

# **INFORME ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN**

*Unidad Administrativa Especial  
de Servicios Públicos –UAESP*

*Junio – 2024*

Dolly Arias Casas  
*Subdirectora Administrativa y Financiera*

*Equipo de trabajo*

*Olga Liliana Beltran Espitia, Subdirección Administrativa y Financiera*  
*Vilma Lucia Prada Amaya, Subdirección Administrativa y Financiera*  
*Andrés Mauricio Caro Cortes, Subdirección Administrativa y Financiera*  
*Peter Zahit Gómez Mancilla, Subdirección Administrativa y Financiera*

## Tabla de contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	4
<b>2. OBJETIVO</b> .....	4
<b>3. ALCANCE</b> .....	4
<b>4. INFORME Y ANÁLISIS</b> .....	5
<b>5. CONCLUSIONES</b> .....	7

## 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](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 ANÁLISIS**

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

1. Genero
  - a. Femenino
  - b. Masculino
2. Rango de edad
  - a. Menores de 18 años
  - b. De 19 a 30 años
  - c. De 31 a 50 años
  - d. Más de 50 años
3. ¿Qué imagen tiene de la UAESP?
  - a. Muy mala
  - b. Mala
  - c. Regular
  - d. Buena
  - e. Muy Buena
4. Estrato socio económico
  - a. Uno (1)
  - b. Dos (2)
  - c. Tres (3)
  - d. Cuatro (4)
  - e. Cinco (5)
  - f. Seis (6)
5. Nivel educativo
  - a. Primaria
  - b. Bachillerato
  - c. Técnico/tecnólogo
  - d. Universitario/pregrado

6. ¿Señale el servicio de la UAESP que utilizó?
  - a. Aprovechamiento
  - b. Disposición final
  - c. Recolección barrido y limpieza
  - d. Servicios funerarios
  - e. Alumbrado público
  - f. Atención al ciudadano
7. ¿Qué canal de atención uso para acceder a los servicios de la UAESP?
  - a. Presencial
  - b. Telefónico
  - c. Virtual
8. ¿Si el canal utilizado fue telefónico o presencial, por favor califique la actitud y disposición del servidor durante la atención?
  - a. Sobresaliente
  - b. Aceptable
  - c. Deficiente
9. ¿Cómo fue la respuesta a su petición?
  - a. Sobresaliente
  - b. Aceptable
  - c. Deficiente
10. Valore si el servicio es acorde con sus necesidades y expectativas teniendo en cuenta la escala de 1 a 5, siendo 1 la calificación más baja y 5 la más alta.
11. ¿Qué imagen tiene de la UAESP?
  - a. Muy mala
  - b. Mala
  - c. Regular
  - d. Buena
  - e. Muy buena



UAESP



## INFORME DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

### 5. CONCLUSIONES

En el mes de junio no hubo participación por parte de la ciudadanía en las encuestas de percepción.



SC-2000374



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

UAESP

