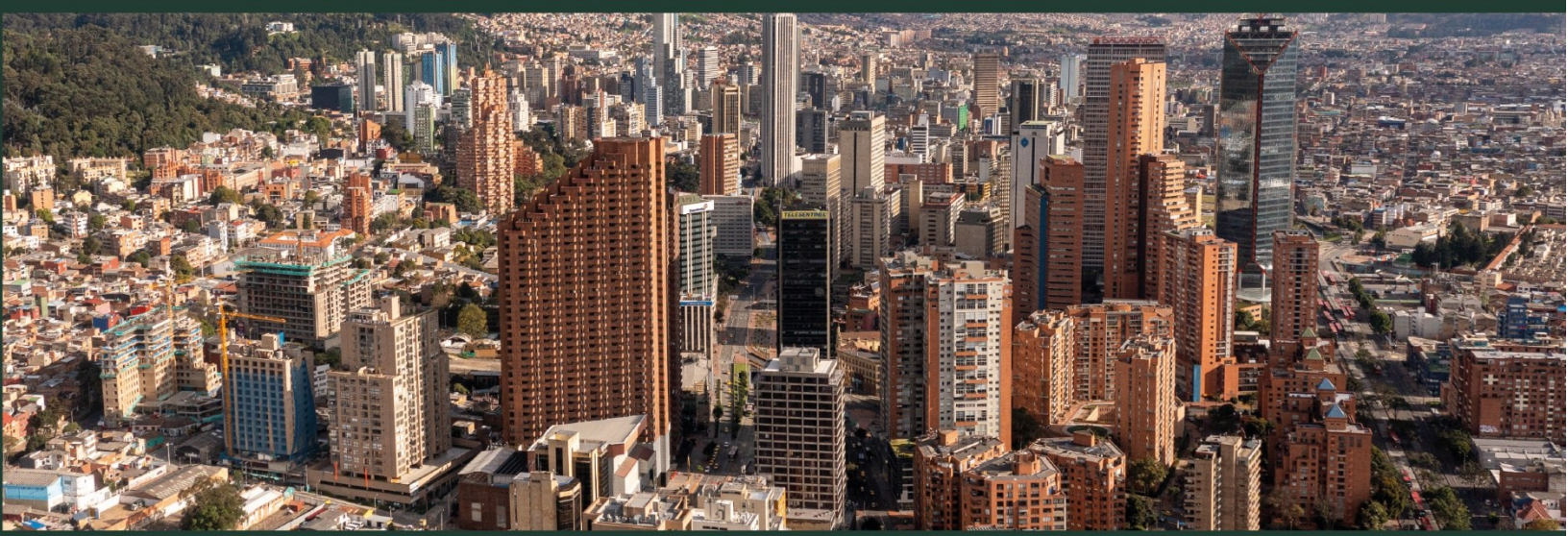




INFORME POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP

Oficina Asesora de Planeación

Enero 2026

Armando Ojeda Acosta

Director General

Marcela Toro Pascagaza

Jefe Oficina Asesora de Planeación

Subdirectores y jefes de Oficina

Diego Alejandra Ossa Urrea, subdirector de Servicios Funerarios y Alumbrado Público

Dolly Arias Casas, subdirectora de Administrativa y Financiera

Juan Camilo Loaiza Ortiz, subdirector de Asuntos Legales

Helga Johanna Camacho Corzo, subdirectora de Disposición Final

Maria Camila Pedroza Cubides, subdirectora de Aprovechamiento

Andrea Carolina Maru Ruiz, subdirectora de Recolección, Barrido y Limpieza

German Duque Arias, jefe de Oficina Asesora de Comunicaciones

Jorge Alexis Rodríguez, jefe de Oficina TIC

Lorena Barbosa, asesor

Elaboró

Ehimmy Alejandra Casallas Yopasa, Contratista Oficina Asesora de Planeación

Nancy Liliana Rojas Romero, Profesional Oficina Asesora de Planeación

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe técnico consolida los resultados, avances y evaluaciones de la Política de Participación Ciudadana de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP) durante la vigencia 2025. En cumplimiento de los mandatos de la Ley 1712 de 2014 y la Ley 1474 de 2011, la entidad ha orientado su gestión hacia la consolidación de una gobernanza democrática, donde la prestación de servicios públicos esenciales —aseo, alumbrado y servicios funerarios— se fundamenta en la transparencia y el diálogo social.

A lo largo del documento, se detalla cómo la UAESP logró un cumplimiento del 100% de sus metas programadas, articulando tres ejes estratégicos: el fortalecimiento de la capacidad institucional, la formación de una ciudadanía crítica y la creación de espacios de rendición de cuentas de doble vía. Este informe no solo es un ejercicio de reporte administrativo, sino una herramienta de evaluación que integra la percepción ciudadana sobre proyectos críticos como la operación del Relleno Sanitario Doña Juana y el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), permitiendo identificar las brechas existentes entre la gestión técnica y las demandas del territorio para proyectar una mejora continua en la vigencia 2026.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General:

Presentar de manera integral los resultados de la Política de Participación Ciudadana y la evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la UAESP para la vigencia 2025, evidenciando el impacto de la gestión en el territorio y formulando recomendaciones estratégicas para fortalecer la confianza pública.

2.2. Objetivos Específicos:

- Evaluar la Competencia Institucional: Analizar la efectividad de los procesos de capacitación interna y la actualización de instrumentos normativos que facilitan la relación entre la administración y el ciudadano.

- Cuantificar la Competencia Ciudadana: Reportar el alcance de las jornadas pedagógicas enfocadas en control social, veedurías e innovación, con especial énfasis en el impacto logrado en jóvenes y poblaciones con enfoque diferencial.
- Validar la Rendición de Cuentas: Evaluar la calidad y accesibilidad de los espacios de encuentro UAESP-Ciudadanía, garantizando que la información técnica sea comunicada de manera clara y oportuna.
- Establecer la Hoja de Ruta 2026: Identificar las dificultades operativas y tecnológicas detectadas durante el seguimiento para proponer soluciones que optimicen la gestión del conocimiento y la memoria institucional.

3. MARCO NORMATIVO

Tabla 1 Marco Normativo

NORMA	FECHA	EPIGRAFE
Constitución Política de Colombia	06/07/1991	Artículos 2, 13, 20, 23, 37, 40 numeral 2, 74, 79, 86, 88, 95 numeral 5, 103, 106, 209, 270 y 339. 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.
Ley 134	31/05/1994	“Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”. Regular los mecanismos de participación del pueblo: la iniciativa popular legislativa y normativa; el referendo; la consulta popular, del orden nacional, departamental, distrital,

NORMA	FECHA	EPIGRAFE
		municipal y local; la revocatoria del mandato; el plebiscito y el cabildo abierto.
Ley 152	15/07/1994	“Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo” “Art 43. Informe del Gobernador o Alcalde. Informe del Gobernador o Alcalde. El Gobernador o Alcalde presentará informe anual de la ejecución de los planes a la respectiva Asamblea o Concejo o la autoridad administrativa que hiciere sus veces en los otros tipos de entidades territoriales que llegaren a crearse”.
Ley 489	29/10/1998	“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”. Artículos 2, 3, 4, 32. 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,

NORMA	FECHA	EPIGRAFE
		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 850	18/11/2003	“Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”
Ley 982	02/08/2005	“Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.”
Ley 1437	18/01/2011	“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, Artículo 3 literal 6. 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	12/07/2011	“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”, Artículo 78 literales a, b y f. *Control de la Gestión Pública: Realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y

NORMA	FECHA	EPIGRAFE
		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 1474	12/07/2011	“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”, Artículo 78 literales a, b y f. *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

NORMA	FECHA	EPIGRAFE
		cumplimiento de la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública.
Ley 1551	06/07/2012	“Por la cual se dictan normas para modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.” Artículo 29, literal 3 numeral 1: función del alcalde de informar a la ciudadanía sobre el desarrollo de su gestión.
Ley 1712	06/03/2014	“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”, Artículos 2 y 3. 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 Estatutaria 1755	30/06/2015	“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”
Ley 1757	06/07/2015	“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”,

NORMA	FECHA	EPIGRAFE
		Artículos 2, 48, 49, 50, 52, 53, 54, 55, 60, 65, 66 y 86. *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. *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.
Ley 2195	18/01/2022	“Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.
Decreto 2573	12/12/2014	“Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”. Definir los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más

NORMA	FECHA	EPIGRAFE
		eficiente, más transparente y participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.
Decreto 1081	26/05/2015	"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República." Artículo 2.1.1.3.1.5. Principio de gratuidad y costos de reproducción. En concordancia con lo establecido en los artículos <u>3</u> y <u>26</u> de la Ley 1712 de 2014, en la gestión y respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública, los sujetos obligados deben: (2) Permitir al ciudadano, interesados o usuario: (a) Elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta; (b) Conocer el formato en el cual se encuentra la información solicitada, de acuerdo con lo establecido en el Esquema de Publicación de Información.
Decreto 270	14/02/2017	"Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto <u>1081</u> de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación." Artículo 2.1.2.1.25. Promoción de la participación ciudadana

NORMA	FECHA	EPIGRAFE
Decreto 1499	11/09/2017	“Por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”. Establece el Sistema de Gestión; el cual contiene el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y su articulación con el Sistema de Control Interno (MECI) Art. 2.2.22.3.1 Actualiza el modelo integrado de planeación y gestión y el Artículo Políticas de Gestión y Desempeño Institucional.
Decreto 612	04/04/2018	“Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado”.
Decreto 230	02/03/2021	“Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas”.
Decreto 767	16/05/2022	“Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.
Acuerdo 24	02/12/1993	“Por el cual se determina la estructura orgánica de la Veeduría Distrital, se definen sus funciones generales por dependencia; se establece su planta de personal se

NORMA	FECHA	EPIGRAFE
		adopta el sistema especial de nomenclatura y clasificación de cargos; se fija la escala de remuneración para los distintos empleos y se dictan otras disposiciones “ Artículo 14 - detalla las funciones de la Veeduría delegada para la Participación y los Programas Especiales, enfocándose en promover la organización comunitaria para el control de políticas públicas, velar por la participación ciudadana y asegurar la representación de usuarios en servicios públicos
Acuerdo 21	24/03/2001	“Por el cual se promueve la conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios en Bogotá, D.C.”,
Acuerdo 142	10/03/2005	“Por medio del cual se adoptan mecanismos e instancias para apoyar y promover en el ámbito distrital las Veedurías Ciudadanas y se dictan otras disposiciones”. Adopta mecanismos e instancias para apoyar y promover en el ámbito distrital las veedurías ciudadanas. Crea el Consejo Distrital de apoyo a las Veedurías, como la instancia encargada de evaluar las políticas que deberán ejecutar las instituciones distritales en materia de veedurías ciudadanas, señala su integración, funciones, régimen de sesiones y establece la rendición semestral de informes de las acciones realizadas

NORMA	FECHA	EPIGRAFE
		sobre la ejecución de las políticas fijadas en materia de promoción y apoyo a las veedurías, a cada una de las entidades del Distrito que conforman la Red Institucional y a las veedurías ciudadanas que se encuentren debidamente registradas.
Acuerdo 257	30/11/2006	“Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, distrito capital, y se expiden otras disposiciones”
Acuerdo 761	11/06/2020	Por medio del cual se adopta el Plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del Distrito Capital 2020-2024 “Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”
Acuerdo 927	07/06/2024	“Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2024-2027 “Bogotá Camina Segura”.
Decreto Distrital 1421	21/071993	“Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá”, Artículo 6, 86 y 95. Promover la participación y veeduría ciudadanas, 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.

NORMA	FECHA	EPIGRAFE
Decreto Distrital 619	28/12/2007	"Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones."
Decreto Distrital 371	30/08/2010	"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", Artículos de 1 al 4. 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 Distrital 221	06/06/2023	Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital, se deroga el Decreto Distrital 807 de 2019 y se dictan otras disposiciones
Decreto Distrital 477	19/10/2023	"Por medio del cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente del Distrito Capital 2023 - 2034 y se dictan otras disposiciones".
Sentencia T-398	30/06/2015	Derecho de petición y habeas data.
Resolución 1519, MinTIC	24/08/2020	"Sobre transparencia en el acceso a la información, accesibilidad web, seguridad digital web y datos abiertos."

