

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

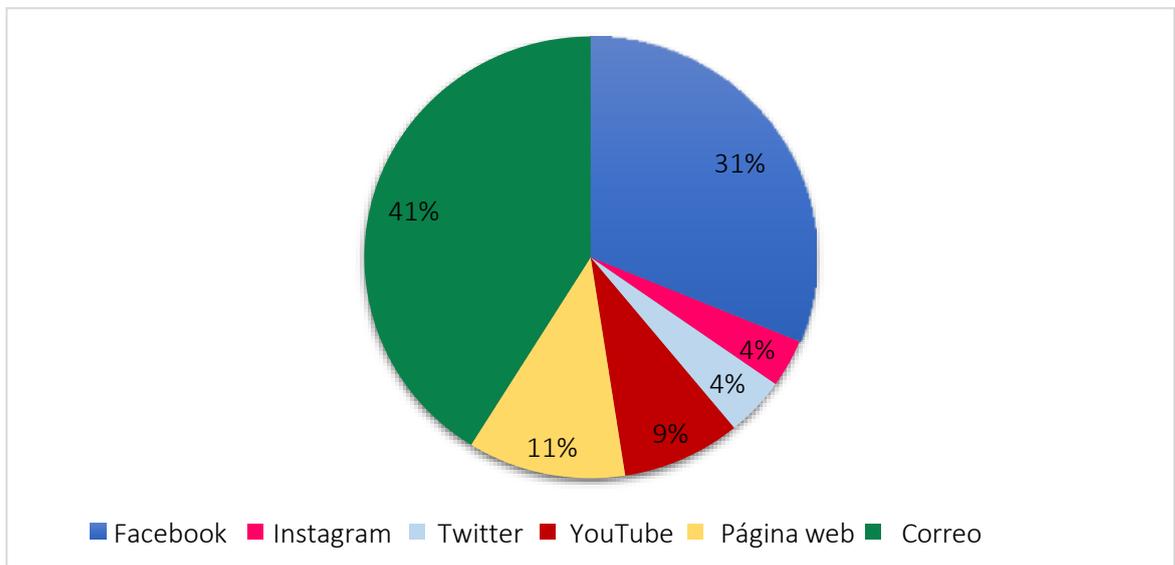
Análisis encuesta de comunicación externa 2do trimestre 2021

La encuesta se realizó con el propósito de evaluar la gestión de las comunicaciones externas que lidera la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales de la UAESP, así mismo se buscó identificar qué tan clara y comprensible es la información que se suministra a través de los diferentes canales de comunicación para la ciudadanía.

Su publicación se realizó a través de la página web de la UAESP desde el 28 de junio hasta el 9 de julio de 2021. De igual forma, se divulgó a través de las redes sociales institucionales y el correo electrónico a fin de alcanzar un mayor número de participantes.

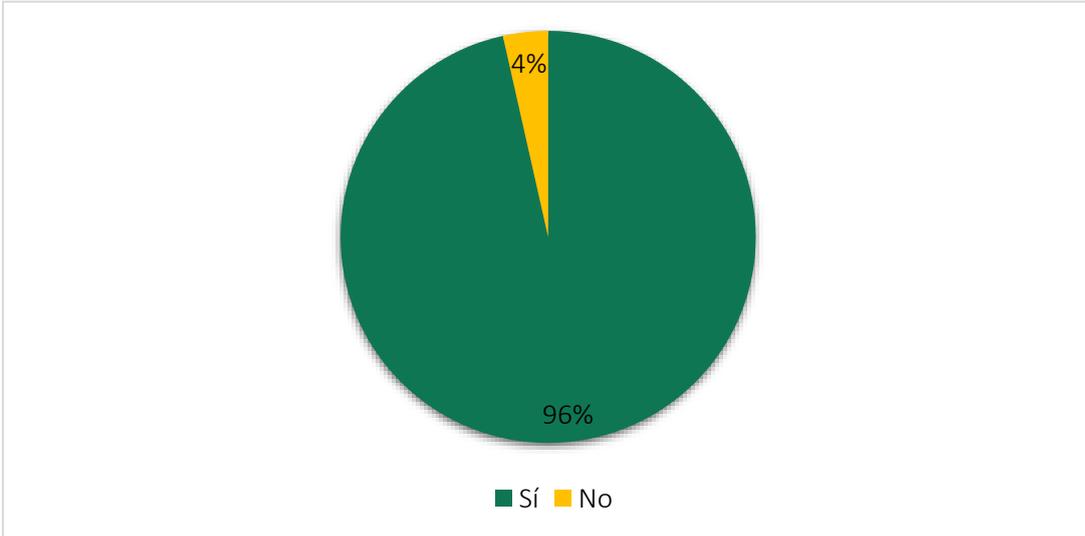
La encuesta contó con un total de 141 participantes que respondieron así a las siguientes preguntas:

1. ¿Qué canal de comunicación prefieres para mantenerte informado sobre la gestión de la UAESP?

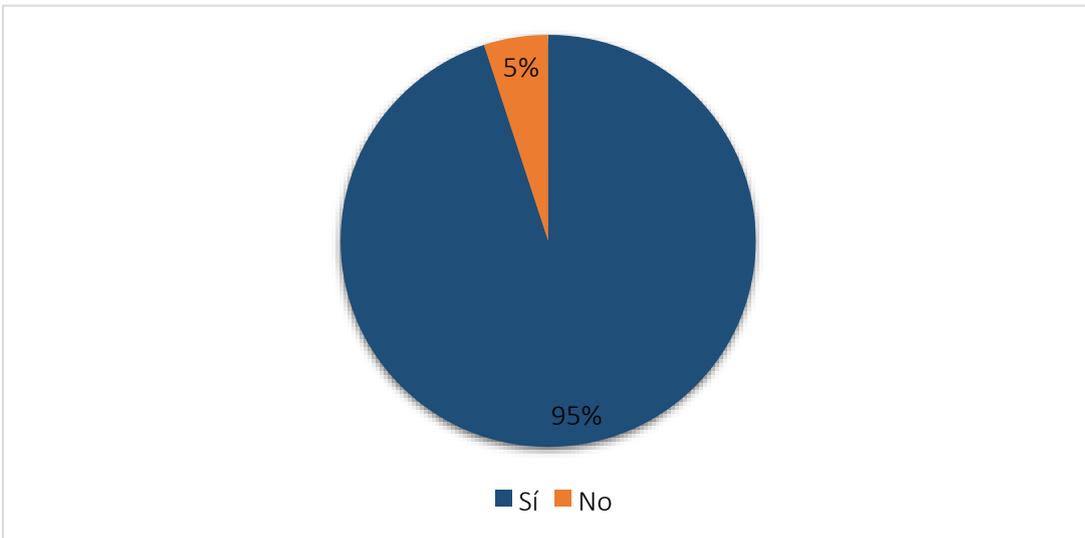


De las 141 personas que participaron, 13 personas marcaron en el ítem “Otro” medios como el correo electrónico, Facebook, página web, propagandas en TV, redes sociales y WhatsApp como medios adicionales que utilizan para mantenerse informados sobre la gestión de la entidad.

