

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT</b> Caja de Vivienda Popular	<b>PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: 208-SADM-Pr-06	
		Versión: 10	Pág. 1 de 19
		Vigente desde: 30-11-2015	

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades que permitan la atención y direccionamiento de los requerimientos interpuestos por los ciudadanos y las ciudadanas, por medio de los diferentes canales y/o medios de comunicación para atender de manera oportuna, eficiente y eficaz las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de los ciudadanos.

## 2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la atención del ciudadano (a) cuando ingresa al vestíbulo de atención de la Caja de la Vivienda Popular o cuando accede y requiere servicios por cualquiera de los otros canales de atención. Termina con la elaboración de los informes de seguimiento a la gestión del proceso de servicio al ciudadano que se presentan a diferentes partes interesadas internas y externas.

## 3. RESPONSABLES

El responsable por la gestión (modificación, actualización y resultados) del procedimiento es el (la) Director (a) de Gestión Corporativa y CID.

## 4. NORMATIVIDAD

TIPO	No.	TEMA	FECHA	ORIGEN		
				Nacion al	Distrital	Intern a
Constitución Política de Colombia.	Art. 23	Derecho de Petición	1.991	X		

<b>Elaboró:</b> Cesar Hernández – Contratista Dirección de Corporativa y CID  Mario Rolando Benavides – Contratista Dirección de Gestión Corporativa y CID  Fecha: 16/05/2015	<b>Revisó:</b> Martha Liliana González Martínez – Directora de Gestión Corporativa y CID  Fecha: 22/11/2015	<b>Aprobó:</b> Martha Liliana González Martínez – Directora de Gestión Corporativa y CID  Richard Eduardo López Torres Jefe Oficina Asesora de Planeación  Fecha: 30/11/2015
---	--	---



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT

Caja de Vivienda Popular

## PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: 208-SADM-Pr-06

Versión: 10

Pág. 2 de 19

Vigente desde: 30-11-2015

TIPO	No.	TEMA	FECHA	ORIGEN		
				Nacion al	Distrital	Intern a
Ley	190	Estatuto Anticorrupción	1.995	X		
Decreto	2232	"Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas así como el sistema de quejas y reclamos"	1995	X		
Ley	527	"Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación"	1999	X		
Circular	017	Manejo de Correspondencia.	2002		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		
Decreto	2623	"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"	2009	X		
Decreto	371 Art. 3	"De los procesos de Atención al Ciudadano, los sistemas de información y atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital"	2010		X	
Resolución - CVP	1115	"Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento para el trámite de peticiones, quejas y reclamos de la CVP"	2010			X



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT

Caja de Vivienda Popular

## PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: 208-SADM-Pr-06

Versión: 10

Pág. 3 de 19

Vigente desde: 30-11-2015

TIPO	No.	TEMA	FECHA	ORIGEN		
				Nacion al	Distrital	Intern a
Ley	1437 Art. 13	“Mediante él, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”	2011	X		
Ley	1474	Reglamentada por el Decreto Nacional 734 de 2012 “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		
Circular – Sec. General	047	“Concepto unificador No. 1 – Atención de derechos de petición” de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá”	2011		X	
Decreto	19	“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”	2012	X		
Decreto	2641	“Por la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”	2012	X		
Resolución - CVP	1054	“Por la cual se actualiza el procedimiento para el trámite de peticiones, quejas y reclamos de la Caja de la Vivienda Popular”	2012			X
Acuerdo	529	“Por el cual se adopta medidas para la atención	2013		X	



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

## PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: 208-SADM-Pr-06

Versión: 10

Pág. 4 de 19

Vigente desde: 30-11-2015

TIPO	No.	TEMA	FECHA	ORIGEN		
				Nacion al	Distrital	Intern a
		digna, cálida y decorosa a la ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados y se dictan otras disposiciones”				
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 entidades de la Administración Pública.	2013	X		
Decreto	197	“Por medio de la cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”	2014		X	
Ley	1712	Ley de Transparencia y Acceso a la Información	2014	X		
Decreto	103	“Por el cual se reglamenta parcialmente la 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”	2015	X		
Ley	1755	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento y de lo contencioso administrativo	2015	X		

