



AGUAS DE  
**BOGOTÁ**  
S.A. E.S.P.

# SECRETARÍA GENERAL

DIRECCIÓN DE PQRSDF  
INFORME GESTIÓN PQRSDF  
PRIMER TRIMESTRE DE 2026

# INFORME PQRS – PRIMER TRIMESTRE DE 2026

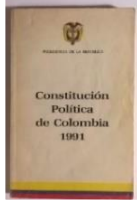
La Dirección de PQRS, adscrita a la Secretaría General, presenta el Informe de Gestión de las Peticiones recibidas en Aguas de Bogotá S.A. E.S.P., en el **Primer trimestre de 2026**.

Esta dirección, es la encargada de fortalecer el servicio al cliente, mediante el seguimiento a la gestión 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)

Acópite 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.

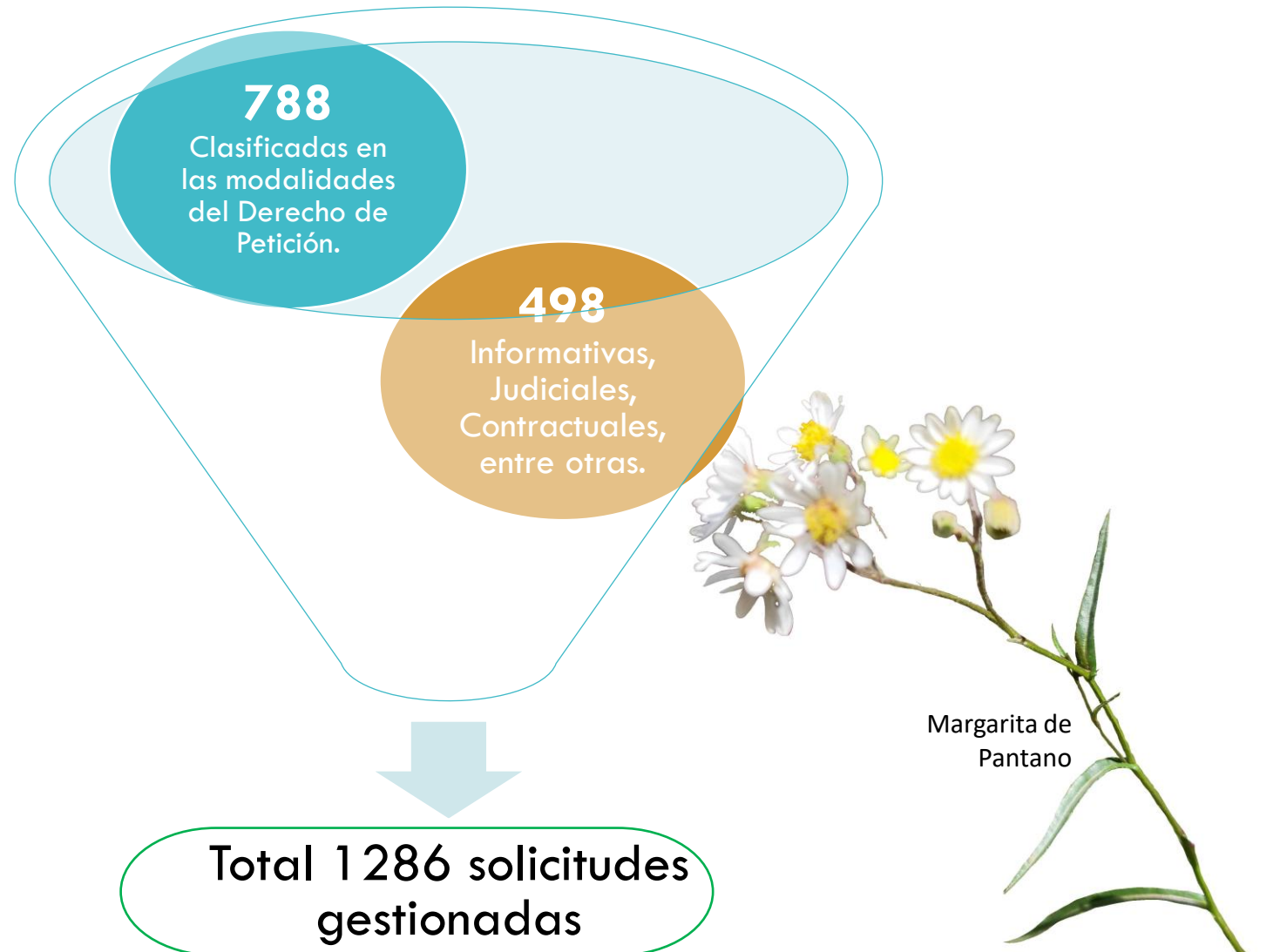
**Término para resolver el recurso: 15 días hábiles.**

# 1286 SOLICITUDES RADICADAS Y GESTIONADAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2026

Durante el primer trimestre de 2026, fueron radicadas en la Empresa un total de **1286** solicitudes, las cuales fueron clasificadas y gestionadas, así:

El **61%** que corresponde a **788** radicados, se clasificaron en las diferentes modalidades del Derecho de Petición.

