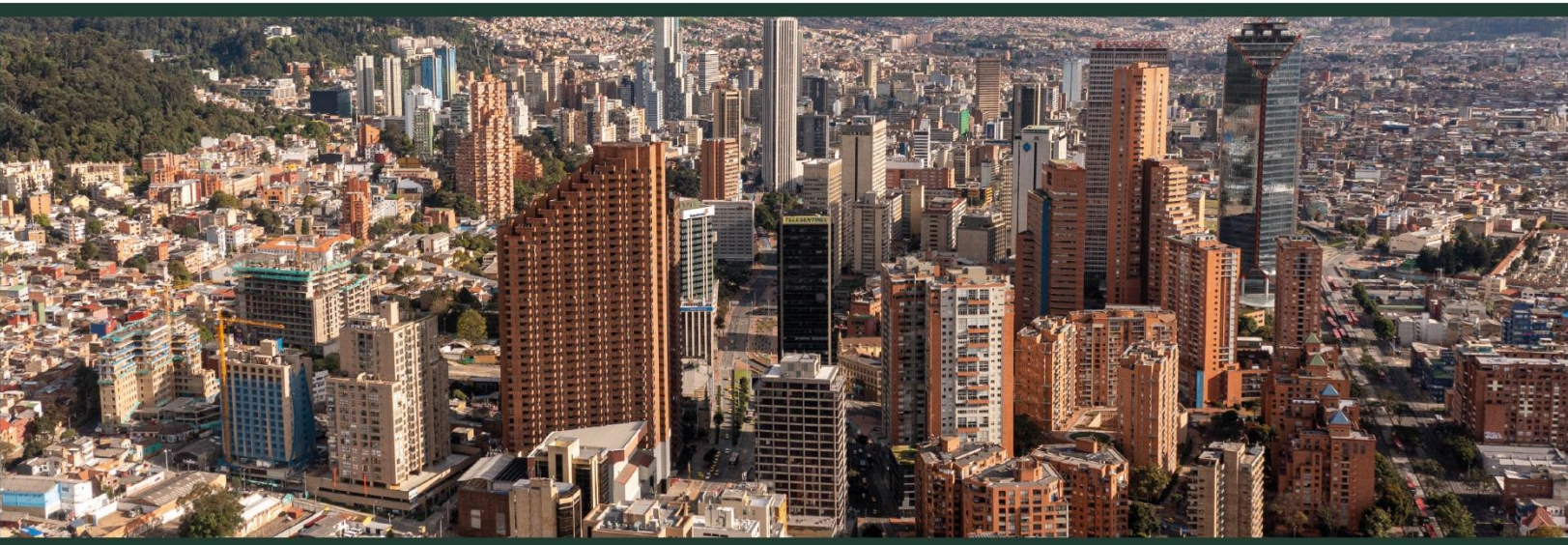




ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos –UAESP

2025-2028



UAESP



Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS	4
2.1. OBJETIVO GENERAL	4
2.2. OBJETIVO ESPECIFICO.....	4
3. ALCANCE	4
4. NORMATIVA	5
5. METODOLOGÍA DE FORMULACIÓN	8
6. GRUPOS DE VALOR PARTICIPES EN LA ESTRATEGIA	10
7.1. CANAL PRESENCIAL.....	14
7.2. CANAL TELEFÓNICO	15
7.3 CANALES VIRTUALES	15
8. PARÁMETROS PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN	16
9. CAPACITACIONES	16
9.1. INTERNAS:.....	16
9.2. EXTERNAS.....	17
10. CARTA DE TRATO DIGNO	17
11. DERECHOS COMO CIUDADANOS.....	18
12. DEBERES COMO CIUDADANOS	18
13. COMPROMISOS DE LA UNIDAD A NIVEL DISTRITAL	19
14. MODELO DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA AL SERVICIO CIUDADANO	20
15. SEGUIMIENTO Y CONTROL	20
15.1. TIEMPOS Y CALIDAD DE LAS RESPUESTAS.....	21
16. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA.....	21
17. INDICADOR DE GESTIÓN.....	21
18. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	21
19. ACTIVIDADES PROYECTADAS	21
20. FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO	22
21. LECCIONES APRENDIDAS	22
22. AUTORIZACIONES	22

1. INTRODUCCIÓN

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP, tiene por objeto garantizar la prestación, coordinación, supervisión y control de los servicios de recolección, transporte, disposición final, reciclaje y aprovechamiento de residuos sólidos, la limpieza de vías y áreas públicas; los servicios funerarios en la infraestructura del Distrito y el servicio de alumbrado público.

Con la presente estrategia se busca mejorar y facilitar el acceso de atención a la ciudadanía a través de todos los canales, fortaleciendo la protección al usuario, al momento de requerir información, efectuar un trámite, solicitar un servicio o formular un reclamo de tal forma que, su implementación trascienda la atención de los requerimientos, promoviendo escenarios de relacionamiento dialogantes, incluyentes y que construyan confianza.

A través de la política del MIPG se busca organizar los aspectos asociados a los servicios que se brindan a los ciudadanos al momento de acercarse a la entidad por cualquiera de los medios dispuestos para la atención.

Es así como, la gestión del servicio al ciudadano no constituye una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, sino que corresponde a una labor integral que requiere articulación entre sus dependencias, lo cual es un compromiso expreso de la alta dirección para garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo.

Así mismo, la UAESP tiene como compromiso expreso garantizar a los grupos de valor la oferta de los servicios y trámites que brinda la UAESP mediante la transparencia y acceso a la información pública, integridad, participación ciudadana en la gestión pública, gobierno digital, racionalización de trámites, servicio al ciudadano y lucha contra la corrupción como parte integral del enfoque de Estado abierto desde una perspectiva sistémica que facilita la relación del

Estado con la ciudadanía.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Definir e implementar los lineamientos que permitan brindar una atención y orientación oportuna, eficaz, eficiente, respetuosa, confiable, incluyente y de calidad, a los usuarios internos y externos de la UAESP, que tienen una petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y es interpuesta por los canales de atención dispuestos por la entidad, aumentando la satisfacción del ciudadano y fortaleciendo de esta manera la imagen Institucional y reputacional, con el fin de encontrar soluciones constantes de innovación adaptadas a las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

2.2. OBJETIVO ESPECIFICO

Propiciar acciones de relacionamiento entre el ciudadano y los colaboradores de la UAESP, a través de una atención efectiva, con el fin de satisfacer sus necesidades y expectativas, a través de la participación en la mesa de relacionamiento de la entidad en la cual se analizan los siguientes componentes:

- Competencia Ciudadana
- Competencia de servidores
- Relacionamiento a través de los espacios de dialogo con los grupos de interés
- Determinar las necesidades de los ciudadanos y colaboradores en el marco de la misionalidad de la entidad como parte de la formulación del modelo de relacionamiento con las dependencias de la entidad.

3. ALCANCE

La Estrategia de Servicio al Ciudadano, atiende los lineamientos y aplica los criterios necesarios para la eficiencia y eficacia en la ejecución de las actividades asociadas

a la correcta y oportuna atención al ciudadano mediante la accesibilidad, calidad, calidez y confiabilidad del servicio prestado y aplica para todos los colaboradores de la entidad.

4. NORMATIVA

TABLA 1 NORMATIVA APLICABLE

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
La Constitución Política de Colombia del 4 de julio de 1991	En ejercicio de su poder soberano, representado por sus delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin de fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana, decreta, sanciona y promulga
Ley 962 del 8 de julio 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 públicos.
Ley 1266 del 31 de diciembre de 2008	Por la cual se dictan las disposiciones generales del Habeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
	financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones. Parcialmente Reglamentada por el Decreto 1081 de 2015.
Ley 1437 del 18 de enero 2011	Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
Ley 1474 del 12 de julio 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 1581 del 17 de octubre de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013, Reglamentada Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015
Ley 1618 del 27 de febrero de 2013	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
Ley 1712 del 6 de marzo 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 1755 del 30 de julio 2015	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título de procedimiento administrativo y de lo contencioso.
Ley 1952 del 28 de enero de 2019	Por medio de la cual se expide el código