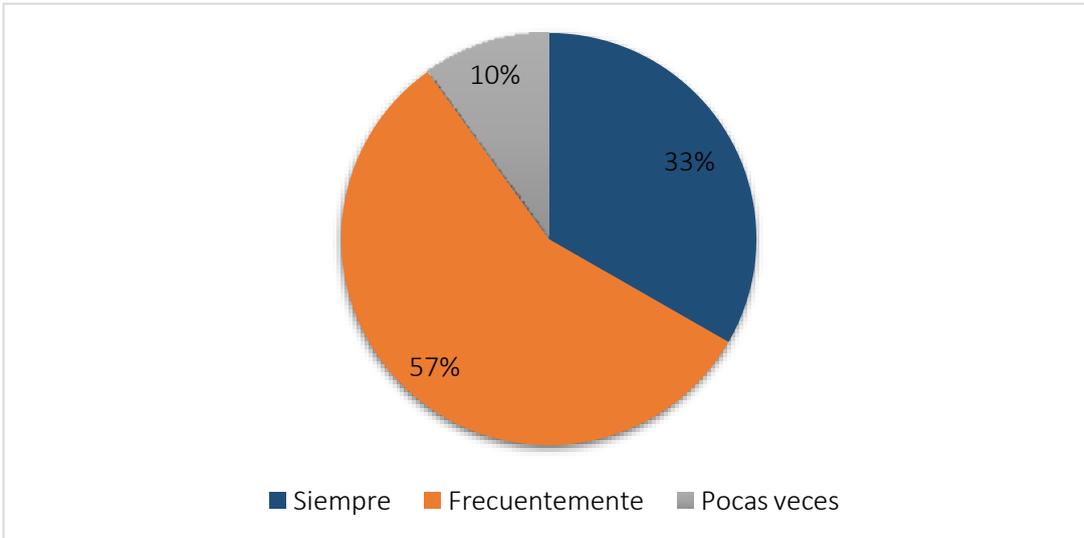
2. ¿Consideras que la información que se difunde en los diferentes canales y medios de comunicación de la UAESP es clara y comprensible?



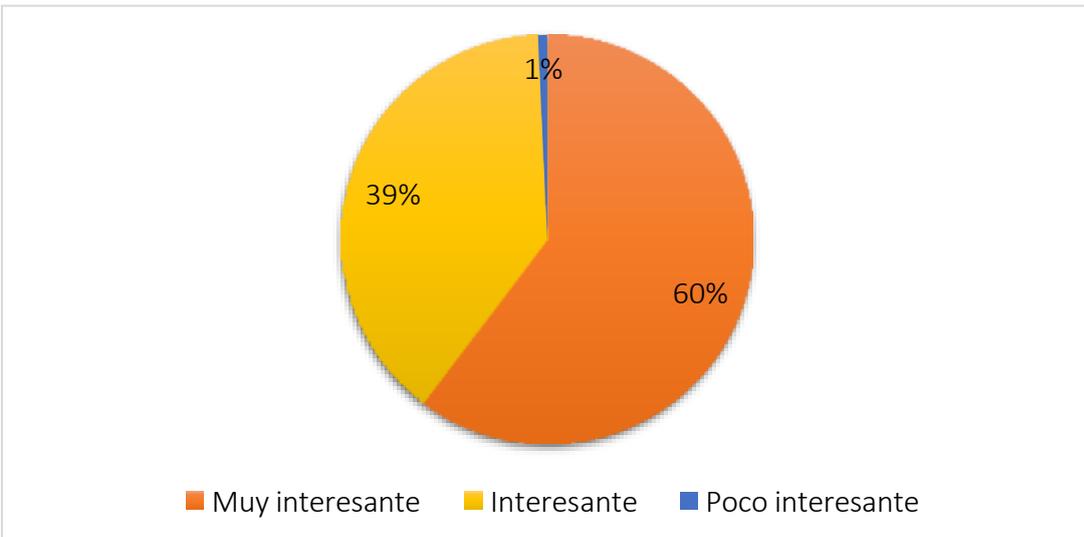
3. ¿Los actuales canales de comunicación externos te mantienen informado sobre la gestión y el acontecer de la UAESP?



