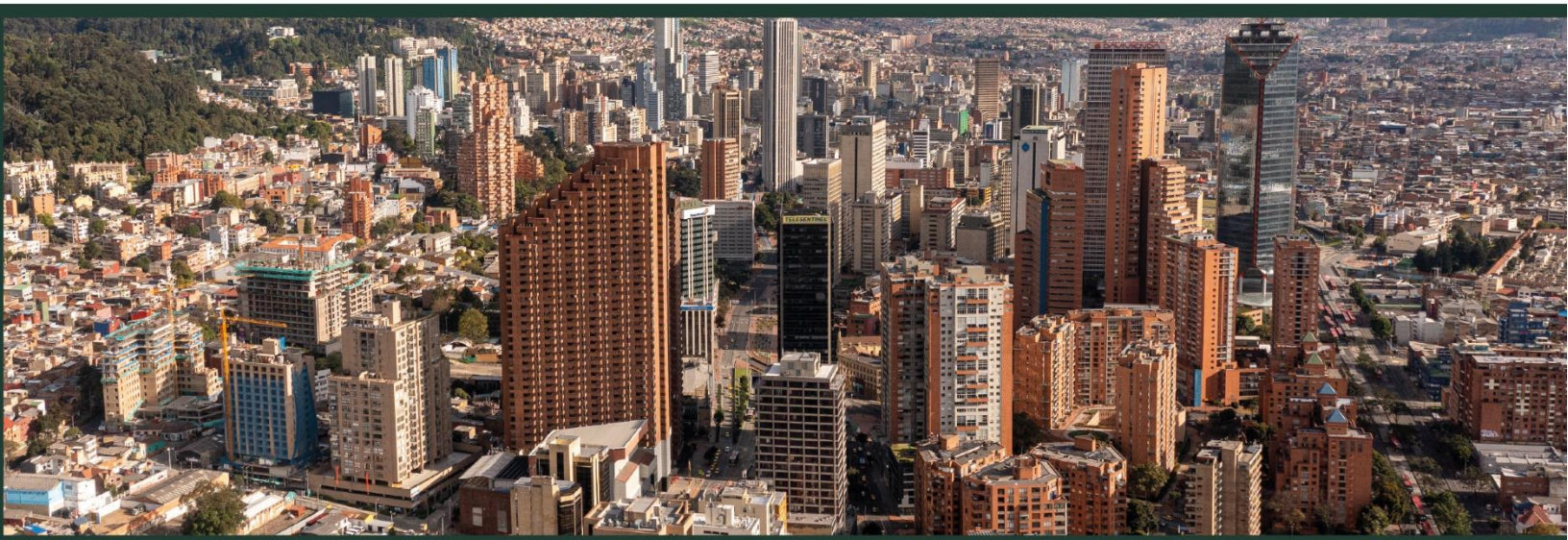




Informe Consulta ciudadana - Trámites y Servicios UAESP 2025

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS UAESP

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

2025



UAESP





UAESP



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO.....	4
ALCANCE	4
DESARROLLO	5
Resultados.....	8
Sobre los trámites.....	12
Sobre los servicios.....	17
CONCLUSIONES.....	22

INTRODUCCIÓN

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP llevó a cabo la Consulta Ciudadana de Trámites y Servicios 2025, con el propósito de identificar percepciones, niveles de conocimiento y posibles falencias en la oferta institucional dirigida a la ciudadanía. Esta consulta responde a lo establecido en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), versión 5, el cual actualiza la dimensión de Gestión con Valores para Resultados y reorganiza las políticas en la línea de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites.

De acuerdo con los Lineamientos Generales para la Implementación de dicha política, la consulta contribuye a dos fases clave:

- **Racionalización y mejora:** En esta etapa, las entidades formulan e implementan estrategias basadas en insumos ciudadanos, con el objetivo de reducir tiempos, costos, pasos, documentos y presencialidad, así como eliminar trámites innecesarios. Todo ello, enmarcado en el Plan Institucional Anual de Simplificación.
- **Seguimiento y evaluación:** Se enfoca en medir el impacto de las acciones de simplificación, evaluar la experiencia ciudadana en la realización de trámites, y divulgar los resultados a la ciudadanía, promoviendo la apropiación social del proceso.

OBJETIVO

Identificar las necesidades de mejora en el desarrollo de los trámites y evaluar la experiencia ciudadana al igual que el nivel de conocimiento de la oferta institucional.

ALCANCE

Este informe consolida los resultados obtenidos a partir de la consulta ciudadana aplicada a usuarios internos y externos, permitiendo una visión integral sobre la percepción y comprensión de los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