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
	general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.
Ley 2195 del 18 de enero de 2022	Por medio de la cual se dictan adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones
CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010	Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
CONPES 3785 del 9 de diciembre de 2013	Establece la Política Nacional de eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
Decreto Distrital 371 del 30 de agosto de 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.
Decreto Distrital 197 del 22 de mayo de 2014	Política Pública de Servicio al Ciudadano: Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C
Decreto 847 del 30 de diciembre de 2019	Por la cual se establecen y unifican lineamientos en materia de Servicio a la Ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones.
Decreto 293 del 11 de agosto de 2021	Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de

NÚMERO	DESCRIPCIÓN
	implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.

Fuente: Normograma 2025

5. METODOLOGÍA DE FORMULACIÓN

Para la formulación y planeación de la estrategia de servicio al ciudadano en el marco del plan institucional se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

TABLA 2 METODOLOGIA DE FORMULACIÓN

ASPECTO	ACTIVIDAD
Insumos	Autodiagnóstico: - Los resultados de los ejercicios de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor. - Los resultados de la medición de desempeño de las políticas del proceso y todas las conexas con el relacionamiento con la ciudadanía. - Los resultados de los informes internos de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD). - Los resultados de los informes emitidos por entes de control, veedurías ciudadanas u otros actores. - Los resultados de las encuestas de percepción y de evaluación de la experiencia ciudadana.

ASPECTO	ACTIVIDAD
Definición de criterios	- Se establecen las prioridades y se definen las acciones para el mejoramiento continuo de la atención a la ciudadanía y todo lo que esto involucra de acuerdo con las políticas de la entidad y los requerimientos distritales. - Se establecen los objetivos y los responsables de estos para alcanzar las metas de la estrategia en función con el relacionamiento de la entidad y la ciudadanía. - Se establece el indicador de gestión para que periódicamente se pueda medir la efectividad de la estrategia. Nota: Los criterios anteriores se encuentran dentro del documento para que este contenga un lenguaje claro, coherente y de fácil lectura y comprensión.
Recursos	La entidad asignación de recursos para la contratación del profesional del proceso de Servicio a la Ciudadanía quien es el encargado de desarrollar el documento teniendo en cuenta las opiniones de los grupos de valor y las personas interesadas.
Espacios participativos	Desde el proceso de servicio al ciudadano se tuvieron en cuenta los siguientes espacios participativos

ASPECTO	ACTIVIDAD
	donde se socializan y se comparten las distintas necesidades, ideas, oportunidades de las partes interesadas en la atención a la ciudadanía • Mesa técnicas • Capacitaciones • Socializaciones • Rendición de cuentas • Medición de encuestas • Link participa

Fuente: UAESP 2025

6. GRUPOS DE VALOR PARTICIPES EN LA ESTRATEGIA

La presenta estrategia fue presentada y socializada a través de la mesa técnica del proceso donde asisten servidores y contratista con el fin de recoger sus observaciones y aportes, a continuación, se aportan las evidencias:

Ilustración 1 Soporte de presentación a la mesa técnica

Unidad Administrativa Especial
de Servicios Públicos UAESP

Agenda de la mesa técnica

- Llamado a lista
- Revisión actividades reunión anterior. <D:\UAESP\MESAS TÉCNICAS\1. ActaMesaTécnica1-29042025.pdf>
- Estrategia del proceso. <D:\UAESP\MESAS TÉCNICAS\2. MESA TÉCNICA MAYO\ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO.pdf>
- Tipologías PQRSD
- Tiempos de Respuesta PQRSD
- Criterios de calidad de las respuestas

Fuente: UAESP 2025

Se presentan las evidencias de manera general de los aportes por parte de las oficinas y dependencias de la entidad

Ilustración 2 Soporte de observaciones integrantes de la mesa técnica

Revisión de la Estrategia del proceso Servicio al Ciudadano [Resumir](#)

**Jazmin Karime Florez Vergel**

Responder Responder a todos Reenviar

Mar 3/06/2025 17:38

Para:  María Alexandra Pulido Suancha

CC:  Luis Jonathan Gutierrez Cantor;  Sergio Ibarnegaray Chiari;  Yuli Marcela Toro Pascagaza; y 26 más

 ESTRATEGIA DE SERVICIO AL...
1 MB

Buenas tardes apreciada María Alexandra.

Con el fin de dar cumplimiento al compromiso de la Mesa Técnica de Servicio al Ciudadano de MIPG, se remite el documento de Estrategia del Proceso de Servicio al Ciudadano con algunas propuestas de ajuste con control de cambios y varios comentarios que contienen las recomendaciones que desde esta Subdirección se proponen para su consideración el marco de la actualización de la misma.

Quedo atenta al respecto.

Cordialmente,

**UAESP**

Jazmín Karime Flórez Vergel
Profesional Universitario Especialista en Proyectos de Desarrollo - Subdirección Recolección, Barrido y Limpieza
jazmin.florez@uaesp.gov.co
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos
Av. Caracas No. 53 - 80 - PBX: (57) 601 358 0400
www.uaesp.gov.co

Revisión de la Estrategia del proceso Servicio al Ciudadano

General\Todos los empleados (sin restricciones)

Resumir



Brisa Julieth Salamanca Fonseca



Responder



Responder a todos



Reenviar



Jue 29/05/2025 10:29

Para: Maria Alexandra Pulido Suança; Olga Liliana Beltran Espitia

CC: Blanca Yomar Lopez Delgadillo



ESTRATEGIA DE SERVICIO AL...

1 MB

Cordial saludo compañeras:

De manera atenta me permito enviar el documento con observaciones principalmente de forma.

Quedamos atentos.



UAESP

Brisa Julieth Salamanca Fonseca

Profesional Universitario

Subdirección de Aprovechamiento

brisa.salamanca@uaesp.gov.co

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos

Av. Caracas No. 53-80 • PBX: (601) 3580400

www.uaesp.gov.co

Revisión de la Estrategia del proceso Servicio al Ciudadano

General\Todos los empleados (sin restricciones)

Resumir

De: Deicy Astrid Beltran Angel <deicy.beltran@uaesp.gov.co>

Enviado: martes, 20 de mayo de 2025 7:42 p. m.

Para: Servicio al ciudadano <Procesoservicioalciudadano@uaesp.gov.co>

Cc: Oscar Ignacio Prieto Bareño <oscar.prieto@uaesp.gov.co>; José Miguel Diaz Sandoval <Jose.DiazS@uaesp.gov.co>

Asunto: RE: Revisión de la Estrategia del proceso Servicio al Ciudadano

Buenas tardes, de conformidad con los compromisos adquiridos en la mesa técnica, desde la SAL, remitimos la estrategia con ajustes.

Quedamos atentos

Cordialmente

Equipo de Calidad SUBD. ASUNTOS LEGALES



UAESP



Deicy Astrid Beltrán Ángel

Profesional Especializado

Subdirección de Asuntos Legales

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos

HÁBITAT- Alcaldía Mayor de Bogotá

TELÉFONO: (571) 3580400

www.uaesp.gov.co - <http://intranet.uaesp.gov.co/intranet/>

Revisión de la Estrategia del proceso Servicio al Ciudadano  General\Todos los empleados (sin restricciones) Resumir

Paola Andrea Manchego Infante



Responder



Responder a todos



Reenviar

Para:  Maria Alexandra Pulido Suancha;  Olga Liliانا Beltran Espitia

Mié 14/05/2025 14:06

Buena tarde:

Una vez revisada la Estrategia de Servicio al Ciudadano y desde la Oficina de Control Disciplinario Interno, solicitamos respetuosamente que en la normatividad se incluya la Ley 2094 de 29 de junio de 2021, por medio de la cual se reforma la Ley 1952 de 28 de enero de 2019 (Código General Disciplinario) que es la normatividad disciplinaria vigente de manera general y completa.

