

Tabla de contenido

1. Objetivo	2
2. Alcance	2
3. Definiciones	2
4. Instancias de participación y grupos de valor	3
5. Características de los espacios de participación ciudadana (MIPG)	5
6. Espacios de participación ciudadana en la UAESP	7
6.1. Participación ciudadana incidente	7
6.2. Rendición de cuentas	9
6.3. Gestión social	9
6.4. Control Social	10
6.5. Innovación de la gestión social	10
7. Desarrollo de los espacios de participación ciudadana en la UAESP	11
7.1. Descripción de actividades de la participación ciudadana incidente	11
7.2. Descripción de actividades de la Rendición de cuentas	12
7.3. Descripción de actividades de la Gestión social	13
7.4. Descripción de las actividades de Control Social	14
7.5. Descripción de las actividades de Innovación de la gestión social	15

1. Objetivo

Establecer los lineamientos y criterios que orienten la gestión social integral de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, con acciones de participación ciudadana, rendición de cuentas, control social, gestión social y responsabilidad social, conforme lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión las normas le apliquen.

2. Alcance

Inicia con la identificación de instancias de participación y su relación con los grupos de valor y finaliza con el desarrollo de las actividades dentro de los espacios de gestión social comprendidos en los componentes de participación ciudadana, rendición de cuentas, gestión social, control social e innovación en la participación ciudadana.

3. Definiciones

- ✓ **Gestión social**¹: Es un conjunto de mecanismos que promueven la inclusión social y la vinculación efectiva de la comunidad en los proyectos sociales.
- ✓ **Innovación**²: Oportunidad y capacidad que tiene la entidad para reinventarse trabajando con los ciudadanos para crear nuevas soluciones de impacto para Bogotá, a través del uso de herramientas basadas en la metodología design thinking adaptadas a la misionalidad de la entidad.
- ✓ **Participación ciudadana**³: La participación ciudadana es un conjunto de mecanismos para que la población acceda a las decisiones del gobierno de manera independiente sin necesidad de formar parte de la administración pública o de un partido político.
- ✓ **Participación ciudadana incidente**⁴: Promover, concertar y fortalecer los procesos de construcción democrática de lo público, creando las condiciones que permitan reconocer y garantizar el derecho a la participación incidente de la ciudadanía y sus organizaciones en los procesos de formulación, decisión, ejecución.
- ✓ **Rendición de cuentas**⁵: La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de

¹ <https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-350646.html>

² Definición co-creada con los servidores públicos de la UAESP. 2018

³ https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-177283_recurso_1.pdf

⁴ <http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/planeacion/participacion-ciudadana/politica-publica-participacion-incidente-distrito>

⁵ <https://www.dnp.gov.co/DNP/gestion/mecanismos-de-control-y-rendicion-de-cuentas/Paginas/rendicion-de-cuentas-a-la-ciudadania.aspx>

la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia 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.

- ✓ **Control social⁶:** El control social es el derecho y un deber que tienen todas y todos los ciudadanos, individual o colectivamente, a vigilar y fiscalizar la gestión pública con el fin de acompañar el cumplimiento de los fines del Estado, promover y alcanzar la realización de los derechos y buscar la consolidación de la democracia y la gobernabilidad, teniendo clara la importancia de brindar mecanismos que permitan a los ciudadanos ser partícipes de la toma de decisiones para bienestar de sus comunidades, y permitiéndoles de esta forma empoderarse de los temas de estado.
- ✓ **Responsabilidad social⁷:** es el compromiso, obligación y deber que poseen los individuos, miembros de una sociedad o empresa de contribuir voluntariamente para una sociedad más justa y de proteger el ambiente.

La responsabilidad social puede estar comprendida por acciones negativas y positivas, es decir, las primeras se refieren a abstenerse de actuar y las segundas a actuar.

- ✓ **Transparencia⁸:** Principio de transparencia. Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia, de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley.
- ✓ **Gestor Social:** Es la persona que trabaja a través de diferentes mecanismos para promover la inclusión social y la vinculación efectiva de la comunidad en los proyectos sociales.

4. Instancias de participación y grupos de valor

A partir de la caracterización de los grupos de interés de la UAESP, se identificaron los actores con los cuales la Unidad interactúa en las diferentes instancias de participación.

De esta información, la Oficina Asesora de Planeación realizó una asociación a partir de cuatro (4) escenarios de interacción articulados con el desarrollo de las actividades que se adelantan en los componentes que conforman el Plan de Acción de Participación Ciudadana. Los escenarios definidos son:

⁶ <https://participacion.mininterior.gov.co/participacion/control-social>

⁷ <https://www.significados.com/responsabilidad-social/>

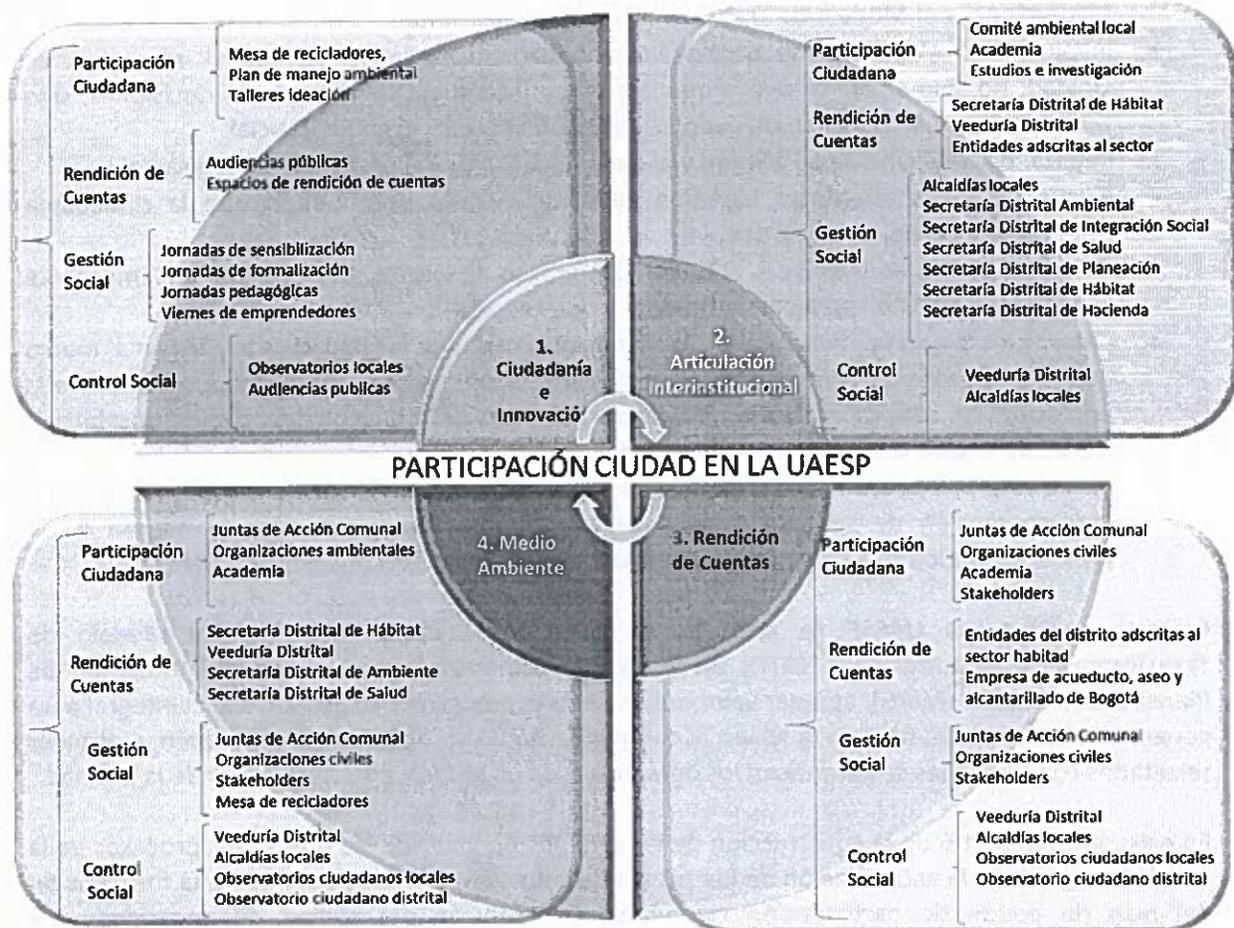
⁸ http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1712_2014.html

1. La ciudadanía e Innovación
2. Articulación Interinstitucional
3. Rendición de Cuentas
4. Medio Ambiente

Esta interacción se desarrolla a partir del reconocimiento, por parte de la UAESP, del ciudadano como sujeto de derechos y beneficiario de los servicios a cargo de la Unidad, a través del cumplimiento de las normas del orden nacional y distrital vigentes en términos de garantizar y promover la participación ciudadana incidente (mesas comunitarias alrededor del Relleno Sanitario Doña Juana y las mesas de recicladores), del desarrollo de actividades de rendición de cuenta promovidos por la entidad, la atención a las solicitudes de información y aclaración de todas las inquietudes que presenten los ciudadanos de manera individual o colectiva, a través de los observatorios locales ciudadanos o como vocales de control que les permita realizar el control social a la gestión pública de la UAESP, del desarrollo de espacios de encuentro ciudadanos y servidores donde se escuchan, comprenden e idean soluciones a los retos de la entidad y, finalmente, y no menos importante, el desarrollo de la gestión social de la prestación de los servicios a cargo de la Unidad, la cual consiste en la difusión y promoción de los servicios, las condiciones técnicas y las diferentes opciones que tienen los ciudadanos para acceder a ellos, así como para resolver cualquier inquietud que precisen al respecto.

La Figura No. 1 muestra la relación que existe entre estos escenarios de interacción con los componentes del plan de acción de participación ciudadana y las instancias estatales, de control y organizaciones ciudadanas, todo esto enmarcado en la participación ciudadana que adelanta la UAESP en la garantía de la promoción, divulgación y prestación de los servicios a su cargo.

Figura No. 1. Instancias de participación y grupos de valor



FUENTE: Formatos de diagnóstico de la participación ciudadana de la UAESP. Construcción propia. Oficina Asesora de Planeación. UAESP. Junio 2018

5. Características de los espacios de participación ciudadana (MIPG)

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 Dirección 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 estratégicos⁹ 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 la población en condición de vulnerabilidad y dentro del concepto de corresponsabilidad frente a mejorar la calidad de vida de todos.
- Articulando el conocimiento de diferentes actores para el diseño, co-creación, validación e implementación de soluciones construidas con los ciudadanos para la mejora de la prestación de los servicios públicos de aseo, alumbrado público y servicios funerarios

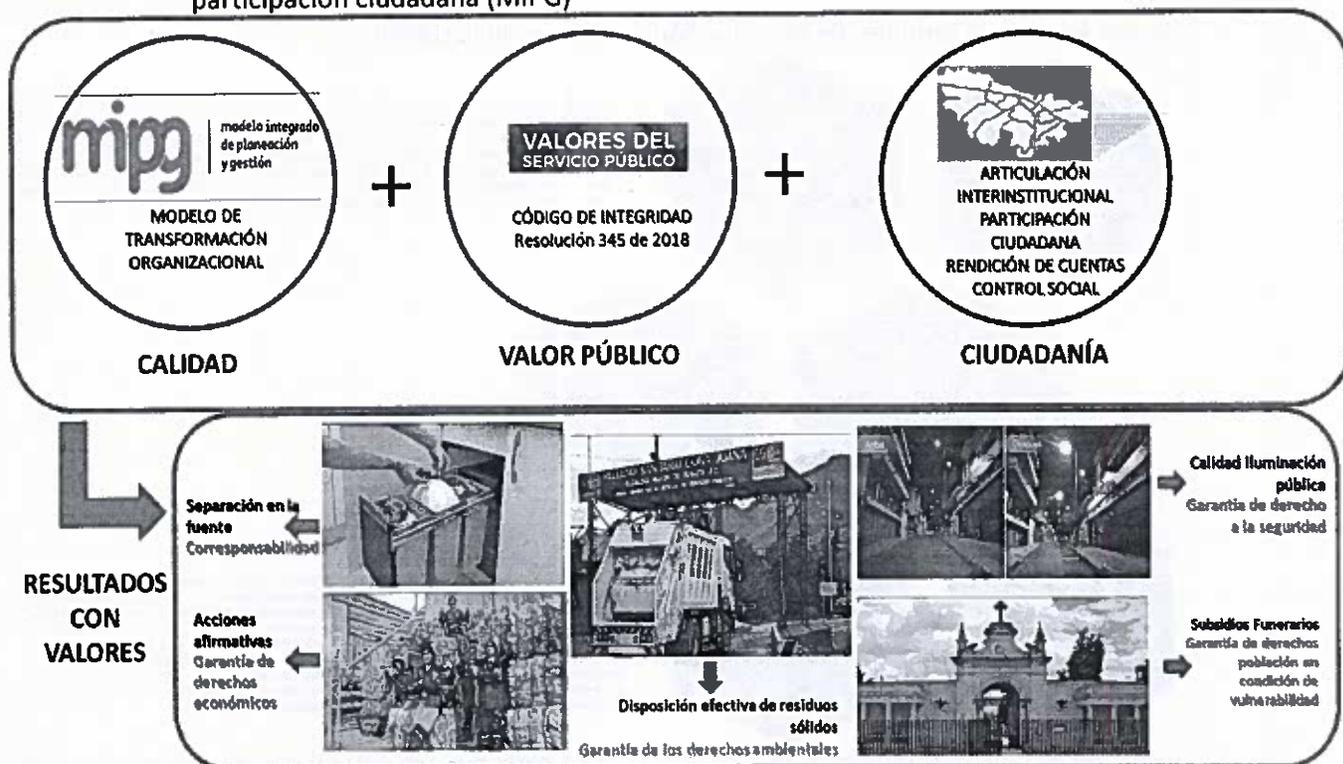
En este contexto la UAESP se propuso, a partir de la implementación del Modelo de Transformación Organizacional (MTO) de la Unidad armonizado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), agregar valor público en sus procesos y su gestión social integral para generar resultados que, no solo la lleven al cumplimiento de su objetivo, sino también, a obtener resultados con los cuales se garanticen los derechos a los usuarios y grupos de valor de la entidad.

En este sentido, partió de la construcción de las cadenas de valor de los diferentes procesos de la Entidad, seguido de la actualización de los 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).

⁹ ***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>

La figura No. 2 muestra la relación entre el Sistema de Gestión, el valor público (Código de Integridad de la Unidad¹⁰ adoptado por la Unidad y los espacios de interacción con la ciudadanía para el logro de resultados con valor y enfoque de garantía de derechos.

Figura No. 2. 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

6. Espacios de participación ciudadana en la UAESP

6.1. Participación ciudadana incidente

La participación ciudadana incidente para la UAESP se define como espacios de convergencia para desarrollar actividades de planeación participativa y de seguimiento que involucran de forma abierta a ciudadanos de manera individual o colectivos, que articulados con la entidad permiten identificar necesidades problemáticas, soluciones, oportunidades de mejora y, en algunos casos asignación de recursos.

¹⁰ 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".

Es en este contexto, que la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos cuenta actualmente con dos espacios formales de participación ciudadana donde adelanta mesas de trabajo con comunidades que son: 1. Población aledaña al Relleno Sanitario Doña Juana y, 2. Mesa de recicladores de oficio.

Figura 3. Espacios formales de participación ciudadana de la UAESP



FUENTE: Informes de gestión social de las subdirecciones de Disposición Final y Aprovechamiento, Vigencia 2018. Construcción propia, Oficina Asesora de Planeación. Octubre 2018

Las características que resaltan el trabajo participativo que se adelanta en estas mesas, son:

- **Mesas comunitarias alrededor del Relleno Sanitario Doña Juana:** Estas mesas surgen de la necesidad de desarrollar de manera participativa lo establecido en la Licencia Ambiental Única No. 1351 de 2014 y 2023 de 2014, con relación a las medidas de compensación para la Optimización del Relleno Sanitario, de tal manera que se garantice la corresponsabilidad social entre las partes intervinientes. El desarrollo de estas actividades contempla asignación de recursos de inversión, lo que permite una participación ciudadana incidente con la priorización de medidas de compensación a partir de las necesidades y los recursos disponibles.
- **Mesa de recicladores de oficio:** Estas mesas se desarrollan en las localidades de Bosa, Puente Aranda, Chapinero, Suba, Teusaquillo y Fontibón; aquí, de manera conjunta con los recicladores de oficio, se hace acompañamiento a las jornadas pedagógicas, buenas

prácticas, a recorridos y a jornadas de caracterización de población recicladora. No contempla acciones de programación presupuestal.

6.2. Rendición de cuentas

La rendición de cuentas se considera el espacio mediante el cual la entidad, en la mesa de diálogo sectorial y a través de los operadores/prestadores, informa de manera clara la gestión adelantada durante un periodo de tiempo determinado en el marco de la garantía de la prestación de los servicios públicos a cargo de la Unidad.

