

 CURADURIA URBANA 2 RIONEGRO ANTIOQUIA Gloria María González Zapata Curadora	VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN	Código: PR-VUR-01
		Versión: 01
		Fecha: 16/07/2024

REVISÓ	APROBÓ
Astrid Viviana García Montoya Auxiliar Administrativa	Gloria María González Zapata Curadora Urbana Segunda de Rionegro

PROCEDIMIENTO VENTANILLA UNICA DE RADICACIÓN

 CURADURIA URBANA 2 RIONEGRO ANTIOQUIA Gloria María González Zapata Curadora	VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN	Código: PR-VUR-01
		Versión: 01
		Fecha: 16/07/2024

OBJETIVO: Describir la metodología a seguir para la radicación de los diferentes proyectos urbanísticos en la Curaduría Urbana Segunda de Rionegro.

ALCANCE: Abarca desde el ingreso o recepción de la solicitud que hace el usuario hasta la entrega del expediente al profesional encargado de la evaluación del trámite.

DEFINICIONES:

Licencia Urbanística: Es la autorización previa para adelantar obras de urbanización y parcelación de predios, de construcción y demolición de edificaciones, de intervención y ocupación del espacio público, y para realizar el loteo o subdivisión de predios, expedida por el curador urbano o la autoridad municipal competente, en cumplimiento de las normas urbanísticas y de edificación adoptadas en el Plan de Ordenamiento Territorial, en los instrumentos que lo desarrollen o complementen, en los Planes Especiales de Manejo y Protección (PEMP) y en las leyes y demás disposiciones que expida el Gobierno Nacional.

Otras actuaciones: Se entiende por otras actuaciones relacionadas con la expedición de las licencias, aquellas vinculadas con el desarrollo de proyectos urbanísticos o arquitectónicos, que se pueden ejecutar independientemente o con ocasión de la expedición de una licencia.

Expensas por los trámites ante los curadores urbanos: Las expensas percibidas por los curadores urbanos se destinarán a cubrir los gastos que demande la prestación del servicio, incluyendo el pago de su grupo interdisciplinario de apoyo y la remuneración del curador urbano.

 CURADURIA URBANA 2 RIONEGRO ANTIOQUIA Gloria María González Zapata Curadora	VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN		Código: PR-VUR-01
			Versión: 01
			Fecha: 16/07/2024

LICENCIAS URBANÍSTICAS

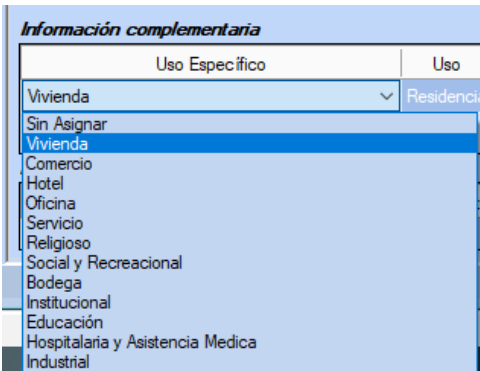
 CURADURÍA URBANA 2 RIONEGRO ANTIOQUIA Gloria María González Zapata Curadora	VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN	Código: PR-VUR-01
		Versión: 01
		Fecha: 16/07/2024

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
¿Qué se hace?	¿Como se hace?	¿Quién?	Registro
1. Identificar la necesidad del cliente	Indagar con el cliente que tipo de solicitud de licencia urbanística va radicar. ¿Requiere asesoría por parte de un arquitecto? Si: Continuar con la actividad 2 del procedimiento No: Continuar con la actividad 3 del procedimiento.	Profesional Servicio al Cliente	N/A
2. Asesoría	El Profesional de Servicio al Cliente debe validar con el usuario que tipo de asesoría requiere, ya que se pueden presentar por los siguientes motivos: • Asesorías generales • Asesorías por acta de observaciones • Asesoría previa a la radicación Una vez se identifique el tipo de asesoría, se le informará al profesional encargado para su proceso de atención.	Arquitecta	N/A
3. Radicación de la solicitud	El profesional de Servicio al Cliente le solicita al usuario el formulario único nacional, con el fin de iniciar con su registro en el SIC de la siguiente	Profesional Servicio al Cliente	N/A

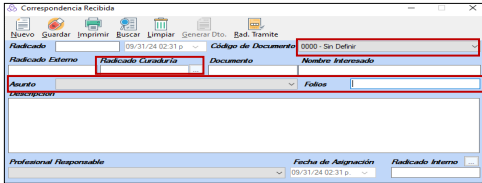
	VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN		Código: PR-VUR-01
			Versión: 01
			Fecha: 16/07/2024

