

Contenido

I.	INTRODUCCIÓN.....	2
II.	OBJETIVO.....	2
III.	OBJETIVOS ESPECIFICOS	2
IV.	ARTICULACIÓN CON LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA UAESP	2
V.	ALCANCE	3
VI.	NORMATIVIDAD	3
VII.	COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA:	4
	7.1. Transparencia y acceso a la Información Pública.....	4
	7.2. Atención al ciudadano.....	5
	7.3. Trámites	6
	7.4. Rendición de Cuentas.....	8
	7.5. Participación ciudadana	9
	7.6. Iniciativas adicionales	9
VIII.	DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA	9
IX.	RECURSOS	10
X.	GRUPOS DE INTERÉS	10
XI.	TIPO DE ACTIVIDADES	10
XII.	SEGUIMIENTO.....	11
XIII.	PLAN DE ACCIÓN DE LA ESTRATEGIA	12

ESTRATEGIA DE APROPIACION DE TRANSPARENCIA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

I. INTRODUCCIÓN

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, en el marco de la Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción, reafirma su compromiso en la lucha contra la corrupción y se une a la implementación de buenas prácticas distritales para fortalecer las capacidades institucionales de prevención y mitigación de las debilidades identificadas en la gestión administrativa y en la lucha contra la corrupción. Lo anterior, tiene como premisa brindar una atención con información en lenguaje claro, preciso, transparente y oportuno en torno a los requerimientos o solicitudes que llegan a la entidad.

II. OBJETIVO

Apropiar buenas prácticas en materia de transparencia y lucha contra la corrupción en la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos.

III. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Garantizar la publicación oportuna y clara de la información pública que produce y custodia la UAESP.
- Garantizar un servicio oportuno, amable y efectivo a la ciudadanía.
- Mejorar la relación entre la UAESP y los grupos de interés simplificando los trámites que ofrece la Unidad.
- Garantizar la rendición de cuentas a la ciudadanía.
- Garantizar mecanismos de participación ciudadana.

IV. ARTICULACIÓN CON LOS OBJETIVOS ESTRATEGICOS DE LA UAESP

Empoderamiento ciudadano: Fomentar una cultura ciudadana comprometida con la sostenibilidad de la prestación de los servicios, orientada al embellecimiento y sentido de pertenencia con Bogotá.

Modelo Integral de prestación del servicio: Garantizar los más altos estándares de calidad en la prestación sostenible y efectiva de los servicios.

Articulación interinstitucional: Integrar las instituciones, los recursos y la infraestructura de la ciudad para la prestación integral de los servicios.

Fortalecimiento institucional: Consolidar una entidad moderna y efectiva constituida por un equipo comprometido con el logro de los objetivos institucionales

V. ALCANCE

La Estrategia de Apropiación de Transparencia está dirigida a funcionarios públicos, contratistas y grupos de interés; quienes son parte activa de la gestión de la entidad.

Funcionarios Públicos: Son personas naturales que ejercen función pública, tiene una relación con el estado. Persona natural con una relación laboral con el estado.

Contratistas: El personal que produce bienes o servicios bajo contrato de prestación de servicios para la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos.

Grupos de Interés: Los Grupos de Interés se definen como todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad realizada por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, y por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas (Freeman, 1983).

VI. NORMATIVIDAD

Constitución Política de Colombia de 1991:

“ARTÍCULO 20. *Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación”...*

“ARTÍCULO 74. *Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable”...*

“ARTÍCULO 209. *“La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”...*

Decreto 103 de 2015 *“por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”*

Ley 1174 de 2011: Estatuto Anticorrupción *“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”. Establece medidas administrativas dirigidas a prevenir y combatir la corrupción, entendiendo que la Administración Pública es el ámbito originario y natural para la adopción de medidas para la lucha contra la corrupción.*

Ley 1712 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”.*

ESTRATEGIA DE APROPIACION DE TRANSPARENCIA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

“ARTÍCULO 1o. OBJETO. *El objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.*”

Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción: Aprobada el 31 de octubre de 2003, la Convención vincula de manera universal la normatividad internacional de los temas relacionados con la prevención y la lucha contra la corrupción.

