	RELACIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: REES-PR-04
		Fecha: 2026-02-04
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RADICACIÓN DE SOLICITUDES		Versión: 5

1. OBJETIVO

Atender, radicar y/o dar respuesta a las solicitudes recibidas por los diferentes canales relacionadas con la gestión de trámites catastrales.

2. ALCANCE

Inicia con la recepción de la solicitud, la verificación de los documentos y la calidad del solicitante, continúa con la radicación y/o gestión de la radicación pendiente por documentos (si aplica), y finaliza con el envío de la radicación al área de gestión documental para el cargue de documentos requisitos, y/o la respuesta al peticionario si corresponde a solicitud de orientación sobre temas catastrales o consulta de certificaciones catastrales.

3. ÁREAS RESPONSABLES

170 GERENCIA COMERCIAL Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - 171 SUBGERENCIA DE PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

4. CONDICIONES ESPECIALES DE OPERACIÓN

Este procedimiento podrá desarrollarse bajo las siguientes condiciones:

- 4.1. Los funcionarios encargados de la recepción y enrutamiento de las solicitudes que ejecuten este procedimiento deben conocer la siguiente información:
- Manual de Servicio a la Ciudadanía adoptado para la atención de los usuarios donde desarrolle esta actividad
 - Resolución de trámites vigente y normograma del proceso.
 - Documento Técnico Manual de servicio, en el cual se establecen los lineamientos y protocolos de atención de los diferentes canales.
- 4.2. Se debe disponer de las herramientas y/o aplicativos para la atención, consulta y/o radicación de solicitudes a través de cada canal, los cuales se relacionan en archivo Anexo al presente procedimiento "Herramientas Canales - At y Rad".
- 4.3. 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.
- 4.4. 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.
- 4.5. Consultar Manual de Buenas Prácticas Plataforma Tecnológica VUR en <https://servicios.supernotariado.gov.co/files/portal/sgc-204-20220208212453.pdf>
- 4.6. Suministro de información personal:
- No reciba y/o solicite datos que no correspondan con la función de la UAEC 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. (información de contacto de funcionario a cargo de un trámite)
- 4.7. Conocer la Política de Seguridad Privacidad Condiciones de Uso y Protección de Datos Personales, con el fin de informarse sobre las disposiciones de la UAEC con respecto a la protección de los activos de información, la cual se encuentra publicada en la página web de la UAEC link:<https://www.catastrobogota.gov.co/contacto/politicas-de-seguridad-privacidad-condiciones-de-uso-y-proteccion-de-datos-personales>
- 4.8. 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 UAEC link: <https://www.catastrobogota.gov.co/planeacion/planes>
- 4.9. Consultar como documento de apoyo la "Guía de decisión de trámites" la cual contiene, resumen de requisitos de trámites y recomendaciones para la gestión de casos frecuentes. (Anexa al presente documento)
- 4.10. 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 UAEC encargado del punto de atención, lo cual se manejará como excepción y se debe registrar la atención en los aplicativos dispuestos para el canal.
- 4.11. La orientación virtual por videollamada se realizará a través de teams, mediante link creado por el ciudadano desde el agendamiento de la cita.
- 4.12. 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 UAEC y sobre trámites catastrales.
- 4.13. 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, y radicación de consultas judiciales para procesos de pertenencia.
- 4.14. En canal presencial si se realiza una radicación se debe tener en cuenta el siguiente orden de los documentos físicos:
- Prefoma 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-EExxxx

4.15 Todas las solicitudes relacionadas con trámites catastrales, así como cualquier otro tipo de requerimiento recibido a través de los correos electrónicos de funcionarios o de buzones institucionales que no estén habilitados para la recepción de correspondencia externa, deberán ser reenviadas al correo electrónico buzon-correspondencia@catastrobogota.gov.co. Este procedimiento garantiza que:

- La solicitud sea registrada en el sistema oficial de correspondencia.
- Se realice la radicación correspondiente y se asigne número de radicado.
- Los funcionarios de la ventanilla de correspondencia puedan asignar la solicitud a la dependencia competente, de acuerdo con sus funciones y responsabilidades.

5. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

PRODUCTO	CLIENTES	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
H3.Atención y radicación de solicitudes de trámites catastrales de acuerdo con la normatividad vigente	<ul style="list-style-type: none"> Grupos de valor Entidades nacionales y distritales 	Atención oportuna de las solicitudes de trámites catastrales realizadas por el usuario.

	RELACIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: REES-PR-04
		Fecha: 2026-02-04
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RADICACIÓN DE SOLICITUDES		Versión: 5


	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de Información Catastral y Valuatoria 	
V3. Seguimiento a la atención de solicitudes recibidas a través de los canales de atención.	<ul style="list-style-type: none"> Grupos de valor Entidades nacionales y distritales Comité Institucional de Gestión y Desempeño 	Generación de alertas frente al cumplimiento de metas y propuesta de acciones de mejora.

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 UAEC.
- 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
- 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.
- 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 masiva: En una misma solicitud se requiere más de 10 radicaciones de trámites catastrales
- 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
- 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/Matricula-Mercantil/Registro-Unico-Empresarial-y-Social-RUES>
- 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 UAEC.
- 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): 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 UAEC asignando cuentas según el acuerdo entre entidades
- Consultar el siguiente glosario técnico de consulta definido para la atención a los usuarios: <https://www.catastrobogota.gov.co/glosario-catastral>

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	RESPONSABLE	REGISTROS / EVIDENCIA
1	Verificar la asignación de los recursos humanos y tecnológicos para la atención desde los canales. Revisar que todos los canales de atención (virtual, presencial, telefónico y escrito) tengan asignado personal para recibir las solicitudes realizadas por los ciudadanos. Adicional a ello verificar la asignación de los puestos de trabajo con las herramientas necesarias para desarrollar la labor. © control de segunda línea de defensa para verificar que se cuenta con los recursos necesarios para realizar la adecuada atención.	Gerente comercial y de atención al Ciudadano/Subgerente de Participación y Atención al Ciudadano / Profesionales SPAC	R: Base SPAC
2	¿Se cuenta con los recursos? No , Continúa en la actividad 3 Si , Continúa en la actividad 4	Gerente comercial y de atención al Ciudadano/Subgerente de Participación y Atención al Ciudadano / Profesionales SPAC	
3	Asignar los recursos Redistribuir al personal y puestos de trabajo asignados (herramientas) a los canales de atención administrados desde la SPAC.	Gerente comercial y de atención al Ciudadano/Subgerente de Participación y Atención al Ciudadano / Profesionales SPAC	R: Base SPAC
4	Verificar que los servidores estén capacitados Se revisa que quienes vayan a atender las solicitudes en cada uno de los canales, cuenten con la capacitación en los temas técnicos y operativos para la gestión de solicitudes y radicación de trámites. © Actividad de control de primera línea de defensa que tiene como propósito confirmar que los servidores que atienden las solicitudes cuenten con los conocimientos necesarios.	Profesional gestor de canal y/o Técnico de la SPAC	R: Base SPAC
5	¿El servidor cuenta con capacitación? No , Continúa en la actividad 6 Si , Continúa en la actividad 7	Profesional gestor de canal y/o Técnico de la SPAC	

	RELACIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: REES-PR-04
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RADICACIÓN DE SOLICITUDES	Fecha: 2026-02-04
		Versión: 5

6	<p>Realizar capacitación en manejo general de aplicativos y temas técnicos necesarios para la atención. 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. La capacitación puede ser realizada de manera virtual o presencial.</p>	Profesional gestor de canal y/o Técnico de la SPAC	R: Registro asistencia a capacitaciones
7	<p>Verificar el acceso a los aplicativos necesarios para la atención y/o radicación de solicitudes Revisa que el computador, los aplicativos y herramientas tecnológicas necesarias para generar la atención estén funcionando y se encuentren disponibles y realiza la atención de la solicitud desde el canal donde se recibe. 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. Si los sistemas de información no están en funcionamiento informa y solicita soporte a TI, a través de la mesa de servicio. Si la atención es por canal presencial continúa además con el "Instructivo Contingencia Atención sin Sistemas de Información". Si la atención es por canal presencial continúa además con el "Instructivo Contingencia Atención sin Sistemas de Información". © actividad de control de primera línea de defensa que verifica el funcionamiento de las herramientas, previo al inicio de la atención de solicitudes.</p>	Profesional / Técnico / Auxiliar SPAC	F: INSTRUCTIVO RADICACIÓN MASIVA DE TRÁMITES NO INMEDIATOS RECIBIDOS POR CORRESPONDENCIA, F: INSTRUCTIVO ATENCIÓN VIRTUAL DE TRÁMITES VENTANILLA ÚNICA DE LA CONSTRUCCIÓN VUC, F: INSTRUCTIVO RADICACIÓN, CONSULTA Y MODIFICACIÓN DE SOLICITUDES EN CATASTRO EN LÍNEA CEL, F: INSTRUCTIVO ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL CATASTRO EN LÍNEA CEL, F: INSTRUCTIVO ADMINISTRACIÓN FUNCIONAL DE LA AGENDA, F: INSTRUCTIVO CALL CENTER, F: INSTRUCTIVO ATENCIÓN SERVICIO DE CHAT, F: INSTRUCTIVO CONTINGENCIA ATENCIÓN SIN SISTEM
8	<p>¿Sistemas de información en funcionamiento? No, FIN. Si, Continúa en la actividad 9</p>	Profesional / Técnico / Auxiliar SPAC	
9	<p>¿La solicitud es recibida por canal escrito y/o corresponde a solicitud masiva de radicación de trámites? Si, Remitirse al "Procedimiento Administración de Comunicaciones Oficiales" de Gestión Documental y el "Instructivo radicación masiva de trámites no inmediatos recibidos por correspondencia" No, Continúa en la actividad 10 Si, Continúa en la actividad 14</p>	Profesional / Técnico / Auxiliar SPAC	
10	<p>¿La solicitud es recibida desde el Canal telefónico de la entidad? Si, Remitirse al "Instructivo Call Center" No, Continúa en la actividad 11 Si, Continúa en la actividad 14</p>	Profesional / Técnico / Auxiliar SPAC	
11	<p>¿La solicitud es recibida desde el Chat de la entidad? Si, Remitirse al "Instructivo atención servicio de chat", No, Continúa en la actividad 12 Si, Continúa en la actividad 14</p>	Profesional / Técnico / Auxiliar SPAC	
12	<p>¿La solicitud es recibida por Catastro en Línea – CEL o Ventanilla Única de la Construcción - VUC? 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", No, Continúa en la actividad 13 Si, Continúa en la actividad 14</p>	Profesional / Técnico / Auxiliar SPAC	
13	<p>¿Es una atención por canal presencial para solicitar copia de notificación? Si, se verifica en SIIC que ya haya sido notificado previamente y se entrega copia de la notificación. No, Se remite al "Procedimiento entrega de notificaciones" FIN No, FIN. Si, Continúa en la actividad 28</p>	Profesional / Técnico / Auxiliar SPAC	F: FORMATO CONSTANCIA ENTREGA DE COPIAS DOCUMENTOS NOTIFICADOS
14	<p>Recibir solicitud y verificar si es competencia de la entidad 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. © 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.</p>	Profesional / Técnico / Auxiliar SPAC	R: Registros en aplicativos dispuestos para la atención en cada canal
15	<p>¿La solicitud es competencia de la entidad? No, trasladar y/o informar la entidad competente, indicando al usuario esta situación; en CEL y VUC se finaliza y/o devuelve al usuario la solicitud con la observación correspondiente; se confirma que la información haya sido clara y se registra resumen de la atención realizada en los aplicativos dispuestos según canal. No, Continúa en la actividad 28 Si, Continúa en la actividad 16</p>	Profesional / Técnico / Auxiliar SPAC	
16	<p>Analizar la solicitud y orientar al usuario 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 SPAC	R: Registros en aplicativos dispuestos para la atención en cada canal
17	<p>¿La solicitud es solo para un cambio de nombre? Si, se informa al ciudadano que puede realizarlo por CEL siempre y cuando cumpla las condiciones de la plataforma, de lo contrario se radica. No, Continúa en la actividad 18 Si, Continúa en la actividad 23</p>	Profesional / Técnico / Auxiliar SPAC	
18	<p>¿La solicitud es para radicar un trámite catastral o generar certificado catastral o certificado de inscripción al censo catastral? No, Continúa en la actividad 19 Si, Continúa en la actividad 20</p>	Profesional / Técnico / Auxiliar SPAC	
19	<p>¿El usuario requiere orientación sobre temas catastrales y como puede acceder a los servicios de la entidad? 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. No, continúa con el "Procedimiento de atención de atención de PQRS". FIN No, FIN. Si, Continúa en la actividad 28</p>	Profesional / Técnico / Auxiliar SPAC	
20	<p>Revisar el cumplimiento de los requisitos establecidos Se revisan los documentos presentados por el usuario de acuerdo con "Instructivo calidad del solicitante". para determinar si cumple con los requisitos de la resolución de trámites vigente Se consulta en el aplicativo correspondiente la existencia del predio por alguno</p>	Profesional / Técnico SPAC	F: INSTRUCTIVO GENERAR CERTIFICACIÓN CATASTRAL O CERTIFICADO INSCRIPCIÓN EN EL

	RELACIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: REES-PR-04
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RADICACIÓN DE SOLICITUDES	Fecha: 2026-02-04
		Versión: 5

	de los identificadores: 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, VUC o físico si el usuario aporta el certificado de tradición y libertad.		CENSO CATASTRAL, F: INSTRUCTIVO CALIDAD DEL SOLICITANTE
21	¿Es Solicitud de Certificación Inmediata? 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. No , Continúa en la actividad 22 Si , Continúa en la actividad 28	Profesional / Técnico SPAC	
22	¿Existe un trámite vigente? 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 trámites vigente, de acuerdo con la tipología indicada en la resolución vigente, resumida en la Guía de decisión de trámites. No , Continúa en la actividad 23 Si , Continúa en la actividad 25	Profesional / Técnico SPAC	
23	Generar la radicación en el sistema catastral 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 del solicitante, 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 / Técnico SPAC	P: Atención y radicación de solicitudes de trámites catastrales de acuerdo con la normatividad vigente, R: Registro SIIC, R: Solicitud y comprobante de radicación
24	¿El trámite radicado tiene la documentación completa y requerida según la resolución vigente? No, Dirigirse al "instructivo Pendiente por Documentos" No , Continúa en la actividad 25 Si , Continúa en la actividad 27	Profesional / Técnico SPAC	
25	Adicionar documentos a una radicación vigente 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 vigente o pendiente por documentos en las áreas de estudio. Si la adición de documentos corresponde a un trámite que se encuentra "pendiente por documentos requisitos", el funcionario 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 / Técnico SPAC	F: INSTRUCTIVO GESTIÓN DE RADICACIONES PENDIENTE POR DOCUMENTOS
26	¿La documentación aportada por el usuario corresponde a la solicitada para el trámite de acuerdo con la resolución vigente? No, remitirse nuevamente al "Instructivo Gestión de raditaciones pendientes por documentos, autos de archivo y recursos". No , Continúa en la actividad 28 Si , Continúa en la actividad 27	Profesional / Técnico SPAC	
27	Relacionar y enviar para digitalizar los expedientes al centro de documentación. 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. En CEL la radicación es automática y crea expediente automático, el sistema lo transfiere a las áreas técnicas sin el paso por el Centro de Documentación.	Profesional / Técnico SPAC	F: FORMATO RELACIÓN DE ASIGNACIÓN Y/O TRANSFERENCIA DE RADICACIONES
28	Verificar que todas las solicitudes fueron atendidas 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. © Actividad de control de primera línea de defensa que tiene como propósito validar todas las solicitudes recibidas sean atendidas	Profesional / Técnico / Auxiliar SPAC	R: Registros en aplicativos dispuestos para la atención en cada canal
29	¿Fueron atendidas todas las solicitudes recibidas? No , Se devuelve a la actividad 14 Si , Continúa en la actividad 30	Profesional / Técnico / Auxiliar SPAC	
30	Revisar y retroalimentar sobre la atención y/o radicación realizada 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 y/o Registro de atención en los aplicativos dispuestos por canal. © 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.	Profesional gestor de canal SPAC	R: Registros en aplicativos dispuestos para la atención en cada canal, R: Informe o correo de revisión y retroalimentación
31	¿La atención se realiza de manera correcta? No , Se devuelve a la actividad 4 Si , Continúa en la actividad 32	Profesional gestor de canal SPAC	
32	Recibir las devoluciones por calidad realizadas desde las áreas técnicas. 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 SPAC	F: INSTRUCTIVO GESTIÓN DE DEVOLUCIONES Y CORRECCIONES
33	¿El trámite devuelto procede para corrección? Si, Remitirse al "Instructivo gestión de devoluciones y correcciones" No, Se realiza devolución al área remitente informando el motivo por el cual no aplica. No , FIN. Si , Continúa en la actividad 34	Profesional / Técnico SPAC	R: Registro SIIC, R: Informe y/o base de devoluciones, R: Correo electrónico
34	Revisar el cumplimiento de la gestión de las solicitudes y satisfacción de la atención 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	Gerente comercial y de atención al Ciudadano/Subgerente de Participación y Atención al Ciudadano / Profesionales SPAC	P: Seguimiento a la atención de solicitudes recibidas a través de los canales de atención., R: informe o acta de reunión

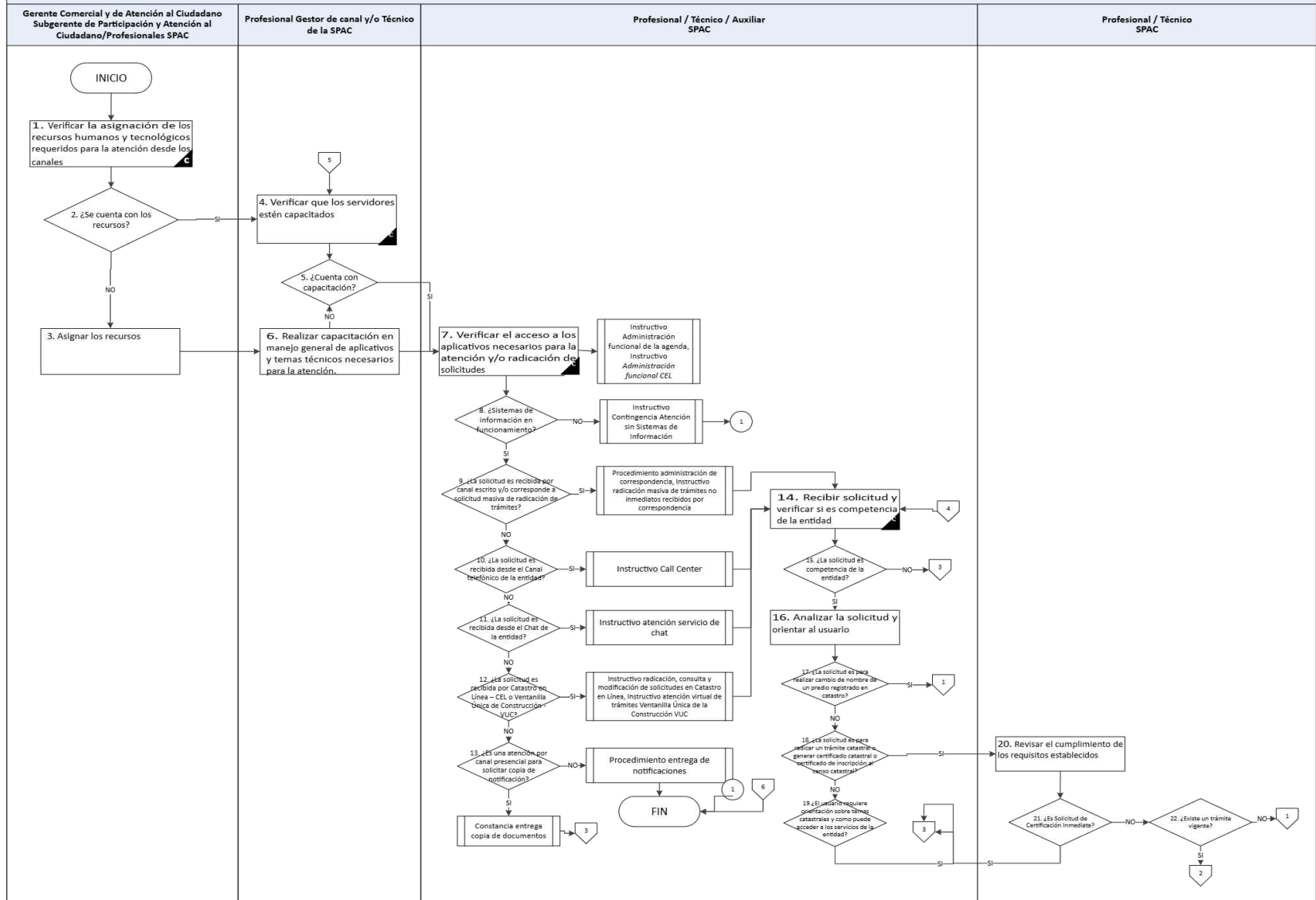
 UAECD Catastro Bogotá	RELACIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Código: REES-PR-04
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RADICACIÓN DE SOLICITUDES	Fecha: 2026-02-04
		Versión: 5

	<p>“Procedimiento de evaluación de satisfacción de los grupos de valor y grupos de interés”. © 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.</p>	
35	<p>¿Se cumple con la gestión y/o indicadores propuestos? No, Se generan estrategias o acciones, y se consignan en el aplicativo diseñado para tal fin de acuerdo con el Instructivo de acciones y oportunidades de mejora. No, Se devuelve a la actividad 14 Si, FIN.</p>	Gerente comercial y de atención al Ciudadano/Subgerente de Participación y Atención al Ciudadano / Profesionales SPAC

9. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA			
No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO Y/O REGISTRO	Caracterización Documental - TRD	REGISTROS / EVIDENCIA
1	Base spac		No aplica
2	Registro asistencia a capacitaciones		No aplica
3	Formato constancia entrega de copias documentos notificados	X	REES-04-FR-02
4	Instructivo radicación masiva de trámites no inmediatos recibidos por correspondencia	X	REES-04-IN-02
5	Instructivo call center	X	REES-04-IN-11
6	Instructivo atención servicio de chat	X	REES-04-IN-12
7	Instructivo radicación, consulta y modificación de solicitudes en catastro en línea cel	X	REES-04-IN-08
8	Instructivo atención virtual de trámites ventanilla única de la construcción vuc	X	REES-04-IN-07
9	Instructivo administración funcional catastro en línea cel	X	REES-04-IN-09
10	Instructivo administración funcional de la agenda	X	REES-04-IN-10
11	Instructivo contingencia atención sin sistemas de información	X	REES-04-IN-05
12	Registros en aplicativos dispuestos para la atención en cada canal		No aplica
13	Instructivo generar certificación catastral o certificado inscripción en el censo catastral	X	REES-04-IN-06
14	Instructivo calidad del solicitante	X	REES-04-IN-03
15	Registro siic		No aplica
16	Solicitud y comprobante de radicación		No aplica
17	Instructivo gestión de radicaciones pendientes por documentos, autos de archivo y recursos	X	REES-04-IN-13
18	Formato relación de asignación y/o transferencia de radicaciones	X	REES-04-FR-03
19	Informe o correo de revisión y retroalimentación		No aplica
20	Instructivo gestión de devoluciones y correcciones	X	REES-04-IN-04
21	Informe y/o base de devoluciones		No aplica
22	Correo electrónico		No aplica
23	Informe o acta de reunión		No aplica

10. ANEXOS	
No.	NOMBRE DEL ANEXO
1	HerramientasCanales-AtvRad.xlsx
2	Guiadedesiciondetramites3.xls

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RADICACIÓN DE SOLICITUDES



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y RADICACIÓN DE SOLICITUDES