DESARROLLO

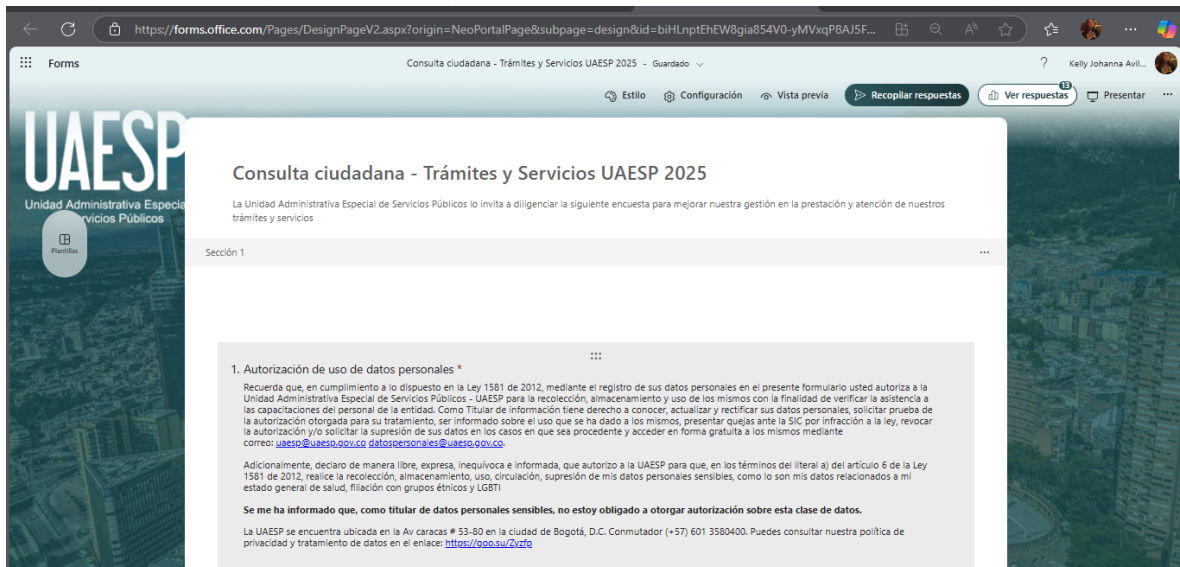
Se publica el formulario de consulta ciudadana realizado en la plataforma Forms office de Microsoft 365 en la página web de la entidad:

Ilustración 1 Banner



Fuente: OACRI

Ilustración 2 Consulta web



Consulta ciudadana - Trámites y Servicios UAESP 2025

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos lo invita a diligenciar la siguiente encuesta para mejorar nuestra gestión en la prestación y atención de nuestros trámites y servicios

Sección 1

1. Autorización de uso de datos personales *

Recuerda que, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, mediante el registro de sus datos personales en el presente formulario usted autoriza a la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos con la finalidad de verificar la asistencia a las capacitaciones del personal de la entidad. Como Titular de información tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, solicitar prueba de la autorización otorgada para su tratamiento, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, presentar quejas ante la SIC por infracción a la ley, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente y acceder en forma gratuita a los mismos mediante correo: uaesp@uaesp.gov.co datospersonales@uaesp.gov.co.

Adicionalmente, declaro de manera libre, expresa, inequívoca e informada, que autorizo a la UAESP para que, en los términos del literal a) del artículo 6 de la Ley 1581 de 2012, realice la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión de mis datos personales sensibles, como lo son mis datos relacionados a mi estado general de salud, filiación con grupos étnicos y LGBTI.

Se me ha informado que, como titular de datos personales sensibles, no estoy obligado a otorgar autorización sobre esta clase de datos.

La UAESP se encuentra ubicada en la Av Caracas # 53-80 en la ciudad de Bogotá, D.C. Comutador (+57) 601 3580400. Puedes consultar nuestra política de privacidad y tratamiento de datos en el enlace: <https://goo.gl/2h7rfe>

Imagen: Publicación página web

Ilustración 3 Publicación Facebook



Fuente: OACRI

Ilustración 4 Publicación Instagram



Fuente: OACRI

Ilustración 5 Publicación Intranet



Fuente: OACRI

Ilustración 6 Publicación X

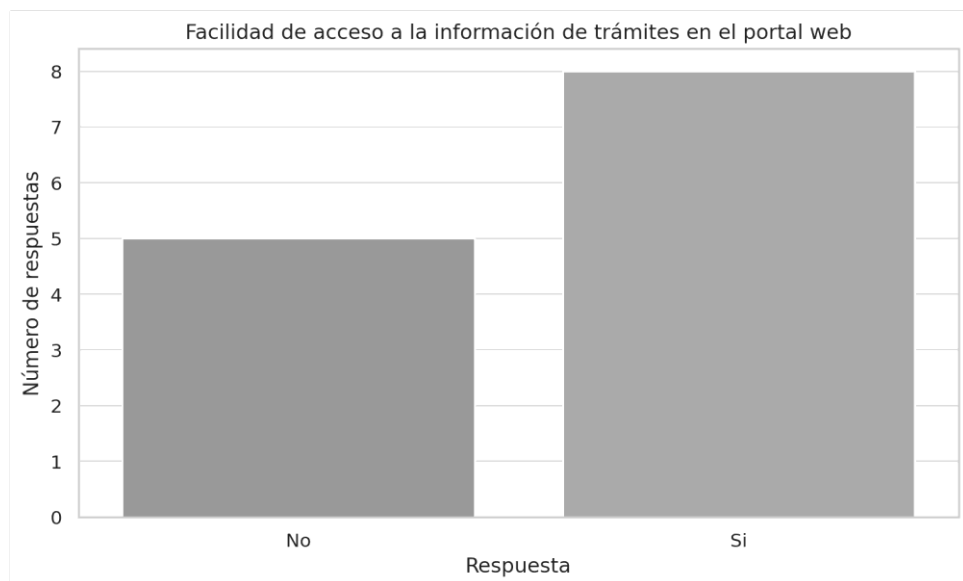


Fuente: OACRI

Esta encuesta se publicó en el mes de mayo y se registraron datos de diligenciamiento por parte de 13 ciudadanos.

