

# ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2022

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Marzo 2022



Luz Amanda Camacho Sánchez  
**Directora General**

Alexandra Roa Mendoza  
**Jefe Oficina Asesora de Planeación**

### **Subdirectores y jefes de oficina**

Julián Camilo Amado Velandia, Jefe de Oficina Asesora de Comunicaciones  
César Mauricio Beltrán López, Jefe de Oficina TIC  
Sandra Beatriz Alvarado, Jefe de Oficina de Control Interno  
Ingrid Lisbeth Ramírez Moreno, Subdirectora de Servicios Funerarios y Alumbrado Público  
Álvaro Raúl Parra Eraso, Subdirector de Aprovechamiento  
Hermes Humberto Forero Moreno, Subdirector de Recolección, Barrido y Limpieza  
Fredy Ferley Aldana Arias, Subdirector de Disposición Final  
Rubén Darío Perilla Cárdenas, Subdirector de Administrativa y Financiera  
Carlos Arturo Quintana Astro, Subdirector de Asuntos Legales

### **Equipo de trabajo**

Jazmín Karime Flórez Vergel  
Kelly Johanna Avila Ravelo  
Kelly Johana Garay Moreno  
Katerine Serrano Poveda  
Profesionales designados por parte de las Oficinas y Subdirecciones de la Unidad como equipo de apoyo

## CONTENIDO

Introducción .....	4
Marco normativo .....	4
Diagnóstico.....	5
1. Resultados de Medición del Desempeño Institucional.....	5
2. Resultados Consulta Ciudadana .....	8
3. Temas de mayor interés para la ciudadanía .....	11
• Temas relevantes en redes sociales.....	11
• Temas del informe de servicio al ciudadano.....	11
• Temas abordados en las sesiones con Juntas Administradoras Locales.....	12
4. Herramienta de Apoyo del Modelo Integrado de Gestión – MIPG Autodiagnóstico de Rendición de Cuentas 2021.....	13
Conclusiones de los instrumentos tenidos en cuenta para el diagnóstico de rendición de cuentas	13
Objetivos .....	16
Objetivo General de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la UAESP .....	16
Objetivos Específicos.....	16
Contexto estrategia de Rendición de Cuentas.....	16
Etapas de la rendición de cuentas.....	17
Seguimiento a la estrategia.....	18
Inclusión de los enfoques de derechos de las mujeres, género y diferencial.....	18
Espacios de diálogo 2022 .....	19
Recomendaciones para el diálogo incluyente.....	19
Anexos.....	21

## Introducción

Para la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP es relevante tener un proceso permanente para la generación de espacios de diálogo con el fin de dar a conocer los resultados de su gestión a la ciudadanía, organismos de control y otros grupos de interés y grupos de valor de la Entidad, atendiendo las inquietudes y sugerencias para el mejoramiento de los servicios, de acuerdo con lo definido en la Ley 1757 de 2015 *“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”*.

Este documento se constituye como la Estrategia de Rendición de Cuentas para la vigencia 2022, la cual ha sido formulada de acuerdo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas V2, los lineamientos emitidos por la Veeduría Distrital, el Protocolo para la rendición de cuentas permanente en las entidades del Distrito y el documento de Ruta metodológica para la inclusión del enfoque de derechos de las mujeres, género y diferencial en las estrategias de rendición de cuentas de las entidades del Distrito establecidos por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Guía de Lenguaje Incluyente de la Alcaldía de Bogotá. De igual manera, contempla la información, diálogo y responsabilidad y las actividades incluidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC – 2022, Componente No. 3 Rendición de Cuentas.

La importancia de tener en cuenta los lineamientos señalados, es aumentar la transparencia en la gestión de la administración pública, evidenciando los avances en la gestión y en la garantía de derechos, permitiendo el intercambio de ideas, intereses, preocupaciones, demandas y creencias de la ciudadanía relacionadas con la gestión, orientados a la identificación de soluciones y acciones que, luego de validada su pertinencia, se puedan desarrollar por la entidad.

## Marco normativo

- ✓ Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- ✓ 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. Dicta disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- ✓ Decreto Ley 028 de 2008. Por medio del cual se define la estrategia de monitoreo, seguimiento y control integral al gasto que se realice con recursos del Sistema General de Participaciones.
- ✓ Decreto 3851 de 2006. Organiza un sistema de aseguramiento de la calidad, almacenamiento y consulta de la información básica colombiana.
- ✓ Decreto 124 de 2016. Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- ✓ Decreto 415 de 2016. Por el cual se adiciona el Decreto Único Reglamentario del sector de la Función Pública, Decreto Numero 1083 de 2015, en lo relacionado con la definición de los

lineamientos para el fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones.

- ✓ Decreto 270 de 2017. Participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación.
- ✓ Decreto 847 de 2021 Establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, lográndose actualizar algunas de sus definiciones y fortaleciendo la figura del Defensor de la Ciudadanía para las entidades y organismos del Distrito Capital.
- ✓ Decreto Distrital 293 de 2021 Modifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en el marco de la contingencia generada nivel nacional por la pandemia generada por el COVID-19.
- ✓ Documento CONPES 3654 de 2010 Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los Ciudadanos.
- ✓ Manual Único de Rendición de Cuentas V2, emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
- ✓ Protocolo para la rendición de cuentas permanente en las entidades del Distrito establecidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- ✓ Ruta metodológica para la inclusión del enfoque de derechos de las mujeres, género y diferencial en las estrategias de rendición de cuentas de las entidades del Distrito establecidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- ✓ Guía de Lenguaje Incluyente, Alcaldía Mayor de Bogotá.

## Diagnóstico

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP con el fin de conocer el estado actual del proceso de Rendición de Cuentas, tomó como referente la siguiente información:

### 1. Resultados de Medición del Desempeño Institucional

#### *Resultados generales Índice de Desempeño Institucional -IDI*

Según los resultados del Formulario Único para el Registro y Avance de la Gestión – FURAG realizados en el 2021 sobre la gestión del 2021, identifica el porcentaje de cumplimiento para la Unidad es del 79%



Gráfico 1. Resultado IDI - FURAG 2021

### Dimensiones de gestión y desempeño – Gestión para resultados

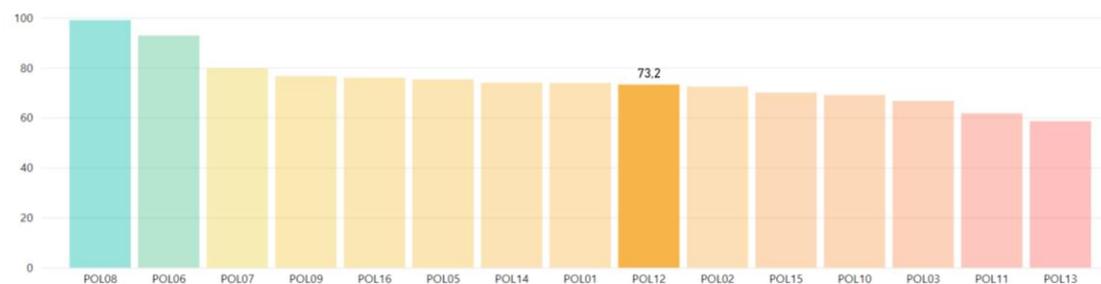
En la dimensión 3 de Gestión con valor para resultados, la Unidad obtuvo un 84,2%, siendo esta la dimensión con mejor resultado.



Gráfico 2. Resultado Dimensiones gestión con valor para resultados - FURAG 2021

### Política de participación ciudadana en la gestión pública

En el desarrollo de la política de participación ciudadana en la gestión pública, la Unidad obtuvo un 73,2% de cumplimiento en el desarrollo de las fases y actividades contempladas en esta política



Nota: Los colores en este gráfico representan un ranking de las políticas según los puntajes obtenidos. No necesariamente determinan un alto o bajo desempeño.

POL09: Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción  
 POL10: Servicio al ciudadano  
 POL11: Racionalización de Trámites  
 POL12: Participación Ciudadana en la Gestión Pública

Gráfico 3. Resultado Políticas - FURAG 2021

### Recomendaciones

Dentro de la Política de *Participación Ciudadana en la gestión pública*, la *Función Pública* se realizan para la Unidad las siguientes recomendaciones para la mejora de su implementación:

1. Tener en cuenta las sugerencias, expectativas, quejas, peticiones, reclamos o denuncias por parte de la ciudadanía para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
2. Considerar los resultados de los espacios de participación y/o rendición de cuentas con ciudadanos para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
3. Implementar y monitorear los controles a los riesgos y utilizar sus resultados para llevar a cabo mejoras a los procesos y procedimientos de la entidad. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
4. Actualizar las vistas de información de la arquitectura de información para todas las fuentes.
5. Implementar acciones de participación ciudadana en todas las fases del ciclo de la gestión pública.
6. Incluir la mayor cantidad posible y acorde con la realidad de la entidad y de la pandemia, de grupos de valor y otras instancias, en las actividades de participación implementadas.
7. Incluir diferentes medios de comunicación, acordes a la realidad de la entidad y a la pandemia, para divulgar la información en el proceso de rendición de cuentas.
8. Implementar diferentes acciones de diálogo, acordes a la realidad de la entidad y de la pandemia, para el proceso de rendición de cuentas.
9. Implementar acciones y estrategias dirigidas a capacitar a los grupos de valor y control social en forma directa por parte de la entidad o en alianza con otros organismos públicos (ESAP, DAFP, Ministerio del Interior, entre otros).
10. Establecer actividades en la etapa de ejecución de los programas, proyectos y servicios en las cuales la ciudadanía pueda participar y colaborar a través de medios digitales.
11. Formular ejercicios de innovación que incluyan los medios digitales con el propósito de dar solución a los diferentes problemas, esto con el apoyo de la ciudadanía.
12. Promover el control social y las veedurías ciudadanas a la gestión de la entidad utilizando además de otros mecanismos los medios digitales.
13. Mejorar la solución de problemas a partir de la implementación de ejercicios de innovación abierta con la participación de los grupos de valor de la entidad.
14. Mejorar las actividades de promoción del control social y veedurías ciudadana mediante la participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad.
15. Utilizar las bases de datos de ciudadanos, grupos de valor o grupos de interés para consultar sus temas de interés, convocarlos a los espacios de rendición de cuentas y divulgar los resultados de los mismos con el objetivo de atender a sus expectativas, aumentar la asistencia ciudadana a estos ejercicios democráticos y darles a conocer los compromisos adquiridos.
16. Establecer, a partir de las conclusiones y propuestas desarrolladas en los ejercicios de diálogo de la rendición de cuentas, acciones de mejora frente a los posibles fallos detectados y los resultados de la gestión.
17. Realizar acciones que permitan mejorar la gestión institucional frente a las debilidades identificadas en los ejercicios de rendición de cuentas. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.

