

ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR – CVP

Vigencia 2026

Versión 1.0

Bogotá D.C., enero de 2026



CAJA DE LA
VIVIENDA
POPULAR



Tabla de Contenido

1. *Introducción*4

2. *Objetivos*.....5

 2.1 *Objetivo general*.....5

 2.2 *Objetivos específicos*5

3. *Alcance*6

4. *Principios orientadores*7

5. *Marco normativo y de referencia*7

 5.1 *Escenarios de relacionamiento con la ciudadanía (CVP)*8

 5.1.1 *Servicio a la ciudadanía*9

 5.1.2 *Transparencia y acceso a la información pública*.....10

 5.1.3 *Racionalización de trámites*11

 5.1.4 *Participación ciudadana*11

6. *Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía en la CVP*.....12

 6.1 *Mesa Técnica de Relacionamiento con la Ciudadanía*13

 6.2 *Instancias y roles*.....14

 6.3 *Oferta institucional CVP (alineada al Plan Estratégico 2024–2028)*15

 6.4 *Canales de atención CVP*.....17

 6.5 *Etapas del Modelo de relacionamiento*.....18

 6.5.1 *Etapa de planeación*18

 6.5.2 *Etapa de implementación*.....21

 6.5.3 *Etapa de seguimiento y evaluación*.....22

 6.5.4 *Modelo de relacionamiento actual*.....22

 6.6 *Líneas estratégicas*22

7. *Control de cambios*23

8. *Anexos*24

9. Referencias.....25

1. Introducción

En la Caja de la Vivienda Popular (CVP) reafirmamos nuestro compromiso con el servicio público y con el fortalecimiento de la relación Estado–ciudadanía, como base para construir confianza, garantizar derechos y generar valor público. En este marco, el relacionamiento con la ciudadanía no se limita a la atención de solicitudes, sino que comprende la forma en que la Entidad informa, orienta, acompaña, simplifica, escucha y rinde cuentas, asegurando que su oferta misional llegue de manera efectiva a las personas y a los territorios que más la requieren, con enfoque diferencial, accesibilidad e inclusión.

En cumplimiento de las directrices distritales y de los lineamientos impartidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, la CVP presenta la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía para la vigencia 2026 (Versión 1.0), como instrumento de orientación institucional que articula objetivos, escenarios, roles y líneas estratégicas para organizar la gestión del relacionamiento desde el ciclo de planeación y gestión institucional. Esta Estrategia se formula en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y con el Modelo Distrital de Relacionamento con la Ciudadanía, adoptado mediante el Decreto Distrital 542 de 2023, y se soporta en la gobernanza institucional definida mediante la Resolución interna 1302 de 2024, que crea la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía.

La Estrategia se construye con base en los avances institucionales del modelo de relacionamiento, los resultados de la caracterización de ciudadanía y de grupos de valor e interés y el análisis de la demanda ciudadana, incorporando el enfoque diferencial poblacional y territorial. En consecuencia, prioriza acciones para facilitar el acceso, la comprensión y el uso de la oferta institucional (información, trámites y servicios), fortalecer la gestión integral de PQRSD y consolidar escenarios efectivos de transparencia, racionalización de trámites, participación ciudadana y rendición de cuentas. Lo anterior se desarrolla mediante la articulación de dependencias misionales y de apoyo, el uso de canales de atención institucionales y distritales, y la promoción del mejoramiento continuo con trazabilidad y medición.

Finalmente, es importante precisar que la CVP se encuentra actualmente en etapa de planeación del Modelo Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía. Por ello, esta versión constituye una propuesta consolidada que será actualizada conforme se avance en la implementación, el seguimiento y la evaluación, con el propósito de mantener informada a la ciudadanía sobre el estado del proceso, el nivel de madurez institucional y los avances progresivos en la operación del Modelo, garantizando transparencia, coherencia institucional y mejora continua.

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Fortalecer la atención, el servicio y el relacionamiento de la Caja de la Vivienda Popular (CVP) con la ciudadanía, mediante acciones articuladas, incluyentes y medibles, con enfoque diferencial poblacional y territorial, que faciliten el acceso, la comprensión y el uso de la oferta institucional y consoliden la confianza ciudadana.

2.2 Objetivos específicos

1. Fortalecer la transparencia y el acceso a la información pública, mediante la consolidación y difusión de información institucional en lenguaje claro y formatos accesibles, priorizando la oferta misional y las rutas de servicio.
2. Mejorar el servicio a la ciudadanía en todos los canales (presencial, telefónico y digital), para fortalecer la accesibilidad, inclusión, calidad y oportunidad en la atención.
3. Impulsar la racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos (OPA), mediante la mejora de rutas, requisitos, orientación y trazabilidad, reduciendo barreras y tiempos para la ciudadanía.
4. Fortalecer la gestión integral de PQRSD, asegurando oportunidad, trazabilidad, retroalimentación y acciones de mejora derivadas del análisis de la demanda ciudadana.
5. Consolidar la participación ciudadana mediante espacios de diálogo, rendición de cuentas y control social con retorno de información y seguimiento a compromisos.
6. Desarrollar escenarios de relacionamiento territorial (jornadas, ferias, recorridos y espacios comunitarios), articulando la oferta institucional y la oferta pública requerida por los territorios priorizados.

7. Cualificar al talento humano en atención incluyente, protocolos de servicio y lenguaje claro, promoviendo el aprendizaje organizacional y la estandarización de buenas prácticas.

3. Alcance

La Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía de la Caja de la Vivienda Popular (Versión 1), tiene alcance institucional y transversal, por lo cual aplica a todas las dependencias y a los procesos estratégicos, misionales y de apoyo que interactúan con la ciudadanía, grupos de valor y partes interesadas, en los diferentes escenarios de relacionamiento y en el marco de la gestión institucional. Esta estrategia se formula para su implementación durante la vigencia 2026 y se articula con la planeación institucional. En consecuencia, se soporta en los resultados del ejercicio de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, el cual debe actualizarse por lo menos una vez al año o cuando la Entidad lo requiera, de acuerdo con los lineamientos de la política de servicio al ciudadano y el MIPG.

El alcance territorial de la estrategia corresponde al Distrito Capital – Bogotá, D.C., considerando los espacios y puntos de atención institucional y distrital disponibles para la ciudadanía (punto de atención CVP y Red CADE), así como los canales oficiales de interacción dispuestos por la Entidad. En términos operativos, el alcance integra los canales y medios de atención para garantizar el acceso, uso y comprensión de la oferta institucional, incluyendo: Sistema Distrital Bogotá Te Escucha, canal escrito, presencial, telefónico, virtual (web y correo) y redes sociales, conforme a los lineamientos y medios definidos por la CVP.

La implementación y seguimiento de la estrategia se realizará de manera articulada mediante la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía y las instancias internas definidas por la Entidad, garantizando coordinación interdependencias y continuidad del plan de trabajo institucional asociado. Finalmente, esta estrategia no sustituye los procedimientos, manuales y lineamientos vigentes de la Entidad en materia de servicio y gestión de peticiones; por el contrario, los articula para asegurar consistencia institucional, estandarización del servicio y mejora continua en la atención a la ciudadanía

4. Principios orientadores

- **Enfoque ciudadano:** servicios diseñados desde necesidades y expectativas de la ciudadanía.
- **Enfoque diferencial y territorial:** priorización según vulnerabilidades, barreras y particularidades territoriales.
- **Lenguaje claro y accesibilidad:** información comprensible y disponible en formatos accesibles.
- **Transparencia y trazabilidad:** información oportuna, seguimiento y rendición de cuentas permanente.

5. Marco normativo y de referencia

La Estrategia de Atención, Servicio y Relacionamento con la Ciudadanía de la Caja de la Vivienda Popular (CVP) se enmarca en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) como referente para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y mejorar el desempeño institucional, orientando la gestión hacia la generación de valor público y la mejora continua. En este marco, el servicio a la ciudadanía se entiende como un componente transversal de la gestión, que articula capacidades institucionales para garantizar una atención oportuna, pertinente, accesible y centrada en las personas.

En el ámbito distrital, la Estrategia se articula con el Modelo Distrital de Relacionamento con la Ciudadanía, adoptado mediante el Decreto Distrital 542 de 2023, el cual orienta a las entidades del Distrito Capital en la consolidación de un relacionamiento integral, multicanal, con enfoque diferencial poblacional y territorial, y en la implementación de escenarios que fortalezcan la confianza ciudadana. En coherencia con dicho marco, la CVP orienta su estrategia a facilitar el acceso, la comprensión y el uso de la oferta institucional y a consolidar espacios efectivos de diálogo, participación y rendición de cuentas.

