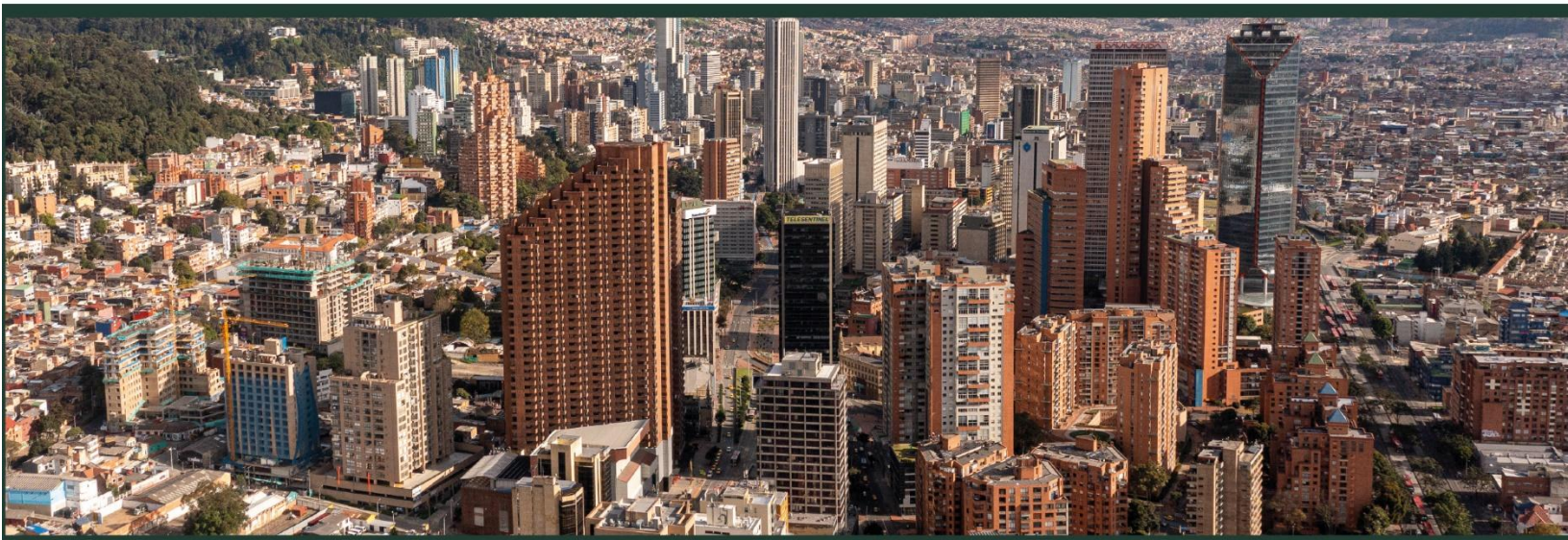




Estrategia de Participación Ciudadana y Gestión Social 2024 – 2027

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP

Oficina Asesora de Planeación

Marzo 2026



UAESP



Armando Ojeda Acosta
Director General

Jesús Eduardo Gil Yaya
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Subdirectores y Jefes de Oficina

Diego Alejandra Ossa Urrea, Subdirector de Servicios Funerarios y Alumbrado Público
Dolly Arias Casas, Subdirectora de Administrativa y Financiera
Juan Camilo Loaiza Ortiz, Subdirector de Asuntos Legales
Helga Johanna Camacho Corzo, Subdirectora de Disposición Final
Maria Camila Pedroza Cubides, Subdirectora de Aprovechamiento
Andrea Carolina Maru Ruiz, Subdirectora de Recolección, Barrido y Limpieza
German Duque Arias, Jefe de Oficina Asesora de Comunicaciones
Jorge Alexis Rodríguez, Jefe de Oficina TIC
Lorena Barbosa, asesor

Equipo de Trabajo

Elaboró

Ehimmy Alejandra Casallas Yopasa, Contratista Oficina Asesora de Planeación
Laura Liliana Lemus Portillo, Contratista Oficina Asesora de Planeación
Nancy Liliana Rojas Romero, Profesional Oficina Asesora de Planeación

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVOS	6
2.1 OBJETIVO GENERAL	6
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
3. MARCO NORMATIVO	7
4. LINEAMIENTOS TRANSVERSALES	18
4.1 PRINCIPIOS	18
4.2 ENFOQUE DIFERENCIAL Y DE DERECHOS HUMANOS	19
4.3 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE - ODS.....	22
5. METODOLOGÍA	24
6. DIAGNÓSTICO	24
6.1 GRUPOS DE INTERES	25
7. ESTRATEGIA	25
7.2. ESPACIOS E INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN	31
7.3. RENDICIÓN DE CUENTAS	34
7.4. ACTIVIDADES	34
7.5. RECURSOS.....	35
8. SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	40
8.1 INDICADORES.....	41

8.2	INSTRUMENTOS	DE
PLANEACIÓN.....		41

1. INTRODUCCIÓN

La Estrategia de Participación Ciudadana y Gestión Social de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP) representa un compromiso institucional firme con la construcción de una gestión pública transparente y cercana, orientada a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía a través de un acceso más justo a los bienes y servicios públicos. En línea con el Plan Distrital de Desarrollo "Bogotá Camina Segura 2024-2027", este documento se constituye como un lineamiento técnico que busca fortalecer el tejido social y la confianza en la administración mediante un modelo de desarrollo comprometido con la acción climática y la integración regional.

Bajo el marco de la Política Pública de Participación Incidente del Distrito Capital 2023-2034, la UAESP concibe la participación ciudadana en tres dimensiones fundamentales: como un derecho que implica obligaciones estatales, como un ejercicio cotidiano y transformador en contextos urbanos y rurales, y como una condición esencial para un Estado Social de Derecho incluyente. Para operacionalizar este mandato, la entidad adopta el Modelo de Gestión Integral para el Relacionamento con la Ciudadanía, integrando políticas de transparencia, racionalización de trámites y buen gobierno.

Un pilar central de esta estrategia es el fortalecimiento de la gestión social en los territorios de intervención. A través de un lenguaje común e incluyente, la UAESP busca prevenir, reducir y mitigar los impactos de su gestión en las comunidades, promoviendo procesos sostenibles que aseguren la incidencia ciudadana en los asuntos locales. Este esfuerzo se articula con el Objetivo 4 del Plan Estratégico Institucional (PEI), que fomenta la gobernanza colaborativa y el control social como mecanismos para asegurar que las decisiones institucionales reflejen las preferencias y necesidades de la población.

La implementación de esta estrategia se fundamenta en un enfoque diferencial y poblacional, asegurando acciones respetuosas de los derechos humanos, la equidad de género y la diversidad de grupos como jóvenes, adultos mayores, personas con discapacidad, población LGBTIQ+ y comunidades étnicas. Asimismo, incorpora un enfoque territorial y ambiental para adaptar las intervenciones a las particularidades de cada zona de Bogotá, potenciando sus fortalezas y promoviendo prácticas sostenibles.

Finalmente, esta estrategia responde al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y se operativiza a través de un ciclo metodológico de cuatro fases: alistamiento, ingreso al territorio, permanencia estratégica y cierre. Con ello, la UAESP no solo cumple con la normativa vigente, sino que reafirma su compromiso con la responsabilidad social y la calidad ética, consolidando un puente transformador entre la administración y las comunidades para la construcción social del hábitat y la excelencia en los servicios públicos

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos técnicos que garanticen el derecho a la participación ciudadana en las fases de diagnóstico, planeación, implementación, seguimiento y evaluación de la gestión pública en los servicios prestados por la UAESP.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer los escenarios para el desarrollo de capacidades institucionales para un efectivo goce del derecho a la participación.
- Establecer los escenarios para el desarrollo de capacidades ciudadanas para una participación informada y efectiva.
- Establecer las instancias y espacios de encuentro entre la UAESP y la Ciudadanía para una construcción conjunta de lo público.

3. MARCO NORMATIVO

A continuación, se presenta el marco normativo desde el cual se estructura la estrategia:

Tabla 1. Marco Normativo

NORMA	FECHA	EPIGRAFE
Constitución Política de Colombia	06/07/1991	Artículos 2, 13, 20, 23, 37, 40 numeral 2, 74, 79, 86, 88, 95 numeral 5, 103, 106, 209, 270 y 339. Cumplir con los principios fundamentales, los derechos fundamentales y garantizar todas las formas de participación democrática y ciudadana. Contribuir en la formulación del Plan de Desarrollo Distrital en el marco de la competencia de la Unidad.
Ley 134	31/05/1994	“Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”. Regular los mecanismos de participación del pueblo: la iniciativa popular legislativa y normativa; el referendo; la consulta popular, del orden nacional, departamental, distrital, municipal y local; la revocatoria del mandato; el plebiscito y el cabildo abierto.
Ley 152	15/07/1994	“Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo” “Art 43. Informe del Gobernador o Alcalde. Informe del Gobernador o Alcalde. El Gobernador o Alcalde presentará informe anual de la ejecución de los planes a la respectiva Asamblea o Concejo o la autoridad administrativa que hiciere sus veces en los otros tipos de entidades territoriales que llegaren a crearse”.
Ley 489	29/10/1998	“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden

NORMA	FECHA	EPIGRAFE
		las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”. Artículos 2, 3, 4, 32. Todas las entidades de la Administración Pública y los servidores públicos que por mandato constitucional o legal tengan a su cargo el ejercicio de funciones administrativas, prestación de servicios públicos deberán actuar conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad, transparencia, democracia participativa y democratización de la gestión pública involucrando a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.
Ley 850	18/11/2003	“Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”
Ley 982	02/08/2005	“Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.”
Ley 1437	18/01/2011	“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, Artículo 3 literal 6. Promover y atender las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública, en virtud del principio de participación.
Ley 1474	12/07/2011	“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”, Artículo 78 literales a, b y f. *Control de la Gestión Pública:

NORMA	FECHA	EPIGRAFE
		Realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública, tales como convocar a audiencias públicas; incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana y aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa, en cumplimiento de la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública.
Ley 1474	12/07/2011	“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”, Artículo 78 literales a, b y f. *Control de la Gestión Pública: Realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública, tales como convocar a audiencias públicas; incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana y aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa, en cumplimiento de la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública.
Ley 1551	06/07/2012	“Por la cual se dictan normas para modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.” Artículo 29, literal 3 numeral 1: función del alcalde de informar a la ciudadanía sobre el desarrollo de su gestión.
Ley 1712	06/03/2014	“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, Artículos 2 y 3. Principios de la transparencia y acceso de la información. Garantizar el acceso a

NORMA	FECHA	EPIGRAFE
		la información pública con la reserva que determine la presente ley y en cumplimiento de los siguientes principios: de transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, eficacia, calidad de la información, divulgación proactiva de la información y responsabilidad en el uso de la información.
Ley Estatutaria 1755	30/06/2015	“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición”
Ley 1757	06/07/2015	“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, Artículos 2, 48, 49, 50, 52, 53, 54, 55, 60, 65, 66 y 86. *Rendición de cuentas, Control Social y Promoción de la participación ciudadana. Los planes de gestión de las instituciones públicas harán explícita la forma como se facilitará y promoverá la participación de las personas en los asuntos de su competencia. *Control social, la administración pública puede ser objeto de vigilancia ciudadana, en temas de contratación y las entidades privadas que presten servicios públicos domiciliarios o realicen proyectos con recursos públicos deberán garantizar el ejercicio del derecho al control social.
Ley 2195	18/01/2022	“Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones” .
Decreto 2573	12/12/2014	“Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”. Definir los lineamientos, instrumentos y plazos de la estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y participativo y que preste mejores

NORMA	FECHA	EPIGRAFE
		servicios con la colaboración de toda la sociedad.
Decreto 1081	26/05/2015	"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República." Artículo 2.1.1.3.1.5. Principio de gratuidad y costos de reproducción. En concordancia con lo establecido en los artículos 3 y 26 de la Ley 1712 de 2014, en la gestión y respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública, los sujetos obligados deben: (2) Permitir al ciudadano, interesados o usuario: (a) Elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta; (b) Conocer el formato en el cual se encuentra la información solicitada, de acuerdo con lo establecido en el Esquema de Publicación de Información.
Decreto 270	14/02/2017	"Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación." Artículo 2.1.2.1.25. Promoción de la participación ciudadana
Decreto 1499	11/09/2017	"Por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015". Establece el Sistema de Gestión; el cual contiene el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y su articulación con el Sistema de Control Interno (MECI) Art. 2.2.22.3.1 Actualiza el modelo integrado de planeación y gestión y el Artículo Políticas de Gestión y

NORMA	FECHA	EPIGRAFE
		Desempeño Institucional.
Decreto 612	04/04/2018	“Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado”.
Decreto 230	02/03/2021	“Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas”.
Decreto 767	16/05/ 2022	“Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital y se subroga el Capítulo 1 del Título 9 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”.
Acuerdo 24 de 1993		“Por el cual se determina la estructura orgánica de la Veeduría Distrital, se definen sus funciones generales por dependencia; se establece su planta de personal se adopta el sistema especial de nomenclatura y clasificación de cargos; se fija la escala de remuneración para los distintos empleos y se dictan otras disposiciones “ Artículo 14 - detalla las funciones de la Veeduría delegada para la Participación y los Programas Especiales, enfocándose en promover la organización comunitaria para el control de políticas públicas, velar por la participación ciudadana y asegurar la representación de usuarios en servicios públicos
Acuerdo 21	24/03/2001	“Por el cual se promueve la conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social de los servicios públicos domiciliarios en Bogotá, D.C.”,

NORMA	FECHA	EPIGRAFE
Acuerdo 142	10/03/2005	“Por medio del cual se adoptan mecanismos e instancias para apoyar y promover en el ámbito distrital las Veedurías Ciudadanas y se dictan otras disposiciones”. Adopta mecanismos e instancias para apoyar y promover en el ámbito distrital las veedurías ciudadanas. Crea el Consejo Distrital de apoyo a las Veedurías, como la instancia encargada de evaluar las políticas que deberán ejecutar las instituciones distritales en materia de veedurías ciudadanas, señala su integración, funciones, régimen de sesiones y establece la rendición semestral de informes de las acciones realizadas sobre la ejecución de las políticas fijadas en materia de promoción y apoyo a las veedurías, a cada una de las entidades del Distrito que conforman la Red Institucional y a las veedurías ciudadanas que se encuentren debidamente registradas.
Acuerdo 927	07/06/2024	“Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2024-2027 “Bogotá Camina Segura”.
Decreto Distrital 1421	21/071993	“Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá”, Artículo 6, 86 y 95. Promover la participación y veeduría ciudadanas, de tal manera que sirvan de mecanismos de representación en instancias de participación en las distintas instancias de participación, concertación y vigilancia de la gestión distrital.
Decreto Distrital 640	22/12/2025	“Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública”.
Decreto Distrital 642	22/12/2025	“Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gobierno”
Sentencia T-398	2015	Derecho de petición y habeas data.

