	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 208-SC-Pr-06	
		Versión: 14	Pág. 1 de 17
		Vigente desde: 06/11/2020	

1. OBJETIVO

Establecer las acciones necesarias para recibir, tramitar y resolver de manera oportuna, eficiente y eficaz las solicitudes de los servicios requeridos por la ciudadanía y usuarios que los solicitan por medio de los diferentes canales y/o medios de atención, buscando garantizar la excelencia en la prestación del servicio.


2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la atención del ciudadano(a) o usuario(a) cuando este solicita los servicios o tramites por alguno de los canales de atención dispuesto por la entidad. Ya sea por medio del punto de atención de la Caja de la Vivienda Popular, la línea telefónica o el canal virtual (correo electrónico o página web) y finaliza con el seguimiento realizado para verificar la oportunidad, en la prestación del servicio.

3. RESPONSABLES

La responsabilidad de la modificación, actualización de este procedimiento está en cabeza de la Dirección de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Cesar Combita Cáceres Profesional – Dirección de Gestión Corporativa y CID Roberto Carlos Narváez Cortés Contratista – Dirección de Gestión Corporativa y CID	Juan David Solano Contratista – Dirección de Gestión Corporativa y CID	María Mercedes Medina Orozco Directora de Gestión Corporativa y CID Catalina Nagy Patiño Jefe Oficina Asesora de Planeación
Fecha: 27-10-2020	Fecha: 28-10-2020	Fecha: 06-11-2020

	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 208-SC-Pr-06	
		Versión: 14	Pág. 2 de 17
		Vigente desde: 06-11-2020	

4. NORMATIVIDAD

TIPO	No.	TEMA	FECHA	ORIGEN		
				Nacional	Distrital	Otras
Constitución		Constitución Política de Colombia	1991	X		
Ley	190	Estatuto Anticorrupción	1995	X		
Ley	361	Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la persona con limitación y se dictan otras disposiciones. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1538 de 2005, Adicionada por la Ley 1287 de 2009.	1997	X		
Ley	962	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.	2005	X		
Ley	970	Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas.	2005	X		
Ley	1474	Por el cual se dictan normas orientadas a Fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de Actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública	2011	X		



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular


GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Código: 208-SC-Pr-06


Versión: 14 Pág. 3 de 17

Vigente desde: 06-11-2020

TIPO	No.	TEMA	FECHA	ORIGEN		
				Nacional	Distrital	Otras
Ley	1618	Por la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad	2013			
Ley Estatutaria	1712	Ley de Transparencia y Acceso a la Información, Reglamentado parcialmente por el Decreto Nacional 103 de 2015.	2014	X		
Decreto	2150	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	1995	X		
Decreto	470	Por el cual se adopta la "Política Pública de Discapacidad para el Distrito Capital"	2007		X	
Decreto Distrital	166	Por el cual se adopta la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones	2010		X	
Decreto Ley	019	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"	2012	X		
Decreto Distrital	197	Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.	2014		X	
Decreto	1081	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República	2015	X		

	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 208-SC-Pr-06	
		Versión: 14	Pág. 4 de 17
		Vigente desde: 06-11-2020	


TIPO	No.	TEMA	FECHA	ORIGEN		
				Nacional	Distrital	Otras
Decreto Distrital	847	Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones	2019		X	
Decreto Nacional	491	Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica	2020	X		
CONPES	3649	CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010 del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, "Política Nacional de Servicio al Ciudadano".	2013	X		
CONPES	3785	Se implementa el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, dirigido a mejorar, tanto la calidad en la gestión, como la Prestación en los servicios provistos por las	2015	X		
Acuerdo	505	Por medio del cual se modifica el Acuerdo 137 de 2004, "Por medio del cual se establece el Sistema Distrital de Atención Integral de Personas en condición de discapacidad en el Distrito Capital y se modifica el Acuerdo 022 de 1999". Modificado parcialmente por el Acuerdo Distrital 586 de 2015	2012		X	

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 208-SC-Pr-06	
		Versión: 14	Pág. 5 de 17
		Vigente desde: 06-11-2020	

TIPO	No.	TEMA	FECHA	ORIGEN		
				Nacional	Distrital	Otras
Directiva Distrital	022	Estandarización de la información de identificación, caracterización, Ubicación y contacto de los ciudadanos y ciudadanas que capturan las entidades del Distrito Capital	2001		X	
Circular - Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C	043	Derecho de Acceso y Transparencia en la Información Pública Distrital - Socialización del Decreto 103 de 2015 - Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014.	2015		X	
Resolución	4347	Por la cual se reglamenta el precio de la expedición de copias que sean solicitadas en el ejercicio del Derecho de Petición en la Caja de la Vivienda Popular	2020			X

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Tipo de documento	Título del documento	Código	Origen	
			Externo	Interno
Manual	Manual de usuario del Módulo Servicio al Ciudadano Sistema de	208-SC-Mn-02		X
Manual	Manual Servicio a La Ciudadanía V1	208-SC-Mn-03		X
Procedimiento	Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción V3	208-SC-Pr-07		X
Formato	Radicación Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias Por Actos De Corrupción O Faltas Disciplinarias	208-SC-Ft-03		X

	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 208-SC-Pr-06	
		Versión: 14	Pág. 6 de 17
		Vigente desde: 06-11-2020	

6. DEFINICIONES

Actores del Servicio: Son todas las entidades y las personas que en calidad de servidores o servidoras públicos participan en la prestación del servicio público.

Atención diferencial preferencial: El proceso de servicio al ciudadano se basa en el marco de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la cual establece que la atención diferencial preferencial, en todos los puntos de atención a la ciudadanía del Distrito Capital o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, garantizarán el derecho de acceso y establecerán mecanismos de atención preferencial a los grupos poblacionales previstos en ley.

Igualmente, contempla la inclusión, como el conocimiento y reconocimiento de la ciudadanía como sujetos de derechos y deberes ante la Administración Distrital, sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas. En ese sentido, la atención diferencial preferencial en la entidad, contempla acciones para la atención especializada, así:

- Atención diferencial preferencial.
- Atención cálida y respetuosa.
- Atención inclusiva y sin discriminación.
- Atención con respeto por su edad.
- Atención garantizando sus derechos.


Atención preferencial a las personas con discapacidad, adultos mayores, los niños y niñas y las mujeres en estado de embarazo, quienes recibirán atención prioritaria, desde el momento de llegada hasta que se les preste el servicio.

Atención sin distinciones geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas y ecológicas.

Cálido y Amable: Brindar a nuestra ciudadanía el servicio solicitado de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana denotando su importancia con un correcto y adecuado trato.

Canales de Interacción Ciudadana: Hace referencia a la infraestructura física y tecnológica creada y desarrollada para interactuar con la ciudadanía, está compuesto por el canal escrito, canal presencial, canal virtual (correo electrónico y página web) y el telefónico.

Características del Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital: Serán características del Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital, los que reflejen las expectativas de la ciudadanía en la prestación del servicio en el marco del Estado Social de Derecho así:

	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 208-SC-Pr-06	
		Versión: 14	Pág. 7 de 17
		Vigente desde: 06-11-2020	

Confiable: El servicio se debe prestar de tal forma que la ciudadanía confíe en la precisión de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

Corresponsabilidad ciudadana: La corresponsabilidad ciudadana es un requisito indispensable para la construcción de una participación responsable, activa y una demanda razonable; Carta Iberoamericana de Calidad de la Gestión Pública. El goce pleno de los derechos solo es posible cuando la ciudadanía se apropia de sus derechos y de la defensa y cuidado de lo público como un valor común y de todos, lo cual lo hace corresponsable en la construcción de ciudad y ciudadanía, generando mayores posibilidades de acceso a servicios y de la administración pública a responder a las demandas y necesidades desde el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Efectivo: El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar del servicio público.


