CIRCULAR No. 03 DE 09-FEBRERO-2023

PARA: Ciudadanía en general

DE: Director Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.

ASUNTO: Regulación interna 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 establecida la Constitución Política de Colombia.

Mediante la Ley 1755 de 2015[1] 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 2016[2] 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 2015[3].

La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital cuenta con una cadena de valor que fue aprobada por su Comité Institucional de Gestión y Desempeño; esta cadena representa el conjunto de procesos del Sistema de Gestión Integral de la entidad, el cual se ha implementado con el fin de regular y controlar los procesos y procedimientos para el cumplimiento de la función de la UAECD, aportando a los estándares de calidad en la atención y gestión de las necesidades de nuestros usuarios e interesados.

---

[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"*

CIRCULAR No. 03 DE 09-FEBRERO-2023

La documentación que determina la operación y gestión de los procesos, se administra según lo establecido en el Documento Técnico Manual del Sistema de Gestión Integral, que establece una escala o estructura documental que incluye: boletines, caracterizaciones, documentos técnicos, procedimientos, instructivos y formatos, los cuales determinan la operación y gestión de los procesos.

En el Sistema de Gestión Integral de la Unidad, se encuentran publicados los procedimientos de la atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) así:

1. Procedimiento "Derecho de petición". Código GJU-PR-06. El cual define los lineamientos para la recepción, clasificación, atención y seguimiento a las peticiones interpuestas por la ciudadanía, entidades o demás peticionarios, a través de los diferentes canales que dispone la Entidad con el fin de garantizar la respuesta a la ciudadanía dentro de los términos establecidos en la Constitución Política y la legislación y normatividad vigente.

2. Procedimiento "Atención PQRS". Código PCE-PR-04. A través del cual se recibe, traslada, asigna, atiende y se da respuesta a las quejas, reclamos, sugerencias, denuncia, felicitaciones y/o solicitud de información, presentadas por los usuarios en los canales dispuestos por la UAECD.

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 están disponibles 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 13 de 2020.

Cordial saludo,

HENRY RODRÍGUEZ SOSA
Director

Proyectó: Helberth Alexander Forero Vergara - Abogado Gerencia Jurídica.
Revisó: Fernando Suárez Arias- Gerente Jurídico.
Ligia Elvira González Martínez – Gerente Comercial y Atención al Ciudadano
Liliana Andrea Hernández Moreno- Jefe Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos.