

# **POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA V3**

Unidad Administrativa  
Especial de Servicios Públicos

2025



UAESP



*Consuelo Ordoñez de Rincón*

**Directora General**

*Yuli Marcela Toro Pascagaza*

**Jefe Oficina Asesora de Planeación**

*Dolly Arias Casas, Subdirección Administrativa y Financiera*

*Mary Liliana Rodríguez, Subdirección de Asuntos Legales*

*Andrea Karakalpakis Trujillo, Subdirección de Aprovechamiento (E)*

*Luis Jonathan Gutiérrez, Subdirección Servicios Funerarios y Alumbrado Público*

*Víctor Julio Moreno, Subdirección Disposición Final*

*Andrea Carolina Marú, Subdirección de Recolección, Barrido y Limpieza*

*Sergio Ibarnegaray, Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales*

*Jorge Alexis Rodríguez, Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*

*Paola Andrea Manchego, Oficina Control Disciplinario Interno*

*Sandra Beatriz Alvarado, Oficina de Control Interno*

Aprobado en el comité institucional de Gestión y Desempeño 30 enero 2025

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	4
MARCO NORMATIVO .....	5
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	15
OBJETIVOS .....	16
OBJETIVO GENERAL.....	16
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	17
ALCANCE .....	17
PRINCIPIOS.....	18
COMPONENTES DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	19
GRUPOS DE INTERÉS .....	21
ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	22
MESA TÉCNICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	23
PLAN DE ACCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	23
PLAN DE ACCIÓN SECTORIAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	24
DIVULGACIÓN DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	24
SEGUIMIENTO A LA POLÍTICA .....	25

## INTRODUCCIÓN

La Función Pública a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) ha brindado a las entidades públicas unas herramientas que permiten fortalecer la relación Estado – ciudadano, las cuales se encuentran contenidas en las Dimensiones 2 “Gestión Direcciónamiento Estratégico y Planeación” y 3 “Gestión con Valores para Resultados” del Modelo; respectivamente, con el fin que las organizaciones orienten sus esfuerzos hacia la generación de valor público en la gestión de resultados con valor.

Desde esta perspectiva, la UAESP se propone generar valor público a su gestión, involucrando el proceso de la participación ciudadana en la gestión social integral de la Unidad, no solo desde el punto de vista de su incidencia en la toma de decisiones, sino también desde la rendición de cuentas, la gestión social y el control social; generando relaciones estables entre la Entidad y sus grupos de interés, avanzado en el aumento de la confianza de éstos para con la Unidad y garantizando que la prestación de los servicios a cargo de la Unidad se realice en el marco de la garantía de derechos tanto a un ambiente sano, seguro, enfocados a beneficiar a la población en condición de vulnerabilidad y dentro del concepto de corresponsabilidad frente a mejorar la calidad de vida de todos.

Por otra parte, en el contexto de ciudad, el nuevo Plan de Desarrollo Distrital 2020 – 2024 “Un nuevo contrato social y ambiental para el siglo XXI, que garantice la inclusión social, productiva y política”, le apuesta a desarrollar propuestas encaminadas a “promover la participación y orientarla a la acción colectiva, y habitar mejor el territorio, de manera más ordenada”, teniendo en cuenta las diferentes realidades de los habitantes de Bogotá, el reconocimiento de “las diferencias de los individuos, el género, la inclusión y la cultura ciudadana, a la luz del ejercicio del servicio público y la participación ciudadana.”

En este contexto, esta Política se convierte en la 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.

### MARCO NORMATIVO

NORMA	TÍTULO	DESCRIPCIÓN
<p>Constitución Política de Colombia de 1991</p> <p>Artículos 2, 13, 20, 23, 37, 40 numeral 2, 74, 79, 86, 88, 95 numeral 5, 103, 106, 209, 270 y 339</p>	<p><i>Constitución Política de Colombia</i></p>	<p>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.</p>
<p>Ley 134 del 31 mayo de 1994</p>	<p><i>“Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”</i></p>	<p>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.</p>

NORMA	TÍTULO	DESCRIPCIÓN
<p>Ley 142 del 22 diciembre de 1994</p> <p>Artículos 2 numeral 2 y 8; 5 numeral 5 y 2; 65 numeral 1, 5 y 6</p>	<p><i>“Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios”</i></p>	<p>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.</p>
<p>Ley 489 del 29 de diciembre de 1998, Artículos 2, 3, 4, 32</p>	<p><i>“Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden 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 “</i></p>	<p>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</p>

NORMA	TÍTULO	DESCRIPCIÓN
		formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.
Ley 850 del 18 noviembre de 2003	<i>“Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”</i>	Reglamentar todo lo referente a las veedurías ciudadanas. La vigilancia de la gestión pública por parte de la Veeduría Ciudadana se podrá ejercer sobre la gestión administrativa, con sujeción al servicio de los intereses generales y la observancia de los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, y publicidad.
Ley 1437 del 18 de enero de 2011, Artículo 3 literal 6	<i>“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”</i>	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 1712 del 6 de marzo de 2014, Artículos 2 y 3	<i>“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública</i>	Principios de la transparencia y acceso de la información. Garantizar el acceso a la información pública con la reserva que determine la presente ley y en

NORMA	TÍTULO	DESCRIPCIÓN
	<i>Nacional y se dictan otras disposiciones”</i>	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 1757 del 6 de julio de 2015, Artículos 2, 48, 49, 50, 52, 53, 54, 55, 60, 65, 66 y 86	<i>“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”</i>	<p>*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.</p> <p>*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</p>



NORMA	TÍTULO	DESCRIPCIÓN
		deberán garantizar el ejercicio del derecho al control social.
Decreto 1429 del 25 de agosto de 1995, Artículo 16	<i>“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.”</i>	Interactuar con las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios y con los comités de desarrollo y control social
Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017	<i>“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”</i>	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)
Acuerdo Distrital 21 de 2001, Artículo 1	<i>“Por el cual se promueve la conformación de los Comités de Desarrollo y Control Social de los</i>	Diseñar y divulgar los “Comités de Desarrollo y Control Social “como ejercicio del derecho de participación que tienen los usuarios en la vigilancia 0064e

NORMA	TÍTULO	DESCRIPCIÓN
	<i>servicios públicos domiciliarios en Bogotá, D.C.”</i>	gestión y en la fiscalización del servicio público domiciliario en Bogotá, D.C
Acuerdo 142 del Concejo de Bogotá de 2005	<i>“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”</i>	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.

NORMA	TÍTULO	DESCRIPCIÓN
Acuerdo Distrital 257 de 2006	<i>“Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, distrito capital, y se expiden otras disposiciones”</i>	<p>Establecer la estructura, organización y funcionamiento general de la Administración Distrital.</p> <p>Promover la participación ciudadana en cada una de las etapas de la gestión pública, a fortalecer los espacios de interlocución e impulsar procesos de concertación entre los intereses ciudadanos y las iniciativas distritales. Asimismo, asigna al Sector Gobierno, Seguridad y Convivencia la misión de velar por la generación de espacios y procesos sostenibles de participación de los/as ciudadanos/as y las organizaciones sociales.</p>
Acuerdo Distrital 761 de 2020	<i>“Por medio del cual se adopta el plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas del distrito capital 2020-2024 “Un nuevo</i>	Propósito 5: Construir Bogotá Región con gobierno abierto, transparente y ciudadanía consciente

NORMA	TÍTULO	DESCRIPCIÓN
	<i>contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI”</i>	
Decreto Distrital 1421 del 21 de julio de 1993, Artículo 6, 86 y 95	<i>“Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santa Fe de Bogotá”</i>	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 619 del 28 de diciembre de 2007	<i>Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá.</i>	Adoptar, estructurar, consolidar, coordinar, orientar, divulgar y realizar el seguimiento de la Estrategia Distrital de Gobierno Electrónico y se definen las reglas, conforme a la normatividad vigente, para el uso de mensajes de datos en las actuaciones, actos y procedimientos administrativos. Esta estrategia propenderá por la reducción de los costos de los trámites, de los procesos y de los procedimientos, para los administrados y la Administración Pública, y por la consecución de