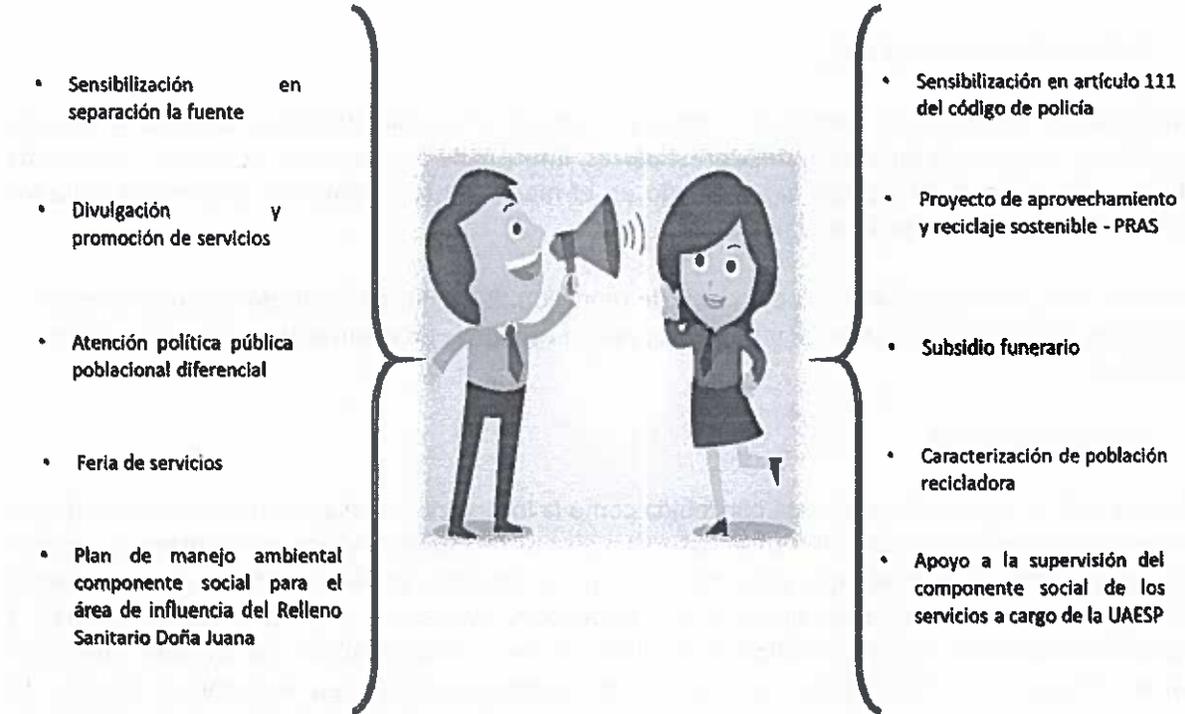
En todo caso, la UAESP realiza los ejercicios de rendición de cuentas a partir de los lineamientos definidos por la Veeduría Distrital para el proceso de rendición de cuentas de la Administración Distrital.

6.3. Gestión social

Para la UAESP la gestión social está concebida como la interacción o relacionamiento que sostiene, de manera permanente, con diferentes actores o grupos de interés en procura de prevenir, mitigar y compensar, para los casos que determina la Ley, los impactos sociales producto de su quehacer como garante de los servicios públicos de recolección, transporte, disposición final, reciclaje y aprovechamiento de residuos sólidos; la limpieza de vías y áreas públicas; los servicios funerarios en la infraestructura del Distrito y del servicio de alumbrado público en la ciudad de Bogotá. La gestión social de la Unidad se materializa en acciones de promoción de la participación de la comunidad en los proyectos de la entidad, así como en la promoción y divulgación de los servicios a su cargo.

De igual manera, la gestión social para la UAESP es aquella que incluye todas las actividades que buscan fortalecer las relaciones con la comunidad y grupos de interés, implementando para ello estrategias que promuevan la divulgación, inclusión y participación de la ciudadanía en el desarrollo de los proyectos que cada una de las áreas ejecuta en su competencia como garante de la prestación de los servicios en la ciudad.

Figura 4. Espacios asociados a la promoción, divulgación y supervisión de la gestión social de la UAESP



FUENTE: Construcción propia Oficina Asesora de Planeación. UAESP, 2018

6.4. Control Social

La herramienta ISO 18091:2014 es considerada el resultado de un gran esfuerzo realizado por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) en materia de gobiernos locales confiables. Esto, por cuanto se constituye como un camino para recuperar y mantener la confianza de la ciudadanía en la gestión de las entidades públicas. Para ello, el Distrito Capital y las Alcaldías Locales, han generado un espacio a las comunidades para que éstas se organicen en lo que ahora se conoce como Observatorio Distrital Ciudadano y Observatorios Locales Ciudadanos, con el acompañamiento permanente de la Veeduría Distrital, han formulado los indicadores sobre los cuales se hace control social a la gestión de las Entidades del Sector Público en Bogotá y, de manera particular, a la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos.

6.5. Innovación de la gestión social

En el ámbito de participación ciudadana, la innovación busca ser una herramienta para el desarrollo satisfactorio de procesos de participación ciudadana, claves para el diseño de proyectos y procesos que contemplen las necesidades, opiniones y propuestas de los ciudadanos. El Laboratorio de Innovación en servicios públicos de la UAESP es un espacio donde a través de una serie de herramientas y metodologías basadas en el "design thinking" servidores, contratistas,

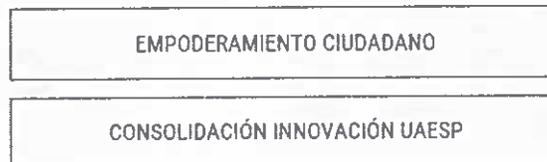
ciudadanos, empresas privadas y organizaciones de la sociedad civil pueden participar en la resolución de problemas relacionados con la prestación de los servicios de aseo, alumbrado público y servicios funerarios.

