



AGUAS DE
BOGOTÁ
S.A. E.S.P.

SECRETARÍA GENERAL

DIRECCIÓN DE PQRS
INFORME GESTIÓN PQRSDF
II TRIMESTRE DE 2025

INFORME PQRSD - II TRIMESTRE DE 2025

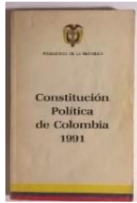
La Dirección de PQRS, adscrita a la Secretaría General, presenta el Informe de Gestión de las Peticiones recibidas en Aguas de Bogotá S.A. E.S.P., en el **segundo trimestre de 2025**.

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.



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)

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.

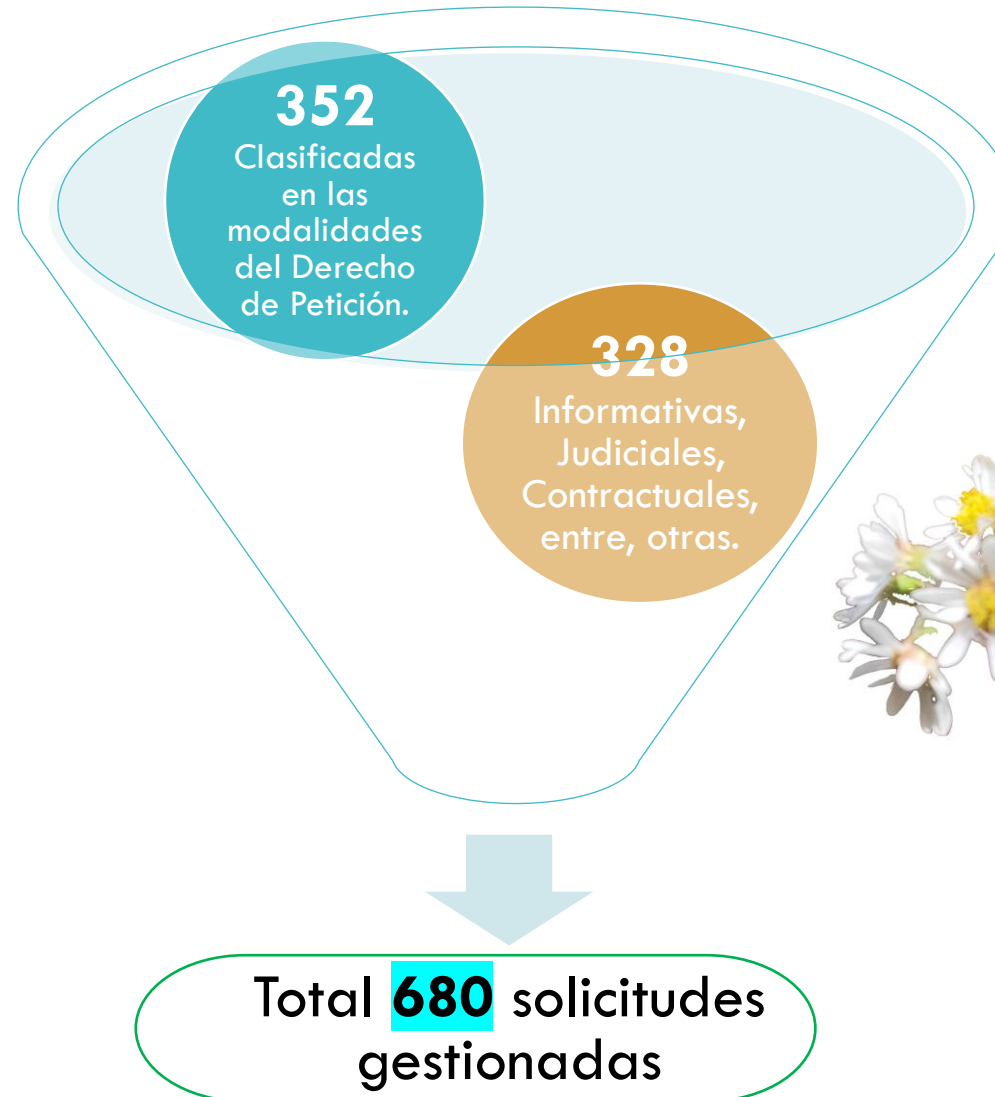
Término para resolver el recurso: 15 días hábiles.

