**CARACTERIZACIÓN**

**USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS.**

**NECESIDADES Y EXPECTATIVAS**

**Unidad Administrativa**

**Especial de Servicios Públicos**

2022 - 2023

Luz Amanda Camacho Sánchez

***Directora General***

Alexandra Roa Mendoza

***Jefe Oficina Asesora de Planeación***

**Equipo de trabajo**

*Kelly Johanna Avila Ravelo, Contratista - Oficina Asesora de Planeación*

*Kelly Johana Garay, Contratista – Contratista - Oficina Asesora de Planeación*

**CONTENIDO**

[1. INTRODUCCIÓN 3](#_Toc89371039)

[2. MARCO NORMATIVO 4](#_Toc89371040)

[3. EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN 4](#_Toc89371041)

[Pasos para realizar un ejercicio de caracterización e identificación de variables 5](#_Toc89371042)

[3.1 Identificar objetivos y alcance: 5](#_Toc89371043)

[3.2 Establecer un líder: 5](#_Toc89371044)

[3.3 Identificar variables y niveles de desagregación: 5](#_Toc89371045)

[3.4 Priorizar variables: 6](#_Toc89371046)

[3.5 Identificar mecanismos de recolección de información: 6](#_Toc89371047)

[3.6 Divulgar y publicar la información: 6](#_Toc89371048)

[4. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DE LA UAESP 7](#_Toc89371049)

[4.1 Objetivo general 7](#_Toc89371050)

[4.1.2 Objetivos específicos 7](#_Toc89371051)

[4.2 Alcance 7](#_Toc89371052)

[4.3 Líder 8](#_Toc89371053)

[4.5 Variable de desagregación 8](#_Toc89371054)

[4.6 Automatizar la información y establecer grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o interesados con características similares 8](#_Toc89371055)

[4.6.1 Datos de ciudadanos que interactúan con los servicios de la unidad 8](#_Toc89371056)

[4.7 Fuentes de recolección de información 13](#_Toc89371057)

[4.8 Segmentación grupos de valor y de interés de la UAESP: 13](#_Toc89371058)

[5. MODELO DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS 14](#_Toc89371059)

[6. PQRS 15](#_Toc89371060)

[7. CANALES 16](#_Toc89371061)

[8. PERCEPCIÓN 17](#_Toc89371062)

[9. NECESIDADES 19](#_Toc89371063)

[10. EXPECTATIVAS 21](#_Toc89371064)

[11. BIBLIOGRAFÍA 22](#_Toc89371065)

# INTRODUCCIÓN

Para la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP) la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés hace parte del objetivo que tiene la Administración Distrital de avanzar en el camino que lleve a Bogotá en un corto y mediano plazo a un desarrollo sostenible. De manera tal, que este ejercicio de identificación de las características, necesidades, intereses y expectativas de los grupos de interés resulta un elemento clave en el desarrollo de la misionalidad de la Unidad, el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, el compromiso de la Entidad de trabajar bajo el principio de transparencia y contribuir con el avance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Este modelo de caracterización se encuentra articulado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG que fue definido por el Gobierno Nacional, de igual manera atiende los lineamientos de la *Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del 2019* del Departamento Nacional de Planeación. Finalmente, y en relación con los conceptos de Responsabilidad Social y su relación con los Grupos de Interés, se aplicaron los principios y recomendaciones de las normas técnicas AA1000, la ISO 26.000 y el Estándar Global Reporting Initiative - GRI.

La UAESP asume la responsabilidad que tiene con sus grupos de interés, por lo que busca involucrarlos para comprender sus necesidades y responder sus inquietudes sobre los temas que resulten relevantes en las dimensiones Ambientales, Sociales y de Gobierno (ASG). De igual modo, esta caracterización permite un mejor ejercicio de la Participación Ciudadana y se convierte en un factor significativo para este proceso, así como para la Rendición de Cuentas que se enfoca precisamente en este ejercicio que resulta relevante para la construcción de su estrategia ya que la gestión debe darse precisamente desde la identificación de las características y necesidades de cada uno de los grupos identificados y la caracterización hecha por parte de la entidad.

# MARCO NORMATIVO

* Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios.
* Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
* Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
* Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
* Decreto 503 de 2011: Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital.
* Decreto 197 de 2014: Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
* Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
* Decreto 807 del 24 de diciembre de 2019, “Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.”

# EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN

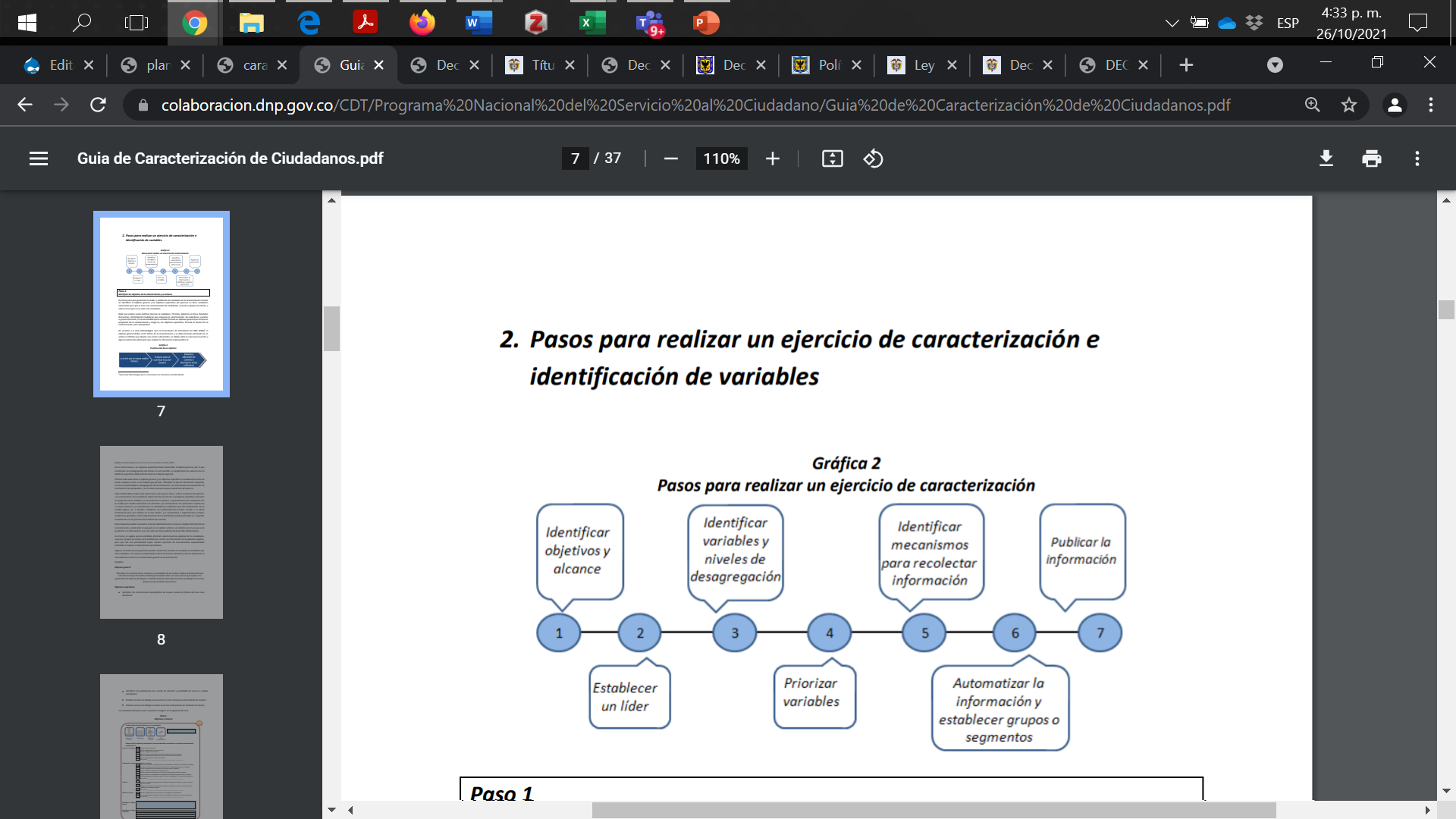
Según lo establecido en la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados del Departamento Nacional de Planeación DNP, la caracterización de los grupos de interés consiste en:

*“(…) identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para: (i) el diseño o adecuación de la oferta institucional, (ii) el establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención, (iii) el diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía, (iv) el diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos, v) el diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general (vi) la adecuada implementación y evaluación de políticas públicas.”* (DNP)

Por otra parte, determina que la caracterización de los grupos de interés incluye tener en cuenta los criterios establecidos en las políticas de transparencia, servicio al ciudadano, gobierno en línea, participación ciudadana y rendición de cuentas para el desarrollo de las actividades propias de las políticas.

## Pasos para realizar un ejercicio de caracterización e identificación de variables

En los pasos establecidos en la Guía, se determina la línea de ruta, para el desarrollo de la caracterización, la cual es tomada como referencia para la caracterización de los grupos de interés de la UAESP



Fuente: Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados

### 3.1 Identificar objetivos y alcance:

Se determina el objetivo según el propósito para el cual se desarrolla la identificación y el alcance en el que se clasifica la población según la misionalidad de la entidad y la asociación con las políticas de desarrollo administrativo.

### 3.2 Establecer un líder:

El líder tendrá como responsabilidad centralizar la información que resulte del ejercicio y promover la actualización y difusión para que sea insumo en la planeación de la entidad.

### 3.3 Identificar variables y niveles de desagregación:

Las variables establecidas permiten clasificar los usuarios de la entidad según sus intereses, tipologías y servicios, las cuales se clasifican en las categorías establecidas en la guía para personas naturales y jurídicas.

Variables personas naturales

| **Geográficas** | **Ubicación / Clima** |
| --- | --- |
| Demográficas | Tipo y número de documento  Edad  Sexo  Actividad económica  Estrato socio económico  Escolaridad  Etnia  Régimen de afiliación  Puntaje del Sisbén  Tamaño del núcleo familiar  Estado del ciclo familiar  Lenguas o idiomas  Ingresos  Lenguas o idiomas  Ingresos |
| De comportamiento | Niveles de uso  Eventos  Beneficios buscados |
| Intrínsecas | Intereses  Lugares de encuentro  Acceso a canales  Uso de canales  Conocimientos  Dialecto |

*Fuente: Guía de caracterización de usuarios, ciudadanos y partes interesadas*

Variables personas jurídicas

|  |  |
| --- | --- |
| **Geográficas** | **Cobertura Geográfica**  **Dispersión**  **Ubicación Principal** |
| Tipología Organizacional | Fuente de recursos  Tamaño de la entidad  Con o sin ánimo de lucro  Organización/  sector del cual depende  Tipo de ciudadano, usuario  o grupo de interés  Industria  Canales disponibles |
| De comportamiento organizacional | Procedimiento usado  Responsable de la interacción |

*Fuente: Guía de caracterización de usuarios, ciudadanos y partes interesadas*

En los niveles de priorización se deben tener en cuenta las variables para determinar la clasificación de los grupos de valor, de interés y partes interesadas

### 3.4 Priorizar variables:

* Las variables se priorizan según lo indicado en la Guía con las siguientes clasificaciones:
* Relevante: Aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.
* Económica: Aquellas que están disponibles a un costo razonable. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de la misma.
* Medible: Aquellas que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés
* Asociativa: Aquellas que permitan realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.
* Consistente: Variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.

