1. OBJETIVO

Atender las solicitudes de información, trámites inmediatos y radicar en el Sistema de Información Integral Catastral - SIIC las solicitudes de trámites no inmediatos, de acuerdo con la normatividad vigente, que los ciudadanos, entidades del nivel nacional, departamental o distrital, radican en la ventanilla de correspondencia de la Unidad.

2. ALCANCE

Inicia con el procedimiento de Administración de la Correspondencia Externa, a través del cual se reciben los oficios de solicitud de información y/o trámites en la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano y finaliza con el archivo de los documentos soportes de la respuesta al usuario.

3. CONDICIONES ESPECIALES DE OPERACIÓN

Este procedimiento podrá desarrollarse bajo las siguientes condiciones:

3.1 Disponer del recurso humano necesario y capacitado, para la oportuna atención, así como de equipos de cómputo y aplicativos en funcionamiento.

3.2. Los funcionarios de la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano, que ejecuten este procedimiento deben conocer la siguiente información:

- Guía de Trámites y Servicios
- Sistema Único de Información de Trámites - SUIT
- Resolución de trámites vigente y normograma del proceso.
- Manual de Servicio a la Ciudadanía

3.3. Se debe disponer de los siguientes aplicativos para la consulta y radicación:

- Sistema Integral de información Catastral SIIC.
- Sistema de Información Geográfica Catastral.
- Ventanilla Única de la Construcción VUC o Ventanilla Única de Registro VUR y Aplicativo Registro Único Empresarial y Social RUES

Adicionalmente se pueden consultar los siguientes:

- Página Web Superfinanciera
- Página web de la Procuraduría General de la Nación

COPIA NO CONTROLADA

- Página web Notaría en Línea
- Página web Ministerio del Interior y de Justicia
- Página web del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.
- Página web Contaduría General de la Nación
- Página web Centros de Reclusión a nivel del INPEC
- Página web Registraduría General de la Nación

3.4. Si una solicitud es radicada a través del Sistema de Correspondencia Distrital - CORDIS y ésta a su vez le asocian un radicado del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, el CORDIS se asignará al administrador de la plataforma de Bogotá te escucha, para que desde su competencia sea atendido y una vez finalizado el trámite, cierre la solicitud en CORDIS y en la plataforma Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.

3.5. Si dentro de los CORDIS asignados al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, corresponde a una solicitud de radicación de un trámite, éste CORDIS se atenderá por el canal escrito.

3.6 Tener en cuenta para la respuesta de trámites inmediatos:

- Certificación Registro Inmueble Censo Catastral: Cuando el usuario no posee predios en el Distrito Capital, se da respuesta indicándole el código de verificación de la certificación y la situación de no poseer vivienda. Se exceptúa las solicitudes de los ciudadanos detenidos en las cárceles, a quienes si se les imprime y se anexa a la respuesta.
- Certificación Catastral: Cuando se haya efectuado actualización jurídica del predio, se genera oficio de respuesta indicándole que se realizó la actualización de información requerida y que, para obtener la certificación correspondiente, debe ingresar a la página Web de la UAECD, a través de Catastro en Línea y generar la certificación.
- Las solicitudes de la Fiscalía General de la Nación o entidades que tengan servicios web: Se dará respuesta informando que se encuentra vigente el convenio para la consulta y/o generación del certificado catastral según corresponda.
- Las solicitudes que se refieran a información geográfica: Se da respuesta al usuario indicando que se debe consultar la página http://mapas.bogota.gov.co/ para obtener la información requerida.
- Las solicitudes relacionadas con información de Datos Abiertos de la UAECD: Se debe responder a los usuarios que consulten la página https://datosabiertos.bogota.gov.co/dataset?groups=ordenamiento-territorial.

3.7. En el oficio de respuesta a las solicitudes de trámites no inmediatos se informa el número de radicación SIIC y no se anexa el comprobante de radicación.

3.8. En caso de que corresponda a una solicitud que no sea competencia de la UAECD, se da traslado a la entidad competente informando al

COPIA NO CONTROLADA

usuario lo actuado.

