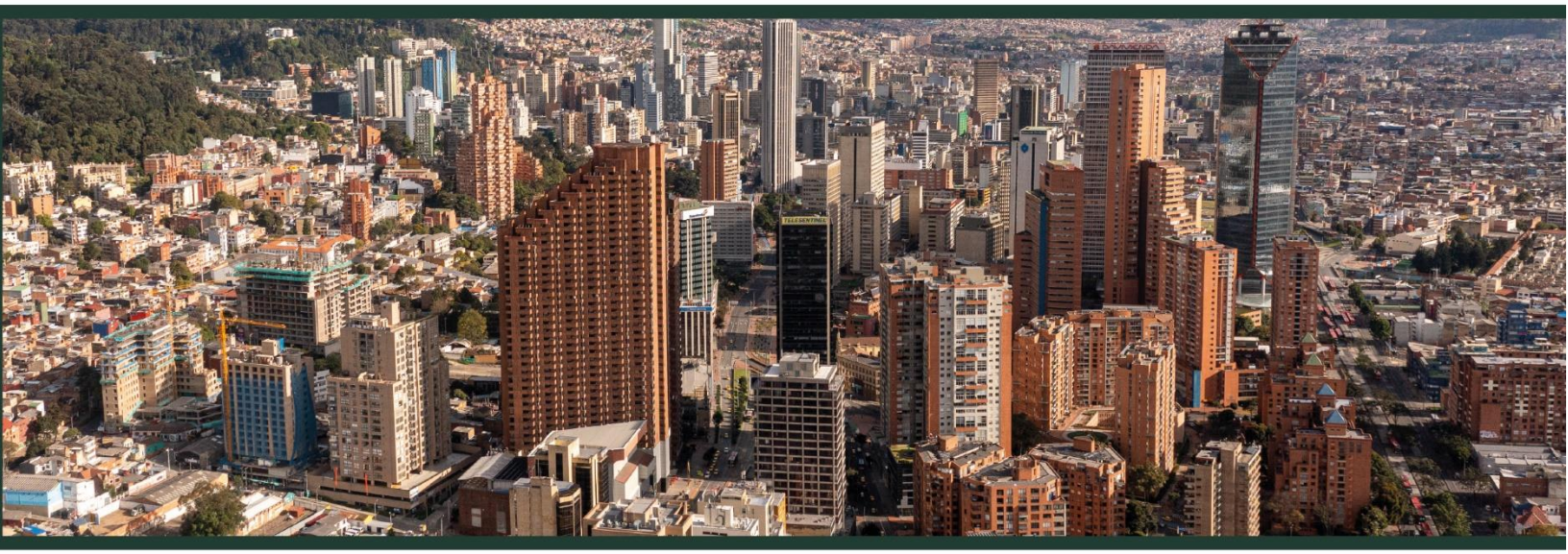

INFORME DE CANALES

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP

Subdirección Administrativa y Financiera

Mayo 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 mayo de 2025 se recibieron mil seiscientos treinta y un (1631) 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	VIDEO LLAMADA	WEB	Total general
CONSULTA		1	1					17	19
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION		1						2	3
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	354	95	10	10	21	1	264	757
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR		28	171	14	10	10		126	359
QUEJA		132				1		282	415
RECLAMO		9	3		1	6		47	66
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION		1	1					4	6
SOLICITUD DE COPIA		1							1
SUGERENCIA		1			1			3	5
Total general	**2**	**528**	**271**	**24**	**22**	**38**	**1**	**745**	**1631**

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 WEB con un porcentaje del 45,68%; seguido del canal BUZON con un porcentaje del 32,37% y que la tipología más frecuente es la de DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL con un porcentaje del 46,41%.

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

UAESP

BOGOTÁ