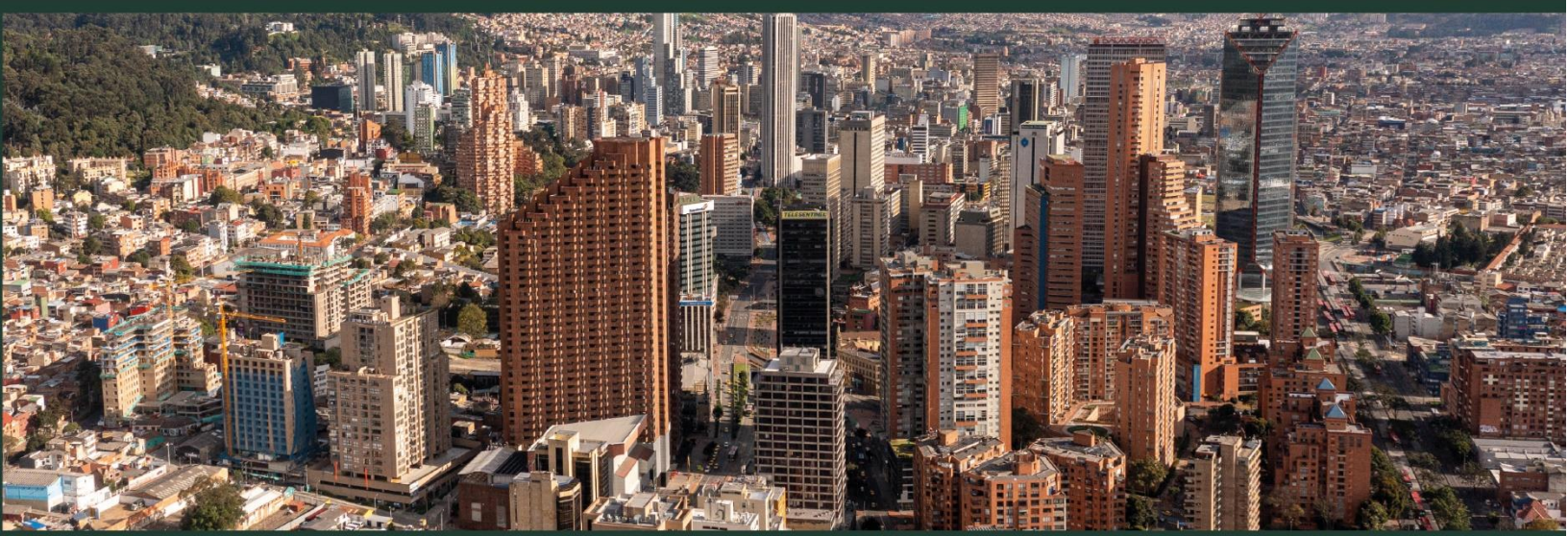




INFORME ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP
Subdirección Administrativa y Financiera

Febrero 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 febrero, 30 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 26 excelente y 4 bueno.
- La calidad de la información y orientación con la siguiente calificación 21 excelente, 6 bueno y 1 regular.
- La oportunidad y rapidez de la persona que lo atendió con la siguiente calificación 18 excelente, 10 bueno y 1 regular.
- 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: Me gusto la Atención del
Usuario, son muy Cordiales y Respetuosos.

Cuéntenos cómo podemos mejorar nuestros servicios:

REALIZAR MÁS PUBLICIDAD PARA SABER QUE CAMBIARON DE SEDE, PORQUE EN
GOOGLE APARECE LA ANTERIOR

• EXCELENTE ATENCIÓN DE LA GUARDA DE SEGURIDAD.

Cuéntenos cómo podemos mejorar nuestros servicios:

Brindar un seguimiento especial a las personas recicladoras en
condición de habitabilidad en calle en vista que les es
difícil cumplir con ciertos requerimientos.



UAESP

