



# 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 [www.uaeos.gov.co](http://www.uaeos.gov.co)

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

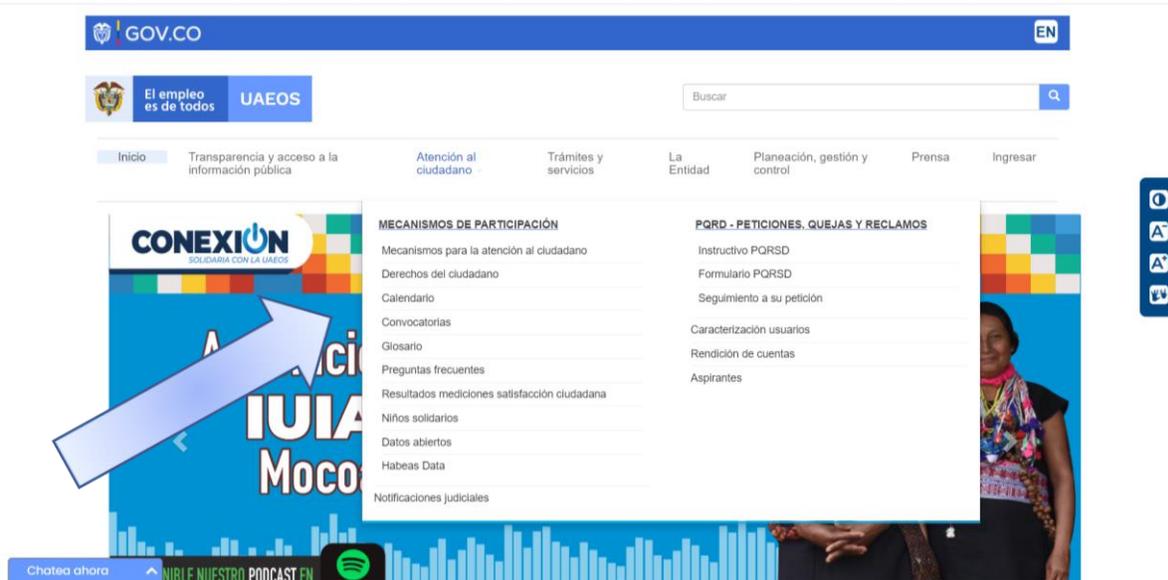


## PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR UNA PETICIÓN A TRAVÉS DEL APLICATIVO WEB DE UAEOS

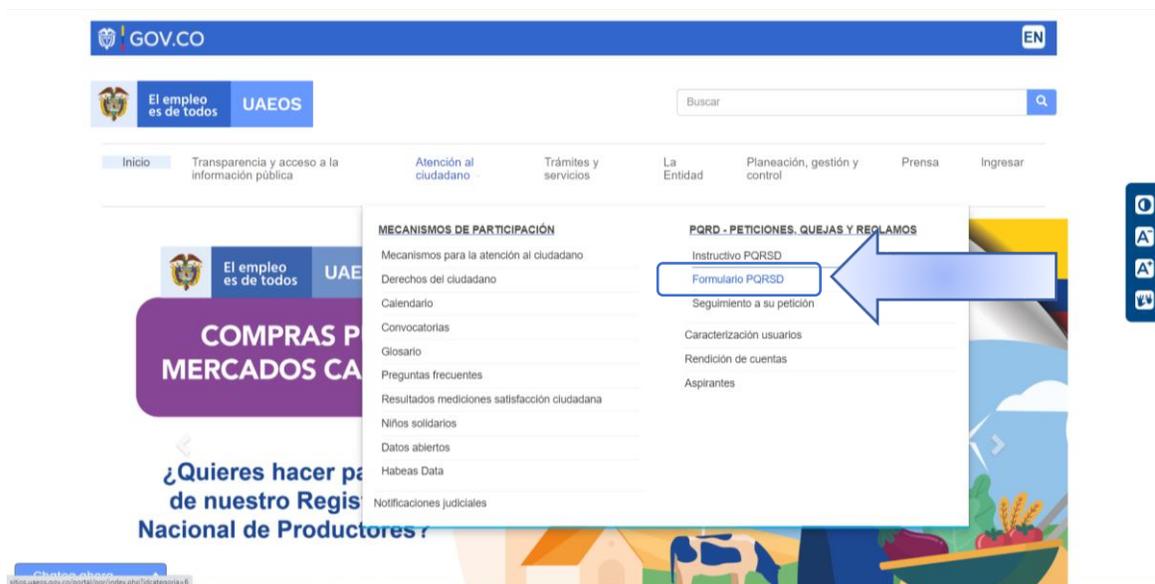
Ingrese a nuestro portal web [www.uaeos.gov.co](http://www.uaeos.gov.co) y ubique en nuestra barra de navegación principal, el enlace “Atención al ciudadano” y de clic, como se señala en la imagen.



