

1. OBJETO:

Definir las actividades para asegurar el cumplimiento de la Política de desconexión laboral, así como establecer los controles, mecanismos y medios para que los servidores/as públicos puedan presentar quejas frente al incumplimiento de esta.

2. ALCANCE:

Aplica a todos los servidores públicos de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos que consideren vulnerado su derecho a la desconexión laboral, permitiéndoles presentar quejas de manera identificada o anónima, inicia con la recepción, trámite, y seguimiento de las quejas, garantizando el debido proceso, la confidencialidad, resolución y finaliza con el cierre de estas.

3. DEFINICIONES:

Acoso laboral: Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediano, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia de este.

Caso fortuito: hecho que no ha podido preverse, o que no hubiera podido preverse o que, previsto, fuera inevitable.

Comité de Convivencia Laboral: Es un órgano bipartito conformado por representantes del empleador y de los empleados, cuya principal función es prevenir, tramitar y dar seguimiento a quejas relacionadas con posibles casos de acoso laboral dentro de la entidad. Este comité se encarga de promover un ambiente de trabajo saludable, garantizar la confidencialidad en el manejo de las quejas y asegurar el cumplimiento de las políticas de convivencia laboral establecidas por la UAESP.

Confidencialidad: Principio que garantiza la reserva de la identidad del denunciante, así como la información contenida en la queja, salvo que su divulgación sea necesaria

dentro del marco legal aplicable.

Debido proceso: Conjunto de garantías que aseguran que la queja será tramitada de manera objetiva, imparcial y respetando los derechos de todas las partes involucradas.

Desconexión laboral: Derecho que tienen todos los servidores/as públicos y colaboradores a no tener contacto, por cualquier medio o herramienta, bien sea tecnológica o no, para cuestiones relacionadas con su ámbito o actividad laboral, en horarios fuera de la jornada laboral, permisos, vacaciones, descansos o en el disfrute de alguna de las licencias otorgadas en cumplimiento con la normatividad aplicable.

Fuerza mayor: En concordancia con lo establecido en el artículo 64 del Código Civil subrogado por el artículo 1 de la ley 95 de 1890 define:

“Artículo 64: la fuerza mayor o caso fortuito como “el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los autos -sic- de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc.” De la definición transcrita Infiere la Corte, y así lo ha reiterado la Jurisprudencia tanto Civil como Laboral de esta Corporación, que la fuerza mayor o caso fortuito para que pueda constituirse como tal debe ser “irresistible”, esto es, que no haya podido ser impedida y que haya colocado a la persona en la dificultad absoluta, de ejecutar la obligación; debe además ser imprevisible”; es decir, que no haya sido lo suficientemente probable para que razonablemente la persona pueda precaverse contra él, aunque haya habido frente a la situación de que se trate, como lo hay con respecto a toda clase de acontecimientos, una leve posibilidad de realización.”

Mecanismos de solución de conflictos: Estrategias como la mediación, conciliación o intervención de instancias internas para resolver la queja de manera efectiva y prevenir futuras vulneraciones del derecho a la desconexión laboral.

Política de desconexión laboral: Conjunto de lineamientos establecidos por la entidad para garantizar que los servidores públicos ejerzan su derecho a la desconexión laboral, promoviendo ambientes de trabajo saludables y respetuosos.

Queja: Manifestación escrita o verbal presentada por un servidor público cuando considera que su derecho a la desconexión laboral ha sido vulnerado. Puede ser presentada de manera identificada o anónima.

Reclamo: Solicitud formal presentada por un servidor público con el propósito de expresar su inconformidad respecto a una situación que afecta su derecho a la desconexión laboral, con el fin de obtener una respuesta o solución por parte de la entidad.

Seguimiento: Proceso de verificación de las acciones correctivas implementadas tras la resolución de una queja, con el fin de garantizar el cumplimiento de los acuerdos y la cesación de la conducta reportada

Servidor público: Persona que desempeña funciones en la entidad bajo una relación legal y reglamentaria, con derechos y deberes establecidos por la normatividad vigente.

4. **NORMATIVA:**

TABLA 1 NORMATIVA APLICABLE AL PROCEDIMIENTO

NUMERO	DESCRIPCIÓN
Decreto Ley 1042 del 7 de junio 1978	Artículo 33. Establece la jornada laboral para los empleados públicos de los niveles nacional y territorial, en 44 horas semanales, quedando facultado el jefe del organismo para establecer el horario de trabajo y la forma en que debe ser cumplido. (Modificado por el Art. 3 Decreto 85 de 1986)
Ley 909 del 23 de septiembre de 2004	Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
Ley 1010 del 23 de enero de 2006	Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.
Ley 2191 del 6 de enero	Por medio de la cual se regula la desconexión laboral -ley de

NUMERO	DESCRIPCIÓN
de 2022	desconexión laboral
Decreto 1083 del 26 de mayo de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública
Decreto Distrital 842 del 31 de diciembre de 2018	Artículo 1. El horario de trabajo de los/as servidores/as públicos/as del sector central de la Administración Distrital, siendo este de lunes a viernes en jornada continua de 7:00 a.m. a 4:30 p.m., incluida una hora de almuerzo.
Decreto Distrital 592 del 22 de diciembre de 2022	Por medio del cual se establecen lineamientos para la implementación de horarios laborales escalonados en las entidades y organismos del nivel central del Distrito Capital.
Directiva No. 005 del 9 de junio de 2022	Lineamientos para el cumplimiento de la Ley 2191 de 2022
Sentencia C-331 de 2023	Demanda de inconstitucionalidad contra el artículo 6, literal a) de la Ley 2191 de 2022 <i>“Por medio de la cual se regula la desconexión laboral - Ley de desconexión laboral</i>

Fuente: Normograma UAESP

5. LINEAMIENTOS DE OPERACIÓN:

- Toda queja será atendida de manera confidencial con imparcialidad, garantizando el debido proceso, para proteger la identidad del denunciante y el derecho a la defensa de las partes involucradas.
- En el caso que no se tipifique la conducta como acoso laboral, estas serán tramitadas directamente por la Oficina de Control Disciplinario Interno.
- En el evento que la queja señale que la vulneración del derecho se encuentra asociado a modalidad de acoso laboral, estas serán tramitadas directamente por el Comité de Convivencia Laboral.

- El trámite de las quejas allegadas se encuentra sujeto al procedimiento interno del Comité de Convivencia Laboral y la Oficina de Control Disciplinario Interno.
- Se establece que se respetarán los tiempos de descanso diario, semanal, permisos o vacaciones. Por ello, el personal tiene derecho a no responder a cualquier tipo de comunicación (mensajes, correos, llamadas) por cualquier canal, realizado fuera de su horario laboral, salvo causa de fuerza mayor o circunstancias excepcionales de acuerdo con la definición expuesta.
- Cuando se envíen correos electrónicos fuera del horario de trabajo, se utilizará preferentemente la opción de programar el envío y hacer llegar los mensajes dentro del horario laboral del destinatario y se promoverá esta práctica dentro de la UAESP.
- En caso de distintos horarios los correos que se remitan por fuera del horario laboral del destinatario se entenderán recibidos en el inicio del horario laboral del mismo, sin que tal circunstancia pueda ser considerada como una forma de vulneración del derecho a la desconexión laboral o de acoso laboral por parte del remitente.
- Los medios de comunicación personales, como WhatsApp, Telegram o correos electrónicos personales, entre otros; no deben ser utilizados como canales oficiales para la comunicación laboral o corporativa. Cualquier mensaje recibido por estos medios será considerado voluntario y no constituye un canal formal de comunicación dentro de la entidad. Para garantizar la trazabilidad y formalidad en las interacciones laborales, se deben utilizar exclusivamente los medios institucionales establecidos.
- Para garantizar que la queja o reclamo cuente con nivel de seguridad "privado" se hace necesario que la radicación de la queja se realice vía correo electrónico en uaesp@uaesp.gov.co.
- El Comité de Convivencia Laboral garantizará el debido proceso e incluirá mecanismos de solución de conflictos y realizará la verificación del cumplimiento de los acuerdos alcanzados en cada situación.

- La desconexión laboral será aplicable sin diferenciar la modalidad de trabajo en el cual el servidor/a desempeñe sus funciones, ya sea de manera presencial en las instalaciones de la UAESP, o remota cuando se trate de trabajo en casa o teletrabajo, trabajo en campo fuera de las instalaciones, o fuera de la ciudad cuando se encuentre en comisión designada por la Entidad.
- Son casos excepcionales para la aplicación de la presente política de desconexión laboral, los siguientes:
- Los servidores/as que desempeñen cargos de dirección, manejo y confianza.
- Situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, en las cuales se requiera la ejecución de actividades de colaboración extraordinaria con la UAESP, cuando estas sean necesarias para la continuidad del servicio o para dar solución a situaciones difíciles o de urgencia manifiesta en la operación de la Entidad, siempre y cuando se justifique la inexistencia de otra alternativa viable.
- Este procedimiento cubre situaciones en las que se evidencie incumplimiento de la política de desconexión laboral por parte de superiores, compañeros o cualquier otro actor dentro de la entidad.
- Dentro del proceso de análisis de los casos presentados se hace necesario tener claridad del horario laboral de cada servidor/a público, para lo cual en caso de que el horario sea distinto a la jornada estipulada en el Decreto No 842 de 2028 *“Por medio del cual se establece el horario de trabajo de los/las servidores/as públicos/as del sector central de la Administración Distrital y se dictan lineamientos sobre la flexibilización del horario para servidores/as en circunstancias especiales y se dictan otras disposiciones”* el cual estableció que el horario de trabajo de los servidores públicos del sector central de la Administración Distrital, sería de lunes a viernes en jornada continua de 7:00 a.m. a 4:30 p.m., incluida una hora de almuerzo, debe reposar en el expediente laboral el horario concertado con el jefe inmediato de acuerdo a los lineamientos institucionales.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

