



**AGUAS DE  
BOGOTÁ**  
S.A. ESP

# **GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES Y DEFENSA JUDICIAL**

## **INFORME SEMESTRAL ATENCIÓN INTEGRAL PQRS**

**AGUAS DE BOGOTÁ S.A. ESP**

## INTRODUCCIÓN

- En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, el Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones” y la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*, la Dirección de Defensa Judicial de Aguas de Bogotá S.A. ESP pone a su disposición la información relacionada con la atención Integral de PQRS en el periodo comprendido entre el 01 de junio y el 31 de diciembre de 2022.

## CANALES DE ATENCIÓN



WEB



ESCRITA



TELEFÓNICA



PRESENCIAL

Correos Electrónicos:  
[correspondencia@aguasdebogota.com.co](mailto:correspondencia@aguasdebogota.com.co)  
[transparencia@aguasdebogota.com.co](mailto:transparencia@aguasdebogota.com.co)  
[pqrs@aguasdebogota.com.co](mailto:pqrs@aguasdebogota.com.co)

Página web: [www.aguasdebogota.co](http://www.aguasdebogota.co)

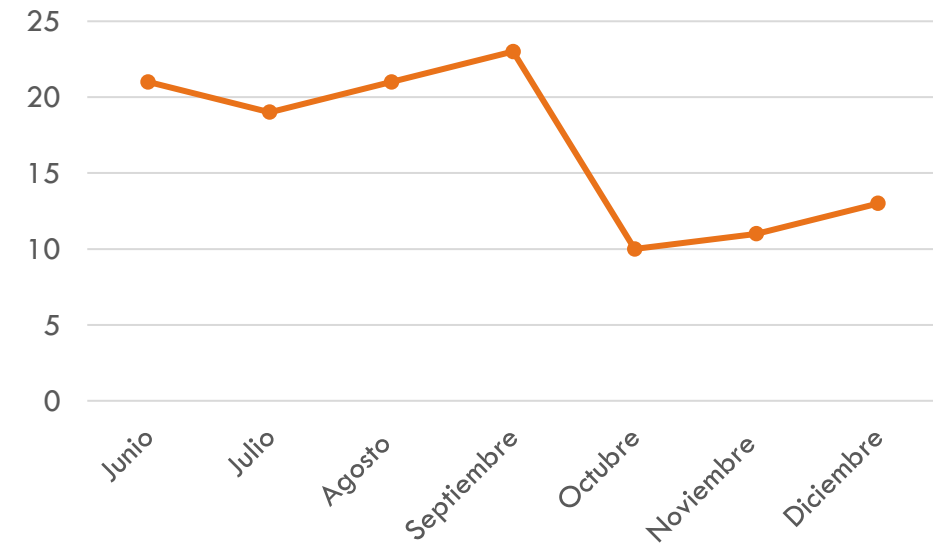
Telefono: 5553636

Unidad de Correspondencia Carrera 11 No. 93 – 92 Piso 2

# Número de PQRS recibidos

En el periodo comprendido entre el 01 de junio y el 31 de diciembre de 2022, la Dirección de Defensa Judicial de Aguas de Bogotá S.A. ESP recibió ciento dieciocho (118) derechos de petición, discriminados de la siguiente manera:

Mes	Cantidad
Junio	21
Julio	19
Agosto	21
Septiembre	23
Octubre	10
Noviembre	11
Diciembre	13
<b>TOTAL</b>	<b>118*</b>

