



Carta del trato digno



La Caja de la Vivienda Popular (CVP) tiene como misión transformar y mejorar la vivienda, el hábitat y las condiciones de vida de la población de estratos 1 y 2 de Bogotá Región, a través de la implementación de los programas de **Reasentamientos, Titulación de Predios, Mejoramiento de Vivienda y de Barrios**, en cuyo marco desarrolla intervenciones integrales y sostenibles que reconocen las particularidades del hábitat popular.

La CVP promueve el ejercicio de los derechos ciudadanos, la participación activa de la ciudadanía y el goce efectivo de la ciudad, contribuyendo a la disminución de la segregación socioespacial de la ciudad y a la mitigación de los impactos ambientales que genera la ocupación del territorio de la ciudad y su región. En virtud de lo anterior, la entidad se compromete a dar a sus usuarios un trato respetuoso, responsable y ágil.

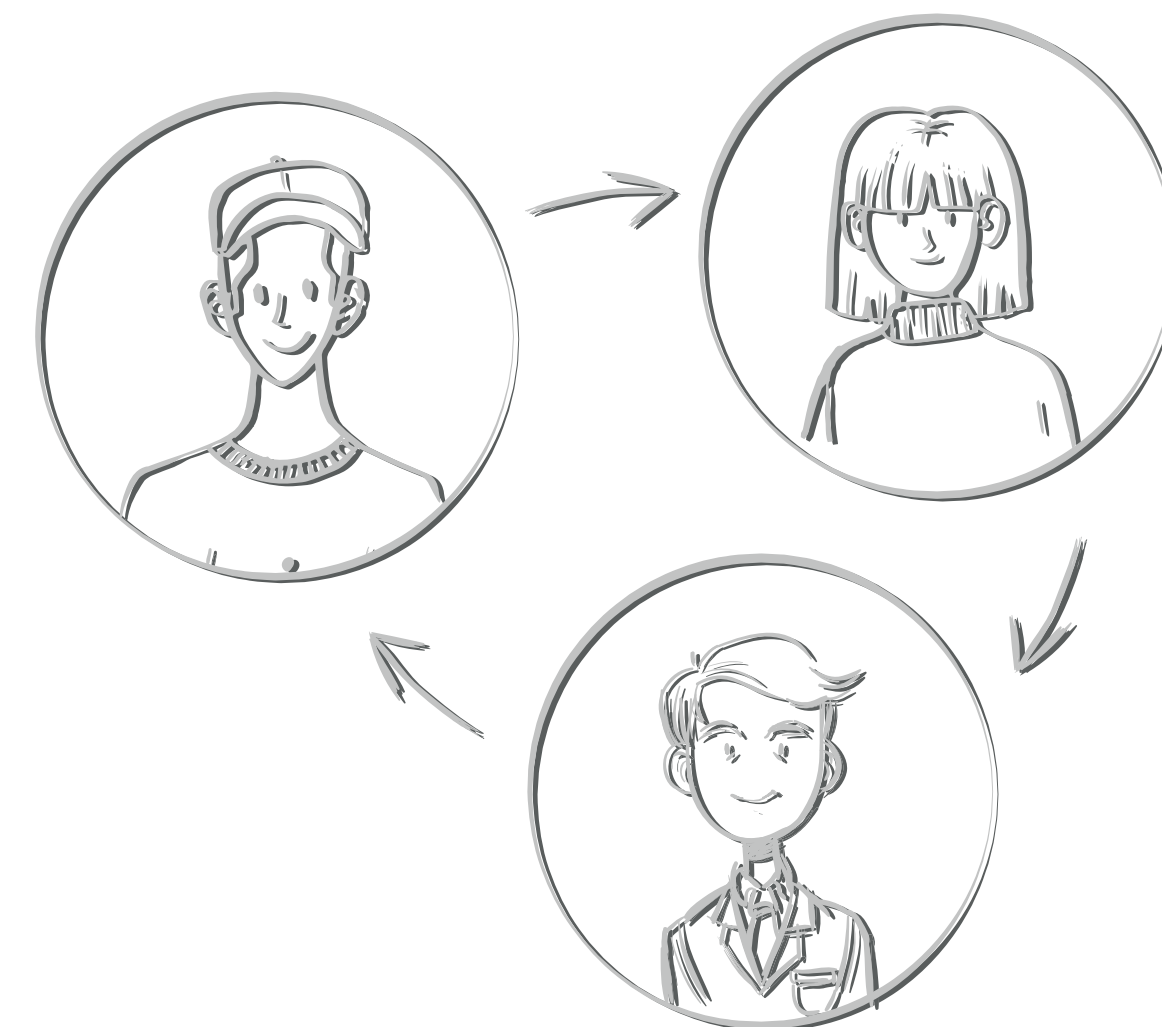


Derechos de la ciudadanía

Acceder
a cualquier servicio
público recibiendo
un trato digno.

