



ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES PARA LA SOCIALIZACIÓN PORTAFOLIO DE TRÁMITES Y SERVICIOS 2026

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP

Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales

Mayo 2026



UAESP



INTRODUCCIÓN

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP dispone de un portafolio de trámites, servicios, consultas y mecanismos de atención dirigidos a los diferentes grupos de interés que se tienen identificados en el modelo de relacionamiento que incluyen a la ciudadanía en general, organizaciones sociales, actores del sector y grupos de interés, los cuales permiten el acceso a la oferta institucional de la entidad.

Con el propósito de fortalecer el acceso a la información, mejorar la experiencia ciudadana, incrementar el conocimiento sobre la oferta institucional y promover el uso adecuado de los canales de atención, se formula la presente Estrategia de Comunicaciones para la Socialización del Portafolio de Trámites y Servicios de la UAESP, articulada con los principios de transparencia, servicio a la ciudadanía, participación y lenguaje claro.

La ejecución permanente de socialización del portafolio de trámites y servicios permite:

- Incrementar el conocimiento ciudadano sobre los servicios que presta la UAESP.
- Facilitar el acceso a los canales institucionales.
- Fortalecer la relación entre la entidad y la ciudadanía.
- Promover el uso oportuno de los mecanismos de atención.
- Reducir la desinformación sobre competencias institucionales.
- Fortalecer la transparencia y el acceso a la información pública.

OBJETIVO

Fortalecer el conocimiento, acceso y uso del portafolio de trámites y servicios de la UAESP mediante una estrategia integral de comunicación que permita acercar la oferta institucional a la ciudadanía a través de acciones pedagógicas, informativas y de divulgación multicanal.

ALCANCE

2. Alcance

La presente estrategia establece las acciones, lineamientos, canales, mensajes y mecanismos de divulgación para la socialización del portafolio de trámites y servicios de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, con el propósito de fortalecer el acceso a la información pública, promover el uso de los servicios institucionales y mejorar la interacción con la ciudadanía.

Su implementación comprende la planeación, producción, difusión y seguimiento de contenidos comunicativos a través de medios digitales, redes sociales, página web institucional.

La estrategia está dirigida a la ciudadanía en general, y los grupos de interés y de valor identificados en la entidad y demás actores relacionados con la gestión de los servicios públicos a cargo de la UAESP en el Distrito Capital.

MARCO ESTRATÉGICO

Enfoque

La estrategia de comunicaciones para la socialización del portafolio de trámites y servicios de la UAESP se fundamenta en una comunicación pública orientada al servicio, la transparencia, la participación ciudadana y el acceso efectivo a la información, entendiendo la comunicación como una herramienta estratégica para acercar la entidad a la ciudadanía y facilitar el ejercicio de sus derechos.

La comunicación deberá desarrollarse bajo los principios de oportunidad, veracidad, accesibilidad, lenguaje claro, inclusión, pertinencia y enfoque territorial,

promoviendo el conocimiento de la oferta institucional y fortaleciendo la confianza de la ciudadanía en la gestión pública.

Así mismo, la estrategia reconoce la diversidad social, cultural, económica y territorial de Bogotá, por lo cual los mensajes, contenidos y canales de difusión deberán adaptarse a las características y necesidades de los diferentes grupos poblacionales y territorios del Distrito.

Principios Orientadores

La presente estrategia de comunicaciones se desarrollará bajo los siguientes principios orientadores, los cuales guiarán la planeación, producción y divulgación de los contenidos relacionados con los trámites y servicios de la UAESP:

Transparencia: Garantizar el acceso oportuno, completo y veraz a la información pública relacionada con los trámites, servicios, canales de atención y gestión institucional, fortaleciendo la confianza ciudadana en la entidad.

Servicio a la Ciudadanía: Orientar las acciones comunicativas hacia la satisfacción de las necesidades de información de la ciudadanía, facilitando el acceso a los servicios institucionales y mejorando la experiencia de relacionamiento con la entidad.

Accesibilidad: Promover el acceso equitativo a la información mediante contenidos comprensibles, accesibles y adecuados a las necesidades de los diferentes grupos poblacionales y territoriales.

Inclusión y Enfoque Diferencial: Reconocer la diversidad de la población y garantizar que los mensajes y canales de comunicación respondan a las características, necesidades y particularidades de los distintos grupos poblacionales, sociales y culturales.

Lenguaje Claro: Utilizar un lenguaje sencillo, comprensible, cercano y libre de tecnicismos innecesarios, que facilite la comprensión de la información y contribuya al ejercicio efectivo de los derechos ciudadanos.

Participación Ciudadana: Promover mecanismos de diálogo, interacción y retroalimentación que permitan fortalecer la relación entre la ciudadanía y la entidad, favoreciendo la construcción colectiva de soluciones y el mejoramiento de los servicios.

Enfoque Territorial: Reconocer las particularidades de las localidades y territorios del Distrito Capital, adaptando las acciones de comunicación a las dinámicas y necesidades de cada contexto.

Oportunidad: Difundir información de manera ágil y pertinente, garantizando que la ciudadanía cuente con información actualizada para acceder a los trámites y servicios institucionales.

Pertinencia: Diseñar contenidos que respondan a las necesidades reales de información de los grupos de valor y grupos de interés, utilizando los canales más adecuados para cada audiencia.

Corresponsabilidad: Promover la participación activa de la ciudadanía en el uso adecuado de los servicios públicos y en el fortalecimiento de una cultura de cuidado de la ciudad, el medio ambiente y los bienes públicos.

Innovación: Incorporar herramientas, formatos y canales de comunicación que faciliten la interacción con la ciudadanía y mejoren el alcance de la información institucional.

Mejora Continua: Realizar seguimiento y evaluación permanente de las acciones comunicativas para identificar oportunidades de mejora, optimizar recursos y fortalecer el impacto de la estrategia.