NORMA	FECHA	EPIGRAFE
Resolución 1519, MinTIC	24/08/2020	"Sobre transparencia en el acceso a la información, accesibilidad web, seguridad digital web y datos abiertos."
CONPES 01 DE 2019	06/02/2019	"política pública distrital de transparencia, integridad y no tolerancia con la corrupción"
CIRCULAR 009 de 2025	22/12/2025	"Por el cual se dictan los lineamientos técnicos y metodológicos del proceso de rendición de cuentas de la Administración Distrital vigencias 2025 –2027 y se deroga de la circular 004 de 18 de octubre de 2024"

Lineamientos internos

Tabla 2. Lineamientos internos

NORMA	AÑO	EPIGRAFE
Resolución 757	25/09/2023	"Por la cual se adopta el Sistema de Gestión en la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP y se derogan la Resoluciones 313 de 2020 y 571 de 2021". Implementación del Sistema de Gestión; el cual contiene el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Sistema de Control Interno (MECI)
Resolución 535	2022	"Por la cual se modifica y adiciona la Resolución No. 679 DE 2021 "Por la cual se institucionaliza y reglamenta la Mesa Distrital de Organizaciones de Recicladores de Oficio, inscritas en el Registro Único de Organizaciones de Recicladores-RUOR."
Resolución 679	2021	"Por la cual se institucionaliza y reglamenta la Mesa Distrital de Organizaciones de Recicladores de Oficio, inscritas en el Registro Único de Organizaciones de Recicladores-RUOR."

NORMA	AÑO	EPIGRAFE
Política Institucional de Participación Ciudadana	2026	Política Institucional de Participación Ciudadana - Diciembre 2021. Ruta que orienta las acciones estratégicas en materia de participación ciudadana de la Unidad, para mejorar el diálogo con sus grupos de interés y permitirles ejercer plenamente su derecho a participar dentro del marco de la corresponsabilidad en la construcción y desarrollo de la ciudad y sus habitantes.
Estrategia Institucional de Participación Ciudadana -	2026	Marco estratégico que le permite a la UAESP, durante la vigencia de esta administración trabajar en los temas de participación ciudadana, de tal forma que las acciones y actividades propuestas se encaminan a fortalecer la gestión pública de la Unidad, generando valor público y, aumentando el nivel de confianza y credibilidad por parte de sus grupos de interés.
Estrategia Institucional de Control Social	2026	Marco efectivo de Control Social a la gestión pública, a través de la sensibilización y orientación a sus grupos de interés priorizados. Promoviendo la consolidación de escenarios participativos para la igualdad de oportunidades, la inclusión social y la productividad.
Modelo de relacionamiento	2026	Orientar a la UAESP en el relacionamiento que debe tener con los grupos de interés identificados y priorizados, con el fin de garantizar una gestión sostenible que cree valor social, económico y ambiental, reconociendo su importancia para la toma de decisiones de la Unidad.
Proceso de participación ciudadana y rendición de cuentas	2022	Se establece dentro del Sistema de gestión de calidad el proceso de participación ciudadana y rendición de cuentas.

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

Marco normativo específico de servicios públicos UAESP

Tabla 3. Marco normativo específico de servicios públicos UAESP

NORMA	AÑO	EPIGRAFE
Ley 142	1994	"Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios", Artículos 2 numeral 2 y 8; 5 numeral 5 y 2; 65 numeral 1, 5 y 6. Intervención del Estado en los servicios públicos: Asegurar la participación en el marco de la competencia de los municipios en cuanto a la prestación de los servicios públicos, las autoridades y la participación de los usuarios – concertación.
Decreto 1429	1995	"Por el cual se reglamenta el Capítulo I del Título V de la Ley 142 de 1994, en relación con el Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios.", Artículo 16. Interactuar con las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios y con los comités de desarrollo y control social

NORMA	AÑO	EPIGRAFE
Resolución 754 de 2014 / Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.	2014	“Por el cual se adopta la metodología para la formulación, implementación, evaluación, seguimiento, control y actualización de los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos”. Artículo 11. “Seguimiento. Una vez al año el Alcalde deberá (...) y realizar una rendición anual de cuentas a la ciudadanía”
Decreto 596	2016	"Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1077 de 2015 en lo relativo con el esquema de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo y el régimen transitorio para la formalización de los recicladores de oficio, y se dictan otras disposiciones"
Decreto 302	2024	“Por medio del cual se conforma el Grupo Coordinador y el Grupo Técnico de Trabajo para la formulación, implementación, evaluación, seguimiento, control y actualización del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos -PGIRS- del Distrito Capital, y se dictan otras disposiciones”.
Resolución CAR 2133	29/12/2000	“Por la cual se otorga una licencia ambiental única para la zona VIII del Relleno Sanitario Doña Juana”.
Resolución CAR 1351	18/06/2014	“Por medio de la cual se modifica la licencia ambiental única otorgada para el proyecto “Relleno sanitario Doña Juana” y se toman otras determinaciones”.
Resolución CAR 2320	14/10/2014	“Por medio de la cual se resuelven recursos de reposición interpuestos contra la resolución 1351 de 18 de junio de 2014”.
Resolución UAESP 708	30/12/2021	“Por medio de la cual se adopta el Plan de Gestión Social 2021-2025 para mejorar las condiciones de vida de las comunidades

NORMA	AÑO	EPIGRAFE
		y los ecosistemas en el área de influencia social del Parque de Innovación Doña Juana”.

