

FECHA EDICIÓN 30/07/2021

Instructivo para crear una petición en el aplicativo web de UAEOS



PRESENTACIÓN

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias – UAEOS, como entidad del orden nacional, se ha comprometido con la ciudadanía en el servicio de información y orientación al ciudadano, teniendo como centro de su actividad al individuo y a la organización asociativa de carácter solidario, que requiera de nuestros servicios y trámite.

El aplicativo web de peticiones de la UAEOS es el sistema de información a través del cual los ciudadanos podrán presentar sus solicitudes de forma remota desde cualquier lugar del planeta, mediante una conexión a internet accediendo a nuestro portal web <u>www.uaeos.gov.co</u>

El presente documento describe el procedimiento para la creación de una petición a través de este aplicativo web.



CÓDIGOUAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN 30/07/2021

PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR UNA PETICIÓN A TRAVÉS DEL APLICATIVO WEB DE UAEOS

Ingrese a nuestro portal web <u>www.uaeos.gov.co</u> y ubique en nuestra barra de navegación principal, el enlace "Atención al ciudadano" y de clic, como se señala en la imagen.



Se desplegará un menú así



CÓDIGOUAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN 30/07/2021



Desplace el cursor y ubíquese en el enlace "PQRD – Peticiones, quejas y reclamos", se mostrarán tres opciones, seleccione al enlace "Formulario PQRSD".

El empleo es de todos UAEOS			Buscar		Q.
Inicio Transparencia y acceso a la información pública	Atención al ciudadano	Trámites y servicios	La Entidad	Planeación, gestión y control	Prensa Ingresar
	MECANISMOS DE PARTICIP	ACIÓN	PQRD -	PETICIONES, QUEJAS Y REQL	AMOS
	Mecanismos para la atención	al cludadano	Instruct	tivo PQRSD	
es de todos UAE	Derechos del ciudadano		Formul	arlo PQRSD	
	Calendario		Seguin	niento a su petición	
COMPRAS P	Convocatorias		Caracter	ización usuarlos	
MERCADOS CA	Glosario		Rendició	n de cuentas	
IVIERCADOS CA	Preguntas frecuentes		Aspirante	85	
	Resultados mediciones satisf	acción ciudadana			
	Niños solidarios				
8	Datos abiertos				$\mathbf{X}^{\mathbf{z}}$
¿Quieres hacer pa	Habeas Data				
de nuestro Regis	Notificaciones judiciales				1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1



FECHA EDICIÓN 30/07/2021

Será redirigido a la plataforma para realizar el registro de su petición de forma virtual. Una vez allí de clic en el enlace de "Crear o consultar una solicitud"

El empleo is de todos Unidad Administrativa Especial de organizaciones Solidarias Usted esta aquí: Inco > Atención al Cludadano - Peticiones, Guejas y Reclamos Atti: Gergia: Atti: Gergia: Atti: Gergia: Atti: Gergia: Atti: Verdana
Usted està aqui: Incio > Atención al Ciudadano - Peticiones, Guejas y Reclamos Attal Georgia Tahoma Trebuchet XS Verdana ª a a
Usted està aqui: Iricio > Atención al Ciudadano - Peticiones, Guejas y Reclamos Artal Georgía Tahoma Trebuchet MS Verdana a a a a
Arial Georgia Tahoma Trebuchet MS Verdana a a a a
→ Atención al Ciudadano - Peticiones, Quejas y Reclamos
14 de mayo de 2012 Para efectos de alcanzar niveles de excelencia en la prestación del servicio y mejorar la gestón interna y la eficiencia de la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Sólidarias, se ha previsto esta espacio, para que cuando usted requiera formular alguna petición, queja, reclamo, consulta, o realizar alguna sugerencia o felicitación, pueda hacerto aveis de nuestro portal de internet.
Crear o consultar una solicitual
Articulo 5. Detectors de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades dada econosa tienes derecto a
 Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
 Concore; salvo espresa reserva legal: el estado de cualquier actuación or familie y obtener copas, a su costa, de los respectivos documentos Salvo eserva legal: demen información que repose en los registros y archivos públicos en los famicos previstos por la Constitución y las leyes. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto. El esta returna con esta respuesta do las consecuencianos de las personas para el efecto.
6. 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 manifesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

Diligencie los campos requeridos, desde donde lo señala la imagen:



CÓDIGOUAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN 30/07/2021

				A CONTRACTOR OF A CONTRACTOR O
			Inicio Gestión Territorial	
	Ø	El empleo es de todos	Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias	
Usted está aquí: Inicio > Ate	nción al Ciudadano - Peticior	ies, Quejas y Reclamos > Fe	ormulario de Solicitudes	
Arial Georgia Tah	oma Trebuchet MS	Verdana		a a a a
→ Formulario de S	olicitudes			
		CONSULTAR EL ESTADO I	DE UNA SOLICITUD	
	Digite	el código	Consultar	
		Información de	la soviitud	
Tipo de solicitud	Seleccione			
Asunto	Seleccione		× \	
Descripción				
	Su solicitud pued	le contener máximo 65536	caracteres	

CAMPOS QUE SE DEBEN DILIGENCIAR – Información de la solicitud

TIPO DE SOLICITUD:

De clic la palabra "Seleccione", que aparece en el recuadro que se encuentra en frente de Tipo de solicitud, se desplegará una lista con los diferentes tipos de peticiones, como lo muestra la imagen y elija el tipo de petición que consideré, según sea su interés:

Usted estă aqui: Inico > Atención al Ciudadano - Pediciones, Cuega y Reclamos > Formulario de Solicitudes Arial Georgia Tahoma Trebuchet XS Verdana a a a a
→ Formulario de Solicitudes
CONSULTAR EL ESTADO DE UNA SOLICITUD Digite el código [][Consultar]
Información de la solicitud
Tipo de solicitud Asunto Descripción Seleccione PETICION RECLAMO OUEJA SUGERENCIA DENUNCIA CONSULTA FELICITACIÓN AGRADECIMIENTO Su solicitud puede contener máximo 65336 caracteres
Medio de respuesta [Correo Electrónico ♥]Digite el medio de respuesta → Documentos Anexos
Cuando recurra al Derecho de Pelición y no se pueda acreditar el interés que le asiste por este medio, debe radicar la información en la Oficina de Correspondencia de la Entidad (Los documentos permitidos deben ser de tipo IPDF .DOC .DOCX .JPG .PNG)

A continuación, se describen los diferentes tipos de peticiones (solicitudes), para ayudar a orientar el registro de su petición.



FECHA EDICIÓN 30/07/2021

PETICIÓN

Se refiere a la solicitud que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o particulares, con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Si elige el tipo 'PETICIÓN' el formato cambiará a un formato prediseñado, tomándola como "Derecho de Petición" tratando los aspectos de éste.

	Información de	la solicitud
Tipo de solicitud	PETICION Seleccione	Es la solicitud verbal o escrita que se presenta ante un servidor
Asunto Bogota, 1005/2021 Señores: Unidad Administrativa Es Atención al cliente Ciudad ASUNTO : Con fundamento en los ant Administrativo y de lo Cont	Seleccione. secial de Organizaciones solidarias sulos 23 de la Constitución Política de Colomba y 5 a noticos Administrativo), me dirijo a ustades para form	público para requert su público para requert su entendo la público para requert entendo la público requerte entendo la públ
HECHOS		
PRETENSIONES	Bu solotud puede contener máximo 6558	5 caracteres
Yo Primer Nombre	Segundo Nombre Primer Apellido	Segundo Apellido
Declaro que los datos aquí Administrativo Ley 1437 de	consignados son correctos, conforme con lo normado 2011.	o por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso

Debe indicar todos los aspectos por los cuales realiza la solicitud y deberá ser claro para que la investigación sea eficiente.

HECHOS: es la explicación de acción o suceso de la solicitud, aquello que ocurrió, la obra o la cuestión a la cual se hace referencia.

PRETENSIONES: es lo que busca obtener el ciudadano que registra la petición, ya sea para hacer valer un derecho o pedir el cumplimiento de una obligación.

DECLARACIÓN: es un espacio de verificación, en el que se debe registrar el nombre completo de quien presenta la petición, como se le indica en cada casilla, de la siguiente forma, "Primer Nombre"; "Segundo Nombre"; "Primer Apellido"; "Segundo Apellido". Confirmando de esta forma que los datos registrados en la petición son correctos.



