 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p>	<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EXPERIENCIA DE SERVICIO</b>	Código: PCE-PR-14
		Fecha: 2024-04-17
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RADICACIÓN DE SOLICITUDES</b>	Versión: 1

<b>1. OBJETIVO</b>
Atender, radicar y/o dar respuesta a las solicitudes recibidas por los diferentes canales.
<b>2. ALCANCE</b>
Inicia con la recepción de la solicitud, la verificación de los documentos y la calidad del solicitante, y finaliza con el envío de la radicación al área de gestión documental para el cargue de documentos y/o la respuesta al peticionario si corresponde a solicitud de orientación sobre temas catastrales o consulta de certificaciones catastrales.
<b>3. ÁREAS RESPONSABLES</b>
170 GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 171 SUBGERENCIA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
<b>4. CONDICIONES ESPECIALES DE OPERACIÓN</b>
<p>Este procedimiento podrá desarrollarse bajo las siguientes condiciones:</p> <p>4.1 Disponer del recurso humano necesario y capacitado para la oportuna atención, así como de los equipos de cómputo en correcto estado de funcionamiento.</p> <p>4.2. Los funcionarios encargados de la recepción y enrutamiento de las solicitudes que ejecuten este procedimiento deben conocer la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Servicio a la Ciudadanía adoptado para la atención de los usuarios donde desarrolle esta actividad</li> <li>• Guía de Trámites y Servicios para Bogotá</li> <li>• Sistema Único de Información de Trámites - SUIT</li> <li>• Resolución de trámites vigente y normograma del proceso.</li> <li>• Política Pública de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y/o directrices propias de cada territorio.</li> <li>• Documento Técnico Modelo de servicio PCE-DT-01, en el cual se establecen los lineamientos y protocolos de atención de los diferentes canales.</li> </ul> <p>4.3. Se debe disponer de los siguientes aplicativos para la atención, consulta y/o radicación, además de conocer los respectivos instructivos de funcionamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema Integrado de información Catastral SIIC, aplica para Bogotá.</li> <li>• Aplicativo GO Catastral, aplica para territorios.</li> <li>• Catastro en Línea</li> <li>• Ventanilla Única de la Construcción VUC, aplica para Bogotá</li> <li>• CORDIS</li> <li>• Sistema de Información Geográfica Catastral (visor cartográfico).</li> <li>• Ventanilla Única de Registro VUR y Aplicativo de consulta RUES.</li> <li>• Aplicativo sistema telefónico</li> <li>• Aplicativo sistema chat</li> <li>• Aplicativo de agendamiento</li> <li>• Sistema de Asignación de Turnos dispuesto</li> <li>• Sistemas Distrital para la Gestión de Peticiones – Bogotá Te Escucha en Bogotá, o los dispuestos en territorio</li> </ul> <p>Puede consultar adicionalmente las páginas web de las siguientes entidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Superfinanciera</li> <li>• Procuraduría General de la Nación</li> <li>• Notaría en línea</li> <li>• Ministerio del Interior y de Justicia</li> <li>• Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal</li> <li>• Contaduría General de la Nación</li> <li>• Centro de reclusión a nivel del INPEC</li> <li>• Registraduría General de la Nación</li> </ul> <p>4.4. Se consideran trámites de la cadena de la construcción los siguientes: Incorporación de Topográficos, Actualización, Modificación y Corrección, de Topográficos, Desenglobe Propiedad Horizontal, Certificación de Cabida y Linderos, Asignación Provisional de Nomenclatura, Englobe/Desenglobe No Propiedad Horizontal, los cuales son recibidos a través del aplicativo VUC.</p> <p>4.5. Se reciben documentos físicos en los puntos de atención presencial y de manera digital a través de la plataforma de la VUC (Bogotá), Catastro en Línea o por correo electrónico.</p> <p>4.6. A través del proceso de Disposición de información de Bogotá, se suscriben actas de autorización de consulta a la base de datos, con la cual cuentan las entidades con acceso directo facilitando la gestión interna de sus requerimientos.</p> <p>4.7. Las solicitudes de trámites se radican de acuerdo con lo solicitado por el usuario y se verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos en la resolución de trámites vigente, salvo en los casos que en la interacción directa con el usuario se identifique que requiere otro tipo de trámite.</p> <p>4.8. En caso de Recursos contra decisiones administrativas, se debe tener especial cuidado con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con los requisitos establecidos en la Resolución de trámites vigente</li> <li>• Relacionar el acto administrativo contra el cual el usuario interpone el recurso.</li> <li>• Verificar si el recurso de reposición es en subsidio de apelación para marcar la casilla correspondiente en el SIIC al momento de radicar (aplica para Bogotá)</li> </ul> <p>Al radicar recursos, se debe diligenciar las referencias de la siguiente manera: Referencia 1 con el acto administrativo, automáticamente diligencia la referencia 2, con el número de radicado, cuando el acto administrativo es un CORDIS se escribe año-número del CORDIS (sin letras). De todas maneras, debe escribir en la observación el número y el acto administrativo sobre el cual se interpone recurso. En caso de que sea un oficio se debe indicar el Externo Enviado EE y la fecha de este e informar que los documentos están en el WCC, así mismo relacionar la radicación inicial.</p> <p>Si se presenta el recurso de reposición en subsidio de apelación, el funcionario radicador debe marcar la casilla correspondiente del sistema, es conveniente reiterar esta situación en las observaciones.</p> <p>Los recursos son transferidos al área que emitió el acto administrativo, quien atenderá el recurso.</p> <p>Cuando alguno de los canales reciba un recurso de reposición debe verificar que el radicado inicial haya sido notificado (personal, electrónica, por Aviso y publicación de aviso) y no se tenga la evidencia de la notificación, informará al responsable de notificación para que constate y de ser pertinente registre en el SIIC, la actividad 221 "Conducta Concluyente", sin que esto interfiera en el radicado del recurso.</p> <p>Una vez se genere el radicado del recurso, se debe ingresarse en el trámite inicial la actividad 185 "Interpone recurso", citando en observaciones el radicado que corresponde al recurso.</p> <p>Cuando la solicitud se refiere al recurso de reposición en subsidio de apelación, se debe radicar inicialmente la reposición y cuando ésta se notifique se radicará el recurso de apelación. Recurso de Apelación: será una radicación diferente al recurso de reposición y procederá según lo indique el acto administrativo inicial. Se debe indicar el acto administrativo sobre el cual se interpone recurso (es el acto administrativo o resolución con el cual se dio respuesta al radicado inicial) y relacionar la radicación inicial.</p> <p>NOTA 1: Verificar y constatar si los datos iniciales del usuario se mantienen o si se debe realizar cambios en los datos iniciales del usuario.</p> <p>NOTA 2: Debe tener en cuenta que los recursos se interponen sobre un acto administrativo expedido por la UAECD. En caso que un usuario tenga la intención de presentar un recurso y no cite o no identifique el acto administrativo sobre el que recae, no procede un radicado de reposición y se debe direccionar la solicitud a Bogotá Te Escucha, o gestión correspondencia de la UAECD.</p> <p>Cuando se evidencie la notificación de un recurso de reposición (Electrónica, Presencial, Aviso o Publicación) se informará al funcionario asignado de las apelaciones, enviando correo electrónico con los soportes de la notificación para que se determine si se continua con el trámite de "Recurso de Apelación" según corresponda la radicación a la normatividad vigente.</p> <p>NOTA: Debe hacer parte de la radicación del recurso de apelación, verificando que se encuentren en el gestor documental.</p>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EXPERIENCIA DE SERVICIO**

