

# Aguas de Bogotá

Gerencia de Asuntos Legales y Defensa Judicial

ATENCION PQRS-PARTICULARES-ENTIDADES

1er Trimestre

1 de enero a 31 de marzo de 2024



**AGUAS DE  
BOGOTÁ**  
S.A. ESP

## 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

## Modalidades Derecho de Petición y Términos de atención

Ley 1437 de 2011,  
Sustituida por el  
artículo 1 de la Ley  
Estatutaria 1755 de  
2015

Petición de Interés General o Particular. <b>15 días hábiles</b>
Petición entre entidades y entes de control, Solicitud de Información y Petición de Documentos. <b>10 días hábiles</b>
Queja. <b>15 días hábiles</b>
Reclamo. <b>15 días hábiles</b>
Sugerencia. <b>15 días hábiles</b>
Consulta, Concepto Jurídico, Concepto Técnico. <b>30 días hábiles</b>
Traslado por Competencia, Petición del Congreso, Denuncias y Traslados de Organismos de Control. <b>5 días hábiles.</b>

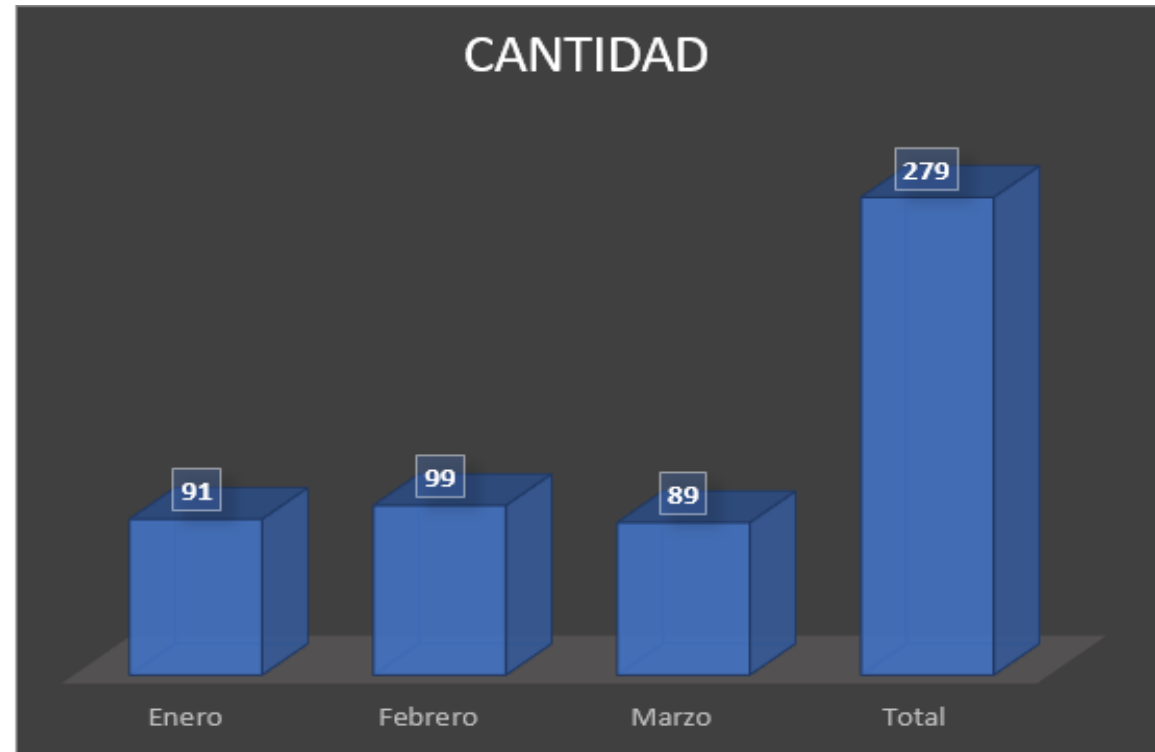
# **Resultados de Atención PQRS Particulares-1er Trimestre 2024**



## PQRS-Particulares recibidas 1er Trimestre 2024

Entre el 01 de enero y el 30 de marzo de 2024, se recibieron 279 derechos de petición, discriminados de la siguiente manera:

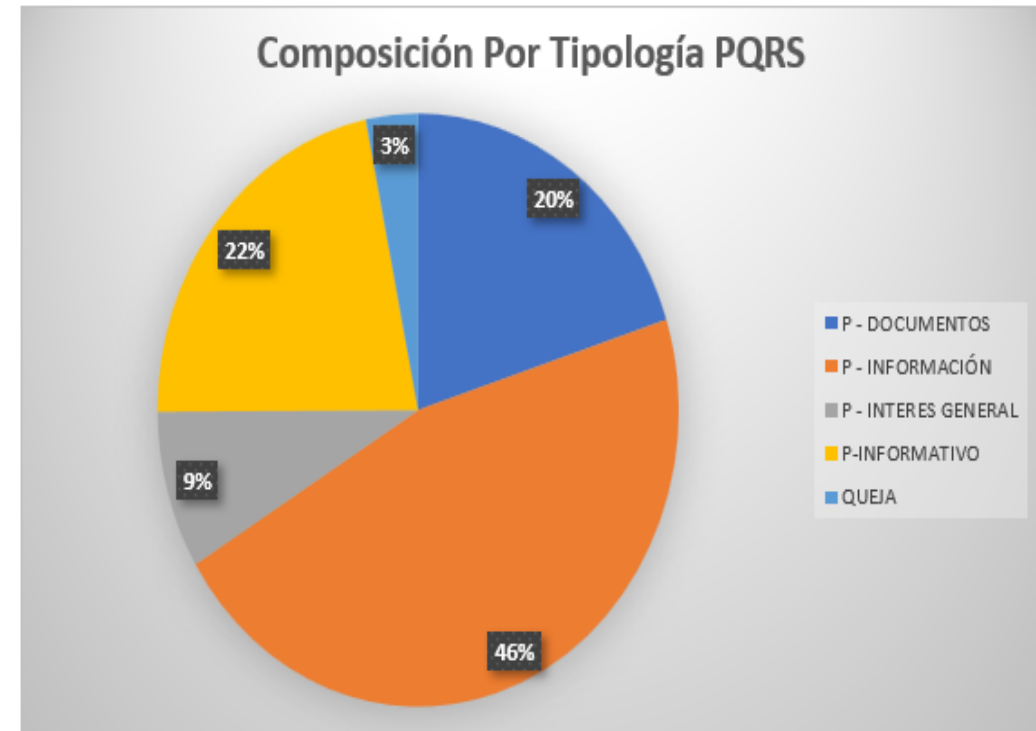
Mes	Cantidad
Enero	91
Febrero	99
Marzo	89
<b>Total</b>	<b>279</b>



# TIPOLOGIA PQRS-Particulares 2024

Las 279 PQRS recibidas en el periodo del 01 de enero al 30 de marzo de 2024 se clasifican de la siguiente manera:

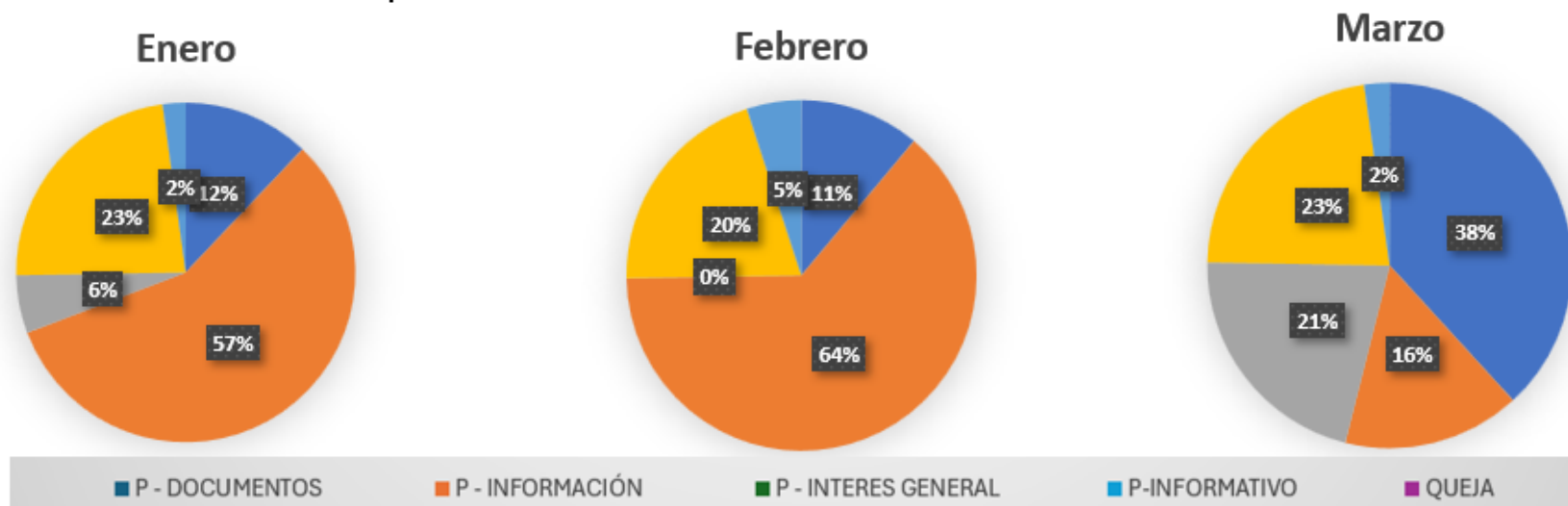
Tipología	Total Cant	Total %
P - DOCUMENTOS	56	20,07%
P - INFORMACIÓN	129	46,24%
P - INTERES GENERAL	24	8,60%
P-INFORMATIVO	61	21,86%
QUEJA	9	3,23%
<b>Total General</b>	<b>279</b>	<b>100,00%</b>



# Tipología PQRS-Particulares

## 1er Trimestre de 2024

Las 279 PQRS recibidas en el periodo del 01 de enero al 30 de marzo de 2024 se clasifican de la siguiente manera:



Tipología	Enero		Febrero		Marzo		Total 1er Trimestre	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Total Cant	Total %
P - DOCUMENTOS	11	12,09%	11	11,11%	34	38,20%	56	20,07%
P - INFORMACIÓN	52	57,14%	63	63,64%	14	15,73%	129	46,24%
P - INTERES GENERAL	5	5,49%	0	0,00%	19	21,35%	24	8,60%
P-INFORMATIVO	21	23,08%	20	20,20%	20	22,47%	61	21,86%
QUEJA	2	2,20%	5	5,05%	2	2,25%	9	3,23%
<b>Total general</b>	<b>91</b>	<b>100,00%</b>	<b>99</b>	<b>100,00%</b>	<b>89</b>	<b>100,00%</b>	<b>279</b>	<b>100,00%</b>