FECHA EDICIÓN 30/07/2021

PETICIÓN DE INFORMACIÓN

Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad. Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

PETICIÓN DE DOCUMENTOS

Se refiere a la solicitud que hace una persona natural o jurídica, con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad. Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

Deberá dar clic la palabra "Seleccione", debajo de la selección anterior "PETICIÓN", allí se desplegará "PETICIÓN DE DOCUMENTOS", como lo muestra la imagen:

	Información de la solicitud
Tipo de solicitud	PETICION Y
Asunto	Seleccione
Bogotá, 10/05/2021	PETICIÓN DE DOCUMENTOS
Señores:	V
Unidad Administrativa Esp Atención al cliente	pecial de Organizaciones solidarias
Ciudad	
ASUNTO :	
Con fundamento en los artic	culos 23 de la Constitución Política de Colombia y 5 ss, el artículo 13 y es de la Ley 1437 de 2011 (Código Procedimiento
Administrativo y de lo Conte	nicioso Administrativo), me dinjo a disedes para formara la sigurente.
HECHOS	
	Su solicitud puede contener máximo 65536 caracteres
PRETENSIONES	
	Su solicitud nuada contanar máximo 65536 caractarae

Los demás tipos de peticiones:

RECLAMO

Es la manifestación de insatisfacción hecha por el ciudadano sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los productos o servicios ofrecidos por la entidad. Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.



FECHA EDICIÓN 30/07/2021

QUEJA

Es la manifestación de insatisfacción hecha por el ciudadano con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones. Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

SUGERENCIA

Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad. Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

DENUNCIA

Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma verbal o escrita, hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado. Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

CONSULTA

Es el requerimiento que hace el ciudadano relacionado con los temas a cargo de la entidad (temas que están en el marco de nuestra competencia) que requieren que algún funcionario emita un concepto. La respuesta a una consulta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución. Término de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.

FELICITACIÓN

Manifestación de gratitud por la satisfacción de un servicio o información recibidos.

AGRADECIMIENTO

Reconocimiento que hace un ciudadano hacia quien le ha prestado un servicio, por el cual desea corresponderle dando las gracias.

<u>Asunto</u>

Aquí se relacionan la petición que desea registrar con el tema (Pre cooperativas, Fondos de empleados, Asociaciones mutuales, Asociaciones, Corporaciones, Fundaciones, Voluntariado, Empresa Comunal, Juntas de Acción Comunal JAC, Educación solidaria, Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias, Otros, Cooperativas), según lo muestra la imagen:



CÓDIGOUAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN 30/07/2021

	Información de la solicitud
Tipo de solicitud	PETICIÓN
	Seleccione
Asunto	Seleccione
Bogotá, 10/05/2021 Señores: Unidad Administrativa Especial de C Atención al Cliente Cludad ASUNTO : Con fundamento en los artículos 23 de Administrativo y de lo Contencioso Ad	Seleccione. Precoperativas Fondos de empleados Asociaciones Mutuales Asociaciones Corporaciones Fundaciones Voluntariado Empresa Comunal Juntas de Accidin Comunal JAC Tramite de Acreditación Educación Solidaria Unidad Administrativa Especial de Organizaciones S Cooperativas
HECHOS PRETENSIONES	Su solicitud puede contener máximo 65536 caracteres
PRETENSIONES	Su solicitud puede contener máximo 65536 caracteres

Descripción

Espacio destinado para que se indique cuál es la solicitud y se describa. Se recuerda que toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo y ser clara para que pueda darse respuesta de forma eficiente. Puede contener hasta 65536 letras (incluyendo espacios).

Canales de Información - Medio de respuesta

Es el medio por el cual el ciudadano que registró la petición recibe su respuesta, una vez sea emitida por parte de la UAEOS. Si se omite, la respuesta será publicada en el mismo aplicativo web de la UAEOS. Puede seleccionar "Correo Electrónico" y Línea Gratuita y Teléfono", como lo muestra la imagen.



CÓDIGOUAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN 30/07/2021

	Información de la solicitud
Asunto	CONSULTA V Consertivas V
Descripcion	
A Canales Información	Su solicitud puede contener maximo 55536 caracteres
Medio de respuesta	
-> Documentos Anexos	Linea Gratuita y Teléfono
Cuando recurra al Derecho de Petición	n y no se pueda acreditar el interés que asiste por este medio, debe radicar la información en la Oficina de
Correspondencia de la Entidad (Los d	locumentos permitdos deben ser de tipo "PDF-DOC "DOCX "JPG "PNG)
Adjuntar Archivo	
	Datos personales
Primer Nombre	
Segundo Nombre	
Primer Apellido Segundo Apellido	
Tipo de documento	CC *
Número documento	
Dirección	
Numero Telefono Celular	
Correo Electrónico	
Nombre Pais Residencia	Seleccione
Nombre Departamento Residencia	Seleccione
Nombre Municipio Residencia	Selectione V
	Commine su sonicitud
	Escriba el Código Seguridad Captona aqui