Parte Interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectado o percibirse como afectada por una decisión o actividad. Ejemplo: ciudadanía, servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas de una entidad, proveedores, sindicatos, socios o accionistas, entidades de control, veedurías ciudadanas o la sociedad en general, de conformidad con la ISO 9000:2015.

Rápido: El servicio debe ser ágil, eficiente, en el tiempo establecido y en el momento solicitado.

Respetuoso, digno y humano: Es el servicio imparcial, igualitario que se debe proporcionar a la ciudadanía y ciudadanas, reconociéndolos como seres humanos en sus diferencias, intereses, necesidades y cualidades.

Servicio a la Ciudadanía: Se entenderá por servicio a la ciudadanía, el derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer las necesidades y especialmente, para garantizar el goce efectivo de los demás derechos sin discriminación alguna o por razones de género, orientación sexual, pertenencia étnica, edad, lengua, religión o condición de discapacidad.

Valor Público: Es el valor creado por el Estado a través de los servicios que presta, y lo define el público usuario. La generación de valor público supone mejoras en la calidad de vida de la ciudadanía en su interacción con la administración pública.

	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 208-SC-Pr-06	
		Versión: 14	Pág. 8 de 17
		Vigente desde: 06-11-2020	

7. CONDICIONES GENERALES

MEDIOS Y/O CANALES DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA: La Caja de la Vivienda Popular, dispone de los siguientes canales y/o medios de comunicación para la atención:

- a) Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te escucha:** Es un Sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual) ante cualquier entidad del Distrito, observando la Circular 109 de 2011 “por la cual se suministran las Instrucciones para la adecuada operatividad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y dirigida a los Representantes de todas las Entidades Distritales.
- b) Buzón Virtual de Peticiones, Quejas y Reclamos de la Página Web de la Entidad:** El buzón virtual de peticiones, quejas y reclamos, está ubicado en la página web de inicio de la entidad (<http://www.cajaviviendapopular.gov.co/>). En el link Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, en donde podrá crear o consultar las PQRS.


La ciudadanía y grupos de interés, podrán presentar sus PQRS, por este medio, cuando así lo requieran, y diligenciar el formulario, el cual genera, de forma automática, un número de radicado.

- c) Cuenta de Correo Electrónico Institucional:** La ciudadanía y grupos de interés, podrán presentar sus PQRS, a través de la cuenta de correo electrónica institucional: soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, la cual será registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y remitida a la dependencia de correspondencia para su respectiva radicación y trámite.

Nota: En caso de que algún servidor público reciba una comunicación oficial en su cuenta de correo electrónico institucional, esta, deberá remitirse a la cuenta de correo electrónico institucional soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, para su radicación e inicio del trámite respectivo.

- d) Correspondencia:** La ciudadanía y grupos de interés, podrán presentar sus solicitudes escritas por ventanilla, en la oficina de Correspondencia de la entidad (Carrera 13 No 54 – 13), dependencia que aplicará el procedimiento administrativo interno de comunicaciones oficiales.

Telefónico: La ciudadanía y grupos de interés, podrán ser atendidos, comunicándose a las siguientes líneas telefónicas: Teléfono: (57-1) 3494520, extensión

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 208-SC-Pr-06	
		Versión: 14	Pág. 9 de 17
		Vigente desde: 06-11-2020	


160,161,162,163,164,165 y 440, y la Línea Celular Servicio al Ciudadano 3176466280 y Línea anticorrupción: 195 Opción 1

e) De igual manera, si la ciudadanía solicita información a un servidor público de la Caja de la Vivienda Popular, debe prestar la atención, de acuerdo con su competencia, y/o remitir la solicitud a quien corresponda.


f) **Presencial:** Los trámites y servicios pueden ser solicitados en la sede ubicada en la Carrera 13 No 54 – 13 de lunes a viernes en el horario de 7:00 A.M. a 4:30 P.M.

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN: Servicio al Ciudadano deberá contar con herramientas de medición de la satisfacción de la ciudadanía y grupos de interés.


