



Aguas de Bogotá SA ESP

# AGUAS DE BOGOTÁ S.A ESP MAS CERCA DE NUESTROS USUARIOS

2020





Aguas de Bogotá SA ESP

## CANALES DE ATENCIÓN

Aguas de Bogotá S.A ESP esta comprometido a prestar de manera eficiente nuestros servicios brindando un trato digno, respetuoso y oportuno a todos nuestros usuarios a través de los canales de atención.



Horario de atención

Lunes a Viernes

08:00 am – 01:00 pm  
02:00 pm – 04:30 pm

### Correos de atención

transparencia@aguasdebogota.com.co  
notificaciones@aguasdebogota.com.co  
compras@aguasdebogota.com.co  
facturacionab@aguasdebogota.com.co  
correspondencia@aguasdebogota.com.co



Tel:  
5553636 ext 1200-1206

Web:  
[www.aguasdebogota.co](http://www.aguasdebogota.co)

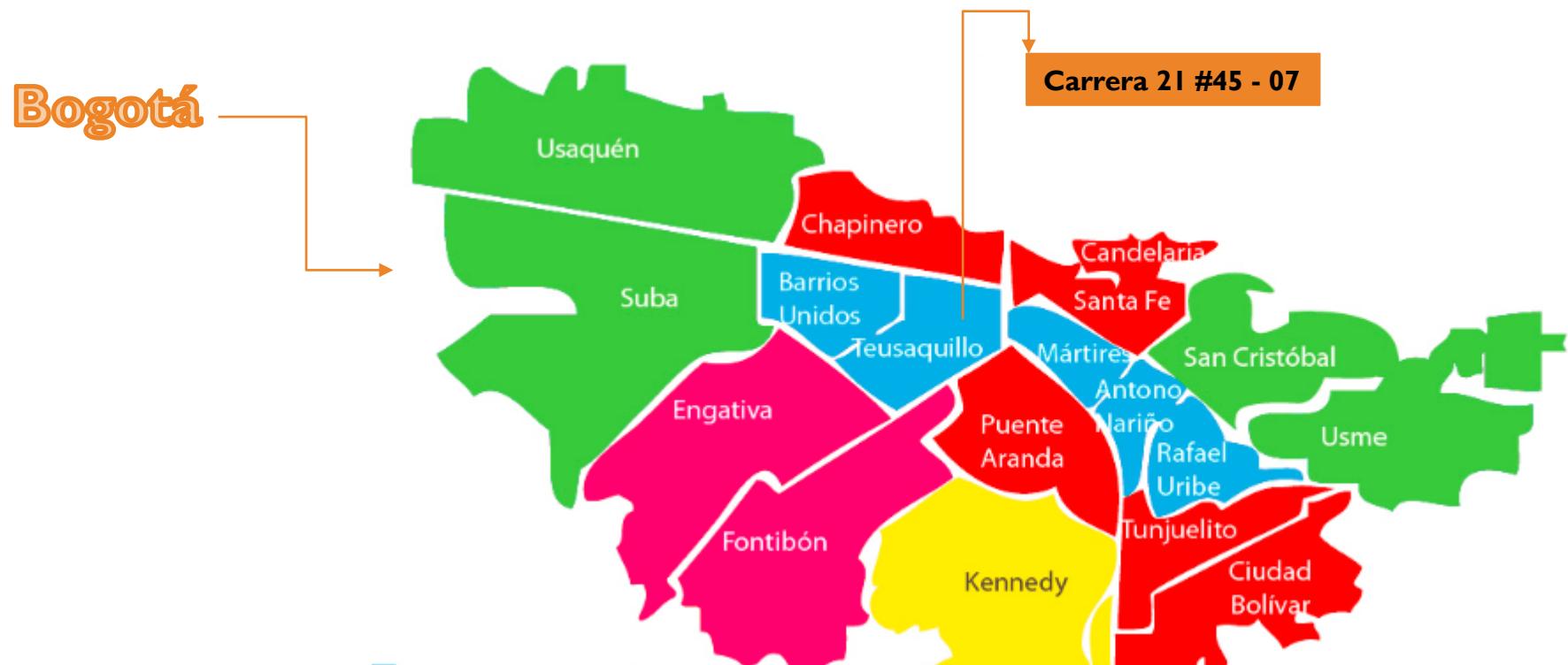


Instagram:  
[@aguas\\_de\\_bogota](https://www.instagram.com/aguas_de_bogota)

