 UAECD Catastro Bogotá	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL ESCRITO			Código: 03-02-PR-02
	Proceso: Captura de Información	Versión: 5	Fecha: 2020-07-08	
	Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites			

1. OBJETIVO

Atender las solicitudes de información, trámites inmediatos y radicar en el 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 Gerencia Comercial y de Atención al Usuario 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 Gerencia Comercial y de Atención al Usuario, 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
- Página web Notaría en Línea

 UAECD Catastro Bogotá	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL ESCRITO			Código: 03-02-PR-02
	Proceso: Captura de Información	Versión: 5	Fecha: 2020-07-08	
	Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites			

- 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
- 3.4. 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 se da respuesta de la siguiente manera: En atención a su solicitud le informo que la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital, suscribió con el CTI (Sección de Análisis Criminal), el CEAC (Centro Estratégico para la Articulación y Análisis Criminal) y el CTI Bogotá (Dirección Seccional de Fiscalías de Bogotá), un acta de autorización de acceso a la base de datos catastral de la ciudad de Bogotá (Catastro en Línea), desde el cual se puede consultar la información física, jurídica y económica actualizada de los inmuebles de la Ciudad. En el marco del acta citada la Fiscalía General de la Nación, asumió la función de atender las solicitudes de información catastral, para lo cual Catastro Distrital capacitó a los funcionarios de dicha dependencia en el uso del Sistema Integrado de Información Catastral SIIC, Portal de Mapas Bogotá y Nomenclatura. Por lo anterior, para la expedición de la información de interés se deben remitir según sea el caso: al CTI (Sección de Análisis Criminal), al CEAC (Centro Estratégico para la Articulación y Análisis Criminal), o al CTI Bogotá (Dirección Seccional de Fiscalías de Bogotá).
 - Las solicitudes que hacen referencia al plano de manzana catastral se da respuesta informándole al usuario que se debe consultar la página <http://mapas.bogota.gov.co/> para obtener la información requerida.
- 3.5. 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.
- 3.6. Los funcionarios de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario 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

 UAECD Catastro Bogotá	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL ESCRITO			Código: 03-02-PR-02
	Proceso: Captura de Información	Versión: 5	Fecha: 2020-07-08	
	Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites			


- Revisar que se esté dando respuesta a lo solicitado.
- 3.7. En caso de recibir una devolución del procedimiento de administración de correspondencia externa el funcionario debe verificar que los oficios recibidos coincidan con los descritos en el memorando, verificar el motivo de la devolución, si es por dirección o nombre del destinatario errado, se pasa al funcionario que proyecta para su corrección y reenvío. El oficio con otras causales de devolución pasará al funcionario encargado para el proceso de publicación.
- 3.8 Se calcula el tiempo estimado para las tres primeras actividades del procedimiento, para una planilla que contiene en promedio 50 CORDIS. Los tiempos de las demás actividades son calculados para dar trámite a un 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 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

- Identificar los conceptos que están asociados con la operación del procedimiento e inscribir su definición
- **Cedula Catastral:** Identificador predial catastral, historia del predio que reposa en el centro de documentación.
 - **Certificado de Libertad:** Documento que registra el histórico de propietarios de los inmuebles con sus respectivos soportes jurídicos.
 - **Código de Dirección:** Identificador predial catastral. (Relacionado con la nomenclatura).
 - **Código del Sector:** Código numérico que refiere a la ubicación de un predio Cartográficamente.
 - **CHIP:** Código de Homologación de información predial.
 - **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.
 - **Matricula Inmobiliaria:** Código de identificación alfanumérica asignado a cada predio con vida jurídica, por la superintendencia de notariado y registro.

 UAECD Catastro Bogotá	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL ESCRITO			Código: 03-02-PR-02
	Proceso: Captura de Información	Versión: 5	Fecha: 2020-07-08	
	Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites			


- **Mutación Catastral:** Se entiende por mutación catastral todo cambio que sobrevenga respecto de los elementos físico, jurídico o económico de los predios cuando sea debidamente inscrito en el Catastro. Las mutaciones se clasifican en el siguiente orden:
 - Mutaciones de Primera Clase: Las que ocurran respecto del cambio de propietario o poseedor;
 - Mutaciones de Segunda Clase: Las que ocurran en los límites de los predios, por agregación o segregación con o sin cambio de propietario o poseedor;
 - Mutaciones de Tercera Clase: Las que ocurran en los predios bien sea por nuevas edificaciones, construcciones, o demoliciones de éstas;
 - Mutaciones de Cuarta Clase: Las que ocurran en los avalúos de los predios de un municipio por renovación total o parcial de sus aspectos físicos y económicos, tales como los reajustes anuales ordenados por los artículos 6o. y 7o. de la Ley 14 de 1983 y por los autoavalúos legalmente aceptados;
 - Mutaciones de Quinta Clase: Las que ocurran como consecuencia de la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declarados u omitidos durante la formación o la actualización de la formación del Catastro.
- **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).
- **Radicación:** Numero de consecutivo asignado a las solicitudes recepcionadas en la UAECD.
- **SIIC:** Sistema Integrado de Información Catastral.
- **SNR:** Superintendencia de Notariado y Registro.
- **Sistema de correspondencia:** Aplicativo que registra y permite obtener la trazabilidad de la correspondencia en la UAECD.
- **SUIT:** Sistema único de información de trámites.
- **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 interesad, que solicita y recibe un producto y/o servicio de la Unidad.

 UAECD Catastro Bogotá	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL ESCRITO			Código: 03-02-PR-02
	Proceso: Captura de Información	Versión: 5	Fecha: 2020-07-08	
	Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites			

- **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:** 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.
- **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.

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

COPIA NO CONTROLADA

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p>	<p>UAECD Catastro Bogotá</p>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL ESCRITO			Código: 03-02-PR-02
		Proceso: Captura de Información	Versión: 5	Fecha: 2020-07-08	
		Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites			

6. DIAGRAMA DE FLUJO

COPIA NO CONTROLADA



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

UAECD
Catastro Bogotá

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL ESCRITO

Proceso: Captura de Información

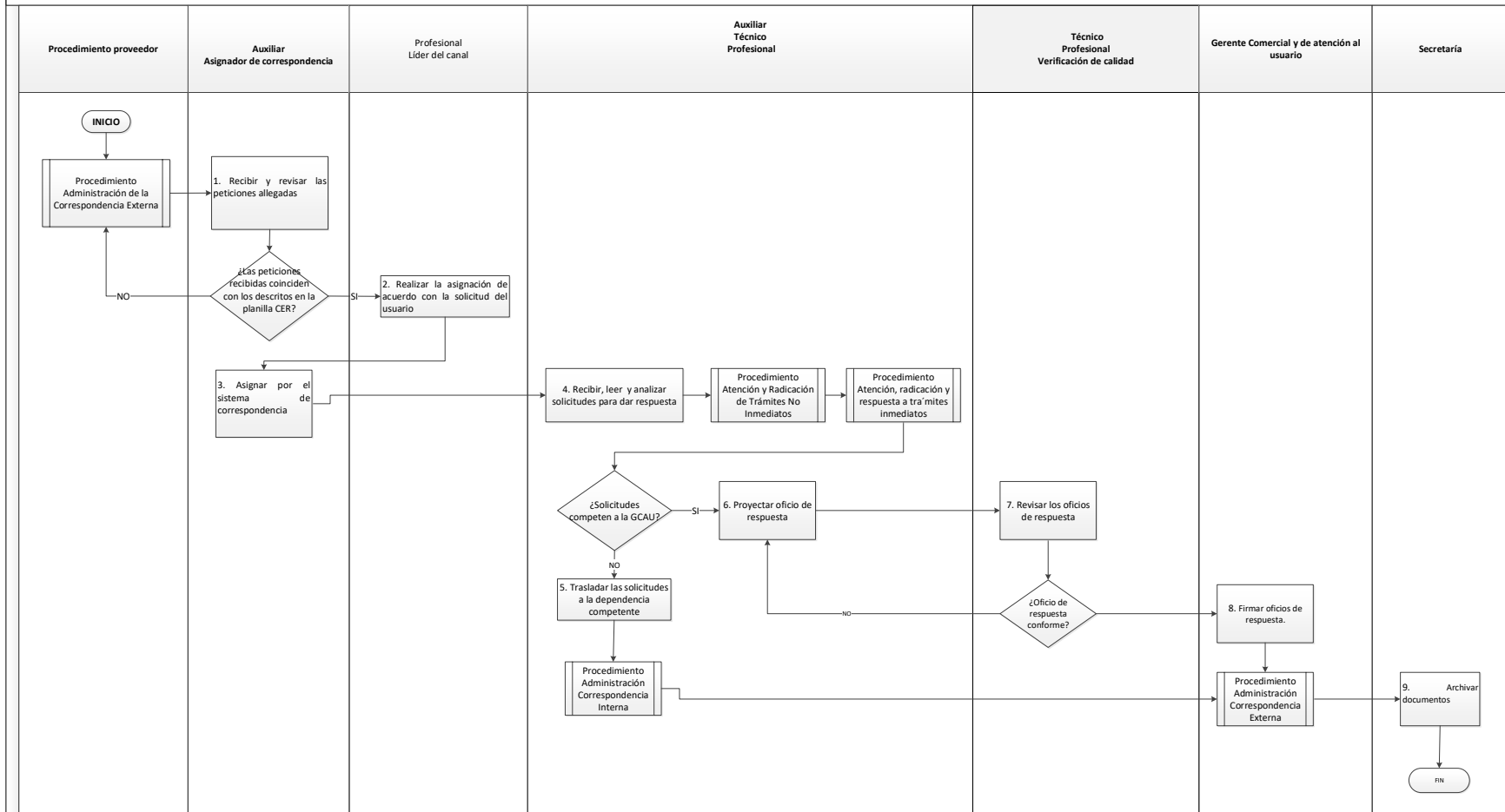
Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites


Versión:
5

Fecha:
2020-07-08


Código:
03-02-PR-02

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL ESCRITO




 UAECD Catastro Bogotá	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL ESCRITO			Código: 03-02-PR-02
	Proceso: Captura de Información	Versión: 5	Fecha: 2020-07-08	
	Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites			


7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO (Aproximado)	RESPONSABLE	FORMATOS/ REGISTROS
1.	<p>Recibir y revisar las peticiones allegadas</p> <p>Se reciben uno a uno los oficios adjuntos a la “Planilla correspondencia externa recibida por entregar - Cere” y verifica, con el número de radicación y el número de anexos, que los oficios que está recibiendo coincidan con los descritos en la planilla.</p> <p>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 GCAU, procede a marcar en el recuadro de “recibido” a cada uno de ellos y selecciona la opción “recibir ahora”.</p> <p>Para revisar si los documentos físicos relacionados en la planilla se han escaneado 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.</p>	1,35 horas	Auxiliar GCAU	Planilla correspondencia externa recibida por entregar- (CERE) Oficios

 UAECD Catastro Bogotá	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL ESCRITO			Código: 03-02-PR-02
	Proceso: Captura de Información	Versión: 5	Fecha: 2020-07-08	
	Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites			


	<p>Cuando un requerimiento o solicitud no es competencia de la GCAU, se deja la anotación en la planilla y no se recibe en el Sistema de Correspondencia.</p> <p>¿Los oficios recibidos coinciden con los descritos en la planilla Cere? No, en la planilla Cere y en la descripción del oficio faltante, deja constancia de no recibido, con el fin de que se proceda a revisar se devuelve al Procedimiento de Administración de Correspondencia Externa. Si, Clasifica los oficios recibidos, dependiendo la complejidad de análisis para ser atendidos. Continúa con la actividad No. 2</p>			
2.	<p>Realizar la asignación de acuerdo con la solicitud del usuario</p> <p>Se revisan las solicitudes y se clasifican las solicitudes del usuario de manera que la asignación sea equitativa en cuanto al número y grado de complejidad de manera que se garanticen los tiempos de respuesta al ciudadano, se determina la cantidad y el tipo de asignación a profesionales y técnicos, de acuerdo con la solicitud del usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auxiliares: Los requerimientos relacionados con solicitudes de trámite inmediato (certificación catastral y/o Certificación de inscripción en Censo Catastral). • Técnico o profesionales: Los requerimientos de información y/o solicitudes de trámite no inmediato. 	1,5 horas	Profesional Líder del canal	

 UAECD Catastro Bogotá	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL ESCRITO			Código: 03-02-PR-02
	Proceso: Captura de Información	Versión: 5	Fecha: 2020-07-08	
	Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites			


3.	<p>Asignar por el sistema de correspondencia</p> <p>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. Se genera en el sistema de correspondencia la “Relación de Trámites asignados”, se entregan físicamente los oficios. Diariamente lista el número de asignaciones a cada funcionario.</p>	1,25 horas	Auxiliar Asignación de correspondencia	Relación de Trámites asignados Correo electrónico
4.	<p>Recibir, leer y analizar solicitudes para dar respuesta.</p> <p>Se recibe, 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”.</p> <p>¿Solicitudes competen a la GCAU? No, Continúa con la actividad 5. Si, Continúa con la actividad 6.</p>	0,50 horas	Auxiliar Técnico Profesional GCAU	N/A

 UAECD Catastro Bogotá	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL ESCRITO			Código: 03-02-PR-02
	Proceso: Captura de Información	Versión: 5	Fecha: 2020-07-08	
	Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites			

5.	<p>Trasladar las solicitudes a la dependencia competente.</p> <p>Se traslada magnéticamente mediante el sistema de correspondencia a la dependencia, que por competencia debe atender la solicitud, diligencia el campo de la dependencia, genera la “Relación de trámites asignados” y se entrega junto con la solicitud a la Secretaria para el envío a la dependencia correspondiente. Continúa con el procedimiento administración de correspondencia interna.</p> <p>FIN</p>	0,25 horas	Auxiliar Asignación de correspondencia	Sistema de correspondencia Relación de trámites asignados.
6.	<p>Proyectar oficio de respuesta.</p> <p>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.</p> <p>Se debe tener en cuenta los numerales 3.4 y 3.5 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, debe hacer las correcciones indicadas.</p> <p>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</p>	1,00 horas	Auxiliar Técnico Profesional	Oficio de respuesta

 UAECD Catastro Bogotá	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL ESCRITO			Código: 03-02-PR-02
	Proceso: Captura de Información	Versión: 5	Fecha: 2020-07-08	
	Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites			

	responsable en el canal escrito reenvía el oficio anexando la respuesta correcta.			
7.	<p>Revisar los oficios de respuesta</p> <p>Una vez el líder del canal recibe los oficios, de manera aleatoria revisa que estén conforme con los criterios identificados de fondo y forma para garantizar que la respuesta este acorde a lo solicitado por el usuario. Tanto los oficios que se revisan por control de calidad y no tienen devoluciones, así como, lo oficios proyectados por el funcionario que no se revisan en control de calidad, pasan a la firma del responsable de la gerencia.</p> <p>Los oficios que presenten inconsistencias se devuelven al funcionario para su corrección. Verifica que se cumpla con el numeral 3.4 de este procedimiento.</p> <p>¿Oficio de respuesta conforme? No, Continúa con la actividad 6. Si, Continúa con la actividad 8.</p> <p>© se establece como actividad de control con el fin de revisar que las respuestas sean coherentes y consistentes con lo solicitado.</p>	0,55 horas	Profesional Líder de canal	N/A
8.	<p>Firmar oficios de respuesta.</p> <p>El responsable de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario firma los oficios. Continúa con el procedimiento de administración de</p>	1,50 horas	Gerente Comercial y de Atención al Usuario	N/A

 UAECD Catastro Bogotá	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL ESCRITO			Código: 03-02-PR-02
	Proceso: Captura de Información	Versión: 5	Fecha: 2020-07-08	
	Subproceso: Conservación Catastral y Atención de Trámites			

	correspondencia interno y con el procedimiento administración de correspondencia externa.			
9.	Archivar documentos Se archiva la documentación soporte de los oficios de respuesta conforme lo establece la TRD del proceso y gestión documental.	1,50 horas	Secretaria	N/A

8. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA		
No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO Y/O IDENTIFICACIÓN
1	N/A	

9. ANEXOS	
ANEXO No.	NOMBRE DEL ANEXO
1	Flujograma en Visio
2	Formato de levantamiento de tiempos