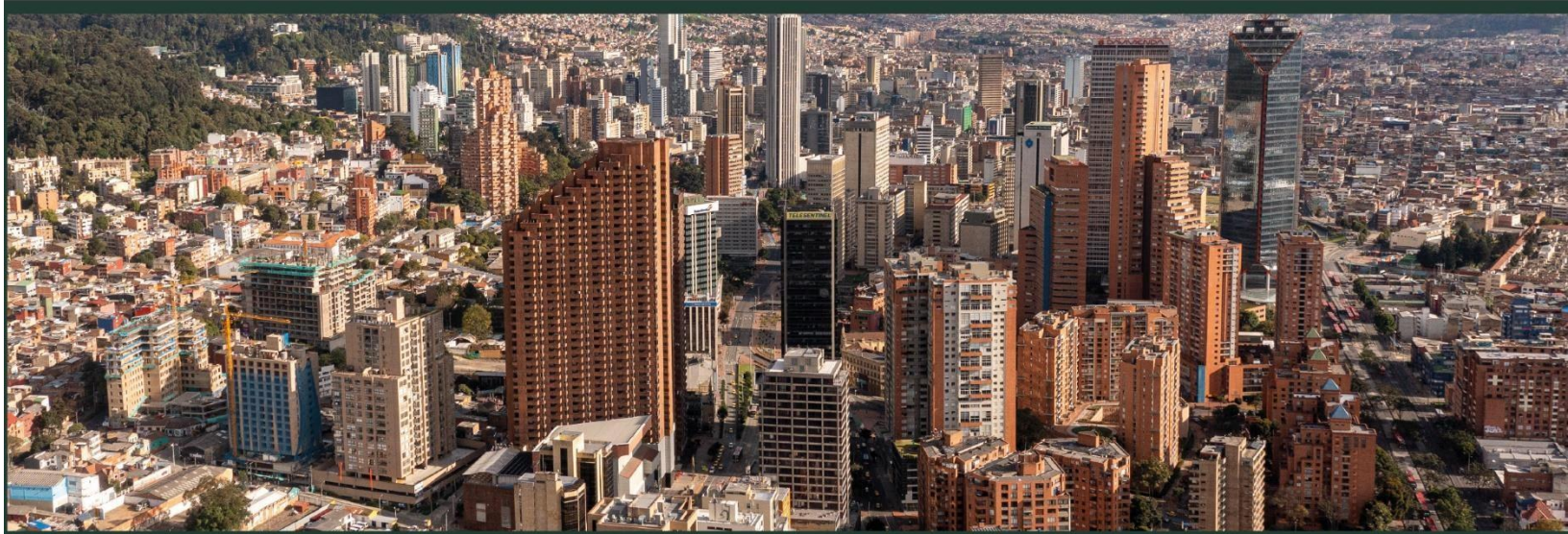




MODELO DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS 2024 - 2027

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP Oficina

Asesora de Planeación

JULIO 2026

Director

Armando Ojeda Acosta

Jefe de Oficina Asesora de Planeación

Eduardo Gil Yaya

Subdirectores y Jefes de Oficina

María Camila Pedroza Cubides, Subdirectora de Aprovechamiento Andrea Marú, Subdirectora de Recolección, Barrido y Limpieza Helga Johanna Camacho, Subdirectora de Disposición Final Diego Alejandro Ossa, Subdirector de Servicios Funerarios y Alumbrado Público Dolly Arias, Subdirectora Administrativa y Financiera Cristian Ricardo Camargo, Jefe de Oficina de Control Disciplinario Interno Juan Camilo Loaiza, Subdirector de Asuntos Legales German Duque Arias, Jefe de Oficina Asesora de Comunicaciones Jorge Alexis Rodríguez, Jefe de Oficina TIC Omar Urrea Romero, Jefe de Oficina de Control Interno

Elaboró

Laura Lemus Portillo, Contratista Oficina Asesora de Planeación

Nancy Rojas, Profesional Universitario Oficina Asesora de Planeación

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	5
2.	OBJETIVOS.....	6
2.1.	OBJETIVO GENERAL	6
2.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
3.	ALCANCE.....	6
4.	MARCO NORMATIVO	6
5.	LINEAMIENTOS TRANSVERSALES.....	10
5.1	PRINCIPIOS	10
5.2	ALINEACIÓN CON EL MODELO DISTRITAL Y EL SISTEMA DISTRITAL DE RELACIONAMIENTO (SDR)	11
5.3	DERECHOS HUMANOS	12
5.4	ENFOQUE DE GÉNERO	13
5.5	ENFOQUE CLIMÁTICO.....	14
5.6	ARTICULACIÓN DE LINEAMIENTOS DE LAS POLÍTICAS ESTADO-CIUDADANÍA.....	16
5.7	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE -ODS.....	17
6.	RUTA ESTRATEGICA DEL MODELO DE RELACIONAMIENTO UAESP	18
6.1	ETAPA DE PLANEACIÓN	18
6.1.1	EJERCICIOS DE CARACTERIZACIÓN	18
6.1.2	PRIORIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS.....	19
6.1.3	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	20
6.1.4	IDENTIFICACIÓN DE LOS CANALES Y ESPACIOS DE RELACIONAMIENTO DE LA ENTIDAD.	21
6.2	ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN	22
6.2.1	ESCENARIO 1: ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....	22



UAESP



MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

2024 - 2027

6.2.2 ESCENARIO 2: OFERTA DE BIENES Y SERVICIOS.....	23
6.2.3 ESCENARIO 3: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	25
6.2.4 ESCENARIO 4: PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN	26
6.3 ETAPA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	27
6.3.1 EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD INSTITUCIONAL	27
6.3.2 EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN	28
6.3.3 DIVULGACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	29
BIBLIOGRAFÍA.....	29

MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP 2024 - 2027

1. INTRODUCCIÓN

Para la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP), el Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés constituye un instrumento estratégico que hace parte de la fase de planeación del ciclo de gestión pública. Este modelo se desarrolla para fortalecer la interacción con actores relevantes, atendiendo sus expectativas y garantizando el cumplimiento de la normativa vigente, incluyendo la Norma ISO 9001:2015 y su adenda Amd 1:2024, así como los lineamientos del Manual Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía (Resolución 001 de 2024).

Este documento no crea el modelo desde cero, sino que consolida y actualiza el instrumento previamente definido, articulándolo con los principios de inclusividad de la Norma AA1000 y los objetivos distritales. En el año 2021 se realizó la caracterización de ciudadanos, usuarios y demás grupos de interés, priorizando once (11) grupos en el primer nivel y asociando actores específicos en niveles posteriores.

El propósito del modelo es desarrollar la oferta institucional y establecer mecanismos de diálogo y canales de comunicación que permitan relaciones transparentes y de doble vía, reconociendo la corresponsabilidad entre la UAESP y sus grupos de interés. Se consideran tres etapas: planeación, implementación y seguimiento-evaluación.