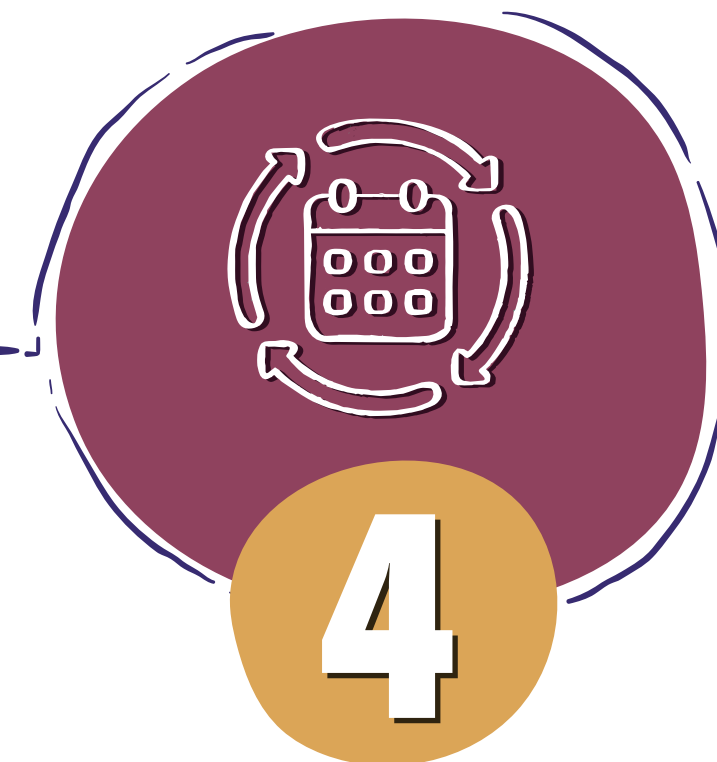


Recibir atención
prioritaria si se
trata de personas
con discapacidad.

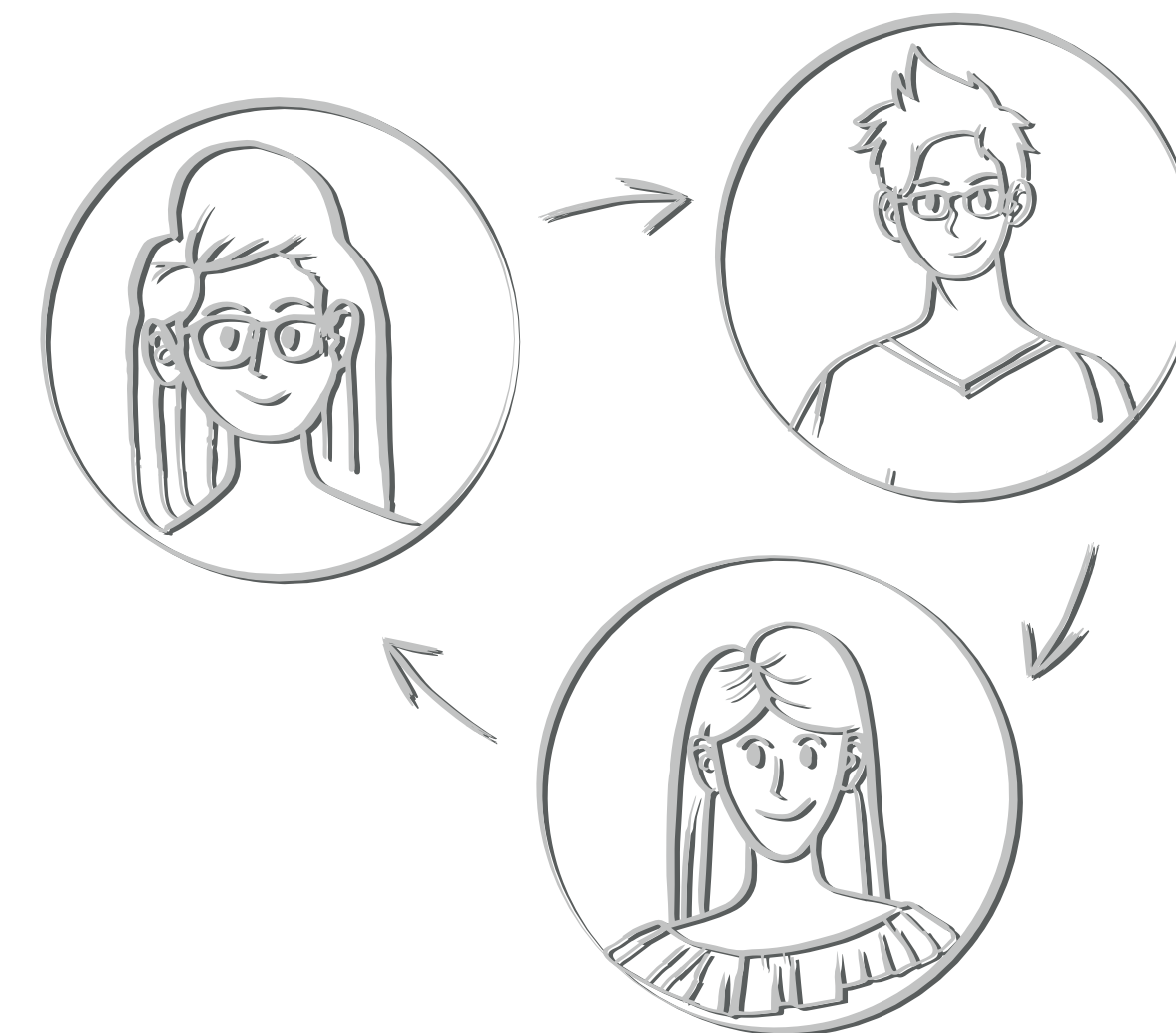


Derechos de la ciudadanía

Recibir oficialmente las disculpas de la entidad en caso que sea necesario.



Obtener respuesta a su solicitud o trámite dentro de los términos establecidos.



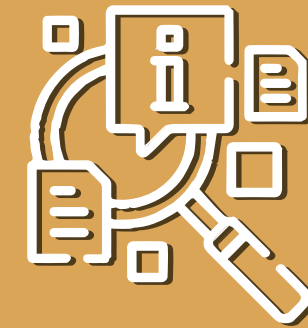
Derechos de la ciudadanía

Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos.