18. Establecer medios de difusión que informen a los ciudadanos, grupos de interés y grupos de valor las medidas adoptadas para mejorar los problemas detectados. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
19. Establecer, mediante variables cuantificables, si los ejercicios de rendición de cuentas han incrementado la participación de la ciudadanía en general. Desde el sistema de control interno efectuar su verificación.
20. Incluir en los informes y acciones de difusión para la rendición de cuentas la oferta de información por canales electrónicos existentes en la entidad de manera que los ciudadanos e interesados puedan consultarlos y participar en los eventos de diálogo previstos.
21. Incluir en los informes y acciones de difusión para la rendición de cuentas la oferta de información por canales presenciales (cartelera, boletines, reuniones, entre otros) existentes en la entidad, de manera que los ciudadanos e interesados puedan consultarlos y participar en los eventos de diálogo previstos.
22. Divulgar en el proceso de rendición de cuentas la información sobre la oferta de conjuntos de datos abiertos disponibles en la entidad para que sean utilizados por los ciudadanos o grupos de interés.
23. Incluir en los informes y acciones de difusión para la rendición de cuentas la información sobre el avance en la garantía de derechos a partir de las metas y resultados de la planeación institucional.
24. Divulgar en el proceso de rendición de cuentas la información sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano formulado por la entidad para que los ciudadanos o grupos de interés puedan hacer seguimiento a su implementación.
25. Implementar ejercicios de diálogo presenciales que permitan generar la evaluación de la gestión institucional por parte de los grupos de valor.
26. Analizar la información recopilada sobre los grupos de valor para determinar sus características sociales, geográficas, económicas o las que la entidad considere de acuerdo con su misión y así poder diseñar estrategias de intervención ajustadas a cada grupo.
27. Utilizar la información de caracterización de los grupos de valor de la entidad para definir sus planes, proyectos y programas.
28. Utilizar la información de caracterización de los grupos de valor para definir sus estrategias de servicio al ciudadano, rendición de cuentas, trámites y participación ciudadana en la gestión.
29. Actualizar la información recopilada sobre los grupos de valor para determinar sus características sociales, geográficas, económicas o las que la entidad considere de acuerdo con su misión y así poder diseñar estrategias de intervención ajustadas a cada grupo.
30. Definir el direccionamiento estratégico para la vigencia teniendo en cuenta las propuestas o iniciativas de los grupos de interés.

## 2. Resultados Consulta Ciudadana<sup>1</sup>

En el mes de octubre de la vigencia 2021 la UAESP realizó una Consulta Ciudadana sobre Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas. Esta consulta contó con una participación total de 337 ciudadanos

---

<sup>1</sup> Informe consulta ciudadana de participación ciudadana y rendición de cuentas:  
<https://www.uaesp.gov.co/content/consultas>

y ciudadanas, y las respuestas sobre los temas en relación con la Rendición de Cuentas se describen a continuación:

- ¿Ha participado en algún diálogo de audiencia pública de rendición de cuentas de la UAESP? 57 personas indicaron que sí habían participado:

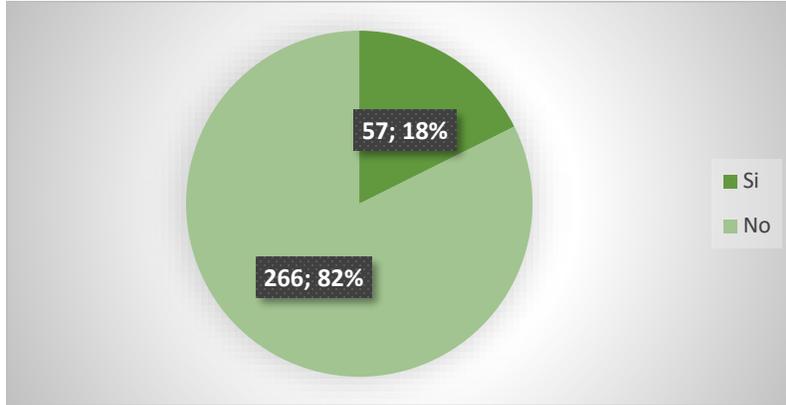


Gráfico 4. Resultado Consulta ciudadana participación ciudadana y rendición de cuentas 2021

- **Medio de publicidad efectivo:** Este apartado define el medio por el cual los participantes se enteraron del ejercicio de Rendición de Cuentas y decidieron hacer parte de este. Los datos arrojados indican la eficiencia o ineficiencia de los medios usados.

