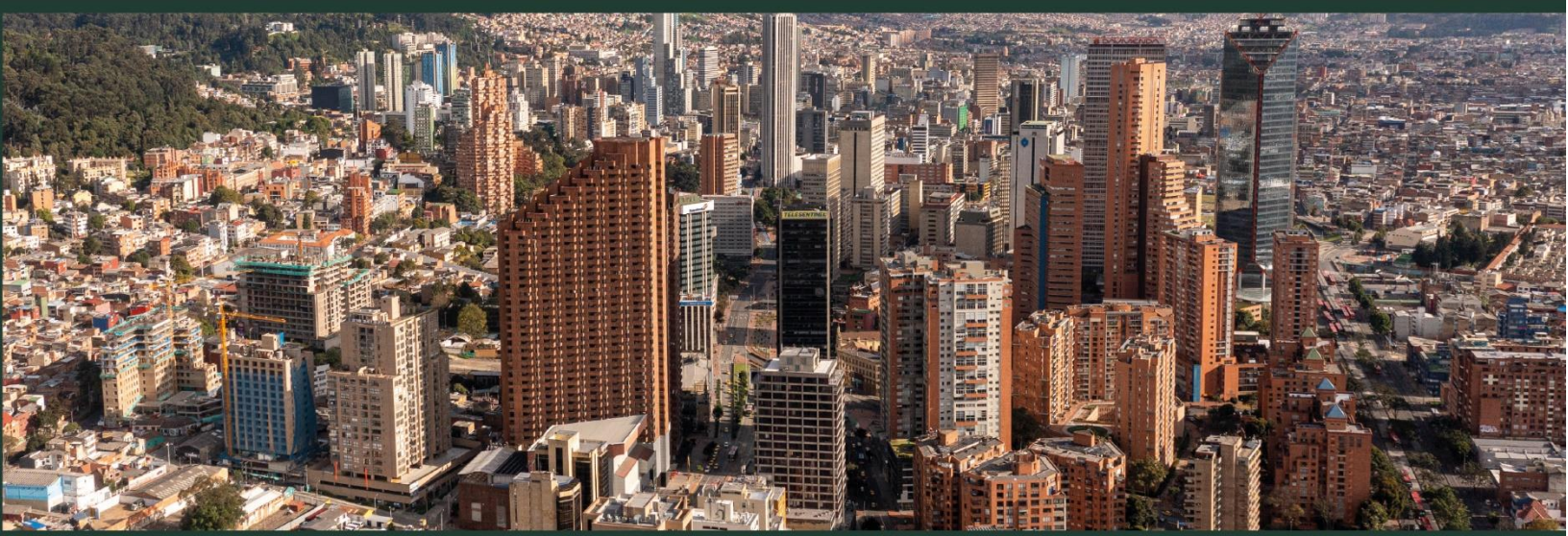




INFORME DE CANALES

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP
Subdirección Administrativa y Financiera

Junio 2025

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	3
4. INFORME Y ANALISIS	4
5. CONCLUSIONES	4

1. INTRODUCCIÓN

En marzo de 2014 fue expedida la Ley Estatutaria de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública Ley 1712 de 2014 que definió el derecho de acceso a la información pública que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran o controlen, en cualquier formato y en el desarrollo de sus funciones.

En cumplimiento de esta Ley, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP, inició en el año 2016 la publicación de los mínimos requeridos por la Ley, que fueron perfeccionados en la Resolución MINTIC 3564 de 2015 y, que posteriormente, fue derogada por la Resolución 1519 del 2020, ampliando la estandarización de información a más contenidos de información en la página web.

2. OBJETIVO

Permitir a los ciudadanos el acceso al informe de las peticiones recibidas en la Entidad por tipología y canal de atención.

3. ALCANCE

Este informe se debe publicar en la página web www.uaesp.gov.co, en cumplimiento a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Resolución 1519 del 2020.

4. INFORME Y ANALISIS

En el mes de junio de 2025 se recibieron mil cuatrocientas cincuenta y ocho (1458) PQRSD, la información correspondiente a la tipología y el canal se encuentra registrada en la siguiente tabla:

Tabla 1. Relación de solicitudes recibidas por canal y tipología

TIPOLOGÍA	APP- APLICACION MOVIL	BUZON	E-MAIL	ESCRITO	PRESENCIAL	TELEFONO	WEB	Total general
CONSULTA			2				9	11
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION							3	3
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4	521	75	4	5	23	199	831
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR		23	171	18	4	8	91	315
FELICITACION		1					1	2
QUEJA		62			1		168	231
RECLAMO		2	2		1	5	35	45
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION			10				2	12
SOLICITUD DE COPIA							1	1
SUGERENCIA							7	7
Total general	4	609	260	22	11	36	516	1458

Fuente: Elaboración propia

5. CONCLUSIONES

De acuerdo, con lo anterior se concluye que el canal de uso más frecuente para el registro de las PQRSD es el BUZON con un porcentaje del 41.77%; seguido del canal WEB con un porcentaje del 35.39% y que la tipología más frecuente es la de DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL con un porcentaje del 57.00%.



UAESP