3.9. Los funcionarios, deben conocer los principios del MECI y aplicar el AUTOCONTROL, de la siguiente manera:

- Revisar los datos de contacto del solicitante.
- Revisar los datos del predio
- Revisar que se esté dando respuesta clara, coherente y oportuna, a lo solicitado.

3.10. En caso de recibir una devolución del procedimiento de administración de correspondencia externa, el funcionario asignado en la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano, debe verificar que los oficios recibidos coincidan con los relacionados en el memorando, verificar el motivo de la devolución para el trámite correspondiente.

- Si es por dirección o nombre del destinatario errado, se pasa al funcionario que proyecto la respuesta, para su corrección y reenvío.
- El oficio con otras causales de devolución pasara al funcionario encargado para el proceso de publicación.

3.11. Se calcula el tiempo estimados para las tres primeras actividades del procedimiento, para un promedio 50 CORDIS. Los tiempos de las demás actividades son calculados para dar trámite a uno (1) CORDIS.

4. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS.

PRODUCTO	CLIENTE	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
Respuesta a solicitudes de información, trámites inmediatos y radicación de trámites no inmediatos de acuerdo a la normatividad vigente, que ingresan por la ventanilla de correspondencia	Usuarios Entidades del orden nacional, departamental, distrital	Atención oportuna a las solicitudes de información, trámites inmediatos y trámites no inmediatos, recibidas en la ventanilla de correspondencia.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES ASOCIADOS

- **Número de radicado de correspondencia**: Número asignado mediante el aplicativo de correspondencia de la UAECD, al documento por medio del cual se realiza la solicitud o petición.
- **Poseedor:** Se entiende por poseedor aquella persona que tiene el ánimo de señor y dueño sobre un predio. (Artículo 762 C.C.).
- **Predio**: Inmueble perteneciente a una persona natural o jurídica, o a una comunidad, situado en un mismo municipio y no separado por otro predio público o privado.
- **Propietario**: Aquella persona con la potestad sobre un inmueble para gozar y disponer de él. (Artículo 669 del Código Civil).

COPIA NO CONTROLADA

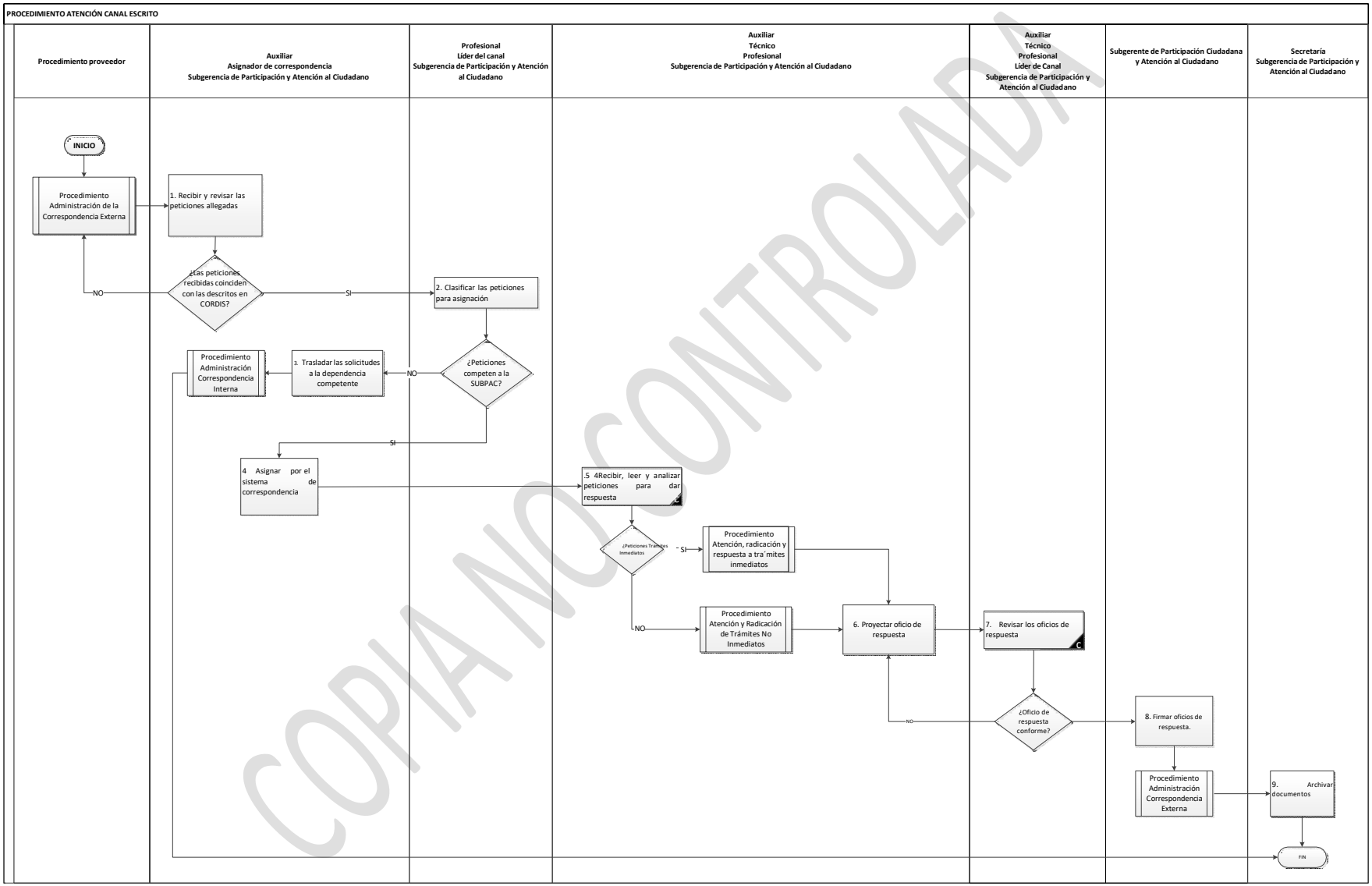
- **Radicación**: Numero de consecutivo asignado a las solicitudes recepcionadas en la UAECD.
- **SIIC**: Sistema Integrado de Información Catastral.
- **Sistema de correspondencia**: Aplicativo que registra y permite obtener la trazabilidad de la correspondencia en la UAECD.
- **Trámite Inmediato**: Aquellas solicitudes cuya respuesta es posible emitir en corto tiempo, en consideración a que las actividades de procesamiento se pueden realizar en el momento de presentar la solicitud.
- **Trámites No Inmediatos:** 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 producto y/o servicio de la Unidad.

Se encuentra definido el glosario técnico de consulta para la atención a los usuarios. ***http://www.catastrobogota.gov.co/es/glosario***

6. DIAGRAMA DE FLUJO

COPIA NO CONTROLADA

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. UAECD Catastro Bogotá	**PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL ESCRITO**			Código: **PCE-PR-02**
	Proceso: Participación Ciudadana y Experiencia de Servicio	Versión: 1	Fecha: 2022-06-01	



COPIA NO CONTROLADA

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO *(Aproximado)*	RESPONSABLE	FORMATOS/ REGISTROS
1.	**Recibir y revisar las peticiones allegadas** En el aplicativo CORDIS se ubica la pestaña CORRESPONDENCIA y, selecciona la opción Recibir, aparece una pantalla en la que se diligencian los campos del año y el día y mes, aparecen todos los documentos pendientes por recibir asignados a la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano, procede a marcar en el recuadro de "recibido" a cada uno de ellos y selecciona la opción "recibir ahora". Para revisar si los documentos anexos al CORDIS han sido escaneados y están disponibles para consulta se realiza lo siguiente: Desde el aplicativo CORDIS en la pestaña Correspondencia seleccionamos las pestañas Externa – Recibida y digitamos el año y numero de CORDIS. Una vez desplegada la información mediante la pestaña "Anexos WCC" digitamos el nombre de usuario y clave de red y así visualizamos si están todos los documentos. Cuando un requerimiento o solicitud no es competencia de la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano, no se recibe en el Sistema de Correspondencia. ¿Las peticiones recibidas coinciden con las descritos en CORDIS? No: Se deja constancia de no recibido y se devuelve al Procedimiento	1,35 horas	Auxiliar Asignación de correspondencia Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Aplicativo de Correspondencia CORDIS Oficios de petición

