



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.

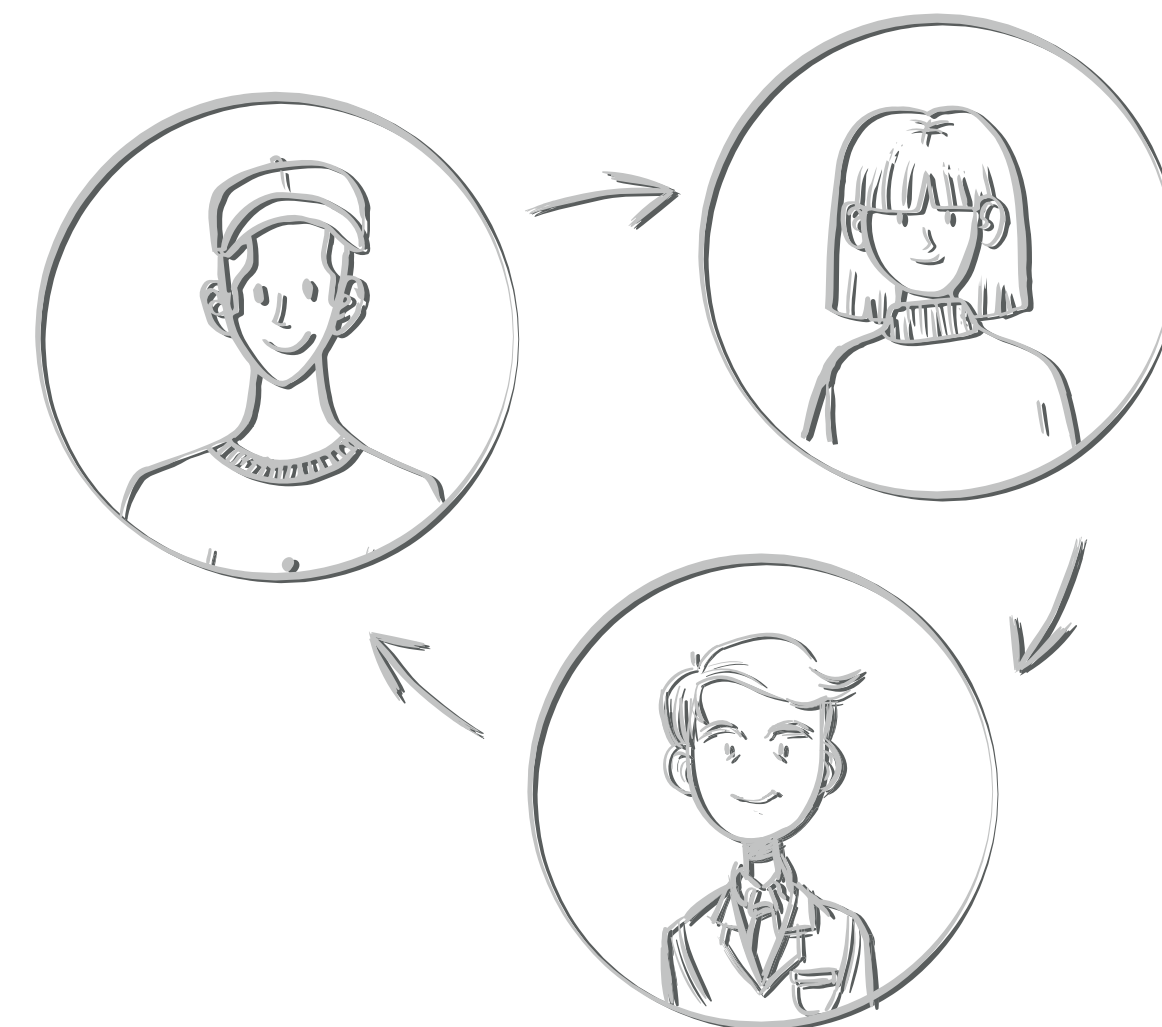


Derechos de la ciudadanía

Acceder
a cualquier servicio
público recibiendo
un trato digno.

