



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI



RESOLUCIÓN XX DEL 2020

(DE 2020)

“Por la cual se establecen los criterios básicos de atención al ciudadano, de calidad del servicio, de protección al usuario, de interoperabilidad tecnológica, de reporte de información en el Sistema Nacional de Información Catastral (SINIC), de gestión documental y regula el proceso de empalme.”

LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI - IGAC

En uso de las facultades establecidas en los numerales 1 y 15 del artículo 6 del Decreto 208 de 2004, el artículo 79 de la Ley 1955 de 2019, el Decreto 1983 de 2019 y el Decreto 148 de 2020, y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en sus artículos 2, 209 y 365 consagra como fines esenciales del estado el servir a la comunidad, la promoción de la prosperidad general, la garantía efectiva de los principios, derechos y deberes, facilitar la participación de los ciudadanos en las decisiones que los afectan; establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y que los servicios públicos son inherentes a la finalidad social del Estado, quien asegura su prestación eficiente.

Que en desarrollo de los citados preceptos constitucionales, se expidió la Ley 489 de 1998, *“por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional”*, y en su artículo 6º estableció como uno de los principios de la función administrativa el de coordinación y colaboración.

Que en virtud del principio de coordinación y colaboración, las autoridades administrativas deben garantizar la armonía en el ejercicio de sus respectivas funciones con el fin de lograr los fines y cometidos estatales. En consecuencia, prestarán su colaboración a las demás entidades para facilitar el ejercicio de sus funciones y se abstendrán de impedir o estorbar su cumplimiento por los órganos, dependencias, organismos y entidades titulares

Que mediante la Ley 594 de 2000, se expidió la Ley General de Archivos, la cual identifica, incorpora y señala las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado, que resulta de obligatorio cumplimiento para la administración pública en sus diferentes niveles, para las entidades privadas que cumplen funciones públicas y los demás organismos regulados.

Que mediante el Acuerdo 049 de 2000, se desarrolló el artículo del Capítulo 7, en relación con la “Conservación de Documentos” del Reglamento General de Archivos sobre “condiciones de edificios y locales destinados a archivos”.

Que en los documentos CONPES 3649 de 2010 y 3785 de 2013, se impone la necesidad de implementar el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano y se constituye en el marco general para que las entidades del Estado adopten este modelo.

Que los Decretos 029 y 1080 de 2015, reglamentaron el proceso de entrega y/o transferencia de los archivos públicos de las entidades que se supriman, fusionen, privaticen o liquiden e igualmente aquellas que asuman sus funciones o al ministerio o entidad a la cual hayan estado adscritas o vinculadas.

Que la Ley 1955 de 2019 por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. *“Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”* previó en su artículo 147 - Transformación Digital Pública, el principio de



Continuación RESOLUCIÓN XX DEL XX DE XX DE 2020

“Por la cual se establecen los criterios básicos de atención al ciudadano, de calidad del servicio, de protección al usuario, de interoperabilidad tecnológica, de reporte de información en el Sistema Nacional de Información Catastral (SINIC), de gestión documental y regula el proceso de empalme.”

plena interoperabilidad entre los sistemas de información públicos que garantice el suministro e intercambio de la información de manera ágil y eficiente a través de una plataforma de interoperabilidad, en los estándares definidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Que el artículo 79 de la citada ley establece que la gestión catastral es un servicio público que comprende un conjunto de operaciones técnicas y administrativas orientadas a la adecuada formación, actualización, conservación y difusión de la información catastral, señalando que será prestada por: “i) Una autoridad catastral que regulará la gestión catastral, y estará a cargo del Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC); ii) Por gestores catastrales, encargados de adelantar la formación, actualización, conservación y difusión catastral, así como los procedimientos del enfoque catastral multipropósito adoptados para el efecto; y iii) Por operadores catastrales, quienes desarrollarán labores operativas relativas a la gestión catastral.”

Que, en el mismo sentido, el artículo en mención señala que el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC), a solicitud de parte, y previo cumplimiento de las condiciones jurídicas, técnicas, económicas y financieras, definidas en el respectivo marco regulatorio, habilitará como gestores catastrales para la prestación del servicio catastral a las entidades públicas nacionales o territoriales, incluyendo, entre otros, esquemas asociativos de entidades territoriales.

Que el Decreto 1983 de 2019 reglamentario del artículo 79 de la Ley 1955 de 2019, en el artículo 2.2.2.5.4 alusivo al inicio de la prestación del servicio público de la gestión catastral, facultó al Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC), para definir los criterios básicos de atención al ciudadano, de calidad del servicio, de protección al usuario, de interoperabilidad tecnológica, de reporte de información en el Sistema Nacional de Información Catastral (SINIC) y de gestión documental necesarios para el inicio de la prestación del servicio público catastral y señala que, será competente para establecer las condiciones de empalme que incluya la entrega de información al gestor catastral que asume la prestación del servicio.