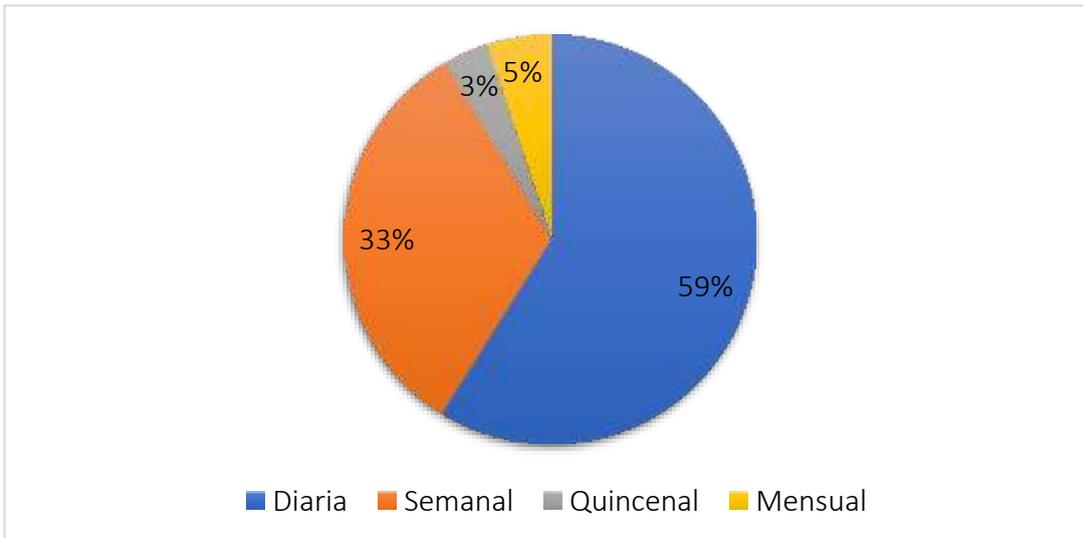
4. ¿Con qué frecuencia ves los contenidos publicados en los medios externos (Noticiero Externo y Facebook Live “La UAESP te Cuenta” – Comunicados de prensa en la página web)?



5. ¿Cómo te parecen los contenidos que se transmiten a través de los medios y canales de comunicación externos?



6. ¿Con qué frecuencia revisas los contenidos que se publican en los diferentes canales de comunicación de la UAESP?



7. ¿Qué otro tipo de información te gustaría que se incluyera en los medios de comunicación externos de la entidad?

Una parte de los encuestados informaron que la información que se difunde a través de los medios de comunicación externos de la entidad es muy completa, la otra parte sugirió incluir temáticas como las siguientes:

- Convocatorias de trabajo.
- Avances de la gestión, diálogo con la comunidad, breves encuestas de sondeo.
- Información sobre todos los programas, procesos, trámites y beneficios que ofrece la UAESP.
- Es necesario posicionar la entidad ante los habitantes de la ciudad ya que se puede identificar un gran desconocimiento de las labores ejecutadas.
- Información sobre medio ambiente, cuidado del agua, la salud. Información sobre charlas, salidas, tours, caminatas, recorridos en bicicleta relacionadas con estos temas.
- Temáticas como: separación de residuos, reciclaje, recicladores, economía circular, RSDJ y Biogás, la comunidad cerca al RSDJ, cementerios y sus servicios, campañas de RBL en las localidades, puntos críticos (el antes y el después), nuevas tecnológicas en el tema ambiental, entre otros.
- Información sobre opiniones de los ciudadanos o personas que reciben servicios de la UAESP.
- Más sobre reutilización y reciclaje, sobre el trabajo de la UAESP para apoyar a las asociaciones de recicladores. Sensibilizar al ciudadano para que sea un actor activo (comprometido) de este ciclo, reforzar esa hermosa campaña La basura no es basura.
- La gestión que realiza la Unidad en el marco de la garantía de derechos humanos y objetivos de desarrollo sostenible.
- Manejo de los residuos y rellenos en otras ciudades o países.