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO																															
¿Qué se hace?	¿Como se hace?	¿Quién?	Registro																															
	manera: Dirigirse a la opción " Información de trámites", nuevo registro y diligenciar los siguientes campos: Nuevo Buscar Guardar Eliminar Asignar Función Salir Documento Ciudad Rionegro Tipo de Documento Sin Asignar Teléfono 1 Primer Nombre Teléfono 2 Segundo Nombre Celular Primer Apellido Email Segundo Apellido Código Dirección Activo ☒ Observaciones Clic en guardar. NOTA 1: En caso de que el trámite tenga un apoderado, se debe diligenciar los mismos datos de registro inicial. Una vez se finalice con el registro del titular y/o apoderado de la licencia, nos dirigimos a la opción: "tipo de trámite y modalidad" Este campo se diligencia de acuerdo a el formulario presentado por el cliente. Es importante tener en cuenta que se pueden presentar las siguientes solicitudes de licenciamiento: <table><tr><th>Tipo de Trámite</th><th>Modalidad del Trámite</th></tr><tr><td rowspan="3">Licencia de Urbanización</td><td>Desarrollo</td></tr><tr><td>Saneariento</td></tr><tr><td>Reurbanización</td></tr><tr><td>Licencia de Parcelación</td><td></td></tr><tr><td rowspan="3">Licencia de Subdivisión</td><td>Subdivisión rural</td></tr><tr><td>Subdivisión urbana</td></tr><tr><td>Reloteo</td></tr><tr><td rowspan="10">Licencia de Construcción</td><td>Obra nueva</td></tr><tr><td>Ampliación</td></tr><tr><td>Adecuación</td></tr><tr><td>Modificación</td></tr><tr><td>Restauración</td></tr><tr><td>Reforzamiento</td></tr><tr><td>Demolición Parcial</td></tr><tr><td>Demolición Total</td></tr><tr><td>Reconstrucción</td></tr><tr><td>Cerramiento</td></tr><tr><td>Reconocimiento de la Existencia de una Edificación</td><td></td></tr><tr><td rowspan="3">Modificación de Licencia</td><td>Urbanización</td></tr><tr><td>Parcelación</td></tr><tr><td>Construcción</td></tr><tr><td>Revalidación de Licencia</td><td></td></tr></table>	Tipo de Trámite	Modalidad del Trámite	Licencia de Urbanización	Desarrollo	Saneariento	Reurbanización	Licencia de Parcelación		Licencia de Subdivisión	Subdivisión rural	Subdivisión urbana	Reloteo	Licencia de Construcción	Obra nueva	Ampliación	Adecuación	Modificación	Restauración	Reforzamiento	Demolición Parcial	Demolición Total	Reconstrucción	Cerramiento	Reconocimiento de la Existencia de una Edificación		Modificación de Licencia	Urbanización	Parcelación	Construcción	Revalidación de Licencia			
Tipo de Trámite	Modalidad del Trámite																																	
Licencia de Urbanización	Desarrollo																																	
	Saneariento																																	
	Reurbanización																																	
Licencia de Parcelación																																		
Licencia de Subdivisión	Subdivisión rural																																	
	Subdivisión urbana																																	
	Reloteo																																	
Licencia de Construcción	Obra nueva																																	
	Ampliación																																	
	Adecuación																																	
	Modificación																																	
	Restauración																																	
	Reforzamiento																																	
	Demolición Parcial																																	
	Demolición Total																																	
	Reconstrucción																																	
	Cerramiento																																	
Reconocimiento de la Existencia de una Edificación																																		
Modificación de Licencia	Urbanización																																	
	Parcelación																																	
	Construcción																																	
Revalidación de Licencia																																		

 CURADURÍA URBANA 2 RIONEGRO ANTIOQUIA Gloria María González Zapata Curadora	VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN	Código: PR-VUR-01
		Versión: 01
		Fecha: 16/07/2024

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
¿Qué se hace?	¿Como se hace?	¿Quién?	Registro
	Una vez seleccionada la modalidad de licencia urbanística, nos dirigimos al ítem información complementaria y seleccionamos el uso:  NOTA 2: Se debe tener presente el tipo de vivienda (VIS, NO VIS, VIP). Se debe ubicar en el ítem "Información de proyectos" se debe diligenciar los siguientes campos: • Dirección del predio • Matricula Inmobiliaria • Estrato Si el trámite a registrar tiene definido el nombre del proyecto se debe diligenciar el campo "<u>proyecto/urbanización</u>", de lo contrario se deja en blanco.		
4. Recepción de documentos	Una vez finalizado el registro del proyecto, se procede a recibir la documentación de la siguiente manera: • El sistema arrojará de manera automática la descripción de los documentos que se requieren de acuerdo al tipo de licencia seleccionada. • El profesional de Servicio al Cliente le solicitará al usuario cada uno de los documentos y deberá marcar en el sistema la casilla "Entregó"	Profesional Servicio al Cliente	Informe de Radicación Formulario Único Nacional