COPIA NO CONTROLADA

	de Administración de Correspondencia Externa con el fin de que se proceda a revisar. Si: El profesional Líder de canal identifica los CORDIS de acuerdo con el tipo de solicitud para que posteriormente, el auxiliar los asigne por el sistema CORDIS para ser atendidas, continua actividad 2.			
2.	**Clasificar las peticiones para asignación** Se revisan las peticiones del usuario y se clasifican según el tipo, para asignarlas a los profesionales, técnicos y auxiliares que están en el canal, de acuerdo con el número de asignaciones diarias determinadas por el responsable del procedimiento: • Profesionales y/o técnicos: Los requerimientos de información y/o solicitudes de trámite no inmediato. • Auxiliares: Los requerimientos relacionados con solicitudes de trámite inmediato (certificación catastral y/o Certificación de inscripción en Censo Catastral). ¿Peticiones competen a la SUBPAC? No, Continúa con la actividad 3. Si, Continúa con la actividad 4.	1,5 horas	Profesional Líder del canal Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	N/A

COPIA NO CONTROLADA

3	**Trasladar las solicitudes a la dependencia competente.** Se traslada magnéticamente mediante el sistema de correspondencia a la dependencia, que por competencia debe atender la solicitud, diligencia el campo de la dependencia, el sistema de correspondencia genera automáticamente un correo electrónico al funcionario que se le asigna el CORDIS. Continua con el procedimiento Administración de Correspondencia Interna. FIN	0,25 horas	Auxiliar Asignación de correspondencia Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Aplicativo de Correspondencia Correo electrónico CORDIS
4.	**Asignar por el sistema de correspondencia** Se asigna a través del sistema de correspondencia las solicitudes de información y/o solicitudes de trámites inmediato (certificación catastral y/o Certificación de inscripción en Censo Catastral) y/o solicitudes de trámites no inmediatos, para su respuesta. Automáticamente el sistema de correspondencia envía un correo electrónico al funcionario que se le asigno el CORDIS.	1,25 horas	Auxiliar Asignación de correspondencia Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Aplicativo de Correspondencia CORDIS Correo electrónico

COPIA NO CONTROLADA

5.	**Recibir, leer y analizar peticiones para dar respuesta.** Recibe el correo electrónico con el CORDIS asignado, lee y analiza la solicitud para dar respuesta conforme lo establecido en los procedimientos "Atención, Radicación y Respuesta a Trámites Inmediatos", "Atención y Radicación de Trámites no Inmediatos". **¿Peticiones trámites inmediatos?** Si, Continua con el procedimiento Atención, radicación y respuesta a trámites inmediatos No, Continua con el procedimiento Atención y radicación de trámites no inmediatos. *© Se establece como actividad de control, para asegurar que todos los CORDIS, han sido asignados y se analicen para su respuesta conforme a los procedimientos establecidos.*	0,50 horas	Auxiliar Técnico Profesional Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Correo electrónico
6.	**Proyectar oficio de respuesta.** Se proyecta oficio dando respuesta a la solicitud del usuario, anexando las certificaciones si es el caso o indicando el número de radicación SIIC, cuando es una solicitud de trámite no inmediato. Se debe tener en cuenta los numerales 3.6 y 3.7 de las condiciones especiales de operación de este procedimiento. Es deber del funcionario hacer autocontrol de la respuesta proyectada al usuario, de manera que se dé respuesta a todas y cada una de las peticiones del usuario, utilizando lenguaje claro, sencillo y preciso. Cuando por control de calidad, se devuelve un oficio el funcionario encargado,	1 horas	Auxiliar Técnico Profesional Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Oficio

COPIA NO CONTROLADA

	debe hacer las correcciones indicadas. Cuando se han devuelto oficios de correspondencia, y el funcionario asignado, ha verificado que la causal de devolución sea por dirección y/o nombre del destinatario errados, por tanto, el funcionario responsable en el canal escrito reenvía el oficio anexando la respuesta correcta.			
7.	**Revisar los oficios de respuesta** Una vez los funcionarios disponen los oficios en la carpeta compartida, el líder del canal revisa de manera aleatoria, los oficios de respuesta proyectados por los funcionarios que la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano ha determinado para su revisión. Revisa que estén conforme con los criterios identificados de fondo y forma, de tal manera, que la respuesta este acorde a lo solicitado por el usuario y teniendo en cuenta los numerales 3.6 y 3.7 de las condiciones especiales de operación de este procedimiento. Los oficios que presenten inconsistencias se dejan en la carpeta compartida y se informa al funcionario para su corrección mediante correo electrónico. Tanto los oficios que se revisan y aprueban por control de calidad y no tienen devoluciones, así como lo oficios que no se revisan, pasan luego a la firma del responsable de la gerencia Los demás funcionarios realizan autocontrol y aprobación de las respuestas dadas, conforme con los criterios identificados de fondo y forma, de tal manera, que la respuesta este acorde a lo solicitado por el usuario y teniendo en cuenta los numerales 3.6 y 3.7 de las condiciones especiales de operación de este procedimiento. Una vez surta este autocontrol los funcionarios envían lo oficios ya revisados y aprobados para la firma del responsable de la Subgerencia de	0,55 horas	Auxiliar Técnico Profesional Líder de canal Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Correo electrónico

COPIA NO CONTROLADA

	Participación y Atención al Ciudadano. ¿Oficio de respuesta conforme? No, Continua con la actividad 6. Si, Continua con la actividad 8. © se establece como actividad de control con el fin de revisar que las respuestas sean coherentes y consistentes con lo solicitado.			
8.	**Firmar oficios de respuesta.** El responsable de la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano firma los oficios. Continua con el procedimiento Administración de Correspondencia Externa.	1,50 horas	Subgerente de Participación y Atención al Ciudadano	Oficio
9.	**Archivar documentos** La secretaria de la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano archiva la documentación conforme lo establece la Tabla de Retención Documental TRD del proceso. FIN.	1,50 horas	Secretaria Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	N/A

8. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO Y/O REGISTRO	Caracterización Documental - TRD	CÓDIGO Y/O IDENTIFICACIÓN
1	Aplicativo de Correspondencia CORDIS	X	N/A
2	Oficio de petición	X	N/A

COPIA NO CONTROLADA

3	Correo	X	N/A
4	Oficio	X	Por definir
5.	Procedimiento Administración de la Correspondencia Externa.		Por definir
6	Procedimiento Administración de la Correspondencia Interna		Por definir
7	Procedimiento Atención y Radicación de Trámites No Inmediatos		PCE-PR-08
8	Procedimiento Atención, Radicación y Respuesta a Trámites Inmediatos		PCE-PR-07

9. ANEXOS

ANEXO No.	NOMBRE DEL ANEXO
1	Flujograma en Visio

9. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO Y/O REGISTRO	Caracterización Documental - TRD	CÓDIGO Y/O IDENTIFICACIÓN
1	*Son aquellos documentos internos, tanto los que hacen parte del SGI, como aquellos registros que se generan en la ejecución del procedimiento. Lo que refiere a marco legal deberá ir en el normograma.* *Es importante que todo documento interno o externo relacionado en este ítem sea*	*Marque con una "X" aquellos documentos que hacen parte de los registros y/o evidencias del*	*Si el documento relacionado hacer parte del SGI indique el código que tiene.*

COPIA NO CONTROLADA

	mencionado en el registro de las actividades, o mencionado en algún ítem del procedimiento.	*procedimiento y alimentan las caracterizaciones documentales para la definición de TRD.*	
2	*Documentos técnicos*		*WW-YY-XX-ZZ*
3	*Formatos*		*WW-YY-XX-ZZ*
4	*Instructivos*		*WW-YY-XX-ZZ*

9. ANEXOS

ANEXO No.	NOMBRE DEL ANEXO
1	*Flujograma en Visio*

COPIA NO CONTROLADA