INFORME MENSUAL

CONTRATO INTERADMINISTRATIVO NÚMERO FLO-CONV-CONT-004-2024

MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA – ANALÍTICA CATASTRAL

NOVIEMBRE DE 2024

CONTENIDO

1. ANTECEDENTES 4
1. ALCANCE 4
2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS 4
2.1. FASE OPERATIVA - GESTIÓN DE LA CONSERVACIÓN CATASTRAL 4
3.1.1 RADICACIÓN 5
3.1.2 SOLICITUDES CERRADAS 12
3.1.2.1 SOLICITUDES DE OFICINA 15
3.1.3 SOLICITUDES EN PROCESO DE EJECUCIÓN 16
2.2. SOLUCIÓN TECNOLÓGICA 18
3.2.1 DISPOSICIÓN DE PLATAFORMA Y SOFTWARE NAZCA 18
3.2.4 GESTIÓN DE INCIDENCIAS / REQUERIMIENTOS 19
3.2.5 APOYO TÉCNICO EN LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE TRAMITE 21
3.2.7 ARCHIVOS DE HACIENDA GENERADOS 22
3.2.8 EXPORTACIÓN DE ARCHIVO DE ACTOS ADMINISTRATIVOS 22
3.2.9 GENERACIÓN DE ARCHIVO RIC /XTF PARA ENTREGA AL SINIC 23
3.2.10 INTEGRACIÓN CON SISTEMA DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA MUNICIPAL 23
3. REPORTE DE INFORMACION CATASTRAL 23
4. GESTION DE PQRS Y OTRAS PETICIONES 23
5. GESTION DE PRODUCTOS 24
6. RESULTADOS 26
7. INDICADORES 26
8. RECOMENDACIONES 29
9. ANEXOS 29

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 : Radicación de trámites por ventanilla 6

Tabla 2 : Radicación de trámites por correo electrónico 7

Tabla 3 : Radicación de trámites por oficio 8

Tabla 4 : Total de tramites radicados en el trascurso del año 2024 10

Tabla 5 : Solicitudes de campo radicadas en el mes de noviembre 13

Tabla 6: Asignación de campo mes de noviembre 13

Tabla 7: Solicitudes cerradas por mutación 14

Tabla 8: Solicitudes de oficina cerradas por mutación 16

Tabla 9: Solicitudes en proceso de ejecución 16

Tabla 10: Cantidad de incidencias presentadas en el mes de noviembre 19

Tabla 11: Archivo de novedades 22

Tabla 12 : Gestión de PQRS 24

Tabla 13: Actos administrativos 24

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 : Georreferenciación de las solicitudes radicadas 12

Ilustración 2: Georreferenciación de las solicitudes cerradas 15

Ilustración 3 : Georreferenciación de las solicitudes radicadas al 30 de noviembre de 2024 17

Ilustración 4: Plataforma tecnológica 18

Ilustración 5 : Interfaz de la Solución de Software NAZCA 19

Ilustración 6: Cantidad de incidencias 21

Ilustración 7: Soporte de intercambio de novedades con secretaria de Hacienda 25

1. ANTECEDENTES

El contrato interadministrativo No. FLO-CONV-CONT-004-2024 fue suscrito entre el municipio de Floridablanca y Analítica Catastral S.A.S S.E.M, con el propósito de desarrollar actividades operativas, técnicas y tecnológicas para los procesos de gestión catastral con enfoque multipropósito en la jurisdicción del municipio de Floridablanca durante el año 2024.

Posteriormente se suscribió el acta de inicio entre las dos partes el 30 de abril de 2024, dando inicio al contrato y definiendo un periodo de ejecución contractual de 8 meses y 1 día. Por lo tanto, el contrato está programado para concluir el 30 de diciembre de 2024.

1. ALCANCE

El informe mensual detalla el avance de las actividades programadas para el mes de noviembre en el marco del contrato 798-2024, así como el estado de los trámites catastrales realizados en el contexto del proceso de conservación, conforme al cronograma establecido del proyecto.

2. ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Dando continuidad al correcto desarrollo del objeto del contrato y al plan de trabajo inicialmente definido, se ejecutaron las actividades necesarias para la eficiente gestión catastral del municipio de Floridablanca durante el mes de noviembre de 2024. Estas actividades incluyeron la gestión para la conservación catastral, la generación de productos en el marco del proceso, la elaboración de actos administrativos y la producción de documentos que evidencian el acompañamiento y la transferencia de conocimiento del operador hacia el gestor, con especial énfasis en la solución tecnológica. A continuación, se presenta el avance de las actividades en cada una de las fases del proyecto:

2.1. FASE OPERATIVA - GESTIÓN DE LA CONSERVACIÓN CATASTRAL

La gestión de la conservación catastral en el municipio de Floridablanca se desarrolla a partir de los siguientes canales de recepción de solicitudes:

- **Oficio:** Las solicitudes por oficio se originan debido a inconsistencias detectadas durante la ejecución de una mutación de conservación o rectificación en la base catastral. Estas solicitudes implican la necesidad de notificar y validar información a los propietarios de predios colindantes al predio objeto de la solicitud. Además, se incluyen aquellas solicitudes provenientes de entidades públicas como juzgados, hacienda, planeación, entre otras.

- **Ventanilla:** Todos los trámites recibidos por el operador deben ser radicados en ventanilla. Una vez que el interesado presenta la solicitud en la ventanilla, se interactúa con él para comprender la inquietud o problema que necesita resolver. El objetivo es identificar cualquier inconsistencia en la base catastral, lo cual permite proceder con la clasificación adecuada entre los diferentes tipos de mutaciones.

- **Correo/ virtual:** Las solicitudes virtuales corresponden a los trámites recibidos por correo electrónico, medio por del cual los ciudadanos tienen la opción de enviar la documentación necesaria para el tipo de trámite que desean realizar, especificando la mutación o rectificación que requieren.

3.1.1 RADICACIÓN

Es el procedimiento por medio del cual se asignan un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o envío. Como parte del proceso, el usuario adjunta la documentación requerida conforme a la normatividad catastral vigente. La radicación se puede realizar a través de:

- **Ventanilla:** La radicación por ventanilla se lleva a cabo cuando el solicitante se presenta físicamente en la oficina correspondiente. En este momento, el solicitante proporciona los documentos necesarios para realizar el trámite, los cuales son escaneados y subidos al aplicativo correspondiente.