“Artículo 1. Finalidad: a) Promover y fortalecer las medidas para prevenir y combatir más eficaz y eficientemente la corrupción; b) Promover, facilitar y apoyar la cooperación internacional y la asistencia técnica en la prevención y la lucha contra la corrupción, incluida la recuperación de activos; c) Promover la integridad, la obligación de rendir cuentas y la debida gestión de los asuntos y los bienes públicos.”

Convención Interamericana de Lucha contra la Corrupción: Adoptada el 29 de marzo de 1996, tiene como propósitos:

“Artículo 2. 1. Propósitos: Promover y fortalecer el desarrollo, por cada uno de los Estados Partes, de los mecanismos necesarios para prevenir, detectar, sancionar y erradicar la corrupción; y 2. Promover, facilitar y regular la cooperación entre los Estados Partes a fin de asegurar la eficacia de las medidas y acciones para prevenir, detectar, sancionar y erradicar los actos de corrupción en el ejercicio de las funciones públicas y los actos de corrupción específicamente vinculados con tal ejercicio.”

VII. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA:

7.1. Transparencia y acceso a la Información Pública

El componente tiene por objetivo garantizar que los funcionarios públicos, contratistas y grupos de interés de la Unidad conozcan la trascendencia del derecho de acceso a la información pública y la importancia de divulgar de manera proactiva la información.

La información pública es toda aquella que produce y custodia la Unidad Administrativa Especial de Servicio Públicos. A través, de la publicación proactiva de información, la UAESP entrega a la ciudadanía herramientas para hacer control social.

La información se debe proporcionar y facilitar en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos de fácil comprensión al ciudadano. El derecho de acceso a la información genera la obligación correlativa de divulgar activamente la información pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar la información pública.

ESTRATEGIA DE APROPIACION DE TRANSPARENCIA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

Para promover estos principios y derechos se adelantan procesos e implementan mecanismos que facilitan la articulación de todos los actores institucionales involucrados en el fomento de la transparencia en la función pública y de la promoción del derecho fundamental a la información.

Así mismo, para cumplir con los propósitos descritos, es necesario disponer de una estructura institucional dentro de la Entidad, que permita sensibilizar y difundir en los funcionarios la importancia de que toda la información producida por el Estado es pública, salvo aquella con restricciones constitucionales o legales.

7.2. Atención al ciudadano

Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos que acuden a la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos a través de distintos canales, con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

En procura de asegurar que la información que presente la Entidad a los ciudadanos por medio de los canales electrónicos cumpla con los lineamientos establecidos en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano y los estipulados por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) del Departamento Nacional de Planeación (DNP) en términos de completitud, claridad y precisión se cuenta con el área de atención al ciudadano que se encarga de recibir, tramitar y resolver peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los ciudadanos.

Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos se realizan en el área de correspondencia, a fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de la comunicación y facilitar el control y el seguimiento de los documentos.

Por otro lado, la Unidad dispone de un enlace en la página web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (Artículo 76 Ley 1474 de 2011).

En el caso de los canales electrónicos, el registro de la solicitud se debe hacer a través del formulario electrónico Sistema “Bogotá Te Escucha” que permite identificar y seleccionar el tipo de solicitud en el cual se utiliza un lenguaje común de intercambio de información.

- **Consulta** (30 días hábiles): Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones. Es el derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para formular consultas (...)
- **Denuncias por Actos de Corrupción** (15 días hábiles): Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas o comportamientos constitutivos en faltas disciplinarias por

ESTRATEGIA DE APROPIACION DE TRANSPARENCIA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.