En este enlace se encuentra el marco normativo específico aplicado para cada área de la UAESP: <https://www.uaesp.gov.co/transparencia/marco-legal>

4. LINEAMIENTOS TRANSVERSALES

4.1 PRINCIPIOS

- **Dignidad Humana:** Reconocer y garantizar condiciones que permitan a todas las personas vivir con dignidad, siendo este el fundamento ético y jurídico del Estado y sus autoridades.
- **Equidad:** Reducir las desigualdades que impiden el ejercicio y disfrute pleno de los derechos, asegurando una participación inclusiva y justa.
- **Diversidad:** Reconocer y promover la pluralidad y heterogeneidad de la población en aspectos étnicos, culturales, etarios, de género, orientación sexual, religión y política, asegurando que todas las voces sean escuchadas y valoradas.
- **Solidaridad:** Fomentar la acción conjunta entre ciudadanos, organizaciones e instituciones en causas que contribuyan al desarrollo individual y colectivo, priorizando a quienes se encuentran en desventaja para el ejercicio de sus derechos.
- **Autonomía:** Promover y respetar la capacidad de decisión individual y colectiva, garantizando que los actores sociales puedan participar libremente en los procesos de participación.
- **Deliberación:** Garantizar la participación en igualdad de condiciones, facilitando el acceso a la información, formación y recursos necesarios para el diálogo, el disenso y el consenso en la toma de decisiones relacionadas con lo público.

- **Incidencia:** Asegurar que la participación ciudadana tenga una influencia real en las decisiones que afectan la gestión de las políticas públicas, canalizando los aportes de la comunidad para enriquecer y optimizar los recursos y beneficios colectivos.

4.2 ENFOQUE DIFERENCIAL Y DE DERECHOS HUMANOS

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, como entidad del Gobierno, 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, que prevé:

“...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 diferentes escenarios de participación ciudadana, 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.**

En consecuencia, de tal forma que se pueda garantizar materialmente una eficaz y eficiente participación ciudadana 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. **Anexo 1. Recomendaciones para un enfoque incluyente en canales, lenguaje y escenarios.**

Enfoque de género

La entidad en un marco de interpretación particular trabaja con dos grupos de valor en especial i. gremio reciclador y ii el área de influencia Doña Juana, trabajando con mujeres, niñas, así como de las personas con identidades y orientaciones de género diversas.

Se pone la mirada en las asimetrías de la distribución de poder, necesidades y oportunidades en razón del género, así como sus implicaciones respecto a riesgos y amenazas. Estas se traducen en situaciones de violencia y discriminación que afectan los derechos humanos. **La Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios, ha trabajado dos iniciativas específicas con estos dos grupos de valor.**

Agenda mujer recicladora y encuentro de mujer recicladora.

Se trabaja en estrecha colaboración con las mujeres recicladoras para desarrollar una agenda conjunta que aborde temas de su interés sumando a los encuentros de mujer recicladora. Esta agenda se construye conjuntamente con las mujeres, garantizando que sus necesidades y perspectivas sean consideradas.

Escuela Taller Mujer Mochuelo

A través de la Escuela Taller Mujer Mochuelo, se identifican las necesidades específicas de esta población y se trabajan de manera articulada con diferentes entidades del Estado. El objetivo es dejar capacidad instalada desde una perspectiva de género, priorizando el empoderamiento de las mujeres.

Estos enfoques buscan promover la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres en estos grupos de valor, en línea con los principios de la Ley 142 de 1994 y la política nacional de igualdad de género

Derivado de la estrategia y mirada de la administración actual, se proyecta crear una política institucional de implementación del enfoque de género en la entidad, mediante cooperación internacional, para guiar las acciones que fortalezcan a los grupos de valor, específicamente a las mujeres recicladoras y las mujeres de Mochuelo, y extenderlo a

las mujeres operadoras del servicio público. Esta política institucional permitirá desarrollar un entorno libre de desigualdades, discriminaciones y violencias

Además, se busca implementar una hoja de ruta intersectorial para generar condiciones que permitan la garantía plena de los derechos de las mujeres y la igualdad efectiva entre hombres y mujeres ². Esto se alinea con los objetivos de la política pública de equidad de género para las mujeres, que busca promover la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres en todos los ámbitos de la vida.

Enfoque de discapacidad

En el marco de la Ley 1145 de 2007, por la cual se establecen las disposiciones para la protección y promoción de los derechos de las personas con discapacidad, la UAEPS se compromete a garantizar la inclusión y participación plena de esta población en la sociedad.

En este sentido, hemos identificado la necesidad de caracterizar y visibilizar a las personas con discapacidad y sus factores contextuales, para focalizar acciones afirmativas que promuevan la igualdad de condiciones y la participación efectiva en la sociedad.

En nuestros espacios de participación ciudadana, hemos solicitado el acompañamiento de entidades como el SENA, la Secretaría de la Mujer y la Alcaldía Local, para presentar opciones que rompan las barreras y promuevan la inclusión de la población con discapacidad.

Continuando con lo anterior, la presente estrategia propone acciones que incluyen:

- Identificar específicamente en la zona de influencia Doña Juana y el gremio reciclador niños y jóvenes con discapacidad, para acercar la oferta Distrital especializada para personas con discapacidad.
- Identificar y apoyar a madres con hijos con discapacidad a través de la Escuela Taller Mujer Mochuelo.

- Realizar alianzas con entidades para ofrecer talleres de robótica inclusivos y otros servicios enfocados en población con discapacidad.

4.3 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE - ODS

Los ODS, como agenda de desarrollo global a 2030, constituyen 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; a saber, 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 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>

Matriz ODS, con relación a Participación Ciudadana

OBETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	INDICADOR CON RELACIÓN A PARTICIPACIÓN CIUDADANA
----------------------------------	--

	OD DS 1 FIN POBREZA	1.4 Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la microfinanciación. 1.5 Para 2030, fomentar la resiliencia de los pobres y las personas que se encuentran en situaciones vulnerables y reducir su exposición y vulnerabilidad a los fenómenos extremos relacionados con el clima y a otros desastres económicos, sociales y ambientales.
	OD DS 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	4.3 De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria. 4.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento
	OD DS 5 IGUALDAD DE GÉNERO	5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo. 5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisorios en la vida política, económica y pública. 5.b Mejorar el uso de la tecnología instrumental, en particular la tecnología de la información y las comunicaciones, para promover el empoderamiento de las mujeres.
	OD DS 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.
	OD S 10 REDUCCIÓN DE LAS DE DESIGUALDADES	10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición. 10.3 Garantizar la igualdad de oportunidades y reducir la desigualdad de resultados, incluso eliminando las leyes, políticas y prácticas discriminatorias y promoviendo legislaciones, políticas y medidas adecuadas a ese respecto.
	OD S 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSAB LE	12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización. 12.6 Alentar a las empresas, en especial las grandes empresas y las empresas

5. METODOLOGÍA

Para la formulación de la estrategia de participación ciudadana y en línea con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y la política pública de participación incidente (López Obregón, 2011), se establecen las siguientes etapas.

- Propuesta por la Oficina Asesora de Planeación como Secretaría Técnica de la Política de Participación Ciudadana, a partir de las recomendaciones y aspectos de mejora dados en la anterior estrategia.
- Levantamiento de información por fuente primaria y secundaria
- Socialización con la mesa de relacionamiento.
- Puesta a consideración de la estrategia por parte de la ciudadanía a partir de para recoger apreciaciones que permitan acciones que se ajusten a las necesidades y realidad de los grupos de valor y de interés.
- Documento final

6. DIAGNÓSTICO

Considerando los lineamientos de MIPG, con relación a las acciones de participación ciudadana en la gestión pública, el diagnóstico hace parte de una de las fases del ciclo de gestión y se hace mención en este documento por la relevancia que tiene identificar “las necesidades requeridas por los ciudadanos para la garantía de sus derechos o para la priorización de las mismas” y su incidencia en la estrategia de participación de la entidad.

