**ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos



Beatriz Elena Cárdenas Casas

**Directora**

Marta Cecilia Murcia Chavarro

**Jefe Oficina Asesora de Planeación**

**Comité de Responsabilidad Social**

Jesús Antonio Muñoz Cifuentes

Marta Cecilia Murcia Chavarro

Andrés Fernando Mateus

Carolina Alejandra Marín Martínez

Martha Janeth Carreño Lizarazo

Margarita María Rivera

**Equipo de trabajo**

Jazmín Karime Flórez Vergel

Javier Francisco Rodríguez Moreno

Saada Solima Mahmud Sanchez

Angie Viviana Patarroyo Martínez

Luz Amanda Zamora Blanco

Margarita María Angarita González

Angélica Cristina Sierra Sánchez

1. Presentación

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, en adelante UAESP, reconoce el valor constitucional que tiene el ejercicio de la participación ciudadana en la construcción colectiva de alternativas que permiten superar las condiciones de vida de los habitantes de la ciudad de Bogotá, D.C.

La UAESP al ser una entidad de carácter público y por el ejercicio de su misionalidad tiene un componente de carácter social dirigido hacia sus grupos de interés. No obstante, para mejorar de manera eficiente y efectiva la gestión se requiere fortalecer la gobernabilidad por parte del Gobierno Nacional y Distrital, especialmente del Concejo de Bogotá D.C y el Congreso de la República de Colombia. Esto dado que en el marco de la gestión social y la participación ciudadana de la UAESP los diferentes concejales y congresistas solicitan a la entidad mesas de trabajo, recorridos y socializaciones para garantizar que las diferentes comunidades tengan acceso a los diferentes servicios prestados.

Es por esta razón que la Unidad ha avanzado en esfuerzos para generar espacios de participación que brinden legitimidad y gobernabilidad frente a los temas asociados con la garantía de la prestación de los servicios a cargo de la UAESP. Para ello, ha dispuesto escenarios de diálogo ciudadano y pedagogía social, en donde, las personas participantes incorporan, a través del diálogo de saberes y el reconocimiento de las diferentes perspectivas, sus visiones de futuro frente al planeamiento de acciones o iniciativas que satisfagan las demandas e impacten positivamente a los ciudadanos y legitimando, a través de procesos de concertación.

Palabras clave: Participación ciudadana, gestión pública, control social, política pública.

