

# **CARACTERIZACIÓN USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS**

**Unidad Administrativa Especial de Servicios  
Públicos**

**2024**

Consuelo Ordoñez de Rincón

**Directora**

Luz Mary Palacios

**Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)**

**Subdirectores y jefes de oficina**

Jorge Alexander Cardozo, Subdirector de Aprovechamiento

Antonio Porras Álvarez, Subdirector de Recolección, Barrido y Limpieza

Yira Bolaños, Subdirectora de Disposición Final (E)

Adrian Herazo, Subdirector de Servicios Funerarios y Alumbrado Público

Miguel Antonio Jiménez, Subdirector de Administrativa y Financiera

Paola Andrea Manchego Infante, Oficina de Control Disciplinario Interno

Miriam González Gutiérrez, Subdirectora de Asuntos Legales (E)

Hernando Manuel Manjarrez, Jefe de Oficina Asesora de Comunicaciones

César Mauricio Beltrán López, Jefe de Oficina TIC

Sandra Beatriz Alvarado, Jefe de Oficina de Control Interno

**Equipo de trabajo**

Kelly Johanna Avila Ravelo, Oficina Asesora de Planeación

## INTRODUCCIÓN

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

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

La UAESP asume la responsabilidad que tiene con sus grupos de interés, por lo que busca involucrarlos para comprender sus necesidades y responder a sus expectativas con relación a los temas que resulten relevantes en las dimensiones Ambientales, Sociales y de Gobierno (ASG). De igual modo, esta caracterización permite un mejor ejercicio de la Participación Ciudadana y se convierte en un factor significativo para este proceso y demás procesos de la entidad, así como para los mecanismos de diálogo de Rendición de Cuentas que se enfoca precisamente en socializar a los grupos de interés la gestión de la entidad, atendiendo la identificación de las características de los grupos de interés priorizados, sus necesidades y expectativas de acuerdo con la caracterización hecha por parte de la entidad.

El presente documento se realiza con base a la actualización realizada en el último trimestre del año 2022, por parte de cada uno de los procesos de la entidad y atendiendo a los lineamientos generados por parte de la Oficina Asesora de Planeación.

## MARCO NORMATIVO

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

## EJERCICIO DE CARACTERIZACIÓN

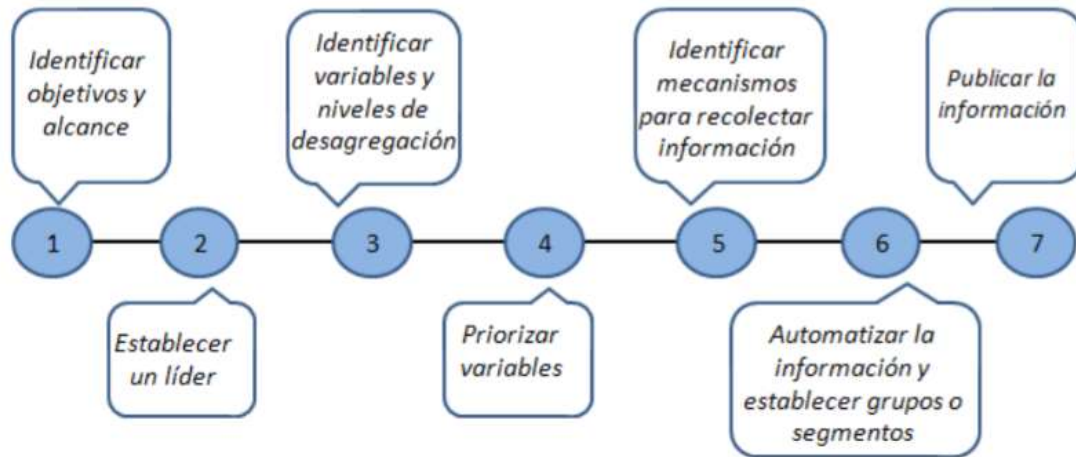
Según lo establecido en la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados del Departamento Nacional de Planeación DNP, la caracterización de los grupos de interés consiste en:

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

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

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

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



Fuente: Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados

### 1.1. Identificar objetivos y alcance:

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

### 1.2. Establecer un líder:

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

### 1.3. Identificar variables y niveles de desagregación:

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

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

#### 1.4. Priorizar variables:

Las variables se priorizan según lo indicado en la Guía con las siguientes clasificaciones:

**Relevante:** Aquellas que están relacionadas con el objetivo de la caracterización y aportan al cumplimiento de los objetivos del ejercicio.

**Económica:** Aquellas que están disponibles a un costo razonable. De esta forma se asegura que el beneficio de contar con información es mayor al costo de recolección de la misma.

**Medible:** Aquellas que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés

**Asociativa:** Aquellas que permitan realizar segmentaciones. Estas variables deben asociarse o relacionarse con las necesidades de la mayoría de los usuarios de cada grupo para garantizar la relevancia.

**Consistente:** Variables cuyos resultados o valores permanecen en el tiempo.

#### 1.5. Identificar mecanismos de recolección de información:

Identificar los mecanismos mediante los cuales se puede recolectar la información que servirá como insumo para la caracterización.

- Automatizar la información y establecer grupos o segmentos de ciudadanos, usuarios o interesados con características similares.
- La información recolectada se debe estructurar y sistematizar para facilitar el análisis cruce y filtro, con el fin de agrupar a los ciudadanos usuarios, grupos de interés y de valor por características similares.

#### 1.6. Divulgar y publicar la información:

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



# CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

## Objetivo

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

## Objetivos específicos

- Identificar las variables de desagregación por cada uno de los procesos relacionados en cada grupo de interés.
- Documentar el resultado obtenido de la caracterización a los grupos de interés priorizados por la Unidad, por parte de cada uno de los procesos de la entidad y atendiendo los lineamientos del modelo de relacionamiento establecido por la UAESP.

## Alcance

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



Para esto, se realizó una priorización desagregada en 3 grandes grupos que permitiera, posteriormente, identificar qué actores hacen parte de cada una de acuerdo con su clasificación y de esta manera, tener la caracterización de los grupos priorizados.

Para la clasificación de los grupos de interés de la UAESP se realizó una priorización de aquellos identificados por primera vez en el año 2021, por cada uno de los procesos de la entidad y atendiendo a las variables mencionadas se realizó su clasificación hasta el tercer nivel. En el nivel 1 se identificaron los 10 grupos de interés primarios y los siguientes niveles corresponden a los grupos específicos que los componen, para esto, se utilizó las variables de desagregación con relación a i) relevante y ii) asociativa. Para el 2022, se hace una actualización de esta información en el formato de recolección de información, para el 2024 se incluye el grupo de interés “USUARIOS” en el cual se caracteriza a la ciudadanía específica que cumplen con las condiciones para recibir los trámites y servicios.

Estos grupos son:

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

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

## Líder

Desde la Oficina Asesora de Planeación – OAP, se ha desarrollado la actividad de caracterización, con el apoyo de la Dirección General y los delegados de cada uno de los

procesos que conforman la entidad, los cuales identifican y utilizan la información en el presente documento.

## Variables de desagregación

La UAESP realizó la identificación y caracterización de los grupos de interés en la vigencia 2022 para todos los procesos de la Unidad a través de la matriz Caracterización Usuarios y grupos de interés UAESP 2022, teniendo en cuenta los lineamientos dados por la Oficina Asesora de Planeación, en el cual se identifican las variables priorizadas en cuanto a la información que se requiere de los grupos para la prestación de los servicios, clasificadas en personas naturales y jurídicas, las variables identificadas son:

### Variables priorizadas de Personas Naturales:

<b>Demográficas</b>	<i>Tipo y número de documento</i>	<b>Geográficas</b>	<i>Ubicación</i>
	<i>Edad</i>	<b>De comportamiento</b>	<i>Niveles de uso</i>
	<i>Sexo</i>		<i>Eventos</i>
<i>Actividad económica</i>		<i>Beneficios buscados</i>	
<i>Estrato socio económico</i>		<b>Intrínsecas</b>	<i>Intereses</i>
<i>Escolaridad</i>			<i>Lugares de encuentro</i>
<i>Etnia</i>			<i>Acceso a canales</i>
<i>Puntaje del Sisbén</i>			<i>Uso de canales</i>
<i>Lenguas o idiomas</i>			<i>Conocimientos</i>

Fuente: Propia

### Variables priorizadas de Personas Jurídicas:

<i>Tipología Organizacional</i>	<i>Tamaño de la entidad</i>	<i>Geográficas</i>	<i>Cobertura Geográfica</i>
	<i>Organización/ Tipo de ciudadano, usuario o grupo de interés</i>		<i>Dispersión</i>
	<i>Industria</i>	<i>De comportamiento organizacional</i>	<i>Ubicación Principal</i>
	<i>Canales disponibles</i>		<i>Procedimiento usado Responsable de la interacción</i>

Fuente: Propia

### Variables identificadas por proceso

A continuación, se desagregan las variables identificadas por cada uno de los procesos en las variables requeridas para el relacionamiento con cada grupo.

#### 1) Direccionamiento estratégico

##### ENTIDADES GUBERNAMENTALES

- Medio de recolección información: Comunicaciones oficiales – informes
- Servicio(s): Aplicación de lineamientos normativos y de gestión

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
<b>GEOGRÁFICO</b>	Ubicación principal	Entidades nacionales y distritales	Implementación de lineamientos en el marco del cumplimiento de la gestión misional

<b>TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL</b>	Sector al que pertenece	Sectores misionales y tipo de entidad nacional o distrital	Implementación de lineamientos en el marco del cumplimiento de la gestión misional
<b>COMPORTAMIENTO</b>	Responsable de la interacción	Dependencias o direcciones	Implementación de lineamientos en el marco del cumplimiento de la gestión misional

- CIUDADANÍA
- Medio de recolección información: Consultas ciudadanas
- Servicio(s): Acceso a la información estratégica de la entidad

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
<b>DEMOGRÁFICO</b>	Edad	Grupo etario al que pertenece	Identificar los servicios que aplican y tipos de acceso a la información
	Género	Población diferencial y de género	Identificación de la población que recibe los beneficios de las políticas públicas
	Etnia	Población étnica	Identificación de la población que recibe los beneficios de las políticas públicas
	Vulnerabilidad	Población grupos vulnerables	Identificación de la población que recibe los beneficios de las políticas públicas
<b>INTRÍNSECO</b>	Acceso a canales	Tipos de canales a los que se accede	Garantizar los canales con más acceso a la información por parte de la ciudadanía
<b>COMPORTAMENTAL</b>	Niveles de uso	Nivel de uso de los tramites y servicios al igual que la información publicada	Estadísticas de cumplimiento d la gestión y la accesibilidad de la información publicada, todo en el cumplimiento de la gestión
	Eventos de participación	Eventos en los cuales más participa la ciudadanía	Garantizar la apertura de la información en

			todas las fases de la gestión
	Beneficios buscados	Acceso a trámites y servicios, consultas de información	Establecer niveles de accesibilidad y consumo de la información

## 2) Participación ciudadana

### CIUDADANOS, POBLACIONES ALREDEDOR DE ÁREAS DE INFLUENCIA

- Medio de recolección información: Espacios de diálogo, Consultas ciudadanas
- Servicio(s): Socialización y sensibilización a través de espacio de diálogo de la misión y gestión de la entidad

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
<b>GEOGRÁFICO</b>	Ubicación	Localidades	Creación de espacios de diálogo por ubicación según necesidad
<b>DEMOGRÁFICO</b>	Edad	grupos etarios que participan de los eventos	identificar la información requerida por cada grupo etario
	Género	Poblaciones diferenciales y de género	determinar las actividades y temáticas a desarrollar según la población
	Actividad económica	Si pertenece a agremiaciones o asociaciones que reciben servicios de nosotros	Determinar actividades con los grupos económicos beneficiarios
	Etnia	Poblaciones étnicas	determinar las actividades y temáticas a desarrollar según la población

	Vulnerabilidad	Poblaciones vulnerables	determinar las actividades y temáticas a desarrollar según la población
<b>INTRÍNSECO</b>	Acceso a canales	Tipos de canales a los que se accede	Garantizar los canales con más acceso a la información por parte de la ciudadanía
	Lugares de encuentro	Actividades comunitarias en las temáticas institucionales y su comunidad	
	Uso de canales	Pertinencia de uso de canales	Establecer los canales con mayor acceso por la población
	Conocimientos	Nivel de conocimiento del ciudadano sobre los servicios de la entidad	Definir estrategias para capacitar y rendir cuentas de la gestión
<b>COMPORAMENTAL</b>	Eventos de participación	Eventos en los cuales más participa la ciudadanía	Garantizar la participación de la ciudadanía en los eventos institucionales
	Beneficios buscados	Acceso a trámites y servicios, consultas de información	Aumentar los conocimientos de la población en los temas de la entidad

#### ALIADOS ESTRATÉGICOS

- Medio de recolección información: Comunicaciones oficiales
- Servicio(s): Cooperación interinstitucional

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
-------	----------	----------------------------	-----------------

<b>GEOGRÁFICO</b>	Cobertura geográfica del servicio	Tipo de cobertura nacional o distrital	Servicios que se pueden llevar a cabo en cooperación
<b>TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL</b>	Con o sin ánimo de lucro	organizaciones, academia, industria, gremios entidades públicas y privadas	Servicios que se pueden llevar a cabo en cooperación
	Sector al que pertenece	Sectores a corde con la misionalidad de la entidad directa o indirectamente	Servicios que se pueden llevar a cabo en cooperación

### 3) Gestión de las comunicaciones

#### MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Medio de recolección información: Comunicaciones oficiales – informes
- Servicio(s): Pautas, comunicados de prensa

<b>NIVEL</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA</b>	<b>CONSIDERACIONES</b>
<b>GEOGRÁFICO</b>	Cobertura geográfica del servicio	Medios de comunicación nacional y distrital	Cubrimiento y alcance de la información
<b>TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL</b>	Canales disponibles de interacción	Publicaciones en redes sociales Comunicación Interna Comunicación Externa	A través de estos canales comunicacionales se puede visibilizar el trabajo realizado en cada una de las áreas de la entidad, fortaleciendo así la imagen institucional.
<b>COMPORTAMIENTO</b>	Responsable de la interacción	Contactos por sector	Definir los canales de comunicación entre la entidad y los medios



#### 4) Gestión del Conocimiento y la innovación

##### COLABORADORES UAESP

- Medio de recolección información: Grupos focales y talleres
- Servicio(s): Transferencia de conocimiento

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
<b>DEMOGRÁFICO</b>	Escolaridad	Entre nivel asistencial, técnico y profesional	Tipos de conocimiento necesitados y mecanismos de transferencia, de acuerdo con el nivel de escolaridad.
	Edad	Promedio 30 a 50 años	Maneras de hacer la transferencia de conocimiento de acuerdo con al grupo etario
	Género	Femenino / masculino	Diagnóstico por género, para un enfoque diferencial
	Etnia	Enfoque diferencial	Aplicar enfoque diferencial
<b>INTRÍNSECO</b>	Conocimientos	Necesidad de conocimientos en análisis de datos, en lo que hacen otras áreas para un conocimiento holístico de la Entidad, en metodología de transferencia de conocimiento, transferencia de conocimiento, buenas prácticas y lecciones aprendidas.	Conocimientos archivísticos
	Intereses	Tener un conocimiento	

		holístico de la Entidad	
	Uso de canales	Los principales canales de comunicación son carteleras en físico, correo y redes.	
	Acceso a canales	El principal canal de acceso es correo, web y la sede física UAESP	
	Lugares de encuentro	Presencial y virtual	
<b>COMPORTAMENTAL</b>	Niveles de uso	Usabilidad constante	Manejo del aplicativo
	Eventos de participación	Semana de la innovación, reinducción e inducción	
	Beneficios buscados	Que no se centralice el conocimiento, para evitar una pérdida de memoria institucional en general	

### CIUDADANOS

- Medio de recolección información: Entrevistas / análisis encuestas de satisfacción, análisis consultas ciudadanas, PQR radicadas.
- Servicio(s): Transferencia de conocimiento sobre el portafolio de servicios de la Entidad

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
<b>GEOGRÁFICO</b>	Ubicación	Los lugares más demandados son puentes, parques entre otros	ubicar los lugares más frecuentes que presentan dudas sobre prestación del servicio y estructurar una estrategia para realizar transferencia de conocimiento.

<b>DEMOGRÁFICO</b>	Escolaridad	La moda se ubica entre primaria y secundaria	De acuerdo con el nivel de escolaridad se deben preparar los mecanismos y canales para una correcta transferencia de conocimiento
	Edad	grupo etario diverso	de acuerdo con el grupo etario preparar los canales y mecanismos más adecuados para hacer la transferencia
	Género	Femenino / masculino	Diagnóstico por género, para un enfoque diferencial
	Estrato socio económico	la moda se ubica entre estrato 1 y 2	De acuerdo con una realidad y contexto particular se ubican los mecanismos y canales para realizar transferencia de conocimiento.
	Etnia	Se ubican las principales etnias en el Distrito	Utilizar un lenguaje y mecanismo incluyente, respetando una cosmovisión propia.
<b>INTRÍNSECO</b>	Conocimientos	Necesidades de conocimiento en trámites para acceso a alumbrado público, denuncias en arrojó clandestino, subsidio funerario.	Tener claro los intereses más recurrentes para una correcta transferencia de conocimiento.
	Intereses	Los mayores intereses se presentan frente a como realizar peticiones para a alumbrado público, puntos de arrojó clandestino, subsidio funerario	Tener claro los trámites y sean publicitados de forma amplia
	Acceso a canales	redes, reuniones presenciales en instancias de	Es el lugar más común frecuentado por los ciudadanos del Distrito.