Cordialmente,

**UAESP****Paola Andrea Manchego Infante**

Jefe- Oficina Control Disciplinario Interno

paola.manchego@uaesp.gov.co

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos

Av. Caracas No. 53 - 80 - PBX: (57) 601 358 0400

www.uaesp.gov.coRevisión de la Estrategia del proceso Servicio al Ciudadano  General\Todos los empleados (sin restricciones)

P II

Mar 27/05/2025 12:27 PM



Sandra Bibiana Mora Florez

Para:  Servicio al ciudadano

Mar 27/05/2025 12:02 PM

 Reenvió este mensaje el Mar 27/05/2025 12:27 PM.

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL...

1 MB

Cordial saludo.

Con el fin de dar cumplimiento al compromiso de la última mesa técnica y una vez revisado el documento de la estrategia de servicio al ciudadano, de manera atenta se remite archivo con los comentarios sugeridos.

Atentamente,

Marcela Argüelles

Sandra Mora

**UAESP****Sandra Bibiana Mora Flórez**

Profesional universitario - Oficina TIC

sandra.mora@uaesp.gov.co

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos

Av. Caracas No. 53 - 80 - PBX: (57) 6013580400

www.uaesp.gov.co

Fuente: UAESP 2025

A nivel interno se presentaron 85 aportes y sugerencias relacionadas con redacción, inclusión de normativa y recomendaciones de protocolo a la ciudadanía de las cuales 57 fueron tenidas en cuenta y aplicadas al documento.

7. CANALES DE ATENCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

Innovar los canales de atención, garantizando de forma progresiva la atención inclusiva, diversa y accesible para los diferentes grupos de interés, cumpliendo con la normativa vigente aplicable a servicio al ciudadano y a la protección de datos personales

A continuación, se presentan los canales de atención de servicio al ciudadano de los cuales dispone la UAESP para presentar, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

7.1. CANAL PRESENCIAL

Los usuarios internos y externos pueden hacer uso de este canal interponiendo su requerimiento en la ventanilla de radicación de la UAESP, ubicada en la dirección y horarios publicados en la página web de la Entidad.

La entidad trabaja en los siguientes puntos para la atención presencial:

- Mantener la accesibilidad del punto de atención presencial, cumpliendo con los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización de todos los espacios físicos destinados para la atención de solicitudes de información pública o divulgación de esta, conforme a los lineamientos de la Norma Técnica Colombiana NTC-6047 de 2013.
- Capacitar al personal de ventanilla en la atención preferente, inclusiva y diversa para los diferentes grupos de interés.
- Brindar accesibilidad a los diferentes grupos étnicos por medio de La carta de trato digno se encuentra traducida a las lenguas romaní, palenquero y creole de forma física en el punto para brindar accesibilidad a los diferentes grupos

étnicos.

- Contar con señalética, mapa de evacuación del sitio, pictogramas, señalización en Braille, proyección televisiva de la ruta de atención y la información de todos los canales de atención dispuestos para ciudadano.
- Disponer de computador y cámara para acceder a los botones de centro de relevo, menú de accesibilidad y visualización de los documentos traducidos a diferentes lenguas.

7.2. CANAL TELEFÓNICO

Se encuentra disponible a través del conmutador 601 358 04 00 en donde los ciudadanos reciben atención desde las distintas dependencias de la entidad según el requerimiento de la PQRSD, en horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

7.3. CANALES VIRTUALES

Durante las 24 horas los canales virtuales reciben las PQRSD y la gestión de estas es dentro de los horarios de atención establecidos de lunes a viernes de 7 am a 4 pm.

- uaesp@uaesp.gov.co: para la Radicación de PQRSD
- anticorrupcion@uaesp.gov.co: para las denuncias por corrupción
- defensorciudadano@uaesp.gov.co: para el defensor ciudadano
- Formulario Web <https://www.uaesp.gov.co/content/crear-pqrd>: Registro de PQRSD y generación de inmediata de radicado.
- Chat Virtual: direccionamiento al usuario
- Redes sociales: Facebook, X, YouTube, Instagram, In, LinkedIn

8. PARÁMETROS PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN

La Unidad Administrativa Especial De Servicios públicos acogiendo el marco normativo del servicio al ciudadano que es satisfacer sus necesidades y cumplir sus expectativas establece lo siguiente en la atención a la ciudadanía:

- Garantizar el manejo y protección de los datos personales en todos los canales de atención dispuestos por la entidad conforme a lo establecido en la ley 1581 de 2012.
- Consultar el estado del radicado de su PQRS por medio de este Link: <https://www.uaesp.gov.co/content/crear-pqrd>.
- Escuchar sin interrumpir mostrando su interés por lo manifestado
- Adquirir compromiso de lo que se pueda cumplir.
- Actitud positiva con disposición de ayudar al otro
- Tratar como le gustaría que lo traten
- Brindar una atención efectiva, ágil. oportuno y consecuente con lo solicitado
- Ser amable y empático.
- Reconocer las diferencias y respetar.
- Tener conocimiento del documento de protocolos de atención al ciudadano.

9. CAPACITACIONES

Asistir y participar activamente de las enseñanzas, aprendizajes, información y socialización que se da en los espacios de las capacitaciones

9.1. INTERNAS:

Capacitar al personal de servicio al ciudadano en la atención preferente,

preferencial, inclusiva, normativa y los temas relacionados con el servicio y la atención a la ciudadanía, como lo son:

- Capacitación de etnias
- Capacitación de escritura en lenguaje claro
- Capacitación en lengua de señas
- Capacitación de riesgo antijuridico
- Capacitación en normatividad en servicio al ciudadano
- Capacitación en Discapacidad Auditiva, Visual, Psicosocial, Cognitiva, Física, Múltiple, Sordoceguera.

9.2. EXTERNAS

Capacitar o socializar con la ciudadanía, los temas relacionados con:

- Trámites y Servicios de la entidad
- Canales de atención de la entidad
- Documentos de interés

10. CARTA DE TRATO DIGNO

Con el propósito de establecer una interacción directa con la comunidad y garantizar sus derechos constitucionales y legales, la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP se compromete a vigilar y asegurar que el trato a la ciudadanía sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado, diligente, con calidad y oportunidad.

11. DERECHOS COMO CIUDADANOS

En la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos- UAESP conocemos y damos a conocer a los ciudadanos sus derechos entre ellos encontramos los siguientes:

- Ser tratado con el respeto, la consideración y la dignidad debida.
- Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la UAESP.
- Presentar peticiones de manera verbal, escrita o a través de otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas. Adicionaría respuesta a un derecho de petición debe ser clara, precisa, congruente y oportuna
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servicios públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

12. DEBERES COMO CIUDADANOS

En la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos- UAESP conocemos y damos a conocer a los ciudadanos sus deberes entre ellos encontramos los siguientes:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de la buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones; efectuar o aportar a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de reiterar solicitudes.
- Observar un trato respetuoso hacia los servidores públicos.
- Mantener actualizada su información de contacto o novedades de núcleo familiar.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

13. COMPROMISOS DE LA UNIDAD A NIVEL DISTRITAL

- Seguir siendo parte del PA-PPDSC: Plan de Acción de la Política Pública Distrital Servicio al Ciudadano, cumpliendo con las actividades y metas trazadas.
- Mantener el ANS: Acuerdo de Nivel de Servicio en la Red Cade, incluyendo los servicios que apliquen al mismo.
- Continuar con la implementación de la interoperabilidad (Interfaz) entre el Sistema de Gestión Documental Orfeo y el SDQS para el trámite de PQRSD.
- Mantener la accesibilidad e inclusión en el punto de atención presencial de servicio al ciudadano.
- Participar en los nodos sectoriales e intersectoriales del distrito y del sector hábitat.

14. MODELO DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA AL SERVICIO CIUDADANO

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos en aras del fortalecimiento de la relación con la ciudadanía y con el propósito de prestar un servicio transparente, incluyente y de calidad a la ciudadanía se basa en el modelo de la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano establecidos en el Copes 3785 de 2013 y la Política Pública Distrital de Atención al Ciudadano Decreto 197 de 2014.

