



# **MODELO DE RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE INTERÉS**

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP

Oficina Asesora de Planeación

2025



UAESP





## MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

Consuelo Ordoñez de Rincón

**Directora**

Marcela Toro Pascagaza

**Jefe de Oficina Asesora de Planeación**

### **Subdirectores y Jefes de Oficina**

Andrea Karakalpakis, Subdirectora de Aprovechamiento (E)

Andrea Marú, Subdirectora de Recolección, Barrido y Limpieza

Víctor Julio Moreno, Subdirector de Disposición Final

Jhonatan Gutierrez, Subdirector de Servicios Funerarios y Alumbrado Público

Dolly Arias, Subdirectora Administrativa y Financiera

Paola Andrea Manchego Infante, Jefe de Oficina de Control Disciplinario Interno

Mary Liliana Rodríguez, Subdirectora de Asuntos Legales

Sergio Ibarnegaray, Jefe de Oficina Asesora de Comunicaciones

Jorge Alexis Rodríguez, Jefe de Oficina TIC

Sandra Beatriz Alvarado, Jefe de Oficina de Control Interno

### **Equipo de trabajo**

Kelly Johanna Avila Ravelo, Oficina Asesora de Planeación



## MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

### CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	4
OBJETIVOS .....	5
OBJETIVO GENERAL .....	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
ALCANCE .....	6
PRINCIPIOS.....	6
ETAPA DE PLANEACIÓN.....	7
Ejercicios de caracterización.....	7
Articulación de lineamientos de las políticas Estado-Ciudadanía .....	10
Identificación de los canales y espacios de relacionamiento de la entidad.....	11
Formulación de una ruta estratégica.....	13
ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN .....	15
Escenario 1: Acceso a la información pública.....	15
Escenario 2: Oferta de bienes y servicios .....	18
Escenario 3: Rendición de cuentas.....	20
Escenario 4: Participación ciudadana en la gestión .....	21
MODELO DE RELACIONAMIENTO .....	24
ETAPA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN .....	26

## MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

### INTRODUCCIÓN

Para la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP el modelo de relacionamiento de Grupos de Interés, hace parte de la fase de planeación en el ciclo de gestión de la función pública, este instrumento se crea como respuesta a la necesidad que tiene la Unidad de relacionarse con cada uno de sus actores relevantes bajo un modelo que atienda de manera particular sus expectativas y necesidades.

En primer lugar, para el año 2021 se realizó la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés con cada uno de los procesos de la entidad; teniendo en cuenta los lineamientos de la Guía Metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Departamento Nacional de Planeación (2019). Posteriormente, se priorizaron los grupos de interés tanto internos como externos de acuerdo con el Principio de Inclusividad de la Norma AA1000, ejercicio que permitió identificar en el nivel uno (01), diez (10) grupos de interés como prioritarios y en el nivel dos (02) se asoció cada uno de los actores que los conforman.

Finalmente, como resultado del ejercicio anterior, se crea este mecanismo de relacionamiento con el fin de priorizar los temas de interés, las expectativas e intereses que tiene cada grupo hacia la UAESP y el propósito del relacionamiento de la entidad con el grupo. Para el logro de esta finalidad, se hace importante establecer los mecanismos de diálogo y los canales de comunicación que permitan una relación de doble vía, transparente y clara con cada uno de los procesos responsables del relacionamiento.

## MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

Se consideran tres (03) etapas para el desarrollo de este modelo; la primera, se centra en la planeación del modelo de relacionamiento; la segunda, es de implementación que está a cargo de los procesos responsables del relacionamiento; la tercera y última, consiste finalmente en su seguimiento y evaluación.

Este modelo resulta importante para la Unidad, ya que permite seguir fortaleciendo la relación de la UAESP con sus grupos reconociendo que estos pueden influir en la gestión de la entidad y que así mismo la entidad desde su misionalidad influye en ellos, motivo por el que se busca crear valor y alcanzar los objetivos institucionales.

