

INFORME DE CANALES

***Unidad Administrativa Especial
de Servicios Públicos –UAESP***

Mayo–2024

Dolly Arias Casas
Subdirectora Administrativa y Financiera

Equipo de trabajo

Olga Liliana Beltran Espitia, Subdirección Administrativa y Financiera
Vilma Lucia Prada Amaya, Subdirección Administrativa y Financiera
Andrés Mauricio Caro Cortes, Subdirección Administrativa y Financiera
Peter Zahit Gómez Mancilla, Subdirección Administrativa y Financiera

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVO.....	4
3. ALCANCE	4
4. INFORME Y ANALISIS	5
5. CONCLUSIONES.....	6

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 mayo de 2024 el número de PQRS recibidas fue de novecientas ochenta y siete (987); 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	REDES SOCIALES	TELEFONO	WEB	Total general
CONSULTA								23	23
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	68	107	2	11	36	42	201	468
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	13	142	20	4	2	21	90	293
QUEJA		6	3		4	1	1	125	140
RECLAMO						2	5	39	46
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION		2	5					3	10
SUGERENCIA			1					6	7
Total general	2	89	258	22	19	41	69	487	987

Fuente: Elaboración propia

5. CONCLUSIONES

De acuerdo, con lo anterior se concluye que el canal de uso más frecuente para el registro de las PQRS es el WEB con un porcentaje del 49.34%; seguido del canal E-MAIL con un porcentaje del 26.14% y que la tipología más frecuente es la de DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL con un porcentaje del 47.42%.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

UAESP