NORMA	FECHA	EPIGRAFE
CONPES 3654 DE 2010	12/04/2010	“Política de Rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”
CONPES 01 DE 2019	06/02/2019	“política pública distrital de transparencia, integridad y no tolerancia con la corrupción”
CIRCULAR 009 de 2025	22/12/2025	“Por el cual se dictan los lineamientos técnicos y metodológicos del proceso de rendición de cuentas de la Administración Distrital vigencias 2025 –2027 y se deroga de la circular 004 de 18 de octubre de 2024”

Fuente: Normograma UAESP

Lineamientos internos

Tabla 2 Lineamientos internos

NORMA	AÑO	EPIGRAFE
Resolución 679	17/12/2021	“Por la cual se institucionaliza y reglamenta la Mesa Distrital de Organizaciones de Recicladores de Oficio, inscritas en el Registro Único de Organizaciones de Recicladores-RUOR.”
Resolución 535	28/09/2022	“Por la cual se modifica y adiciona la Resolución No. 679 de 2021 “Por la cual se institucionaliza y reglamenta la Mesa Distrital de Organizaciones de Recicladores de Oficio, inscritas en el

NORMA	AÑO	EPIGRAFE
		Registro Único de Organizaciones de Recicladores-RUOR.”
Resolución 757	25/09/2023	“Por la cual se adopta el Sistema de Gestión en la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP y se derogan la Resoluciones 313 de 2020 y 571 de 2021”. Implementación del Sistema de Gestión; el cual contiene el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Sistema de Control Interno (MECI)
Política Institucional de Participación Ciudadana	2026	Política Institucional de Participación Ciudadana - diciembre 2021. Ruta que orienta las acciones estratégicas en materia de participación ciudadana de la Unidad, para mejorar el diálogo con sus grupos de interés y permitirles ejercer plenamente su derecho a participar dentro del marco de la corresponsabilidad en la construcción y desarrollo de la ciudad y sus habitantes.
Estrategia Institucional de Participación Ciudadana -	2026	Marco estratégico que le permite a la UAESP, durante la vigencia de esta administración trabajar en los temas de participación ciudadana, de tal forma que las acciones y actividades propuestas se encaminan a fortalecer la gestión pública de la Unidad, generando

NORMA	AÑO	EPIGRAFE
		valor público y, aumentando el nivel de confianza y credibilidad por parte de sus grupos de interés.
Estrategia Institucional de Control Social	2026	Marco efectivo de Control Social a la gestión pública, a través de la sensibilización y orientación a sus grupos de interés priorizados. Promoviendo la consolidación de escenarios participativos para la igualdad de oportunidades, la inclusión social y la productividad.
Modelo de relacionamiento	2026	Orientar a la UAESP en el relacionamiento que debe tener con los grupos de interés identificados y priorizados, con el fin de garantizar una gestión sostenible que cree valor social, económico y ambiental, reconociendo su importancia para la toma de decisiones de la Unidad.
Proceso de participación ciudadana y rendición de cuentas	2022	Se establece dentro del Sistema de gestión de calidad el proceso de participación ciudadana y rendición de cuentas.
Procedimiento participación ciudadana	2022	Se establece dentro del proceso de participación ciudadana y rendición de cuentas, el procedimiento específico.

NORMA	AÑO	EPIGRAFE
Procedimiento Rendición de Cuentas	2022	Se establece dentro del proceso de participación ciudadana y rendición de cuentas, el procedimiento específico de rendición de cuentas.
Plan de gestión social 2021 - 2025	2021	Para mejorar las condiciones de vida de las comunidades y los ecosistemas en el área de influencia social del Parque de Innovación Doña Juana."

Fuente: Construcción propia.

Marco normativo específico de servicios públicos UAESP

Tabla 3. Marco normativo específico de servicios públicos UAESP

NORMA	AÑO	EPIGRAFE
Ley 142	11/07/1994	"Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios", Artículos 2 numeral 2 y 8; 5 numeral 5 y 2; 65 numeral 1, 5 y 6. 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.
Decreto 1429	25/08/1995	"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.", Artículo 16. Interactuar con las entidades prestadoras

NORMA	AÑO	EPIGRAFE
		de los servicios públicos domiciliarios y con los comités de desarrollo y control social
Resolución 754 Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.	25/11/2014	“Por el cual se adopta la metodología para la formulación, implementación, evaluación, seguimiento, control y actualización de los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos”. Artículo 11. “Seguimiento. Una vez al año el Alcalde deberá (...) y realizar una rendición anual de cuentas a la ciudadanía”
Decreto 596	11/04/2016	"Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1077 de 2015 en lo relativo con el esquema de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo y el régimen transitorio para la formalización de los recicladores de oficio, y se dictan otras disposiciones"
Decreto 302	04/09/2024	“Por medio del cual se conforma el Grupo Coordinador y el Grupo Técnico de Trabajo para la formulación, implementación, evaluación, seguimiento, control y actualización del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos -PGIRS- del Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones”.
Resolución CAR 2133	29/12/2000	“Por la cual se otorga una licencia ambiental única para la zona VIII del Relleno Sanitario Doña Juana”.

NORMA	AÑO	EPIGRAFE
Resolución CAR 1351	18/06/2014	“Por medio de la cual se modifica la licencia ambiental única otorgada para el proyecto “Relleno sanitario Doña Juana” y se toman otras determinaciones”.
Resolución CAR 2320	14/10/2014	“Por medio de la cual se resuelven recursos de reposición interpuestos contra la resolución 1351 de 18 de junio de 2014”.
Resolución UAESP 708	30/12/2021	“Por medio de la cual se adopta el Plan de Gestión Social 2021-2025 para mejorar las condiciones de vida de las comunidades y los ecosistemas en el área de influencia social del Parque de Innovación Doña Juana”.

Fuente: Construcción propia.