Este modelo incorpora el enfoque de sostenibilidad ambiental y cambio climático como eje transversal, promoviendo acciones que contribuyan a la mitigación y adaptación climática en los procesos misionales, en coherencia con las políticas distritales y nacionales. De esta manera, se busca crear valor público y alcanzar los objetivos institucionales mediante un relacionamiento incluyente, normativamente alineado y orientado a la mejora continua.

MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP 2024 - 2027

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Gestionar el relacionamiento que la UAESP 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.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Priorizar los grupos de interés de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP hasta su tercer nivel.
- Identificar los intereses de los grupos priorizados y sus expectativas para lograr un relacionamiento que permita un mejor desempeño institucional, reconociendo los mecanismos de diálogo y los responsables del relacionamiento.
- Abordar una de las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional, con relación a los objetivos establecidos para la garantía de la participación ciudadana en la UAESP.
- Incorporar el enfoque de sostenibilidad ambiental y cambio climático en el relacionamiento con los grupos de interés, promoviendo acciones que contribuyan a la mitigación y adaptación climática desde la gestión institucional.

3. ALCANCE

El Modelo de Relacionamiento impacta todos los procesos de la entidad y se identifica por cada grupo de interés priorizado, de manera que se atiendan las de las partes priorizadas. Su actualización se realizará de acuerdo con el contexto del territorio, decisiones que representen algún cambio en los grupos priorizados o en respuesta a una acción de mejorar o nuevos lineamientos.

4. MARCO NORMATIVO

MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

2024 - 2027

Jerarquía Normativa	Norma	Detalle / Objeto
Constitución	Constitución Política de Colombia (Arts. 2, 20, 23, 40, 74, 209, 270, 365, 366 y 367)	Constitución política de la república de Colombia. Artículos 2, 13, 20, 23, 37, 40 numeral 2, 74, 79, 86, 88, 95 numeral 5, 103, 106, 209, 270 y 339. Cumplir con los principios fundamentales, los derechos fundamentales y garantizar todas las formas de participación democrática y ciudadana. Contribuir en la formulación del Plan de Desarrollo Distrital en el marco de la competencia de la Unidad.
Leyes Nacionales	Ley 489 de 1998	Establece la obligatoriedad para las entidades públicas de promover espacios de participación con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública
Leyes Nacionales	Ley 134 de 1994	“Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”.
Leyes Nacionales	Ley 142 de 1994 (Ley de Servicios Públicos Domiciliarios)	Regula de manera integral la prestación de los servicios públicos domiciliarios (Aseo), la participación de los usuarios en la gestión, los comités de desarrollo y control social, y el régimen tarifario.
Leyes Nacionales	Ley 489 de 1998	“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.”

MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

2024 - 2027

Jerarquía Normativa	Norma	Detalle / Objeto
Leyes Nacionales	Ley 850 de 2003	Reglamenta las Veedurías Ciudadanas para la vigilancia de la gestión pública y sus resultados.
Leyes Nacionales	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 públicos.”
Leyes Nacionales	Ley 1437 de 2011	“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
Leyes Nacionales	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.”
Leyes Nacionales	Ley 1581 de 2012	Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013. Reglamentada Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015. “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
Leyes Nacionales	Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
Leyes Nacionales	Ley 1755 de 2015	Regula el Derecho Fundamental de Petición
Leyes Nacionales	Ley 1757 de 2015	Dicta las disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Leyes Nacionales	Ley 2052 de 2020	“Por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la

**MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS
DE INTERÉS UAESP
2024 - 2027**

Jerarquía Normativa	Norma	Detalle / Objeto
		racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”
Leyes Nacionales	Ley 2195 de 2022	“Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.”
Decretos Nacionales	Decreto 2623 de 2009	“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”
Decretos Nacionales	Decreto 1077 de 2015	Compila las normas sobre el Servicio Público de Aseo, incluyendo el aprovechamiento de residuos, inclusión de recicladores de oficio y planes de gestión integral (PGIRS).
Decretos Nacionales	Decreto 1073 de 2015	Reglamenta las condiciones técnicas y administrativas aplicables a la prestación del servicio de Alumbrado Público.
Decretos Nacionales	Documento CONPES 3654 de 2010	Establece la política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos.
Decretos Nacionales	Documento CONPES 3649 de 2010	“Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano”
Decretos Nacionales	Documento CONPES 3785 de 2013	“Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”
Decretos Nacionales	Documento CONPES D.C. 03 de 2019	“Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.”
Acuerdos Distritales	Acuerdo Distrital 731 de 2018	Promueve la atención respetuosa y digna a la ciudadanía y fortalece la figura del Defensor del Ciudadano.

MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

2024 - 2027

Jerarquía Normativa	Norma	Detalle / Objeto
Acuerdos Distritales	Acuerdo Distrital 878 de 2023	Lineamientos para el Sistema Distrital de Planeación y garantías para la participación ciudadana en el Distrito Capital.
Acuerdos Distritales	Decreto Distrital 371 de 2010	Lineamientos de transparencia, prevención de la corrupción, procesos de participación ciudadana y control social en Bogotá.
Acuerdos Distritales	Decreto Distrital 503 de 2011	Adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital.
Acuerdos Distritales	Decreto Distrital 293 de 2021	Adopta e implementa el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía en las entidades distritales.
Acuerdos Distritales	Decreto Distrital 606 de 2023	Actualiza el Sistema Distrital de Participación Ciudadana del Distrito Capital.
Acuerdos Distritales	Directiva 005 de 2020	Dicta las directrices sobre Gobierno Abierto de Bogotá (GAB): Gobierno transparente, función orientada a la ciudadanía y participación incidente.

5. LINEAMIENTOS TRANSVERSALES

5.1 PRINCIPIOS

- Transparencia:** Principio conforme al cual toda la información de las entidades estatales en todos sus niveles se presume pública, en consecuencia, de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma. (Congreso de la República, 2014)
- Participación Ciudadana Incidente:** La participación ciudadana incidente, en el marco normativo del Distrito Capital de Bogotá (aplicable a entidades como la UAESP), se define como la acción proactiva realizada por sujetos sociales y políticos —de manera individual o colectiva— que buscan intervenir en asuntos de interés público, interactuando con entidades estatales para transformar realidades negativas mediante el ejercicio conjunto de toma de decisiones entre instituciones y ciudadanía.

Normativamente, se regula por el Decreto 477 de 2023 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que

MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

2024 - 2027

adopta la Política Pública de Participación Incidente 2023-2034, actualizando el Decreto 503 de 2011. Su objetivo es promover, concertar y fortalecer los procesos de construcción democrática en la formulación, decisión, ejecución, seguimiento, evaluación y control social de políticas públicas, el Plan Distrital de Desarrollo (PDD), Planes Locales de Desarrollo y Plan de Ordenamiento Territorial (POT).

- iii. **Diálogo:** Interactuar con los grupos de interés de manera específica, a través de lenguaje claro e incluyente, con el fin de consultar, escuchar y proponer, atendiendo las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- iv. **Respeto a los intereses de las partes interesadas:** Respetar, considerar y dar respuesta a los intereses específicos que tiene cada uno de los grupos de interés priorizados, reconociendo la importancia de los temas materiales.¹ Teniendo en cuenta que la parte interesada es una persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.²

5.2 ALINEACIÓN CON EL MODELO DISTRITAL Y EL SISTEMA DISTRITAL DE RELACIONAMIENTO (SDR)

En cumplimiento del Decreto 542 de 2023, por el cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, la UAESP reconoce la importancia de consolidar sus estrategias y acciones bajo los principios y lineamientos definidos por el Distrito Capital.

Para ello, se establecen las siguientes acciones para su integración y alineación con el Sistema Distrital de Relacionamiento (SDR):

- **Vinculación formal al SDR:** La UAESP adelantará los trámites ante la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para su incorporación formal al SDR, garantizando el uso de la plataforma distrital y la participación activa en los espacios de articulación interinstitucional.
- **Conformación de la Mesa Técnica de Apoyo para el Relacionamiento con la Ciudadanía:** Desde la Oficina Asesora de Planeación en diciembre del 2024 se conformó la mesa técnica interna para articulación con las dependencias responsables de la atención a la ciudadanía, participación, comunicaciones, tecnologías de la información y planeación, con el fin de coordinar el desarrollo del modelo de manera transversal. Los procesos que hacen parte son: Servicio al ciudadano, Participación ciudadana Gestión integral de residuos sólidos, Servicios funerarios y Alumbrado Público.

MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

2024 - 2027

- **Formulación del Plan de Relacionamiento con la Ciudadanía:** Este plan definirá metas, acciones e indicadores para cada uno de los cuatro escenarios de relacionamiento: acceso a la información pública, acceso a bienes y servicios, rendición de cuentas y participación ciudadana, con enfoque diferencial y de género.
- **Adopción de indicadores distritales:** Se implementarán los indicadores definidos por la Secretaría General para evaluar la calidad y efectividad del relacionamiento con la ciudadanía, integrando esta información a los sistemas del MIPG y al seguimiento del Plan Distrital de Desarrollo.
- **Fortalecimiento de la inclusión digital y la accesibilidad:** La UAESP avanza en la implementación de estrategias que reduzcan brechas digitales, garantizando el acceso equitativo a los canales de atención, plataformas tecnológicas y procesos participativos de la UAESP.

Con estas acciones, la UAESP reafirma su compromiso con una gestión pública abierta, colaborativa y centrada en la ciudadanía, en consonancia con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral.

5.3 DERECHOS HUMANOS

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, como Entidad del Distrito, tiene la obligación de garantizar los Derechos Humanos, esta es una línea de acción que se contempla dentro de la Guía de Responsabilidad Social de la entidad, de modo que establece:

“...toda vez que como entidad sus valores institucionales se enfocan en la garantía y respeto de los derechos de las personas y de la ciudadanía en general. De modo que resulta ser la dignidad humana el foco sobre el cual emprende sus acciones contemplando los enfoques poblacionales, diferencial y el enfoque de género, como indispensables para la garantía de los derechos no sólo con relación a participación ciudadana, si no de manera transversal en la entidad con todos sus grupos de interés, dando apertura a espacios más equitativos y diversos tanto al interior de la entidad como al exterior”

Por lo anterior, dentro de los mecanismos de rendición de cuentas, la Unidad dará cuenta de su gestión con relación a los enfoques diferenciales y de derechos humanos en general, con el fin de evidenciar el cierre de brechas de discriminación y segregación. Esto a través de la información priorizada para cada espacio de rendición de cuentas, como aquellos que se generen con este enfoque de manera específica, como la Rendición de Cuentas con mujeres recicladoras, los

espacios con niños y niñas, entre otros.

Para esto, es importante que las actividades y los contenidos que se generen en cada espacio se realicen en un lenguaje claro e incluyente, por lo que dentro de la estrategia se desarrollan recomendaciones específicas.

5.4 ENFOQUE DE GÉNERO

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP), en el ejercicio de su función administrativa y de relacionamiento con la ciudadanía, adopta los presentes lineamientos orientados a garantizar el respeto a la dignidad humana, la equidad y la erradicación de cualquier forma de violencia o discriminación basada en el género, la orientación sexual o la identidad de género.

Principios de Interacción Ética y Profesional.

El trato entre servidores públicos y hacia la ciudadanía debe ser garante de derechos. Se establecen las siguientes pautas de conducta:

- **Neutralidad en el Trato:** Los servidores deben evitar cualquier lenguaje, gesto o práctica que reproduzca estereotipos de género o que minimice la voz de las mujeres en el ámbito institucional.
- **Comunicación Asertiva y Digna:** Toda interacción debe estar desprovista de connotaciones sexistas, paternalistas o subordinantes. La comunicación debe ser clara, respetuosa y adaptada al enfoque diferencial, reconociendo las diversas condiciones de vulnerabilidad y diversidad de las usuarias.
- **Interés General sobre Sesgos Personales:** La conducta ética exige que las decisiones administrativas no se vean sesgadas por prejuicios de género. El servicio público debe ser prestado con igualdad, independientemente de la identidad o expresión de género de quien lo solicita.

Prevención de Violencias Basadas en Género (VBG) en el Ámbito Institucional

La UAESP mantiene una política de cero tolerancia frente a cualquier conducta que atente contra la integridad de las mujeres. Se consideran conductas inaceptables y sancionables:

- **Acoso Sexual y Laboral:** Cualquier comportamiento de naturaleza sexual, no deseado o no

MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

2024 - 2027

consentido, que genere un entorno intimidatorio u hostil. Esto incluye comentarios de connotación sexual, contacto físico no solicitado o el condicionamiento de oportunidades laborales (corrupción sexual o quid pro quo).

- **Prácticas Discriminatorias:** Se prohíbe cualquier exclusión o restricción basada en el género que impida a una mujer acceder a procesos de participación, información o beneficios del servicio público.

Corrupción Sexual: Se entiende como el uso del poder institucional o administrativo por parte de un servidor para obtener favores o beneficios de naturaleza sexual. Esta conducta constituye una falta disciplinaria gravísima que será denunciada ante las autoridades competentes.

Enfoque Diferencial para la Atención

Los servidores públicos deben implementar estrategias que reconozcan las diferencias interseccionales:

- **Reconocimiento de la Diversidad:** El modelo de atención debe garantizar la pertinencia cultural y social, evitando prácticas de "talla única". La atención debe ser sensible a las particularidades de mujeres rurales, lideresas sociales, jóvenes, adultas mayores y mujeres trans.
- **Corresponsabilidad:** La entidad debe facilitar entornos que permitan la participación de las mujeres, reduciendo barreras que impidan el ejercicio de su derecho a la veeduría y el control social.

