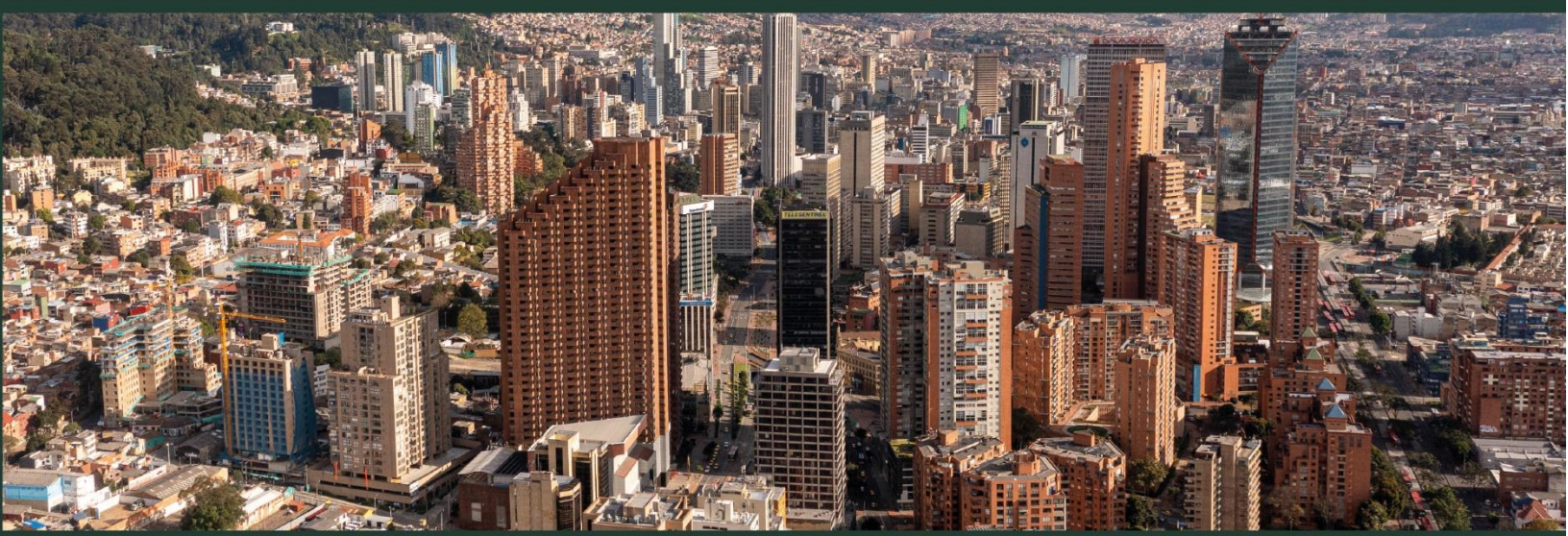




INFORME ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP
Subdirección Administrativa y Financiera

Marzo 2026



UAESP



Tabla de contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO	3
3.	ALCANCE.....	3
4.	INFORME Y ANÁLISIS	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 conocer el resultado de la aplicación de encuestas web en donde se avalúa la satisfacción y percepción de la atención del proceso de servicio al ciudadano.

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 ANÁLISIS

Para evaluar el nivel de satisfacción y percepción del ciudadano, la UAESP tiene una encuesta para ser diligenciado por los ciudadanos, este formulario contiene las siguientes preguntas:

¿Cómo califica la amabilidad, actitud y respeto de la persona que lo atendió?

¿Cómo califica la calidad de la información y orientación brindada?

¿Cómo califica la oportunidad y rapidez de la persona que lo atendió?

¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido?

¿Cuánto fue el tiempo de atención de su trámite o servicio?

5. CONCLUSIONES

En el mes de abril, 27 ciudadanos participaron en la encuesta de percepción, ellos accedieron a nuestra atención de manera presencial en el punto de atención, el análisis de las respuestas se presenta a continuación:

- Amabilidad, actitud y respeto con la siguiente calificación 19 excelente y 6 bueno.
- La calidad de la información y orientación con la siguiente calificación 15 excelente, 10 bueno y 1 regular.
- La oportunidad y rapidez de la persona que lo atendió con la siguiente calificación 17 excelente y 7 bueno.
- El tiempo de espera en promedio para ser atendido no fue mayor a 10 minutos.
- El tiempo promedio durante la atención no superó los 15 minutos.

Las recomendaciones y observaciones evidenciadas en los registros de las encuestas por parte de los ciudadanos son:

Cuéntenos cómo podemos mejorar nuestros servicios: muy buena atención y rapidez

Cuéntenos cómo podemos mejorar nuestros servicios: muy buena la atención.

Cuéntenos cómo podemos mejorar nuestros servicios: El servicio de todos los funcionarios fueron excelente.

Cuéntenos cómo podemos mejorar nuestros servicios:

- *tener en cuenta a los Recicladores
- *tener un sueldo digno

Cuéntenos cómo podemos mejorar nuestros servicios:

- + tener en cuenta más a los Recicladores
- + Revisar bien en cuanto a las necesidades de ellos
- + tener un sueldo digno.

Cuéntenos cómo podemos mejorar nuestros servicios:

muy buen servicio



UAESP



ENCUESTAS ABRIL 2026.pdf - Adobe Acrobat Reader (64-bit)
Archivo Edición Ver Firmar Ventana Ayuda

Inicio Herramientas ENCUESTAS ABRIL ...

Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Verbal ☐ Teléfono ☐ Chat ☐

Evaluación del grado de satisfacción y Calidad del Servicio

Categoría	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Ns/Nr
¿Cómo califica la amabilidad, actitud y respeto de la persona que lo atendió?	X				
¿Cómo califica la calidad de la información y orientación brindada?		X			
¿Cómo califica la oportunidad y rapidez de la persona que lo atendió?	X				
¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido?	5 MIN	10 MIN	15 MIN	20 MIN	25 + MIN
¿Cuánto fue el tiempo de atención de su trámite o servicio?	5 MIN	10 MIN	15 MIN	20 MIN	25 + MIN

¿Cuéntenos cómo podemos mejorar nuestros servicios:
tiene un excelente servicio

Recuerde que, en cumplimiento con lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, los datos consignados en este formulario tienen carácter de reserva y confidencialidad, serán recolectados y utilizados de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos a nivel interno y/o distrital los cuales en cumplimiento del artículo 3, numeral 3, del decreto distrital 371 de 2010, serán registrados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha. Igualmente, podrás solicitar su actualización o eliminación de estos cuando lo considere necesario escribiendo a uaesp@uaesp.gov.co o por los diferentes canales de atención. Puede consultar en el siguiente enlace nuestra Política Para el Tratamiento de datos personales: https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/documentos/Politica_para_el_Tratamiento_Datos_Personales_V4.pdf

☐ He leído y estoy de acuerdo con los términos y condiciones de uso de datos (Ley 1581 de 2012), implementados por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos.

ENCUESTAS ABRIL 2026.pdf - Adobe Acrobat Reader (64-bit)
Archivo Edición Ver Firmar Ventana Ayuda

Inicio Herramientas ENCUESTAS ABRIL ...

Dirección: carrera 82C # 2-4 Teléfono: 312 4628990

Correo Electrónico: Evangeli266104@gmail.com

¿Por qué medio generó su requerimiento?

Correo Electrónico ☐ Escrito ☐
Redes Sociales ☐ Presencial ☐
Formato de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias ☐ Teléfono ☐
Verbal ☐ Chat ☐

Evaluación del grado de satisfacción y Calidad del Servicio

Categoría	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Ns/Nr
¿Cómo califica la amabilidad, actitud y respeto de la persona que lo atendió?	✓				
¿Cómo califica la calidad de la información y orientación brindada?	✓				
¿Cómo califica la oportunidad y rapidez de la persona que lo atendió?					
¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido?	5 MIN	10 MIN	15 MIN	20 MIN	25 + MIN
¿Cuánto fue el tiempo de atención de su trámite o servicio?	5 MIN	10 MIN	15 MIN	20 MIN	25 + MIN

¿Cuéntenos cómo podemos mejorar nuestros servicios:
muy excelente laboral, bien atendido

Recuerde que, en cumplimiento con lo dispuesto en la ley 1581 de 2012, los datos consignados en este formulario tienen carácter de reserva y confidencialidad, serán recolectados y utilizados de acuerdo con la Política de Tratamiento de Datos a nivel interno y/o distrital los cuales en cumplimiento del artículo 3, numeral 3, del decreto distrital 371 de 2010, serán registrados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha. Igualmente, podrás solicitar su actualización o eliminación de estos cuando lo considere necesario escribiendo a uaesp@uaesp.gov.co o por los diferentes canales de atención. Puede consultar en el siguiente enlace nuestra Política Para el Tratamiento de datos personales: https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/documentos/Politica_para_el_Tratamiento_Datos_Personales_V4.pdf

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos
Cra 10 No. 17-72 L-119
PBX: (+57) 601 358 0400
www.uaesp.gov.co



UAESP