680 SOLICITUDES RADICADAS Y GESTIONADAS DURANTE EL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2025

Durante el segundo trimestre de 2025, fueron radicadas en la Empresa un total de **680** solicitudes, las cuales fueron clasificadas y gestionadas, así:

El **52%** que corresponde a 352 radicados, se clasificaron en las diferentes modalidades del Derecho de Petición.

El **48%**, es decir 328 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 **352** Peticiones recibidas en el segundo trimestre de 2025, se tipificaron en las siguientes modalidades:

78,4% Derecho de Petición de Interés General y Particular.

12,5% Concejo de Bogotá y Órganos de Control.

5,4% Solicitudes de Información.

3,7% Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias.

PETICIÓN INTERES PARTICULAR

179 **50,9%**

PETICIÓN INTERES GENERAL

97 **27,6%**

CONCEJO

38 **10,8%**

SOLICITUD DE INFORMACIÓN

19 **5,4%**

ORGANOS DE CONTROL

6 **1,7%**

DENUNCIAS

5 **1,4%**

QUEJAS

4 **1,1%**

FELICITACIONES

2 **0,6%**

SOLICITUD DE DOCUMENTOS

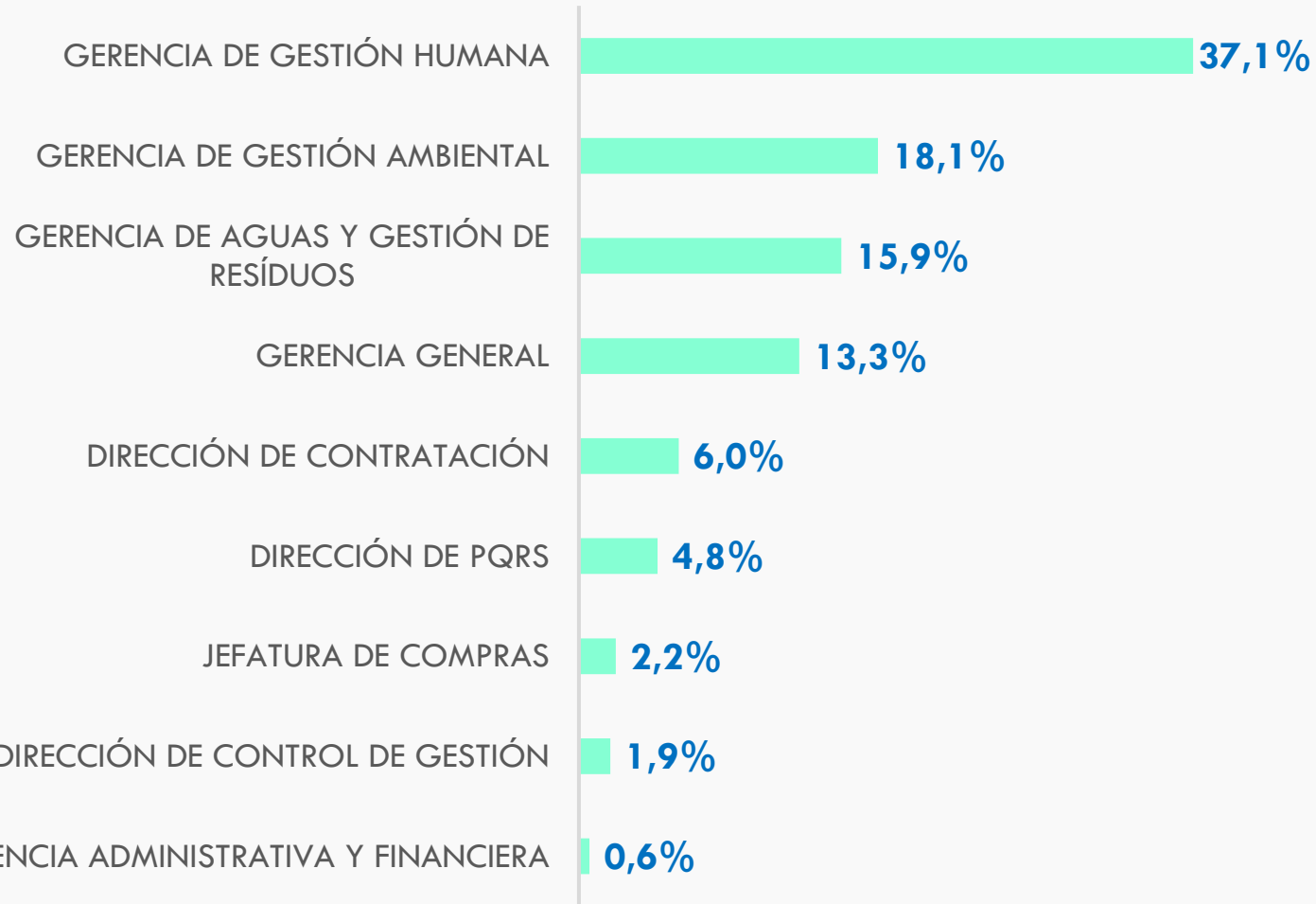
1 **0,3%**

RECLAMOS

1 **0,3%**

Fuente: Dirección PQRSD.

PETICIONES ATENDIDAS POR ÁREA



Fuente: Dirección PQRS.

Del total de peticiones recibidas en el segundo trimestre de 2025, las Áreas de la Empresa atendieron 315, quedando en trámite y en términos un total de 37.

Las Áreas con mayor número de PQRS atendidas son:

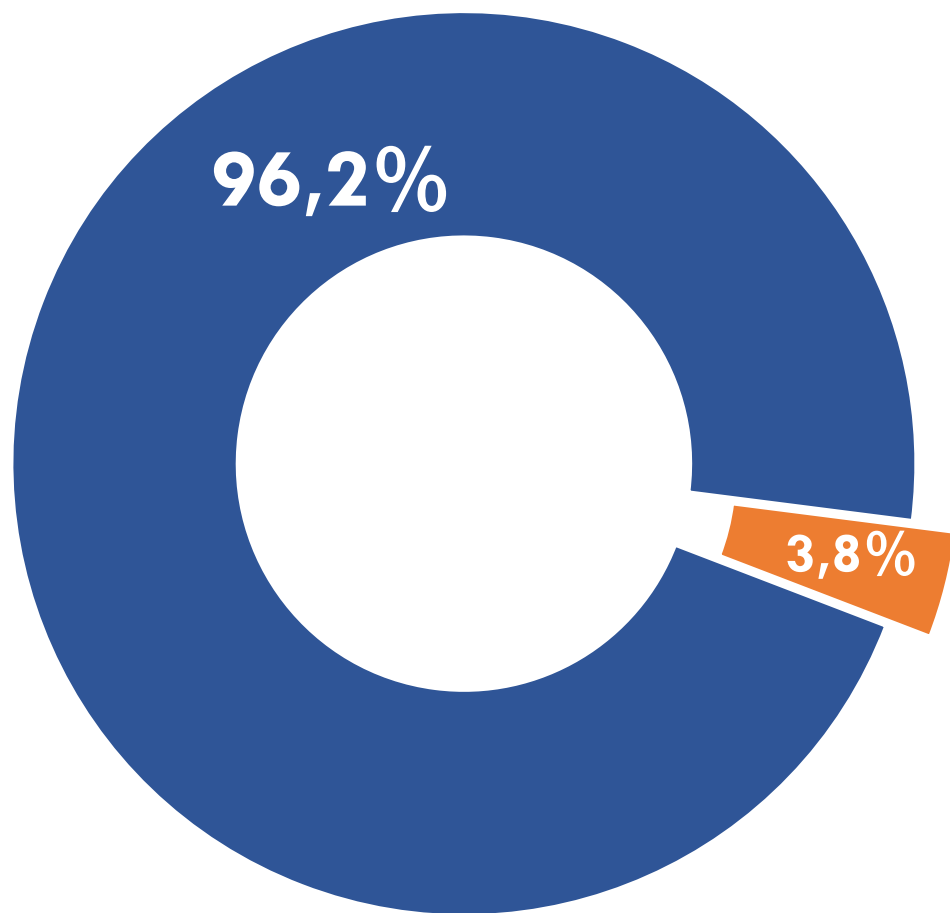
37,1% Gerencia Gestión Humana

18,1% Gerencia Gestión Ambiental

15,9% Gerencia de Aguas y Gestión de Residuos

28,9% Seis (6) áreas de la Empresa.