### 3.5 Identificar mecanismos de recolección de información:

* Identificar los mecanismos mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización.
* Automatizar la información y establecer grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o interesados con características similares.
* La información recolectada se debe estructurar y sistematizar para facilitar el análisis cruce y filtro, con el fin de agrupar a los ciudadanos usuarios, grupos de interés y de valor por características similares.

### 3.6 Divulgar y publicar la información:

Se debe hacer un proceso de socialización interna y externa de los resultados de la clasificación y los grupos establecidos por la entidad.

# 4. CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DE LA UAESP

## 4.1 Objetivo general

Identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP; así como, la relación que tienen estos con la Entidad, con el fin de que estas características sean tenidas en cuenta en la toma de decisiones de la Unidad, y hagan parte de la construcción estratégica de las políticas, planes, programas, proyectos, actividades y servicios que presta la UAESP y que contribuyan a su misionalidad. De este modo, se trabajará en la mejora continúa teniendo en cuenta la participación proactiva de estos grupos con el fin de generar un impacto positivo y garantizar los derechos de los ciudadanos y demás actores.

## 4.1.2 Objetivos específicos

* Fortalecer la relación de confianza y de transparencia con los grupos de interés de la Unidad, priorizados.
* Considerar las opiniones, necesidades y expectativas de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés para mejorar las prácticas responsables de la Entidad.
* En el marco de una gestión sostenible, identificar nuevas oportunidades y herramientas que respondan a las necesidades y expectativas de los grupos priorizados.

## 4.2 Alcance

Este documento está dirigido a documentar el ejercicio de caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés realizado por parte de la UAESP, identificando a partir de los servicios misionales, su relacionamiento con los diversos actores establecidos en las diferentes actividades y caracterizaciones de procesos; así como, las variables utilizadas para el respectivo análisis.

Para esto, se realizó una priorización desagregada en 3 grandes grupos que permitiera, posteriormente, identificar qué actores hacen parte de cada una de acuerdo con su clasificación y, finalmente, caracterizar por grupo de interés en primer y segundo nivel de desagregación de la información.

Para la clasificación de los grupos de interés de la UAESP se realizó una priorización de aquellos escogidos por cada uno de los procesos de la entidad y atendiendo a las variables mencionadas se realizó su clasificación en nivel 1 y nivel 2. En el nivel 1 se identificaron los 10 grupos de interés primarios y el siguiente nivel corresponde a los grupos específicos que los componen, para esto, se utilizó las variables de desagregación con relación a i) relevante y ii) asociativa.

Estos grupos son:

* Personas naturales: Ciudadanía en general, comunidad y organizaciones sociales
* Personas jurídicas: Entidades privadas, proveedores, Organizaciones no gubernamentales - ONG, asociaciones y gremios, academia y medios de comunicación.
* Gobierno: Entidades públicas (nacionales y distritales), organismos de control y autoridades

Este documento, atiende a su vez a los lineamientos del Gobierno Nacional y el compromiso de la Entidad en la mejora constante de sus procesos y comprende la relevancia que tiene para el logro de una gestión transparente, incluyente y más cercana con la ciudadanía y demás actores, a través de la identificación de particularidades de los grupos de interés con los que se tiene interacción.

## 4.3 Líder

Desde la Oficina Asesora de Planeación – OAP, se ha desarrollado la actividad de caracterización, con el apoyo de la Dirección General y los delegados de cada uno de los procesos que conforman la entidad, los cuales identifican y utilizan la información en el presente documento.

## 4.5 Variable de desagregación

La UAESP realizó la identificación y caracterización de los grupos de interés en la vigencia 2021 para todos los procesos de la Unidad a través de la matriz **Caracterización Usuarios y grupos de interés UAESP 2021**, teniendo en cuenta los lineamientos dados por la Oficina Asesora de Planeación, en el cual se identifican las variables priorizadas en cuanto a la información que se requiere de los grupos para la prestación de los servicios, clasificadas en personas naturales y jurídicas, las variables identificadas son:

Variables priorizadas de Personas Naturales:

|  |  |
| --- | --- |
| **CATEGORÍA** | **VARIABLE** |
| Geográficas | Ubicación |
| Demográficas | Tipo y número de documento  Edad  Sexo  Actividad económica  Estrato socio económico  Escolaridad  Etnia  Puntaje del Sisbén  Lenguas o idiomas  Lenguas o idiomas |
| De comportamiento | Niveles de uso  Eventos  Beneficios buscados |
| Intrínsecas | Intereses  Lugares de encuentro  Acceso a canales  Uso de canales  Conocimientos |

Fuente: Propia

Variables priorizadas de Personas Jurídicas:

|  |  |
| --- | --- |
| **CATEGORÍA** | **VARIABLE** |
| Geográficas | Cobertura Geográfica  Dispersión  Ubicación Principal |
| Tipología Organizacional | Tamaño de la entidad  Organización/  Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés  Industria  Canales disponibles |
| De comportamiento organizacional | Procedimiento usado  Responsable de la interacción |

Fuente: Propia

## 4.6 Automatizar la información y establecer grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o interesados con características similares

Para esto, se desagregan los datos por cada uno de los procesos misionales

### **4.6.1** Datos **de ciudadanos que interactúan con los servicios de la unidad**

#### *Registro RURO – RUOR*

De acuerdo con el Registro Único de Recicladores de Oficio -RURO y el Registro Único de Organizaciones de Recicladores -RUOR, con corte a 31 de diciembre de 2021 se contaba con 25.332 recicladores en el registro único de recicladores de oficio - RURO y 197 organizaciones en el registro único de organizaciones de recicladores - RUOR.

