



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

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Código: 208-PLA-Ft-59

Versión: 6

Pág. 1 de 1

Vigencia desde: 25/04/2018

Fecha de actualización	DÍA	26	MES	ABRIL	AÑO	2018
------------------------	-----	----	-----	-------	-----	------

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO:	SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: 208-SC-Cr-08	VERSIÓN: 3
OBJETIVO DEL PROCESO:	Atender, identificar, registrar, orientar, informar y direccionar a la ciudadanía sobre los trámites y servicios a los que pueden acceder, entorno a los programas de Titulación de Predios, Mejoramiento de Vivienda, Mejoramiento de Barrios y Reasentamientos Humanos que desarrolla la Caja de la Vivienda Popular (CVP) con el propósito de elevar la calidad de vida de la población de estratos 1 y 2 que habita en barrios de origen informal o en zonas de riesgo, a través de los canales de atención dispuestos por la entidad.		
ALCANCE DEL PROCESO:	El proceso inicia con la planeación de la estrategia, continua con la prestación del servicio y finaliza con la medición de la satisfacción del ciudadano y la identificación de las oportunidades de mejoramiento.		
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y/O DE CALIDAD ASOCIADOS:	<ol style="list-style-type: none"> Promover la cultura de transparencia y probidad a través de una comunicación integral con las partes interesadas para construir relaciones de confianza. Desarrollar e implementar un Sistema Integrado de Gestión institucional basado en mejora continua. Prestar un servicio adecuado a los ciudadanos satisfaciendo sus necesidades conforme a la misionalidad de la entidad. 		
LÍDER DEL PROCESO:	Director(a) de Gestión Corporativa y CID	TIPOLOGÍA:	Proceso Misional

PROVEEDOR		INSUMOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTOS	PARTES INTERESADAS		RELACION DE REQUISITOS NORMATIVOS
Interno	Externo					INTERNOS	EXTERNOS	Requisitos ISO 9001:2015
PLANEAR								
Todos los Procesos de la CVP		Procedimientos de los Procesos de la CVP Código de Buen Gobierno de la CVP Plataforma Estratégica de la CVP Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (L-1712/2014) Conpes 3785 (Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano) Información del Sistema Único de Trámites y Servicios (SUIT) Manual de Gobierno Digital Decreto 197 de 2014 (Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía) Informe de asistencia por canales de atención Informes de los Entes de Control.	Estructurar la Estrategia de Proceso de Servicio al Ciudadano Planear, diseñar y estructurar la estrategia del proceso de servicio al ciudadano, que permita mejorar su desempeño, mediante la construcción y actualización de las diferentes herramientas de gestión.	Director (a) de Gestión Corporativa y CID	Plan de Acción de Gestión Matriz de Riesgos, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) Formato Único de Seguimiento Sectorial (FUSS)	Todos los Procesos de la CVP	Entes de Control (Veeduría Distrital, Personería de Bogotá, Procuraduría General de la Nación, Controlaría Distrital y Concejo de Bogotá) Secretaria Distrital del Hábitat. Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. Ciudadanía.	4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO 5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE 6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS 8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

PROVEEDOR		INSUMOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTOS	PARTES INTERESADAS		RELACION DE REQUISITOS NORMATIVOS
Interno	Externo					INTERNOS	EXTERNOS	Requisitos ISO 9001:2015
HACER								
Todos los Procesos de la CVP	Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	Manual de Servicio al Ciudadano. Manual Atención al Usuario - SIMA Sistema de Información Misional y Administrativo - SIMA Política Distrital de Servicio al Ciudadano Ley 1581 de 2012 (Ley de protección de datos personales)	Informar, orientar y direccionar al Ciudadano respecto a los diferentes trámites y servicios ofrecidos por la Caja de la Vivienda Popular. Brindar la información de interés del ciudadano enfocándose en los Trámites y Servicios y el actuar de la entidad, que permita orientarlo o direccionarlo al área pertinente que dará solución a su necesidad, previa la identificación y registro del solicitante, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la CVP.	Director (a) de Gestión Corporativa y CID	Registro en el SIMA Campaña de divulgación de trámites y servicios ofertados por la CVP	Todos los Procesos de la CVP	Ciudadanía	7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Todos los Procesos de la CVP	Ciudadanía	Procedimientos de los Procesos de la CVP Plan de Acción de Gestión, Matriz de Riesgos, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y Formato Único de Seguimiento Sectorial. Campaña informativa y piezas comunicativas. Registro en el SIMA Solicitudes de Trámites o Servicios	Identificar, registrar, informar y/o direccionar de acuerdo al requerimiento presentado por el Ciudadano 1. Identificar el proceso misional, de apoyo y/o de evaluación que es competente para solucionar el requerimiento del ciudadano. 2. Registrar los datos personales del ciudadano en los aplicativos y clasificar el requerimiento solicitado. 3. Direccionar al ciudadano hacia el proceso misional que corresponda, si aplica para la petición del ciudadano(a) ó 4. Informar al ciudadano sobre los requisitos para el trámite de su requerimiento. 5. Diligenciar las proformas y entregar copia al ciudadano del requerimiento. 6. Registrar todos los datos e información referente al requerimiento. 7. Informar al ciudadano el estado de su requerimiento (trámite y/o servicio) si este ya ha sido previamente registrado.	Director (a) de Gestión Corporativa y CID	Reporte de ciudadanos atendidos y registrados en el SIMA	Todos los Procesos de la CVP	Ciudadanía	7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Todos los Procesos de la CVP	Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	Procedimientos de los Procesos de la CVP Registro en el SIMA Ticket con el Turno Solicitudes de PQRSD radicadas por los ciudadanos(as) Bogotá Te Escucha: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)	Identificar, registrar, asignar o trasladar, informar el estado de las PQRSD y comprobar que se de respuesta al peticionario o petente (ciudadano). 1. Identificar, analizar y registrar la necesidad presentada por el ciudadano que interpone la PQRSD, en los diferentes canales de atención, con el objetivo de asignarla al proceso pertinente para que emita su respuesta. 2. Trasladar a la entidad competente utilizando el Bogotá Te Escucha: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), en el caso que la PQRSD interpuesta por el ciudadano(a) no esté dentro de la competencia de la CVP. 3. Informar al ciudadano el estado de su PQRSD, en el momento que éste lo requiera. 4. Comprobar en el sistema SDQS que se de respuesta a la PQRSD del ciudadano.	Director (a) de Gestión Corporativa y CID	PQRSD gestionadas en el SDQS	Todos los Procesos de la CVP	Ciudadanía Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 8.2.1 Comunicación con el cliente
Procesos estratégicos, misionales y de apoyo	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá Departamento Administrativo de la Función Pública Ciudadanía	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por actos de Corrupción interpuestas por la Ciudadanía.	Reportar Información para su publicación en la WEB Entregar a la Oficina Asesora de Comunicaciones la información que se debe publicar en el portal web de la entidad, para dar cumplimiento a los postulados de la Ley de transparencia (1712 de 2014) y las normas que la regulan, mediante el suministro de archivos en formato abierto.	Director (a) de Gestión Corporativa y CID	Informe de requerimientos PQRSD clasificados mes a mes Informe solicitudes de acceso a la información	Todos los Procesos de la CVP	Ciudadanía Entes de Control	7.4 COMUNICACIÓN
VERIFICAR								