Código: PCE-PR-14

Fecha: 2024-04-17

**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RADICACIÓN DE SOLICITUDES**

Versión: 1

- El comprobante de notificación y acto administrativo del trámite inicia.
- El comprobante de notificación y el acto administrativo del recurso de reposición.
- Comprobante de radicación.

De no en contarse en el gestor documental, se debe solicitar su cargue al Centro de Documentación

4.9. Los Servidores Públicos deben aplicar en todas las actividades el AUTOCONTROL, y de manera especial en las siguientes actividades

- Consultar la VUR, RUES, para constatar la calidad del solicitante.
- Identificar los requisitos según el tipo de trámite de acuerdo con la resolución vigente
- Revisar datos del solicitante y del predio antes de imprimir las certificaciones o la boleta de radicación.
- Validar con el usuario o con la solicitud recibida, los datos de contacto: dirección de correspondencia, correo electrónico del usuario, y autorización o no de la notificación electrónica, antes de imprimir el comprobante de radicación o enviar oficios de respuesta.

4.10. Consultar Manual de Buenas Prácticas Plataforma Tecnológica VUR en <https://www.supernotariado.gov.co/transparencia/sistema-integrado-de-gestion/>

4.11. Suministro de información personal:

- No reciba y/o solicite datos que no correspondan con la función de la UAEDC y que puedan afectar la privacidad de los datos personales de los usuarios.
- No suministre datos personales de servidores y/o contratistas, que hagan referencia a hábitos laborales, por ejemplo: hora de llegada o salida de la oficina, sitio donde almuerza.

4.12. Conocer la Política de Seguridad Privacidad Condiciones de Uso y Protección de Datos Personales, con el fin de informarse sobre la disposiciones de la UAEDC con respecto a la protección de los activos de información, la cual se encuentra publicada en la página web de la UAEDC link: <https://www.catastrobogota.gov.co/contacto/politicas-de-seguridad-privacidad-condiciones-de-uso-y-proteccion-de-datos-personales>

4.13. Conocer la estrategia de servicio al ciudadano, para la atención a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad, la cual se encuentra publicada en la página web de la UAEDC link: <https://www.catastrobogota.gov.co/planeacion/planes>

4.14. Los servidores públicos deben brindar atención con enfoque diferencial, siempre escuchar con atención el requerimiento de los usuarios, así mismo deben ofrecer un trato digno, cordial, humano, cálido y amable, generando confianza y garantía de calidad en el producto entregado.

4.15. Consultar la matriz de trámites anexa al presente procedimiento, la cual debe permanecer actualizada según la resolución vigente

4.16. Conocer la carta de trato digno que resume los derechos y deberes de los ciudadanos frente a la atención que ofrece la UAEDC, publicada en la página web de la entidad, link: <https://www.catastrobogota.gov.co/index.php/contacto/derechos-de-los-ciudadanos-y-medios-para-garantizarles-o-carta-de-trato-digno>

4.17. La atención presencial en los puntos habilitados en los Supercades y la atención por videollamada para orientación se realizan previo agendamiento del ciudadano en <https://www.catastrobogota.gov.co/agenda/inicio-agenda>.

Nota: Se realizará atención presencial sin agendamiento en los casos que autorice el funcionario de la UAEDC encargado del punto de atención, lo cual se manejará como excepción y se debe registrar la atención en los aplicativos dispuestos para el canal.

4.18. La orientación virtual por videollamada se realizará a través de teams, mediante link creado por el ciudadano desde el agendamiento de la cita.

4.19. Los canales autorizados para realizar radicación de trámites catastrales son: Canal presencial, escrito y virtual (CEL, VUC y excepcionalmente Bogotá Te Escucha); referente al canal telefónico y virtual (chat y videollamada) se brindará atención para orientación sobre información general de la UAEDC y sobre trámites catastrales.

4.20. Las herramientas, aplicativos o sistemas necesarios para la atención de solicitudes a través de cada canal se relacionan en el Anexo "Herramientas Canales - At y Rad", del presente procedimiento.

4.21. En canal escrito las solicitudes se clasificarán y asignarán en el aplicativo correspondiente de la siguiente manera:

- Profesionales y/o técnicos: Los requerimientos de información y/o solicitudes de trámite no inmediato.
- Auxiliares: Los requerimientos relacionados con solicitudes de certificación catastral y/o Certificación de inscripción en Censo Catastral.
- Otras dependencias: todas las solicitudes que no sean competencia de la SUPAC.

4.22. Las solicitudes de trámites no inmediatos se radican de acuerdo con el tipo de trámites solicitado por el usuario y se verifica el cumplimiento de los requisitos establecidos en la resolución de trámites vigente. En el Anexo del presente procedimiento "Listado Trámites no inmediatos a radicar" se relacionan los trámites que se radican.

4.23. En canal presencial si se realiza una radicación se debe tener en cuenta el siguiente orden de los documentos físicos:

- Preforma unificada de "Solicitud, Comprobante de Radicación y oficio informativo".
- Ubicación del predio en Cartografía o de predios vecinos en caso de no poderlo ubicar.
- Oficio del solicitante en caso de que lo anexe.
- Poder y/o documentos que acrediten la calidad en la que actúa.
- Fotocopia de los documentos de identidad y/o representación legal para personas jurídicas.
- Fotocopia de escrituras y/o Promesa de compraventa
- Avalúos Comerciales
- Resoluciones o certificaciones de las entidades oficiales.
- Recibos de servicios públicos, recibos de impuestos, declaraciones extrajuicio, ofertas del mercado, etc.
- Otros documentos, como, por ejemplo: fotografías impresas o en medio magnético las cuales se les deben colocar en un sobre, indicando en la parte superior derecha el número de fotos y número de radicación. Planos físicos y CD en sobres de manila.
- Planos en medio magnético. Si se reciben copia de los planos se deben marcar con el número de la radicación en la parte inferior, igualmente al medio magnético se le debe colocar el número de la radicación en marcador permanente.

Nota: En los casos en que una carpeta contenga más de una radicación se deben relacionar en el rótulo. Si son más de cuatro raditaciones, se anexarán la cantidad de rótulos necesarios para que todas las raditaciones queden relacionadas.

Nota: Las raditaciones pendientes por documento requisito se marcan PxDR, indica el oficio 202x-EExxx

**5. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS**

PRODUCTO	CLIENTES	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
H1.Atención y radicación de solicitudes de trámites catastrales de acuerdo con la normatividad vigente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudadanía</li> <li>• Entidades Nacionales</li> <li>• Entidades Territoriales</li> <li>• Entidades Distritales</li> <li>• Entes de control</li> <li>• Gremios</li> <li>• Academia</li> <li>• Asociaciones</li> <li>• Procesos misionales de la entidad</li> </ul>	Atención oportuna de las solicitudes de trámites catastrales realizadas por el usuario.
V1.Seguimiento a la atención de solicitudes recibidas a través de los canales de atención.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudadanía</li> <li>• Entidades Nacionales</li> <li>• Entidades Territoriales</li> <li>• Entidades Distritales</li> <li>• Entes de control</li> <li>• Gremios</li> <li>• Academia</li> <li>• Asociaciones</li> <li>• Comité Institucional de Gestión y Desempeño</li> </ul>	Generación de alertas frente al cumplimiento de metas y propuesta de acciones de mejora

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAEDC-


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

+57 (601) 2347600

Código postal: 111311

Copia controlada en base de datos del sistema de información Pandora



 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b>	<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EXPERIENCIA DE SERVICIO</b>	Código: PCE-PR-14
		Fecha: 2024-04-17
	<b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RADICACIÓN DE SOLICITUDES</b>	Versión: 1

- Procesos misionales de la entidad
- Proceso Gestión de Seguimiento, Evaluación y Control

#### 6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES ASOCIADOS

- **Agendamiento:** Programación de día, hora y lugar para atención en un punto de servicio de la Red CADE donde hace presencia la UAECD.
- **Catastro en Línea - CEL:** Plataforma virtual que permite el ingreso de solicitudes de trámites.
- **Cédula Catastral:** Identificador predial catastral, historia del predio, que reposa en el centro de documentación y en el aplicativo SIIC
- **Certificado de Tradición y Libertad:** Documento que registra el histórico de propietarios de los inmuebles con sus respectivos soportes jurídicos.
- **CHIP:** Código de Homologación de información predial.
- **Código de Dirección:** Identificador predial catastral. (Relacionado con la nomenclatura).
- **Código de Sector:** Ubicación de un predio Cartográficamente.
- **Expediente :** Conjunto de documentos producidos y recibidos durante el desarrollo de un mismo trámite o procedimiento, acumulados por una persona, dependencia o unidad administrativa, vinculados y relacionados entre sí y que se conservan manteniendo la integridad y orden en que fueron tramitados, desde su inicio hasta su resolución definitiva.
- **Expediente digital o digitalizado:** Copia exacta de un expediente físico cuyos documentos originales, tradicionalmente impresos, son convertidos a formato electrónico mediante procesos de digitalización.
- **Guía de Trámites y Servicios:** Es el sistema oficial de información de trámites y servicios para el Distrito Capital, que junto con el Mapa Callejero conforman el Sistema Informativo de Trámites, Servicios y Punto de Atención, tienen como objeto orientar a la ciudadanía en relación con los requisitos, lugares y horarios de atención para la realización de los trámites o el acceso a los servicios de las entidades y organismos distritales, entidades de orden nacional y privado presentes en los CADE y SuperCADE.
- **Matrícula Inmobiliaria:** Código de identificación alfanumérica asignado a cada predio, por la Superintendencia de Notariado y Registro.
- **NUPRE:** Número único predial, es un código único para identificar los inmuebles tanto en los sistemas de información catastral como registral.
- **Predio:** Inmueble con o sin título registrado, no separado por otro predio, con o sin unidades de construcción y vinculado con personas naturales o jurídicas, según su relación de tenencia: propietario, poseedor u ocupante. (Resolución 1040/2023 anexo 1)
- **Predio formal:** Bien inmueble sometido al régimen de derecho privado, cuya tenencia material es ejercida por quien ostenta sobre él, el derecho real de dominio, o por interpuesta persona que le reconoce tal calidad. (Resolución 1040/2023 anexo 1)
- **Predio informal:** Bien inmueble poseído u ocupado con ánimo de dueño por quien carece el derecho real de dominio. (Resolución 1040/2023 anexo 1)
- **Radicación:** Número de consecutivo asignado por el aplicativo de radicación un trámite catastral.
- **Radicación vigente:** radicación que podría estar en trámite o sujeta a recursos.
- **Radicación pendiente por documentos requisitos PxDR:** radicación que se encuentra pendiente por completar los requisitos mínimos de acuerdo con la resolución de trámites vigente.
- **Radicación pendiente por documentos:** radicación que se encuentra pendiente por aportar los documentos adicionales solicitados por las áreas técnicas
- **SAT:** Sistema de Asignación de Turnos
- **SIIC:** Sistema Integrado de Información Catastral.
- **SNR:** Superintendencia de Notariado y Registro.
- **Sistema de correspondencia-CORDIS:** Aplicativo que registra y permite obtener la trazabilidad de la correspondencia en la UAECD.
- **Solicitud CEL/VUC:** Es la presentación de la documentación por los aplicativos CEL y VUC, para iniciar un trámite la cual se materializa en radicación SIIC, una vez se cumplen con los requisitos completos de acuerdo con normatividad vigente.
- **Trámite no Inmediato:** Son aquellas solicitudes que requieren análisis, estudio y el cumplimiento de un conjunto de actividades realizadas por las dependencias competentes, lo que conlleva respuestas en términos establecidos por Ley.
- **Usuario:** Persona, organización, entidad o parte interesada que solicita y recibe un servicio de la Unidad.
- **Ventanilla Única de la Construcción (VUC) del SuperCADE Virtual:** Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites correspondientes a la cadena de urbanismo y construcción que están en cabeza de una o varias Entidades Públicas.
- **Ventanilla Única de Registro VUR:** Es una herramienta que integra 4 entidades: Notarías, Alcaldías, Gobernaciones, Oficinas de Instrumentos Públicos, entidades que hacen posible el registro inmobiliario, donde el usuario desde un solo lugar puede realizar los trámites de registro inmobiliario, fomentando la cultura de la legalidad, mejora la calidad del servicio y la simplificación de los trámites. La VUR presta el servicio a la UAECD asignando cuentas según el acuerdo entre entidades
- **Certificación Catastral:** Es el documento mediante el cual la entidad catastral certifica la información física, jurídica y económica que se encuentra inscrita en la base predial catastral en el momento de su expedición.
- **Registro Único Empresarial y Social - RUES:** Es un sitio virtual donde se encuentra toda la información sobre la actividad económica de las empresas, ubicación, tamaño y capacidad financiera. <https://www.ccb.org.co/Inscripciones-y-renovaciones/Matrícula-Mercantil/Registro-Unico-Empresarial-y-Social-RUES>:
- **Consultar el siguiente glosario técnico de consulta definido para la atención a los usuarios:**  
<https://www.catastrobogota.gov.co/noticia/para-resolver-las-dudas-sobre-los-terminos-catastrales-lo-mejor-es-este-glosario-tecnico>

#### 8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	RESPONSABLE	REGISTROS / EVIDENCIA
1	<b>Verificar los recursos humanos y tecnológicos requeridos para atender las solicitudes</b> Teniendo en cuenta el comportamiento histórico de atenciones, el presupuesto asignado y el rendimiento de atención por canal, se verifica la cantidad de funcionarios requeridos para atender las solicitudes recibidas por cada canal de atención (virtual, presencial, telefónico o escrito), y se revisa que cuenten con los accesos y licencias a los aplicativos.	Gerente comercial y de atención al Ciudadano/Subgerente de Participación y Atención al Ciudadano / Profesional asignado por canal	R: Archivo en excel
2	<b>¿Se cuenta con los recursos?</b> No, continua con la actividad 3. Si, continua con la actividad 4 © control de segunda línea de defensa para verificar que se cuenta con los recursos necesarios para realizar la adecuada atención. <b>No:</b> Continúa en la <b>actividad 3</b> <b>Si:</b> Continúa en la <b>actividad 4</b>	Gerente comercial y de atención al Ciudadano/Subgerente de Participación y Atención al Ciudadano / Profesional asignado por canal	
3	<b>Solicitar los recursos</b> se solicita a contratación, tecnología y SAF, los recursos humanos, tecnológicos y/o logísticos necesarios para realizar la adecuada atención, a través de memorando o correo electrónico. Se espera respuesta	Gerente comercial y de atención al Ciudadano/Subgerente de Participación y Atención al Ciudadano / Profesional asignado por canal	R: correo electrónico
4	<b>Realizar capacitación en manejo general de aplicativos y temas técnicos necesarios para la atención.</b> Una vez se vincula un nuevo servidor, o se conforman los nuevos equipos de trabajo por canales, se realiza la capacitación en los temas relacionados con la normatividad catastral necesaria para la atención de solicitudes que realizan los usuarios por los diferentes canales de atención, y sobre el manejo general de los aplicativos; y/o se capacita en temas específicos identificados como no conformes a través de retroalimentaciones. Se realiza la capacitación virtual o presencial.	Profesional y/o Técnico de la SUPAC	R: Registro asistencia a capacitaciones
5	<b>Verificar el acceso a los aplicativos necesarios para la atención y/o radicación de solicitudes</b> Revisa que el computador, los aplicativos y herramientas tecnológicas necesarias para generar la atención estén funcionando y se encuentren disponibles. Ver instructivo "Administración funcional de la agenda" para la configuración de las herramientas necesarias para el agendamiento de citas, y el Instructivo "Administración funcional CEL" para el uso de Catastro en línea.	Profesional / Técnico / Auxiliar SUPAC	F: PROCEDIMIENTO ENTREGA DE NOTIFICACIONES, F: INSTRUCTIVO CONTINGENCIA ATENCIÓN SIN SISTEMAS DE

Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital -UAECD-

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

+57 (601) 2347600

Código postal: 111311

Copia controlada en base de datos del sistema de información Pandora





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EXPERIENCIA DE SERVICIO

Código: PCE-PR-14

Fecha: 2024-04-17

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RADICACIÓN DE SOLICITUDES

Versión: 1

			INFORMACIÓN, F: INSTRUCTIVO RADICACIÓN MASIVA DE TRÁMITES NO INMEDIATOS RECIBIDOS POR CORRESPONDENCIA, F: INSTRUCTIVO ATENCIÓN SERVICIO DE CHAT, F: INSTRUCTIVO RADICACIÓN, CONSULTA Y MODIFICACIÓN DE SOLICITUDES EN CATASTRO EN LÍNEA CEL, F: INSTRUCTIVO ATENCIÓN VIRTUAL DE TRÁMITES VENTANILLA ÚNICA DE LA CONSTRUCCIÓN VUC, F: INSTRUCTIVO ATENCIÓN DE SOLICITUDES ESCRITAS, F: INSTRUCTIVO CALL CENTER, F: I
6	<p><b>¿Sistemas de información en funcionamiento?</b> No, Informa y solicita soporte a TI a través de la mesa de servicio dispuesta por la entidad. Si la atención es por canal presencial continúa además con el "Instructivo Contingencia Atención sin Sistemas de Información". Fin Si, realiza la atención de la solicitud desde el canal donde se recibe. ¿La solicitud es recibida por canal escrito y/o corresponde a solicitud masiva de radicación de trámites? Continuar con la 7. © actividad de control de primera línea de defensa que verifica el funcionamiento de las herramientas, previo al inicio de la atención de solicitudes. <b>No:</b> Continúa en la <b>actividad 12</b> <b>Si:</b> Continúa en la <b>actividad 7</b></p>	Profesional / Técnico / Auxiliar SUPAC	
7	<p><b>¿La solicitud es recibida por canal escrito y/o corresponde a solicitud masiva de radicación de trámites?</b> Si, Remitirse al "Instructivo atención de solicitudes escritas" y el "Instructivo radicación masiva de trámites no inmediatos recibidos por correspondencia" y continua con la actividad 12. No, ¿La solicitud es recibida desde el Call Center de la entidad? Continúa con la actividad 8. <b>No:</b> Continúa en la <b>actividad 8</b> <b>Si:</b> Continúa en la <b>actividad 12</b></p>	Profesional / Técnico / Auxiliar SUPAC	
8	<p><b>¿La solicitud es recibida desde el Call Center de la entidad?</b> Si, Remitirse al "Instructivo Call Center" y continua con la actividad 12 No, ¿La solicitud es recibida desde el Chat de la entidad? Continúa con la actividad 9. <b>No:</b> Continúa en la <b>actividad 9</b> <b>Si:</b> Continúa en la <b>actividad 12</b></p>	Profesional / Técnico / Auxiliar SUPAC	
9	<p><b>¿La solicitud es recibida desde el Chat de la entidad?</b> Si, Remitirse al "Instructivo atención servicio de chat", y continua con la actividad 12 No, ¿La solicitud es recibida por Catastro en Línea - CEL? Continúa con la actividad 10 <b>No:</b> Continúa en la <b>actividad 10</b> <b>Si:</b> Continúa en la <b>actividad 12</b></p>	Profesional / Técnico / Auxiliar SUPAC	
10	<p><b>¿La solicitud es recibida por Catastro en Línea – CEL o Ventanilla Única de Construcción - VUC?</b> Si, Remitirse al "Instructivo radicación, consulta y modificación de solicitudes en Catastro en Línea", "Instructivo atención virtual de trámites Ventanilla Única de la Construcción VUC", y continua con la actividad 12 No, ¿Es una atención por canal presencial para solicitar copia de notificación? Continúa con la actividad 11. <b>No:</b> Continúa en la <b>actividad 11</b> <b>Si:</b> Continúa en la <b>actividad 12</b></p>	Profesional / Técnico / Auxiliar SUPAC	
11	<p><b>¿Es una atención por canal presencial para solicitar copia de notificación?</b> Si, se verifica en SIIC que ya haya sido notificado y se entrega copia de la notificación. FIN. No, Se remite al "Procedimiento entrega de notificaciones" FIN <b>No:</b> Continúa en la <b>actividad 100</b> <b>Si:</b> Continúa en la <b>actividad 100</b></p>	Profesional / Técnico / Auxiliar SUPAC	
12	<p><b>Recibir solicitud y verificar si es competencia de la entidad</b> De acuerdo con la solicitud que realice el usuario se debe identificar si la misma corresponde a temas que sean competencia de la entidad o redireccionar, de esa manera brindar la atención correcta.</p>	Profesional / Técnico / Auxiliar SUPAC	R: Registros en aplicativos dispuestos para la atención en cada canal
13	<p><b>¿La solicitud es competencia de la entidad?</b> Si, Continúa con la actividad 14 No, transferir a la entidad competente, informando al usuario de la situación, se confirma que la información haya sido clara y se registra resumen de la atención realizada en los aplicativos dispuestos según canal. Continúa con la actividad 25. © Actividad de control de primera línea de defensa que tiene como propósito identificar si la solicitud debe ser atendida por la entidad o debe ser redireccionada a la entidad competente. <b>No:</b> Continúa en la <b>actividad 25</b> <b>Si:</b> Continúa en la <b>actividad 14</b></p>	Profesional / Técnico / Auxiliar SUPAC	
14	<p><b>Analizar la solicitud y orientar al usuario</b> Con el fin de clasificar el tipo de atención que se debe brindar, se realiza el análisis de la solicitud o petición recibida:</p>	Profesional / Técnico / Auxiliar SUPAC	F: PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS
15	<p><b>¿La solicitud es para radicar un trámite catastral o generar certificado catastral o certificado de inscripción al censo catastral?</b> Si, Continúa en la actividad 17 No, ¿El usuario requiere orientación sobre temas catastrales y como puede acceder a los servicios de la entidad? <b>No:</b> Continúa en la <b>actividad 16</b> <b>Si:</b> Continúa en la <b>actividad 17</b></p>	Profesional / Técnico / Auxiliar SUPAC	
16	<p><b>¿El usuario requiere orientación sobre temas catastrales y como puede acceder a los servicios de la entidad?</b> Si, se brinda la orientación deseada por el usuario a través del canal por el cual solicita la atención; se confirma que la información haya sido clara en aquellos canales con contacto directo y se registra el resumen de la atención realizada en los aplicativos dispuestos según el canal; y continúa con la actividad 25. No, continua con el "Procedimiento de atención de atención de PQRS". FIN <b>No:</b> Continúa en la <b>actividad 100</b> <b>Si:</b> Continúa en la <b>actividad 25</b></p>	Profesional / Técnico / Auxiliar SUPAC	
17	<p><b>Revisar el cumplimiento de los requisitos establecidos</b> Se revisan los documentos presentados por el usuario de acuerdo con "Instructivo calidad del solicitante". para determinar si cumple con la resolución de trámites vigente Se consulta en el aplicativo correspondiente la existencia del</p>	Profesional y/o Técnico de la SUPAC	F: INSTRUCTIVO CALIDAD DEL SOLICITANTE, F: INSTRUCTIVO GENERAR





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EXPERIENCIA DE SERVICIO**

Código: PCE-PR-14

Fecha: 2024-04-17

**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RADICACIÓN DE SOLICITUDES**

Versión: 1

	predio por alguno de los identificadores del predio: CHIP, Cedula Catastral, Código de sector, NUPRE, Dirección del predio o matrícula inmobiliaria; o por el número de documento de identificación del ciudadano, y se ubica en el visor cartográfico el predio sobre el cual se va a realizar la radicación o expedición de la certificación. Si el predio es formal se consulta la información de matrícula inmobiliaria en el aplicativo VUR o físico si el usuario aporta el certificado de tradición y libertad. Si el predio es informal se consulta la información en el Sistema de Información Catastral.		CERTIFICACIÓN CATASTRAL O CERTIFICADO INSCRIPCIÓN EN EL CENSO CATASTRAL
18	<b>¿Es Solicitud de Certificación Inmediata?</b> Si, remitirse al "Instructivo Generar Certificación Catastral o Certificado de Inscripción en el Censo Catastral", y se registra el resumen de la atención realizada en los aplicativos dispuestos según el canal. Continúa con la actividad 25. No, ¿Existe un trámite vigente? Continúa con la actividad 19 © Se establece como control de primera línea de defensa que tiene como propósito revisar el cumplimiento de los requisitos establecidos. <b>No:</b> Continúa en la actividad 19 <b>Si:</b> Continúa en la actividad 22	Profesional y/o Técnico de la SUPAC	
19	<b>¿Existe un trámite vigente?</b> No, Según el requerimiento y/o necesidad del usuario, se identifica el tipo de trámite a radicar, y revisa que los documentos correspondan a los exigidos en la Resolución de requisitos vigente de acuerdo con la tipología indicada en la resolución vigente y resumida en la matriz de trámites. Continúa en la actividad 20. Si, Continúa con la actividad 22. <b>No:</b> Continúa en la actividad 20 <b>Si:</b> Continúa en la actividad 22	Profesional y/o Técnico de la SUPAC	
20	<b>Generar la radicación en el sistema catastral</b> Se genera la radicación en el aplicativo diligenciando completamente los campos establecidos. Se debe registrar y revisar con el usuario, o de acuerdo con el escrito de solicitud los datos de: dirección, teléfono y correo electrónico, establecer si autoriza o no la notificación de las decisiones administrativas al correo electrónico. Se registra en el sistema catastral el medio por el cual se verificó la calidad, se relacionan los documentos aportados conforme al trámite solicitado, e indicando las observaciones necesarias; se confirma si los documentos están completos antes de grabar la radicación. Genera el soporte de la radicación dándolo a conocer al usuario. Si la radicación se realiza de manera presencial, el usuario debe firmar una copia de recibido. Se confirma que la información haya sido clara en los canales de interacción directa con el usuario y se registra el resumen de la atención realizada en los aplicativos dispuestos según el canal.	Profesional y/o Técnico de la SUPAC	P: Atención y radicación de solicitudes de trámites catastrales de acuerdo con la normatividad vigente, R: Registro SIIC, R: Solicitud y comprobante de radicación
21	<b>¿El trámite radicado tiene la documentación completa y requerida según la resolución vigente?</b> Si, Continúa con la actividad 24. No, Dirigirse al "instructivo Pendiente por Documentos requisito" y continúa con la actividad 22. <b>No:</b> Continúa en la actividad 22 <b>Si:</b> Continúa en la actividad 24	Profesional y/o Técnico de la SUPAC	
22	<b>Añadir documentos a una radicación vigente</b> Si la adición de documentos corresponde a un trámite vigente o pendiente por documentos en las áreas de estudio, se relacionan en la radicación uno a uno los documentos aportados en el aplicativo de información catastral, se genera la planilla de transferencia de la radicación y se informa al funcionario responsable del trámite en el área de estudio. Si la adición de documentos corresponde a un trámite que se encuentra "pendiente por documentos requisitos", el funcionario realiza la adición de documentos, y debe evaluar si los documentos aportados corresponden a los solicitados, para tal fin, realizará revisión de las observaciones de la radicación y/o del oficio de solicitud de documentos.	Profesional y/o Técnico de la SUPAC	F: INSTRUCTIVO GESTIÓN DE RADICACIONES PENDIENTE POR DOCUMENTOS
23	<b>¿La documentación aportada por el usuario corresponde a la solicitada para el trámite de acuerdo con la resolución vigente?</b> No, remitirse nuevamente al Instructivo pendiente documentos requisitos. Continúa con actividad 25. Si, Continúa con la actividad 24 <b>No:</b> Continúa en la actividad 25 <b>Si:</b> Continúa en la actividad 24	Profesional y/o Técnico de la SUPAC	
24	<b>Relacionar y enviar para digitalizar los expedientes al centro de documentación.</b> Una vez realizada la radicación o adición, se procede con generar la transferencia de la radicación, se diligencia el formato Relación de asignación y/o transferencia de raditaciones, se debe informar por correo electrónico al Centro de documentación con el fin de que se realice la digitalización y/o creación del expediente para consulta por parte de las áreas técnicas. El Centro de Documentación posteriormente a la digitalización dispondrá la radicación a las áreas técnicas según el tipo de trámite y a lo informado por el correo electrónico.	Profesional y/o Técnico de la SUPAC	R: Registro SIIC, R: Relación de asignación y/o transferencia de raditaciones, R: Correo electrónico
25	<b>Verificar que todas las solicitudes fueron atendidas</b> Los funcionarios asignados a cada canal revisan el aplicativo a través del cual se reciben las solicitudes, y confirman que todo haya sido atendido de acuerdo con la capacidad.	Profesional / Técnico / Auxiliar SUPAC	R: Registros en aplicativos dispuestos para la atención en cada canal
26	<b>¿Fueron atendidas todas las solicitudes recibidas?</b> No, se devuelve a la actividad 5 Si, continúa con la actividad 27 © Actividad de control de primera línea de defensa que tiene como propósito validar todas las solicitudes recibidas sean atendidas <b>No:</b> Se devuelve a la actividad 5 <b>Si:</b> Continúa en la actividad 27	Profesional / Técnico / Auxiliar SUPAC	
27	<b>Revisar y retroalimentar sobre la atención y/o radicación realizada</b> Mensualmente se revisará de manera aleatoria las atenciones realizadas a través de los diferentes canales: • Calidad de la información suministrada al usuario • Oportunidad de la atención • Cumplimiento de protocolos de atención • Registro de atención en los aplicativos dispuestos por canal	Profesional asignado a cada canal SUPAC	R: Registros en aplicativos dispuestos para la atención en cada canal, R: Informe o correo de revisión y retroalimentación
28	<b>¿La atención se realiza de manera correcta?</b> ¿La atención se realiza de manera correcta? No, regresa a la actividad 4 Si, continúa con la actividad 29 © Se establece como control de primera línea de defensa que tiene como propósito validar la coherencia y calidad de la atención brindada por los servidores a través de los diferentes canales de atención <b>No:</b> Se devuelve a la actividad 4 <b>Si:</b> Continúa en la actividad 29	Profesional asignado a cada canal SUPAC	
29	<b>Recibir las devoluciones por calidad realizadas desde las áreas técnicas.</b> Se reciben por correo electrónico y/o Sistema de información catastral las raditaciones que posterior a la revisión de las áreas de estudio presenten inconsistencias respecto al tipo de trámite o el incumplimiento de los requisitos mínimos de la resolución vigente, y se revisa.	Profesional / Técnico / Auxiliar SUPAC	F: INSTRUCTIVO GESTIÓN DE DEVOLUCIONES Y CORRECCIONES
30	<b>¿El trámite devuelto procede para corrección?</b> Si, Remitirse al "Instructivo de gestión de raditaciones devueltas" Continúa con la actividad 31 No, Se realiza devolución al área remitente informando el motivo por el cual no aplica. Fin <b>No:</b> Continúa en la actividad 100	Profesional / Técnico / Auxiliar SUPAC	