	<b>PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: 208-SADM-Pr-06	
		Versión: 10	Pág. 5 de 19
		Vigente desde: 30-11-2015	

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Tipo de documento	Título del documento	Código	Origen	
			Externo	Interno
Decreto	“Por la cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá”	197 de 22 de mayo de 2014	X	
Manual	“Manual Protocolo de Servicio al Ciudadano”	208-SADM-Mn-02		X
Manual	Manual de usuario del Módulo servicio al ciudadano Sistema de información misional “ENCAJA”	208-DGC-Mn-03		X

## 6. DEFINICIONES

**Canales de Interacción Ciudadana:** Hace referencia a la infraestructura física y tecnológica creada y/o desarrollada para interactuar con la ciudadanía, está compuesto por el canal presencial, canal virtual y el telefónico.

**Denuncia:** es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional

**Denuncia por Corrupción:** Es el relato que un ciudadano o ciudadana realiza en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.

Se sugiere tener en cuenta los siguientes ítems al presentar su denuncia:

- Presentar una relación clara, detallada y precisa de los hechos de los cuales tiene conocimiento.
- En lo posible, expresar cómo ocurrieron los hechos, dónde y cuándo.
- Señalar quién o quiénes lo hicieron, si es de conocimiento del denunciante.
- Adjuntar las evidencias que sustentan el relato. En caso de tenerlas el denunciante deberá suministrar nombre y dirección de residencia, teléfono y correo electrónico si dispone para contactarlo en el evento de ser necesario o para mantenerlo

	<b>PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: 208-SADM-Pr-06	
		Versión: 10	Pág. 6 de 19
		Vigente desde: 30-11-2015	

informado del curso de su denuncia.

- En el caso de preferir presentar la denuncia de forma anónima, el denunciante deberá asegurarse que ésta amerite credibilidad y acompañarla de evidencias que permitan orientar la investigación.
- Informar si los hechos han sido puestos en conocimiento de otra autoridad e indicar cuál.

**Felicitaciones:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

**OAC:** Oficina Asesora de Comunicaciones.

**PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

**Petición:** es la solicitud verbal o escrita, electrónica o vía fax, que se presenta ante un servidor público con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

Su ejercicio está reglamentado como **derecho de petición** el cual poseen todas las personas para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado. Puede ser:

- De carácter particular cuando la solicitud la realiza un ciudadano o ciudadana.
- De carácter general cuando la solicitud la realiza una comunidad para atender una situación que se repite para varios ciudadanos o ciudadanas quienes la presentan en grupo, a través de una organización ciudadana o agremiación, entre otros.

Las peticiones pueden presentarse:

- Para que por motivos de interés general o particular se inicie por las autoridades una actuación administrativa.
- Para que por motivos de interés general o particular las autoridades permitan el acceso a la información sobre las acciones por ellas desarrolladas.
- Para que por motivos de interés general o particular las autoridades permitan conocer documentos no reservados u obtener copias de los mismos.
- Para que por motivos de interés general o particular se den por las autoridades dictámenes o conceptos sobre asuntos de su competencia.

**Nota:** Si la petición la presenta un representante de una organización, grupo o autoridad a nombre propio es de carácter particular

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona con relación a la conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

	<b>PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: 208-SADM-Pr-06	
		Versión: 10	Pág. 7 de 19
		Vigente desde: 30-11-2015	

**Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea de manera general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**SC:** Servicio al Ciudadano.

**Seguimiento:** Es la función continua de observación durante el trascurso de la ejecución, que utiliza la recolección sistemática de datos sobre indicadores, con el fin de proporcionar a la CVP información sobre el logro de objetivos en el servicio al ciudadano.

**Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS:** Es un instrumento que permite al ciudadano presentar una petición, queja, reclamo o sugerencia en cualquier punto de servicio al ciudadano, directamente a través de usuario, por el Portal de Bogotá o en la línea 195 y hacer seguimiento a su comunicación por cualquiera de los canales de interacción.

**Sugerencia:** Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad

**Tutela:** La acción de tutela es un mecanismo al que puede acceder de manera directa cualquier ciudadano, que tiene por objeto la protección de los derechos constitucionales fundamentales, aún aquellos que no se encuentren consagrados en la Constitución, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.

## 7. CONDICIONES GENERALES

### TERMINOS DE RESPUESTA A REQUERIMIENTOS

- a. Los términos para dar respuesta a una petición son:
- Quince (15) días hábiles siguientes a su presentación para peticiones en interés general o particular.
  - Quince (15) días hábiles siguientes a su presentación para quejas.
  - Quince (15) días hábiles siguientes a su presentación para los reclamos.
  - Treinta (30) días hábiles para responder a consultas en relación con temas a cargo de la entidad.
  - Cinco (5) días hábiles para solicitud de información por parte de los

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular</p>	<b>PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: 208-SADM-Pr-06	
		Versión: 10	Pág. 8 de 19
		Vigente desde: 30-11-2015	

Congresistas. Art. 258 Ley 5 de 1992.

- Respuesta al **CONCEJO DE BOGOTA**, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al recibo, de acuerdo con los artículos 8 y 14 del Decreto Ley 1421 Estatuto Orgánico de Bogotá y el Artículo 58 del Acuerdo 348 de diciembre 23 de 2008 **“Por el cual se expide el reglamento interno del Concejo de Bogotá, Distrito Capital”**.
- Cinco (5) días para las solicitudes de información elevadas por la **DEFENSORÍA DEL PUEBLO** ante las autoridades públicas, ante los particulares que ejercen funciones públicas.
- Las solicitudes de información entre **ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**, deben resolverse en un término de diez (10) días.
- Diez (10) días hábiles (art.22 C.C.A), contados a partir de la fecha de radicación para la Expedición de Copia de Documentos- Solicitud de Copias
- Diez (10) días hábiles, para examinar los expedientes en el estado en que se encuentren, y obtener copias y certificaciones sobre los mismos (Capítulo VII, Art. 29 del Código Contencioso Administrativo “Formación y examen de expedientes”).
- Diez (10) días hábiles (art.22 C.C.A), contados a partir de la fecha de radicación para la Expedición de Certificaciones.
- Quince (15) días hábiles siguientes a su presentación de una denuncia por corrupción
- Quince (15) días hábiles para contestar la presentación formal de una felicitación.
- Quince (15) días hábiles para contestar la presentación formal de una sugerencia.
- Quince (15) días hábiles para gestionar el pago de un recibo de servicios públicos.
- Quince (15) días hábiles para responder una solicitud de un funcionario de la CVP a la administración como certificaciones, permisos, quejas, sugerencias.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular</p>	<p><b>PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b></p>	Código: 208-SADM-Pr-06	
		Versión: 10	Pág. 9 de 19
		Vigente desde: 30-11-2015	

