



Caracterización del proceso de Servicio al Ciudadano

<b>Código</b>	208-SC-Cr-08
<b>Versión:</b>	6
<b>Vigente desde:</b>	11/08/2025

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROCESO

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Servicio al Ciudadano	<b>LÍDER DEL PROCESO</b>	Dirección de Gestión Corporativa
<b>OBJETIVO DEL PROCESO:</b>	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.		
<b>ALCANCE DEL PROCESO:</b>	El proceso inicia con la planeación de las actividades, continúa con la atención a la ciudadanía por los diferentes canales dispuestos por la CVP, incluye el seguimiento y control a la Gestión de las PQRSD y la medición de la satisfacción de la ciudadanía finaliza con el seguimiento a los indicadores y a las propuestas de acciones para la mejora en la atención a los ciudadanos.		
<b>ALINEACIÓN CON LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>	Fortalecer la capacidad y efectividad administrativa y la innovación organizacional para la modernización de la Caja y el incremento de la confianza ciudadana de la entidad		

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 Proceso de Servicio al Ciudadano	Entidades del orden Distrital y/o nacional	Plan de Distrital Desarrollo vigente Procesos y Procedimientos del Sistema Integrado de Gestión. Normatividad vigente			Plan de acción articulado al objetivo asociado al PI de la CVP	Dirección de Gestión Corporativa	Gestión Estratégica	Ciudadanía Entidades del orden distrital y/o nacional
Proceso de Gestión Estratégica Proceso Evaluación de la Gestión	Organismos de control Organismos de certificación	Informes al proceso del Servicio al Ciudadano	P	Realizar la planeación del proceso	Fuss - Matriz de Seguimiento a la Gestión por Procesos Indicadores de Gestión Planes de mejoramiento	Dirección de Gestión Corporativa	Evaluación de la Gestión	Entes de control
Proceso de Gestión Estratégica Proceso Evaluación de la Gestión	Entidades del orden Nacional y Distrital	Instrumentos de medición del proceso de Servicio al Ciudadano			Mapa de Riesgos de gestión y corrupción del Proceso Autodiagnostico de la política de servicio al ciudadano Actualización del contexto del proceso Identificación de actualización documental del proceso	Dirección de Gestión Corporativa	Gestión Estratégica	Ciudadanía Entidades del orden distrital y/o nacional
Proceso Servicio al Ciudadano Procesos misionales	*Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. *Ciudadanía y grupos de valor de la CVP	Documentos: *Manual de Servicio al Ciudadano, Manual Atención al Usuario - SIMA *Normatividad (Política Distrital de Servicio al Ciudadano, Ley 1581 de 2012 (Ley de protección de datos personales) * Lineamientos del Proceso Servicio al Ciudadano Sistemas: *Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)-Bogotá Te Escucha *Sistema de Información Misional y Administrativo - SIMA	H	Atender, identificar, registrar, informar y direccionar al Ciudadano respecto a los diferentes trámites y servicios ofrecidos por la Caja de la Vivienda Popular.	*Reporte de PQRSD ingresadas en Bogotá te escucha *Reporte de ciudadanos atendidos y registrados en el SIMA *Estrategia de divulgación de gratitud de los trámites y servicios ofertados por la CVP	Dirección de Gestión Corporativa	Todos los Procesos de la CVP Proceso de Servicio al Ciudadano	Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Ciudadanía
Todos los Procesos de la CVP	*Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. *Ciudadanía y grupos de valor de la CVP	*Lineamientos del Proceso de Servicio al Ciudadano *Registro en el SIMA * Bogotá Te Escucha: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) *Ticket con el Turno *Solicitudes de PQRSD radicadas por los ciudadanos(as)	H	Identificar y registrar a los ciudadanos atendidos en la entidad. Identificar, registrar, asignar o trasladar, informar y hacer seguimiento al estado de las PQRSD.	*Informe de PQRSD gestionadas en el SDQS/Bogotá Te Escucha *Registro en SIMA * Recomendaciones y alertas sobre la gestión de las PQRSD	Dirección de Gestión Corporativa	Todos los Procesos de la CVP	*Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. *Ciudadanía y Grupos de Valor de la CVP
Proceso de Servicio al Ciudadano	*Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	*PQRSD gestionadas en el SDQS y Bogotá Te Escucha *Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por actos de Corrupción interpuestas por la Ciudadanía.	H	Elaborar el informe de PQRSD y reportar en la periodicidad correspondiente	Informe periodicos de PQRS	Dirección de Gestión Corporativa	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)
Proceso Servicio al Ciudadano Proceso de Gestión Estratégica Proceso de Evaluación de la Gestión	Entidades del orden nacional y Distrital	*Plan de acción institucional * Mapa de riesgos *Indicadores * Programa de transparencia y ética pública *Estrategia de racionalización de trámites * Plan de mejoramiento	H	Implementar los planes y realizar seguimiento a los instrumentos de medición del Proceso de Servicio al Ciudadano	*FUSS * Datos operativo de los trámites de la CVP * Reporte de monitoreo de mapa de riesgos * Reporte de monitoreo de indicadores del proceso	Dirección de Gestión Corporativa	Proceso Servicio al Ciudadano Proceso de Gestión Estratégica Proceso de Evaluación de la Gestión	*Ciudadanía * Función Pública
Proceso Servicio al Ciudadano	Ciudadanía	Canales de atención dispuestos por la entidad. Encuesta de satisfacción de la atención recibida por los grupos de valor.	V	Realizar y/o coordinar mediciones y análisis sobre la satisfacción de los grupos de valor sobre la atención al ciudadano en la CVP.	Informe de medición de la satisfacción de los servicios de la CVP	Dirección de Gestión Corporativa	Proceso Servicio al Ciudadano	Ciudadanía
Proceso Servicio al Ciudadano	No aplica	*FUSS * Datos operativo de los trámites de la CVP * Reporte de monitoreo de mapa de riesgos * Reporte de monitoreo de indicadores del proceso	V	Verificar el resultado de la gestión del proceso con respecto a los lineamientos internos y externos	Seguimiento de los mapas de riesgos, indicadores, informes, medición de la encuesta, recomendaciones, seguimiento interno del proceso	Dirección de Gestión Corporativa	Proceso Servicio al Ciudadano	No aplica

