

BOGOTÁ

de Urbanismo y Construcción de Obra

ACTA # 164 JUNIO 24 DE 2022
ACTA # 166 JUNIO 24 DE 2022

#924

JULIO 5 DE 2022



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

EDICIÓN No. 924 DE JULIO 5 DE 2022

ACTA # 164 JUNIO 24 DE 2022

Acta de mejoramiento y control de documentos del Sistema Integrado de Gestión de la SDP: Mejora del procedimiento M-PD-059 Información sobre Normatividad Urbanística y/o Uso del Suelo

ACTA # 166 JUNIO 24 DE 2022

Acta de mejoramiento y control de documentos del Sistema Integrado de Gestión de la SDP: Mejora del procedimiento M-PD-058 Atención Personalizada Y Suministro de Información en los Puntos de Contacto de la Secretaría Distrital de Planeación.



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

A-FO-188 ACTA DE MEJORAMIENTO Y CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SDP

Versión 4 Acta de Mejoramiento 184 de Agosto 04 de 2017 Proceso A-CA-002
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN

Acta #	164	de	24-Jun-2022
FECHA			

En el marco del mejoramiento continuo se ha realizado una revisión documental en el Sistema Integrado de Gestión que concluyó de la siguiente manera:

ESTADO ANTERIOR				ESTADO NUEVO					CONTROL DE CAMBIOS	ANUNCIO ATENDIDO	FECHA DEL ANUNCIO
CÓDIGO	NOMBRE	ÁREA	TIPO*	CÓDIGO	NOMBRE	ÁREA	TIPO*	OPCIÓN			
M-PD-059	INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO	DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	PD	M-PD-059	INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO	DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	PD	MEJORA	SE AJUSTAN LAS OBSERVACIONES GENERALES, SE ACTUALIZA LAS ACTIVIDADES Y SE INCLUIYE NORMATIVIDAD VIGENTE.	3-2022-16608	26-MAY-2022

Esta acta da cumplimiento a lo establecido en el A-PD-088 "Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestión"
En el Historico se encuentra la trazabilidad de participantes en la revision y aprobacion de las versiones

*Tipo: Caracterización Proceso (CA); Comité, Comisión, Consejo, o similar (CO); Formato (FO); Instructivo (IN); Línea Estratégica (LE); Procedimiento (PD)



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-059 INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO

Versión 14 acta de mejoramiento 164 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

OBJETIVO

Responder las solicitudes de información relacionadas con normas urbanísticas y/o arquitectónicas y/o usos de suelo y/o riesgo para compra de vivienda con y sin subsidio y/o reserva vial arterial o retroceso por vía local, y/o declaratorias de bienes de interés cultural o inmueble de conservación arquitectónica, aplicables a sectores o predios públicos o privados a partir de normas e información existente en la SDP.

ALCANCE

Desde la presentación de la petición, pasando por su recibo, registro, trámite y respuesta final al interesado.

OBSERVACIONES GENERALES

La documentación que posee la Entidad reposa en Archivo de Manzanas y Urbanismos, en la serie documental historiales de Urbanismo para que se conserve según corresponda en los expedientes de ciudad, localidad, UPZ, barrio o manzana.

LINEAMIENTOS PARA LA REALIZACION DEL FILTRO Y ELABORACION DE LAS RESPUESTAS A LOS REQUERIMIENTOS

La Dirección de Servicio al Ciudadano dará respuesta a los requerimientos de acuerdo a la información que reposa en la Entidad, como Resoluciones de desarrollos legalizados, Decretos, Bases geográficas, planos urbanísticos, planchas del POT, cartografía de la planoteca, Licencias de construcción y antecedentes que se conservan en el Archivo central y archivo del Supercade, utilizando herramientas y sistemas como el SINUPOT, ARCGIS y Mapas Bogotá entre otros.

Con el fin de mejorar y optimizar la actividad inicial de filtro de los expedientes al interior de la Dirección de Servicio al Ciudadano, se establecen los siguientes lineamientos:

a) La actividad de filtro inicial se realizará al día siguiente de la respectiva radicación, el número de funcionarios y los días de la semana para realizar la actividad de filtro serán determinados por la Directora de Servicio al Ciudadano, según la cantidad de expedientes y las necesidades del servicio.

En el caso de solicitudes con varias direcciones y/o predios, el funcionario que realiza el filtro inicial, verificará la localización y cercanía de los mismos para determinar su complejidad y su equivalencia en número de expedientes, lo cual registrará en las observaciones. Sin cumplir este requisito, el expediente será considerado como uno (1) en el momento de ser asignado.



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-059 INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO

Versión 14 acta de mejoramiento 164 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

En caso de registrar únicamente la matrícula inmobiliaria, se anotará en las observaciones del filtro, que la identificación del predio se apoyará en la herramienta VUR y/o la base de datos de la UAECD, que posee la Dirección de Economía Urbana.

Antes de indicar que la dirección no existe, el funcionario encargado del filtro debe emplear todas las opciones de localización de un predio por nomenclatura (Av. calle o Av. carrera), y confrontar el barrio que registra la solicitud (Ej: AK 24 No. 19-12 SUR, barrio Restrepo).

En este punto es muy útil la georreferenciación por barrios, vías principales y nomenclaturas que posee la herramienta MAPAS BOGOTÁ; en casos extremos, puede efectuarse la búsqueda manual del predio, navegar en MAPAS BOGOTÁ para otra posible ubicación del predio en consulta.

En caso contrario, el funcionario buscará los medios para comunicarse personalmente con el peticionario y verificar la localización del predio. Solo en los casos de búsqueda infructuosa, se anotará que la dirección no existe.

Deberán utilizarse todas las herramientas con la que dispone el sistema, para realizar la actividad de filtro, como el SINU-POT, ARC GIS y MAPAS BOGOTÁ. En caso de falla de alguna herramienta, que impida ubicar inmediatamente el predio, debe acudir a otra herramienta, o posponer el filtro en un plazo muy breve hasta que se restablezca el sistema.

Los predios que se ubiquen totalmente en áreas de actividad minera o en suelo de protección, serán remitidos a la Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios (en caso de barrios legalizados) ó a la Dirección de Ambiente y Ruralidad (para los demás casos). Para los predios con afectación parcial, se solicitará apoyo a dichas dependencias.

Los predios que se ubiquen en un plan parcial serán remitidos a la Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana (en caso de plan parcial de renovación urbana en proceso o en etapa determinantes) ó a la Dirección de Planes Parciales (en los demás casos de planes parciales en proceso o en etapa de determinantes). La herramienta ARC-GIS dispone de las capas que brindan esta información.

En el caso que se identifiquen expedientes que no correspondan a las funciones de la DSC, se deberá indicar el nombre de la respectiva área a la que corresponda y la razón por la cual se traslada, esto con el fin de efectuar la asignación pertinente.

Si el predio se localiza sobre cerros orientales o sobre corredor ecológico y está legalizado o en trámite de legalización se remite para la Dirección de Legalización y Mejoramiento Integral de Barrios, si no se cuenta con plano urbanístico a la Dirección de Ambiente y Ruralidad.

Trasladar a la Dirección de Planes Maestros si requieren información de un uso dotacional correspondiente a la Administración Pública, o si requieren información para adelantar un Plan de Regularización y Manejo, igualmente todos los predios que se encuentran marcados en la BDGC como Dotacionales de escalas Zonal, Urbana y Metropolitana para verificar si cuenta con permanencia o no. En los casos de equipamientos de bienestar social, así como cuando requieren precisar usos tales como comedores comunitarios, otros tales como cementerios y servicios funerarios.



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-059 INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO

Versión 14 acta de mejoramiento 164 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

De la misma manera, trasladar a la Dirección de Ambiente y Ruralidad si el predio se localiza en zona rural o en Parque Ecológico Distrital o en Reserva Forestal

Trasladar a la Dirección de Patrimonio y Renovación Urbana si solicitan información acerca de edificabilidad de un predio BIC o solicitan información acerca de posible amenaza de ruina; así como cuando el predio se encuentra localizado en el Sector Normativo 17 de la ficha normativa de la UPZ 39 Quiroga, ya que se estableció que los usos "serán los definidos en el Plan Parcial correspondiente".

Trasladar a la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental si solicitan copia de licencia y/o de planos.

Trasladar a la Dirección del Taller del Espacio Público si el predio en consulta se localiza sobre parque Distrital o a zona de cesión según el plano urbanístico.

Trasladar a la Dirección de Defensa Judicial cuando estén dirigidos por: Ministerio de Defensa, Consejo de Abogados o Arquitectos o de Ingenieros, Consejo Superior de la Judicatura, Altas Cortes, Curadores Urbanos, Juzgados, Personería, Fiscalía o Contraloría, para que desde allí soliciten dependencia de ayuda y se consolide la respuesta. (De acuerdo a correo electrónico de 23 de marzo de 2017 de la Subsecretaría Jurídica) Así mismo, si la solicitud corresponde a estado trámite revocatoria licencia.

Trasladar a la Dirección de Cartografía si se hace referencia a "incorporación de predios"

Trasladar a la Dirección de Vías, Transporte y Servicios Públicos, si solicitan información sobre servicios públicos o antenas.

Trasladar a la Dirección de Norma Urbana cuando la solicitud corresponda a instalación de plantas de concreto o cuando se trate de Consejo de Justicia en los casos que sean de norma, uso o edificabilidad.

b) No obstante, al filtro realizado de manera preliminar, el profesional a quien se le asigne el expediente, tiene la responsabilidad de efectuar una revisión desde el mismo momento de la asignación, y si es el caso indicar con argumentos que el expediente debe ser trasladado a otra Dirección, o si el mismo corresponde a una solicitud de un predio BIC o a un dotacional, o requiere para la respuesta el apoyo de otra Dirección. En el momento de abrir una solicitud o expediente, el funcionario debe leer la totalidad del documento y sus anexos (si los tiene), con el fin de verificar el sentido de la petición y la identificación o localización del predio mediante nomenclatura, chip, coordenadas, barrio catastral, plano, código catastral o matrícula inmobiliaria.

No se admitirá la acumulación de expedientes sin filtrar en la bandeja SIPA del funcionario encargado, ni la devolución de los mismos expedientes sin filtrar a la bandeja de reparto.

La acumulación de expedientes sin filtrar al final de la semana en la bandeja SIPA, sin que medie una justa causa, no eximirá al respectivo funcionario de la asignación de nuevos expedientes para filtro y respuesta en la siguiente semana.

TIEMPO MÁXIMO DE EJECUCIÓN



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-059 INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO

Versión 14 acta de mejoramiento 164 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

15 días hábiles.

El tiempo para los conceptos de interpretación normativa compleja apoyados por la Dirección de Norma Urbana, será de 30 días, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

ÁREA(S) INVOLUCRADA(S)

1100 - SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN TERRITORIAL

ÁREA LÍDER

1360 - DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

PROCESOS A LOS QUE APORTA

M-CA-003 PRODUCCIÓN, ANÁLISIS Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

M-CA-001 PLANEACIÓN TERRITORIAL Y GESTIÓN DE SUS INSTRUMENTOS

GOBIERNO EN LINEA

1) Certificado de uso de suelo, 2) Certificado de riesgo de predios, 3) Concepto de norma urbanística

1) Certificado de uso de suelo, 2) Certificado de riesgo de predios, 3) Concepto de norma urbanística

1) Certificado de uso de suelo, 2) Certificado de riesgo de predios, 3) Concepto de norma urbanística

1) Certificado de uso de suelo, 2) Certificado de riesgo de predios, 3) Concepto de norma urbanística

COMITÉS, COMISIONES, CONSEJOS O SIMILARES QUE INVOLUCRA

NO TIENE



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-059 INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO

Versión 14 acta de mejoramiento 164 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

CATEGORÍA DE RADICACIÓN

- 31006 Certificación Sobre Riesgo Para Predios Objeto De Subsidio Para Vivienda Usada
- 30038 Certificación De Reserva Vial Arterial Y Retroceso Local
- 30200 Certificación Sobre Norma Urbana, Vias Y Espacio Publico
- 105 Certificación declaratoria de bienes de interés cultural distrital

INSUMOS/PROVEEDOR

Insumos

Proveedor

- | | |
|--|-----------------|
| Petición escrita o formato M-FO 110 Solicitud de Información urbana y/o uso del suelo, diligenciado. | Usuario externo |
| Petición escrita o formato M-FO-62 Solicitud de certificado de riesgo para compra de vivienda. Diligenciado. | Usuario externo |
| Petición escrita o formato M-FO 023 Concepto de reserva vial arterial y retroceso por vía local. Diligenciado | Usuario externo |
| Petición escrita sobre certificación declaratoria de bienes de interés cultural o inmueble de conservación arquitectónica. | Usuario externo |



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

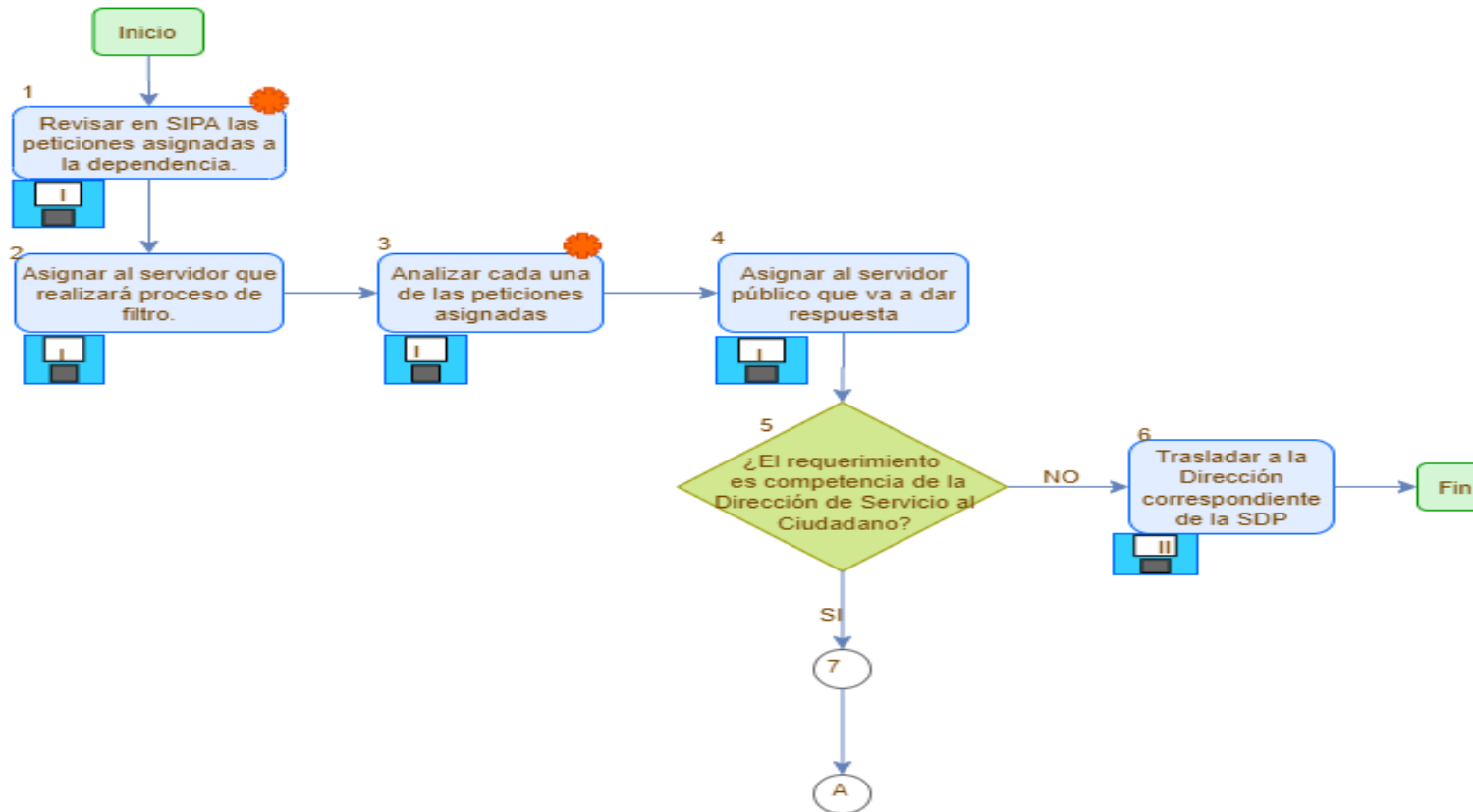
M-PD-059 INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO

Versión 14 acta de mejoramiento 164 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

FLUJOGRAMA

Profesional Dirección de Servicio al Ciudadano





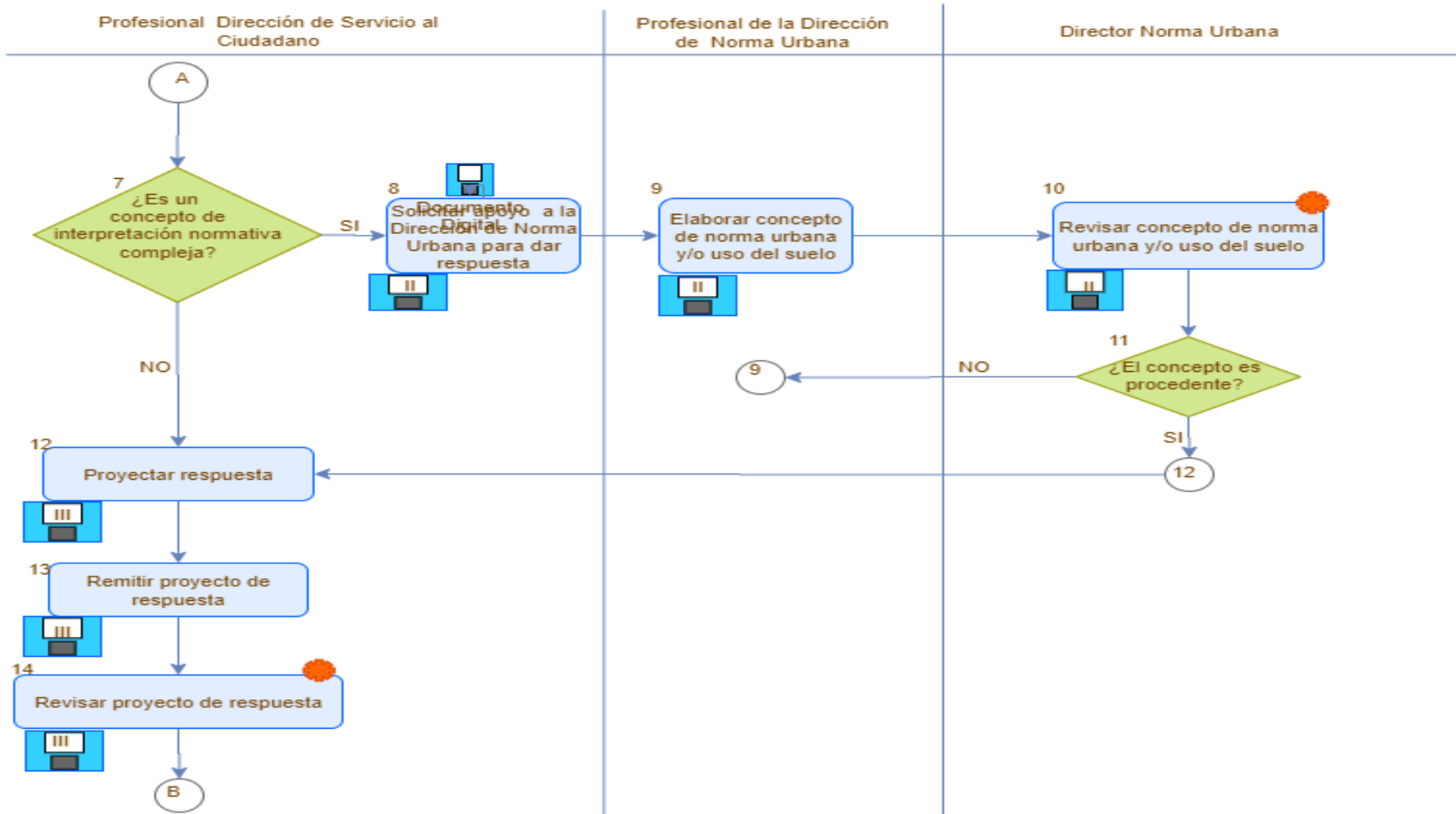
Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-059 INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO

Versión 14 acta de mejoramiento 164 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

FLUJOGRAMA





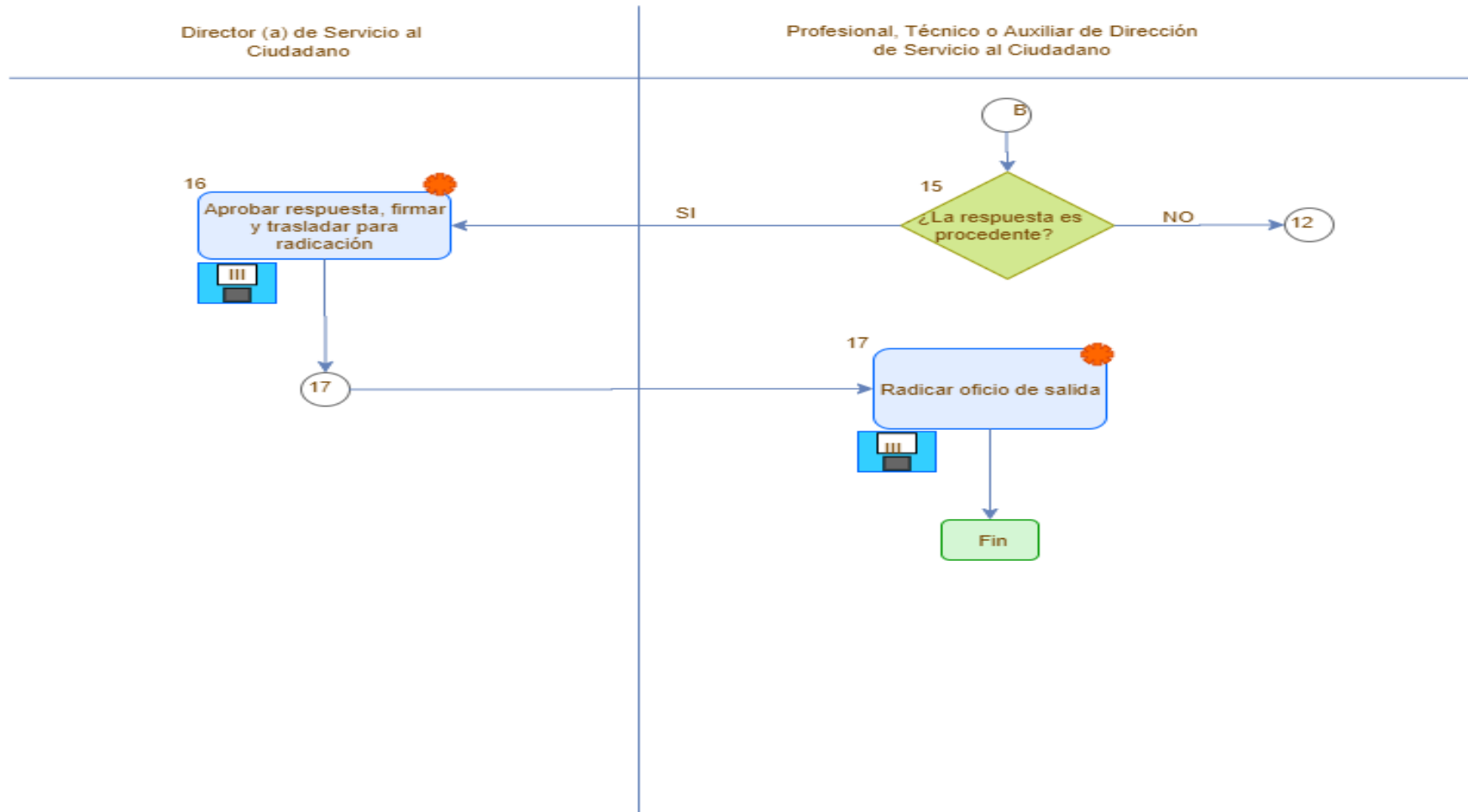
Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-059 INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO

Versión 14 acta de mejoramiento 164 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

FLUJOGRAMA





Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-059 INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO

Versión 14 acta de mejoramiento 164 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

<i>N°</i>	<i>ACTIVIDAD</i>	<i>CONTROL</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>REGISTRO</i>	<i>TIEMPO</i>
1	Revisar en SIPA las peticiones asignadas a la dependencia. Según procedimiento PD-050; Atención, Seguimiento y Comunicaciones Oficiales	Verificar que la comunicación y la categoría de radicación sean pertinentes a la dependencia. Administración, Control y de las	Profesional Dirección de Servicio al Ciudadano	I. SIPA/Documentos en trámite. Petición Escrita	entre 1 y 2 minutos por cada radicación.
2	Asignar diariamente al servidor - que realizará proceso de filtro.	-	Profesional Dirección de Servicio al Ciudadano.	I.SIPA/Documentos en trámite	Entre 1 y 2 minutos por radicación
3	Analizar cada una de las peticiones asignadas, de acuerdo a lo establecido en las observaciones generales del procedimiento. Devolver requerimiento a la bandeja de reparto en SIPA.	Verificar competencia de la entidad o la Dirección de servicio al ciudadano, existencia del predio en consulta o necesidad de apoyo de cualquiera de las Direcciones de la SDP.	Profesional Dirección de Servicio al Ciudadano	I. SIPA/Documentos en trámite. Petición escrita	Entre 1 a 5 minutos, por cada petición



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-059 INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO

Versión 14 acta de mejoramiento 164 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

<i>N°</i>	<i>ACTIVIDAD</i>	<i>CONTROL</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>REGISTRO</i>	<i>TIEMPO</i>
4	Asignar a Servidor de la DSC que resolverá la petición, acatando las observaciones proferidas por el profesional que realizó filtro y según lo establecido en el procedimiento A-PD-050; Administración, Atención, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales.	Comprobar la actualización de la base de datos Geográfica Corporativa.	Profesional Dirección Servicio al Ciudadano.	I. SIPA/Documentos en trámite	1 minuto por petición
5	¿El requerimiento es competencia de la Dirección de Servicio al Ciudadano? SI: ir a 7 NO: ir a 6	-	-	-	-
6	Trasladar a la Dirección correspondiente de la SDP, quien se encargará de dar respuesta de acuerdo a lo establecido en el procedimiento A-PD-050 Administración y Control de las Comunicaciones Oficiales.	-	Profesional Servicio al Ciudadano.	II. SIPA/Documentos en trámite. Memorandos	1 minuto por petición



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-059 INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO

Versión 14 acta de mejoramiento 164 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

<i>N°</i>	<i>ACTIVIDAD</i>	<i>CONTROL</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>REGISTRO</i>	<i>TIEMPO</i>
7	¿Es un concepto de norma urbana para otras entidades o de interpretación normativa compleja? SI: ir a 8 NO: ir a 10	-	-	-	-
8	Solicitar apoyo a la respuesta a la Dirección de Norma Urbana - DNU. La DNU apoya la respuesta a la solicitud de los conceptos de interpretación normativa compleja para ciudadanos y Alcaldías Locales. NOTA: los requerimientos de conceptos de entidades del Distrito (Ej: Concejo, Congreso, Curadurías), y los que tengan relación con las metas del Plan de Desarrollo vigente (Ej: IDU; EAAB, Caja de Vivienda Popular, Metro y Troncales), los responde directamente la DNU, previa asignación desde el Despacho de la Secretaría.	-	Profesional Dirección de Servicio al Ciudadano	II. SIPA/Documentos en trámite. Memorandos	Entre 20 y 30 minutos por petición.



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-059 INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO

Versión 14 acta de mejoramiento 164 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

N°	ACTIVIDAD	CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO	TIEMPO
9	Elaborar concepto de norma urbana y/o uso del suelo	-	Profesionales de la Dirección de Norma Urbana	II. SIPA/Documentos en trámite. Memorandos	15 días Hábiles
10	Revisar concepto de norma urbana y/o uso del suelo	Verificar idoneidad técnica del concepto	Profesionales de la Dirección de Norma Urbana	II. SIPA/Documentos en trámite. Memorandos	3 días
11	¿El concepto es procedente? SI: ir a 10 NO: ir a 7	-	-	-	-
12	Proyectar respuesta previa consulta de las herramientas dispuestas por la entidad, SINUPOT, y/o legalizados, y/o listado de Decretos y/o planos anexos, y/o planchas POT, y/o bases geográficas y/o planoteca y/o antecedentes en Archivo y/o Normativos; Verificando que la respuesta tenga la sustentación técnica, concordancia y tiempos de ley según sea el caso.	-	Profesional, Técnico o Auxiliar de Dirección de Servicio al Ciudadano	III. SIPA/Documentos en trámite. Comunicación oficial de salida M-FO-070 Formato respuesta certificado de riesgos	Entre 15 y 30 minutos por predio, dependiendo complejidad
13	Remitir proyecto de respuesta para revisión técnica a través del SIPA.	-	Profesional, Técnico o Auxiliar de Dirección de Servicio al Ciudadano	III. SIPA/Documentos en trámite Comunicación oficial de salida M-FO-070; Formato respuesta certificado de riesgos.	Un minuto por petición



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-059 INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO

Versión 14 acta de mejoramiento 164 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

N°	ACTIVIDAD	CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO	TIEMPO
14	Revisar proyecto de respuesta	Verificar la sustentación Técnica y la concordancia de la respuesta (Contenido e información del peticionario y dirección del predio objeto de la solicitud).	Profesional con funciones de revisión técnica Dirección de Servicio al Ciudadano	III. SIPA/Documentos en trámite. Comunicación oficial de salida M-FO-070; Formato respuesta certificado de riesgos.	Entre 10 y 30 minutos, Dependiendo complejidad
15	¿La respuesta es procedente? SI: Ir a 16 NO. Ir a 12	-	-	-	-
16	Aprobar respuesta, firmar y trasladar para radicar la respuesta al peticionario; según lo establecido en el procedimiento A-PD-050 Administración y Control de las Comunicaciones Oficiales	Validar la respuesta	Director Servicio al Ciudadano	III. SIPA/Documentos en trámite. Comunicación oficial de salida M-FO-070; Formato respuesta certificado de riesgos.	Entre 1 y 2 minutos por petición
17	Radicar oficio de salida de acuerdo a procedimiento APD-050 Administración y Control de las Comunicaciones Oficiales. -FIN-	Verificar que los oficios de salida contengan los anexos, si ello es necesario y la entrega para notificación ya sea virtual o física	Auxiliar Dirección de Servicio al Ciudadano	III. SIPA/Documentos en trámite Comunicación oficial de salida M-FO-070; Formato respuesta certificado de riesgos.	Entre 1 y 2 minutos por petición



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-059 INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO

Versión 14 acta de mejoramiento 164 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

PRODUCTOS CLIENTES

REQUISITOS (NECESIDADES Y EXPECTATIVAS)

<i>Producto</i>	<i>Cliente/Usuario</i>	<i>Especificado</i>	<i>Necesario</i>	<i>Legal</i>	<i>Adicional</i>
Oficio de respuesta referente a las normas urbanísticas y/o arquitectónicas y/o uso del suelo, y/o riesgo y/o concepto de reserva vial arterial y retroceso por vía local, y/o Certificación declaratoria de bienes de interés que aplican, según sea el caso	Interesado(a)	Atender las peticiones, dentro de los términos de Ley establecidos.	Emitir una respuesta al(a) solicitante.	Cumplimiento de la Normatividad vigente	N/A
Oficio de Traslado a otra Entidad, de acuerdo a la competencia.	Entidades de Orden Nacional o Distrital	Atender las peticiones, dentro de los términos de Ley establecidos.	Emitir oficios de traslado de acuerdo a la competencia.	Cumplimiento de las normas legales	N/A



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-059 INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO

Versión 14 acta de mejoramiento 164 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

NORMOGRAMA

<i>ACTO</i>	<i>N°</i>	<i>FECHA</i>	<i>DETALLE</i>	<i>EXPEDIDA POR</i>	<i>RESUMEN</i>
<u>Decreto</u>	75	24 de febrero de 5	-	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio	Reglamenta el cumplimiento de los porcentajes de suelo destinado a programas de Vivienda de Interés Social para predios sujetos a los tratamientos urbanísticos de desarrollo y renovación urbana
<u>Ley</u>	9	11 de enero de 1989	-	Presidencia de la República	Normas sobre planes de desarrollo municipal, compraventa y expropiación de bienes y se dictan otras disposiciones modificada por ley 388 de 1997 Por la cual se modifica la Ley 9ª de 1989, y la Ley 3ª de 199
<u>Acuerdo</u>	6	8 de mayo de 1990	Se consulta para predios cuyas resoluciones son anteriores al año 1990.	Alcaldía Mayor de Bogotá	Se adopta el Estatuto para el Ordenamiento Físico del Distrito Especial de Bogotá
<u>Decreto</u>	323	29 de mayo de 1992	-	Alcaldía Mayor de Bogotá	Por el cual se reglamentan las zonas viales de uso público en lo referente a las áreas para el sistema vial general y para el transporte masivo, la red vial local de las urbanizaciones y el equipamiento vial.
<u>Decreto</u>	325	29 de mayo de 1992	-	Alcalde Mayor de Bogotá	Disposiciones generales sobre los usos urbanos, las condiciones de su funcionamiento en los establecimientos, la clasificación de las actividades según los distintos grupos y clases de usos.



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-059 INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO

Versión 14 acta de mejoramiento 164 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

NORMOGRAMA

<i>ACTO</i>	<i>N°</i>	<i>FECHA</i>	<i>DETALLE</i>	<i>EXPEDIDA POR</i>	<i>RESUMEN</i>
<u>Decreto</u>	736	22 de noviembre de 1993	-	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	Asigna y reglamenta el Tratamiento Especial de conservación urbanística en las áreas urbanas
<u>Decreto</u>	735	22 de noviembre de 1993	-	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	Asigna y reglamenta el Tratamiento General de Actualización en las Áreas Urbanas y se dictan otras disposiciones.
<u>Decreto</u>	678	31 de octubre de 1994	-	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	Reglamenta el Acuerdo 6 de 1990 y se asigna el Tratamiento Especial de Conservación Histórica al Centro Histórico y a su sector sur del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
<u>Decreto</u>	606	26 de julio de 2001	-	Alcaldía Mayor de Bogotá	Adopta el inventario de algunos Bienes de Interés Cultural, se define la reglamentación de los mismos y se dictan otras disposiciones Modificado por el Decreto Distrital 135 de 2004, Modificado por el Decreto Distrital 215 de 2004
<u>Decreto</u>	190	22 de junio de 2004	-	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	Se compilan las disposiciones contenidas en los Decretos Distritales 619 de 2000 y 469 de 2003.
<u>Decreto</u>	327	11 de octubre de 2004	-	Alcaldía Mayor de Bogotá	Tratamiento de Desarrollo(POT)
<u>Decreto</u>	70	6 de febrero de 2015	-	Alcalde Mayor	Por el cual se establece el Sistema Distrital de Patrimonio Cultural, se reasignan competencias.



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-059 INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO

Versión 14 acta de mejoramiento 164 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

NORMOGRAMA

<i>ACTO</i>	<i>N°</i>	<i>FECHA</i>	<i>DETALLE</i>	<i>EXPEDIDA POR</i>	<i>RESUMEN</i>
<u>Decreto</u>	63	24 de febrero de 2015	-	Alcalde Mayor de Bogotá	Por el cual se reglamenta el procedimiento de regularización de desarrollos legalizados
<u>Decreto</u>	1077	26 de mayo de 2015	-	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio	Decreto único reglamentario del sector vivienda, ciudad y territorio.
<u>Ley</u>	1755	30 de junio de 2015	Título II, Derecho de Petición, Capítulo I, Derecho de Petición ante las autoridades-Reglas Generales, Capítulo II Derec	Congreso de Colombia	Se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
<u>Acuerdo</u>	630	29 de diciembre de 2015	-	Concejo de Bogotá	Protocolo para el ejercicio del derecho de Petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2016
<u>Decreto</u>	80	22 de febrero de 2016	-	Alcalde Mayor	Se actualizan y unifican las normas comunes a la reglamentación de la Unidades de Planeamiento Zonal y se dictan otras disposiciones
<u>Decreto</u>	79	22 de febrero de 2016	-	Alcalde Mayor	Deroga los Decretos Distritales 562 de 2014 y 575 de 2015
<u>Decreto</u>	555	29 de diciembre de 2021	--	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	Por el cual se adopta la revisión general del Plan de Ordenamiento Territorial de Bogotá D.C.



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-059 INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO

Versión 14 acta de mejoramiento 164 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

GLOSARIOS Y SIGLAS

ARGIS	Es un aplicativo que permite recopilar, organizar, administrar, analizar, compartir y distribuir información geográfica.
BIEN DE INTERÉS CULTURAL - BIC	Es cualquier inmueble y objeto mueble de interés artístico, histórico, paleontológico, arqueológico, etnográfico, científico o técnico, que haya sido declarado como tal por la administración competente, constituyendo así su Patrimonio Cultural. También puede ser declarado como BIC, el patrimonio documental y bibliográfico, los yacimientos y zonas arqueológicas, así como los sitios naturales, jardines y parques, que tengan valor.
CONCEPTO DE NORMA URBANÍSTICA	Es el dictamen escrito por medio del cual el curador urbano, la autoridad municipal o distrital competente para expedir licencias o la oficina de planeación o la que haga sus veces, informa al interesado sobre las normas urbanísticas y demás vigentes aplicables a un predio que va a ser construido o intervenido. La expedición de estos conceptos no otorga derechos ni obligaciones a su peticionario y no modifica los derechos conferidos mediante licencias. que estén vigentes o que hayan sido ejecutadas.
CONCEPTO DE USO DEL SUELO	Es el dictamen escrito por medio del cual el curador urbano o la autoridad municipal o distrital competente para expedir licencias o la oficina de planeación o la que haga sus veces, informa al interesado sobre el uso o usos permitidos en un predio o edificación, de conformidad con las normas urbanísticas del Plan de Ordenamiento Territorial y los instrumentos que lo desarrollen. La expedición de estos conceptos no otorga derechos ni obligaciones a su peticionario y no modifica los derechos conferidos mediante licencias que estén vigentes o que hayan sido ejecutadas.
FILTRO	Acción de revisar las peticiones para verificar competencias, con el fin de evitar demoras en traslados a otras dependencias o entidades.
RADICAR	Ingresar una petición al sistema de gestión documental de la entidad -SIPA- el cual le asigna un número consecutivo.
RECHAZAR	A través de la herramienta SIPA devolver al Jefe de área una petición que no es de su competencia o para asignación.
SIPA	Sistema de Información de Procesos Automáticos
SSPT	Subsecretaría de Planeación Territorial
UAECD	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-059 INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO

Versión 14 acta de mejoramiento 164 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

GLOSARIOS Y SIGLAS

VUR Ventanilla Única de Registro Inmobiliario

ZONA DE RESERVA VIAL Son las franjas de terreno necesarias para la construcción o la ampliación de las vías públicas, que deben ser tenidas en cuenta al realizar procesos de afectación predial o de adquisición de los inmuebles y en la construcción de redes de servicios públicos domiciliarios.