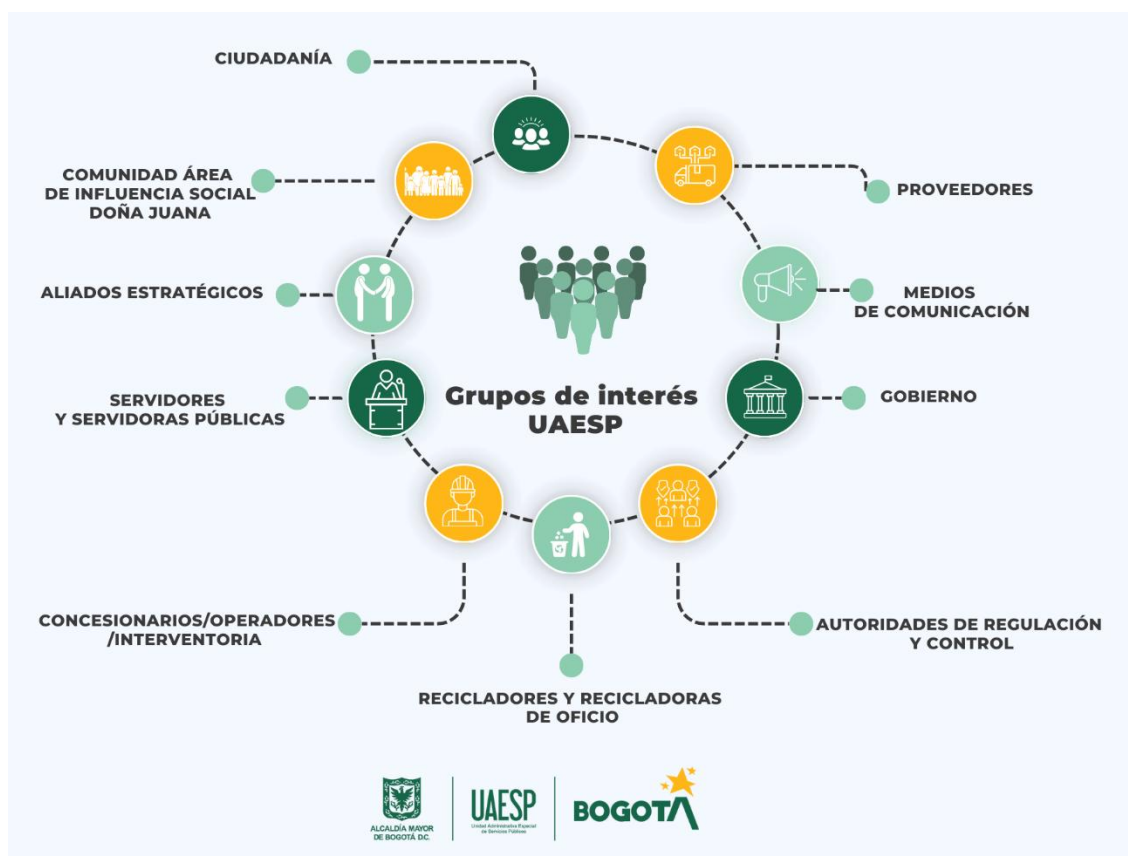
El diagnostico de Participación Ciudadana de la UAESP, les permite a los grupos de interés identificar el estado actual de la entidad con relación a este tema, de modo tal que los responsables por parte de la entidad deben considerar este documento para las acciones a contemplar de acuerdo con los resultados allí evidenciados.

Para su consulta y revisión se puede acceder a los documentos de cada vigencia a través de la Mesa Técnica de Participación de la Unidad, o consultado el siguiente link:

<https://www.uaesp.gov.co/content/menu-participa>

6.1 GRUPOS DE INTERES

Para el ciclo de la gestión, la planeación hace parte de una de sus fases, motivo por el cual, el modelo de relacionamiento es un factor a considerar en ese punto, puesto que no sólo permite la identificación de los grupos de interés de la entidad, sino que se gestiona la relación con cada uno de ellos de manera integral y estratégica, atendiendo sus necesidades y expectativas de nuestra oferta institucional, desde los temas identificados, asignando unos responsables de esa relación y estableciendo los mecanismos de diálogo y canales de comunicación adecuados para cada uno.



Fuente:

Modelo de relacionamiento grupos de Grupos de Interés UAESP.

7. ESTRATEGIA

7.1. ORGANIZACIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GESTIÓN EN TERRITORIO

La UAESP organiza su gestión social y participación ciudadana mediante un esquema de articulación interna que garantiza la coherencia institucional en los territorios. Este modelo se divide en tres niveles de actuación estratégica y operativa:

1. Nivel Estratégico: Oficina Asesora de Planeación (OAP) - Equipo de Participación

Este equipo actúa como el núcleo de pensamiento y regulación de la participación en la UAESP. Sus funciones principales en la estrategia son:

- **Actualización y Normatividad:** Elaborar y actualizar los documentos técnicos, lineamientos y políticas institucionales de participación, asegurando que estén alineados con la Política Pública de Participación Incidente y el Plan de Desarrollo.
- **Lineamiento Técnico:** Definir los componentes de gestión social que deben aplicarse de manera uniforme en todas las intervenciones de la entidad

2. Nivel Operativo Transversal: Dirección Gestión (DG) - Equipo Territorial:

Este equipo constituye la fuerza operativa que asegura la presencia institucional en las localidades de Bogotá. Sus responsabilidades incluyen:

- **Gestión en Localidades:** Actuar como equipos transversales que coordinan la oferta de servicios de la UAESP con las necesidades específicas de cada territorio.
- **Abordaje Territorial:** Implementar las fases de ingreso, permanencia y cierre en las comunidades, facilitando la interlocución e interacción en los asuntos locales.

3. Nivel de Intervención Especializada: Subdirección de Disposición Final (SDF) - Gestión Social Doña Juana

Debido a la naturaleza crítica de su operación, este equipo se especializa en la gestión social de la zona de influencia directa del Parque de Innovación Doña Juana. Su enfoque se centra en:

- **Gestión del Impacto:** Prevenir, reducir y mitigar los impactos sociales y ambientales derivados de la disposición final de residuos en las comunidades aledañas.
- **Relacionamiento con Grupos de Valor:** Fortalecer el tejido social en el área de influencia mediante un plan de gestión social específico que responda a las particularidades demográficas y territoriales de esta zona

7.2 FASES DE LA ESTRATEGIA

La estrategia de participación ciudadana de la UAESP se fundamenta en la Guía de Gestión Social y Participación Ciudadana del Sector Hábitat y en la Política de Participación Incidente del Distrito, así como en la política propia de participación de la UAESP. Esta estrategia se estructura en cuatro fases clave:

1. Fase de alistamiento:

Esta fase se centra en la planeación y el "antes" del encuentro ciudadano, asegurando que la intervención sea organizada y técnica. Se divide en dos ejes estratégicos:

Eje 1: Competencia Institucional (Preparar al Servidor):

- **Formación:** Capacitación del equipo de la UAESP en atención al ciudadano y protocolos territoriales.
- **Planeación:** Elaboración del **Plan de Gestión Social (Matriz)** que define los objetivos, cronograma y recursos de la intervención.
- **Coordinación:** Alineación de las subdirecciones misionales para unificar el mensaje técnico.

