

	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO		Código: 208-PLA-Ft-59
			Versión: 7
			Pág. 1 de 1
			Vigencia desde: 03/08/2021

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO				
NOMBRE DEL PROCESO:	Servicio al Ciudadano	Código: 208-SC-Cr-08	Versión: 04	Tipo de Proceso: Misional
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	31-01-2022			
OBJETIVO DEL PROCESO:	Atender, identificar, registrar, informar y direccionar a la ciudadanía sobre los trámites y servicios a los que pueden acceder, en torno a los programas que desarrolla la Caja de la Vivienda Popular, a través de los canales de atención dispuestos por la entidad, con el propósito de medir y evaluar el grado de satisfacción de los usuarios sobre los servicios prestados por la CVP y realizar el seguimiento y control a las PQRSD que ingresan a la entidad.			
ALCANCE DEL PROCESO:	El proceso inicia con la planeación de las actividades del proceso, continua con la prestación del servicio, seguimiento y control a la Gestión de las PQRSD y finaliza con la medición de la satisfacción de la ciudadanía			
OBJETIVO ESTRATÉGICO ASOCIADO:	Diseñar e implementar estrategias de gestión y articulación intra e interinstitucional para realizar transformaciones territoriales integrales y sostenibles, que potencien impactos sociales y ambientales positivos, generen espacios de diálogo abierto y permanente con la ciudadanía, contribuyan a fortalecer el tejido social y el vínculo ciudadano en Bogotá y su región, y consoliden las relaciones de confianza con los usuarios y población objetivo de la entidad, generando productos y servicios			
OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO:	Dirigir y ejecutar sus actividades, operaciones y/o actuaciones, así como la administración de la información y de los recursos, acatando los principios de eficacia, eficiencia y efectividad, aplicando normas, procedimientos y mecanismos de seguimiento y evaluación para el mejoramiento de la gestión.			
LÍDER DEL PROCESO:	Director(a) de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario			

PARTES INTERESADAS		ENTRADAS	P H V A	ACTIVIDADES	SALIDAS (Productos)	RESPONSABLE	PARTES INTERESADAS	
PROVEEDOR INTERNO	PROVEEDOR EXTERNO						CLIENTE INTERNO	CLIENTE EXTERNO
Proceso de Gestión Estratégica	No aplica	Resolución Plan Estratégico Documento Plan Estratégico armonizado con el Plan de Distrital Desarrollo vigente Procesos y Procedimientos del Sistema de Gestión	P	Realizar la planificación del proceso	Plan de Acción del Proceso	Director(a) de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario	Gestión Estratégica	No aplica
Evaluación y Gestión Gestión Estratégica	Autoridades y entes de control	Planes de Mejoramiento			Matriz de Seguimiento a la Gestión por Procesos - Indicadores de Gestión			
Gestión Estratégica	No aplica	Análisis y recomendaciones para la formulación de los planes (Correos, actas y/o documentos ajustados)			Mapa de Riesgos del Proceso			
Gestión Estratégica	No aplica	Priorización SDHT			Necesidades de recursos (PAGI y Plan Anual de Adquisiciones del Proceso)			
Todos los Procesos de la CVP	Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Ciudadanía	Manual de Servicio al Ciudadano, Manual Atención al Usuario - SIMA Sistema de Información Misional y Administrativo - SIMA, Política Distrital de Servicio al Ciudadano y Ley 1581 de 2012 (Ley de protección de datos personales) Procedimientos de los Procesos de la CVP Indicadores 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	H	Atender, identificar, registrar, informar y direccionar al Ciudadano respecto a los diferentes trámites y servicios ofrecidos por la Caja de la Vivienda Popular.	Registro en el SIMA y Campaña de divulgación de trámites y servicios ofertados por la CVP Reporte de ciudadanos atendidos y registrados en el SIMA	Director(a) de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario	Todos los Procesos de la CVP	Ciudadanía
Todos los Procesos de la CVP	Ciudadanía y 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)	H	Identificar, registrar, asignar o trasladar, informar el estado de las PQRSD y comprobar que se de respuesta al peticionario (ciudadano).	PQRSD gestionadas en el SDQS	Director(a) de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario	Todos los Procesos de la CVP	Ciudadanía y Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Procesos estratégicos, misionales y de apoyo	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Departamento Administrativo de la Función Pública y Ciudadanía	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por actos de Corrupción interpuestas por la Ciudadanía.	H	Reportar Información para su publicación en la WEB	Informe de requerimientos PQRS clasificados mes a mes y el Informe solicitudes de acceso a la información	Director(a) de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario	Todos los Procesos de la CVP	Ciudadanía y Entes de Control (Veeduría Distrital, Personería de Bogotá, Procuraduría General de la Nación, Controlaría Distrital y Concejo de Bogotá)

