 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HACIENDA Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital</p>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL VIRTUAL			Código: 03-02-PR-03
	Proceso: CAPTURA DE INFORMACIÓN	Versión: 3	Fecha: 2019-11-26	
Subproceso: CONSERVACION CATASTRAL Y ATENCIÓN DE TRÁMITES				

1. OBJETIVO

Atender oportunamente las solicitudes o peticiones de los usuarios a través de los aplicativos Ventanilla Única de la Construcción VUC, Catastro en Línea y Bogotá Te Escucha – SDQS.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de las solicitudes por los diferentes medios tecnológicos dispuestos por la Unidad y finaliza con el envío de las estadísticas de atención virtual al funcionario encargado en la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario.

3. CONDICIONES ESPECIALES DE OPERACIÓN


Se establecen las siguientes condiciones especiales de operación.

3.1. Los funcionarios de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario que ejecutan 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

3.2. Disponer de los siguientes aplicativos:

- Ventanilla Única de Registro VUR, Ventanilla Única de la Construcción VUC
- Aplicativo Catastro en Línea
- Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.
- Sistema Integrado de información Catastral SIIC.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HACIENDA Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital</p>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL VIRTUAL			Código: 03-02-PR-03
	Proceso: CAPTURA DE INFORMACIÓN	Versión: 3	Fecha: 2019-11-26	
	Subproceso: CONSERVACION CATASTRAL Y ATENCIÓN DE TRÁMITES			


- Sistema de Información Geográfica Catastral.

4. NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

PRODUCTO	CLIENTE	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
Atender las solicitudes o peticiones recibidas por los aplicativos tecnológicos, VUC, Catastro en Línea y Bogotá Te Escucha - SDQS	Usuarios Ciudadanos	Respuesta eficaz y oportuna a las solicitudes o peticiones que los usuarios realizan por estos medios tecnológicos


5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES ASOCIADOS

- **Bogotá Te Escucha -SDQS:** Sistema distrital de quejas y soluciones
- **CADE:** Son Centros de atención distrital especializados donde las entidades públicas del orden distrital y nacional, las empresas de servicios públicos domiciliarios y algunas entidades privadas se articulan para prestar un servicio integral a la ciudadanía, en información, asesoría y trámites.
- **Catastro en Línea:** Plataforma virtual que permite el ingreso de solicitudes de trámites.
- **Cedula Catastral:** Identificador predial catastral, historia del predio que reposa en el centro de documentación y en el aplicativo SIIC
- **Certificado de Tradición y 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 número 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

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HACIENDA Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital</p>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL VIRTUAL			Código: 03-02-PR-03
	Proceso: CAPTURA DE INFORMACIÓN	Versión: 3	Fecha: 2019-11-26	
	Subproceso: CONSERVACION CATASTRAL Y ATENCIÓN DE TRÁMITES			

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:
 - 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.
- **SIIC:** Sistema Integrado de Información Catastral.
- **SNR:** Superintendencia de Notariado y Registro.
- **SUIT:** Sistema Único de Información de Trámites

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HACIENDA Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital</p>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL VIRTUAL			Código: 03-02-PR-03
	Proceso: CAPTURA DE INFORMACIÓN	Versión: 3	Fecha: 2019-11-26	
	Subproceso: CONSERVACION CATASTRAL Y ATENCIÓN 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 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: 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.
- **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.
<http://www.catastrobogota.gov.co/noticia/para-resolver-las-dudas-sobre-los-terminos-catastrales-lo-mejor-es-este-glosario-tecnico>

6. DIAGRAMA DE FLUJO



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HACIENDA
Unidad Administrativa Especial
Catastro Distrital

