

# Plan anticorrupción y atención al ciudadano vigencia 2015

Una ciudad que  
aprovecha los  
residuos

Disposición Final  
Relleno Sanitario Doña Juana  
Generación de Energía



**BOGOTÁ**  
HU<sup>?</sup>MANA

**uaesp**  
Vive un nuevo tiempo

Una ciudad que  
dignifica al  
reciclator de  
oficio

Aprovechamiento  
Inclusión Social



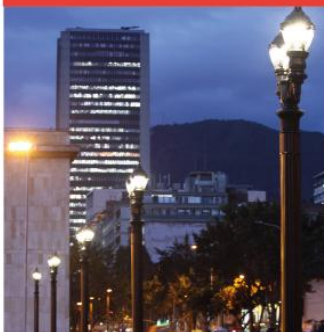
Una ciudad  
más segura e  
iluminada

Modernización del  
Alumbrado Público



Una ciudad que  
garantiza áreas  
limpias

Recolección, Barrido  
y Limpieza  
Corte de césped,  
poda de árboles



Una ciudad que  
garantiza a los más  
vulnerables el  
derecho a servicios  
funerarios dignos

Subsidios Funerarios  
Inhumación, Exhumación y  
Cremación



Una ciudad que  
recicla y separa  
los residuos

Aprovechamiento  
Separación en la fuente



PROGRAMA  
**basura**cero




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

HÁBITAT - Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos

**BOGOTÁ**  
HU<sup>?</sup>MANA

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>2</b>
<b>REFERENTE NORMATIVO</b>	<b>4</b>
<b>ALCANCE</b>	<b>6</b>
<b>OBJETIVOS DEL PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>6</b>
<b>GENERALES</b>	<b>6</b>
<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>6</b>
<b>DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>7</b>
<b>1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO</b>	<b>7</b>
1.1. POLÍTICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO	7
1.2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	7
<b>2. ESTRATEGIAS ANTITRAMITES</b>	<b>8</b>
2.1 IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES	9
2.2. PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR	10
2.3 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	10
2.4 INTEROPERABILIDAD	10
<b>3. RENDICION DE CUENTAS</b>	<b>11</b>
3.2 DIALOGO	13
3.3 INCENTIVOS O SANCIONES	14
<b>4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CUIDADANO</b>	<b>14</b>
4.1 COMPONENTE UNO. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	14
4.2 COMPONENTE DOS. AFIANZAR LA CULTURA DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS	15
4.3 COMPONENTE TRES. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	15
<b>ANEXOS</b>	<b>17</b>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Unidad Administrativa Especial Servicios Públicos</p>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2015</b>	Página 2 de 17
--	--	-------------------


## INTRODUCCIÓN

La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP, en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, formuló el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como una herramienta de control preventivo que permita implementar estrategias para lograr una gestión pública eficiente y moderna, que garantice la legalidad y transparencia en todos los sus procesos.

Es así como la UAESP, teniendo en cuenta la gestión adelantada frente a la administración de los riesgos de corrupción y estrategias de atención al ciudadano durante la vigencia 2014, actualiza la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2015, propiciando una mejora continua en la Gestión de Administración del Riesgo.

El presente plan es actualizado anualmente y contemplará los siguientes temas:

1. **Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.** En este componente, se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción como resultado de la identificación, análisis, valoración de los riesgos en cada uno de los procesos institucionales y se define la política para administrarlos.
2. **Estrategia Antitrámites.** Este componente tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.
3. **Rendición de cuentas.** Este componente tiene como finalidad afianzar la relación Entidad–Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la UAESP a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.
4. **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.** En este componente se establecen los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la Unidad.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Unidad Administrativa Especial Servicios Públicos</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2015</b></p>	<p>Página 3 de 17</p>
--	---	---------------------------

Para el Cumplimiento de este plan y a fin de generar un registro la trazabilidad y seguimiento se han diseñado lo siguientes anexos los cuales hacen parte integral de este documento:

- Anexo1. Mapa de Riesgos de Corrupción Vigencia 2015, es el instrumento que contiene la consolidación de los riesgos de corrupción por proceso definidos por la entidad, contiene la identificación, causas, descripción, análisis y valoración de cada uno de los riesgos identificados así como el establecimiento de las acciones para evitarlos y reducirlos.
- Anexo 2. Plan de Acción Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2015, contiene las actividades a desarrollar por la Unidad conforme a cada estrategia del plan, sus tareas, fechas de ejecución y responsables.