Este modelo promueve que las entidades de la Administración Pública deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia garantizando el goce efectivo de sus derechos.

Así mismo la UAESP da cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política de Colombia en su artículo 2 el cual establece que “son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...)”.

Los componentes que conforman el modelo al ciudadano de la UAESP en la atención cumplen con los citados requisitos mediante la mejora continua y la actualización de procedimientos y procesos.

15. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Desde el área de servicio al ciudadano se llevan a cabo un conjunto de acciones para la comprobación de la correcta ejecución de las actividades que se desarrollan para asegurar que las PQRSD interpuestas por los ciudadanos sean atendidas dentro de los términos de ley (Ley 1755/2015).

15.1. TIEMPOS Y CALIDAD DE LAS RESPUESTAS

Se realizan seguimientos e informes periódicos a los tiempos y calidad de las respuestas de acuerdo con los criterios y lineamientos de la Dirección Distrital de Calidad Del Servicio DDSCS de la secretaría general de la Alcaldía Mayor los cuales son evaluados en el marco de los criterios de calidad, calidez, coherencia, oportunidad y manejo del sistema. Los resultados de los seguimientos e informes son socializados a las diferentes dependencias con el fin de aportar información oportuna para la toma de decisiones basada en evidencias y la mejora continua.

16. ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN CIUDADANA

Con el fin de conocer la percepción del ciudadano respecto a la atención y gestión de las PQRS, servicio al ciudadano pone a su disposición las encuestas que se encuentran publicadas en la página web de la entidad y en el punto de atención presencial.

17. INDICADOR DE GESTIÓN

Generación de un indicador de gestión como mecanismo de medición para determinar la cantidad de peticiones recibidas y atendidas.

18. RENDICIÓN DE CUENTAS

Se suministra la información recopilada de la cantidad de peticiones recibidas y gestionadas por la entidad, los canales, la tipología y los días gestión como fuente para el reporte en la rendición de cuentas, informando lo pertinente a trámites y servicios en los espacios de diálogo, control social y participación.

19. ACTIVIDADES PROYECTADAS

Con el propósito de fortalecer la atención a la ciudadanía que se acerca al punto de atención física en el marco de una atención ágil y organizada que cumpla los parámetros de oportunidad, calidad, calidez y coherencia, para todos los grupos de interés que requieran atención, la UAESP tiene proyectado la implementación de un

digiturno, agendamiento de citas y Chat Bot para atención a PQRSD.

20. FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO

Como parte del mejoramiento continuo la entidad promueve el aprendizaje constante y colaborativo esto se realizará mediante el compartir de saberes donde los colaboradores del proceso de servicio al ciudadano transmitirán los conocimientos en atención a todos los colaboradores de la entidad.

Igualmente, mediante jornadas de integración y esparcimiento los cuidadores de la confianza recibirán reconocimiento por su labor con la ciudadanía.

21. LECCIONES APRENDIDAS

Una vez al año se adelantará un análisis frente a la implementación de la estrategia se realizará un informe que recogerá las lecciones aprendidas para la mejora continua de este instrumento:

Se realiza la acción de cliente incógnito cuyo fin es realizar el seguimiento a una PQRSD interpuesta por el profesional de Servicio al ciudadano, permitiendo así medir los criterios de calidad como implementación de una actividad de buenas practicas en el desarrollo del proceso de mejoramiento como cuidadores de la confianza.

Se realizará el análisis del estado actual del servicio al ciudadano, teniendo en cuenta entre otros los resultados de informes de PQRSD y las encuestas de satisfacción y se realizará la retroalimentación con las dependencias.

22. AUTORIZACIONES

TABLA 2 AUTORIZACIONES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Olga Liliana Beltrán Espitia María Alexandra Pulido	Contratistas - Subdirección	Acta o Grabación

	Suancha	administrativa y financiera	Teams - Comité
Revisó y Aprobó	Comité Institucional de Gestión y Desempeño		Institucional de Gestión y Desempeño



UAESP