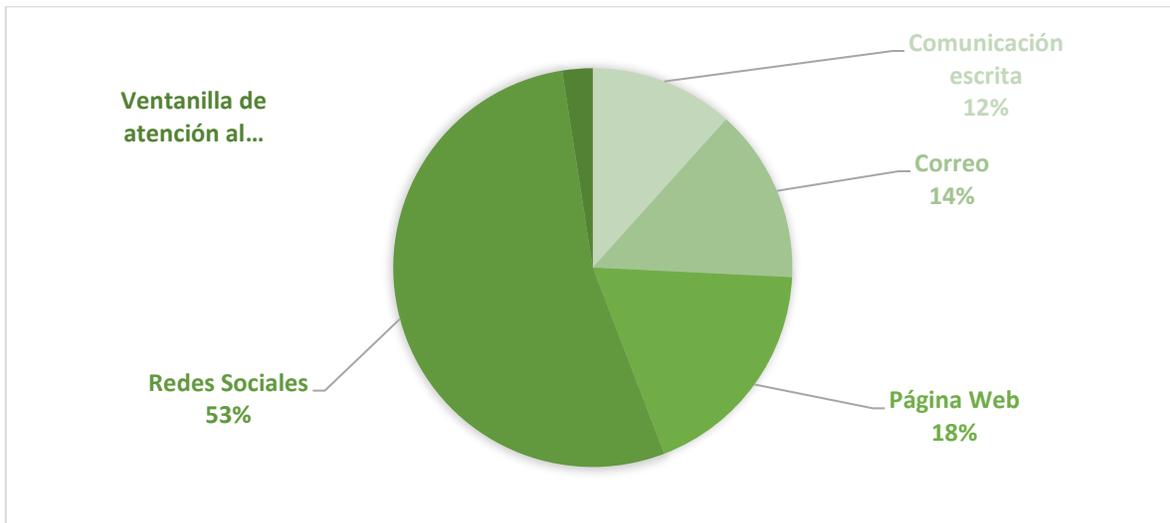


Gráfico 5. Resultado Consulta ciudadana participación ciudadana y rendición de cuentas 2021

Tal como se evidencia en este apartado, las redes sociales demuestran ser el medio publicitario más efectivo para invitar a la comunidad a los espacios de participación, dado que el 53%, que corresponde a 87 de los 163 participantes que respondieron, conocieron acerca de las convocatorias de la UAESP por este medio. Seguido por la página web que corresponde al 18%, es decir, 30 personas del total, lo cual llama a continuar con un uso activo de los diferentes medios virtuales. Ahora bien, por medio de las bases de datos, se logró la participación a través del uso del correo electrónico, lo

que corresponde a un total de 23 personas (14%), por su parte un total de 19 personas la conocieron por medio de la comunicación escrita y finalmente el 3% que representa a 4 personas se enteraron mediante la Ventanilla de Atención al Ciudadano. Por lo que se ratifica la importancia y la necesidad del uso de todos los medios disponibles dado que la repuesta ha sido positiva para todos los casos.

**Aportes en los espacios para respuestas abiertas:** En este punto se identificaron algunas tendencias utilizando el método de investigación cualitativa de nube de palabras, aplicando las palabras clave en proporción a las veces que aparecen en los comentarios, de la siguiente manera:



Gráfico 6. Resultado Consulta ciudadana participación ciudadana y rendición de cuentas 2021.

Los espacios destinados para la libre redacción por parte de los participantes inician con una pregunta abierta, *¿cuáles espacios adicionales son propicios para publicar el ejercicio realizado además de las redes sociales, la página oficial de la Entidad, los correos electrónicos y la comunicación escrita?* Ante este interrogante, los aportes más recurrentes son el uso de pautas en radio, televisión y reuniones en los barrios, así como, la articulación con las Juntas de Acción Comunal y otras organizaciones civiles para su promulgación.

Posteriormente, el segundo espacio para respuestas abiertas tenía como fin conocer cuáles medios no utilizados en el momento, consideraban propicios para llevar a cabo la Rendición de Cuentas. Al respecto, el número más alto de sugerencias solicitan mayor presencia y publicidad en las redes sociales y difusión presencial organizada por sectores específicos de la población, que también resultaron ser las repuestas al último interrogante de la encuesta, relacionado con los medios adicionales para la divulgación sobre la convocatoria para la Audiencia de Rendición de Cuentas de la UAESP.

### 3. Temas de mayor interés para la ciudadanía

Para la elaboración del Diagnóstico de Rendición de Cuentas de la UAESP 2022 se tuvo en cuenta dos canales a través de los cuales se recibió durante la vigencia 2021 las solicitudes de información relevante para la ciudadanía, estos fueron las redes sociales a cargo de la Oficina Asesora de Comunicaciones y el Sistema Bogotá Te Escucha (PQRS) a cargo del Proceso de Servicio al Ciudadano.

A continuación, se relacionan los temas más relevantes para los ciudadanos recogidos en los canales mencionados:

#### • Temas relevantes en redes sociales

Los siguientes fueron los temas más consultados o nombrados por los usuarios de la UAESP a través de las redes sociales de la Unidad en la vigencia 2021:

- ✓ Subdirección de Aprovechamiento
  - Solicitud o reclamación de carnets de recicladores.
  - Inscripción al RURO.
  - Carreteros (separación de residuos en espacio público).
- ✓ Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza
  - Puntos críticos o de arrojo clandestino.
  - Frecuencias y horarios de recolección.
  - Supervisión operadores de aseo.
  - Cuidado, limpieza, mantenimiento e instalación de cestas y contenedores.
  - Podas.
  - Recolección de residuos especiales.
  - Cómo contratar la recolección de residuos infecciosos (piden listados de gestores autorizados).
- ✓ Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público
  - Fallas alumbrado público.
  - Solicitud de mantenimiento alumbrado público.
  - Acceso a los cementerios.
  - Reclamación de cenizas.
  - Cómo solicitar las subvenciones funerarias.
- ✓ Otros.
  - Solicitud de empleo (como operario de aseo y como funcionario UAESP).