Documentos Anexos - Archivos Adjuntos

En el módulo de archivos adjuntos, los ciudadanos podrán complementar la solicitud con documentos que soporten los hechos descritos, de tal manera que el procedimiento que realizará el solicitante es el siguiente:

Asunto Cooperativas	
Descripción	
Su anlicitud nueda nontanar máximo R6598 narasteana	
→ Canales Información	
Medio de respuesta	
Documentos Anexos	
Cuando recurra al Derecho de Petición y no se pueda acreditar el interés que le asiste por este medio, debe radicar la información en la Oficina de	
Correspondencia de la Engra d (Los documentos permitidos deben ser de tipo .PDF .DOC .DOCX .JPG .PNG)	
Adjuntar Archivo	
Datos personales	
Primer Nombre	
Segundo Nombre	
Primer Apellido	
Segundo Apellido	
Tipo de documento CC 🗸	
Número documento	
Dirección	
Número Teléfono	
Celular	
Correo Electrónico	
Nombre Pais Residencia Seleccione V	
Nombre Departamento Residencia Seleccione	
Nombre Municipio Residencia Seleccione V	
Confirme su solicitud	

a. Dar clic en "Adjuntar Archivo", donde lo muestra imagen.

b. Escoger el archivo del computador para adjuntar y abrirlo.



CÓDIGOUAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN 30/07/2021

C Abrir					x
e E E	te equipo > Escritorio		~ O P	Buscar en Escritorio	
Organizar • Nueva c	arpeta			jii • 🔲 🛛	
Este equipo Descreps: Documentos Escretorio Música Objetos 3D Videos Wideos Wideos Wideos UWideos UWideos UWideos UWideos UWideos UWideos UWideos UWIdeos Escretorio Escretorio Escretorio Escretorio Escretorio Escretorio Escretorio Secretori Sec	Honder → Descarges Acide a Jeron, 2003201 docs ← Interge Calife a Jeron, 2003201 docs ← Interge Calife a Jane, 2003201 docs ← Interper Calife a Jane, 2003201 doc	Fech all modification Tiget 14/11/2019 11.28 a. Access directs 36/07/2019 20.27 a. Documente de Mil. 26/07/2019 20.28 a. Documente de Mil. 26/07/2019 20.28 a. Documente de Mil. 26/07/2019 20.28 a. Documente de Mil. 20/07/2019 20.26 a. Access directs a. 2/07/2019 20.49 p. m. Access directs a.	Tamaho 1 KB 49 KB 48 KB 315 KB 1 KB 1 KB		deberradicar la información en la Oficina de "JPG .PNO)
Nom	bre de archivo: Número Teléfono Celular		~ Archi	vos personalizados (1;*	
	Correo Electrónico Nombre Pais Reside Nombre Departamen Nombre Municipio R	ncia Seleccione to Residencia Seleccione esidencia Seleccione		> > >	
			Confirme	e su solicitud	
		Escriba el Código	Seguridad Capte	15E	

- c. Los documentos permitidos deben ser de tipo .PDF .DOC .DOCX .JPG .PNG
- d. Podrá incluir varios documentos que no sobrepasen las 5Mb.
- e. Una vez seleccionado el archivo, puede verificar que haya quedado correctamente subido, verificando que el porcentaje de carga del archivo quede al 100%, como lo muestra la imagen:

-> Canales Información	Su solicitud puede contenel maxim	0 00000 caracteres			
Medio de respuesta	Correo Electrónico V				
-> Documentos Anexos					
Cuando recurra al Derecho de Petició	n y no se pueda acreditar el interés	que le asiste por este medi	o, debe radicar la inform	ación en la Oficina de	
	ittdo	de line BDE BOO BOOM	100 010		
Res_110 del 31 de marzo de 2016.pd	f (223 KB) 100%				
Adjuntar Archivo	N				
/	Datos	personales			
	personal and a second second				
Primer Nombre					
Segundo Nombre					
Primer Apellido					
Segundo Apellido					
Tipo de documento	CC V				
Numero documento					
Direction					
Numero telefono					
Certras Electrónico					
Correo Electronico	Salaggiana	×			
Nombro Bais Bosidanaia	Seleccione	*			
Nombre Pais Residencia Nombre Departamento Residencia	Seleccione	\vee			
Nombre Pais Residencia Nombre Departamento Residencia Nombre Municipio Residencia	Seleccione	~			



