



Carta del trato digno a la ciudadanía

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 Mejoramiento 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 de la ciudadanía, su participación activa y su 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. En virtud de lo anterior, la entidad se compromete a dar a sus usuarios un trato respetuoso, responsable y ágil.

- **Respetuoso**, sin discriminación alguna.
- **Responsable**, con escucha activa y orientación efectiva.
- **Ágil y oportuno**, con claridad, calidez y compromiso institucional.

Derechos

Las personas que acceden a nuestros servicios tienen derecho a:

- Acceder a cualquier servicio público recibiendo un trato digno.
- Recibir atención prioritaria si se trata de personas con discapacidad.
- Recibir oficialmente las disculpas de la entidad en caso que sea necesario.
- Obtener respuesta a su solicitud o trámite dentro de los términos establecidos.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos.
- Realizar peticiones, así como también obtener información acerca de los trámites de la entidad.
- Solicitar y obtener información de manera precisa y actualizada acerca de los requisitos del servicio y la atención.
- Exigir el anonimato de la información.
- Obtener información que repose en los registros y archivos públicos, en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Conocer la figura del Defensor del Ciudadanía como vocero para la protección de sus derechos.

Deberes

Como parte de una relación corresponsable, la ciudadanía debe:

- Proporcionar un trato respetuoso y digno a los funcionarios y autoridades públicas.
- Solicitar, de manera oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- Respetar las filas de atención.
- Cuidar las instalaciones y elementos para su servicio.
- Hacer buen uso del servicio.
- Cumplir con las normas de la entidad para acceder a los trámites y servicios.
- 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.
- Velar por la privacidad y la seguridad de su información.
- Entregar adecuadamente su información para dar trámite a la solicitud.

Canales de Atención y PQRSD

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.cvp.gov.co/>
PQRSD → Bogotá Te Escucha:
<http://www.bogota.gov.co/sdq>



En la web de la CVP enlace
"Radicación en línea"



Correo electrónico

4

Solicitudes y documentación
soluciones@cvp.gov.co



Redes sociales

5

X @CVPBogota
Facebook CVP cajadelaviviendapopular
Instagram @cajadelaviviendapopular
YouTube @CVPBogota
LinkedIn caja de la vivienda popular
TikTok @cajadelaviviendapopular
WhatsApp 318 612 7251 (WhatsApp)