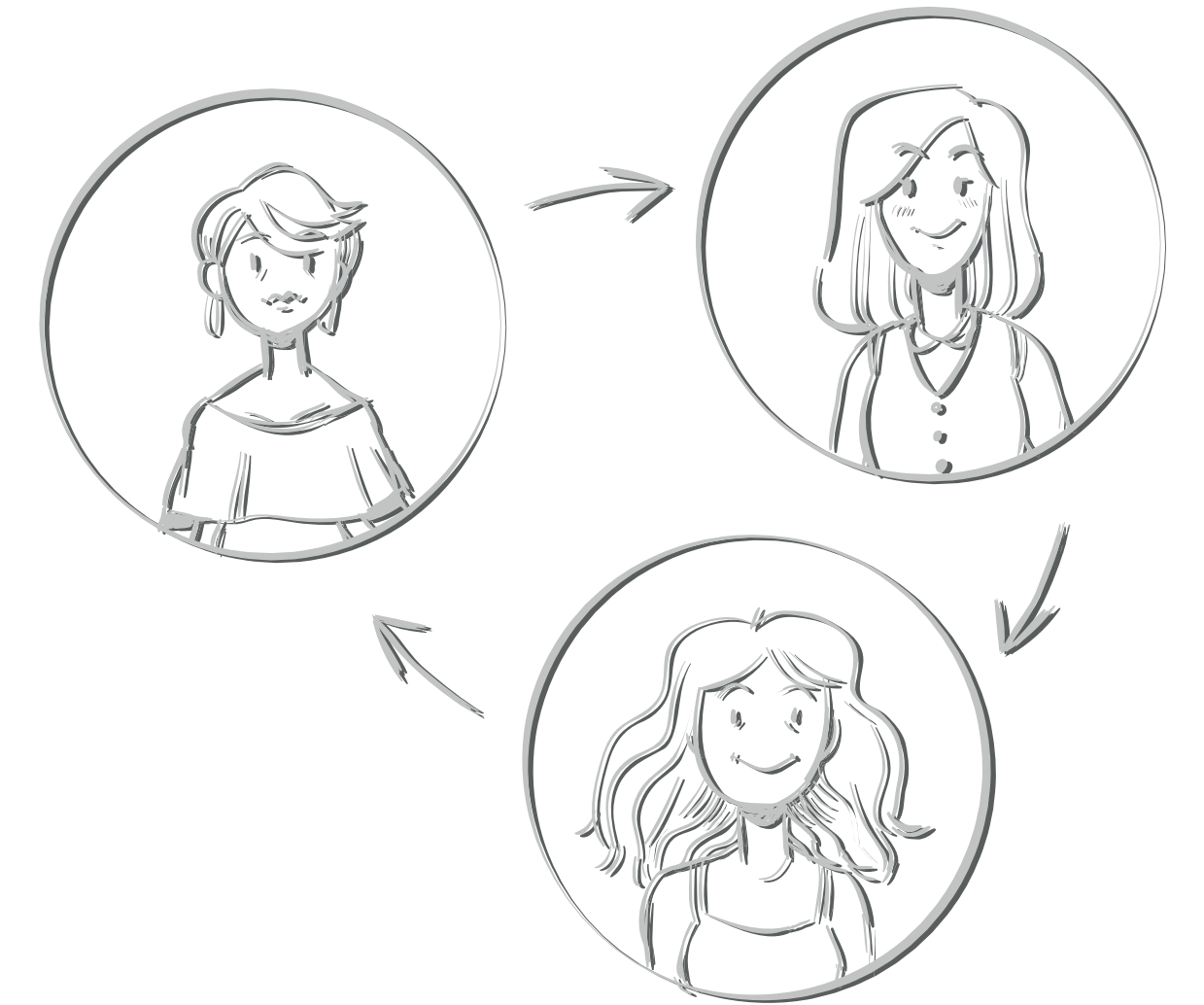
5



6



Realizar peticiones, así como también obtener información acerca de los trámites de la entidad.