# **Resultados de Atención PQRS Entidades Públicas y Entes de Control -1er Trimestre 2024**

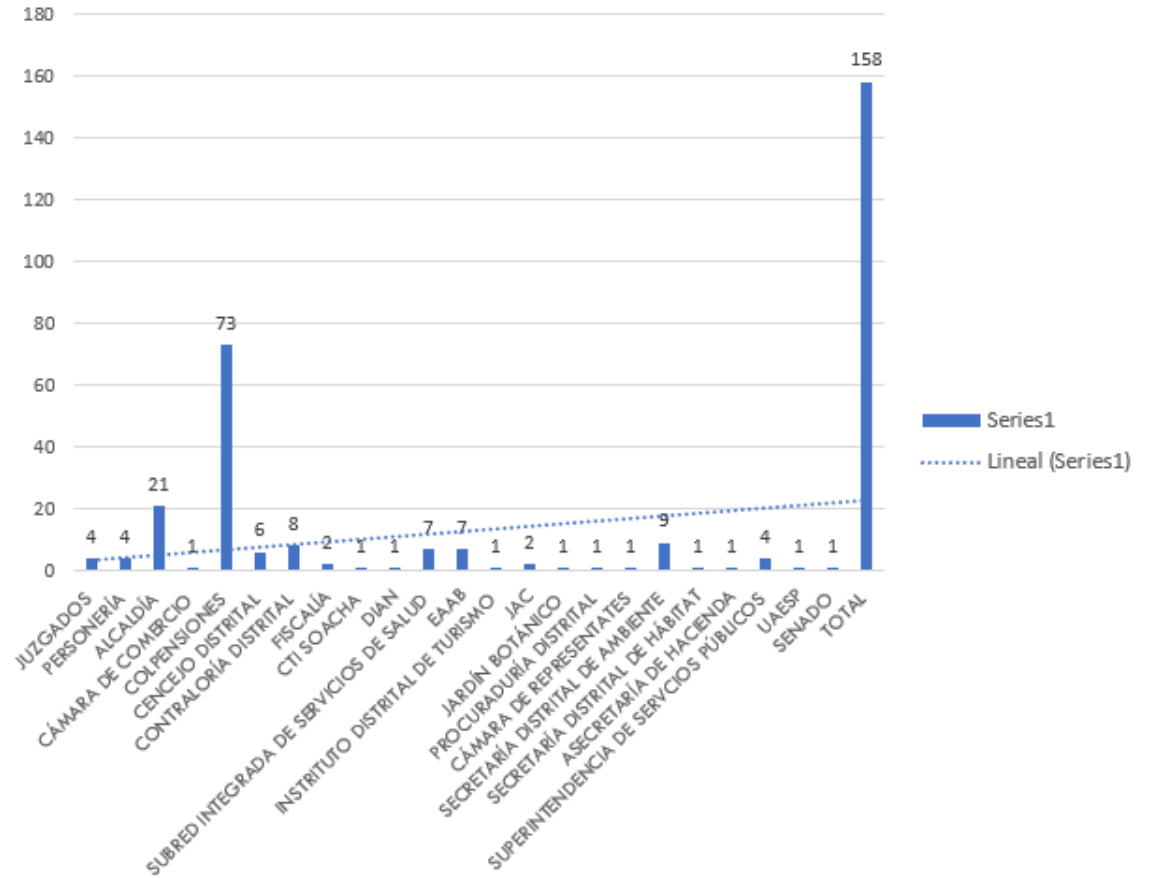
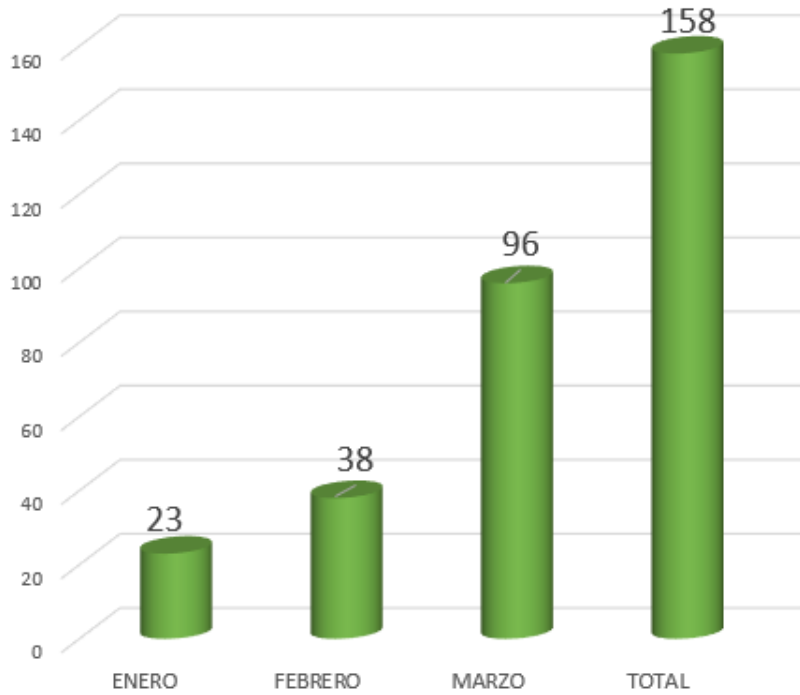


# PQRS RECIBIDAS PRIMER TRIMESTRE DE 2023

TIPO	CANTIDAD	PORCENTAJE
PARTICULARES	279	66.3%
ENTIDADES PÚBLICAS Y ENTES DE CONTROL	158	33.7%
<b>TOTAL</b>	<b>437</b>	<b>100%</b>



# PQRS-ENTIDADES



GRACIAS