Responsabilidad y Pedagogía Institucional

Todo servidor público es responsable de la construcción de un entorno de trabajo seguro y una atención al ciudadano ética. La omisión ante denuncias de acoso o violencia constituye una falta a los deberes del cargo. La UAESP promoverá procesos permanentes de sensibilización y pedagogía para que la paridad y la equidad no sean solo metas de gestión, sino prácticas cotidianas reflejadas en la cultura organizacional.

5.5 ENFOQUE CLIMÁTICO.

La UAESP promoverá la inclusión de criterios de sostenibilidad y cambio climático en la prestación de sus servicios, fomentando prácticas responsables con el ambiente y la resiliencia climática en

sus procesos misionales.

La crisis climática representa uno de los desafíos más críticos para la gobernanza territorial y la calidad de vida en Bogotá. En este sentido, la UAESP asume la gestión climática como un eje fundamental de su modelo de relacionamiento, basado en el principio de corresponsabilidad entre el Estado y la ciudadanía. Este lineamiento orienta a los servidores públicos en la incorporación de variables de resiliencia y sostenibilidad climática en todos los procesos de atención y participación.

Colombia, en cumplimiento de sus compromisos internacionales y la Ley 2169 de 2021 (Ley de Acción Climática), establece metas ambiciosas para alcanzar la carbono-neutralidad y aumentar la resiliencia climática del país. A nivel distrital, el Acuerdo Distrital 761 de 2020 y el Plan de Acción Climática de Bogotá exigen que la administración pública territorial integre estrategias de adaptación al cambio climático. Para la UAESP, esto implica que el modelo de relacionamiento debe ser un instrumento para informar, sensibilizar y movilizar a la ciudadanía hacia prácticas que mitiguen los impactos climáticos.

- **Gestión Ambiental Interna y PIGA**

Hacia el interior de la entidad, la gestión climática se articula a través del Plan Institucional de Gestión Ambiental (PIGA). Es deber de todo servidor público adoptar prácticas de eficiencia operativa, tales como la optimización en el uso de recursos, la digitalización de trámites y la movilidad sostenible. Estas acciones no son solo un cumplimiento administrativo, sino un compromiso ético para reducir la huella de carbono institucional, garantizando que el funcionamiento interno de la UAESP sea coherente con su misionalidad de sostenibilidad.

- **Pedagogía Externa: Huella de Carbono y Gestión en la Fuente**

En ejercicio de nuestra misionalidad como entidad distrital responsable de la gestión de residuos, el personal —incluyendo gestores territoriales y todo servidor con contacto directo con el ciudadano— debe actuar como agente de cambio climático, promoviendo los siguientes ejes:

Pedagogía en Huella de Carbono: El personal debe informar a la ciudadanía sobre cómo la gestión de residuos está directamente ligada a la emisión de gases de efecto invernadero. La pedagogía enfatizará que cada residuo mal gestionado aumenta la huella de carbono del Distrito, afectando la calidad ambiental de la ciudad.

Reducción en la Fuente: La UAESP, en sus espacios de interlocución, debe hacer énfasis en que

la medida de mitigación climática más efectiva es la separación en la fuente realizada por los ciudadanos desde sus hogares y empresas. El gestor debe empoderar al ciudadano para que reconozca el valor de los residuos como recursos y su responsabilidad directa en la reducción de la presión sobre los sistemas de disposición final.

Este enfoque fortalece la legitimidad de la UAESP. Al situar la acción climática en el centro del relacionamiento, la entidad cumple con la Ley 2169 de 2021 y genera valor público, empoderando a los bogotanos como co-constructores de una ciudad resiliente y preparada para los retos ambientales del siglo XXI.