1. Marco Normativo

| NORMA | TÍTULO | DESCRIPCIÓN |
| --- | --- | --- |
| [Constitución Política de Colombia](http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Documents/Constitucion-Politica-Colombia.pdf), Artículos 2, 13, 20, 23, 40 numeral 2, 74, 79, 88, 95 numeral 5, 103, 106, 209, 270 y 339 | **Constitución Política de Colombia** | Cumplir con los principios fundamentales, los derechos fundamentales y garantizar todas las formas de participación democrática y ciudadana. Contribuir en la formulación del Plan de Desarrollo Distrital en el marco de la competencia de la Unidad. |
| Acuerdo 21 de 2001, Artículo 1 | "Por el cual se promueve la conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios en Bogotá, D.C." | Diseñar y divulgar los "Comités de Desarrollo y Control Social " como ejercicio del derecho de participación que tienen los usuarios en la vigilancia de gestión y en la fiscalización del servicio público domiciliario en Bogotá, D.C |
| Acuerdo 345 de 2016, Artículo 56 | "Por el cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas para Bogotá D.C. 2016 - 2020 "Bogotá Mejor Para Todos" | Gobierno legítimo y eficiente. Adelantar las acciones encaminadas a restaurar la confianza institucional y el buen gobierno de la ciudad, promover la transparencia, la integridad y la lucha contra la corrupción, incentivando además la participación ciudadana. |
| Ley 142 de 1994, Artículos 2 numeral 2,8; 5 numeral 5,2; 65 numeral 6,5,1 | “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones” | Intervención del Estado en los servicios públicos: Asegurar la participación en el marco de la competencia de los municipios en cuanto a la prestación de los servicios públicos, las autoridades y la participación de los usuarios - concertación. |
| Ley 152 de 1994, Artículo 3 literal g | “Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo” | Principios generales: Velar porque se hagan efectivos los procedimientos de participación ciudadana previstos en la presente Ley durante el proceso de discusión de los planes de desarrollo. |
| Ley 1712 de 2014, Artículos 2 y 3 | “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” | Principios de la transparencia y acceso de la información. Garantizar el acceso a la información pública con la reserva que determine la presente ley y en cumplimiento de los siguientes principios: de transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, eficacia, calidad de la información, divulgación proactiva de la información y responsabilidad en el uso de la información. |
| Ley 1755 de 2015, Artículos 13 al 22 | “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” | Dar respuesta a Derechos de petición, teniendo en cuenta las reglas generales en tiempo de respuesta, presentación y radicación, contenido, desistimiento, atención prioritaria de peticiones, funcionario sin competencia, organización para el trámite interno y decisión de las peticiones. |
| Ley 489 de 1998, Artículos 2, 3, 4, 32 | “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones” | Todas las entidades de la Administración Pública y los servidores públicos que por mandato constitucional o legal tengan a su cargo el ejercicio de funciones administrativas, prestación de servicios públicos deberán actuar conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad, transparencia, democracia participativa y democratización de la gestión pública involucrando a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública. |
| Ley 134 de 1994, Artículo 99 | “Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana” | De la democratización, del control y de la fiscalización de la administración pública. La participación en la gestión administrativa se ejercerá por los particulares y por las organizaciones civiles en los términos de la Constitución, y de aquellos que se señalen mediante la ley que desarrolle el inciso final del Artículo 103 de la Constitución Política y establezcan los procedimientos reglamentarios requeridos para el efecto, los requisitos que deban cumplirse, la definición de las decisiones y materias objeto de la participación, así como de sus excepciones y las entidades en las cuales operarán estos procedimientos. |
| Ley 1437 de 2011, Artículo 3 literal 6 | “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” | Promover y atender las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública, en virtud del principio de participación. |
| Ley 1474 de 2011, Artículo 78 literales a, b y f | “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.” | \*Control de la Gestión Pública: Realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública, tales como convocar a audiencias públicas; incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana y aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa, en cumplimiento de la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. |
| Ley 1757 de 2015, Artículos 2, 48, 49, 50, 52, 53, 54, 55, 60, 65, 66 y 86 | “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática” | \*Rendición de cuentas, Control Social y Promoción de la participación ciudadana. Los planes de gestión de las instituciones públicas harán explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación de las personas en los asuntos de su competencia. Las discusiones que se realicen para la formulación de la política pública de participación democrática deberán realizarse en escenarios presenciales o a través de medios electrónicos, cuando sea posible, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones.  La rendición de cuentas como expresión de control social comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público; se regirá bajo los principios de continuidad y permanencia, apertura y transparencia, y amplia difusión y visibilidad y se fundamenta en los elementos de información, lenguaje comprensible al ciudadano, dialogo e incentivos. Se elaborará anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos. Así mismo, se generarán encuentros presenciales y virtuales para la participación ciudadana, tales como foros, mesas de trabajo, reuniones zonales, ferias de la gestión o audiencias públicas, para que los ciudadanos y las organizaciones sociales evalúen la gestión y sus resultados.  \*Control social: La administración pública puede ser objeto de vigilancia ciudadana, en temas de contratación y las entidades privadas que presten servicios públicos domiciliarios o realicen proyectos con recursos públicos deberán garantizar el ejercicio del derecho al control social. Para tal efecto deberán entregar información relacionada con la prestación del servicio público domiciliario, el proyecto o el uso de los recursos públicos y de acuerdo con los objetivos perseguidos por el control social correspondiente. Los principios rectores de las organizaciones que ejerzan el control social lo harán con base en los principios de oportunidad y solidaridad. |
| Decreto 1429 de 1995, Artículo 16 | “Por el cual se reglamenta el Capítulo I del Título V de la Ley 142 de 1994, en relación con el Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios.” | Interactuar con las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios y con los comités de desarrollo y control social |
| Decreto 103 de 2015, Completa | “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones” | Realizar la gestión de información pública a través de Gobierno en Línea que garantice la publicación y divulgación de la información de manera concordante con lo señalado en la Ley 1712 de 2014 |
| Decreto 371 de 2010, Artículos de 1 al 4 | “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital” | Implementar lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital en los procesos de contratación, atención al ciudadano - PQRS, participación ciudadana y control social. |
| Decreto 503 de 2011, Artículos de 1, 6 literal d y 10 | “Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital.” | Adoptar la política pública de participación incidente para garantizar la participación ciudadana en el diseño e implementando un modelo de gestión pública participativa que centre sus esfuerzos en procesos de producción social de conocimiento, el fortalecimiento de la ciudadanía a través de la Planeación Participativa, los Presupuestos Participativos y las Agendas Ciudadanas para el desarrollo del territorio, incluyendo la asignación de recursos en los planes operativos anuales de inversión. |
| Decreto 1421 de 1993, Artículo 6 | “Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá” | Promover la participación comunitaria y veeduría ciudadana, de tal manera que sirvan de mecanismos de representación en instancias de participación en las distintas instancias de participación, concertación y vigilancia de la gestión distrital. |
| Decreto 448 de 2007 | “Por el cual se crea y estructura el Sistema Distrital de Participación Ciudadana” | Crear y organizar el Sistema Distrital de Participación Ciudadana, con el fin de garantizar el derecho a la participación en las políticas públicas del Distrito Capital de Bogotá. |

FUENTE: Normograma de la UAESP. Construcción propia, Oficina Asesora de Planeación, UAESP 2019.

1. La participación ciudadana en el modelo de transformación organizacional de la entidad

La UAESP se propuso formular su Plan Estratégico Institucional a partir del diseño e implementación del Modelo de Transformación Organizacional (MTO)[[1]](#footnote-1) de la Unidad armonizada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Sistema Integrado de Gestión Distrital, orientado entre otros aspectos, a agregar valor público en sus procesos y su gestión social integral para generar resultados que, no solo la lleven al cumplimiento de las Metas Plan de Desarrollo y de su objetivo institucional, sino también, a obtener resultados con los cuales se garanticen los derechos a los usuarios y grupos de interés de la entidad, a partir de sus 5 dimensiones: Estrategia, Cultura, Relacional, Arquitectura Organizacional y Liderazgo

En este sentido, partió de la construcción de las cadenas de valor de los diferentes procesos de la Entidad, seguido de la actualización de sus procedimientos, trámites y servicios, la formulación del plan de acción de participación ciudadana, la adopción del código de integridad y la conformación del equipo de gestores de integridad de la Unidad, teniendo en cuenta los diferentes componentes en los que actúa la UAESP (participación ciudadana, rendición de cuentas, gestión social -articulación interinstitucional, divulgación y promoción de servicios, supervisión y control de la gestión social adelantada por los operadores de servicio -aseo y servicios funerarios- y control social).