<b>COMPORTAMENTAL</b>		participación ciudadana.	
	Lugares de encuentro	instancias de participación ciudadana	
	Niveles de uso	Frecuencia baja	Aunque la frecuencia de interacción con la entidad es baja, la necesidad en saber sobre arrojo clandestino, alumbrado público y subsidio funerario es alta.
	Eventos de participación	Juntas de acción comunal, reuniones alcaldía e instancias de participación en general.	
	Beneficios buscados	Tener un conocimiento para hacerse participe del cuidado de la ciudad y propio.	

## 5) GESTIÓN DISCIPLINARIA INTERNA

### ENTIDADES GUBERNAMENTALES

- Medio de recolección información: Comunicaciones oficiales – informes
- Servicio(s): Aplicación de lineamientos normativos y de gestión

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
<b>GEOGRÁFICO</b>	Ubicación principal	Entidades nacionales y distritales	Implementación de lineamientos
<b>TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL</b>	Sector al que pertenece	Sectores misionales y tipo de entidad nacional o distrital	Implementación de lineamientos

<b>COMPORTAMIENTO</b>	Responsable de la interacción	Dependencias o direcciones	Implementación de lineamientos
-----------------------	-------------------------------	----------------------------	--------------------------------

## 6) Proceso de Talento humano

- PERSONAL DE PLANTA
- Medio de recolección información: SIDEAP
- Servicio(s): Función preventiva y Función investigativa disciplinaria (funcionarios públicos activos e inactivos)

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
<b>GEOGRÁFICO</b>	Ubicación	Dirección de residencia	
<b>DEMOGRÁFICO</b>	Documento de identificación	Identificación de la persona	
	Escolaridad	Datos de vinculación	Datos tomados según registro en herramienta de vinculación
	Edad	Datos de vinculación	Datos tomados según registro en herramienta de vinculación
	Género	Datos de vinculación	Datos tomados según registro en herramienta de vinculación
	Etnia	Datos de vinculación	Datos tomados según registro en herramienta de vinculación
	Estrato socio económico	Datos de vinculación	Datos tomados según registro en herramienta de vinculación
	Tamaño del núcleo familiar	Datos de vinculación	Datos tomados según registro en herramienta de vinculación
	Estado del ciclo familiar	Datos de vinculación	Datos tomados según registro en herramienta de vinculación

<b>INTRÍNSECO</b>	Conocimientos	Datos tomados de los estudios realizados y de encuestas de necesidades de capacitación	Se tienen en cuenta para gestionar mejoras continuas al interior del proceso
<b>COMPORTAMEN TAL</b>	Eventos de participación	Datos tomados de actividades de bienestar entre otras actividades de Talento Humano	Se tienen en cuenta para gestionar mejoras continuas al interior del proceso

- CIUDADANOS
- Medio de recolección información: Entrevistas, encuestas y rendiciones de cuentas
- Servicio(s): Información

<b>NIVEL</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA</b>	<b>CONSIDERACIONES</b>
<b>GEOGRÁFICO</b>	Ubicación	Se tiene un dialogo como estrategia de control social frente a Políticas de Talento Humano	Estrategia con la ciudadanía para acercamiento a las políticas de Talento Humano
<b>DEMOGRÁFICO</b>	Documento de identificación	CC	Se tienen en cuenta para gestionar mejoras continuas al interior del proceso
	Edad	Datos suministrados en encuestas aplicadas	Se tienen en cuenta para gestionar mejoras continuas al interior del proceso
	Estrato socio económico	Datos suministrados en encuestas aplicadas	Se tienen en cuenta para gestionar mejoras continuas al interior del proceso
	Escolaridad	Datos suministrados en encuestas aplicadas	Se tienen en cuenta para gestionar mejoras continuas al interior del proceso
<b>INTRÍNSECO</b>	Intereses	Son tenidos en cuenta frente a acciones a realizar para la gestión de los trámites internos.	Se busca brindar las herramientas e información de su interés

<b>COMPORTAMENTAL</b>	Beneficios buscados	Se busca una articulación adecuada en calidad de acceso a la información e intereses particulares de la ciudadanía frente a la gestión del Talento Humano	Se busca brindar las herramientas e información de su interés
-----------------------	---------------------	---	---

## 7) Gestión documental

### COLABORADORES UAESP

- Medio de recolección información: Sistema de información ORFEO
- Servicio(s): Implementación programa gestión documental

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
<b>DEMOGRÁFICO</b>	Escolaridad	Vinculación	Conocimientos archivísticos
<b>INTRÍNSECO</b>	Conocimientos	Vinculación	Conocimientos archivísticos
	Uso de canales	Redes sociales Pagina Web Piezas comunicativas	Informes generados de los contenidos realizados.
<b>COMPORTAMENTAL</b>	Niveles de uso	Usabilidad	Manejo del aplicativo

### **GOBIERNO**

- Medio de recolección información: Comunicaciones oficiales – informes
- Servicio(s): Cumplimiento de lineamientos archivísticos

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
<b>GEOGRÁFICO</b>	Ubicación principal	Sedes principales	Envío de comunicaciones y requerimientos



<b>TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL</b>	Sector al que pertenece	Nacional o Distrital	Verificación lineamientos
---------------------------------	-------------------------	----------------------	---------------------------

## 8) Servicio al ciudadano

### CIUDADANÍA, RECICLADORES, COMUNIDADES AREAS DE INFLUENCIA

- Medio de recolección información: Sistema SDQS y canales de atención.
- Servicio(s): Recepción, registro y asignación de PQRS para respuesta de las diferentes dependencias.

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
<b>GEOGRÁFICO</b>	Ubicación	Ciudadanos de Bogotá	
<b>DEMOGRÁFICO</b>	Documento de identificación	Cedula de ciudadanía	
	Género	Géneros existentes en Bogotá	
	Actividad económica	Actividades económicas existentes en Bogotá	
	Estrato socio económico	Estratos existentes en Bogotá	
	Escolaridad	Grados de escolaridad existentes en Bogotá	
	Edad	Edades existentes de Bogotá	
	Etnia	Etnias existentes en Bogotá	
<b>INTRÍNSECO</b>	Intereses	Servicios que presta la UAESP	Los servicios no satisfagan las necesidades de los usuarios.
	Intereses	Programas que maneja la entidad hacia el ciudadano	Los programas no cumplan las expectativas de los usuarios

	Uso de canales	Canales activos de la entidad para interacción con los ciudadanos	Canales fuera de servicio o en mal funcionamiento.
	Acceso a canales	Capacitación sobre uso de canales	No socializar los canales de atención.
<b>COMPORTAMENTAL</b>	Niveles de uso	Solicitud de servicios	No prestara o servicios con calidad y oportunidad.

GOBIERNO, ENTES DE CONTROL Y VIGILANCIA

- Medio de recolección información: Comunicaciones oficiales – informes
- Servicios(s): atención a requerimientos y lineamientos normativos

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
<b>GEOGRÁFICO</b>	Ubicación principal	Sedes principales	
	Cobertura geográfica del servicio	Bogotá	
<b>TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL</b>	Sector al que pertenece	Todos los distritales	
	Fuente de recursos	Recursos Públicos	
	Tamaño de la entidad	Tamaños existentes en Bogotá	
	Con o sin ánimo de lucro	Con y sin ánimo de lucro	
	Sector al que pertenece	Sectores existentes en Bogotá	
	Canales disponibles de interacción	Canales virtuales y presenciales.	Canales fuera de servicio o en mal funcionamiento.
	Tipo ciudadano usuario atendido	Entidades Publicas	
<b>COMPORTAMIENTO</b>	Procedimiento usado	Canales distritales de interacción con el ciudadano.	Canales fuera de servicio o en mal funcionamiento.