Que el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC), en pro de la defensa de los derechos que pueden ejercer las personas en su relación con el Estado, ha promovido un enfoque de gestión centrado y encaminado al ciudadano, en su compromiso con el respeto a la dignidad humana, la protección de los derechos fundamentales y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población hacia la cual dirige sus programas y servicios; por ello adoptó la guía de Protocolos de Atención y Servicio al Ciudadano, que resalta la importancia de la transparencia, eficacia, imparcialidad e integridad en la atención y servicio, la optimización de recursos y la capacidad de respuesta; que resulta igualmente una acción para integrar por temas de inclusión a cierto grupos de personas que son considerados como minorías en la sociedad, incluyendo a las personas con discapacidad para que puedan acceder a servicios y oportunidades de desarrollo, garantizándoles el ejercicio y el acceso a los servicios que presta el estado.

Que esta Guía de Protocolos de Atención y Servicio al Ciudadano, establece los lineamientos y parámetros que cumplirán tanto el IGAC como para los prestadores del servicio público catastral, en un proceso de interacción con el ciudadano, grupos de valor e interesados; los funcionario públicos y privados, los trabajadores dependientes e independientes, los contratistas que apoyan a las entidades en cumplimiento de sus obligaciones contractuales, los colaboradores vinculados de forma directa o subcontratada por otra empresa (tercerizada), quienes deberán brindar a la ciudadanía un servicio que satisfaga sus necesidades, con lenguaje claro y de fácil comprensión, ágil e íntegro en cumplimiento de la misión institucional.



Continuación RESOLUCIÓN XX DEL XX DE XX DE 2020

“Por la cual se establecen los criterios básicos de atención al ciudadano, de calidad del servicio, de protección al usuario, de interoperabilidad tecnológica, de reporte de información en el Sistema Nacional de Información Catastral (SINIC), de gestión documental y regula el proceso de empalme.”

Que mediante el Decreto 148 de 2020 se reglamentó parcialmente los artículos 79, 80, 81 y 82 de la Ley 1955 de 2019 y se estableció el marco de la gestión catastral con el fin de especificar las condiciones generales del servicio público de gestión catastral, definiendo los aspectos esenciales de la prestación del servicio, tales como: la actuación coordinada de las entidades administrativas para que el servicio sea prestado de manera eficiente, la manera como los gestores y operadores catastrales desarrollarán sus actividades en la prestación del servicio y las funciones que tendrán las entidades de regulación, inspección, vigilancia y control del servicio público.

Que el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC) como máxima autoridad reguladora de la gestión catastral expidió la Resolución 388 de 2020, modificada por la Resolución 509 de 2020, mediante la cual se establecieron las especificaciones técnicas para los productos de información generados por los procesos de formación y actualización catastral con enfoque multipropósito.

Que con fundamento en lo expuesto el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC) procede a establecer los criterios básicos de atención al ciudadano, de calidad del servicio, de protección al usuario, de interoperabilidad tecnológica, de reporte de información en el Sistema Nacional de Información Catastral (SINIC), de gestión documental y regula el proceso de empalme como mecanismos necesarios para el inicio de la prestación del servicio público catastral.

Surge esta iniciativa en la necesidad de establecer los lineamientos generales aplicables tanto para el IGAC como para los gestores y operadores catastrales

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

Artículo 1. Objeto. Establecer los criterios básicos de atención al ciudadano, de calidad del servicio, de protección al usuario, de interoperabilidad tecnológica, de reporte de información en el Sistema Nacional de Información Catastral (SINIC), de gestión documental y regular el proceso de empalme como mecanismos necesarios para el inicio de la prestación del servicio público catastral por parte de los gestores catastrales.

Artículo 2. Campo de aplicación y cobertura. Los lineamientos establecidos en la presente Resolución deben ser acatados por las personas de naturaleza pública y/o privada que desarrollen las actividades que trata este documento.

Artículo 3. Enfoque de derechos. La prestación del servicio público catastral se enfoca en garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios, trámites y acceso a la información para los ciudadanos, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos).