### OBJETIVOS

#### OBJETIVO GENERAL

Orientar a la UAESP en el relacionamiento que debe tener con los grupos de interés identificados y priorizados, con el fin de garantizar una gestión sostenible que cree valor social, económico y ambiental, reconociendo su importancia para la toma de decisiones de la Unidad.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- I. Priorizar los grupos de interés de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP hasta su tercer nivel.
- II. Identificar los intereses de los grupos priorizados y sus expectativas para lograr un relacionamiento que permita un mejor desempeño institucional, reconociendo los mecanismos de diálogo y los responsables del relacionamiento.

## MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

- III. Abordar una de las metas establecidas en el Plan Estratégico Institucional, con relación a los objetivos establecidos para la garantía de la participación ciudadana en la UAESP.

### ALCANCE

El Modelo de Relacionamiento impacta todos los procesos de la entidad y se identifica por cada grupo de interés priorizado el proceso responsable de su relacionamiento, de manera que se atiendan las necesidades y expectativas de las partes priorizadas. Su actualización se realizará de acuerdo con el contexto del territorio, decisiones que representen algún cambio en los grupos priorizados o en respuesta a una acción de mejorar o nuevos lineamientos.

### PRINCIPIOS

Según lo establecido en el marco normativo vigente externo (Constitución Política, leyes, jurisprudencia, plan de desarrollo, MIPG) e interno (PEI, lineamientos de Direccionamiento Estratégico, Guía de Responsabilidad Social) se tienen en cuenta los siguientes principios:

- **Transparencia:** Principio conforme al cual toda la información en poder de los sujetos obligados definidos en esta ley se presume pública, en consecuencia de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté

## MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley.

- **Rendición de cuentas:** Se basa en el principio de transparencia y resulta ser uno de los mecanismos de diálogo de mayor alcance con los grupos de interés debido a la relevancia que tiene al constituirse como un elemento de participación a través del cual se garantizan los derechos de los grupos de interés.
- **Respeto a los intereses de las partes interesadas:** Respetar, considerar y dar respuesta a los intereses específicos que tiene cada uno de los grupos de interés priorizados, reconociendo la importancia de los temas materiales.<sup>1</sup> Teniendo en cuenta que la parte interesada es una persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.<sup>2</sup>

### ETAPA DE PLANEACIÓN

#### Ejercicios de caracterización

La UAESP realizó la identificación y caracterización de los grupos de interés para todos los procesos de la Unidad a través de la matriz **Caracterización Usuarios y Grupos de Interés UAESP** teniendo en cuenta los lineamientos construidos desde la Oficina Asesora de Planeación, en el cual se identifican las variables priorizadas en cuanto a la

---

<sup>1</sup> Guía de Responsabilidad social. ISO 26000.

<sup>2</sup> NTC ISO 31000:2018 Icontec

## MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

información que se requiere de los grupos para la prestación de los servicios, clasificadas en personas naturales y jurídicas<sup>3</sup>. Este documento puede ser consultado en el link:

<https://www.uaesp.gov.co/content/caracterizacion-usuarios>

Se realizaron revisiones y ajustes al formato de identificación de variables el cual fue diligenciado por cada uno de los procesos de la entidad. Como resultado de este ejercicio, se llevó a cabo la actualización del documento Caracterización Usuarios y Grupos de Interés, necesidades y expectativas.

Es importante señalar que la caracterización de Usuarios y Grupos de Interés de la UAESP se encuentra articulada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG definido por el Gobierno Nacional, los lineamientos de la *Guía Metodológica para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés* (Departamento Nacional de Planeación, 2019).

### **Priorización de Grupos de Interés**

Se surte esta etapa, posteriormente a la identificación de los grupos de interés y los resultados obtenidos por cada uno de los procesos, se priorizaron los grupos en dos niveles atendiendo el Principio de Inclusividad de la norma AA1000, de manera tal que

---

<sup>3</sup> Caracterización usuarios, grupos de interés, necesidades y expectativas. UAESP, 2021.

## MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

en el primer nivel se priorizaron diez (10) grupos de interés y el segundo nivel cada uno de los actores que lo conforman.

**Principio de inclusividad:** La inclusividad es identificar activamente a los grupos de interés permitiendo su participación en el establecimiento de temas de sostenibilidad relevantes para la organización y desarrollar una respuesta estratégica hacia ellos.

La Inclusividad es más que un proceso de participación de los grupos de interés. Además de ello, es el compromiso de una organización de ser responsable ante sus grupos de interés y permitir su participación en la identificación de temas relevantes de sostenibilidad y sus soluciones.<sup>4</sup>

Este principio se desarrolla desde una comprensión integral de:

- Quiénes son sus grupos de interés.
- Sus necesidades.
- Impacto (donde el impacto representa una influencia significativa) de sus estrategias y operaciones en los grupos de interés.

Teniendo en cuenta lo anterior, la entidad realizó la priorización de sus grupos de interés hasta en el tercer nivel. En la siguiente gráfica se identifican sus grupos en primer nivel:

---

<sup>4</sup> Norma AA1000. Principios de Accountability.

## MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

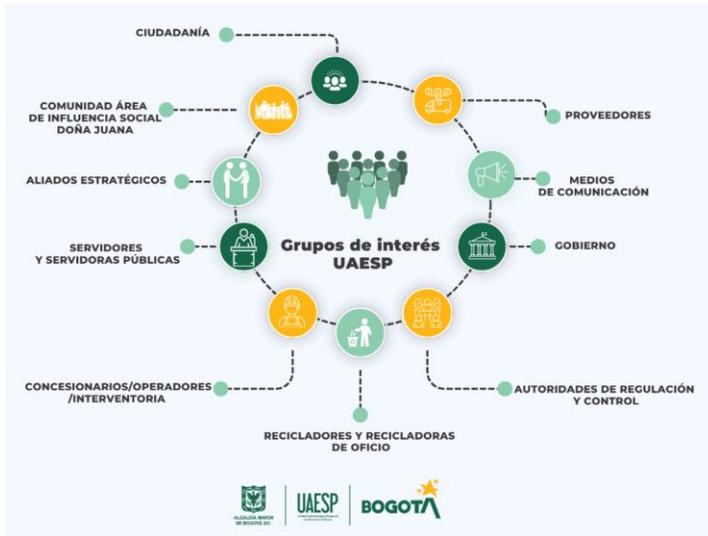
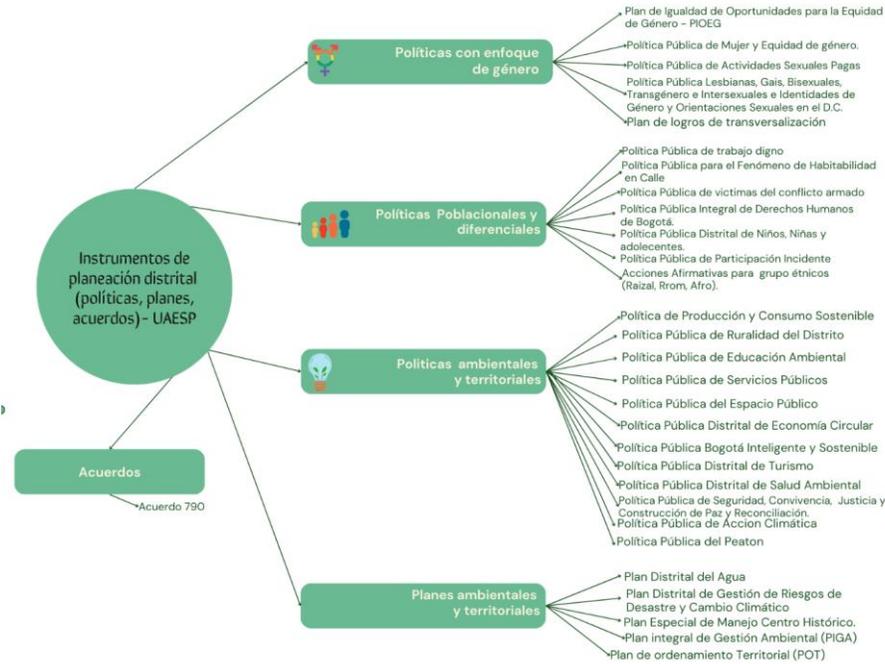