- Temas de fortalecimiento de la cultura organizacional, ej: Uaesp comprometida con la integridad, ya que es de interés de la ciudadanía también, sin embargo, los contenidos solo están asociados a los procesos misionales.
- Campaña para la clasificación adecuada de residuos en los hogares.
- Información actualizada en página web (resoluciones, contratación, etc.)
- Casos exitosos en la gestión social. Conocer los equipos de gestión social y su trabajo.
- Notas en noticieros.
- Eventos realizados por la unidad.
- Escenarios deportivos y culturales dentro de la ciudad, que se puedan visitar y frecuentar.
- Entrevistas de personas que se capacitan y son ejemplo en la separación de residuos (historias de vida).
- información educativa para los niños, talleres para dar a conocer más sobre qué es la UAESP y qué hace.
- Historia de la UAESP, experiencias con la comunidad, resaltar la importancia de la entidad en el distrito.
- Que se resalte mucho los beneficios que los recicladores reciben por parte de la UAESP, me gustaría ver una propaganda en T.V. de la UAESP para que se reconozca mucho más su labor, y que muchos aún desconocen.
- Continuar con el seguimiento periódico de proyectos o presentados con anterioridad, como un avance que te mantenga actualizado de obras y otras estrategias.
- periódico virtual y videos.
- Preguntas y respuestas a los ciudadanos.
- Horarios recolección cementerios y más información sobre subsidios funerarios.
- Más sensibilización sobre reutilización de materiales, sobre disposición de elementos como frascos de esmaltes y restos de maquillajes etc. Pasos para hacer compostaje o similares.
- Implementación del PGIRS.
- Campañas de recolección de residuos de gran tamaño en los diferentes barrios. Divulgar los bajos costos y los beneficios del servicio de cremación para la disposición final de fallecidos.
- Mantener informados tanto a los colaboradores de la Unidad como a los ciudadanos de las acciones que realiza la Unidad y de los grandes impactos que generan las pequeñas acciones que realizamos diariamente, tal como lo es, la acción de dividir bien los productos a la hora de desecharlos. Fue muy interesante ver el día de ayer, al subdirector de aprovechamiento explicando y mostrando como hacían el abono. Esto ayuda enormemente a la conciencia social.
- En los medios de comunicación un sabías qué y dar datos curiosos competentes al tema.
- Los avances del proceso de separación en la fuente de residuos sólidos.
- Convenios con otras entidades distritales.
- Cómo es calculada la tarifa de la prestación del servicio de aseo.
- Galería de fotos.
- Participación ciudadana.

- Campañas de recolección de materiales como escombros muebles y colchones. Que hagan capacitaciones del aceite quemado.
- Información sobre beneficios que coadyuven en el balance Vida - Trabajo.
- El estado de ánimo de funcionarios y contratistas frente a los proyectos de la UAESP.
- Información del personal que componen la familia UAESP.
- Que la gestión del RSDJ se visibilice más frecuentemente.
- Gestión con bodegas y proceso de verificación recicladores.
- Avances en alumbrado público.
- Correcto uso de la página web, tips para navegar es la página, presentación de la página web oficial.
- Los recursos que se manejan, las inversiones realizadas y los montos pactados con las diferentes empresas.
- Proyectos de autogestión para población vulnerable.
- Resaltar la labor de los funcionarios y servidores públicos por cada una de las áreas o procesos de la UAESP, realizando videoclips cada semana, o cada quince días donde se muestren las otras cualidades o destrezas que puedan tener tanto funcionarios como contratistas.

8. Envíanos los comentarios o sugerencias que tengas sobre los aspectos que crees que debamos mejorar.

Una parte de los encuestados informaron que la gestión realizada frente a la comunicación externa es muy buena, la otra parte sugirió que se tengan en cuenta los siguientes aspectos:

- Se debe dar un poco más de información del tema de reciclaje a la población infantil por ejemplo a través de la Secretaría de educación.
- Es excelente idea para la imagen de la Unidad que sigan haciendo programas como el realizado el pasado sábado en Bravísimo.
- Generar alguna estrategia que comprometa a todo el equipo de trabajo para hacer visible la labor que adelanta la unidad en la ciudad, algunos por falta de conocimiento otros por falta de interés no conocemos ampliamente más acerca de la unidad y su funcionalidad y eso fortalece la labor y el reconocimiento por parte de la ciudadanía.
- Es necesario generar un mayor impacto en los habitantes de la ciudad para tener un mejor relacionamiento como entidad y como servidores públicos.
- Mejorar las estrategias de acercamiento a la población joven.
- Velar porque no haya ningún parque o calle peligroso de la ciudad sin alumbrado público.
- Más información de la gestión administrativa y financiera.
- Me gustaría ver una campaña sobre la recolección de basuras y la sacada de las casas a la hora que pasen los camiones por que se están viendo muchos focos de basuras más hacia el sur, pero muy anti saludables.

