

Informe Consulta ciudadana - Trámites y Servicios UAESP 2024

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS UAESP

OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Junio 2024



UAESP



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO.....	4
ALCANCE	4
DESARROLLO.....	5
Datos demográficos.....	6
Sobre los trámites:.....	11
Sobre los servicios.....	17
Conclusiones.....	¡Error! Marcador no definido.

INTRODUCCIÓN

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP realiza la consulta de trámites y servicios de la UAESP para la vigencia 2024, la cual permitirá identificar las falencias, percepción y conocimiento de la oferta institucional que tiene la entidad hacia la ciudadanía, lo anterior al cumplimiento del manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, el cual en su versión 5 se hace actualización de la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados; se aclara el alcance, se reorganizan las políticas y se actualizan contenidos en la política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de trámites, en los Lineamientos generales para la implementación:

- Racionalización y mejora, en esta fase las entidades, a partir de insumos ciudadanos, formulan e implementan la estrategia de racionalización de trámites en el marco del plan institucional anual, con actividades para reducir costos, tiempos, documentos, pasos y presencialidades, eliminar trámites y así mejorar su calidad de vida.
- Seguimiento y evaluación, esta fase, consiste en cuantificar el impacto de las acciones de simplificación implementadas, evaluar la experiencia ciudadana en la realización del trámite y la divulgación de los resultados a la ciudadanía para generar apropiación

OBJETIVO

Identificar las necesidades de mejora en el desarrollo de los trámites y evaluar la experiencia ciudadana al igual que el nivel de conocimiento de la oferta institucional.

ALCANCE

El presente informe recopila los resultados de la consulta ciudadana aplicada a usuarios y ciudadanos internos y externos.

DESARROLLO

Se publica el formulario de consulta ciudadana realizado en la plataforma Forms office de Microsoft 365 en la página web de la entidad:

Ilustración 1 Banner



Fuente: OACRI

Ilustración 2 Consulta web

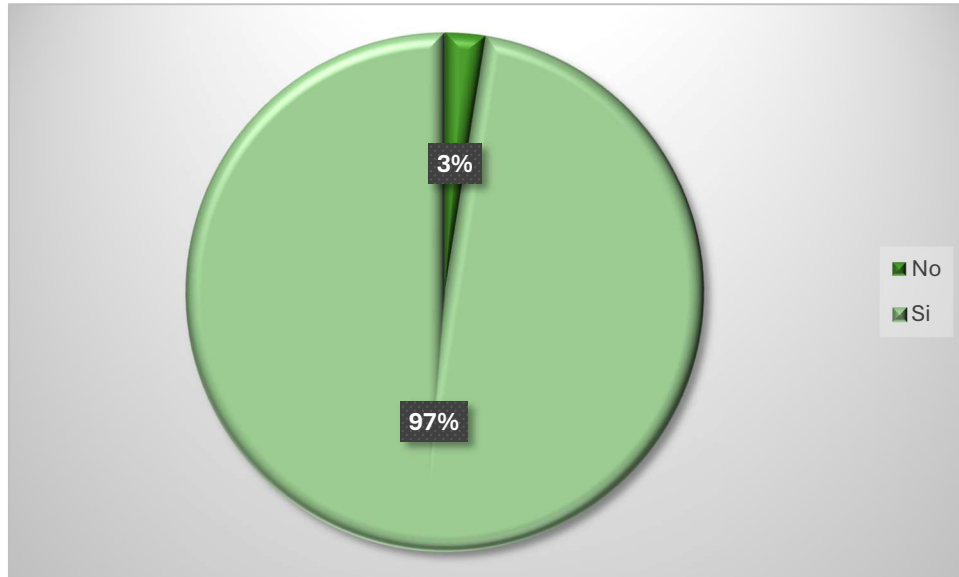


Imagen: Publicación página web

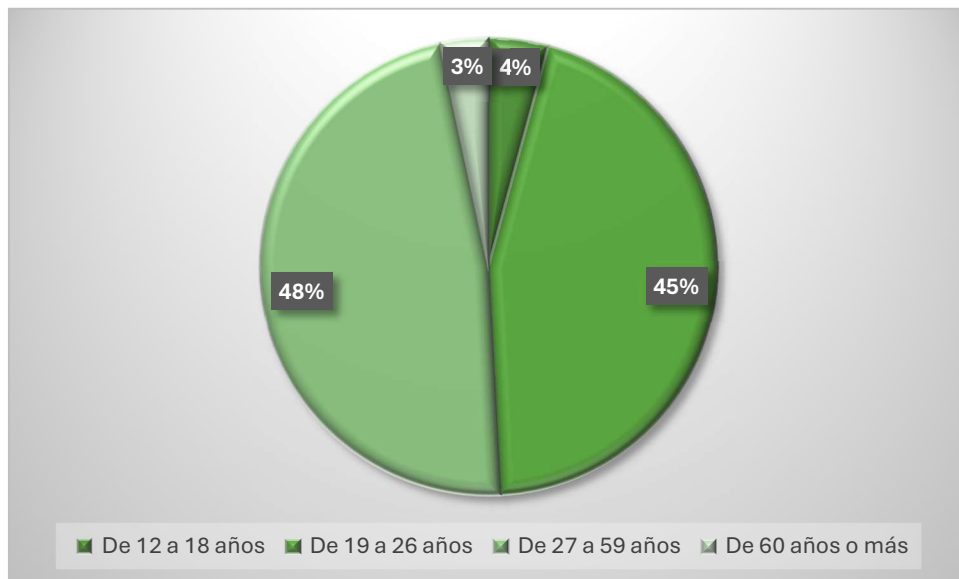
Esta encuesta se publicó en el mes de mayo y se registraron datos de diligenciamiento por parte de 118 ciudadanos.

Datos demográficos

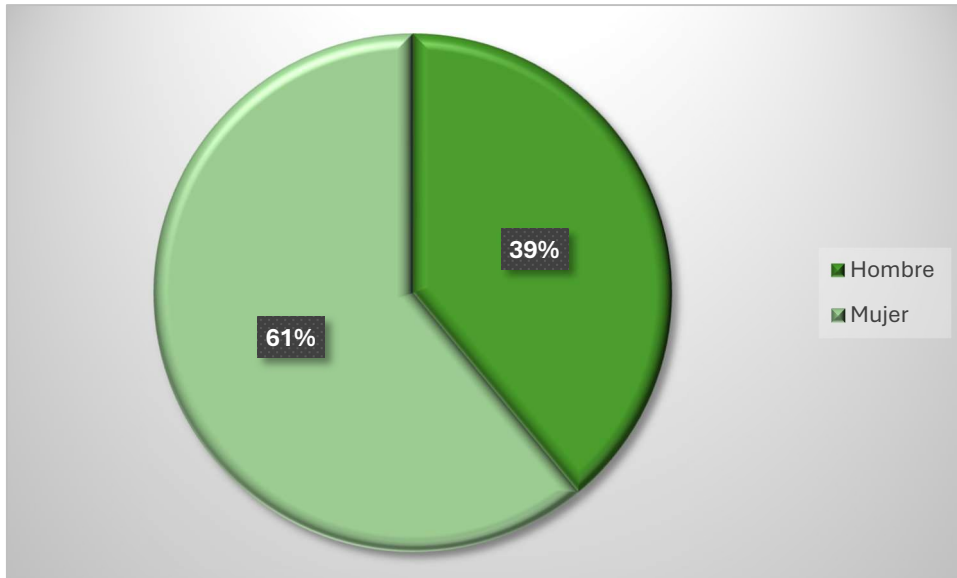
Gráfica 1 Autorización de uso de datos personales



