



Carta de Trato Digno

Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, la UAESP se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todas y todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y 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, 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 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 servidores públicos y de los particulares que cumplan 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 improcedentes.
- 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.

Avenida Caracas No. 53-80
Código Postal 110231
PBX 3580400
www.uaesp.gov.co
Línea 195



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



Canales de atención:

CANAL		HORARIO
Presencial	Bogotá, en la Avenida Caracas # 53 - 80 Piso 1	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Telefónico	conmutador 3580400 extensiones 1527, 1529, 1549	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.
Escrito	Bogotá, en la Avenida Caracas # 53 - 80 Piso 1	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
Virtual	- formulario web: www.uaesp.gov.co - Facebook: facebook.com/uaesp - Twitter: twitter.com/uaesp	24 Horas
Correo Electrónico	uaesp@uaesp.gov.co	24 Horas
SDQS	sdqs.bogota.gov.co/sdqs/	24 Horas

Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones

TIPOLOGÍA	TIEMPO DE RESPUESTA
Derecho de Petición en Interés General	15 días hábiles.
Derecho de Petición en 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 Copia	10 días hábiles.
Consulta	30 días hábiles.

Traslado Funcionario sin Competencia: Se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción.

Atención Prioritaria de Peticiones: La entidad darán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del 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 requieren de INTERMEDIARIOS.
3. Su derecho de petición debe contar con la siguiente información:

Avenida Caracas No. 53-80
Código Postal 110231
PBX 3580400
www.uaesp.gov.co
Línea 195





4. Nombre de la autoridad a la que se dirigen.
5. Objeto de la petición, escrito de manera clara y concreta.
6. Descripción de las razones en que se apoya su solicitud.
7. Nombres y apellidos completos del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documento de identidad.
8. Datos de contacto como dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia. Para mayor agilidad en el proceso puede adjuntar la dirección de su correo electrónico para dar respuesta a su petición.
9. Relación de documentos que acompañan su petición, revise que estos estén completos.
10. Firma del peticionario, cuando sea necesario (salvo que no sepa firmar se acepta huella).

Defensor Al Ciudadano

El Defensor del Ciudadano es el vocero de los ciudadanos o usuarios ante la entidad, para atender únicamente las reclamaciones que presenten los ciudadanos(as) por incumplimiento en la atención a los requerimientos presentados ante la entidad.

Correo Electrónico	defensordelciudadano@uaesp.gov.co	24 Horas
Acceso Telefónico	Ext. 1567	7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Avenida Caracas No. 53-80
Código Postal 110231
PBX 3580400
www.uaesp.gov.co
Línea 195



CO16/7252



CO16/7253



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS