



**AGUAS DE  
BOGOTÁ**  
S.A. E.S.P.

# **SECRETARÍA GENERAL**

**DIRECCIÓN DE PQRS**

**INFORME GESTIÓN PQRSDF**

**IV TRIMESTRE DE 2024**





# INFORME PQRS

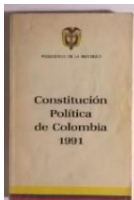
IV TRIMESTRE DE 2024

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 cuarto trimestre de 2024.

Esta dirección, es la encargada de fortalecer el servicio al cliente y 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.**

## SOLICITUDES RECIBIDAS

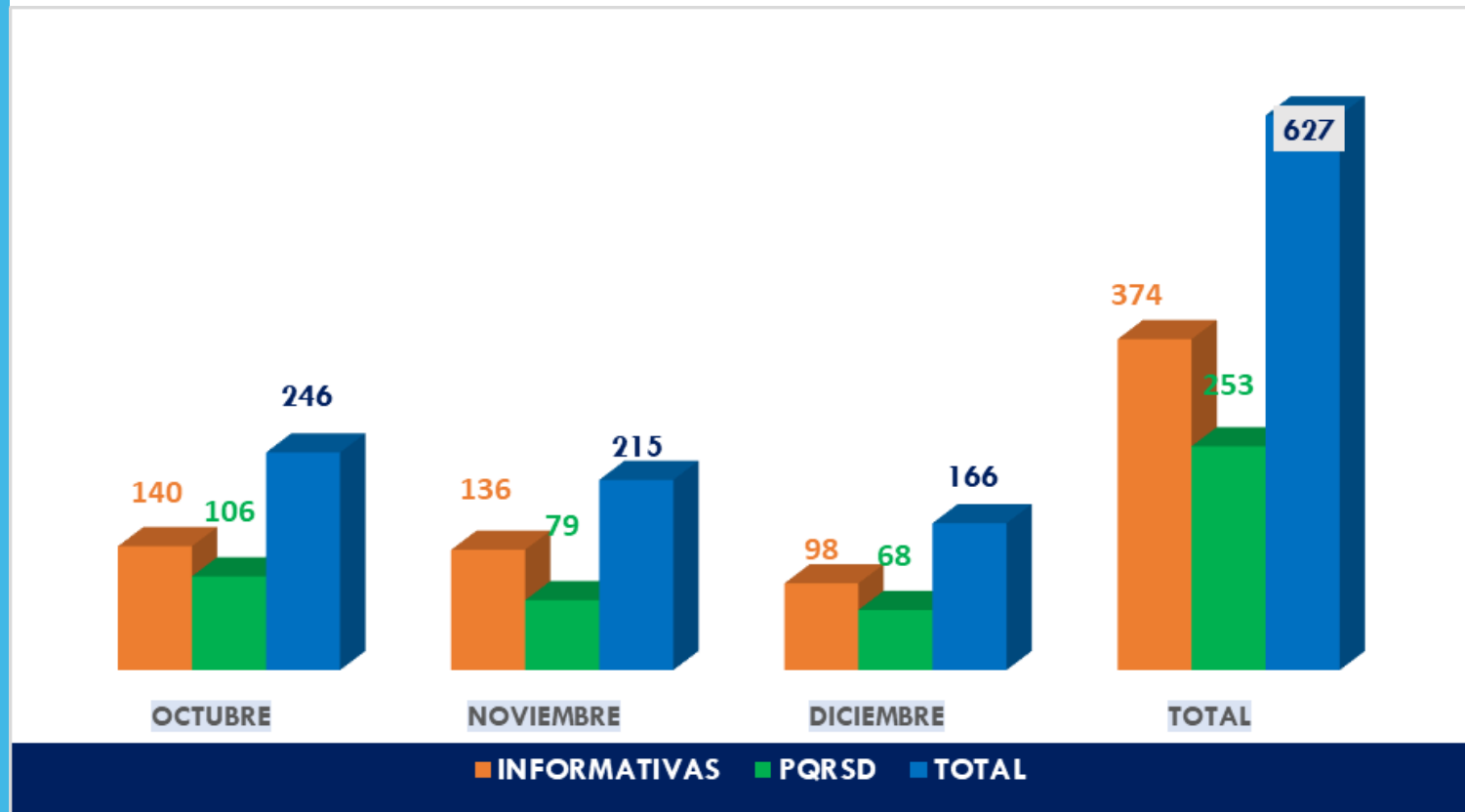
TRIMESTRE OCTUBRE – DICIEMBRE DE 2024

Durante el trimestre de octubre, noviembre y diciembre de 2024, la Dirección de PQRS de la Secretaría General, registró un total de **627** solicitudes.

❖ El **40,3%** que corresponde a **253** radicados se tipificaron en las diferentes modalidades del derecho de petición.

❖ El **59,6%**, **374** radicados clasificados en informativas e invitaciones no sujetas de tratamiento de derecho de petición.

## SOLICITUDES RECIBIDAS IV TRIMESTRE DE 2024



Fuente: Dirección PQRS.

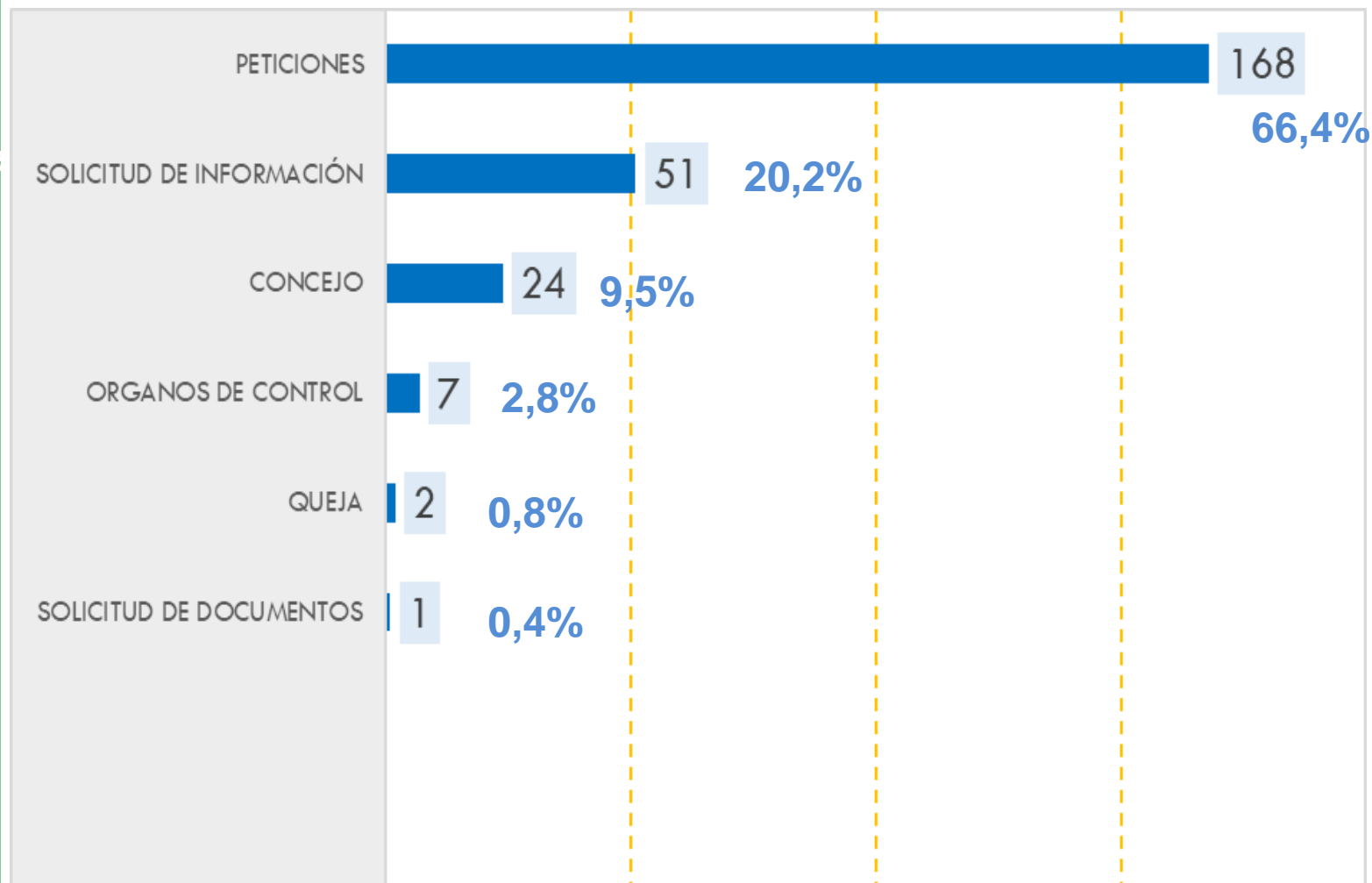
Las **253** Peticiones recibidas en el cuarto trimestre de 2024, se tipificaron en las siguientes modalidades:

El **66,4%** como Derecho de petición.

El **20,2%** como Solicitud de información.

El **13,4%** restante, se clasificaron entre solicitudes del Concejo de Bogotá, Órganos de Control, queja, solicitud de documentos, denuncias y felicitaciones.

## PETICIONES POR MODALIDAD



Fuente: Dirección PQRSD.

Del total de peticiones recibidas en el cuarto trimestre de 2024, se atendieron **222** y las restantes quedaron en trámite para el periodo siguiente.

Las Áreas con mayor número de PQRSD atendidas son:

- Gerencia Gestión Humana con el **28,9%**
- Gerencia Gestión Ambiental con el **27,3%**
- El **43,8%** restante quedaron atendidas por las demás Áreas de la Empresa.

# PETICIONES ATENDIDAS POR ÁREA





## TRATAMIENTO DADO A LAS PETICIONES RECIBIDAS EN EL IV TRIMESTRE DE 2024



## INDICADOR DE OPORTUNIDAD IV TRIMESTRE DE 2024

**93,2 %**

De las peticiones fueron atendidas en términos.





# FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO AL CLIENTE

Desde el pasado 03 de mayo, la Dirección de PQRS asumió la competencia en la Gestión de las peticiones, y registra los siguientes logros:

- Se elaboró el MANUAL ATENCIÓN DE (PQRSDF).
- Se actualizó el Procedimiento “Atención de las PQRSDF”, y la Matriz de Seguimiento y Control a las peticiones.
- Se expidió la Circular Conjunta No. 005 de 2024 con la Gerencia de Asuntos Legales.
- Se reformuló el Indicador de medición de la oportunidad en la atención de las peticiones.
- Se cumple con la publicación de los informes trimestrales de gestión de las PQRSDF en el link de transparencia y acceso a la Información Pública de la página Web.
- Se realizaron 5 capacitaciones en el Procedimiento y Manual de PQRSDF, a las siguientes Áreas: Gerencia General, Gerencia de Planeación, Gerencia Agua y Gestión de Residuos, Gerencia de Gestión Ambiental y Gerencia Administrativa y Financiera.
- Se realizó por comunicaciones internas la divulgación del Manual y el procedimiento de Atención PQRSDF.



 AGUAS DE  
**BOGOTÁ**  
S.A. E.S.P.

Con motivo del **cierre de la vigencia**, se invita a revisar y atender dentro de los plazos establecidos todas las peticiones asignadas (respuesta o traslado), **para lograr un 100%** en la atención oportuna.

Para más información, consultar  haciendo clic aquí:

- **GC-MN-003** Manual Atención, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF)
- **GC-PR-002** Procedimiento Atención PQRSDF que se radique en Aguas de Bogotá S.A. E.S.P.



# ¡Muchas gracias!

Síguenos  
en nuestras  
**REDES  
SOCIALES**

**X - @AguasBogota**

**Instagram -**

**@aguas\_de\_bogota**

**Facebook - @aguasdebogota**

**Youtube -**

**@AguasdeBogotaSAESP**