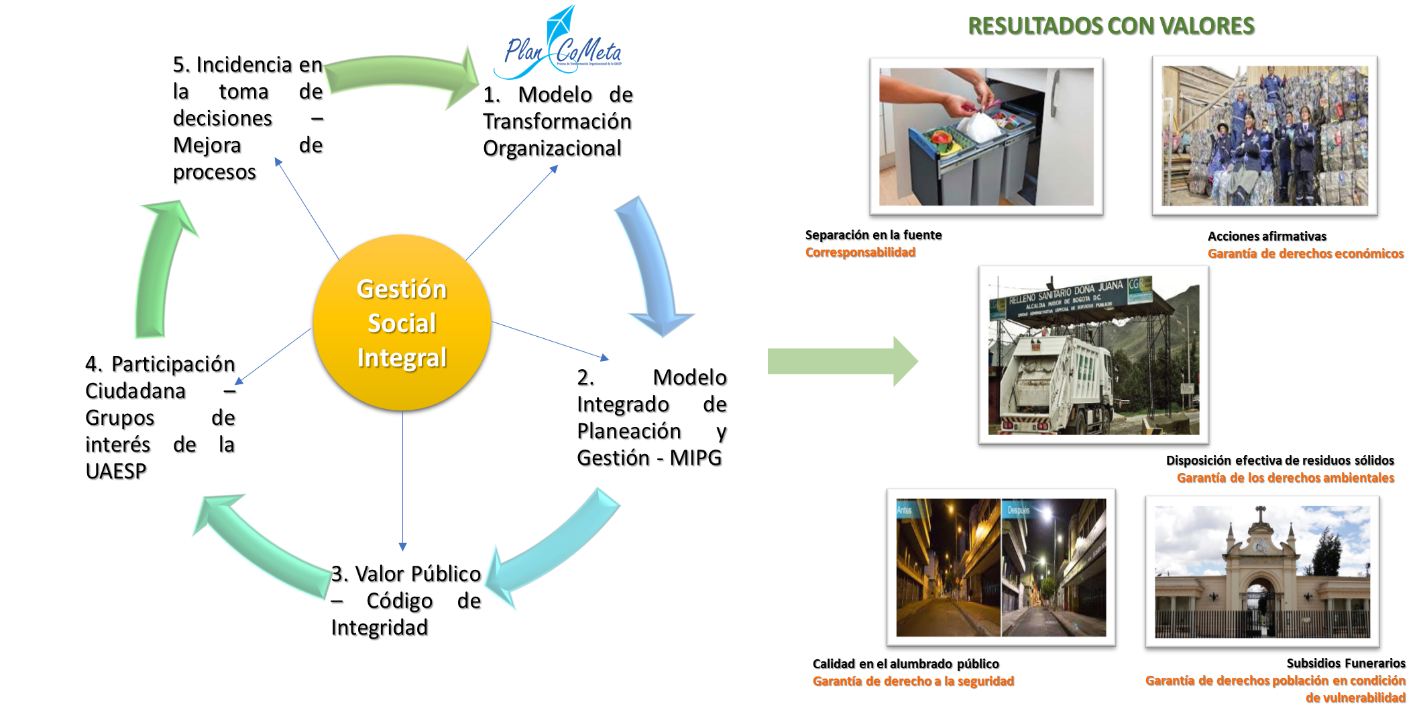
Por otra parte, la Función Pública a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) ha brindado a las entidades públicas unas herramientas que permiten fortalecer la relación Estado – ciudadano, las cuales se encuentran contenidas en las Dimensiones 2 “Gestión Direccionamiento Estratégico y Planeación” y 3 “Gestión con Valores para Resultados” del Modelo; respectivamente, con el fin que las organizaciones orienten sus esfuerzos hacia la generación de valor público en la gestión de resultados con valor.

Desde esta perspectiva, la UAESP define la generación del valor público a partir de:

* El cumplimiento de los objetivos estratégicos[[2]](#footnote-2) que se ha propuesto en el Plan Estratégico Institucional y el Modelo de Transformación Organizacional
* Involucrando el proceso la participación ciudadana en la gestión social integral de la Unidad, no solo desde el punto de vista de su incidencia en la toma de decisiones, sino también desde la rendición de cuentas, la gestión social y el control social.
* Realizando medición de su gestión y al cumplimiento de las metas plan de desarrollo.
* Asistiendo a los diferentes espacios de control social permitiendo que la ciudadanía califique la gestión de la Entidad.
* Generando relaciones entre la Entidad y sus grupos de interés, avanzado en el aumento de la confianza de éstos para con la Unidad.
* Garantizando que la prestación de los servicios a cargo de la Unidad se realice en el marco de la garantía de derechos tanto a un ambiente sano, seguro, enfocados a beneficiar a toda la población.

La figura No.1 muestra la relación entre el Sistema de Gestión, el valor público (Código de Integridad de la Unidad[[3]](#footnote-3) adoptado por la Entidad y los espacios de interacción con la ciudadanía para el logro de resultados con valor y enfoque de garantía de derechos.