Frente a las solicitudes de inclusión a los registros, durante el 2022, se recibieron 5.516 solicitudes para la inclusión al RURO y 103 solicitudes para la inclusión al RUOR.

Dentro de la población registrada como Reciclador de Oficio, el 58% son población masculina y el 42% población femenina.

*Fuente: Reporte Bi https://www.uaesp.gov.co/content/reporte-power-bi-ruor-ruro*

Localidad donde se encuentra ubicada la vivienda de los Recicladores de Oficio

*Fuente: Reporte Bi https://www.uaesp.gov.co/content/reporte-power-bi-ruor-ruro*

Discapacidad en los Recicladores de Oficio, identificando que el 47% tiene una discapacidad motriz.

*Fuente: Reporte Bi https://www.uaesp.gov.co/content/reporte-power-bi-ruor-ruro*

De los 25.322 Recicladores de Oficio caracterizados en el RURO el 1% (264) manifiestan tener algún tipo de discapacidad.

#### *Solicitudes de subsidios funerarios*

Según las solicitudes recibidas por parte de la ciudadanía a la UAESP, en la vigencia del 2020 y 2021(septiembre) se destaca que la mayoría de las solicitudes recibidas se validan por el registro del Sisbén.

| VULNERABILIDAD | TOTAL |
| --- | --- |
| Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales SISBEN | 2025 |
| Sistema de Registro de Beneficiarios para los Programas Sociales del Distrito SIRBE | 11 |
| Comprobador de Derechos | 95 |
| Registro Único de Recicladores de Oficio RURO | 20 |
| Registro nacional de las víctimas de violencia RUV | 106 |
| Población Discapacidad | 1 |
| Población Indígena | 8 |
| Habitante de Calle | 10 |
| Venezolano | 242 |
| ADRES – Reg. Subsidiado Cabeza familia | 2 |
| Unidad de Cuidados Intensivos UCI | 0 |
| Justicia transicional | 0 |
| Presidiario | 0 |
| TOTAL | **2520** |

*Fuente: Informe subsidios 2021 – Informe subsidios 2022*

#### Étnicos:

Según las solicitudes recibidas de población étnica solo se realizaron en la vigencia 2022 8 solicitudes de subvenciones funerarias.

| VULNERABILIDAD | TOTAL |
| --- | --- |
| Población Indígena | 8 |

*Fuente: Informe subsidios 2021 – Informe subsidios 2022*

Del total de las subvenciones otorgadas en loque va corrido del año 2022 (corte a noviembre) de los subsidios funerarios el 75% han sido para mujeres

*Fuente: Informe subsidios 2021 – Informe subsidios 2022*

#### Solicitudes de *servicios* funerarios

De los servicios ofrecidos en los 4 Cementerios del Distrito: Cementerio Central, Cementerio Parque Serafin, Cementerio del Norte y Cementerio del Sur, se ofreció por parte de la Entidad para el año 2021 prestó 5.229 servicios discriminados en 834 servicios de inhumación, 1011 servicios de exhumación y 1063 servicios de cremación de cadáveres en bóvedas, osarios y cenizarios, Al igual que se prestó 300 en otros servicios administrativos. Para lo que va corrido del año 2022 con corte a 30 de noviembre prestó 4862 servicios discriminados en 1534 servicios de Inhumación,1341 servicios de Exhumación y 1625 servicios de Cremación de cadáveres en bóvedas, osarios y cenizarios, Al igual que se prestó 362 en otros servicios administrativos.

Fuente: Informe subsidios 2021 – Informe subsidios 2022

#### *Servidores* UAESP

Para la vigencia 2022 con corte al mes de noviembre, la UAESP cuenta con 656 servidores de los cuales 150 son funcionarios de plata y 506 contratistas por prestación de servicios, de los cuales el 51% son hombres y el 49 son mujeres.

*Fuente: Informe Sideap noviembre 2022*

Los 15 funcionarios de planta se encuentran al mes de noviembre del 2021, están distribuidos en las diferentes Subdirecciones y Oficinas Asesoras de la Unidad de la siguiente manera:

Fuente: <https://sideap.serviciocivil.gov.co/sideap/publico/directorio/buscar.xhtml?cid=1&jfwid=97be983d4c0cabfdca6ebc1d1703:0>

## 4.7 Fuentes de recolección de información

La UAESP en la identificación y caracterización de sus usuarios, recopila datos de sus diferentes canales de información:

* **Encuestas de satisfacción**. Se realizan encuestas presenciales por parte de los gestores sociales de cada proceso misional para evaluar la prestación del servicio.
* **Consultas ciudadanas.** En la página web se registran consultas ciudadanas de diferentes procesos de la Unidad para contar con la información de los grupos relacionados.
* **Bases de datos de los procesos misionales**. Bases de datos obtenidas por los procesos misionales en la prestación de los servicios y trámites de la Unidad.
* **Cadenas de valor.** De todos los procesos y procedimientos de la Entidad en los cuales se identifican los usuarios de entradas y salidas.
* **Chat virtual.** Se obtiene información de ciudadanos interesados en la prestación de nuestros servicios.