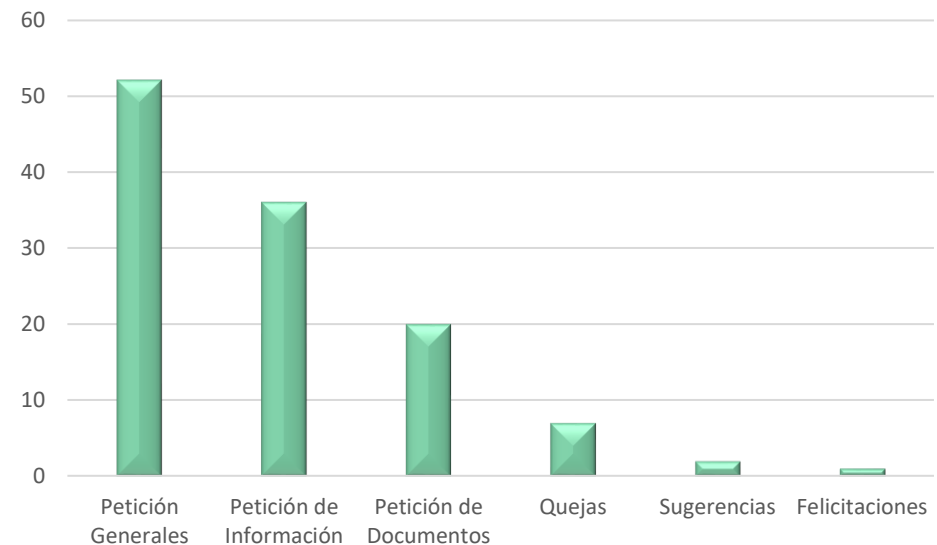


\*De los 118 PQRS recibidos 3 se encuentran en trámite de los cuales 2 deben ser contestados directamente por la Gerencia de Gestión Ambiental y 1 esta pendiente el envío de los insumos por parte de Gestión Humana para emitir la respuesta

## TIPOLOGÍA PQRS

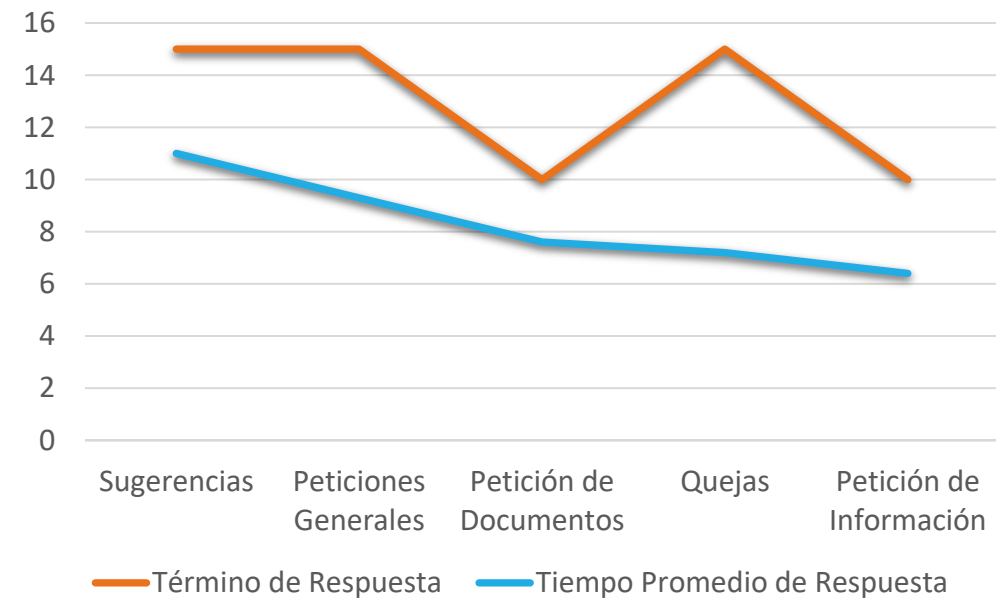
Las 118 PQRS recibidas en el periodo comprendido del 01 de junio al 31 de diciembre de 2022 se clasifican de la siguiente manera:

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Petición Generales	52	44%
Petición de Información	36	31%
Petición de Documentos	20	17%
Quejas	7	6%
Sugerencias	2	2%
Felicitaciones	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>



# TIEMPO DE RESPUESTA PQRS

Tipo de Solicitud	Término de Respuesta	Tiempo Promedio de Respuesta
Sugerencias	15	11
Peticiones Generales	15	9,3
Petición de Documentos	10	7,6
Quejas	15	7,2
Petición de Información	10	6,4



# Requerimientos entes de control y entidades distritales

- Durante el periodo comprendido entre el 01 de junio al 31 de diciembre de 2022, la Gerencia de Asuntos Legales de Aguas de Bogotá S.A. ESP recibió y atendió 59 requerimientos de entidades distritales y entes de control (no incluidos dentro de los procesos de auditoría), así:

Personería de Bogotá D.C.	16
Contraloría de Bogotá D.C.	14
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá	11
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	4
Procuraduría General de la Nación	3
Ministerio del Trabajo	3
Fondos de Alcaldía Local	3
Contraloría General de la República	1
DANE	1
COLVATEL	1
IDU	1
IDIGER	1
<b>Total</b>	<b>59</b>