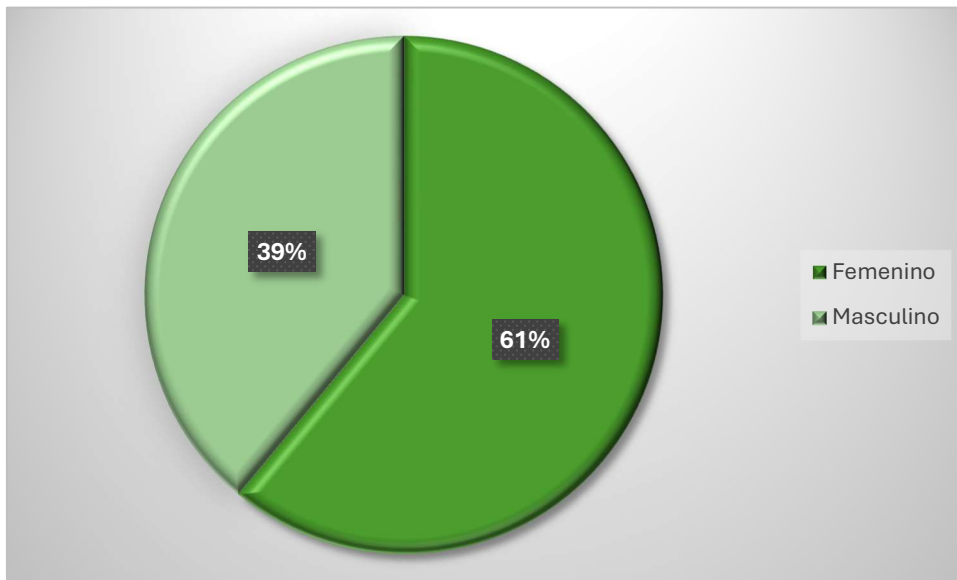
Gráfica 2 Edad



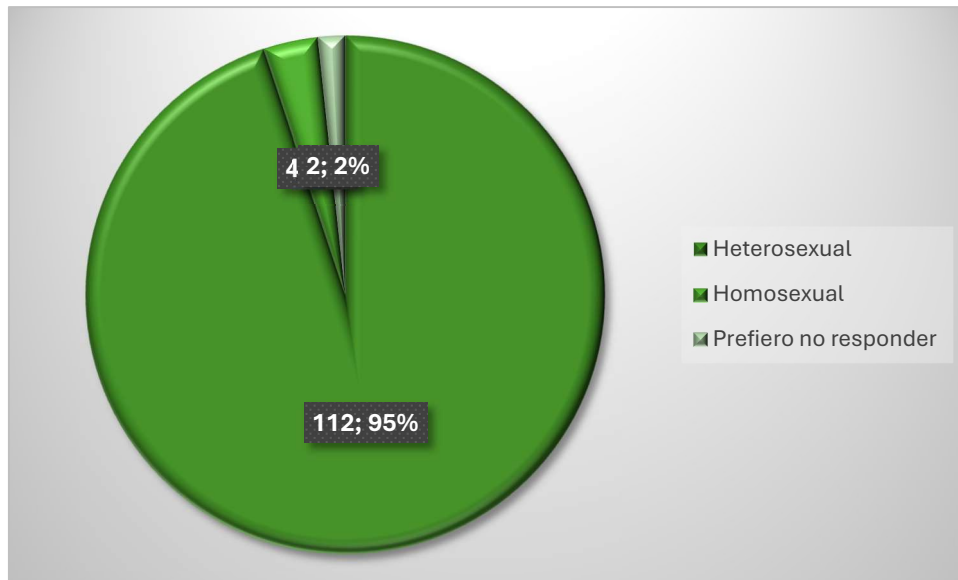
Gráfica 3 Sexo



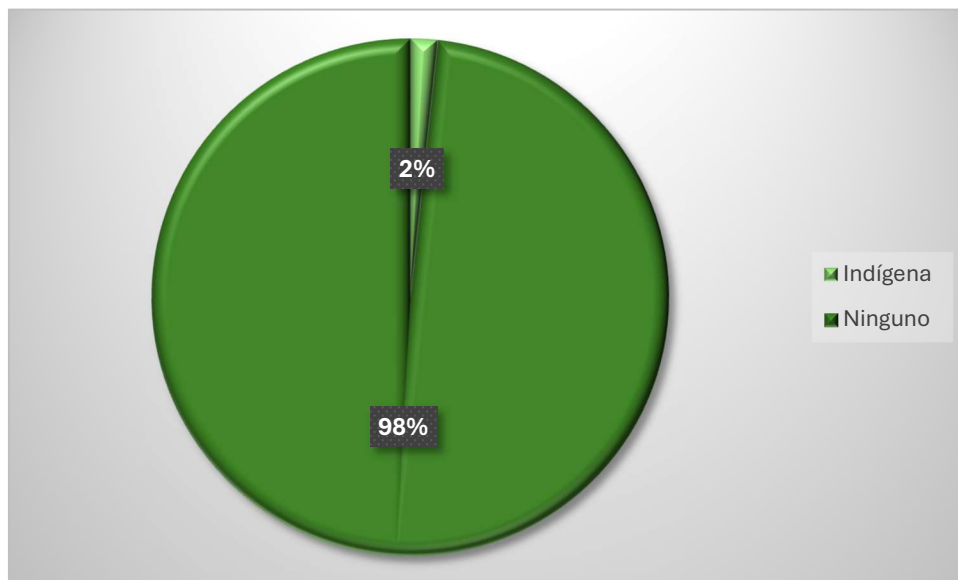
Gráfica 4 Identidad de género



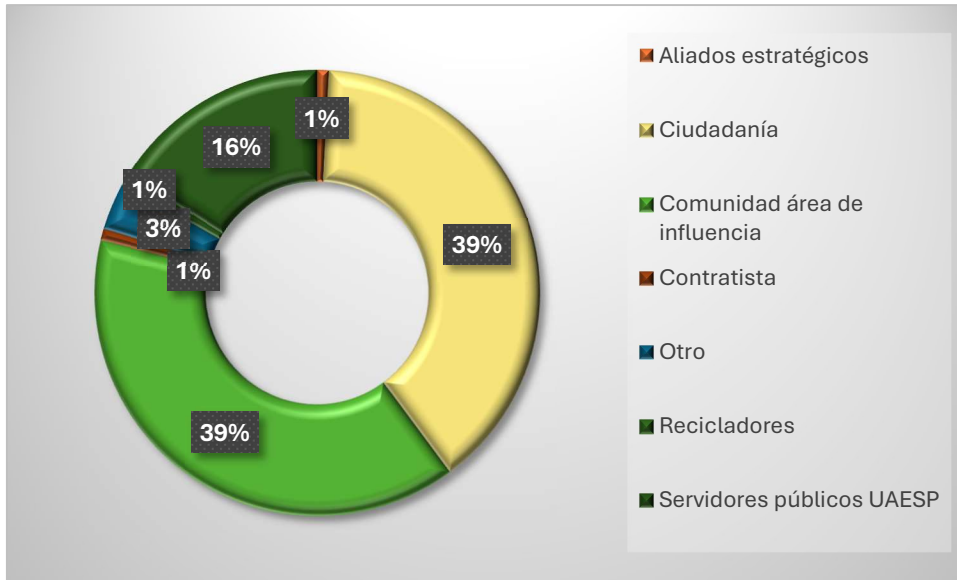
Gráfica 5 Orientación sexual



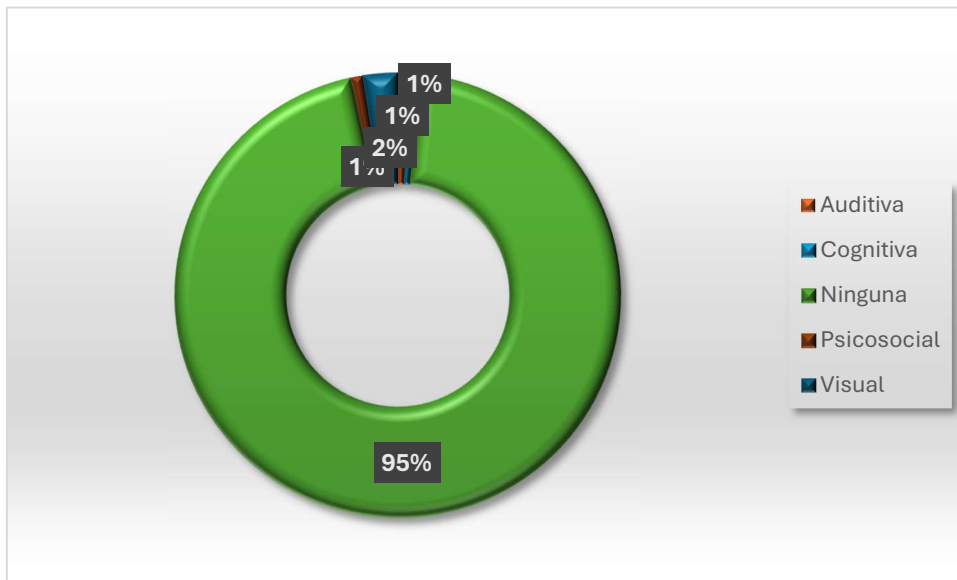
Gráfica 6 A qué grupo étnico pertenece



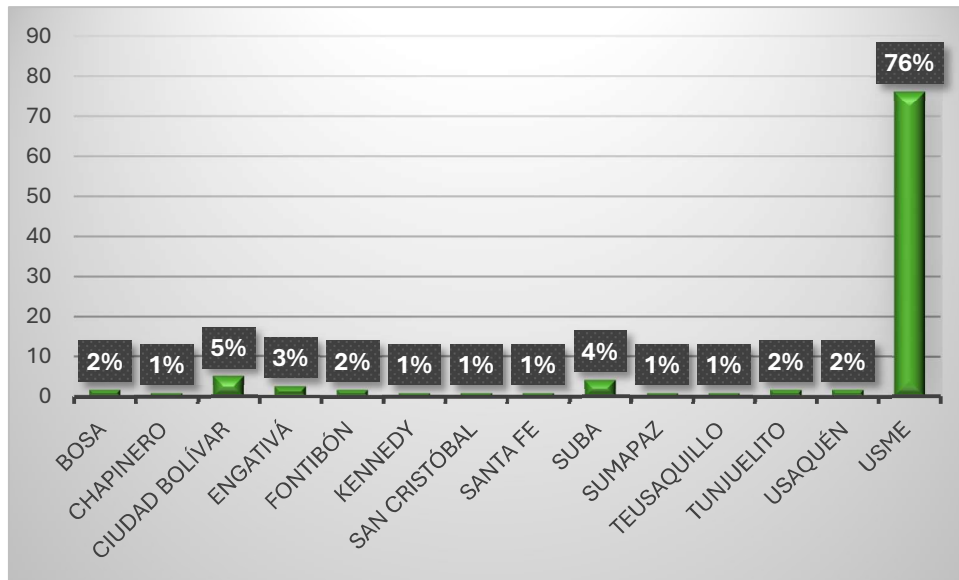
Gráfica 7 Hace parte de alguno (s) de los siguientes grupos



Gráfica 8 Tiene algún tipo de discapacidad



Gráfica 9 Qué localidad vive

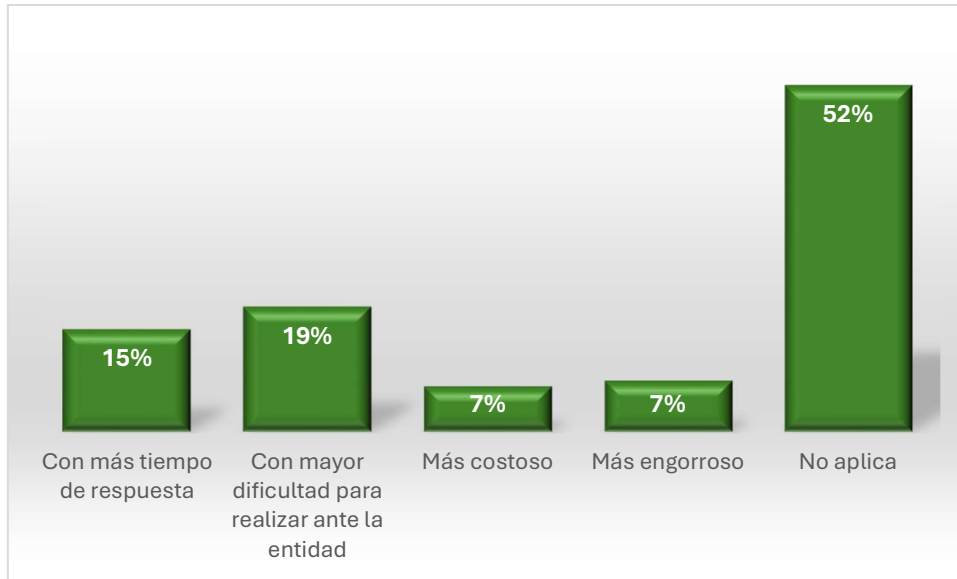


Como se evidencia en las gráficas demográficas, se evidencia la participación de 118 ciudadanos.