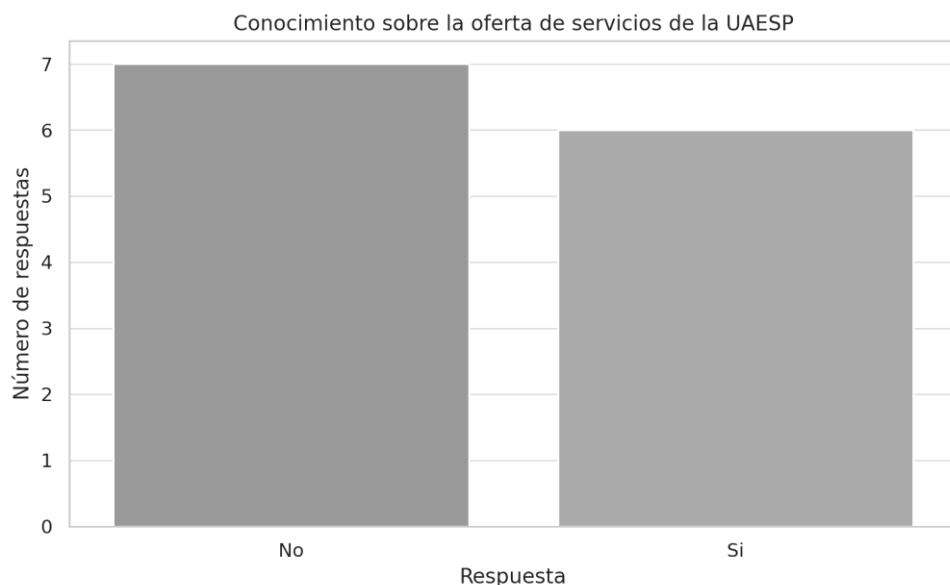
Resultados

Gráfica 1 Acceso a la información



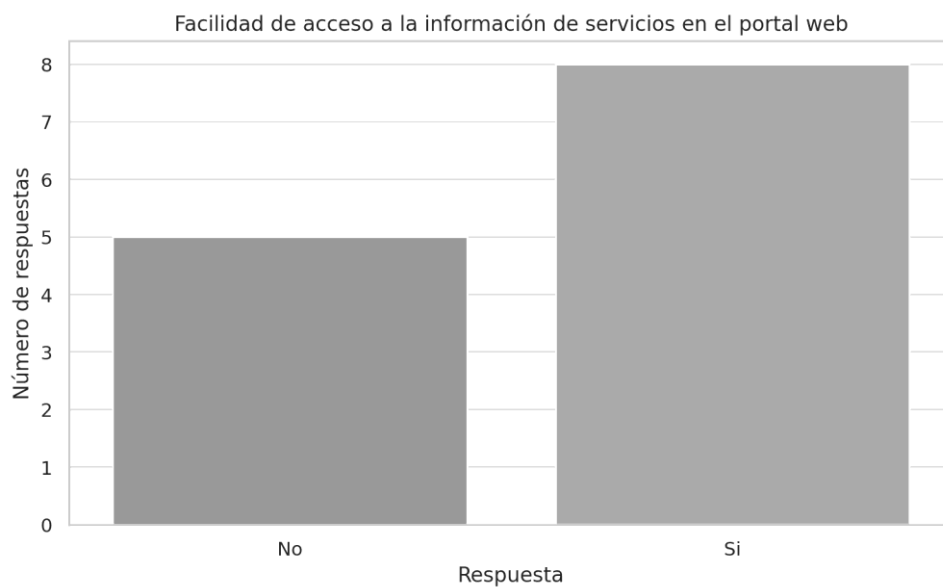
La mayoría de los participantes manifestó que la información de los trámites es **relativamente accesible** en el portal web. No obstante, una parte significativa señaló dificultades para ubicar el trámite que necesitan, especialmente cuando no conocen su nombre exacto o cuando el portal presenta un exceso de información en una sola página.

Gráfica 2 Conocimiento de la oferta



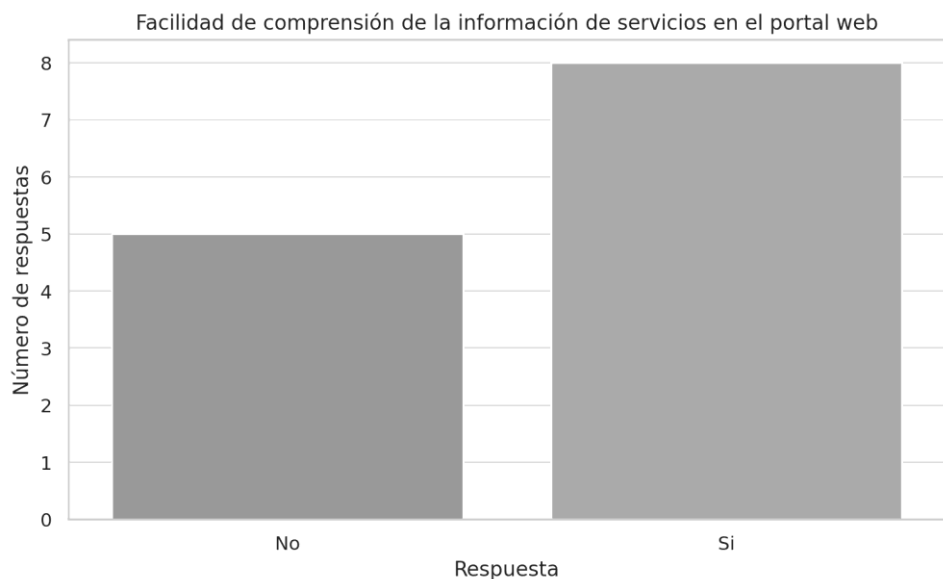
Los resultados muestran que un **porcentaje considerable de encuestados desconoce parcialmente la oferta de servicios** que presta la entidad. Esto indica una brecha de comunicación institucional que limita la apropiación y uso adecuado de los servicios públicos.

Gráfica 3 *Facilidad de acceso a la información*



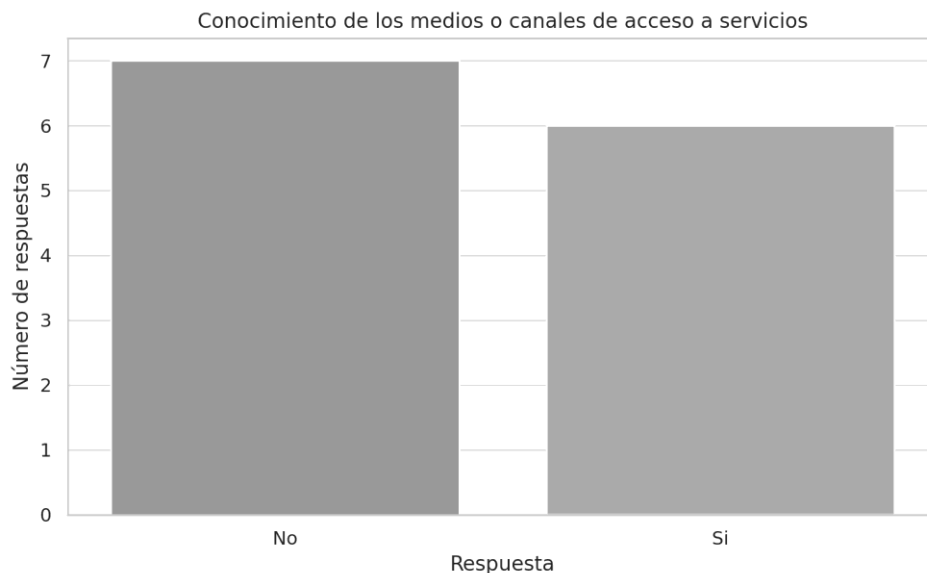
Aunque una mayoría relativa considera que la información es accesible, **algunos ciudadanos indicaron que deben buscar en diferentes fuentes o páginas** para encontrar los detalles específicos de cada servicio, lo que puede generar desconfianza o desinterés.

Gráfica 4 *Facilidad de comprensión de la información*



La comprensión de la información fue valorada de manera **moderada a positiva**, aunque se reporta que ciertos términos técnicos o jurídicos pueden dificultar su interpretación, especialmente para personas mayores o sin formación técnica.

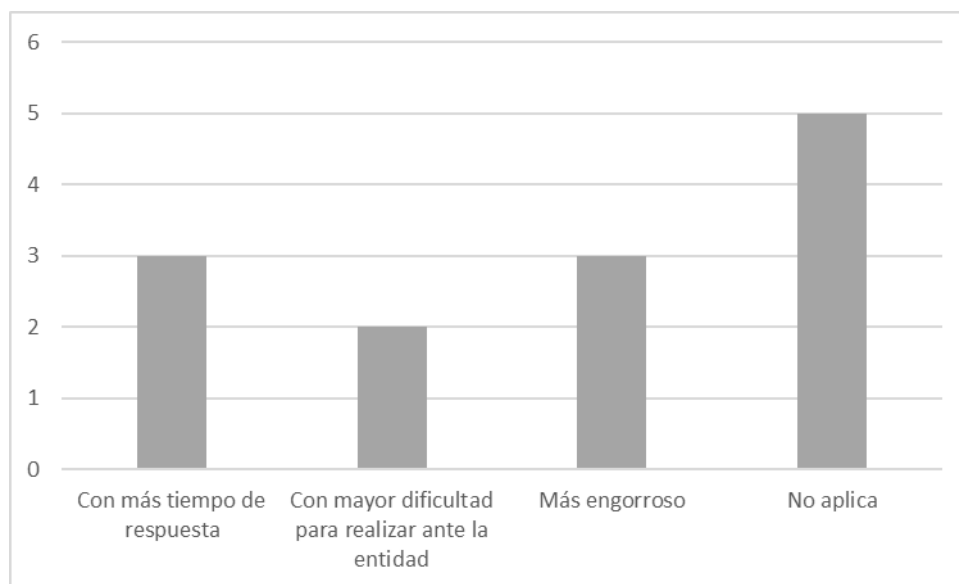
Gráfica 5 Conocimiento medios y canales



La consulta reveló que **muchos ciudadanos no identifican con claridad todos los canales disponibles** para solicitar o acceder a los servicios de la UAESP. Esto afecta la oportunidad de respuesta y la satisfacción general.

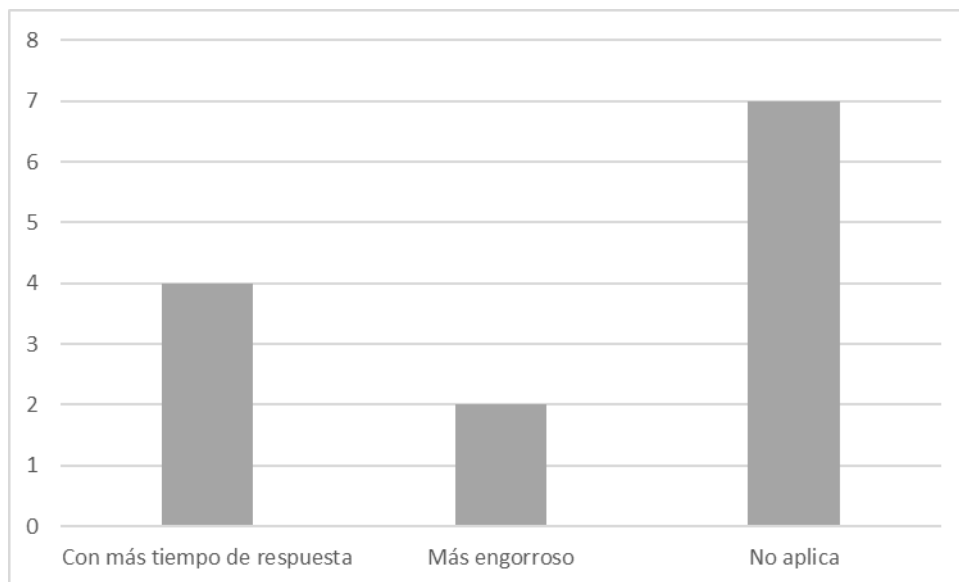
Sobre los trámites

Gráfica 6 Aprobación de estudios fotométricos para proyectos de alumbrado público



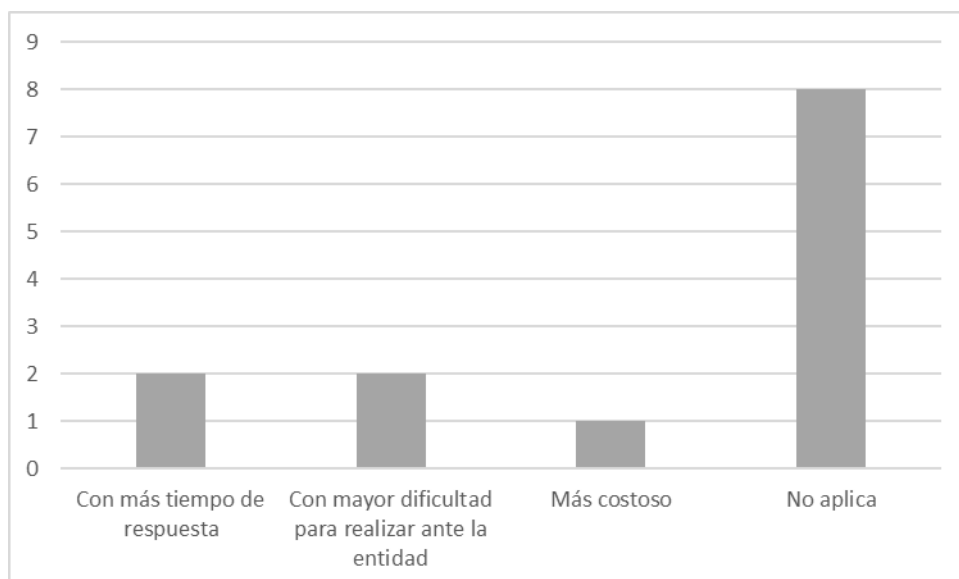
Este trámite es técnico y mayoritariamente dirigido a empresas contratistas y desarrolladores urbanos. Su nivel de conocimiento entre la ciudadanía general es bajo. Quienes lo conocen reportan que **los requisitos son claros pero extensos**, y que la respuesta puede tardar dependiendo de la carga de solicitudes.

Gráfica 7 Certificado de incorporación de la infraestructura al sistema de alumbrado público



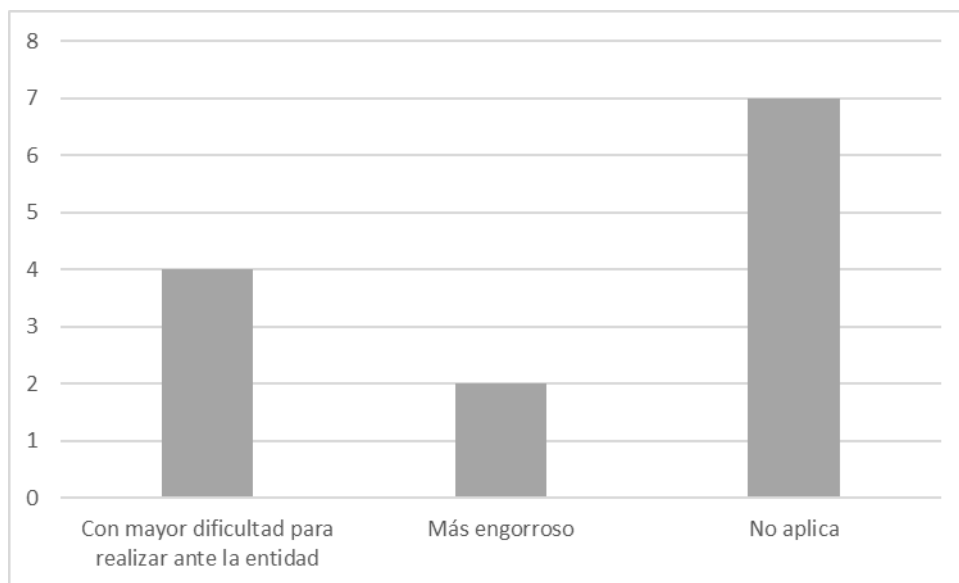
Este trámite es esencial para la legalización de obras de alumbrado, pero es **poco conocido entre la ciudadanía común**. Las constructoras y entes territoriales lo utilizan con mayor frecuencia. Se percibe como formal, pero a veces difícil de gestionar si no se cuenta con experiencia previa.