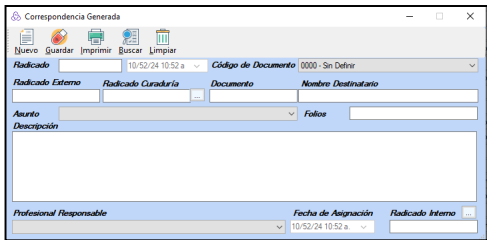
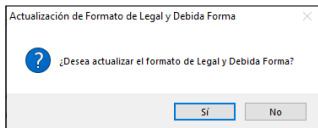
 CURADURÍA URBANA 2 RIONEGRO ANTIOQUIA Gloria María González Zapata Curadora	VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN		Código: PR-VUR-01
			Versión: 01
			Fecha: 16/07/2024

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
¿Qué se hace?	¿Cómo se hace?	¿Quién?	Registro
	- Clic en guardar radicado e imprimir, el sistema de manera inmediata asigna el consecutivo de radicación. - Se procede a contar los respectivos folios y planos para generar el registro de correspondencia recibida de la ventanilla única. Generar correspondencia recibida: - Clic en la pestaña nuevo. El sistema habilitará la siguiente ventana:  Se debe diligenciar los campos: - Radicado Curaduría - Código de documento - Asunto - Folios Clic en guardar e imprimir. Para finalizar, se pega el sticker de correspondencia recibida (CR) en el informe de radicación y se le suministra una copia al usuario para su respectiva firma. NOTA 1: Revisar que los siguientes documentos cuenten con fecha de expedición menor a un mes. - Certificado de libertad y tradición - Certificado de existencia y representación legal del titular - Certificado de existencia y representación legal del fideicomitente. En el caso del impuesto predial, se verifica que su emisión no sea superior a 1 año. Cuando son licencias en la modalidad de		Formato de Revisión e Información de Proyectos Expediente Físico

 CURADURÍA URBANA 2 RIONEGRO ANTIOQUIA Gloria María González Zapata Curadora	VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN	Código: PR-VUR-01
		Versión: 01
		Fecha: 16/07/2024

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
¿Qué se hace?	¿Como se hace?	¿Quién?	Registro
	ampliación y modificación siempre se deben solicitar las licencias y planos previos, a menos que haya sido aprobada por esta misma curaduría. NOTA 2: Siempre que se radica una solicitud de licencia urbanística, el cliente debe diligenciar los siguientes campos en el formato de revisión e información de proyectos: - Identificación del solicitante - Condición de la radicación El profesional de Servicio al Cliente diligencia: - Identificación de la solicitud - Identificación del encargado de la revisión. NOTA 3: Cuando el cliente presenta documentación vencida, se recibe y se deja constancia en el sistema del documento, Adicional, se debe relacionar en el informe de radicación los documentos que no se encuentran al día al momento de la radicación.		
5. Estado de la radicación	Con base a los documentos seleccionados, el sistema de manera automática le asignará los siguientes estados: Radicado por Insistencia: Cuando el usuario radica la solicitud incompleta, es decir, faltan por anexar documentos para el legal y debida forma. Se le indica al cliente que tiene 30 días hábiles a partir del momento de la radicación para allegar la documentación pendiente, de lo contrario, se entiende desistida su solicitud. Radicado en Legal y Debida Forma: Cuando al momento de la radicación el cliente aporta la documentación completa. Se realizará el siguiente procedimiento: - El Profesional de Servicio al Cliente deberá generar el certificado de legal y debida forma con su respectiva correspondencia generada (CP). - Informará sobre el envío del formato de la	Profesional Servicio al Cliente	N/A

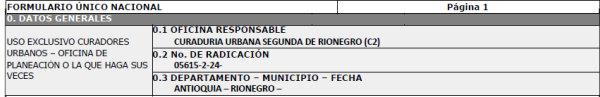
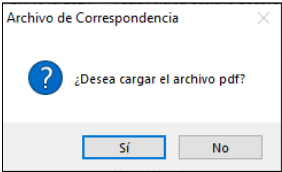
	VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN	Código: PR-VUR-01
		Versión: 01
		Fecha: 16/07/2024

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
¿Qué se hace?	¿Como se hace?	¿Quién?	Registro
6. Generar certificado debida forma y correspondencia	valla al Auxiliar Administrativo. Correspondencia generada: - Clic en la pestaña nuevo. El sistema habilitará la siguiente ventana:  Se debe diligenciar los campos: - Radicado Curaduría - Código de documento - Asunto - Folios Clic en guardar e imprimir. Certificado Legal y Debida forma - Buscar el radicado - Ubicarse en la casilla radicado LDF - El sistema generará la siguiente alerta  - Al dar clic en “sí” se genera un archivo en Word el cual se debe imprimir. Para finalizar, se procede a pegar el sticker de correspondencia generada en el certificado y se guarda con los documentos aportados por el cliente. NOTA: Tener en cuenta que este certificado lo genera el Profesional de Servicio al Cliente siempre y cuando al momento de la radicación el trámite quede en debida forma. En el caso de los trámites radicados por insistencia, el profesional que tiene asignado el radicado, es el encargado de generar el certificado en debida forma	Profesional Servicio al Cliente	Certificado de Legal y Debida Forma

 CURADURÍA URBANA 2 RIONEGRO ANTIOQUIA Gloria María González Zapata Curadora	VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN	Código: PR-VUR-01
		Versión: 01
		Fecha: 16/07/2024

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
¿Qué se hace?	¿Cómo se hace?	¿Quién?	Registro
7. Cobro de expensas por radicación	Una vez finalizada la radicación de la solicitud de licencia urbanística, el Profesional de Servicio al Cliente procede a generar el cobro del cargo fijo al usuario de acuerdo a la siguiente información: - Licencias de urbanismo, parcelación, construcción y reconocimientos donde su uso principal es residencial, se realiza un cobro de acuerdo a el estrato socioeconómico. - De acuerdo al estrato y tipo de vivienda (vis /no vis), se cobra el 50% siempre y cuando sea bienestar social, salud y educación. - Para el caso de uso industrial, comercial, servicios e institucional se genera un cobro de acuerdo a los metros cuadrados a construir. - Licencias de subdivisión y revalidación genera un único cobro al momento de la radicación. Ver información más detallada del cobro de las expensas en la siguiente ruta: <u>SIC\común\MANUALDEPROCEDIMIENTOS\ VENTANILLAUNICA\EXPENSAS</u> La Curaduría cuenta con las siguientes formas de pago: - Efectivo - Transferencia Bancaria (QR) - Consignación Cuando se recibe el soporte de pago por parte del usuario, el Profesional de Servicio al Cliente deberá entregarlo al área administrativa para que proceda con la elaboración de la factura electrónica. NOTA: Si el cliente radica una solicitud de reconocimiento o modificación de licencia vigente, la cual va acompañada de otras actuaciones, o licencia de construcción en la modalidad de ampliación más reconocimiento se genera el cobro de ambas de manera independiente.	Profesional de Servicio al Cliente	Factura Electrónica

 CURADURIA URBANA 2 RIONEGRO ANTIOQUIA Gloria María González Zapata Curadora	VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN		Código: PR-VUR-01
			Versión: 01
			Fecha: 16/07/2024

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
¿Qué se hace?	¿Como se hace?	¿Quién?	Registro
	Cuando se radica una solicitud de urbanización y parcelación donde de manera simultanea se solicite licencia de construcción en cualquiera de sus modalidades se cobra un cargo fijo para cada una de esas actuaciones. En el caso de las licencias de construcción en la modalidad de adecuación, se genera el cobro del cargo fijo del 50% siempre y cuando este no genere modificación, es decir que se cambia su uso.		
8. Reportar las licencias en la Superintendencia de Notariado y Registro	Cada vez que se radica una solicitud de licencia urbanística, el Profesional de Servicio al Cliente deberá reportar su registro a través del siguiente instructivo dispuesto por la Superintendencia: <u>SIC\Común\06_NORMATIVASUPERINTENDENCIA SNR\ Manual de radicación de Curadurías – V4</u> NOTA: - Los tramites deben registrarse de manera inmediata. - El formulario único nacional deberá tener diligenciado los siguientes campos: 	Profesional Servicio al Cliente	N/A
9. Digitalizar expediente en la correspondencia recibida	Se deberán escanear todos los documentos aportados por el cliente y cargar en el SIC de la siguiente manera: - Clic en correspondencia recibida - Buscar radicado - Ubicarse en la opción “Ver PDF” - Clic en los puntos suspensivos, se habilitara la siguiente casilla:  Al dar clic en “sí” automáticamente se abre una ventana que permite buscar el documento	Profesional Servicio al Cliente	N/A