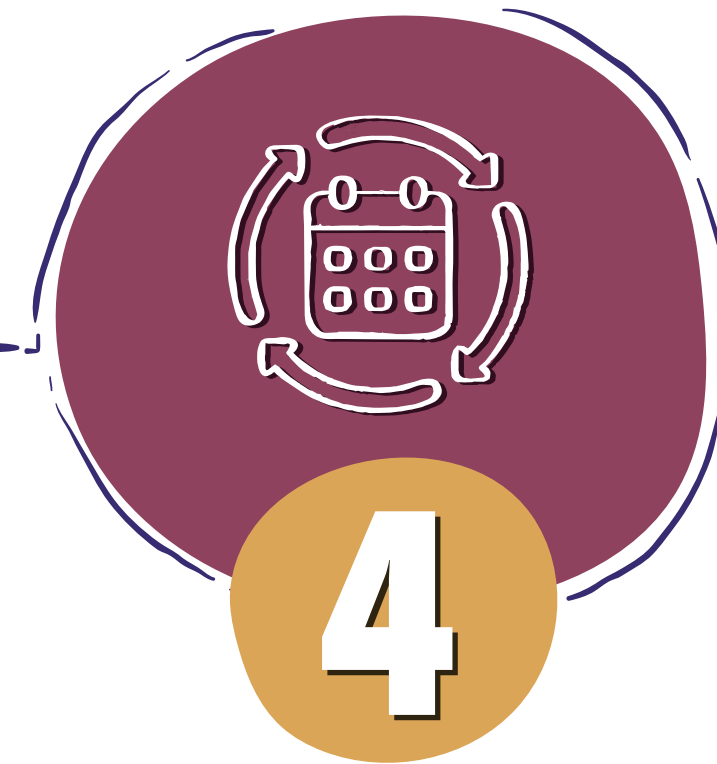


**Recibir atención
prioritaria** si se
trata de personas
con discapacidad.

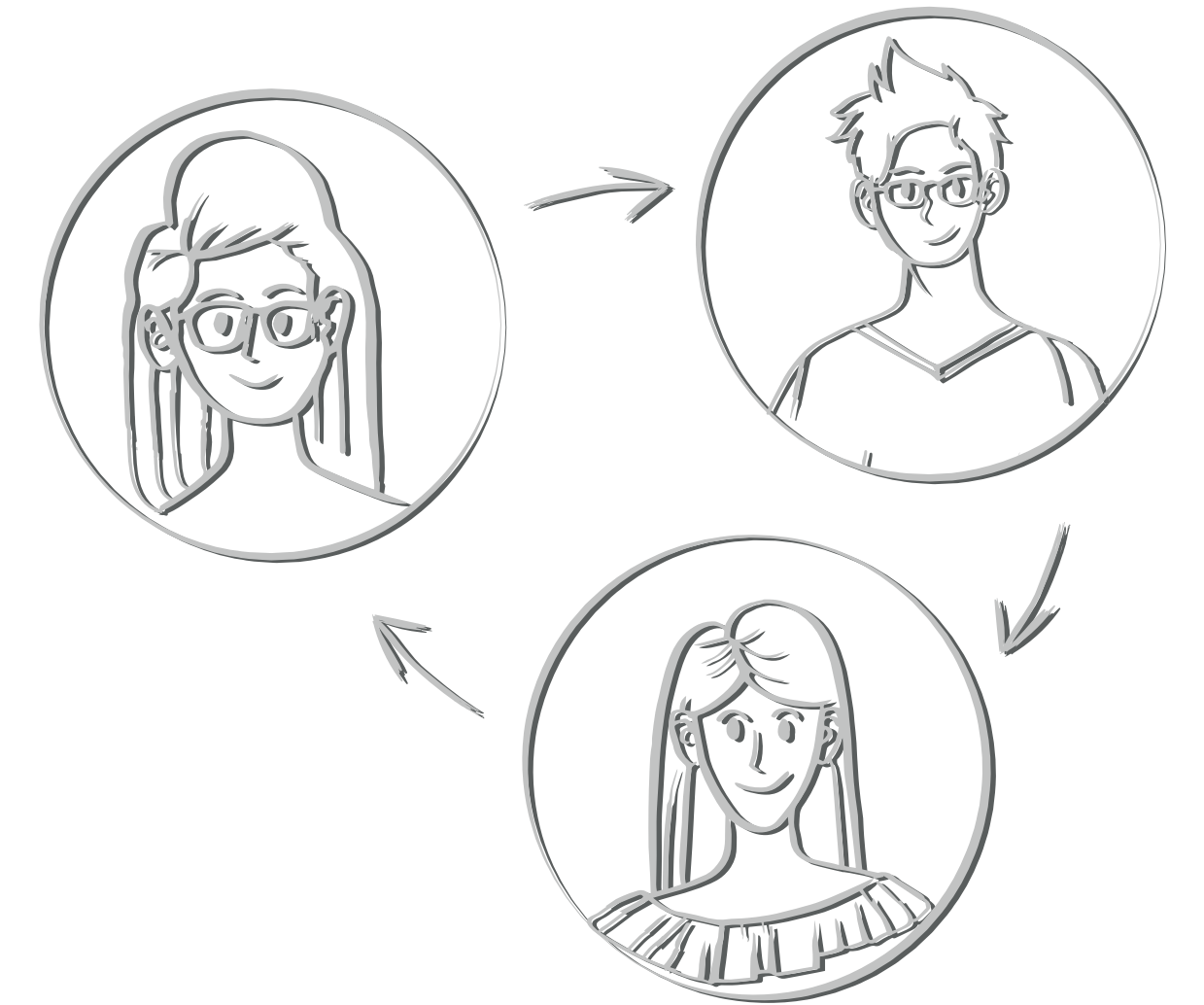


Derechos de la ciudadanía

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



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



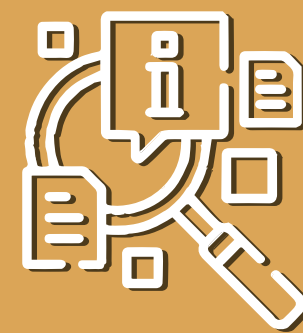
Derechos de la ciudadanía

Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos.

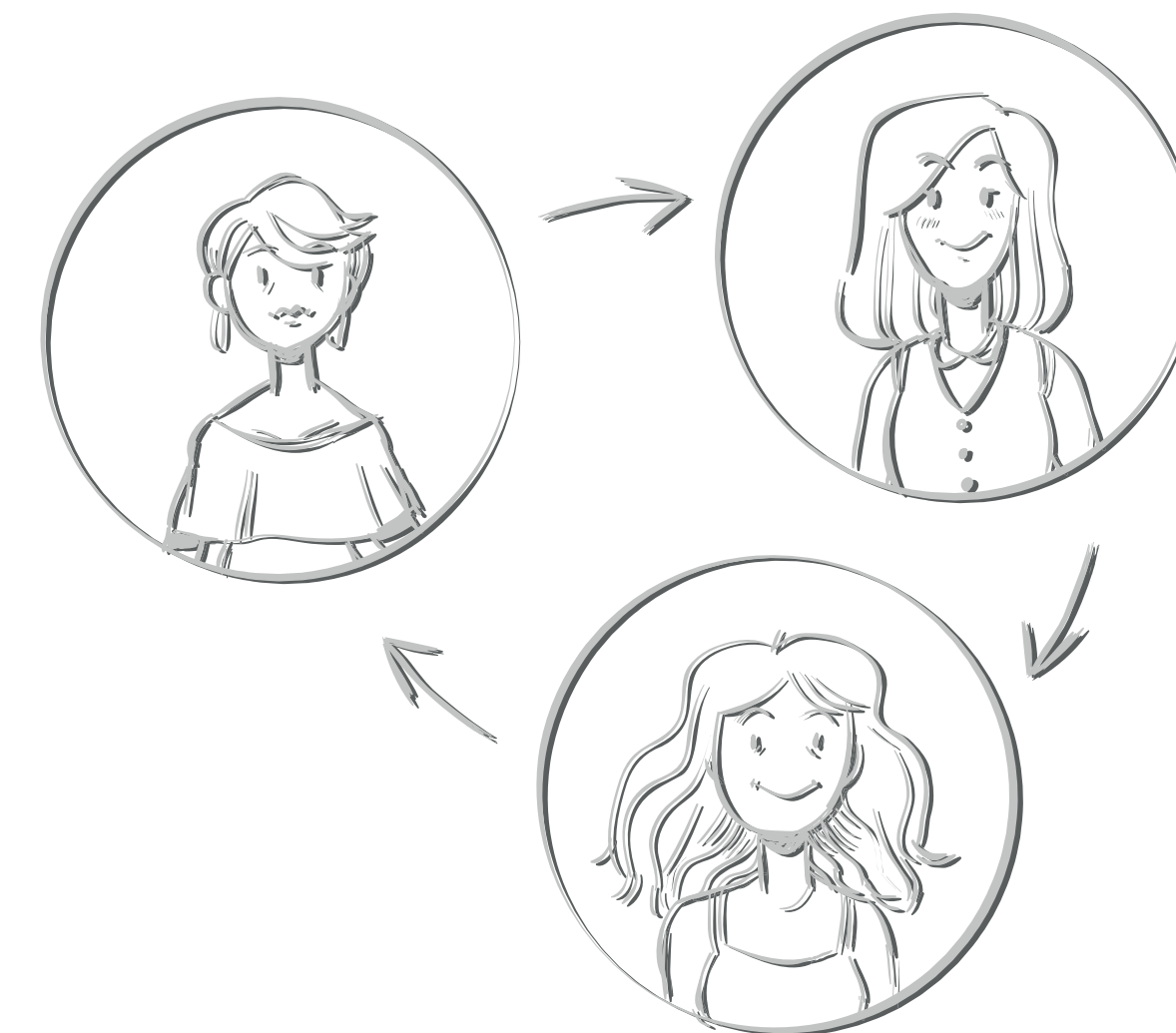
5



6



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

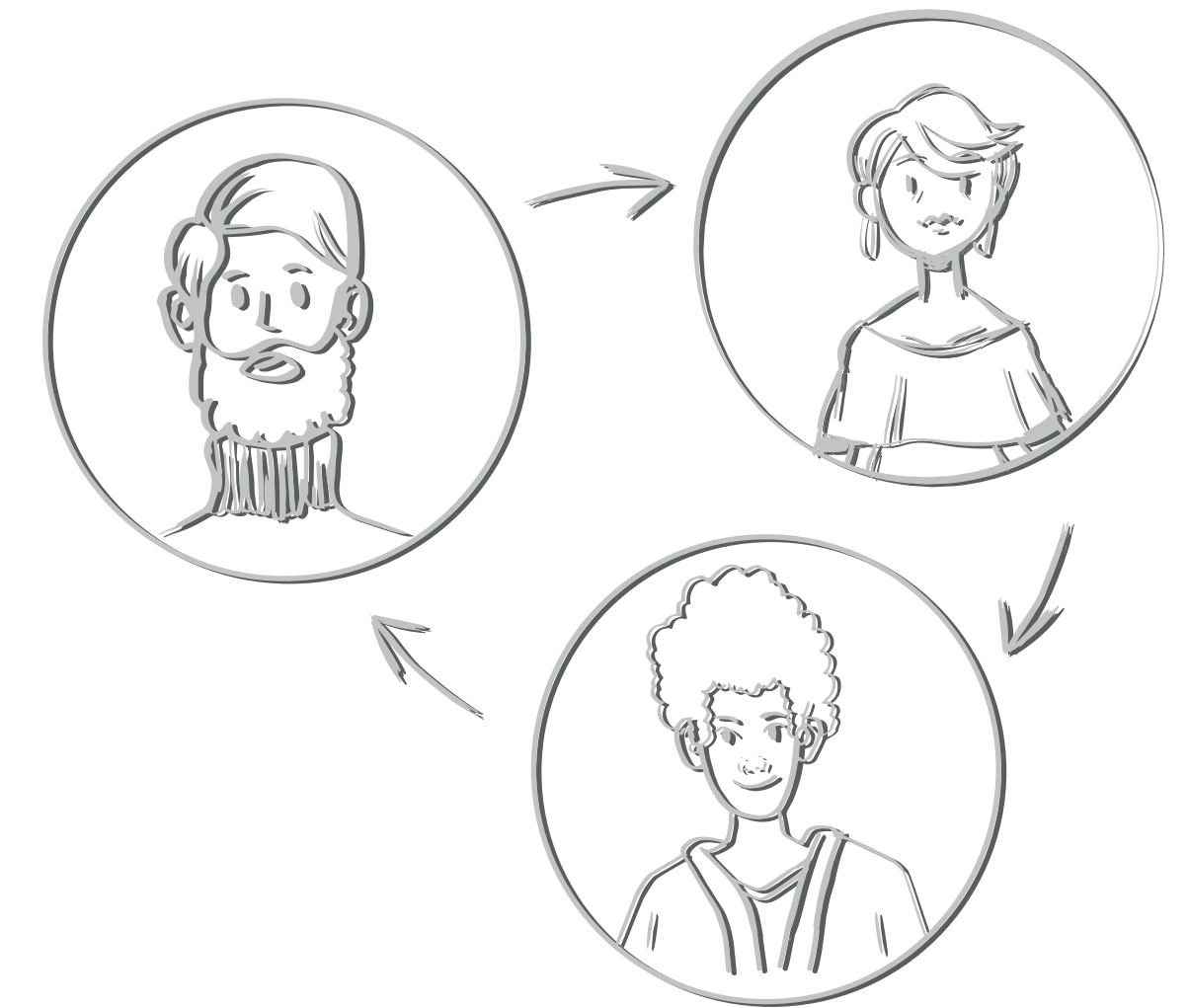


Derechos de la ciudadanía