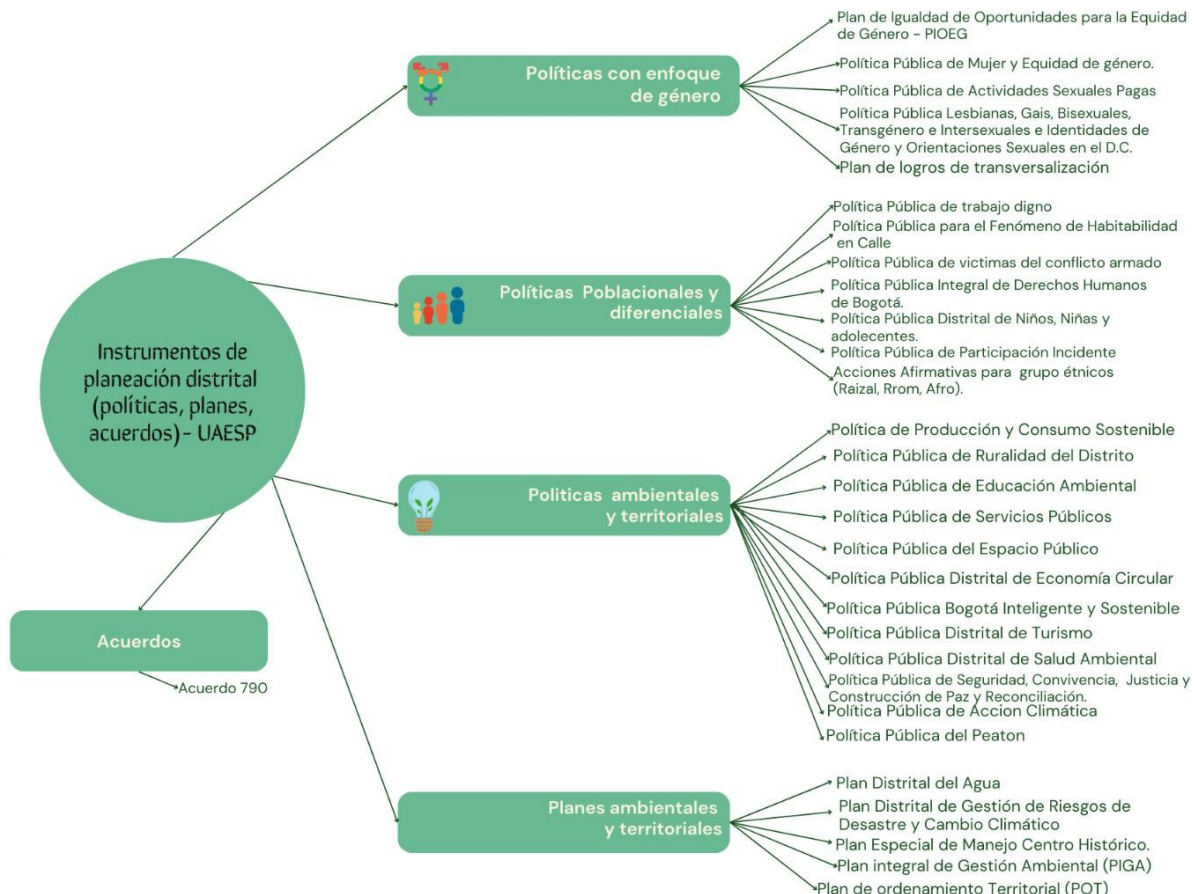
5.6 ARTICULACIÓN DE LINEAMIENTOS DE LAS POLÍTICAS ESTADO-CIUDADANÍA

Actualmente la UAESP es corresponsable en 30 instrumentos de planeación distritales (políticas, planes y acuerdos), que responden a diferentes enfoques tales como el diferencial, poblacional, de género, ambiental y territorial. El relacionamiento con los grupos de interés que son sujetos de estas políticas se tiene en cuenta en este modelo y en la matriz de relacionamiento. En el cumplimiento de los indicadores a cargo de la entidad, se han aplicado los enfoques poblacionales, diferenciales, ambientales y territoriales.

En el marco del enfoque ambiental, se incorpora el componente de cambio climático como eje transversal en el relacionamiento con los grupos de interés, alineado con las políticas distritales y nacionales de adaptación y mitigación, especialmente en sectores como residuos sólidos, alumbrado público y servicios funerarios y la norma ISO9001:2015/Adm 1:2024.

MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP **2024 - 2027**

Ilustración 2 Mapa de políticas públicas distritales



Fuente: UAESP

5.7 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE -ODS.

Los ODS, como agenda de desarrollo global a 2030, constituye un acuerdo común voluntario entre Estados, para lograr un equilibrio entre lo económico, social y ambiental – con el lema “No dejar a nadie atrás”. (Departamento Nacional de Planeación, 2023). En este marco, la UAESP, se alinea e incluye los ODS como parte de su marco estratégico y política de participación ciudadana. Contribuye con 6 de los 17 -1-fin de la pobreza, 4- educación de calidad, 5-igualdad de género, 8-trabajo decente y crecimiento económico, 13-acción por el clima, 17 – alianzas para lograr los objetivos. (UAESP, 2023). *En el capítulo de responsabilidad social se da un análisis detallado del*

MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

2024 - 2027

actuar de administración en línea con la participación ciudadana y la integración de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ODS.

Ilustración 1. Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Nota: Adaptado de Agenda 2030 (imagen), del Departamento Nacional de Planeación, 2023, <https://www.dnp.gov.co/Prensa/Noticias/Paginas/colombia-esta-retrasada-en-los-objetivos-de-desarrollo-sostenible-ods-y-debe-fortalecer-su-implementacion-revela-informe.aspx>.

6. RUTA ESTRATEGICA DEL MODELO DE RELACIONAMIENTO UAESP

6.1 ETAPA DE PLANEACIÓN

6.1.1 EJERCICIOS DE CARACTERIZACIÓN

La UAESP realizó la identificación y caracterización de los grupos de interés para todos los procesos de la Unidad a través de la identificación de cada variable intrínseca, comportamentales, geográficas y demográficas teniendo en cuenta los lineamientos construidos desde 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 jurídicas³. Este documento puede ser consultado en el link:

<https://www.uaesp.gov.co/content/caracterizacion-usuarios>

Se realizaron revisiones y ajustes al formato de identificación de variables el cual fue diligenciado por cada uno de los procesos de la entidad. Como resultado de este ejercicio, se llevó a cabo la

actualización del documento Caracterización Usuarios y Grupos de Interés, objetivos, canales, trámites y servicios, necesidades y expectativas.

Es importante señalar que la caracterización de Usuarios y Grupos de Interés de la UAESP se encuentra articulada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG definido por el Gobierno Nacional, los lineamientos de la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor Versión 5.

6.1.2 PRIORIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

posteriormente a la identificación de los grupos de interés y los resultados obtenidos por cada uno de los procesos, se priorizaron los grupos en dos niveles atendiendo el Principio de Inclusividad de la norma AA1000, de manera tal que en el primer nivel se priorizaron once (11) grupos de interés y el segundo nivel cada uno de los actores que lo conforman.

Principio de inclusividad: La inclusividad es identificar activamente a los grupos de interés permitiendo su participación en el establecimiento de temas de sostenibilidad relevantes para la organización y desarrollar una respuesta estratégica hacia ellos.

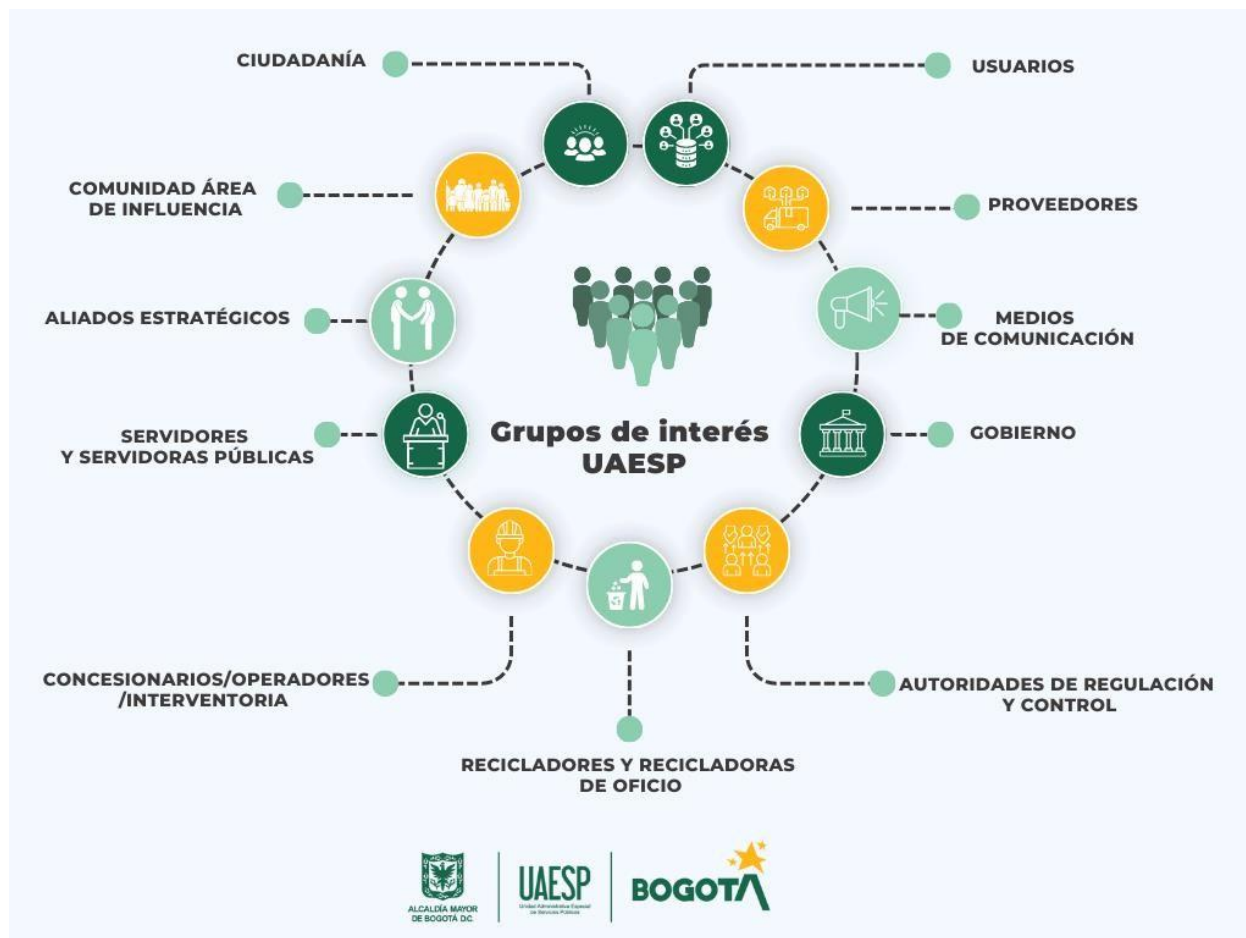
La Inclusividad es más que un proceso de participación de los grupos de interés. Además de ello, es el compromiso de una organización de ser responsable ante sus grupos de interés y permitir su participación en la identificación de temas relevantes de sostenibilidad y sus soluciones.⁴