CUADRO DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL

<i>SERIE DOCUMENTAL</i>		<i>SUBSERIE DOCUMENTAL</i>	
<i>CÓDIGO</i>	<i>NOMBRE</i>	<i>CÓDIGO</i>	<i>NOMBRE</i>
1360.32.00	CERTIFICACIONES	1360.32.02	Certificaciones de Norma Urbana y/o Uso del Suelo



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-059 INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO

Versión 14 acta de mejoramiento 164 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

FICHA DE VALORACIÓN DOCUMENTAL

<i>Retención documental en archivo de gestión</i>	2
<i>Retención documental en archivo central</i>	3
<i>Disposición final</i>	Eliminación
<i>Criterios de selección</i>	
<i>Metadatos</i>	De Contenido
<i>Publicada total o parcialmente</i>	No
<i>Tipo de publicación</i>	
<i>Nombre de la publicación</i>	
<i>Información contenida en el expediente</i>	<p>Subserie documental que administra la Dirección de Servicio al Ciudadano, bajo la cual conforma expedientes, en los que se evidencia que para un determinado predio aplica tal norma urbana, con la cual se permite cierto uso del suelo.</p> <p>Codigo Serie: 1360.32.02 Certificaciones de Norma Urbana y/o Uso del Suelo</p> <p>Subseries relacionadas</p> <p>1360.32.04 Certificaciones de Reserva Vial y Retroceso por Vía</p> <p>1360.32.05 Certificaciones de Riesgos para Compra de Vivienda</p>
<i>Historia de la función</i>	<p>Función asignada a la Dirección de Servicio al Ciudadano mediante Decreto 016 de 2013 Lo relacionado con la norma urbana y uso del suelo, tiene su fundamentación en la Ley 388 de 1997 y sus respectivos decretos reglamentarios.</p>
<i>Posibilidades Investigativas</i>	No
<i>Posibilidades Investigativas</i>	Desarrollo de predios o sectores



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-059 INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO

Versión 14 acta de mejoramiento 164 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DOCUMENTAL

<i>Actividad</i>	<i>Tipología documental</i>	<i>Definición</i>	<i>Origen</i>	<i>Localización del original</i>	<i>Localización de las copias</i>
6) Trasladar a la Dirección correspondiente de la SDP, quien se encargará de dar respuesta de acuerdo a lo establecido en el procedimiento A-PD-050; Administración, Atención, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales.	II. SIPA/ Documentos en trámite. Memorando	Proceso mediante el cual se asigna la solicitud a la Dirección competente, la cual dará una respuesta a la petición.	Interno / Electrónico / Físico	Archivo de Gestión de la Dirección de Servicio al Ciudadano.	Dirección de Servicio al Ciudadano / Equipo de Computo del o la profesional.
12) Proyectar respuesta previa consulta de las herramientas dispuestas por la entidad, SINUPOT, y/o legalizados, y/o listado de Decretos y/o planos anexos, y/o planchas POT, y/o bases geográficas y/o planoteca y/o antecedentes en Archivo y/o Normativos; Verificando que la respuesta tenga la sustentación técnica, concordancia y tiempos de ley según sea el caso	III. SIPA / Documentos en trámite Comunicación oficial de salida M -F O - 0 7 0 Formato respuesta certificado de riesgos.	Posible respuesta que se dará al ciudadano donde se verifica que tenga la sustentación técnica, concordancia y tiempos de ley según sea el caso.	Interno / Electrónico / Físico	Archivo de Gestión de la Dirección de Servicio al Ciudadano.	Dirección de Servicio al Ciudadano / Equipo de Computo del o la profesional.



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-059 INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO

Versión 14 acta de mejoramiento 164 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DOCUMENTAL

<i>Actividad</i>	<i>Tipología documental</i>	<i>Definición</i>	<i>Origen</i>	<i>Localización del original</i>	<i>Localización de las copias</i>
1) Revisar en SIPA las peticiones asignadas a la dependencia. Según procedimiento A-PD-050; Administración, Atención, Control y Seguimiento de las Comunicaciones Oficiales.	I. SIPA/ Documentos en trámite. Petición Escrita.	P r o c e s o mediante el cual se examina o analiza cada una de las peticiones con atención y cuidado en el SIPA.	Interno/Electrónico/ Físico	Archivo de Gestión de la Dirección de Servicio al Ciudadano.	Dirección de Servicio al Ciudadano / Equipo de computo del o la profesional.



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-059 INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO

Versión 14 acta de mejoramiento 164 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

<i>Versión</i>	<i>Código</i>	<i>Nombre del documento</i>	<i>Acto</i>	<i>Página</i>	<i>Control de cambios</i>	<i>Responsables</i>	<i>Participantes</i>	<i>Aprobador</i>
1	---	SOLICITUDES DE CONCEPTO DE USO Y PROCEDIMIENTOS PARA INICIAR CONCERTACIÓN	ACTA DE MEJORAMIENTOS No. RESOLUCIÓN 0793 DE JUNIO 02 DE 1994	191	PRIMERA VERSIÓN DOCUMENTADA DEL PROCEDIMIENTO	CONCERTACIÓN E INCORPORACIÓN DE ÁREAS SUBURBANAS	---	---
2	196	SOLICITUD DE CONCEPTO DE USO PARA ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES	ACTA DE MEJORAMIENTOS No. RESOLUCIÓN 0905 DE SEPTIEMBRE 23 DE 1996	712-713	QUEDA EN SOLICITUDES VARIAS	SUBDIRECCIÓN REGIONAL	PILAR RODRÍGUEZ	---
3	M112	SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE NORMAS (DEMARCACIÓN)	ACTA DE MEJORAMIENTOS No. ACTA DE MEJORAMIENTOS No. RESOLUCIÓN 0434 DE OCTUBRE 21 DE 1998	---	ELIMINADO	REGIONALES	---	PATRICIA GONZALEZ
4	M144	EMISIÓN DE CONCEPTOS DE DESTINACIÓN DE CESIÓN TIPO A	ACTA DE MEJORAMIENTOS No. RESOLUCIÓN 0297 DE JULIO 18 DE 2000	---	SALE DE EXPANSIÓN A FUSIONARSE POSTERIORMENTE CON OTROS PROCEDIMIENTOS DE REGIONALES	REGIONALES	CLEMENCIA ESCALLÓN	ELVIA PERRY
5	M140	INFORMACIÓN DE NORMAS	ACTA DE MEJORAMIENTOS No. RESOLUCIÓN 0333 DE AGOSTO 03 DE 2000	776-778	FUSIONA 16.8, 16.9 Y 16.11 (M117,M124,M144)	REGIONALES	ELVIA PERRY CAMILO CASTELLANOS	SONIA LÓPEZ



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-059 INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO

Versión 14 acta de mejoramiento 164 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

<i>Versión</i>	<i>Código</i>	<i>Nombre del documento</i>	<i>Acto</i>	<i>Página</i>	<i>Control de cambios</i>	<i>Responsables</i>	<i>Participantes</i>	<i>Aprobador</i>	
6	M252 Y REGL-PD-005	INFORMACIÓN DE NORMAS	ACTA DE MEJORAMIE No. RESOLUCIÓN 0547 DE DICIEMBRE 28 DE 2001	148-150		ASUME PROCEDIMIENTO DE REGIONALES DEL MISMO NOMBRE	SUBDIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO URBANO	---	SANDRA FORERO
7	M-PD-059	ATENCIÓN DE SOLICITUDES ESCRITAS DE INFORMACIÓN SOBRE NORMA URBANA, VÍAS Y ESPACIO PÚBLICO	ACTA DE MEJORAMIE No. RESOLUCIÓN 0429 DE JUNIO 07 DE 2007	550-553	MEJORA		INFORMACIÓN	---	MARTHA BERNAL
8	M-PD-059	ATENCIÓN DE SOLICITUDES ESCRITAS DE INFORMACIÓN SOBRE NORMA URBANA, VÍAS Y ESPACIO PÚBLICO	ACTA DE MEJORAMIE No. ACTA DE MEJORAMIE No. ACTA DE MEJORAMIE No. ACTA DE MEJORAMIE No. ACTA DE MEJORAMIE No. ACTA DE MEJORAMIE No. ACTA DE MEJORAMIE 0096 DE JUNIO 13 DE 2012	---	REVISIÓN DE NORMATIVIDAD, ARMONIZACIÓN CON EL SIPA Y CAMBIO DE NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.	DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	MARTHA STELLA GUEVARA CASTRO, MARTÍN RICARDO LINARES PUENTES, LIBARDO VERA ECHEVERRY, NORBERTO MUÑOZ MORERA		AMPARO BARBOZA NAVAS



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-059 INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO

Versión 14 acta de mejoramiento 164 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

<i>Versión</i>	<i>Código</i>	<i>Nombre del documento</i>	<i>Acto</i>	<i>Página</i>	<i>Control de cambios</i>	<i>Responsables</i>	<i>Participantes</i>	<i>Aprobador</i>
9	M-PD-059	SOLICITUD DE INFORMACIÓN ESCRITA SOBRE NORMA URBANÍSTICA	ACTA DE MEJORAMIENTOS No. ACTA DE MEJORAMIENTOS No. ACTA DE MEJORAMIENTOS No. ACTA DE MEJORAMIENTOS No. 149	----	FUSIÓN CON M-PD-078 EMISIÓN DE CONCEPTO DE RESERVA VIAL ARTERIAL Y RETROCESO POR VÍA LOCAL, M-PD-121 ATENCIÓN DE SOLICITUDES ESCRITAS DE INFORMACIÓN SOBRE RIESGO PARA PREDIOS OBJETO DE SUBSIDIO PARA VIVIENDA USADA Y M-PD-152 CERTIFICACIÓN DECLARATORIA DE BIENES DE INTERÉS CULTURAL O INMUEBLE DE CONSERVACIÓN ARQUITECTÓNICA. AJUSTE A CONTENIDOS, CAMBIO DE NOMBRE, MEJORA DE CONTROLES, INCLUSIÓN DE TIEMPOS POR ACTIVIDAD Y SIGA. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE NORMOGRAMA.	DIRECCION DE SERVICIO AL CIUDADANO	Alirio Montenegro Alvarez, Libardo Vera Echeverry, Norberto Muñoz Morera, Martha Stella Guevara Castro, Martín Ricardo Linares Puentes.	Amparo Barboza Navas
10	M-PD-059	INFORMACIÓN ESCRITA SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO.	ACTA DE MEJORAMIENTOS No. ACTA DE MEJORAMIENTOS No. 187 DE 23 DE NOVIEMBRE DE 2015	---	SE REVISÓ LA NORMATIVIDAD VIGENTE Y LA ARMONIZACIÓN CON EL PROCEDIMIENTO A-PD-050, ASÍ COMO LA REVISIÓN DE PUNTOS DE CONTROL.	DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VER SIPA 1012276	VER SIPA 1012276
11	M-PD-059	INFORMACIÓN ESCRITA SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO	ACTA DE MEJORAMIENTOS No. ACTA DE MEJORAMIENTOS No. 364 DE 02 DE MAYO DE 2016	---	SE RETIRA SLOGAN DE BOGOTÁ HUMANA	DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VER SIPA 1069899	VER SIPA 1069899



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-059 INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO

Versión 14 acta de mejoramiento 164 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

<i>Versión</i>	<i>Código</i>	<i>Nombre del documento</i>	<i>Acto</i>	<i>Página</i>	<i>Control de cambios</i>	<i>Responsables</i>	<i>Participantes</i>	<i>Aprobador</i>
12	M-PD-059	INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO	ACTA DE MEJORAMIENT No. ACTA DE MEJORAMIENT No. ACTA DE MEJORAMIENT No. 367 DE 27 DE DICIEMBRE DE 2017	---	SE COMPLEMENTARON LAS OBSERVACIONES GENERALES CON LAS DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DEL FILTRO Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS QUE SE RECIBEN SOBRE NORMA URBANA Y USO DEL SUELO, SE RELACIONÓ EL TIEMPO DE RESPUESTA MÁXIMA PARA EL CASO DE CONCEPTOS DE INTERPRETACIÓN NORMATIVA COMPLEJA, SE REVISÓ DE MANERA INTEGRAL EL DIAGRAMA DE FLUJO, INCLUYENDO A LA SUBSECRETARIA DE PLANEACIÓN TERRITORIAL COMO ÁREA INVOLUCRADA, SE ACTUALIZÓ EL NORMOGRAMA Y EL GLOSARIO.	DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VER SIPA 1253496	VER SIPA 1253496
13	M-PD-059	INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO	ACTA DE MEJORAMIENT No. ACTA DE MEJORAMIENT No. 227 DE 17 DE DICIEMBRE DE 2021	---	REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL NORMOGRAMA, SEGUN OBSERVACIONES DE LA AUDITORIA OCI.	DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VER SIPA 1840102	VER SIPA 1840102
14	M-PD-059	INFORMACIÓN SOBRE NORMATIVIDAD URBANÍSTICA Y/O USO DEL SUELO	ACTA DE MEJORAMIENT No. 164 DE 24 DE JUNIO DE 2022	---	SE AJUSTAN LAS OBSERVACIONES GENERALES, SE ACTUALIZA LAS ACTIVIDADES Y SE INCLUYE NORMATIVIDAD VIGENTE.	DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	VER SIPA 1968234	VER SIPA 1968234



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

A-FO-188 ACTA DE MEJORAMIENTO Y CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA SDP

Versión 4 Acta de Mejoramiento 184 de Agosto 04 de 2017 Proceso A-CA-002
DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN

Acta #	166	de	24-Jun-2022
			FECHA

En el marco del mejoramiento continuo se ha realizado una revisión documental en el Sistema Integrado de Gestión que concluyó de la siguiente manera:

ESTADO ANTERIOR				ESTADO NUEVO					CONTROL DE CAMBIOS	ANUNCIO ATENDIDO	FECHA DEL ANUNCIO
CÓDIGO	NOMBRE	ÁREA	TIPO*	CÓDIGO	NOMBRE	ÁREA	TIPO*	OPCIÓN			
M-PD-058	ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	SUBSECRETARÍA DE INFORMACIÓN Y ESTUDIOS ESTRATÉGICOS	PD	M-PD-058	ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	SUBSECRETARÍA DE INFORMACIÓN Y ESTUDIOS ESTRATÉGICOS	PD	MEJORA	SE AJUSTA LAS OBSERVACIONES GENERALES, SE REDUCE EN UN PASO EL FLUJOGRAMA, SE RETIRA UNA ACTIVIDAD, SE INCLUYE EN INSUMOS/ PROVEEDOR INFORMACION SOBRE SISBEN IV Y SE INCLUYE EN EL NORMOGRAMA EL DECRETO 555 DEL AÑO 2021.	3-2022-16611	26-MAY-2022

Esta acta da cumplimiento a lo establecido en el A-PD-088 "Control de Documentos del Sistema Integrado de Gestion"
En el Historico se encuentra la trazabilidad de participantes en la revision y aprobacion de las versiones

*Tipo: Caracterización Proceso (CA); Comité, Comisión, Consejo, o similar (CO); Formato (FO); Instructivo (IN); Línea Estratégica (LE); Procedimiento (PD)



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

OBJETIVO

Suministrar información personalizada en los puntos de atención de la Secretaría Distrital de Planeación y resolver las necesidades y/o consultas manifestadas por la ciudadanía sobre los trámites y servicios de nuestra competencia, para la toma de decisiones.

ALCANCE

Inicia con el recibimiento del ciudadano en los puntos de atención de la Entidad y termina con la entrega de la información solicitada.

OBSERVACIONES GENERALES

Los servidores(as) que atienden público en los puntos de atención de la Entidad cuentan con las siguientes herramientas:

Sisbén APP (Aplicativo DNP)

Sistema ORACLE Consulta y Registro Solicitudes Encuesta Sisbén

Consulta Integrada Sisbén IV.

Consulta información fichas encuesta Sisbén Metodología IV

Sistema de información de Procesos Automáticos (SIPA), Sistema de Norma Urbana y Plan de Ordenamiento Territorial (SINUPOT), ArcGIS, página WEB, base de datos geográfica corporativa (BDGC), Sistema Geoexpedientes . Contenedor documental para licencia de construcción (UCM), Sistema de Información de Archivo (SIAR), biblioteca digital, planos, Decretos y planchas, acceso remoto (VPN), Carpeta privada y pública de la Dirección de Servicio al Ciudadano (DSC)

Los servidores(as) deberán revisar y aplicar las instrucciones establecidas en:

Manual de Servicio a la Ciudadanía (M-IN-007)

Instructivo de registro de novedades del SISBEN (M-IN- 161)

Registro de novedades: correcciones, actualizaciones y retiros de personas registradas en la encuesta SISBEN (M-PD-057)

Instructivo Atención Personalizada en la Red Cade (M-IN-179)

Instructivo Atención Solicitudes de Norma Urbanística, uso del suelo, dotaciones y predios ubicados en sectores de interés cultural (M-IN-180)

Instructivo Atención Especializada por Agendamiento (M-IN-181)

Carta del trato Digno para la ciudadanía y canales de atención <https://www.sdp.gov.co/transparencia/informacion-interes/informacion-adicional/carta-del-trato-digno>

Política Pública de Servicio al Ciudadano (Decreto 197 de 2014)



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

Sistema único de información de Trámites (SUIT función pública) Plan de contingencia informático (A-LE-016)
Guía para la atención de contingencias en la radicación de entrada de comunicaciones oficiales (A-IN-318)

TIEMPO MÁXIMO DE EJECUCIÓN

Entre 3 minutos a 20 minutos

ÁREA(S) INVOLUCRADA(S)

1360 - DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

1340 - DIRECCIÓN DE SISBEN

1330 - DIRECCIÓN DE ESTRATIFICACIÓN

ÁREA LÍDER

1300 - SUBSECRETARÍA DE INFORMACIÓN Y ESTUDIOS ESTRATÉGICOS

PROCESOS A LOS QUE APORTA

M-CA-003 PRODUCCIÓN, ANÁLISIS Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

GOBIERNO EN LINEA

N/A

COMITÉS, COMISIONES, CONSEJOS O SIMILARES QUE INVOLUCRA

NO TIENE

CATEGORÍA DE RADICACIÓN

NO TIENE



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

INSUMOS/PROVEEDOR

Insumos

Documento Conpes 3877 de 2016

Manual Demanda Dispositivo Móvil de Captura DMC
Software captura de información preguntas ficha de
Caracterización Socioeconómica

Solicitud verbal para la constancia de Estrato, descripción verbal de la solicitud, indicando nomenclatura alfanumérica (nueva y/o antigua), CHIP del predio en consulta, barrio y localidad o coordenadas (si las tiene).

Solicitud escrita: formato M-FO-62 Solicitud de certificado de riesgo para compra de vivienda. Diligenciado.

Solicitud escrita Formato M-FO 023 Concepto de reserva vial arterial y retroceso por vía local. Diligenciado.

Solicitud escrita: Certificación declaratoria de bienes de interés cultural o inmueble de conservación arquitectónica.

Solicitud escrita de las Alcaldías locales y entes externos, con los datos de los predios en consulta. (Dirección del predio, actividad económica y/o CHIP)

Proveedor

Departamento Nacional de Planeación

Departamento Nacional de Planeación

Ciudadana - Ciudadano externo (a)

Ciudadano - Ciudadana externo (a)

Ciudadana - Ciudadano externo (a)

Ciudadana-Ciudadano externo (a)

Alcaldías locales y entes externos



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

INSUMOS/PROVEEDOR

Insumos

Sistema de turnos para la atención del ciudadano(a) para control, seguimiento y generar reportes para estadísticas.

Consulta verbal de la encuesta SISBEN: se requiere la presentación de la cédula de ciudadanía y recibo del servicio publico.

Consulta verbal del puntaje del SISBEN: se requiere la presentación de la cédula de ciudadanía

Solicitud verbal de la encuesta SISBEN: se requiere la presentación de la cédula de ciudadanía.

Solicitud verbal para la inclusión de personas: se debe anexar el documento de la persona que lo incluye con el documento de la persona a incluir, si la persona a incluir es menor de edad se debe presentar el registro civil del menor; en el caso de que se solicite incluir al menor en una encuesta diferente a la de los padres se deberá anexar un documento que soporte la responsabilidad del menor y recibo del servicio publico.

Proveedor

Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor

Ciudadana(o) externa(o)

Ciudadana(o) externo(a)

Ciudadano(a) externa(o)

Ciudadana(o) externa(o)



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

**M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN**

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

INSUMOS/PROVEEDOR

Solicitud verbal para una corrección o modificación de datos de identificación: se requiere presentar fotocopia del documento de identidad (registro civil si es menor de 7 años o tarjeta de identidad), cédula de ciudadanía o contraseña de la cédula acompañada de una fotocopia del registro civil; si es un cambio total de identidad la fotocopia del documento tiene que estar acompañada de la respectiva escritura pública) y recibo servicio publico.

Ciudadana(o)externa(o)



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

INSUMOS/PROVEEDOR

Insumos

Solicitud verbal de desvinculación de la base de datos del SISBEN de Bogotá: se debe anexar fotocopia de cédula del solicitante; en el caso de que la solicitud de retiro sea para el jefe del hogar, la persona que hace la solicitud debe tener claro quién es el nuevo jefe de hogar o adjuntar el certificado de defunción si el retiro es por fallecimiento de algún miembro y recibo servicio público.

Solicitud verbal información sobre el uso del suelo o norma urbanística: se requiere el CHIP del predio en Consulta (En los casos que no lo tenga la ubicación de predio).

Solicitud información verbal sobre altura permitida, antejardines, sótanos (Edificabilidad): se requiere el CHIP del predio en Consulta.

Solicitud verbal de la constancia de Estrato: se requiere el CHIP del predio residencial en consulta.

Solicitud verbal del riesgo de un predio: se requiere el CHIP del predio en consulta.

Solicitud verbal sobre información de la reserva vial arterial y retroceso por vía local, se requiere el CHIP del predio en consulta .

Manuales Operativos y Guías SisbenAPP Metodología IV

Proveedor

Ciudadana(o) externa(o)

Ciudadana(o) externa(o)

Ciudadana(o) externa(o)

Ciudadana(o) externa(o)

Ciudadana(o) externa(o)

Ciudadana(o) externa(o)

Departamento Nacional de Planeación



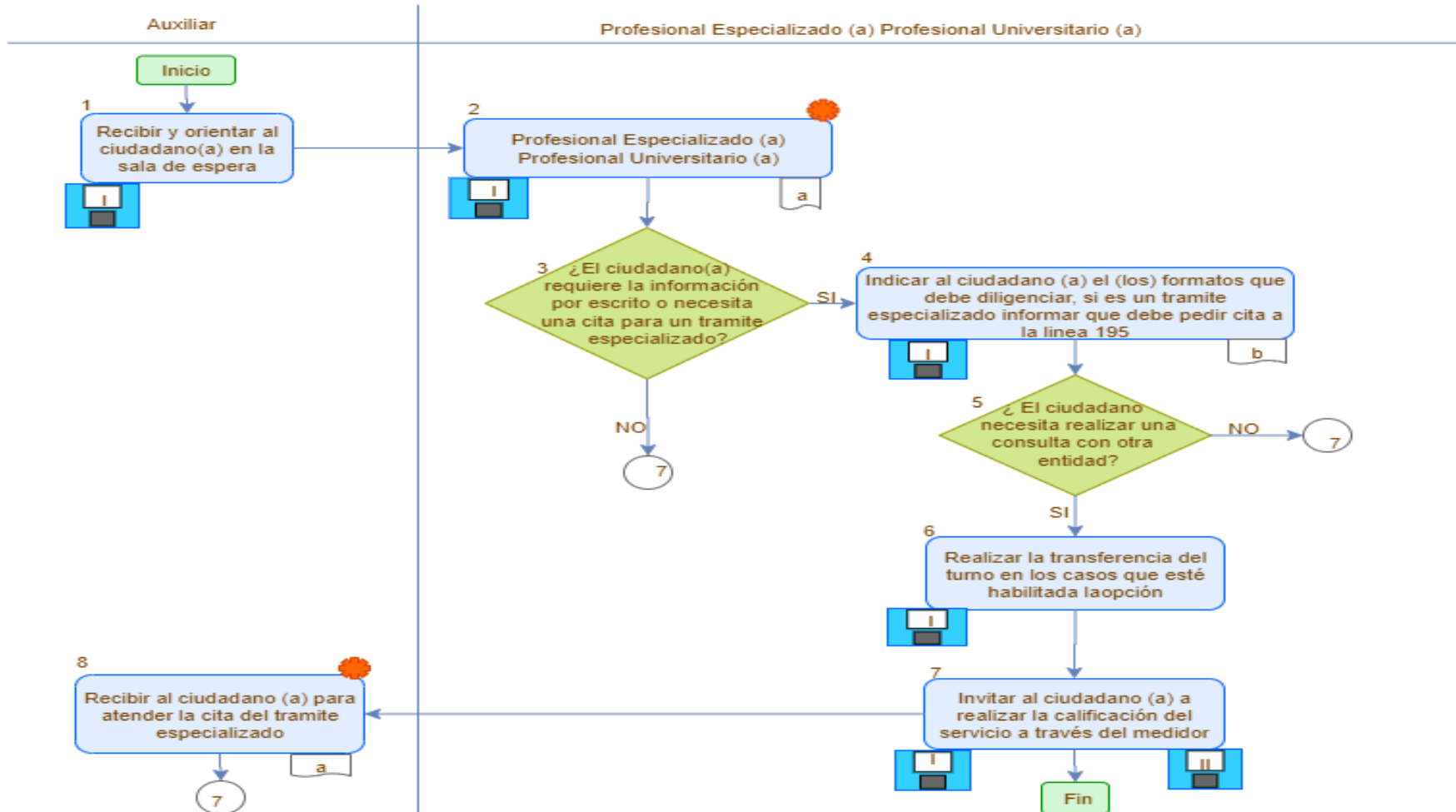
Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