A nivel institucional, la CVP formaliza la gobernanza y articulación interdependencias para la implementación de esta estrategia mediante la Resolución interna 1302 de 2024, por la cual se crea la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía, como instancia responsable de coordinar el desarrollo, seguimiento y mejora continua de la estrategia, en armonía con las instancias de dirección y control de la gestión institucional.

Este marco se operacionaliza a través de los escenarios de relacionamiento en los cuales se materializa la interacción Estado–ciudadanía, especialmente: (i) el acceso a información pública clara, completa y útil; (ii) el acceso y uso de la oferta institucional (trámites, servicios, programas y acompañamientos); (iii) la gestión integral de PQRS, como mecanismo de garantía de derechos y retroalimentación para la mejora del servicio; y (iv) la participación ciudadana y la rendición de cuentas como instrumentos de diálogo, control social y construcción de confianza.

De manera complementaria, la Estrategia incorpora los lineamientos metodológicos para la caracterización de ciudadanía y grupos de valor, como insumo permanente para reconocer necesidades, barreras de acceso, expectativas y preferencias de canales, y para priorizar acciones con enfoque diferencial y territorial. Asimismo, se articula con los instrumentos y procedimientos institucionales de gestión del servicio al ciudadano, incluyendo la definición de canales, estándares de atención, trazabilidad y oportunidad de respuesta, y con los compromisos institucionales de transparencia, integridad y ética pública, orientados a fortalecer la confianza ciudadana y prevenir riesgos asociados a la gestión pública.

En coherencia con lo anterior, la Estrategia adopta como principios orientadores: centralidad de la ciudadanía, enfoque diferencial y territorial, lenguaje claro, accesibilidad e inclusión, integridad y transparencia, mejora continua basada en evidencia, y articulación institucional para asegurar resultados integrales de servicio.

5.1 Escenarios de relacionamiento con la ciudadanía (CVP) ¹

La Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía de la Caja de la Vivienda Popular (CVP) se desarrolla a partir de cuatro (4) escenarios que organizan la interacción Estado–ciudadanía y permiten planear acciones, responsables e indicadores de manera coherente con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y con el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía (MDRIC) adoptado por el Distrito Capital. Estos escenarios se implementan con enfoque diferencial y territorial, lenguaje claro,

¹ En este documento se utiliza el término “escenarios” para referirse a los momentos o contextos recurrentes en los que se materializa la interacción entre la ciudadanía y la entidad pública. En consecuencia, no alude a un lugar físico, sino a situaciones de relacionamiento que permiten organizar la gestión institucional, identificar necesidades, priorizar acciones y definir responsables e indicadores. Esta aproximación se encuentra desarrollada en la *Guía para la caracterización de ciudadanía y grupos de valor (Versión 5, noviembre de 2022)* y se aplica en estrategias sectoriales del Distrito, como la de la Secretaría Distrital del Hábitat, al estructurar los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

accesibilidad e inclusión, y se soportan en evidencia institucional (caracterización GV/GI, PQRSD, monitoreo de canales, rendición de cuentas y seguimiento de gestión).

5.1.1 Servicio a la ciudadanía

Este escenario comprende la interacción directa para orientar, atender y acompañar a la ciudadanía en el acceso y uso de la oferta institucional, garantizando una atención oportuna, accesible, incluyente y de calidad, con trazabilidad y mejora continua.

Componentes del escenario

- Atención y orientación multicanal (presencial, telefónica, virtual, escrita) según necesidades de la ciudadanía.
- Gestión integral de PQRSD como mecanismo de garantía de derechos y retroalimentación para mejorar procesos y respuestas.
- Estandarización de protocolos de atención, fortalecimiento de talento humano y cierre de brechas de calidad evidenciadas en monitoreos.

Soporte normativo distrital.