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y EXPERIENCIA DE SERVICIO**

Código: PCE-PR-14

Fecha: 2024-04-17

**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RADICACIÓN DE SOLICITUDES**

Versión: 1

	<b>Si:</b> Continúa en la actividad 31		
31	<b>Revisar el cumplimiento de la gestión de las solicitudes y satisfacción de la atención</b> Mensualmente se realizarán reuniones con los equipos que conforman cada uno de los canales de atención (virtual, telefónico, presencial y escrito), esto con el fin de realizar seguimiento a los indicadores de gestión, revisar capacidad, oportunidad indicadores, exponer novedades de operación definir acciones de mejora si hay lugar a ellas. Semestralmente se revisa el informe de satisfacción sobre la atención recibida por los usuarios a través de los diferentes canales de atención habilitados, el informe se genera con base al "Procedimiento de evaluación de satisfacción de los grupos de valor y grupos de interés"	Gerente comercial y de atención al Ciudadano/Subgerente de Participación y Atención al Ciudadano / Profesional asignado por canal	F: DIRECTRICES PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR Y GRUPOS DE INTERÉS, F: INSTRUCTIVO ACCIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA
32	<b>¿Se cumple con la gestión y/o indicadores propuestos?</b> No, Se generan estrategias y se consignan en el aplicativo diseñado para tal fin de acuerdo con el Instructivo de acciones y oportunidades de mejora. Continúa con la actividad 12. SI, FIN © Se establece como control de segunda línea de defensa que tiene como propósito realizar seguimiento a la gestión de los canales de atención, identificar posibles afectaciones y proponer posibles mejoras. <b>No:</b> Se devuelve a la actividad 12 <b>Si:</b> Continúa en la actividad 100	Gerente comercial y de atención al Ciudadano/Subgerente de Participación y Atención al Ciudadano / Profesional asignado por canal	