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

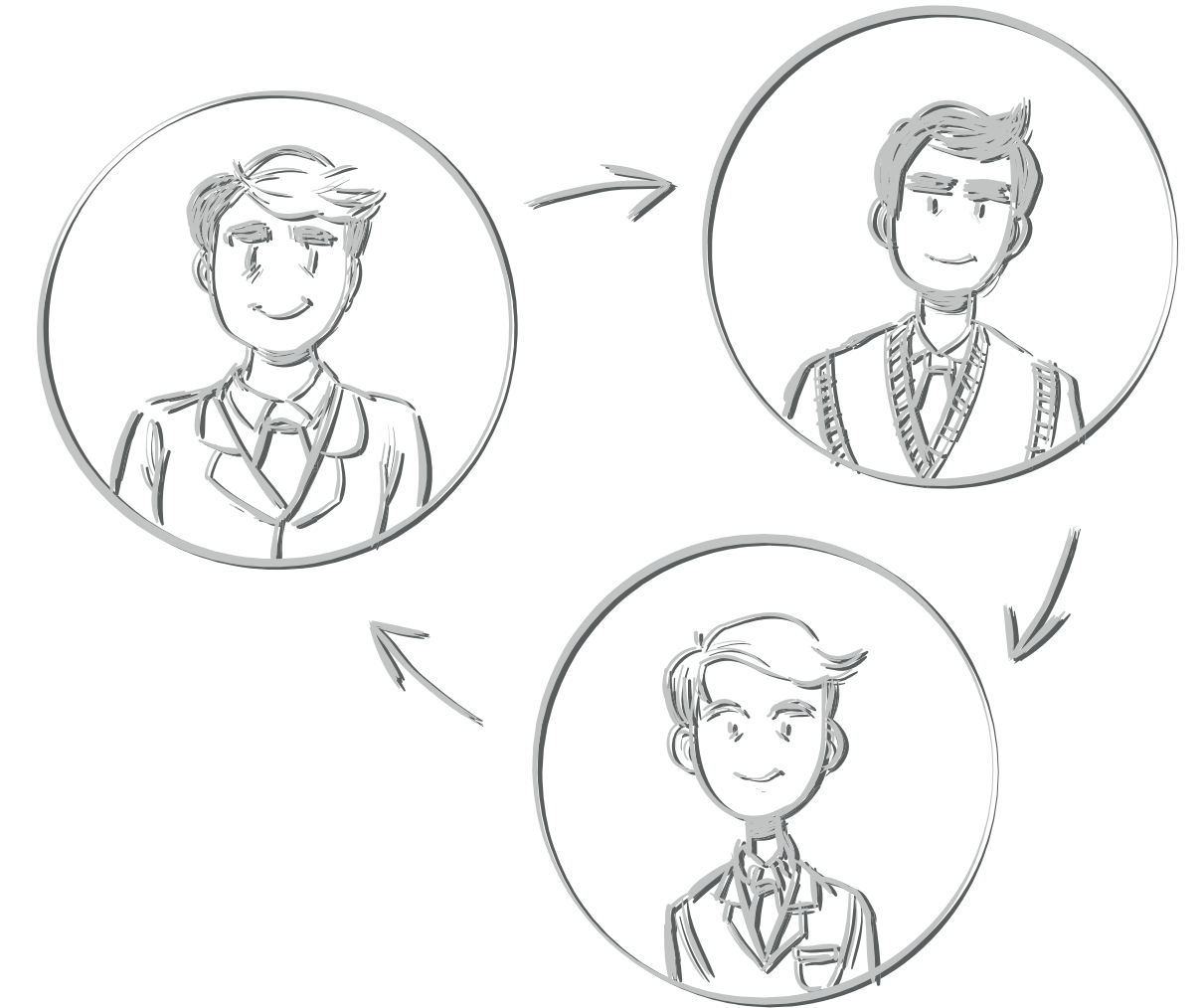
Obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

9



10

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

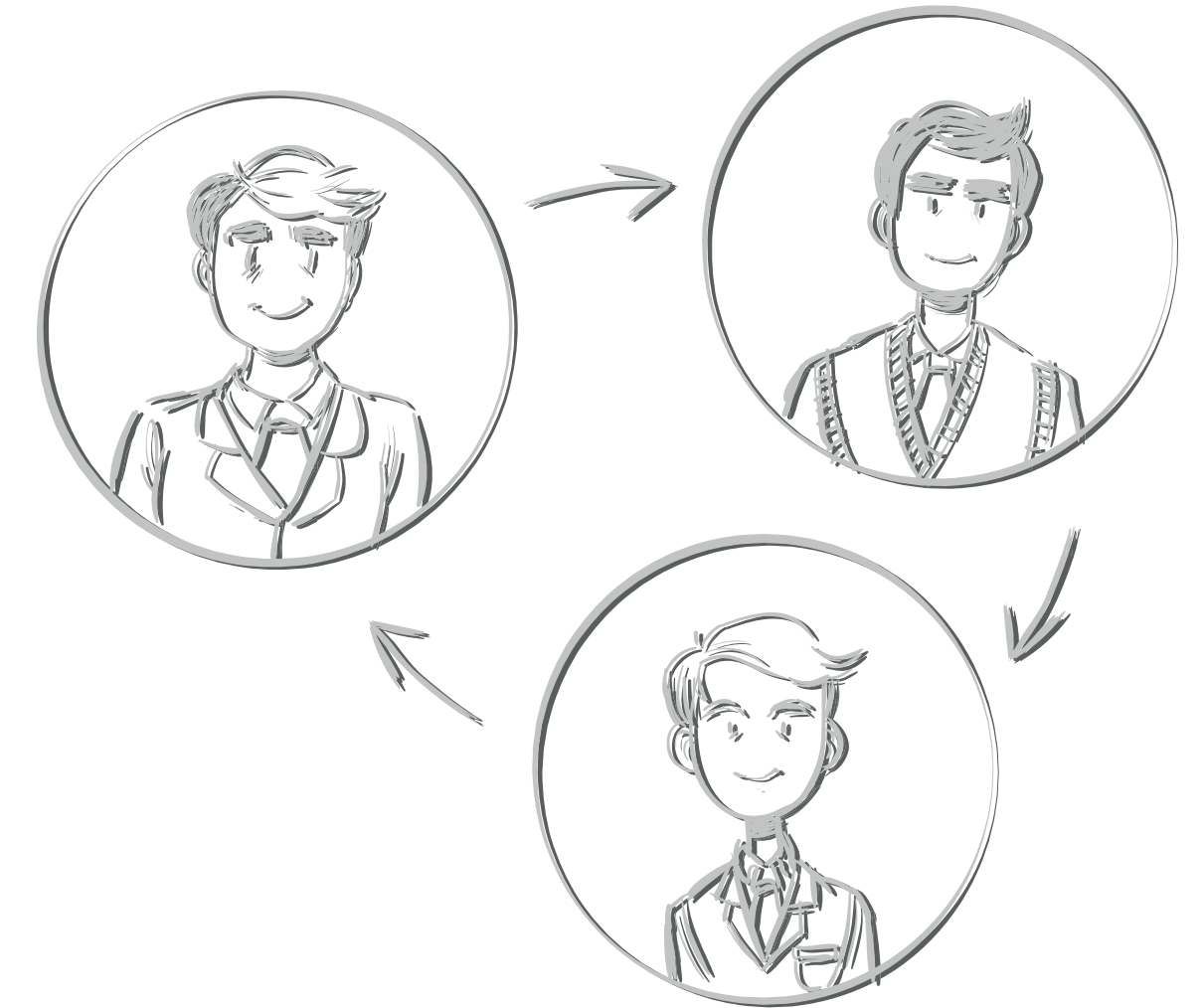


Deberes de la ciudadanía

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



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

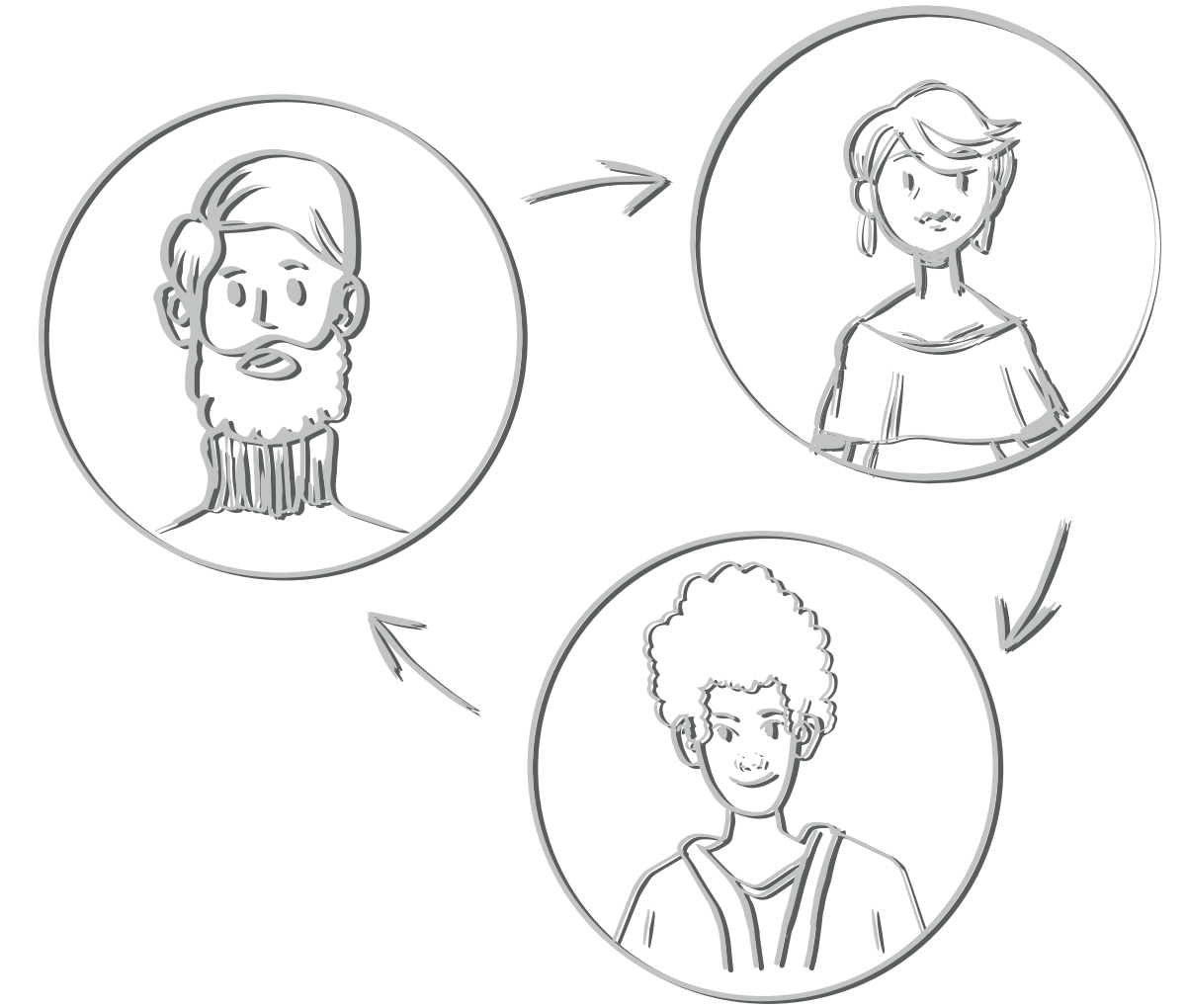


Deberes de la ciudadanía

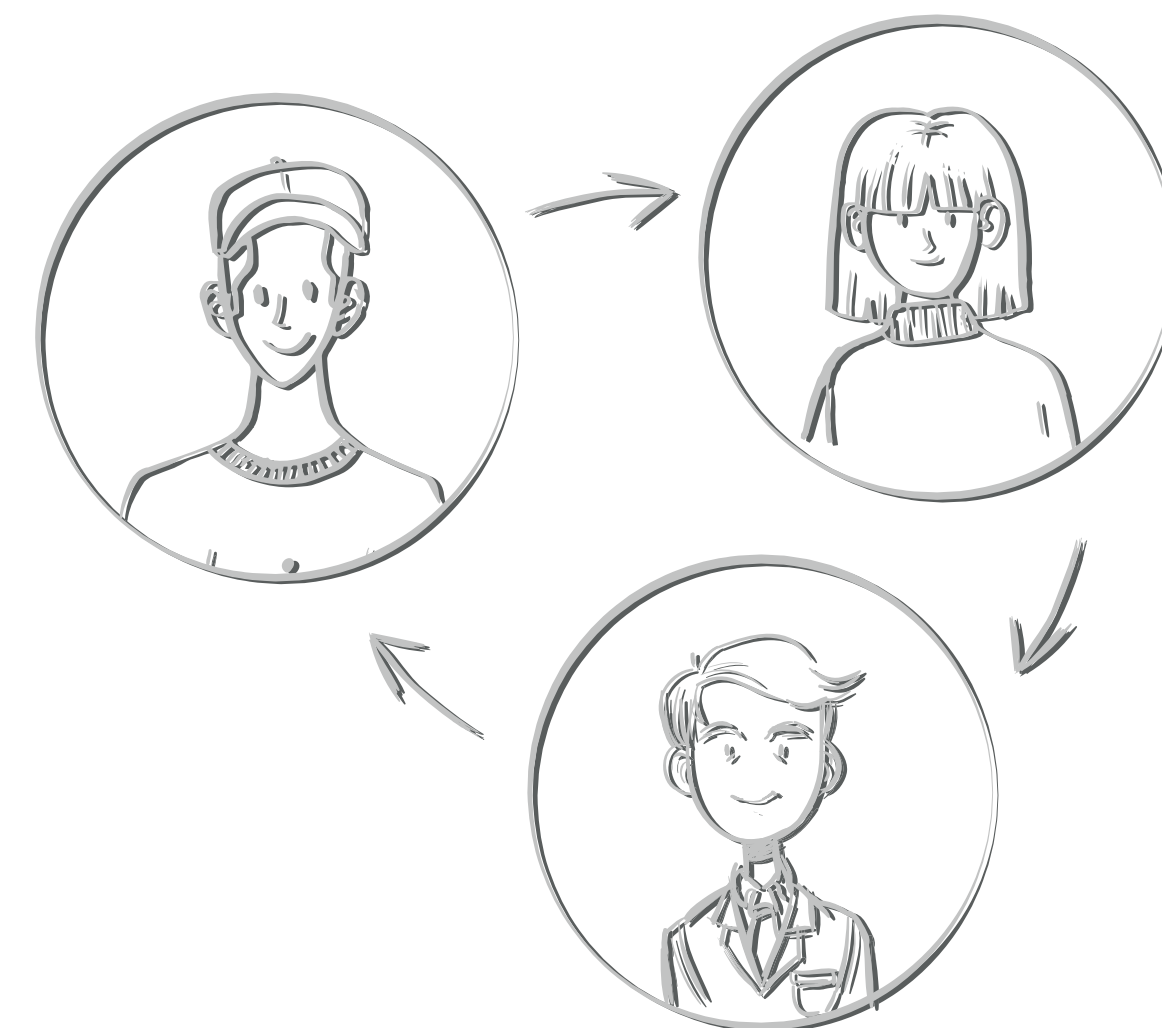
Respetar
las filas de atención.



Cuidar
las instalaciones
y elementos
para su servicio.



Deberes de la ciudadanía



**Hacer buen uso
del servicio.**



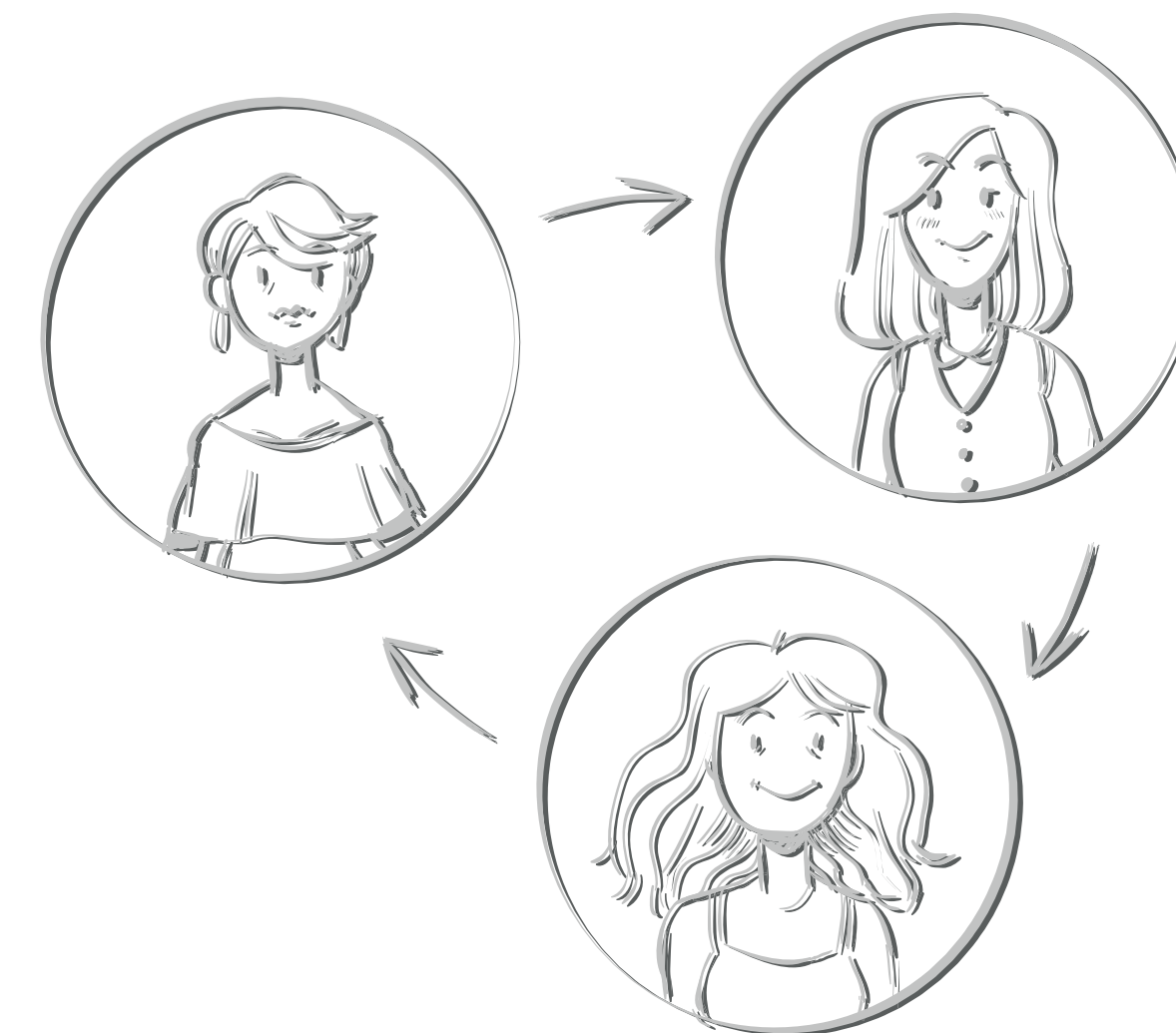
**Cumplir
con las normas
de la entidad para acceder
a los trámites y servicios.**