- Decreto Distrital 847 de 2019: establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía para entidades del Distrito y articula componentes como servicio y racionalización de trámites.
- Decreto Distrital 293 de 2021: se relaciona con lineamientos de servicio y con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá te escucha” como sistema de información para gestionar peticiones ciudadanas.
- Decreto Distrital 542 de 2023 (MDRIC): marco distrital que orienta la planeación, articulación, ejecución y seguimiento del relacionamiento con la ciudadanía, incluyendo instancias y articulación con MIPG.
- Manual Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Secretaría Jurídica/Secretaría General): compila lineamientos distritales de servicio y su implementación en entidades.

5.1.2 Transparencia y acceso a la información pública

Este escenario garantiza el ejercicio del derecho de acceso a la información pública y fortalece la confianza ciudadana mediante información útil, actualizada, comprensible y accesible, promoviendo el control social, la rendición de cuentas y la lucha contra la corrupción.

Componentes del escenario

- Consulta directa de información en canales oficiales (web y medios institucionales).
- Atención de solicitudes de información y divulgación proactiva.
- Lenguaje claro y accesibilidad de contenidos (incluyendo respuestas ciudadanas).
- Acceso de manera gratuita, oportuna y proactiva de la información producida.

Soporte normativo distrital y Nacional

- Decreto Distrital 189 de 2020: expide lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción para entidades distritales.
- Decreto Distrital 542 de 2023 (MDRIC): integra el relacionamiento con ciudadanía y su articulación con políticas de gestión (incluida transparencia).
- Guía de Lenguaje Claro e Incluyente del Distrito Capital (Secretaría General): orienta comunicaciones institucionales y respuestas a ciudadanía en lenguaje ciudadano, más comprensible y accesible.
- (Operativo distrital clave para acceso) Bogotá Te Escucha como herramienta distrital para registrar solicitudes ciudadanas, con direccionamiento a entidades competentes.
- Ley 1712 de 2014: Expide la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, la cual regula el derecho de toda persona a conocer información pública en poder de entidades estatales o privadas que cumplan funciones públicas, basándose en la máxima publicidad, gratuidad y celeridad, salvo excepciones legales.
- Resolución 1519 de 2020 del MinTIC, por la cual se define los estándares, directrices y requisitos obligatorios para la gestión de información pública en Colombia.

5.1.3 Racionalización de trámites

Este escenario organiza la interacción cuando la ciudadanía requiere acceder a la oferta institucional mediante trámites y/o procedimientos, buscando simplificar, estandarizar, orientar y reducir barreras, mejorando tiempos, claridad de requisitos y trazabilidad.

Componentes del escenario

- Identificación y priorización de trámites/procedimientos de mayor demanda y fricción.
- Simplificación y estandarización de requisitos, rutas y puntos de control (evitar reprocesos).
- Disponibilidad multicanal (presencial, telefónico y virtual) para orientación y seguimiento.
- Comunicación clara de rutas, requisitos y estado del trámite.

Soporte normativo distrital.

- Decreto Distrital 847 de 2019: además de servicio, incorpora lineamientos distritales asociados a racionalización de trámites en el marco de la política de servicio a la ciudadanía.
- Decreto Distrital 293 de 2021: modifica lineamientos distritales del servicio a la ciudadanía (en el marco de los decretos de servicio) y se articula con herramientas distritales para gestión de peticiones.
- Manual Operativo del MDRIC (Secretaría General): desarrolla orientaciones operativas del Modelo Distrital (etapas: planeación, implementación, seguimiento/evaluación), relevantes para asegurar que la racionalización se integre al ciclo de gestión y al relacionamiento.

5.1.4 Participación ciudadana

Este escenario reúne mecanismos y espacios para que la ciudadanía se informe, dialogue, incida, co-cree y ejerza control social sobre la gestión pública, incluyendo rendición de cuentas y seguimiento a compromisos.

Componentes del escenario

- Diálogos ciudadanos, rendición de cuentas, ejercicios de co-creación e innovación.

- Espacios de control social (veedores, mesas, instancias convocantes).
- Retorno de información y seguimiento a compromisos con trazabilidad.
- Enfoque territorial y diferencial para asegurar inclusión y efectividad.

Soporte normativo distrital verificable

- Decreto Distrital 477 de 2023: adopta la Política Pública de Participación Incidente del Distrito Capital 2023–2034, base para estructurar acciones de participación, incidencia y fortalecimiento de capacidades.
- Decreto Distrital 542 de 2023 (MDRIC): articula la política de participación con el relacionamiento integral y con instancias de coordinación en entidades distritales.

6. Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía en la CVP

La Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía de la Caja de la Vivienda Popular (CVP) orienta el conjunto de decisiones y acciones institucionales para fortalecer la interacción con la ciudadanía durante la vigencia 2026, con base en un enfoque centrado en las personas y en el territorio, y articulado con el ciclo de planeación y gestión institucional. Su propósito es facilitar el acceso, la comprensión y el uso de la oferta institucional, mejorar la experiencia de atención y servicio, promover la transparencia y el acceso a la información pública, impulsar la racionalización de trámites y consolidar espacios efectivos de participación ciudadana, reconociendo las necesidades y expectativas diferenciales de los grupos de valor y partes interesadas.

En coherencia con el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, adoptado mediante el Decreto Distrital 542 de 2023, la estrategia se implementa de manera integral y multicanal, fortaleciendo la coordinación entre dependencias misionales y de apoyo para garantizar una atención consistente, accesible e incluyente. Para ello, la CVP prioriza acciones a partir de la caracterización de ciudadanía y grupos de valor, el análisis de la demanda ciudadana (incluida la gestión de peticiones y solicitudes), y los resultados de seguimiento a la calidad del servicio, de modo que la planeación responda a evidencia y promueva mejora continua.

La Estrategia se estructura en cuatro escenarios de relacionamiento: (i) acceso a la información pública, para asegurar información útil, comprensible y disponible para la

ciudadanía; (ii) servicio a la ciudadanía, para fortalecer la atención multicanal y la respuesta oportuna y de calidad; (iii) racionalización de trámites, para reducir barreras, simplificar rutas y mejorar trazabilidad; y (iv) participación ciudadana, para promover el diálogo, la rendición de cuentas y el control social. Estos escenarios se desarrollan de forma complementaria y permiten organizar metas e indicadores verificables en el Plan de Acción 2026, asegurando articulación con la planeación institucional, responsables definidos y seguimiento periódico.

6.1 Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía

La Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía de la Caja de la Vivienda Popular es la instancia interna de articulación encargada de coordinar, ordenar y hacer seguimiento a la implementación del Modelo de Relacionamento con la Ciudadanía en la Entidad, garantizando que las acciones asociadas a las políticas de servicio a la ciudadanía, transparencia y acceso a la información, racionalización de trámites y participación ciudadana se implementen de manera coherente, medible y transversal. En coherencia con la creación formal de la Mesa mediante la Resolución 1302 de 2024, su operación se integra a la dinámica institucional de planeación y mejora continua, y se orienta a consolidar acuerdos técnicos entre dependencias para materializar acciones en los diferentes escenarios de relacionamento, asegurando trazabilidad, responsables y compromisos verificables.

En la práctica, la Mesa opera como un espacio técnico de coordinación interáreas, convocado y desarrollado con metodología de seguimiento: se instala la sesión, se verifica quórum, se aprueba el orden del día, se revisan avances del plan de trabajo, se ajustan actividades y se cierran compromisos. Este esquema queda evidenciado en el desarrollo de sus sesiones, donde se deja constancia de la convocatoria institucional, la verificación de quórum y la adopción de decisiones a través de actas, como mecanismo de memoria institucional y control de compromisos.

En cuanto a su conformación y roles, la Mesa reúne a las dependencias con responsabilidades directas en la planeación, comunicaciones y canales, gestión corporativa y soporte tecnológico; en la sesión del 30 de diciembre de 2025, se registran como integrantes la Dirección de Gestión Corporativa, la Oficina Asesora de Planeación, la Subdirección Administrativa, la Oficina TIC y la Oficina Asesora de Comunicaciones, y se incorpora el Defensor del Ciudadano como actor con voz, acorde con su rol garante del servicio y del enfoque de derechos en la atención.

Asimismo, la dinámica de trabajo se apoya en equipos técnicos y contratistas que facilitan la producción de insumos, ajustes y seguimiento operativo del plan de trabajo de la Mesa.