	Responsable de la interacción	Secretaria Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá	
--	-------------------------------	---	--

## 9) Gestión Financiera

### PROVEEDORES DE TODO TIPO

- Medio de recolección información: Sistema de información ORFEO
- Servicio(s): Cumplimiento de lineamientos de compra y pago

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
<b>GEOGRÁFICO</b>	Ubicación principal	Contrato u orden de compra	Conocimiento de Domicilio para aplicación de descuentos tributarios
<b>TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL</b>	Fuente de recursos	Medio interno Apropriación presupuestal	Verificación de fuentes para tramite de pago

### COLABORADORES UAESP

- Medio de recolección información: Sistema de información ORFEO
- Servicio(s): Cumplimiento de lineamientos de compra y pago

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
<b>GEOGRÁFICO</b>	Ubicación	Domicilio de la entidad	Conocimiento de Domicilio para aplicación de descuentos tributarios
<b>DEMOGRÁFICO</b>	Documento de identificación	Persona Natural o Jurídica	Registro de RUT(DIAN) RIT(SDH)
	Actividad económica	Código CIUU actualizado	Registro de RUT(DIAN) RIT(SDH)

### ENTES DE CONTROL

- Medio de recolección información: Sistema de información ORFEO
- Servicio(s): Cumplimiento de lineamientos de compra y pago

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA A EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
<b>GEOGRÁFICO</b>	Ubicación principal	Entidad Distrital	UAESP es sujeto de control fiscal Distrito Bogotá
<b>TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL</b>	Sector al que pertenece	Entidad Publica	UAESP es sujeto de control fiscal Distrito Bogotá

## 10) Gestión logística

PROVEEDORES DE TODO TIPO

- Medio de recolección información: Sistema de información ORFEO
- Servicio(s): Adquisición de productos y servicios

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
<b>GEOGRÁFICO</b>	Cobertura geográfica del servicio	Cubrimiento de servicios y distribución de productos	Productos y servicios
<b>TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL</b>	Sector al que pertenece	Cubrimiento de servicios y distribución de productos	Productos y servicios

## 11) Gestión tecnológica y de la información

COLABORADORES UAESP

- Medio de recolección información: Comunicaciones oficiales
- Servicio(s): Implementación de la gestión TIC

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
-------	----------	----------------------------	-----------------

<b>DEMOGRÁFICO</b>	Escolaridad	Vinculación	Conocimientos específicos en Tecnologías de la Información y Comunicaciones
<b>INTRÍNSECO</b>	Conocimientos	Desarrollo de actividades específicas	Aumentar los conocimientos en temas específicos en Tecnologías de la Información y Comunicaciones
<b>COMPORAMENTAL</b>	Niveles de uso	Prestación de Servicios	Conocimientos específicos en Tecnologías de la Información y Comunicaciones

### PROVEEDORES

- Medio de recolección información: Sistema de información ORFEO
- Servicio(s): Adquisición de bienes y servicios

<b>NIVEL</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA</b>	<b>CONSIDERACIONES</b>
<b>GEOGRÁFICO</b>	Cobertura geográfica del servicio	Cobertura de distribución	Cobertura de distribución
<b>TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL</b>	Sector al que pertenece	Suministro de bienes y servicios	Proveedores de bienes y servicios de carácter tecnológico
	Sector al que pertenece	Provisión de suministros	Contratación de suministros
<b>COMPORAMIENTO</b>	Responsable de la interacción	Contratistas	Contactos directo con proveedores

## Servicios funerarios

### CIUDADANÍA EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD

- Medio de recolección información Sistema de información ORFEO - Base de subvenciones funerarias

- Servicio(s) Programa de subvenciones funerarias

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
<b>GEOGRÁFICO</b>	Ubicación	Localidad de residencia del solicitante	Variable no obligatoria para la prestación del servicio
	Ubicación	Cementerio en donde se autoriza el servicio	Únicamente se autoriza para servicios que se prestan en los cementerios propiedad del Distrito
<b>DEMOGRÁFICO</b>	Documento de identificación	Documento del solicitante	Variable obligatoria para la prestación del servicio
	Edad	Rango de edad del solicitante	Variable no obligatoria para la prestación del servicio
	Género	Genero del solicitante	Variable no obligatoria para la prestación del servicio
	Etnia	Condición de vulnerabilidad establecida en normativa	Puede ser una de las variables a considerar para la autorización de la subvención
	Puntaje del Sisbén	Clasificación Sisbén: A, B o C	Puede ser una de las variables a considerar para la autorización de la subvención
	Vulnerabilidad	Clasificación Sisbén, Población víctima del conflicto, RURO, SIRBE, población étnica, población migrante venezolana, posibles víctimas de feminicidio, entre otras.	La condición de vulnerabilidad la certifica la entidad nacional o distrital competente.
<b>INTRÍNSECO</b>	Lugares de encuentro	Cementerios propiedad del Distrito	
<b>COMPORTAMENTAL</b>	Eventos de participación	Solicitudes a la demanda	La ciudadanía que requiera de la subvención funeraria es

quien solicita tramita ante la entidad

### CIUDADANÍA EN GENERAL

- Medio de recolección información: Sistema de información de cementerios - Sysacyh
- Servicio(s): Servicios funerarios prestados en los cementerios propiedad del Distrito

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
<b>GEOGRÁFICO</b>	Ubicación	Cementerio en donde se presta el servicio	
<b>DEMOGRÁFICO</b>	Documento de identificación	Documento del solicitante del servicio	
<b>INTRÍNSECO</b>	Lugares de encuentro	Cementerios propiedad del Distrito	
<b>COMPORAMENTAL</b>	Eventos de participación	Solicitudes a la demanda	

### POBLACIONES ALEDAÑAS ÁREAS DE INFLUENCIA CEMENTERIOS DISTRITALES

- Medio de recolección información: Sondeos, Orfeo
- Servicio(s): afectaciones de residencias por operación

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
<b>GEOGRÁFICO</b>	Ubicación	Cementerio en donde se presta el servicio	Identificar población aledaña a las áreas de operación
<b>DEMOGRÁFICO</b>	Documento de identificación	Documento del solicitante del servicio	Identificar población aledaña a las áreas de operación
<b>INTRÍNSECO</b>	Lugares de encuentro	Cementerios propiedad del Distrito	Identificar población aledaña a las áreas de operación
<b>COMPORAMENTAL</b>	Eventos de participación	Solicitudes a la demanda	Identificar población aledaña a las áreas de operación



OPERADORES, CONCECIONARIOS, INTERVENTORIAS

- Medio de recolección información: Comunicaciones oficiales – informes
- Servicio(s): Prestación de servicios en los cementerios propiedad del Distrito Capital

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
<b>GEOGRÁFICO</b>	Ubicación principal	Ubicación	Sedes principales
	Cobertura geográfica del servicio	Cobertura de servicio	Cementerios propiedad del Distrito
<b>TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL</b>	Fuente de recursos	Tarifas de servicios	Tarifa por prestación de servicios
	Tamaño de la entidad	Cantidad de personal	Personal requerido para la prestación de los servicios
	Tipo ciudadano usuario atendido	Persona natural o persona jurídica	Ciudadanía o agentes funerarios
	Canales disponibles de interacción	Comunicación directa	Telefónica (celular) - Presencial

**12) Alumbrado público**

- CIUDADANÍA
- Medio de recolección información: Las distintas líneas de atención: correo institucional, recorridos sociales, teléfono, redes sociales, PQRS, SDQS, entre otros.
- Servicio(s): Prestación del servicio de alumbrado público

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
-------	----------	----------------------------	-----------------

<b>GEOGRÁFICO</b>	Ubicación	Dirección exacta para garantizar la prestación del servicio	Prestación adecuada del servicio
<b>INTRÍNSECO</b>	Uso de canales	Requerimientos, peticiones, reclamos, entre otros	Atención en los tiempos establecidos
	Lugares de encuentro	Puntos de atención física	Respuesta a inquietudes a ciudadanos
<b>COMPORAMENTAL</b>	Eventos de participación	Transmisión de solicitudes y necesidades	La atención a las necesidades de la comunidad

- CONCESIONARIOS, OPERADORES E INTERVENTORÍAS
- Medio de recolección información: Contratos, Comunicaciones oficiales - informes – actas
- Servicio(s): Prestación del servicio de alumbrado público

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
<b>GEOGRÁFICO</b>	Cobertura geográfica del servicio	Por localidades	Medición mensual de cumplimiento de la prestación del servicio
<b>TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL</b>	Fuente de recursos	Transparencia de los recursos	Cumplimiento de normas distritales y nacionales establecidas
	Tamaño de la entidad	Número mínimo de profesionales y personal para operar	Garantizar la correcta operación
	Sector al que pertenece	Conocimiento y experiencia en el área del alumbrado público	Garantizar calidad en el servicio
	Tipo ciudadano usuario atendido	Persona natural y jurídica	Ciudadanía y constructoras
	Canales disponibles de interacción	Reuniones, teléfono, correo, entre otros	Conciliar, acordar y llevar un seguimiento y control a la prestación del servicio

<b>COMPORTAMIENTO</b>	Responsable de la interacción	Subdirección y los profesionales de apoyo a la supervisión	Garantizar el cumplimiento de lo establecido en el conveio y contratos
-----------------------	-------------------------------	--	--

#### ENTES DE CONTROL

- Medio de recolección información: Sistema de información ORFEO
- Servicio(s): Cumplimiento de lineamientos de compra y pago

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
<b>GEOGRÁFICO</b>	Cobertura geográfica del servicio		
<b>COMPORTAMIENTO</b>	Procedimiento usado	alcance en los procesos de construcción	tipo de servicios que presta para solicitar los trámites de la entidad