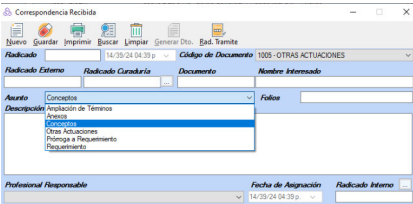
	VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN	Código: PR-VUR-01
		Versión: 01
		Fecha: 16/07/2024

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
¿Qué se hace?	¿Como se hace?	¿Quién?	Registro
	escaneado y subirlo al sistema. NOTA: Los planos no se escanean en la correspondencia.		
10. Entrega de expediente a Gestión Documental	Finalizado el escaneo de los documentos en la correspondencia, el Profesional de Servicio al Cliente deberá hacer entrega del expediente completo al área de Gestión Documental quien se encargará de organizar la documentación física y digital.	Profesional Servicio al Cliente Profesional en Archivo	N/A
11. Reparto del trámite	Una vez la Curadora asigne el Arquitecto responsable de llevar a cabo la evaluación del trámite, el Profesional de Servicio al Cliente deberá realizar la entrega del expediente en el SIC de la siguiente manera: • Consultar trámites • Radicados • Buscar el número del radicado • Clic en la casilla "Entrega profesional" Posteriormente, el Profesional que recibe el expediente deberá realizar el mismo proceso anterior, dando clic en la casilla "Recibe profesional"	Profesional Servicio al Cliente Arquitecta	N/A

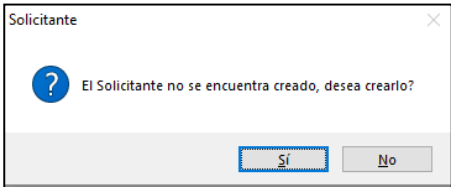
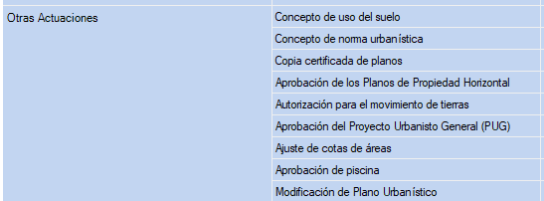
 CURADURIA URBANA 2 RIONEGRO ANTIOQUIA Gloria María González Zapata Curadora	VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN	Código: PR-VUR-01
		Versión: 01
		Fecha: 16/07/2024

OTRAS ACTUACIONES

 CURADURÍA URBANA 2 RIONEGRO ANTIOQUIA Gloria María González Zapata Curadora	VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN	Código: PR-VUR-01
		Versión: 01
		Fecha: 16/07/2024

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
¿Qué se hace?	¿Como se hace?	¿Quién?	Registro
1. Identificar la necesidad del cliente	Indagar con el cliente que tipo de actuación va radicar. ¿Requiere asesoría por parte de un arquitecto? Si: Continuar con la actividad 2 del procedimiento No: Continuar con la actividad 3 del procedimiento	Profesional Servicio al Cliente	N/A
2. Asesoría	El Profesional de Servicio al Cliente debe validar con el usuario que tipo de asesoría requiere, ya que se pueden presentar por los siguientes motivos: - Asesorías generales - Asesorías por acta de observaciones - Asesoría previa a la radicación Una vez se identifique el tipo de asesoría, se le informará al profesional encargado para su proceso de atención.	Arquitecta	N/A
3. Radicación de la Solicitud	Para crear una solicitud de "Otras Actuaciones" se deberá realizar el siguiente proceso: Correspondencia recibida - Clic en nuevo El sistema habilitará la siguiente ventana  Se deberá diligenciar los campos: - Código de documento (escoger la opción otras actuaciones) - Asunto (Otras actuaciones o Conceptos) - Folios - Documento: si el cliente no esta registrado en el sistema se genera la siguiente alerta.	Profesional Servicio al Cliente	N/A

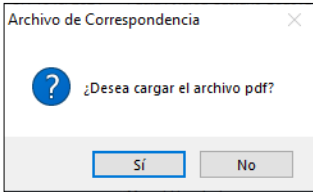
	VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN		Código: PR-VUR-01
			Versión: 01
			Fecha: 16/07/2024