*Figura No. 1.* Gestión Social Integral de la UAESP con valor público en el marco de la participación ciudadana (MIPG)



FUENTE: Generalidades Modelo Integrado de Planeación y Gestión, 26 de febrero de 2018. DAFP. Orientaciones para promover la participación ciudadana, Versión 1, Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano, DAFP, Julio 2018. Construcción propia, Oficina Asesora de Planeación – UAESP. Octubre 2018

1. Metodología para la elaboración de la Estrategia de Participación Ciudadana

La metodología para la formulación de este documento consistió en el ejercicio de una construcción participativa tanto de la estructura como de los contenidos de éste, indicando así que, la Unidad lideró todo el proceso de construcción en coordinación con los gestores sociales de las áreas misionales de la UAESP y los integrantes del Comité de Responsabilidad Social, quienes con sus aportes orientaron la consolidación de esta estrategia. Así mismo, se dio a conocer a través de consulta participativa por la página web la propuesta para que la ciudadanía y los interesados manifestarán sus consideraciones y observaciones para ser evaluadas y de considerarlas pertinentes incorporarlas en el documento.

En este contexto se partió, de la construcción del Plan de Acción de Participación Ciudadana correspondiente a la vigencia 2019, seguido de la caracterización de los grupos de interés, el Plan Estratégico de Comunicaciones y el aporte de los líderes de gestión social de las Subdirecciones de Recolección, Barrido y Limpieza, Aprovechamiento, Disposición Final y Servicios Funerarios y Alumbrado Público.

Para la identificación de los temas de interés se tuvo en cuenta la información presentada por las áreas misionales; así como, los planes de acción de la gestión social de las mismas.

1. Objetivo general de la Estrategia de Participación Ciudadana De la UAESP

Posicionar a la entidad a partir del trabajo adelantado con las autoridades locales, población recicladora, veedurías ciudadanas y ciudadanía en general, para ello se requiere realizar seguimiento a las acciones que permiten el desarrollo de actividades que garantizarán que los ciudadanos de forma colectiva o individual participen de los procesos de gestión social establecidos por la Unidad[[4]](#footnote-4).

1. Caracterización de grupos de interés[[5]](#footnote-5)

El ejercicio de identificación de los grupos de interés y su caracterización se realizó bajo el liderazgo de la Dirección General, la Oficina Asesora de Planeación y el equipo de Innovación de la UAESP, y se contó con el acompañamiento permanente de servidores públicos designados por los subdirectores y jefes de oficina.

Los grupos de interés que corresponden a este numeral se encuentran identificados contenida en el documento de Caracterización de los Grupos de Interés de la UAESP, ubicado en el siguiente link <http://www.uaesp.gov.co/content/participacion-y-control-social>.

1. Canales de comunicación

Los canales de comunicación que se tienen con los habitantes de la zona de influencia del RSDJ son aquellos que se establecen a través de los espacios específicos de interlocución que se generan con la participación de la comunidad, las entidades distritales y demás actores involucrados (mesas y espacios ocmunitarios y de articulación interinstitucional).

Así mismo la comunidad puede acceder a los siguientes puntos de atención:

1. La UAESP cuenta con una oficina de Gestión Social ubicada en la zona de influencia del Relleno en el centro poblado de la vereda Mochuelo Alto, prestando servicio a la comunidad.
2. De igual forma, el operador del RSDJ – CGR Doña Juana. S.A. E.S.P., cuenta con dos oficinas de relaciones con la comunidad, en las cuales se adelantan actividades propias para el cumplimiento de las fichas sociales del Plan de Manejo Ambiental -PMA, y a su vez se reciben las inquietudes de la comunidad con respecto a la operación del RSDJ, estas oficinas de relaciones con la comunidad se ubican en Mochuelo Bajo y en el centro poblado de la vereda Mochuelo Alto.

Desde la Subdirección de Aprovechamiento, se cuenta con un gestor en cada una de las localidades, con el fin de atender constantemente a la comunidad, recicladores y otras instituciones. Adicionalmente, se acompaña los ejercicios de participación con la ciudadanía liderados por las autoridades locales tales como la Comisión Ambiental Local – CAL.

Para el caso de Servicios Funerarios, se han considerado las siguientes interacciones:

* Canales interpersonales: sensibilización y volanteo mediante acercamientos con comunidad y/o líderes comunitarios; ferias institucionales de servicio a la ciudadanía
* Ferias de servicio a la ciudadanía
* Atención directa de solicitudes e inquietudes respecto de la operación de los equipamientos y por ende de la prestación de los servicios funerarios.
* Gestión interinstitucional para concertar acciones articuladas o de apoyo para atender impactos generados por la operación de los equipamientos (*seguridad, uso del espacio público aledaño a equipamientos, gestión ambiental)*

Adicionalmente, la entidad dispone como canal virtual de participación el correo institucional [uaesp@uaesp.gov.co](mailto:uaesp@uaesp.gov.co) y las redes sociales como Twitter, Facebook e Instagram, entre otros.

1. Plan de acción de gestión social de las áreas misionales

Las acciones enmarcadas en la gestión social de la Subdirección de Disposición Final se encuentran contenidas en el Plan de Acción de Gestión Social, donde se establecen las actividades mes a mes de la gestión social en la zona de influencia del Relleno Sanitario doña Juana - RSDJ y su cumplimiento medido frente a un indicador presupuestal.

Las acciones enmarcadas en la gestión social de la Subdirección de Aprovechamiento son las siguientes:

Con las autoridades locales y entidades interinstitucionales, considerados éstos como los espacios de participación respaldados por normas distritales y/o locales, en los que permanentemente interactúan los ciudadanos, representantes de las entidades públicas y autoridades de la Administración Distrital y se tratan temas como: necesidades de una comunidad, sus posibles soluciones y el desarrollo programas o proyectos propios de cada localidad.

* Participar de forma activa en recuperación de puntos críticos asociados a población recicladoras, sensibilizaciones entre otros. De igual manera, en escenarios que se relacionen con los temas de aprovechamiento.

Con la población recicladora: El trato diferenciado a favor de los recicladores se soporta en un mandato constitucional y legal orientado a aplicar acciones afirmativas a favor de estas personas, las cuales buscan promover una igualdad real y efectiva de manera que dicha población supere su condición actual en donde debido a la situación de marginalidad y pobreza que sufren y a los beneficios que su actividad genera a la sociedad en materia ambiental son considerados como sujetos de especial protección constitucional.

* Brindar el apoyo necesario a la población recicladora asociada e independiente.
* Realizar acompañamiento a la población recicladora.
* Realizar proceso de verificación en campo, para establecer la condición de la población recicladora.

Ciudadanía en general: Este trabajo se adelanta con el propósito de mejorar el proceso de separación en la fuente, reducir el material que llega al Relleno Sanitario y que este material aprovechable pueda ser entregado a los recicladores, que utilizan como su forma de sustento.

* Promover acciones con los diferentes grupos y escenarios presentes en las Localidades; así mismo y en el marco del Proyecto de Reciclaje y Aprovechamiento Sostenible -PRAS, se apunta hacia la promoción de una cultura de separación en la fuente y dignificación de la labor de los recicladores en la ciudad.
* Capacitar a la población residente de cada una de las diferentes localidades.
* Participar en encuentros comunitarios para atender las problemáticas identificadas por la comunidad en torno a temas de Aprovechamiento y generar planes de acción.

Por parte del Equipo de Gestión Social de Aprovechamiento, realiza programación semanalmente, por solicitud de recicladores, comunidad, entidades distritales, alcaldía o concejo.

Las acciones enmarcadas en la gestión social del servicio de Alumbrado Público se realizan a partir de las solicitudes realizadas por parte de la comunidad y con ello, se busca fortalecer las relaciones con las comunidades entorno a la prestación del servicio público de alumbrado mediante la modernización y/o actualización de espacios públicos lo que mejora la percepción de seguridad e incentiva la apropiación de espacios público por parte de la ciudadanía.