## REFERENTE NORMATIVO

El Decreto 2641 de 2012, reglamentó los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011; en tal sentido, la UAESP tomó como referentes el Decreto Distrital 371 de 2010, "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", y el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" elaborado por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

### Normas:


- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993, sobre la organización de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen.
- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones.
- Ley 489 de 1998, (artículo 32) Democratización de la Administración Pública.
- Ley 599 de 2000, Por la cual se expide el Código Penal.
- Ley 610 de 2000, Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías.
- Ley 734 de 2002, Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- Ley 850 de 2003, Por la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.
- Ley 1150 de 2007, Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos.
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 4567 de 2011, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y Decreto ley 770 de 2005.
- Decreto 4632 de 2011, Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011, en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.
- Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011, del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 0019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar

regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

- Decreto 2482 de 2012, Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

### **VALORES ETICOS DE LA UNIDAD**

- **Solidaridad:** Es actuar en unión, sintiendo como propias las causas, intereses y responsabilidades de otros, de manera desinteresada y oportuna, expresando un alto grado de integración, estabilidad interna, adhesión ilimitada y total a una causa, situación o circunstancia, que implica asumir y compartir por ella beneficios y riesgos.
- **Equidad:** Consiste en dar a cada uno lo que le corresponde según sus necesidades, situaciones, méritos, capacidades o atributos.
- **Respeto:** Es el valor fundamental para la convivencia social; respetar es estimar y considerar los derechos propios y de los demás, valorando las cualidades de los otros y el medio que nos rodea.
- **Vocación del Servicio:** Es una actitud de vida para facilitar el cumplimiento de los procesos, resolver las necesidades y satisfacer las expectativas de los usuarios.
- **Probidad:** Es la cualidad que define a una persona íntegra y recta; a alguien que cumple correctamente sus deberes sin fraudes, engaños ni trampas.
- **Trabajo en Equipo:** Es la coordinación e integración de esfuerzos entre varias personas que se necesitan entre sí en una misma causa para lograr un resultado.
- **Responsabilidad:** Es la obligación moral por cumplir con el deber asignado aportando lo mejor de sí mismo.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Unidad Administrativa Especial Servicios Públicos</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2015</b></p>	<p>Página 6 de 17</p>
--	---	---------------------------

## **ALCANCE**

Comprende el establecimiento de las estrategias, acciones y mecanismos para el cumplimiento del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, los cuales deberán ser aplicados a todos los procesos establecidos por la Unidad.


## **OBJETIVOS DEL PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **GENERALES**

Formular, hacer seguimiento y control del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

### **ESPECIFICOS**

- Identificar y administrar los Riesgos de Corrupción por procesos de la Unidad.
- Fortalecer la gestión de la Unidad y promover el acceso a la información de su gestión, motivando a la ciudadanía en el ejercicio de los deberes y derechos de la participación ciudadana y el control social.
- Racionalizar y agilizar los trámites relacionados con los bienes, productos y/o servicios de la Entidad.
- Fortalecer la interiorización de los valores éticos en el personal que apoya la gestión en la Unidad

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Unidad Administrativa Especial Servicios Públicos</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2015</b></p>	<p>Página 7 de 17</p>
--	---	---------------------------

## **DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO**

En este componente, la Unidad ha establecido dos líneas de acción a saber:

#### **1.1. POLÍTICA DE ADMINISTRACION DEL RIESGO**

La Unidad, durante la vigencia 2014 realizó la revisión y actualización de la política de administración de riesgos, que se presenta a continuación:

*“La Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, gestiona sus riesgos de proceso y de corrupción determinando las acciones necesarias, con el fin de asumirlos, reducirlos, evitarlos o transferirlos, realizando el seguimiento por parte de los responsables de los procesos y la evaluación de la eficacia a cargo de Control Interno; comunicando e involucrando las partes interesadas en todo el proceso de gestión de riesgos para la mejora continua y el logro de los objetivos institucionales”.*

Esta política fue documentada en el Manual del Sistema Integrado de Gestión y en el Plan Estratégico Institucional, los cuales hacen parte del Proceso de Direccionamiento Estratégico y a su vez se realizó la socialización e implementación de la misma.

Esta política será revisada, validada como mínimo una vez al año por el Comité Directivo de Gestión y en caso de requerirse se realizarán su actualización y adopción.

#### **1.2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

Para la gestión de los Riesgos, la Unidad cuenta con un procedimiento de Administración del Riesgo, adoptado dentro del Sistema Integrado de Gestión, donde se especifica que cada responsable de proceso realiza la identificación de los posibles riesgos de corrupción haciendo el análisis, valoración que conlleva al establecimiento de las acciones para evitar y reducir el riesgo.



