



AGUAS DE
BOGOTÁ
S.A. E.S.P.

PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN DE LAS PQRSDF QUE SE RADIQUEN EN AGUAS DE BOGOTÁ S.A. ESP.

Código: GC-PR-002

Versión: 03

Vigencia: 30-08-2024

1. OBJETIVO:	Establecer los lineamientos para la atención pronta, oportuna y de fondo a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones (PQRSDF) que presenten los diferentes grupos de interés y la ciudadanía en general, en Aguas de Bogotá S.A. ESP con el fin de garantizar la atención al ciudadano y el debido acceso a la información.
2. ALCANCE:	El procedimiento para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias o Felicitaciones (PQRSDF) que presenten los diferentes grupos de interés y la ciudadanía en general, en Aguas de Bogotá S.A. ESP, es aplicable a todas las áreas y/o procesos de la entidad, en el marco de la competencia legal que les asiste, de dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones; inicia con la recepción, radicación, tipificación, asignación de la Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia o Felicitación (PQRSDF) y culmina con la respuesta puesta en conocimiento del peticionario o el traslado a la autoridad o entidad competente, incluye el seguimiento por parte de la Dirección de PQRS de la Empresa.
3. RESPONSABLE:	Secretaría General (Dirección de PQRS)
4. CONDICIONES GENERALES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:	- La atención y trámite de las PQRSDF dirigidas a Aguas de Bogotá S.A. ESP, serán de competencia de la Dirección de PQRS de la Secretaría General y/o las Gerencias que correspondan, de acuerdo con las reglas del presente procedimiento. - La atención y trámite de solicitudes del Congreso de la República y el Concejo de Bogotá es competencia de la Gerencia General. - La atención de las solicitudes de Organismos de Control es competencia de la Dirección de Control de Gestión. - El procedimiento ATENCIÓN DE LAS PQRSDF, es transversal a las diferentes Áreas de la Empresa quienes por competencia corresponde atenderlas.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DE LAS PQRSDF QUE SE RADIQUEN EN AGUAS DE BOGOTÁ S.A. ESP.