FLUJOGRAMA





Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

N°	ACTIVIDAD	CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO	TIEMPO
1	Recibir y orientar al ciudadano(a) en la sala de espera	No aplica	Auxiliar	I. Sistema Automático de Trámites (SAT)	2 minutos
2	Recibir al ciudadano(a) de acuerdo con el turno y atender la consulta.	Revisar y registrar los datos del ciudadano(a) en el sistema Sistema Automático de Trámites (SAT) . En caso que el ciudadano no este, diligenciar "Ciudadano no presentado" para las estadísticas de atención en punto	Profesional Especializado (a) Profesional Universitario (a)	I. Sistema Automático de Trámites (SAT) a. Formato Registro de Usuarios de los Servicios de la SDP (A-FO-129)	Entre 3 y 20 minutos
3	¿El ciudadano(a) requiere la información por escrito o necesita una cita para un trámite especializado? Si - ir a 4 No ir a 7	No aplica	Profesional Especializado(a) Profesional Universitario(a) del área competente.	-	2 minutos
4	Indicar al ciudadano(a) el(los) formato(s) que debe diligenciar. En caso que requiera un trámite especializado, informar que debe pedir una cita con la línea 195	No aplica	Profesional Especializado (a) Profesional Universitario (a)	I. Sistema Automático de Trámites (SAT). b. Solicitud de Información Urbana y/o Uso del Suelo (M-FO 110), Solicitud de Certificado de Riesgo para Compra de Vivienda (M-FO-62), Concepto Reserva Vial Arterial(M-FO 023)	1 minuto



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

<i>N°</i>	<i>ACTIVIDAD</i>	<i>CONTROL</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>REGISTRO</i>	<i>TIEMPO</i>
5	¿El ciudadano necesita realizar una consulta con otra entidad ? Si ir a: 6 No: ir a 7	No aplica	Profesional Especializado(a) Profesional Universitario(a)	-	1 minuto.
6	Realizar la transferencia del turno en los casos que este habilitada esta opción.	No aplica	Profesional Especializado(a) Profesional Universitario(a)	I. Sistema Automático de Trámites (SAT)	1 minuto
7	Invitar al ciudadano (a) realizar la calificación del servicio a través del medidor -FIN-	No aplica	Profesional Especializado (a) Profesional Universitario (a)	I. Sistema Automático de Trámites (SAT) II. Sistema medidor de la satisfacción del servicio	1 minuto
8	Recibir al ciudadano(a) para atender la cita del trámite especializado ir al paso 7	Revisar el cumplimiento de las citas para el seguimiento, control y estadísticas de atención de la Entidad.	Auxiliar	a. Formato Registro de Usuarios de los Servicios de la SDP (A-FO-129)	Entre 5 a 20 minutos



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

PRODUCTOS CLIENTES

REQUISITOS (NECESIDADES Y EXPECTATIVAS)

<i>Producto</i>	<i>Cliente/Usuario</i>	<i>Especificado</i>	<i>Necesario</i>	<i>Legal</i>	<i>Adicional</i>
Información verbal sobre Norma Urbana	Ciudadana(o) Externo	Suministro de información verbal en el punto de atención de la Entidad de forma clara, precisa, oportuna de acuerdo con el predio de consulta.	No aplica	Cumplimiento de las normas legales vigentes.	No aplica
Información verbal sobre el uso del suelo para la toma de decisiones.	Ciudadana(o) Externa(o)	Suministro de información verbal en el punto de atención de la Entidad de forma clara, precisa, oportuna de acuerdo con el predio en consulta.	No aplica	Cumplimiento de las normas legales vigentes..	No aplica
Información verbal sobre el riesgo de un predio en consulta para compra de vivienda	Ciudadana(o) Externa(o)	Suministro de información verbal en el punto de atención de la Entidad de forma clara, precisa, oportuna de acuerdo con el predio en consulta.	No aplica	Cumplimiento de las normas legales vigentes	No aplica



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

PRODUCTOS CLIENTES

REQUISITOS (NECESIDADES Y EXPECTATIVAS)

<i>Producto</i>	<i>Cliente/Usuario</i>	<i>Especificado</i>	<i>Necesario</i>	<i>Legal</i>	<i>Adicional</i>
Información verbal sobre la reserva vial arterial y retroceso por vía local	Ciudadana(o) Externa(o)	Suministro de información verbal en el punto de atención de la Entidad de forma clara, precisa, oportuna de acuerdo con el predio en consulta.	No aplica	Cumplimiento de las normas legales vigentes	No aplica
Estrado del predio en consulta	Ciudadana(o) Externa(o)	Constancia del Estrado del predio en consulta generado por el sistema de información de la Entidad.	No aplica	Cumplimiento de las normas legales vigentes	No aplica
Información verbal sobre la encuesta SISBEN	Ciudadana(o) Externa(o)	Información verbal de lo datos de la conformación del hogar de la ficha del SISBEN	No aplica	Cumplimiento de las normas legales vigentes	No aplica
Información verbal del puntaje del SISBEN	Ciudadano(a) Externa(o)	Resultado de la aplicaron de la metodología del SISBEN	No aplica	Cumplimiento de las normas legales vigentes	No aplica



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

PRODUCTOS CLIENTES

REQUISITOS (NECESIDADES Y EXPECTATIVAS)

<i>Producto</i>	<i>Cliente/Usuario</i>	<i>Especificado</i>	<i>Necesario</i>	<i>Legal</i>	<i>Adicional</i>
Novedades SISBEN.	Ciudadana(o) Externa(o)	Registro en el sistema de la inclusión de personas, corrección o modificación de datos de identificación, desvinculación de la base de datos del SISBEN previa verificación y cumplimiento de los requisitos legales y establecidos.	No aplica	Cumplimiento de las normas legales vigentes	No aplica



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

NORMOGRAMA

<i>ACTO</i>	<i>N°</i>	<i>FECHA</i>	<i>DETALLE</i>	<i>EXPEDIDA POR</i>	<i>RESUMEN</i>
<u>Acuerdo</u>	7	20 de noviembre de 1979	PLAN GENERAL DE DESARROLLO INTEGRADO	Concejo de Bogota D.C.	Por el cual se define el Plan General de Desarrollo integrado y se adoptan políticas y normas sobre el uso de la tierra en el Distrito Especial de Bogotá
<u>Decreto</u>	1853	3 de noviembre de 1983	Establecimientos Comerciales y Especiales	Alcalde Mayor de Bogotá	Por el cual se define la ubicación e intensidad en la aplicación de los usos en las Áreas de Actividad, según Tratamientos definidos por el Acuerdo 7 de 1979
<u>Decreto</u>	1025	26 de mayo de 1987	Consolidación e integración urbana	Alcalde Mayor de Bogotá	por el cual se dictan normas volumétricas y de empate para obras nuevas, ampliaciones y adecuaciones de las edificaciones existentes en el Área Urbana Desarrollada del Distrito Especial de Bogotá y se establecen otras disposiciones
<u>Acuerdo</u>	6	8 de mayo de 1990	Políticas de Desarrollo Urbano de la Capital de la República y se adoptan las Reglamentaciones urbanísticas orientadas a	Alcaldía Mayor de Bogotá	por medio del cual se adopta el Estatuto para el Ordenamiento Físico del Distrito Especial de Bogotá, y se dictan otras disposiciones



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

NORMOGRAMA

<i>ACTO</i>	<i>N°</i>	<i>FECHA</i>	<i>DETALLE</i>	<i>EXPEDIDA POR</i>	<i>RESUMEN</i>
<u>Decreto</u>	322	29 de mayo de 1992	Plan de usos del Suelo Agrícola del Distrito Capital	Alcaldesa Mayor (E) de Santa Fe de Bogotá	por el cual se adopta el Plan de Usos del Suelo Agrícola de Santa Fe de Bogotá, Distrito Capital, se establecen las restricciones a los usos complementarios y compatibles y se dictan las normas generales para los terrenos, edificaciones e instalaciones, obras de infraestructura y otras actividades productivas que se desarrollen en estas áreas rurales.
<u>Decreto</u>	325	29 de mayo de 1992	normas del Tercer Nivel de Zonificación	Alcalde Mayor de Santa Fe de Bogotá	Por medio del cual se dictan disposiciones generales sobre los usos urbanos, las condiciones de su funcionamiento en los establecimientos, la clasificación de las actividades según los distintos grupos y clases de usos
<u>Decreto</u>	12	18 de enero de 1993	Normas urbanísticas y arquitectónicas	Alcalde Mayor de Santa Fe de Bogotá	por el cual se reglamenta el Acuerdo 6 de 1990 y se asigna el Tratamiento Especial de Incorporación al Sector Tintal Central, Área Suburbana de Expansión, para el desarrollo de vivienda de Interés Social y usos complementarios
<u>Decreto</u>	736	22 de noviembre de 1993	Tratamiento especial de conservación urbanística	Alcalde Mayor de Santa Fe de Bogotá	Por el cual se asigna y reglamenta el Tratamiento Especial de conservación urbanística en las áreas urbanas y se dictan otras disposiciones



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

NORMOGRAMA

<i>ACTO</i>	<i>N°</i>	<i>FECHA</i>	<i>DETALLE</i>	<i>EXPEDIDA POR</i>	<i>RESUMEN</i>
<u>Decreto</u>	735	22 de noviembre de 1993	Tratamiento general de actualización	Alcalde Mayor de Santa Fe de Bogotá	Por el cual se asigna y reglamenta el Tratamiento General de Actualización en las Áreas Urbanas y se dictan otras disposiciones
<u>Decreto</u>	737	22 de noviembre de 1993	Régimen General de Usos	Alcalde Mayor de Santa Fe de Bogotá	Por el cual se asigna y reglamenta el Tratamiento General de Desarrollo en las Áreas Urbanas de Santa Fe de Bogotá, D.C
<u>Decreto</u>	734	23 de noviembre de 1993	Desarrollo por Urbanización	Alcalde Mayor de Santa Fe de Bogotá	Por el cual se reglamenta el Proceso de Desarrollo por Urbanización en las Áreas Urbanas de Santa Fe de Bogotá, D.C.
<u>Decreto</u>	168	5 de abril de 1994	Actividad industrial transformadora de concreto, las condiciones para el funcionamiento, y las edificaciones aptas	Alcalde Mayor de Santa Fe de Bogotá	por el cual se establecen las normas para el desenvolvimiento del uso de industria transformadora de concreto, su tipología y las condiciones urbanísticas y ambientales para el funcionamiento de los establecimientos.
<u>Decreto</u>	236	8 de abril de 1997	Actualización, Conservación Urbanística y Renovación Urbana	Alcalde Mayor de Santa Fe de Bogotá	por el cual se asignan los tratamientos de Actualización, Conservación Urbanística y Renovación Urbana del Acuerdo 6 de 1990 a un sector del Centro y se ratifica el área de influencia del Museo Nacional.
<u>Ley</u>	388	18 de julio de 1997	Planes de Ordenamiento Territorial	Congreso de Colombia	Por la cual se modifica la Ley 9ª de 1989, y la Ley 3ª de 1991 y se dictan otras disposiciones.



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

NORMOGRAMA

<i>ACTO</i>	<i>N°</i>	<i>FECHA</i>	<i>DETALLE</i>	<i>EXPEDIDA POR</i>	<i>RESUMEN</i>
<u>Decreto</u>	1146	9 de diciembre de 1997	Características que deben tener las cubiertas inclinadas y los remates de las edificaciones	Alcalde Mayor de Santa Fe de Bogotá	por el cual se complementan y precisan las normas sobre las cubiertas inclinadas previstas en los Decretos de Asignación de Tratamientos reglamentarios del Acuerdo 6 de 1990.
<u>Decreto</u>	1052	10 de junio de 1998	Licencias	Presidente de la República de Colombia	Por el cual se reglamentan las disposiciones referentes a licencias de construcción y urbanismo, al ejercicio de la curaduría urbana, y las sanciones urbanísticas.
<u>Decreto</u>	675	3 de agosto de 1998	Tratamiento de Incorporación a un sector del Área Suburbana de Expansión de Distrito Capital, sur de Fontibón.	Alcalde Mayor de Santa Fe de Bogotá	Por el cual se modifica el Decreto 395 de 1993.
<u>Decreto</u>	1504	4 de agosto de 1998	El Espacio Público	Presidente de la República de Colombia	Por el cual se reglamenta el manejo del espacio público en los planes de ordenamiento territorial
<u>Decreto</u>	748	1 de septiembre de 1998	Tratamiento de Conservación Urbanística	Alcalde Mayor de Santa Fe de Bogotá	Por el cual se dictan normas reglamentarias del Tratamiento de Conservación Urbanística previsto en el Acuerdo 6 de 1990.
<u>Decreto</u>	290	3 de mayo de 1999	Zonas como elementos integrantes del espacio público y disposiciones de antejardines	Alcalde Mayor de Santa Fe de Bogotá	por el cual se autoriza la intervención en las zonas como elementos integrantes del espacio público y disposiciones de antejardines se dictan otras.