CÓDIGOUAEOS-FO-GDO-17 FE

FECHA EDICIÓN 30/07/2021

Datos Personales

En éste espacio diligenciará los datos personales de quien hace el registro de la petición:

- Primer Nombre
- Segundo Nombre
- Primer Apellido
- Segundo Apellido
- Tipo de Documento
- Número de Documento
- Dirección
- Número de Teléfono
- Celular
- Correo Electrónico
- Nombre País Residencia
- Nombre Departamento Residencia
- Nombre Municipio Residencia

		Datos per	sona
Primer Nombre			
Segundo Nombre			
Primer Apellido			
Segundo Apellido			
Tipo de documento	CC •		
Número documento			
Dirección			
Número Teléfono			
Celular			
Correo Electrónico			
Nombre País Residencia	Seleccione		•
Nombre Departamento Residencia	Seleccione		•
Nombre Municipio Residencia	Seleccione		•

Confirme su solicitud

En éste espacio se confirmará el envío de la solicitud, mediante el ingreso de un código Captcha. Es el último paso que debe realizar el peticionario para enviar la solicitud.

Código Captha

CAPTCHA son las siglas de Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart (Prueba de Turing pública y automática para diferenciar máquinas y humanos).

Se trata de una prueba desafío-respuesta utilizada en computación para determinar cuándo el usuario que ingresa la información es o no humano. Se utiliza por seguridad del portal y del módulo para que quien lo utilice sea en efecto un ciudadano buscando información.

¿Cómo funciona?



FECHA EDICIÓN 30/07/2021

El sistema le envía una imagen con unas letras y números para que el ciudadano que está registrando la petición los lea y en el campo "Escriba el Código Seguridad Captcha aquí" escriba las letras y/o números que ve, tal como se ven en la imagen, así como se muestra en la siguiente imagen de ejemplo.





FECHA EDICIÓN 30/07/2021

Una vez registrado el código Captcha, se debe dar clic en "Enviar solicitud" Confirme su solicitud Escriba el Código Seguridad Captcha aquí: CC2FE2 CO2FE2 Enviar solicitud

En caso que el peticionario se equivoque, el sistema le enviará otra imagen con otro código para que vuelva a intentarlo, hasta que se escriba correctamente el código.

Código de Verificación

El código de verificación lo crea el sistema para protección de la información y para que el peticionario lo guarde y pueda consultar el estado de la solicitud. Este código aparece cuando el peticionario envía el formulado a la entidad, en esos momentos el sistema crea un código único.



VERSIÓN 08 CÓDIG

CÓDIGOUAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN 30/07/2021





VERSIÓN 08 CÓDI

CÓDIGOUAEOS-FO-GDO-17 FECHA EDICIÓN 30/07/2021

Consulta de la Petición

Con el código de verificación que fue emitido al momento de registrar la petición, el peticionario puede consultar el estado de la misma, digitándolo en "CONSULTAR EL ESTADO DE UNA SOLICITUD - Digite el código" y luego dando clic en "Consultar", como lo muestra la imagen:

	Ø	El empleo es de todos	Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias	
Usted está aquí: Inicio > Atencio Arial Georgia Tahoma	n al Ciudadano - Peticion	es, Quejas y Reclamos > Fo Verdana	ormulario de Solicitudes	ª a a a
Conga Talona	in a bucher his	Verdana		
→ Formulario de Soli	citudes			
	c	ONSULTAR EL ESTADO E	DE UNA SOLICITUD	
	Digite e	al código	Consultar	
	_	información de l	a solicitud	
Tipo de solicitud	CONSULTA	información de l	a solicitud ►	and the second second
Tipo de solicitud Asunto	CONSULTA Cooperativas	información de l		
Tipo de solicitud Asunto Descripción	CONSULTA Cooperativas	información de l		
Tipo de solicitud Asunto Descripción	CONSULTA Cooperativas	información de l		

Allí podrá ver el estado de la petición, como lo muestra la imagen:



CÓDIGOUAEOS-FO-GDO-17

FECHA EDICIÓN 30/07/2021

	Solicitud (30097)	
Consecutivo:	30097	
Fecha de creación:	2019-06-18 04:44:06	
Solicitud:	Prueba	
	Estado actual	
Estado:	Abierto	
Tipo solicitud	CONSULTA	
Respuesta:		
	Documentos	
 radicacion_2019CE04304. 	pdf	
	Organizaciones Solidarias	