Gráfica 8 Opción tarifaria multiusuario



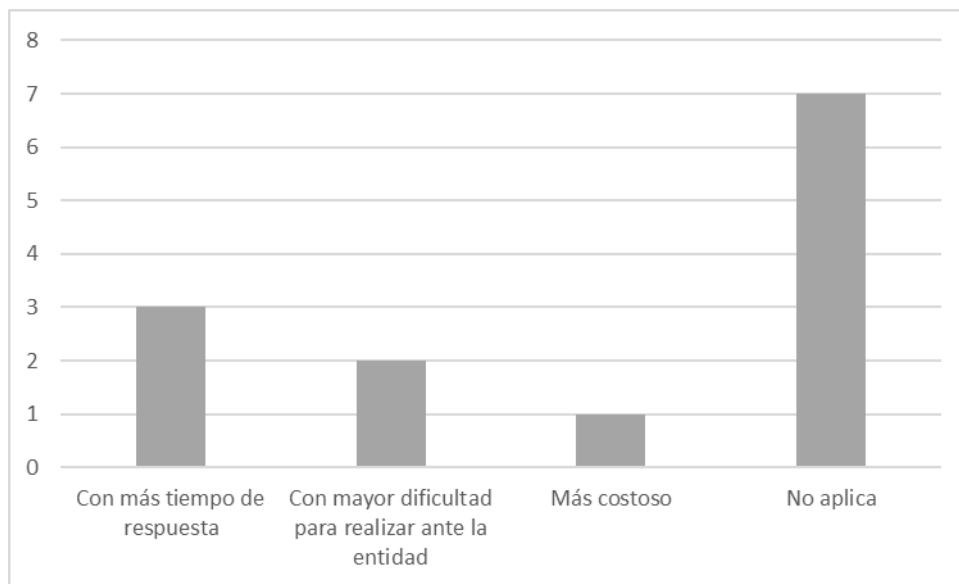
Este trámite está diseñado para conjuntos residenciales, centros comerciales o edificaciones con múltiples unidades. Aunque es útil, **su conocimiento es limitado**, y algunos ciudadanos no entienden los beneficios que representa o cómo solicitarlo.

Gráfica 9 Cambio de tarifa de servicios públicos – Aseo



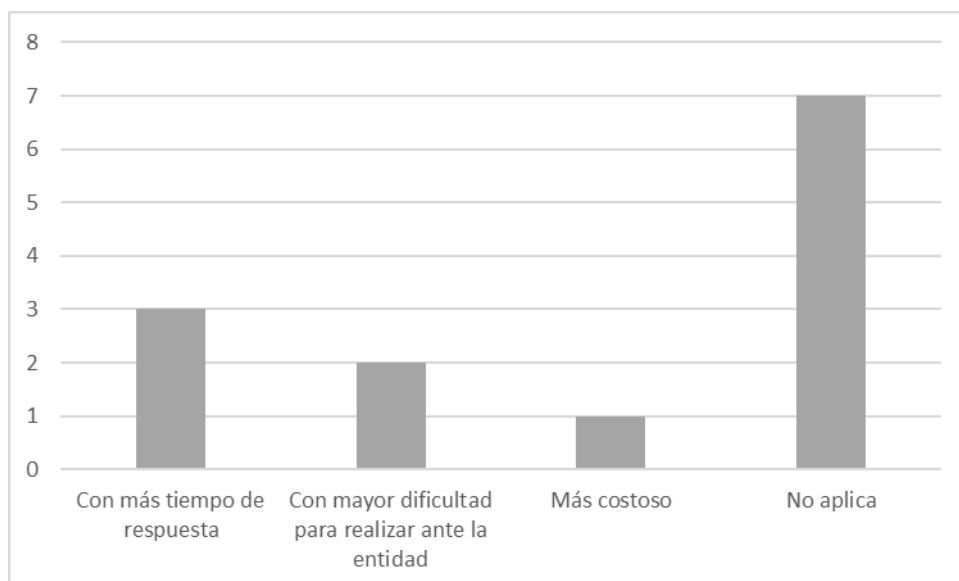
Es uno de los trámites más sensibles, ya que impacta directamente la economía del ciudadano. Algunos encuestados reportan **desconocimiento sobre su existencia** o sobre los criterios para que proceda el cambio tarifario. La percepción es que **no siempre se explica adecuadamente la razón del ajuste**.

Gráfica 10 Inhumación de cadáveres, restos y/o cenizas en bóvedas, osarios o cenizarios



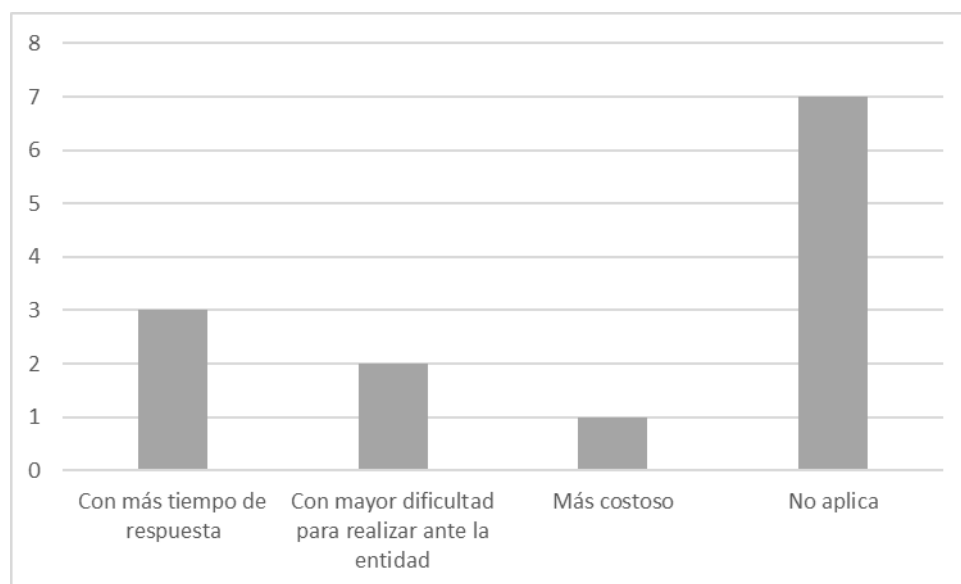
Trámite conocido, especialmente entre personas que han pasado por procesos funerarios. Se percibe como **relativamente accesible**, aunque en algunos casos se reportan dificultades emocionales y logísticas al momento de realizarlo.

Gráfica 11 Exhumación de cadáveres, restos y/o cenizas en bóvedas, osarios o cenizarios



Aunque menos frecuente que la inhumación, este trámite **genera confusión sobre el tiempo mínimo requerido**, los permisos necesarios y los pasos a seguir.

Gráfica 12 Cremación de cadáveres y restos humanos



Este trámite ha ganado relevancia tras la pandemia y por tendencias actuales. La percepción es positiva cuando el servicio está disponible, pero **algunos ciudadanos indican que desconocen los requisitos legales o costos** asociados.

Sobre los servicios

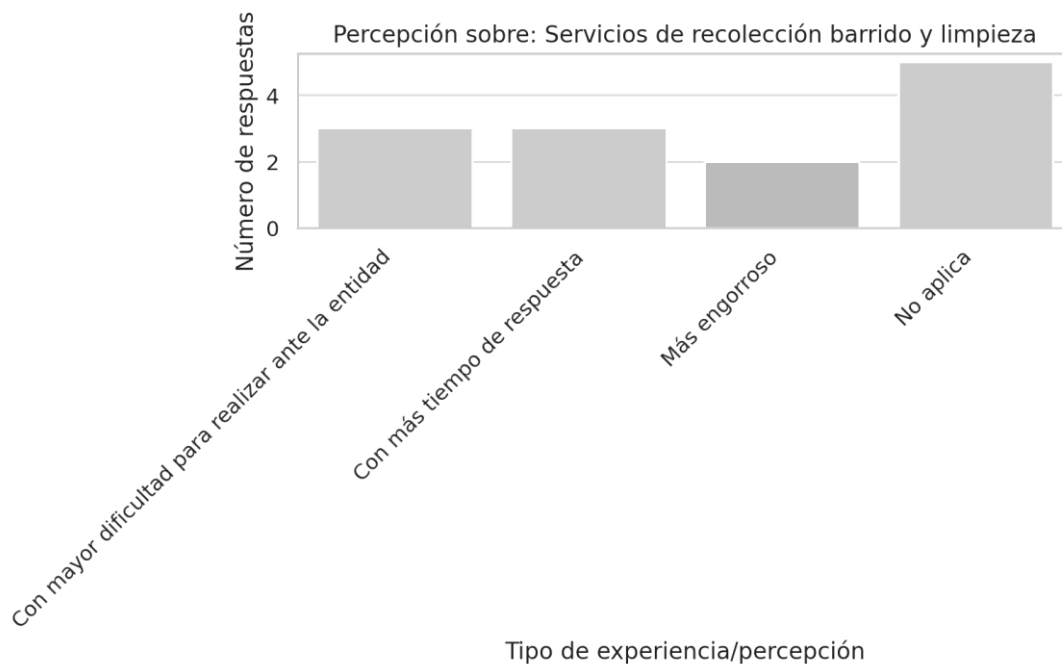
Gráfica 13 Servicios de alumbrado público



La mayoría de los encuestados manifestó una experiencia positiva o satisfactoria con los servicios relacionados con alumbrado público. Se percibe que la atención a solicitudes de instalación o reparación ha mejorado, aunque se mencionan casos aislados de demoras. La claridad de los trámites y los canales de atención también fue bien valorada.

Área de mejora: Fortalecer la comunicación sobre los tiempos estimados de respuesta a solicitudes de mantenimiento o instalación.

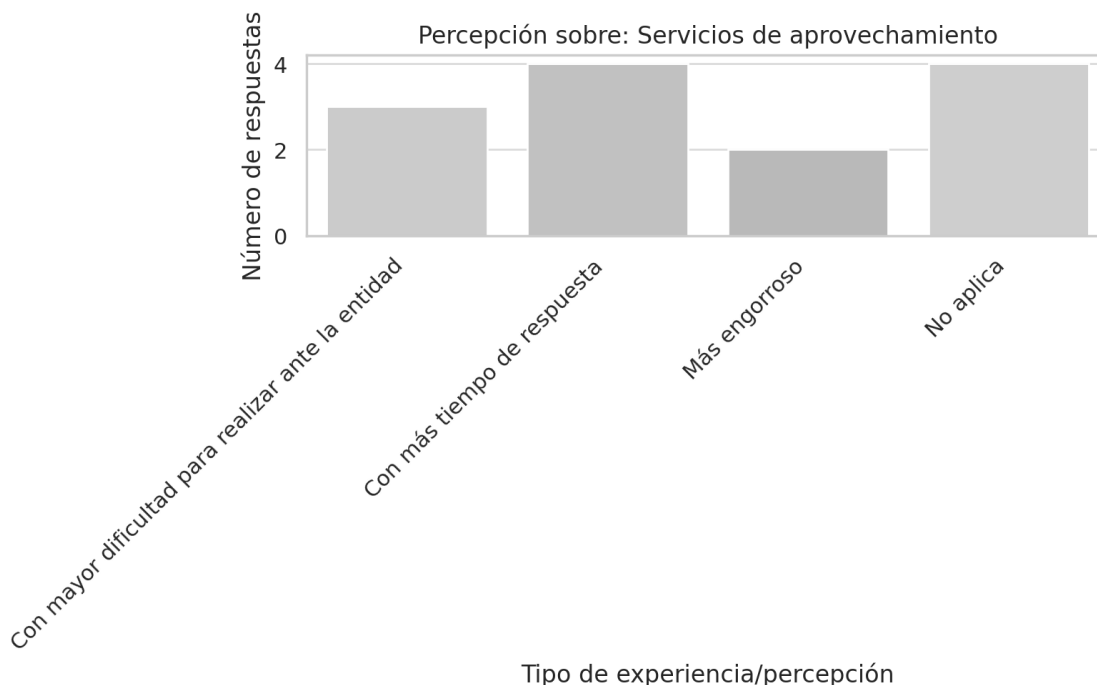
Gráfica 14 Servicios de Recolección, barrido y limpieza



Este servicio recibió una evaluación mixta. Aunque muchos ciudadanos valoran el cumplimiento de las rutas de recolección, también se identifican quejas relacionadas con la frecuencia del barrido en zonas específicas y con la acumulación de residuos en puntos críticos.