#### • Temas del informe de servicio al ciudadano

Los siguientes fueron los temas más consultados o solicitados por los usuarios de la UAESP a través de las plataformas de PQRS habilitadas por la oficina de servicio al ciudadano en la vigencia 2021:

- ✓ Poda de árboles
- ✓ Recolección de animales muertos y escombros, hospitalarios y mobiliarios
- ✓ Solicitud de mantenimiento de alumbrado público

- ✓ Tarifas operadores de aseso
- ✓ Propuestas manejo de reciclaje
- ✓ Limpieza áreas públicas
- ✓ Solicitud subsidios funerarios
- ✓ Bodegas de reciclaje, organizaciones de recicladores autorizadas
- ✓ Corte de césped en área pública
- ✓ Propuestas del manejo del reciclaje
- ✓ Solicitud de expansión de la infraestructura de alumbrado público
- ✓ Horarios de recolección
- ✓ Solicitud de carné como reciclador
- ✓ Solicitud de servicio de inhumación, exhumación y cremación.

• **Temas abordados en las sesiones con Juntas Administradoras Locales**

Se relacionan los temas más tratados en las sesiones de las Juntas Administradoras Locales – JAL de acuerdo con las subdirecciones misionales de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos:

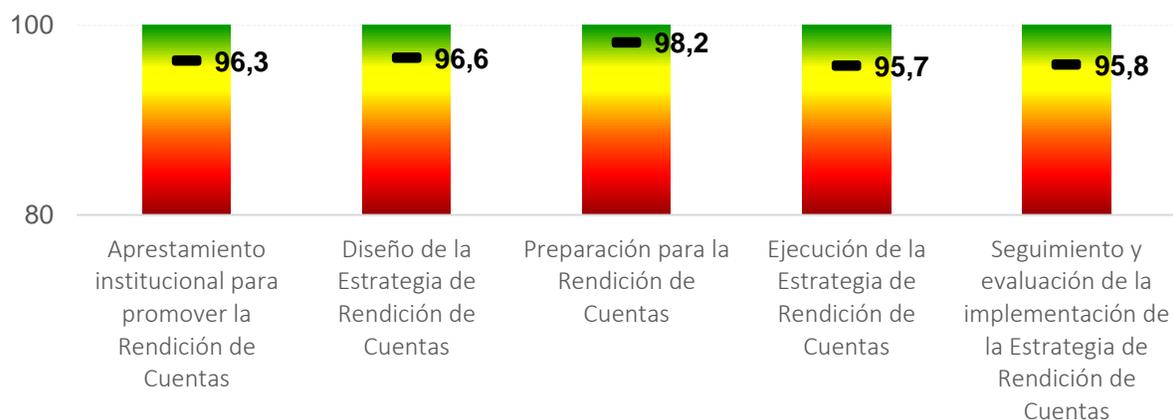


FUENTE: Informe de Participación Ciudadana 2021.

#### 4. Herramienta de Apoyo del Modelo Integrado de Gestión – MIPG Autodiagnóstico de Rendición de Cuentas 2021<sup>2</sup>

Se aplicó la herramienta ofimática de autodiagnóstico incluida en el MIPG, con el fin de tener información detallada sobre el estado de la implementación de la política de participación ciudadana en los temas propios de la Rendición de Cuentas.

Una vez realizada la calificación por cada una de las etapas y componentes que son requisitos de la política, se obtuvo los resultados en materia de rendición cuentas, con una calificación global de 96.8 puntos. En cuanto a la calificación por componentes, a continuación, se muestra gráficamente sus resultados.



De acuerdo con los niveles del avance de la implementación de la política, en materia de rendición de cuentas la UAESP se encuentra en un nivel de perfeccionamiento (rango de 81 a 100 puntos).

### Conclusiones de los instrumentos tenidos en cuenta para el diagnóstico de rendición de cuentas

1. En los resultados evaluados en la vigencia anterior, la Unidad, aunque ha tenido buenos logros en la implementación de sus estrategias de rendición de cuentas, debe reforzar las acciones de diálogo, al igual que aumentar los mecanismos para las rendiciones de cuentas con los grupos de interés y de valor priorizados de manera virtual y presencial para garantizar mayor cobertura y participación de la ciudadanía.
2. Las estrategias de comunicación han evidenciado la pertinencia de los canales habilitados por la Unidad para la convocatoria y participación, también evidencia el alcance de conocimiento de los ejercicios de rendición de cuentas, estableciendo como propuestas por parte de la ciudadanía mayor difusión interinstitucional y presencial organizada por sectores específicos de la población al igual que el uso de medios convencionales públicos para lograr mayor publicidad.