Esta gestión social se desarrolla a partir de las solicitudes e invitaciones que realiza la comunidad; es decir por demanda, atendiendo las invitaciones a mesas interinstitucionales con entidades del orden Distrital, como el Concejo de Bogotá, las Juntas Administradoras Locales - JAL, Juntas de Acción Comunal - JAC, Comités de Seguridad y Convivencia Locales; y ciudadanía en general. De acuerdo a la problemática que presenta el sector se da respuesta por medio de dos opciones la primera es programar verificaciones técnicas al servicio de alumbrado público, las cuales son realizadas por la interventoría del servicio y la segunda opción es programar recorridos en compañía de integrantes de la comunidad que tienen la oportunidad de guiar el recorrido y aclarar dudas sobre la prestación del servicio de alumbrado público.

En los dos casos se da respuesta oficial al solicitante del resultado del recorrido y las acciones de mejora a realizar.

1. Seguimiento del Plan estratégico de participación ciudadana

Para el seguimiento de la presente estrategia se ha definido la elaboración de un informe que contengan los avances de la gestión social integral y todos aquellos instrumentos relacionados con la estrategia de participación ciudadana en la UAESP, entre ellos:

* Plan de acción de participación ciudadana de la vigencia correspondiente.
* Planes de acción de la gestión social de las áreas misionales.

Una vez elaborado el informe se publicará en la Página Web de la UAESP.

Este documento fue aprobado por el Comité de Responsabilidad Social, el día 18 de junio de 2019.

1. Entiéndase el Modelo de Transformación Organizacional como su Sistema Integrado de Gestión, adoptado a través de la Resolución Interna 696 de 2017. [↑](#footnote-ref-1)
2. \***Empoderamiento ciudadano:** Fomentar una cultura ciudadana comprometida con la sostenibilidad de la prestación de los servicios, orientada al embellecimiento y sentido de pertenencia con Bogotá. \***Modelo Integral de prestación del servicio:**Garantizar los más altos estándares de calidad en la prestación sostenible y efectiva de los servicios. \***Articulación interinstitucional:**Integrar las instituciones, los recursos y la infraestructura de la ciudad para la prestación integral de los servicios. \***Fortalecimiento institucional:** Consolidar una entidad moderna y efectiva constituida por un equipo comprometido con el logro de los objetivos institucionales. http://www.uaesp.gov.co/transparencia/organizacion#objetivosinstitucionales [↑](#footnote-ref-2)
3. Resolución 345 de 2018 “Por el cual se adopta el Código de Integridad, se establecen los lineamientos para la conformación del equipo de gestores de integridad de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos y se dicta otras disposiciones”. [↑](#footnote-ref-3)
4. Instructivo de gestión social integral, Proceso de Direccionamiento Estratégico, V1, 2019. UAESP [↑](#footnote-ref-4)
5. La *“Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados”*, Ley de Transparencia, Presidencia de la República con adaptación de la “*Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés elaborada por el DNP”*, (<http://www.secretariatransparencia.gov.co/prensa/2016/Documents/guia-de-caracterizacion-de-ciudadanos-usuarios-e-interesados_web.pdf>) define la caracterización de los grupos de interés en los siguientes términos:

   Caracterizar es identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa una entidad, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y, a partir de allí, gestionar acciones como:

   * Identificar las necesidades de acceso a la información que tiene cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados
   * Identificar el lenguaje que debe ser usado para dirigirse a cada grupo de ciudadanos, usuarios o interesados
   * Diseñar, rediseñar o ajustar la oferta institucional
   * Optimizar el uso de los recursos por parte de las entidades de la Administración
   * Establecer una estrategia de implementación o mejora de canales de atención
   * Diseñar una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía
   * Diseñar una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos
   * Diseñar e implementar mecanismos de participación ciudadana en la gestión
   * Implementar y evaluar adecuadamente las políticas públicas
   * Fortalecer la confianza de los ciudadanos en las entidades y en el Estado

   [↑](#footnote-ref-5)