Este principio se desarrolla desde una comprensión integral de:

- Quiénes son sus grupos de interés.
- Sus necesidades.
- Impacto (donde el impacto representa una influencia significativa) de sus estrategias y operaciones en los grupos de interés.

Teniendo en cuenta lo anterior, la entidad realizó la priorización de sus grupos de interés hasta en el tercer nivel. En la siguiente gráfica se identifican sus grupos en primer nivel:

Ilustración 1 Grupos de interés



Fuente: UAESP 2026

6.1.3 NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Considerar las opiniones de los grupos de interés y priorizar los temas que se abordan con cada uno de ellos, permite la toma de decisiones de manera consciente y de acuerdo con el alcance y misionalidad de la entidad. Este modelo permite entender que hay una corresponsabilidad entre las partes si se quiere una participación efectiva en la que se pueda fortalecer las prácticas responsables de la UAESP.

Con el fin de establecer la relación con cada uno de los grupos, se realizó una matriz en la que se describió por cada uno de los actores, la siguiente información:

6.2.3 Grupo de interés.

6.2.4 Necesidades / Interés priorizados.

- 6.2.5 Expectativas priorizadas.
- 6.2.6 Objetivo / Propósito del relacionamiento.
- 6.2.7 Mecanismos de diálogo y canales de comunicación.
- 6.2.8 Proceso responsable del relacionamiento.
- 6.2.9 Trámites y servicios.

La matriz de relacionamiento puede ser consultada en el siguiente link:

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

6.1.4 IDENTIFICACIÓN DE LOS CANALES Y ESPACIOS DE RELACIONAMIENTO DE LA ENTIDAD.

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.
- **Mensajes de texto / WhatsApp.** Se envían comunicaciones directas personalizadas a los contactos telefónicos recopilados en las consultas y encuestas a través de grupos de WhatsApp con los ciudadanos
- **Correo electrónico.** Se envían correos masivos a los recopilados en las encuestas y consultas ciudadanas.

Con el fin de garantizar que los grupos de interés puedan acceder y consultar el modelo de relacionamiento de la entidad, este debe ser socializado a través de los medios, canales y mecanismos a sus diferentes partes interesadas, de acuerdo con lo establecido en el Plan Estratégico de Comunicaciones de la UAESP, así mismo puede ser consultado de manera pública

a través de su página institucional, accediendo a la página web:

<https://www.uaesp.gov.co/>

La socialización también debe hacerse a través de los espacios de capacitación, reunión y mesas de trabajo que se programen por parte de los procesos con sus partes interesadas.

6.2 ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN

Con el fin de lograr un efectivo relacionamiento con los Grupos de Interés, se considera la fase de implementación como una de las etapas que se deben surtir para lograr el objetivo trazado con cada uno de los actores priorizados en la matriz de relacionamiento. Esta función está a cargo de las Subdirecciones Misionales, Subdirecciones transversales y de las Oficinas de acuerdo con los procesos responsables del relacionamiento. La implementación se debe dar en cuatro escenarios:

6.2.1 ESCENARIO 1: ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Identificación de la oferta de información: Desde la UAESP se tiene identificada la oferta de la información con la implementación de la Resolución 1519 del 2020 en el que se actualiza el esquema de publicación y la disposición de la información en la página web de la entidad publicada disponible en el siguiente enlace: <https://www.uaesp.gov.co/content/esquema-publicacion-la-informacion>. Así mismo, en el sistema integrado de gestión en el que se relacionan los procesos y mapa de proceso de funcionamiento de la entidad.

Transparencia activa y divulgación proactiva de la información: En cumplimiento a las iniciativas del Programa de Transparencia y Ética Pública se establece el componente de transparencia activa en el cual se busca el cumplimiento de:

- Publicación de información del micrositio de transparencia.
- Publicación de información sobre suscripción de contratación pública.
- Optimizar la información en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites SUIT.
- Realizar revisión y actualización de la información publicada en el SUIT.

Respuesta a solicitudes de información: En cumplimiento a las iniciativas del Programa de Transparencia y Ética Pública se establecen cumplir con diversas actividades las metas de:

- Elaborar y publicar informes de seguimiento sobre solicitudes de información pública recibidas en la Unidad.

Transparencia colaborativa: En cumplimiento a las iniciativas del Programa de Transparencia y Ética Pública se establecen cumplir con diversas actividades las metas de:

- Identificar las necesidades de información que requiere conocer la ciudadanía frente a los servicios que garantiza la Unidad.
- Socializar el rol del defensor ciudadano.
- Alianza institucional para la socialización de la gestión y servicios.

Transparencia focalizada: En cumplimiento a las iniciativas del Programa de Transparencia y Ética Pública se establecen cumplir con diversas actividades las metas de:

- Seguimiento oportuno a la publicación de información en el botón transparencia, participa y atención al ciudadano.

Gestión de la información pública: En los resultados de los Índices de Transparencia Activa se establece el nivel de cumplimiento de información publicada, actualización y acceso a los documentos con un 93.7% para la UAESP.

Lenguaje claro y accesibilidad a la información pública: En cumplimiento a las iniciativas del Programa de Transparencia y Ética Pública se establecen cumplir con diversas actividades las metas de:

- Implementar los criterios de accesibilidad en la página web de la Unidad, establecidos por la Política de Gobierno Digital del Ministerio TIC.
- Implementar los criterios de accesibilidad en el material audiovisual de la entidad.