<sup>2</sup> <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/autodiagnostico>

3. Dentro de las consultas de los ciudadanos en los medios de comunicación, la ciudadanía reitera la continuidad de divulgación del portafolio de servicios de la Unidad, al igual que los requisitos para el acceso a los trámites y servicios al igual que los canales para solicitudes de solución de inconvenientes.
4. De acuerdo con los informes mensuales realizados por la Subdirección Administrativa y Financiera, de acuerdo con lo establecido en el Proceso de Servicio al Ciudadano, las quejas, reclamaciones y preguntas más solicitadas durante la vigencia 2021, fueron referente a los servicios de Recolección Barrido y Limpieza, seguidos por los servicios brindados por la Subdirección de Aprovechamiento y Alumbrado Público, finalizando con los Servicios Funerarios.
5. De acuerdo con los resultados del Autodiagnóstico de Rendición de Cuentas 2021 por componente. se requiere fortalecer los siguientes aspectos:
  - ✓ Aprestamiento institucional para promover la Rendición de Cuentas:
    - Socializar al interior de la entidad, los resultados del diagnóstico del proceso de rendición de cuentas institucional.
    - Establecer temas e informes, mecanismos de interlocución y retroalimentación con los organismos de control para articular su intervención en el proceso de rendición de cuentas.
    - Coordinar con entidades del sector administrativo, corresponsables en políticas y proyectos y del nivel territorial los mecanismos, temas y espacios para realizar acciones de rendición de cuentas en forma cooperada.
  - ✓ Diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas:
    - Verificar si todos los grupos de valor están contemplados en al menos una de las actividades e instancias ya identificadas. En caso de que no estén contemplados todos los grupos de valor, determine otras actividades en las cuales pueda involucrarlos.
    - Formular el reto, los objetivos, metas e indicadores de la estrategia de rendición de cuentas.
    - Definir el presupuesto asociado a las actividades que se implementarán en la entidad para llevar a cabo los ejercicios de rendición de cuentas.
    - Definir el proceso de actualización de los canales de publicación y divulgación a través de los cuales la entidad dispondrá la información necesaria para el ejercicio de rendición de cuentas.
    - Establecer los canales y mecanismos virtuales que complementarán las acciones de diálogo definidas para temas específicos y para los temas generales.
    - Definir los roles y responsabilidades de las diferentes áreas de la entidad, en materia de rendición de cuentas.
    - Definir el componente de comunicaciones para la estrategia de rendición de cuentas.

- Estandarizar formatos internos de reporte de las actividades de rendición de cuentas que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga: Actividades realizadas, grupos de valor involucrados, aportes, resultados, observaciones, propuestas y recomendaciones ciudadanas.
- ✓ Preparación para la Rendición de Cuentas:
  - Preparar la información de carácter presupuestal de las actividades identificadas con anterioridad, verificando la calidad de la misma y asociándola a los diversos grupos poblacionales beneficiados.
  - Preparar la información sobre el cumplimiento de metas (plan de acción, POAI) de los programas, proyectos y servicios implementados, con sus respectivos indicadores, verificando la calidad de la misma y asociándola a los diversos grupos poblacionales beneficiados.
  - Actualizar la página web de la entidad con la información preparada por la entidad.
  - Realizar reuniones preparatorias y acciones de capacitación con líderes de organizaciones sociales y grupos de interés para formular y ejecutar mecanismos de convocatoria a los espacios de diálogo.
- ✓ Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas:
  - Efectuar la publicidad sobre la metodología de participación en los espacios de rendición de cuentas definidos.
  - Asegurar el suministro y acceso de información de forma previa a los ciudadanos y grupos de valor convocados, con relación a los temas a tratar en los ejercicios de rendición de cuentas definidos.
  - Diligenciar el formato interno de reporte definido con los resultados obtenidos en el ejercicio, y entregarlo al área de planeación.
- ✓ Seguimiento y evaluación de la implementación de la Estrategia de Rendición de Cuentas:
  - Formular, previa evaluación por parte de los responsables, planes de mejoramiento a la gestión institucional a partir de las observaciones, propuestas y recomendaciones ciudadanas.
  - Publicar los resultados de la rendición de cuentas clasificando por categorías, las observaciones y comentarios de los ciudadanos, los grupos de valor y organismos de control, los cuales deberán ser visibilizados de forma masiva y mediante el mecanismo que empleó para convocar a los grupos de valor que participaron.
  - Recopilar recomendaciones y sugerencias de los servidores públicos y ciudadanía a las actividades de capacitación, garantizando la cualificación de futuras actividades.
  - Documentar las buenas prácticas de la entidad en materia de espacios de diálogo para la rendición de cuentas y sistematizarlas como insumo para la formulación de nuevas estrategias de rendición de cuentas.

- Evaluar y verificar los resultados de la implementación de la estrategia de rendición de cuentas, valorando el cumplimiento de las metas definidas frente al reto y objetivos de la estrategia.

## Objetivos

### Objetivo General de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la UAESP

Orientar el desarrollo de los espacios de diálogo que se adelanten en el 2022 por parte de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP y que buscan rendir cuentas sobre la gestión de la Unidad durante la vigencia 2021 en términos de resultados, avances y retos, enmarcados en la garantía de derechos humanos y avances de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

### Objetivos Específicos

1. Presentar los avances de la Gestión Pública de la UAESP llevados a cabo durante la vigencia 2021
2. Habilitar los mecanismos de diálogo a través de los medios disponibles que considere la entidad.
3. Identificar la información necesaria para los procesos rendición de cuentas.
4. Establecer el cronograma de fases para llevar a cabo la rendición de cuentas.
5. Establecer la metodología a desarrollar para cada uno de los mecanismos identificados para la rendición de cuentas en la vigencia 2022.
6. Evaluar los resultados de la implementación de la estrategia de rendición de cuentas.
7. Documentar las buenas prácticas identificadas en materia de rendición de cuentas.

## Contexto estrategia de Rendición de Cuentas

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, presenta su Estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2022 a partir de cinco (5) Subcomponentes que se encuentran incluidos en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021, en su componente 3 – Rendición de cuentas.

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador
<b>Subcomponente 1</b> Identificación grupos de valor	Identificar los grupos priorizados para los ejercicios de rendición de cuentas de la entidad	Identificar los grupos de interés y de valor priorizados	Metodología de rendición de cuentas 2022
<b>Subcomponente 2</b> Priorización información grupos de valor	Identificar información institucional	Informe de gestión de la vigencia 2021	Informe de gestión 2021 publicado
	Identificar información relevante	Identificar información relevante incluyendo enfoque de género y DDHH	Metodología de rendición de cuentas 2022
		Consultas ciudadanas	No. consultas ciudadanas realizadas / No. consultas

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador
			ciudadanas programadas
<b>Subcomponente 3</b> Planeación de los espacios de participación	Canales y mecanismos de divulgación y acceso a la información	Canales identificados para la divulgación de los espacios de rendición de cuentas y de acceso a la información	Canales identificados incluidos en la metodología de rendición de cuentas 2022
	Espacios de participación ciudadana	Mecanismos de diálogo identificados para la rendición de cuentas	Mecanismos de diálogo incluidos en la metodología de rendición de cuentas 2022
<b>Subcomponente 4</b> Actividades de los espacios de participación	Socializar los avances de la gestión de la entidad por medio de las TIC	Dos campañas de socialización	Dos (2) informes de campañas de socialización de la gestión de la entidad realizadas
	Activación de los espacios en los mecanismos de participación	Desarrollo de actividades	Actas de reunión con la memoria de los espacios en los mecanismos de participación
<b>Subcomponente 5</b> Mejora continua del proceso	Seguimiento a la estrategia de rendición de cuentas	Elaborar informe de seguimiento de rendición de cuentas	Dos (2) Informes de rendición de cuentas
	Identificar el impacto de la rendición de cuentas	Analizar la contribución de los espacios de rendición de cuentas hacia los grupos de interés	Informe del resultado de la encuesta de la audiencia pública de rendición de cuentas

Fuente: Componente 3 - PAAC 2022 de la UAESP

## Etapas de la rendición de cuentas

A través de la siguiente gráfica se identifican las fases que orientan la metodología que empleará la Unidad para el desarrollo de Audiencia Pública Participativa de rendición de cuentas correspondiente a la gestión realizada durante la vigencia 2021, de acuerdo con los lineamientos de la Veeduría Distrital y el Protocolo de Rendición de Cuentas permanente en las entidades del Distrito de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Ilustración 1 Protocolo para la rendición de cuentas permanente en las entidades del Distrito. Información, diálogo y responsabilidad



Fuente: Secretaría General; 2020.

## Seguimiento a la estrategia

- El cumplimiento de la estrategia establecida para la vigencia 2022, se realizará en el marco del seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a su componente 3, como se establece en las actividades del subcomponente 5 Mejora continua del proceso.
- Se hará seguimiento de los objetivos específicos de la Estrategia.
- Plan de mejoramiento

## Inclusión de los enfoques de derechos de las mujeres, género y diferencial

Dentro de los mecanismos de participación de rendición de cuentas, la Unidad dará cuenta de su gestión con relación a los enfoques de género, poblacional-diferencial y de derechos humanos con el fin de evidenciar el cierre de brechas de discriminación y segregación.

En cada una de las etapas que se lleven a cabo para la rendición de cuentas, se considerará el enfoque de género y diferencial, de modo que, tanto los espacios como las actividades y los contenidos que se generen atenderá a un lenguaje claro e incluyente.

Con relación a los grupos de interés, la identificación por parte de cada una de las dependencias debe tener en cuenta el documento Caracterización Usuarios y Grupos de Interés, necesidades y expectativas y la respectiva matriz generada por la entidad. Para su consulta se puede acceder a través del siguiente link: [Caracterización de Usuarios | Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP-](#)

Es importante, consultar las instancias de participación con las cuales interactuó la Unidad durante el 2021, y las necesidades de interacción identificadas por cada una de las dependencias de la entidad. Para la convocatoria del 2022 a cualquiera de los espacios de diálogo, se tendrá en cuenta la priorización variables geográficas, demográficas, intrínsecas (intereses del grupo de interés, actividades cotidianas, entre otras) y de comportamiento; así como, la segmentación de los grupos de valor incluyendo los enfoques transversales de género, poblacional diferencial y territorial participativo.

## Espacios de diálogo 2022

Con el fin de tener espacios diversos e inclusivos, la Unidad desarrollará en el 2022 diferentes mecanismos que permitan rendir cuentas de la vigencia 2021. Es de anotar que las actividades a desarrollar en cada uno de los espacios determinados por la UAESP se realizarán antes de finalizar el primer semestre del presente año (2022). Para esto se determinó cuáles serán los grupos de interés y grupos de valor a impactar, a través de la metodología escogida para cada uno de ellos. De este modo se desarrollará:

1. Audiencia Pública Participativa dirigida a la ciudadanía en general y demás grupos de valor
  - a. Habilitar el Facebook Live “La UAESP Te Cuenta” como mecanismo propio de espacios preparatorios para la Audiencia Pública.
2. Se habilitará otros espacios de Facebook Live, para presentar temas de interés de la ciudadanía
3. Espacio de diálogo “Así vamos UAESP” dirigido a los funcionarios, funcionarias y contratistas de la entidad
4. Espacio de diálogo con la Mesa Distrital de Recicladores
5. Espacio de diálogo con la Mesa de Concertación Social de Doña Juana
6. Espacios de diálogo dirigidos a los niños y niñas
7. Participación en la Rendición de Cuentas de la Alcaldía Mayor y los espacios preparatorios con Ciudadanía y Veeduría Distrital, así como el envío de las respuestas emitidas por parte de la Unidad a la Ciudadanía.

## Recomendaciones para el diálogo incluyente<sup>3</sup>

### *Recomendaciones*

PARA USO DEL LENGUAJE CLARO E INCLUYENTE CON ENFOQUE DE GÉNERO Y DIFERENCIAL

---

<sup>3</sup> Folleto Tips para La Conmemoración 8 de marzo. Marzo 2022. Secretaria Distrital de la mujer. Guía para el uso del lenguaje incluyente. Alcaldía Mayor de Bogotá.2022.

Se presentan a continuación recomendaciones para tener en cuenta en la creación de piezas comunicativas, presentaciones temáticas e intervenciones en público el lenguaje inclusivo, y en este caso en particular, con relación a los espacios de diálogo para rendición de cuentas vigencia 2021.

- ✓ Utilice lenguaje incluyente para dirigirse a masculino y femenino:

Ejemplos:

- En singular: La recicladora y el reciclador; la colaboradora y el colaborador.
- En plural: Las recicladoras y los recicladores.

- ✓ Si la persona que está hablando se siente más cómodo refiérase al conjunto de las personas para no incurrir en errores o en exclusión.

Ejemplos:

- La comunidad, la población, las personas
- Las personas con discapacidad auditiva son personas Sordas, es incorrecto llamarlas sordomudas o sordomudos. La forma correcta es: personas sordas o personas con discapacidad auditiva.
- ✓ La lengua de la comunidad sorda es una lengua nativa, la forma correcta de llamarla es “Lengua de señas”, NO lenguaje.
- ✓ Para referirse a la población en general deber hacerse de la siguiente manera:
  - o *La ciudadanía bogotana, las ciudadanas y los ciudadanos, la población bogotana, la comunidad. NO debe referirse como los bogotanos, los habitantes de Bogotá.*
- ✓ Con relación a los grupos étnicos: Población o comunidad o persona: Negra, Afrocolombiana o Afrodescendiente (de acuerdo a la manera como se auto reconozca cada persona). Pueblos indígenas Pueblo Gitano o Rrom/ Raizal Personas de los grupos étnicos.
- ✓ Para referirse al grupo etario infancia y adolescencia debe hacerse de la siguiente manera: La infancia, la niñez, población infantil, las niñas y los niños, la adolescencia, población adolescente, las adolescentes y los adolescentes. NO es correcto referirse así: menores, los niños chiquitos/as, niñitos/as pequeños/as, los adolescentes

(ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ;2022)

#### *Recomendaciones específicas en la reproducción de imágenes:*

- ✓ No utilizar imágenes que reproduzcan de forma tradicional actividades asignadas a hombres y mujeres, por ejemplo, las profesiones feminizadas como la enfermería, la docencia o los servicios generales, cuyas representaciones en su mayoría son realizadas por mujeres. En contraparte, labores asociadas a las ingenierías o trabajos como el de los conductores son representados con sujetos varones mayormente.
- ✓ No utilice imágenes que representen a las mujeres como ingenuas, y/o preocupadas por su aspecto físico.
- ✓ No relacione a las mujeres con la maternidad (no todas las mujeres son madres y no todas quieren o tienen porque vivir esta experiencia), o como amas de casa. Evite las imágenes alusivas a situaciones de violencias contra las mujeres.
- ✓ Representar a las mujeres de acuerdo con sus diferencias y diversidades, no todas son iguales en cuanto a su clase social, edad, color de piel, rasgos físicos, vestimenta, preferencias

sexuales y lugar de origen. Las mujeres no son únicamente aquellas quienes han sido designadas como tal al momento de nacer, existen también las mujeres trans, quienes por supuesto tienen el derecho a ser representadas y visibilizadas en esta fecha conmemorativa.

*(SDMUJER;2022)*

## Anexos

Cronograma de Rendición de Cuentas UAESP – Actividades 2022



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**UAESP**

Unidad Administrativa Especial  
de Servicios Públicos

  
**BOGOTÁ**