La relación de las solicitudes recibidas por este medio durante el mes de noviembre se presenta a continuación:

Tabla 1 : Radicación de trámites por ventanilla

ORIGEN DE LA SOLICITUD	VENTANILLA	
Clase de Solicitud	**Total**	**Porcentaje**
Productos Catastrales	**153**	**74,24%**
Certificación Catastral	62	30,12%
Carta catastral urbana 1:1000	47	22,86%
Certificado Plano Predial	20	9,66%
Carta catastral rural 1:10000	16	7,74%
Certificado catastral especial	4	1,94%
Adquisición de (1 a 20) Manzana catastral	3	1,44%
Ficha Predial	1	0,48%
Mutación de primera clase	**30**	**14,59%**
Cambio de propietario	30	14,59%
Otras Radicaciones	**14**	**6,85%**
Derecho de Petición	11	5,39%
PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias)	3	1,45%
Rectificaciones	**5**	**2,41%**
Área de Terreno	3	1,45%
Datos del predio	1	0,48%
Área construida	1	0,48%
Mutación de segunda clase	**2**	**0,96%**
Desenglobe predios PH	2	0,96%
Mutación de quinta clase	**2**	**0,96%**
Inscripción Predios Propietarios	1	0,48%
Inscripción predio condición posesión u ocupante	1	0,48%
Total general	**206**	**100,00%**

Fuente: Elaboración propia

- **Correo electrónico:** La radicación por correo electrónico se efectúa cuando el solicitante contacta virtualmente a la oficina de catastro a través del correo electrónico. En este proceso, el solicitante adjunta los documentos necesarios para la ejecución del trámite, los cuales son escaneados y posteriormente cargados en el aplicativo correspondiente.

La relación de las solicitudes recibidas por este medio durante el mes de noviembre se presenta a continuación:

Tabla 2 : Radicación de trámites por correo electrónico

ORIGEN DE LA SOLICITUD	CORREO	
Clase de Solicitud	**Total**	**Porcentaje**
Mutación de primera clase	**159**	**69,71%**
Cambio de propietario	159	69,71%
Productos Catastrales	**26**	**11,42%**
Certificación Catastral	7	3,07%
Carta catastral rural 1:10000	6	2,65%
Carta catastral urbana 1:1000	5	2,19%
Certificado Plano Predial	4	1,76%
Certificado catastral especial	4	1,76%
Otras Radicaciones	**24**	**10,57%**
PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias)	12	5,28%
Derecho de Petición	11	4,84%
Tutela	1	0,45%
Rectificaciones	**12**	**5,25%**
Área de Terreno	5	2,19%
Datos del propietario	5	2,18%
Datos del predio	2	0,89%
Mutación de segunda clase	**4**	**1,74%**
Desenglobe predios PH	3	1,31%
Desenglobe predios NPH	1	0,43%
Cancelación de Predio	**1**	**0,44%**
Cancelación Inscripción	1	0,44%
Mutación de quinta clase	**1**	**0,43%**
Inscripción predio condición posesión u ocupante	1	0,43%
Revisión de avalúo	**1**	**0,43%**
Confirma Revisión Avalúo	1	0,43%
Total general	**228**	**100,00%**

Fuente: Elaboración propia

- **Oficio:** Las solicitudes de oficio son aquellas que realizan las entidades públicas. Se caracterizan por no tener documentos como soporte a diferencia de las que llevan a cabo los usuarios. La oficina de catastro responde a estas solicitudes para abordar inconsistencias en la base de datos que surgen de modificaciones catastrales originadas por otras solicitudes.

La relación de las solicitudes recibidas por este medio durante el mes de noviembre se presenta a continuación

Tabla 3 : Radicación de trámites por oficio

ORIGEN DE LA SOLICITUD	OFICIO	
Clase de Solicitud	**Total**	**Porcentaje**
Mutación de primera clase	**8**	**46,86%**
Cambio de propietario	8	46,86%
Productos Catastrales	**6**	**35,24%**
Certificación Catastral	6	35,24%
Rectificaciones	**3**	**17,91%**
Datos del propietario	2	11,96%
Área de Terreno	1	5,95%
Total general	**17**	**100,00%**

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4: Total de solicitudes radicadas en el mes de noviembre por clase de solicitud

ORIGEN DE LA SOLICITUD	VENTANILLA – CORREO – OFICIO	
Clase de Solicitud	**Total**	**Porcentaje**
Mutación de primera clase	**197**	**43,63%**
Cambio de propietario	197	43,63%
Productos Catastrales	**185**	**41,06%**
Certificación Catastral	75	16,66%
Carta catastral urbana 1:1000	52	11,57%
Certificado Plano Predial	24	5,30%
Carta catastral rural 1:10000	22	4,88%
Certificado catastral especial	8	1,77%
Adquisición de (1 a 20) Manzana catastral	3	0,66%
Ficha Predial	1	0,22%

ORIGEN DE LA SOLICITUD	VENTANILLA – CORREO – OFICIO	
Clase de Solicitud	**Total**	**Porcentaje**
Otras Radicaciones	**38**	**8,47%**
Derecho de Petición	22	4,91%
PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias)	15	3,33%
Tutela	1	0,22%
Rectificaciones	**20**	**4,43%**
Área de Terreno	9	1,99%
Datos del propietario	7	1,55%
Datos del predio	3	0,67%
Área construida	1	0,22%
Mutación de segunda clase	**6**	**1,32%**
Desenglobe predios PH	5	1,10%
Desenglobe predios NPH	1	0,22%
Mutación de quinta clase	**3**	**0,66%**
Inscripción predio condición posesión u ocupante	2	0,44%
Inscripción Predios Propietarios	1	0,22%
Cancelación de Predio	**1**	**0,22%**
Cancelación Inscripción	1	0,22%
Revisión de avalúo	**1**	**0,22%**
Confirma Revisión Avalúo	1	0,22%
Total general	**451**	**100,00%**

Fuente: Elaboración propia

En el mes de noviembre se radicaron un total de 451 solicitudes, distribuidas de la siguiente manera:

- **Mutaciones de primera clase:** 197 solicitudes, equivalentes al 43,63% del total.
- **Productos catastrales:** 185 solicitudes, que representan el 41,06% del total.
- **Otras radicaciones**: 38 solicitudes, correspondientes al 8,47% % del total.
- **Rectificaciones:** 20 solicitudes, que representan el 4,43%.

Estas categorías fueron priorizadas debido a que en conjunto suman el 97,59% del total de solicitudes radicadas durante el mes de noviembre.
A continuación, se relaciona el estado de todas las solicitudes en estado radicado y cerrado durante la ejecución del contrato:

Tabla 4 : Total de tramites radicados en el trascurso del año 2024

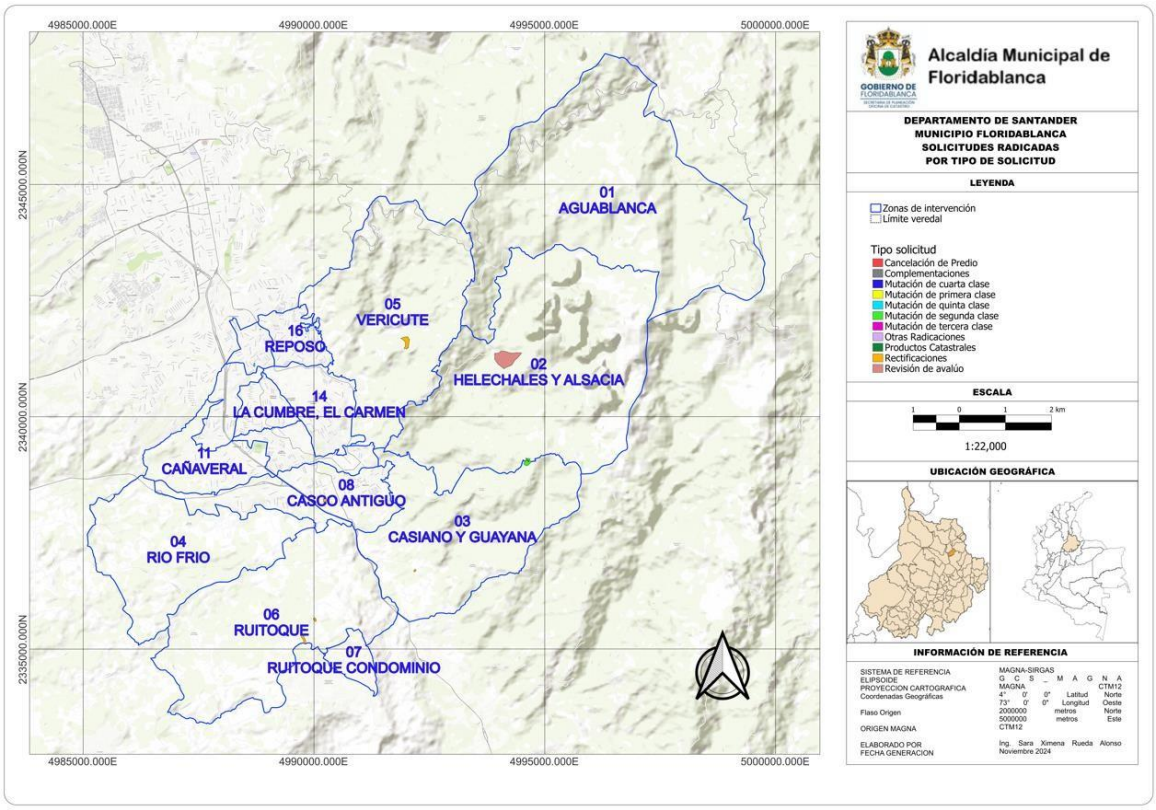
Clase de Solicitud	Total	Porcentaje
cerrado	**3384**	**98,29%**
Productos Catastrales	**1826**	**53,04%**
Certificación Catastral	992	28,81%
Certificado Plano Predial	354	10,28%
Carta catastral urbana 1:1000	282	8,19%
Carta catastral rural 1:10000	115	3,34%
Certificado catastral especial	54	1,57%
Adquisición de (1 a 20) Manzana catastral	16	0,46%
Ficha Predial	13	0,38%
Mutación de primera clase	**952**	**27,65%**
Cambio de propietario	950	27,59%
Cambio de poseedor	2	0,06%
Otras Radicaciones	**220**	**6,39%**
PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias)	111	3,22%
Derecho de Petición	96	2,79%
Tutela	9	0,26%
Otros	3	0,09%
Traslado a otras entidades	1	0,03%
Rectificaciones	**215**	**6,24%**
Datos del propietario	96	2,79%
Área de Terreno	62	1,80%
Datos del predio	41	1,19%
Área construida	16	0,46%
Mutación de segunda clase	**77**	**2,24%**
Desenglobe predios PH	61	1,77%
Desenglobe predios NPH	15	0,44%
Englobe NPH	1	0,03%
Complementaciones	**27**	**0,78%**
Complementaciones	27	0,78%
Mutación de quinta clase	**26**	**0,76%**
Inscripción Predios Propietarios	15	0,44%
Inscripción predio condición posesión u ocupante	11	0,32%

Clase de Solicitud	Total	Porcentaje
Revisión de avalúo	**14**	**0,41%**
Revisión Avaluo	10	0,29%
Confirma Revisión Avalúo	4	0,12%
Mutación de tercera clase	**10**	**0,29%**
PH Incorporación o actualización de datos de área de construcción, uso de la construcción y/o destino económico del predio	4	0,12%
NPH Cambios de uso o destino	3	0,09%
NPH Cambios de área	2	0,06%
Posesión u Ocupación Cambios de uso o destino	1	0,03%
Mutación de cuarta clase	**9**	**0,26%**
Autoestimación	9	0,26%
Cancelación de Predio	**8**	**0,23%**
Cancelación Inscripción	8	0,23%
Radicado	**59**	**1,71%**
Rectificaciones	**29**	**0,84%**
Área de Terreno	28	0,81%
Área construida	1	0,03%
Otras Radicaciones	**14**	**0,41%**
PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias)	7	0,20%
Derecho de Petición	7	0,20%
Mutación de segunda clase	**8**	**0,23%**
Desenglobe predios PH	6	0,17%
Desenglobe predios NPH	2	0,06%
Mutación de quinta clase	**6**	**0,17%**
Inscripción predio condición posesión u ocupante	4	0,12%
Inscripción Predios Propietarios	2	0,06%
Revisión de avalúo	**1**	**0,03%**
Confirma Revisión Avalúo	1	0,03%
Mutación de tercera clase	**1**	**0,03%**
NPH Cambios de área	1	0,03%
Total general	**3443**	**100,00%**

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta un mapa con la georreferenciación de las solicitudes radicadas:

Ilustración 1 : Georreferenciación de las solicitudes radicadas



Fuente: Elaboración propia

3.1.2 SOLICITUDES CERRADAS

A partir de la radicación inicial, se procede con la asignación de las solicitudes de oficina y se planifica la asignación de las solicitudes de campo. El total de radicaciones se divide de la siguiente manera:

- **Solicitudes de campo por tipo de mutación:** Estas solicitudes requieren una visita de campo debido a que la validación del soporte documental no es suficiente. Es necesario verificar atributos físicos que solo pueden ser corroborados mediante inspección directa en el terreno. Por esta razón, es fundamental agrupar las solicitudes por zona geográfica para focalizar el trabajo de campo de manera efectiva.

Dentro del grupo de solicitudes de campo, se incluyen diversas categorías como la mutación de segunda, mutación de tercera, mutación de cuarta, mutación de quinta, rectificación de área de terreno y construida, cancelación de inscripción.

Tabla 5 : Solicitudes de campo radicadas en el mes de noviembre

ORIGEN DE LA SOLICITUD	VENTANILLA – CORREO – OFICIO	
Clase de Solicitud	**Total**	**Porcentaje**
Rectificaciones	**10**	**47,77%**
Área de Terreno	9	43,03%
Área construida	1	4,74%
Mutación de segunda clase	**6**	**28,50%**
Desenglobe predios PH	5	23,77%
Desenglobe predios NPH	1	4,73%
Mutación de quinta clase	**3**	**14,19%**
Inscripción predio condición posesión u ocupante	2	9,46%
Inscripción Predios Propietarios	1	4,73%
Cancelación de Predio	**1**	**4,84%**
Cancelación Inscripción	1	4,84%
Revisión de avalúo	**1**	**4,70%**
Confirma Revisión Avalúo	1	4,70%
Total general	**21**	**100,00%**

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta la asignación de campo correspondiente al mes de noviembre:

Tabla 6: Asignación de campo mes de noviembre

RECONOCEDOR	*ASIGNADAS*	*INFORME DRIVE*	*FALTA CARGAR INFORME*
LEIDY AVELLANEDA	30	30	0
TOTAL	**30**	**30**	**0**

Fuente: Elaboración propia

Después de completar el proceso de asignación, se procede con la ejecución de cada una de las mutaciones. Esto implica la validación de los documentos de respaldo y la recopilación de la información necesaria para cumplir con los requisitos solicitados por el usuario.

En la tabla No. 7 se dan a conocer las solicitudes cerradas por clase y tipo de solicitud en el mes de noviembre.

Tabla 7: Solicitudes cerradas por mutación

ORIGEN DE LA SOLICITUD	VENTANILLA – CORREO – OFICIO	
Clase de Solicitud	**Total**	**Porcentaje**
Mutación de primera clase	**183**	**88,03%**
Cambio de propietario	183	88,03%
Rectificaciones	**13**	**6,08%**
Datos del propietario	7	3,37%
Área de Terreno	4	1,74%
Datos del predio	2	0,97%
Mutación de segunda clase	**8**	**3,57%**
Desenglobe predios PH	5	2,22%
Desenglobe predios NPH	3	1,35%
Cancelación de Predio	**2**	**0,95%**
Cancelación Inscripción	2	0,95%
Mutación de quinta clase	**1**	**0,47%**
Inscripción predio condición posesión u ocupante	1	0,47%
Mutación de tercera clase	**1**	**0,46%**
NPH Cambios de área	1	0,46%
Revisión de avalúo	**1**	**0,45%**
Confirma Revisión Avalúo	1	0,45%
Total general	**209**	**100,00%**

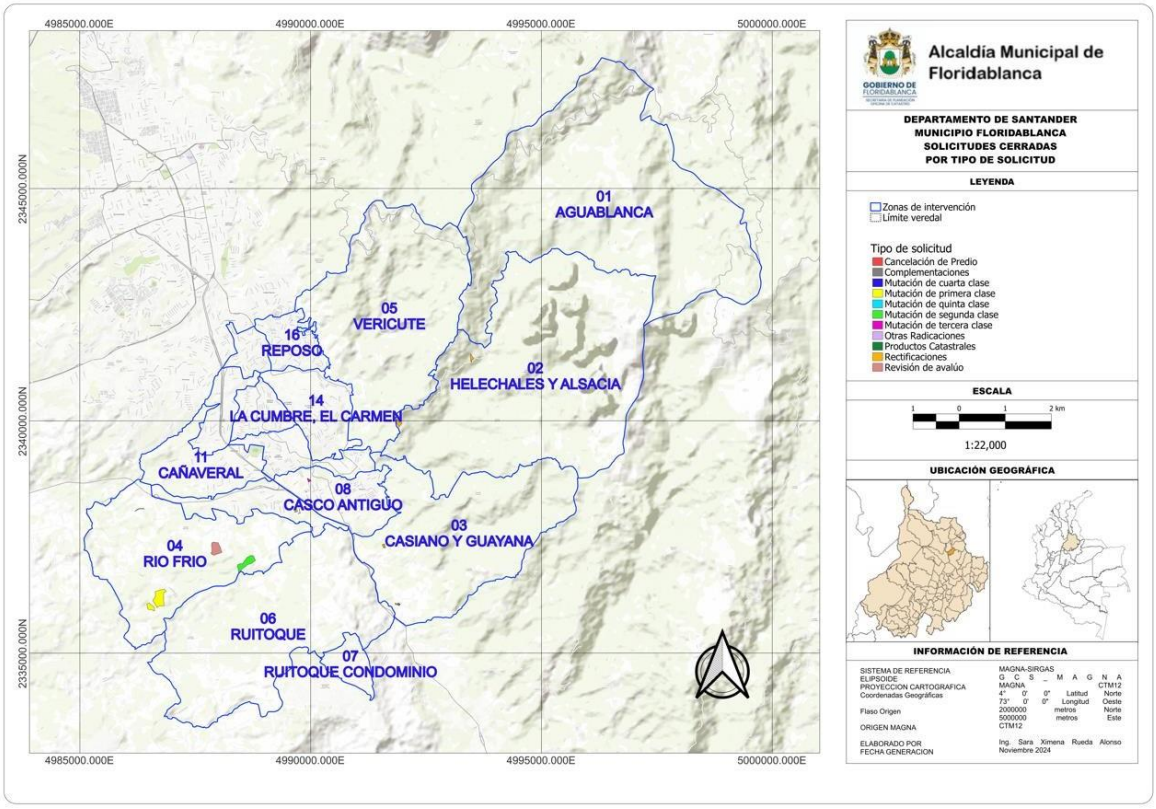
Fuente: Elaboración propia

En total, tal como se evidencia en la tabla 8, se cerraron un total de 209 solicitudes, distribuidas por tipo de solicitud de la siguiente manera:

- **Mutaciones de primera clase:** Representan el mayor porcentaje del total general con un 88,03 % (183 solicitudes).
- **Mutaciones de Rectificación:** Comprenden el 6,08 % del total cerrado, contabilizando 13 solicitudes.
- **Mutaciones de segunda clase:** Representan el 3,57 % del total cerrado, con 8 solicitudes.

A continuación, se presenta la georreferenciación de las solicitudes cerradas:

Ilustración 2: Georreferenciación de las solicitudes cerradas



Fuente: Elaboración propia

3.1.2.1 SOLICITUDES DE OFICINA

Son solicitudes que no requieren trabajo en campo ya que con los soportes documentales que entrega el solicitante se pueden desarrollar. Dentro de estas solicitudes se encuentran: mutaciones de primera, rectificaciones de datos del predio, productos y PQRS.

A continuación, se presentan las solicitudes de oficina cerradas por mutación:

Tabla 8: Solicitudes de oficina cerradas por mutación

ORIGEN DE LA SOLICITUD	VENTANILLA – CORREO – OFICIO	
Clase de Solicitud	**Total**	**Porcentaje**
Mutación de primera clase	**183**	**95,31%**
Cambio de propietario	183	95,31%
Rectificaciones	**9**	**4,69%**
Datos del propietario	7	3,65%
Datos del predio	2	1,05%
Total general	**192**	**100,00%**

Fuente: Elaboración propia

En total, se cerraron 209 solicitudes durante el período, considerando principalmente los productos catastrales. Dentro de los trámites de oficina, se cerraron un total de 192 solicitudes. Este grupo incluye mutaciones de primera clase, rectificaciones, otras radicaciones y complementaciones.

3.1.3 SOLICITUDES EN PROCESO DE EJECUCIÓN

Las solicitudes pendientes de ejecución corresponden a aquellos trámites o productos catastrales que aún están en proceso de completar su flujo de proceso. En la Tabla No. 10 se detallan las solicitudes radicadas y en proceso de ejecución durante el mes de noviembre.

Tabla 9: Solicitudes en proceso de ejecución

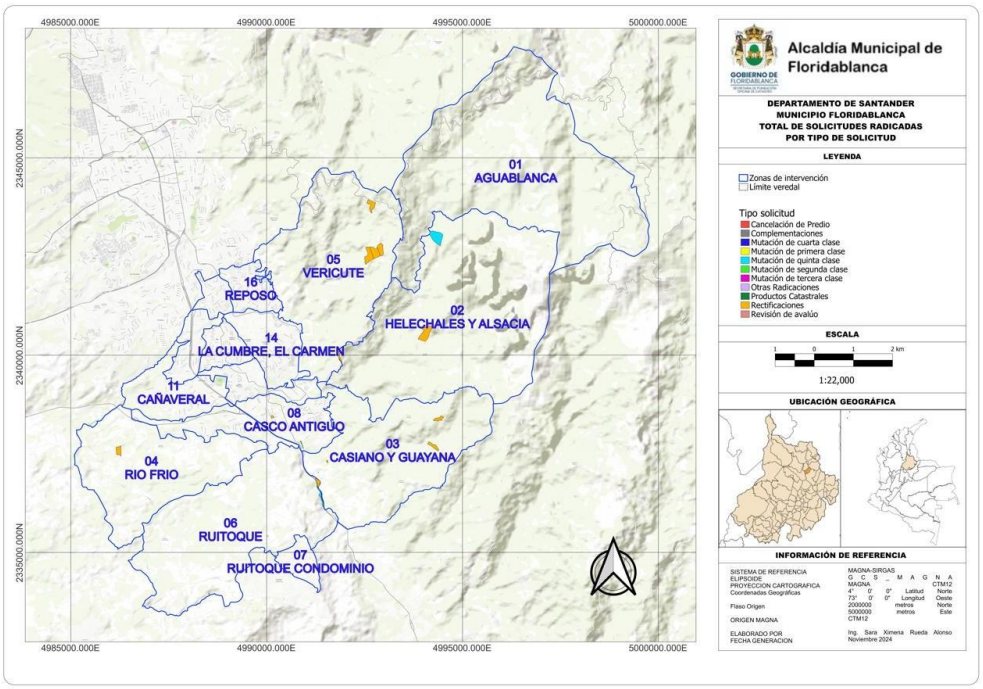
ESTADO	RADICADO	
Clase de Solicitud	**Total**	**Porcentaje**
Rectificaciones	**29**	**47,76%**
Área de Terreno	28	46,03%
Área construida	1	1,73%
Otras Radicaciones	**14**	**24,76%**
PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias)	7	12,29%
Derecho de Petición	7	12,47%
Mutación de segunda clase	**8**	**13,85%**
Desenglobe predios PH	6	10,40%
Desenglobe predios NPH	2	3,44%

ESTADO	RADICADO	
Clase de Solicitud	**Total**	**Porcentaje**
Mutación de quinta clase	**6**	**10,20%**
Inscripción predio condición posesión u ocupante	4	6,85%
Inscripción Predios Propietarios	2	3,35%
Revisión de avalúo	**1**	**1,72%**
Confirma Revisión Avalúo	1	1,72%
Mutación de tercera clase	**1**	**1,71%**
NPH Cambios de área	1	1,71%
Total general	**59**	**100,00%**

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta el mapa de las solicitudes que se encuentran en proceso de ejecución en el mes de noviembre teniendo en cuenta la clase y el tipo de solicitud:

Ilustración 3 : Georreferenciación de las solicitudes radicadas al 30 de noviembre de 2024