Artículo 4. Criterios básicos de atención al ciudadano, de calidad del servicio y de protección al usuario en el servicio público catastral. Para la prestación del servicio público catastral, el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC), los gestores catastrales y los operadores catastrales, darán aplicación a lo dispuesto en la Guía “Protocolos de Atención y Servicio al Ciudadano” expedida por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi –IGAC-, con el fin de garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana, a través de la prestación del servicio al



Continuación RESOLUCIÓN XX DEL XX DE XX DE 2020

“Por la cual se establecen los criterios básicos de atención al ciudadano, de calidad del servicio, de protección al usuario, de interoperabilidad tecnológica, de reporte de información en el Sistema Nacional de Información Catastral (SINIC), de gestión documental y regula el proceso de empalme.”

ciudadano con enfoque diferencial, basado en la igualdad y la no discriminación; todo lo anterior, en cumplimiento del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, establecido por el Departamento Nacional de Planeación, encaminado a la formulación de políticas y lineamientos para el mejoramiento del servicio al ciudadano y de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

Estos Protocolos de atención y servicio al ciudadano para el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC), y/o Gestores y Operadores Catastrales, reflejan cada uno de los canales de atención dispuestos, con el propósito de garantizar una interacción directa y amable, encaminada a la prestación del servicio ágil y eficiente que satisfaga las necesidades de la ciudadanía, grupos de valor y/o partes interesadas.

Con el propósito de fortalecer la relación con los grupos de interés, los gestores catastrales deberán igualmente, prestar un servicio al ciudadano de alta calidad, confiable, amable, digno, efectivo y oportuno; para ello deben contar con las habilidades y actitudes de los servidores públicos en suma a los atributos del buen servicio al ciudadano cumpliendo con todas sus características.

Artículo 5. Principios del servicio público catastral. El Servicio a la Ciudadanía prestado por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC) los gestores y operadores catastrales estará orientado y soportado en los principios generales de Protocolos de Atención y Servicio al Ciudadano. Como principio rector de la Política Pública, no habrá función pública ni hechos, operaciones y actuaciones administrativas que no estén justificados (as) y/o encaminados (as) a un adecuado servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía de una manera ágil, eficiente y efectiva; para lo cual se regirá por los siguientes principios:

- a) **Centrado en el ciudadano.** Define su modo de relacionamiento con la ciudadanía considerando las características, (grupos de valor y grupos de interés) teniendo en cuenta sus demandas, necesidades y preferencias.
- b) **Servicios en múltiples canales.** Garantiza la oferta multicanal (escrito, presencial, telefónico y virtual) de la información en general y de sus productos y servicios.
- c) **Atención integral del Estado.** Fundamentado en la articulación y la proyección como entidad que trabaja en forma conjunta con las demás organizaciones del estado, de acuerdo con lo establecido para el servicio público catastral
- d) **Equidad en el acceso.** Garantiza al ciudadano la equidad en el acceso a la información, los productos y servicios ofrecidos sin restricciones en su relación con el estado, salvo los casos previstos en la ley.
- e) **Atención y servicio de excelencia.** Garantiza una atención profesionalizada y tecnificada, enfocada en el ciudadano, acorde y oportuna a sus necesidades.
- f) **Confiable y seguridad.** Promueve las condiciones necesarias para generar confianza en los ciudadanos que contribuya al aumento y mejora de la participación y el relacionamiento de los mismos.
- g) **Accesibilidad y disponibilidad.** Propende por un servicio cercano a la ciudadanía, que permita el ingreso a las diferentes líneas de atención sin barreras técnicas, físicas, económico cognitivas.
- h) **Innovación enfocada al mejoramiento continuo.** Parte de la investigación y la generación del conocimiento y propende por el mejoramiento continuo del servicio aprovechando los desarrollos tecnológicos.

Artículo 6. Atributos del buen servicio al ciudadano. Para que el servicio al ciudadano sea de calidad, deberá cumplir con las siguientes características o atributos:



Continuación RESOLUCIÓN XX DEL XX DE XX DE 2020

“Por la cual se establecen los criterios básicos de atención al ciudadano, de calidad del servicio, de protección al usuario, de interoperabilidad tecnológica, de reporte de información en el Sistema Nacional de Información Catastral (SINIC), de gestión documental y regula el proceso de empalme.”

- a) **Amable:** Ser gentil, cortés, agradable y servicial en la interacción con los demás.
- b) **Confiable:** Las respuestas y resultados deben ser certeras, basadas en normas y procedimientos, servicios y trámites, de tal forma que los ciudadanos confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.
- c) **Digno:** El servicio al que tienen derecho los ciudadanos se debe brindar de la mejor forma posible, con respeto y trato digno acorde a la condición de ciudadano y el sentido común.
- d) **Oportuno:** Todas las respuestas o resultados deben darse en el momento adecuado, cumpliendo los términos establecidos en la normatividad vigente y aplicable al caso en concreto
- e) **Efectivo:** El proceso de servicio debe resolver exactamente lo requerido por el ciudadano
- f) **Empático:** Comprender al otro permite ponerse en su lugar y entender sus necesidades o inquietudes con mayor precisión
- g) **Incluyente:** El servicio debe ser de la misma calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones, al reconocer y respetar la diversidad de todas las personas.
- h) **Innovador:** La gestión de servicio cambia y se debe reinventar de acuerdo con las necesidades de las personas, los desarrollos tecnológicos y de las experiencias de servicio de la entidad.
- i) **Respetuoso:** Reconocer a todas las personas y valorarlas sin desconocer sus diferencias

Artículo 7. Habilidades y actitudes del personal que brinda el servicio público catastral. El personal que preste el servicio público catastral debe contribuir de manera real y efectiva a una adecuada atención al ciudadano, por lo que debe desarrollar y potencializar las siguientes habilidades y actitudes:

- a) **Amabilidad:** A través de la explicación que brinda el personal que presta el servicio, con cortesía, gentileza y respeto; en relación con la solicitud presentada por el ciudadano, lo que genera confianza mutua.
- b) **Comprensión:** Entendimiento que se debe tener respecto de la situación que propone el ciudadano; el cual se manifiesta con un dialogo sincero, para expresar con claridad el concepto solicitado.
- c) **Tolerancia y paciencia:** Capacidad que se tiene al enfrentar las contrariedades y adversidades que le exponen los ciudadanos, para ello deberá demostrar total calma y fortaleza, frente a hechos que ocurren cuando el ciudadano se encuentra exaltado.
- d) **Dinamismo:** Comportamiento diligente que le garantiza al funcionario brindar una respuesta pronta y clara al ciudadano, lo que genera un entorno de confianza.
- e) **Razonamiento, persuasión:** Habilidad para cambiar la actitud o el comportamiento de una persona, mediante el uso de palabras adecuadas al momento de transmitir la información requerida.
- f) **Capacidad para escuchar:** Consiste en la forma de comunicación que demuestra por parte del funcionario y del ciudadano un entendimiento en lo que se pretende dar a conocer.
- g) **Capacidad para asesorar y orientar:** Conocimiento que tiene el personal que presta el servicio, para conocer los temas que tiene a su cargo los cuales deben ser brindados como la solución que espera el ciudadano, resolviendo de forma clara la inquietud planteada.
- h) **Autocontrol:** Cuidado que debe tener el funcionario de no permitir desviaciones en su labor, conforme a factores de ánimo que el ciudadano pretenda trasladar.
- i) **Creatividad:** Capacidad que le permite al funcionario el contacto con una parte interior que le ayuda al desarrollo de la intuición, la imaginación, la iniciativa y la percepción,
- j) **Lenguaje claro:** Conversación sencilla y cercana que debe iniciar el funcionario y/o contratista, en búsqueda de absolver o informar los requerimientos que son realizados por el ciudadano.



Continuación RESOLUCIÓN XX DEL XX DE XX DE 2020

“Por la cual se establecen los criterios básicos de atención al ciudadano, de calidad del servicio, de protección al usuario, de interoperabilidad tecnológica, de reporte de información en el Sistema Nacional de Información Catastral (SINIC), de gestión documental y regula el proceso de empalme.”

Artículo 8. Prohibiciones. Se le prohíbe al personal vinculado al Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC), a los gestores y operadores catastrales, las siguientes conductas:

- a) Solicitar al ciudadano requisitos adicionales a los establecidos en las normas generales, así como exigir documentos que reposen en la Entidad.
- b) Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado.
- c) Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
- d) Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
- e) Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
- f) Divulgar datos personales de los ciudadanos, sin el cumplimiento de las disposiciones legales.
- g) Incumplir con los lineamientos para la gestión de peticiones establecidos en la normatividad vigente.
- h) Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
- i) Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
- j) Dilatar o entorpecer el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
- k) No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.
- l) Impedir la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.

Artículo 9. Participación ciudadana. El Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC), los gestores y operadores catastrales, facilitarán la intervención de la ciudadanía en las decisiones que los afecta y garantizarán los espacios para que los ciudadanos accedan en igualdad de condiciones a los medios que satisfagan sus derechos, en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1755 de 2015 *“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”* y el Modelo Integral de Planeación y Gestión (MIPG), según el cual los ciudadanos tienen derecho a participar en las diferentes etapas de la gestión pública de las entidades del Estado a través de la intervención e incidencia en las fase de formulación, ejecución, evaluación y control.

Artículo 10. Principios que rigen la función archivística. De acuerdo con lo establecido en la Ley 594 de 2000, la gestión documental prestada por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi, (IGAC) los gestores y operadores catastrales, deberá estar orientada por los siguientes principios:

- a) **Fines de los archivos:** El objetivo esencial de los archivos es el de disponer de la documentación organizada, de tal forma que la información institucional sea recuperada para el uso de la administración, servicio al ciudadano y fuente de historia.
- b) **Importancia de los archivos:** Los archivos son importantes para la administración y la cultura, porque los documentos que los conforman son imprescindibles para la toma de decisiones basadas en antecedentes. Pasada su vigencia, estos documentos son potencialmente parte del patrimonio cultural y de la identidad nacional
- c) **Institucionalidad e instrumentalidad:** Los documentos institucionalizan las decisiones administrativas y los archivos constituyen una herramienta indispensable para la gestión administrativa, económica, política y cultural de la Entidad y la administración de justicia; son testimonio de los hechos y de las obras; documentan las personas, los derechos y las instituciones.
- d) **Responsabilidad:** Los servidores públicos son responsables de la organización, conservación, uso y manejo de los documentos.



Continuación RESOLUCIÓN XX DEL XX DE XX DE 2020

“Por la cual se establecen los criterios básicos de atención al ciudadano, de calidad del servicio, de protección al usuario, de interoperabilidad tecnológica, de reporte de información en el Sistema Nacional de Información Catastral (SINIC), de gestión documental y regula el proceso de empalme.”

- e) **Administración y acceso:** Es una obligación del Instituto Geográfico Agustín Codazzi, (IGAC) los gestores y operadores catastrales, la administración de los archivos públicos y un derecho de los ciudadanos el acceso a los mismos.
- f) **Función de los archivos:** Los archivos en un Estado de Derecho cumplen una función probatoria, garantizadora y perpetuadora.

Artículo 11. Acceso a la documentación histórica. Los gestores catastrales garantizarán el acceso a la información histórica disponible a los gestores catastrales habilitados que prestarán el servicio público, mediante la elaboración de un protocolo acordado por las partes, respecto de los expedientes que reposan en los archivos de gestión, con el propósito de cumplir con la función catastral para la que fueron habilitados.

Artículo 12: Trámite y gestión de la solicitud de consulta. Los gestores catastrales darán estricto cumplimiento a los canales de comunicación y tiempos establecidos en el protocolo de préstamo y consulta de los expedientes que se custodian en los archivos de gestión.

Artículo 13. Administración, organización y conservación de la documentación. Los gestores catastrales habilitados darán estricto cumplimiento a los lineamientos expedidos o que expida el Archivo General de la Nación y a los protocolos establecidos por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC) o por el gestor catastral para efectos de la administración, organización y conservación de la documentación; de igual forma deberán implementar y acatar los siguientes lineamientos:

- a) Los documentos, expedientes y archivos deben estar organizados (clasificación, ordenación, foliación, rotulación) con base en la Tabla de Retención Documental y directrices del gestor catastral
- b) Los expedientes documentales deben estar inventariados en el formato establecido o que establezca el gestor catastral. De igual forma, la actualización de los inventarios debe ser permanente.
- c) Los gestores u operadores catastrales deben administrar los documentos electrónicos con base en los lineamientos y directrices expedidas o que expida la Nación, el Archivo General de la Nación y el Instituto.
- d) Garantizar el acceso a la información a los ciudadanos conforme a los requerimientos interpuestos.
- e) Disponer del personal idóneo que atienda los servicios de administración custodia y acceso a la documentación.
- f) Contar con la infraestructura que garantice la organización y conservación de la documentación recibida conforme a lo establecido en el Acuerdo 049 de 2000 del Archivo General de la Nación “Por el cual se desarrolla el artículo del Capítulo 7 “Conservación de Documentos” del Reglamento General de Archivos sobre “Condiciones de edificios y locales destinados a archivos”.

Artículo 14. Conformación de expedientes. Los gestores catastrales deberán conformar un expediente con los documentos originales de los actos administrativos, actas de reunión, actas de entrega, plan archivístico integral, cronograma del proceso e informes, el cual se conservará permanente y deberá ser reproducido en un medio que facilite su conservación y consulta.



Continuación RESOLUCIÓN XX DEL XX DE XX DE 2020

“Por la cual se establecen los criterios básicos de atención al ciudadano, de calidad del servicio, de protección al usuario, de interoperabilidad tecnológica, de reporte de información en el Sistema Nacional de Información Catastral (SINIC), de gestión documental y regula el proceso de empalme.”

Artículo 15. Interoperabilidad tecnológica. El gestor catastral habilitado deberá adoptar el modelo extendido de Catastro Registro establecido en el estándar LADM_COL, en su última versión aprobada y publicada por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC), como mecanismo para la interoperabilidad de la información, conforme con la descripción y detalle de su anexo técnico, para los productos de información generados por los procesos de formación, conservación y actualización catastral con enfoque multipropósito y demás disposiciones emitidas por la máxima autoridad catastral en esta materia.

El gestor catastral habilitado, deberá atender los principios consignados en el documento “Marco de interoperabilidad para gobierno digital”, expedido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en virtud de lo cual deberán aplicar:

- **Enfoque en el ciudadano:** Para los servicios de intercambio, deberá tenerse en cuenta las necesidades de los ciudadanos, empresas y otras entidades públicas orientadas a solicitar información relevante y única.
- **Cobertura y gradualidad** Vincular los servicios de intercambio de información catastral y registral a los Servicios Ciudadanos Digitales de manera gradual y progresiva, integrándose con la plataforma de Interoperabilidad establecida por la Agencia Nacional Digital, de acuerdo con los lineamientos dados en la materia.
- **Seguridad, protección y preservación de la Información:** Garantizar el intercambio de datos seguro y fiable entre gestores catastrales y en interacciones con los ciudadanos, entidades, aplicando las políticas y estándares establecidos en el marco de interoperabilidad de gobierno digital.
- **Colaboración y participación:** Estimular y participar de los esquemas de interoperabilidad entre los sistemas de información públicos que garanticen el suministro e intercambio de la información de manera ágil y eficiente.
- **Simplicidad:** Racionalizar y simplificar los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos mediante la optimización de los mismos, evitando exigir documentos, certificaciones, constancias u otros actos administrativos que pueden ser verificados, compartidos o intercambiados o registrados a través de ventanillas digitales, de los servicios de información catastral y registral adoptado por la autoridad
- **Neutralidad tecnológica y adaptabilidad:** Orientar los servicios de intercambio catastrales y registrales adoptados por la autoridad catastral a las necesidades manifiestas de los ciudadanos y empresas; por lo tanto, la construcción de estos servicios deberá guiarse por la funcionalidad y no por la tecnología que ofrezca una herramienta o proveedor en particular. Los gestores catastrales no deberán exigir a las entidades con las que interopere, ninguna tecnología exclusiva o limitada al ámbito de un proveedor o plataforma; así mismo, las entidades públicas deben dar acceso a sus servicios de



Continuación RESOLUCIÓN XX DEL XX DE XX DE 2020

“Por la cual se establecen los criterios básicos de atención al ciudadano, de calidad del servicio, de protección al usuario, de interoperabilidad tecnológica, de reporte de información en el Sistema Nacional de Información Catastral (SINIC), de gestión documental y regula el proceso de empalme.”

intercambio de información con independencia de cualquier tecnología o producto concreto, siguiendo los estándares técnicos adoptados por la autoridad reguladora según los lineamientos de gobierno digital para permitir su reutilización.

- **Reutilización:** Reutilizar y compartir conocimiento, experiencias y cooperar en el desarrollo de soluciones conjuntas durante la implementación de servicios de intercambio de información catastral y registral para los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos.
- **Confianza:** Garantizar que los servicios de intercambio de información ofrecidos, entregan información exacta y confiable, según los criterios de calidad de los datos en cuanto a su semántica y sintaxis reglamentado por la autoridad registral. Permitir a la comunidad reportar inconsistencias entre la información oficial y realidad del territorio.
- **Costo-efectividad:** Las inversiones que realicen los gestores catastrales en materia de intercambio de información, deben generar beneficios que justifiquen los gastos incurridos.

Cumplidos estos principios, los gestores catastrales tendrán plena autonomía de neutralidad tecnológica para implementar su sistema de gestión para la operación de los procesos de gestión catastral, conservación y actualización; para efectos de verificar el cumplimiento de las especificaciones técnicas de modelo LADM_COL, se implementarán validadores en línea y se habilitarán herramientas para que los gestores catastrales validen la estructura de la información entregada por los operadores catastrales y a través de controles de calidad sea aceptada para su posterior cargue en los sistemas de gestión propios, Sistema Nacional de Información Catastral SINIC y Repositorio de Datos Maestro RDM.

Los gestores catastrales deberán contemplar la implementación de servicios de interoperabilidad para su integración con el sistema nacional de información catastral y la sincronización de la información a través del repositorio de datos maestro- RDM; para ello, una vez se tengan implementados estos sistemas, se les informará de los requerimientos técnicos de orquestación de estos servicios, tiempos de transición y periodicidad del cargue.

Artículo 17. Reportes de información en el Sistema Nacional de Información Catastral (SINIC). La información generada por los gestores catastrales en ejercicio de sus funciones, deberá ser reportada al Sistema Nacional de Información Catastral (SINIC) y repositorio de datos maestro RDM a través del protocolo estándar de interoperabilidad X-Road, en los términos y condiciones que defina la máxima autoridad catastral y cumplir con lo establecido en las especificaciones técnicas adoptadas en la Resolución 388 de 2020, modificada por la Resolución No 509 de 2020 o aquellas que la modifiquen, sustituyan o complementen, así como con las definidas en el modelo de aplicación Catastro Registro del modelo LADM_COL vigente.

Artículo 18. Empalme en procesos de habilitación. Es el periodo en la que la entidad catastral competente hace entrega de la información de la gestión catastral al gestor catastral habilitado para el inicio de la operación catastral. Una vez en firme el acto administrativo que habilita al gestor catastral, se dará inicio al proceso de empalme, el cual estará a cargo de la entidad catastral competente, custodia de



Continuación RESOLUCIÓN XX DEL XX DE XX DE 2020

“Por la cual se establecen los criterios básicos de atención al ciudadano, de calidad del servicio, de protección al usuario, de interoperabilidad tecnológica, de reporte de información en el Sistema Nacional de Información Catastral (SINIC), de gestión documental y regula el proceso de empalme.”

los archivos y documentación relacionados con el servicio prestado. El empalme y entrega de la información al gestor catastral deberá efectuarse en un período máximo de tres (3) meses contados a partir de la fecha de la habilitación, so pena de responsabilidad disciplinaria.

Artículo 19. Etapas del empalme. El empalme comprenderá las siguientes etapas:

- a) **Suscripción del acta de inicio del proceso de empalme y conformación del equipo de empalme:** La entidad catastral competente y el gestor catastral habilitado, suscribirán el acta de inicio del empalme y conformarán un equipo para la entrega y recibo de la información catastral.
- b) **Entrega de la información catastral:** La entidad catastral competente el día de la suscripción del acta de inicio del periodo de empalme, hará entrega al gestor habilitado de un diagnóstico del estado de la información catastral y de la base de datos geográfica y alfanumérica, ambas con corte al mes anterior.
- c) **Elaboración del plan de trabajo:** Con la información catastral entregada, la entidad catastral competente y el gestor catastral habilitado elaborarán un plan de trabajo concertado, en el que se detallarán las fechas de entrega de la información catastral correspondiente y demás actividades pertinentes; este plan deberá ser formalizado mediante reunión que se agendará con la entidad catastral competente en un plazo máximo dos días contados a partir de la suscripción del acta de inicio y su seguimiento durante la ejecución, será responsabilidad de las partes.
- d) **Entrega de las series documentales al Gestor Catastral Habilitado:** La entidad catastral competente realizará la entrega de las series documentales para la operación del servicio público al gestor catastral habilitado, lo cual incluye los insumos generados en los procesos catastrales y los trámites que no hayan iniciado el proceso operativo; en virtud de lo anterior se hará entrega de:
 - Cartografía Catastral
 - Memorias técnicas de los procesos de actualización catastral
 - Revisiones de avalúo catastral
 - Mutaciones y trámites catastrales
 - Autoestimaciones de avalúo catastral

La documentación se entregará debidamente organizada de acuerdo con los parámetros establecidos por el Archivo General de la Nación y se dejará constancia en un acta que se suscribirá con el gestor catastral habilitado.

Independientemente del formato (análogo o digital) en que se encuentren disponibles los documentos, se ejecutará el protocolo de consulta establecido por la entidad catastral competente.

Se debe garantizar la entrega y/o disposición de la totalidad de la información catastral con los soportes, formatos y documentos metodológicos que se hayan generado y que den cuenta de la gestión catastral adelantada.

Las solicitudes de conservación catastral no atendidas o sin tramitar se entregarán una vez se dé



Continuación RESOLUCIÓN XX DEL XX DE XX DE 2020

“Por la cual se establecen los criterios básicos de atención al ciudadano, de calidad del servicio, de protección al usuario, de interoperabilidad tecnológica, de reporte de información en el Sistema Nacional de Información Catastral (SINIC), de gestión documental y regula el proceso de empalme.”

inicio al periodo de suspensión de términos.