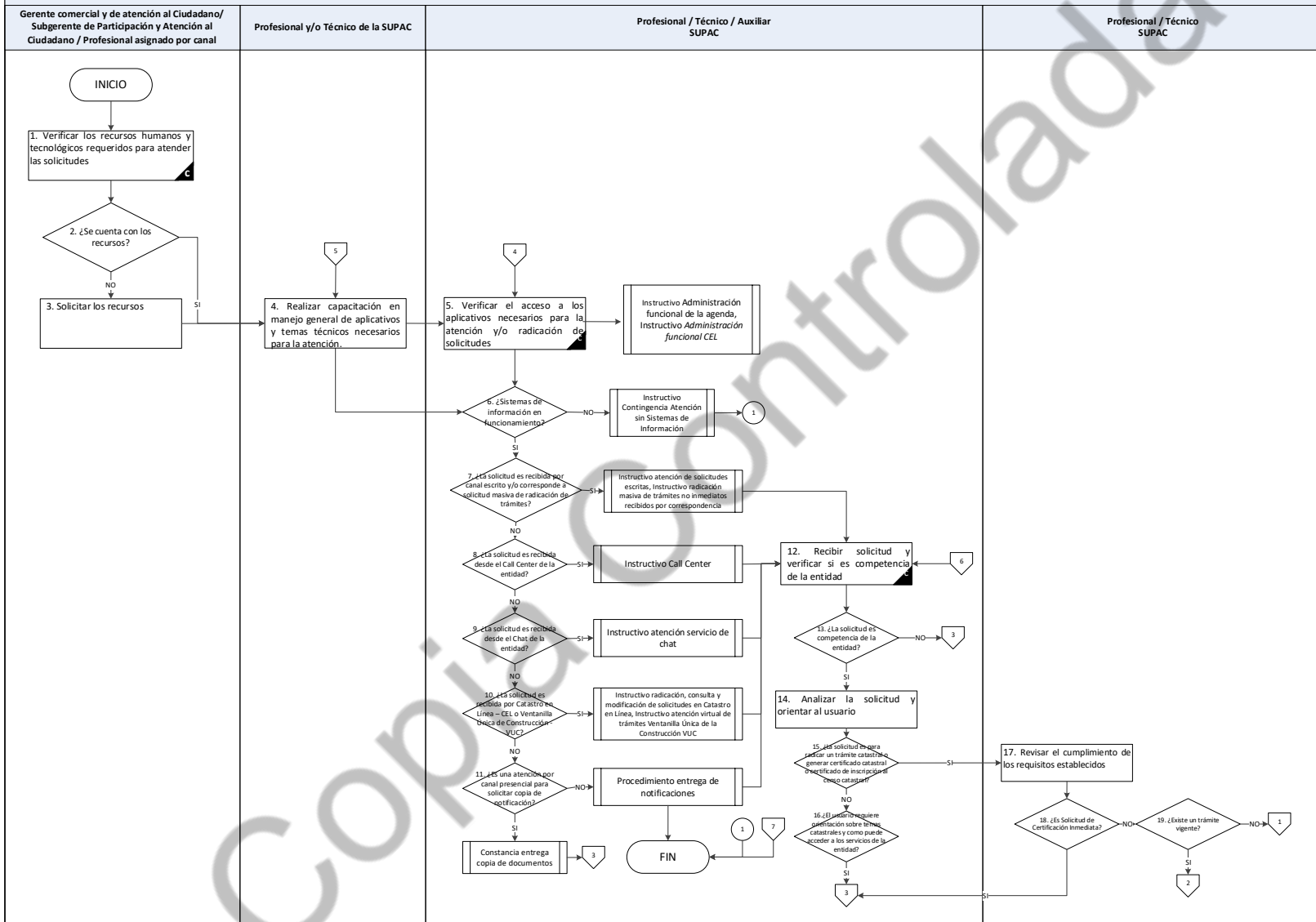
**9. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA**

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO Y/O REGISTRO	Caracterización Documental - TRD	REGISTROS / EVIDENCIA
1	Archivo en excel		No aplica
2	Correo electrónico		No aplica
3	Registro asistencia a capacitaciones		No aplica
4	Instructivo contingencia atención sin sistemas de información	X	PCE-14-IN-01
5	instructivo atención de solicitudes escritas	X	PCE-14-IN-02
6	Instructivo radicación masiva de trámites no inmediatos recibidos por correspondencia	X	PCE-14-IN-03
7	Instructivo call center	X	PCE-14-IN-04
8	Instructivo atención servicio de chat	X	PCE-14-IN-05
9	Instructivo radicación, consulta y modificación de solicitudes en catastro en línea cel	X	PCE-14-IN-06
10	Instructivo atención virtual de trámites ventanilla única de la construcción vuc	X	PCE-14-IN-07
11	Procedimiento entrega de notificaciones	X	PCE-PR-06
12	Instructivo administración funcional de la agenda	X	PCE-14-IN-12
13	Instructivo administración funcional catastro en línea cel	X	PCE-14-IN-13
14	Mesa de servicio		No aplica
15	Registros en aplicativos dispuestos para la atención en cada canal		No aplica
16	Procedimiento atención pqrs	X	PCE-PR-04
17	Cordis		No aplica
18	Registros en los aplicativos dispuestos para la atención en cada canal		No aplica
19	Instructivo calidad del solicitante	X	PCE-14-IN-08
20	Instructivo generar certificación catastral o certificado inscripción en el censo catastral	X	PCE-14-IN-09
21	Registro en siic		No aplica
22	Registro siic		No aplica
23	Solicitud y comprobante de radicación		No aplica
24	Instructivo gestión de raditaciones pendiente por documentos	X	PCE-14-IN-10
25	Correo electrónico		No aplica
26	Relación de asignación y/o transferencia de raditaciones		No aplica
27	Informe o correo de revisión y retroalimentación		No aplica
28	Instructivo gestión de devoluciones y correcciones	X	PCE-14-IN-11
29	Informe de devoluciones		No aplica
30	Directrices para la medición de la satisfacción de los grupos de valor y grupos de interés	X	PCE-DT-02
31	Instructivo acciones y oportunidades de mejora	X	DIE-04-IN-01
32	Actas de reuniones		No aplica

**10. ANEXOS**

No.	NOMBRE DEL ANEXO
1	<a href="#">AnexoMatrizdetramites.xlsx</a>
2	<a href="#">HerramientasCanales-AtyRad.xlsx</a>
3	<a href="#">AnexoRadificacion_Tramitesnoinmediatos.xlsx</a>

**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RADICACIÓN DE SOLICITUDES**



3 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RADICACIÓN DE SOLICITUDES