NORMA	TÍTULO	DESCRIPCIÓN
		objetivos de desarrollo social, fortalecimiento institucional, gobernabilidad y competitividad.
Decreto 371 del 30 de agosto de 2010, Artículos de 1 al 4	<i>“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”</i>	Implementar lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital en los procesos de contratación, atención al ciudadano – PQRS, participación ciudadana y control social.
Decreto 221 del 6 de junio del 2023	<i>“Por medio del cual se reglamenta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital, se deroga el Decreto Distrital 807 de 2019 y se dictan otras disposiciones.”</i>	Adóptese en el Distrito Capital el Sistema de Gestión.
Decreto 477 del 19 de octubre del 2023	<i>“Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital.”</i>	Adoptar la política pública de participación incidente para garantizar la participación ciudadana en el diseño e implementando un modelo de

NORMA	TÍTULO	DESCRIPCIÓN
		<p>gestión pública participativa que centre sus esfuerzos en procesos de producción social de conocimiento, el fortalecimiento de la ciudadanía a través de la Planeación Participativa, los Presupuestos Participativos y las Agendas Ciudadanas para el desarrollo del territorio, incluyendo la asignación de recursos en los planes operativos anuales de inversión.</p>
<p>CONPES 3654 de 2010</p>	<p><i>“Política de Rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”</i></p>	<p>Consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente de la rama ejecutiva a la ciudadanía</p>
<p>Resolución 571 de 2021</p>	<p>“Por medio de la cual se modifica la resolución 313 de 2020, “Por medio de la cual se establecen las instancias de operacionalización del Sistema de Gestión y Sistema de Control Interno en la Unidad</p>	<p>Implementación del Sistema de Gestión; el cual contiene el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Sistema de Control Interno (MECI)</p>

NORMA	TÍTULO	DESCRIPCIÓN
	Administrativa Especial de Servicios Públicos, y se define otros lineamientos”.	

Fuente: Construcción propia.

## POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, cree en la importancia de la Participación Ciudadana e incentiva con sus grupos de interés y de valor un actuar transparente pensado desde el derecho a la intervención por parte de la ciudadanía con el fin de generar valor en la sociedad y asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales de la Unidad.

Con esta política la UAESP se compromete a fortalecer sus procesos estratégicos y misionales y mejorar sus prácticas con relación a este derecho constitucional, e implementar acciones de acuerdo con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, de modo que, la Alta Dirección se compromete a:

1. Proporcionar los recursos económicos y humanos para el logro de las metas trazadas en Participación Ciudadana.
2. Fortalecer sus lineamientos, estrategias y documentos en esta materia.
3. Articular su trabajo institucional con otras entidades del Distrito para tener un mayor impacto y alcance en la ciudadanía.
4. Contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS, relacionados con Participación Ciudadana.
5. Capacitar y sensibilizar a sus grupos de interés, con especial enfoque en sus grupos de valor sobre los conceptos de participación ciudadana, control social y veeduría ciudadana.

6. Promover los ejercicios de Participación Ciudadana con sus grupos de interés, a través de espacios físicos y virtuales
7. Enfocar sus acciones en una participación incluyente que contemple los Derechos Humanos, el enfoque poblacional, enfoque diferencial y de género.
8. Revisar anualmente el cumplimiento de los objetivos de la Política Institucional de Participación Ciudadana
9. Comunicar a sus grupos de interés internos y externos esta política.

De igual manera, esta política está en línea con las dimensiones establecidas en la política de participación incidente del Distrito a saber:

**Ciudadanías Activas en la Gestión Pública:** Fomenta la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones y en la gestión de lo público.

**Funcionamiento y Capacidades Institucionales para la Participación Incidente:** Busca fortalecer las instituciones para que faciliten y promuevan la participación efectiva de los ciudadanos.

