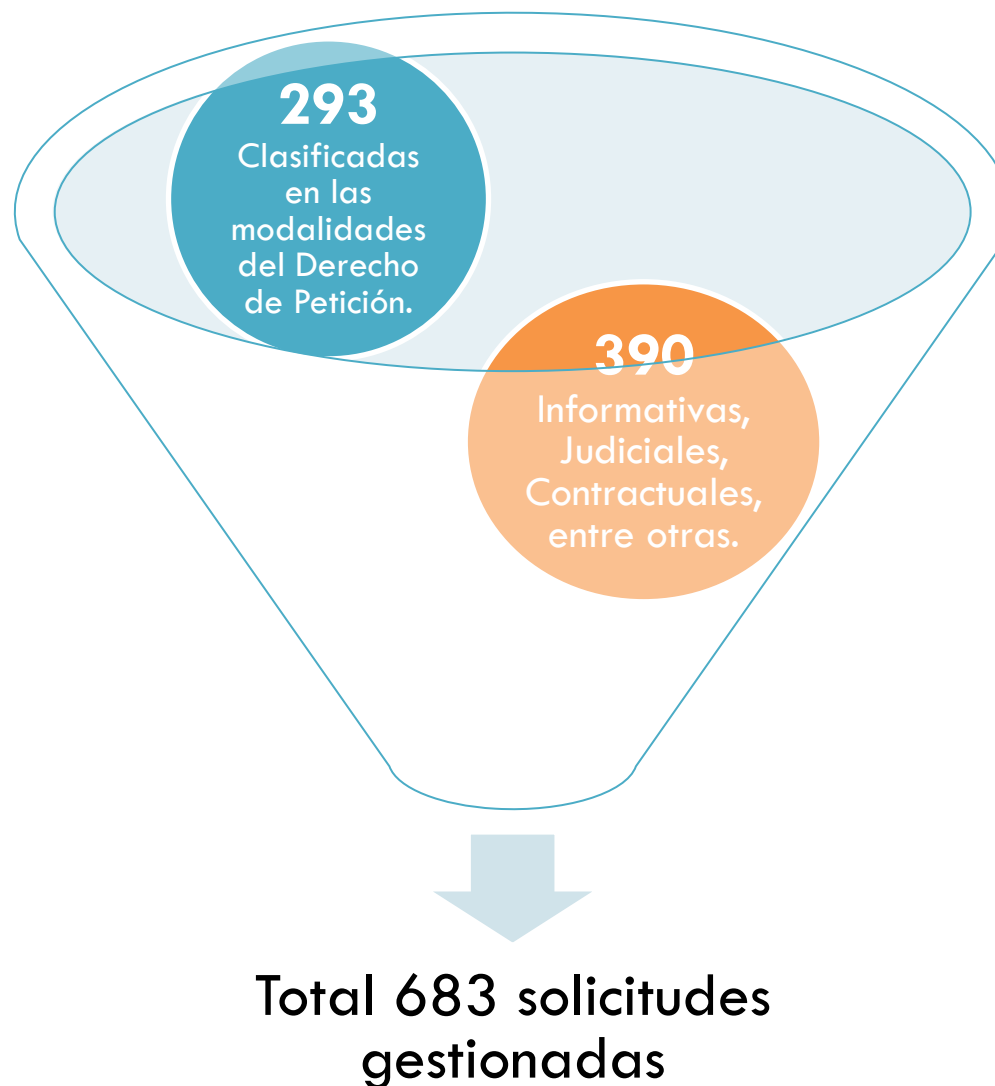
Traslado a autoridad competente: **5 días hábiles.**

Durante el primer trimestre de 2025 fueron radicadas en la Empresa un total de 683 solicitudes, las cuales fueron clasificadas y gestionadas así:

El **42,9%** que corresponde a 293 radicados, se clasificaron en las diferentes modalidades del Derecho de Petición.