PROVEEDOR		INSUMOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTOS	PARTES INTERESADAS		RELACION DE REQUISITOS NORMATIVOS
Interno	Externo					INTERNOS	EXTERNOS	Requisitos ISO 9001:2015
Proceso de Gestión Estratégica		Herramientas de gestión (Plan de Acción, Matriz de Riesgos, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Formato Único de Seguimiento Sectorial)	Seguimiento al cumplimiento de las Herramientas de Gestión Comprobar el desarrollo y avance de las acciones, actividades, subactividades o tareas contenidas en las herramientas de gestión (Plan de Acción, Matriz de Riesgos, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Formato Único de Seguimiento Sectorial), que ayuden a determinar la relación entre lo programado y lo ejecutado.	Director (a) de Gestión Corporativa y CID	Reporte Herramientas de Gestión	Todos los Procesos de la CVP	Ciudadanía Entes de Control Secretaría Distrital del Hábitat Auditores Externos	9.1.3 Análisis y evaluación
Todos los Procesos de la CVP	Ciudadanía	Diseño del Instrumento de Recolección de Información.	Evaluar la Satisfacción del Ciudadano Realizar el seguimiento y evaluación a la satisfacción del ciudadano a través de encuestas de percepción ciudadana que permita la identificación de elementos que representen el nivel de satisfacción en la prestación del servicio. Se analiza los resultados de las encuestas de percepción.	Director (a) de Gestión Corporativa y CID	Informe Análisis de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana	Todos los Procesos de la CVP	Ciudadanía Entes de Control	9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación
Todos los Procesos de la CVP	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Mesas de Trabajo para el control de la atención de las PQRSD Reportes de gestión de PQRSD arrojado por los sistemas de información SDQS y CORDIS	Realizar el seguimiento y control al proceso de atención de las PQRSD 1. Enviar el reporte de Alarmas Tempranas al responsable del proceso de las PQRSD y al encargado del manejo del SDQS en cada dependencia. 2. Solicitar realizar las acciones administrativas pertinentes para el cierre efectivo de las peticiones en los sistemas de información CORDIS y SDQS. 3. Realizar el control de la atención de las PQRSD registradas en el SDQS, identificando las respuestas vencidas, validando las posibles causas que generan estas anomalías y acordando el cierre definitivo de las mismas en las mesas de trabajo establecidas	Director (a) de Gestión Corporativa y CID	Reporte de alarmas tempranas enviadas a los responsables del proceso y al encargado del manejo del SDQS en el mismo.	Todos los Procesos de la CVP	Entes de Control (Veeduría Distrital, Personería de Bogotá, Procuraduría General de la Nación, Controlaría Distrital y Concejo de Bogotá) Ciudadanía.	9.1.3 Análisis y evaluación
ACTUAR								
Todos los Procesos de la CVP	Auditores Externos	Resultado del seguimiento de las herramientas de gestión (Plan de Acción, Matriz de Riesgos, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Formato Único de Seguimiento Sectorial) Informe de Resultados del seguimiento y evaluación a la satisfacción del ciudadano Informes de Resultados del seguimiento a las respuestas de las PQRSD presentadas por los ciudadanos Informes de auditoría control interno y/o de auditores externos	Identificar potenciales oportunidades de mejora del servicio y formular las acciones para contribuir con el cumplimiento de las necesidades y la satisfacción de los ciudadanos Ejecutar las acciones preventivas y correctivas para el mejoramiento en la calidad y oportunidad del servicio al ciudadano, y retroalimentar la planeación, gestión y control del proceso	Director (a) de Gestión Corporativa y CID	Planes de mejoramiento	Todos los Procesos de la CVP	Ciudadanía	10. MEJORA

PROVEEDOR		INSUMOS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTOS	PARTES INTERESADAS		RELACION DE REQUISITOS NORMATIVOS
Interno	Externo					INTERNOS	EXTERNOS	Requisitos ISO 9001:2015
NORMOGRAMA			POLÍTICAS DE OPERACIÓN		DOCUMENTOS DEL PROCESO	REGISTROS Y ACTIVOS DE INFORMACIÓN DEL PROCESO		
Ver Documento Normograma La normatividad aplicable al proceso puede ser consultada en el Normograma del proceso.			Ver en los Procedimientos del proceso el capítulo de Condiciones Generales Las políticas de operación se encuentran descritas dentro de cada procedimiento, en el capítulo de Condiciones Generales.		Ver listado maestro de documentos: El control documental de la entidad, está regulado por las resoluciones No.6915 de 2016, No.3964 de 2015 y No.3966 de 2015, las cuales definen los lineamientos para aprobar, revisar, actualizar e identificar cambios en la estructura documental de la entidad.	Ver tablas de retención documental, bases de datos, y aplicativos: El control de los registros se encuentra definido en las tablas de retención documental que establecen los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección recuperación, retención y disposición de estos. La entidad cuenta con bases de datos y aplicativos		
RECURSOS			RIESGOS		PUNTOS DE CONTROL	INDICADORES DE GESTIÓN		
Recurso Humano Recursos tecnológicos Recursos Logísticos Infraestructura			Los riesgos asociados, pueden ser consultados en la Matriz de Riesgos del proceso		Los puntos de control se encuentran establecidos en las actividades de los procedimientos, en los controles de los riesgos y en el seguimiento a los indicadores de gestión.	El conjunto de variables cuantitativas y/o cualitativas sujetas a medición pueden ser consultadas en la matriz de indicadores.		

ELABORÓ: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista Dirección de Gestión Corporativa y CID Cesar Combata Caceres - Profesional Especializado 222-05	REVISÓ: Camilo Ernesto Chacón Orozco - Director de Gestión Corporativa y CID Darryn Calderón Trujillo - Contratista Dirección de Gestión Corporativa y CID	APROBÓ: Camilo Ernesto Chacón Orozco - Director de Gestión Corporativa y CID Carlos Francisco Ardila Polanco - Jefe Oficina Asesora de Planeación
FECHA: ABRIL - 2018	FECHA: ABRIL - 2018	FECHA: ABRIL - 2018