

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 208-SC-Pr-06
		Versión: 15
		Vigente desde: 27/09/2024

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- Servicio al Ciudadano.

4. GENERALIDADES O POLÍTICAS OPERACIONALES

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.

Los canales dispuestos por la entidad para la recepción de las peticiones son las siguientes:

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra
publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 208-SC-Pr-06
		Versión: 15
		Vigente desde: 27/09/2024

b. Canal escrito. Las distintas peticiones formuladas por escrito pueden ser radicadas en la ventanilla única de correspondencia de la Caja de la Vivienda Popular ubicada en la Carrera 13 # 54 - 13, Primer Piso, punto de Atención de Servicio al Ciudadano, de lunes a viernes en el horario de 7:00 AM a 4:30 PM, jornada continua.

Las peticiones escritas también pueden ser radicadas en la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Carrera 8 No 10 - 65.

c. Canal Presencial. A través de cualquier Red CADE de la ciudad de Bogotá en el horario establecido o en la Carrera 13 # 54 - 13, Primer Piso, punto de Atención de Servicio al Ciudadano, de lunes a viernes en el horario de 7:00 AM a 4:30 PM, jornada continua.

d. Canal telefónico. La ciudadanía se puede comunicar al conmutador de la Caja de la Vivienda Popular, PBX (601) 349 4520 Extensiones: 160, 161, 163, 164 y 165 y a la línea celular 318 612 7251.

e. Canal virtual: Este canal posee dos (2) medios electrónicos, la página Web o Correo electrónico de la Entidad:

- **Página WEB:** en la página principal (Home) de la de la Caja de la Vivienda Popular se encuentra en la parte inferior la sección del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones o directamente en la plataforma web “Bogotá Te Escucha”

- **Página Caja de la Vivienda Popular:** <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/radicación> en line en la parte superior derecha <https://orfeo.cajaviviendapopular.gov.co/formularioCVP/tramiteWebIni.php>

Bogotá Te Escucha: <http://www.bogota.gov.co/sdqs>

- **Correo:** Enviar sus solicitudes y documentación a través del siguiente correo electrónico: soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

f. Redes Sociales:

<https://twitter.com/CVPBogota>

<https://www.facebook.com/cajadelaviviendapopular>

https://www.instagram.com/cvp_bogota/?hl=es-la

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra
publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<p>PRODEDIMIENTO GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>Código: 208-SC-Pr-06</p>
		<p>Versión: 15</p>
		<p>Vigente desde: 27/09/2024</p>

<https://www.youtube.com/user/CVPBogota>

<https://www.linkedin.com/company/caja-de-la-vivienda-popular>

<https://www.tiktok.com/@cvpbogota>

WhatsApp 318 612 7251

Nota: Consultar el lineamiento interno para la atención de peticiones recibidas por redes sociales Circular 11 de 2019

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

5. DEFINICIONES Y SIGLAS

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.

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra
publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 208-SC-Pr-06
		Versión: 15
		Vigente desde: 27/09/2024

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:

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.

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra
publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 208-SC-Pr-06
		Versión: 15
		Vigente desde: 27/09/2024

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.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N°	Actividad y Descripción	Responsable	Registros
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. Esta información será solicitada a las dependencias de la Entidad los primeros 5 días hábiles del mes	Profesional Dirección de Gestión Corporativa	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	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	Registro en el sistema de información SIMA
4	Escuchar atentamente al ciudadano(a), capturar y/o actualizar los datos básicos en el aplicativo SIMA. Una vez conozca el motivo de su visita	Apoyo a la gestión Dirección de Gestión Corporativa	Registro en el sistema de información SIMA que arroja el Ticket Digiturno

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

N°	Actividad y Descripción	Responsable	Registros
	<p>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(a) 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, se le informa al ciudadano(a) que los datos personales serán tratados de acuerdo a la Ley 1581 de 2012, seguido a esto se orienta y direcciona a la dependencia competente para atender la solicitud.</p>		
5	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.	Apoyo a la gestión Dirección de Gestión Corporativa	Registro en el sistema de información SIMA
6	Informar y orientar al ciudadano(a) cuando quiera radicar una PQRSD, 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.	Apoyo a la gestión Dirección de Gestión Corporativa	208-SC-FT-03 Radicación peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción o faltas disciplinaria
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>	Apoyo a la gestión Dirección de Gestión Corporativa	Registro en el sistema de información SIMA
II CANAL ATENCION TELEFONICA			
8	Atender el PBX y la Línea Celular de Servicio al Ciudadano 318-6127251 acuerdo con el protocolo establecido en el "Manual Distrital de Servicio al Ciudadano"	Apoyo a la gestión Dirección de Gestión Corporativa	Registro en el sistema de información SIMA

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<p>PRODEDIMIENTO GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO</p>	Código: 208-SC-Pr-06
		Versión: 15
		Vigente desde: 27/09/2024

N°	Actividad y Descripción	Responsable	Registros
	de la Secretaría General”, en el cual se establece que se debe atender siempre de manera amable a la ciudadanía, dando información acertada		
9	Escuchar atentamente al ciudadano(a), capturar y/o actualizar los datos básicos en el aplicativo SIMA. Informarle al ciudadano(a) que los datos personales serán tratados de acuerdo con la Ley 1581 de 2012	Apoyo a la gestión Dirección de Gestión Corporativa	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	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	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 con totalmente gratuitos” .	Todos los Servidores Públicos y Contratistas de la Caja de la Vivienda Popular	N.A.
III. CANAL VIRTUAL			
14	Revisar diariamente el correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co radicando en los sistemas de información de la Entidad la totalidad de las comunicaciones oficiales recibidas, asignándolas a las dependencias de	Apoyo a la gestión Dirección de Gestión Corporativa	Correo electrónico realizado el debido reparto

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera “Copia No Controlada”. La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<p>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO</p>	Código: 208-SC-Pr-06
		Versión: 15
		Vigente desde: 27/09/2024

N°	Actividad y Descripción	Responsable	Registros
	acuerdo con las competencias de estas		
15	Realizar seguimiento mensual mediante un informe de asistencia por canales de atención	Profesional Dirección de Gestión Corporativa	Informe de seguimiento dando a conocer el resultado.
Fin			

7. DIAGRAMA DE FLUJO

El diagrama de flujo del procedimiento anexo

8. PUNTOS DE CONTROL

N° Actividad	Actividad	¿Qué y cómo se controla?	¿Con qué frecuencia?	¿Quién lo controla?
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
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
15.	Realizar seguimiento	La gestión de las solicitudes que ingresan	Mensual	Profesional Dirección de

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 208-SC-Pr-06
		Versión: 15
		Vigente desde: 27/09/2024

N° Actividad	Actividad	¿Qué y cómo se controla?	¿Con qué frecuencia?	¿Quién lo controla?
	mensual mediante un informe de asistencia por canales de atención.	por los diferentes canales de atención de la Entidad.		Gestión Corporativa

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

9.1 Normograma

Ver Normograma

9.2 Documentos Internos

Código	Nombre
208-SC-Mn-02	Manual de usuario del Módulo Servicio al Ciudadano Sistema de Información "SIMA".
208-SC-Mn-03	Manual Servicio a La Ciudadanía.
208-SC-Pr-07	Atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción.

9.3 Formatos Asociados

Código	Nombre
208-SC-Ft-01	Informe de asistencia por Canales de atención.
208-SC-Ft-03	Radicación peticiones, quejas , reclamos, sugerencias y denuncias por actos de Corrupción.

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	PRODEDIMIENTO GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 208-SC-Pr-06
		Versión: 15
		Vigente desde: 27/09/2024

9.4 Documentos Externos

Nombre del Documento	Fecha de publicación o versión del documento	Entidad que lo emite	Ubicación
Manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital	Versión 2.	Secretaría General del Distrito Capital.	https://secretariajuridica.gov.co/sites/default/files/Manual%20de%20Servicio%20a%20la%20Ciudadan%C3%ADa%20del%20Distrito%20Capital%20V2.pdf

10. ANEXOS

Flujograma

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	PRODEDIMIENTO GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 208-SC-Pr-06
		Versión: 15
		Vigente desde: 27/09/2024

11. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha Aprobación (dd-mm-aaaa)	Cambios	Revisó Nombre y Cargo Líder del Proceso
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

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

Versión	Fecha Aprobación (dd-mm-aaaa)	Cambios	Revisó Nombre y Cargo Líder del Proceso
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	Martha Liliana González M. Directora de Gestión Corporativa y CID

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

Versión	Fecha Aprobación (dd-mm-aaaa)	Cambios	Revisó Nombre y Cargo Líder del Proceso
		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.	
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.	María Mercedes Medina Orozco Director de Gestión Corporativa y CID

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. HABITAT Caja de la Vivienda Popular</p>	<p>PROCEDIMIENTO GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO</p>	Código: 208-SC-Pr-06
		Versión: 15
		Vigente desde: 27/09/2024

Versión	Fecha Aprobación (dd-mm-aaaa)	Cambios	Revisó Nombre y Cargo Líder del Proceso
14	06-11-2020	Se actualizó 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
14	17-08-2022	A partir r del 17 agosto 2022 conforme al Acuerdo 002 “Por medio del cual se modifica la estructura organizacional de la Caja de la Vivienda Popular”, se modifica el nombre del cargo responsable del proceso a Director(a) de Gestión Corporativa.	María Mercedes Medina Orozco Directora de Gestión Corporativa y CID
15	27-09-2024	Se actualizó la versión del formato. Se actualizó el numeral 4 Medio y/o canales de atención a la ciudadanía. Se actualizó en la descripción de actividades el numeral 6 punto 4, 9 y 14. También se actualizó en el numeral 6, la descripción del procedimiento, en todas las actividades, el responsable, de acuerdo con la estructura actual de la entidad. Igualmente, los responsables del numeral 8, puntos de control por las mismas razones antes mencionadas. Se actualizó el numeral 6 Descripción del procedimiento, actividad 8, la línea celular de Servicio al Ciudadano. Se eliminó el numeral 6. Descripción del procedimiento actividad 14 la Nota sobre los lineamientos para la atención de peticiones y notificaciones a la luz del estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica. Se eliminó del numeral 8: puntos de control, la actividad 9.	Martha Janeth Carreño Lizarazo Directora de Gestión Corporativa

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*

	PRODEDIMIENTO GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO	Código: 208-SC-Pr-06
		Versión: 15
		Vigente desde: 27/09/2024

12. APROBACIÓN

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Paola Bustos Contratista – Dirección de Gestión Corporativa. Gilma Lucia Cañón Ruiz Contratista – Dirección de Gestión Corporativa. Fecha: 04/09/2024	Roberto Carlos Narváez Cortés Contratista – Dirección de Gestión Corporativa. Fecha:05/09/2024	Martha Janeth Carreño Lizarazo Directora de Gestión Corporativa. Fecha:27/09/2024

Este documento fue revisado por parte de la oficina asesora de planeación frente a la estructura metodológica del documento y cumplimiento de los lineamientos del SIG conforme a lo establecido en el numeral 4 del procedimiento control de la información documentada: 27/09/2024

*Seamos responsables con el planeta, No imprima este documento
Si este documento se encuentra impreso se considera "Copia No Controlada". La versión vigente se encuentra publicada en la carpeta de calidad de la CVP*