- **Derecho de Petición de Interés General** (15 días hábiles): Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- **Derecho de Petición de Interés Particular** (15 días hábiles): Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- **Felicitación** (15 días hábiles): Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.
- **Queja** (15 días hábiles): Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo** (15 días hábiles): Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Solicitud de Acceso a la Información** (10 días hábiles): Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias. Es el derecho que tiene toda persona de solicitar y (...)
- **Solicitud de Copia** (10 días hábiles): Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán expedir, a costas del solicitante, según los costos de reproducción de cada entidad distrital.
- **Sugerencia** (15 días hábiles): Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de (...)

FUENTE: manual de servicio al ciudadano UAESP.

7.3. Trámites

Busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la UAESP para garantizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que se prestan.

Los trámites de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos son:

ESTRATEGIA DE APROPIACION DE TRANSPARENCIA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

- **Repotenciación del alumbrado público**

Mejorar los niveles de iluminación en un sector

- **Certificado de incorporación del sistema de alumbrado público en zonas de cesión ubicadas en Bogotá D.C:**

La UAESP expedirá una certificación en la que se indique que la infraestructura del servicio de alumbrado público que se ha construido se encuentra de acuerdo con las normas técnicas aplicables y reglamentos vigentes, el cual es un requisito para la entrega material, a título gratuito al Distrito, de la infraestructura de alumbrado público correspondiente a zonas de cesión, con el fin de incorporarla a la prestación del servicio de Alumbrado Público en el Distrito Capital.

- **Poda de árboles en espacio público**

Conseguir la poda de los arboles con el fin de mitigar riesgos para evitar desprendimiento de ramas o volcamiento de los individuos arbóreos que puedan ocasionar daños a infraestructuras o lesiones a personas o para mejorar las condiciones estéticas de la estructura arbórea de la ciudad

- **Registro único funerario - RUF**

Registrar los agentes prestadores de los servicios funerarios con el fin de prestar el respectivo servicio en el Distrito Capital

- **Aprobación de estudios fotométricos para proyectos de alumbrado publico**

Evaluación y aprobación de la viabilidad de los proyectos de expansión de Alumbrado Público con el fin de garantizar la eficacia lumínica, flujo luminoso, características fotométricas, reproducción cromática, temperatura del color de la fuente, duración y vida útil de la fuente, tipo y características de la luminaria, todo esto acorde con las actividades y objetivos de uso de los espacios a iluminar; así como de consideraciones arquitectónicas, ambientales y económicas

- **Opción tarifa de multiusuario**

Reducir los costos en la facturación del servicio de aseo de acuerdo al volumen de residuos sólidos generados a los copropietarios de inmuebles que se encuentren agrupados en unidades inmobiliarias, centros habitacionales, conjuntos residenciales, condominios o similares bajo el régimen de Propiedad Horizontal vigente o concentrados en centros comerciales o similares

FUENTE: SUIT

Todos los trámites de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP, se encuentran publicados en los portales; NO MAS FILAS, Sistema Único de Información de Trámites -SUIT, Guía de Trámites y Servicios, y mapa callejero de Bogotá, Ventanilla única de la construcción; de acuerdo con las disposiciones nacionales, distritales y sectoriales. Cada uno tiene un propósito y permite a la ciudadanía la facilidad en la búsqueda de los trámites.

7.4. Rendición de Cuentas

Se entiende como la expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre funcionarios públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

De acuerdo con, la Función Pública la rendición de cuentas debe “ ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público”¹

Los elementos de la rendición de cuentas son:

- Información de calidad, dispuesta de manera oportuna para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.
- Lenguaje comprensible al ciudadano para generar información de calidad oportuna, objetiva, veraz, completa y reutilizable.
- Diálogo directo con la ciudadanía con el fin de explicar y justificar la gestión, preguntas y cuestionamientos en escenarios presenciales de encuentro,

¹ Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Presidencia de la República. 2015. Disponible en: <http://www.anticorruccion.gov.co/SiteAssets/Paginas/Publicaciones/estrategias-construccion-plan-anticorruccion-atencion-ciudadano.pdf>

ESTRATEGIA DE APROPIACION DE TRANSPARENCIA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales en el marco del proceso de rendición de cuentas².