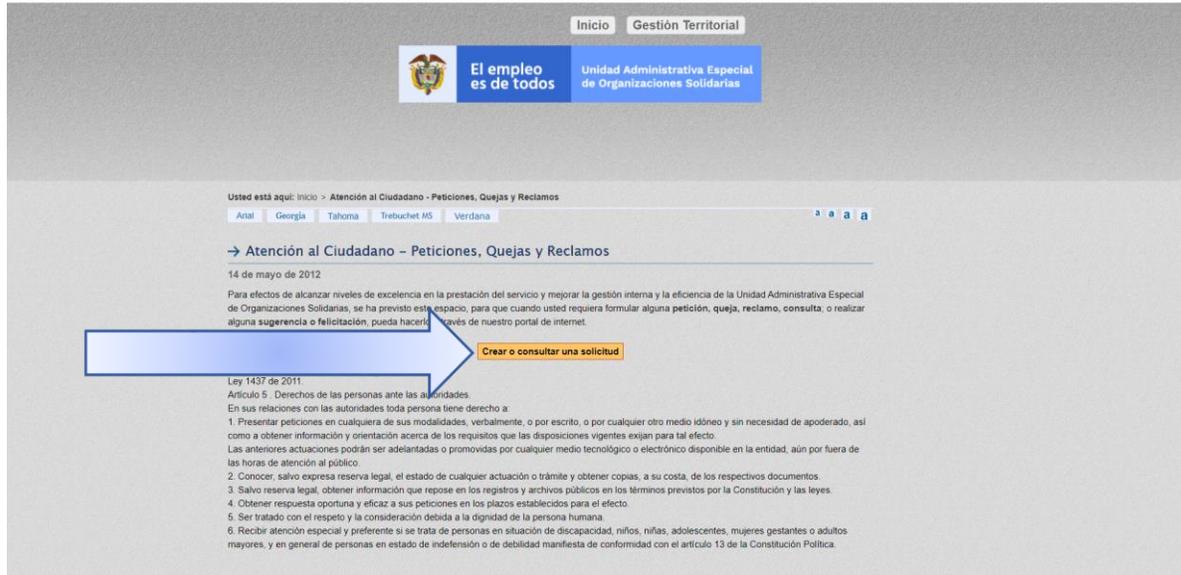
Se desplegará un menú así



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



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”



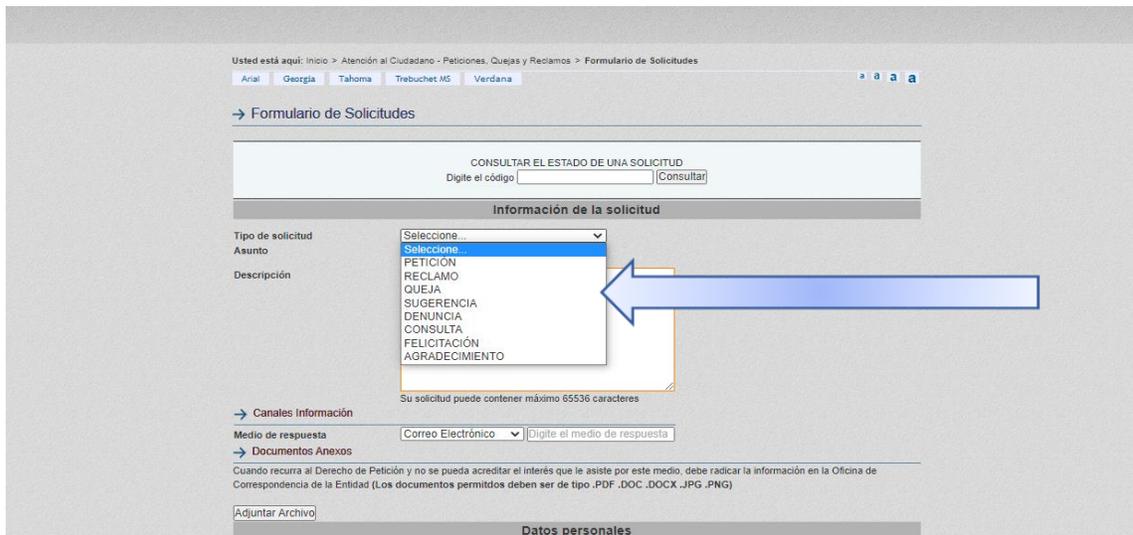
Diligencie los campos requeridos, desde donde lo señala la imagen:



**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:



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

## 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: <input type="text" value="PETICIÓN"/> Asunto: <input type="text" value="Seleccione"/> Bogotá, 10/06/2021 Señores: Unidad Administrativa Especial de Organizaciones solidarias Atención al cliente Ciudad	<div style="border: 1px solid #0056b3; background-color: #e6f2ff; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">                     Es la solicitud verbal o escrita que se presenta ante un servidor público para requerir su intervención en un asunto concreto. Si es cuando la persona natural o jurídica requiere información de interés general o particular, el concepto en relación con las:                 </div> <p>ASUNTO:</p> <p>Con fundamento en los artículos 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 Contencioso Administrativo), me dirijo a ustedes para formular la siguiente:</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px; margin-bottom: 10px; width: 100%;"> <p style="font-size: 8px; margin-top: 5px;">Su solicitud puede contener máximo 65536 caracteres</p> </div> <p>HECHOS</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px; margin-bottom: 10px; width: 100%;"> <p style="font-size: 8px; margin-top: 5px;">Su solicitud puede contener máximo 65536 caracteres</p> </div> <p>PRETENSIONES</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px; margin-bottom: 10px; width: 100%;"> <p style="font-size: 8px; margin-top: 5px;">Su solicitud puede contener máximo 65536 caracteres</p> </div> <p>Yo <input style="width: 150px;" type="text" value="Primer Nombre"/> <input style="width: 150px;" type="text" value="Segundo Nombre"/> <input style="width: 150px;" type="text" value="Primer Apellido"/> <input style="width: 150px;" type="text" value="Segundo Apellido"/></p> <p style="font-size: 8px;">Declaro que los datos aquí consignados son correctos, conforme con lo normado por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011.</p>
---	---

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.

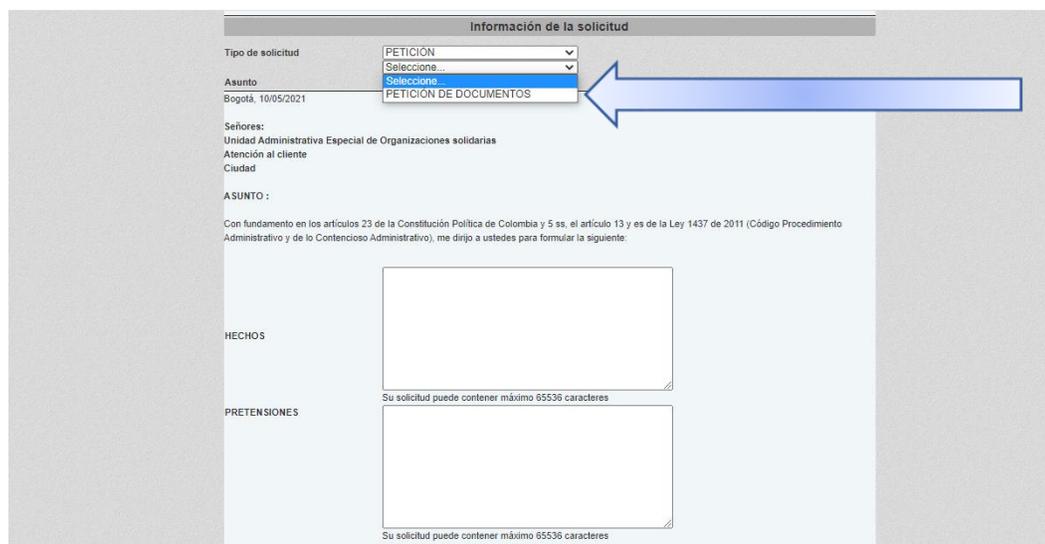
### **PETICIÓN DE INFORMACIÓN**

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 “Selecione”, debajo de la selección anterior “PETICIÓN”, allí se desplegará “PETICIÓN DE DOCUMENTOS”, como lo muestra la imagen:



Información de la solicitud

Tipo de solicitud: PETICIÓN (dropdown menu open showing options: Seleccione..., Seleccione..., PETICIÓN DE DOCUMENTOS)

Asunto: Bogotá, 10/05/2021

Señores:  
Unidad Administrativa Especial de Organizaciones solidarias  
Atención al cliente  
Ciudad