El **57,1%**, es decir 390 radicados por su contenido, fueron clasificadas en tipologías diferentes al Derecho de Petición, e inherentes a trámites Contractuales, Judiciales, Informativas, entre otras, que no requieren tratamiento de Derecho de Petición.

683 SOLICITUDES RADICADAS Y GESTIONADAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2025



Las **293** Peticiones recibidas en el primer trimestre de 2025, se tipificaron en las siguientes modalidades:

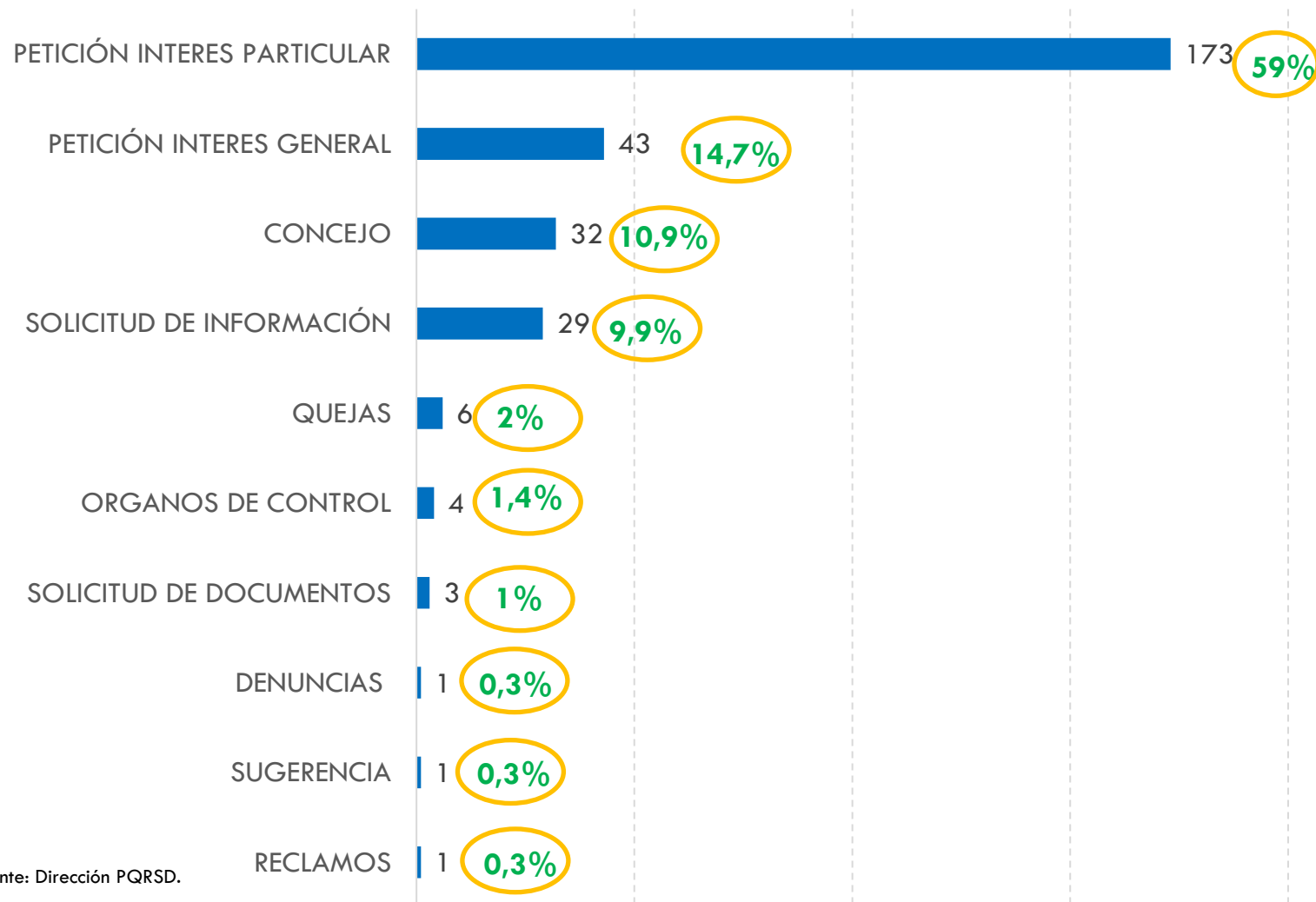
El **73,7%** como Derecho de Petición de Interés General y Particular.