Fuente: Elaboración propia

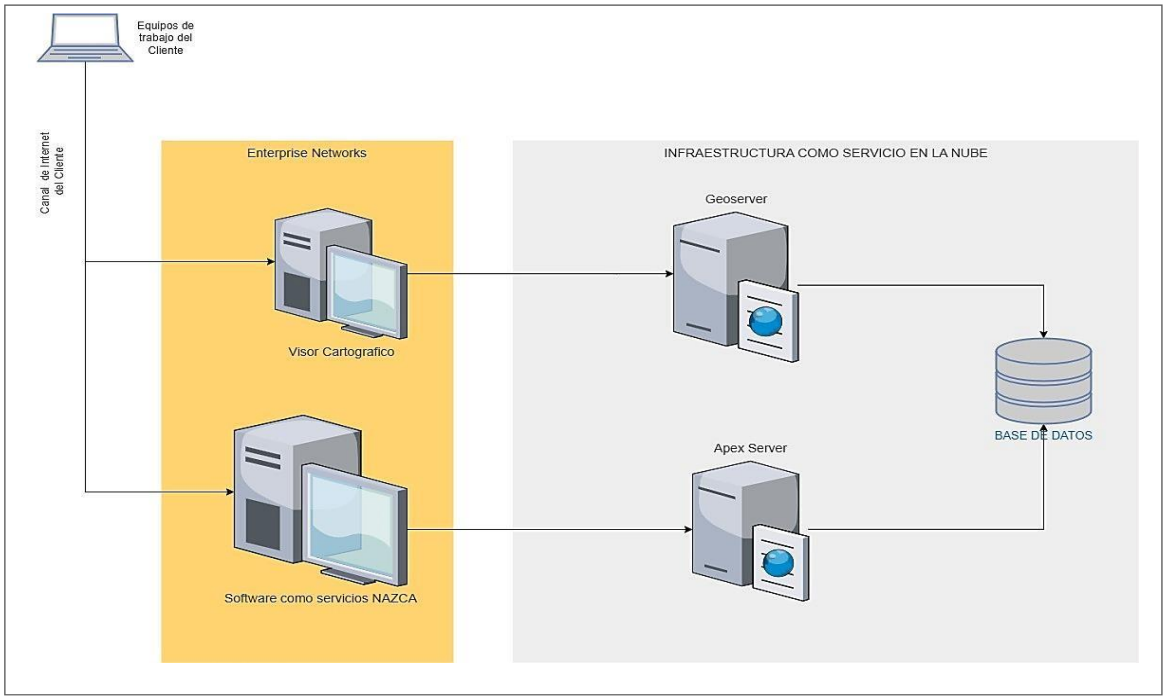
Actualmente, hay **59** solicitudes pendientes en proceso de ejecución. Las categorías predominantes incluyen rectificaciones, otras radicaciones y mutaciones de segunda clase, las cuales representan conjuntamente el **86,37 %** del total general. Por ende, se les da prioridad en el orden de ejecución basándose en la fecha de solicitud.

2.2. SOLUCIÓN TECNOLÓGICA

3.2.1 DISPOSICIÓN DE PLATAFORMA Y SOFTWARE NAZCA

A continuación, se relaciona la plataforma tecnológica habilitada para la prestación de los servicios tecnológicos:

Ilustración 4: Plataforma tecnológica



Por su parte, en el siguiente enlace quedaron habilitados los diferentes módulos del sistema de información catastral NAZCA: http://apps.nazcacatastro.com/ords/floridablanca/f?p=100

A continuación, se encuentra la imagen correspondiente a la captura de pantalla de la funcionalidad de Inicio de Sesión (autenticación) obtenida desde la Interfaz de la Solución de Software NAZCA:

Ilustración 5 : Interfaz de la Solución de Software NAZCA



3.2.4 GESTIÓN DE INCIDENCIAS / REQUERIMIENTOS

Se realizó la configuración y habilitación de usuarios en la Mesa de Servicios, además se dispuso de un profesional en sitio para brindar apoyo al operador en el soporte de la Solución Tecnológica

Tabla 10: Cantidad de incidencias presentadas en el mes de noviembre

Incidente	Categoría	Estado	Severidad	Objeto	Creado	Nombre contacto
CGD2	Soporte en Sitio	30. Reasignado	No bloqueante	ANULAR RESOLUCION RESOLUCIÓN NÚMERO 68-276-00001246-2024	29/11/2024	Carrasquilla, Cristian
CGAX	Soporte en Sitio	80. Cerrada y resuelta	No bloqueante	SOLICITUD QUITAR SUSPENSIÓN A LA SOLICITUD 11601	28/11/2024	Herrera Sánchez, Lina Maria
CF7L	Soporte en Sitio	80. Cerrada y resuelta	No bloqueante	Quitar marca de suspendida solicitud 10852	27/11/2024	Carrasquilla, Cristian

Incidente	Categoría	Estado	Severidad	Objeto	Creado	Nombre contacto
CF64	Soporte en Sitio	80. Cerrada y resuelta	No bloqueante	ANULAR MARCA DE RECURSO SOLICITUD 11367	27/11/2024	Carrasquilla, Cristian
CF6M	Soporte en Sitio	80. Cerrada y resuelta	No bloqueante	MARCAR SUSPENDIDOS SOLICITUDES 12214 Y 12269	27/11/2024	Carrasquilla, Cristian
CFXT	Modificación de Plantillas	80. Cerrada y resuelta	No bloqueante	AJUSTE_PLANTILLA RECURSO	21/11/2024	Herrera Sánchez, Lina Maria
CFVQ	Soporte en Sitio	80. Cerrada y resuelta	No bloqueante	Anular marca de Recurso solicitud 10353	20/11/2024	Carrasquilla, Cristian
CFSX	Modificación de Plantillas	80. Cerrada y resuelta	No bloqueante	QUITAR PROYECTO_PLANTILLA RECURSO	19/11/2024	Herrera Sánchez, Lina Maria
CFSC	Soporte en Sitio	80. Cerrada y resuelta	No bloqueante	LISTADO DESTINO ECONOMICO PREDIOS FLORIDABLANCA	19/11/2024	Carrasquilla, Cristian
CFPV	Soporte en Sitio	80. Cerrada y resuelta	No bloqueante	LISTADO PREDIOS QUE SE REALIZARON TRAMITES AUTO ESTIMACION - REVISION DE AVALUO	18/11/2024	Carrasquilla, Cristian
CFN0	Asignación de roles y permisos	80. Cerrada y resuelta	No bloqueante	SOLICITUD NUEVO USUARIO	18/11/2024	Herrera Sánchez, Lina Maria
CFEL	Soporte en Sitio	80. Cerrada y resuelta	No bloqueante	MARCAR SUSPENDIDO SOLICITUD 10852	14/11/2024	Carrasquilla, Cristian
CFEJ	Soporte en Sitio	80. Cerrada y resuelta	No bloqueante	MARCAR SUSPENDIDO SOLITUDES 11601, 12090, 12366	14/11/2024	Carrasquilla, Cristian
CFCS	Soporte en Sitio	80. Cerrada y resuelta	No bloqueante	Datos del solicitante - Solicitud 12410	13/11/2024	Peña Abril, Daniela
CE96	Soporte en Sitio	80. Cerrada y resuelta	No bloqueante	ARCHIVO RIC FLORIDABLANCA_NOVIEMBRE	13/11/2024	Bautista Bulla, Eduard Enrique
CE7B	Soporte en Sitio	80. Cerrada y resuelta	No bloqueante	SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DE LAS SOLICITUDES 11613 11843 11915	12/11/2024	Herrera Sánchez, Lina Maria
CE47	Solicitud de información	80. Cerrada y resuelta	No bloqueante	INFORMACION DE AVALÚOS CATASTRALES	8/11/2024	Carrasquilla, Cristian
CE31	Asignación de roles y permisos	80. Cerrada y resuelta	No bloqueante	PERMISOS DE COORDINADOR.	8/11/2024	Herrera Sánchez, Lina Maria
CEXF	Soporte en Sitio	80. Cerrada y resuelta	No bloqueante	Datos del solicitante - Solicitud 12327	6/11/2024	Peña Abril, Daniela
CERW	Soporte en Sitio	84. Cerrada por otras razones	No bloqueante	SOLICITUD DE SUSPENSIÓN DE LA SOLICITUD 11941	5/11/2024	Herrera Sánchez, Lina Maria
CEQI	Modificación de Plantillas	80. Cerrada y resuelta	No bloqueante	QUITAR VISTO BUENO. ACTOS ADMINISTRATIVOS	1/11/2024	Bautista Bulla, Eduard Enrique
CEPU	Soporte en Sitio	80. Cerrada y resuelta	No bloqueante	ARCHIVO RESOLUCIONES PDF. OCTUBRE	1/11/2024	Herrera Sánchez, Lina Maria