Eje 2: Competencia Ciudadana (Preparar al Ciudadano):

- **Sensibilización:** Generar interés previo en la comunidad sobre el proyecto.
- **Convocatoria:** Informar claramente los objetivos y canales de participación.

- **Capacidad de Incidencia:** Brindar las herramientas necesarias para que el ciudadano participe de forma informada y propositiva.

Fase 2: Ingreso al Territorio -Encuentro ciudadano

En esta etapa, la entidad realiza el ingreso a las localidades y comunidades priorizadas con el fin de propiciar espacios de diálogo directo, abierto y participativo con la ciudadanía.

Este momento es fundamental, ya que permite el acercamiento institucional a las realidades locales, la identificación de percepciones, necesidades y propuestas de la comunidad, así como el fortalecimiento de la confianza entre la entidad y los actores del territorio.

A continuación, se presentan los hitos de esta fase y los diferentes tipos de encuentros ciudadanos que desarrolla la UAESP en el marco de su estrategia de participación, los cuales están orientados a promover la escucha activa, la corresponsabilidad y la construcción conjunta de soluciones frente a los asuntos de interés público.

Hitos

- **Presentación Institucional:** Dar a conocer quién es la UAESP y qué servicios (Aseo, Alumbrado, etc.) va a intervenir.
- **Reconocimiento y Caracterización:** Validar en campo los actores y problemáticas identificadas en el Alistamiento.
- **Diálogo Directo:** Realizar los encuentros donde se escucha a la ciudadanía

Principales espacios de encuentro para el diálogo

la UAESP desarrolla diversos espacios de interacción con la comunidad, orientados a promover el diálogo participativo, la concertación y la construcción conjunta de soluciones frente a los asuntos de interés público.

Entre los principales tipos de encuentros se encuentran:

- Mesas de concertación: espacios de diálogo estructurado en los que se analizan, evalúan y formulan iniciativas, planes, programas y estrategias institucionales, incorporando los aportes y observaciones de la ciudadanía y de los actores del territorio.
- Recorridos ciudadanos: jornadas en territorio que permiten identificar y verificar, junto con la comunidad, situaciones relacionadas con la prestación de los servicios públicos, tales como el alumbrado público, la gestión de residuos, el barrido y la limpieza, entre otros aspectos relevantes del entorno.
- Ferias de servicios: encuentros abiertos a la ciudadanía para la socialización del portafolio de servicios de la entidad, la orientación directa a los usuarios y la resolución de inquietudes, con el fin de fortalecer el acceso a la información y a la oferta institucional.
- Espacios de cocreación: escenarios participativos en los que la entidad y la comunidad realizan ejercicios conjuntos de diagnóstico, reconocimiento del territorio y formulación de propuestas, promoviendo la corresponsabilidad y el fortalecimiento del tejido social.

Estos espacios de encuentro podrán desarrollarse de manera presencial, virtual o mixta, según las condiciones del territorio, las necesidades de la población y los lineamientos institucionales, garantizando en todo caso la inclusión, la accesibilidad y la participación efectiva de la ciudadanía.

Fase 3. de permanencia estratégica en el territorio:

Esta fase consiste en la ejecución técnica y social de lo planificado, donde la interacción con la comunidad se especializa según los servicios de la entidad. Se apoya en los siguientes instrumentos:

B. Caja de Herramientas

Es el recurso digital dinámico que consolida el conocimiento técnico de las subdirecciones para el uso de los enlaces territoriales. Se organiza en:

- **Insumos Misionales:** Información técnica de las subdirecciones (Alumbrado, Centros de Acopio, Servicios Funerarios, etc.).
- **Formatos y Soportes:** Herramientas para el registro de actividades, actas y seguimiento en campo.
- **Capacitación:** Memorias de formación para fortalecer el abordaje de los equipos sociales.

Link caja de herramientas: [C13 Caja de herramientas](#)

Para estandarizar el abordaje, se aplican los lineamientos oficiales:

- **PCI-IN-01 V1:** Protocolo para la socialización efectiva de los proyectos en territorio.
- **PCI-IN-02 V1:** Guía para garantizar el enfoque étnico y el respeto a la diversidad cultural en cada intervención.
- **PCI-PT-01 V1:** Atención de manifestaciones y protestas sociales en el marco de la participación ciudadana.
- **PCI-PT-02 V1:** Protocolo ante manifestación de intereses personales o proselitismo en instancias y espacios de participación.

4. Fase de cierre y salida del territorio:

Esta fase final tiene como objetivo formalizar la finalización de la intervención en el territorio y evaluar el impacto de la gestión social realizada. Se estructura en tres componentes clave:

- **Rendición de Cuentas y Devolución:** Se informa a la ciudadanía y a los actores clave sobre los resultados del proyecto o intervención, garantizando la transparencia en la gestión de los servicios públicos.

- **Evaluación de Impacto:** Análisis del cumplimiento de los objetivos trazados en el Plan de Gestión Social, verificando el nivel de incidencia ciudadana y la efectividad de las actividades de sensibilización.
- **Sostenibilidad y Retiro:** Entrega de recomendaciones a la comunidad para el cuidado y mantenimiento de los logros alcanzados (ej. limpieza de puntos críticos o cuidado del alumbrado) y formalización de la salida del equipo territorial.

7.2. ESPACIOS E INSTANCIAS DE PARTICIPACIÓN

Espacios propios de participación ciudadana de la UAESP

Alineado con el punto anterior, la entidad reconoce la importancia de tener espacios propios y propicios para la efectividad material del derecho a la participación ciudadana, ya que esto le permite el control y toma de decisiones de manera autónoma en la forma como se relaciona con sus grupos de interés. Estos espacios se crean de manera consensuada con la comunidad impactada y se desarrollan para el abordaje de temas principales, de manera que en los espacios propios se desarrolla las fases del ciclo de la gestión. Por lo que se cuenta con 4 espacios estratégicos para la entidad:

Espacio	Descripción	Temas principales	Periodicidad	Estado
Mesa Distrital de Recicladores	Mesas de trabajo entre la UAESP y los recicladores en la que se da acompañamiento técnico para ser un articulador con el Concejo Distrital sobre decisiones que impactan directamente a esta comunidad. Este espacio le permite a la	*Atención a las Asociaciones de recicladores *Programación y seguimiento de las acciones. *Difundir información desde la UAESP *Atender dudas o inquietudes de la población recicladora. *Trabajar con los recicladores	Trimestral	Legitimada Resolución 679 de 2021

	entidad construir procesos y tomar decisiones teniendo en cuenta los aportes de este gremio.	en las solicitudes realizadas por la comunidad, respecto a la prestación del servicio.		
--	--	--	--	--

Espacios e instancias Interinstitucionales

Las articulaciones interinstitucionales, le permite a la entidad la creación de alianzas estratégicas para el logro de sus objetivos con relación a Participación Ciudadana, y los diferentes temas que desde la misión de estas se puedan abordar. A partir de estos espacios de articulación con las estrategias institucionales de las entidades del Sector y aquellas con quienes sus temas convergen con la misión de la Unidad, su busca tener un mayor alcance e impacto en los grupos de interés de la Unidad y generar valor público.

Del mismo modo, le permite a la entidad atender los lineamientos de Distrito con relación a los temas ambientales y sociales; así como, fortalecer su relacionamiento con las otras entidades, en este sentido, durante la vigencia 2021 la Unidad ha participado en 14 espacios interinstitucionales y/o de participación ciudadana. Estos son:

1. ***Actualmente constituidas con vocación de permanencia***

- a. Comisión Ambiental Local – CAL en las 20 Localidades
- b. Mesa de Residuos en las localidades que está establecida en el marco de las CAL
- c. Sesiones de Juntas Administradoras Locales – JAL
- d. Actividades con Juntas de Acción Comunal – JAC, ASOJUNTAS y Federación Comunal de Bogotá

- e. Mesa de habitabilidad en Calle
- f. Comisiones Locales Intersectoriales de Participación – CLIP
- g. Consejo Local de Política Social – CLOPS
- h. Consejo Consultivo Ambiental

2. *Espacios de Participación Ciudadana en general*

- a. Encuentros ciudadanos y comunitarios
- b. Mesas de trabajo
- c. Recorridos con comunidad
- d. Comisión Participación -CIP Intersectorial de
- e. Consejo Consultivo Ambiental
- f. Mesa sectorial de participación ciudadana

Tal y como se mencionó anteriormente, la decisión de permanecer en un espacio es dinámica y responde a las necesidades y objetivos que tengan tanto la ciudadanía como la UAESP, de modo que para el logro de esta Estrategia de Participación Ciudadana resulta determinante continuar haciendo parte de los mismos y revisar en qué otros nuevos espacios la Unidad se puede aunar con el fin de cumplir con los objetivos en materia de Participación Ciudadana en cumplimiento de sus funciones y conforme a lo que espera la ciudadanía de esta Unidad.

Por lo que la entidad, considera importante participar también en otros espacios y agendas de los cuales aún no hace parte pero que resultan de alto impacto en temas de Participación Ciudadana, tales como:

1. Consejo de Planeación local
2. Consejos locales de propiedad horizontal
3. Etnias
4. LGBTI
5. Consejo de Niños, Niñas y Adolescentes
6. Bogotá Abierta
7. Observatorios ciudadanos locales

7.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con los lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, la estrategia de rendición de cuentas se encuentra establecida en el Componente 2: Rendición de cuentas del Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP y está articulado con lo indicado en el Manual Único de Rendición de Cuentas V2, y lo establecido en el Protocolo de Rendición de Cuentas para entidades del Distrito del 2020 en el que se definen los subcomponentes de:

1. Información de calidad y en lenguaje comprensible.
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.
3. Responsabilidad en la cultura de la rendición y petición de cuentas.
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.
5. Rendición de cuentas focalizada.
6. Articulación Institucional a los Nodos de Rendición de Cuentas.

De modo que, se hace necesario mantener una comunicación en doble vía entre la entidad con relación a su gestión y los grupos de interés, a través de la cual se propician diferentes espacios de participación con la ciudadanía y se facilita el ejercicio de control social y se fortalece la transparencia en el acceso a la información teniendo en cuenta los diferentes enfoques poblacionales y diferenciales y de género, fortaleciendo así la relación de la entidad con todos los ciudadanos.

7.4. ACTIVIDADES

La estrategia desarrollará actividades que se articulen con los diferentes documentos de planeación para el proceso de participación ciudadana:

1. Las establecidas en el PEI - Objetivo 4 Participación Ciudadana.
2. Las que se establezcan en el Plan de Acción Sectorial de Hábitat.
3. El Plan de Gestión Social Doña Juana 2021-2025, de acuerdo con los programas de cada una de sus líneas estratégicas.
4. Las establecidas en el Plan de Acción de Participación

5. Las establecidas en los componentes de rendición de cuentas y participación e innovación de la gestión pública del Programa de Transparencia y Ética Pública PTEP
6. Planes de Gestión social de las subdirecciones misionales.
7. Las establecidas en la estrategia de participación ciudadana de la Política Pública de Gestión de Residuos.

7.5. RECURSOS

Los recursos humanos y presupuestales definidos para el desarrollo de esta estrategia y sus actividades se ejecutan de a través de i) la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadana de acuerdo con el alcance de sus funciones, ii) mediante el componente de Gestión Social de la UAESP y los profesionales a cargo de estas funciones, iii) la Oficina Asesora de Planeación y Dirección General.

A través de la Mesa Técnica se hace seguimiento a la ejecución de los programas y actividades, programa de transparencia, trámites y servicios a la ciudadanía en línea con el componente de participación ciudadana en cada una de las políticas, por lo que se define una agenda en la Mesa con el fin de establecer un cronograma que permita revisar el estado y nivel de avance de cada uno de los compromisos.

Gráfica 3, Funciones Mesa Técnica de Participación Ciudadana



Finalmente, la entidad trabaja en alianzas que le permitan desarrollar actividades de participación para lograr un mayor alcance en materia de recursos e impacto.

CANALES DE ATENCIÓN

1. **Presencial:** En nuestra sede principal: Carrera 10 No. 17-72 L-119 Bogotá - Cundinamarca.
2. **Telefónica:** (1) 3585400
3. Correo electrónico:
 - a. Para PQRS: uaesp@uaesp.gov.co
 - b. Defensor ciudadano: defensorciudadano@uaesp.gov.co
 - c. Anticorrupción: anticorrupcion@uaesp.gov.co
4. **Digitales:** Se encontrará un formulario de solicitud y un chat virtual – www.uaesp.gov.co
5. **Redes sociales:** @uaesp

Para concluir, los espacios virtuales, como *en-vivos* y publicaciones a través de las redes sociales, le permiten a la ciudadanía interactuar con la entidad, sin necesidad de desplazarse, por lo que la Unidad viene desarrollando diferentes estrategias de comunicación en el marco de la virtualidad para que los grupos de interés puedan no sólo informarse sino también intervenir de manera inmediata y directa, logrando así dar mayor alcance a la participación por parte de la ciudadanía.

COMUNICACIÓN DE LA ESTRATEGIA

Las actividades que se ejecuten en el marco de esta estrategia se comunicarán teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por el Plan Estratégico de Comunicaciones de la UAESP, considerando los canales que en este instrumento se establecen tanto internos, como externos de acuerdo con los grupos de interés de la Unidad.

De modo que, la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Estratégicas - OACRI, será el enlace en materia de comunicaciones, publicaciones, uso de la página web, redes

sociales y otros canales que se acuerden para el desarrollo los espacios de participación ciudadana.

