



AGUAS DE
BOGOTÁ
S.A. E.S.P.

SECRETARÍA GENERAL

DIRECCIÓN DE PQRSDF
INFORME GESTIÓN PQRSDF
TERCER TRIMESTRE DE 2026

INFORME PQRSD – TERCER 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 **Tercer 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)

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.

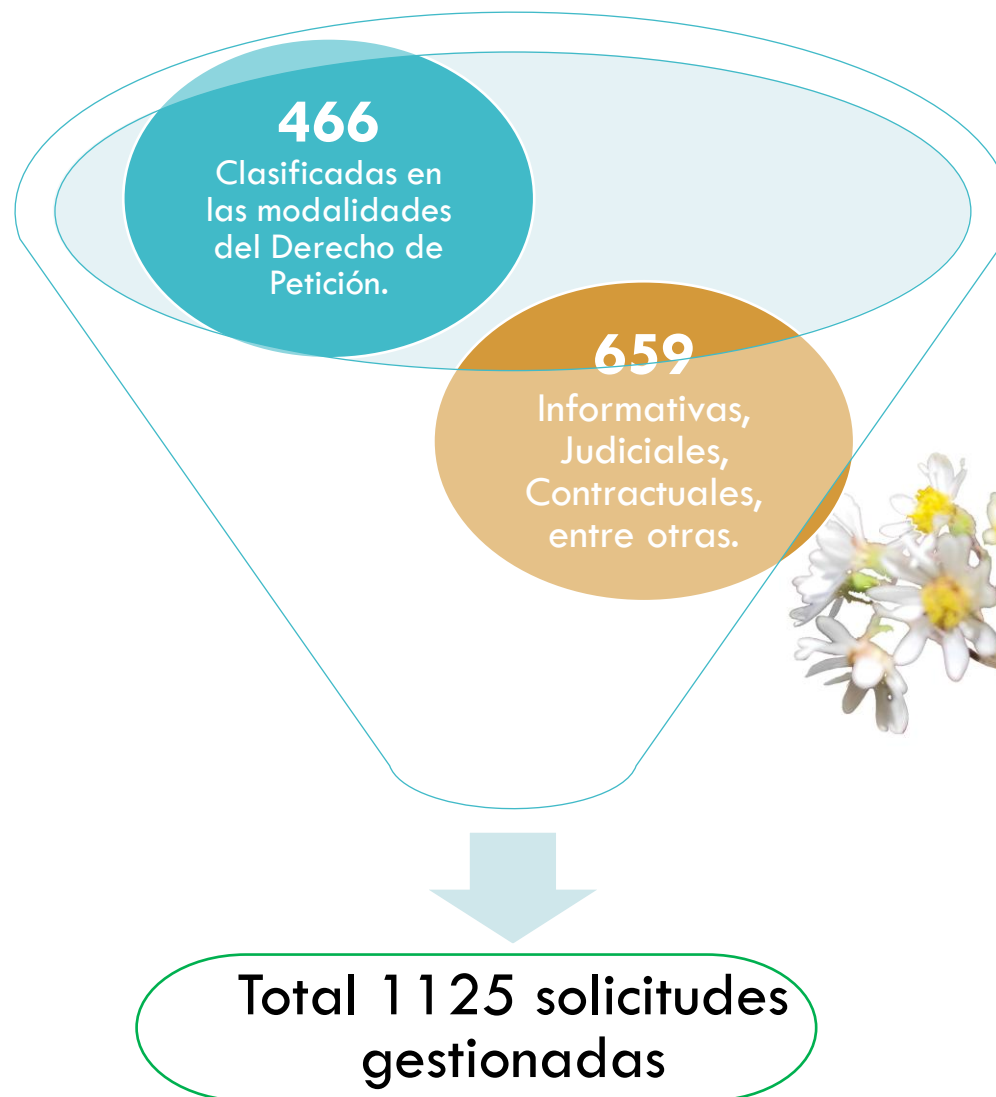
Término para resolver el recurso: 15 días hábiles.