4. RESULTADOS

Para garantizar una gestión integral, la UAESP articula sus resultados bajo un modelo de tres ejes estratégicos que definen la relación de la entidad con el territorio. Este esquema permite que el fortalecimiento interno (Eje 1) sea la base para educar a una ciudadanía activa (Eje 2), culminando en espacios de diálogo legítimos (Eje 3) donde la transparencia y la rendición de cuentas aseguran la sostenibilidad y legitimidad de los servicios esenciales de la ciudad.

4.1 Eje 1: Competencia institucional

Este eje representa el fortalecimiento de la UAESP como una entidad abierta y preparada para la gestión pública participativa. Durante 2025, el enfoque se centró en la creación de una base técnica sólida y en la cualificación del talento humano para responder a las demandas del territorio.

Lineamientos Estratégicos y Documentos de Gestión

La Unidad consolidó su hoja de ruta mediante la elaboración y actualización de instrumentos normativos y técnicos que garantizan la continuidad y transparencia de los procesos de participación. Entre los hitos documentales de este periodo se destacan:

- **Política Institucional de Participación Ciudadana:** Documento que define el marco de actuación y los principios de relación con los usuarios.
- **Estrategia de Participación Ciudadana:** Hoja de ruta operativa para el despliegue territorial de la entidad.
- **Diagnóstico e Identificación de Problemas:** Instrumento técnico que permitió mapear las necesidades prioritarias de la comunidad en relación con los servicios de aseo, alumbrado y servicios funerarios.
- **Rendición de Cuentas PGIRS:** Informe especializado sobre el avance del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos, asegurando el cumplimiento de las metas de aprovechamiento y disposición final.

Fortalecimiento Institucional y Capacitación a Servidores

Para operativizar estos lineamientos, la UAESP apostó por la cualificación de sus equipos de trabajo y la transparencia informativa. En este componente se destacan:

Capacitación a Servidores Públicos y Contratistas: Un hito fundamental en el fortalecimiento de la Competencia Ciudadana fue la participación de la UAESP en el II Encuentro de Gestores Territoriales, una iniciativa alineada con el Plan de Participación del Sector Hábitat.

Tras culminar un ciclo de capacitación técnica con todas las áreas misionales (Aseo, Alumbrado, Aprovechamiento y Servicios Funerarios), liderado por el equipo de Participación, se implementó una metodología de trabajo colaborativo para la creación de equipos transversales. Estos equipos diseñaron estrategias

disruptivas para presentar el Portafolio de Servicios de la Entidad de una manera creativa y cercana.

Este ejercicio no solo permitió que los gestores dominaran a profundidad la oferta institucional, sino que transformó la manera en que la UAESP llega al territorio, asegurando que la información técnica sea traducida a un lenguaje ciudadano sencillo, visual y efectivo, facilitando así el acceso de los bogotanos a los beneficios y servicios del Distrito.

Ilustración 1 Capacitaciones a servidores

CAPACITACIONES A SERVIDORES		
1	Proceso de Rendición de Cuentas de la Administración Distrital y Local	Servidores públicos y contratistas
2	Fortalecimiento capacidades enfoque diferencial	Servidores públicos y contratistas
3	Fortalecimiento capacidades enfoque diferencial (Comunidad	Servidores públicos y contratistas
4	II Encuentro profesionales territoriales/ gestores sociales/ servicio ciudadano	Servidores públicos y contratistas
5	Capacitación Alumbrado público	Servidores públicos y contratistas
6	Capacitación Bodegas y ECA	Servidores públicos y contratistas
7	Capacitación carreteros	Servidores públicos y contratistas
8	Capacitación Centro de Acopio Temporales para recicladores	Servidores públicos y contratistas
9	Capacitación Disposición final	Servidores públicos y contratistas
10	Capacitación Marca Institucional	Servidores públicos y contratistas
11	Capacitación RBL- Herramienta SIGAB	Servidores públicos y contratistas
12	Capacitación RURO Y RURO	Servidores públicos y contratistas
13	Capacitación rutas selectivas	Servidores públicos y contratistas
14	Capacitación Servicios funerarios	Servidores públicos y contratistas
15	Conformación Mesa Técnica de Participación Ciudadana	Servidores públicos y contratistas
16	Capacitación en el Sistema Territorial de Participación STP	Servidores públicos y contratistas
17	Capacitación Derecho a la participación ciudadana	Servidores públicos y contratistas
18	Sensibilizar a los servidores públicos de UAESP en enfoque de género, para iniciar una ruta de implementación al interior de la	Servidores públicos y contratistas
19	Capacitación en proselitismo - socialización protocolo ante manifestación de intereses personales y proselitismo	Servidores públicos y contratistas
20	Capacitación en acuerdo de paz a los funcionarios y colaboradores de la Entidad	Servidores públicos y contratistas
21	Capacitación en derechos humanos, ministerio público, democracia y protesta social	Servidores públicos y contratistas

Fuente: Elaboración propia – UAESP.

- Estrategia de Rendición de Cuentas: Se implementó un modelo de rendición de cuentas basado en la diversificación de canales, realizando tanto espacios de diálogo presenciales como la publicación de un informe propio de gestión, lo que permitió un acceso democrático a la información y un seguimiento riguroso a los compromisos institucionales.
- Como parte fundamental de la estrategia de competencia institucional, la UAESP llevó a cabo un ciclo de capacitaciones diseñado bajo un enfoque

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos

Cra 10 No. 17-72 L-119

PBX: (+57) 601 358 0400

www.uaesp.gov.co

diferencial e inclusivo. Estas jornadas permitieron la participación de grupos históricamente segregados, con un énfasis especial en personas con discapacidad y la comunidad LGBTIQ+