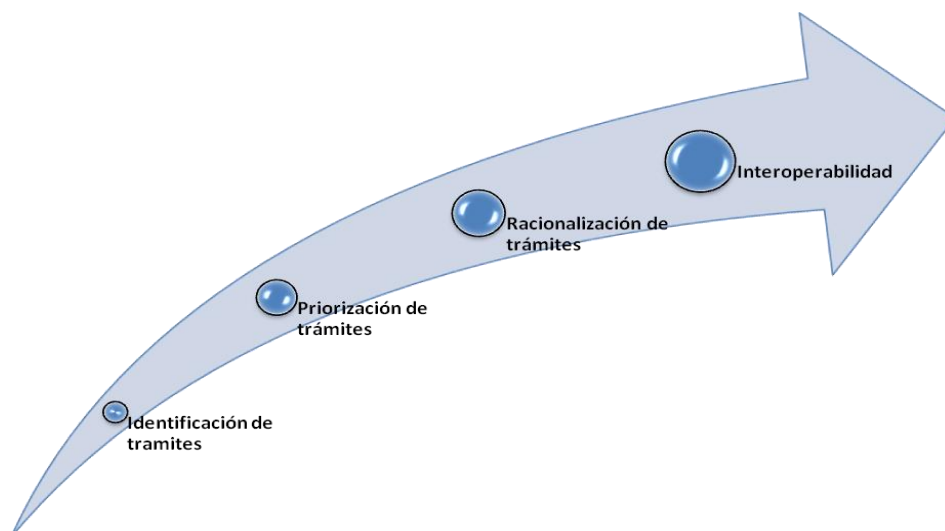
Se consolida la información en el Anexo1. Mapa de Riesgos de Corrupción definido por la entidad, en el cual se registran los riesgos de corrupción identificados en cada uno de los procesos de la Unidad.

El Mapa de riesgos de corrupción, es publicado en la página web de la entidad con el fin de que las partes interesadas tengan acceso a la información y conozcan las acciones que están siendo implementadas por la Unidad para la administración d los riesgos. Ver Anexo 1 Mapa de Riesgos de Corrupción Vigencia 2015.

## **2. ESTRATEGIAS ANTITRAMITES**

Esta estrategia, busca facilitar el acceso y acercamiento de los ciudadanos a los bienes, productos y/o servicios que brinda la Unidad, a través de la racionalización de los trámites, es decir, la simplificación, estandarización y optimización de éstos.

La Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales como responsable del proceso de Gestión de Comunicaciones, es la encargada de liderar la implementación de esta estrategia en sus cuatro actividades a saber:



Para lo anterior, se hace una descripción de las actividades y tareas adelantadas durante la vigencia 2014 y a desarrollar en el 2015 por la Unidad para el cumplimiento y fortalecimiento de esta Estrategia:

## 2.1 IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES


La Unidad cuenta con la disponibilidad de trámites que se encuentran publicados en la Página Web de Gobierno en Línea: [www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co) que es alimentado desde el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. Como son:

- Aprobación de estudios fotométricos
- Registro Único Funerario - RUF
- Ingreso al Relleno Sanitario Doña Juana
- Poda de árboles en espacio público
- Opción tarifaria multiusuario

De igual forma, en la Guía de trámites y servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá <http://portal.bogota.gov.co/>, se encuentran publicados los siguientes trámites, que se pueden consultar por medio de los siguientes iconos asociados a la gestión de la Unidad:



- Aprobación de estudios fotométricos para proyectos de Alumbrado Público
- Autorización de ingreso y visitas académicas al Relleno Sanitario de Doña Juana
- Autorización para ingreso de vehículos cargados con residuos
- Registro Único Funerario - RUF en el Distrito Capital
- Solicitud de Carné como Reciclador de Oficio de la Ciudad de Bogotá
- Solicitud de habilitación como Organización de Recicladores Autorizada - ORA
- Solicitud de inclusión al Registro Único de Recicladores de Oficio – RURO.
- Solicitud de Subsidios Funerarios
- Solicitud de Tarifa Predio Desocupado
- Solicitud para Acceder a la Opción Tarifaria de Multiusuarios
- Solicitud Repotenciación Alumbrado Público

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Unidad Administrativa Especial Servicios Públicos</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2015</b></p>	<p>Página 10 de 17</p>
--	---	----------------------------

La Unidad adelantará la revisión de los trámites para la vigencia 2015, y realizará un análisis para determinar la posible unificación en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

## **2.2. PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR**

La Unidad a fin de mejorar la efectividad institucional y la satisfacción del ciudadano con respecto de los bienes, producto y/o servicios a su cargo, realizará un análisis de los trámites para priorizar su intervención con miras a la reducción, eliminación u optimización del trámite.

