



CIRCULAR No. 13 DE 04-septiembre-2020

PARA: Ciudadanía en general

DE: Director Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.

ASUNTO: Regulación interna trámite de quejas y reclamos.

Cordial saludo,

La función administrativa está al servicio de los intereses generales y debe desarrollarse con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, tal como está establecido en nuestra Constitución Política.

Mediante la Ley 1755 de 2015¹ se regula el Derecho Fundamental de Petición, y ordena a las autoridades reglamentar la tramitación interna de las peticiones y la manera de atender las quejas que les corresponda resolver, para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Igualmente, mediante el Decreto Nacional 1166 de 2016² se regula la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, señalando requisitos mínimos, plazos establecidos para respuesta, falta de competencia, entre otros.

Por otro lado, la Presidencia de la República publicó el documento "*Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano*", que en su versión 2 señala las directrices que deben tener en cuenta las entidades en lo relacionado con la transparencia pasiva y que están previstas en el Decreto Nacional 1081 de 2015³.

¹ Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

² Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"

³ "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República"

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





CIRCULAR No. 13 DE 04-septiembre-2020

La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, expidió la Resolución No. 2409 del 22 de diciembre de 2016, mediante la cual se adoptaron los procedimientos que regulan las actividades en los procesos de esta Entidad, incluidos en el Sistema de Gestión Integral, como documentos de obligatorio cumplimiento en las dependencias para las respectivas actividades, los cuales harán parte integral del Manual del SGI.

Dentro de estos procedimientos, se cuentan los relacionados con la atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, los cuales se encuentran publicados en el Sistema de Gestión Integral de la Unidad, así:

1. Procedimiento “Derecho de petición”. Código 10-02-PR-03. Dirigido a dar respuesta a las peticiones recibidas en la Unidad y radicadas por particulares, entidades y demás peticionarios.
2. Procedimiento “De la voz del ciudadano”. Código 03-02-PR-09. Dispuesto para recibir, atender, tramitar, responder y hacer seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por los Usuarios en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha”.
3. Procedimiento “Atención canal presencial”. Código 03-02-PR-01. Dispuesto para recibir, atender, tramitar, responder y hacer seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por los Usuarios recibidas en el canal presencial de la UAECD.
4. Procedimiento “Atención canal escrito”. Código 03-02-PR-02. Dispuesto para recibir, atender, tramitar, responder y hacer seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por los Usuarios recibidas en el canal escrito de la UAECD.
5. Procedimiento “Atención canal virtual”. Código 03-02-PR-03. Dispuesto para recibir, atender, tramitar, responder y hacer seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por los Usuarios recibidas en el canal virtual en los diferentes aplicativos que maneja la UAECD.
6. Procedimiento “Atención canal telefónico”. Código 03-02-PR-04. Dispuesto para recibir, atender, tramitar, responder y hacer seguimiento a las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por los Usuarios recibidas en el canal telefónico de la UAECD.

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90
Código postal: 111311
Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2
Tel: 2347600 – Info: Línea 195
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





CIRCULAR No. 13 DE 04-septiembre-2020

7. Subproceso “Actuaciones administrativas”. Código 10-SP-01. Orientado a tramitar las actuaciones administrativas adelantadas por la UAECD, diferentes al derecho de petición, que se adelanten tanto a solicitud de parte como de oficio.

Mediante la presente circular se le informa a la ciudadanía en general y a los usuarios del servicio Catastral de Bogotá en particular, que dichos procedimientos y subprocesos están a su disposición en la página web www.catastrobogota.gov.co en el link de Transparencia.

La presente circular se publicará en el Registro Distrital y deroga la Circular 06 de 2017.

Atentamente,

HENRY RODRÍGUEZ SOSA
Director

Proyectó: Helberth Alexander Forero Vergara - Abogado Oficina Asesora Jurídica. *HAFV*

Revisó: Helver Alberto Guzmán Martínez - Jefe Oficina Asesora Jurídica. *HAGM*

Ligia Elvira González Martínez – Gerente Comercial y Atención al Usuario. *LEGM*

María Clara Rodríguez González- Jefe Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos. *MCRG*

Sandra Patricia Fonseca Contratista OAJ. *SPF*

04-09-2020

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital

Av. Carrera 30 No. 25 - 90

Código postal: 111311

Torre A Pisos 11 y 12 – Torre B Piso 2

Tel: 2347600 – Info: Línea 195

www.catastrobogota.gov.co

Trámites en línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co

