1. OBJETIVO

Atender a los ciudadanos que acuden a los puntos de servicio de la RED CADE, donde hace presencia la UAECD a solicitar información catastral, trámites inmediatos y/o radicar solicitudes de trámites no inmediatos y/o presentar una queja, reclamo, sugerencia, felicitación o Derecho de Petición Verbal.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la actividad de ingreso al aplicativo Sistema de Asignación de Turnos SAT y finaliza con las actividades de escaneo y entrega de actas y formatos de buzones a la secretaria Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano.

3. CONDICIONES ESPECIALES DE OPERACIÓN

Este procedimiento únicamente podrá desarrollarse bajo las siguientes condiciones.

3.1 Los funcionarios de la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano que ejecutan este procedimiento deben conocer la siguiente información:

- La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- El Manual de Servicio a la Ciudadanía
- Guía de Trámites y Servicios
- Sistema Único de Información de Trámites – SUIT
- Los procedimientos, instructivos y documentos técnicos del proceso de Participación Ciudadana y Experiencia del Servicio
- La normatividad vigente (Incluye la Resolución de trámites vigente)

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

- Sistema Integral de información Catastral SIIC.
- Sistema de Información Geográfica Catastral.
- Aplicativo de agendamiento
- Ventanilla Única de Registro VUR, Ventanilla Única de la Construcción VUC, RUES.

COPIA NO CONTROLADA

- Sistema de Asignación de Turnos de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - Bogotá Te Escucha.

3.3. Contar con equipos de cómputo en funcionamiento.

3.4 Los servidores públicos que atienden el canal presencial deben portar el respectivo carné de identificación de la UAECD, los elementos de bioseguridad y la presentación conforme al Manual de Servicio a la Ciudadanía.

3.5 Atender a los usuarios de acuerdo con la cita y el turno solicitado en el sistema de asignación de turnos (SAT)

3.6 Los funcionarios de la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano 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
- Informar al usuario los beneficios de registrar un correo electrónico y autorizar ser notificado por este medio de comunicación.

3.7 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.

3.8 Los servidores públicos deben manejar las situaciones de conflicto manteniendo siempre la objetividad, las emociones y sentimientos bajo control, siendo tolerante y nunca respondiendo con enojo, con gritos o con golpes ante situaciones difíciles con el usuario.

3.9 El servidor público que va a presentar un retardo o demora en llegar al punto de atención debe avisar de inmediato al líder del servicio y al jefe inmediato. Así mismo, los servidores públicos no podrán ausentarse de su punto de atención más de 30 minutos, en caso de requerir tiempo superior informará de inmediato al líder de servicio y al jefe inmediato, de tal forma que se pueda garantizar la prestación del servicio.

COPIA NO CONTROLADA

3.10. Conocer la estrategia de servicio para la atención presencial, a través de cita previa según corresponda.

4. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS.

PRODUCTO	CLIENTE	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
• Solicitudes de trámites inmediatos atendidos, de acuerdo con la normatividad vigente. • Radicación de trámites no inmediatos de acuerdo con la normatividad vigente. • Orientación sobre el registro de los PQRS y/o Derechos de Petición Verbal según procedimientos. • Orientación y asesoraría al usuario en solicitudes de información	Usuarios Ciudadanos	Oportunidad y calidad en la atención de solicitudes trámites inmediatos de acuerdo con la normatividad vigente. Oportunidad en la radicación de trámites no inmediatos de acuerdo con la normatividad vigente. Oportunidad y coherencia en la orientación para el registro de PQRS y/o Derecho de Petición Verbal según procedimientos. Oportunidad y coherencia en la orientación y asesoría en las solicitudes de información, a los usuarios que acuden a los puntos de servicio de la Red CADE donde hace presencia la UAECD.

5. 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.
- **Buzón de sugerencias**: Mecanismo de comunicación disponible en los puntos de Atención de la Red CADE, donde hace presencia la UAECD, a través del cual se registran PQRS.
- **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.
- **Predio**: Inmueble perteneciente a una persona natural o jurídica, o a una comunidad, situado en un mismo municipio y no separado por

COPIA NO CONTROLADA

otro predio público o privado.

- **Propietario**: Aquella persona natural o jurídica con la potestad sobre un inmueble para gozar y disponer sobre un bien en particular (Artículo 669 del Código Civil).
- **PQRS**: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias.
- **Radicación**: Número de consecutivo asignado a las solicitudes recepcionadas en la UAECD.
- **Registro Único Empresarial y Social - RUES**: Sitio virtual donde se encuentra toda la información sobre la actividad económica de las empresas, ubicación, tamaño y capacidad financiera.
- **Sistema Distrital Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha**: Sistema de información diseñado e implementado por la Alcaldía de Bogotá como instrumento tecnológico para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, con el fin de ser atendidos por la Administración Distrital.
- **SGI:** Sistema Gestión Integral de Calidad
- **SAT**: Sistema de Asignación de Turnos
- **SUPERCADE**: Sistema integrado de servicios, donde se realizan bajo un mismo techo más de 200 trámites y se suministra información de entidades distritales, nacionales y privadas que ejercen funciones públicas para asegurar un servicio más efectivo, óptimo y oportuno.
- **SIIC**: Sistema Integrado de Información Catastral.
- **SNR**: Superintendencia de Notariado y Registro.
- **SUIT**: Sistema Único de Información de Trámites. Es el repositorio de los trámites y procedimientos administrativos con cara al usuario que ofrecen las instituciones del orden nacional y territorial.
- **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.
- **Turno:** Número consecutivo que asigna el sistema SAT.
- **Usuario:** Persona, organización, entidad o parte interesada, que solicita y recibe un producto y/o servicio de la Unidad.
- **Ventanilla Única de la Construcción (VUC) del SuperCADE Virtual:** Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la

COPIA NO CONTROLADA

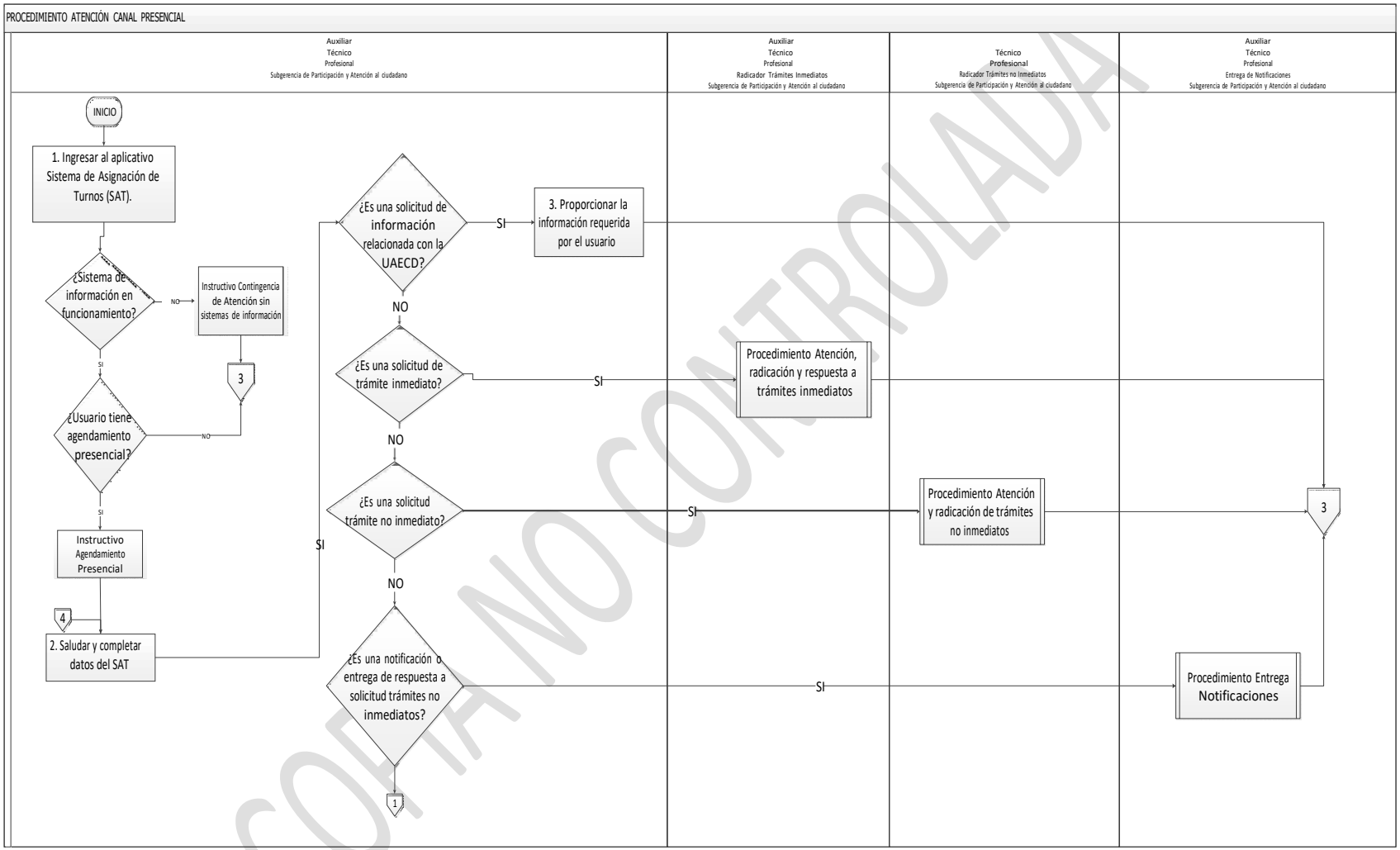
realización de trámites correspondientes a la cadena de urbanismo y construcción que están en cabeza de una o varias entidades públicas.

- **Ventanilla Única de Registro VUR:** Herramienta que integra 4 entidades: Notarias, 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.
- Se encuentra definido el siguiente glosario técnico de consulta para la atención a los usuarios https://www.catastrobogota.gov.co/search/node?keys=preguntas+frecuentes

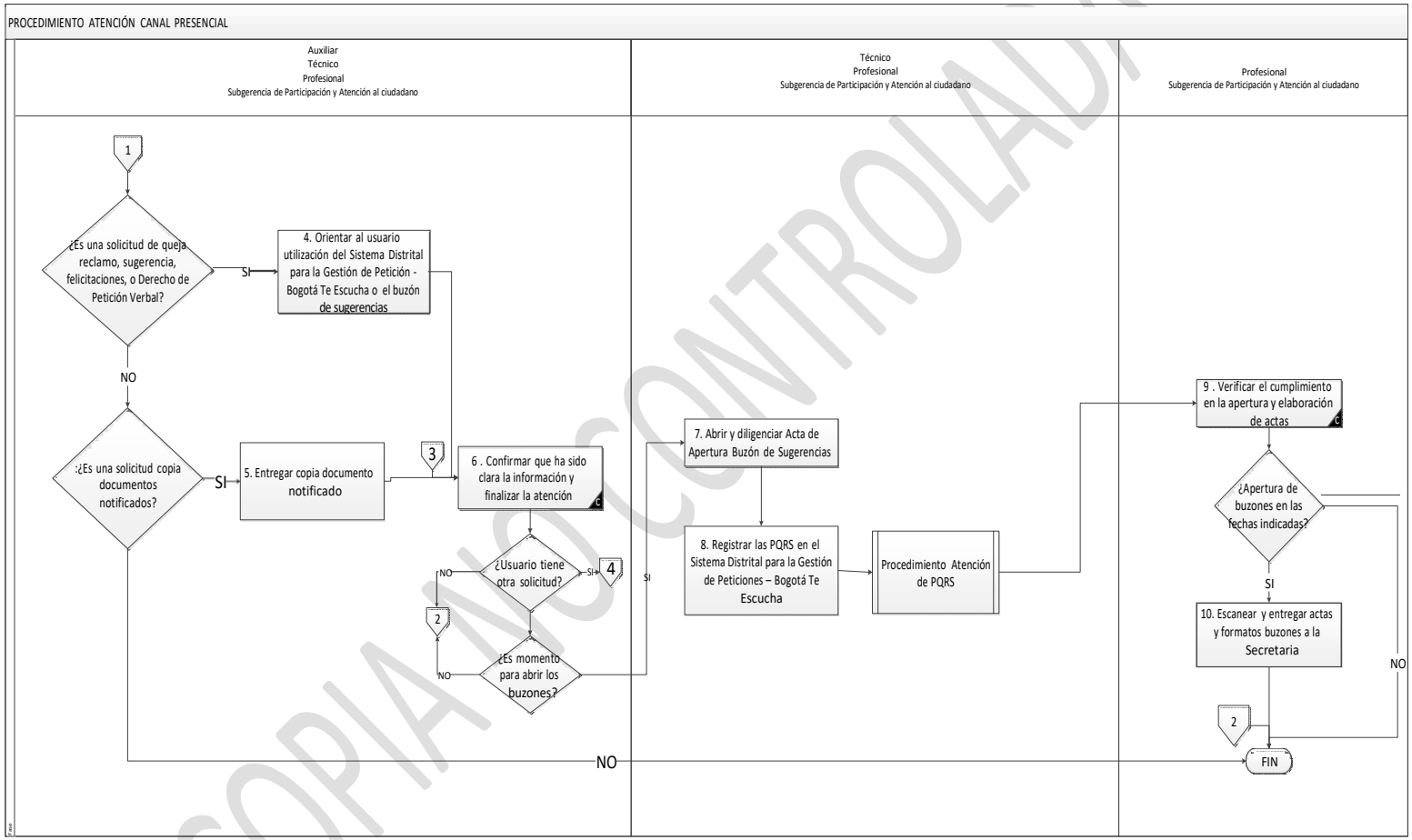
6. DIAGRAMA DE FLUJO

COPIA NO CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL			
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. UAECD Catastro Bogotá	Proceso: Participación Ciudadana y Experiencia del Servicio	Versión: 1	Fecha: 2022-06-01	Código: **PCE-PR-03**



COPIA NO CONTROLADA



COPIA NO CONTROLADA

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO *(Aproximado)*	RESPONSABLE	REGISTROS / EVIDENCIA
1	**Ingresar al aplicativo Sistema de Asignación de Turnos SAT.** Revisa que el computador y los aplicativo SIIC, VUR, RUES, SAT, Guía de Trámites y Servicios, SUIT, Visor Cartográfico, el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá Te Escucha, el Sistema de Gestión Integral SGI, estén funcionando para la atención de los usuarios. ¿Sistema de información en funcionamiento? NO, Continúa con el Instructivo de Atención sin sistemas de información. FIN SI, Ingresa al aplicativo SAT con el usuario y la contraseña, selecciona en el listado de módulos en el que va a laborar e ingresa a la pantalla de llamar turno. Llama turno de atención el cual aparece en las pantallas de información en la sala de espera para que el usuario se dirija al módulo de atención indicado. ¿Usuario tiene agendamiento presencial? NO, Informa al usuario que la atención se realiza mediante una cita en la herramienta Agenda a un Clic y brinda la asesoría necesaria para el manejo de la herramienta. FIN SI, Revisa la agenda para atención presencial y consulta el Instructivo de Agendamiento presencial. Continua en la actividad 2.	0.13 horas	Auxiliar Técnico Profesional Subgerencia de Participación y Atención al ciudadano	Sistema de Asignación de Turnos - SAT
2	**Saludar y completar datos del SAT** Saluda al usuario de acuerdo con el siguiente protocolo: *Buenos*	0.08 horas	Auxiliar Técnico	Sistema de Asignación de Turnos

COPIA NO CONTROLADA

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO *(Aproximado)*	RESPONSABLE	REGISTROS / EVIDENCIA
	días/tardes, señor o señora (nombre) mi nombre es (nombre y apellido del Servidor Público), ¿en qué le puedo servir? Le solicita el documento de identidad y la boleta del tuno. Ingresa En el SAT verifica los datos, como nombre, documento de identidad, teléfono, si no son los correctos se corrigen o procede a diligenciar los datos completos de nombre, apellido, fecha de nacimiento, teléfono fijo y celular, localidad. Escucha con atención la solicitud del usuario para identificar cuál es el tipo de solicitud que desea realizar, así: ¿Es una solicitud de información relacionada con la UAECD? SI, Continúa actividad 3. NO, ¿Es una solicitud de trámite inmediato? SI, Procedimiento Atención, radicación y respuesta a trámites Inmediatos. Continúa actividad 6 NO, ¿Es una solicitud trámite no inmediato SI, Procedimiento Atención y radicación de trámites no inmediatos. Continúa actividad 6 NO, ¿Es una notificación o entrega de respuesta a solicitud trámites no inmediatos? SI, Procedimiento Entrega de Notificaciones. Continúa actividad 6 NO, ¿Es una solicitud de queja reclamo, sugerencia, felicitaciones, o Derecho de Petición		Profesional Subgerencia de Participación y Atención al ciudadano	SAT

COPIA NO CONTROLADA

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO *(Aproximado)*	RESPONSABLE	REGISTROS / EVIDENCIA
	verbal? SI, Continua actividad 4 NO, ¿Es una solicitud copia documentos notificados? SI, Continua actividad 5 NO, FIN.			
3	**Proporcionar la información requerida por el usuario.** Solicitud de información requerida: • Requisitos para presentar un trámite ante la UAECD. En este caso deberá dar respuesta conforme a lo establecido en la Resolución de trámite vigente y los aplicativos dispuestos del SUIT y Guía de Trámites y Servicios. • Estado de un trámite: revisar en el SIIC e informar la actividad en la que se encuentra. En ningún caso se da el nombre del funcionario que lo está trabajando. • Generales de la UAECD, en este caso consulta la información de la página web, la Guía de Trámites y Servicios, resoluciones vigentes o información interna. • Trámites de otras entidades, se informa si se tienen el conocimiento cual es la entidad responsable del trámite solicitado. Continúa con la actividad 6	0.08 horas	Auxiliar Técnico Profesional Subgerencia de Participación y Atención al ciudadano	Sistema de Asignación de Turnos SAT
4	**Orientar al usuario utilización del Sistema Distrital para la Gestión de**			

COPIA NO CONTROLADA

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO *(Aproximado)*	RESPONSABLE	REGISTROS / EVIDENCIA
	Petición - Bogotá Te Escucha o el buzón de sugerencias. Se orienta al usuario en las siguientes opciones: • Registra en el Sistema Distrital para la Gestión de Petición - Bogotá Te Escucha o el buzón de sugerencias las quejas, reclamos y sugerencias recibidas por el usuario. • Si el usuario solicita presentar la reclamación escrita, se le informa que puede diligenciar un formato de buzón de sugerencias y depositarlo en el buzón. Consulta el procedimiento la Voz del Ciudadano. • El Derecho de Petición Verbal, se registra en el aplicativo Bogotá te Escucha. Continúa actividad 6	0.08 horas	Auxiliar Técnico Profesional Subgerencia de Participación y Atención al ciudadano	Sistema de Asignación de Turnos SAT
5	**Entregar copia del documento notificado** El funcionario ubica el documento notificado y diligencia el formato Constancia entrega de copias documento notificados, entrega la fotocopia del documento y firman el formato diligenciado haciéndole entrega de una copia de este. La otra se envía al centro de documentación para que haga parte de los documentos de la radicación.	0,13 horas	Auxiliar Técnico Profesional Subgerencia de Participación y Atención al ciudadano	Constancia entrega de copias documento notificados
6	**Confirmar que ha sido clara la información y finalizar la atención.** Para finalizar la atención pregunta si “ha sido clara la información	0.75 horas	Auxiliar Técnico Profesional Subgerencia de	Sistema de Asignación de Turnos SAT

COPIA NO CONTROLADA

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO *(Aproximado)*	RESPONSABLE	REGISTROS / EVIDENCIA
	suministrada o ¿hay algo más en que pueda servir?” ¿Usuario tiene otra solicitud? NO, Lo invita a consultar Catastro en línea CEL a través de la página web de la Unidad en el cual puede generar las certificaciones y/o realizar seguimiento a la radicación. Despide al usuario diciendo “Muchas gracias, señor(a) (nombre o apellido) por haber acudido a la UAECD.” En el Sistema SAT graba la atención de acuerdo con la solicitud y cierra el turno. FIN SI, Continua con la actividad 2. ¿Es momento para abrir los buzones? No, FIN SI, Continua actividad 7 *(C) Esta actividad se establece como control del procedimiento para que haya sido clara conforme a la solicitud y las atenciones se cierren en el SAT.*		Participación y Atención al ciudadano	
7	**Abrir y diligenciar Acta de Apertura Buzón de Sugerencias** El funcionario de la UAECD encargado del servicio abre los buzones los días martes, de ser festivo al día siguiente y el viernes o el último día hábil de la semana, existan o no formatos de “Buzón de sugerencias” depositados por los ciudadanos. Si existe alguna novedad o circunstancia que no permita en estas fechas realizar la apertura del	0.75 horas	Técnico Profesional Subgerencia de Participación y Atención al ciudadano	Buzones de sugerencia diligenciados Acta de apertura de buzones de sugerencias

COPIA NO CONTROLADA

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO *(Aproximado)*	RESPONSABLE	REGISTROS / EVIDENCIA
	buzón, debe informar inmediatamente al Gerente Comercial y de Atención al Usuario. Diligencia el "Acta de Apertura Buzón de Sugerencias", indicando el número total de formatos "Buzón de sugerencias" depositados por el usuario; clasificando las solicitudes según corresponda a los PQRS de la UAECD y los que son competencia de otras entidades se deben entregar al coordinador del punto de la RED CADE, para lo pertinente			
8	**Registrar las PQRS en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - Bogotá Te Escucha** Registra en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones - Bogotá Te Escucha, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, que los usuarios hayan realizado en los buzones y a cada una de ellas les coloca el número de registro. Continuar con el procedimiento Atención de PQRS. Los funcionarios asignados en los puntos de atención de la RED CADE, envían al funcionario asignado en la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano,, el acta de apertura de buzones debidamente diligenciada junto con los formatos depositados por los usuarios en los buzones, el siguiente día laborable a la apertura del buzón, con el motorizado que recoja las radicaciones según su programación,	0.75 horas	Técnico Profesional Subgerencia de Participación y Atención al ciudadano	Aplicativo Bogotá Te Escucha

COPIA NO CONTROLADA

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO *(Aproximado)*	RESPONSABLE	REGISTROS / EVIDENCIA
9	**Verificar el cumplimiento en la apertura y elaboración de actas** El funcionario designado en la Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano recibe el acta con los formatos "Buzón de sugerencias" depositados en el buzón y asigna un número consecutivo a cada acta recibida. Se verifica el cumplimiento de las fechas de apertura y envío de los buzones de sugerencia, al día hábil siguiente a las fechas indicadas para la apertura de los buzones. ¿Apertura de buzones en las fechas indicadas? No: Solicita por correo electrónico al funcionario el envío oportuno de los buzones y del acta de apertura conforme a las fechas indicadas. FIN Si: Continua la siguiente actividad. *(C) Esta actividad se establece como control del procedimiento para verificar el cumplimiento en las fechas establecidas para la apertura, elaboración de actas y envío de los buzones de sugerencia.*	0.33 horas	Profesional Subgerencia de Participación y Atención al ciudadano	Correo electrónico
10	**Escanear y entregar actas y formatos buzones a la secretaria** Escanea las actas de Apertura de Buzones de Sugerencia y los formatos diligenciados de los buzones, y envía correo al profesional de la SUPAC con la ruta de la carpeta compartida para consulta. Entrega a la secretaria de la SUBPAC, los formatos de buzones para el	0.17 horas	Profesional Subgerencia de Participación y Atención al ciudadano	Correo electrónico

COPIA NO CONTROLADA

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO *(Aproximado)*	RESPONSABLE	REGISTROS / EVIDENCIA
	respectivo archivo de gestión. FIN			

8. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO Y/O REGISTRO	Caracterización Documental - TRD	CÓDIGO Y/O IDENTIFICACIÓN
1	Acta Apertura Buzón de Sugerencias	x	PCE-03-FR-01
2	Buzón de Sugerencias	x	PCE-03-FR-02
3	Constancia entrega de copias documento notificados	x	PCE-03-FR-03
4	Instructivo Contingencia de atención sin sistemas de información		PCE-03-IN-01
5	Instructivo Agendamiento Presencial		PCE-03-IN-02
6	Procedimiento Atención, radicación y respuesta a trámites inmediatos		PCE-PR-07
7	Procedimiento Atención y radicación de trámites no inmediatos		PCE-PR-08
8	Procedimiento Atención de PQRS		PCE-PR-04

9. ANEXOS

ANEXO No.	NOMBRE DEL ANEXO
1	Flujograma en Visio

COPIA NO CONTROLADA