## **2.3 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

La Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales, coordinará mesas de trabajo con los responsables de cada proceso a fin de revisar los trámites para su optimización mediante la reducción y simplificación de pasos.

Para lo anterior, la Unidad cuenta con el Comité Directivo de Gestión, el cual hace las veces de Comité de Gobierno en Línea y Antitrámites, conformado por el Nivel Directivo de la Entidad, quienes serán los encargados de ejecutar las acciones que se requieren para el cumplimiento de esta estrategia, en coordinación con la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales.

Para esta vigencia y con el fin de operativizar y ejecutar la estrategia, la Unidad establecerá un equipo conformado por funcionarios de todas las dependencias, con el propósito de adelantar las mesas de trabajo para el análisis y propuestas de mejora en la racionalización de los trámites.

## **2.4 INTEROPERABILIDAD**

Se adelantarán mesas con los responsables de los procesos, donde se realizará el análisis de los trámites actuales, así como de aquellos que se tengan proyectados a fin de establecer su pertinencia e interoperabilidad.

### 3. RENDICION DE CUENTAS

La rendición de cuentas es una expresión de Control Social, es un ejercicio permanente que se orienta a afianzar las relaciones entre la entidad y los ciudadanos.

Es por ello que la Unidad, en la vigencia 2014 adelantó acciones para el diseño, formulación, seguimiento e Implementación de herramientas, instrumentos y/o metodologías para el fortalecimiento del control social, el cuidado de lo público y la promoción de la cultura de la legalidad, en temas asociados a los servicios a cargo de la Unidad, como son:

- Identificación de instancias de participación en cada localidad.
- Aplicación de talleres, con objeto de socializar los servicios a cargo de la Entidad.
- Diseño y aplicación de encuestas por localidad con el objeto de medir el conocimiento que tiene la ciudadanía en el Distrito Capital sobre los servicios prestados por la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP
- Gestión para el Control Social: a través de talleres con la comunidad se socializó el tema de control social y los servicios de la UAESP.

Por otra parte, se elaboraron y publicaron informes de gestión anual y periódicos, mediante los cuales la Dirección General informó a la ciudadanía sobre la gestión adelantada.



Así mismo, a través de la página Web de la entidad [www.uaesp.gov.co](http://www.uaesp.gov.co), se mantiene informada a la ciudadanía sobre los planes, programas y proyectos de la Entidad, así como de las actividades programadas y la gestión adelantada y se publican informes, eventos, boletines de prensa e instrumentos que permite un

contacto directo con el ciudadano como lo son los formularios de Peticiones, quejas y reclamos y el de Ojo Ciudadano.



También se contó, con la implementación de estrategias de divulgación para lo cual se diseñaron y distribuyeron los siguientes materiales:

- Revista de la Unidad, cuyo objeto es divulgar los avances en la gestión de la UAESP.



- Periódico El Reciclador: Cuyo objeto es comunicar a la población recicladora información de su interés.



Para la vigencia 2015, se tiene contemplado el diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana y de control social para la gestión de la entidad en las diferentes localidades de la Ciudad de tal forma que se logre:

- Contar con un procedimiento de participación ciudadana y mecanismos de medición y satisfacción del usuario y partes interesadas de la UAESP,
- Elaborar una cartilla de socialización de participación ciudadana frente a los bienes, productos y servicios de la UAESP.


De igual forma, se desarrollarán los siguientes componentes de la estrategia de Rendición de Cuentas:

### 3.1 INFORMACIÓN

- Comprende lo relacionado con la exposición y difusión de datos, informes, estadísticas de la gestión de la Unidad, para lo cual a través de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales divulgará en los diferentes medios de comunicación establecidos por la entidad, los resultados y avances de la gestión.

### 3.2 DIALOGO

- A través de la Oficina de Comunicaciones y Relaciones Interinstitucionales, se publicará en la página Web de la UAESP y en las redes sociales información de la entidad en cumplimiento de sus planes, programas y proyectos, para lo cual

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Unidad Administrativa Especial Servicios Públicos</p>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2015</b>	Página 14 de 17
--	--	--------------------

se fortalecerán el uso de las redes sociales a través de una campaña de marketing digital.

