



UAECD
Catastro Bogotá

RESOLUCIÓN No. 0353 20 - mayo - 2024

“Por la cual se designa al Defensor del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital y se dictan otras disposiciones ”

LA DIRECTORA de la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE CATASTRO DISTRITAL -UAECD-, en ejercicio de sus atribuciones legales, reglamentarias y estatutarias, en especial las contenidas en el numeral 23 del artículo 16 del Acuerdo 004 de 2021, expedido por el Consejo Directivo de la UAECD, el Decreto Distrital 058 del 07 de febrero de 2024, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 209 de la Carta Política y el artículo 3 de la Ley 489 de 1998 señalan que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, buena fe, responsabilidad y transparencia, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Así mismo, en el artículo 4 de la Ley 489 de 1998 se dispone que la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política.

Que mediante el Decreto Distrital 197 de 2014 se adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá, D. C., en la cual se describen los referentes conceptuales, el enfoque de derechos y los principios generales sobre los cuales se debe desarrollar dicha política.

Que el artículo 7 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011 define los deberes de las autoridades en la atención al público frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten.

Que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, dispone que la estrategia de lucha contra la corrupción de cada entidad debe contemplar, entre otras “(...) las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano . (...)”

Que el artículo 76 de la citada ley, establece que: “*Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público (...)*”.

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: (57) 601 2347600 Ext. 7600
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en Línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

RESOLUCIÓN No. 0353 20 - mayo - 2024

“Por la cual se designa al Defensor del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital y se dictan otras disposiciones ”

Que mediante la Resolución 754 del 2 de mayo de 2016 de la UAECD, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto Distrital 392 de 2015 *"Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"*, se designó como Defensor del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital al Gerente Comercial y de Atención al Usuario.

Que el Acuerdo Distrital 731 de 2018 establece que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, reglamentará el rol del defensor de la ciudadanía para que en cada una de las entidades del distrito se haga conocer a los ciudadanos sus derechos y deberes, se promuevan las distintas instancias y mecanismos de interacción con la administración, y se utilicen los espacios de rendición de cuentas para informar a la ciudadanía sobre su gestión como defensor de la ciudadanía.

Que mediante Decreto 847 de 2019, modificado por el Decreto Distrital 293 de 2021 se establecieron y unificaron lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, determinando en su artículo 13 que en todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal. Igualmente, en el artículo 14 del citado Decreto, se señalan las funciones del defensor de la ciudadanía.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Designar como Defensor(a) de la Ciudadanía en la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital al (la) **Jefe de Oficina de Planeación y Aseguramiento de Procesos.**

ARTÍCULO SEGUNDO. El Defensor(a) de la Ciudadanía ejercerá las siguientes funciones:

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

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: (57) 601 2347600 Ext. 7600
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en Línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

RESOLUCIÓN No. 0353 20 - mayo - 2024

“Por la cual se designa al Defensor del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital y se dictan otras disposiciones ”

3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.
4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.
5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.
6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

ARTÍCULO TERCERO. En el desarrollo de las funciones de que trata el artículo 2 de la presente resolución, el Defensor(a) de la Ciudadanía de la UAECD tendrá las siguientes obligaciones:

1. Liderar, gestionar y coordinar la adopción de los lineamientos en materia del servicio a la ciudadanía y coadyuvar en la implementación de la política pública Distrital de servicio a la Ciudadanía en la UAECD, para lo cual deberá preparar los actos administrativos que sean necesarios, de acuerdo con las disposiciones contenidas en el Decreto Distrital 847 de 2019 y demás normas que lo modifiquen, complementen o adicionen.
2. Garantizar la adopción de los lineamientos del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital expedidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
3. Adoptar e implementar el Manual Operativo del Defensor a la Ciudadanía una vez sea expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
4. Presentar ante la Dirección aquellas controversias relacionadas con el servicio a la ciudadanía que no se hayan resuelto y que a su juicio ameriten el análisis y la decisión de una instancia superior.
5. Presentar un informe bimestral al Comité Directivo, de la gestión objeto de la designación, que contenga el registro de la totalidad de los requerimientos, quejas o reclamaciones presentadas, así como un archivo de las mismas durante el periodo correspondiente.

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: (57) 601 2347600 Ext. 7600
www.catastrobogota.gov.co
Trámites en Línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co





UAECD
Catastro Bogotá

RESOLUCIÓN No. 0353 20 - mayo - 2024

“Por la cual se designa al Defensor del Ciudadano en la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital y se dictan otras disposiciones ”

ARTÍCULO CUARTO. Comunicar la designación efectuada mediante el presente acto administrativo al (la) Jefe de Oficina de Planeación y Aseguramiento de Procesos, al Gerente de Gestión Corporativa y a la Gerente Comercial y de Atención al Usuario de la Entidad.

ARTÍCULO QUINTO. La presente resolución rige a partir de su publicación, la cual deberá efectuarse en la página web de la entidad y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial la Resolución 0797 del 29 de septiembre de 2020.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá D. C 20 - mayo - 2024


OLGA LUCÍA LÓPEZ MORALES
DIRECTORA

Proyectó:

Nayheska Valdés Castro – Contratista GGC

Revisó:

Jenny Gamboa Baquero – Contratista GGC

Johanna Carolina Mendoza Brand - Profesional Especializado SGJ

Aprobó:

Jairo Andrés Revelo Molina – Gerente de Gestión Corporativa

Gloria Edith Martínez Sierra – Gerente Jurídico

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: (57) 601 2347600 Ext. 7600

www.catastrobogota.gov.co

Trámites en Línea: catastroenlinea.catastrobogota.gov.co



GTH-08-09-FR-01

V. 1