ASUNTO :  
Con fundamento en los artículos 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 Contencioso Administrativo), me dirijo a ustedes para formular la siguiente:

HECHOS

PRETENSIONES

### **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.



### **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.

### **Asunto**

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:



### 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.



**Información de la solicitud**

Tipo de solicitud: CONSULTA  
Asunto: Cooperativas  
Descripción: [Empty text area]  
Su solicitud puede contener máximo 65536 caracteres

→ Canales Información  
Medio de respuesta: **Correo Electrónico** (highlighted with a blue arrow)  
Linea Gratuita y Teléfono

→ 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 Entidad (Los documentos permitidos deben ser de tipo .PDF .DOC .DOCX .JPG .PNG)

(Adjuntar Archivo)

**Datos personales**

Primer Nombre: [Input]  
Segundo Nombre: [Input]  
Primer Apellido: [Input]  
Segundo Apellido: [Input]  
Tipo de documento: CC [Dropdown]  
Número documento: [Input]  
Dirección: [Input]  
Número Teléfono: [Input]  
Celular: [Input]  
Correo Electrónico: [Input]  
Nombre País Residencia: Seleccione... [Dropdown]  
Nombre Departamento Residencia: Seleccione... [Dropdown]  
Nombre Municipio Residencia: Seleccione... [Dropdown]

**Confirme su solicitud**

Escriba el Código Seguridad Captcha aquí: [Input]  
[Captcha: P1915E]

## 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:

- Dar clic en “Adjuntar Archivo”, donde lo muestra imagen.

Asunto: Cooperativas [Dropdown]  
Descripción: [Empty text area]  
Su solicitud puede contener máximo 65536 caracteres

→ Canales Información  
Medio de respuesta: Correo Electrónico [Dropdown]  
Digite el 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 Entidad (Los documentos permitidos deben ser de tipo .PDF .DOC .DOCX .JPG .PNG)

**Adjuntar Archivo** (highlighted with a blue arrow)

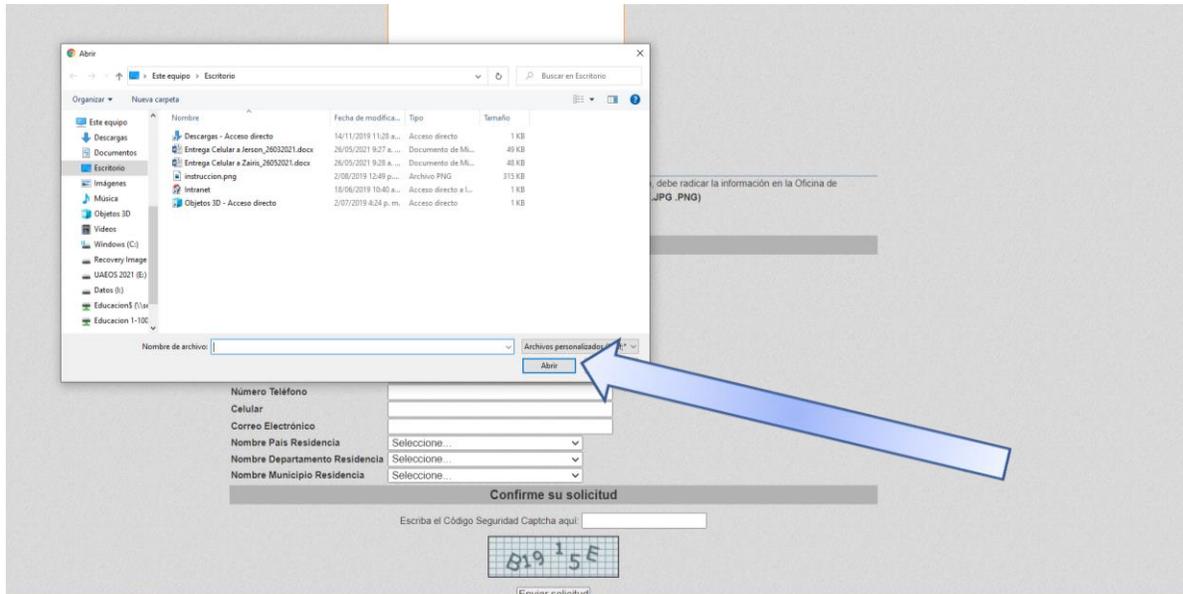
**Datos personales**

Primer Nombre: [Input]  
Segundo Nombre: [Input]  
Primer Apellido: [Input]  
Segundo Apellido: [Input]  
Tipo de documento: CC [Dropdown]  
Número documento: [Input]  
Dirección: [Input]  
Número Teléfono: [Input]  
Celular: [Input]  
Correo Electrónico: [Input]  
Nombre País Residencia: Seleccione... [Dropdown]  
Nombre Departamento Residencia: Seleccione... [Dropdown]  
Nombre Municipio Residencia: Seleccione... [Dropdown]