## 4.8 Segmentación grupos de valor y de interés de la UAESP:

De acuerdo con la Guía de responsabilidad ISO 26000, se reconoce a los grupos de interés, como las partes interesadas que pueden ser individuos o grupos y que tienen interés en cualquier decisión o actividad de la organización. Involucrar a los grupos de interés, permite un ejercicio de diálogo que posibilita a la Entidad fundamentar sus decisiones teniendo en cuenta las particularidades de estos y cómo se relaciona con cada uno de ellos de modo que se construya una relación transparente y confiable.[[1]](#footnote-1)

Identificar y segmentar los grupos de interés, resulta determinante para la mejora en el desempeño de la responsabilidad social y por ende de la gestión de la Entidad reconociendo la importancia que tiene en la contribución del desarrollo sostenible. La segmentación y clasificación de estos grupos se deriva de la información recolectada relacionada directamente con los objetivos estratégicos de la Unidad, al igual que su misionalidad y procesos.

Su clasificación responde a la identificación de grupos de interés nivel 1 y nivel 2, en el que se logra un relacionamiento atendiendo las expectativas y necesidades que se generan por parte de cada uno de los grupos de nivel 1 y las particularidades que se tienen en el nivel 2.

|  |  |
| --- | --- |
| IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE INTERES UAESP | |
| NIVEL 1 | NIVEL 2 |
| **Gobierno** | Entidades públicas del Orden Nacional |
| Entidades públicas del Orden Distrital |
| **Autoridades** | Órganos de control |
| Autoridades de Regulación |
| Autoridades de inspección y vigilancia |
| **Recicladores** | Organizaciones de recicladores inscritas en el RUOR |
| Recicladores de oficio inscritos en RURO |
| **Servidores públicos UAESP** | Funcionarios públicos |
| Contratistas |
| **Operadores/concesionarios** | Operadores de servicio público de aseo |
| Operador del servicio de alumbrado público |
| Operador del relleno sanitario Doña Juana |
| Concesionario de los cementerios del Distrito |
| Biogas Doña Juana |
| **Aliados estratégicos** | Academia |
| Entidades públicas |
| Organizaciones sin ánimo de lucro |
| Cooperación internacional |
| Privados |
| Industria y gremios |
| **Comunidad** **área** **de** **influencia** | Juntas de Acción Comunal |
| Población residente |
| Líderes |
| **Ciudadanía** | Juntas de Acción Comunal |
| Asojuntas Bogotá |
| Juntas Administradoras Locales |
| Observatorios ciudadanos |
| Veedurias ciudadanas |
| **Proveedores** | Proveedores de servicios |
| Proveedores de suministros |
| **Medios de comunicación** | Escritos |
| Radiales |
| T.V |
| Redes sociales / influenciadores |

Fuente: Identificación Grupos de Interés UAESP. Modelo Relacionamiento UAESP.

De modo que, identificar los grupos de interés, reconoce la importancia que tiene para la UAESP, atender las necesidades y la forma de relacionarse con estos actores; así como, el respeto y garantía por sus derechos legales e inquietudes en el ejercicio de participación, de ahí que se realizara el ejercicio anterior.

# 5. MODELO DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

La caracterización de los grupos de interés y las variables que se determinaron para agruparlos por niveles (1, 2 y 3) establecidos en el documento “Modelo de Relacionamiento UAESP“

De esta manera, se priorizan los actores en relación con los intereses y expectativas que tienen sobre la Unidad, y cómo esta relación resulta importante en la manera como pueden afectar de manera positiva o negativa la gestión de la UAESP, y del mismo modo entender cómo la Entidad los impacta.

Finalmente, con el modelo de relacionamiento que surgirá posterior a este ejercicio, se espera que de acuerdo con la delimitación y la priorización realizada se gestione de manera integral y estratégica la relación con estos grupos teniendo en cuenta los valores corporativos y misionalidad de la UAESP. De modo que es en ese documento se indicará el abordaje de las expectativas y necesidades de los grupos de interés y partes interesadas

# 6. PQRS

En el 2022 hasta el mes de noviembre, se recibieron 13.735 solicitudes a través del proceso de servicio al ciudadano, en las cuales se identifican por cada una de las clasificaciones de estos requerimientos establecidos por la plataforma SDQS Distrital:

|  |  |
| --- | --- |
| Tipo de solicitud | Cantidad |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR | 7931 |
| DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL | 4176 |
| QUEJA | 879 |
| RECLAMO | 376 |
| SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION | 178 |
| CONSULTA | 104 |
| SUGERENCIA | 41 |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | 29 |
| FELICITACION | 13 |
| SOLICITUD DE COPIA | 8 |

Fuente: Matriz PQR enero - noviembre 2022

En las localidades de donde se reciben más solicitudes se destaca SUBA, de igual forma se cuenta con un total de 10.802 solicitudes sin registro de localidad.

Fuente: Matriz PQR enero - noviembre 2022

Siendo el estrato 3 en el que más se reciben este tipo de solicitudes, pero el 82% no registra datos de estrato.

Fuente: Matriz PQR enero - noviembre 2022

# 7. CANALES

Estas solicitudes se reciben por medio de los diferentes calanes habilitados por la UAESP, evidenciando que el canal más utilizado es el medio web seguido por el escrito.

Fuente: Matriz PQR enero - noviembre 2022

# 8. PERCEPCIÓN

Se realizan las encuestas de satisfacción y percepción de la prestación del servicio al ciudadano a corte del mes de agosto 2021, realizado por medio telefónico, en la que se puede establecer:

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

Fuente: Encuesta telefónica enero – noviembre 2022

¿Cómo califica con la información y orientación que recibió?