Todos los Procesos de la CVP	Ciudadanía	Instrumento de Recolección de Información.	V	Evaluar la Satisfacción del Ciudadano	Informe Análisis de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana	Director(a) de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario	Todos los Procesos de la CVP	Ciudadanía y Entes de Control (Veeduría Distrital, Personería de Bogotá, Procuraduría General de la Nación, Controlaría Distrital y Concejo de Bogotá)
Todos los Procesos de la CVP	Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	Mesas de Trabajo para el control de la atención de las PQRSD y Reportes de gestión de PQRSD arrojado por los sistemas de información SDQS y CORDIS	V	Realizar el seguimiento y control al proceso de atención de las PQRSD	Reporte de alarmas tempranas enviadas a los responsables del proceso y al encargado del manejo del SDQS en el mismo.	Director(a) de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario	Todos los Procesos de la CVP	Ciudadanía y Entes de Control (Veeduría Distrital, Personería de Bogotá, Procuraduría General de la Nación, Controlaría Distrital y Concejo de Bogotá)
No aplica	No aplica	Herramientas de gestión (Indicadores de gestión, Matriz de Riesgos, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Formato Único de Seguimiento Sectorial)	V	Comprobar el desarrollo y avance de las acciones, actividades, subactividades o tareas contenidas en las herramientas de gestión (Indicadores de Gestión, 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.	Reporte de las herramientas de gestión	Director(a) de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario	Proceso de Gestión Estratégica Proceso de Evaluación a la Gestión	Entes de Control (Veeduría Distrital, Personería de Bogotá, Procuraduría General de la Nación, Controlaría Distrital y Concejo de Bogotá)
Gestión Estratégica	No aplica	Resultados Seguimiento Herramientas de Gestión Seguimiento Plan Estratégico y Plan de Acción Anual	A	Identificar e implementar acciones correctivas y de mejoramiento del proceso	Plan de Mejoramiento	Director(a) de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario	Proceso de Gestión Estratégica Evaluación de la Gestión	Entes de control Ciudadanía
Evaluación y Gestión Estratégica	No aplica	Informes de Monitoreo y Seguimiento PAAC			Acciones Correctivas			
N/A	Entes de Control	Informes de Auditoría Entes de Control			Acciones de Mejora			
Evaluación y Gestión	No aplica	Seguimientos e Informes de Ley Resultados Auditorias			Informe de seguimiento Plan de Mejoramiento			
Gestión Estratégica	No aplica	Resultados Auditoría Interna de Calidad						
NORMOGRAMA		RIESGOS DEL PROCESO Y CONTROLES EXISTENTES		PUNTOS DE CONTROL	CONTROL DE DOCUMENTOS	INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO		
Normograma Ruta: Carpeta de Calidad		Mapa de Riesgos del Proceso Mapa de Riesgos de Corrupción		Los puntos de control se encuentran establecidos en las actividades de los procedimientos y en los controles de los riesgos	Listado Maestro de Información Documentada Ruta: Carpeta de Calidad	Matriz de Seguimiento a la Gestión por Procesos - Indicadores de Gestión Ruta: Carpeta de Calidad		
TRÁMITES - OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS (OPA) Y SERVICIOS		REGISTRO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN		ÍNDICE DE INFORMACIÓN RESERVADA Y CLASIFICADA	TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	CUADRO DE CLASIFICACIÓN DOCUMENTAL		
No Aplica		https://www.cajaviviendapopular.gov.co/sites/default/files/208-TIC-Fl-21%20INVENTARIO%20Y%20CLASIFICACION%20DE%20ACTIVOS%20DE%20INFORMACION%20V5.xls		https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Nosotros/la-cvp/indice-de-informacion-clasificada	https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Transparencia/tablas-de-retencion-documental	https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Transparencia/informacion%20adicional#:~:text=Cuadro%20de%20clasificaci%C3%B3n%20documental		

RELACIÓN DE REQUISITOS ISO 9001:2015	POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO ASOCIADAS	DISEÑO Y DESARROLLO	PRODUCTO NO CONFORME	RECURSOS
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 7.4 COMUNICACIÓN 7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA 8.2.1 Comunicación con el cliente 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 10. MEJORA	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Humanos Tecnológicos Financieros Infraestructura
ELABORÓ /CARGO: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista	REVISÓ/CARGO: Juan Solano - Contratista		APROBÓ/CARGO: María Mercedes Medina Orozco - Directora de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario APROBÓ PARA PUBLICACIÓN: Catalina Nagy Patino - Jefe Oficina Asesora de Planeación	
FECHA: 19-01-2022	FECHA: 19-01-2022		FECHA: 31-01-2022	