**Competencias Ciudadanas para la Participación Incidente:** Orientado a desarrollar habilidades y conocimientos en la ciudadanía que les permitan participar de manera informada y efectiva.

## OBJETIVOS

### Objetivo General

Establecer el documento marco que defina las directrices de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, en materia de la Participación Ciudadana y la importancia que ésta tiene para la toma de decisiones por parte de la entidad, considerando la relación con sus grupos de interés, y el trabajo con sus grupos de valor, toda vez que, inciden en la gestión de la Unidad y



contribuyen al fortalecimiento institucional en el marco del Plan de Desarrollo Distrital 2024-2028, *Bogotá Camina Segura* y la generación de valor público.

### **Objetivos específicos**

1. Garantizar la participación activa, informada y efectiva de los grupos de interés en todos los ciclos de la gestión pública de la UAESP, asegurando un enfoque inclusivo y priorizando a los grupos de valor definidos en el Modelo de Relacionamiento de la entidad.
2. Implementar mecanismos de monitoreo y evaluación para asegurar que los espacios, medios y herramientas de participación ofrecidos por la UAESP sean accesibles, pertinentes y eficaces, permitiendo a la ciudadanía influir de manera significativa en las decisiones y resultados de la gestión pública.
3. Fomentar una cultura de participación ciudadana entre los colaboradores de la UAESP, promoviendo la importancia del control social y garantizando que los procesos de la entidad sean equitativos, inclusivos y representativos de las necesidades de las comunidades.

### **ALCANCE**

De conformidad con los lineamientos del Sistema de Gestión el cual está compuesto por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI); así como, la Participación Ciudadana considerada como objetivo estratégico de la UAESP “Fortalecer la participación ciudadana mediante la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral, promoviendo la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso a la información pública, para fortalecer la confianza en la gestión de la UAESP.”, esta Política aplica a todos los procesos de la Entidad para promover el cumplimiento de los marcos normativos, garantizando la protección de los derechos ciudadanos y el fortalecimiento de la

democracia fomentando la transparencia, la rendición de cuentas y el diseño de estrategias más efectivas.

## PRINCIPIOS

1. **Transparencia:** Actuar de manera íntegra permite una gestión transparente con los ciudadanos, y se faculta a través de los procesos de participación que se constituyen como una de las formas en que se fortalece la confianza en la gestión administrativa con los grupos de valor.
2. **Ética:** En respuesta al Código de Integridad del Servidor Público Distrital permite un relacionamiento bajo los fundamentos institucionales y la participación ciudadana como objetivo estratégico.
3. **Servicio:** Considerando la equidad y la inclusión como fundamental para lograr un servicio al ciudadano en el que se garanticen sus derechos tantos humanos, como constitucionales, para este caso los que competen a Participación Ciudadana.
4. **Comunicación:** en el marco del respeto, la transparencia, la oportunidad, la pertinencia, la veracidad y el diálogo, está orientada a garantizar la reputación organizacional y a mantener una adecuada relación con los grupos de interés.
5. **Información:** establece como principio el derecho de acceso a la información y a la documentación pública por parte de nuestros grupos de interés. Para dar cumplimiento a este componente se debe garantizar y facilitar el acceso a la información a través de los diferentes medios empleados por la organización.
6. **Diálogo:** se refiere a aquellas prácticas que ha establecido la organización cara a cara con la comunidad para informar relevante sobre proyectos, procesos y actividades relacionadas con su gestión.

