



**AGUAS DE
BOGOTÁ**
S.A. E.S.P.

SECRETARÍA GENERAL
DIRECCIÓN DE PQRS
INFORME GESTIÓN PQRSDF III TRIMESTRE DE 2024



INFORME PQRS

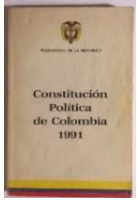
III TRIMESTRE DE 2024

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 tercer 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 Contrato 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) Norma General

- **Derecho de Petición**
 - **Queja**
 - **Reclamo**
 - **Sugerencia**
 - **Denuncia**
- 15 días hábiles
-
- **Consulta** → 30 días hábiles
-
- **Solicitud de Información**
 - **Solicitud de Documentos**
 - **Petición entre Autoridades**
- 10 días hábiles

Solicitudes de Normas Especiales

Organismos de
Control.

Término
establecido en
cada solicitud

Congreso de la
República.
Ley 5ª/1992

Cuestionarios
escritos

5 días
siguientes

Concejo de
Bogotá.
Acuerdo 837/2022

Cuestionarios
escritos

3 días hábiles



5
días

Traslado a Autoridad competente.

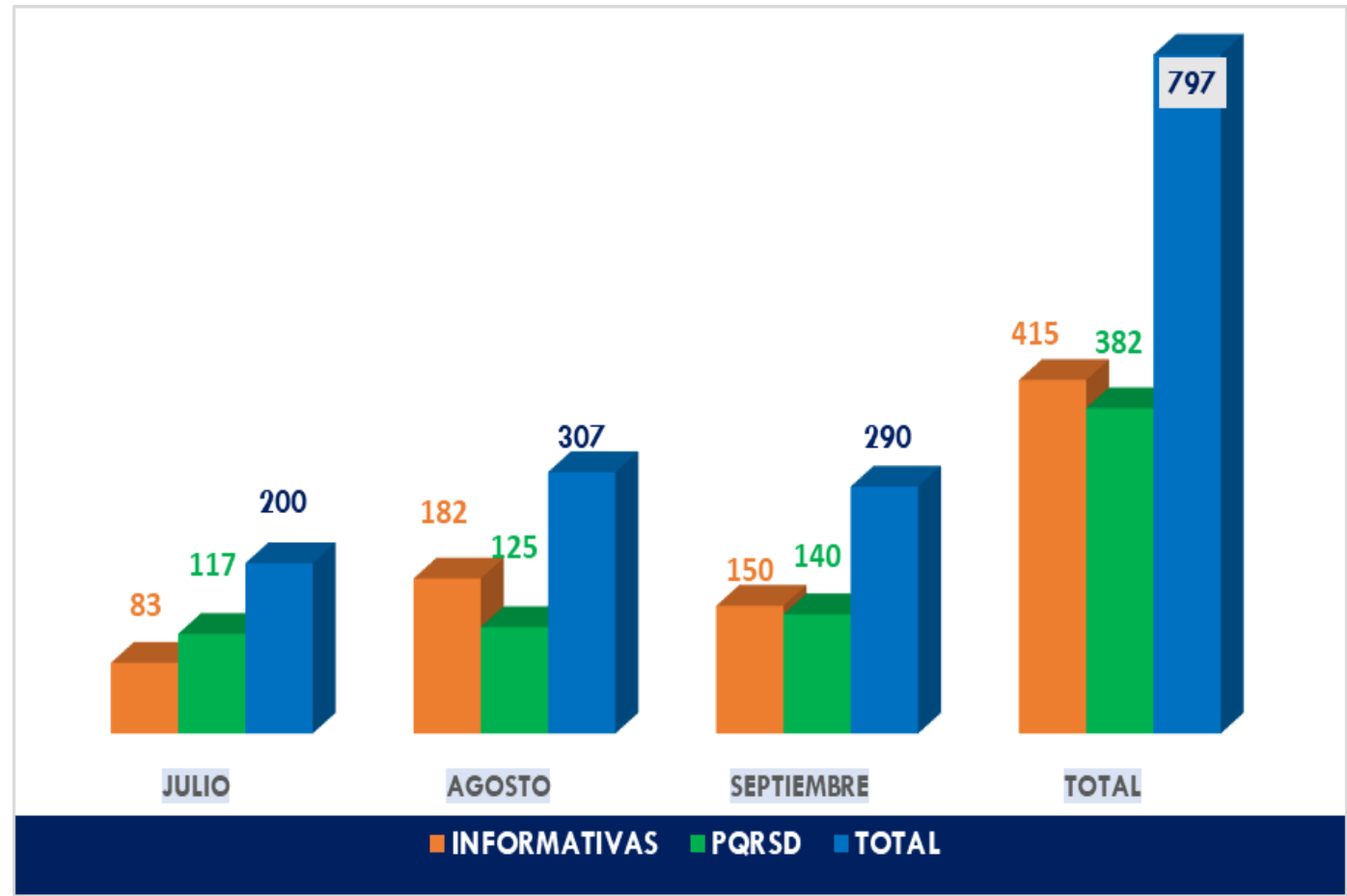
SOLICITUDES RECIBIDAS

TRIMESTRE JULIO – SEPTIEMBRE DE 2024

Durante el trimestre de julio a septiembre de 2024, la Dirección de PQRS de la Secretaría General, registró un total de **797** solicitudes, así:

- ❖ El **48,0%** que corresponde a 382 radicados se tipificaron en las diferentes modalidades del derecho de petición.
- ❖ El **52%**, 415 radicados clasificados en informativas e invitaciones no sujetas de tratamiento de derecho de petición.

SOLICITUDES RECIBIDAS EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2024



Fuente: Dirección PQRS.

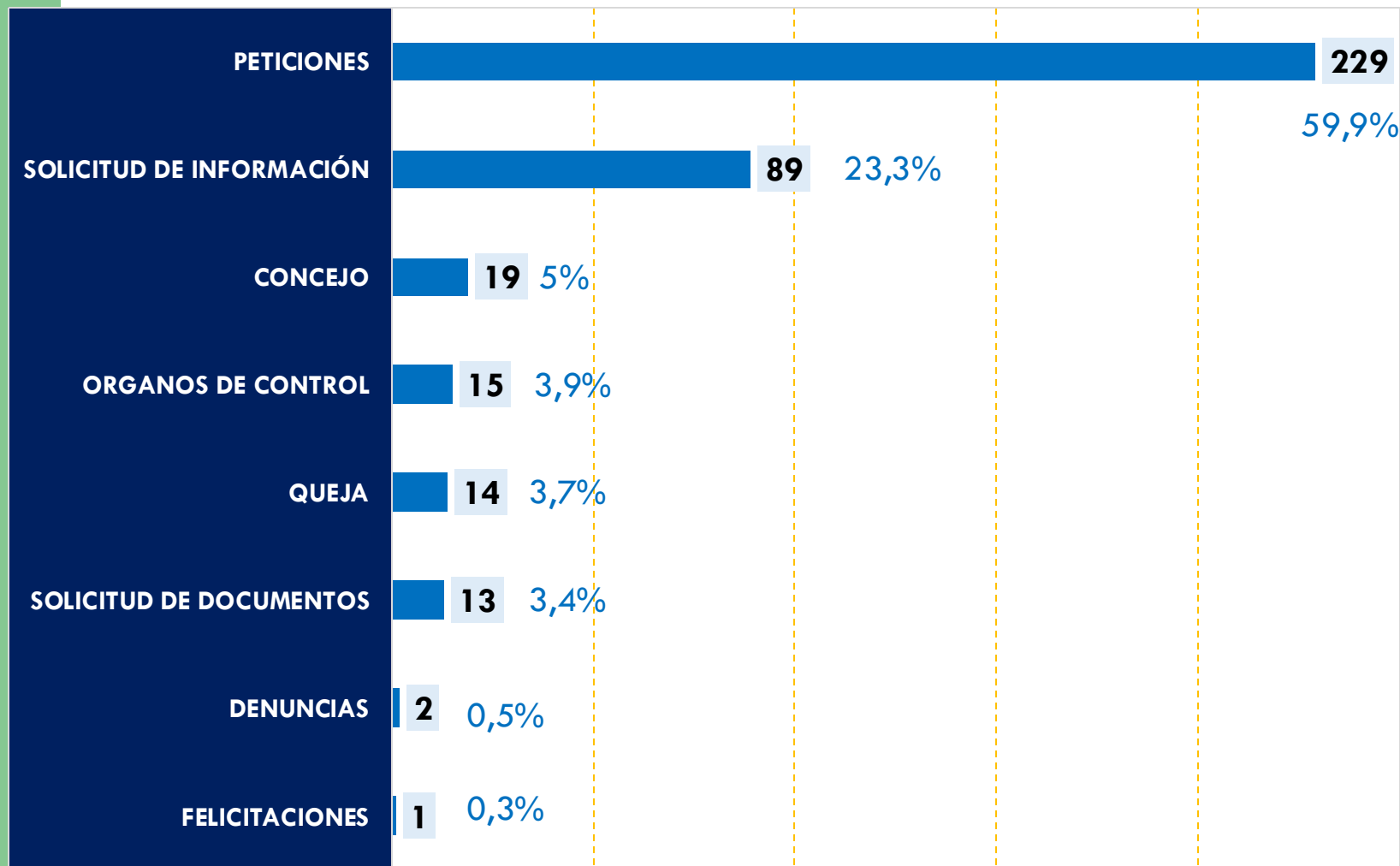
Las 382 Peticiones recibidas en el tercer trimestre de 2024, se tipificaron en las siguientes modalidades:

El **59,9%** como Derecho de petición.

El **23,3%** como Solicitud de información.

El **16,8%** restante, se clasificaron entre solicitudes del Concejo de Bogotá, Órganos de Control, queja, solicitud de documentos, denuncias y felicitaciones.

PETICIONES POR MODALIDAD



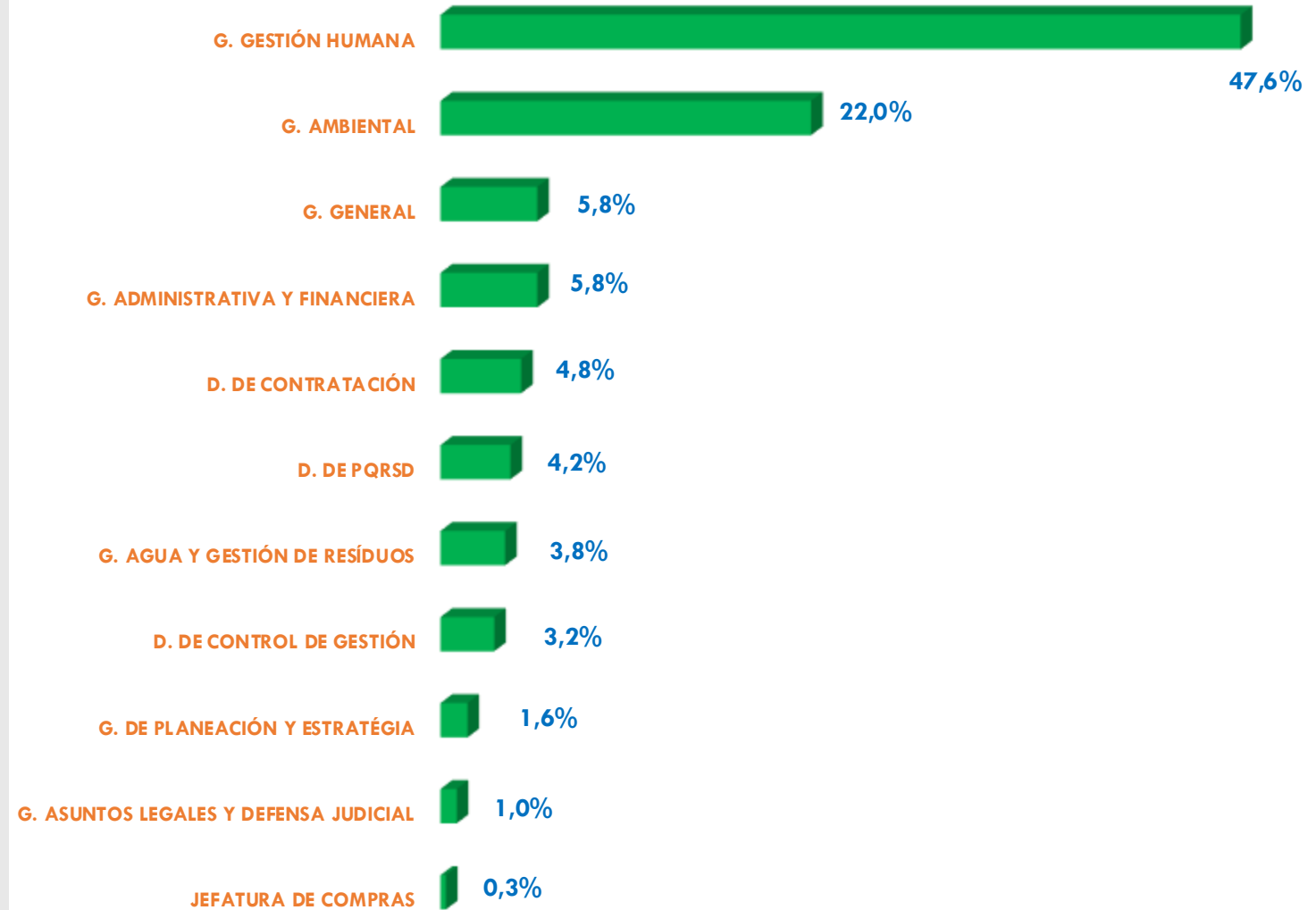
Fuente: Dirección PQRSD.