Flujograma	Entradas	PH VA	ACTIVIDAD Descripción	Responsable	Salidas	P C
	- Normatividad aplicable - Decisiones de Gerencia - Procedimiento GAF-PR-009 - GC-MN-003 Manual ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) - Circulares aplicables.	P	Canales de atención: en Aguas de Bogotá S.A. ESP, se reciben las PQRSDF por los siguientes canales: Recepción de las PQRSDF: PQRSDF Verbales: se recibirán por el canal telefónico o presencial. La llamada o la persona se deberá direccionar a la Dirección de PQRS para la respectiva recepción y diligenciamiento de la constancia de recepción, formato Constancia de Presentación y Recepción de Peticiones Verbales, GC-FM-40, el cual se remitirá a la Unidad de correspondencia para la radicación y asignación a la Dirección de PQRS. PQRSDF Escritas: se recibirán en la Unidad de Correspondencia Carrera 11 No. 93 - 92 Piso 2 Bogotá o por los canales virtuales dispuestos para tal fin por la Empresa. Las PQRSDF que se reciban por los canales virtuales (formulario web PQRS, buzónes electrónicos o correos electrónicos corporativos), de forma inmediata deberán reenviarse al correo: correspondencia@aguasdebogota.com.co, para la respectiva radicación y direccionamiento a la Dirección de PQRS. Radicación: La radicación de entrada de las PQRSDF es competencia del trabajador del Trabajador de la Unidad Correspondencia en cumplimiento del PROCEDIMIENTO GAF-PR-009. La Radicación de salida de las respuestas a las PQRSDF o de oficios externos es competencia de las Gerencias y Direcciones de la Empresa. Ver PROCEDIMIENTO GAF-PR-009 y Decisión de Gerencia 317 de 2024, o la que la modifique. Remisión a las Áreas: Una vez radicadas las PQRSDF, Solicitudes Informativas e Invitaciones, el trabajador de la Unidad de Correspondencia las remitirá a la Dirección de PQRS a través del correo pqrs@aguasdebogota.com.co para el trámite pertinente, a excepción de: Nota 1: Las reclamaciones administrativas presentadas por los trabajadores y extrabajadores de Aguas de Bogotá S.A. ESP las cuales se remitirán a la Dirección de Defensa Judicial (Trabajador encargado) una vez cuenten con el radicado y fecha de entrada, con copia a la Dirección de Gestión Humana (solicitudesgestionhumana@aguasdebogota.com.co) y a la Dirección de PQRS correo (pqrs@aguasdebogota.com.co). Nota 2: La solicitudes de desprendibles de nómina que realicen los trabajadores de Aguas de Bogotá S.A. ESP deberán ser direccionadas al correo electrónico (solicitudesgestionhumana@aguasdebogota.com.co). Nota 3: Los asuntos relacionados con Tutelas, Demandas, notificaciones, recursos contra las decisiones proferidas por la Empresa y demás asuntos judiciales, se asignarán a la Gerencia de Asuntos Legales y Defensa Judicial, con copia a la Dirección PQRS, correo pqrs@aguasdebogota.com.co Nota 4: Las Quejas de los trabajadores de Aguas de Bogotá S.A. ESP relacionadas con conductas que puedan ser constitutivas de presunto acoso laboral deberán ser presentadas o direccionadas al correo electrónico del Comité de Convivencia Laboral.	Trabajador Unidad de Correspondencia Dirección de PQRS Todos los Trabajadores Administrativos	Comunicación o Correo de Recepción de la PQRSDF escritas, o Constancia de Presentación y Recepción de PQRSDF verbales.	
	- PROCEDIMIENTO GAF-PR-009 - Comunicación o Correo de Recepción de la PQRSDF escritas. - Constancia de Presentación y Recepción de PQRSDF verbales.	H	Verificación de la clasificación de las PQRSDF según la modalidad. La Dirección de PQRS verificará la clasificación de todas las PQRSDF y demás solicitudes que reciba a través de la Unidad de Correspondencia debidamente radicadas y fechadas, de acuerdo con el objeto y contenido de cada solicitud en concordancia con las modalidades descritas en el procedimiento y GC-FM-003 Manual ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF). Reclasificará las Peticiones que se encuentren inadecuadamente clasificadas. La Dirección de PQRS, registrará en la matriz MATRIZ DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF, GC-MT-001 la información de cada PQRSDF desde su recepción y hasta su cierre definitivo. Nota 1: Las solicitudes Informativas se clasificarán en INFORMATIVAS, con el respectivo Tema para llevar un control, dado que no requieren tratamiento del Derecho de Petición.	Trabajador de la Unidad de Correspondencia	PQRSDF con radicación y fecha de recibido. Correo electrónico de remisión y/o planilla de entrega de los documentos físicos a la Dirección de PQRS o a la Gerencia de Asuntos Judiciales o a la Gerencia de Gestión Humana o al Comité de Convivencia Laboral.	X
	PQRSDF o Solicitud radicada y fechada recibida en la Dirección de PQRS.	V	La Dirección de PQRS verificará la clasificación de todas las PQRSDF y demás solicitudes que reciba a través de la Unidad de Correspondencia debidamente radicadas y fechadas, de acuerdo con el objeto y contenido de cada solicitud en concordancia con las modalidades descritas en el procedimiento y GC-FM-003 Manual ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF). Reclasificará las Peticiones que se encuentren inadecuadamente clasificadas. La Dirección de PQRS, registrará en la matriz MATRIZ DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF, GC-MT-001 la información de cada PQRSDF desde su recepción y hasta su cierre definitivo. Nota 1: Las solicitudes Informativas se clasificarán en INFORMATIVAS, con el respectivo Tema para llevar un control, dado que no requieren tratamiento del Derecho de Petición.	Dirección de PQRS.	PQRSDF registrada y clasificada en MATRIZ DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF, GC-MT-001.	
	PQRSDF registrada y clasificada en MATRIZ DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF, GC-MT-001.	V	Traslado por competencia: Si la PQRSDF o solicitud no es de competencia de Aguas de Bogotá S.A. ESP, identifique la Entidad competente, realice el traslado dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción en la Empresa. (Artículo 21 Ley 1437 de 2011). El traslado se realizará mediante comunicación escrita radicada y fechada dirigida a la Autoridad o Entidad competente, y se enviará a la dirección electrónica o a la dirección física de la Entidad o Autoridad competente, con copia u oficio al peticionario. Nota 1: Los traslados a la Entidad o Autoridad competente, se realizarán también por las diferentes Áreas, cuando se verifique que la competencia no corresponde a la Empresa.	Dirección de PQRS (Trabajadores y/o profesionales) Áreas de la Empresa (Trabajador asignado)	Comunicación de traslado enviada a la Entidad o Autoridad competente con copia u oficio al peticionario.	X
	PQRSDF radicada compleja por temas diversos a cargo de varias Gerencias.	H	PQRSDF complejas: En el caso que una PQRSDF deba ser resuelta por mas de un Área de la Empresa, la Dirección de PQRS identificará las dependencias y/o trabajadores que deben aportar insumos y remitirá la solicitud especificando los puntos a responder y la fecha en que deben ser suministrados. La Dirección de PQRS realizará seguimiento a la entrega oportuna, completa de los insumos y que su contenido responda al requerimiento.	Dirección de PQRS (Trabajadores y/o profesionales)	Correo de solicitud insumos a las Áreas.	
	Insumos recibidos de las Áreas.	H	El área implicada directamente deberá remitir la información o los insumos requeridos por la Dirección de PQRS en los tiempos establecidos con el fin de contar con los insumos necesarios para responder la PQRSDF, con la redacción del proyecto de respuesta a cada uno de los puntos asignados.	Trabajador del Área directamente implicada en la entrega de insumos.	Correo electrónico de remisión de insumos a la Dirección de PQRS.	X