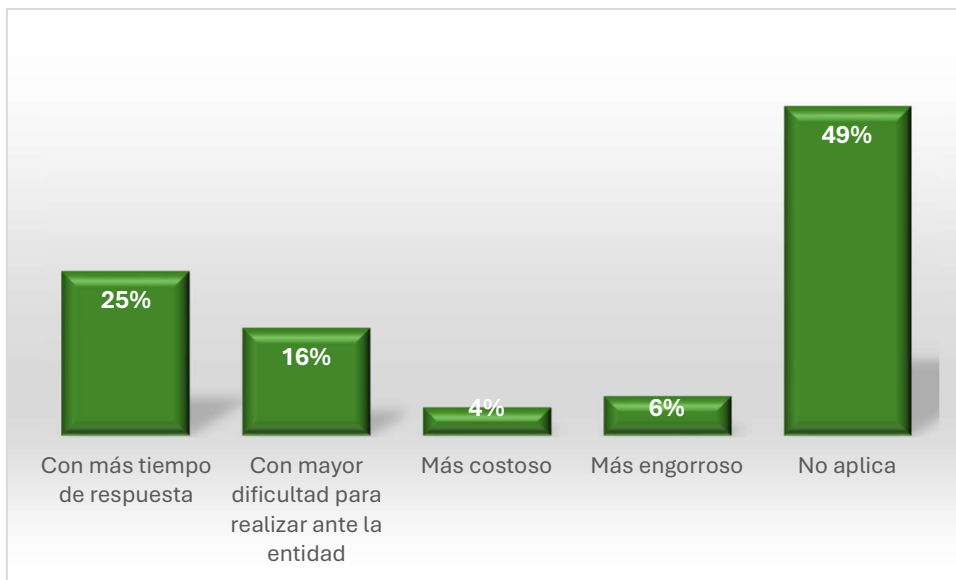
Los ciudadanos que diligenciaron la consulta están diversificados en los diferentes datos poblacionales y diferenciales, en los cuales se puede evidenciar que la mayor participación se tuvo entre recicladores y ciudadanía en general con un 39% cada uno y que se ubican en un 85% en la localidad de Usme siendo el 61% mujeres y el 39% hombres.

Sobre los trámites

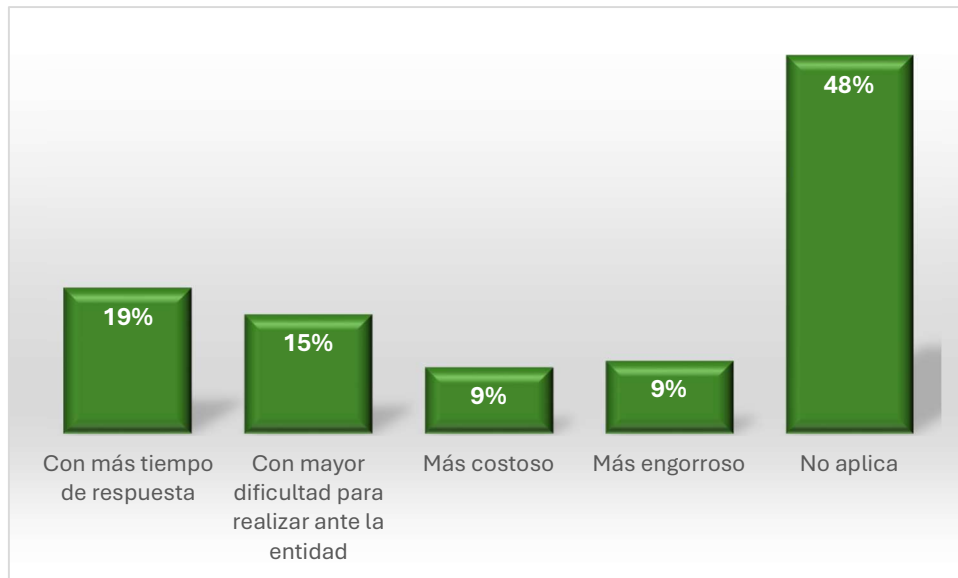
Gráfica 10 Aprobación de estudios fotométricos para proyectos de alumbrado público



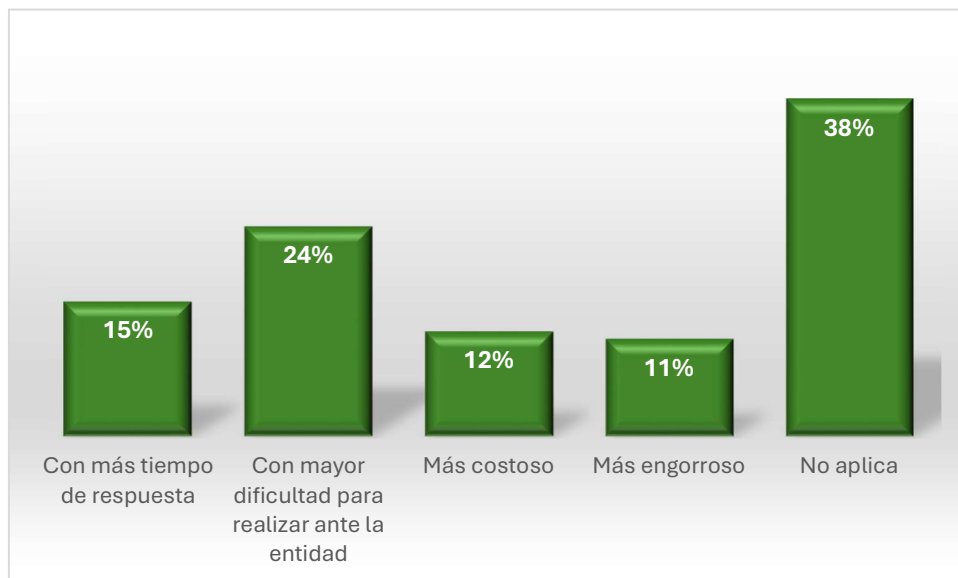
Gráfica 11 Certificado de incorporación de la infraestructura al sistema de alumbrado público



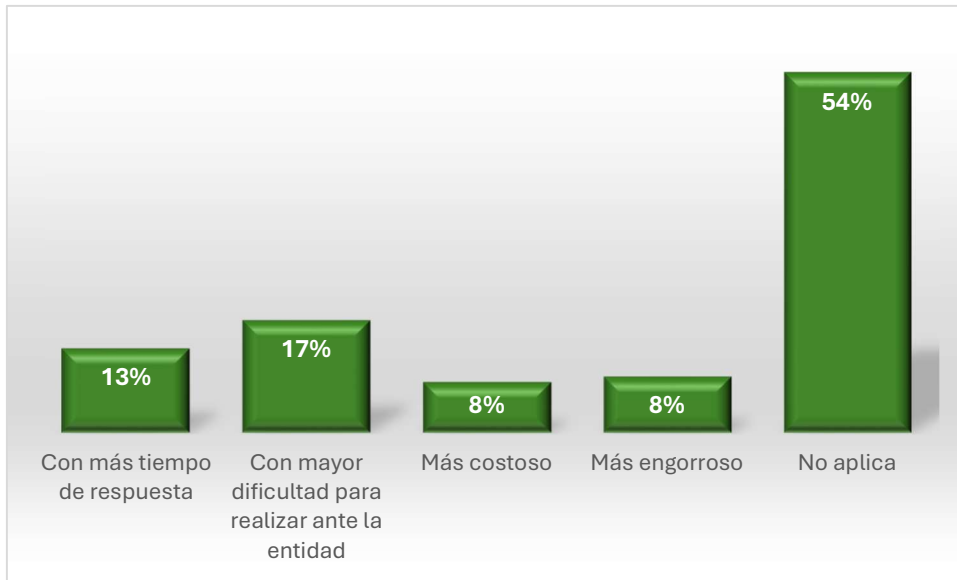
Gráfica 12 Opción tarifaria multiusuario