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
¿Qué se hace?	¿Como se hace?	¿Quién?	Registro
	 • Dar clic en “Sí” y registrar los datos correspondientes. • Clic en guardar y generar documento El sistema automáticamente creará el trámite con la correspondencia registrada. Buscar el ítem “Información General” y seleccionar el tipo de trámite de acuerdo a la solicitud del cliente:  Ubicarse en "Información de proyectos" y diligenciar los siguientes campos: • Dirección del predio • Matricula Inmobiliaria NOTA: Este mismo procedimiento se realiza con las prórrogas de licencias.		
4. Recepción de documentos	Una vez finalizado el registro de la solicitud, se procede a recibir la documentación de la siguiente manera: • El sistema arrojará de manera automática la descripción de los documentos que se requieren de acuerdo al tipo de actuación seleccionada. • El profesional de Servicio al Cliente le solicitará al usuario cada uno de los documentos y deberá marcar en el sistema	Profesional Servicio al Cliente	Informe de Radicación Expediente físico

 CURADURÍA URBANA 2 RIONEGRO ANTIOQUIA Gloria María González Zapata Curadora	VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN	Código: PR-VUR-01
		Versión: 01
		Fecha: 16/07/2024

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
¿Qué se hace?	¿Como se hace?	¿Quién?	Registro
	la casilla “Entregó” - Clic en guardar radicado e imprimir Una vez recibida la documentación, se procede a contar los folios y los planos (si aplica) y se registrara en la correspondencia creada inicialmente para el trámite. NOTA: - No se debe crear un nuevo sticker de correspondencia para el registro de la solicitud. - No aplica el legal y debida forma en las solicitudes de otras actuaciones.		
5. Cobro de expensas por radicación	Una vez finalizada la radicación de la solicitud se procede a generar el cobro del cargo fijo al usuario. Ver información más detallada del cobro de las expensas en la siguiente ruta: <u>SIC\común\MANUALDEPROCEDIMIENTOS\VENTANILLAUNICA\EXPENSAS</u> La Curaduría cuenta con las siguientes formas de pago: - Efectivo - Transferencia Bancaria (QR) - Consignación Cuando se recibe el soporte de pago por parte del usuario, el Profesional de Servicio al Cliente deberá entregarlo al área administrativa para que proceda con la elaboración de la factura electrónica.	Profesional de Servicio al Cliente	Factura Electrónica
6. Digitalizar expediente en la correspondencia recibida	Se deberá escanear todos los documentos aportados por el cliente y cargar en el SIC de la siguiente manera: - Clic en correspondencia recibida - Buscar radicado - Ubicarse en la opción “Ver PDF” - Clic en los puntos suspensivos, se habilitara	Profesional Servicio al Cliente	N/A

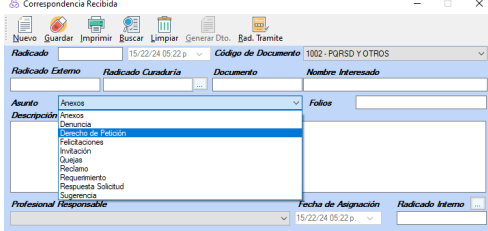
	VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN	Código: PR-VUR-01
		Versión: 01
		Fecha: 16/07/2024

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
¿Qué se hace?	¿Como se hace?	¿Quién?	Registro
	la siguiente casilla:  Al dar clic en “sí” automáticamente se abre una ventana que permite buscar el documento escaneado y subirlo al sistema. NOTA: Los planos no se escanean		
7. Entrega de expediente a Gestión Documental	Finalizado el escaneo de los documentos en la correspondencia, el Profesional de Servicio al Cliente deberá hacer entrega del expediente completo al área de Gestión Documental quien se encargará de organizar la documentación física y digital.	Profesional Servicio al Cliente Profesional en Archivo	N/A
8. Reparto del trámite	Una vez la Curadora asigne el Arquitecto responsable de llevar a cabo la evaluación del trámite, el Profesional de Servicio al Cliente deberá realizar la entrega del expediente en el SIC de la siguiente manera: • Consultar trámites • Radicados • Buscar el número del radicado • Clic en la casilla “Entrega profesional” Posteriormente, el Profesional que recibe el trámite deberá realizar el mismo proceso anterior, dando clic en la casilla “Recibe profesional”	Profesional Servicio al Cliente Arquitecta	N/A

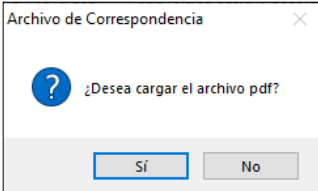
 CURADURIA URBANA 2 RIONEGRO ANTIOQUIA Gloria María González Zapata Curadora	VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN	Código: PR-VUR-01
		Versión: 01
		Fecha: 16/07/2024

