



AGUAS DE
BOGOTÁ
S.A. E.S.P.

SECRETARÍA GENERAL

DIRECCIÓN DE PQRS
INFORME GESTIÓN PQRSDF
IV TRIMESTRE DE 2025

INFORME PQRS - IV 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 **Cuarto trimestre de 2025, y consolidado del año.**

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.



Pyrocephalus Rubinus
Petirrojo Macho

DERECHO DE PETICIÓN MARCO NORMATIVO Y JURISPRUDENCIAL



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.



Jurisprudencia:

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.

T-230 de 2020 DP ante Empresa de Servicios Públicos.

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



Traslado a autoridad competente: **5 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.

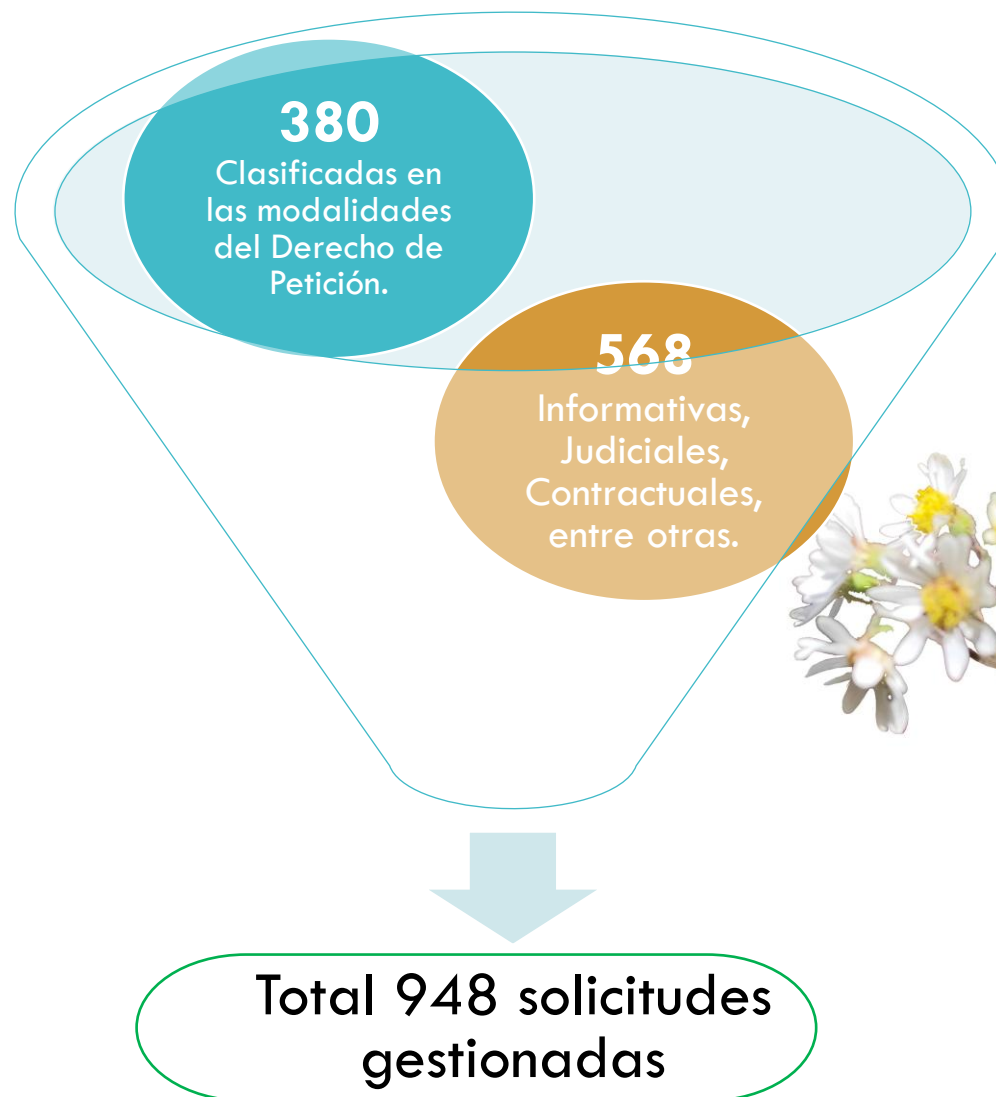
Término para resolver el recurso: 15 días hábiles.