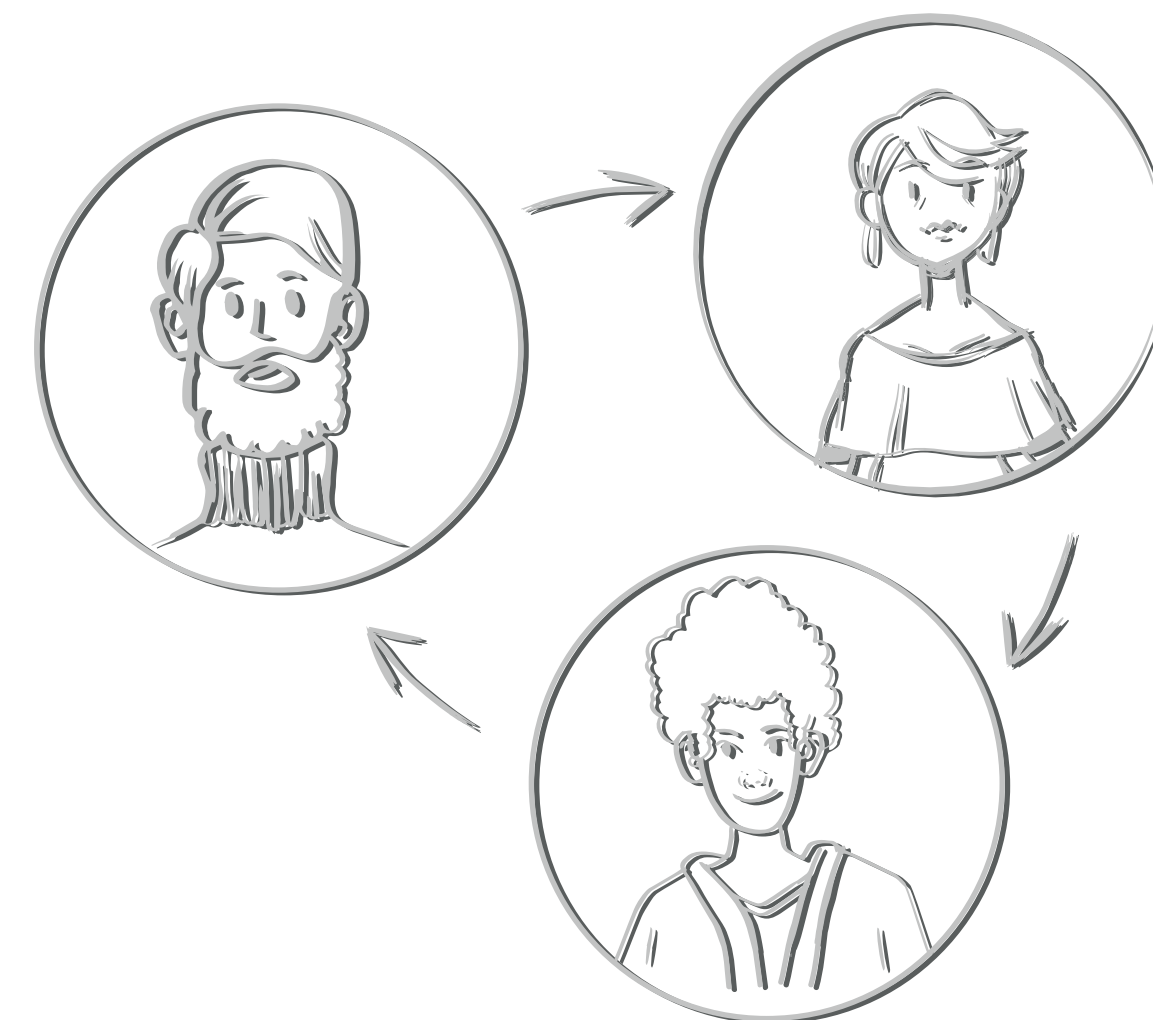


Derechos de la ciudadanía

Solicitar y obtener información de manera precisa y actualizada acerca de los requisitos del servicio y la atención.



Exigir el anonimato de la información.



Derechos de la ciudadanía

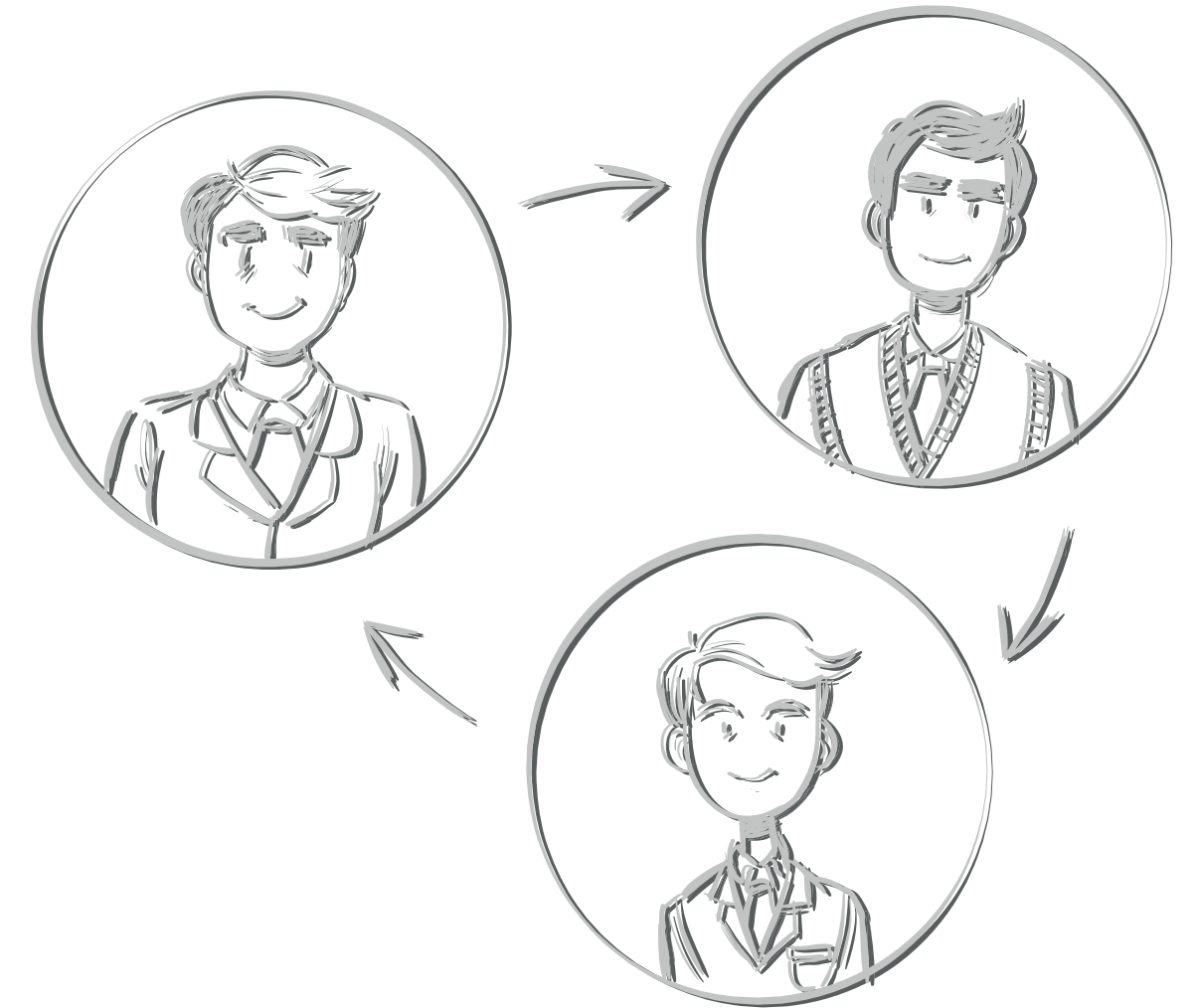
Obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