De acuerdo con las necesidades que se identifiquen, la OACRI también se encarga de formular el plan de divulgación para incentivar la participación ciudadana en los ejercicios de rendición de cuentas, publicar noticias e información clave de la entidad, teniendo en cuenta emplear un lenguaje claro e inclusivo.

8. SEGUIMIENTO Y CONTROL

En el marco de la Secretaría Técnica de la Mesa Técnica de Participación Ciudadana de la Unidad, ésta se encargará de realizar el seguimiento de las actividades establecidas en los diferentes documentos de planeación para el proceso de participación ciudadana. Así mismo, hará seguimiento al cumplimiento del Objetivo Estratégico de Participación Ciudadana establecido en el Plan Estratégico Institucional y al Plan Sectorial de Participación Ciudadana del Sector del Hábitat.

Con el fin de lograr una promoción efectiva de la participación tal y como lo indica el Modelo Integrado de Planeación y de Gestión, y como parte de esta estrategia, se deberá sistematizar los resultados obtenidos en el ejercicio de las diferentes actividades de participación ciudadana adelantadas. Para esto, se podrá hacer encuestas o consultas de las actividades realizadas y su análisis.

Con relación a los Planes de Gestión Social, los equipos sociales de las subdirecciones misionales deben reportar cada 3 meses al Plan de Acción de la Estrategia, las acciones del Plan de Acción de Participación Ciudadana y la Oficina Asesora de Planeación que es la dependencia encargada del seguimiento y control de este. Lo anterior, con el fin de documentar esta información, los equipos sociales también deben presentar un informe anual del desarrollo y resultados de su Plan de Gestión Social.

8.1. INDICADORES

Para medir el éxito de la estrategia y el impacto de la gestión social en el territorio, la UAESP se rige por los siguientes indicadores clave:

- **Conocimiento adquirido en control social y participación ciudadana:** Este indicador mide la efectividad de los procesos de formación brindados a la ciudadanía. Evalúa qué tanto han apropiado los ciudadanos las herramientas para vigilar y participar en la gestión de los servicios públicos (Aseo, Alumbrado, etc.).
- **Enfoque diferencial en los ejercicios de participación ciudadana:** Mide la capacidad de la entidad para incluir a grupos poblacionales específicos (étnicos, víctimas, jóvenes, personas con discapacidad, entre otros), garantizando que la participación sea inclusiva y responda a la diversidad del territorio bogotano.
- **Participación incidente en la UAESP:** Evalúa el nivel de impacto real de las propuestas y diálogos ciudadanos en la toma de decisiones institucionales. No se limita a contar asistentes, sino a verificar cómo los aportes de la comunidad transforman o mejoran los proyectos de la entidad.

8.2. INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN

En concordancia con los procesos de calidad y transparencia de la UAESP, se establecen los siguientes instrumentos para garantizar la trazabilidad de la estrategia:

- **Plan de Participación Ciudadana:** Documento donde se definen las metas anuales, cronogramas de diálogo y espacios de rendición de cuentas.
- **Mapa de Riesgos de la Gestión Social:** Instrumento preventivo que identifica situaciones internas o externas (conflictos socio-ambientales, barreras de comunicación o riesgos de corrupción) que puedan obstaculizar el cumplimiento de los objetivos de participación. Este mapa permite establecer **acciones de mitigación** para asegurar que el equipo territorial actúe de manera proactiva ante posibles contingencias.

Anexo 1. Recomendaciones para un enfoque incluyente en canales, lenguaje y escenarios

Recomendaciones para uso del lenguaje claro e incluyente con enfoque de género y diferencial

Se presentan a continuación recomendaciones para tener en cuenta en la creación de piezas comunicativas, presentaciones temáticas e intervenciones en público el lenguaje inclusivo, y en este caso en particular, con relación a los espacios de diálogo para rendición de cuentas vigencia 2023.

Recomendaciones específicas para un enfoque diferencial

- Utilice un lenguaje incluyente.
- Llevar a cabo los espacios de diálogo ciudadano con captura de texto o pantalla. cuando un grupo de (10) o más sordos señantes o sordociegos lo soliciten. (Concejo de Bogotá, 2024).¹
- Los espacios de diálogo ciudadano se deberán llevar a cabo con intérpretes español-Lengua de Señas Colombiana y un guía intérprete o viceversa cuando un grupo de diez (10) o más sordos señantes o hablantes lo soliciten. (Concejo de Bogotá, 2024)

Utilice lenguaje incluyente para dirigirse a masculino y femenino:

Ejemplos:

- En singular: La recicladora y el reciclador; la colaboradora y el colaborador.

- En plural: Las recicladoras y los recicladores.

- ✓ Si la persona que está hablando se siente más cómodo refiérase al conjunto de las personas para no incurrir en errores o en exclusión.

Ejemplos:

- La comunidad, la población, las personas

-Las personas con discapacidad auditiva son personas Sordas, es incorrecto llamarlas sordomudas o sordomudos. La forma correcta es: personas sordas o personas con discapacidad auditiva.

- ✓ La lengua de la comunidad sorda es una lengua nativa, la forma correcta de llamarla es “Lengua de señas”, NO lenguaje.
- ✓ Para referirse a la población en general deber hacerse de la siguiente manera:
 - *La ciudadanía bogotana, las ciudadanas y los ciudadanos, la población bogotana, la comunidad. NO debe referirse como los bogotanos, los habitantes de Bogotá.*
- ✓ Con relación a los grupos étnicos: Población o comunidad o persona: Negra, Afrocolombiana o Afrodescendiente (de acuerdo con la manera como se auto reconozca cada persona). Pueblos indígenas Pueblo Gitano o Rrom/ Raizal Personas de los grupos étnicos.
- ✓ Para referirse al grupo etario infancia y adolescencia debe hacerse de la siguiente manera: La infancia, la niñez, población infantil, las niñas y los niños, la adolescencia, población adolescente, las adolescentes y los adolescentes. NO es correcto referirse así: menores, los niños chiquitos/as, niñitos/as pequeños/as, los adolescentes
- ✓ No utilizar imágenes que reproduzcan de forma tradicional actividades asignadas a hombres y mujeres, por ejemplo, las profesiones feminizadas como la enfermería, la docencia o los servicios generales, cuyas representaciones en su mayoría son realizadas por mujeres. En contraparte, labores asociadas a las

ingenierías o trabajos como el de los conductores son representados con sujetos varones mayormente.

- ✓ No utilice imágenes que representen a las mujeres como ingenuas, y/o preocupadas por su aspecto físico.
- ✓ No relacione a las mujeres con la maternidad (no todas las mujeres son madres y no todas quieren o tienen porque vivir esta experiencia), o como amas de casa. Evite las imágenes alusivas a situaciones de violencias contra las mujeres.
- ✓ Representar a las mujeres de acuerdo con sus diferencias y diversidades, no todas son iguales en cuanto a su clase social, edad, color de piel, rasgos físicos, vestimenta, preferencias sexuales y lugar de origen. Las mujeres no son únicamente aquellas quienes han sido designadas como tal al momento de nacer, existen también las mujeres trans, quienes por supuesto tienen el derecho a ser representadas y visibilizadas en esta fecha conmemorativa. (ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ;2022)



UAESP