948 SOLICITUDES RADICADAS Y GESTIONADAS DURANTE EL CUARTO TRIMESTRE DE 2025

Durante el cuarto trimestre de 2025, fueron radicadas en la Empresa un total de **948** solicitudes, las cuales fueron clasificadas y gestionadas, así:

El **40%** que corresponde a 380 radicados, se clasificaron en las diferentes modalidades del Derecho de Petición.

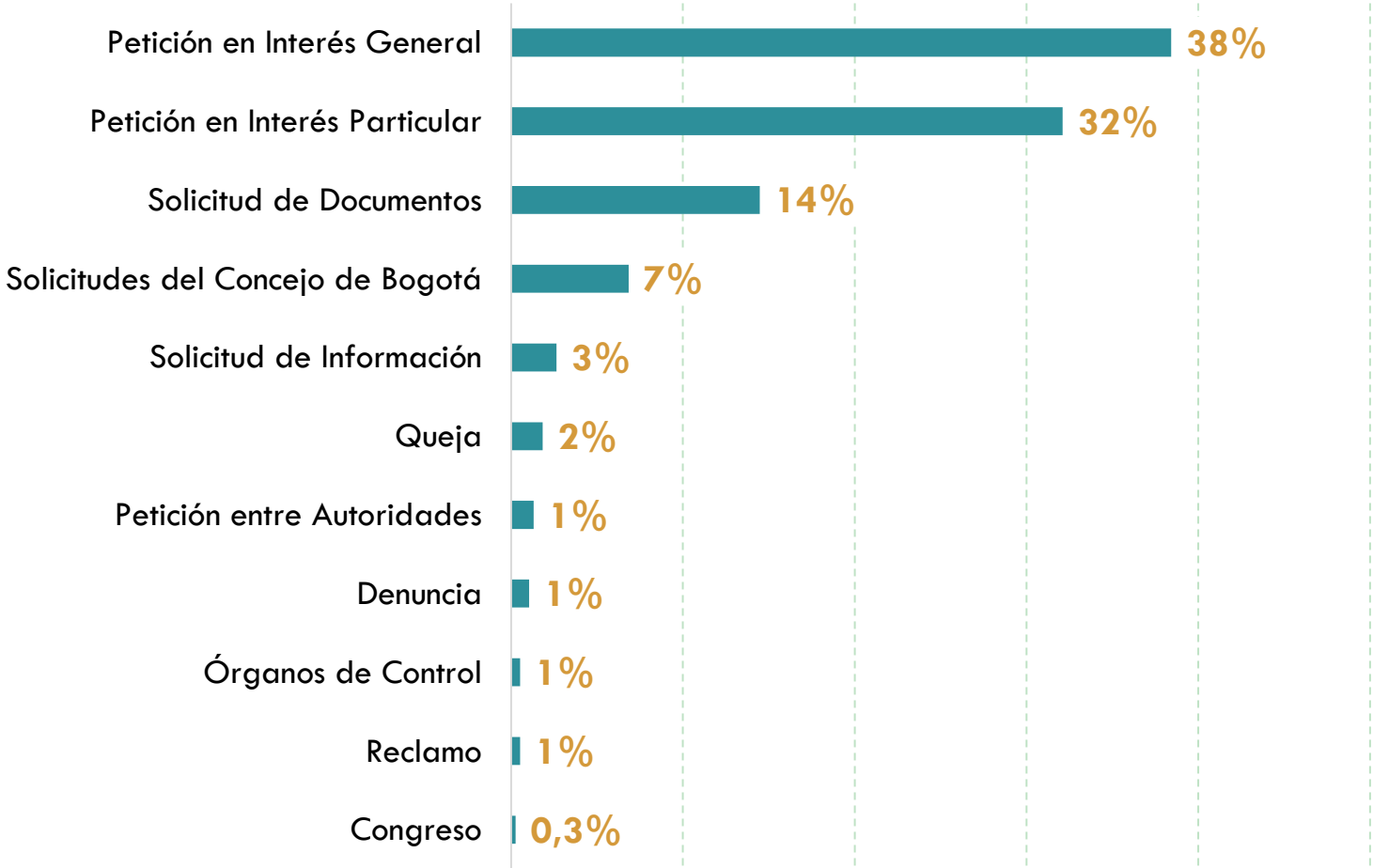
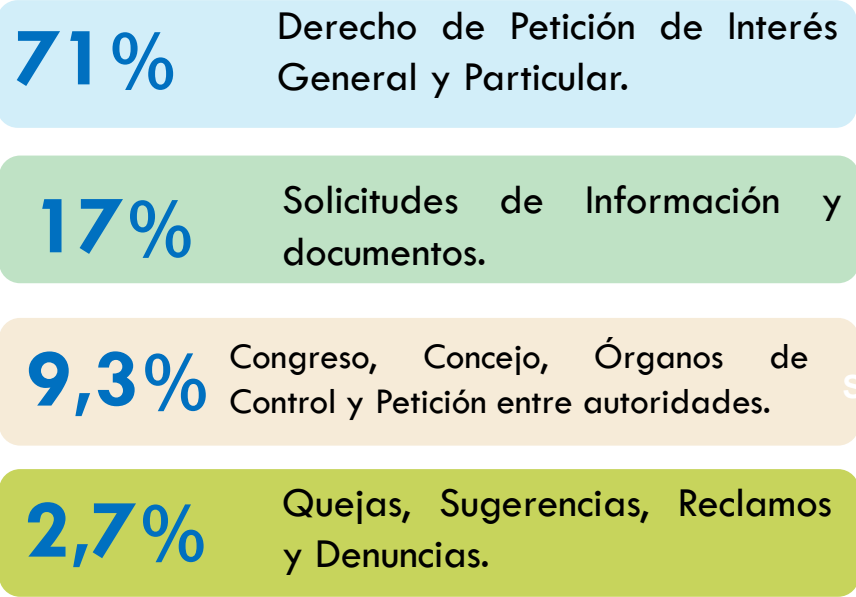
El **60%**, es decir 568 radicados por su contenido, fueron clasificadas en tipologías diferentes al Derecho de Petición, e inherentes a trámites Contractuales, Judiciales, Informativas, entre otras, que no requieren tratamiento de Derecho de Petición.



