 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HACIENDA Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital</p>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL			Código: 03-02-PR-01
	Proceso: CAPTURA DE INFORMACIÓN	Versión: 4	Fecha: 2020-02-25	
Subproceso: CONSERVACIÓN CATASTRAL Y ATENCIÓN DE TRÁMITES				

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia con la descripción la actividad de ingreso de los usuarios a los puntos de atención y revisión de los computadores y/o aplicativos que contienen información para la atención al usuario y termina con la actividad de entrega del registro de los buzones y las actas de apertura de los mismos.

3. CONDICIONES ESPECIALES DE OPERACIÓN


Este procedimiento únicamente podrá desarrollarse bajo las siguientes condiciones.

3.1 Los funcionarios de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario 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 Captura de Información
- 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.
- Ventanilla Única de Registro VUR, Ventanilla Única de la Construcción VUC, RUES.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HACIENDA Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital</p>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL			Código: 03-02-PR-01
	Proceso: CAPTURA DE INFORMACIÓN	Versión: 4	Fecha: 2020-02-25	
	Subproceso: CONSERVACIÓN CATASTRAL Y ATENCIÓN DE TRÁMITES			

- Sistema de Asignación de Turnos de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS

3.3. Contar con equipos de cómputo en funcionamiento.

3.4 Los servidores públicos que atienden el canal presencial deben portar el chaleco institucional y el respectivo carné de identificación de la UAECD, conforme al Protocolo de Servicios Personalizados.

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


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
- 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

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL			Código: 03-02-PR-01
	Proceso: CAPTURA DE INFORMACIÓN	Versión: 4	Fecha: 2020-02-25	
Subproceso: CONSERVACIÓN CATASTRAL Y ATENCIÓN DE TRÁMITES				


4. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

PRODUCTO	CLIENTE	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
<ul style="list-style-type: none"> • Orientación y asesorar al usuario en solicitudes de información. • Atención a las solicitudes de trámites inmediatos de acuerdo a la normatividad vigente. • Radicación solicitudes de trámites no inmediatos de acuerdo a la normatividad vigente. • Recepción de las PQRS y/o Derechos de Petición Verbal según procedimientos. 	Usuarios Ciudadanos	Brindar una orientación, asesoría y atención oportuna, digna y cálida a los usuarios que realizan solicitudes de información, trámites inmediatos, trámites no inmediatos y/o PQRS en los puntos de servicio de la RED CADE donde hace presencia la UAECD.


5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES ASOCIADOS

Conceptos que están asociados con la operación del procedimiento:

- **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:** 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, por la Superintendencia de Notariado y Registro.
- **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:

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL			Código: 03-02-PR-01
	Proceso: CAPTURA DE INFORMACIÓN	Versión: 4	Fecha: 2020-02-25	
Subproceso: CONSERVACIÓN CATASTRAL Y ATENCIÓN DE TRÁMITES				

- 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.
- **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).
- **PQRS:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias.
- **Radicación:** Número de consecutivo asignado a las solicitudes recepcionadas en la Uaecd.
- **RUES:** Registro Único Empresarial y Social – Cámaras de Comercio.
- **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.
- **SDQS:** Sistema distrital de quejas y soluciones
- **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.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HACIENDA Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital</p>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL			Código: 03-02-PR-01
	Proceso: CAPTURA DE INFORMACIÓN	Versión: 4	Fecha: 2020-02-25	
	Subproceso: CONSERVACIÓN CATASTRAL Y ATENCIÓN DE TRÁMITES			

- **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.
- **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 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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA

Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL

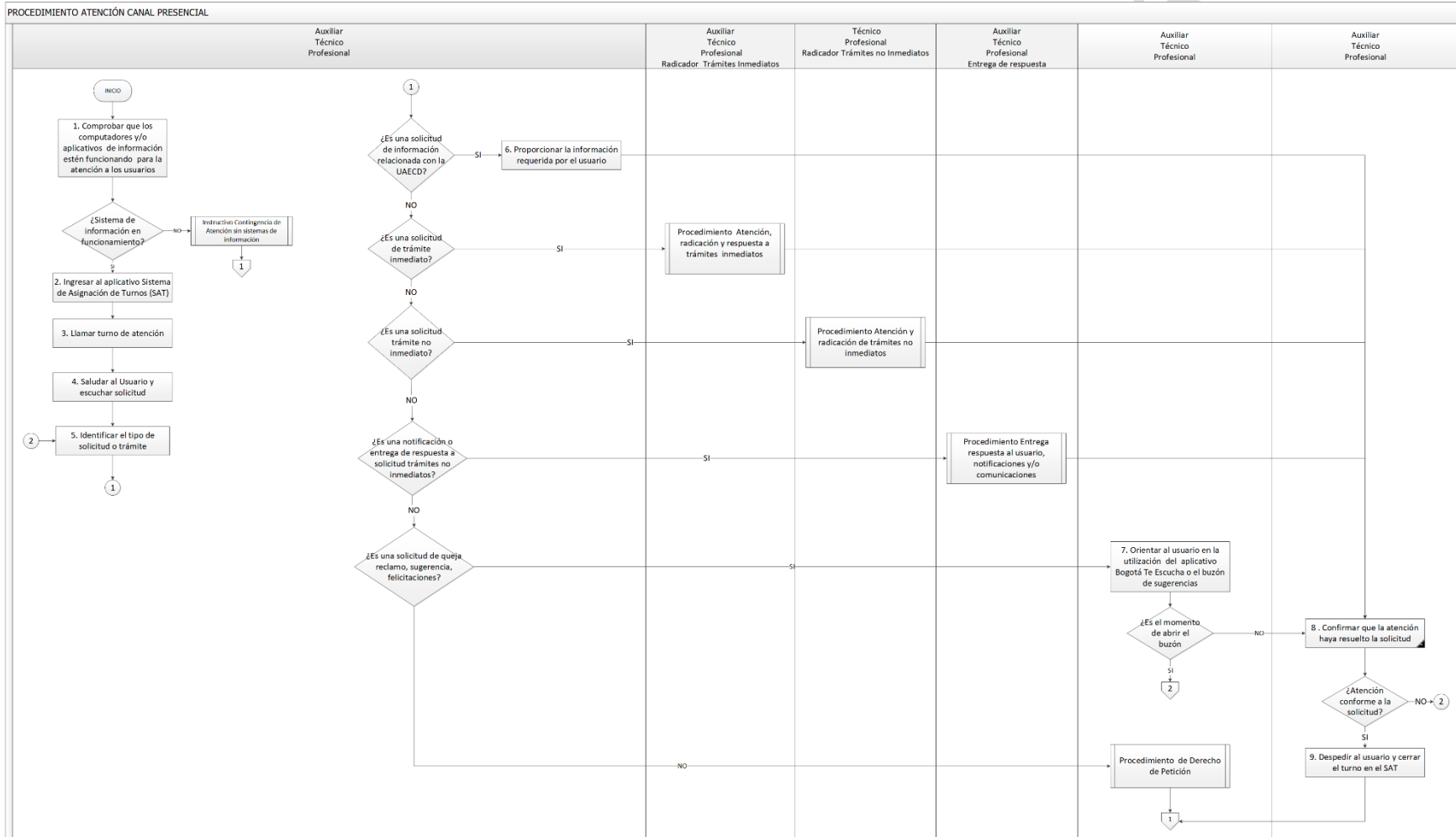
Proceso: CAPTURA DE INFORMACIÓN

Subproceso: CONSERVACIÓN CATASTRAL Y ATENCIÓN DE TRÁMITES

Versión: 4

Fecha: 2020-02-25

Código: 03-02-PR-01





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HACIENDA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL

Proceso: CAPTURA DE INFORMACIÓN

Versión:

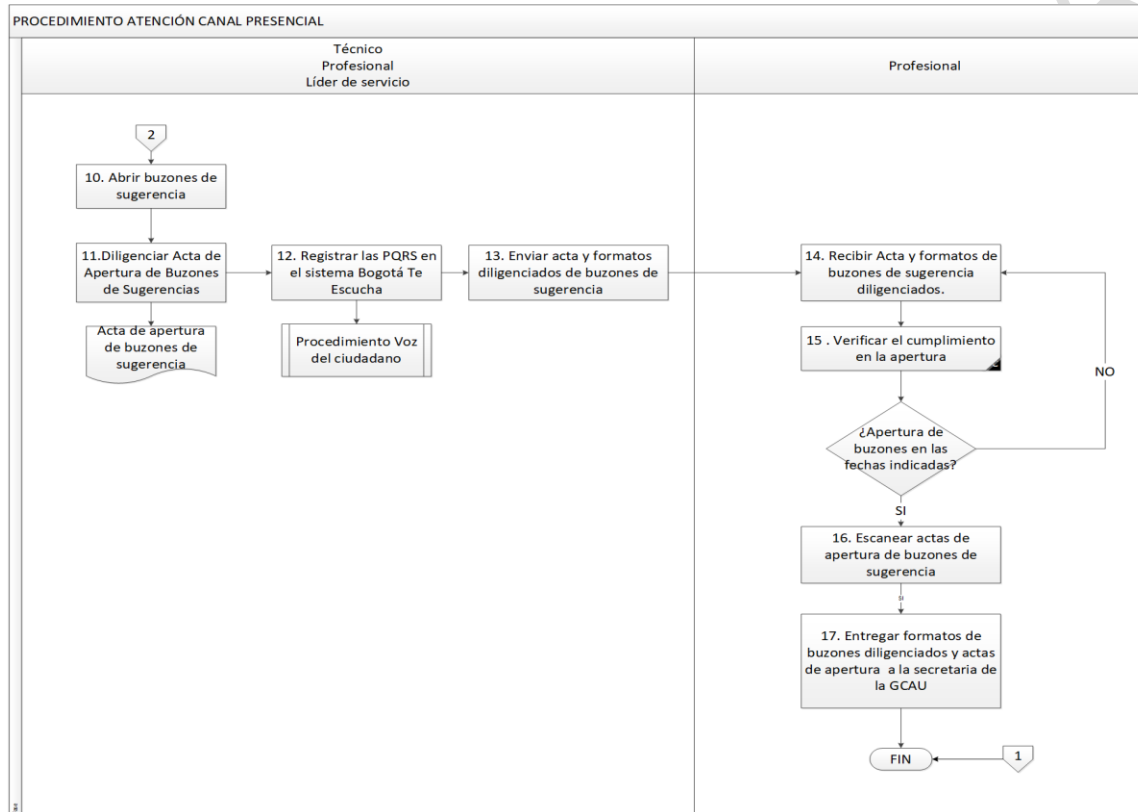
4

Fecha:


2020-02-25

Código:
03-02-PR-01

Subproceso: CONSERVACIÓN CATASTRAL Y
ATENCIÓN DE TRÁMITES




COPIA


	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL			Código: 03-02-PR-01
	Proceso: CAPTURA DE INFORMACIÓN	Versión: 4	Fecha: 2020-02-25	
Subproceso: CONSERVACIÓN CATASTRAL Y ATENCIÓN DE TRÁMITES				

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO (Aproximado)	RESPONSABLE	FORMATOS/ REGISTROS
1	<p>Comprobar que los computadores y/o aplicativos de información estén funcionando para la atención a los usuarios.</p> <p>Revisa que el computador y los aplicativo SIIC, VUR, RUES, SAT, Guía de Trámites y Servicios, SUIT, Visor Cartográfico, el Sistema SDQS, el Sistema de Gestión Integral SGI, estén funcionando para la atención de los usuarios.</p> <p>¿Sistema de información en funcionamiento?</p> <p>NO: Instructivo de Atención sin sistemas de información - FIN</p> <p>SI: Continúa actividad 3</p>	0.13horas	Auxiliar Técnico Profesional Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	N/A
2	<p>Ingresar al aplicativo Sistema de Asignación de Turnos (SAT).</p> <p>Ingresar 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.</p>	0.11 horas	Auxiliar Técnico Profesional Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Sistema de Asignación de Turnos - SAT
3	<p>Llamar turno de atención.</p> <p>El SAT muestra el número del turno a llamar, el cual aparece en las pantallas de información en la sala de espera y el usuario se dirige al módulo de atención indicado.</p>	0.08 horas	Auxiliar Técnico Profesional	Sistema de Asignación de Turnos - SAT

	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL			Código: 03-02-PR-01
	Proceso: CAPTURA DE INFORMACIÓN	Versión: 4	Fecha: 2020-02-25	
Subproceso: CONSERVACIÓN CATASTRAL Y ATENCIÓN DE TRÁMITES				


			Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	
4	<p>Saludar al usuario y escuchar solicitud</p> <p>Saluda de acuerdo al protocolo establecido, <i>Buenos días/tardes, señor o señora (nombre) mi nombre es (nombre y apellido del Servidor Público), ¿en qué le puedo servir?</i> Le solicita el documento de identidad y la boleta del tuno.</p> <p>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. (Se anexa manual de usuario- SAT)</p> <p>Escucha con atención la solicitud del usuario.</p>	0.13 horas	Auxiliar Técnico Profesional Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	N/A
5	<p>Identificar el tipo de solicitud o trámite</p> <p>Identifica conforme a lo expuesto por el Usuario, cuál es el tipo de solicitud que desea realizar, según lo siguiente</p> <p>¿Es una solicitud de información?</p> <p>SI: Continúa actividad 6.</p> <p>NO: ¿Es una solicitud de trámite inmediato?</p> <p>SI: Procedimiento Atención, radicación y respuesta a trámites Inmediatos.</p> <p>NO: ¿Es una solicitud trámite no inmediato</p> <p>SI: Procedimiento Atención y radicación de trámites no inmediatos.</p> <p>NO: ¿Es una notificación o entrega de respuesta a solicitud trámites no inmediatos?</p>	0.15 horas	Auxiliar Técnico Profesional Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	N/A

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HACIENDA Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital</p>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL			Código: 03-02-PR-01
	Proceso: CAPTURA DE INFORMACIÓN	Versión: 4	Fecha: 2020-02-25	
Subproceso: CONSERVACIÓN CATASTRAL Y ATENCIÓN DE TRÁMITES				


	<p>SI: Procedimiento Entrega de respuesta al usuario, notificaciones o comunicaciones.</p> <p>NO: ¿Es una solicitud de queja reclamo, sugerencia, Felicitaciones?.</p> <p>SI: Continúa con la actividad 7.</p> <p>NO: Procedimiento de Derecho de Petición. FIN</p>			
6	<p>Proporcionar la información requerida por el usuario.</p> <p>Solicitud de información requerida:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>Continúa con la actividad 8</p>	0.08 horas	Auxiliar Técnico Profesional Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Sistema de Asignación de Turnos SAT
7	<p>Orientar al usuario en la utilización del aplicativo Bogotá Te Escucha o el buzón de sugerencias</p> <p>Se orienta al usuario en las siguientes opciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> Registra en el Sistema Bogotá Te Escucha- SDQS las quejas, reclamos y sugerencias recibidas por el usuario. 	0.21 horas	Auxiliar Técnico Profesional Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Sistema de Asignación de Turnos SAT

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HACIENDA Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital</p>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL			Código: 03-02-PR-01
	Proceso: CAPTURA DE INFORMACIÓN	Versión: 4	Fecha: 2020-02-25	
Subproceso: CONSERVACIÓN CATASTRAL Y ATENCIÓN DE TRÁMITES				


	<ul style="list-style-type: none"> 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 <p>¿Es momento de abrir el buzón? NO: Continúa en la actividad 8 SI: Continúa en la actividad 10</p>			
8	<p>Confirmar que la atención haya resuelto la solicitud. Al finalizar la atención pregunta si “ha sido clara la información suministrada o ¿hay algo más en que pueda servir?; lo invita a consultar Catastro en línea a través de la página web de la Unidad en el cual puede generar las certificaciones, realizar seguimiento a la radicación. ¿Atención conforme a la solicitud? No: Continúa con la actividad 5 Si: Continúa con la actividad 9. <i>(C) Esta actividad se establece como control del procedimiento para verifica que la atención haya sido adecuada y conforme a la solicitud del usuario.</i></p>	0.08 horas	Auxiliar Técnico Profesional Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Sistema de Asignación de Turnos SAT
9	<p>Despedir al usuario y cerrar el turno en el SAT Despide al usuario diciendo “Muchas gracias, señor(a) (nombre o apellido) por haber acudido a la UAECD.” En el Sistema SAT Graba la atención dependiendo de las solicitudes del usuario y cierra el turno. FIN</p>	0.05 horas	Auxiliar Técnico Profesional Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Sistema de Asignación de Turnos SAT

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HACIENDA Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital</p>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL			Código: 03-02-PR-01
	Proceso: CAPTURA DE INFORMACIÓN	Versión: 4	Fecha: 2020-02-25	
Subproceso: CONSERVACIÓN CATASTRAL Y ATENCIÓN DE TRÁMITES				