Fuente: Encuesta telefónica enero – noviembre 2022

¿Se le informo del área a cargo de gestionar su requerimiento?

Fuente: Encuesta telefónica enero – noviembre 2022

En la encuesta web, se evidencia la percepción de imagen actualmente tienen los ciudadanos sobre la UAESP, con corte al mes de agosto del 2021

Fuente: Datos encuesta web enero – noviembre 2022

# 9. NECESIDADES

Dentro de las quejas y reclamaciones recibidas durante el 2022(noviembre), las quejas más recurrentes se presentan sobre los servicios de limpieza.

Cantidad de reclamaciones por temas

|  |  |
| --- | --- |
| RECOLECCION RESIDUOS ESCOMBROS ANIMAL MUERTO ORDINARIOS VEGETALES HOSPITALARIOS Y MOBILIARIOS | 2830 |
| SERVICIOS PUBLICOS | 2754 |
| PODA DE ARBOLES - SUBDIRECCION DE RECOLECCION BARRIDO Y LIMPIEZA | 1602 |
| LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS LAVADO DE PUENTES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO | 1083 |
| SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE ALUMBRADO | 964 |
| SOLICITUD RURO | 882 |
| ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA | 689 |
| BODEGAS DE RECICLAJE ORGANIZACIONES DE RECICLADORES AUTORIZADAS - ORAS ENTRE OTROS) - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO | 420 |
| ASPECTOS COMERCIALES Y TARIFARIOS - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO | 392 |
| SUBSIDIOS FUNERARIOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO | 348 |
| PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO | 329 |
| SOLICITUD DE INCLUSION AL RURO | 167 |
| TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES | 140 |
| SUBSIDIOS | 135 |
| CORTE DE CESPED EN AREA PUBLICA - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO | 135 |
| PLAN DE GESTION SOCIAL AREA DE INFLUENCIA AL RSDJ - SUBDIRECCION DE DISPOSICION FINAL | 94 |
| SOLICITUD DE EXPANSION DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO | 66 |
| SOLICITUD REPOTENCIACION ALUMBRADO PUBLICO | 62 |
| SOLICITUD COMO ORGANIZACION RECICLADORA ORA | 55 |
| HORARIOS DE RECOLECCION - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO | 53 |
| RUF REGISTRO UNICO FUNERARIO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO | 53 |
| SOLICITUD PERMISOS PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES PERIODISTICAS EN LOS EQUIPAMIENTOS FUNERARIOS DE PROPIEDAD DEL DISTRITO - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO | 49 |
| SOLICITUD DE PRORROGA PARA EXHUMACION - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO OPERADOR DEL SERVICIO | 36 |
| SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACION EXHUMACION O CREMACION - OPERADOR DEL SERVICIO | 33 |
| MANTENIMIENTO TAPAS CAJAS O DUCTERIA - OPERADOR O PRESTADOR DEL SERVICIOS | 33 |
| RECOLECCION DE RESIDUOS VEGETALES - OPERADOR Y/O PRESTADOR DEL SERVICIO | 30 |
| ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO | 28 |
| INFORMACION SOBRE ADQUISICION DE PREDIOS A CARGO DE LA UAESP - SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 25 |
| SOLICITUD INFORMACION REMUNERACION RURO | 19 |
| AUTORIZACION DE INGRESO Y VISITAS ACADEMICAS RSDJ | 18 |
| REGISTRO UNICO FUNERARIO EQUIPAMIENTO FUNERARIOS RURALES - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO | 18 |
| APROBACION DE DISENO FOTOMETRICOS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO | 17 |
| SOLICITUD DE SUBVENCION FUNERARIA | 16 |
| SOLICITUD DE CARNE COMO RECICLADOR DE OFICIO | 15 |
| SOLICITUD INFORMACION NORMATIVIDAD CONTRACTUAL - SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES | 12 |
| CERTIFICACION CONTRACTUAL | 10 |
| CERTIFICACION LABORAL, FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS | 9 |
| INSTALACION DE LAMPARAS | 7 |
| TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES | 7 |
| INCORPORACION NUEVAS RUTAS DE RECOLECCION | 5 |
| SOLICITUD CERTIFICACION LABORAL DE CONTRATISTAS Y EX - CONTRATISTAS - SUBDIRECCION DE ASUNTOS LEGALES | 4 |
| POLITICAS DE LA ENTIDAD | 4 |
| ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA | 3 |
| LIMPIEZA | 3 |
| PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO | 3 |
| SOLICITUD DE SUBVENCION FUNERARIA | 3 |
| Exhumaciones en Cementerios Distritales de Bovedas y Cenizarios de Propiedad del Distrito | 3 |
| DEFENSOR DEL CIUDADANO | 3 |
| INCLUSION AL RURO | 3 |
| DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCION | 3 |
| AMBIENTE | 3 |
| SOLICITUD INSCRIPCION AL RUOR DE LA ASOCIACION | 3 |
| TRASLADO A ENTIDADES PRIVADAS | 3 |
| TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES | 2 |
| RECOLECCIÓN DE BASURAS | 2 |
| PROPUESTAS DEL MANEJO DE RECICLAJE - SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO | 2 |
| SOLICITUD DE LIMPIEZA, RECOLECCION DE RESIDUOS Y LAVADO DE ESPACIO PUBLICO. | 2 |
| ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA - BOGOTÁ D.C. | 2 |
| CAMPAÑAS, EVENTOS, INVITACIONES, PUBLICACIONES | 2 |
| RECOLECCIÓN DE BASURAS | 1 |
| SOLICITUD DE SERVICIO DE INHUMACION, EXHUMACION O CREMACION - OPERADOR DEL SERVICIO | 1 |
| SEGURIDAD EN ENTORNOS | 1 |
| SOLICITAR AUTORIZACION PARA LA UTILIZACION DEL MAUSOLEO DE LA FAMILIA DOMINGUEZ PARA PODER REALIZAR LAS INHUMACIONES Y LUEGO EXHUMACIONES PERTINENTES DE LOS FAMILIARES DE LOS PETICIONARIOS | 1 |
| SOLICITA AUTORIZACION DE INGREO AL RSDJ | 1 |
| SOLICITO LA LIBERACION DE MI USUARIO EN LA PLATAFORMA EDL | 1 |
| SOLICITUD DE INFORMACION SERVICIOS FUNERARIOS. | 1 |
| SOLICITO SU COLABORACION EN HACER LA INTERMEDIACION CON EL FIN DE OBTENER LA LICENCIA DE EXHUMACION DE CADAVERES | 1 |
| SOLICITUD DE REITEGRO RECICLADOR | 1 |
| SOLICITUD CAMBIO SE TRANSFORMADOR ENERGIA ELECTRICA. | 1 |
| BODEGAS DE RECICLAJE - NORMATIVIDAD URBANÍSTICA | 1 |
| CONTACTO Y ATENCIÓN EN CALLE A LOS CIUDADANOS HABITANTES DE CALLE | 1 |
| SOLICITUD INFORMACION SERVICIO FUNERARIO | 1 |
| MANEJO INTEGRAL DEL ARBOLADO ANTIGUO URBANO EN ESPACIO PUBLICO | 1 |
| SOLICITAN SE LES VINCULE AL CENSO DE CARRETEROS, | 1 |
| SOLICITUD DE ACCESO AL CEMENTERIO CENTRAL | 1 |
| CERTIFICACION DE LA EDIS - SUBDIRECCION ADMINSITRATIVA Y FINANCIERA | 1 |
| SOLICITUD DE APOYO EN JORNADA DE ASEO Y LIMPIEZA | 1 |
| SOLICITUD COMO ORGANIZACION RECICLADORA ORA | 1 |
| SOLICITUD DE AUTORIZACION INGRESO A CEMENTERIO | 1 |
| URBANISMO - VIVIENDA | 1 |
| SOLICITUD DE EXPANSION DE LA INFRAESTRUCTURA DE ALUMBRADO | 1 |
| ACTUALIZACION DE DATOS CLIENTE: CORRESPONDENCIA, DIRECCION, ESTRATO, CAMBIO TITULAR-CORRECCION DB | 1 |
| SOLICITUD DE CERTIFICACION LABORAL | 1 |
| SOLICITUD FOTOGRAFIA EN CEMENTERIO | 1 |
| MEDIDORES: REVISION, CAMBIO, TRASLADO, MANIPULACION | 1 |
| REALIZAR LA CARNETIZACION E INCLUSION AL RUOR. | 1 |
| SOLICITUD REPOTENCIACION ALUMBRADO PUBLICO | 1 |
| SOLICITA -RETIRAR CENISAS DEL CEMENTERIO SERAFIN | 1 |
| SUBDIRECCION DE APROVECHAMIENTO | 1 |
| INCORPORACION NUEVAS RUTAS DE RECOLECCION | 1 |
| CERTIFICACION LABORAL PARA BONOS PENSIONALES UAESP-EDIS - SUBDIRECCION ADMINSITRATIVA Y FINANCIERA | 1 |
| REGISTRO URFUNERARIO - RUF EN EL DRO | 1 |
| SOLICITUD DE GESTION SOCIAL POR MANEJO INADECUADO DE RESIDUOS. | 1 |
| SOLICITUD DE PRORROGA PARA POSESION EN PERIODO DE PRUEBA | 1 |
| MOVILIDAD - TRANSPORTE - MALLA VIAL | 1 |
| REGISTRO UNICO FUNERARIO EQUIPAMIENTO FUNERARIOS RURALES - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO | 1 |
| SOLICITUD DE INFORMACION | 1 |
| SOLICITUD DE INFORMACION GESTION INSTITUCIONAL UAESP | 1 |
| VENTA DE ESQUELETOS Y PARTES OSEAS - SUBDIRECCION DE SERVICIOS FUNERARIOS Y ALUMBRADO PUBLICO OPERADOR DEL SERVICIO | 1 |
| INCORPORACION NUEVAS RUTAS DE RECOLECCION | 1 |
| Registro Unico Funerario - RUF en el Distrito Capital | 1 |
| Atención de Solicitudes Ciudadanas | 1 |
| Atención de información a usuarios en la Secretaría Distrital de Salud. | 2 |
| Autorización de ingreso y visitas académicas al Relleno Sanitario de Doña Juana. | 3 |
| Corte de césped | 2 |
| Exhumaciones en Cementerios Distritales de bóvedas y cenizarios de Propiedad del Distrito. | 1 |
| Incorporación a la Ruta Sanitaria. | 1 |
| Información de interés a la ciudadanía. | 1 |
| Ingreso de un Reclamo Queja o Sugerencia en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. | 27 |
| Limpieza. | 17 |
| Poda de árboles en espacio público. | 3 |
| Problemas de ratas e insectos plaga que perjudiquen el entorno. | 1 |
| Proceso estratégico. | 3 |
| Proceso misional. | 7 |
| Recolección de Residuos Sólidos. | 7 |
| Registro Único Funerario - RUF en el Distrito Capital. | 1 |
| Servicio de alumbrado público. | 1 |
| Servicios frecuentes (recolección de colchones animales muertos y muebles en desuso) | 1 |
| Solicitud de carné como Reciclador de Oficio de la Ciudad de Bogotá | 3 |
| Solicitud de habilitación como Organización de Recicladores Autorizada -ORA | 2 |
| Solicitud de inclusión al Registro único de Recicladores de Oficio RURO. | 6 |
| Solicitud de mantenimiento de alumbrado público | 7 |
| Solicitud de Subsidios Funerarios. | 1 |
| Solicitud de tarifa Predio desocupado. | 2 |
| Trámites alumbrado público. | 3 |

Fuente: Matriz PQR enero – noviembre 2022

De igual manera, en los registros de requerimientos por Derecho de Petición particular o general, se destaca las necesidades de mejora del servicio de limpieza.

# 10. EXPECTATIVAS

Las expectativas de la ciudadanía con relación a las actividades misionales de la UAESP se desarrollan en el marco del Plan de Desarrollo Distrital formulado para el cuatrienio 2020 – 2024 en sus líneas estratégicas y metas, los cuales en la Entidad son establecidos en el Plan Estratégico Institucional 2020 – 2024 en el desarrollo y cumplimiento de los objetivos estratégicos para así garantizar la prestación de los servicios.

En el plan estratégico Institucional 2020 – 2024, se determina las metas para el cumplimiento de cada uno de los objetivos estratégicos:

Metas objetivo de fortalecimiento institucional:

* Cumplir con las metas plan de desarrollo y metas proyectos de inversión
* Implementar las políticas de gestión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
* Mejorar en 1% anual la calificación obtenida en el FURAG en el año inmediatamente anterior.
* Aprobación de la modificación del acuerdo 001 de 2012, por el cual se modifica la estructura organizacional de la UAESP, que contemple la generación de unas dependencias con unidades temáticas definidas; por ejemplo, la distinción entre los servicios funerarios y lo relacionado con la prestación del servicio de alumbrado público, la creación de una oficina de participación ciudadana y la revisión y actualización de las funciones de las dependencias; entre otros.
* Recertificación de calidad por ente certificador.

Metas objetivo de participación ciudadana

* Formular e implementar la Política de participación ciudadana y Responsabilidad Social de la UAESP en el marco del MIPG.
* Formular e implementar el Proceso de Participación Ciudadana y Responsabilidad Social en la UAESP.
* Formular e implementar el modelo de relacionamiento de la UAESP.
* Formalizar mediante Acto administrativo las instancias propias de la UAESP que por su importancia deban ser reglamentadas.

Metas objetivo del manejo integral de residuos sólidos

* Cumplir con las metas plan de desarrollo y metas proyectos de inversión.
* Desarrollar al menos una alianza estratégica a nivel distrital, nacional o internacional que permitan formular un modelo de administración y operación del predio Doña Juana, atendiendo las particularidades del mismo.
* Desarrollar una estrategia de cooperación para el logro de financiación de los proyectos de la Unidad encaminados al cumplimiento de las metas plan de desarrollo.
* Adelantar las propuestas de mejora normativa para concretar el enfoque de economía circular, antes las instancias competentes.

Metas objetivo de cultura ciudadana

* Implementar un (1) estrategia de cambios de hábito responsable con el medio ambiente.
* Articular la Estrategia de cambio de hábitos con el Plan Institucional de Gestión Ambiental – PIGA de la entidad.

Metas objetivo de la gestión del alumbrado público

* Cumplir con las metas plan de desarrollo y metas proyectos de inversión.
* Desarrollar una estrategia de modernización de alumbrado público que priorice las zonas con mayor índice de inseguridad asociada a deficiencias en iluminación en el espacio público y los principales ejes viales de la ciudad.
* Actualizar el marco institucional y contractual de la prestación del servicio a la luz del marco jurídico vigente en el orden nacional.

Metas objetivo de la gestión de servicios funerarios

* Cumplir con las metas plan de desarrollo y metas proyectos de inversión.
* Aprobación por parte de las entidades competentes de los instrumentos de planeación urbanística que permitan la ampliación, adecuación, restauración y modernización de la infraestructura física de los cementerios propiedad del Distrito.
* Complementar los instrumentos de medición de la Unidad con información estadística con enfoque poblacional y diferencial.
* Adelantar campañas de difusión de los servicios funerarios prestados en los cementerios de propiedad del Distrito con mayor énfasis en el servicio de cremaciones al igual que del programa de subvenciones, ayudas y subsidios funerarios.

# 11. BIBLIOGRAFÍA

DNP. (s.f.). *Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.* Obtenido de https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Guia%20de%20Caracterizaci%C3%B3n%20de%20Ciudadanos.pdf

SDP. (s.f.). *Proyecto acuerdo plan de desarrollo 2020 – 2024.* Obtenido de <http://www.sdp.gov.co/sites/default/files/proy_acuerdo_plan_desarrollo_050320.pdf>

UAESP. (2022). *Informes encuestas de persepción 2022*. Obtenido de <https://www.uaesp.gov.co/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>

UAESP. (2022). *Informe solicitudes Bogotá te escucha.* Plataforma SDQS

SIDEAP. (2022). *Directorio UAESP* Obtenido de https://sideap.serviciocivil.gov.co/sideap/publico/directorio/buscar.xhtml?cid=1&jfwid=97be983d4c0cabfdca6ebc1d1703:0

1. Guía de Responsabilidad Social. ISO 26000.2010. [↑](#footnote-ref-1)