Para efectos de gobernanza interna, la Mesa se articula con el ciclo de planeación y seguimiento institucional mediante un plan de trabajo que organiza actividades, responsables, áreas de apoyo y fechas; dentro de dicho plan se contempla explícitamente la necesidad de definir reglamentación interna, composición, responsabilidades y la realización de reuniones trimestrales de seguimiento, como parte del estándar de operación del modelo en la Entidad.

Este enfoque es consistente con el referente distrital e institucional observado en estrategias sectoriales (como la de Hábitat), donde la Mesa Técnica actúa como instancia que analiza el estado de implementación, reporta avances y dificultades y propone acciones de mejora en el marco del MIPG y del Modelo Distrital de Relacionamento con la Ciudadanía

La estrategia se implementa mediante un esquema de gobernanza que asegura articulación interdependencias, seguimiento y toma de decisiones.

6.2 Instancias y roles

Instancia / Rol	Responsabilidad principal
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Aprueba la estrategia, define lineamientos y realiza seguimiento de alto nivel.
Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía (Dirección de Gestión Corporativa, Subdirección Administrativa, Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones)	Lidera la planeación operativa, coordina la ejecución, consolida reportes y gestiona acciones de mejora.
Enlaces/Referentes por dependencia	Ejecutan acciones asignadas, reportan avances, gestionan evidencias y proponen mejoras en su ámbito.

Instancia / Rol	Responsabilidad principal
Dirección de Gestión Corporativa (Servicio a la Ciudadanía)	Coordina operación de canales, PQRS, estándares de servicio y medición de satisfacción.
Oficina TIC, Oficina Asesora de Planeación, Subdirección Administrativa y Oficina Asesora de Comunicaciones	Soportan accesibilidad digital, la infraestructura física, publicación de información, lenguaje claro y gestión de contenidos.

Tabla 1. Instancia y roles del modelo de relacionamiento con la ciudadanía CVP, 2026

6.3 Oferta institucional CVP (alineada al Plan Estratégico 2024–2028)

Dirección de Reasentamientos

La Dirección Técnica de Reasentamientos orienta y acompaña a los hogares que habitan en zonas de alto riesgo no mitigable para que avancen hacia una solución de vivienda segura y legalmente viable, protegiendo la vida e integridad de las familias. Su oferta incluye la relocalización transitoria mediante apoyo temporal para arrendamiento cuando aplique, la reubicación definitiva a través del Valor Único de Reconocimiento (VUR) para adquirir vivienda nueva o usada conforme a los parámetros establecidos, y la adquisición de derechos sobre los predios en riesgo con el fin de habilitar la gestión del territorio y prevenir la reocupación. El acceso al programa se activa a partir de la identificación técnica del riesgo y la vinculación del hogar al proceso, con acompañamiento social y asesoría técnico-jurídica durante todas las etapas. Esta oferta se articula principalmente con el Eje Estratégico 4: Reasentamiento y contribuye a la confianza ciudadana al garantizar una transición digna y segura.

Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda lidera la implementación de programas de mejoramiento progresivo dirigidos a hogares en condición de vulnerabilidad, priorizando territorios y viviendas con mayores carencias habitacionales. Su oferta se concreta, principalmente, a través del programa “Mejora tu Casa, Habita tu Hogar”, para el mejoramiento físico de viviendas, con un enfoque territorial, social y técnico que incluye socialización, caracterización, verificación de requisitos y seguimiento a la ejecución de obras hasta la

entrega. Adicionalmente, desarrolla estrategias complementarias de mejoramiento y embellecimiento con participación comunitaria (como intervenciones de fachadas y acciones culturales asociadas), fortaleciendo la apropiación del entorno y el tejido social. Esta oferta se alinea con el Eje Estratégico 3: Mejoramiento de vivienda y aporta al propósito institucional al dignificar las condiciones de habitabilidad y seguridad en los hogares.

La Curaduría Pública Social brinda acompañamiento técnico, social y gratuito para el reconocimiento de edificaciones autoconstruidas, mediante levantamiento arquitectónico y evaluación estructural, facilitando la formalización urbana y fortaleciendo la seguridad y habitabilidad de las viviendas. Su oferta se desarrolla con presencia territorial y jornadas comunitarias, acercando el servicio a las localidades priorizadas y orientando a las familias en el proceso para acceder a la legalidad urbana y a un mayor respaldo jurídico. Esta línea de atención se articula con el Eje Estratégico 1: Intervención integral, en tanto fortalece la curaduría pública social y despliega estrategias de atención integral, contribuyendo a entornos más seguros y a la confianza ciudadana.