9



10

Conocer la figura del Defensor del Ciudadanía como vocero de la ciudadanía para la protección de sus derechos.

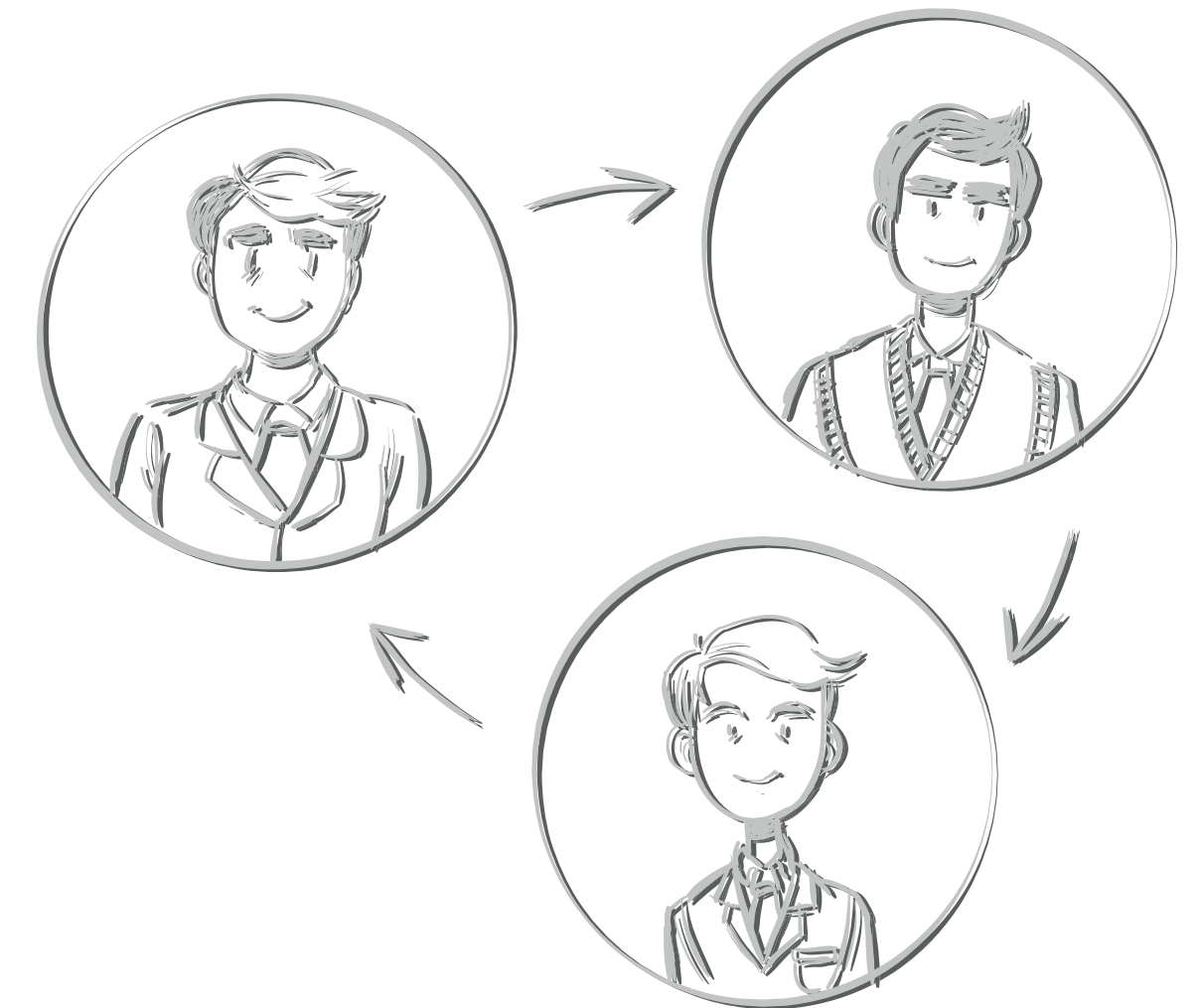


Deberes de la ciudadanía

Proporcionar un trato respetuoso y digno a los funcionarios y autoridades públicas.



Solicitar, de manera oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.