El **12,5%** Solicitud del Concejo de Bogotá y de Órganos de Control.

El **9,9%** a Solicitudes de Información.

El **4,1%** restante, representado en Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias.

PETICIONES POR MODALIDAD



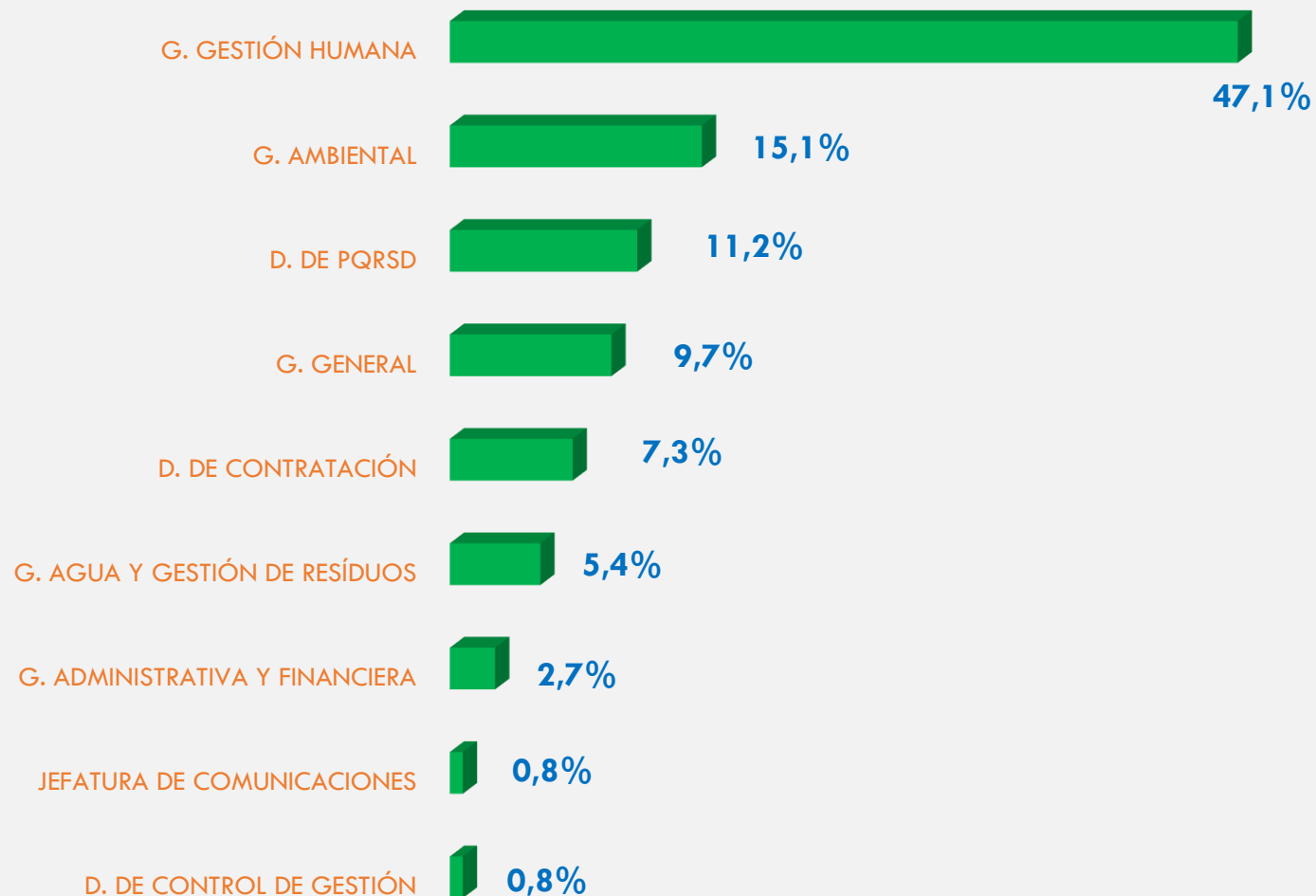
Fuente: Dirección PQRSD.