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.**

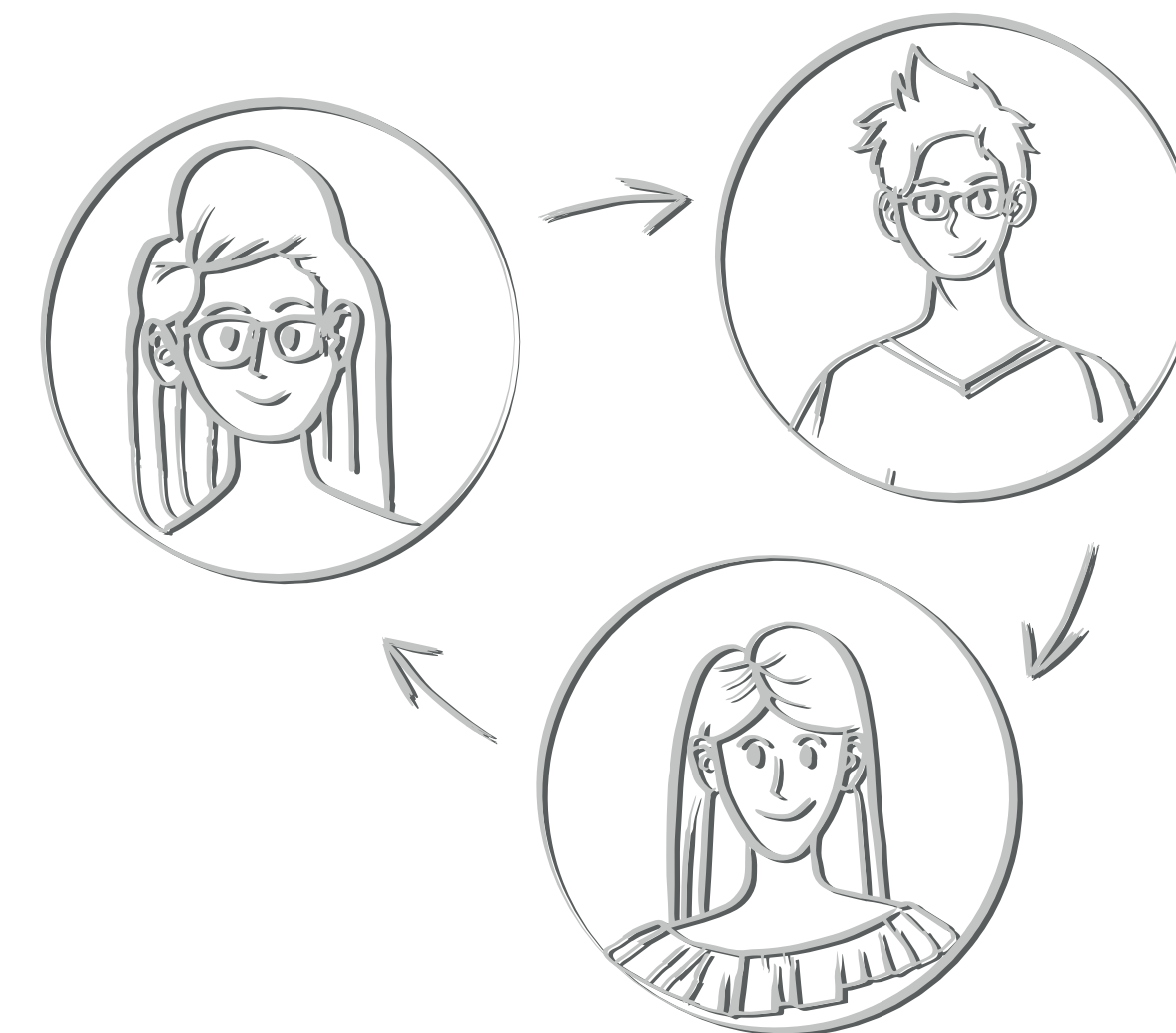


Deberes de la ciudadanía

Velar por la privacidad y la seguridad de su información.



Entregar adecuadamente su información para dar trámite a la solicitud.



Canales de información

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 de las Direcciones:

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)