Ilustración 1 Grupos de interés UAESP 2024

### Articulación de lineamientos de las políticas Estado-Ciudadanía

Actualmente la UAESP es corresponsable en 30 instrumentos de planeación distritales (políticas, planes y acuerdos), que responden a diferentes enfoques tales como el diferencial, poblacional, de género; ambiental y territorial. El relacionamiento con los grupos de interés que son sujetos de estas políticas se tiene en cuenta en este modelo y en la matriz de relacionamiento. En el cumplimiento de los indicadores a cargo de la entidad, se han aplicado los enfoques poblacionales, diferenciales, ambientales y territoriales.

## MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP



*Ilustración 2 Mapa de políticas públicas distritales UAESP*

### Identificación de los canales y espacios de relacionamiento de la entidad

#### Mecanismos de recolección de información

La UAESP en la identificación y caracterización de sus usuarios, recopila datos de sus diferentes canales de información:

- **Encuestas de satisfacción.** Se realizan encuestas presenciales por parte de los gestores sociales de cada proceso misional para evaluar la prestación del servicio.

## MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

- **Consultas ciudadanas.** En la página web se registran consultas ciudadanas de diferentes procesos de la Unidad para contar con la información de los grupos relacionados.
- **Bases de datos** de los procesos misionales. Bases de datos obtenidas por los procesos misionales en la prestación de los servicios y trámites de la Unidad.
- **Cadenas de valor.** De todos los procesos y procedimientos de la Entidad en los cuales se identifican los usuarios de entradas y salidas.
- **Chat virtual.** Se obtiene información de ciudadanos interesados en la prestación de nuestros servicios.

Con el fin de garantizar que los grupos de interés puedan acceder y consultar el modelo de relacionamiento de la entidad, este debe ser socializado a través de los medios, canales y mecanismos a sus diferentes partes interesadas, de acuerdo con lo establecido en el Plan Estratégico de Comunicaciones de la UAESP, así mismo puede ser consultado de manera pública a través de su página institucional, accediendo a la página web: <https://www.uaesp.gov.co/>

La socialización también debe hacerse a través de los espacios de capacitación, reunión y mesas de trabajo que se programen por parte de los procesos con sus partes interesadas.

## MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

### Formulación de una ruta estratégica

#### Objetivo

Identificar las particularidades de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP; así como, la relación que tienen estos con la entidad, con el fin de que estas características sean tenidas en cuenta en la toma de decisiones de la Unidad y hagan parte de la construcción estratégica de las políticas, planes, programas, proyectos, actividades y servicios que presta la UAESP y que contribuyan a su misionalidad. De este modo, se trabajará en la mejora continua teniendo en cuenta la participación proactiva de estos grupos con el fin de generar un impacto positivo y garantizar los derechos de la ciudadanía y demás partes interesadas.

#### Objetivos específicos

- Identificar las variables de desagregación por cada uno de los procesos relacionados en cada grupo de interés.
- Documentar el resultado obtenido de la caracterización a los grupos de interés priorizados por la Unidad, por parte de cada uno de los procesos de la entidad y atendiendo los lineamientos del modelo de relacionamiento establecido por la UAESP.

#### Alcance

Este documento está dirigido a documentar el ejercicio de caracterización de usuarios, ciudadanía y grupos de interés realizado por parte de la UAESP, identificando a partir de los servicios misionales, su relacionamiento con los diversos actores establecidos en las diferentes actividades y caracterizaciones de procesos; así como, las variables utilizadas para el respectivo análisis.

## MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

Para esto, se realizó una priorización desagregada en tres (03) grandes grupos que permitiera, posteriormente, identificar qué actores hacen parte de cada una de acuerdo con su clasificación y de esta manera tener la caracterización de los grupos priorizados.

Para la clasificación de los grupos de interés de la UAESP se realizó una priorización de aquellos identificados por primera vez en el año 2021, por cada uno de los procesos de la entidad y atendiendo a las variables mencionadas se realizó su clasificación hasta el tercer nivel. En el nivel uno (01) se identificaron los diez (10) grupos de interés primarios y los siguientes niveles corresponden a los grupos específicos que los componen. Para esto, se utilizaron las variables de desagregación con relación a i) relevante y ii) asociativa. Para el 2022, se hace una actualización de esta información en el formato de recolección de información, incluyéndose en este año el grupo de interés "USUARIOS" en el cual se caracteriza a la ciudadanía que específicamente cumplen con las condiciones para recibir los trámites y servicios. Estos grupos son:

- Personas naturales: Ciudadanía en general, comunidad y organizaciones sociales.
- Personas jurídicas: Entidades privadas, proveedores, Organizaciones No Gubernamentales - ONG, asociaciones y gremios, academia y medios de comunicación.
- Gobierno: Entidades públicas (nacionales y distritales), organismos de control y autoridades

Este documento, atiende a su vez a los lineamientos del Gobierno Nacional y el compromiso de la entidad en la mejora constante de sus procesos y comprende la relevancia que tiene para el logro de una gestión transparente, incluyente y más cercana con la ciudadanía y demás actores,

## MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

a través de la identificación de particularidades de los grupos de interés con los que se tiene interacción.

### Líder

Desde la Oficina Asesora de Planeación – OAP, se ha desarrollado la actividad de caracterización, con el apoyo de la Dirección General y los delegados de cada uno de los procesos que conforman la entidad, los cuales identifican y utilizan la información en el presente documento.

### ETAPA DE IMPLEMENTACIÓN

Con el fin de lograr un efectivo relacionamiento de los Grupos de Interés, se considera la fase de implementación como una de las etapas que se deben surtir para lograr el objetivo trazado con cada uno de los actores priorizados en la matriz de relacionamiento. Esta función está a cargo de las Subdirecciones Misionales y de las Oficinas Asesoras de acuerdo con los procesos responsables del relacionamiento. La implementación se debe dar en cuatro escenarios:

#### Escenario 1: Acceso a la información pública

**Identificación de la oferta de información:** Desde la UAESP se tiene identificada la oferta de la información con la implementación de la Resolución 1519 del 2020 en el que se actualiza el esquema de publicación y la disposición de la información en la página web de la entidad publicada disponible en el siguiente enlace: <https://www.uaesp.gov.co/content/esquema-publicacion-la-informacion>. Así mismo, en el sistema integrado de gestión en el que se relacionan los procesos y mapa de proceso de funcionamiento de la entidad .

## MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

**Transparencia activa y divulgación proactiva de la información:** En cumplimiento a las iniciativas del Programa de Transparencia y Ética Pública se establece el componente de transparencia activa en el cual se busca el cumplimiento de:

- Publicación de información del micrositio de transparencia.
- Publicación de información sobre suscripción de contratación pública.
- Optimizar la información en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites SUIT.
- Realizar revisión y actualización de la información publicada en el SUIT.

**Respuesta a solicitudes de información:** En cumplimiento a las iniciativas del Programa de Transparencia y Ética Pública se establecen cumplir con diversas actividades las metas de:

- Elaborar y publicar informes de seguimiento sobre solicitudes de información pública recibidas en la Unidad.

**Transparencia colaborativa:** En cumplimiento a las iniciativas del Programa de Transparencia y Ética Pública se establecen cumplir con diversas actividades las metas de:

- Identificar las necesidades de información que requiere conocer la ciudadanía frente a los servicios que garantiza la Unidad.
- Socializar el rol del defensor ciudadano.
- Alianza institucional para la socialización de la gestión y servicios.

## MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

**Transparencia focalizada:** En cumplimiento a las iniciativas del Programa de Transparencia y Ética Pública se establecen cumplir con diversas actividades las metas de:

- Seguimiento oportuno a la publicación de información en el botón transparencia, participa y atención al ciudadano.