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL VIRTUAL

Proceso: CAPTURA DE INFORMACIÓN

Subproceso: CONSERVACION CATASTRAL Y
ATENCIÓN DE TRÁMITES

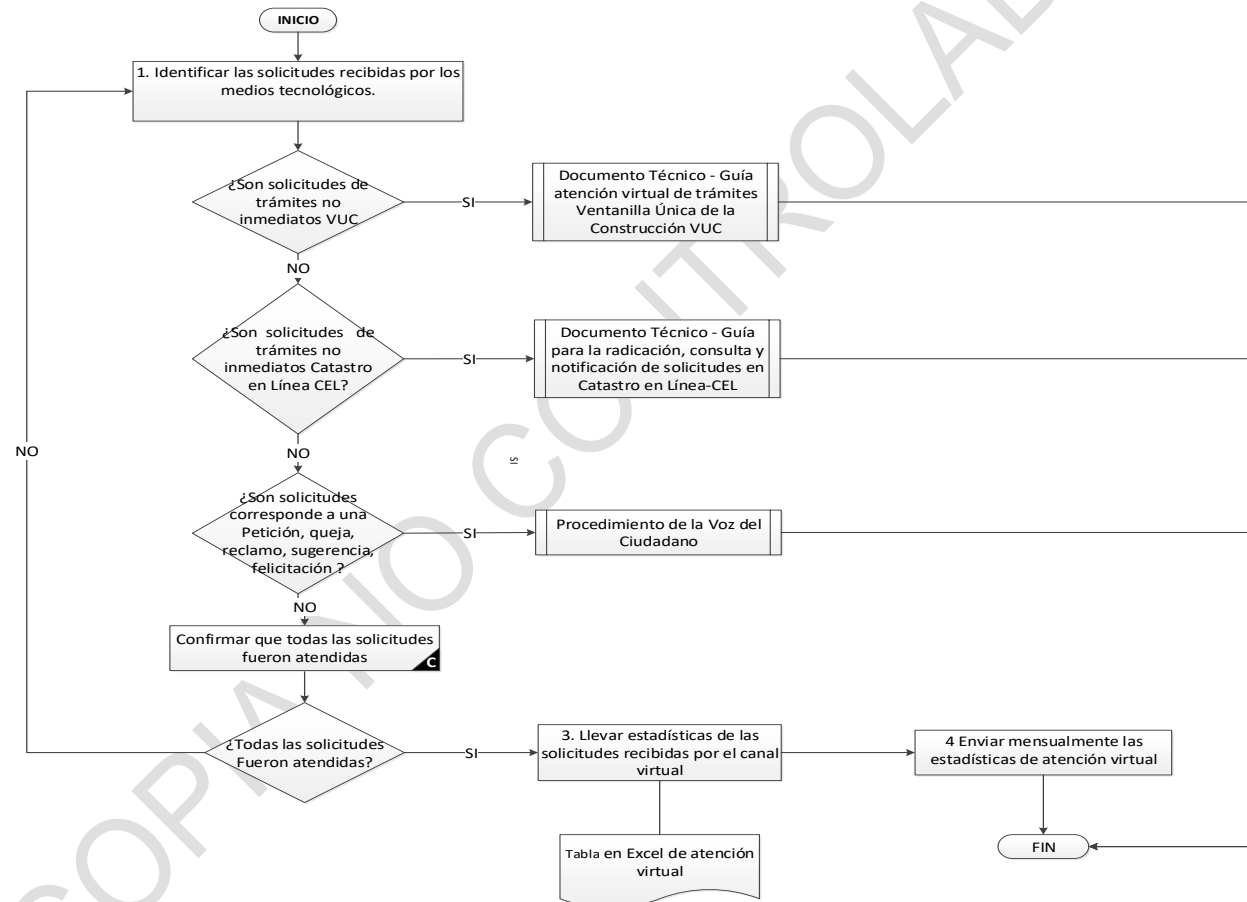
Versión:
3


Fecha:
2019-11-26

Código:
03-02-PR-03


FLUJOGRAMA PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL VIRTUAL

Auxiliar - Técnico - Profesional
Gerencia Comercial y de Atención al Usuario




 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HACIENDA Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL VIRTUAL			Código: 03-02-PR-03
	Proceso: CAPTURA DE INFORMACIÓN	Versión: 3	Fecha: 2019-11-26	
Subproceso: CONSERVACION CATASTRAL Y ATENCIÓN DE TRÁMITES				

