

## Carta de trato digno

### Unidad Administrativa Especial De Servicios Públicos UAESP

Con es el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todas y todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado, diligente, con calidad y oportunidad. Para esto, la entidad cuenta con herramientas y canales dispuestos para preservar y fortalecer la transparencia dentro de la gestión administrativa y atender las solicitudes de la ciudadanía en los tiempos y formas reglamentarias

#### Derechos de los ciudadanos

- Ser tratado con el respeto a la consideración y la dignidad debida.
- Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la UAESP.
- presentar peticiones de manera verbal, escrita u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa pero respectivos documentos.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de persona en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servicios públicos y de los particulares que cumplen funciones administrativas.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

#### Deberes de los ciudadanos

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedente.

- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
- Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

### Canales De Atención:

CANAL		HORARIO
Presencial	Bogotá De La Avenida Caracas Número 53 - 80 Piso 1	lunes a viernes de 8:00 a m 4:00 pm
Telefónico	Conmutador 3580 400 Extensiones 1527 - 1529 - 1544 - 1549	lunes a viernes de 8:00 a m 4:00 pm
Escrito	Bogotá De La Avenida Caracas Número 53 - 80 Piso 1	lunes a viernes de 8:00 a m 4:00 pm
Virtual	formulario web <a href="http://www.uaesp.gov.co">www.uaesp.gov.co</a> facebook <a href="https://facebook.com/uaesp">facebook.com/uaesp</a> twitter <a href="https://twitter.com/uaesp">twitter.com/uaesp</a>	24 horas
Correo electrónico	<a href="mailto:uaesp@uaesp.gov.co">uaesp@uaesp.gov.co</a>	24 horas
SDQS	<a href="http://Sdqs.bogota.gov.co/sdqs">Sdqs.bogota.gov.co/sdqs</a>	24 horas

### Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones:

TIPOLOGÍA	TIEMPO DE RESPUESTA
Derecho De Petición De Interés General	15 días hábiles
Derecho Petición De Interés Particular	15 días hábiles
Queja	15 días hábiles
Reclamo	15 días hábiles
Sugerencia	15 días hábiles
Solicitud De Información	10 días hábiles
Solicitud De Copias	10 días hábiles
Consulta	30 días hábiles

**Traslado funcionarios sin competencia:** se informará de inmediato el interesado si este actúa verbalmente, o entre los cinco días siguientes al de la recepción.

**Atención prioritaria de peticiones:** La entidad dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deben ser resueltos para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.

### Recuerde:

1. las peticiones y requerimientos se pueden hacer A través de los diferentes canales de atención o cualquier otro medio idóneo aprobado por la UAESP
2. Los trámites y servicios son gratuitos y no requiere de intermediarios
3. Su derecho de petición debe contar con la siguiente información:
  - Nombre de la autoridad a la que se dirige.
  - Objeto de la petición, escrito de manera clara y concreta.
  - Descripción de las razones en que se apoya su solicitud.
  - Nombres y apellidos completos del solicitante, recuerda incluir el número y tipo de documento identidad.
  - Datos de contacto como dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia. Para mayor agilidad en el proceso puede adjuntar la dirección de correo electrónico para respuesta a su petición
  - relación de documentos que acompañan su petición, revise que estos estén completos
  - Firma del peticionario, cuando sea necesario (salvo que no sepa firmar se acepta huella).