1125 SOLICITUDES RADICADAS Y GESTIONADAS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE DE 2026

Durante el tercer trimestre de 2026, fueron radicadas en la Empresa un total de **1125** solicitudes, las cuales fueron clasificadas y gestionadas, así:

El **41%** que corresponde a **466** radicados, se clasificaron en las diferentes modalidades del Derecho de Petición.

El **59%**, es decir **659** 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

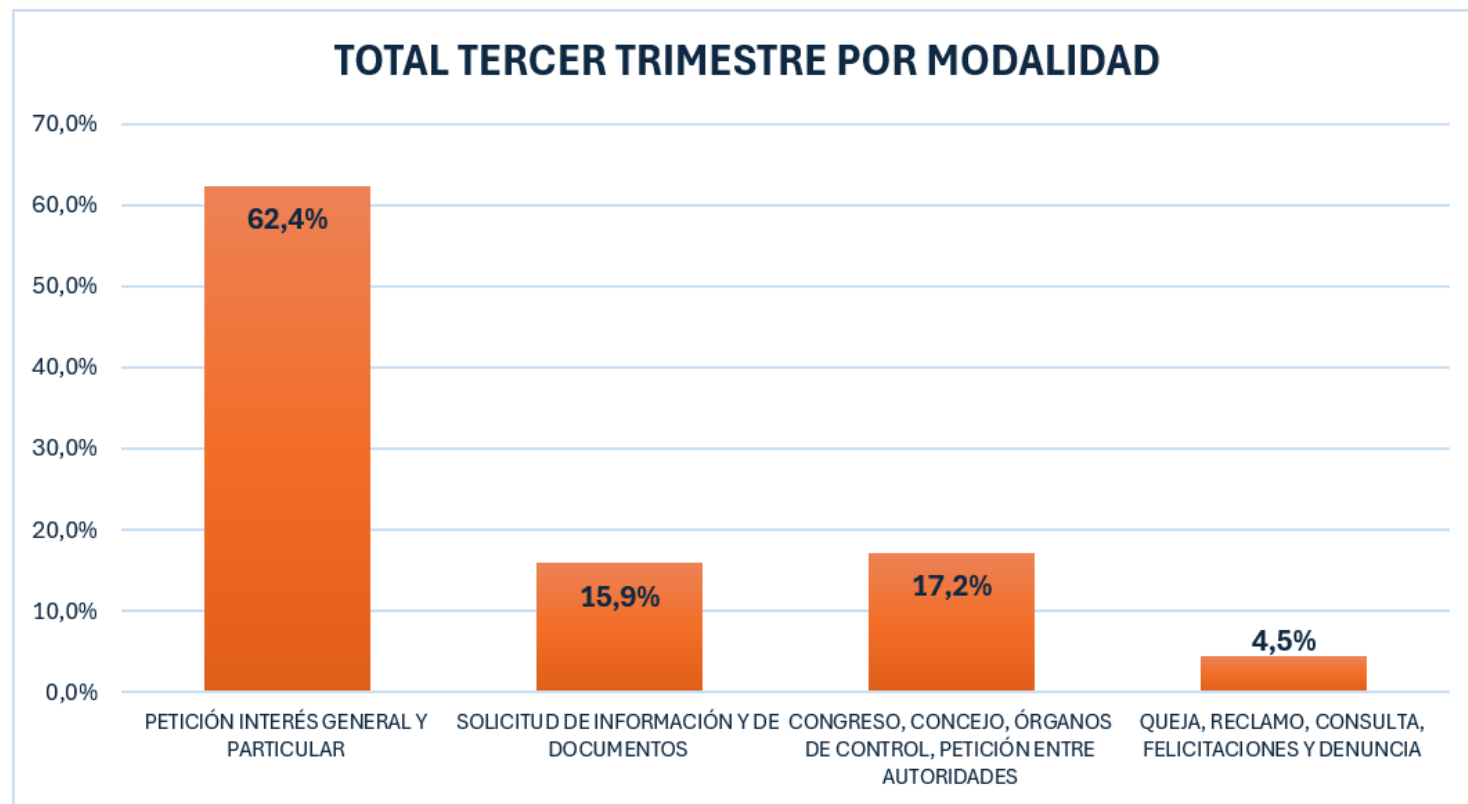
Las **466** Peticiones recibidas en el tercer trimestre de 2026, se tipificaron en las siguientes modalidades:

62,4% Derecho de Petición de Interés General y Particular.

15,9% Solicitudes de Información y documentos.

17,2% Congreso, Concejo, Órganos de Control y Petición entre autoridades.

4,5% Quejas, Sugerencias, Reclamos, Felicitaciones y Denuncias.



Fuente: Dirección PQRSD.

PETICIONES TERCER TRIMESTRE DE 2026 POR DEPENDENCIA

Del total de peticiones recibidas en el tercer trimestre de 2026, las Áreas de la Empresa atendieron **456**, quedando en trámite y en términos un total de **10**.

Las Áreas con mayor número de PQRSD atendidas fueron:

27,04% Gerencia de Gestión Humana

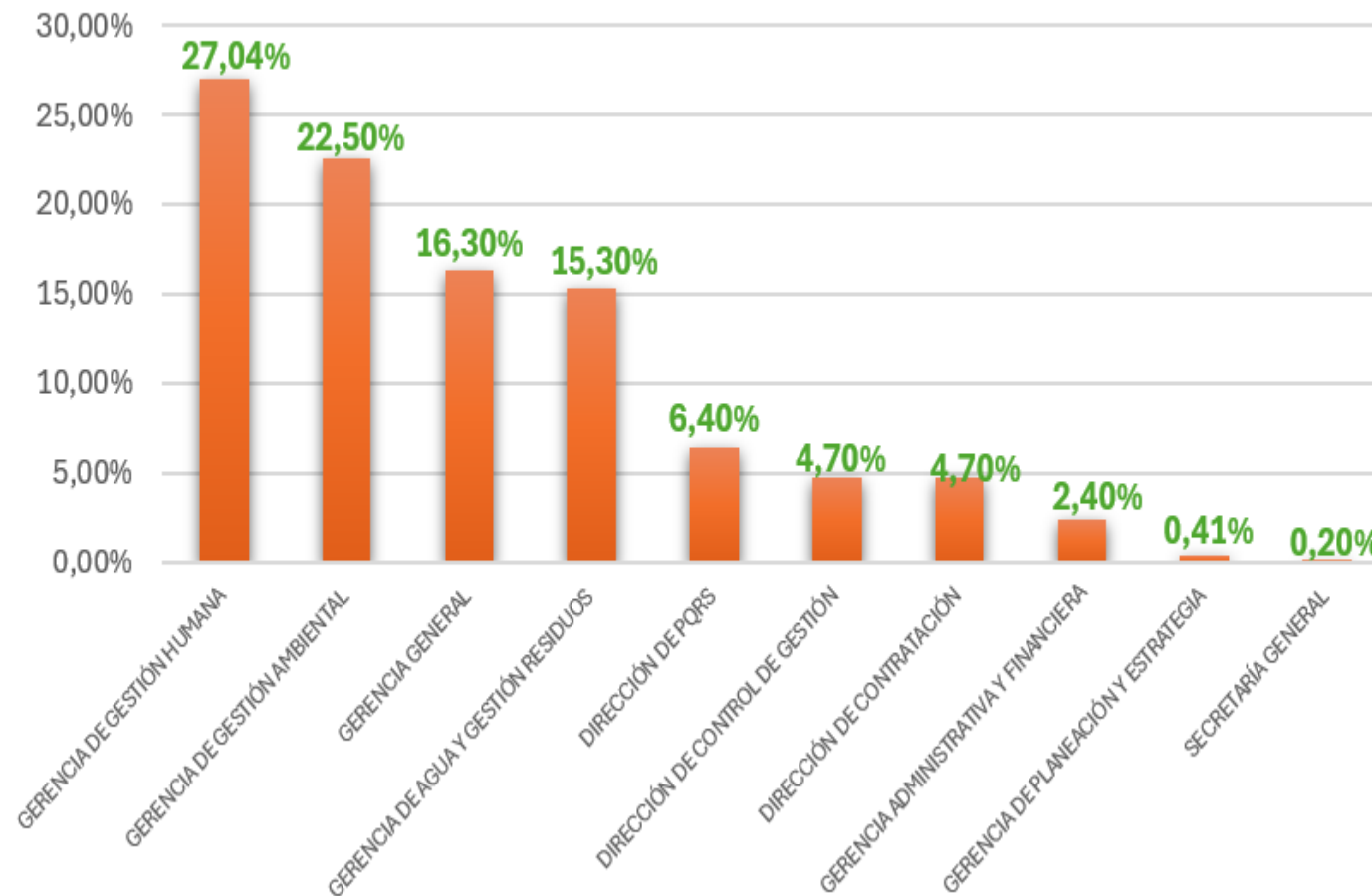
22,5% Gerencia Gestión Ambiental

16,3 % Gerencia General

15,2 % Gerencia de Agua y Gestión Residuos

6,4% Dirección de PQRSD

PQRS ATENDIDAS POR DEPENDENCIA



Fuente: Dirección PQRSD.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN PÚBLICA:

De acuerdo con 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, se tiene como objetivo promover la transparencia y la regulación del derecho al acceso a la información pública, garantizando que cualquier persona pueda solicitar información sin distinción, mediante procedimientos para el ejercicio y garantía de sus derechos.

Por lo anterior, durante el tercer trimestre de 2026 se presentaron un total de 9 solicitudes de información relacionadas con: *Contrato interadministrativo 1019 de 2024, información sobre la ejecución técnica, presupuestal, contable y de contratación de la Alcaldía Mayor de Bogotá, información sobre la participación en procesos contractuales con la Empresa, información acerca de la vinculación de trabajadores de la empresa para iniciar procesos ejecutivos de cobros coactivos, Solicitud de datos históricos (2015-2025) de intervenciones y variables del Humedal Jaboque y Solicitud de información sobre planta de personal, estructura de empleos, escalas salariales y componentes de compensación.*

NOTA: No se presentó para el periodo objeto del informe la negación en el acceso a la información.