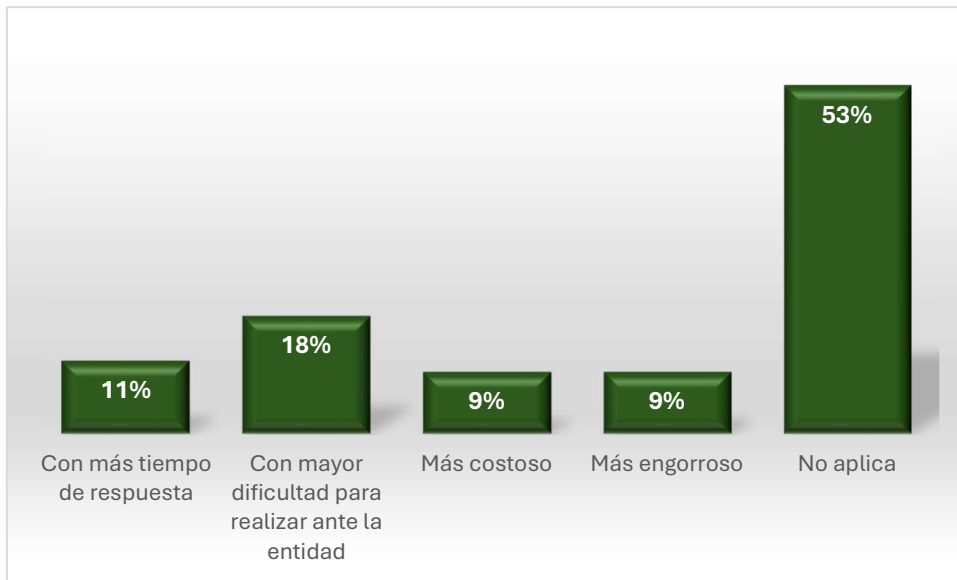
Gráfica 13 Cambio de tarifa de servicios públicos – Aseo



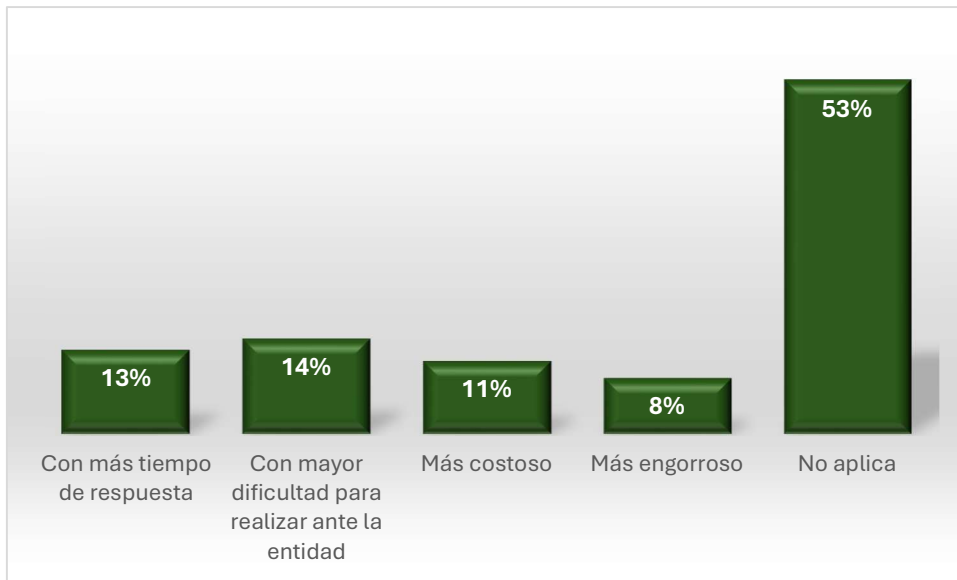
Gráfica 14 Inhumación de cadáveres, restos y/o cenizas en bóvedas, osarios o cenizarios



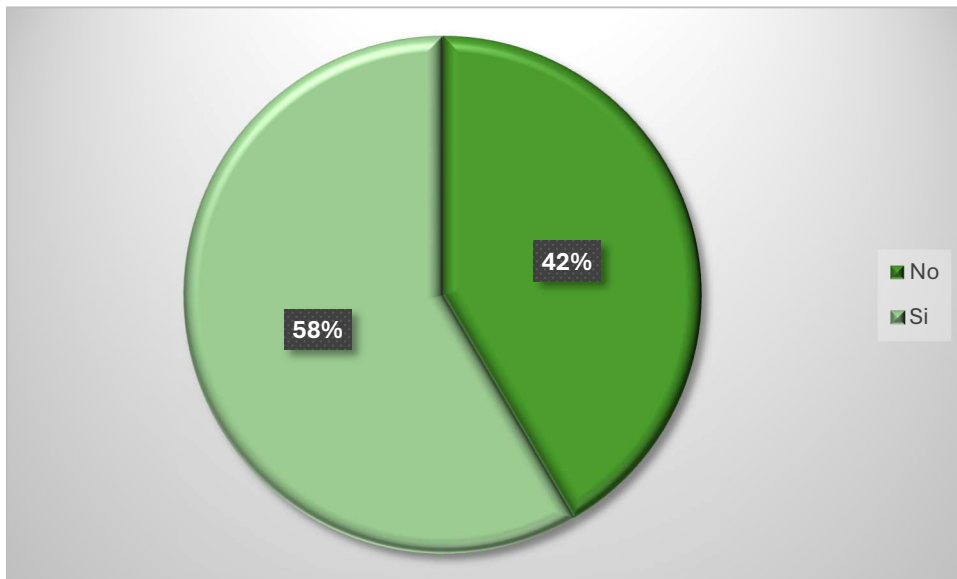
Gráfica 15 Exhumación de cadáveres, restos y/o cenizas en bóvedas, osarios o cenizarios



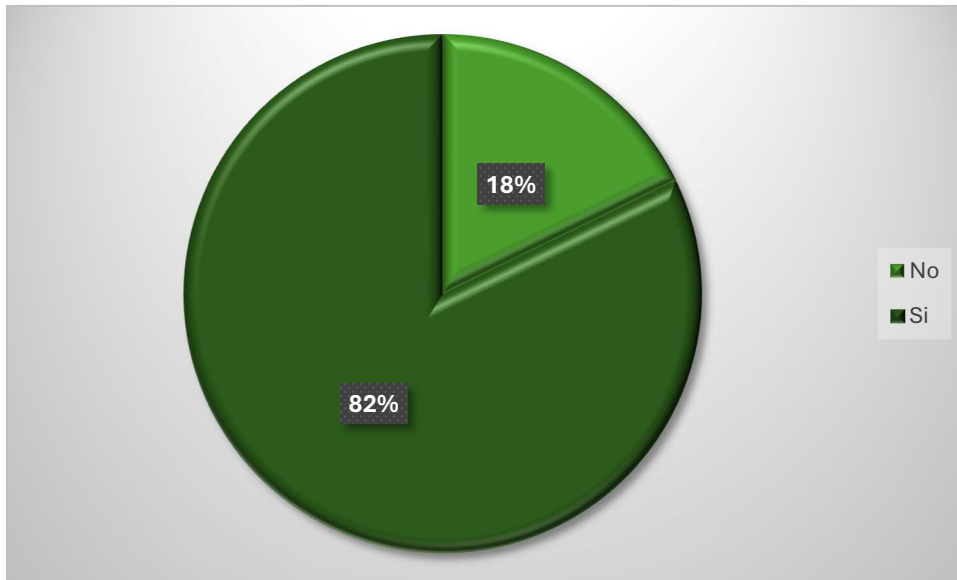
Gráfica 16 Cremación de cadáveres y restos humanos