7. **Incentivos:** consisten en la existencia de mecanismos de acompañamiento, espacios de participación ciudadana, capacitaciones o acciones de mejora relacionadas con el proceso.
8. **Incidencia:** se refiere a la capacidad de las personas y comunidades para participar activamente en los procesos de toma de decisiones que afectan su entorno y calidad de vida. Este principio busca garantizar que las opiniones, propuestas y preocupaciones de la ciudadanía tengan un impacto real y significativo en la formulación e implementación de políticas públicas, programas y proyectos.
9. **Corresponsabilidad:** implica que tanto las instituciones públicas como los ciudadanos comparten la responsabilidad en la gestión y solución de los asuntos que afectan a la sociedad. Este principio promueve la cooperación entre el gobierno y la ciudadanía, fomentando un sentido de compromiso mutuo para alcanzar objetivos comunes, como el bienestar social, la sostenibilidad ambiental y la mejora de los servicios públicos.
10. **Colaboración:** se centra en trabajar de manera conjunta y articulada entre diferentes actores, como el gobierno, la sociedad civil, las empresas privadas y las comunidades. Este principio busca crear sinergias para aprovechar al máximo los recursos disponibles, generar soluciones innovadoras y alcanzar metas compartidas de manera más eficiente y efectiva.

## COMPONENTES DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, la Participación Ciudadana es transversal a la misionalidad de la entidad, y por ende se constituye como un objetivo estratégico. La ciudadanía tiene incidencia en el ciclo de la gestión de la entidad, por lo que esta Política a partir del respeto y promoción de los Derechos Humanos y considerando la importancia de los Objetivos de Desarrollo Sostenible busca generar valor en la ciudadanía, fortalecer sus procesos en esta materia y de esta manera, generar valor público en su gestión.

## 1. Derechos humanos

El enfoque de derechos humanos en la UAESP consiste en integrar, promover y garantizar los principios fundamentales de los derechos humanos (igualdad, dignidad, participación, no discriminación, y acceso a la justicia) en la prestación y gestión de los servicios públicos en Bogotá.

Este enfoque busca asegurar que todos los ciudadanos, en especial las poblaciones más vulnerables, puedan ejercer su derecho al acceso equitativo, sostenible y de calidad a servicios básicos como la recolección, disposición y aprovechamiento de residuos, el alumbrado público y los servicios funerarios.

### **Principales características del enfoque de derechos humanos en la UAESP:**

**Universalidad y no discriminación:** Garantizar que todos los ciudadanos, independientemente de su género, edad, condición socioeconómica o lugar de residencia, tengan acceso igualitario a los servicios públicos administrados por la UAESP. Priorizar la atención a comunidades marginadas o vulnerables, como habitantes de calle, recicladores y poblaciones de asentamientos informales.

**Participación activa de la ciudadanía:** Incluir a los ciudadanos en la planeación, ejecución y evaluación de políticas relacionadas con los servicios públicos. Promover mecanismos de participación incidente para que las comunidades puedan expresar sus necesidades y prioridades.

**Transparencia y rendición de cuentas:** Informar de manera clara y accesible a los ciudadanos sobre la gestión de los servicios públicos y el uso de los recursos asignados. Implementar canales de comunicación efectivos para recibir y atender quejas, sugerencias y reclamos.

**Sostenibilidad y acceso equitativo:** Asegurar que los servicios públicos se gestionen de manera sostenible, con un enfoque inclusivo que beneficie a las

generaciones presentes y futuras. Considerar el impacto ambiental y social de cada acción de la UAESP.

**Garantía de dignidad y calidad de vida:** Reconocer que los servicios públicos son esenciales para garantizar condiciones de vida dignas, y trabajar continuamente para mejorar su calidad, cobertura y sostenibilidad.

