

# Aguas de Bogotá

Gerencia de Asuntos Legales y Defensa Judicial

Informe PQRS

1 de enero al 30 de noviembre 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 julio y el 30 de septiembre 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)

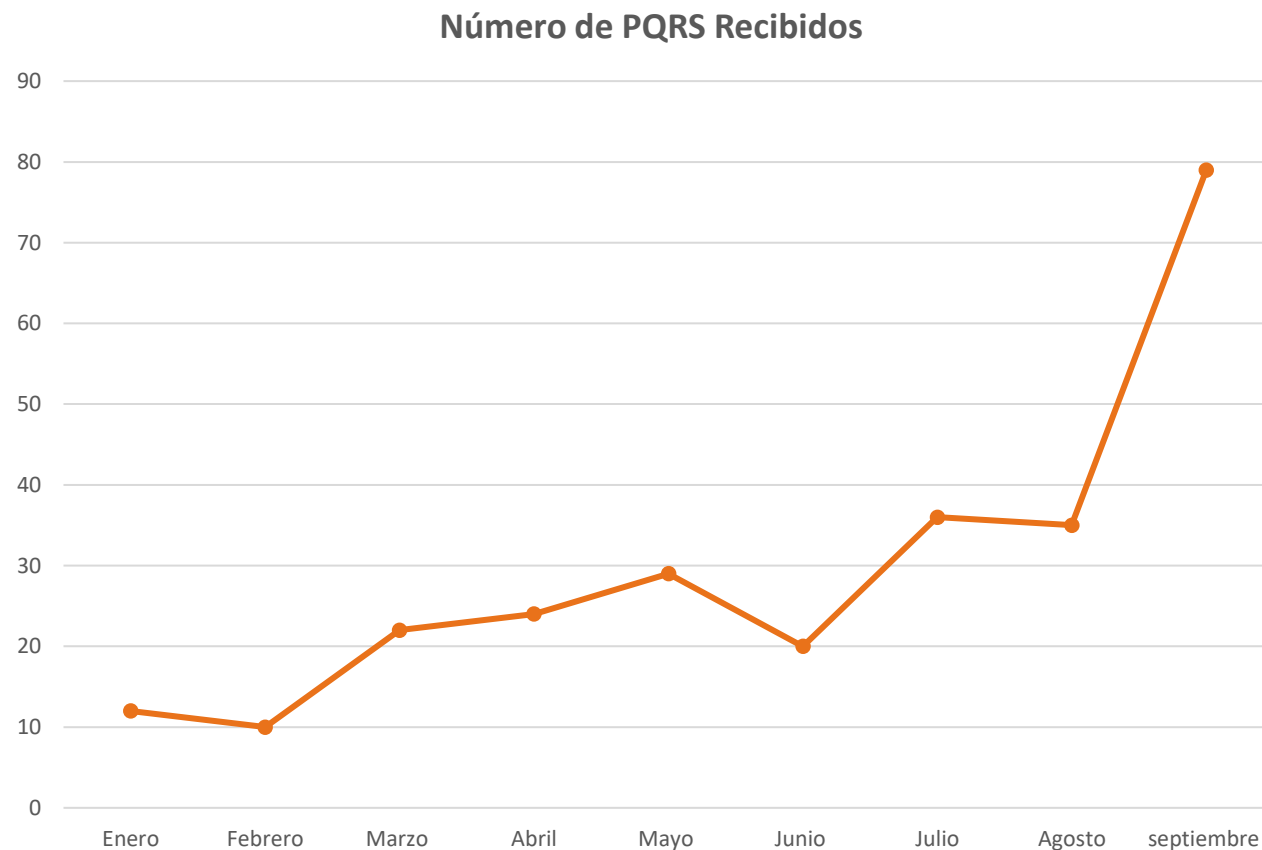
Teléfono: 5553636

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

## Número de PQRS Recibidos

En el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de noviembre de 2023, la Dirección de Defensa Judicial de Aguas de Bogotá S.A. ESP ha recibido 355 derechos de petición, discriminados de la siguiente manera:

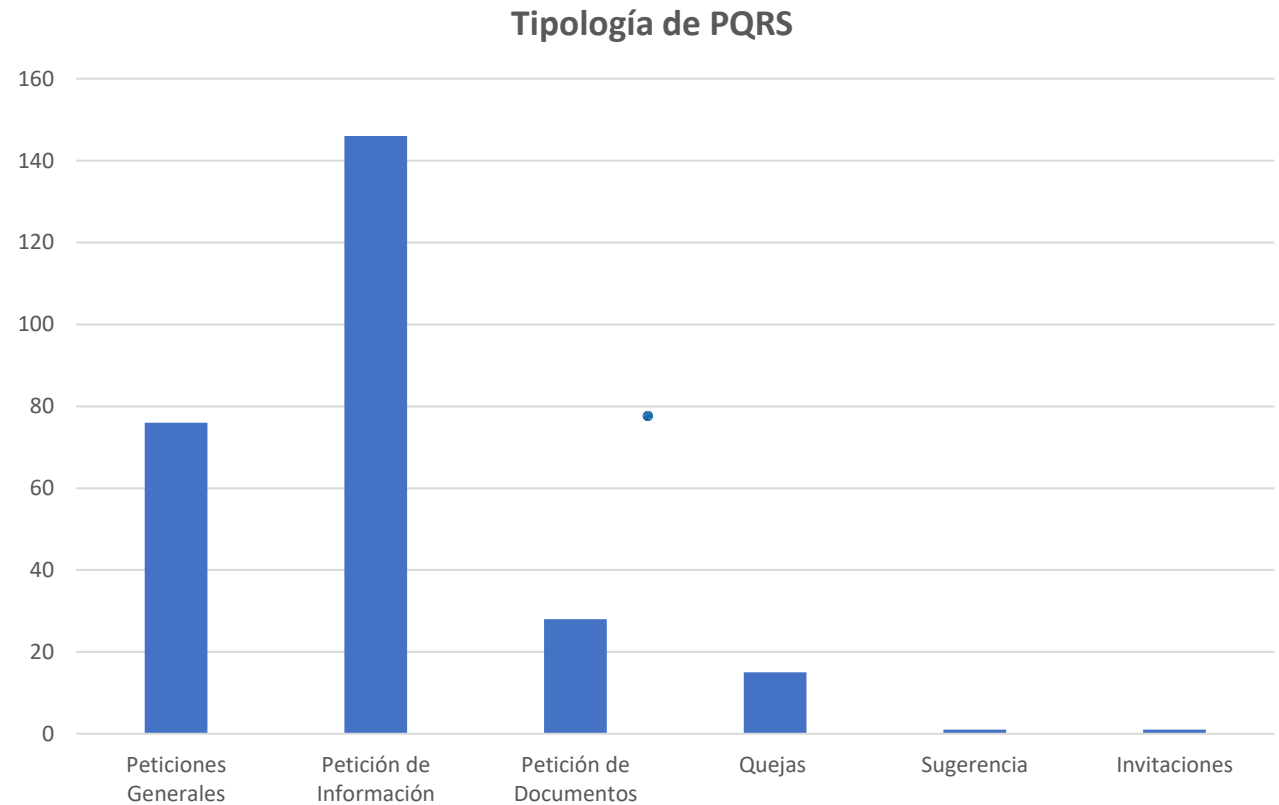
Mes	Cantidad
Enero	12
Febrero	10
Marzo	22
Abril	24
Mayo	29
Junio	20
Julio	36
Agosto	35
septiembre	79
Octubre	47
Noviembre	41
<b>Total</b>	<b>355</b>



# Tipología PQRS

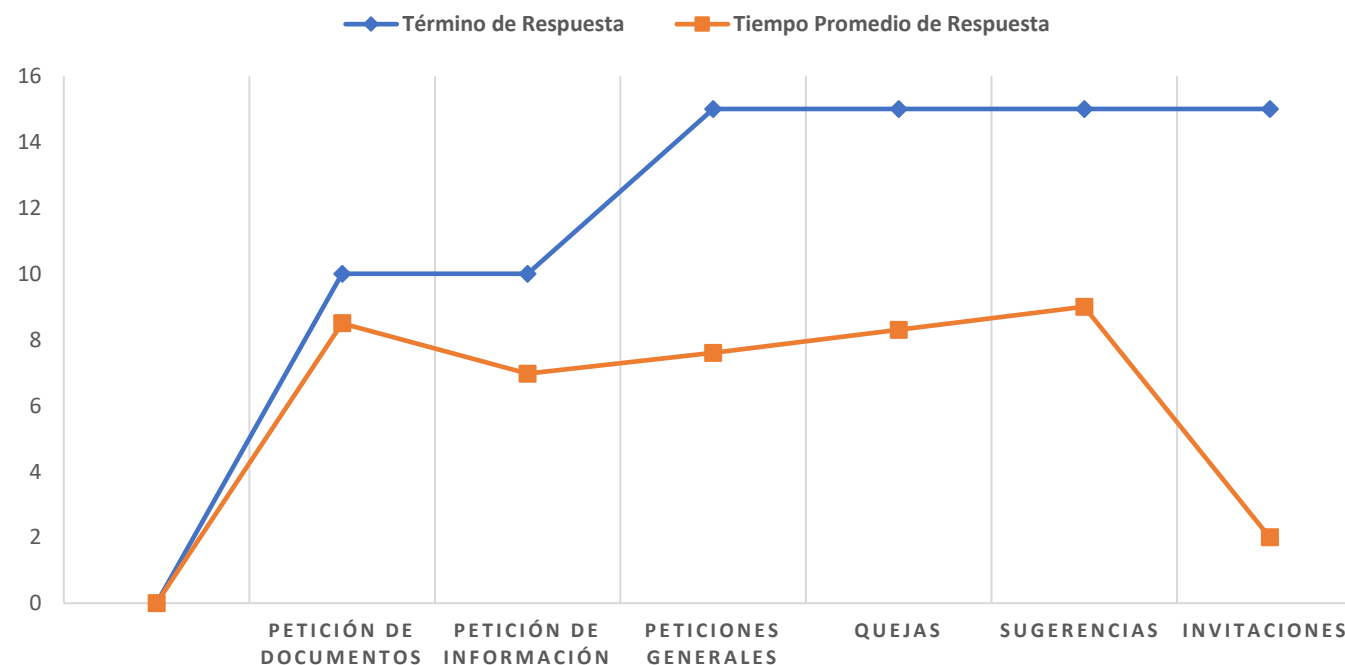
Las 355 PQRS recibidas se clasifican de la siguiente manera:

Clase	No	%
Peticiones Generales	84	23%
Petición de Información	210	59%
Petición de Documentos	42	11,80%
Quejas	16	4,50%
Sugerencia	1	0,20%
Invitaciones	2	0,56%
<b>Total</b>	<b>355</b>	<b>100%</b>



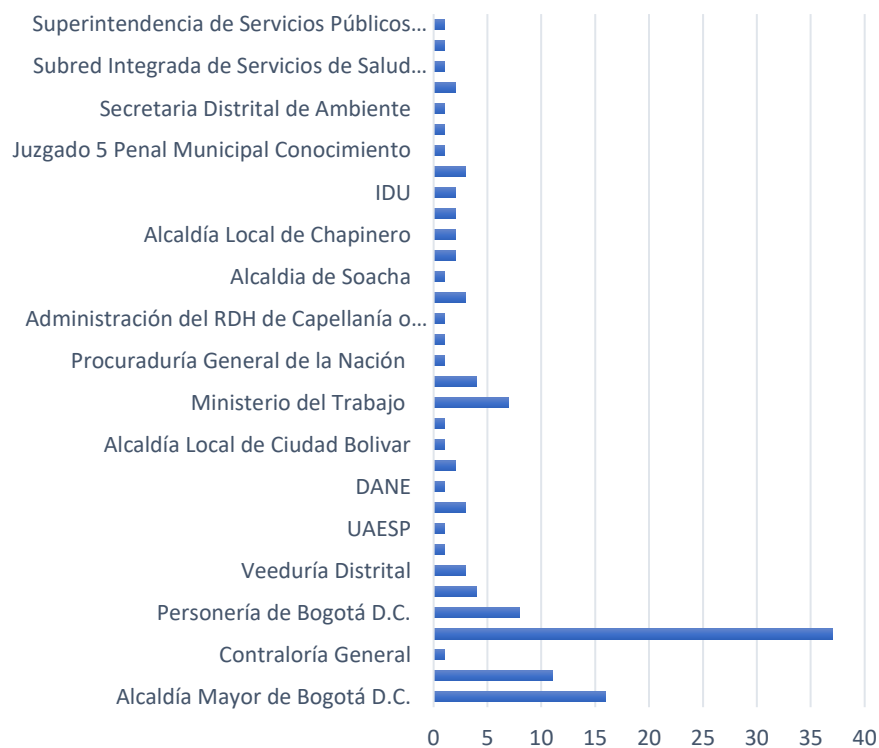
# Tiempo de Respuesta PQRS

Tiempo Promedio de Respuesta		
Tipo de Solicitud	Término de Respuesta	Tiempo Promedio de Respuesta
Petición de Documentos	10	6,9
Petición de Información	15	8,03
Peticiones Generales	15	10,1
Quejas	15	9,15
Sugerencias	15	9
Invitaciones	15	2



# Requerimientos entes de control y entidades distritales

## Requerimientos Entes de Control y Entidades Distritales



Entidad	Cantidad
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	20
EAAB - ESP	13
Contraloría General	2
Contraloría de Bogotá D.C	39
Personería de Bogotá D.C.	9
Fiscalía General de la Nación	5
Veeduría Distrital	4
- COPNIA	1
UAESP	2
Alcaldía Local de Kennedy	3
DANE	1
UNP	2
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	1
Fiscalía 06 de Chiquinquirá Boyacá	1
Ministerio del Trabajo	8
Veeduría Distrital	5
Procuraduría General de la Nación	1
Instituto Distrital de Turismo	1
Administración del RDH de Capellanía o La Cofradía	1
Alcalde Local de la Candelaria	7
Alcaldía de Soacha	1
Alcaldía Local de Barrios Unidos	2
Alcaldía Local de Chapinero	3
Alcaldía Local de Martires	1
Alcaldía Local de Tunjuelito	1
Alcaldía Local de San Cristobal	1
Dirección de Gestión Ambiental	2
IDU	4
IDIGER	7
Juzgado 5 Penal Municipal Conocimiento	1
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC)	1
Secretaría Distrital de Ambiente	7
Subdirección de Ecosistemas y Ruralidad	3
Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente	2
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E	8
Consejo de Bogotá DC	2
Jardín Botánico	1
Planación Distrital	1
CAR	1
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	1
<b>Total</b>	<b>176</b>