- Me gustaría que se vincularan los niños, de pronto hijos de los funcionarios o contratistas, para elaborar noticieros con los contenidos pedagógicos de separación en la fuente y que se divulgue por qué la basura no es basura aun desde los hogares.
- Mas difusión de los proyectos como el que realizaron con el Punto Limpio en los noticieros City TV y Caracol.
- Hacer invitación masiva para que todos los funcionarios se unan a la UAESP por medio de las redes sociales.
- En estrategias internas sería interesante conocer pequeños datos informativos sobre la misionalidad de cada dependencia, pues estando en campo la comunidad pregunta sobre cualquier tema de la entidad y no solo de la subdirección a la que estoy vinculado y de esta manera se puede direccionar u ofrecer información más útil a la ciudadanía.
- Mayor periodicidad en la difusión de contenidos institucionales.
- Explicar más la forma en cómo se debe separar en la fuente. La necesidad de lavar y secar los productos a reciclar, etc.
- No publicar tan tarde.
- Divulgación en barrios de la gestión de la UAESP.
- Enfatizar más en los temas que se publican e integrar la ciudadanía, con el fin de evidenciar como está tomando y viendo la ciudadanía toda la labor que está haciendo la UAESP.
- De ser posible, profundizar un poco más en cada nota que se emite en la "UAESP te cuenta". Sólo un poco como para generar mayor curiosidad más no para hacerlo tedioso y que la gente pierda el interés.
- Mejorar la conectividad; al estar conectado asistiendo a capacitaciones, con frecuencia nos perdemos de algunos temas interesantes para el desarrollo de nuestras labores, por dificultades con las redes de transmisión.
- Preferentemente que sea por Instagram para no saturar el correo institucional.
- Creo que se debe mejorar en la publicidad de los informes y noticieros, con el fin de poder estar más en contacto con lo que hace la entidad.
- La página web debe tener un micrositio con información sobre subsidios, requisitos, cementerios, ubicación, mapa de cómo llegar, servicios, tarifas que de manera amigable y visualmente atractiva difunda este tipo de información.
- Que la ciudadanía sienta una mayor presencia institucional de la UAESP y de cuál es su rol en la ciudad. Pienso que la ciudadanía solo ve el operador de cada una de las ASE pero no entiende quien está detrás de esa empresa que ve en las calles.
- Publicar menos contenidos diarios, mucho se pierden al publicar tanto.
- No saturar o sobre informar.
- Avance de gestión en propiedad horizontal enfocado en manejo de residuos.
- La publicidad de sus campañas debe ser de interés público y se deberían gestionar en canales privados.
- Establecer y publicar fechas para recoger escombros en los barrios.
- Cumplimiento de los compromisos adquiridos en algunos espacios.
- Veo que falta mayor socialización de nuevos procesos y/o gestiones de las diferentes misionales al interior de la entidad. Ejemplo: Cómo es el proceso para que los recicladores soliciten sus carnés, los contactos del nuevo operador de los cementerios

- distritales, parcialmente ir socializando el nuevo PGIRS, términos técnicos que utilizan en las áreas misionales, etc.
- Se tiene un amplio portafolio de información, tanto técnica como científica. es importante mostrar otras experiencias internacionales que profundicen nuestro conocimiento y expectativas a su vez experiencias de otras ciudades de Colombia como ven ellos desde su realidad y como desarrollan estas mismas actividades en sus territorios.
 - Tener una mejor periodicidad y enlaces más claros para acceder a los contenidos. Han enviado correos institucionales en los cuales se coloca la pieza publicitaria, pero no se coloca el link al cual se debe acceder a la misma.
 - Mostrar más la página web y publicar más seguido.
 - Ampliar la información sobre el servicio de recolección de basuras y qué hacer con elementos como escombros de pequeñas obras caseras.
 - Se deben incentivar mucho más las campañas sobre cultura ciudadana y el manejo de residuos sólidos, tanto en los espacios públicos como en los privados. Aun los ciudadanos en sus casas no separan en la fuente como se debe.

Evidencias publicación y difusión de la encuesta externa:

Página web:



Correo electrónico:



Redes sociales:

