

# Carta de Trato Digno a la Ciudadanía



Para la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital es muy importante dar a conocer cuáles son los derechos y deberes que tiene la ciudadanía frente al servicio catastral, así como socializarle los canales de atención que se tienen dispuestos para ofrecerles un mejor servicio.

Fortalecemos nuestra "Cultura del Servicio" en pro de su satisfacción, y por eso nuestras labores diarias se caracterizan por ser:



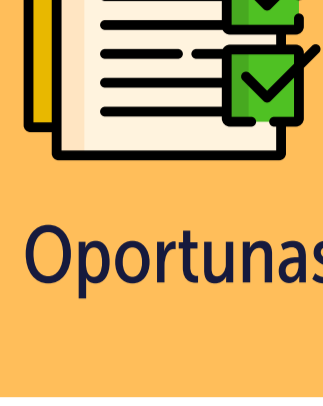
De calidad



Coherentes



Cálidas



Oportunas

## Sus derechos:



- Recibir un servicio digno, respetuoso, sin distinción alguna y diligente.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de manera verbal, escrita o por cualquier otro medio idóneo.
- Solicitar trámites y servicios en los canales de atención dispuestos por Catastro Distrital.
- Obtener información y orientación acerca de los requisitos de los trámites, los procedimientos y los canales de atención.



- Recibir atención presencial especial y preferente si se trata de una persona en estado de indefensión o debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.

- Exigir que los servidores públicos con funciones administrativas cumplan con sus responsabilidades de forma respetuosa.

- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuaciones trámites institucionales y obtener copias de los respectivos documentos realizando el pago correspondiente.



## Sus deberes:



- Acatar la Constitución y las leyes.

- Proporcionar un trato respetuoso tanto a los servidores públicos como a las autoridades.

- Cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos por las normas vigentes en la UAECD para acceder a los trámites y servicios.



- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

- Respetar las filas y el derecho de turno.

- Obrar conforme al principio de buena fe.



- Presentar sus inquietudes a los servidores de la entidad para obtener la atención solicitada, así como informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio.

- Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.

## Contamos con canales de atención:

### Canal Presencial



**Nota:** En caso de presentarse situaciones de orden público, salubridad, emergencias ciudadanas que afecten el servicio, la entidad implementará estrategias que permitan la atención adecuada, informando a través de los canales de comunicación con los que cuenta la entidad.

La atención presencial se presta en los siguientes puntos:

SuperCADE CAD: Avenida Carrera 30 No 25 - 90.  
SuperCADE Américas: Avenida Carrera 86 No. 43 – 55 Sur.  
SuperCADE 20 de Julio: Carrera 5 A No 30 D 20 Sur.  
SuperCADE Bosa: Avenida Calle 57 R Sur No. 72 D 12.  
SuperCADE Suba: Calle 145 No. 103 B 90.  
SuperCADE Manitas: Carrera 18 L # 70 B 05 Sur.

#### Tienda Catastral y Planoteca:

Ofrece atención presencial en el SuperCade CAD ubicado en la Carrera 30 No. 25-90.

#### Horario de Atención:

Los horarios de atención pueden consultarse en la página web de la entidad <https://www.catastrobogota.gov.co/canal/red-de-cades>

### Canal Virtual

#### Página web:

[www.catastrobogota.gov.co](http://www.catastrobogota.gov.co)

#### Infraestructura de Datos Espaciales de Bogotá:

[www.ideca.gov.co](http://www.ideca.gov.co)

#### Catastro en Línea:

[www.catastroenlinea.catastrobogota.gov.co/Catastrobogota/](http://www.catastroenlinea.catastrobogota.gov.co/Catastrobogota/)

#### Tienda Virtual:

<https://catastroenlinea.catastrobogota.gov.co/tienda-virtual/>

Chat virtual ingresando a la página web de Catastro e identificando el icono

[www.catastrobogota.gov.co](http://www.catastrobogota.gov.co)

#### Sistema Bogotá Te Escucha SDQS

Radicación de Peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencias y denuncias (PQRs)

[www.bogota.gov.co/sdqs/](http://www.bogota.gov.co/sdqs/)

<https://www.catastrobogota.gov.co/solicitudes-peticiones-quejas-reclamos-y-denuncias>

### Canal Telefónico



Conmutador: (+57) 601 2347600.

Línea Gratuita Nacional: 018000 910488

Línea 195.

IVR Transaccional: Para consultar el estado de un trámite, Conmutador (+57) 601 2347600 opción 2.

### Canal Escrito



#### Ventanilla de correspondencia

Ofrece atención en el SuperCADE CAD Carrera 30 No. 25-90.

Se reciben solicitudes de información diferentes a los trámites catastrales.

# ¡Trabajamos para acercarnos más a ti!



UAECD  
Catastro Bogotá