Uso y apropiación de uso de las tecnologías y las comunicaciones con la protección de datos y seguridad digital, formulado y definidos los lineamientos desde las diferentes políticas institucionales: <https://www.uaesp.gov.co/content/politicas-privacidad-y-condiciones-uso>.

6.2.2 ESCENARIO 2: OFERTA DE BIENES Y SERVICIOS

Cualificación de equipos de trabajo: En la UAESP contamos con estrategias institucionales para

MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

2024 - 2027

la implementación de mejoras en la atención hacia nuestros grupos de valor internos y externos, garantizando la transparencia y lucha contra la corrupción, en estos están:

- **Estrategia de lenguaje claro, sencillo e incluyente.**

<https://www.uaesp.gov.co/transparencia/planeacion/planes/estrategia-lenguaje-claro-sencillo-e-incluyente>.

- **Estrategia de aprovechamiento y apertura de datos abiertos.**

<https://www.uaesp.gov.co/transparencia/planeacion/planes/estrategia-apertura-datos-abiertos>.

- **Estrategia de conflicto de interés.**

<https://www.uaesp.gov.co/transparencia/planeacion/planes/estrategia-conflicto-intereses-uaesp-v2>.

- **Accesibilidad de canales de atención:** Se tienen identificados y clasificados los canales de atención que se tienen tanto internos, externos y distritales para cada tipo de solicitud: PQR, denuncias de actos de corrupción, defensor ciudadano e información:

<https://www.uaesp.gov.co/content/canales-atencion-alternativa>.

- **Oferta institucional:** Contamos con el portafolio de servicios misionales que tiene la UAESP para toda la ciudadanía por cada subdirección y proceso:

https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/documentos/PORTAFOLIO_UAESP.pdf,

este documento también lo tenemos traducido en lenguas étnicas:

Romaní:

https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/planeacion/portafolios/Portafolio_lengua_Romani.pdf

Creole:

https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/planeacion/portafolios/Portafolio_lengua_Creole.pdf

Palenque:

https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/planeacion/portafolios/Portafolio_lengua_Palenque.pdf

- **Canales y espacios de relacionamiento:** Desde servicio al ciudadano contamos con la carta de trato digno:

https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/planeacion/carta_trato_digno/CARTA_DEL_TRATO_DIGNO_ESPANOL.pdf, el cual se encuentra traducido en lenguas étnicas:

Creole:

https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/planeacion/carta_trato_digno/CARTA_DEL_TRATO_DIGNO_CREOLE.pdf

Romaní:

https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/planeacion/carta_trato_digno/CARTA_DEL_TRATO_DIGNO_ROMANI.pdf

Palenque:

https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/planeacion/carta_trato_digno/CARTA_DEL_TRATO_DIGNO_PALENQUE.pdf

6.2.3 ESCENARIO 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

La UAESP en su Estrategia de Rendición de cuentas establece los lineamientos que orientan el desarrollo los espacios de diálogo que se adelanten por parte de la Unidad con el fin de rendir cuentas sobre la gestión de la entidad en términos de resultados, avances y retos, enmarcados en la garantía de derechos humanos, inclusión de enfoques y avances de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Dentro de los objetivos de esta estrategia se comprenden:

- Habilitar los mecanismos de diálogo presenciales o virtuales de la entidad con el fin de explicar la Gestión Pública de la UAESP sus resultados y avances durante la vigencia inmediatamente anterior, garantizando espacios participativos y de interacción con los grupos de interés de la Unidad y considerando los espacios exitosos de la vigencia anterior.
- Establecer la metodología a desarrollar para cada uno de los mecanismos de diálogo identificados para la rendición de cuentas en la vigencia actual siguiendo los lineamientos de esta estrategia.
- Identificar y priorizar la información necesaria y los temas específicos para los espacios de diálogo teniendo en cuenta procesos participativos como las consultas ciudadanas, reuniones preparatorias y las demás estrategias que establezca la entidad.
- Priorizar los grupos de interés y de valor que se convocará para cada uno de los espacios de diálogo de rendición de cuentas, atendiendo el Modelo de

Relacionamiento de la entidad.

- Planear y hacer seguimiento a un cronograma que contemple las acciones a desarrollar durante el año, de acuerdo con las fases del Manual de Rendición de Cuentas y del componente 4 del Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP.
- Evaluar los resultados obtenidos en la implementación de las metodologías de rendición de cuentas.

6.2.4 ESCENARIO 4: PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN

El objetivo de la estrategia de participación de la UAESP es consolidar un marco estratégico que le permita a la entidad, durante la vigencia de esta administración, trabajar en los temas de participación ciudadana de tal forma que las acciones y actividades propuestas vayan encaminadas a fortalecer la gestión pública de la Unidad generando valor público y aumentando el nivel de confianza y credibilidad por parte de sus grupos de interés.

La UAESP creó en el último trimestre del 2020 la Mesa Técnica de Participación Ciudadana y a partir del 2021 dio inicio a la ejecución y seguimiento de las funciones allí pactadas. Su ejercicio se fundamenta en el interés que tiene la entidad de reconocer a la ciudadanía como un aliado de la gestión de la Unidad bajo una Política Institucional de Participación Ciudadana y la implementación de la Política de Gestión de Participación Ciudadana en la Gestión Pública – MIPG.

En consecuencia, esta estrategia se fundamenta en la importancia de fortalecer las relaciones de confianza a través del diálogo permanente y de doble vía con el ciudadano, el mejoramiento continuo de lineamientos y mecanismos de participación que permitan tomar decisiones basadas en las necesidades reales, visibilizar y verificar las diferentes acciones realizadas en el desarrollo de la gestión de la UAESP, por lo que el modelo de relacionamiento con los grupos de interés y los temas identificados de la Unidad de acuerdo con su misionalidad, resultan insumos importantes para la ejecución de las acciones por parte de cada una de las subdirecciones y oficinas, bajo el entendido de la Participación Ciudadana como objetivo estratégico de la UAESP, transversal a toda la entidad.

Es importante tener en cuenta los diferentes documentos estratégicos del proceso de participación ciudadana que la entidad ha desarrollado y que comprenden el relacionamiento y

la implementación de los enfoques poblacionales y diferenciales.

6.3 ETAPA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

De manera anual se realiza la actualización del documento *Caracterización de usuarios y grupos de interés, necesidades y expectativas* por parte de la Oficina Asesora de Planeación. Esta actualización se lleva a cabo con los datos de operación de cada vigencia, resultados de encuestas de percepción e identificación de necesidades y expectativas, reportados en las peticiones, quejas y reclamos ante la entidad.

De acuerdo con los resultados que se obtienen del ejercicio indicado, este documento también podrá ser actualizado, en caso de ser necesario.