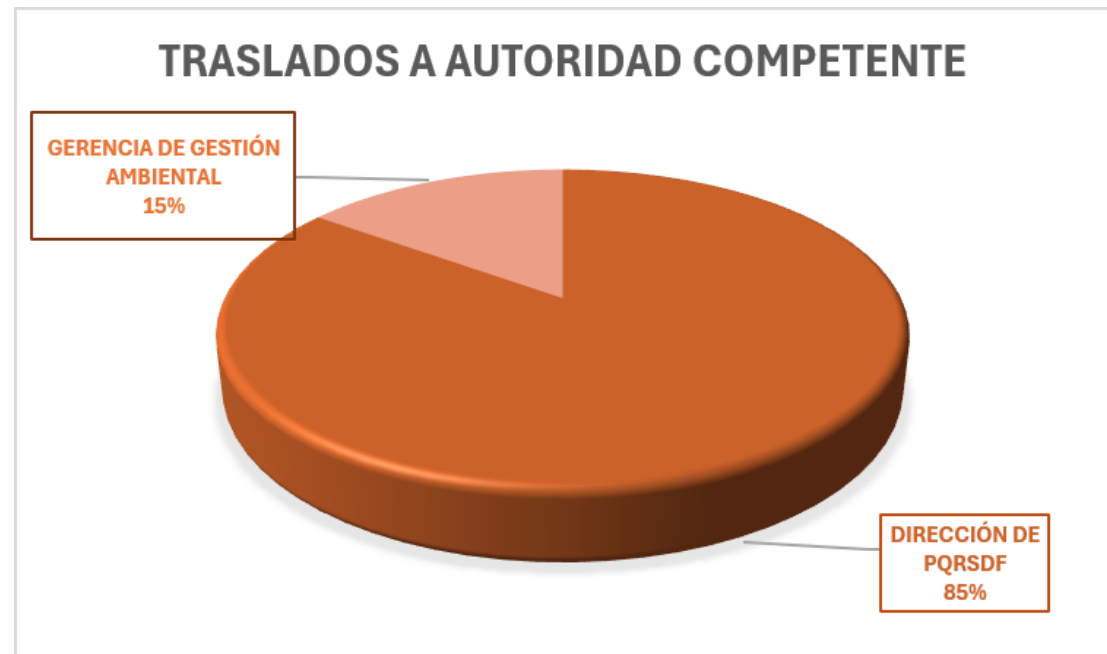
Piranga Rubra
Tangara veranera Hembra

PETICIONES DE INFORMACIÓN	
DEPENDENCIAS	EN TÉRMINOS
GERENCIA DE GESTIÓN HUMANA	2
GERENCIA DE GESTIÓN AMBIENTAL	2
DIRECCIÓN DE CONTRATACIÓN	1
GERENCIA DE PLANEACIÓN Y ESTRATEGIA	2
SECRETARÍA GENERAL	2
TOTAL	9

Fuente: Dirección PQRSD.

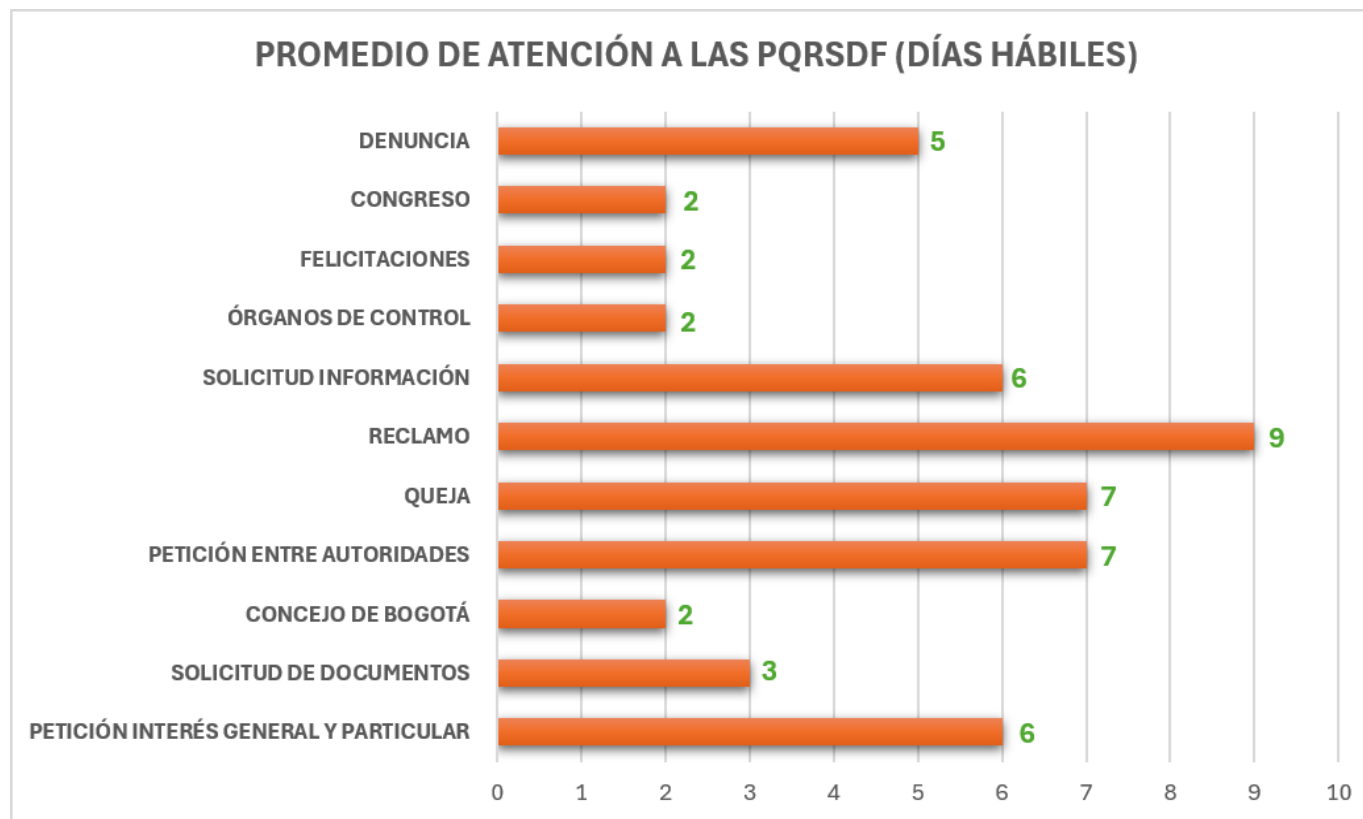
TRASLADOS A AUTORIDAD COMPETENTE EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2026

