

# **INFORME DE CANALES**

*Unidad Administrativa Especial  
de Servicios Públicos –UAESP*

*Noviembre–2024*

Dolly Arias Casas  
*Subdirectora Administrativa y Financiera*

*Equipo de trabajo*

*Olga Liliana Beltran Espitia, Subdirección Administrativa y Financiera*  
*María Alexandra Pulido Suancha, Subdirección Administrativa y Financiera*

Tabla de contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>2. OBJETIVO.....</b>	<b>4</b>
<b>3. ALCANCE .....</b>	<b>4</b>
<b>4. INFORME Y ANALISIS .....</b>	<b>5</b>
<b>5. CONCLUSIONES.....</b>	<b>6</b>

### 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 noviembre de 2024 se recibieron novecientas cincuenta y cuatro (954) 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- APLICACION MOVIL	BUZON	E-MAIL	ESCRITO	PRESENCIAL	REDES SOCIALES	TELEFONO	WEB	Total general
CONSULTA			2					7	9
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION		1						1	2
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4	175	54	3	1	148	16	177	578
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR		8	95	17	1		7	72	200
FELICITACION									0
QUEJA		32	1		3		2	94	132
RECLAMO		1	3					17	21
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION		1		1				2	4
SUGERENCIA								8	0
SOLICITUD DE COPIA								0	0
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>218</b>	<b>155</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>148</b>	<b>25</b>	<b>378</b>	<b>954</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 WEB con un porcentaje del 39,62%; seguido del canal BUZON con un porcentaje del 22,85% y que la tipología más frecuente es la de DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL con un porcentaje del 60,59%.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

UAESP