- Diez (10) días hábiles para gestionar cualquier cuenta de cobro por servicios a los contratos legalizados por la CVP.
- Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.
- La atención al ciudadano debe darse únicamente en el primer piso. Los funcionarios encargados de la atención al ciudadano deben tener el suficiente conocimiento e idoneidad acerca de los procesos y procedimientos, trámites y servicios, funciones, dependencias y funcionarios de la Caja de la Vivienda Popular con el fin de garantizar resolver los requerimientos en primer contacto. Únicamente en los casos que se requiera se hará pasar a las áreas misionales a los ciudadanos para ser atendidos.
- El ingreso de ciudadanos a la Caja de la Vivienda Popular debe realizarse por la Kr 13 53 -13 (Servicio al Ciudadano). Únicamente podrán ingresar por la CI 54 13-30 los ciudadanos previamente autorizados por un(a) funcionario(a) o un(a) servidor(a) de la entidad.
- Todas las llamadas que ingresen a la Caja de la Vivienda Popular deben ingresar por la línea telefónica de atención de servicio al ciudadano existente y el PBX, con excepción de las que ingresan directamente a las áreas.
- Todo tipo de requerimiento ciudadano que amerite información del estado, situación o datos de carácter particular y/o privado de un predio debe ser clasificado como **Consulta**, con el fin de disponer del tiempo de respuesta necesario para indagar sobre la pertinencia en la entrega de la información. Para los casos en que se verifique que el ciudadano no tiene relación con el predio motivo de su consulta, debe responderse con la negación de la información.
- El tratamiento de datos personales en el Registro de Ciudadanos definido en este procedimiento debe ser de acuerdo a la Ley 1581 de 2012 y la Resolución 855 de 2014 establecidos en Manual interno y procedimiento de políticas para el tratamiento de datos personales de titulares en la Caja de la Vivienda Popular y los formatos denominados Autorización para el tratamiento de datos personales (208-DGC-ft-18) y Aviso de Privacidad tratamiento de datos personales (208-DGC-ft-19).
- Elaborar los informes requeridos por las partes interesadas internas y externas de acuerdo con las normas, reglamentos y plazos establecidos por el Distrito.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular</p>	<b>PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: 208-SADM-Pr-06	
		Versión: 10	Pág. 10 de 19
		Vigente desde: 30-11-2015	

- La Dirección General debe establecer las acciones preventivas y correctivas a las áreas correspondientes, con base a la información periódica de los resultados del seguimiento a las respuestas de las PQRS.
- La recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias interpuestas por un(a) ciudadano(a) en el canal telefónico debe ser atendida por cualquier servidor(a) de la Entidad, registrándola y remitiéndola por correo electrónico a la dirección [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co) indicando información del contacto del petionario (nombre, cédula, número telefónico, correo electrónico y dirección de contacto) y el relato de los hechos que origina la PQRS.

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No	Actividad	Responsable	Documentos / Registros
<b>Tipo de Canal:</b>			
I. Canal Presencial			
II. Canal Atención Telefónica			
III. Canal Atención Virtual			
<b>I. CANAL PRESENCIAL</b>			
1	Recibir al ciudadano(a) cuando ingresa al vestíbulo de atención de la Caja de la Vivienda Popular.	Director(a) de Gestión Corporativa y CID o quién el (ella) delegue	
2	Indicar al ciudadano(a) que tome el turno del sistema Digiturno de acuerdo con el tipo de información requerida por el mismo	Director(a) de Gestión Corporativa y CID o quién el (ella) delegue	Ticket Digiturno
3	Capturar o actualizar los datos básicos del ciudadano(a) mediante el dispositivo móvil de captura	Director(a) de Gestión Corporativa y CID o quién el (ella) delegue	Registro en el sistema de información misional (ENCAJA)
4	Atender al ciudadano(a) en el módulo asignado por el Digiturno según el número que le haya correspondido.  <b>Instrucción:</b>  El servidor público en el módulo de atención solicita el turno –ticket- y de manera cordial y respetuosa pregunta al ciudadano: “¿En qué le puedo servir?”	Director(a) de Gestión Corporativa y CID o quién el (ella) delegue	

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT</b> Caja de Vivienda Popular	<b>PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: 208-SADM-Pr-06	
		Versión: 10	Pág. 11 de 19
		Vigente desde: 30-11-2015	

<b>8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
No	Actividad	Responsable	Documentos / Registros
5	Verificar, actualizar o registrar, de requerirse, la información básica y de contacto del ciudadano(a) en el sistema de información misional	Director(a) de Gestión Corporativa y CID o quién el (ella) delegue	Registro en el sistema de información misional (ENCAJA)
6	Escuchar al ciudadano(a), el motivo de su visita e identificar su petición para gestionarla.	Director(a) de Gestión Corporativa y CID o quién el (ella) delegue	
¿Solicitud o Petición de competencia de la Caja de la Vivienda Popular?			
7	<p><b>7.1-SI: Resolver el requerimiento de competencia de la Caja de la Vivienda Popular de acuerdo con:</b></p> <p><b>a. Actualización de información:</b> Verificar o actualizar la información del ciudadano en el sistema de información correspondiente, previa identificación del ciudadano y de acuerdo con las condiciones generales establecidas en este procedimiento en cuanto al manejo de datos personales. <b>Ir a la actividad N°10</b></p> <p><b>b. Tramité de la CVP:</b> Indicar al ciudadano(a) el estado del proceso, el avance del mismo y los pasos a seguir. <b>Instrucción:</b> registrar en el aplicativo correspondiente la información y fecha en que se dio la información al ciudadano (a)</p> <p><b>c. Servicio de la CVP:</b> Informar el procedimiento pertinente y los tiempos de respuesta. <b>Instrucción:</b> Asegúrese de que la información brindada cumple con el requerimiento presentado por el ciudadano y de registrar en el aplicativo misional la información que se le comunicó al ciudadano(a) durante su atención</p> <p><b>d. Radicación de documentación:</b> Indicar al ciudadano(a) que la radiación y correspondencia de documentos se realiza en la ventanilla única. En caso de tratarse de una solicitud de fotocopias de</p>	Director(a) de Gestión Corporativa y CID o quién el (ella) delegue	Registro en el sistema de información misional (ENCAJA)

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular</p>	<b>PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: 208-SADM-Pr-06	
		Versión: 10	Pág. 12 de 19
		Vigente desde: 30-11-2015	

8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
No	Actividad	Responsable	Documentos / Registros
	<p>documentación, indicar al ciudadano(a) que la solicitud se debe realizar por escrito y debe ser radicada. <b>[Ir al procedimiento de gestión y trámite documental (208-SADM-Pr-05)]</b></p> <p><b>e. Resolver el requerimiento de competencia de área misional o de apoyo de la CVP:</b> Resolver el requerimiento con la información disponible en el sistema de información misional. <b>Ir a la Actividad N° 11</b></p> <p><b>Instrucción:</b> Si no es posible resolver el requerimiento, <b>ir a la Actividad N° 8</b></p> <p><b>7.2-NO: Ir a la Actividad N° 10</b></p>		
8	<p>Seleccionar y asignar en el sistema de información misional, el servidor(a) del proceso misional o de apoyo correspondiente que atenderá al ciudadano(a)</p> <p><b>Instrucción:</b> Si el ciudadano(a) indica que fue citado por un servidor(a) de un área misional o de apoyo se procede a seleccionar en el sistema de información misional o de apoyo el mencionado servidor público para que atienda al ciudadano</p>	Director(a) de Gestión Corporativa y CID o quién el (ella) delegue	Registro en el sistema de información misional (ENCAJA)
9	<p>Imprimir la ficha de atención y entregar al ciudadano(a) indicando el punto de acceso físico al cual debe dirigirse para ser atendido. <b>Ir a la Actividad N° 11</b></p>	Director(a) de Gestión Corporativa y CID o quién el (ella) delegue	Ficha de atención generada por el sistema de información misional (ENCAJA)
10	<p>Direccionar a la entidad competente e informar al ciudadano la dirección, persona de contacto, página Web o número de teléfono. Si se requiere, consulte con un funcionario de su área o contacte telefónicamente a la entidad correspondiente.</p>	Director(a) de Gestión Corporativa y CID o quién el (ella) delegue	
¿El ciudadano necesita otra colaboración? (El funcionario pregunta al ciudadano: ¿Le puedo colaborar en algo más?)			