Se relacionan a continuación las solicitudes las cuales fueron trasladadas por competencia a autoridad competente durante el tercer trimestre, donde la Dirección de PQRSD prestó el primer nivel de servicio al interior de la empresa con un total de 17 traslados y seguido de la Gerencia de Gestión Ambiental con 3 traslados.



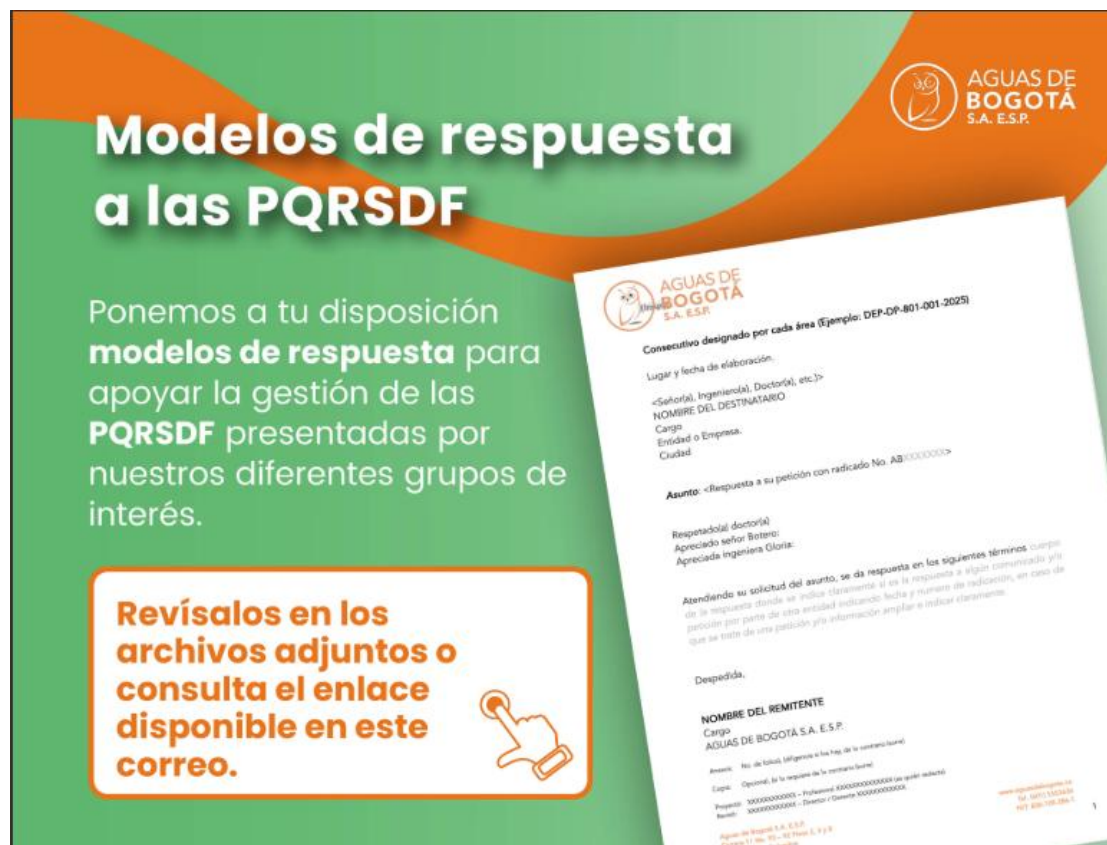
PROMEDIO DE ATENCIÓN A LAS PQRSDF

Durante el tercer trimestre de 2026, el derecho de petición de interés general y particular fue el tipo documental con mayor demanda, registrando un tiempo promedio de respuesta de 6 días hábiles. Por su parte, los reclamos presentaron un tiempo promedio de 9 días hábiles. No obstante, se observa que las dependencias tienen un buen hábito de atención a las PQRSDF con tiempos menores a los 10 días hábiles.



FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DEL SERVICIO AL CLIENTE

Se realizó la actualización y publicación de las proformas de respuesta a las PQRSDF, con el propósito de facilitar la gestión y atención de las PQRSDF presentadas por los diferentes grupos de interés y/o partes interesadas, como una herramienta de apoyo para la elaboración de las comunicaciones correspondientes. Estos documentos sirven como referencia para la preparación de las respuestas, de acuerdo con las diferentes solicitudes recibidas y gestionadas por la Empresa.



Modelos de respuesta a las PQRSDF

Ponemos a tu disposición **modelos de respuesta** para apoyar la gestión de las **PQRSDF** presentadas por nuestros diferentes grupos de interés.

Revísalos en los archivos adjuntos o consulta el enlace disponible en este correo.

AGUAS DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

Consecutivo designado por cada área (Ejemplo: DEP-OP-801-001-2025)

Lugar y fecha de elaboración:

«Señor(a), Ingenier(a), Doctor(a), etc.»
NOMBRE DEL DESTINATARIO
Cargo
Entidad o Empresa:
Ciudad

Asunto: «Respuesta a su petición con radicado No. ABXXXXXXX»

Respetado(a) doctor(a)
Apreciado señor Botero:
Apreciada ingeniera Gloria:

Atendiendo su solicitud del asunto, se da respuesta en los siguientes términos: (copie de la respuesta donde se indica claramente si se le responde o según correspondió y/o petición por parte de esta entidad indicando fecha y número de radicación, en caso de que se trate de una petición y/o información ampliar e indicar claramente).

Despedida.

NOMBRE DEL REMITENTE
Cargo
AGUAS DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.

Atento: (Res. de fecha, diligencia y la firma de la persona firmante)
Cargo: (Opcional, de la respuesta de la persona firmante)
Presupuesto: XXXXXXXXXX - Proyectado: XXXXXXXXXX (en caso de radicación)
Radical: XXXXXXXXXX - Dólar o Quince: XXXXXXXXXX

AGUAS DE BOGOTÁ S.A. E.S.P.
Carrera 11, No. 80 - 50 Torre E, 4 y 5
Bogotá - Colombia

www.aguasdebogota.co
Tel. 4970 5500 ext.
HOT 490-100-0800

FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DEL SERVICIO AL CLIENTE

En el marco del cumplimiento del plan de acción de la secretaría general para 2026, la Dirección de PQRS realizó diferentes mesas de trabajo con el propósito de actualizar el repositorio de “*Preguntas Frecuentes*”, del portal empresarial. Todo ello, para facilitar el acceso a la información de servicios brindados por la empresa. Los invitamos a consultar el siguiente enlace: <https://www.aguasdebogota.co/preguntas-frecuentes/>



¡Gracias!

Secretaría General - Dirección PQRSDF

Síguenos en nuestras REDES SOCIALES



@AguasBogota



@aguas_de_bogota



@aguasdebogota



@AguasdeBogotaSAESP



Eudocimus Ruber
Corocora