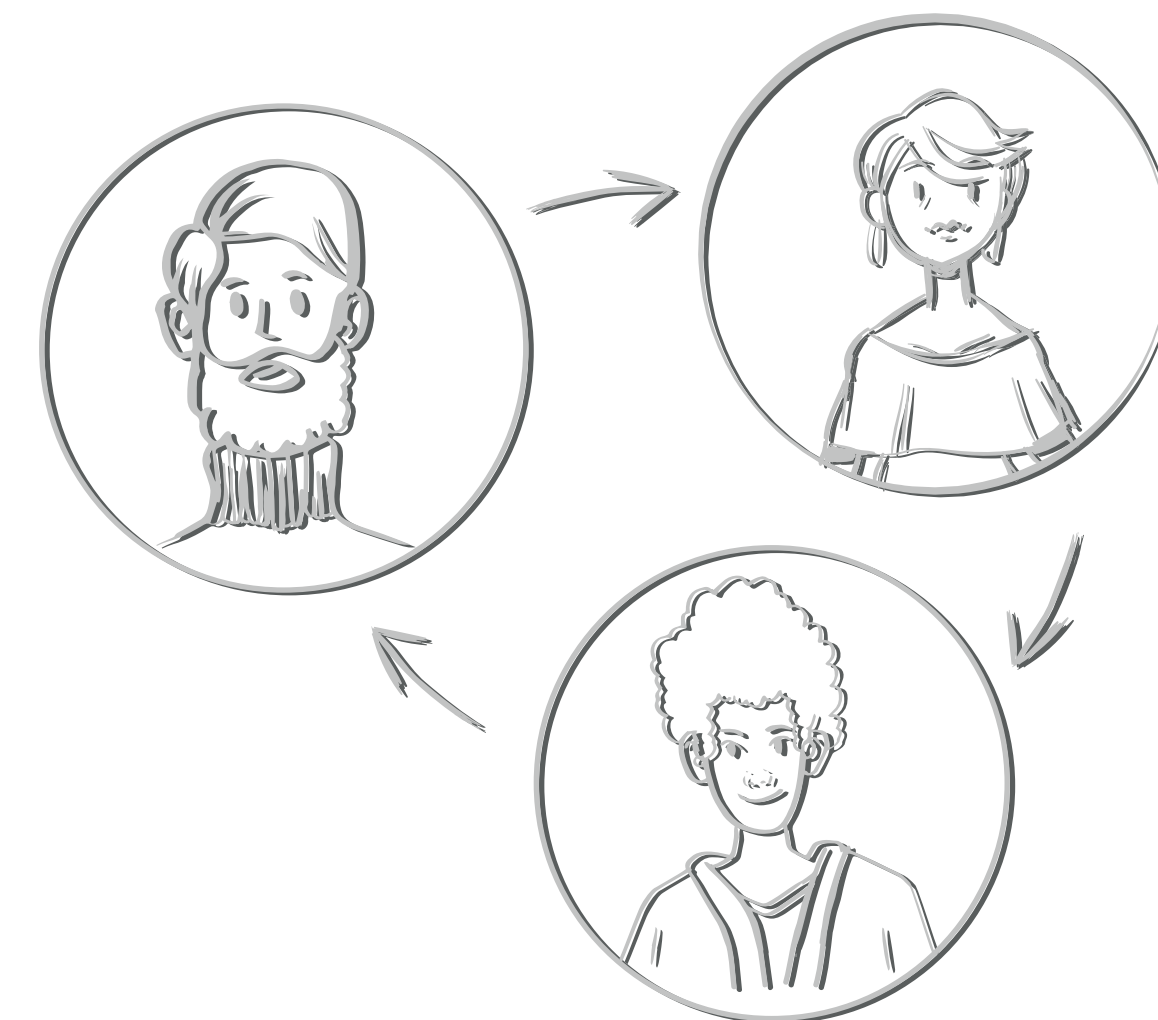


Deberes de la ciudadanía

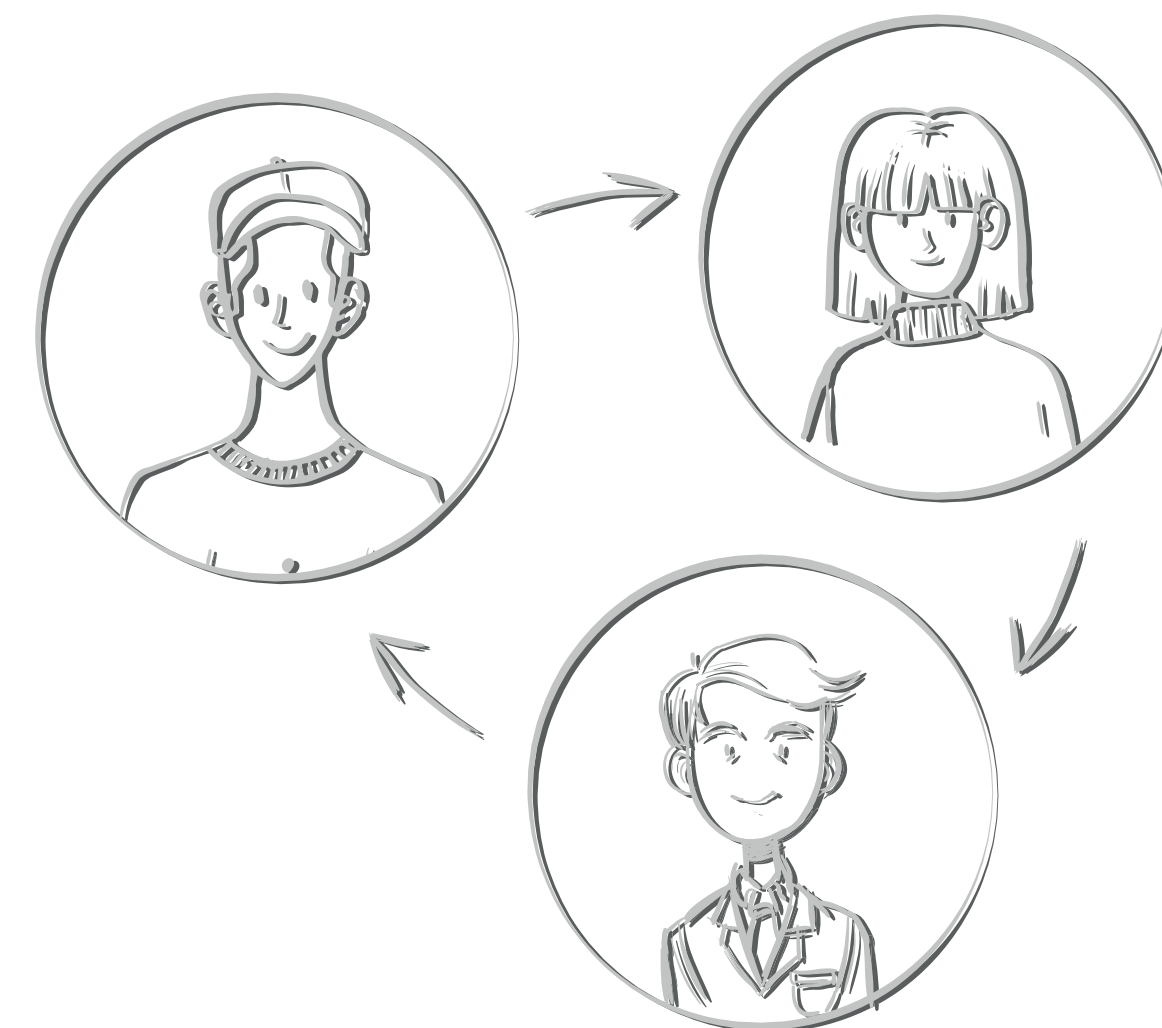
Respetar
las filas de atención.