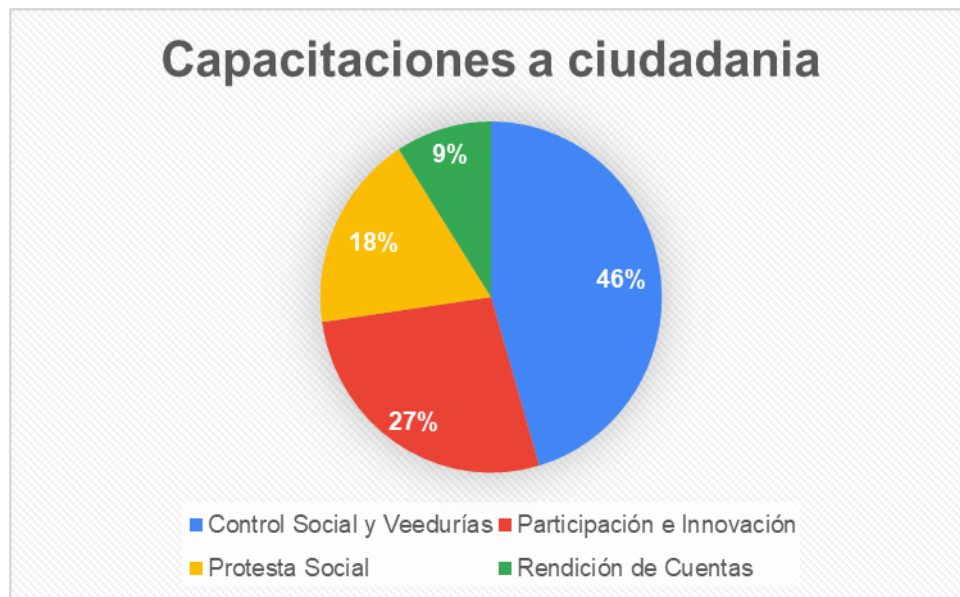
4.4. Eje 2. Competencia ciudadana:

Este eje se centra en el fortalecimiento de las capacidades de los habitantes de Bogotá, brindándoles herramientas técnicas y conocimientos clave para que su participación sea informada, crítica y propositiva. Durante 2025, la UAESP priorizó la pedagogía como el motor para transformar al ciudadano en un actor corresponsable del cuidado de los servicios públicos.

Como pilar fundamental de este eje, se desarrollaron 11 jornadas de capacitación especializadas, diseñadas para profundizar en los mecanismos de vigilancia y el derecho a la participación. Como se detalla en la Tabla de Capacitaciones a Ciudadanía, el proceso formativo se desglosó de la siguiente manera:

- **Enfoque en Control Social y Veedurías:** Se realizaron 7 sesiones dirigidas a Jóvenes de la UNAD, abordando temas críticos como herramientas para el control social, conformación y sostenibilidad de veedurías, cosecha de aprendizajes y herramientas para la innovación.
- **Participación y Protesta Social:** En un esfuerzo por promover el diálogo constructivo, se llevó a cabo un taller de protesta social con estudiantes de la Universidad Distrital y jóvenes de la UNAD.
- **Ciudadanía General:** Se impartieron módulos abiertos sobre el derecho a la participación ciudadana y metodologías de rendición de cuentas, asegurando una base de conocimiento sólida para el ejercicio del control social.

Ilustración 2 Capacitaciones a ciudadanía



Fuente: Elaboración propia – UAESP.

El análisis del diagrama de torta revela que el eje central de la formación ciudadana es el Control Social y Veedurías, el cual representa el 46% del total de las capacitaciones impartidas. Esta categoría abarca temas fundamentales como la conformación de veedurías y el uso de herramientas de vigilancia ciudadana. En segundo orden de importancia se encuentra la Participación e Innovación, que concentra el 27% de los esfuerzos e incluye sesiones sobre el derecho a participar y metodologías de aprendizaje.

Por otro lado, la formación en Protesta Social ocupa un 18% de la distribución, destacándose su enfoque en grupos estudiantiles de instituciones como la UNAD y la Universidad Distrital. Finalmente, la Rendición de Cuentas aparece como la temática con menor frecuencia, representando únicamente el 9% del programa formativo. En conjunto, el diagrama muestra una estrategia orientada mayoritariamente a la fiscalización de la gestión pública y al empoderamiento de sectores juveniles en el ejercicio de sus derechos.

4.5. Eje 3. Encuentro UAESP - Ciudadanía

Este eje representa el punto de convergencia donde la gestión institucional se somete al diálogo y escrutinio público. Durante este periodo, se ejecutó la Estrategia de Rendición de Cuentas, aplicando una metodología rigurosa que garantizó la transparencia y la participación incidental. La entidad organizó un proceso de comunicación doble vía que permitió dar respuesta técnica y formal a las inquietudes recopiladas en el Anexo 1 de preguntas ciudadanas.

Este ejercicio de encuentro facilitó la socialización de resultados en proyectos críticos para la ciudad, tales como la operación del Relleno Sanitario Doña Juana, la inclusión social de los Recicladores de oficio y los avances del PGIRS. Asimismo, se rindieron cuentas sobre la eficiencia del esquema de RBL (Recolección, Barrido y Limpieza) y la modernización del Alumbrado Público, consolidando un modelo de gobernanza donde la rendición de cuentas es el pilar para fortalecer la confianza entre la UAESP y los habitantes de Bogotá.

Ilustración 3 Encuentros ciudadanía



Fuente: Elaboración propia – UAESP.

La distribución de estos espacios evidencia que la entidad no se limita a cumplir con un requisito legal de información, sino que utiliza la rendición de cuentas como una herramienta de mediación en entornos críticos, como el área de influencia de Doña Juana y el sector de los recicladores. Al integrar diálogos ciudadanos específicos sobre servicios públicos y alumbrado con Asojuntas, la UAESP fortalece la confianza institucional mediante la resolución directa de inquietudes operativas. En conjunto, esta estrategia demuestra un modelo de gobernanza que prioriza el diálogo técnico y social para asegurar la sostenibilidad y legitimidad de los servicios esenciales en la ciudad.

4.6. Ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas

La entidad organizó procesos de comunicación de doble vía para dar respuesta técnica y formal a las inquietudes ciudadanas. Se socializaron resultados en proyectos críticos como:

- La operación del Relleno Sanitario Doña Juana.
- La inclusión social de los recicladores de oficio.
- Los avances del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS).
- La modernización del Alumbrado Público y el esquema de Recolección, Barrido y Limpieza (RBL)

4.7. Informe de evaluación de la gestión

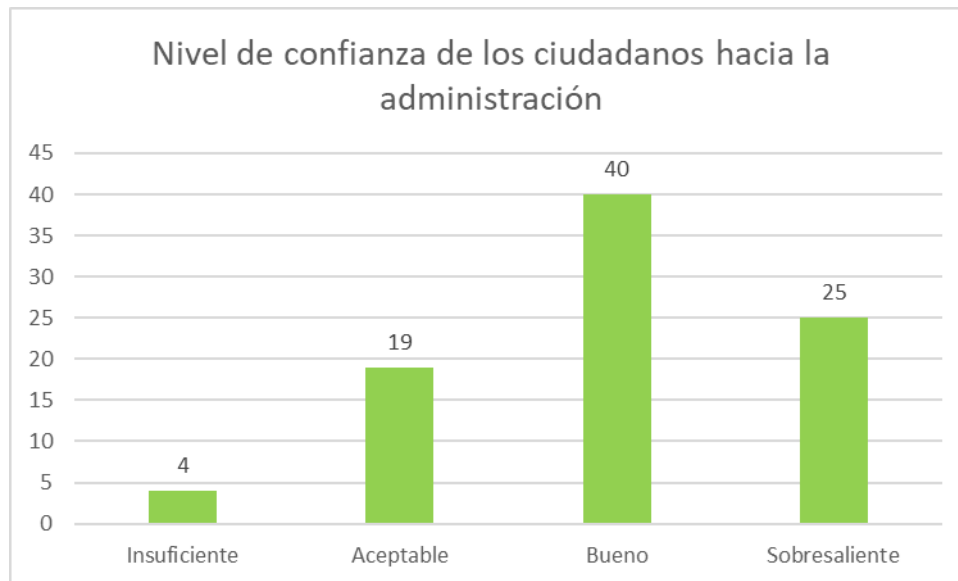
Nivel de confianza

De las 88 personas que respondieron a la pregunta sobre el nivel de confianza en la administración, 40 participantes (45,45 %) calificaron la confianza como buena, lo que representa la valoración predominante. A su vez, 25 personas (28,41 %) la calificaron como sobresaliente, evidenciando una percepción positiva y un alto nivel de credibilidad institucional.

Por otro lado, 19 personas (21,59 %) consideraron que la confianza es aceptable, mientras que 4 personas (4,55 %) la calificaron como insuficiente. En conjunto,

los resultados muestran una percepción mayoritariamente favorable de la ciudadanía frente a la administración, aunque se identifican oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la confianza de los participantes que aún presentan valoraciones medias o bajas.

Ilustración 4 Niveles de confianza



Fuente: Elaboración propia – UAESP.

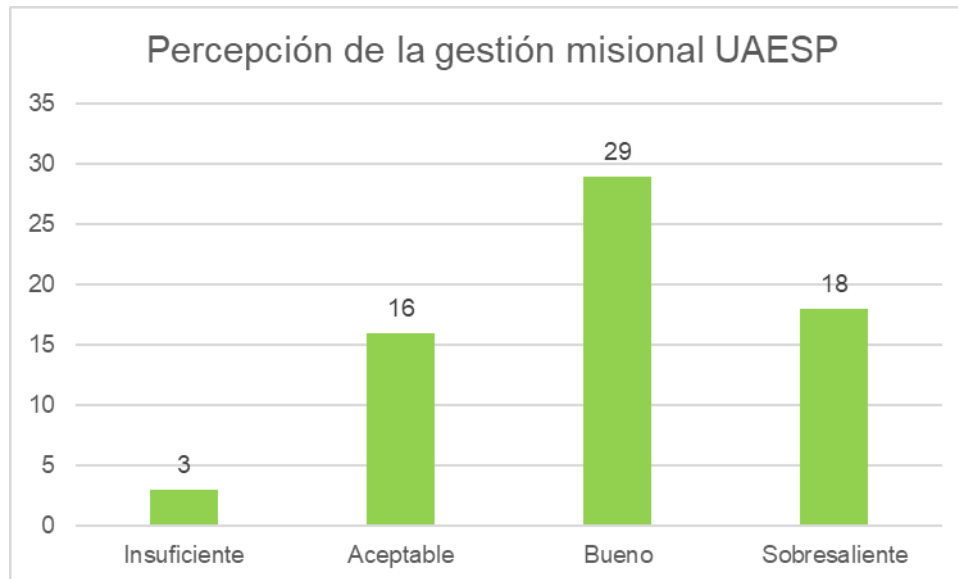
Evaluación de la gestión

Tras la presentación de resultados de la vigencia 2024 bajo el marco "Bogotá Camina Segura", la gestión misional de la UAESP obtuvo un respaldo mayoritario, donde el 71% de las opiniones se sitúan en niveles de satisfacción positivos. La categoría predominante es "Bueno" con un 44% de las menciones (29 respuestas), seguida por "Sobresaliente" con un 27% (18 respuestas), lo que consolida una percepción de éxito en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Por otro lado, el nivel "Aceptable" representa al 24% de los consultados (16 respuestas), identificándose como el principal segmento de población sobre el cual se pueden fortalecer las estrategias de comunicación técnica. Finalmente, el

nivel "Insuficiente" es marginal con apenas un 5% (3 respuestas), lo que confirma un índice de rechazo mínimo y valida la efectividad de la entidad en su ejercicio de transparencia y rendición de cuentas ante la ciudadanía.

Ilustración 5 Percepción de la gestión misional



Fuente: Elaboración propia – UAESP.

Mejora para la gestión institucional

Cultura Ciudadana y Gestión de Residuos (27.3%)

Es el grupo más grande, con 6 menciones. Se enfoca en la educación y la operatividad del reciclaje.

- Incentivar la separación en la fuente con campañas.
- Campañas masivas de separación.
- Políticas para separación de residuos orgánicos.
- Capacitación e interacción ciudadana.
- Conocimientos profundos para implementar cultura ciudadana y multas.

- Gestión de basura para controlar olores y moscas (UAESP).

Participación y Relación con la Comunidad (22.7%)

Este grupo tiene 5 menciones y destaca la necesidad de mejorar el diálogo institucional.

- Hacer convocatorias abiertas con mayor antelación.
- Hacer más participe a la comunidad por redes sociales y encuestas.
- Aclarar que es una rendición de cuentas y no un diálogo.
- Que los invitados sepan a qué van concretamente para no revolver temas.
- UAESP debe ser más abierta a la opinión de la comunidad.