#### SECTOR DE LA CONSTRUCCIÓN

- Medio de recolección información: Solicitudes de trámites
- Servicio(s): trámites de alumbrado publico

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
<b>GEOGRÁFICO</b>	Cobertura geográfica del servicio	Localidades	Donde presta el servicio en Bogotá
	Dispersión	Sucursales	Donde presta el servicio en Bogotá
<b>TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL</b>	Fuente de recursos	Tipo de empresa público o privada	Entidades públicas o privadas de construcción
	Tamaño de la entidad	Tipo de empresa macro, mediana o micro	Sector de la construcción
	Sector al que pertenece	Sector de la construcción	Sector de la construcción
	Tipo ciudadano usuario atendido	Servicios que ofrece	Portafolio de servicios ofrecido por la entidad o empresa

<b>COMPORTAMIENTO</b>	Procedimiento usado	Alcance en los procesos de construcción	Tipo de servicios que presta para solicitar los trámites de la entidad
	Responsable de la interacción	Responsables de las áreas técnicas de desarrollo de proyectos	Responsables de los servicios para la solución de trámites

### 13) Gestión de residuos sólidos

#### ENTES DE CONTROL Y VIGILANCIA

- Medio de recolección información: Correo electrónico institucional - Sistema de Información ORFEO - Canales de atención habilitados - Actas de reunión
- Servicio(s): Marco regulatorio esquema de aseo.

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
<b>GEOGRÁFICO</b>	Ubicación principal	Sedes entidades públicas del orden nacional o distrital ubicadas en el Distrito Capital. Fuerza Pública: Policía Metropolitana de Bogotá (Policía Ambiental)	Permite identificar la posibilidad de realizar encuentros presenciales para actividades de seguimiento a la regulación en la prestación de los servicios.
	Cobertura geográfica del servicio	20 localidades del Distrito Capital	Espacios de encuentro con las entidades del orden nacional y distrital en el marco de la prestación del servicio.

	Plataformas virtuales	Grabaciones y listas de asistencia que arrojan estas plataformas.	Espacios virtuales de articulación interinstitucional en el marco del seguimiento al cumplimiento del marco regulatorio de la gestión pública encaminada a la garantía de derechos en torno a la prestación del servicio.
<b>TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL</b>	Sector al que pertenece	Sector de Vivienda, Ciudad y Territorio (Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA) y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD en el orden nacional. Sector de Ambiente en el Distrito Capital. Fuerza Pública: Policía Metropolitana de Bogotá (Policía Ambiental)	Comprende los sectores tanto del orden nacional como distrital con los que interactúa el Proceso GIRS en torno al cumplimiento de la regulación en el marco de la prestación del servicio.
	Canales disponibles de interacción	Correo electrónico institucional - Sistema de Información ORFEO - Canales de atención habilitados - Actas de reunión	Canales habilitados por las entidades del orden nacional y distrital en el marco de la vigilancia y control de la prestación del servicio público de aseo en el D.C..
<b>COMPORTAMIENTO</b>	Procedimiento usado	Reuniones, comunicaciones oficiales y envío de informes	Revisión de información enviada por el grupo de interés

	Responsable de la interacción	Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza de la Unidad administrativa Especial de Servicios Públicos.	Personal de la Subdirección en la cabeza del subdirector.
--	-------------------------------	---	---

### GOBIERNO

- Medio de recolección información: Correo electrónico institucional - Sistema de Información ORFEO - Canales de atención habilitados - Actas de reunión
- Servicio(s) "Formulación, implementación y seguimiento de normas, lineamientos regulatorios y estrategias para la adecuada prestación del servicio público

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
<b>GEOGRÁFICO</b>	Ubicación principal	Sedes principales de las Entidades Territoriales. Sedes entidades públicas del orden nacional o distrital ubicadas en el Distrito Capital. Fuerza Pública: Policía Metropolitana de Bogotá (Policía Ambiental)	Permite identificar la posibilidad de realizar encuentros presenciales para actividades de articulación interinstitucional.
	Cobertura geográfica del servicio	20 localidades del Distrito Capital	Espacios de encuentro con las entidades del orden nacional y distrital en el marco de la prestación del servicio público de aseo. Articulación interinstitucional para atender las problemáticas sistémicas

			relacionadas con la prestación del servicio
	Plataformas virtuales	Grabaciones y listas de asistencia que arrojan estas plataformas.	Espacios virtuales de articulación interinstitucional e intersectorial para el fortalecimiento de la gestión pública encaminada a la garantía de derechos en torno a la prestación del servicio
<b>TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL</b>	Sector al que pertenece	Sector de Vivienda, Ciudad y Territorio, Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible en el orden nacional. Sector del Hábitat, Sector de Ambiente, Sector de Salud, Sector Gestión Pública, Sector Gobierno, Sector de Seguridad, Convivencia y Justicia, Sector Educación en el Distrito Capital	Comprende los diferentes sectores tanto del orden nacional como distrital con los que interactúa el Proceso GIRS en torno a la gestión de residuos sólidos en el D.C.
	Canales disponibles de interacción	Correo electrónico institucional - Sistema de Información ORFEO - Canales de atención habilitados - Actas de reunión	Canales habilitados por las entidades territoriales, entidades del orden nacional y distrital para la articulación interinstitucional.
<b>COMPORTAMIENTO</b>	Procedimiento usado	Reuniones, comunicaciones oficiales y envío de informes	Revisión de información enviada por el grupo de interés
	Responsable de la interacción	Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza de la Unidad administrativa Especial de Servicios Públicos.	Personal de la Subdirección en cabeza del subdirector.

## Subdirección Aprovechamiento

### RECICLADORES

- Medio de recolección información: Caracterización
- Servicio(s): Inclusión en el Registro Único de Recicladores de Oficio

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
<b>GEOGRÁFICO</b>	Ubicación	Localidades	Se cuenta con la información de la localidad principal en la que realizan la labor del reciclaje.
<b>DEMOGRÁFICO</b>	Escolaridad	Dentro de la caracterización que se realiza cuando se realiza la verificación para la inclusión en el RURO se pregunta la información sobre la escolaridad	La información es relevante para la implementación de acciones afirmativas para la población.
	Estrato socio económico	Dentro de la caracterización que se realiza cuando se realiza la verificación para la inclusión en el RURO se pregunta la información sobre el estrato económico	La información es relevante para la implementación de acciones afirmativas para la población.
	Vulnerabilidad	La población recicladora de oficio es considerada población de protección especial de acuerdo con las sentencias de la Corte Constitucional.	La información es relevante para la implementación de acciones afirmativas para la población.



<b>INTRÍNSECO</b>	Intereses	Zona de operación	Apoyo en el fortalecimiento de la prestación del servicio de aseo en el componente de aprovechamiento.
	Acceso a canales	Ventanilla de atención al ciudadano y correo institucional.	
	Uso de canales	Ventanilla de atención al ciudadano y correo institucional.	
<b>COMPORAMENTAL</b>	Beneficios buscados	Acciones afirmativas	Apoyo en el acceso a ofertas institucionales.

### ORGANIZACIONES DE RECICLADORES

- Medio de recolección información: Caracterización en el momento de la inclusión al RUOR, de acuerdo con la información suministrada por la organización de recicladores que busca ser incluida.
- Servicio(s): Inclusión en el Registro Único de Organizaciones de Recicladores de Oficio, apoyo en la formalización y el fortalecimiento de las organizaciones de recicladores de oficio para mejorar la prestación del servicio de aseo en el componente de aprovechamiento.

<b>NIVEL</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA</b>	<b>CONSIDERACIONES</b>
<b>GEOGRÁFICO</b>	Ubicación principal	Sede principal	Ubicación del domicilio principal de acuerdo con la cámara de comercio.
<b>TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL</b>	Canales disponibles de interacción	Mesa Distrital de Recicladores de Oficios, ventanilla de atención al ciudadano y correo institucional	Se tiene definido el espacio de participación a través de la resolución 637 de 2021, en las Mesas Distritales de Recicladores se escuchan las necesidades de las organizaciones.

<b>COMPORTAMIENTO</b>	Procedimiento usado	Se tienen definido el procedimiento para incluir a la organización en el RUOR.	Se tiene formalizado el procedimiento en el que se establecen los lineamientos del servicio.
-----------------------	---------------------	--	--

**Subdirección Disposición final**

POBLACIONES ALEDAÑAS ÁREAS DE INFLUENCIA DOÑA JUANA

- Medio de recolección información: Plan de Gestión Social PGS UAESP
- Servicio(s): Implementación Plan de Gestión Social - PGS - proyectos.

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
<b>GEOGRÁFICO</b>	Ubicación	Área de influencia Social del Parque de Innovación Doña Juana - PIDJ	Definida por la Autoridad Ambiental
	Clima	Las lluvias tienen un régimen bimodal, Mochuelo Alto y Bajo, baja temperatura durante la noche.	Se cuenta con estación meteorológica Doña Juana para análisis climático.
<b>DEMOGRÁFICO</b>	Escolaridad	Preescolar, básica primaria, básica secundaria y educación superior	Población de baja escolaridad
	Edad	La mayor parte de la población es joven menor de 25 años (76.6%) y que donde más se concentran es entre los 18 y 25 años (40.6%), siguiendo el patrón general de la localidad.	Estudio de impacto ambiental proyecto sanitario al interior del Doña Juana Optimización Fase II capítulo 3.3 Caracterización Medio Socioeconómico y Cultural
	Género	48.8% Hombres, 51.2% mujeres con edad mediana aproximada de 25.8 años en el año 2010	Estudio de impacto ambiental proyecto sanitario al interior del Doña Juana Optimización Fase II capítulo 3.3

		Caracterización Medio Socioeconómico y Cultural
Actividad económica	<p>La mayor parte del empleo del área de influencia social se desarrolla en los sectores de la construcción, microempresas, emprendimiento, entre otras. Estas actividades se realizan normalmente en un lugar diferente al Área de Influencia Social del Parque de Innovación Doña Juana. El segundo renglón lo ocupan las actividades agropecuarias, las cuales se realizan en la vereda Mochuelo Alto principalmente y en menor proporción en el sector de rural de Mochuelo Bajo. La ganadería es de autoconsumo, predominan las razas criollas, Normando y Holstein. En Mochuelo Alto se generan algunos excedentes que permiten la producción de productos lácteos como quesos,</p>	<p>Estudio de impacto ambiental proyecto sanitario al interior del Doña Juana Optimización Fase II capítulo 3.3 Caracterización Medio Socioeconómico y Cultural</p>

kumis y yogurt que son comercializados en el área poblada de la vereda; en menor proporción se vende ganado en pie. En la actividad agrícola los cultivos presentes en el área son papa criolla, arveja, habas, fresas, zanahoria, cebolla larga, hortalizas y forrajes. Además, algunas fincas son productoras de leche.

Después de la agricultura, en importancia siguen las actividades desarrolladas en las ladrilleras y chircales que se encuentran en la zona contigua al PIDJ. El quinto puesto como fuente generadora de empleo lo ocupa el proyecto sanitario al interior del PIDJ, aportando empleo a la población económicamente activa. De otra parte, el 63% del empleo actual se ejecuta en los barrios y veredas contabilizados dentro del área de influencia indirecta al RSDJ, mientras

		el 36% se realiza en lugares diferentes	
	Estrato socio económico	El Área de Influencia Indirecta social Inmediata se caracteriza por estar integrada por dos veredas y cuatro barrios, cuyas características socioeconómicas se ubican en los estratos socioeconómicos 1 y bajo-bajo. Es decir, es población con limitaciones socioeconómicas. Por otro lado, estas veredas y barrios forman parte de las UPZ Mochuelo y Monte Blanco, que en la localidad son las que presentan una menor población.	Estudio de impacto ambiental proyecto sanitario al interior del Doña Juana Optimización Fase II capítulo 3.3 Caracterización Medio Socioeconómico y Cultural
	Etnia	En el área de influencia social no se ha registrado presencia de etnia	Dentro de la información de referencia, no se encuentra aspectos relacionados a grupo Étnicos en el área de influencia Social al PIDJ

	Puntaje del Sisbén	En la localidad de Ciudad Bolívar, un total de 553.339 personas, que equivalen al 86.5% del total de la población, se encuentran registradas en el SISBEN, de las cuales 321.850 están en el nivel 1, 189.346 están en el nivel 2, 41.797 en el nivel 3 y 346 en el nivel 4	Estudio de impacto ambiental proyecto sanitario al interior del Doña Juana Optimización Fase II capítulo 3.3 Caracterización Medio Socioeconómico y Cultural
<b>INTRÍNSECO</b>	Conocimientos	Operación de Disposición Final del Parque de Innovación Doña Juana; Recolección, Barrido y Limpieza; Alumbrado Público y Servicios Funerarios; Aprovechamiento.	Conocimiento de la misionalidad de la entidad y servicios que presta.
	Intereses	Actividades deportivas, artísticas, culturales, comunitarias y agropecuarias.	Desarrollo de actividades encaminadas al aprovechamiento del uso del tiempo libre y formación integral del ser humano.
	Lugares de encuentro	Parques, Salones Comunales, Escuelas y Colegios, zonas verdes.	Parque de Paticos, Centro Multipropósito de Mochuelo Alto, Zona verde de las Torres.
	Acceso a canales	Redes sociales (WhatsApp, Facebook, Twitter). Perifoneo comunitario.	Grupos administrados por líderes sociales.

	Uso de canales	Junta de Acción Comunal.	Difusión de actividades o encuentros a través de los líderes y representantes del área de Influencia Social
<b>COMPORTAMENTAL</b>	Niveles de uso	Usabilidad	Manejo del aplicativo
	Eventos de participación	Celebraciones de fechas Festivas	Conmemoraciones de las fechas relacionadas con el Campesinado, Día de la Mujer, Madre y Padre y de niños y niñas.
	Beneficios buscados	Recepción de Peticiones y respuestas diligentes por parte de la Entidad	Relaciones interinstitucionales al servicio de la comunidad.

#### INTERVENTORIA Y CONCESIONARIO

- Medio de recolección información: Comunicaciones oficiales informes
- Servicio(s): Supervisión de actividades realizadas por la interventoría e indirecta a los concesionarios

<b>NIVEL</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA</b>	<b>CONSIDERACIONES</b>
<b>GEOGRÁFICO</b>	Ubicación principal	Localidad Ciudad Bolívar Av. Boyacá KM5 Vía al llano	Revisión de Informes, envío de comunicaciones y requerimientos
	Cobertura geográfica del servicio	Interior del Parque de Innovación Doña Juana	Supervisión correcto desempeño de las actividades dentro de PDIJ
<b>TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL</b>	Sector al que pertenece	Distrital	Verificación cumplimiento del contrato

	Fuente de recursos	Pago tarifa de aseo (para disposición final. tratamiento de lixiviados y 50% interventoría), recursos propios (Interventoría 50%), aprovechamiento (Operación de Biogás)	Pago mensual disposición final y tratamiento de lixiviados (sujeto a revisión de informes, indicadores de calidad de prestación del servicio y descuentos contractuales). Pago de interventoría (sujeto a revisión de informes), operación de Biogás no se realiza pago)
	Tamaño de la entidad	Entre 500 - 700 empleados	Verificación de soportes de planillas de pago de seguridad social
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de Lucro	se paga según actividades prestadas
	Tipo ciudadano usuario atendido	Ciudadanos del distrito y 7 municipios aledaños	Se realiza recolección de residuos por RBL a todas las localidades de acuerdo con su ASE en el distrito y convenios del operador del servicio de disposición final, en el distrito y a 7 municipios de Cundinamarca.
	Canales disponibles de interacción	Mediante correo electrónico, reuniones, comunicaciones oficiales, plataforma Bogotá te escucha	El concesionario de disposición final tiene puntos de atención mochuelo bajo y mochuelo alto para la población directamente impactada por su operación, mediante la técnica de relleno sanitario.
<b>COMPORTAMIENTO</b>	Procedimiento usado	Reuniones, comunicaciones oficiales y envío de informes	Revisión de información enviada por el grupo de interés



	Responsable de la interacción	Personal de Subdirección de disposición Final y personal de apoyo.	Subdirector de Disposición Final - Supervisor de la interventoría
--	-------------------------------	--	---

### Subdirección de Recolección Barrido y Limpieza

#### CIUDADANÍA

- Medio de recolección información: Correo electrónico institucional - Sistema de Información ORFEO - Informes de Visita Administrativa y de Campo (Sistema Integrado de Gestión) - Canales de atención habilitados por la Entidad.
- Servicio(s): Garantía de derechos en el marco de la garantía de la prestación del servicio público de aseo en el Distrito Capital.

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
<b>GEOGRÁFICO</b>	Ubicación	Distrito Capital - 20 localidades	Los habitantes del Distrito Capital pueden elevar sus solicitudes, requerimientos, inquietudes y realizar actividades de participación ciudadana y control social en las 20 localidades del Distrito, en temas asociados al manejo integral de residuos sólidos.
	Clima	Afectación por temporadas de invierno en el manejo integral de residuos sólidos	Solicitudes por parte de los ciudadanos para la recolección de residuos por acumulación en sumideros y por SIRE.