Cuidar
las instalaciones
y elementos
para su servicio.



Deberes de la ciudadanía



**Hacer buen uso
del servicio.**



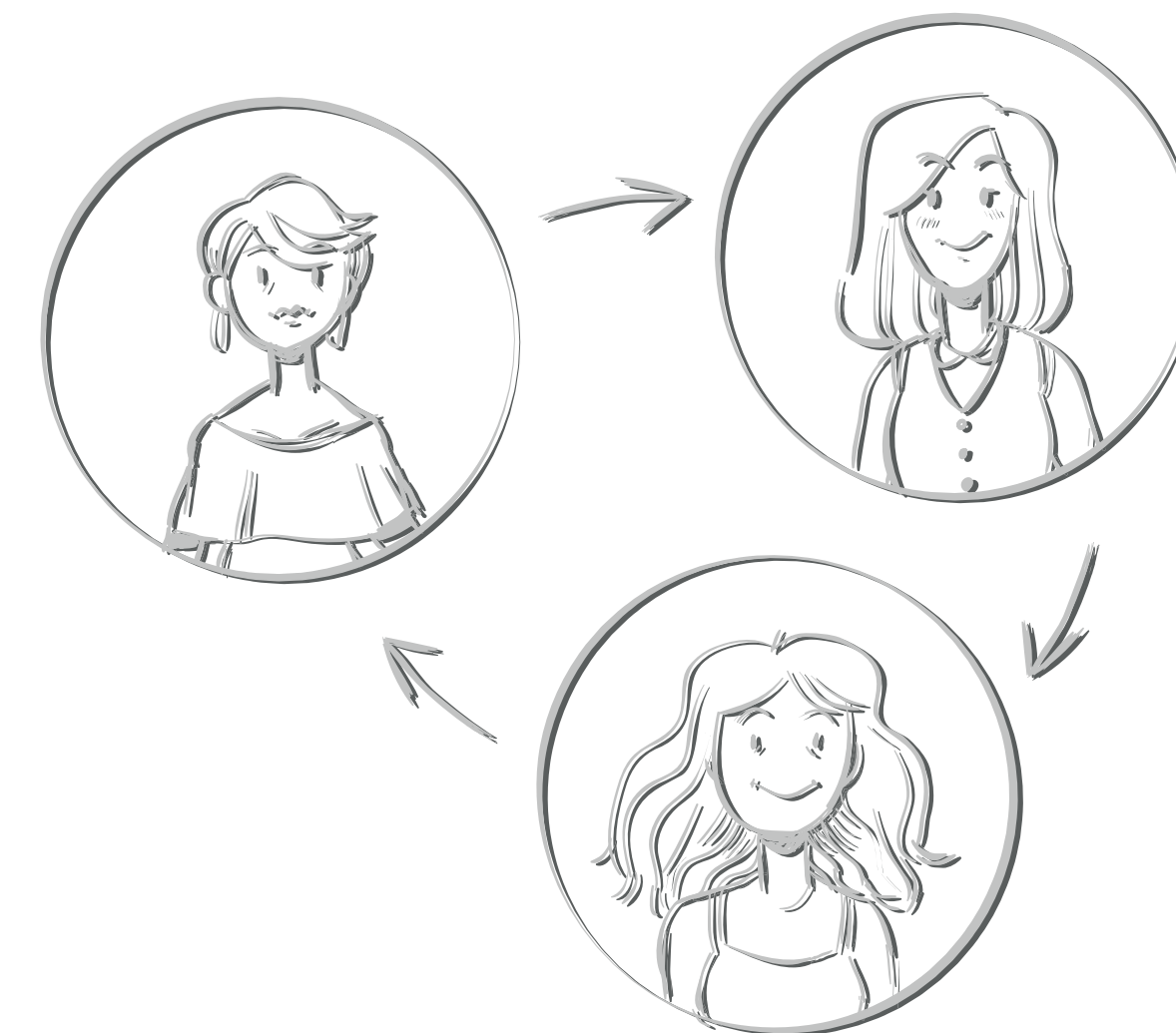
**Cumplir
con las normas
de la entidad para acceder
a los trámites y servicios.**

Deberes de la ciudadanía

Sugerir mejoras
al proceso, e informar
sobre anomalías
o irregularidades en
la prestación del servicio.