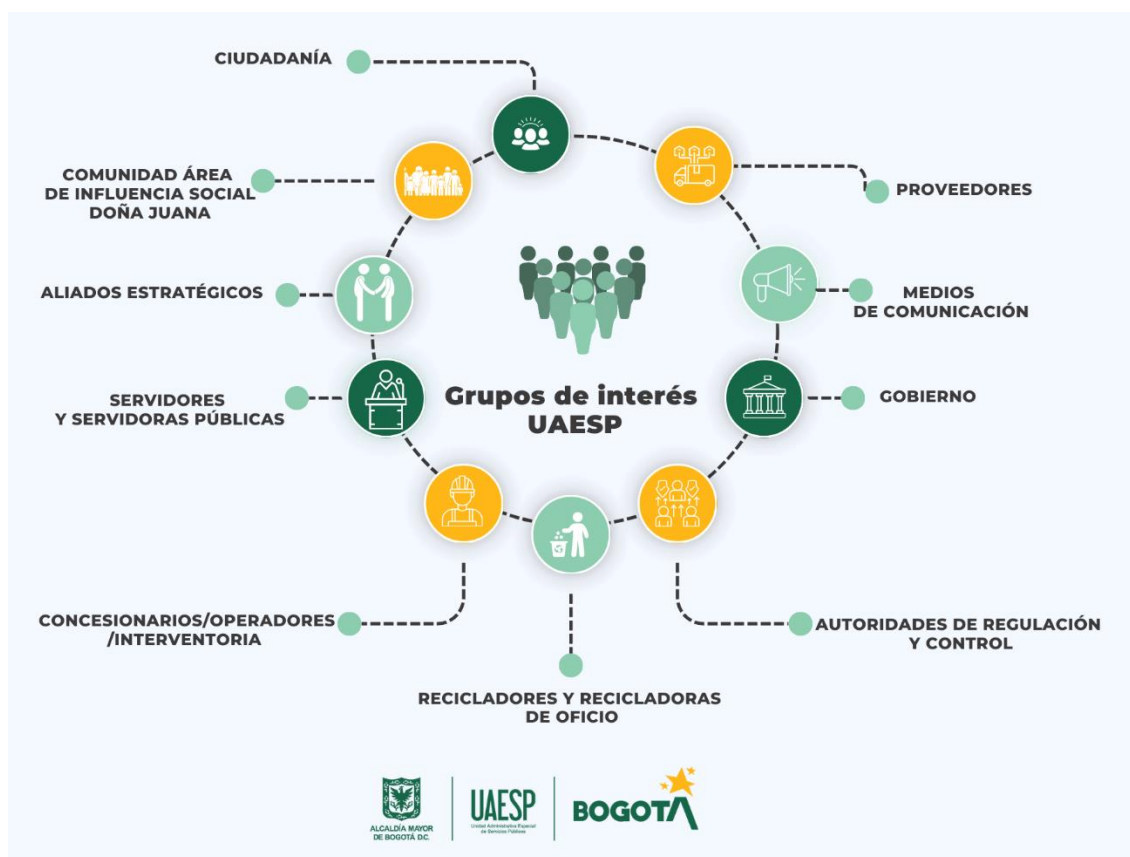
## 2. Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS

En la UAESP entendemos la importancia de considerar nuestros impactos en la ciudad, por lo que desde la entidad se adoptan las metas de la Agenda 2030, con relación a la participación ciudadana. En el marco de los ODS, identificar los objetivos y generar estrategias nos permite contribuir a generar transformaciones en lo ambiental, social y económico y de esta manera mejorar las condiciones de la ciudadanía en temas de participación.

Los lineamientos en esta materia se integran en la *Estrategia de Participación Ciudadana* y la Guía de Responsabilidad Social.

## GRUPOS DE INTERÉS

En la entidad, reconocemos la importancia y necesidad de identificar grupos de interés para mejorar los mecanismos, espacios y toma de decisiones con relación a la Participación Ciudadana, lo que permite un relacionamiento que atiende las necesidades y expectativas de cada actor relevante. Para esto la Unidad ha definido cuáles son sus grupos de interés en primer y segundo nivel, el documento que recoge los principios y lineamientos en esta materia es el *Modelo de Relacionamiento de Grupos de Interés UAESP*.



Fuente: Modelo de relacionamiento grupos de Grupos de Interés UAESP.

## ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La *Estrategia de Participación Ciudadana 2024*, se constituye como el documento marco de la UAESP, a través del cual se construye la línea base para el desarrollo de cada una de las acciones encaminadas a fortalecer la gestión social, la participación incidente y la importancia de considerar el Modelo de relacionamiento con los grupos de interés para la toma de decisiones.

Es por esto por lo que, resulta relevante la rendición de cuentas, el control social, la atención al ciudadano y los espacios de participación tanto propios como interinstitucionales como componentes fundamentales para el cumplimiento de los objetivos en esta materia.

