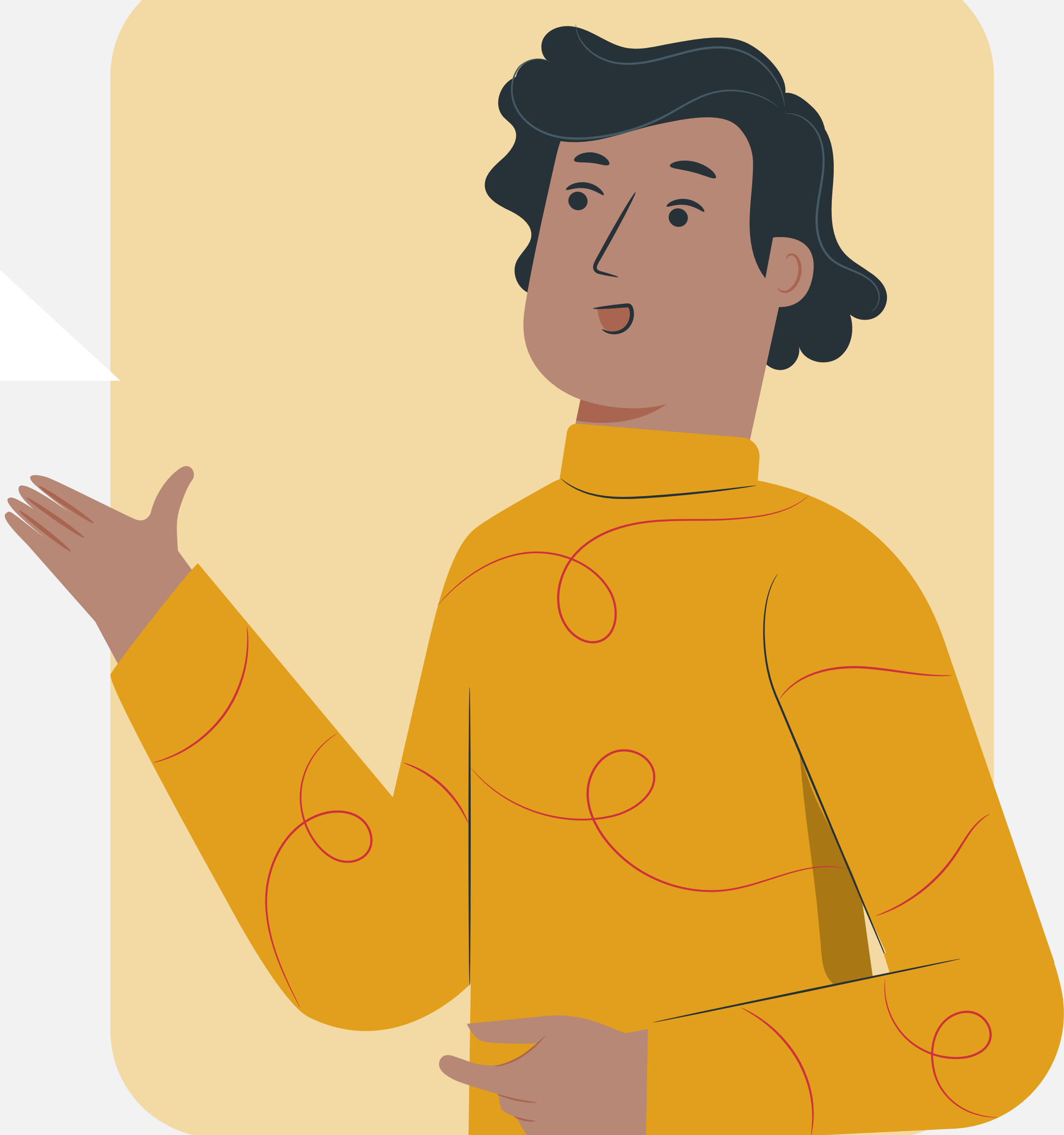


Defensor del ciudadano

Resolución 0353 20 de mayo del 2024

¿Quién es?

Es el **servidor público** al que puede acudir un ciudadano cuando no ha recibido **respuesta clara, precisa y oportuna** dentro de los términos de ley.



¿Quién puede serlo?

En cada **entidad distrital** debe ser un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad.

Para el caso de la **Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital-UAECD**, el defensor del ciudadano es el jefe de la Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos; **Ingeniero Orlando José Maya Martínez** quien fue designado por el representante legal.



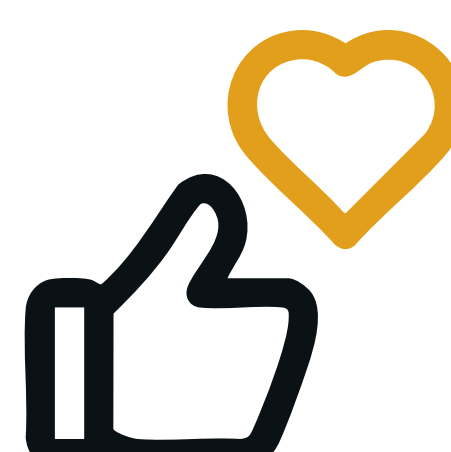
¿Cuándo debo trasladarle una petición?



Cuando se haga un aporte o sugerencia en pro de mejora del servicio en la UAECD.



Después de verificar que no ha recibido respuesta o se dio fuera de los términos de ley.



Cuando la atención al ciudadano ha sido deficiente.

Funciones



Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.



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.



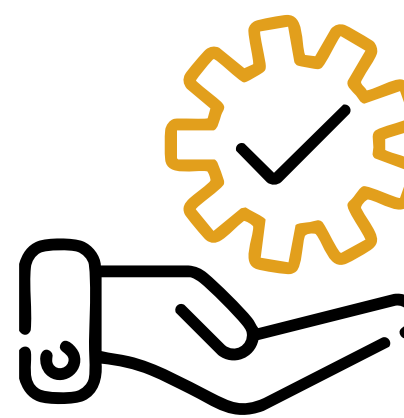
Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.



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.



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.



Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

¿Dónde se puede contactar?

A través de todos los canales de atención

- > Presencial: **SuperCADE CAD**
- > Telefónico: **(+57)601234 7600**
- > Línea de atención: **195**
- > Correo electrónico: **defensordelciudadanouaecd@catastrobogota.gov.co**