Fortalecimiento de Asociaciones y Recicladores (18.2%)

Contiene 4 menciones enfocadas en la protección y organización del gremio.

- Tener en cuenta a las asociaciones nuevas.
- Reunir asociaciones para organizarlas.
- Escuchar y tener en cuenta las necesidades de los recicladores.
- Ser conscientes de que los recicladores trabajan en zonas peligrosas y no siempre pueden contestar llamadas.

Logística de Eventos y Espacios (13.6%)

Suma 3 menciones relativas a la organización física de las reuniones.

- Buscar un sitio más adecuado para los eventos.
- Que todos los actores involucrados estén en las mesas de trabajo.

- Reuniones más permanentes.

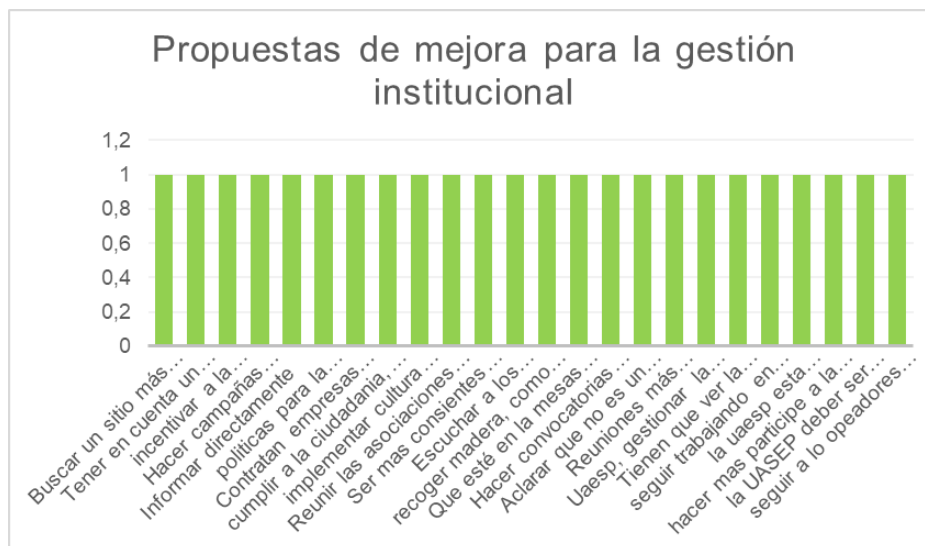
Transparencia y Proyectos Específicos (18.2%)

Las últimas 4 menciones tratan sobre control de recursos y áreas técnicas.

- Seguir trabajando en proyectos productivos.
- Explicación clara de los dineros (mención de sospecha sobre gasto de \$400 millones).
- Cursos enfocados a la ruralidad y carreras agropecuarias.
- Seguimiento a los operadores de control del botadero.

La gestión institucional se percibe actualmente como fragmentada. Mientras la institución se enfoca en procesos administrativos, la comunidad demanda transparencia financiera, soluciones técnicas para olores y moscas, y un trato más humano para los actores de base (recicladores). El éxito de la gestión futura dependerá de cerrar la brecha entre la oficina y el territorio.

Ilustración 6 Propuestas de mejora



Fuente: Elaboración propia – UAESP.

Impacto y Alcance Territorial

Tras la evaluación de los espacios de rendición de cuentas, se evidencia que la gestión de la UAESP ha logrado una cobertura integral en el Distrito. Este impacto se traduce en los siguientes resultados clave:

- **Población Alcanzada:** Se logró la participación de diversos actores sociales, desde veedurías ciudadanas consolidadas hasta grupos de jóvenes universitarios y organizaciones de recicladores de oficio.
- **Enfoque Diferencial:** Se garantizó la inclusión de poblaciones vulnerables, destacando la participación de comunidades LGBTIQ+, personas con discapacidad y el fortalecimiento del rol de la mujer en los procesos de aprovechamiento.
- **Temas de Mayor Incidencia:** El diálogo ciudadano se centró en la transparencia sobre la operación de Doña Juana, la modernización tecnológica del alumbrado público y la pedagogía sobre el manejo de residuos.

5. BALANCE DE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCIÓN 2025

Al consolidar las acciones de los tres ejes estratégicos y los resultados de las evaluaciones de gestión, la UAESP reporta un cumplimiento del 100% de las metas programadas en su Plan de Participación Ciudadana para la vigencia 2025.

- **Ejecución de Actividades:** Se cumplieron a cabalidad los talleres, ferias de servicios, mesas de trabajo y audiencias de rendición de cuentas previstas.
- **Eficiencia Administrativa:** A pesar de los retos operativos, la entidad logró articular a todas las subdirecciones técnicas para responder a los requerimientos de la ciudadanía y los organismos de control.