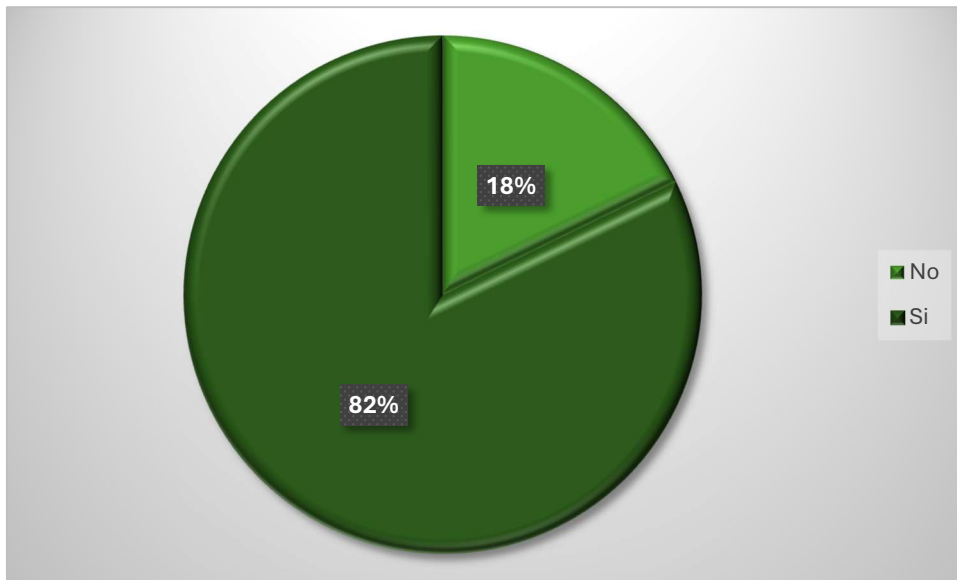
Gráfica 17 ¿Conoce los medios o canales por los cuales es posible acceder a los trámites?



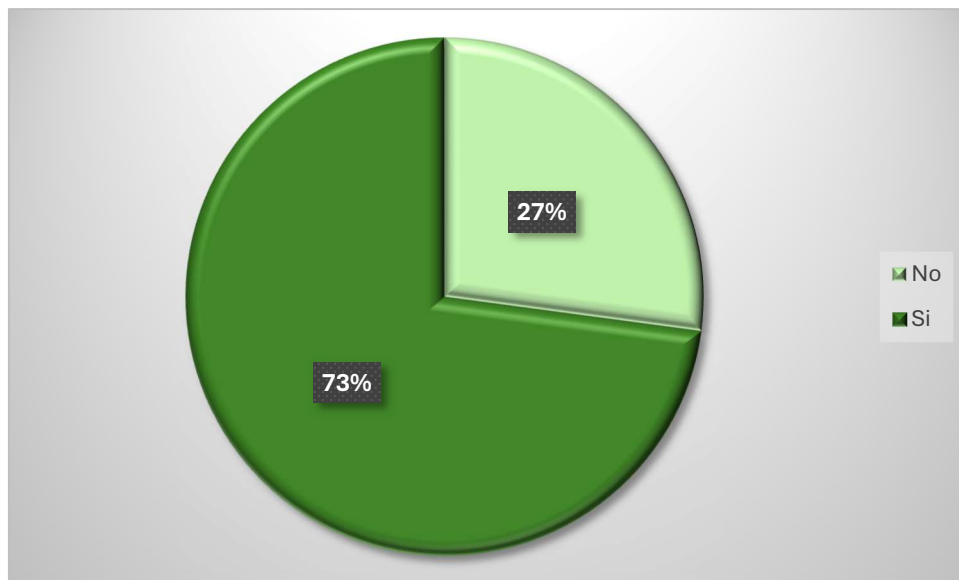
Gráfica 18 ¿Considera que la información de los trámites dispuesta en el portal web de la UAESP, es de fácil comprensión?



Gráfica 19 ¿Considera que la información de los trámites dispuesta en el portal web de la UAESP, es de fácil acceso?



Gráfica 20 ¿Conoce la oferta de servicios de la UAESP?

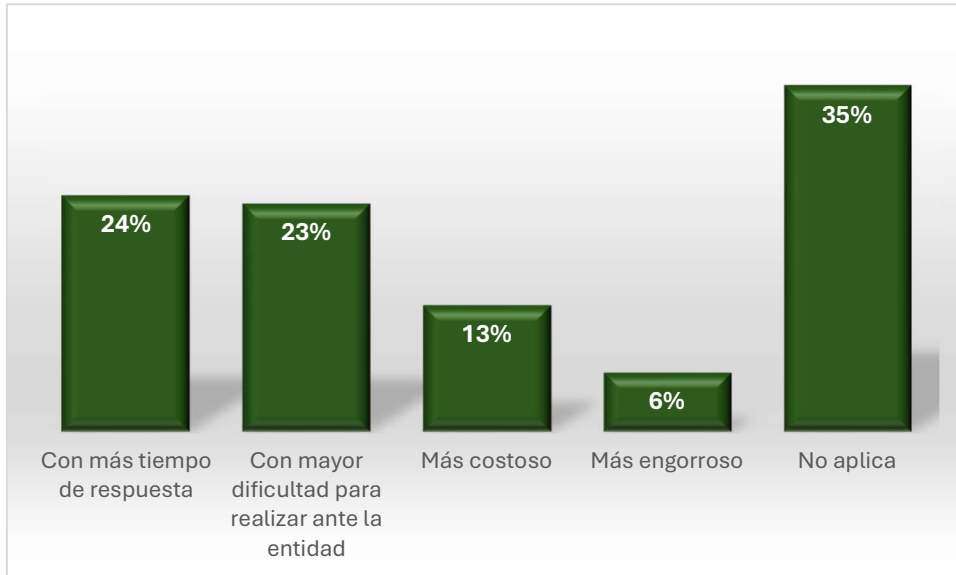


Como resultado de las preguntas representado en las anteriores gráficas sobre los siete trámites con los que cuenta actualmente la UAESP, se evidencia que en promedio el 50% de los participantes no presenta ninguna novedad a la hora de recibir o acceder a los trámites, de las siguientes opciones de respuesta se puede determinar que los trámites con mayor dificultad para realizar ante la entidad son Aprobación de estudios fotométricos para proyectos de alumbrado público, Cambio de tarifa de servicios públicos – aseo, Inhumación de cadáveres, restos y/o cenizas en bóvedas, osarios o cenizarios, Exhumación de cadáveres, restos y/o cenizas en bóvedas, osarios o cenizarios y Cremación de cadáveres y restos humanos. Los trámites Con más tiempo de respuesta son Certificado de incorporación de la infraestructura al sistema de alumbrado público y Opción tarifaria multiusuario.