Área de mejora: Monitorear y reforzar el servicio en sectores donde se reporta baja cobertura o falta de limpieza, especialmente en horarios no convencionales.

Gráfica 15 Servicios de aprovechamiento



La percepción sobre este servicio es moderada, y se evidencia que muchos ciudadanos aún no comprenden del todo en qué consiste ni cómo pueden vincularse a las iniciativas de separación y reciclaje. Esto indica una brecha de información que limita la apropiación de estas acciones.

Área de mejora: Realizar campañas educativas para promover el aprovechamiento y fortalecer la articulación con organizaciones de recicladores.

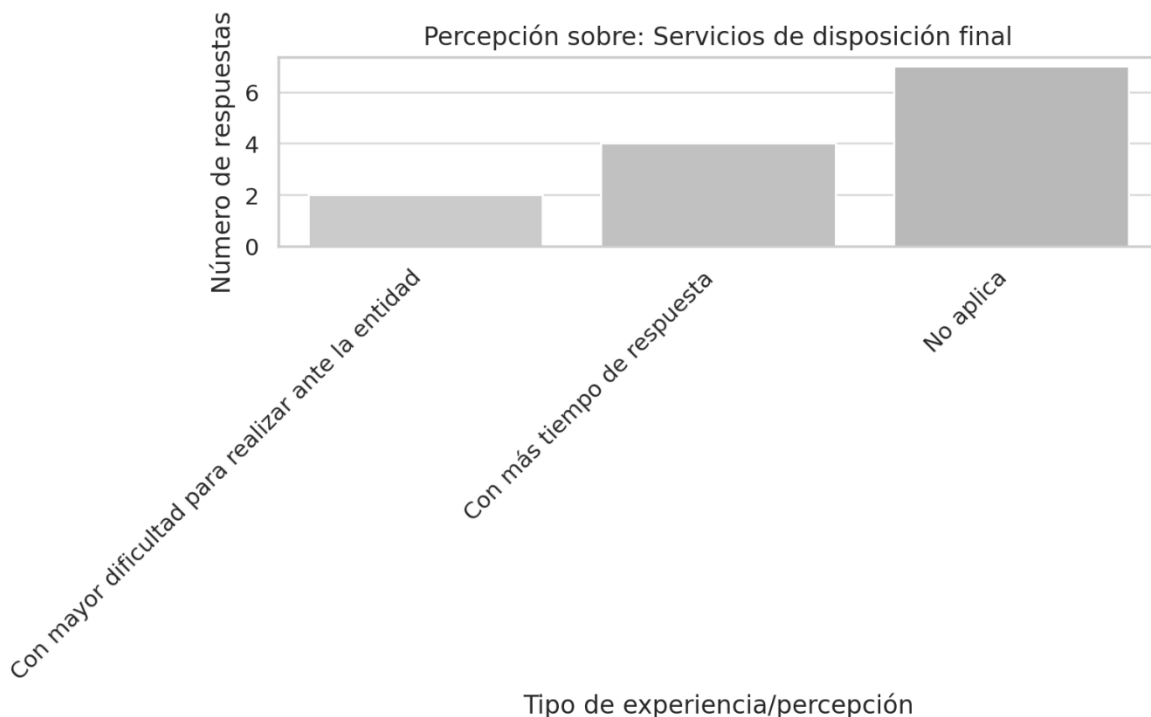
Gráfica 16 Servicios funerarios



Los servicios funerarios son percibidos como sensibles y críticos, y aunque se destacan aspectos positivos como la atención oportuna, también se reportan dificultades en la comprensión de los trámites, especialmente en momentos de urgencia emocional.

Área de mejora: Simplificar los trámites y garantizar canales claros y empáticos de atención durante situaciones de duelo.

Gráfica 17 Servicios de disposición final



Este servicio es en general desconocido por la ciudadanía, y en algunos casos se percibe como un proceso distante o técnico. Aunque no se reportan muchas experiencias negativas, esto puede deberse al bajo nivel de interacción directa de los usuarios con este tipo de procedimiento.

Área de mejora: Incrementar la divulgación sobre cómo se realiza la disposición final y su importancia ambiental, generando confianza y transparencia.

CONCLUSIONES

Alta percepción de accesibilidad y comprensión de la información: La mayoría de los participantes considera que tanto los trámites como los servicios ofrecidos por la UAESP están acompañados de información clara, comprensible y accesible en el portal web. Esto evidencia un avance positivo en la comunicación institucional con la ciudadanía.

Buen nivel de conocimiento sobre la oferta institucional: Más del 75% de los encuestados manifiesta conocer la oferta de servicios de la UAESP, lo que refleja un adecuado nivel de difusión y apropiación de la información, así como la efectividad de los canales informativos utilizados por la entidad.

Conocimiento generalizado de los canales de acceso: El 100% de los participantes indicó conocer los medios disponibles para acceder a los servicios de la entidad, lo que demuestra que las estrategias de divulgación están cumpliendo con su objetivo de acercar la institucionalidad a la ciudadanía.

Persistencia de retos en algunos servicios específicos: A pesar de los resultados positivos en términos generales, se evidencian percepciones de dificultad o lentitud en trámites relacionados con servicios como recolección, aprovechamiento y servicios funerarios. Esto indica la necesidad de continuar con acciones de racionalización y mejora focalizada.

ELABORADO

Kelly Johanna Avila Ravelo

Contratista

Oficina Asesora de Planeación



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

UAESP

