

# **INFORME ENCUESTA TELEFÓNICA**

*Unidad Administrativa Especial  
de Servicios Públicos –UAESP*

*Octubre – 2024*



UAESP



## INFORME ENCUESTA TELEFÓNICA

Dolly Arias Casas  
*Subdirectora Administrativa y Financiera*

*Equipo de trabajo*

*Olga Liliana Beltran Espitia, 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> .....	5

## **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 telefónicas 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 realiza las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo califica la amabilidad y la rapidez de la persona que lo atendió?
2. ¿Cómo califica la información y orientación que recibió?
3. ¿Se le informo del área a cargo de gestionar su requerimiento?

Las opciones de respuesta para las preguntas anteriores son: deficiente, aceptable y sobresaliente.

## 5. CONCLUSIONES

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

UAESP