8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No.	Actividad	Responsable	Documentos / Registros
1.	<p>Solicitar a las dependencias o áreas de la CVP la información de los trámites y/o servicios que han sido modificados y la información que sea relevante de cara a la ciudadanía.</p> <p>Esta información será solicitada a las dependencias de la Entidad los primeros 05 días hábiles del mes.</p>	Profesional Dirección de Gestión Corporativa y CID	Correo electrónico.
I. CANAL PRESENCIAL			
2.	Recibir al ciudadano(a) cuando ingresa al punto de atención de Servicio al Ciudadano e Indicarle que se acerque al módulo 1, a fin de tomar un digiturno.	Apoyo a la gestión Dirección de Gestión Corporativa y CID	N.A.
3.	Atender al ciudadano(a) en el módulo número 1 en orden de llegada, dando prioridad a la Atención preferencial si se requiere.	Apoyo a la gestión Dirección de Gestión Corporativa y CID	Registro en el sistema de información SIMA

	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 208-SC-Pr-06	
		Versión: 14	Pág. 10 de 17
		Vigente desde: 06-11-2020	


8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No.	Actividad	Responsable	Documentos / Registros
4.	<p>Escuchar atentamente al ciudadano(a), capturar y/o actualizar los datos básicos en el aplicativo SIMA.</p> <p>Una vez conozca el motivo de su visita identifica si la gestión a realizar corresponde a la entidad. No siendo de competencia de la entidad, se le informa al ciudadano orientándolo sobre la entidad competente.</p> <p>Se indaga al ciudadano si desea continuar con el trámite, en este caso y cuando efectivamente la gestión es de competencia de la entidad se le entrega el ticket, orientándolo y direccionándolo al área misional o de apoyo competente para atender la solicitud.</p>	<p>Apoyo a la gestión Dirección de Gestión Corporativa y CID</p>	<p>Registro en el sistema de información SIMA que arroja el Ticket Digiturno</p>
5.	<p>Orientar al ciudadano(a) que viene a realizar una gestión, por citación previa de un servidor público o contratista de la entidad, en este caso se procede de acuerdo con la actividad anterior.</p>	<p>Apoyo a la gestión Dirección de Gestión Corporativa y CID</p>	<p>Registro en el sistema de información SIMA</p>
6.	<p>Informar y orientar al ciudadano(a) cuando quiera radicar una PQRS, que la radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción o faltas disciplinarias se realiza en la ventanilla única, mediante el formato 208-SC-FT-03 "Radicación peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción o faltas disciplinaria" el cual tiene otro procedimiento establecido.</p>	<p>Apoyo a la gestión Dirección de Gestión Corporativa y CID</p>	<p>208-SC-FT-03 Radicación peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción o faltas disciplinaria</p>
7.	<p>Preguntar al ciudadano ¿Le puedo colaborar en algo más?</p> <p>Despedir al ciudadano de la siguiente forma: "Muchas gracias por su visita que tenga buen día Recuerde que todos los trámites y servicios con la Caja de la Vivienda Popular con totalmente gratuitos."</p>	<p>Apoyo a la gestión Dirección de Gestión Corporativa y CID</p>	<p>Registro en el sistema de información SIMA</p>

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 208-SC-Pr-06	
		Versión: 14	Pág. 11 de 17
		Vigente desde: 06-11-2020	

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No.	Actividad	Responsable	Documentos / Registros
II. CANAL ATENCIÓN TELEFÓNICA			
8.	Atender el PBX y la Línea Celular de Servicio al Ciudadano 3176466280 acuerdo con el protocolo establecido en el “Manual Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General”, en el cual se establece que se debe atender siempre de manera amable a la ciudadanía, dando información acertada y	Apoyo a la gestión Dirección de Gestión Corporativa y CID	Registro en el sistema de información SIMA
9.	Escuchar atentamente al ciudadano(a), capturar y/o actualizar los datos básicos en el aplicativo SIMA.	Apoyo a la gestión Dirección de Gestión Corporativa y CID	Registro en el sistema información SIMA.
10.	Establecer de acuerdo con la conversación sostenida si la gestión es o no, Competencia de la Caja de la Vivienda Popular. En el caso en que no sea de competencia de la entidad, se le informa al ciudadano orientándolo sobre la entidad competente.	Apoyo a la gestión Dirección de Gestión Corporativa y CID	N.A.
11.	Resolver el requerimiento brindando la información pertinente solicitada por el ciudadano(a). En caso de no tener la solución en el primer contacto, transferir la llamada al área misional o de apoyo, que le compete brindar la respuesta.	Apoyo a la gestión Dirección de Gestión Corporativa y CID	N.A.
12.	Resolver la solicitud, siguiendo el protocolo establecido en el “Manual Servicio a La Ciudadanía”, de la Caja de la Vivienda Popular.	Todos los Servidores Públicos y Contratistas de la Caja de la Vivienda Popular	Registro en el sistema información SIMA.
13.	Finalizar el protocolo se pregunta al ciudadano ¿Le puedo colaborar en algo más? Despedir al ciudadano de la siguiente forma: “Muchas gracias por su llamada que tenga buen día recuerde que todos los trámites y servicios con la Caja de la Vivienda Popular	Todos los Servidores Públicos y Contratistas de la Caja de la Vivienda Popular	N.A.
III. CANAL VIRTUAL			

	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 208-SC-Pr-06	
		Versión: 14	Pág. 12 de 17
		Vigente desde: 06-11-2020	


14.	<p>Revisar diariamente el correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co dando tramite a los requerimientos o solicitudes de la ciudadanía, brindando respuesta en el primer contacto, si es posible.</p> <p>En caso de que la respuesta requiera apoyo de otro proceso, la solicitud se transforma en una PQRSD. En este caso se le responderá al ciudadano indicando el procedimiento y el número de radicación que permita hacer el respectivo seguimiento.</p> <p>Los términos para dar respuesta a las PQRSD son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diez (10) días hábiles siguientes a su presentación para responder a Solicitudes de Información Pública y Solicitudes de Copia. • Quince (15) días hábiles siguientes a su presentación para Peticiones en Interés General o Particular, Quejas, Reclamos y Sugerencia. • Treinta (30) días hábiles siguientes a su presentación para responder a consultas en relación con temas a cargo de la entidad. <p>NOTA: Conforme al Decreto Legislativo 491 del 28 de marzo de 2020, la Dirección Jurídica emitió un memorando en donde se establecen los lineamientos para la atención de peticiones y notificaciones, a la luz del estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, dentro de los cuales se establecen los tiempos de respuesta para las diferentes tipologías:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Derecho de Petición de Interés Particular: 30 días • Derecho de Petición de Interés General: 30 días • Felicitaciones: 30 días • Sugerencias: 30 días • Denuncias por actos de Corrupción: 30 días • Quejas: 30 días • Reclamos: 30 días • Solicitudes de Copia: 20 días • Solicitudes de Acceso a la Información: 20 días • Consultas: 35 días <p>Estos cambios se tomaron para calcular los tiempos de respuesta para las peticiones del mes de marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto del 2020.</p> <p>Una vez se asigne el radicado se direccionará la PQRSD al área misional o de apoyo que le compete brindar la información.</p>	Apoyo a la gestión Dirección de Gestión Corporativa y CID	Correo electrónico realizando el debido reparto.
-----	--	---	--

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 208-SC-Pr-06	
		Versión: 14	Pág. 13 de 17
		Vigente desde: 06-11-2020	

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No.	Actividad	Responsable	Documentos / Registros
15.	Realizar seguimiento mensual mediante un informe de asistencia por canales de atención.	Profesional Dirección de Gestión Corporativa y CID	Informe de seguimiento, dando a conocer el resultado

9. PUNTOS DE CONTROL

No.	Actividad	¿Qué se controla?	¿Con qué frecuencia?	¿Quién lo controla?	Riesgos Asociados
1.	Solicitar a las dependencias o áreas de la CVP la información de los trámites y/o servicios que han sido modificados y la información que sea relevante de cara a la ciudadanía.	Qué los tramites y/o servicios se encuentran actualizados	Mensual	Profesional Dirección de Gestión Corporativa y CID	Brindar información inexacta, imprecisa o inoportuna al ciudadano (a) de los servicios y trámites que ofrece la entidad.
4.	Escuchar atentamente al ciudadano(a), capturar y/o actualizar los datos básicos en el aplicativo SIMA.	Qué los Requerimientos de la ciudadanía sean de competencia de la entidad, para dar inicio al procedimiento.	Siempre	Apoyo a la gestión Dirección de Gestión Corporativa y CID	Brindar información inexacta, imprecisa o inoportuna al ciudadano (a) de los servicios y trámites que ofrece la entidad.
9.	Escuchar atentamente al ciudadano(a), capturar y/o actualizar los datos básicos en el aplicativo SIMA.	Qué los Requerimientos de la ciudadanía sean de competencia de la entidad, para dar inicio al procedimiento.	Siempre	Apoyo a la gestión Dirección de Gestión Corporativa y CID	Brindar información inexacta, imprecisa o inoportuna al ciudadano (a) de los servicios y trámites que ofrece la entidad.
15.	Realizar seguimiento mensual mediante un informe de asistencia por canales de atención.	La gestión de las solicitudes que ingresan por los diferentes canales de atención de la Entidad.	Mensual	Profesional Dirección de Gestión Corporativa y CID	Incumplimiento de las solicitudes.

	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 208-SC-Pr-06	
		Versión: 14	Pág. 14 de 17
		Vigente desde: 06-11-2020	

10. DIAGRAMA DE FLUJO

Ver diagrama de flujo del procedimiento en la carpeta de calidad del proceso.

11. FORMATOS RELACIONADOS


No aplica.

12. ANEXOS


No aplica.

13. CONTROL DE CAMBIOS


Versión	Fecha Aprobación (dd-mmm-aaaa)	Cambios	Revisó Nombre(s) y apellido(s) del líder del proceso
01		Se realizó ajuste y actualización de la normatividad, del flujo de actividades y de los controles de las mismas. Se incluyeron las actividades para la evaluación de la satisfacción del ciudadano, lo cual suprime el procedimiento 208-SADM-Pr-11 Procedimiento de evaluación del cliente.	Consuelo Ortiz
02		Se realizó ajuste y actualización de la normatividad, del flujo de actividades y de los controles de las mismas. Se incluyeron las actividades para, ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS POR ORGANISMOS DE VIGILANCIA Y CONTROL, de acuerdo con la Resolución 1115 de 2010, por medio de la cual se reglamenta el procedimiento para el trámite de peticiones, quejas y reclamos de la CVP y se actualiza el nombre del procedimiento de Atención al Ciudadano por Servicio al Ciudadano, Directiva 009 de 2008 emitida por el Alcalde Mayor de Bogotá, aplicación de las disposiciones contenidas en el decreto 483 de 2007, por el cual se adopta el sistema unificado Distrital de Inspección, vigilancia y control de Bogotá D. C.	Consuelo Ortiz

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 208-SC-Pr-06	
		Versión: 14	Pág. 15 de 17
		Vigente desde: 06-11-2020	

Versión	Fecha Aprobación (dd-mmm-aaaa)	Cambios	Revisó Nombre(s) y apellido(s) del líder del proceso
03		Se reformula todas las actividades del procedimiento, se incluye nuevo glosario y normatividad y se reformula el alcance.	Héctor Velásquez
04		Se actualiza normatividad	Olga Rojas
05		Se actualiza toda la parte de la normatividad, incluyendo las normas vigentes que aplican al procedimiento	Olga Rojas
06		Se modifica la responsabilidad de las actividades 29 a la 33	Zoraida Rueda Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
07		Se actualizó normatividad	Ofir M. Duque B. Subdirectora Administrativa
08		En la misión y el alcance se cambió la expresión Subdirección Administrativa por Caja de la Vivienda Popular y se cambió la palabra ciudadanos por ciudadanía. Se actualizó normatividad, se eliminó la que no estaba vigente y se organizó por orden cronológico. También se hicieron correcciones de ortografía en todo el documento, se corrigió redacción del numeral 13, 15 y 17 y se cambiaron las expresiones área misional y dependencia asignada por dependencia competente en los numerales 5, 6, 7, 8, 11, 14 y 18.	Ofir M. Duque B. Subdirectora Administrativa
09	31-07-2015	Se modifica la totalidad del documento	Martha Liliana González M. Directora de Gestión Corporativa y CID

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 208-SC-Pr-06	
		Versión: 14	Pág. 16 de 17
		Vigente desde: 06-11-2020	

Versión	Fecha Aprobación (dd-mmm-aaaa)	Cambios	Revisó Nombre(s) y apellido(s) del líder del proceso
10	03-11-2015	Se revisan y modifican la columna de documentos / registros para incluir la codificación que aplica a estos. Se ajustan las actividades N° 7.2 y 23 en cuanto a la indicación de la secuencia de actividad que debe seguir una vez se ejecute la actividad referenciándolas a las actividades N° 10 y 16 respectivamente. Se ajustaron los responsables de las actividades N °23, 24 y 25 de acuerdo con la estructura actual de la entidad. Igualmente, los responsables del numeral 9. Puntos de control por las mismas razones antes mencionadas.	Martha Liliana González M. Directora de Gestión Corporativa y CID
11	31-10-2017	Se ajusta la totalidad del Procedimiento	Camilo Ernesto Chacón Orozco Director de Gestión Corporativa y CID
12	26-11-2018	Se actualiza numeral 5. Documentos de Referencia	Carlos Felipe Gamboa Director de Gestión Corporativa y CID
13	16-06-2020	Se actualizó Numeral No. 4. Normatividad, en el cual se incluyeron: Constitución Política de Colombia, Ley Estatutaria 1712 de 2014, Ley Estatutaria 1755 de 2015, Ley 1618 de 2013, Decreto Ley 019 de 2012, CONPES 3649 de 2010, CONPES 3785 de 2013, Decreto Distrital 470 de 2007, Decreto Distrital 166 de 2010, Decreto Distrital 197 de 2014, Decreto Distrital 392 de 2015, Acuerdo 505 de 2012, Directiva distrital 22 de 2001 y Circular 043 de 2015 - Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Adicional, se ajustó el Numeral No. 5. Documentos de Referencia, incluyendo el Formato 208-SC-FT-03 Radicación peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción o faltas disciplinarias. Se modificó el Numeral No. 8. Descripción del Procedimiento agregando la actividad No.1 "Solicitar a las dependencias o áreas de la CVP la información de los trámites y/o servicios que han sido modificados y la información que sea relevante de cara a la ciudadanía". Adicional se ajustó el Numeral No. 9. Puntos de control, conforme lo anterior.	María Mercedes Medina Orozco Director de Gestión Corporativa y CID

	GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 208-SC-Pr-06	
		Versión: 14	Pág. 17 de 17
		Vigente desde: 06-11-2020	

Versión	Fecha Aprobación (dd-mmm-aaaa)	Cambios	Revisó Nombre(s) y apellido(s) del líder del proceso
14	06-11-2020	Se actualizo el numeral 4. Normatividad, en el cual se incluyeron; el Decreto Distrital 847 de 2019, Decreto Nacional 491 de 2020 y la Resolución No 4347 de 2020. Adicional, se agregó texto en el numeral 7. Condiciones generales incluyendo línea de celular. En el numeral 8. Descripción del procedimiento se agregó texto respecto a los lineamientos para la atención de peticiones y notificaciones, a la luz del estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.	María Mercedes Medina Orozco Directora de Gestión Corporativa y CID