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES Y CONTROLES	TIEMPO (Aproximado)	RESPONSABLE	FORMATOS/ REGISTROS
1	<p>Identificar las solicitudes recibidas por los medios tecnológicos.</p> <p>Los funcionarios asignados identifican las solicitudes que se han recibido por los medios tecnológicos VUC, Catastro en Línea y Bogotá Te Escucha, para atención respectiva</p> <p>¿Son solicitudes trámite no inmediato VUC?</p> <p>Si: Consulta Documento Técnico – Guía atención virtual de trámites Ventanilla Única de la Construcción VUC. FIN</p> <p>No: ¿Son solicitudes trámite no inmediato Catastro en Línea CEL?</p> <p>Si: Consulta Documento Técnico – Guía para la radicación, consulta y notificación de solicitudes en Catastro en Línea CEL. FIN</p> <p>No: ¿Son peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones?</p> <p>Si: Procedimiento de la Voz del Ciudadano. FIN</p> <p>No: Continúa con la actividad No. 2</p>	0.10 horas	Auxiliar Técnico Profesional Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	N/A
2	<p>Confirmar que todas las solicitudes fueron atendidas.</p>	0.25 horas	Auxiliar Técnico Profesional	Ventanilla Única de la Construcción VUC Catastro en Línea

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HACIENDA Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital</p>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL VIRTUAL			Código: 03-02-PR-03
	Proceso: CAPTURA DE INFORMACIÓN	Versión: 3	Fecha: 2019-11-26	
	Subproceso: CONSERVACION CATASTRAL Y ATENCIÓN DE TRÁMITES			

	<p>Los funcionarios asignado en cada plataforma, confirman que todas las solicitudes recibidas hayan sido atendidas.</p> <p>¿ Todas las solicitudes fueron atendidas?</p> <p>Si: Continúa con la actividad No. 3 No: Continúa con la actividad No. 1</p> <p><i>(C) Esta actividad se establece como control de procedimiento con el fin de verificar que todas las solicitudes ingresadas por los medios tecnológicos sean atendidas.</i></p>		Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Bogotá Te Escucha-SDQS
3	<p>Llevar estadísticas de las solicitudes recibidas por el canal virtual</p> <p>En la tabla Excel “Atención Virtual”, registra las atenciones de las solicitudes recibidas en las plataformas dispuestas por la Unidad.</p>	3 horas	Auxiliar Técnico Profesional Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Tabla en Excel “Atención Virtual”
4	<p>Enviar mensualmente las estadísticas de atención virtual</p> <p>Envía mensualmente por correo electrónico, el registro en Excel de atención virtual al funcionario encargado de las estadísticas de la Gerencia Comercial y de Atención al Usuario.</p>	0.05 horas	Auxiliar Técnico Profesional Gerencia Comercial y de Atención al Usuario	Correo electrónico

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HACIENDA Unidad Administrativa Especial Catastro Distrital</p>	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CANAL VIRTUAL			Código: 03-02-PR-03
	Proceso: CAPTURA DE INFORMACIÓN	Versión: 3	Fecha: 2019-11-26	
	Subproceso: CONSERVACION CATASTRAL Y ATENCIÓN DE TRÁMITES			

8. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

No.	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO Y/O IDENTIFICACIÓN
1	Documento Técnico - Guía atención virtual de trámites Ventanilla Única de la Construcción VUC	03-02-DT-09
2	Documento Técnico - Guía para la radicación, consulta y notificación de solicitudes en Catastro en Línea-CEL	03-02-DT-11
3	Procedimiento de la Voz del Ciudadano	03-02-PR-09

9. ANEXOS

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

COPIA NO CONTROLADA