- Incentivos que motiven la participación ciudadana en la rendición de cuentas, se contempla el desarrollo de actividades para dialogar de manera constructiva y analizar e incorporar –siempre que sea viable- las solicitudes presentadas por la ciudadanía a la gestión de la entidad.

7.5. Participación ciudadana

La UAESP busca garantizar la participación ciudadana bajo principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para esto cuenta con espacios de participación que involucra a la ciudadanía y las organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

La entidad tiene implementado espacios o mecanismos institucionales para facilitar la participación en:

- Información: Identifica si se entrega información al ciudadano a través de varios canales de comunicación además de los medios electrónicos sobre programas, servicios, procedimientos, de la entidad.
- Planeación participativa: Identifica los mecanismos o espacios institucionales para adelantar con la ciudadanía procesos de discusión.
- Control social a la gestión institucional: Establece que mecanismos ha creado la entidad para facilitar las veedurías ciudadanas y la participación de grupos sociales y de ciudadanos en el control a la formulación de políticas, planes o programas sobre, a la ejecución de los programas y servicios, ejecución de contratos y manejo de recursos.
- Ejecución
- pPor colaboración ciudadana: Determina si la entidad ha organizado programas y servicios institucionales que sean administrados y ejecutados por la comunidad.

7.6. Iniciativas adicionales

Son todas aquellas medidas que fortalecen la lucha contra la corrupción y el desarrollo de una cultura de integridad al interior de la UAESP, entre las que se encuentran el Plan de Acción de Integridad, la postulación y elección de los gestores de integridad y la implementación y adopción del Código de Integridad.

VIII. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA

² Secretaría General Lineamientos PAAC 2018, disponible en: <http://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/LINEAMIENTO%20PAAC%20VERSION%20PUBLICADA%2010092018.pdf>

ESTRATEGIA DE APROPIACION DE TRANSPARENCIA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos implementará la Estrategia de Apropiación de Transparencia con el objetivo de sensibilizar a los funcionarios públicos, contratistas y grupos de interés sobre la transparencia y el derecho de acceso a la información pública, la atención a la ciudadanía, participación ciudadana, rendición de cuentas, trámites y medidas adicionales de lucha contra la corrupción.

La estrategia nace de la necesidad de garantizar la apropiación de los temas de lucha contra la corrupción por parte de funcionarios, contratistas y grupos de interés, debido principalmente a que:

- Algunos funcionarios no están familiarizados con las herramientas de lucha contra la corrupción y transparencia con excepción de quienes manejan estas temáticas.
- Algunas personas no conocen la importancia de su derecho de acceso a la información pública.
- La ciudadanía solicita información a la Unidad sobre documentos que ya se encuentran disponibles y de fácil consulta en el sitio web.

Lo anterior pretende garantizar que la información que se entrega a los usuarios, por los canales de atención, el portal web sea clara, completa imparcial y eficaz. Derivado de esto facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de información, completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad,- teniendo presente las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

IX. RECURSOS

Para llevar a cabo la estrategia se cuenta con **equipo de trabajo** de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos **confirmado por personal** de las diferentes áreas y serán los encargados de implementar las actividades que componen la estrategia de apropiación, adicionalmente contamos con recursos tecnológicos como el uso de redes sociales (Facebook, Instagram, YouTube), pantallas, para divulgar y socializar la estrategia.

X. GRUPOS DE INTERÉS

- Funcionarios y contratistas
- Población recicladora
- Población zona de influencia relleno sanitario Doña Juana
- Ciudadanía en General

XI. TIPO DE ACTIVIDADES

- Talleres
- YouTubers

- Entérate

XII. SEGUIMIENTO

Se hará entrega de dos informes semestrales de seguimiento a la implementación de la Estrategia.