**Gestión de la información pública:** En los resultados de los Índices de Transparencia Activa se establece el nivel de cumplimiento de información publicada, actualización y acceso a los documentos con un 93.7% para la UAESP.

**Lenguaje claro y accesibilidad a la información pública:** En cumplimiento a las iniciativas del Programa de Transparencia y Ética Pública se establecen cumplir con diversas actividades las metas de:

- Implementar los criterios de accesibilidad en la página web de la Unidad, establecidos por la Política de Gobierno Digital del Ministerio TIC.
- Implementar los criterios de accesibilidad en el material audiovisual de la entidad.

**Uso y apropiación de uso de las tecnologías y las comunicaciones** con la protección de datos y seguridad digital, formulado y definidos los lineamientos desde las diferentes políticas institucionales: <https://www.uaesp.gov.co/content/politicas-privacidad-y-condiciones-uso>.

## MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

### Escenario 2: Oferta de bienes y servicios

Cualificación de equipos de trabajo: En la UAESP contamos con estrategias institucionales para la implementación de mejoras en la atención hacia nuestros grupos de valor internos y externos, garantizando la transparencia y lucha contra la corrupción, en estos están:

- Estrategia de lenguaje claro, sencillo e incluyente:  
<https://www.uaesp.gov.co/transparencia/planeacion/planes/estrategia-lenguaje-claro-sencillo-e-incluyente>.
- Estrategia de aprovechamiento y apertura de datos abiertos:  
<https://www.uaesp.gov.co/transparencia/planeacion/planes/estrategia-apertura-datos-abiertos>.
- Estrategia de conflicto de interés:  
<https://www.uaesp.gov.co/transparencia/planeacion/planes/estrategia-conflicto-intereses-uaesp-v2>.

**Accesibilidad de canales de atención:** Se tienen identificados y clasificados los canales de atención que se tienen tanto internos, externos y distritales para cada tipo de solicitud: PQR, denuncias de actos de corrupción, defensor ciudadano e información:  
<https://www.uaesp.gov.co/content/canales-atencion-alternativa>.

**Oferta institucional:** Contamos con el portafolio de servicios misionales que tiene la UAESP para toda la ciudadanía por cada subdirección y proceso:

## MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

[https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/documentos/PORTAFOLIO\\_UAESP.pdf](https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/documentos/PORTAFOLIO_UAESP.pdf),

este documento también lo tenemos traducido en lenguas étnicas:

- Romaní:

[https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/planeacion/portafolios/Portafolio\\_lengua\\_Romani.pdf](https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/planeacion/portafolios/Portafolio_lengua_Romani.pdf)

- Creole:

[https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/planeacion/portafolios/Portafolio\\_lengua\\_Creole.pdf](https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/planeacion/portafolios/Portafolio_lengua_Creole.pdf)

- Palenque:

[https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/planeacion/portafolios/Portafolio\\_lengua\\_Palenque.pdf](https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/planeacion/portafolios/Portafolio_lengua_Palenque.pdf)

**Canales y espacios de relacionamiento:** Desde servicio al ciudadano contamos con la carta de trato digno:

[https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/planeacion/carta\\_trato\\_digno/CARTA\\_DEL\\_TRATO\\_DIGNO\\_ESPANOL.pdf](https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/planeacion/carta_trato_digno/CARTA_DEL_TRATO_DIGNO_ESPANOL.pdf), el cual se encuentra traducido en lenguas étnicas:

- Creole:

[https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/planeacion/carta\\_trato\\_digno/CARTA\\_DEL\\_TRATO\\_DIGNO\\_CREOLE.pdf](https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/planeacion/carta_trato_digno/CARTA_DEL_TRATO_DIGNO_CREOLE.pdf)

## MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

- Romaní:

[https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/planeacion/carta\\_trato\\_digno/CARTA\\_DEL\\_TRATO\\_DIGNO\\_ROMANI.pdf](https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/planeacion/carta_trato_digno/CARTA_DEL_TRATO_DIGNO_ROMANI.pdf)

- Palenque:

[https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/planeacion/carta\\_trato\\_digno/CARTA\\_DEL\\_TRATO\\_DIGNO\\_PALENQUE.pdf](https://www.uaesp.gov.co/sites/default/files/planeacion/carta_trato_digno/CARTA_DEL_TRATO_DIGNO_PALENQUE.pdf)

### Escenario 3: Rendición de cuentas

La UAESP en su Estrategia de Rendición de cuentas establece los lineamientos que orientan el desarrollo los espacios de diálogo que se adelanten por parte de la Unidad con el fin de rendir cuentas sobre la gestión de la entidad en términos de resultados, avances y retos, enmarcados en la garantía de derechos humanos, inclusión de enfoques y avances de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Dentro de los objetivos de esta estrategia se comprenden:

1. Habilitar los mecanismos de diálogo presenciales o virtuales de la entidad con el fin de explicar la Gestión Pública de la UAESP sus resultados y avances durante la vigencia 2022, garantizando espacios participativos y de interacción con los grupos de interés de la Unidad y considerando los espacios exitosos de la vigencia anterior.
2. Establecer la metodología a desarrollar para cada uno de los mecanismos de diálogo identificados para la rendición de cuentas en la vigencia 2023 siguiendo los lineamientos de esta estrategia.

## MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

3. Identificar y priorizar la información necesaria y los temas específicos para los espacios de diálogo teniendo en cuenta procesos participativos como las consultas ciudadanas, reuniones preparatorias y las demás estrategias que establezca la entidad.
4. Priorizar los grupos de interés y de valor que se convocará para cada uno de los espacios de diálogo de rendición de cuentas, atendiendo el Modelo de Relacionamiento de la entidad.
5. Planear y hacer seguimiento a un cronograma que contemple las acciones a desarrollar durante el año, de acuerdo con las fases del Manual de Rendición de Cuentas y del componente 4 del Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP.
6. Evaluar los resultados obtenidos en la implementación de las metodologías de rendición de cuentas.

### **Escenario 4: Participación ciudadana en la gestión**

El objetivo de la estrategia de participación de la UAESP es consolidar un marco estratégico que le permita a la entidad, durante la vigencia de esta administración, trabajar en los temas de participación ciudadana de tal forma que las acciones y actividades propuestas vayan encaminadas a fortalecer la gestión pública de la Unidad generando valor público y aumentando el nivel de confianza y credibilidad por parte de sus grupos de interés.

La UAESP creó en el último trimestre del 2020 la Mesa Técnica de Participación Ciudadana y a partir del 2021 dio inicio a la ejecución y seguimiento de las funciones allí

## MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

pactadas. Su ejercicio se fundamenta en el interés que tiene la entidad de reconocer a la ciudadanía como un aliado de la gestión de la Unidad bajo una Política Institucional de Participación Ciudadana y la implementación de la Política de Gestión de Participación Ciudadana en la Gestión Pública – MIPG.

En consecuencia, esta estrategia se fundamenta en la importancia de fortalecer las relaciones de confianza a través del diálogo permanente y de doble vía con el ciudadano, el mejoramiento continuo de lineamientos y mecanismos de participación que permitan tomar decisiones basadas en las necesidades reales, visibilizar y verificar las diferentes acciones realizadas en el desarrollo de la gestión de la UAESP, por lo que el modelo de relacionamiento con los grupos de interés y los temas identificados de la Unidad de acuerdo con su misionalidad, resultan insumos importantes para la ejecución de las acciones por parte de cada una de las subdirecciones y oficinas asesoras, bajo el entendido de la Participación Ciudadana como objetivo estratégico de la UAESP, transversal a toda la entidad.

Es importante tener en cuenta los diferentes documentos estratégicos del proceso de participación ciudadana que la entidad ha desarrollado y que comprenden el relacionamiento y la implementación de los enfoques poblacionales y diferenciales:

**Comentado [JM1]:** Ojo. Redacción original "a" y no "ha"

### MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP



Ilustración 3 Documentos estratégicos de participación ciudadana UAESP

## MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

### MODELO DE RELACIONAMIENTO

Considerar las opiniones de los grupos de interés y priorizar los temas que se abordan con cada uno de ellos, permite la toma de decisiones de manera consciente y de acuerdo con el alcance y misionalidad de la entidad. Este modelo permite entender que hay una corresponsabilidad entre las partes si se quiere una participación efectiva en la que se pueda fortalecer las prácticas responsables de la UAESP.

Con el fin de establecer la relación con cada uno de los grupos, se realizó una matriz en la que se describió por cada uno de los actores, la siguiente información:

1. Grupo de interés.
2. Necesidades / Interés priorizados.
3. Expectativas priorizadas.
4. Objetivo / Propósito del relacionamiento.
5. Mecanismos de diálogo y canales de comunicación.
6. Proceso responsable del relacionamiento.
7. Trámites y servicios.

La matriz de relacionamiento puede ser consultada en el siguiente link:

<https://www.uaesp.gov.co/content/modelo-relacionamiento>

### Modelo Distrital y el Sistema Distrital de Relacionamiento (SDR)

En cumplimiento del Decreto 542 de 2023, por el cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, la UAESP reconoce la importancia de

## MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

consolidar sus estrategias y acciones bajo los principios y lineamientos definidos por el Distrito Capital.

Para ello, se establecen las siguientes acciones para su integración y alineación con el Sistema Distrital de Relacionamiento (SDR):

**1. Vinculación formal al SDR:** La UAESP adelantará los trámites ante la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para su incorporación formal al SDR, garantizando el uso de la plataforma distrital y la participación activa en los espacios de articulación interinstitucional.

**2. Conformación de la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía:** Desde la Oficina Asesora de Planeación en diciembre del 2024 se conformó la mesa técnica interna para articulación con las dependencias responsables de la atención a la ciudadanía, participación, comunicaciones, tecnologías de la información y planeación, con el fin de coordinar el desarrollo del modelo de manera transversal. Los procesos que hacen parte son: Servicio al ciudadano, Participación ciudadana Gestión integral de residuos sólidos, Servicios funerarios y Alumbrado Público.

**3. Formulación del Plan de Relacionamiento con la Ciudadanía:** Este plan definirá metas, acciones e indicadores para cada uno de los cuatro escenarios de relacionamiento: acceso a la información pública, acceso a bienes y servicios, rendición de cuentas y participación ciudadana, con enfoque diferencial y de género.

## MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

**4. Adopción de indicadores distritales:** Se implementarán los indicadores definidos por la Secretaría General para evaluar la calidad y efectividad del relacionamiento con la ciudadanía, integrando esta información a los sistemas del MIPG y al seguimiento del Plan Distrital de Desarrollo.

**5. Fortalecimiento de la inclusión digital y la accesibilidad:** La UAESP avanza en la implementación de estrategias que reduzcan brechas digitales, garantizando el acceso equitativo a los canales de atención, plataformas tecnológicas y procesos participativos de la UAESP.

Con estas acciones, la UAESP reafirma su compromiso con una gestión pública abierta, colaborativa y centrada en la ciudadanía, en consonancia con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral.

### ETAPA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

De manera anual se realiza la actualización del documento *Caracterización de usuarios y grupos de interés, necesidades y expectativas* por parte de la Oficina Asesora de Planeación. Esta actualización se lleva a cabo con los datos de operación de cada vigencia, resultados de encuestas de percepción e identificación de necesidades y expectativas, reportados en las peticiones, quejas y reclamos ante la entidad.

De acuerdo con los resultados que se obtienen del ejercicio indicado, este documento también podrá ser actualizado, en caso de ser necesario.

## MODELO DE RELACIONAMIENTO DE GRUPOS DE INTERÉS UAESP

Es responsabilidad de cada una de las dependencias de la Unidad hacer seguimiento al modelo de relacionamiento de la entidad, para esto, se deberán establecer acciones o estrategias a desarrollar por parte de cada uno de los procesos responsables del relacionamiento que permita identificar cómo se puede atender los intereses de los grupos priorizados.



UAESP