AGUAS DE
BOGOTÁ
S.A. E.S.P.

PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN DE LAS PQRSDF QUE SE RADICQUEN EN AGUAS DE BOGOTÁ S.A. ESP.

Código: GC-PR-002

Versión: 03

Vigencia: 30-08-2024

8. Asignar la PQRSDF al Área competente de atenderla.

• PQRSDF radicada y registrada en la Matriz de Seguimiento a las PQRSDF, GC-MT-001

H

La Dirección de PQRS asignará las PQRSDF a las Áreas competentes de atenderlas, y, en su defecto, atenderá las que correspondan.

Nota 1: Las solicitudes provenientes del Congreso de la República o del Concejo de Bogotá, se asignarán a la Gerencia General (Trabajador designado), para la respectiva atención dentro de los términos de Ley. (Respuesta a Cuestionarios, Citaciones de Control Político, Asistencia Mesas de Trabajo, entre otros).

Nota 2: Las solicitudes de Organismos de Control se asignarán a la Dirección de Control de Gestión, para la respectiva atención dentro de los términos establecidos.

Nota 3: Cuando se asigne una PQRSDF a un Área, ésta deberá verificar de inmediato si es de su competencia, en caso de no serlo, identificará la dependencia y reasignará la solicitud con copia a la Dirección de PQRS. Si no es posible identificar el Área competente, devolverá de inmediato la PQRSDF a la Dirección de PQRS para la reasignación al competente.

Dirección de PQRS (Trabajadores y/o profesionales)

Correo de asignación de las PQRSDF a las Áreas competentes.

9. Elaborar la respuesta en los términos establecidos.

• PQRSDF radicada y fechada examinada.
• Correo de recepción de los insumos para consolidar la respuesta a las PQRSDF.

H

Todas las Áreas y/o trabajadores administrativos de Aguas de Bogotá S.A. E.S.P., a quienes se les asignen PQRSDF deberán atenderlas dentro de los términos establecidos en el GC-FM-003 Manual ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF), así mismo, realizarán el seguimiento a los términos para asegurar la oportuna respuesta o traslado.

Nota 1: Ampliación del Plazo o Prórroga para resolver las Peticiones: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver una petición en los plazos señalados, antes del vencimiento del término, el Área encargada de atender la PQRSDF enviará comunicación al peticionario solicitando ampliación del plazo, expresando los motivos de la prórroga, e indicará el plazo en que se dará la respuesta. Esta ampliación del plazo no podrá exceder del doble del inicialmente previsto según la modalidad tipificada. (Parágrafo, artículo 14, Ley 1437 de 2011 (CPACA). En el caso de cuestionarios complejos solicitados por el Concejo de Bogotá, el plazo máximo de la prórroga es de (3) días hábiles, a petición de parte del citado, y que sea concedida. Vñeta 6, artículo 54 del Acuerdo 741 de 2019 del Concejo de Bogotá.

Nota 2: Requisitos de la Respuesta a las Peticiones: La respuesta a las peticiones deberán cumplir con los requisitos de: a) oportunidad, b) resolverse de fondo con claridad, precisión y congruencia con lo solicitado y c) ser puesta en conocimiento del peticionario; d) (...), la respuesta no implica aceptación de lo solicitado (...). Corte Constitucional Sentencias C-818/11 y C-951/11 y Consejo de Estado).