**ESTRATEGIA DE APROPIACION DE TRANSPARENCIA
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS**

XIII. PLAN DE ACCIÓN DE LA ESTRATEGIA

TEMA	ACTIVIDAD	TIEMPO DE EJECUCIÓN	PUBLICO OBJETIVO	RESPONSABLES DEL TALLER	AREAS DE APOYO	METODOLOGÍA
Trámites	Taller	3 horas	20 ciudadanos que han solicitado trámites en la UAESP en el último año	INNOVACION	Servicios funerarios, RBL	<p>Cartas de Amor: herramienta que permite usar las relaciones de los usuarios y la percepción de la entidad para mejorar el diseño de un servicio. Para ello, Los asistentes escribirán una carta de amor o de ruptura para la UAESP, teniendo en cuenta su experiencia en la solicitud del trámite.</p> <p>Puntos de Dolor: Herramienta que permite priorizar las problemáticas/ situaciones que más causan malestar en un servicio. Para ello, los asistentes construirán la ruta del servicio y los actores que lo componen e identificaran en cada punto las problemáticas y beneficios asociados al servicio</p> <p>Ideación: Herramienta que permite capturar la mayor cantidad de ideas para la solución de alguna problemática. Para ello, se le solicitará a los asistentes que prioricen los puntos donde creen podría mejorarse el servicio y planteen la mayor cantidad de ideas de solución</p>
Gestión del Riesgo	Taller	2 horas	35 servidores públicos de la UAESP	INNOVACIÓN	Planeación	Video: creación de un video de socialización del concepto de riesgo/causa en el marco del plan anticorrupción

ESTRATEGIA DE APROPIACION DE TRANSPARENCIA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

						Ideación: Herramienta que permite capturar la mayor cantidad de ideas para la solución de alguna problemática. Para ello, se solicitará a los asistentes que prioricen los puntos donde creen podría mejorarse el servicio y planteen la mayor cantidad de ideas de solución
Transparencia y Atención al Ciudadano	Taller - Obra de Teatro	3 horas	30 niños y jóvenes entre 7- 16 años de colegios distritales de la ciudad, 30 ciudadanos que visitan el punto vive digital	INNOVACION	Comunicaciones Planeación	Mapa de navegación: permite verificar el flujo de diseño de la página web y asegurarse que es claro para los usuarios. Para ello, los usuarios tendrán una guía que tendrán que resolver durante el taller. (búsqueda de documentos, preguntas de cómo se sienten al navegar, tiempo de búsqueda, etc)- la guía se debe elaborar con el apoyo del área de comunicaciones
	Taller	3 horas	50 Ciudadanos de JAL, JAC, Observatorio s distritales y en genera	INNOVACION	Comunicaciones, Subdirección Administrativa y financiera, Planeación	<p>Evaluación de respuesta: permite evaluar la pertinencia, calidad, lenguaje que se utiliza en la respuesta escrita a las solicitudes ciudadanas. Para ello, se tendrán varias respuestas entregadas a ciudadanos a través de un formato de evaluación, los ciudadanos evaluarán el tipo de respuesta, pertinencia, lenguaje, tiempo de respuesta, entre otros criterios</p> <p>Ciudadano incognito: permite evaluar la calidad del servicio, detectando oportunidades de mejora. Para ello, se tendrán tres casos de solicitud de información y servicios donde los participantes se harán pasar por ciudadanos solicitando información y evaluarán la calidad, empatía en la atención, pertinencia de la respuesta y servicio en la solución de su caso.</p> <p>Ideación: se clasificarán los puntos donde los participantes creen que existen mayores</p>

ESTRATEGIA DE APROPIACION DE TRANSPARENCIA

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS

						problemáticas y los participantes presentaran la mayor cantidad de ideas para la solución
Iniciativas Adicionales y Participación Ciudadana	Taller-Youtuber	3 horas	50 Ciudadanos de JAL, JAC, Observatorios distritales y en general	INNOVACION	Comunicaciones, Subdirección Administrativa y financiera, Planeación	Ideación: se clasificarán los puntos donde los participantes creen que existen mayores problemáticas y los participantes presentaran la mayor cantidad de ideas para la solución