



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

CIRCULAR No. **02** DE 13-febrero-2026
(FECHA)

PARA: Ciudadanía en general.

DE: Directora de la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.

ASUNTO: Regulación interna de quejas y reclamos.

En el marco del compromiso institucional con la transparencia, la mejora continua y el fortalecimiento de los procesos internos, la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD- adelantó la revisión de sus procedimientos, como resultado de esta se actualizó la cadena de valor de Participación Ciudadana y Experiencia de Servicio, actualmente denominada Relacionamento Estratégico, lo que hizo necesaria la actualización del procedimiento de atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

En consecuencia, las actividades y disposiciones que anteriormente se encontraban previstas en el Procedimiento PCE-PR-04 fueron consolidadas, definidas y formalizadas en el Procedimiento REES-PR-05, mediante el cual se recibe, traslada, asigna, atiende y da respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y/o solicitud de información, presentadas por los usuarios en los canales dispuestos por la UAECD. Dicho procedimiento cumple con los estándares de contenido, oportunidad y acceso a la información, conforme a lo establecido en las Leyes 1712 de 2014 y 1755 de 2015 así como en la Directiva Conjunta 005 de 2023, en lo relacionado con la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción.

La actualización del procedimiento tiene como finalidad simplificar y clarificar los procesos, garantizando una atención más eficiente y un mejor servicio a la ciudadanía. En ese sentido, mediante la presente circular se informa a la ciudadanía en general y, en particular, a los usuarios del servicio catastral de Bogotá, que el procedimiento se encuentra disponible para consulta en la página web institucional www.catastrobogota.gov.co, en el enlace de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

La presente circular será publicada en el Registro Distrital y deroga la Circular 06 del 24 de julio de 2024.

 Firmado digitalmente por OLGA
LUCÍA LÓPEZ MORALES
Fecha: 2026.02.13 11:39:04 -05'00'

OLGA LUCÍA LÓPEZ MORALES

Directora

Proyectó: Laura Hincapié Bravo – Contratista GJ

Revisó: Gloria E. Martínez Sierra – Gerente Jurídica 

Yira P. Pérez Quiroz – Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano 

Orlando J. Maya Martínez – Jefe Oficina Asesora de Planeación y Aseguramiento de Procesos 

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

Av. Carrera 30 No. 25 90, Torre B Piso 2

+57 (601) 2347600

Código Postal: 111311

GDOC-07-02-FR-01

V.2