10	Abrir buzones de sugerencia 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, en compañía del coordinador del punto de la RED CADE respectivo, existan o no formatos de “Buzón de sugerencias” depositados por los ciudadanos. Cuando no se encuentre el coordinador del punto de la RED CADE, en las fechas indicadas, el funcionario de la UAECD abrirá el buzón y dejará constancia en el Acta de la ausencia del coordinador del punto de servicio. Si existe alguna novedad o circunstancia que no permita en esta fecha realizar la apertura del buzón, debe informar inmediatamente al Gerente Comercial y de Atención al Usuario	0.75 horas	Técnico Profesional Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Buzones de sugerencia diligenciados
11	Diligenciar Acta de Apertura de Buzones de Sugerencias Diligencia el “Acta de apertura de buzones de sugerencias”, indicando el número total de formatos “Buzón de sugerencias” depositados o cualquier otro registro depositado por el usuario PQRS; 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	0.33 horas	Técnico Profesional Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Acta de apertura de buzones de sugerencias
12	Registrar las PQRS en el sistema Bogotá Te Escucha Registra en el Sistema de 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. Continúa procedimiento Voz del Ciudadano.	0.75 horas	Técnico Profesional Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Aplicativo Bogotá Te Escucha

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HACIENDA Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital</p>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL			Código: 03-02-PR-01
	Proceso: CAPTURA DE INFORMACIÓN	Versión: 4	Fecha: 2020-02-25	
Subproceso: CONSERVACIÓN CATASTRAL Y ATENCIÓN DE TRÁMITES				

13	Enviar acta y formatos diligenciados de buzones de sugerencia. Los funcionarios asignados en los puntos de atención de la RED CADE, envían al funcionario asignado en la GCAU, el acta de apertura de buzones debidamente diligenciada junto con los formatos depositados por los usuarios en los buzones, al siguiente día laboral a la apertura del buzón, con el motorizado que recoja las radicaciones.	0.20 horas	Técnico Profesional Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	N/A
14	Recibir acta y formatos diligenciados de buzones de sugerencia El funcionario designado en la GCAU recibe el acta que contenga la información indicada y las firmas o constancia correspondiente, con los formatos "Buzón de sugerencias" depositados en el buzón y asigna un número consecutivo a cada acta recibida.	0.17 horas	Profesional Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	N/A
15	Verificar el cumplimiento en la apertura y envío de buzones de sugerencia. 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. Continua en la actividad 14 Si: Continua con la actividad 16 <i>(C) Esta actividad se establece como control del procedimiento para verificar el cumplimiento en las fechas establecidas para la apertura y envío de los buzones de sugerencia.</i>	0.33 horas	Profesional Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Correo electrónico
16	Escanear actas de Apertura de buzones de sugerencia y los formatos diligenciados de buzones.	0.15 horas	Profesional	Correo electrónico


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HACIENDA Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL			Código: 03-02-PR-01
	Proceso: CAPTURA DE INFORMACIÓN	Versión: 4	Fecha: 2020-02-25	
Subproceso: CONSERVACIÓN CATASTRAL Y ATENCIÓN DE TRÁMITES				

	Escanea las actas de Apertura de buzones de sugerencia y los formatos diligenciados de los buzones, para facilitar la consulta de las mismas y envía correo electrónico al funcionario de la GCAU para incluirlas en la carpeta compartida de la Gerencia.		Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	
17	Entregar formatos de buzones diligenciados y actas de apertura a la secretaria de la GCAU Entregar a la secretaria de la GCAU, los formatos de buzones y las actas de apertura para el respectivo archivo de Gestión de la Gcau FIN	0.05 horas	Profesional Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	N/A

8. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO Y/O IDENTIFICACIÓN
1	Acta de apertura de buzón de sugerencias	03-02-FR-82
2	Buzón de Sugerencias	03-02-FR-84
3	Instructivo Contingencia de atención sin sistemas de información	03-02-IN-01

9. ANEXOS

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HACIENDA Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL PRESENCIAL			Código: 03-02-PR-01
	Proceso: CAPTURA DE INFORMACIÓN	Versión: 4	Fecha: 2020-02-25	
Subproceso: CONSERVACIÓN CATASTRAL Y ATENCIÓN DE TRÁMITES				

ANEXO No.	NOMBRE DEL ANEXO
1	Flujograma en Visio
2	Formato de levantamiento de tiempos
3	Manual de usuario - SAT

COPIA NO CONTROLADA