



# CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA 2021

Con el propósito de establecer una interacción directa con la comunidad y garantizar sus derechos constitucionales y legales, la **Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP** se compromete a vigilar y asegurar que el trato a la ciudadanía sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado, diligente, con calidad y oportunidad.

Para este objetivo, 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 LA CIUDADANÍA:

- Ser tratado con el respeto, la consideración y la dignidad debida.
- Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la UAESP.
- Presentar peticiones de manera verbal, escrita o a través de 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 de los 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 personas 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 cumplan funciones administrativas.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.



## DEBERES DE LA CIUDADANÍA:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de la buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones; 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.
- Observar un trato respetuoso hacia los servidores públicos.
- Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades de núcleo familiar.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.



## CANALES DE ATENCIÓN:



### ATENCIÓN PRESENCIAL:

El usuario puede hacer uso de este canal interponiendo su requerimiento en la ventanilla de radicación de la UAESP, ubicada en la Avenida Caracas No. 53 - 80, piso 1, en horario de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. (El horario de atención presencial durante la pandemia es de 10:00 a.m. a 3:00 p.m.)



### ATENCIÓN TELEFÓNICA:

Se encuentra disponible a través del conmutador 358 04 00 opciones 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8 en donde se atenderán las diferentes solicitudes de información, quejas y reclamos, en horario de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.



### ATENCIÓN ESCRITA:

Los ciudadanos podrán solicitar información y presentar solicitudes escritas en la ventanilla de radicación de la UAESP, ubicada en la Avenida Caracas No. 53 - 80 piso 1, en horario de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.



### ATENCIÓN VIRTUAL

#### Página web [www.uaesp.gov.co](http://www.uaesp.gov.co):

- A través del formulario de peticiones las 24 horas.
- Mediante el chat virtual de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.

Redes sociales institucionales:

**f Facebook:** @uaesp.bogota

**t Twitter:** @Uaesp

**Horario:** de 7:30 a.m. a 4:00 p.m.

**Instagram:** @uaesp

**in LinkedIn:** Unidad Administrativa Especial de Servicios

**YouTube:** UAESP

**Correo electrónico:** [uaesp@uaesp.gov.co](mailto:uaesp@uaesp.gov.co) - las 24 horas.

**Bogotá Te Escucha:** [www.bogota.gov.co/sdqs/](http://www.bogota.gov.co/sdqs/) - las 24 horas.



### • DEFENSOR CIUDADANO:

[defensorciudadano@uaesp.gov.co](mailto:defensorciudadano@uaesp.gov.co) – Tel: 358 04 00 opción 8.