PETICIONES ATENDIDAS POR ÁREA

Del total de peticiones recibidas en el tercer trimestre se atendieron 313 y las restantes quedaron en trámite para el periodo siguiente.

Las Áreas con mayor número de PQRSD atendidas son:

- Gerencia Gestión Humana con el **47,6%**
- Gerencia Gestión Ambiental con el **22,0%**
- El **30,4%** restante se atendieron por las demás Áreas de la Empresa.



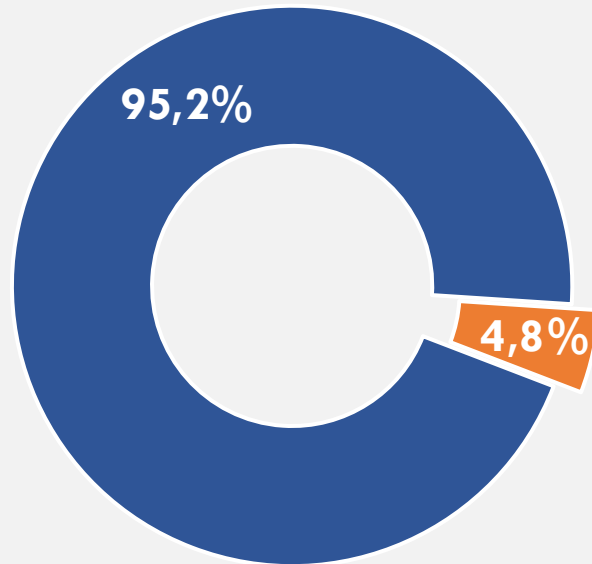


AGUAS DE
BOGOTÁ
S.A. E.S.P.

TRATAMIENTO DADO A LAS PETICIONES ATENDIDAS EN EL III TRIMESTRE DE 2024

■ 95,2% fueron peticiones de competencia de la Empresa

■ El 4,8% correspondió a traslado a Autoridad o Empresa competente



93% atendidas en términos.



FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO AL CLIENTE

- ✓ Actualización del Procedimiento GC-PR-002 “Atención de las PQRSDf” que se radiquen en Aguas de Bogotá S.A. E.S.P.
- ✓ Se estableció el formato GC-FM-40 para la recepción de las Peticiones Verbales.
- ✓ Se elaboró y socializó el MANUAL ATENCIÓN DE (PQRSDf), código GC-MN-003.
- ✓ Se actualizó la Matriz de SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS PQRSDf, código GC-MT-001.
- ✓ Se fortaleció la Gestión Documental digital de las PQRSDf asegurando la trazabilidad de cada radicado desde la recepción, reparto y tratamiento dado.





¡Muchas gracias!

Síguenos
en nuestras
**REDES
SOCIALES**

X - @AguasBogota

Instagram -

@aguas_de_bogota

Facebook - @aguasdebogota

Youtube -

@AguasdeBogotaSAESP