El **39%**, es decir **498** 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.



# PETICIONES POR MODALIDAD

Las 788 Peticiones recibidas en el primer trimestre de 2026, se tipificaron en las siguientes modalidades:

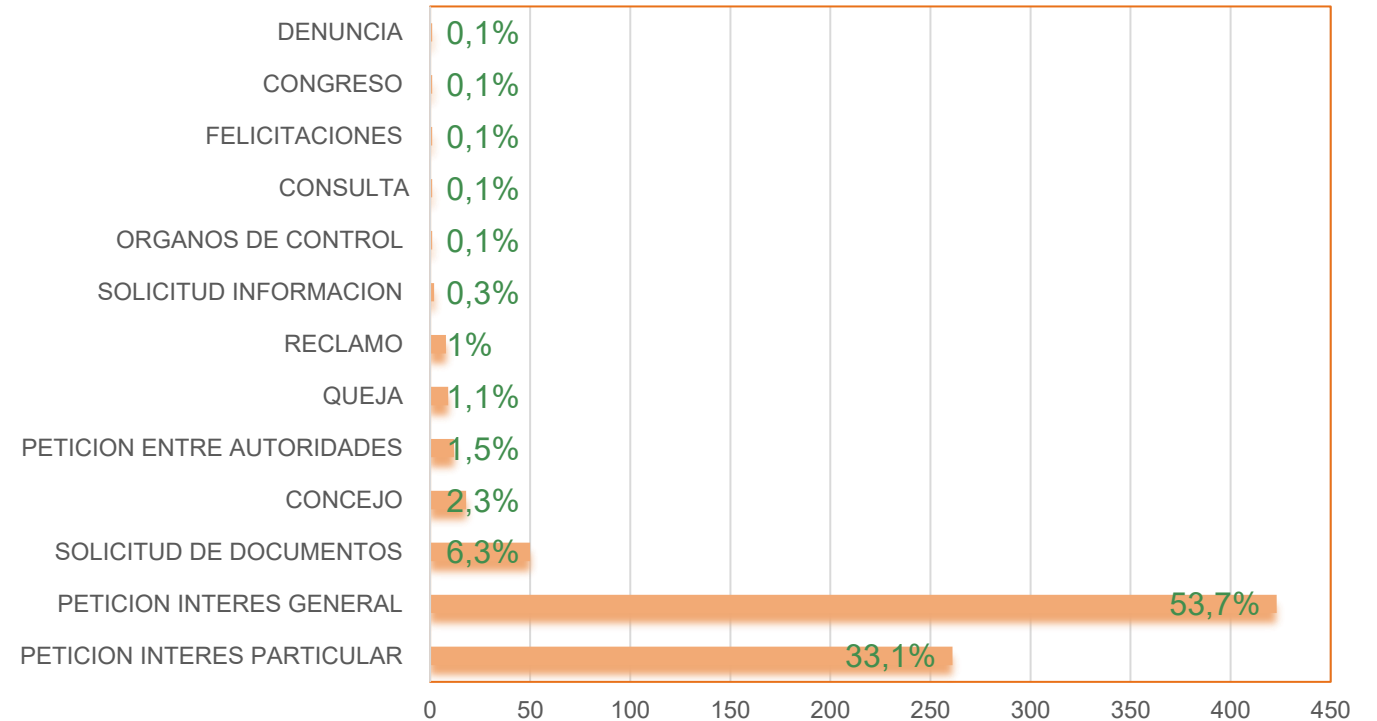
**86,8%** Derecho de Petición de Interés General y Particular.

**6,6%** Solicitudes de Información y documentos.

**4,9%** Congreso, Concejo, Órganos de Control y Petición entre autoridades.

**2,5%** Quejas, Sugerencias, Reclamos y Denuncias.

## PETICIONES POR MODALIDAD



# PETICIONES PRIMER TRIMESTRE DE 2026 POR ÁREA

Del total de peticiones recibidas en el primer trimestre de 2026, las Áreas de la Empresa atendieron **788**, quedando en trámite y en términos un total de **231**.

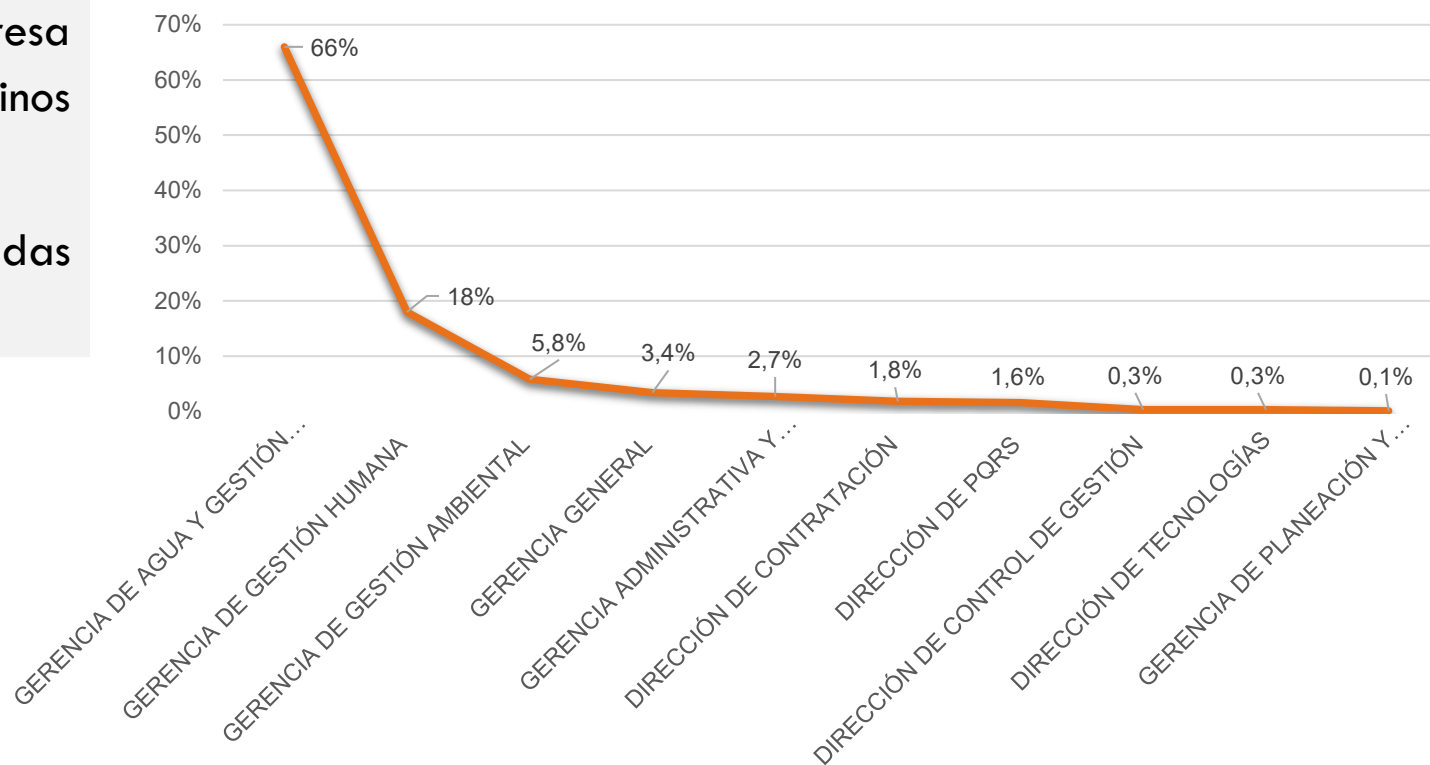
Las Áreas con mayor número de PQRSD atendidas fueron:

**66%** Gerencia de Aguas y Gestión de Residuos

**18%** Gerencia Gestión Humana

**5,8%** Gerencia Gestión Ambiental

**10,2%** Las restantes siete (7) áreas de la Empresa.



# FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DEL SERVICIO AL CLIENTE



En el marco del fortalecimiento al cliente, se elaboró y socializó la Carta de Trato Digno 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.



Fuente: Pagina web empresarial 30 marzo de 2026

# ¡Gracias!

Secretaría General  
Dirección PQRS

Síguenos en nuestras REDES SOCIALES



@AguasBogota



@aguas\_de\_bogota



@aguasdebogota



@AguasdeBogotaSAESP



*Eudocimus Ruber*  
Corocora