Del total de peticiones recibidas en el primer trimestre de 2025, las Áreas de la Empresa atendieron 259, quedando en trámite y en términos un total de 34.

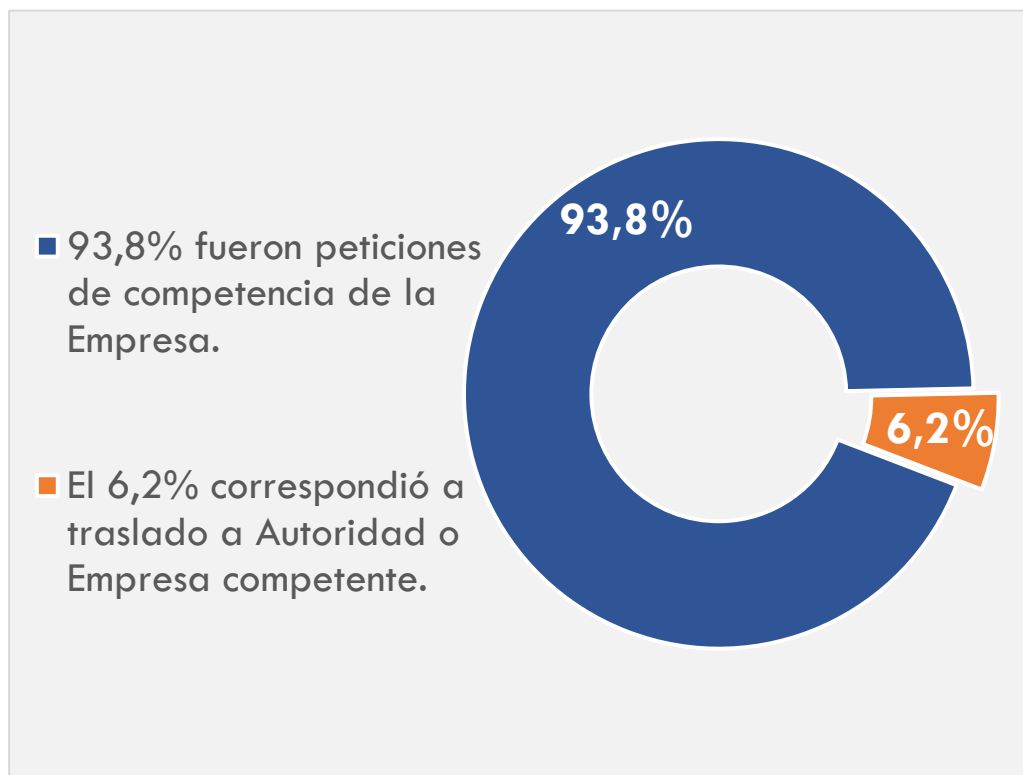
Las Áreas con mayor número de PQRSD atendidas son:

- ❖ Gerencia Gestión Humana con el **47,1%**
- ❖ Gerencia Gestión Ambiental con el **15,1%**
- ❖ El **37,8%** restante quedaron atendidas por 7 Áreas de la Empresa.