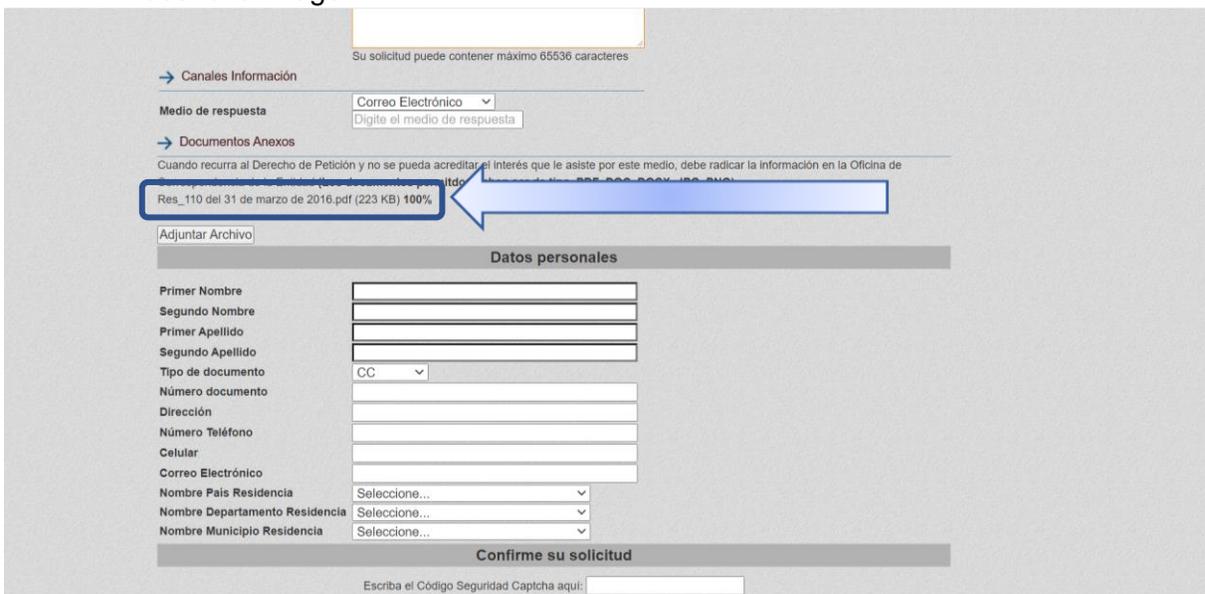
**Confirme su solicitud**

Escriba el Código Seguridad Captcha aquí: [Input]

- Escoger el archivo del computador para adjuntar y abrirlo.



- 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:



## 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 personales	
Primer Nombre	<input type="text"/>
Segundo Nombre	<input type="text"/>
Primer Apellido	<input type="text"/>
Segundo Apellido	<input type="text"/>
Tipo de documento	CC <input type="text"/>
Número documento	<input type="text"/>
Dirección	<input type="text"/>
Número Teléfono	<input type="text"/>
Celular	<input type="text"/>
Correo Electrónico	<input type="text"/>
Nombre País Residencia	Selecione... <input type="text"/>
Nombre Departamento Residencia	Selecione... <input type="text"/>
Nombre Municipio Residencia	Selecione... <input type="text"/>

## 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.

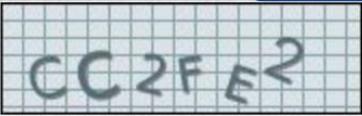
## ¿Cómo funciona?