Nota 3: Condiciones para admitir las Peticiones Anónimas. Las peticiones de carácter anónimo que se reciban en Aguas de Bogotá S.A. ESP serán admitidas para trámite que en derecho corresponda, cuando exista una justificación seria y creíble invocada por el peticionario para mantener la reserva de su identidad. (Ley 1437 de 2011, artículo 16, parágrafo 2; Sentencia C-951 de 2014, numeral 6to). Lo anterior, sin perjuicio del tratamiento aplicable a las Peticiones Incompletas, Irrespetuosas u Oscuras, de que tratan los artículos 17 y 19 de la Ley 1437 de 2011.

Gerencias a quienes se les asigne la PQRSDF.

Comunicación de respuesta a las PQRSDF enviada al peticionario.

10. Poner en conocimiento la respuesta al peticionario.

Comunicación de respuesta a la PQRSDF firmada por el competente.

H

El oficio de respuesta a las peticiones anónimas que sean admitidas por la Empresa deberán publicarse por la página web de Aguas de Bogotá S.A. ESP.

Las respuestas o traslados a las PQRSDF deberán elaborarse mediante comunicación suscrita por el Gerente, Secretario General, Director o Jefe de Área, según sea la competencia. Deberán incluir el número de radicado y fecha de salida. Serán puestas en conocimiento del peticionario remitiendo el oficio a través del correo o buzón electrónico institucional a cargo del Área encargada de atenderla, con copia a la Dirección de PQRS, correo pqr@aguasdebogota.com.co; y/o mediante envío a la dirección física a través de la Unidad de Correspondencia.

Lo anterior, sin perjuicio de las Notificaciones que en derecho correspondan cuando se trate de peticiones mediante las cuales se resuelva una solicitud de reconocimiento de un derecho o la resolución de una situación jurídica o cuando se trate de Recursos de Reposición que interpongan los Usuarios de ARORETTO contra las decisiones que resuelvan las Peticiones, Quejas o Reclamos de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, y las Condiciones Uniformes del Contrato de Prestación de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto.

Seguimiento a los Envíos de las respuestas a las PQRSDF las Áreas encargadas de resolver las peticiones deberán realizar seguimiento a las respuestas enviadas a la dirección electrónica del peticionario, a efectos, de verificar y gestionar las devoluciones. La Unidad de Correspondencia, realizará seguimiento a las devoluciones enviadas a la Dirección física.

En caso de devoluciones y/o rebotes de envíos electrónicos se reenviará a la dirección correcta. Si persiste la devolución y/o rebotes se enviará a la Dirección de PQRS informando sobre las devoluciones, para que la respuesta se publique en la página web.

Trabajador Unidad de Correspondencia.

Comunicación de respuesta a las PQRSDF o de traslado a autoridad competente radicada y/o enviado a la dirección electrónica o física del peticionario o a la autoridad competente.

X

11. Medición de la Gestión Institucional de las PQRSDF.

Matriz GC-MT-001 MATRIZ DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF diligenciada.

A

La medición de la Gestión Institucional de las PQRSDF se realizará con una frecuencia trimestral.

El conteo de términos de atención de las PQRSDF reguladas por la Ley 1437 de 2011, se realizará a partir del día hábil siguiente, a la fecha del radicado de entrada, versus la fecha de envío o puesta en conocimiento de la respuesta al peticionario o del traslado a autoridad competente. Los términos de atención de las solicitudes del Congreso de la República y el Concejo de Bogotá se realizarán de acuerdo a los términos especiales, según lo establecido en los artículos 249, 258 de la Ley 5a de 1992 o el art 54 del Acuerdo 741 de 2019 del Concejo de Bogotá. Los términos de atención de las solicitudes de Órganos de Control se realizarán de acuerdo con los términos establecidos en las comunicaciones o los de Ley que apliquen.

Se establecerá un indicador agregado que mida el nivel de cumplimiento de atención a las PQRSDF que se reciban en la Empresa.

Secretaría General Directora de PQRS

Indicador diligenciado, DEP-FM-002.

X

12. Informe de Gestión de las PQRSDF.

MATRIZ DE SEGUIMIENTO A LAS PQRSDF, GC-MT-001 diligenciada.

A

La Secretaría General a través de la Dirección de PQRS consolidará los informes trimestrales de la gestión de las PQRSDF los cuales publicará en la página web de la empresa.

Secretaría General Directora de PQRS

Informe de PQRSDF

X

Fin



AGUAS DE
BOGOTÁ
S.A. E.S.P.

PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN DE LAS PQRSDF QUE SE RADICAN EN AGUAS DE BOGOTÁ S.A. ESP.

Código: GC-PR-002

Versión: 03

Vigencia: 30-08-2024

6. DEFINICIONES

Derecho de Petición	Según el interés que persigue se clasifica en: Derecho de Petición de Interés General: Solicitud que una persona o una comunidad presenta para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la Empresa, con el fin de resolver necesidades de los miembros de la sociedad, de la comunidad o como forma de participación ciudadana. Derecho de Petición de Interés Particular: A través de su uso se persigue el reconocimiento o la garantía de derechos subjetivos, inherentes a la persona.
Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que presenta una persona en relación con una actuación o conducta presuntamente irregular por parte de trabajadores o contratistas de Aguas de Bogotá S.A. ESP en desarrollo de sus funciones o actividades contractuales.
Reclamo	Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
Sugerencia	Expresión verbal o escrita de recomendación entregada por el cliente o usuario, con el objeto de mejorar el servicio que presta Aguas de Bogotá S.A. ESP, racionalizar el uso de los recursos o hacer más participativa la gestión.
Denuncia por actos de corrupción	Es la puesta en conocimiento de una conducta presuntamente irregular en la que se encuentren implicados trabajadores o contratistas de la empresa Aguas de Bogotá S.A. ESP.
Consulta	Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a efectos que la Empresa presente su punto de vista, concepto u opinión respecto de materias a su cargo.
Solicitud de Información	Requerimiento que puede hacer cualquier persona natural o jurídica para acceder a información que genere, obtenga, adquiera, o controle la empresa Aguas de Bogotá S.A. ESP.
Solicitud de Documentos	Requerimiento que puede hacer cualquier persona natural o jurídica para consultar, examinar o requerir copia de documentos que genere, obtenga, adquiera, o controle la empresa Aguas de Bogotá S.A. ESP.
Traslado a autoridad competente.	Si la PQRSDF se dirige a Aguas de Bogotá S.A. ESP, pero la Empresa no es competente para resolverla, se remitirá la Entidad o Autoridad competente y se enviará copia del oficio remitido al peticionario.
Solicitud de Organismos de Control	En los requerimientos que realicen los organismos de control se deben tener en cuenta los términos establecidos en cada solicitud.
Solicitudes Congreso de la República.	Informes de Control Político o Cuestionarios de Control Político.
Solicitudes Consejo de Bogotá	Cuestionarios de Control Político
Ampliación del término de las peticiones	Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados, la Empresa debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

7. DOCUMENTOS Y REGISTROS ASOCIADOS

Nombre	Código
Matriz de Seguimiento a las PQRSDF	GC-MT-001
Constancia de Presentación y Recepción de PQRSDF verbales	GC-FM-040
Manual ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES	GC-MN-003

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión:	Fecha	Descripción
1	21/10/2019	Versión Inicial del Procedimiento
2	3/06/2022	Se traslada la responsabilidad del procedimiento de la Gerencia General a la Gerencia de Asuntos Legales y Defensa Judicial centralizando en la Dirección de Defensa Judicial las respuestas realizadas.
3	30/08/2024	En virtud de la Decisión de Gerencia 313 del 03/05/2024 se traslada la competencia de la Gerencia de Asuntos Legales y Defensa Judicial a la Secretaría General, centralizándolo en la Dirección de PQRS, y se actualizan las modalidades de las peticiones.

9. RESPONSABLES

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Nombre: ADRIANA PATRICIA PINZÓN OLIVARES / MARIA STELLA ORTIZ PORTELA / HENRY MARROQUÍN PEÑALOZA Cargo: DIRECTORA DE PQRS / ASESOR SECRETARÍA GENERAL / PROFESIONAL DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Firma: ORIGINAL FIRMADO	 Nombre: DIANA PATRICIA RÍOS GARCÍA / ANDRÉS EDUARDO MANJARRES SALAS Cargo: SECRETARÍA GENERAL / DIRECTOR DE PLANEACIÓN Firma: ORIGINAL FIRMADO	 Nombre: DIANA PATRICIA RÍOS GARCÍA / JUAN CAMILO LOAIZA ORTIZ Cargo: SECRETARÍA GENERAL / GERENTE DE PLANEACIÓN Y ESTRATEGIA Firma: ORIGINAL FIRMADO