

# Aguas de Bogotá

Gerencia de Asuntos Legales y Defensa Judicial

Informe trimestral PQRS

1 de abril al 30 de junio de 2023

# 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 Gerencia de Asuntos Legales y 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 enero y el 31 de marzo de 2023.

## 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)

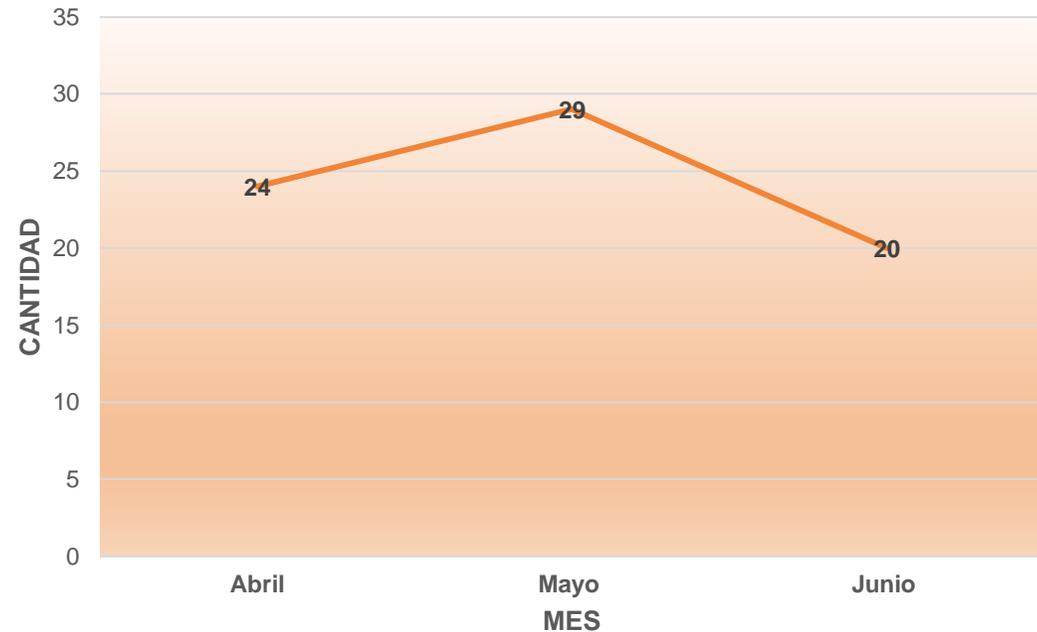
Telefono: 5553636

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

## NÚMERO DE PQRS RECIBIDOS

En el periodo comprendido entre el 01 de abril y el 30 de junio de 2023, la Dirección de Defensa Judicial de Aguas de Bogotá S.A. ESP recibió setenta y tres (73) derechos de petición, discriminados de la siguiente manera:

Mes	Cantidad
Abril	24
Mayo	29
Junio	20
<b>Total</b>	<b>73</b>

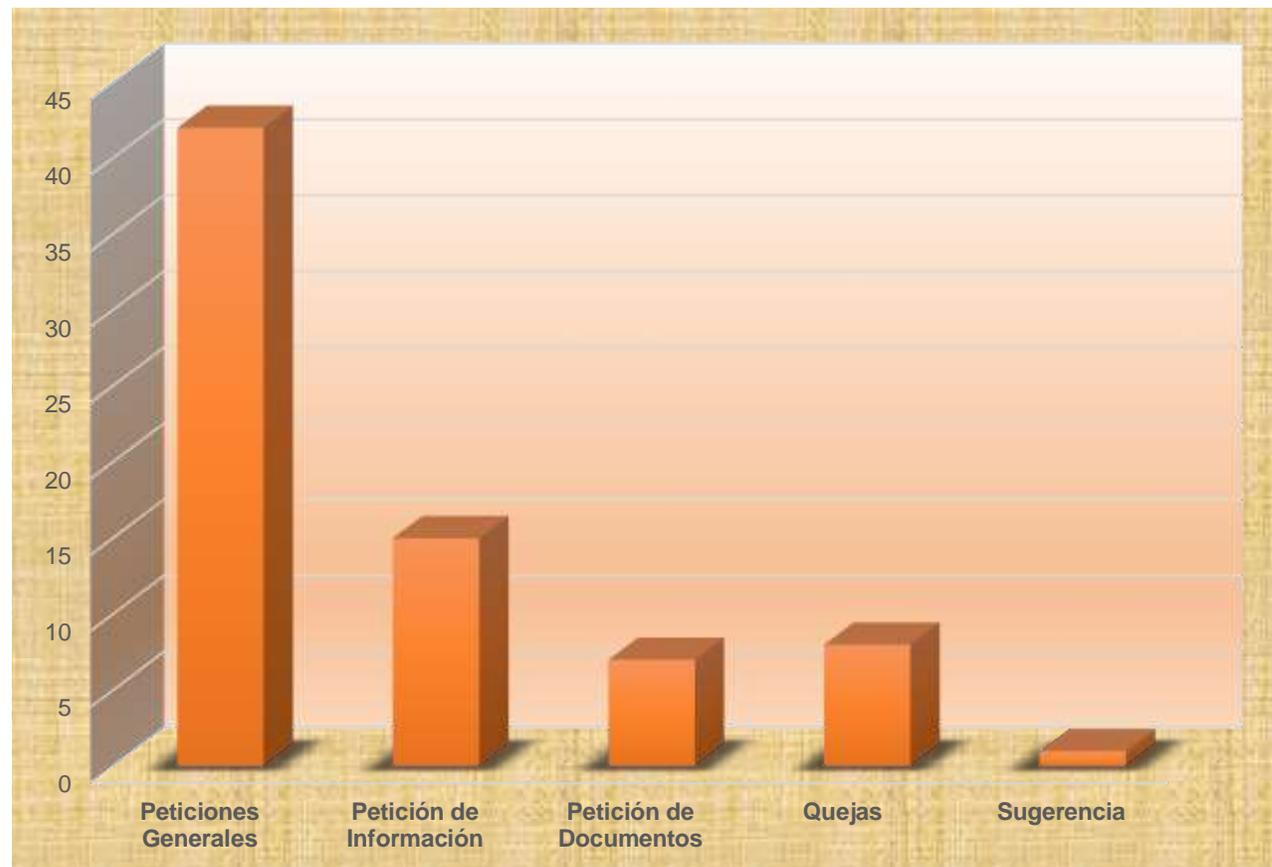


\* De los 73 PQRS recibidos 11 se encuentran en trámite, de los cuales 2 deben ser contestados por abogados externos, 6 están proceso de proyección de respuesta y 3 está pendiente el envío de los insumos por parte de la Gerencia de Gestión Humana y por Dirección de Procesos .

## TIPOLOGÍA PQRS

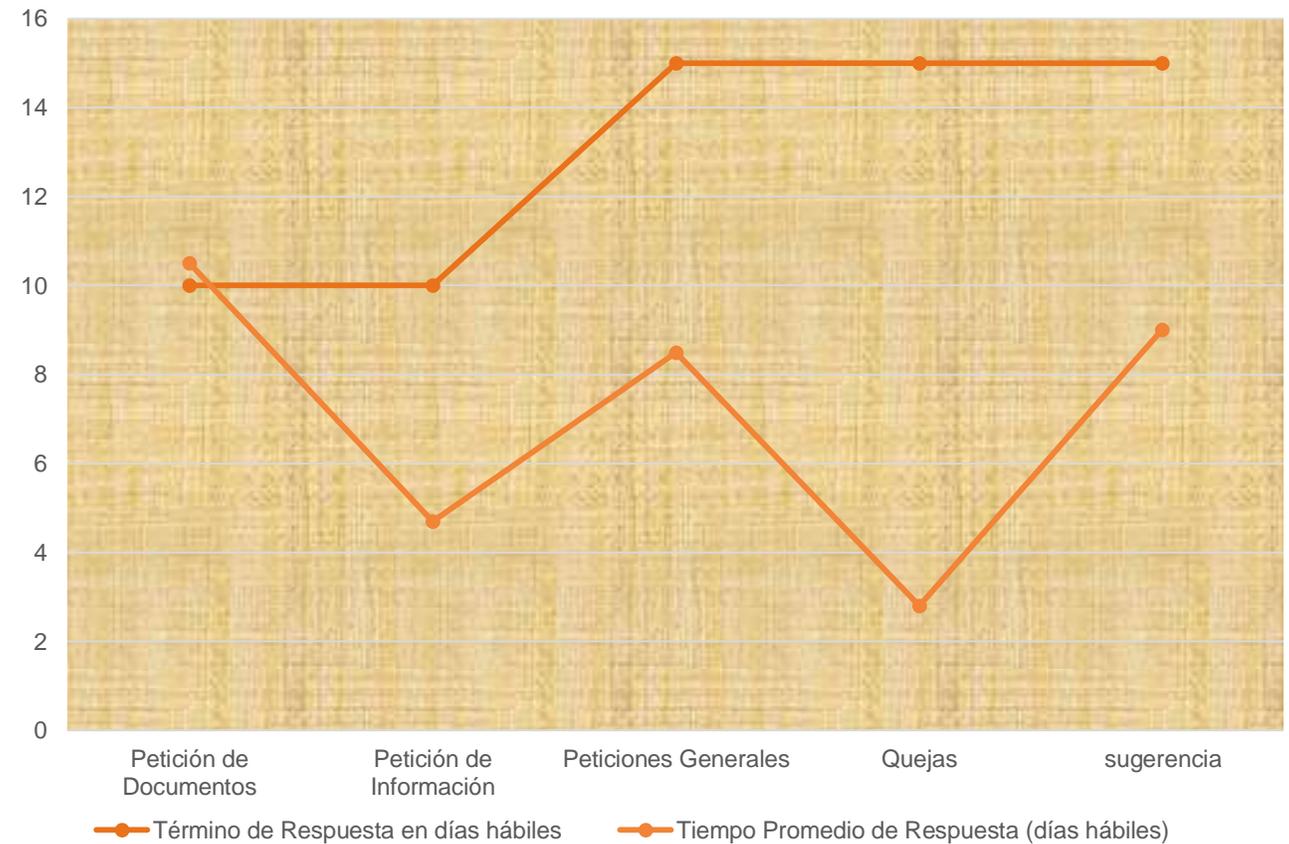
Las 73 PQRS recibidas en el periodo comprendido del 01 de abril al 30 de junio de 2023 se clasifican de la siguiente manera:

Tipo	Cantidad	Porcentaje
Peticiones Generales	42	57%
Petición de Información	15	21%
Petición de Documentos	7	9,72%
Quejas	8	11,11%
Sugerencia	1	1,38%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>



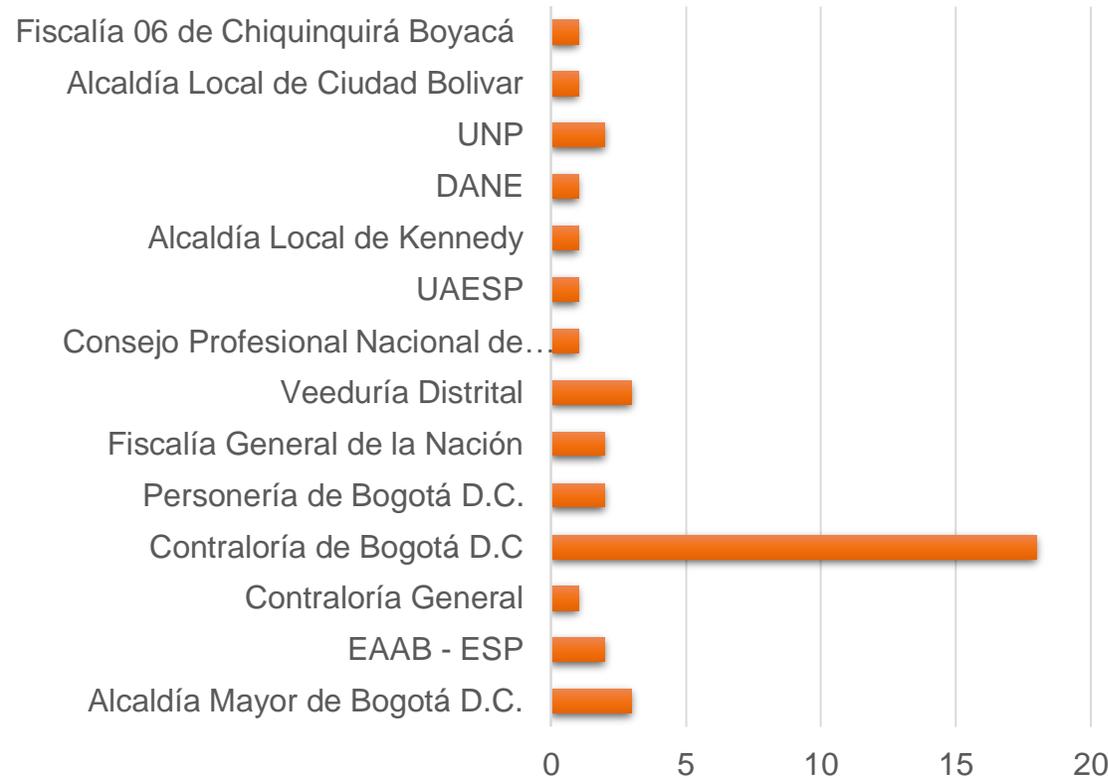
# TIEMPO DE RESPUESTA PQRS

Tipo de Solicitud	Término de Respuesta en días hábiles	Tiempo Promedio de Respuesta (días hábiles)
Petición de Documentos	10	10,5
Petición de Información	10	4,7
Peticiones Generales	15	8,5
Quejas	15	2,8
sugerencia	15	9



# Requerimientos entes de control y entidades distritales

Chart Title



ENTIDAD	CANTIDAD
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	3
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB - ESP	2
Contraloría General	1
Contraloría de Bogotá D.C	18
Personería de Bogotá D.C.	2
Fiscalía General de la Nación	2
Veeduría Distrital	3
Consejo Profesional Nacional de Ingeniería – COPNIA	1
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	1
Alcaldía Local de Kennedy	1
Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE	1
Unidad Nacional de Protección - UNP	2
Alcaldía Local de Ciudad Bolivar	1
Fiscalía 06 de Chiquinquirá Boyacá	1