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

NORMOGRAMA

<i>ACTO</i>	<i>N°</i>	<i>FECHA</i>	<i>DETALLE</i>	<i>EXPEDIDA POR</i>	<i>RESUMEN</i>
<u>Decreto</u>	765	9 de noviembre de 1999	Dos áreas de influencia del Aeropuerto Internacional El Dorado	Alcalde Mayor	Por el cual se reglamenta el Acuerdo 6 de 1990, mediante la expedición para la zona de influencia del Aeropuerto El Dorado, correspondientes a los polígonos de reglamentación asignados por los Decretos 735, 736 y 737 de 1993.
<u>Decreto</u>	1547	15 de agosto de 2000	Licencias de urbanismo	Presidente de la República de Colombia	Por el cual se modifican los Decretos 1052 de 1998 y 297 de 1999, en lo relacionado con la prórroga de las licencias de urbanismo y construcción.
<u>Decreto</u>	159	29 de mayo de 2004	Normas sobre Usos de las Unidades de Planeamiento Zonal (UPZ),	Alcalde Mayor de Santa Fe de Bogotá	Unidades de Planeamiento Zonal (UPZ),
<u>Decreto</u>	327	11 de octubre de 2004	Condiciones para la urbanización de terrenos o conjunto de terrenos urbanizables no urbanizados.	Alcalde Mayor de Bogotá	Por el cual se reglamenta el Tratamiento de Desarrollo Urbanístico en el Distrito Capital.
<u>Decreto</u>	564	24 de febrero de 2006	Artículos 122 a 131 LEGALIZACIÓN DE ASENTAMIENTOS HUMANOS	Alcalde Mayor de Bogotá	Por el cual se reglamentan las disposiciones relativas a las licencias urbanísticas; al reconocimiento de edificaciones; a la función pública que desempeñan los curadores urbanos; a la legalización de asentamientos humanos constituidos por viviendas de Interés Social, y se expiden otras disposiciones



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

NORMOGRAMA

<i>ACTO</i>	<i>N°</i>	<i>FECHA</i>	<i>DETALLE</i>	<i>EXPEDIDA POR</i>	<i>RESUMEN</i>
<u>Decreto</u>	344	31 de agosto de 2006	Centros de Diagnóstico Automotor	Alcalde Mayor de Bogotá	Por el cual se precisa la clasificación de los Centros de Diagnóstico Automotor, en el Cuadro Anexo No. 2 del Plan de Ordenamiento Territorial
<u>Decreto</u>	436	19 de octubre de 2006	Planes Parciales	Alcalde Mayor de Bogotá	Por el cual se dictan disposiciones comunes a los planes parciales en tratamiento de desarrollo, y se establece la metodología para el reparto equitativo de cargas y beneficios
<u>Decreto</u>		21 de diciembre de 2006	Centros de Diagnóstico Automotor	Alcalde Mayor de Bogotá	Por el cual se modifica la reglamentación relacionada con los Centros de Diagnóstico Automotor en Bogotá, Distrito Capital.
<u>Decreto</u>	1469	30 de abril de 2010	Licencias urbanísticas	Presidente de la República de Colombia	Por el cual se reglamentan las disposiciones relativas a las licencias urbanísticas; al reconocimiento de edificaciones; a la función pública que desempeñan los curadores urbanos y se expiden otras disposiciones
<u>Decreto</u>	178	13 de mayo de 2010	Trámite de incorporación cartográfica de levantamientos topográficos	Alcalde Mayor de Bogotá	Asigna a la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD) la incorporación, actualización, corrección y modificación cartográfica de los levantamientos topográficos.
<u>Decreto</u>		9 de agosto de 2010	NORMAS SOBRE EQUIPAMIENTO COMUNAL PRIVADO	Alcalde Mayor de Bogotá	Por el cual se modifica parcialmente el Decreto Distrital 159 del 21 de mayo de 2004 y se dictan otras disposiciones



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

NORMOGRAMA

<i>ACTO</i>	<i>N°</i>	<i>FECHA</i>	<i>DETALLE</i>	<i>EXPEDIDA POR</i>	<i>RESUMEN</i>
<u>Decreto</u>	371	30 de agosto de 2010	Numeral 1 artículo 3	Veeduría Distrital	Lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital
<u>Decreto</u>	371	31 de agosto de 2010	PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	Alcalde Mayor de Bogotá D.C.	Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital
<u>Ley</u>	1474	12 de julio de 2011	ARTÍCULO 73. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. ARTÍCULO 76. OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS	Presidencia de la República	"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
<u>Ley</u>	675	3 de agosto de 2011	Regulación de la forma especial de dominio, denominada propiedad horizontal.	CONGRESO DE LA REPÚBLICA	Por medio de la cual se expide el régimen de propiedad horizontal
<u>Decreto</u>	19	10 de enero de 2012	Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos	Presidente de la República de Colombia	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

NORMOGRAMA

<i>ACTO</i>	<i>N°</i>	<i>FECHA</i>	<i>DETALLE</i>	<i>EXPEDIDA POR</i>	<i>RESUMEN</i>
<u>Decreto</u>	19	16 de febrero de 2012	artículos 4 y 13	Presidencia de la Republica	Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
<u>Ley</u>	1581	17 de octubre de 2012	ARTÍCULO 9o. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR.	CONGRESO DE LA REPÚBLICA	"Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales"
<u>Decreto</u>	16	10 de enero de 2013	Artículo 30. funciones de la Dirección de Servicio al Ciudadano	Alcaldia de Bogotá	"Por el cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de Planeación y se dictan otras disposiciones"
<u>Ley</u>	1712	6 de marzo de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública	Congreso de la República	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública
<u>Decreto</u>	197	22 de mayo de 2014	Canales de Servicio de Atención a la Ciudadanía:presencial	Alcalde Mayor	Adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C
<u>Ley</u>	1755	30 de junio de 2015	TÍTULO II DERECHO PETICIÓN	Congreso de Colombia	"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"
<u>Ley</u>	1755	30 de junio de 2015	Parágrafo 3 artículo 15	Congreso de Colombia	Regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

NORMOGRAMA

<i>ACTO</i>	<i>N°</i>	<i>FECHA</i>	<i>DETALLE</i>	<i>EXPEDIDA POR</i>	<i>RESUMEN</i>
<u>Acuerdo</u>	630	29 de diciembre de 2015	Protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015	Concejo de Bogotá	Protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015
<u>Decreto</u>	124	26 de enero de 2016	titulo 4 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Presidente de la República de Colombia	Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"
<u>Decreto</u>	1077	26 de mayo de 2016	incorpora las modificaciones introducidas al Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio	MINISTRO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio. #148;
<u>Ley</u>	1801	29 de julio de 2016	Titulo VIII Actividad Económica y su reglamentación	CONGRESO DE LA REPÚBLICA	Código Nacional de Policía y Convivencia
<u>Conpes social</u>	3877	5 de diciembre de 2016	---	Consejo Nacional de Política Económica y Social	Por la cual se adopta la nueva metodología del Sisbén en su IV versión, y se dictan lineamientos técnicos frente a la fase de demanda
<u>Circular</u>	35	20 de agosto de 2019	Lineamientos para la atención al público	Secretario Distrital de Planeación	El servicio de atención de trámites especializados se presta en el Punto Único ubicado en el mezzanine del segundo piso del SuperCADE CAD, en el horario de 7:00 a 16:30 p.m. previo agendamiento de las citas en la línea 195.



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

NORMOGRAMA

<i>ACTO</i>	<i>N°</i>	<i>FECHA</i>	<i>DETALLE</i>	<i>EXPEDIDA POR</i>	<i>RESUMEN</i>
<u>Circular</u>	7	27 de diciembre de 2019	Manual para el manejo interno de las peticiones	Subsecretario de Servicio a la Ciudadanía- Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Actualización del Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas
<u>Decreto</u>	847	30 de diciembre de 2019	Lineamientos de operación para la red CADE	Alcalde Mayor de Bogotá D.C.	Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones
<u>Circular</u>	78	31 de julio de 2020	CICLOS Y AMPLIACIÓN DE HORARIOS ESTRATEGIAS DE CULTURA Y FORMACIÓN CIUDADANA INFRAESTRUCTURA FÍSICA y TECNOLÓGICA	Secretario General (E)	Estrategias para continuar el cumplimiento de la Política del Servicio al Ciudadano y así evitar congestiones o filas en
<u>Decreto</u>	555	29 de diciembre de 2021	---	Alcaldía Mayor de Bogotá	Por el cual se adopta la revisión general del Plan de Ordenamiento Territorial de Bogotá D.C.



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

NORMOGRAMA

<i>ACTO</i>	<i>N°</i>	<i>FECHA</i>	<i>DETALLE</i>	<i>EXPEDIDA POR</i>	<i>RESUMEN</i>
<u>Decreto</u>	75		Unidades de Planeamiento Zonal (UPZ) números 88 y 97, Refugio y Chicó - Lago	Alcalde Mayor de Santa Fe de Bogotá	Por el cual se reglamentan las Unidades de Planeamiento Zonal (UPZ) N° 88 / 97, EL REFUGIO / CHICO - LAGO, ubicadas en la localidad de CHAPINERO, y se expiden las fichas reglamentarias de los sectores delimitados en el presente decreto, así como la ficha de lineamientos para los Planes Parciales de Renovación Urbana y se incluyen nuevas áreas bajo este tratamiento.



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

GLOSARIOS Y SIGLAS

BIEN DE INTERÉS CULTURAL (BIC)	Es un inmueble y objeto mueble de interés artístico, histórico, paleontológico, arqueológico, etnográfico, científico o técnico, que haya sido declarado como tal por la administración competente, constituyendo así su Patrimonio Cultural. También puede ser declarado como BIC, el patrimonio documental y bibliográfico, los yacimientos y zonas arqueológicas, así como los sitios naturales, jardines y parques, que tengan valor.
NORMA URBANÍSTICA	Es una información sobre la edificabilidad de un predio en particular, es decir, cuantos pisos se pueden desarrollar y si se deja antejardín y aislamiento interior (patio) y demás especificaciones, con el fin de tener claridad de lo que se puede construir en el predio de consulta.
SAT	Sistema Automático de Turnos
SIG	Sistema Integrado de Gestión
SINUPOT	Sistema de Norma Urbana y Plan de Ordenamiento Territorial
SIPA	Sistema de Información de Procesos Automáticos
SUPERCADE MÓVIL	Es un punto de atención móvil, que hace parte del canal presencial de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de acercar los servicios y tramites de la Administración a la población mas vulnerada.
SUPERCADE Y 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.
USO DEL SUELO	Es una información sobre el uso o usos que pueden ser desarrollados en un predio de consulta, para la toma de decisiones por parte del interesado y ciudadana(o).



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

**M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA
SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN**

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

CUADRO DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL

SERIE DOCUMENTAL

SUBSERIE DOCUMENTAL

CÓDIGO

NOMBRE

CÓDIGO

NOMBRE

1360.39.00

PETICIONES, QUEJAS,
RECLAMOS Y SOLUCIONES

No aplica

No aplica



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

FICHA DE VALORACIÓN DOCUMENTAL

Retención documental en archivo de gestión 2

Retención documental en archivo central 8

Disposición final Selección

Criterios de selección

Cada petición, queja, reclamo y solución, se ordena secuencialmente en un expediente por año, el cual se abre potencialmente el 1 de enero y se cierra el 31 de diciembre. Por tanto, desde el 1 de enero, del año siguiente, se empieza a contar el tiempo de retención en el archivo de gestión. Cuando se cumpla el tiempo de retención en el archivo de gestión, se debe realizar la transferencia documental para el Archivo Central. Al cumplir el tiempo de retención en el Archivo Central, se seleccionará una muestra del 5% de las peticiones, quejas, reclamos y soluciones, por año, considerando que dentro de tales, figuren representativamente de todos los asuntos misionales y por el tipo de petición, queja, reclamo o manifestación, como testimonio de la gestión. Los expedientes seleccionados se transferirán a la Dirección Archivo de Bogotá para ser conservados como parte de la memoria histórica de la Secretaría Distrital de Planeación.

Metadatos De Contenido

Publicada total o parcialmente No

Tipo de publicación

Nombre de la publicación

Información contenida en el expediente



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

El documento contiene los instructivos y los lineamientos necesarios para la prestación del servicio respetuoso, digno, humano, efectivo, rápido, cálido, amable, y confiable, a través del acceso oportuno de la ciudadanía a nuestros trámites y servicios, por los diferentes canales de atención.

SERIE DOCUMENTAL

Código: 1360.39.00

Nombre: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLUCIONES

SUBSERIE DOCUMENTAL

Código: N/A

Nombre: N/A

Historia de la función

Art 30 del del Decreto 16 DE 2013 (Num:b,d,e,f) la DSC administra el sistema multimodal con la Subsecretaria Territorial, Socioeconomica, Información y Estudios, y demás, de acuerdo con el CONPES 03 de 2019, Decreto 197 de 2014, Ley 388 de 1997.