- Se organizarán y/o participará en eventos convocados por otras entidades para la rendición de cuentas, así como en; foros ciudadanos participativos, mesas de trabajo temáticas, observatorios ciudadanos, encuentros virtuales en espacios de interacción, entre otros.

### **3.3 INCENTIVOS O SANCIONES**

- Fortalecer en los servidores públicos de la Unidad, a interiorización de los valores éticos, la calidad de servicio al cliente y cultura de rendición de cuentas.
- Implementar un instrumento para la evaluación de la percepción de los usuarios, acerca de las actitudes del personal que atiende al ciudadano.

## **4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CUIDADANO**

En este componente se busca la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, para lo cual la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, cuenta con:

- Puntos de Atención al Ciudadano
- Funcionarios para la atención de PQRS.
- Consulta, seguimiento y registro de la PQRS, en el Sistema de Peticiones Quejas y reclamos establecido por la Secretaria General.

Es así como la UAESP para el fortalecimiento y mejora en la atención al ciudadano, durante la vigencia 2015 adelantará las siguientes acciones por cada uno de los componentes de la estrategia de Atención al Ciudadano, las cuales serán lideradas por la Subdirección Administrativa y Financiera:

### **4.1 COMPONENTE UNO. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO**

- Publicar el portafolio de trámites y servicios de la UAESP a la ciudadanía en la Pagina Web e Intranet.

- Revisar y actualizar el procedimiento de PQRS de la UAESP teniendo en cuenta la inclusión del protocolo del servicio.
- Aplicar al 10% de las PQRS recepcionadas en la UAESP mediante la encuesta de satisfacción al cliente.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano mediante el análisis de las PQRS recibidas por la UAESP de acuerdo a su tipología.
- Disponer de los puntos de atención al ciudadano necesarios para prestar un servicio adecuado y oportuno al ciudadano

#### **4.2 COMPONENTE DOS. AFIANZAR LA CULTURA DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

- Realizar capacitación y sensibilización a los servidores públicos para el desarrollo de habilidades y competencias en el servicio al ciudadano

#### **4.3 COMPONENTE TRES. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN**

La Unidad cuenta con distintos canales de comunicación para los requerimientos de las partes interesadas como usuarios, ciudadanía, entes de control, entidades, proveedores, operadores y prestadores del servicio, entre otros.

a) **Página Web:** [www.uaesp.gov.co](http://www.uaesp.gov.co)

**b) Líneas de atención**

- Conmutador 3580400
- Servicio de Aseo - Línea 110
- Servicio de Alumbrado Público - Línea 115 Código Postal 110231

**c) Correos Electrónicos**

- Correo Electrónico de contacto: [uaesp@uaesp.gov.co](mailto:uaesp@uaesp.gov.co)
- Correo Electrónico Notificaciones judiciales: [notificacion@uaesp.gov.co](mailto:notificacion@uaesp.gov.co)

**d) Ventanilla de Correspondencia**

- Sede Principal: Calle 52 Nro. 13-64. Piso 3



**e) Puntos de Atención**

- Sede Av. Caracas No. 53-80 Teléfono 3580400 Ext. 0
- Mochuelo Alto: Carrera 18 F N° 91B-50 sur Tel. 2009393

**f) Redes Sociales**



Facebook: [uaesp.bogota](https://www.facebook.com/uaesp.bogota)



Twitter: [@uaesp](https://twitter.com/uaesp)




Yo Tube: [uaespcomunica](https://www.youtube.com/uaespcomunica)

**g) Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**


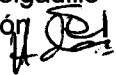


- Todas la peticiones quejas y reclamos son direccionadas a atención al usuario y son registradas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS y se hace su seguimiento.

Como acciones para el 2015 se adelantará un diagnóstico de los canales de atención para su fortalecimiento y mejora de tal forma que permitan la participación ciudadana.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Unidad Administrativa Especial Servicios Públicos</p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2015</b></p>	<p>Página 17 de 17</p>
--	---	----------------------------

## ANEXOS

- Anexo 1. Mapa de Riesgos de Corrupción Vigencia 2015
- Anexo 2. Plan Acción Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2015

Elaboró: Blanca Yomar López Delgadillo   
Silvia Milena Patiño León   
Revisó: Himelda Tapiero Ortiz   
Aprobó: Ilva Nubia Herrera   
Comité Directivo de Gestión del SIG

**Fin del Documento**

②