<b>DEMOGRÁFICO</b>	Escolaridad	Nivel de educación bachiller, técnico, tecnológico, profesional, profesional especializado, experiencial.	Segmentación y cualificación de la ciudadanía para identificar grupos de interés que permitan desarrollar actividades de co-creación para encontrar soluciones relacionadas con la gestión integral de residuos sólidos.
	Actividad económica	Madres Comunitarias	Variable que se tiene en cuenta en el marco de la prestación del servicio público domiciliario de aseo en el Distrito Capital, que permite la diferenciación en la facturación en el marco del reconocimiento de subsidios.
	Estrato socio económico	Estratificación del D.C.	Variable que se tiene en cuenta en el marco de la prestación del servicio público domiciliario de aseo en el Distrito Capital para la diferenciación en la facturación en el marco del reconocimiento de subsidios y contribuciones.
<b>INTRÍNSECO</b>	Intereses	Garantía de derechos	Permite identificar y realizar actividades conjuntas relacionadas con la prestación del servicio público de aseo en el Distrito Capital, en el marco de la garantía de derechos.

	Lugares de encuentro	Salones comunales, parques, sitios y portales web, foros, redes sociales, instalaciones de las Alcaldías Locales, instalaciones de las JAL y las JAC, entre otros.	Espacios en el que la Entidad converge con la ciudadanía para atender las inquietudes sobre las necesidades y problemáticas de la ciudadana en los temas relacionados con la prestación del servicio público domiciliario de aseo en el Distrito Capital.
	Acceso a canales	Canales de atención habilitados por la Entidad y los prestadores del servicio público domiciliario de aseo en el D.C. Sistema de Información para la Gestión de Aseo Bogotá - SIGAB Ciudadano. Bogotá Te Escucha.	Son todos aquellos canales a través de los cuales se establece comunicación con la ciudadanía para recibir y atender las inquietudes, solicitudes, quejas y/o propuestas de la ciudadanía en torno a la prestación del servicio público domiciliario de aseo en el D.C. Se enmarca en el Proyecto de Gobierno Abierto y Participación Ciudadana.
	Uso de canales	Canales de atención habilitados por la Entidad y los prestadores del servicio público domiciliario de aseo en el D.C. que son más usados por parte de la ciudadanía.	Son todos aquellos canales de atención identificados como los más usados por la ciudadanía para interactuar con el Proceso GIRS.

	Conocimientos	Transferencia de conocimiento	de	Transferencia de conocimiento a través de diálogo de saberes, experiencias, conocimientos técnicos de la ciudadanía que favorecen la comunicación con el Proceso GIRS en materia de gestión integral de residuos sólidos en el D.C. Transferencia de conocimiento de entidades públicas pares a nivel nacional o internacional.
<b>COMPORTAMENTAL</b>	Niveles de uso	Usuario habitual		Interacción recurrente entre la ciudadanía y el Proceso GIRS en el marco de garantía de la prestación del servicio público de aseo en el D.C.
	Eventos de participación	Rendición de cuentas	de	Espacio de participación de los grupos de interés de la Entidad a través de diálogos ciudadanos, La Uaesp Te Escucha, Noticiero La Uaesp Te Cuenta.
	Beneficios buscados	Gestión pública oportuna, con calidad y transparencia que genera valor público.		Satisfacción de necesidades de los ciudadanos; así como, la mejora en la calidad de vida y medio ambiente a partir de la prestación del servicio público de aseo en el D.C.

CONCESIONARIOS INTERVENTORIA OPERADORES

- Medio de recolección información: Correo electrónico institucional - Sistema de Información ORFEO - Informes de Visita Administrativa y de Campo (Sistema Integrado de Gestión) - Canales de atención habilitados por la Entidad.
- Servicio(s): Supervisión a la interventoría sobre la prestación del servicio público de aseo en el Distrito Capital en los componentes de: Recolección; Transporte; Barrido, limpieza de vías y áreas públicas; Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas; Lavado de áreas públicas.

NIVEL	VARIABLE	CARACTERÍSTICA EVIDENCIADA	CONSIDERACIONES
<b>GEOGRÁFICO</b>	Ubicación principal	Localidades	Corresponde a las instalaciones de las entidades intervinientes en la supervisión y prestación del servicio público de aseo en el D.C.
	Cobertura geográfica del servicio	Localidades de operación	La prestación del servicio público de aseo en el D.C. está contratado para que se realice por Área de Servicio Exclusivo - ASE con una cobertura en todo el territorio de la ciudad de Bogotá tanto urbano como rural.
	Plataformas virtuales	Grabaciones y listas de asistencia que arrojan estas plataformas.	Espacio virtual de encuentro en el marco de la articulación supervisión, monitoreo y control de la prestación del servicio público de aseo.
<b>TIPOLOGÍA ORGANIZACIONAL</b>	Sector al que pertenece	Empresas del sector privado	Verificación del cumplimiento de las obligaciones contractuales

	Fuente de recursos	Pago tarifa de aseo	Pago mensual a los prestadores del servicio público de aseo y la interventoría, sujeto a revisión de informes.
	Tamaño de la entidad	Entre 500 - 700 empleados	Verificación de soportes de planillas de pago de seguridad social
	Con o sin ánimo de lucro	Con ánimo de Lucro	El pago se realiza a través de cuenta fiduciaria previa aprobación del cumplimiento mensual de las obligaciones contractuales.
	Tipo ciudadano usuario atendido	Ciudadanos del D.C.	Se garantiza los derechos de los ciudadanos de contar con un ambiente sano desde la prestación del servicio público de aseo en el D.C.
	Canales disponibles de interacción	Correo electrónico institucional - Sistema de Información ORFEO - Informes de Visita Administrativa y de Campo (Sistema Integrado de Gestión) - Canales de atención habilitados por la Entidad y los prestadores del servicio público de aseo en el D.C., la interventoría, Proceraseo y la Fiduciaria.	Los prestadores del servicio de aseo tienen habilitados Centros de Atención al Usuario - CAU, así como, presencia en los CADE y Super CADE en el D.C., de acuerdo con las localidades definidas por Área de Servicio Exclusivo - ASE.
<b>COMPORTAMIENTO</b>	Procedimiento usado	Reuniones, comunicaciones oficiales y envío de informes	Revisión de información enviada por el grupo de interés

	Responsable de la interacción	Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza de la Unidad administrativa Especial de Servicios Públicos.	Personal de la Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza en cabeza del subdirector de Recolección, Barrido y Limpieza.
--	-------------------------------	---	--

## Segmentación grupos de valor y de interés para la UAESP

De acuerdo con la Guía de responsabilidad ISO 26000, se reconoce a los grupos de interés, como las partes interesadas que pueden ser individuos o grupos, que tienen interés en cualquier decisión o actividad de la organización. Por lo anterior, involucrar a los grupos de interés, permite un ejercicio de diálogo que posibilita a la entidad fundamentar sus decisiones teniendo en cuenta las particularidades de estos y cómo se relaciona con cada uno de ellos de modo que se construya una relación transparente y confiable.

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

Su clasificación responde a la identificación de grupos de interés hasta el tercer nivel, en el que se logra un relacionamiento atendiendo las expectativas y necesidades que se generan por parte de cada uno de los grupos de nivel 1 y las particularidades que se tienen en el nivel 2 y 3.

De modo que, identificar los grupos de interés, reconoce la importancia que tiene para la UAESP, atender las necesidades, expectativas y la forma de relacionarse con estos actores; así como, el respeto y garantía a sus derechos.

A continuación, se describen los grupos de interés y de valor de la UAESP y sus actores involucrados en cada uno:

**Recicladores y recicladoras:** Comunidad organizada en el reciclaje y aprovechamiento de residuos sólidos que cumplan con las condiciones para recibir los beneficios de las acciones afirmativas que tiene la entidad como función principal dentro de la Subdirección de aprovechamiento.

**Gobierno:** Entidades que emiten o implementan los lineamientos normativos para el desarrollo de la gestión de la entidad.

**Autoridades de regulación y control:** Entidades que regulan el cumplimiento de las normativas nacionales y distritales controlando la gestión de la entidad.

**Servidoras y servidores públicos UAESP:** Son todas las personas que laboran en la entidad para el desarrollo de la gestión y misionalidad.

**Concesionarios/ Operadores / Interventores:** Sector jurídico con el cual la entidad se relaciona para cumplir con el desarrollo de la gestión de la entidad desde los procesos misionales.

**Aliados estratégicos:** Sector público con el que se aúnan esfuerzos interinstitucionales para fortalecer la gestión pública de la entidad

**Comunidad área de influencia:** Población que vive alrededor de las zonas de operación de la entidad.

**Usuarios:** sector jurídico y personas naturales que cumple con las condiciones para ser beneficiario de alguno de los trámites o servicios de la entidad.

**Ciudadanía:** Población en general que vive en el distrito capital y sus zonas aledañas que se benefician de manera indirecta o directa de alguno de los servicios públicos de la entidad.

**Proveedores:** Sector jurídico que interviene en el desarrollo, elaboración y producción de productos o servicios que la empresa requiere para el desarrollo de su gestión y misionalidad.