PETICIONES ATENDIDAS POR ÁREA

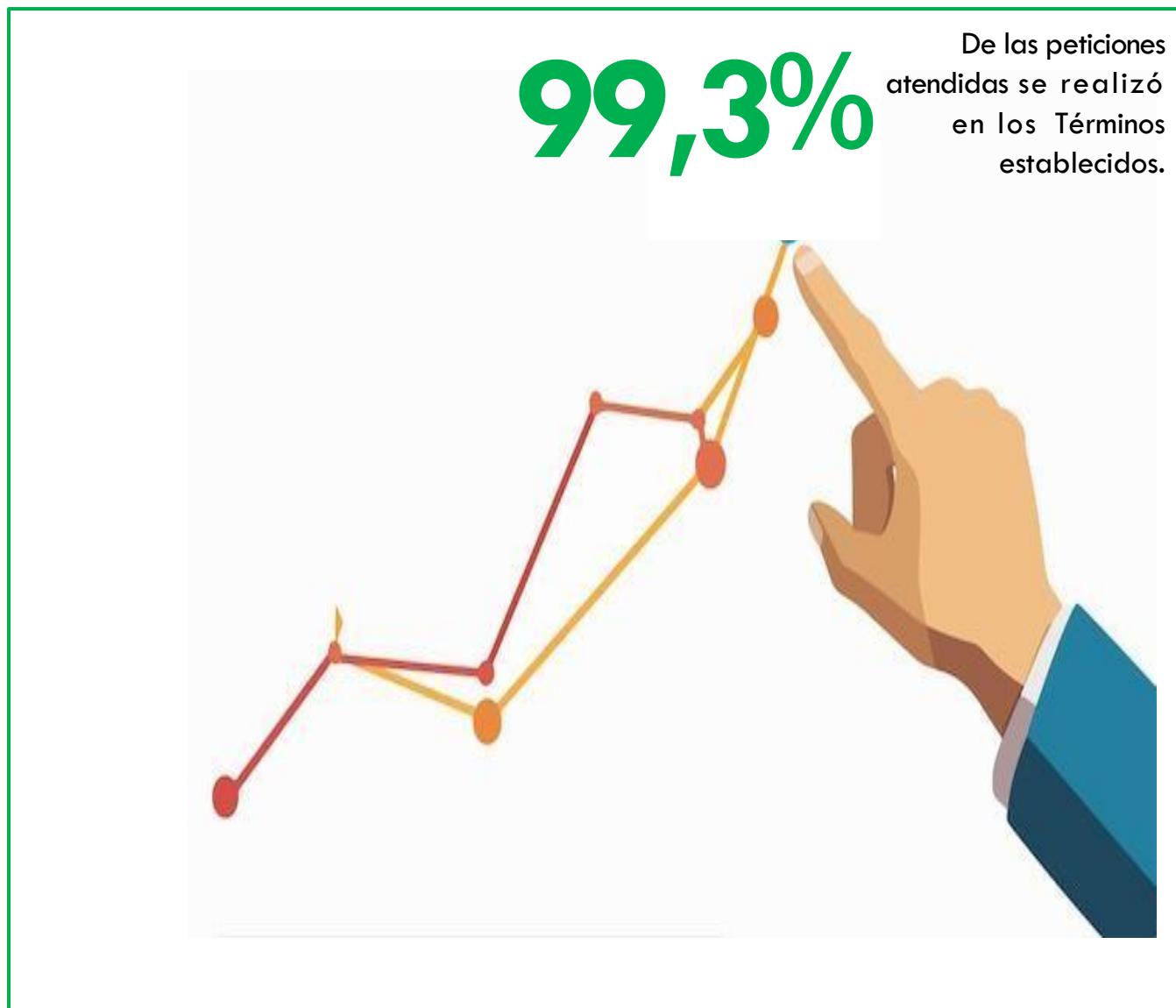


TRATAMIENTO DADO A LAS PETICIONES RECIBIDAS EN EL I TRIMESTRE DE 2025



Fuente: Dirección PQRSD.

INDICADOR DE OPORTUNIDAD I TRIMESTRE DE 2025





¡Muchas gracias!

Síguenos
en nuestras
**REDES
SOCIALES**

X - @AguasBogota

Instagram -

@aguas_de_bogota

Facebook - @aguasdebogota

Youtube -

@AguasdeBogotaSAESP