- e) **Suspensión de términos:** Corresponde a los últimos diez (10) días hábiles anteriores a la finalización del periodo de empalme, en el que la entidad catastral que realiza la entrega limitará sus actividades operativas a la recepción de solicitudes y su registro en el sistema de correspondencia. En este periodo se realizarán las siguientes actividades:
- Entrega al Gestor Catastral habilitado, para el inicio su operación de las bases catastrales gráficas y alfanuméricas finales, con corte al día anterior al inicio del periodo de suspensión términos.
 - Elaboración del diagnóstico final de la información catastral realizada de manera conjunta con el gestor habilitado, con corte al día anterior al inicio del periodo de suspensión de términos.
 - Entrega de los trámites catastrales recepcionados por ventanilla durante este periodo.
 - Cualquier otra actividad concertada en el plan de trabajo para este periodo de tiempo.

De conformidad con el inciso final del artículo 118 del Código General del Proceso aplicable por remisión expresa del artículo 306 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo “(...) *En los términos de días no se tomarán en cuenta los de vacancia judicial ni aquellos en que por cualquier circunstancia permanezca cerrado el juzgado.*” Aplicable por analogía a las actuaciones administrativas, durante este periodo se suspenden los términos para todos los trámites, actuaciones y procedimientos que sean de competencias del gestor catastral a cargo del empalme y los mismos se reanudarán en el primer día hábil de la operación del gestor catastral que recibe.

- f) **Finalización del periodo de empalme:** En reunión concertada entre el gestor catastral competente y el gestor catastral habilitado, se evaluará el cumplimiento de las actividades programadas, dejando consignado la finalización de cada una de ellas, para lo cual se levantará un acta respectiva que será firmada por los intervinientes y será parte del acta de entrega del servicio público catastral.

Parágrafo Primero. Empalme por contratación de un gestor catastral. El gestor catastral que administre la información de la Entidad Territorial que contrate los servicios de un gestor catastral, deberá realizar el empalme y la entrega de esta información al gestor catastral contratado en un periodo máximo de tres (3) meses contados a partir de la fecha del inicio del contrato, so pena de responsabilidad disciplinaria y contractual, si a ello hubiere lugar.

Parágrafo Segundo. Empalme como consecuencia de la pérdida de habilitación. La habilitación se perderá por la imposición de la sanción de revocatoria de la habilitación por parte de la Superintendencia de Notariado y Registro – SNR, o quien haga sus veces, de conformidad con lo previsto en el artículo 81 de la Ley 1955 de 2019. En caso de pérdida de la habilitación, el gestor previamente habilitado deberá devolver la gestión catastral al gestor que previamente atendía su jurisdicción, procediendo con el empalme en los términos señalados en el presente artículo.

Artículo 20. Suscripción del acta de entrega del servicio público catastral al gestor habilitado: La entidad catastral competente y el gestor catastral habilitado, suscribirán el acta de entrega del servicio público catastral al día siguiente de la finalización del periodo de empalme.



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

IGAC
INSTITUTO GEOGRÁFICO
AGUSTÍN CODAZZI



Continuación RESOLUCIÓN XX DEL XX DE XX DE 2020

“Por la cual se establecen los criterios básicos de atención al ciudadano, de calidad del servicio, de protección al usuario, de interoperabilidad tecnológica, de reporte de información en el Sistema Nacional de Información Catastral (SINIC), de gestión documental y regula el proceso de empalme.”

Artículo 21. Datos personales. Las personas señaladas en el artículo 2 de la presente resolución, darán estricto cumplimiento a las disposiciones constitucionales y legales en materia de protección de datos personales.

Artículo 22. Derechos de autor. El Instituto Geográfico Agustín Codazzi – IGAC, mantiene los derechos de autor para fines misionales y mantendrá la custodia y gestión de la información catastral.

Artículo 23. Vigencia. La presente Resolución rige a partir del día siguiente a su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE
Dada en Bogotá D.C

OLGA LUCÍA LÓPEZ MORALES
DIRECTORA GENERAL
INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI - IGAC

Revisó: *Patricia del Rosario Lozano Triviño Jefe Oficina Asesora Jurídica - IGAC*
Yenny Carolina Rozo Gómez –Subdirectora Catastro – IGAC
María del Pilar González Moreno – Secretaria General

Proyectó: *José Luis Ariza Vargas – Jefe de la Oficina de Informática y Comunicaciones*
Natalia Elizabeth Plata Peñafort – Coordinadora GIT Gestión documental
Elizabeth García González – Coordinadora GIT de Servicio al Ciudadano
Elena Rocío Verástegui Niño – Abogada Subdirección de Catastro
Yesnith Pérez Arévalo – Profesional Subdirección de Catastro
Max Henry Salazar García – Técnico Subdirección de Catastro
Raúl Rincón Piñeros – Profesional Subdirección de Catastro
Luz Ángela Muñoz López – Profesional Subdirección de Catastro