La Estrategia nos permite el fortalecimiento de los procesos garantizando que esta sea pertinente, representativa, de calidad, útil e incidente. Este documento se deberá actualizar cada cuatro (4) años, con el fin de ajustarlo a la realidad de la ciudadanía, de acuerdo con las transformaciones sociales, necesidades, oportunidades y lecciones aprendidas durante el periodo anterior y finalmente, que responda a las directrices del mandato Distrital. Los planes de acción señalados en la Estrategia de Participación Ciudadana se actualizarán anualmente o según los lineamientos vigentes que los rige.

### **MESA TÉCNICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Desde 2020, en la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP), se constituyó la Mesa Técnica de Participación Ciudadana como instancia encargada de los asuntos relacionados con este tema, y desde allí se concretan acciones que puedan ser medibles y garantizan la efectividad de la participación ciudadana incidente en la entidad con una agenda que se actualiza anualmente. Para la ejecución de las actividades por parte de esta instancia, se encuentran identificados los temas a trabajar, quiénes la conforman, los roles de cada uno de los miembros y funciones a fin de dar cumplimiento a los objetivos trazados.

### **PLAN DE ACCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

El Plan de Acción de Participación Ciudadana UAESP, establece las acciones, actividades y responsables que garantizan el cumplimiento de los indicadores como control de medida para ejecutar y hacer seguimiento a cada uno de los componentes allí establecidos, que además de relacionar las acciones propias de este documento, recopila también las contempladas en:

1. El PEI - Objetivo 4 Participación Ciudadana.
2. El Plan de Acción Sectorial de Hábitat de Participación Ciudadana

3. El Plan de Gestión Social Doña Juana 2021-2025, según los programas de cada línea estratégica.
4. El Programa de Transparencia y Ética Pública
5. Planes de Gestión social de las subdirecciones misionales.
6. La estrategia de participación ciudadana de la Política pública de Gestión de Residuos.

### **PLAN DE ACCIÓN SECTORIAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

El Plan Sectorial de Participación Ciudadana de la Secretaría del Hábitat establece un marco para la participación activa en la gestión del desarrollo urbano y territorial de Bogotá, y la UAESP se compromete a integrar sus acciones dentro de este marco para asegurar un enfoque coordinado en la prestación de los servicios públicos. La UAESP, en colaboración con la Secretaría del Hábitat, fomenta la creación de espacios de participación, como mesas de trabajo, foros y consultas, para facilitar el diálogo entre la administración pública y la ciudadanía; esto garantiza una gestión pública más transparente, participativa y alineada con los intereses y necesidades de las comunidades, promoviendo una cultura de co-creación y corresponsabilidad en la ciudad.

### **DIVULGACIÓN DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Con el fin de divulgar esta Política a todos nuestros grupos de interés internos y externos, la entidad ha establecido diferentes medios y mecanismo para su socialización considerando la importancia que tiene este documento tanto para la entidad en su gestión institucional como para nuestros grupos de valor.

De manera que, se ha definido hacer su divulgación a los grupos de interés internos a través de la intranet, correo electrónico, carteleras físicas y comités. La Política Institucional de Participación Ciudadana estará en la página web de la entidad para



ser consultada también por nuestros grupos de interés externos y se divulgará con la ciudadanía en los espacios de participación establecidos en la Estrategia de Participación Ciudadana.

## SEGUIMIENTO A LA POLÍTICA

La Oficina Asesora de Planeación de la UAESP, en calidad de Secretaría Técnica de la Mesa Técnica de Participación Ciudadana de la UAESP, se encargará de realizar el seguimiento anual al cumplimiento de los objetivos de la Política Institucional de Participación Ciudadana de la Unidad.

Política Institucional: todos los aspectos asociados a la participación social de la Unidad deben considerar los siguientes elementos:

- Política Pública de Participación Incidente del Distrito Capital, 2023.
- Plan de Acción Sectorial de Participación Ciudadana
- Compromisos en planes, programas y políticas.



**UAESP**

