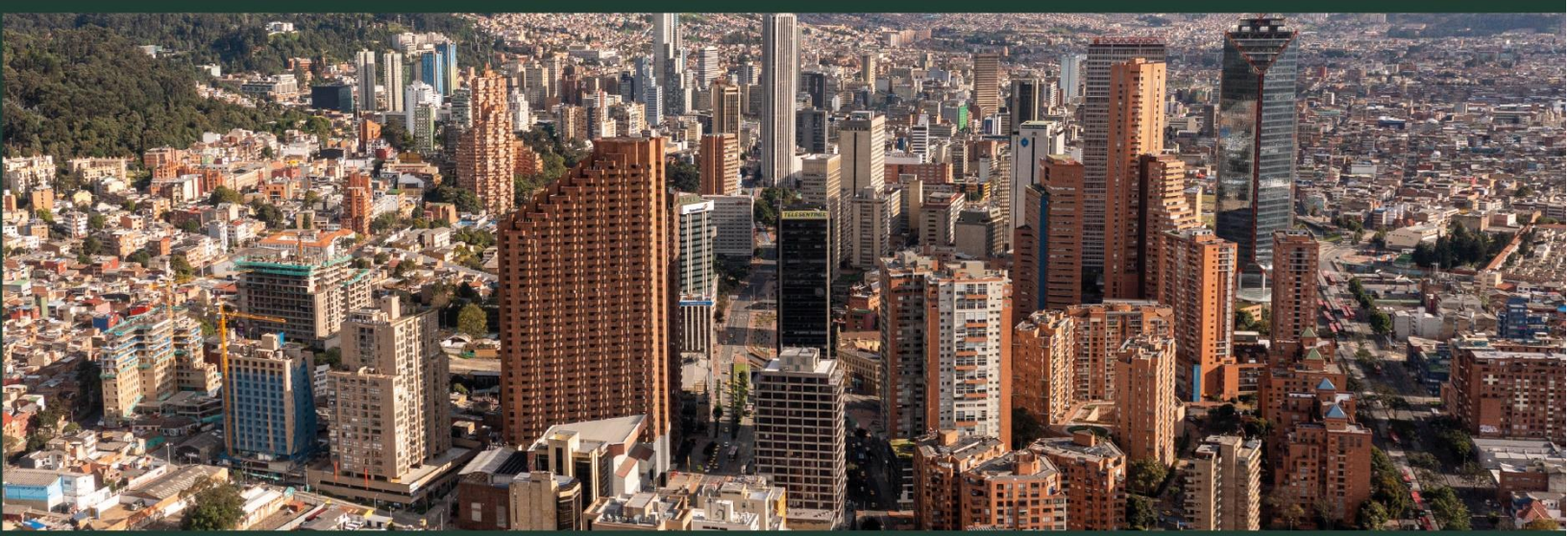




# INFORME DE CANALES

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP  
Subdirección Administrativa y Financiera

Octubre 2025



UAESP





UAESP



## 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](http://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 octubre de 2025 se recibieron mil setecientas cuarenta y cuatro (1744) 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

| TIPOLOGIA                                          | APP-<br>APLICACION<br>MOVIL | BUZON      | E-<br>MAIL | ESCRITO   | PRESENCIAL | REDES<br>SOCIALES | TELEFONO  | WEB        | (en<br>blanco) | Total<br>general |
|----------------------------------------------------|-----------------------------|------------|------------|-----------|------------|-------------------|-----------|------------|----------------|------------------|
| CONSULTA                                           |                             |            |            |           |            |                   |           | 15         | 1              | 16               |
| DENUNCIA<br>POR ACTOS<br>DE<br>CORRUPCION          |                             | 2          |            |           |            |                   |           | 5          |                | 7                |
| DERECHO DE<br>PETICION DE<br>INTERES<br>GENERAL    | 1                           | 640        | 107        | 18        | 5          | 3                 | 47        | 275        | 3              | 1099             |
| DERECHO DE<br>PETICION DE<br>INTERES<br>PARTICULAR |                             | 23         | 151        | 15        | 4          | 10                | 19        | 114        | 2              | 338              |
| FELICITACION                                       |                             |            |            |           | 1          |                   |           | 1          |                | 2                |
| QUEJA                                              |                             | 5          | 19         |           |            |                   | 2         | 165        | 1              | 192              |
| RECLAMO                                            |                             |            | 3          | 1         |            | 1                 | 14        | 48         |                | 67               |
| SOLICITUD DE<br>ACCESO A LA<br>INFORMACION         |                             |            | 7          |           |            |                   |           | 5          | 1              | 13               |
| SUGERENCIA                                         |                             | 1          |            |           |            |                   | 2         | 7          |                | 10               |
| <b>Total general</b>                               | <b>1</b>                    | <b>671</b> | <b>287</b> | <b>34</b> | <b>10</b>  | <b>14</b>         | <b>84</b> | <b>635</b> | <b>8</b>       | <b>1744</b>      |

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 38.47%; seguido del canal WEB con un porcentaje del 36.41% y que la tipología más frecuente es la de DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL con un porcentaje del 63.02%.



**UAESP**