Es responsabilidad de cada una de las dependencias de la Unidad hacer seguimiento al modelo de relacionamiento de la entidad, para esto, se deberán establecer acciones o estrategias a desarrollar por parte de cada uno de los procesos responsables del relacionamiento que permita identificar cómo se puede atender los intereses de los grupos priorizados.

En estricto cumplimiento de los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y los parámetros de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., se incorporan formalmente los componentes de Evaluación y Autoevaluación como herramientas clave para medir el logro de resultados y la percepción de valor público.

6.3.1 EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD INSTITUCIONAL

La evaluación del Modelo de Relacionamiento con Grupos de Interés de la UAESP se fundamentará en el análisis del desempeño institucional y en la medición objetiva del impacto de las estrategias implementadas en los cuatro escenarios de interacción (Acceso a la información, Oferta de bienes y servicios, Rendición de cuentas y Participación ciudadana). Este proceso contempla los siguientes ejes de ejecución:

- **Evaluación del Desempeño Institucional:** La Unidad integrará los resultados del Modelo de Relacionamiento con las mediciones oficiales del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, utilizando como referente los resultados de la Medición del Desempeño

Institucional - MDI (a través del aplicativo FURAG).

- **Adopción de Indicadores Distritales:** Se implementarán de manera rigurosa los indicadores estandarizados y definidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor para evaluar la calidad, oportunidad y efectividad de las interacciones de la UAESP con la ciudadanía. Estos datos alimentarán los sistemas de seguimiento del Plan Distrital de Desarrollo.
- **Evaluación de la Percepción de los Grupos de Valor:** Se consolidará la medición periódica de la satisfacción de los grupos de interés respecto a los servicios, trámites y canales institucionales mediante herramientas cualitativas y cuantitativas (como encuestas presenciales y virtuales). Esto permitirá verificar si la gestión de la Unidad genera la confianza y credibilidad institucional esperadas.
- **Monitoreo del Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía:** Se evaluarán permanentemente las variables e informes emitidos por la Veeduría Distrital con el fin de identificar brechas de gestión y establecer planes de mejora continua en la atención omnicanal.

6.3.2 EJERCICIOS DE AUTOEVALUACIÓN

La autoevaluación se define como un ejercicio reflexivo e interno que permite a la UAESP examinar la madurez de su relacionamiento antes de las mediciones externas. Para ello, bajo el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación y el soporte de la Mesa Técnica de Apoyo para el Relacionamiento con la Ciudadanía, se ejecutarán las siguientes directrices:

- **Formulación de Ejercicios de Autodiagnóstico:** La Unidad aplicará metodologías de autodiagnóstico sectorial o institucional para calificar el nivel de avance en la articulación de las políticas de relación Estado-Ciudadanía.
- **Seguimiento a los Instrumentos de Planeación Institucional:** Trimestralmente, la Mesa Técnica verificará el estado de cumplimiento de las metas e indicadores consignados en la *Ruta Estratégica del Modelo*, en el Plan de Relacionamiento con la Ciudadanía y en el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP).

- **Evaluación Co-creada y Participativa:** Se diseñarán e implementarán metodologías y espacios de diálogo interno con las y los servidores y colaboradores de la Unidad, así como talleres participativos con los mismos grupos de valor, con el fin de evaluar colaborativamente la pertinencia física, digital y procedimental de los canales de atención.
- **Auditoría y Revisión de Compromisos:** Se estructurará un seguimiento sistemático a las recomendaciones formuladas por la ciudadanía en ejercicios de control social o veeduría ciudadana, así como a los compromisos adquiridos por la entidad en las jornadas de Petición y Rendición de Cuentas.

6.3.3 DIVULGACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados derivados de los procesos de evaluación y autoevaluación no se limitarán al uso administrativo interno. La UAESP garantizará su difusión bajo principios de transparencia activa y colaborativa mediante las siguientes acciones:

- **Rendición de Cuentas sobre la Evaluación:** Se publicarán de forma clara e inteligible los reportes de evaluación y los avances de los planes de mejora en el micrositio de "Transparencia y Acceso a la Información" de la sede electrónica de la UAESP y en el portal Bogotá.
- **Uso del Lenguaje Claro:** Toda la información referente al cumplimiento de metas de relacionamiento será socializada utilizando criterios de lenguaje claro, incluyente y con accesibilidad digital (con traducciones étnicas o formatos diferenciales cuando la caracterización poblacional lo requiera).
- **Cierre del Ciclo de Gestión:** Los insumos y hallazgos detectados en la evaluación y autoevaluación serán utilizados de manera vinculante por la Oficina Asesora de Planeación para alimentar la planeación institucional de la siguiente vigencia, ajustando los trámites, reduciendo brechas digitales y optimizando el portafolio de servicios de la Unidad.

BIBLIOGRAFÍA



UAESP



MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

2024 - 2027

Alcaldía Mayor de Bogotá. (2021). *Guía de lenguaje incluyente*. [Enlace web](#)

Alcaldía Mayor de Bogotá. (2022b). *Ruta metodológica para la inclusión del enfoque de derechos de las mujeres, género y diferencial en las estrategias de rendición de cuentas de las entidades del Distrito*. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Enlace internet

Congreso de Colombia. (2015). *Ley 1757*. Colombia.

Congreso de la República. (2014). *Ley 1712 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dicta otras disposiciones*. Bogotá.

Galán, C. F. (2024). *Plan Distrital de Desarrollo Bogotá Camina Segura 2024 - 2027*. Obtenido de file:///C:/Users/napcy/Downloads/3.%20Proyecto%20Bases%20PDD%202024-2027.pdf

López Obregón, C. E.-A. (2011). *Decreto 503, Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital*. Bogotá.

UAESP. (2026). Diagnóstico de participación ciudadana. Bogotá.

UAESP (2021) Política de Participación Ciudadana
<https://www.uaesp.gov.co/transparencia/planeacion/planes/politica-institucional-participacion-ciudadana>

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP). (2025). *Programa de Transparencia y Ética Pública 2025 (PTEP 2024-2027)*. https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/planeacion/Programa_transparencia_etica_publica_v1.pdf

Congreso de la República de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia (Artículos 13 y 43)*.

Congreso de la República de Colombia. (2006). *Ley 1010 de 2006. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral*.

Congreso de la República de Colombia. (2008). *Ley 1257 de 2008. Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres*.



UAESP



MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

2024 - 2027

Congreso de la República de Colombia. (2015). *Ley 1761 de 2015 (Ley Rosa Elvira Cely)*.

Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP). (2020). *Guía para el manejo de entornos laborales libres de acoso*.

Secretaría Distrital de la Mujer. (2022). *Lineamientos distritales para la prevención del acoso sexual y el acoso sexual por razón de sexo en el ámbito laboral*.

UNESCO. (2018). *Manual de lenguaje inclusivo de género en la administración pública*.



UAESP

