



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

CIRCULAR No. 1 11

03 DIC 2019

1100

PARA: DIRECTORES, SUBDIRECTORES, JEFES DE OFICINAS ASESORAS, FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS.

DE: Director General

ASUNTO: Lineamiento interno para la atención de peticiones recibidas por redes sociales.

Con el propósito de establecer un lineamiento para las peticiones que ingresan a la entidad a través de las redes sociales, a continuación se presentan unas guías y recomendaciones para atender dichas solicitudes y tratar las manifestaciones que hacen los ciudadanos a través de estos medios sociales:

1. La ley 1755 de 2015, en su artículo 15, determina la posibilidad de que las peticiones ciudadanas se presenten a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, así como la obligación de que en dicho medio queden registrados, la fecha y hora de radicación, y el número y clase de documentos recibidos, sin perjuicio del contenido mínimo de las peticiones que se establece en el artículo 16 de la mencionada ley.
2. Con el propósito de realizar un adecuado seguimiento tanto por la entidad como por los ciudadanos, por regla general, las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias por actos de corrupción (PQRSD), interpuestas ante la Caja de la Vivienda Popular, deben ser registradas y tramitadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

	Elaboró	Revisó	Aprobó
NOMBRE	Cesar Combita Caceres Roberto Carlos Narvaez Cortes	Manuel Alfonso Rincón Ramirez Yamile Patricia Castiblanco Venegas Luis Alirio Castro Peña	Edgar David Motta Revollo
CARGO	Profesional Especializado / Contratista CTO 30-2019	Jefe Oficina Asesora Comunicaciones/ Abogada Contratista CTO 024-2019 / Webmaster CVP	Director de Gestión Corporativa y CID

Código: 208-SADM-Fr-57
Versión: 13
Vigente: 23-05-2018

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105884
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

11 03 DIC 2019

3. Las redes sociales de la entidad son medios sociales a través de los cuales los ciudadanos pueden hacer sus solicitudes y manifestaciones de manera libre y respetuosa. Estas serán resueltas de manera inmediata en la medida en que se cuente con la información necesaria para responder. En aquellos casos en los cuales no se pueda brindar una respuesta inmediata, en razón a que se requiera mayor información o tratar el asunto con otros servidores públicos de la entidad, se debe informar el plazo máximo para responder la solicitud que formula el ciudadano a través de la red social.
4. Los responsables de administrar las redes sociales de la entidad, que reciban peticiones a través de estos medios, si es pertinente, canalizarán las PQRSD enviándolas al correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, administrado por el proceso de Servicio al Ciudadano, y se asegurarán de haber obtenido los datos de contacto para el envío de la respuesta respectiva. Una vez se realice el ingreso de la petición al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, el proceso de Servicio al Ciudadano, informará al ciudadano, a través de correo electrónico, el número de radicado con el cual fue registrada la petición.
5. De manera permanente se divulgará a través de las redes sociales, la información de los canales dispuestos por la entidad para recibir y tramitar las peticiones que los ciudadanos interpongan y se incluirá en el mensaje respectivo, el enlace al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.
6. En todo caso, a los ciudadanos que empleen las redes sociales de la entidad como herramienta de comunicación, se les dará una respuesta automática informando los canales que dispone la entidad para la atención de peticiones.
7. Se debe garantizar la Protección de Datos del ciudadano y el cumpliendo con la Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública.

Finalmente, se exhorta a todos los funcionarios y contratistas a que divulguen estos lineamientos y pongan al alcance del público, la información de los canales de atención dispuestos por la entidad, y que se relacionan a continuación:

	Elaboró	Revisó	Aprobó
NOMBRE	Cesar Combita Caceres Roberto Carlos Narvaez Cortes	Manuel Alfonso Rincón Ramírez Yamile Patricia Castiblanco Venegas Luis Alirio Castro Peña	Edgar David Motta Revollo
CARGO	Profesional Especializado / Contratista CTO 30-2019	Jefe Oficina Asesora Comunicaciones/ Abogada Contratista CTO 024-2019 / Webmaster CVP	Director de Gestión Corporativa y CID

Código: 208-SADM-FR-57
Versión: 13
Vigente: 23-05-2018

Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Existen cuatro (4) canales de atención en los cuales se pueden radicar las peticiones o denuncias por parte de los ciudadanos ante la entidad. La solicitud debe contener por lo menos la siguiente información: Nombres y apellidos del peticionario, documento de identidad, dirección donde recibirá correspondencia o dirección electrónica (correo electrónico) o número de teléfono y el asunto que motiva la solicitud.

Canal	Descripción
Presencial	El ciudadano puede acercarse al Punto de Radicación en la Oficina de Servicio al Ciudadano ubicada en la Carrera 13 No. 54-13, de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm, en jornada continua. En este mismo lugar, también podrá hacer el seguimiento a la respuesta.
Escrito	El ciudadano también puede radicar su solicitud de manera escrita, en el Punto de Radicación descrito anteriormente, con su formato propio, o utilizando el formulario de radicación PQRS y denuncias por actos de corrupción o faltas disciplinarias que dispone la Caja de la Vivienda Popular, el cual puede descargar en el siguiente enlace: https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano .
Telefónico	El ciudadano se puede comunicar al conmutador de la Caja de la Vivienda Popular, PBX (571) 349 4520 Extensiones: 160, 161, 163, 164 y 165. Este canal posee dos (2) medios electrónicos, la página Web o Correo electrónico de la entidad.
Virtual	1) 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" Pagina Caja de la Vivienda Popular: https://www.cajaviviendapopular.gov.co/ Bogotá Te Escucha: http://www.bogota.gov.co/sdqs 2) Correo: Enviar su petición a través del siguiente correo electrónico: soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Cordialmente,


LINO ROBERTO POMBO TORRES
DIRECTOR GENERAL

	Elaboró	Revisó	Aprobó
NOMBRE	Cesar Combita Caceres Roberto Carlos Narvaez Cortes	Manuel Alfonso Rincón Ramírez Yamile Patricia Castiblanco Venegas Luis Alirio Castro Peña	Edgar David Motta Revolto
CARGO	Profesional Especializado / Contratista CTO 30-2019	Jefe Oficina Asesora Comunicaciones/ Abogada Contratista CTO 024-2019 / Webmaster CVP	Director de Gestión Corporativa y CID

Código: 208-SADM-FI-57
Versión: 13
Vigente: 23-05-2018

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105634
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