**Medios de comunicación:** Sector que apoya la con la divulgación de las prácticas realizadas por la entidad, por lo que juegan un papel importante en la promoción de la imagen institucional.

### Niveles de desagregación

NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3
<b>Recicladores</b>	Organizaciones de recicladores inscritas en el RUOR	Base de datos de los caracterizados
	Recicladores de oficio inscritos en RURO	
	Carreteros inscritos en el RUCA	
<b>Gobierno</b>	Entidades públicas del Orden Nacional	Agencia Colombia Compra Eficiente
		Comisión Nacional del Servicio Civil
		Corporación Transparencia por Colombia
		Corporación Autónoma Regional - CAR
		Departamento Nacional de Planeación
		Despachos de la Rama Judicial
		Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN
		Ministerio de ambiente
		Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación - MinTIC
		Ministerio de Trabajo
	Ministerio de Cultura	
	Unidad de Planeación Minero-Energética - UPME	
	Entidades públicas del Orden Distrital	Alcaldía Mayor de Bogotá
		Acueducto y Alcantarillado
		Aguas de Bogotá
		Alcaldías Locales
		Alta consejería de paz, víctimas y reconciliación
Alta Consejería Distrital - TIC		

		Archivo Distrital de Bogotá	
		Caja de Vivienda Popular	
		Catastro Distrital	
		Departamento Administrativo de la Función Pública	
		Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	
		Departamento Administrativo Distrital de Espacio Público - DADEP	
		Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	
		Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	
		Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	
		Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte	
		Secretaría Distrital de Ambiente	
		Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	
		Secretaría Distrital de Gobierno	
		Secretaría Distrital de Hábitat	
		Secretaría Distrital de Hacienda	
		Secretaría Distrital de Integración Social	
		Secretaría Distrital de Planeación	
		Secretaría Distrital de Seguridad	
		Secretaría Distrital Jurídica	
		Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	
		Secretaría Distrital de la Mujer	
	<b>Autoridades de regulación y control</b>	<b>Órganos de control</b>	Concejo de Bogotá
			Congreso de la República
			Contaduría General de la Nación
			Contraloría de Bogotá D.C.

		Contraloría General de la República
		Defensoría del Pueblo
		Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE
		Juntas Administradoras Locales - JAL
		Personería delegada para el sector Hábitat
		Personería Distrital
		Procuraduría General de la Nación
		Veeduría Distrital
	Autoridades de Regulación	Autoridad Nacional de Licencias Ambientales -ANLA
		Comisión de Regulación de Agua potable y Saneamiento Básico-CRA
		Comisión Reguladora de Energía y Gas - CREG
		Corporación Autónoma Regional - CAR
	Autoridades de inspección y vigilancia	Superintendencia de Notariado y Registro
		Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios
<b>Servidores Públicos UAESP</b>	Funcionarios públicos	Carrera Administrativa
		Libre nombramiento y remoción
		Provisional
	Contratistas de prestación de servicios	Contratistas de prestación de servicios profesionales
	Contratistas de prestación de servicios de apoyo a la gestión	
<b>Concesionarios/ Operadores / Interventores</b>	Operadores de servicio público de aseo	Aguas de Bogotá
		Área Limpia
		Bogotá Limpia
		Ciudad Limpia
		Limpieza Metropolitana S.A E.S.P. - LIME
	Operador del servicio de alumbrado público	Enel Codensa
		Biogás Colombia

	Operador del Parque de Innovación Doña Juana	Centro de Gerenciamiento de Residuos Sólidos CGR S.A.	
	Concesionario de los cementerios del Distrito	Concesionario Jardín de Luz y Paz	
	Interventoría del servicio público de aseo	Consorcio Proyección Capital CPC	
	Interventoría del Parque de Innovación Doña Juana	Unión Temporal Interventoría Doña Juana - Intern DJ	
	Interventoría del servicio de alumbrado público	Universidad Nacional de Colombia	
	Interventoría de los cementerios del Distrito	Consorcio San Marcos 2021	
<b>Aliados estratégicos</b>	Academia	Escuela Superior de Administración Pública - ESAP	
		Universidad Distrital	
		Universidad Nacional Abierta y a Distancia	
		Universidad Nacional de Colombia	
		Universidad Pedagógica Nacional	
	Industria y gremios	Asociación Latinoamericana de Cementerios y Servicios Funerarios-ALPAR	
		Asociación Nacional de Alumbrado Públicos-ANAP	
		Asociación Nacional de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones-ANDESCO	
		Federación Nacional de Comerciantes-FENALCO	
		Industriales Transformadores del Plástico	
		Cooperación internacional	Cooperación Alemana GIZ
		Cooperación francesa S3D	
	Entidades públicas	FASEP	
		Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	
		Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	
		Secretaría Distrital de Hábitat	
		Secretaría Distrital de la Mujer	
		Alcaldías Locales	

		Secretaría Distrital de Ambiente
		Secretaría Distrital de Seguridad
		Jardín Botánico Jose Celestino Mutis
	Privados	Empresa de Servicios Públicos de Cajicá
	Organizaciones sin ánimo de lucro	Base de datos de las organizaciones
<b>Comunidad área de influencia</b>	Juntas de Acción Comunal	Juntas de Acción Comunal Mochuelo Alto
		Juntas de Acción Comunal Mochuelo Bajo
		Juntas de Acción Comunal aledañas a los cementerios de Distrito
		Juntas de Acción Comunal aledañas centros transitorios de carreteros
		Juntas de Acción Comunal Usme
	Población residente	Población residente del área de influencia del Parque Innovación Doña Juana
		Población residente del área de influencia Cementerios propiedad del Distrito
		Población residente del área de influencia Centros transitorios de Carreteros
	Líderes	Lideres residentes del área de influencia del Parque Innovación Doña Juana
		Lideres residentes del área de influencia Cementerios propiedad del Distrito
Lideres residentes del área de influencia Centros transitorios de Carreteros		
<b>Ciudadanía</b>	Ciudadanía en general	Base de datos de los ciudadanos que residen en Bogotá
	Ciudadanía organizada	Juntas de Acción Comunal ASOJUNTAS Bogotá

		Juntas Administradoras Locales	
		Observatorios ciudadanos	
		Veedurías ciudadanas	
<b>Proveedores</b>	Proveedores de servicios	Administradoras de Riesgos profesionales	
		Cajas de compensación familiar	
		Contratista de obra	
		Empresas de aseo y limpieza	
		Empresas de logística	
		Empresas de seguridad y vigilancia	
		Empresas de servicios tecnológicos	
		Empresas prestadoras del servicio de salud	
		Fiduciarias	
		Fondos de cesantías	
		Fondos de pensiones	
		Servicio de transporte	
		Servicios de Consultoría	
		Servicios de publicidad y medios	
	Proveedores de suministros	Empresas de productos de papelería	
		Empresas de productos de aseo	
		Empresas de productos tecnológicos	
		Empresas de elementos de dotación	
	<b>Medios de comunicación</b>	Escritos	Base de datos de los contactos en los medios de comunicación
		Radiales	
Televisión			
Redes sociales / influenciadores			
<b>Usuarios</b>	Constructoras	Empresas públicas	
		Empresas privadas	
	Población vulnerable	Grupos étnicos	
		Población LGBTIQ+	
		Víctimas del conflicto armado	
		Habitantes de calle	

		población en Situación o condición de discapacidad
		Ciudadanos venezolanos en situación migratoria irregular

## MODELO DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

La entidad cuenta con su Modelo de Relacionamiento con grupos de interés, el cual tiene como objetivo “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”.

Finalmente, este documento resulta ser un insumo para el modelo de relacionamiento, por lo que se espera que de acuerdo con la delimitación y la priorización realizada se gestione de manera integral y estratégica la relación con los grupos priorizados teniendo en cuenta los valores corporativos y misionalidad de la UAESP.

De modo que en el Modelo de relacionamiento se indica el abordaje de las expectativas y necesidades de los grupos de interés y partes interesadas. Para conocer el documento puede ingresar al link:

<https://www.uaesp.gov.co/content/modelo-relacionamiento>

## CANALES DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

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

- **Encuestas de satisfacción.** Se realizan encuestas presenciales por parte de los gestores sociales de cada proceso misional para evaluar la prestación del servicio.

- **Consultas ciudadanas.** En la página web se registran consultas ciudadanas de diferentes procesos de la Unidad para contar con la información de los grupos relacionados.
- **Bases de datos** de los procesos misionales. Bases de datos obtenidas por los procesos misionales en la prestación de los servicios y trámites de la Unidad.
- **Cadenas de valor.** De todos los procesos y procedimientos de la Entidad en los cuales se identifican los usuarios de entradas y salidas.
- **Chat virtual.** Se obtiene información de ciudadanos interesados en la prestación de nuestros servicios.