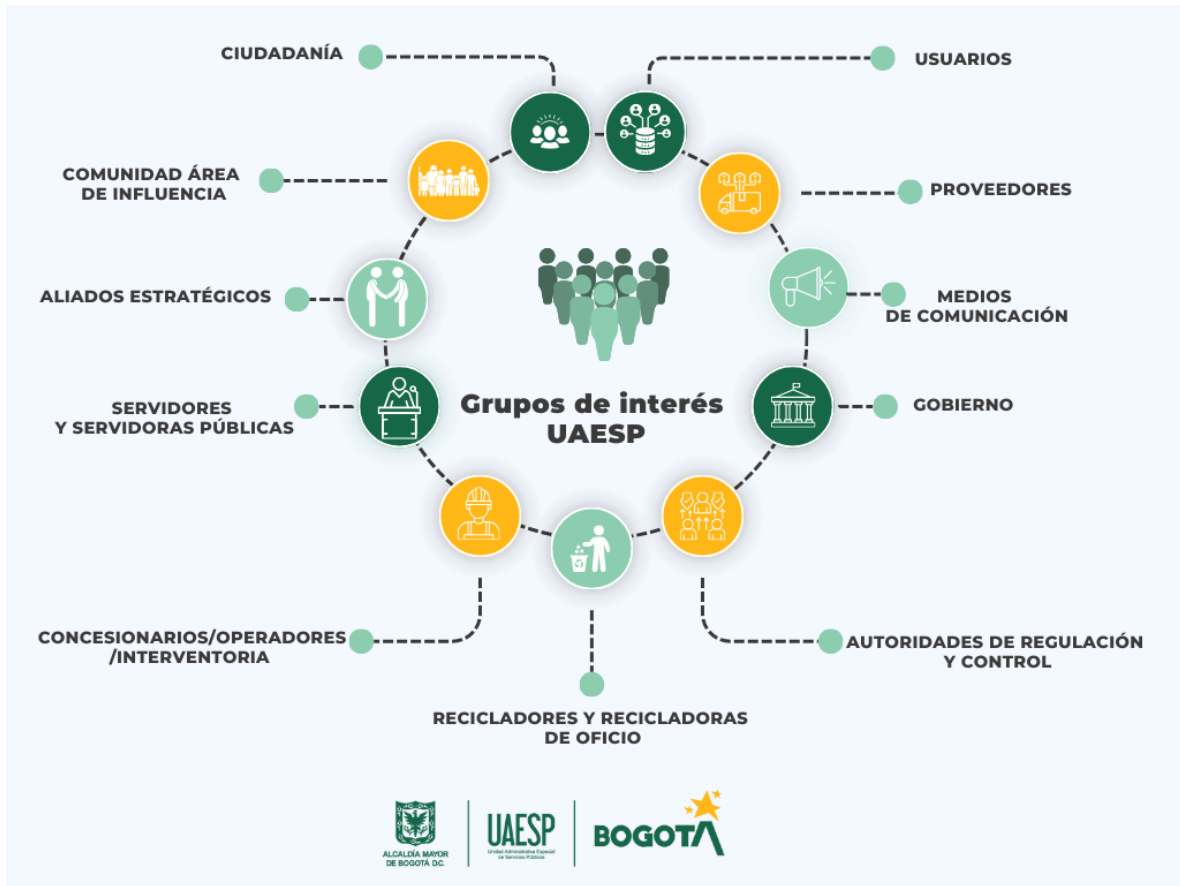
MARCO NORMATIVO

NORMA	EPÍGRAFE
Ley 909 de 23 de septiembre de 2004	Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera

	administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
Ley 1712 de 6 de marzo de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1083 de 26 de mayo de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
Decreto 1499 de 11 de septiembre de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 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.
Acuerdo Distrital 927 de 7 de junio de 2024	Por el cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2024–2027 ‘Bogotá Camina Segura.

PUBLICO OBJETIVO

En cumplimiento al Modelo de Relacionamiento institucional 2025-2026 desde el proceso de Gestión de las comunicaciones el portafolio de trámites y servicios aplica para los grupos de interés según lo indicado en la matriz de modelo de relacionamiento que puede ser consultada en el link <https://www.uaesp.gov.co/content/modelo-relacionamiento>:



Fuente: Caracterización de usuarios 2024 - Modelo de relacionamiento UAESP

Diagnóstico comunicacional

Actualmente la UAESP cuenta con un portafolio de servicios y trámites disponible en su portal institucional, incluyendo servicios relacionados con recicladores de oficio, sensibilización ambiental, gestión integral de residuos, registros sectoriales, PQRS y mecanismos de atención ciudadana.

No obstante, existe la necesidad de fortalecer la apropiación ciudadana sobre:

- Qué servicios presta la UAESP.
- Cómo acceder a ellos.
- Cuáles son los requisitos.
- Qué canales existen para su gestión.

- Cuáles son las competencias institucionales.

EJES ESTRATÉGICOS

Eje 1. Conozca la UAESP

Objetivo:

- Fortalecer el reconocimiento institucional y las competencias de la entidad.

Mensajes:

- La UAESP trabaja por una Bogotá más limpia, iluminada y sostenible.
- La ciudadanía cuenta con servicios y canales de atención disponibles.

Eje 2. Conozca sus Trámites y Servicios

Objetivo:

- Dar visibilidad al portafolio institucional.

Mensajes:

- Conozca los servicios disponibles.
- Acceda fácilmente a los canales oficiales.
- Realice sus solicitudes de manera segura.

Eje 3. Atención y Servicio al Ciudadano

Objetivo:

- Promover el uso adecuado de los canales de atención.

Mensajes:

- La UAESP está disponible para atender sus requerimientos.
- Utilice nuestros canales oficiales.

Eje 4. Pedagogía Ciudadana

Objetivo:

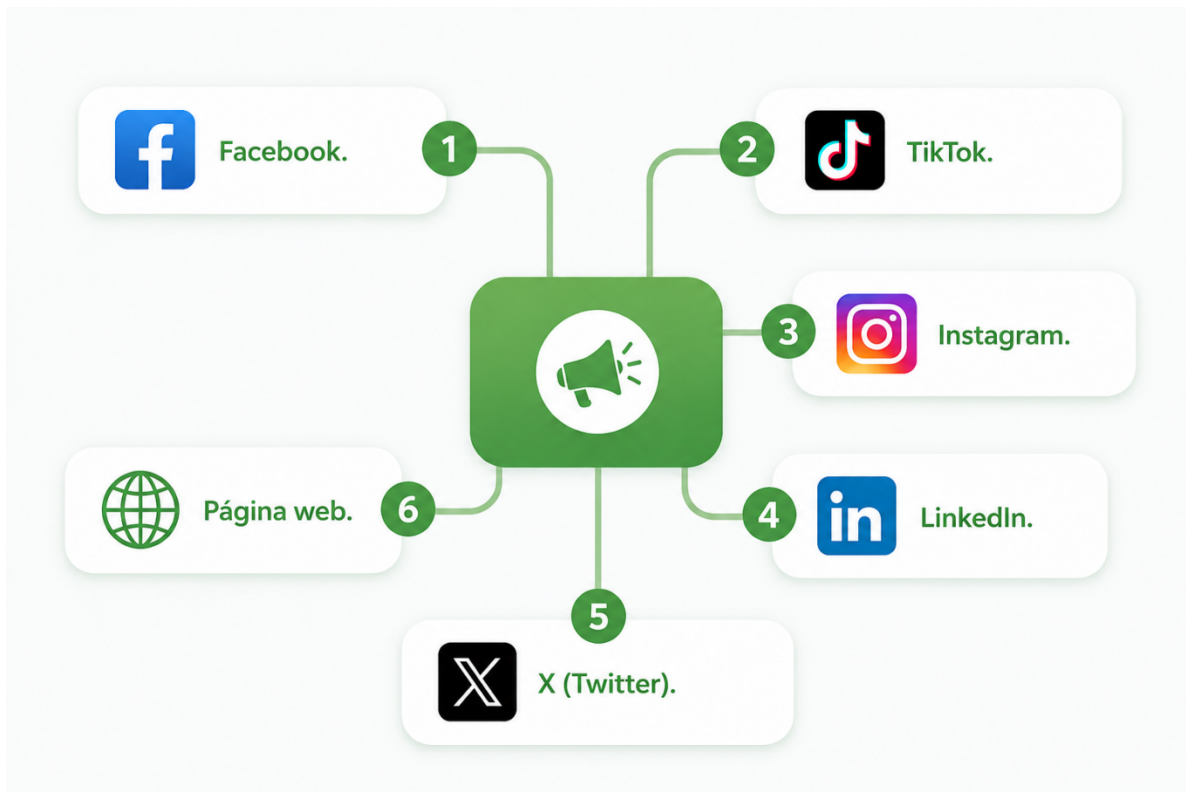
- Generar apropiación y comprensión de los servicios públicos.

Mensajes:

- Los servicios públicos son corresponsabilidad de todos.
- La información oportuna mejora la experiencia ciudadana.

ESTRATEGIA DE CONTENIDOS

La información que se socializará sobre los temas establecidos en los ejes, deberán ser validados por los enlaces o líderes de cada uno de los procesos misionales, los cuales serán implementados en cada uno de los tipos de herramientas habilitados para la creación de contenido institucional interno:



Fuente: OACRI

Los trámites y servicios definidos para socialización en esta estrategia durante el segundo semestre de la vigencia son:

1. Aprobación de estudios fotométricos para proyectos de alumbrado público y Certificado de incorporación de la infraestructura al sistema de alumbrado público en zonas de cesión ubicados en Bogotá D.C.
2. Atención a la población recicladora de oficio y a las organizaciones de recicladores para su formalización y fortalecimiento
3. Cambio de tarifa de servicios públicos por predio desocupado
4. Cremación de cadáveres y restos humanos
5. Exhumación de cadáveres, restos y/o cenizas en bóvedas, osarios o cenizarios propiedad del Distrito
6. Inhumación de cadáveres, restos y/o cenizas en bóvedas osarios y cenizarios propiedad del Distrito
7. Opción tarifaria multiusuario
8. Registro Único de Organizaciones de Recicladores – RUOR
9. Registro Único de Recicladores de Oficio – RURO
10. Repotenciación de alumbrado público
11. Sensibilización de gestión integral de residuos sólidos
12. Sensibilizaciones para la recuperación de espacio público por ocupación de recicladores
13. Recolección y Servicios especiales (Voluminosos y especiales, corte y poda)
14. Servicios ordinarios RBL (Qué son)
15. Solicitud de mantenimiento de alumbrado público



UAESP