Fuente: Elaboración propia

De las 22 incidencias o requerimientos registrados a través de la Mesa de Servicio durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2024 se reportan:

- 20 incidencias o requerimientos que se encuentran en estado “Cerrado y resuelto”.
- 1 incidencia o requerimiento que se encuentra en estado “Cerrado por otras razones”.
- 1 incidencia o requerimiento que se encuentran en estado “Reasignado”.

Ilustración 6: Cantidad de incidencias



Fuente: Elaboración propia

Durante el periodo, no se reportaron incidencias relacionadas con interrupciones del servicio atribuibles a la Plataforma Tecnológica dispuesta, como fallas de accesos o caídas del servicio, lo cual está en concordancia con los Niveles de Acuerdo de Servicio establecidos.

3.2.5 APOYO TÉCNICO EN LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE TRAMITE

De las 451 solicitudes de trámite radicadas en el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2024 se generaron:

- **Por clase de solicitud:** Mutación de primera clase (197), equivalente al 43,63%; Otras Radicaciones (38), equivalente al 8,47%; Productos Catastrales (185), equivalente al 41,06%; Rectificaciones (20), equivalente al 4,43%; mutaciones de segunda (6) equivalentes al 1,32%, mutaciones de quinta (3) equivalente al 0,66%, revisiones de avalúo (1) equivalentes al 0.22% y cancelaciones de predio (1) equivalentes al 0,22%.
- **202 resoluciones definitivas:** Mutación de primera clase (183), equivalente al 90.59%, rectificaciones (11) equivalente al 5,45%, mutaciones de segunda (4) equivalente al 1.98%, cancelación (2) equivalente al 0.99%, mutación de tercera clase (1) equivalente al 0.50%, mutación de quinta (1) equivalente al 0.50%.

3.2.7 ARCHIVOS DE HACIENDA GENERADOS

A la fecha, se ha generado un (1) archivo de novedad para ser reportado a la Secretaría de Hacienda en el mes de noviembre:

Tabla 11: Archivo de novedades

Archivo
ARCHHACI_20241127095555

Fuente: Elaboración propia

Se adjunta el archivo comprimido de los archivos generado en el sistema.

3.2.8 EXPORTACIÓN DE ARCHIVO DE ACTOS ADMINISTRATIVOS

Se generó el archivo de actos administrativos hasta la fecha de corte.

3.2.9 GENERACIÓN DE ARCHIVO RIC /XTF PARA ENTREGA AL SINIC

Conforme con los formatos requeridos por las diferentes entidades u oficinas de la administración municipal, se generó el producto solicitado por el SINIC cumpliendo las condiciones de la petición.

-XTF REPORTADO EN LA PLATAFORMA SINIC EL 14-11-2024

Entregable: Archivo. xtf

3.2.10 INTEGRACIÓN CON SISTEMA DE LA SECRETARÍA DE HACIENDA MUNICIPAL

Hasta la fecha, se ha efectuado un (1) envío de notificaciones de resoluciones aplicadas al sistema hacendario de la alcaldía de Floridablanca, los cuales han sido recopilados en un (1) archivo. Los datos se relacionan a continuación:

- **Fecha:** 27 de noviembre de 2024. **ARCHHACI 22.**

El servicio web se configura para que el envío de las resoluciones aplicadas se realice automáticamente cada 24 horas, una vez detectadas en la base de datos.

3. REPORTE DE INFORMACION CATASTRAL

Dando cumplimiento al artículo 2.2.2.1.6. del Decreto 1170 de 2015, modificado por el Decreto 148 de 2020, que establece como obligación de los gestores catastrales suministrar información catastral de manera oportuna, completa, precisa y confiable según los mecanismos definidos por la autoridad reguladora, se generó el archivo XTF conforme a las especificaciones técnicas del modelo de aplicación RIC.

4. GESTION DE PQRS Y OTRAS PETICIONES

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre de 2024 se gestionaron las siguientes PQRS.

Tabla 12 : Gestión de PQRS

ESTADO DE LA SOLICITUD	Total	Porcentaje
Cerrado	**26**	**64,76%**
Derecho de Petición	15	37,44%
PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias)	10	24,80%
Tutela	1	2,53%
Radicado	**14**	**35,24%**
PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias)	7	17,49%
Derecho de Petición	7	17,75%
Total general	**40**	**100,00%**

Fuente: Elaboración propia

De las 40 solicitudes radicadas por PQRS, derechos de petición, tutela o traslados a otras entidades, se han gestionado y cerrado 26 solicitudes, lo que representa el 64,76% del total general hasta la fecha. Quedan pendientes el 35,24%, equivalente a un total de 14 solicitudes que están actualmente en proceso de ejecución.

5. GESTION DE PRODUCTOS

Para cumplir con el objetivo establecido en el contrato con el Municipio de Floridablanca, se procedió a obtener los entregables correspondientes al informe mensual. A continuación, se relacionan los entregables con una pequeña descripción de cada uno:

- **Actos administrativos:** Se generan actos administrativos en el marco del proceso de conservación a solicitud de parte, los cuales son revisados y firmados por el gestor catastral mediante la solución tecnológica Nazca, asegurando el cumplimiento de la normatividad vigente.