Ilustración 7 Plan de participación ciudadana

PLAN DE ACCIÓN PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2025		OBJETIVO: Fomentar una cultura de participación ciudadana incidente en la UAESP, a través de una comunicación transparente y de doble vía, que inspire confianza, agregando valor a la gestión y generando credibilidad en lo público.					
	INSTRUMENTO ASOCIADO	ACTIVIDAD	DOS PRINCIPAL GARANTIZADO	DERECHO GARANTIZADO (Declaración Universal de los Derechos Humanos)	FASE DE GESTIÓN	OBJETIVO DE LA ACTIVIDAD	INDICADOR
1	Estrategia Institucional de Participación Ciudadana	Desarrollar Ferias o encuentros de servicios interinstitucionales dirigidos a los grupos de interés de la entidad.	17-Alianzas para lograr los objetivos	25-Derecho a un nivel de vida adecuado	Ejecución	Dar a conocer la oferta institucional de la entidad el grupo de interés priorizado, atender inquietudes, estableciendo diálogos con la ciudadanía con el fin de fortalecer la relación y gestión de la entidad.	N° de ferias realizadas / N° de ferias programadas
2	Estrategia Institucional de Participación Ciudadana	Realizar la Mesa Distrital de Recicladores	10-Reducción de las desigualdades	21-Derecho a participar en el gobierno de su país	Todas las fases	Llegar a acuerdos justos y de beneficio mutuo con sus grupos de interés, con el fin de recuperar la confianza con la parte interesada y construir acuerdos de corresponsabilidad en la que se atienden temas de interés no particular sino comunitario	N° de mesas realizadas con cada instancia/ N° de mesas programadas por resolución, protocolo o concertación
3	Iniciativa Ciudadana	Construir planes de trabajo conjunto con los grupos de valor en torno OBJETIVOS DE PARTICIPACIÓN Y GESTIÓN SOCIAL.	17-Alianzas para lograr los objetivos	21-Derecho a participar en el gobierno de su país	Planeación	Establecer espacios de diálogo concertados y agenda trabajo conjunto entre los grupos de valor y las áreas misionales.	No. De agendas de trabajo / No. Espacios de participación legítimado
4	Iniciativa Ciudadana	Desarrollar de los encuentros de mujeres recicladoras	5-Igualdad de género	21-Derecho a participar en el gobierno de su país	Ejecución	Generar espacios participativos de diálogo y de encuentro entre las mujeres y las instituciones, promoviendo el enfoque de género y diferencial	N° espacios realizados/ N° de espacios proyectados
5	Política Institucional de Participación Ciudadana	Reportar de las actividades de participación, trabajo con comunidad y rendición de cuentas realizadas por los operadores.	17-Alianzas para lograr los objetivos	21-Derecho a participar en el gobierno de su país	Ejecución	Garantizar la transparencia y rendición de cuentas en la gestión comunitaria, mediante el reporte y seguimiento de las actividades de participación ciudadana, trabajo comunitario y control social realizados por los operadores.	*Informes de gestión social de la interventoría a la prestación del servicio público de aseo, del periodo objeto de

AVANCE CUALITATIVO														
PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE				TERCER TRIMESTRE		CUARTO TRIMESTRE				TOTAL PROGRAMADO PARA EL AÑO	TOTAL EJECUTADO EN EL AÑO	% de ejecución	DEPENDENCIA RESPONSABLE
	PROGRAMADO		EJECUTADO				PROGRAMADO		EJECUTADO					
Describe el avance realizado, de presentarse algún tipo de retraso justificarlo igualmente.	Cantidad	%	Cantidad	%	PROGRAMADO	EJECUTADO	Cantidad	%	Cantidad	%				
Chapinero: Socialización con recicladores Oferta CTAS Suba: Apoyo en cementerio Norte					0						2	2	100	Dirección General
En este periodo no se desarrollo esta actividad	1				0		1				2	2	100	Subdirección de Aprovechamiento
En este periodo se desarrollaron 4 espacios entre la UAESP y las organizaciones de recicladores. Dos en el marco del Piloto Rutas Selectivas y otros dos por solicitud individual de dos Organizaciones para solventar requerimientos varios ante la subdirección de Aprovechamiento	0				0		0				1	1	100	Subdirección de Aprovechamiento
En este periodo no se desarrollo esta actividad	1				0		1				2	2	100	Subdirección de Aprovechamiento
	1				1		1				4	4	100	Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza

Fuente: Elaboración propia – UAESP.

6. DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL: DIFICULTADES, RETOS Y RECOMENDACIONES

6.1. Dificultades

- **Limitaciones en la oportunidad del reporte:** Se han identificado retos en el cumplimiento de los términos establecidos para el reporte del Plan de Participación Ciudadana, lo cual afecta la consolidación oportuna de la información institucional.
- **Insuficiencia de talento humano:** La Oficina de Planeación enfrenta una alta carga operativa debido a la demanda de los 17 reportes requeridos por

esta política, lo que evidencia la necesidad de fortalecer el equipo técnico para garantizar el cumplimiento de estas obligaciones.

- **Ausencia de herramientas tecnológicas de seguimiento:** Se requiere de una herramienta sistematizada que permita el monitoreo y seguimiento efectivo de los resultados de participación ciudadana en articulación con el equipo territorial, superando la dependencia de procesos manuales.
- **Brechas en la gestión del conocimiento y flujo de información:** Existe una debilidad en el acceso a la información oportuna y la falta de un mapa de conocimiento estructurado, lo que dificulta la consulta y toma de decisiones basada en datos actualizados.

6.2. Retos

- Fortalecimiento de la articulación territorial: Consolidar una coordinación efectiva con el equipo territorial para el diseño y formulación de estrategias transversales que fortalezcan la política de participación ciudadana en todas las zonas de influencia.
- Centralización y gestión integral de datos: Implementar un repositorio institucional que garantice la integridad, completitud y disponibilidad de la información, facilitando el acceso a datos históricos y actuales para una gestión documental eficiente.
- Optimización de canales de comunicación: Establecer mecanismos de comunicación bidireccional más robustos entre la Oficina de Planeación y los enlaces territoriales para asegurar que la formulación de políticas responda a las realidades locales.
- Estandarización de procesos de información: Asegurar que el flujo de datos desde el territorio hacia el nivel central sea constante y veraz, permitiendo que el repositorio institucional sea la única fuente oficial de consulta para la toma de decisiones.

6.3. Recomendaciones

- Fortalecimiento del modelo de gestión territorial: Institucionalizar espacios de articulación permanente con el equipo territorial para que su participación sea activa y vinculante en la formulación de las políticas y estrategias institucionales.
- Implementación de un repositorio integral de información: Desarrollar y poner en marcha un repositorio digital centralizado que asegure que la información de participación ciudadana esté completa, organizada y disponible para procesos de auditoría y toma de decisiones.
- Optimización del cronograma de reportes: Establecer un calendario de cumplimiento preventivo que permita la planificación y entrega de reportes con suficiente anticipación, evitando cuellos de botella al cierre de los periodos.
- Ampliación de la capacidad técnica de Planeación: Evaluar el fortalecimiento del equipo de la Oficina de Planeación mediante la asignación de personal o herramientas que permitan un seguimiento riguroso tanto a los reportes normativos como a la gestión en territorio.
- Gestión de la memoria institucional: Realizar jornadas de sensibilización y socialización de los instrumentos de participación para evitar la fuga de conocimientos y garantizar que los procesos sean sostenibles a largo plazo.



UAESP