PQRSF Y OTRAS SOLICITUDES

 CURADURÍA URBANA 2 RIONEGRO ANTIOQUIA Gloria María González Zapata Curadora	VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN	Código: PR-VUR-01
		Versión: 01
		Fecha: 16/07/2024

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
¿Qué se hace?	¿Como se hace?	¿Quién?	Registro
1. Radicación de la solicitud	Cuando ingresa una PQRSF el proceso se realiza de la siguiente manera: Correspondencia recibida - Clic en nuevo El sistema habilitará la siguiente ventana  Se deberá diligenciar los campos: - Código de Documento (Seleccionar PQRS y Otros) - Asunto (se despliega una lista de opciones y de acuerdo a la solicitud selecciona la más acorde) - Documento - Nombre del Interesado - Folios Clic en guardar e imprimir NOTA: Para este tipo de solicitudes no se genera el informe de radicación, solo el consecutivo de la correspondencia recibida.	Profesional Servicio al Cliente	Consecutivo de Radicación
2. Digitalizar solicitud	Se deberá escanear la solicitud aportada por el cliente y cargar en el SIC de la siguiente manera: - Clic en correspondencia recibida - Buscar radicado - Ubicarse en la opción "Ver PDF" - Clic en los puntos suspensivos, se habilitara la siguiente casilla:	Profesional Servicio al Cliente	N/A

	VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN	Código: PR-VUR-01
		Versión: 01
		Fecha: 16/07/2024

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
¿Qué se hace?	¿Como se hace?	¿Quién?	Registro
	 Al dar clic en “sí” automáticamente se abre una ventana que permite buscar el documento escaneado y subirlo al sistema. NOTA: Los planos no se escanean		
3. Entrega de correspondencia	Una vez radicada la solicitud, el Profesional de Servicio al Cliente deberá relacionar en el formato “entrega de correspondencia” los siguientes datos: • Radicado • Fecha de entrega • Tipo de solicitud • Responsable Posteriormente, se deberá entregar al profesional responsable de dar respuesta. NOTA: Si se radicó un derecho de petición, recurso, aclaraciones u otro tipo de requerimiento, el área jurídica es el encargado de dar respuesta a la solicitud.	Profesional Servicio al Cliente Área Jurídica	Formato entrega correspondencia recibida

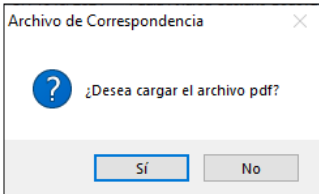
	VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN		Código: PR-VUR-01
			Versión: 01
			Fecha: 16/07/2024

ANEXOS A LICENCIAS URBANISTICAS Y OTRAS ACTUACIONES

	VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN		Código: PR-VUR-01
			Versión: 01
			Fecha: 16/07/2024

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
¿Qué se hace?	¿Como se hace?	¿Quién?	Registro
1. Verificar en el sistema los tiempos del radicado	Se debe verificar en el SIC los tiempos del radicado de la siguiente manera: • Buscar el radicado en el SIC • Información general En la parte superior del sistema se podrá validar la siguiente información: • Estado actual del radicado • Fechas límites para la radicación • Tiempo insistencia • Tiempo Curaduría • Tiempo acta, etc. NOTA: No se puede radicar anexos cuando los trámites se encuentran en los siguientes estados: • Evaluación del trámite (Después de acta) • Suspensión • Ampliación por complejidad • Generación acto administrativo • Aprobado • Desistido	Profesional Servicio al Cliente	N/A
2. Recibir la solicitud	Una vez verificado los tiempos en el SIC, el Profesional de Servicio al Cliente procede a radicar los anexos de la siguiente manera: • Buscar el radicado • Dirigirse a la opción Documentos • Nuevo • El sistema despliega una lista de documentos, seleccionar el que se requiera. En caso de no aparecer el nombre del documento en el sistema, seleccionar la opción "otros documentos" y editarlo de acuerdo al documento presentado por el cliente. • Clic en imprimir El sistema genera de manera inmediata el informe de radicación.	Profesional Servicio al Cliente	Informe de Radicación

	VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN	Código: PR-VUR-01
		Versión: 01
		Fecha: 16/07/2024