Margarita de Pantano

PETICIONES POR MODALIDAD

Las 380 Peticiones recibidas en el cuarto trimestre de 2025, se tipificaron en las siguientes modalidades:



PETICIONES IV TRIMESTRE DE 2025 POR ÁREA

Del total de peticiones recibidas en el cuarto trimestre de 2025, las Áreas de la Empresa atendieron **348**, quedando en trámite y en términos un total de **32**.

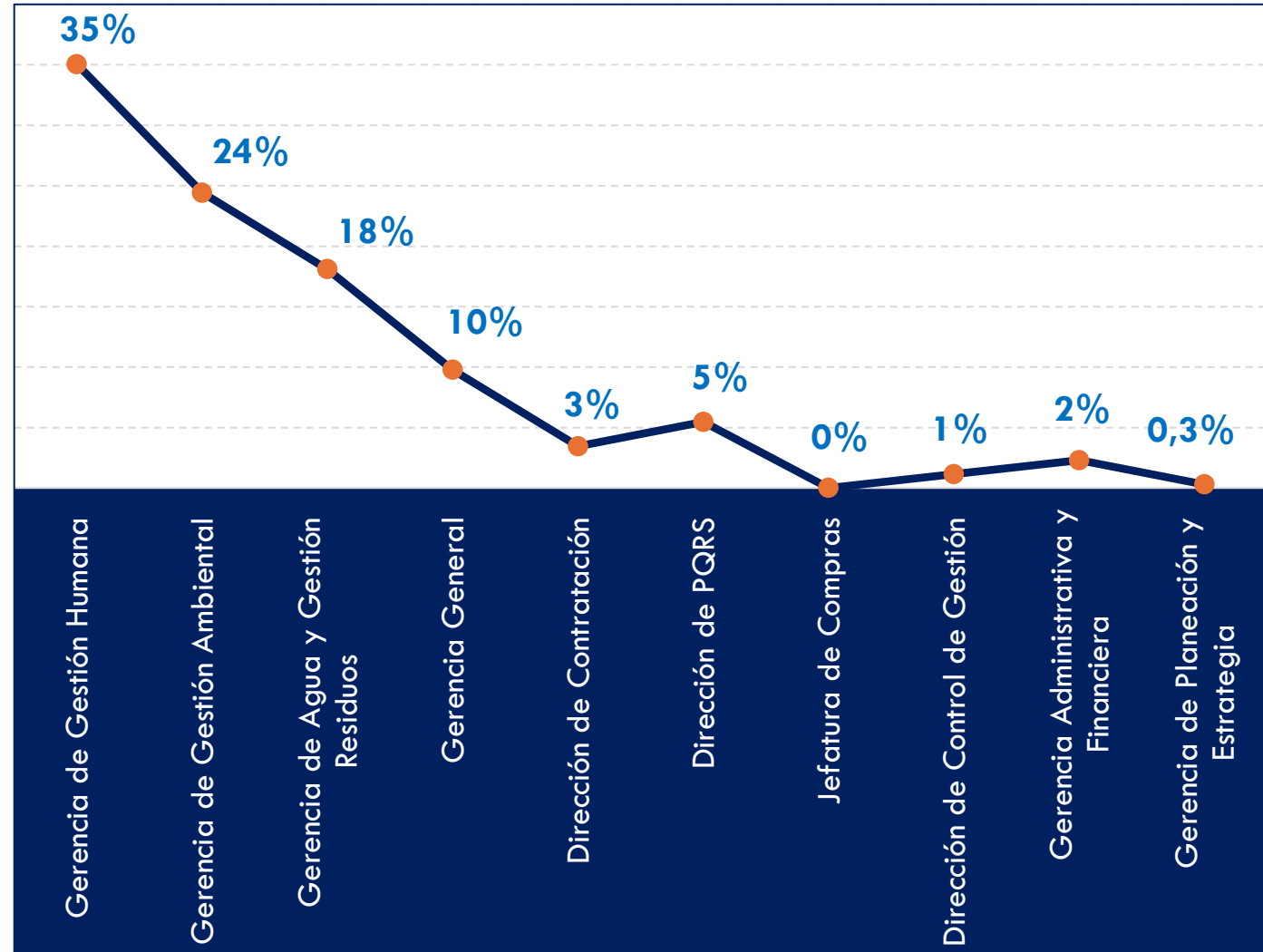
Las Áreas con mayor número de PQRSD atendidas fueron:

35% Gerencia Gestión Humana

24% Gerencia Gestión Ambiental

18% Gerencia de Aguas y Gestión de Residuos

22% Las restantes siete (7) áreas de la Empresa.



PETICIONES Y SOLICITUDES RECIBIDAS DURENTE LA VIGENCIA 2026

Durante la vigencia 2025 se recibió un total de 3.218 solicitudes, de las cuales el 44% se clasificó en las diferentes modalidades del Derecho de Petición y el 56% restante, en otras solicitudes inherentes a trámites contractuales, judiciales, laborales, proyectos, invitaciones, informativas, que no requirieron tratamiento de Derecho de Petición.



ÍNDICES ATENCIÓN DE PETICIONES RECIBIDAS EN 2025



El **95%** de las peticiones atendidas durante la vigencia se realizaron en los términos establecidos, lo que equivale a 1.394 PQRSD.

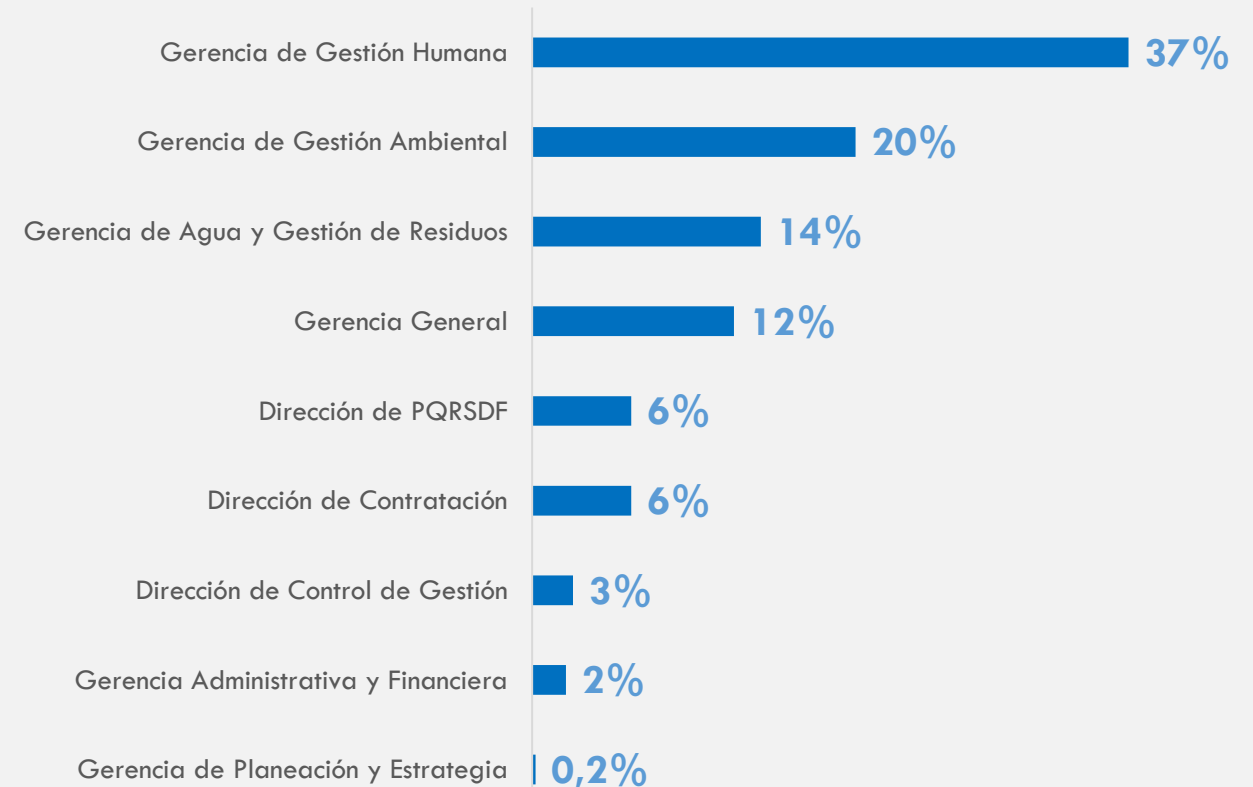


El **4,7%** de las peticiones atendidas durante la vigencia fueron trasladadas a autoridad competente.



El **95,3%** de las peticiones atendidas durante la vigencia fueron de competencia de Aguas de Bogotá S.A. E.S.P.