Estrategia de Innovación

CONEXIÓN

Usar la innovación y alianzas interinstitucionales para generar **conexión** entre la ciudadanía y los servicios públicos que garantiza la UAESP

A través de



Fuente: UAESP, Innovación 2018

7. Desarrollo de los espacios de participación ciudadana en la UAESP

La participación ciudadana en la UAESP se ve reflejada en el desarrollo de actividades en cuatro (4) componentes contenidos en el plan de acción de participación ciudadana y, el tema transversal de actividades de innovación en la participación ciudadana promovida por la UAESP. Las siguientes son las descripciones de actividades que le aplica a cada componente, a saber:

7.1. Descripción de actividades de la participación ciudadana incidente

A continuación, se presenta la descripción de las actividades de la participación ciudadana que contempla las acciones adelantadas por la Subdirección de Aprovechamiento con la mesa de recicladores y la Subdirección de Disposición Final con las mesas comunitarias con las comunidades aledañas al Relleno Sanitario Doña Juana.

En esta descripción se realizó un acople entre la programación y desarrollo de las mesas de tal manera que se incluyera en términos generales el paso a paso de las dos subdirecciones intervinientes.



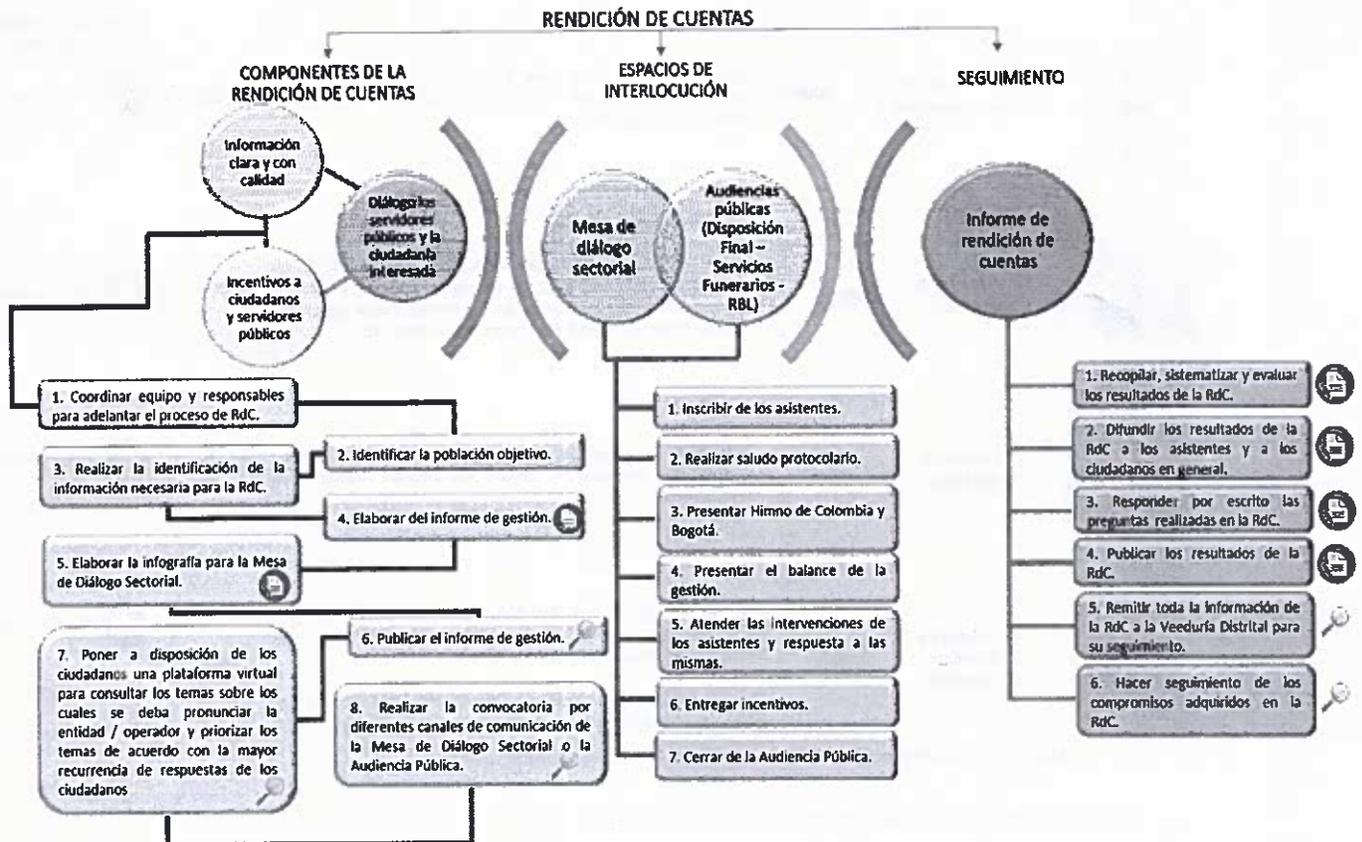
Instructivo Gestión Social Integral

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	EVIDENCIA / CONTROL	TIPO DE EVIDENCIA / CONTROL
1	Definir las actividades preparatorias: Definir fecha, lugar, hora y logística requerida para el desarrollo de la mesa.	Gestores sociales (Disposición Final, Aprovechamiento)		Acta de reunión preparatoria
2	Realizar convocatoria: Esta actividad se realiza mediante perifoneo, diseño y publicación de piezas comunitarias (Subd. de Disposición Final), correo electrónico (Subd. de Aprovechamiento).	Gestores sociales (Disposición Final, Aprovechamiento) Comunicaciones		Pieza comunicativa Correo institucional
3	Coordinación Institucional e Interinstitucional: Coordinación con gestores sociales la Unidad y con Entidades Distritales para el acompañamiento en la mesa, en caso de requerirse.	Gestores sociales (Disposición Final, Aprovechamiento)		Correo institucional
4	Priorizar temas a tratar: Se definen los temas de la agenda que se desarrollarán en la mesa.	Gestores sociales (Disposición Final, Aprovechamiento)		Acta de reunión preparatoria