En total se entregan en archivo PDF 202 actos administrativos distinguidos de la siguiente forma:

Tabla 13: Actos administrativos

Clase de Solicitud	Total	Porcentaje
Mutación de primera clase	183	**90.59%**
Rectificaciones	11	**5.45%**

Mutación de segunda clase	4	**1.98%**
Cancelación	2	**0.99%**
Mutación de tercera	1	**0.50%**
Mutación de Quinta	1	**0.50%**
Total	**202**	**100.00%**

Fuente: Elaboración propia

- **Archivo novedades:** Cambios presentados en el componente físico, jurídico y/o económico de la información catastral, en el marco del proceso de conservación a solicitud de parte, cumpliendo el protocolo de entrega acordado con la Secretaría de Hacienda en el plan de trabajo. Durante el mes de noviembre se implementó la interrelación entre Neptuno y Nazca, esto se realiza semanalmente mediante un tipo de archivo Archhaci que se genera y se reporta mediante webservice, en la siguiente imagen se refleja la evidencia la generación de los archivos de intercambio.

Ilustración 7: Soporte de intercambio de novedades con secretaria de Hacienda



- **Informe de avance mensual:** Reporte del estado de tramites catastrales adelantados en el marco del proceso de conservación, generación de productos catastrales, respuesta a las solicitudes, derechos de petición, recursos, tutelas, PQRS y demás peticiones presentadas por los usuarios y/o entidades.

  Entregable: Archivo .pdf
  Entregable: Archivos .rar

6. RESULTADOS

Como resultado de la gestión del proceso de conservación catastral del municipio de Floridablanca realizado desde el 1 de noviembre hasta el 30 de noviembre de 2024, periodo cubierto por el presente informe, se destacan los siguientes puntos:

1. En el mes de noviembre, se radicaron un total de 451 solicitudes en el aplicativo NAZCA, distribuidas y clasificadas en 3 grandes grupos como se detalló previamente en este informe. Las radicaciones por ventanilla representaron el 45,67% con un total de 206 solicitudes. A través del correo destinado para radicaciones virtuales, se registraron 228 solicitudes, lo que equivale al 50,55% Por último, a solicitud de diversas entidades, se radicaron 17 solicitudes por oficio, representando el 3,76% del total.

2. En el mes de noviembre se cerraron un total de 209 solicitudes. De estas, 183 corresponden a mutaciones de primera clase.

3. Se programaron un total de 30 visitas a campo para la ejecución de trámites que así lo requerían, de las cuales se llevaron a cabo exitosamente 30, alcanzando así un 100% de efectividad.

4. Como resultado, se entregaron un total de 202 actos administrativos cerrados durante el mes de noviembre.

7. INDICADORES

- **VENTANILLA:**

  Se ejecutará la totalidad de tramites recibidos mes a mes, de los cuales se generará acto administrativo del 90% de los radicados, el 10% restante serán de casos especiales y tramites radicados en los últimos 5 días de cada mes.

$$\%\ DE\ VENTANILLA = \frac{Radicados\ ejecutados}{radicados\ totales\ por\ mes} * 100\%$$

$$\%\ DE\ VENTANILLA = \frac{202}{206} * 100\%$$

$$\%\ DE\ VENTANILLA = 98.05\%$$

- **ENTREGABLES:**

Se determina el cumplimiento en cuanto a los entregables pactados en el cronograma de cada mes al gestor. A continuación, se mostrarán los porcentajes de avance mensual y avance acumulado por meses ejecutados:

$$\%\ DE\ AVANCE\ ENTREGABLES\ GESTOR = \frac{Entregables\ mensuales}{Total\ entregables} * \%MES$$

$$\%\ DE\ AVANCE\ ENTREGABLES\ GESTOR = \frac{7}{7} * 100\%$$

$$\%\ DE\ AVANCE\ ENTREGABLES\ GESTOR = 100\%$$

- **MUTACIONES DE OFICINA**

APOYO JURIDICO

Se determinará el cumplimiento para la ejecución de las mutaciones de oficina, mutaciones de primera, rectificaciones de datos del predio y propietario, PQRS, derechos de petición entre otras.

$$\%\ APOYO\ JURIDICO = \frac{Tareas\ ejecutadas}{Tareas\ totales\ por\ mes} * 100$$

$$\%\ APOYO\ JURIDICO = \frac{215}{225} * 100$$

$$\%\ APOYO\ JURIDICO = 95.55\%$$

- **MUTACIONES DE CAMPO**

a) APOYO TÉCNICO

Se medirán los tramites ejecutados mensualmente, determinando así el cumplimiento en cuanto a la entrega programada en el cronograma, para ventanilla y rezagos por parte de los ejecutores.

$$\%\ APOYO\ TECNICO = \frac{Tareas\ ejecutadas}{Tareas\ totales\ por\ mes} * 100$$

$$\%\ APOYO\ TECNICO = \frac{15}{21} * 100$$

$$\%\ APOYO\ TECNICO = 71.42\%$$

b) NOTIFICACIÓN

Se realizará seguimiento de las notificaciones, teniendo en cuenta las de recurso de reposición y las de renuncia a términos, en cuanto a la entrega programada en el cronograma, para ventanilla y rezagos por parte del apoyo jurídico.

$$\%\ NOTIFICACIÓN = \frac{Notificaciones\ ejecutadas}{Notificaciones\ totales\ por\ mes} * 100$$

$$\%\ NOTIFICACIÓN = \frac{13}{21} * 100$$

$$\%\ NOTIFICACIÓN = 61.90\%$$

Nota: en este periodo de tiempo se priorizó las mutaciones de oficina, debido a que era la mayor representación de solicitudes del total general, las mutaciones de campo se enviaron a visita técnica para gestionar el próximo mes.

8. RECOMENDACIONES

Según las validaciones que se han realizado a la información catastral vigente sobre la cual se está realizando el proceso de conservación catastral se recomienda al gestor:

- Mesas de seguimiento al proceso, a fin de socializar el avance y realizar la transferencia de conocimiento.
- Habilitar canal de comunicación como gestor para adelantar solicitudes ante entes administrativos o territoriales.
- Aportar información de relevancia como nomenclatura oficial.

9. ANEXOS

- Anexo 1. Reporte de conservación al 30 de noviembre de 2024 en formato .xls.
- Anexo 2. Mapas donde se especializan las solicitudes radicadas y cerradas en el mes de noviembre.