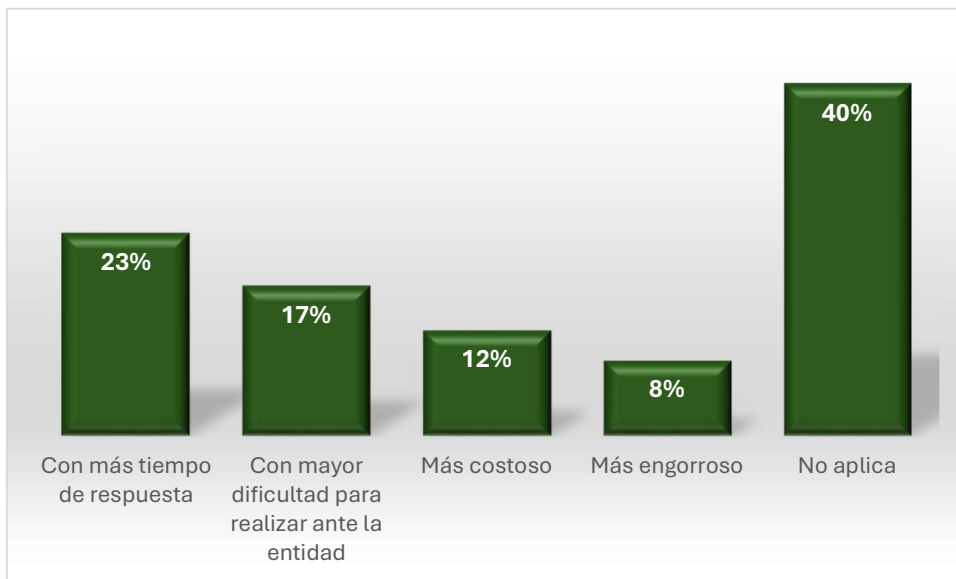
Adicional el 82% considera que la formación de los trámites dispuesta en el portal web de la UAESP, es de fácil comprensión y fácil acceso. Con un 73% que dice conocer la oferta institucional completa.

Sobre los servicios

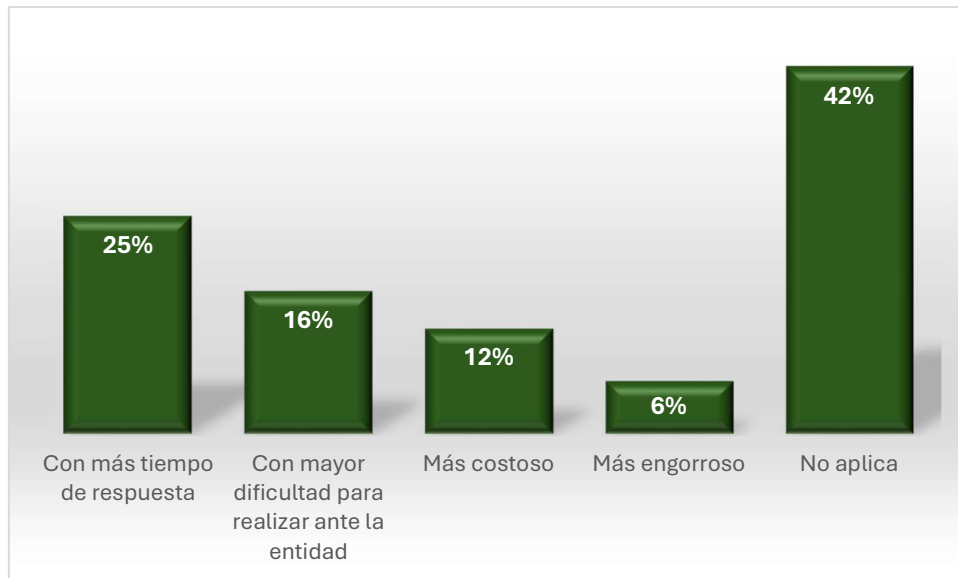
Gráfica 21 Servicios de alumbrado público



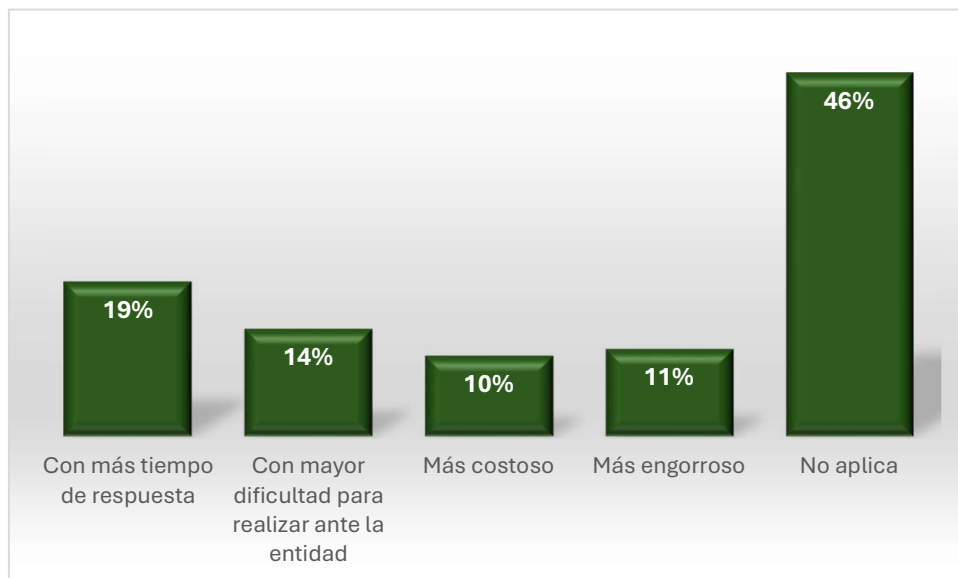
Gráfica 22 Servicios de recolección barrido y limpieza



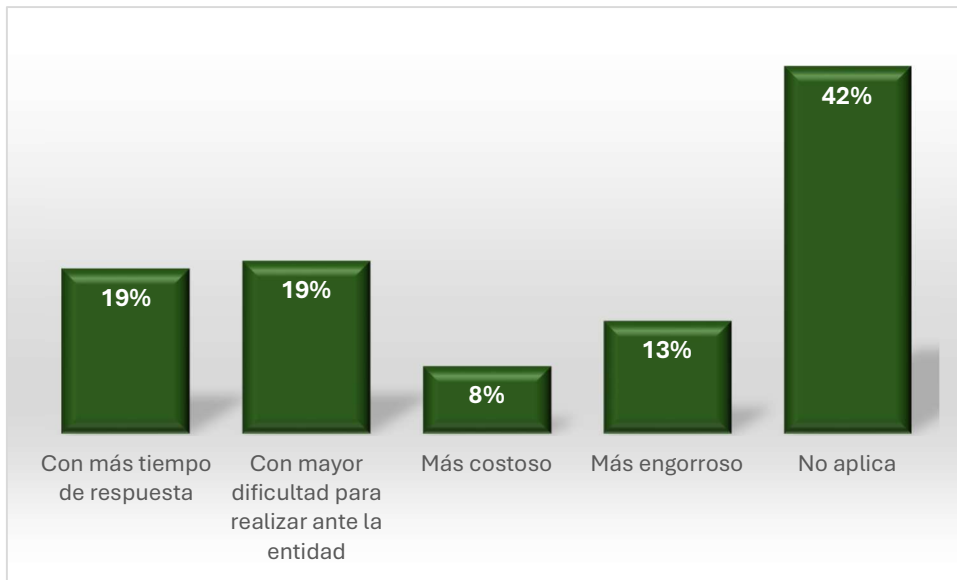
Gráfica 23 Servicios de aprovechamiento



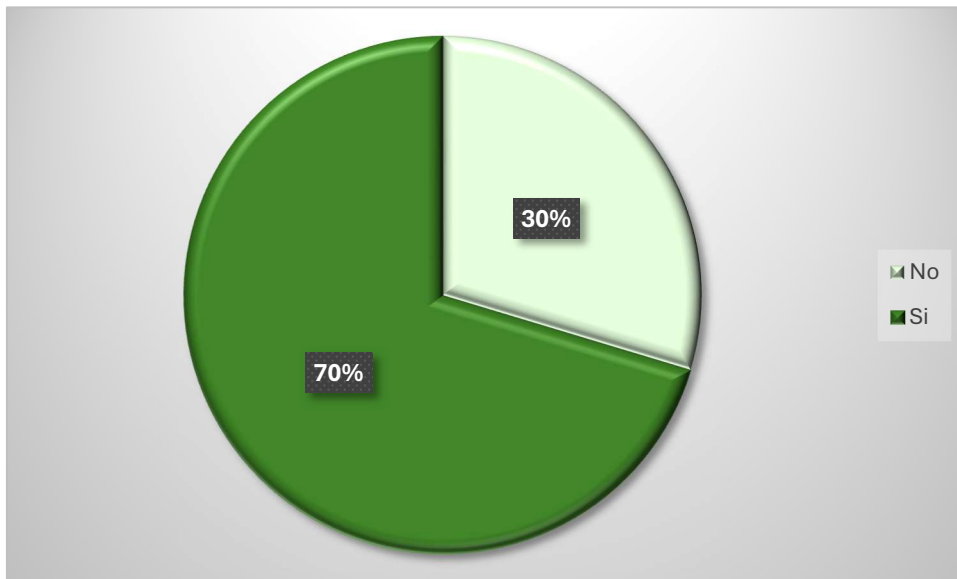
Gráfica 24 Servicios funerarios



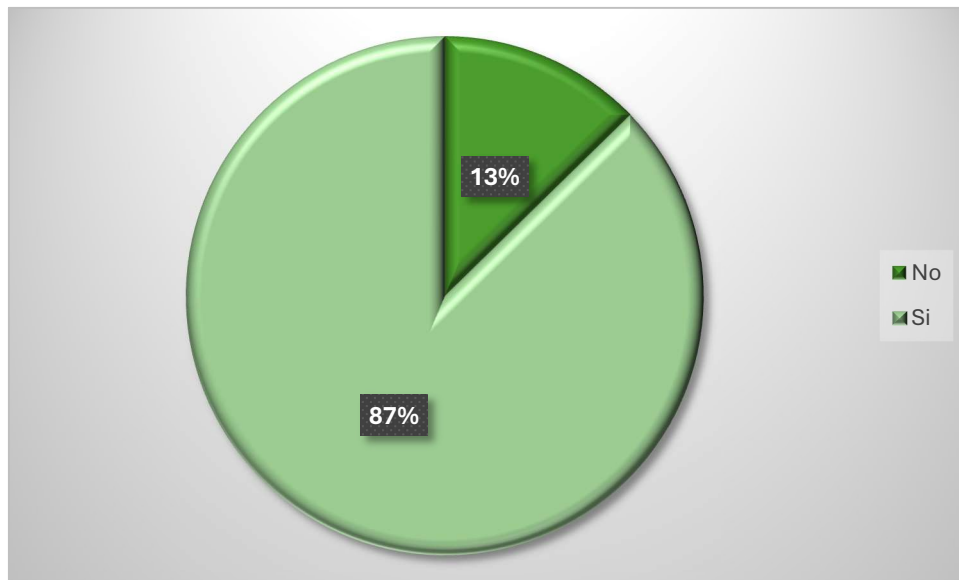
Gráfica 25 Servicios de disposición final



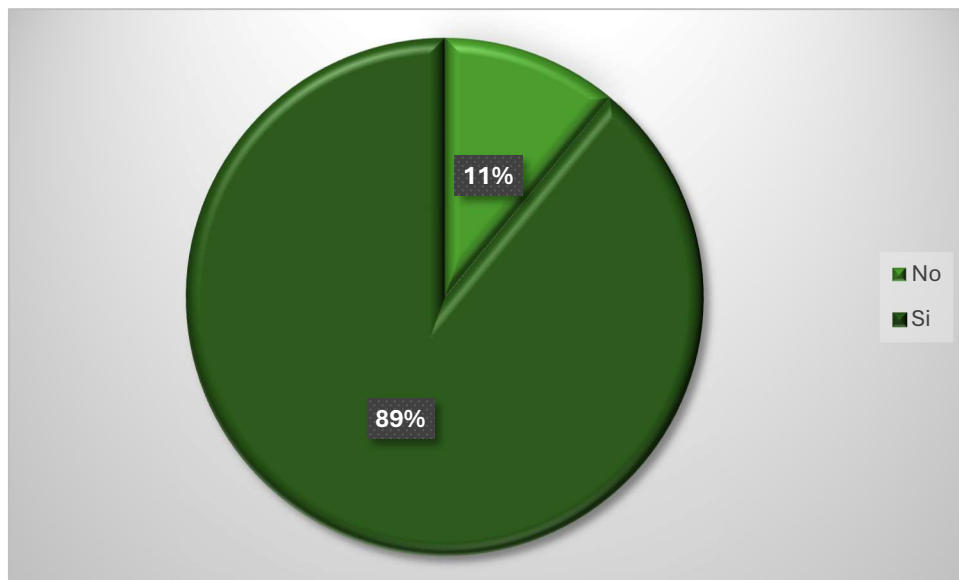
Gráfica 26 ¿Conoce los medios o canales por los cuales es posible acceder a los servicios?



Gráfica 27 ¿Considera que la información de los servicios dispuesta en el portal web de la UAESP, es de fácil comprensión?



Gráfica 28 ¿Considera que la información de los servicios dispuesta en el portal web de la UAESP, es de fácil acceso?



Como resultado de las preguntas representado en las anteriores gráficas sobre los servicios prestados por cada una de las subdirecciones misionales, se evidencia que en promedio el 45% de los participantes no presenta ninguna novedad a la hora

de recibir o acceder a estos servicios, de las siguientes opciones de respuesta se puede determinar que los servicios con más tiempo de respuesta son los de Servicios de alumbrado público, Servicios de recolección barrido y limpieza, Servicios de aprovechamiento y Servicios funerarios y los servicios con mayor dificultad para realizar ante la entidad son los Servicios de disposición final.

Adicional el 70% y 87% considera que la formación de los trámites dispuesta en el portal web de la UAESP, es de fácil comprensión y fácil acceso. Con un 89% que dice conocer la oferta institucional completa.

CONCLUSIONES

Los resultados de la presente consulta se tendrán en cuenta para la reformulación de actividades de los diferentes planes, programas o proyectos que se puedan reformular en la vigencia en el marco de la política de simplificación y racionalización de trámites de la UAESP.

Se identifica la necesidad de continuar realizando simplificación de requisitos y pasos para acceder tanto en los trámites como servicios.

Se requiere profundizar en la socialización activa por los diferentes canales de la entidad y articulación interinstitucional sobre la oferta institucional.

El presente informe se presenta como evidencia de la actividad incluida en el Programa de transparencia y Ética Pública, para la política de racionalización y simplificación de trámites en el componente 4, Subcomponente 2 Consulta Ciudadana para la mejora de experiencias de los usuarios.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

UAESP