5	Desarrollar mesa comunitaria / recicladores: Se presenta informe de acciones realizadas por las entidades distritales (incluida la UAESP y el operador del RSDJ) y se resuelven las inquietudes de las comunidades / recicladores; se atienden los requerimientos de las comunidades / recicladores y se establecen compromisos de ser necesario; se realizan las conclusiones de la mesa.	Gestores sociales (Disposición Final, Aprovechamiento) Comunidades Recicladores		Acta de reunión o de la mesa comunitaria / recicladores
6	Hacer seguimiento a compromisos: La UAESP adelantará las acciones a las que haya lugar para verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos en la mesa, independiente de a quien compete la responsabilidad de esto.	Gestores sociales (Disposición Final, Aprovechamiento)		Acta de reunión Informe de la mesa comunitaria / recicladores

FUENTE: Construcción propia Oficina Asesora de Planeación. UAESP, 2018

7.2. Descripción de actividades de la Rendición de cuentas

Para el desarrollo de la rendición de cuentas, la UAESP aplica los lineamientos metodológicos señalados por la Veeduría Distrital, la cual contempla una primera fase que contempla el Alistamiento, Caracterización de grupos de valor tomando como referencia los intereses manifestados en la fase de consulta temática, Elaboración del Informe de Gestión de la vigencia anterior y proyección de metas para la próxima vigencia (Componentes de la rendición de cuentas); como segunda fase se encuentra con el Desarrollo Espacio de Diálogo donde se presentan las orientaciones metodológicas de la mesa de diálogo / audiencia pública y se hace entrega del incentivo a la participación y dedicación de tiempo en la rendición de cuentas (Espacios de interlocución) y una tercera fase que corresponde al seguimiento a las preguntas de los grupos de valor y los compromisos adquiridos por la Unidad en los espacios de rendición de cuentas.

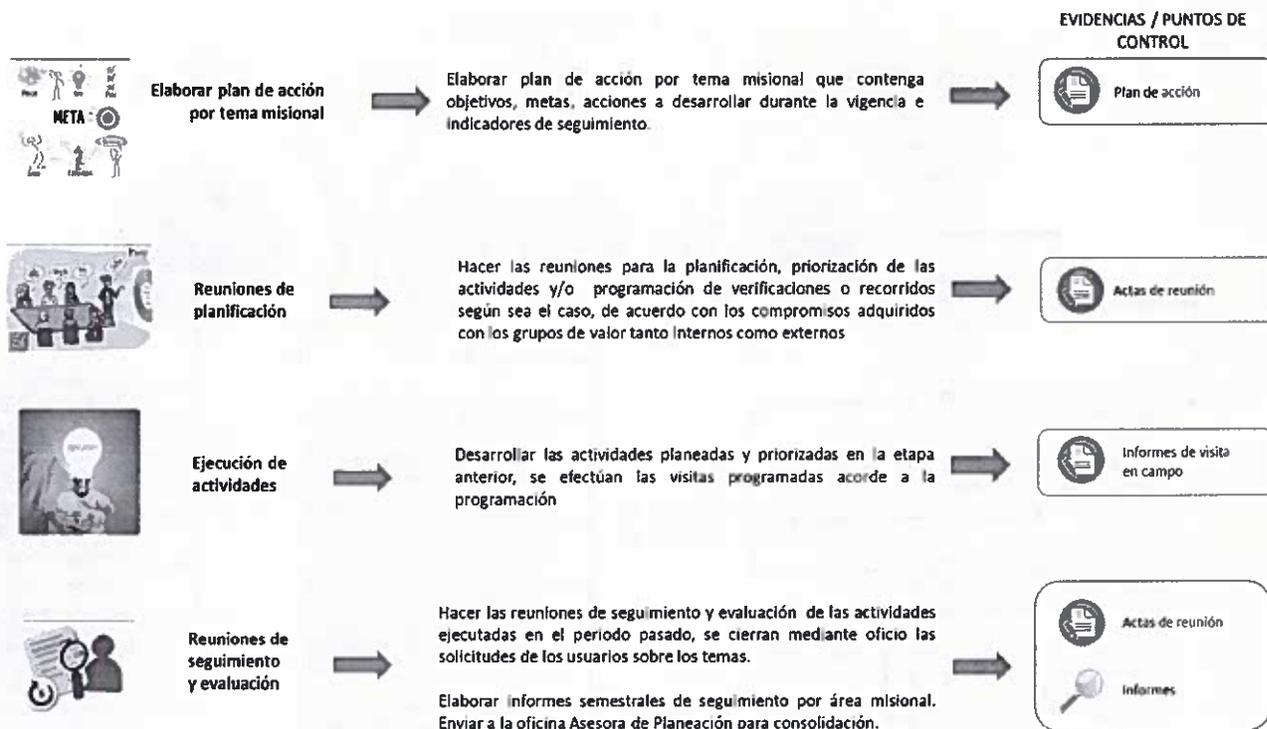


FUENTE: Construcción propia Oficina Asesora de Planeación. UAESP, 2019

7.3. Descripción de actividades de la Gestión social

Las actividades relacionadas con la gestión social de la UAESP son las desarrolladas por los diferentes equipos de gestión social de las áreas misionales.

Para su descripción, se tuvo en cuenta los aspectos coincidentes de cada equipo con el fin de desarrollar el marco general de las actividades de este componente.



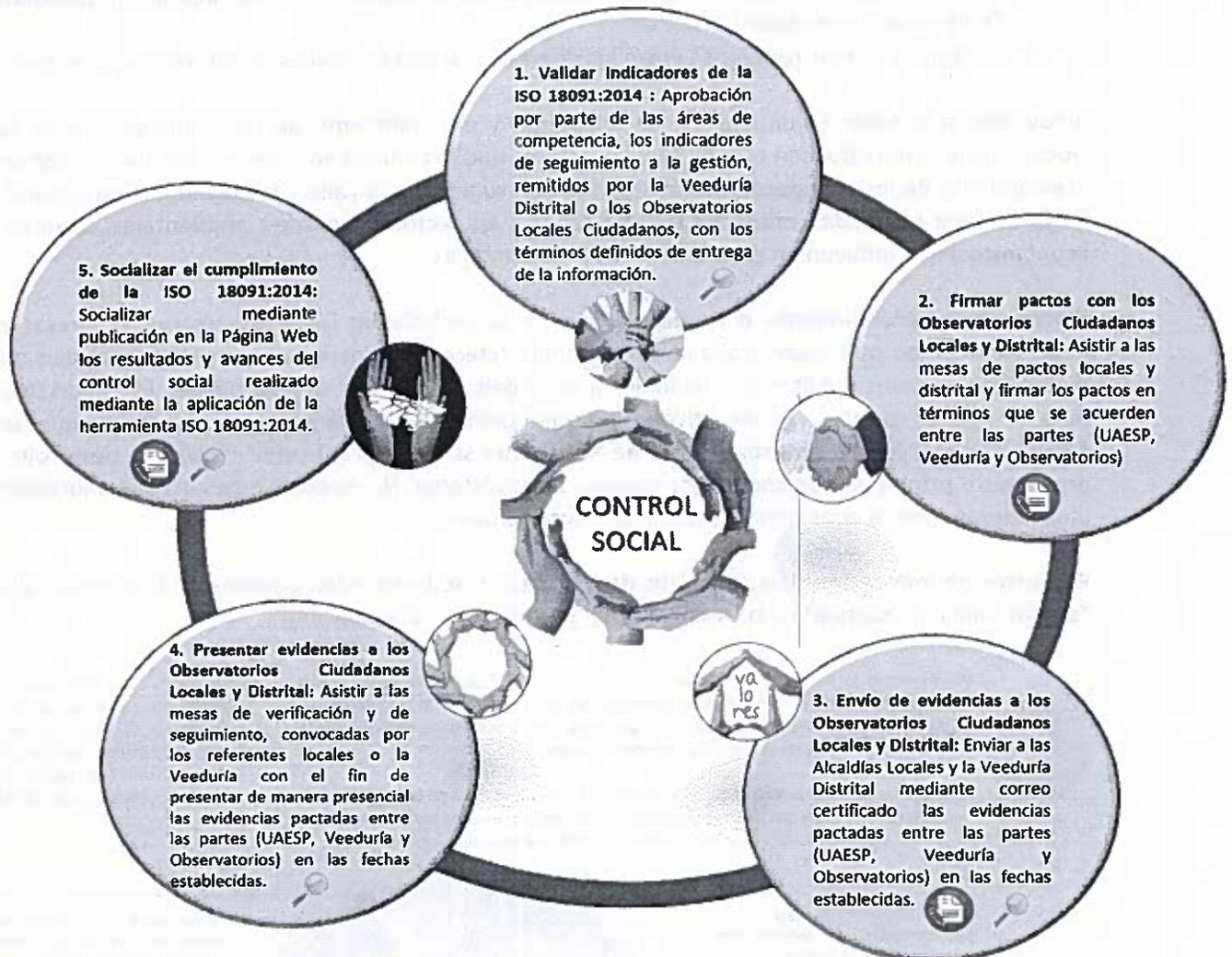
FUENTE: Construcción propia Oficina Asesora de Planeación. UAESP, 2019

7.4. Descripción de las actividades de Control Social

Para el caso propio de la UAESP, los observatorios ciudadanos locales y Distrital en conjunto con los gobiernos locales y la veeduría Distrital, convocan finalizando el año en vigencia las mesas de pactos, donde se revisan y pactan los indicadores formulados con el fin de verificar que la gestión pública encaminada a garantizar la prestación de los servicios a cargos de la Unidad se haya realizado dentro de dicha vigencia, en términos de calidad, sostenibilidad y coherencia con las políticas públicas concordantes, dentro de la misma, propendiendo al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la ciudad dentro de su gestión.

Ya firmados los pactos, la UAESP envía a cada Observatorio Ciudadano las evidencias de cada indicador pactado y asiste a las diferentes mesas de verificación y seguimiento. El resultado de este ejercicio consiste en la calificación que los ciudadanos otorgan a la información entregada y a la valoración que éstos dan a la gestión de la entidad, los cuales se determinan en:

- Verde, si es satisfactoria tanto la información como la gestión evidenciada
- Amarillo, si la información se presentó incompleta lo cual no permite evidenciar de manera completa la gestión adelantada por la Entidad.
- Rojo, si no se presenta ninguna información que evidencie la gestión de la Entidad.



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

7.5. Descripción de las actividades de Innovación de la gestión social

Dentro de la UAESP se han desarrollado varios espacios de participación ciudadana relacionados con la innovación: talleres de ideación, Innovación a la calle y viernes de emprendimiento o de espacio abierto a la ciudadanía.