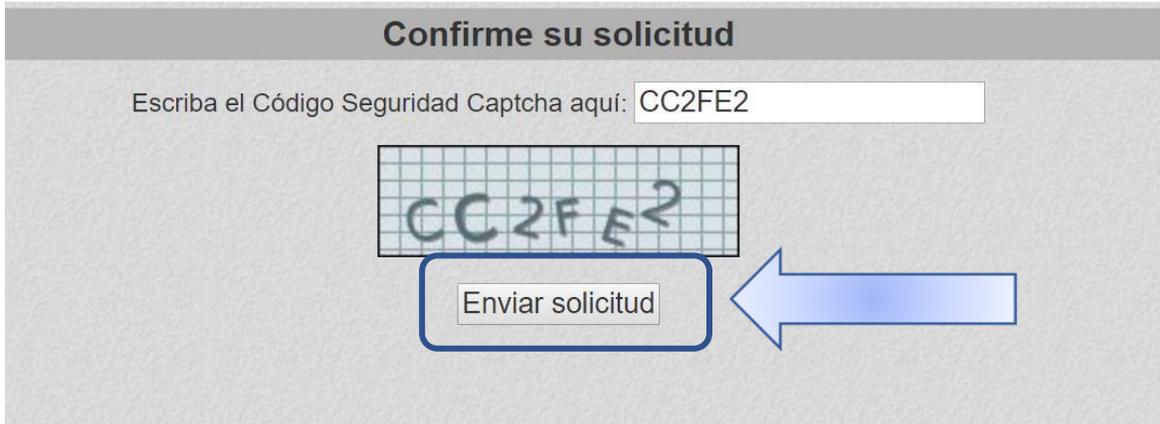
El sistema le envía una imagen con unas letras y números para que el ciudadano que está registrando la petición los lea y en el campo “Escriba el Código Seguridad Captcha aquí” escriba las letras y/o números que ve, tal como se ven en la imagen, así como se muestra en la siguiente imagen de ejemplo.

**Confirme su solicitud**

Escriba el Código Seguridad Captcha aquí



Una vez registrado el código Captcha, se debe dar clic en “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.



Usted está aquí: Inicio > Atención al Ciudadano - Peticiones, Quejas y Reclamos > Formulario de Solicitudes

Arial Georgia Tahoma Trebuchet MS Verdana

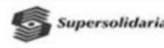
a a a a

→ Formulario de Solicitudes

Su PETICIÓN se registro satisfactoriamente  
Para realizar su consulta por Internet su codigo es

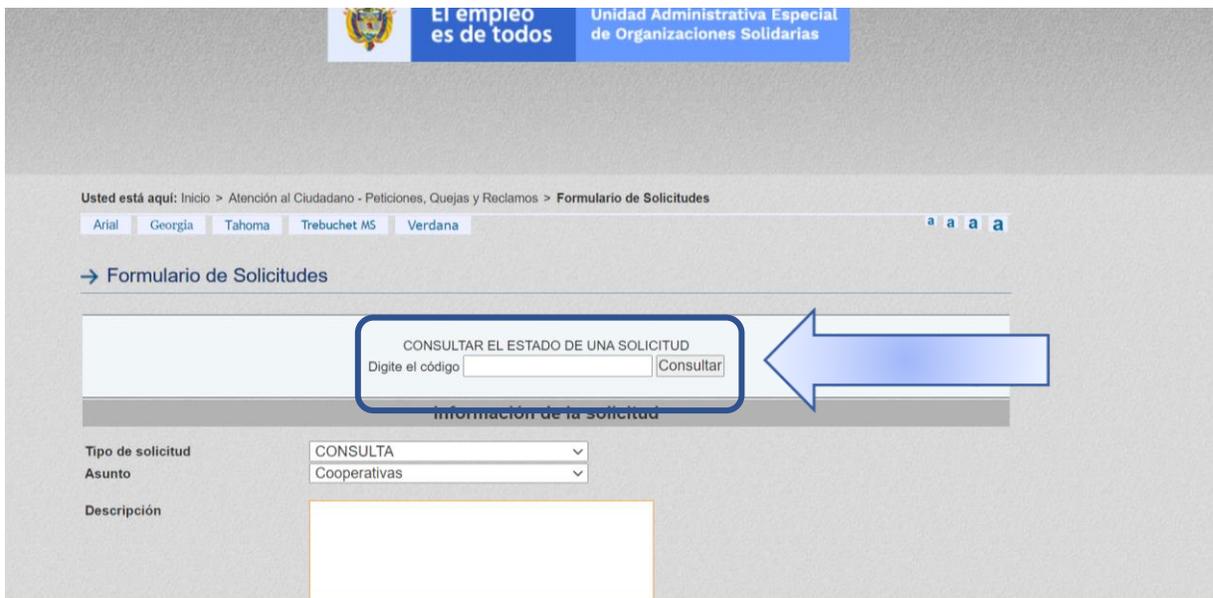
**CC2FE2**

Organizaciones Solidarias



### 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:



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



→ Formulario de Solicitudes

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