Twitter:  
[@aguasdebogota](https://twitter.com/aguasdebogota)

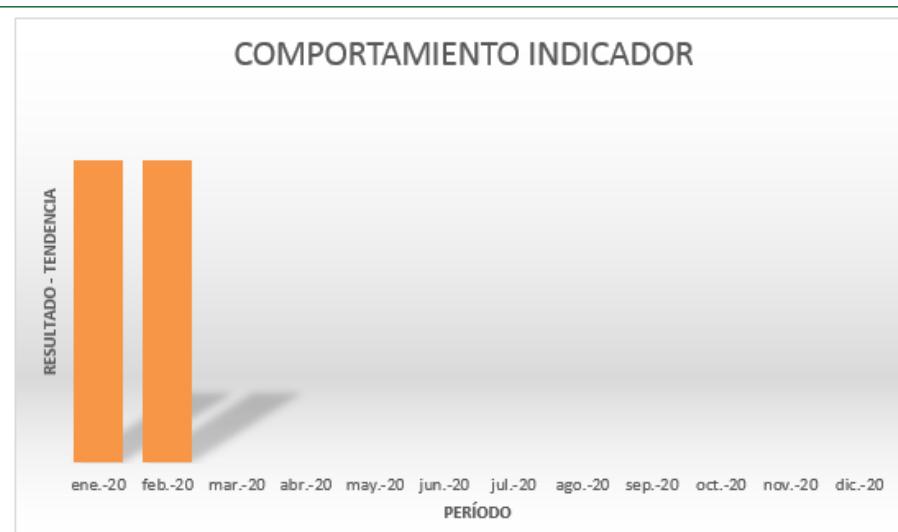
Fanpage:  
Aguas de Bogotá

# PUNTOS DE ATENCIÓN



# INDICADOR MENSUAL PQRS 2020

PERÍODO	RESULTADO TENDENCIA	META INDICADOR
ene-20	100%	100%
feb-20	100%	100%
mar-20		100%
abr-20		100%
may-20		100%
jun-20		100%
jul-20		100%
ago-20		100%
sep-20		100%
oct-20		100%
nov-20		100%
dic-20		100%



### ANÁLISIS DEL INDICADOR - OBSERVACIONES DE COMPORTAMIENTO

El total de PQRS recibidas en el mes de Febrero fue de 24 las cuales fueron cerradas en su totalidad dentro de los tiempos establecidos, cumpliendo al 100% con la meta establecida.

ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PLANES DE ACCIÓN					
REQUIERE ACCIÓN CORRECTIVA		NO	X	SI	

De acuerdo a la creación del procedimiento de las PQRS de fecha 21 de octubre de 2019, que establece el sistema de recepción de las Peticiones, Quejas, reclamos y sugerencias, con el fin de mejorar nuestra atención al público en Aguas de Bogotá S.A ESP, se ha hecho un trabajo óptimo con el fin de unificar el proceso entre la recepción del comunicado y finalizando con la respuesta del mismo.

→ Los indicadores se establecieron a partir de Enero de 2020

# MATRIZ DE LAS PQRS AB



**35 PQRS**  
Desde Noviembre de 2019 a Febrero de 2020

## peticiones

85%

## Quejas

5%

## Recursos

0%

## Reclamos

5%

Esto de acuerdo al consolidado que se realizó durante esos meses, donde el 100% de los comunicados que se entregaron se respondieron en los 10 días hábiles, constituidos por ley de transparencia, y por el proceso que se lleva a cabo en la Empresa.

Donde el 90% son peticiones de:

- reintegro al trabajador
- Copia de contratos interadministrativos
- Documentos personales
- Solicituds de información
- Entrega de portafolio comercial

Donde el 5% son quejas y reclamos de:

- Mantenimiento sin terminar
- Operación de los proyectos



*Aguas de Bogotá SA ESP*