TRATAMIENTO DADO A LAS PETICIONES RECIBIDAS EN EL II TRIMESTRE DE 2025



- Peticiones de competencia de la Empresa.
- Traslado a Autoridad o Empresa competente.

El **96,2%** de las peticiones atendidas fueron de competencia de la Empresa.

El **3,8%** se traslado a Autoridad o Empresa competente.



FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS

1

Una ciudadana del Barrio Gibraltar Primer Sector, Localidad Ciudad Bolívar, del Distrito Capital, expresa como reconocimiento a la Empresa:

“(...) AGRADECERLES A TODOS POR EL SERVICIO PRESTADO EN LA RECOLECCIÓN DE NEUMÁTICOS FUERA DE USO DEJADOS EN ESPACIO PÚBLICO, (...)”.

Rad. 702 abril 2025.





FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS

La Junta de Acción Comunal Urbanización Campestre San José de Bavaria, expresa como reconocimiento a la Empresa:

“AGRADECIMIENTO POR LA EXCELENTE EJECUCIÓN DEL CONTRATO LIMPIEZA DE VALLADO No. 901 DE 2024 A CARGO DE AGUAS DE BOGOTÁ”.

Rad. 889 abril 2025.

... en virtud de que el sedimento que se extrajo en la intervención no se dispuso de manera temporal en la vía, si no que se ubico en los lugares de disposición temporal – final.



Antes



Durante



Después

INDICADOR DE OPORTUNIDAD TERCER TRIMESTRE DE 2025

El indicador de oportunidad mide la capacidad empresarial para la atención de las PQRSDf radicadas en AGUAS DE BOGOTÁ S.A. E.S.P., por los diferentes grupos de valor.

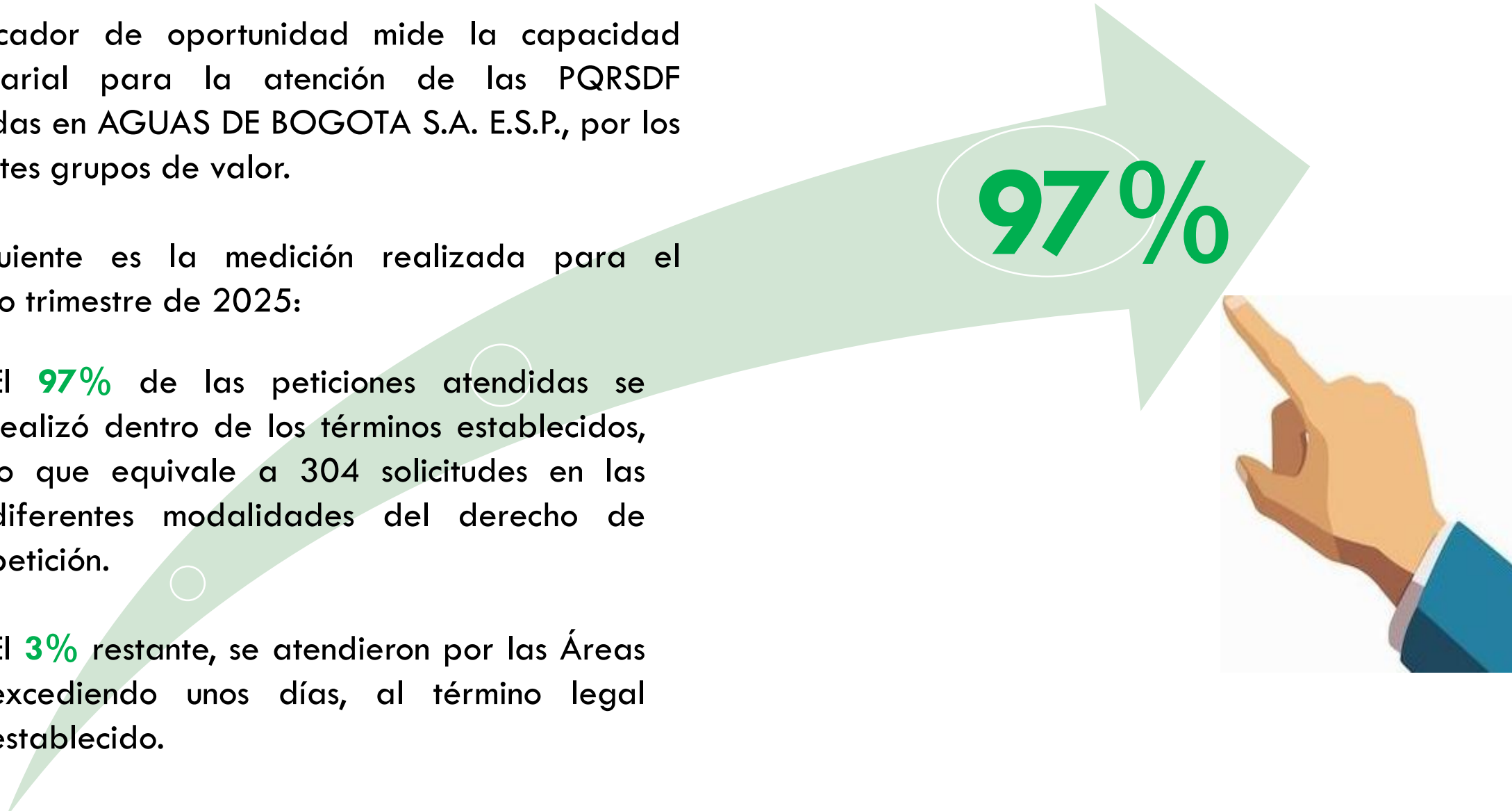
La siguiente es la medición realizada para el segundo trimestre de 2025:



El **97%** de las peticiones atendidas se realizó dentro de los términos establecidos, lo que equivale a 304 solicitudes en las diferentes modalidades del derecho de petición.



El **3%** restante, se atendieron por las Áreas excediendo unos días, al término legal establecido.



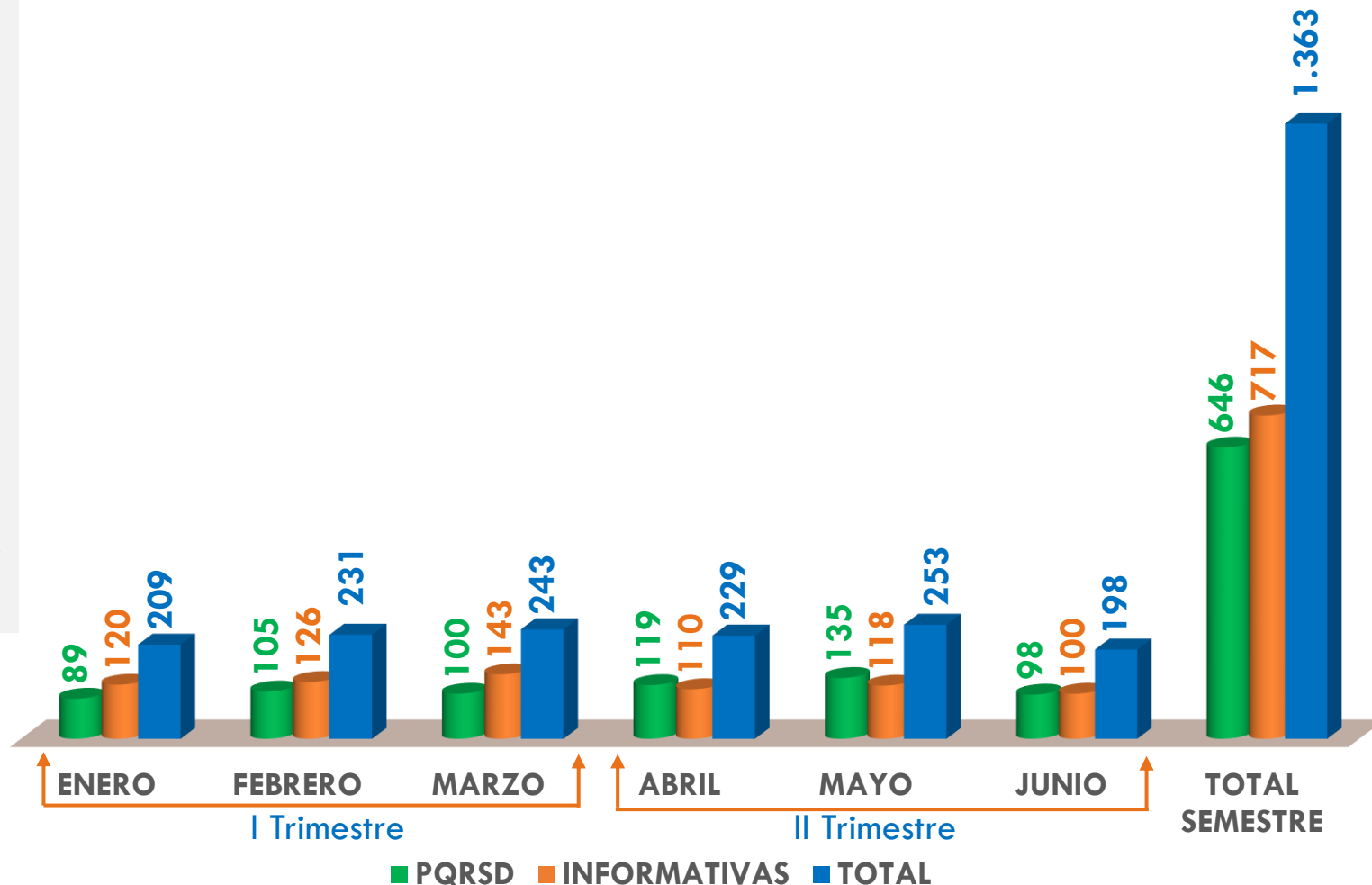
97%

SOLICITUDES GESTIONADAS EN EL PRIMER SEMESTRE DE 2025

Durante el primer semestre de 2025 se gestionaron **1.363** solicitudes.

➤ El **47%** correspondió a peticiones en sus diferentes modalidades.

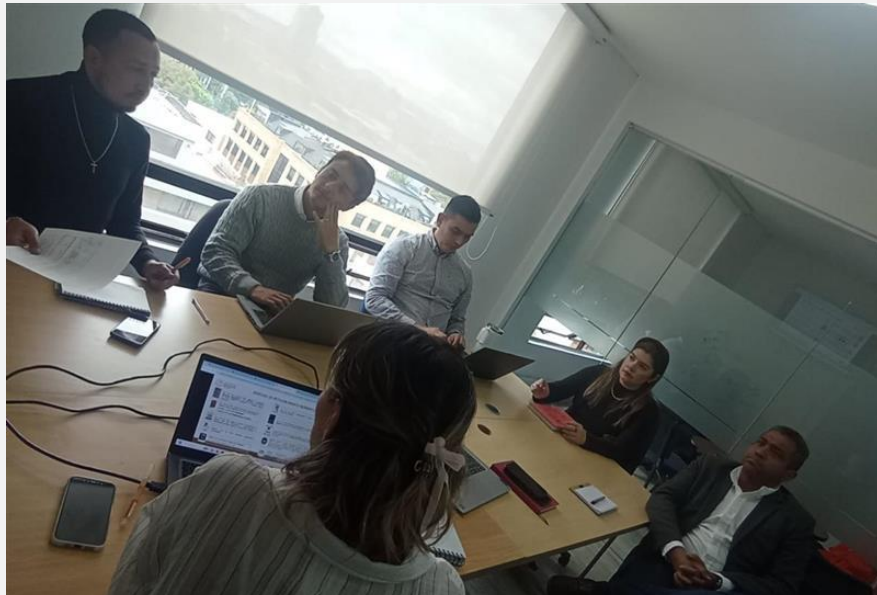
➤ El **53%** solicitudes, contractuales, informativas, entre otras.



Pyrocephalus Rubinus
Petirrojo Macho

FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO AL CLIENTE

Durante el I Semestre de 2025, se realizaron 10 jornadas de fortalecimiento del servicio al cliente, Derecho de Petición, procedimiento y Manual de PQRSDF.



Segundo Trimestre de 2025

Gerencia de Agua y Gestión de Residuos

4

4

Gerencia Ambiental

1

4

Gerencia Gestión Humana

1

4

Secretaría General

1

7

Primer Trimestre de 2025

Dirección de Control de Gestión,
Dirección de Tecnología, Jefatura de
Comunicaciones.

1

7

Gerencia Agua y Gestión de Residuos

1

4

Gerencia Gestión Humana

1

8

¡Gracias!

Síguenos en nuestras REDES SOCIALES



@AguasBogota



@aguas_de_bogota



@aguasdebogota



@AguasdeBogotaSAESP



Eudocimus Ruber
Corocora