**Verificar,
cuidar y no alterar
los documentos
que se le entregan.**

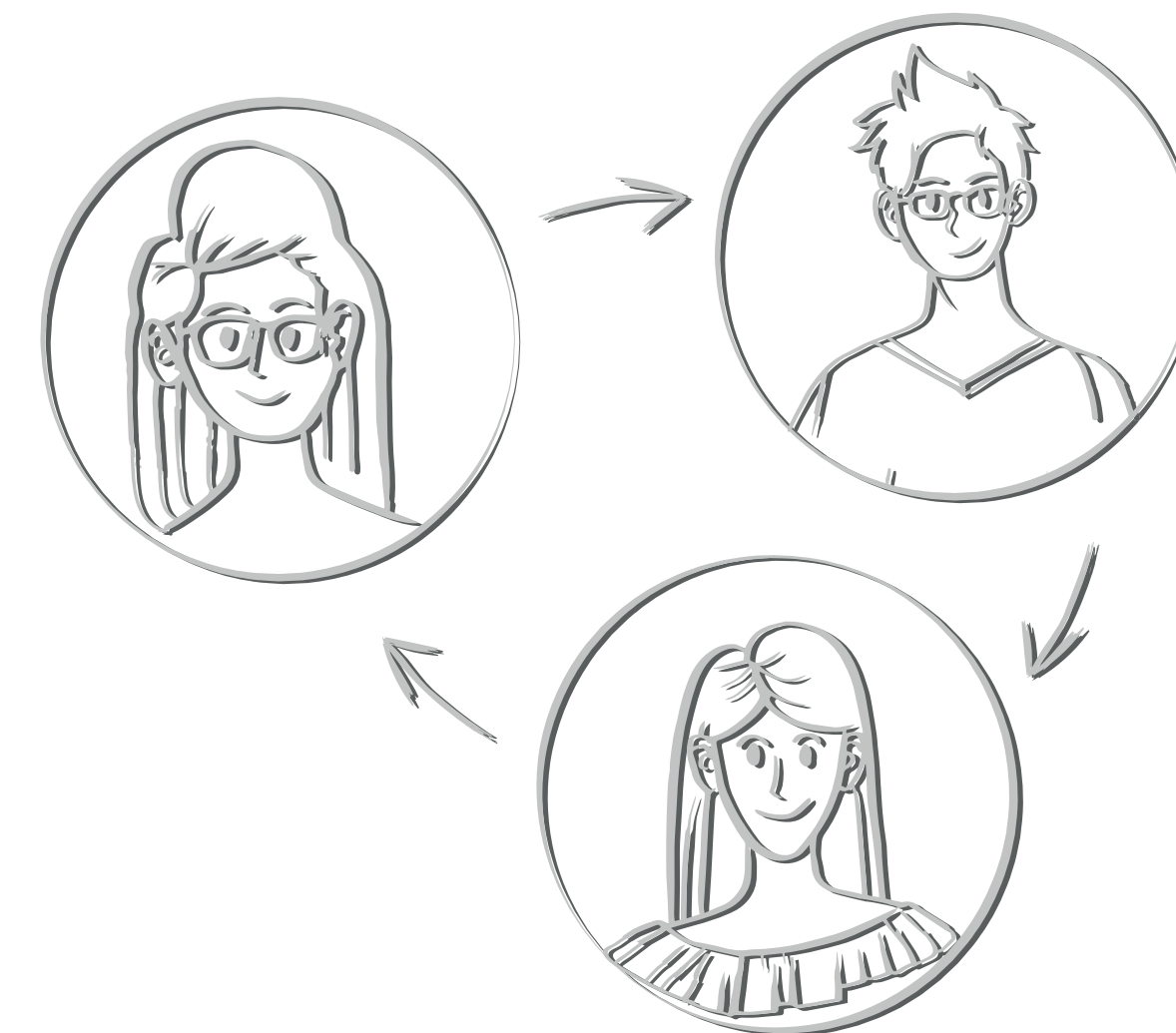


Deberes de la ciudadanía

Velar por la privacidad y la seguridad de su información.



Entregar adecuadamente su información para dar trámite a la solicitud.



Canales de Atención

Presencial

1

Oficina de Servicio a la Ciudadanía
Carrera 13 No. 54 - 13



Lunes a viernes
7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Jornada continua



Telefónico

2

Conmutador PBX (601) 349 4520
Extensiones 160, 161, 163, 164 y 165.

Líneas móviles:

Dirección de Reasentamientos: 317 646 6282
Dirección de Urbanizaciones y Titulación: 317 646 6294
Dirección de Mejoramiento de Vivienda: 317 515 7729
Servicio al Ciudadano: 318 612 7251



Página web

3

CVP 
<https://www.cajaviviendapopular.gov.co/>
PQRS  **Bogotá Te Escucha:**
<http://www.bogota.gov.co/sdqqs>



Correo electrónico

4

Solicitudes y documentación
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Redes sociales

5

 @CVPBogota
 CVP cajadelaviviendapopular
 @cajadelaviviendapopular
 @CVPBogota
 caja de la vivienda popular
 @cajadelaviviendapopular
 318 612 7251 (WhatsApp)