Posibilidades Investigativas

Si

Posibilidades Investigativas

Desarrollo de predios o sectores,
Seguimiento, control y elaboración de datos para las estadísticas de atención en los puntos de contacto habilitados por la Entidad.
Análisis de servicio para la toma de decisiones del Sector Planeación.



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DOCUMENTAL

<i>Actividad</i>	<i>Tipología documental</i>	<i>Definición</i>	<i>Origen</i>	<i>Localización del original</i>	<i>Localización de las copias</i>
1) Recibir y orientar al ciudadano(a) en la sala de espera.	I . S i s t e m a Automático de Trámites (SAT).	Dar la bienvenida al ciudadano a las instalaciones y se hace referencia a la forma en que están organizados los servicios para que el ciudadano pueda conocer donde y cuando se recibirá su solicitud.	Interno / Electrónico / Físico	Archivo de gestión de la Dirección de Servicio al Ciudadano.	Dirección de Servicio al Ciudadano / Equipo de Cómputo del o la profesional.



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DOCUMENTAL

<i>Actividad</i>	<i>Tipología documental</i>	<i>Definición</i>	<i>Origen</i>	<i>Localización del original</i>	<i>Localización de las copias</i>
2) Recibir al ciudadano(a) de acuerdo con el turno y atender la consulta.	I . S i s t e m a Automático de Trámites (SAT) a. Formato Registro de Usuarios de los Servicios de la SDP (A-FO-129)	Verificación y registro del ciudadana que solicita el servicio y tramite en los puntos de contacto en el Sistema Automático de Turnos SAT administrado por la Secretaria General.	Externo/Electrónico	Sistema Automático de Turnos SAT	N/A



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DOCUMENTAL

<i>Actividad</i>	<i>Tipología documental</i>	<i>Definición</i>	<i>Origen</i>	<i>Localización del original</i>	<i>Localización de las copias</i>
4) Indicar al ciudadano(a) el(los) formato(s) que debe diligenciar. En caso que requiera un trámite especializado, informar que debe pedir una cita con la línea 195.	I. Sistema Automático de Trámites (SAT) b. Solicitud de Información urbana y/o uso del suelo (M-FO 110), Solicitud de Certificado de riesgo para compra de vivienda (M-FO-62),Concepto reserva vial arterial(M-FO-023).	Decir al ciudadano cuales son los documentos que deben ser diligenciados y entregados o si se requiere de una atención especializada, indicar que se debe llamar a la línea 195.	Interno/Electrónico/ Físico	Archivo de gestión de la Dirección de Servicio al Ciudadano.	Dirección de Servicio al Ciudadano / Equipo de Cómputo del o la profesional.



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DOCUMENTAL

<i>Actividad</i>	<i>Tipología documental</i>	<i>Definición</i>	<i>Origen</i>	<i>Localización del original</i>	<i>Localización de las copias</i>
7) Invitar al ciudadano (a) realizar la calificación del servicio a través del medidor -FIN-	I. Sistema Automático de Trámites (SAT) II. Sistema Medidor de la Satisfacción del Servicio	Proceso mediante el cual se refleja la medición de la satisfacción de los usuarios en cuanto a los diferentes productos y/o servicios que ofrece la Secretaría Distrital de Planeación.	Interno/Electrónico/ Físico	Archivo de gestión de la Dirección de Servicio al Ciudadano.	Dirección de Servicio al Ciudadano / Equipo de Cómputo del o la profesional.



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

CUADRO DE CARACTERIZACIÓN DOCUMENTAL

<i>Actividad</i>	<i>Tipología documental</i>	<i>Definición</i>	<i>Origen</i>	<i>Localización del original</i>	<i>Localización de las copias</i>
8) Recibir al ciudadano(a) para atender la cita del trámite especializado. Ir al paso 7	a. Formato Registro de Usuarios de los Servicios de la SDP (A-FO-129)	Formato para ser diligenciado por todos los servidores públicos de la SDP que atienden público y en el cual se recopila información del ciudadano que consulta información.	Interno/Físico	Archivo de gestión de la Dirección de Servicio al Ciudadano.	N/A



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

<i>Versión</i>	<i>Código</i>	<i>Nombre del documento</i>	<i>Acto</i>	<i>Página</i>	<i>Control de cambios</i>	<i>Responsables</i>	<i>Participantes</i>	<i>Aprobador</i>
1	---	SOLICITUDES DE CONCEPTO DE USO Y PROCEDIMIENTOS PARA INICIAR CONCERTACIÓN	ACTA DE MEJORAMIENTOS No. ACTA DE MEJORAMIENTOS No. RESOLUCIÓN 0793 DE JUNIO 02 DE 1994	191	PRIMERA VERSIÓN DOCUMENTADA DEL PROCEDIMIENTO	CONCERTACIÓN E INCORPORACIÓN DE ÁREAS SUBURBANAS	---	---
2	196	SOLICITUD DE CONCEPTO DE USO PARA ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES	ACTA DE MEJORAMIENTOS No. ACTA DE MEJORAMIENTOS No. ACTA DE MEJORAMIENTOS No. RESOLUCIÓN 0905 DE SEPTIEMBRE 23 DE 1996	712-713	QUEDA EN SOLICITUDES VARIAS	SUBDIRECCIÓN REGIONAL	PILAR RODRÍGUEZ	---
3	N010	ELABORACIÓN DEL CONCEPTO DE USO	ACTA DE MEJORAMIENTOS No. ACTA DE MEJORAMIENTOS No. RESOLUCIÓN 0434 DE OCTUBRE 21 DE 1998	786-789	MEJORA CONCEPTO DE USO PARA ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES	REGIONALES		PATRICIA GONZALEZ
4	M144	EMISIÓN DE CONCEPTOS DE DESTINACIÓN DE CESIÓN TIPO A	ACTA DE MEJORAMIENTOS No. ACTA DE MEJORAMIENTOS No. RESOLUCIÓN 0297 DE JULIO 18 DE 2000	---	SALE DE EXPANSIÓN A FUSIONARSE POSTERIORMENTE CON OTROS PROCEDIMIENTOS DE REGIONALES	REGIONALES		EL VIA PERRY



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

<i>Versión</i>	<i>Código</i>	<i>Nombre del documento</i>	<i>Acto</i>	<i>Página</i>	<i>Control de cambios</i>	<i>Responsables</i>	<i>Participantes</i>	<i>Aprobador</i>
5	M140	INFORMACIÓN DE NORMAS	ACTA DE MEJORAMIENTOS No. ACTA DE MEJORAMIENTOS No. RESOLUCIÓN 0333 DE AGOSTO 03 DE 2000	776-778	FUSIONA 16.8, 16.9 Y 16.11 (M117,M124,M144)	REGIONALES		SONIA LÓPEZ
6	M211 Y EPUB-PD-003	ATENCIÓN DE CONSULTAS SOBRE APLICACIÓN DE NORMAS DE ESPACIO PÚBLICO	ACTA DE MEJORAMIENTOS No. RESOLUCIÓN 0547 DE DICIEMBRE 28 DE 2001	200-202	RETOMA PROCEDIMIENTO DEL TEP DE ASESORÍA EN APLICACIÓN DE NORMAS	SUBDIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y ESPACIO PÚBLICO	JUANA CAYCEDO	LUZ ÁNGELA MONDRAGÓN
7	M325 Y REGL-PD-006	INFORMACIÓN PERSONALIZADA DE NORMAS	ACTA DE MEJORAMIENTOS No. ACTA DE MEJORAMIENTOS No. RESOLUCIÓN 0571 DE OCTUBRE 13 DE 2004	150A-150E	MEJORA INFORMACIÓN DE NORMAS CUANDO EL USUARIO NO RADICA	PLANEAMIENTO		CELINA RINCÓN
8	M510 Y M-PD-058	ATENCIÓN E INFORMACIÓN PERSONALIZADA DE LAS SOLICITUDES DE NORMA URBANÍSTICA, VÍAS Y ESPACIO PÚBLICO EN CADES Y SUPERCADDES	ACTA DE MEJORAMIENTOS No. ACTA DE MEJORAMIENTOS No. ACTA DE MEJORAMIENTOS No. RESOLUCIÓN 0429 DE JUNIO 07 DE 2007	544-546	MEJORA Y FUSIONA INFORMACIÓN DE NORMAS,	DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO		MARTHA BERNAL



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

<i>Versión</i>	<i>Código</i>	<i>Nombre del documento</i>	<i>Acto</i>	<i>Página</i>	<i>Control de cambios</i>	<i>Responsables</i>	<i>Participantes</i>	<i>Aprobador</i>	
9	M-PD-058	ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SDP	ACTA DE MEJORAMIENTOS No. ACTA DE MEJORAMIENTOS No. ACTA DE MEJORAMIENTOS 0114 DE JUNIO 28 DE 2012	---		CAMBIÓ DE NOMBRE, ARMONIZACIÓN CON SIPA, REVISIÓN DE NORMATIVIDAD	DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO	MARTHA STELLA GUEVARA CASTRO, MARTÍN RICARDO LINARES Puentes, JULIETA RODRIGUEZ, JOSÉ EFRÉN GONZÁLEZ, NELSON A.MOSQUERA, NORBERTO MUÑOZ MORERA	AMPARO BARBOZA NAVAS, ARIEL CARRERO MONTAÑEZ, HELMUT MENJURA MURCIA, ANGELICA MARIA ACUÑA PORRAS
10	M-PD-058	ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SDP	ACTA DE MEJORAMIENTOS No. ACTA DE MEJORAMIENTOS No. ACTA DE MEJORAMIENTOS No. 137	----		INCLUSIÓN DE TIEMPOS POR ACTIVIDAD EN CUMPLIMIENTO DE LO ORDENADO POR EL DECRETO 652 DE DIC 28 DE 2011. DILIGENCIAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DEL SUBSISTEMA INTERNO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO. SE SIMPLIFICA EL DIAGRAMA DE FLUJO. SE AJUSTAN PUNTO DE CONTROL, OBSERVACIONES GENERALES.	DIRECCION DE SERVICIOS AL CIUDADANO	MARTHA STELLA GUEVARA CASTRO	AMPARO BARBOZA NAVAS
11	M-PD-058	ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SDP	ACTA DE MEJORAMIENTOS No. ACTA DE MEJORAMIENTOS No. ACTA DE MEJORAMIENTOS No. 221 DE 29 DE DICIEMBRE DE 2015	---		REVISIÓN DE NORMATIVIDAD, SIMPLIFICACIÓN DE PASOS Y REVISIÓN DE PUNTOS DE CONTROL.	SUBSECRETARIA DE INFORMACIÓN Y ESTUDIOS ESTRATÉGICOS	VER SIPA 1034761	VER SIPA 1034761



Alcaldía Mayor Bogotá, D.C.
Secretaría Distrital de
Planeación

M-PD-058 ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

Versión 14 acta de mejoramiento 166 de junio 24 de 2022 Proceso M-CA-003

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

<i>Versión</i>	<i>Código</i>	<i>Nombre del documento</i>	<i>Acto</i>	<i>Página</i>	<i>Control de cambios</i>	<i>Responsables</i>	<i>Participantes</i>	<i>Aprobador</i>
12	M-PD-058	ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SDP	ACTA DE MEJORAMIENTOS No. ACTA DE MEJORAMIENTOS No. 359 DE 29 DE ABRIL DE 2016	---	RETIRO SLOGAN BOGOTÁ HUMANA, REVISIÓN NORMATIVIDAD.	SUBSECRETARÍA DE INFORMACIÓN Y ESTUDIOS ESTRATÉGICOS	VER SIPA 1069890	VER SIPA 1069890
13	M-PD-058	ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	ACTA DE MEJORAMIENTOS No. ACTA DE MEJORAMIENTOS No. 140 DE 01 DE JUNIO DE 2020	---	PROCEDIMIENTO ACTUALIZADO CON LOS INSTRUCTIVOS, ACTIVIDADES Y NORMAS LEGALES VIGENTES, ENTRADAS, SALIDAS, PROVEEDORES, VALORACIÓN DOCUMENTAL, CONTROLES, OBJETIVO DEL PROCESO PRODUCCIÓN ANÁLISIS Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN.	SUBSECRETARÍA DE INFORMACIÓN Y ESTUDIOS ESTRATÉGICOS	VER SIPA 1549481	VER SIPA 1549481
14	M-PD-058	ATENCIÓN PERSONALIZADA Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN EN LOS PUNTOS DE CONTACTO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	ACTA DE MEJORAMIENTOS No. 166 DE 24 DE JUNIO DE 2022	---	SE AJUSTA LAS OBSERVACIONES GENERALES, SE REDUCE EN UN PASO EL FLUJOGRAMA, SE RETIRA UNA ACTIVIDAD, SE INCLUYE EN INSUMOS/ PROVEEDOR INFORMACION SOBRE SISBEN IV Y SE INCLUYE EN EL NORMOGRAMA EL DECRETO 555 DEL AÑO 2021.	SUBSECRETARÍA DE INFORMACIÓN Y ESTUDIOS ESTRATÉGICOS	VER SIPA 1967517	VER SIPA 1967517