Proceso Servicio al Ciudadano Proceso de Gestión Estratégica Proceso de Evaluación de la Gestión	Entidades del orden nacional y Distrital Organismo certificador	Seguimiento de los mapas de riesgos, indicadores, informes, medición de la encuesta, recomendaciones, seguimiento interno del proceso	A	Identificar e implementar acciones de mejora del Proceso	Plan de mejoramiento institucional y externo	Dirección de Gestión Corporativa	Proceso Servicio al Ciudadano Proceso de Gestión Estratégica Proceso de Evaluación de la Gestión	* Ciudadanía * Organismos de control * Organismo certificados
--	--	---	---	--	--	----------------------------------	--	---

NORMOGRAMA	RIESGOS DEL PROCESO Y CONTROLES EXISTENTES	PUNTOS DE CONTROL	CONTROL DE DOCUMENTOS	INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO
Normograma Proceso de Servicio al Ciudadano Ruta: SIG	Mapa de Riesgos del Proceso	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: SIG	Matriz de Seguimiento a la Gestión por Procesos - Indicadores de Gestión Ruta: Carpeta de Calidad

CONTROL DE CAMBIOS			
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE
11/08/2025	6	Se realiza cambio general del proceso en Objetivo, alcance y el ciclo PHVA en toda su estructura	Martha Janeth Carreño Lizarazo

APROBACION DEL DOCUMENTO		
ELABORO	REVISO	APROBO
Nombre: Adriana Lamprea / Girma Cañon Cargo: Contratistas	Nombre: Marta Cecilia Murcia Cargo: Contratista	Nombre: Martha Janeth Carreño Lizarazo Cargo: Directora de Gestión Corporativa