Talleres de ideación y/o co - creación: son espacios de encuentro entre distintos actores involucrados o relacionados con una problemática. En estos espacios a través de técnicas divergentes de innovación se busca,

1. Escuchar, conocer y comprender los puntos de vista de los distintos actores involucrados en una problemática o reto.

2. Generar distintas ideas de solución (talleres de ideación) o el desarrollo de un proyecto (talleres de co-creación)
3. Dinamizar y crear relaciones entre los diferentes actores o grupos de interés de la entidad.

Innovación a la calle: Es un espacio de encuentro y entendimiento de las problemáticas de la ciudad desde la empatía con el espacio y los actores que lo conforman. Este espacio logra crear un acercamiento de los servidores públicos con lo que sucede en la calle y la ciudadanía en general, de forma que se puedan entender las realidades y los factores (sociales, ambientales, técnicos, económicos) que influyen en cada una de las problemáticas.

Viernes de emprendimiento o espacio abierto a la ciudadanía: Distintos actores, empresas y emprendimientos que están trabajando en temas referente a los retos que tiene la ciudad en materia de servicios públicos son invitados a la unidad para contar su experiencia. Es importante para la UAESP conocer las iniciativas, emprendimientos, ciudadanos y otros actores que se encuentran trabajando en estos temas de forma que se puedan articular iniciativas, desarrollar proyectos o propuestas en conjunto y conocer el ecosistema. No es posible desarrollar soluciones innovadoras si no se conectan las ideas, iniciativas actuales.

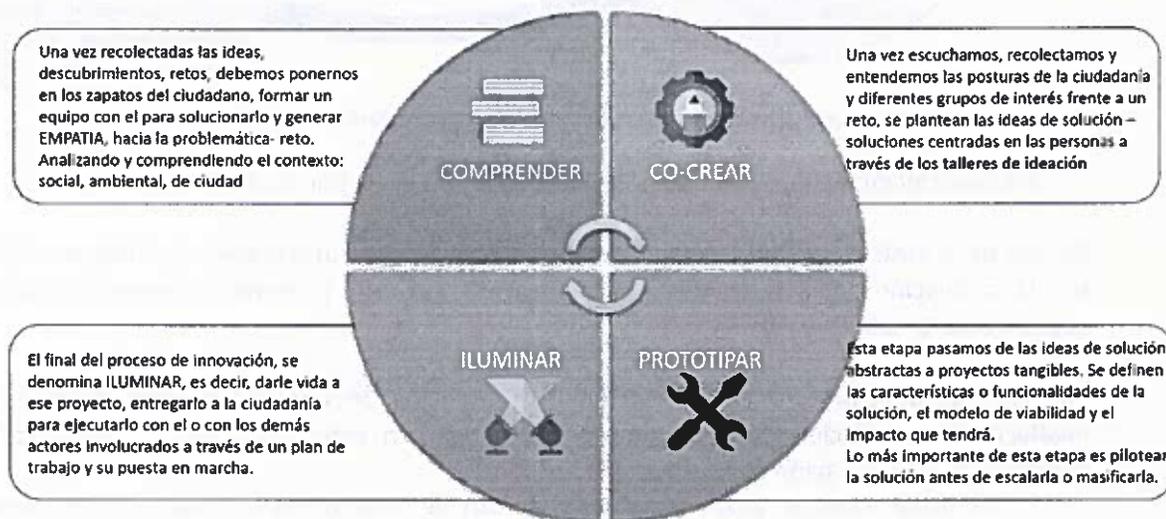
Proyectos de innovación: Los proyectos de innovación, se desarrollan basados en la metodología “design thinking” adaptada a la UAESP, la cual se muestra a continuación:



Para innovar lo primero que hacemos es; RECOLECTAR, es decir, recoger las ideas, problemáticas y retos que tenemos en la prestación de los servicios públicos de aseo, alumbrado público y servicios funerarios de los ciudadanos y los servidores públicos que quieren mejorar la ciudad

El proceso de innovación, inicia entonces con los encuentros con la ciudadanía, recicladores y distintos grupos de interés de la unidad, a estas actividades las hemos denominado innovación a la calle, talleres de empatía

Promover la Innovación en la Gestión Pública, en la que los servidores públicos y la ciudadanía puedan cocrear y mejorar los servicios públicos que garantiza la unidad es el objetivo del Laboratorio de Innovación en servicios públicos de la UAESP.



FUENTE: Construcción propia Innovación. UAESP, 2019



Instructivo Gestión Social Integral

Control de cambios

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	09/04/2019	Creación del documento.

	Nombre	Cargo	Firma
Elaboró	Jazmin Karime Florez Vergel	Profesional Universitario Oficina Asesora de Planeación	
	Saada Solima Mahmud Sánchez	Asesora Subdirección de Disposición Final	
	Angie Viviana Patarroyo Martínez	Contratista Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza	
	Angelica Cristina Sierra Sánchez	Contratista Subdirección de Aprovechamiento	
	Margarita María Angarita González	Profesional Especializado Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público	
	Luz Amanda Zamora Blanco	Profesional Especializado Subdirección de Servicios Funerarios y Alumbrado Público	
Revisó	Marta Cecilia Murcia Chavarro	Jefe Oficina Asesora de Planeación	
	Julián Camilo Soto Parra	Subdirector de Disposición Final	
	Yanlicer Enrique Pérez Hernández	Subdirector de Recolección, Barrido y Limpieza	
	Martha Patricia Pinzón Duran	Subdirectora de Aprovechamiento	
	Angie Alexandra Hernández Castaño	Subdirectora de Servicios Funerarios y Alumbrado Público	
Aprobó	Marta Cecilia Murcia Chavarro	Jefe Oficina Asesora de Planeación	