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
¿Qué se hace?	¿Como se hace?	¿Quién?	Registro
	- Imprimir 2 copias, una para el cliente y la otra para el expediente - Generar el stiker de correspondencia recibida con sus respectivos folios y planos. NOTA 1: Los anexos se pueden presentar por los siguientes motivos: - Para completar los documentos del legal y debida forma - Respuesta acta de observaciones - Viabilidad (pagos y planos definitivos) NOTA 2: Cuando dentro de los anexos aportados por el cliente registren planos, el Profesional de Servicio al Cliente deberá fecharlos con el sello, el cual debe contener: la fecha de radicación y número del trámite al que pertenecen.		
3.Digitalizar solicitud	Se deberá escanear los anexos aportados por el cliente y cargar en el SIC de la siguiente manera: - Clic en correspondencia recibida - Buscar radicado - Ubicarse en la opción "Ver PDF" - Clic en los puntos suspensivos, se habilitara la siguiente casilla:  Al dar clic en "sí" automáticamente se abre una ventana que permite buscar el documento escaneado y subirlo al sistema. NOTA: Los planos no se escanean.	Profesional Servicio al Cliente	N/A

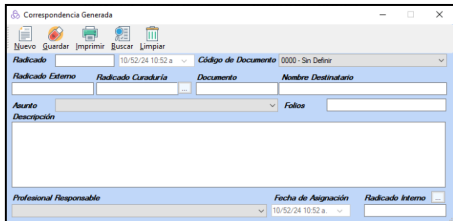
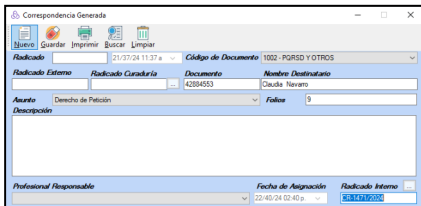
 CURADURÍA URBANA 2 RIONEGRO ANTIOQUIA Gloria María González Zapata Curadora	VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN	Código: PR-VUR-01
		Versión: 01
		Fecha: 16/07/2024

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
¿Qué se hace?	¿Como se hace?	¿Quién?	Registro
4. Entrega de anexos al profesional	Una vez radicada la solicitud, el Profesional de Servicio al Cliente deberá diligenciar en el formato “Relación de anexos licencias Urbanísticas y otras actuaciones” los siguientes datos: • Radicado • Analista • No. Correspondencia • Fecha de entrega • Documentos aportados El profesional responsable del trámite deberá firmar la correspondencia adjunta y relacionando la fecha de recibido. Esta correspondencia se puede firmar tanto física como digital. El proceso desde el sistema se realiza de la siguiente manera: • Correspondencia recibida • Buscar radicado • El profesional de Servicio al Cliente deberá activar el check box en el campo “Entrega Profesional” • El profesional que lleva el trámite deberá activar el check box en el campo “Recibe Profesional” NOTA: Los anexos recibidos durante el día de la radicación serán entregados al profesional al día siguiente en horas de la mañana. Para los trámites radicados por insistencia que aportan documentos para el legal y debida forma, deberán entregarse de manera inmediata.	Profesional Servicio al Cliente Arquitecta	Formato Relación de anexos licencias urbanísticas y otras actuaciones

 CURADURIA URBANA 2 RIONEGRO ANTIOQUIA Gloria María González Zapata Curadora	VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN	Código: PR-VUR-01
		Versión: 01
		Fecha: 16/07/2024

CORRESPONDENCIA GENERADA

	VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN	Código: PR-VUR-01
		Versión: 01
		Fecha: 16/07/2024

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
¿Qué se hace?	¿Como se hace?	¿Quién?	Registro
1. Generar el radicado de salida	El profesional de Servicio al Cliente deberá crear la correspondencia de salida (CE) de todos los documentos que se emiten de la siguiente manera: Correspondencia generada: - Clic en la pestaña nuevo. El sistema habilitará la siguiente ventana:  Se debe diligenciar los campos: - Radicado Curaduría - Código de documento - Asunto - Folios Clic en guardar e imprimir. NOTA: Cuando se da respuesta a los derechos de petición, solicitudes, prórrogas de actas y devolución de documentos se deberá enlazar con la correspondencia recibida de la siguiente manera: - Ubicarse en la correspondencia recibida - Buscar el radicado mediante el cual ingreso la solicitud. - Clic en la opción “responder” El sistema habilitará la siguiente ventana:  Se debe diligenciar los campos:	Profesional Servicio al Cliente	Consecutivo de radicación (CE)

 CURADURÍA URBANA 2 RIONEGRO ANTIOQUIA Gloria María González Zapata Curadora	VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN	Código: PR-VUR-01
		Versión: 01
		Fecha: 16/07/2024

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
¿Qué se hace?	¿Como se hace?	¿Quién?	Registro
	• Asunto • Folios Clic en guardar e imprimir En el caso de los conceptos de uso de suelos y normas urbanísticas la correspondencia de salida se genera de manera automática, en este caso, el Profesional de Servicio al Cliente solo deberá modificar el número de los folios.		