TABLA 2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>Presentar la queja</p> <p>Presenta la queja o reclamo la cual debe reunir los siguientes elementos mínimos de procedencia:</p> <p>a. Se debe aplicar nivel de Seguridad "privado" en la radicación de la queja o reclamo.</p> <p>b. La queja debe indicar los siguientes elementos mínimos de procedencia: nombres completos de la persona que presenta la queja o reclamo, cargo, área a la que pertenece, lo cual no es necesario en caso de presentarse de forma anónima, descripción de los hechos y evidencia del contenido de la queja (Elementos probatorios).</p> <p>c. Indicación clara y precisa de las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que se efectuó la presunta</p>	Sistema de gestión documental	Servidores/as Públicos de todas las áreas	Comunicación oficial Anexos

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	vulneración del derecho de desconexión laboral.			
2	<p>Registrar la queja o reclamo</p> <p>Recibe la queja o reclamo, la registra en base de seguimiento, verifica cumplimiento de elementos mínimos de procedencia, da respuesta al peticionario informando la aceptación o rechazo (por no cumplimiento de elementos mínimos de procedencia).</p> <p>En caso de inadmisión de queja anónima, envía correo electrónico desde el Proceso de Gestión de Talento Humano, a todos los servidores/as, a fin de que el quejoso anónimo se entere de la inadmisión y proceda a subsanar.</p> <p>Efectúa un análisis de la situación presentada y define si esta será admitida o rechazada y la instancia a la cual se debe remitir.</p>	Base de seguimiento de quejas presentadas	Profesional o Técnico designado del Proceso de gestión del Talento Humano	Registro en base de seguimiento de quejas presentadas
	¿Se rechazó la queja?			

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	Si: Continúa con la actividad No 3 No: Continúa con el siguiente condicional			
3	Subsanar la queja Subsana en un término no superior a cinco (5) días hábiles la queja, (so pena de ser rechazadas), mediante escrito motivado y continúa con la actividad No 2.	Sistema de gestión documental	Profesional o Técnico designado del Proceso de gestión del Talento Humano	Comunicación oficial Anexos
	¿La queja se relaciona con una conducta de acoso laboral? No: Continúa con la actividad No 4 Si: Continúa con la actividad No 5			
4	Remitir la queja no asociada con acoso laboral Remite la queja a la Oficina de Control Disciplinario Interno al correo ofic.disciplinariointerno@uae.sp.gov.co , en el caso que no se tipifique la conducta como acoso laboral de conformidad con las señaladas en el artículo 2º de la Ley 1010 de	Sistema de gestión documental Procedimiento Control Disciplinario Interno	Profesional o Técnico designado del Proceso de gestión del Talento Humano Profesional designado Oficina de Control Disciplinario Interno	Registro en base de seguimiento de quejas presentadas

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	2006, para su estudio de manera confidencial y trámite interno.			
5	<p>Remitir la queja asociada con acoso laboral</p> <p>Remite al Comité de Convivencia Laboral la queja al correo cconvivencia@uaesp.gov.co en el evento que la queja señale que la vulneración del derecho se encuentra asociado a modalidad de acoso laboral de conformidad con las conductas establecidas en el artículo 2º de la Ley 1010 de 2006, para su estudio de manera confidencial y trámite interno.</p>	<p>Sistema de gestión documental Procedimiento Comité de Convivencia Laboral-CCL</p>	<p>Profesional o Técnico designado del Proceso de gestión del Talento Humano Comité de Convivencia Laboral</p>	<p>Registro en base de seguimiento de quejas presentadas</p>
6	<p>Cerrar el caso</p> <p>Da cierre de la queja o reclamo, informa al proceso de gestión de Talento Humano con el fin de que quede plasmado en el seguimiento de los casos presentados y repose en el expediente laboral de la instancia que lo haya</p>	<p>Sistema de gestión documental Base de seguimiento de quejas presentadas</p>	<p>Comité de Convivencia Laboral Profesional designado por la Oficina de Control Disciplinario Interno Profesional o Técnico designado</p>	<p>Comunicación oficial interna Registro en base de seguimiento de quejas presentadas</p>

	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL		REGISTRO
	atendido.		del Proceso de gestión del Talento Humano	

Fuente: UAESP



		Descripción de la modificación
1	28/08/2025	Elaboración de procedimiento en atención a la expedición de la política de desconexión laboral de la UAESP.

Fuente: UAESP

8. AUTORIZACIONES:

		CARGO	FIRMA
Elaboró	Karen Niño Ramírez	Profesional Especializado	<i>Karen Niño R.</i>
	Mónica Alexandra Soler	Contratista SAF	<i>Mónica Soler R.</i>
	Adriana Prieto Antolínez	Profesional Especializado	<i>Adriana Prieto</i>
	Stefanny Johanna Hernández	Contratista SAF	Stefanny Hernández Silva
Revisó	Dolly Arias Casas	Subdirectora Administrativa	<i>Dolly Arias</i>
	Luz Mary Palacios Castillo	Profesional Oficina Asesora de Planeación	<i>Luz Mary Palacios C.</i>
Aprobó	Marcela Toro Pascagaza	Jefe Oficina Asesora de Planeación	<i>Marcela Toro P.</i>