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT</b> Caja de Vivienda Popular	<b>PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: 208-SADM-Pr-06	
		Versión: 10	Pág. 13 de 19
		Vigente desde: 30-11-2015	

<b>8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Documentos / Registros</b>
11	<b>11.1-SI: Ir a la actividad N° 4.</b>	Director(a) de Gestión Corporativa y CID o quién el (ella) delegue	
	<b>11.2-NO: Despedir al ciudadano de la siguiente forma: "Muchas gracias por su visita que tenga buen día". Fin del Procedimiento</b>		
<b>II. CANAL ATENCIÓN TELEFÓNICA</b>			
12	Atender el PBX de la entidad de acuerdo al protocolo establecido en el Manual de Servicio al Ciudadano	Director(a) de Gestión Corporativa y CID o quién el (ella) delegue	
13	Identificar en primer contacto el requerimiento del ciudadano	Director(a) de Gestión Corporativa y CID o quién el (ella) delegue	
<b>¿De competencia de la Caja de la Vivienda Popular?</b>			
14	<b>14.1-SI: Ir a la Actividad N° 15</b>	Director(a) de Gestión Corporativa y CID o quién el (ella) delegue	
	<b>14.2- NO: Ir a la Actividad N° 22</b>		
<b>¿Solicitud de Información o Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia (PQRS)?</b>			
15	<b>15.1-Solicitud de Información: Ir a la Actividad N° 20</b>	Director(a) de Gestión Corporativa y CID o quién el (ella) delegue	
	<b>15.2-PQRS: Registrar en el correo institucional la siguiente información sobre PQRS del ciudadano (a):</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los datos del (de la) ciudadano(a)</li> <li>• Los hechos de la PQRS</li> </ul>		
16	Remitir la PQRS al correo institucional <a href="mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co">soluciones@cajaviviendapopular.gov.co</a> para su registro en el sistema SDQS	Director(a) de Gestión Corporativa y CID o quién el (ella) delegue	Correo electrónico
17	Registrar en el SDQS, la PQRS asignándola al misional o área de apoyo para que emita la respuesta correspondiente en los términos legales.	Director(a) de Gestión Corporativa y CID o quién el (ella) delegue	Registro de la PQRS en el Sistema de Quejas y Soluciones (SDQS)

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular</p>	<b>PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: 208-SADM-Pr-06	
		Versión: 10	Pág. 14 de 19
		Vigente desde: 30-11-2015	

<b>8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Documentos / Registros</b>
18	<p>Tramitar la PQRS dentro de los términos legales establecidos</p> <p><b>Instrucción:</b></p> <p>El misional o área de apoyo correspondiente encargada de emitir la respuesta deberá cerrar la PQRS en el sistema SDQS, una vez se haya subido la correspondiente respuesta</p>	<p>Director(a) Gestión Corporativa y CID o Director(a) Técnico(a) o Director(a) Jurídica o Jefes de Oficinas Asesoras o Asesor(a) de Control Interno o Subdirectores(as)</p>	<p>Registro de la respuesta a la PQRS en el sistema SDQS</p>
19	<p>Informar al peticionario la respuesta a su requerimiento y remitir o entregar respuesta</p> <p><b>Instrucción:</b></p> <p>En caso que la información de contacto del peticionario no sea cierta, el área misional o de apoyo en coordinación con Servicio al Ciudadano deberán fijar la respuesta por espacio de cinco (5) días hábiles en el Periódico Mural -Cartelera- ubicado en el punto de atención.</p> <p><b>Ir a la Actividad N° 24</b></p>	<p>Director(a) Gestión Corporativa y CID o Director(a) Técnico(a) o Director(a) Jurídica o Jefes de Oficinas Asesoras o Asesor(a) de Control Interno o Subdirectores(as)</p>	<p>Correo electrónico</p> <p>208-SADM-ft-06</p> <p>Acta publicación de notificaciones por aviso</p>
20	<p>Resolver el requerimiento brindando la información pertinente requerida 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.</p>	<p>Director(a) de Gestión Corporativa y CID o quién el (ella) delegue</p>	
<b>¿Llamada transferida exitosamente?</b>			
21	<p><b>21.1-SI:</b> Resolver la solicitud de información del ciudadano siguiendo lo establecido en el Manual de Servicio al Ciudadano</p> <p><b>Fin del Procedimiento</b></p> <p><b>21.2-NO:</b> Informar al ciudadano el nombre del área y extensión telefónica que resolverá su solicitud de información para que se comuniquen posteriormente</p> <p><b>Fin del Procedimiento</b></p>	<p>Servidor de la CVP</p>	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular</p>	<b>PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: 208-SADM-Pr-06	
		Versión: 10	Pág. 15 de 19
		Vigente desde: 30-11-2015	