Las Gerencias con mayor número de peticiones atendidas durante la vigencia 2025, en su orden de participación son: Gestión Humana (37%), Gestión Ambiental (20%) y la Gerencia de Agua y Gestión de Residuos (14%).



FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO AL CLIENTE



The screenshot shows a web form titled 'Registrar PQRS'. It includes fields for 'Tipo de Solicitud' (Consulta, Atención), 'Dirección de correspondencia', 'Ciudad', 'Correo Electrónico', 'Teléfono Fijo', 'Número de Contacto', and 'Objeto de la PQRS'. There is also a section for 'Adjuntar Documentos' with a file upload button and a checkbox for '¿Quiere recibir la respuesta en su correo electrónico?'. At the bottom, there is a 'Enviar' button.

Adecuación Formulario Web PQRS

Desde el menú “Atención y Servicios a la Ciudadanía”, los ciudadanos pueden acceder al formulario web PQRS, e interponer las diferentes peticiones, quejas o reclamos o expresar las felicitaciones y agradecimientos a la Empresa.

Este canal fue adecuado a los requerimientos de ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública facilitando la accesibilidad y usabilidad.



Publicación de Informes y Respuestas

Se elaboraron y dieron a conocer los Informes Trimestrales sobre la gestión de las peticiones recibidas en la empresa.

Se publican en página web las respuestas de las peticiones de carácter anónimo o con dirección errónea.



Preguntas Frecuentes

Se actualizó y dispuso en la página web, un banco de preguntas y respuestas frecuentes que permite a los ciudadanos autogestionar sus inquietudes y encontrar la respuesta, evitando así, la interposición de peticiones.

?	GERENCIA DE AGUA Y GESTIÓN DE RESIDUO
?	SECRETARÍA GENERAL – DIRECCIÓN DE PQRS
?	DIRECCIÓN DE PQRS
?	GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
?	GERENCIA DE GESTIÓN AMBIENTAL
?	OTRAS

FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DEL SERVICIO AL CLIENTE

En el marco del fortalecimiento al cliente, se elaboró y socializó la Carta de Trato Digno, se divulgaron piezas de comunicación y se realizaron sensibilizaciones a los trabajadores y colaboradores de la empresa en materia del derecho de petición, términos de atención, así como, las implicaciones disciplinarias previstas en el Reglamento Interno de Trabajo, la Ley 1437 de 2011 y procedimiento interno.

1

Carta de trato digno



Apreciados usuarios:

En **Aguas de Bogotá S.A. E.S.P.** ¡nos importas tú! Es por eso por lo que estamos comprometidos con brindarte el mejor servicio de gestión integral del agua, de residuos y gestión ambiental, porque queremos contribuir en la mejora de tu calidad de vida de manera innovadora, promoviendo un enfoque pedagógico, circular y sostenible.

Trabajamos con compromiso ético para brindarte una atención digna y un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna; siempre buscando que te sientas como en casa.

Como sabemos que eres parte fundamental de nuestra empresa te invitamos a conocer tus derechos y deberes, así como los canales dispuestos para atenderte:



Fuente: Comunicaciones internas Noviembre 14 de 2025




AGUAS DE
BOGOTÁ
S.A. E.S.P.

**Evita el vencimiento
de tus
peticiones**

Recuerda que si tu área no alcanza a responder una solicitud dentro del plazo legal, **debe diligenciar el formato de prórroga** antes del vencimiento del término.

Este paso garantiza la trazabilidad, la transparencia y el cumplimiento institucional en la gestión de PQRS

✓ Envía el formato a la **Dirección de PQRS** para su registro

¡Gestionar a tiempo también es servir con calidad!

Fuente: Comunicaciones internas Octubre 23 de 2025

¡Gracias!

Secretaría General
Dirección PQRS

Síguenos en nuestras REDES SOCIALES



@AguasBogota



@aguas_de_bogota



@aguasdebogota



@AguasdeBogotaSAESP



Eudocimus Ruber
Corocora