<b>8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>			
<b>No</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Documentos / Registros</b>
22	<p>Informar al ciudadano (a) que el requerimiento no es de competencia de la entidad y orientarlo (a) a donde corresponda la solicitud</p> <p><b>Fin del procedimiento</b></p>	Director(a) de Gestión Corporativa y CID o quién el (ella) delegue	
<b>III. CANAL ATENCIÓN VIRTUAL</b>			
23	<p>Revisar diariamente el correo electrónico <a href="mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co">soluciones@cajaviviendapopular.gov.co</a>, las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que los ciudadanos (as) envían por este canal. <b>Ir a la Actividad N° 17</b></p>	Director(a) de Gestión Corporativa y CID o quién el (ella) delegue	Correo institucional
<b>Seguimiento a las PQR En Módulo CORDIS y Sistema SQDS</b>			
24	<p>Verificar semanalmente en el módulo de CORDIS y en SDQS la gestión de respuesta de los requerimientos que han sido radicados en la entidad con el fin de garantizar su cierre dentro de los términos legales</p>	Director(a) de Gestión Corporativa y CID o quién el (ella) delegue	Correo institucional cada viernes
<b>¿Requerimiento en Trámite?</b>			
25	<p><b>25.1-SI:</b> Registrar el requerimiento en el Aplicativo de Alarmas Tempranas y comunicar por correo electrónico institucional al Director del área y su respectiva Secretaria los PQRS en Trámite</p> <p><b>25.2-NO: Fin del procedimiento</b></p>	Director(a) de Gestión Corporativa y CID o quién el (ella) delegue	<p>Registro en el aplicativo de Alarmas Tempranas</p> <p>Correo electrónico</p>
26	<p>Convocar quincenalmente a las áreas misionales y de apoyo para reportar el número de PQRS pendientes de trámite o vencidos direccionadas a las áreas misionales o de apoyo con el fin tomar las medidas pertinentes y acordar las fechas de cierre de cada PQRS pendiente por finalizar</p>	Director(a) de Gestión Corporativa y CID	208-SADM-ft-06 Acta de reunión
27	<p>Elaborar y presentar informes de acuerdo con su destino.</p> <p><b>Instrucción:</b> A nivel Interno: Se elaboran los informes pertinentes a nivel interno</p>	Director(a) de Gestión Corporativa y CID o quién el (ella) delegue	208-SADM-ft 105 Informe de requerimientos mensuales PQRS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT

Caja de Vivienda Popular

## PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Código: 208-SADM-Pr-06

Versión: 10

Pág. 16 de 19

Vigente desde: 30-11-2015

### 8. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	Actividad	Responsable	Documentos / Registros
	<p>para la Oficina Asesora de Comunicaciones y para Control Interno.</p> <p>A nivel externo: Se elaboran para entidades de Control y Vigilancia (Veeduría Distrital, y Contraloría Distrital) y la Subdirección de Calidad del Servicio de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá</p> <p><b>Fin del Procedimiento</b></p>		<p>208-SADM-ft 105 Informe de asistencia y evaluación mensual</p> <p>208-SADM-ft 105 Informe trimestral de PQRS</p> <p>208-SADM-ft 105 Informe mensual de PQRS vencidos (para la Subdirección de calidad del Servicio al Ciudadano)</p> <p>Formato Externo-Subdirección de Calidad del Servicio al Ciudadano (sin código) Matriz trimestral de Estándares e indicadores</p> <p>Formato Externo-Subdirección de Calidad del Servicio al Ciudadano-2212200-ft-442 Certificado de confiabilidad de la información</p> <p>208-SADM-ft 105 Informe Anual de PQRS</p>



**PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL  
CIUDADANO**

Código: 208-SADM-Pr-06

Versión: 10

Pág. 17 de 19

Vigente desde: 30-11-2015

**9. PUNTOS DE CONTROL**

N°	Actividad	¿Qué se controla?	¿Con qué frecuencia?	¿Quién lo controla?	Riesgos Asociados
7.1	Resolver el requerimiento de competencia de la Caja de la Vivienda Popular de acuerdo con	Qué los requerimientos de los ciudadanos (as) sean de competencia de la entidad	Para cada solicitud de información o PQRS	Director(a) de Gestión Corporativa y CID o quién el (ella) delegue	Brindar información inexacta, imprecisa o inoportuna al ciudadano (a) de los servicios y trámites que ofrece la entidad
17	Registrar en el SDQS la PQRS asignándola al misional o área de apoyo para que emita la respuesta correspondiente en los términos legales	Tener la trazabilidad de las actuaciones del trámite en las áreas misionales y de apoyo de la PQRS y las respuestas emitidas por los misionales y las áreas de apoyo	Diario	Director(a) de Gestión Corporativa y CID o quién el (ella) delegue	Tramitar las PQRS interpuestas por los ciudadanos (as) fuera de los tiempos establecidos por la Ley
23	Revisar el correo electrónico <a href="mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co">soluciones@cajaviviendapopular.gov.co</a> , las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que los ciudadanos (as) envían por este canal	Las solicitudes que ingresan por este canal	Diario	Director(a) de Gestión Corporativa y CID o quién el (ella) delegue	Tramitar las PQRS interpuestas por los ciudadanos (as) fuera de los tiempos establecidos por la Ley
24	Verificar semanalmente en el módulo de CORDIS y en SDQS la gestión de respuesta de los requerimientos que han sido radicados en la entidad con el fin de garantizar su cierre dentro de los términos legales	Identificar la PQRS que no tienen el estado de respuesta definitiva por parte de las áreas misionales y de apoyo	Semanal	Director(a) de Gestión Corporativa y CID o quién el (ella) delegue	Tramitar las PQRS interpuestas por los ciudadanos (as) fuera de los tiempos establecidos por la Ley

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HÁBITAT Caja de Vivienda Popular</p>	<b>PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: 208-SADM-Pr-06	
		Versión: 10	Pág. 18 de 19
		Vigente desde: 30-11-2015	

**10. DIAGRAMA DE FLUJO**

Ver diagrama de flujo del procedimiento de servicio al ciudadano

**11. ANEXOS**

**12. CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha Aprobación (dd-mmm-aaaa)	Cambios	Revisó (Nombre y Cargo)
1		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
2		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
3		Se reformula todas las actividades del procedimiento, se incluye nuevo glosario y normatividad y se reformula el alcance.	Héctor Velásquez
4		Se actualiza normatividad	Olga Rojas

	<b>PROCEDIMIENTO DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	Código: 208-SADM-Pr-06	
		Versión: 10	Pág. 19 de 19
		Vigente desde: 30-11-2015	

5		Se actualiza toda la parte de la normatividad, incluyendo las normas vigentes que aplican al procedimiento	Olga Rojas
6		Se modifica la responsabilidad de las actividades 29 a la 33	Zoraida Rueda Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
7		Se actualizó normatividad	Ofir M. Duque B. Subdirectora Administrativa
8		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
9	31-07-2015	Se modifica la totalidad del documento	Martha Liliana González M Directora de Gestión Corporativa y CID
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 misma razón antes mencionada	Martha Liliana González M Directora de Gestión Corporativa y CID