Dirección de Urbanizaciones y Titulación

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación acompaña a los hogares en procesos orientados a sanear y titular predios ubicados en barrios de origen informal, mediante la articulación técnica y jurídica requerida y la coordinación interinstitucional que permite viabilizar los trámites y mejorar la oportunidad de la atención y la promoción de iniciación. Su oferta se soporta en la gestión y el relacionamiento con entidades del Distrito para consolidar resultados efectivos en territorio, facilitar la comprensión de requisitos y fortalecer el acceso de la ciudadanía a la formalización predial. Esta oferta se enmarca en el Eje Estratégico 6: Urbanizaciones y Titulación, contribuyendo de manera directa a la seguridad jurídica, a la gestión del hábitat y a la confianza institucional.

Dirección de Mejoramiento de Barrios

La Dirección de Mejoramiento de Barrios ejecuta intervenciones integrales en territorios priorizados para el Mejoramiento Integral de Barrios con Entornos Seguros, mediante obras de infraestructura urbana y espacio público como vías, escaleras, alamedas, parques de proximidad y, de manera articulada, acciones asociadas a redes y condiciones urbanas que mejoran el entorno. La oferta se desarrolla por fases institucionales (desde la previabilidad y

priorización hasta la entrega y sostenibilidad), promoviendo la participación y la apropiación comunitaria durante el proceso. Es importante precisar que esta línea no opera por postulación individual, dado que la priorización territorial se define con base en criterios técnicos y sociales establecidos por el sector Hábitat. Esta oferta se articula con el Eje Estratégico 2: Mejoramiento de barrios y se conecta con el propósito superior al consolidar entornos más seguros, sostenibles y con mayor cohesión social.

6.4 Canales de atención CVP

La CVP dispone de canales de atención para orientar, tramitar y gestionar solicitudes, así como para recibir Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). Los canales se gestionan bajo estándares de servicio y con enfoque de accesibilidad e inclusión.

Canal	Descripción / datos institucionales	Uso principal
Presencial	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).	Orientación integral, radicación, acompañamiento a población priorizada.
Telefónico	Conmutador PBX (601) 349 4520 (extensiones 160, 161, 163, 164 y 165). Líneas móviles por dependencias misionales y línea de Servicio al Ciudadano.	Orientación, seguimiento de casos, información inmediata.
Sede electrónica	Portal institucional CVP. Acceso a información, servicios y enlaces de radicación en línea.	Consulta de información, rutas y trámites en línea.
Correo electrónico	soluciones@cvp.gov.co (solicitudes y documentación).	Recepción de solicitudes y soporte documental.
Redes sociales	Canales institucionales y línea WhatsApp de servicio.	Divulgación, orientación y pedagogía en lenguaje claro.

Tabla 2. Canales de atención y PQRSD (Caja de la Vivienda Popular) 2026



6.5 Etapas del Modelo de relacionamiento.

El Modelo Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía contempla dentro de sus objetivos específicos asegurar la articulación de las políticas de relación Estado - ciudadanía, lo cual implica el desarrollo de las etapas de planeación, implementación, y, seguimiento y evaluación.

6.5.1 Etapa de planeación

En la etapa de planeación, la Caja de la Vivienda Popular (CVP) consolida los insumos técnicos que permiten formular una estrategia realista, medible y articulada a la gestión institucional,

partiendo de la coordinación interna liderada por la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía. En esta fase, la Entidad define el marco de trabajo y los productos a construir, revisa avances y ajusta cronogramas, dejando trazabilidad mediante actas y plan de trabajo, de manera que el proceso de formulación cuente con orden, responsables y compromisos verificables.

A nivel técnico, la planeación se estructura en la construcción y validación de diagnósticos que fundamentan las decisiones de la estrategia, incluyendo la caracterización de necesidades e intereses de ciudadanía, usuarios, grupos de interés y de valor, con el propósito de identificar aspectos que requieren ajustes en las cuatro políticas asociadas al Modelo. De igual forma, se desarrollan diagnósticos de capacidades internas (infraestructura, tecnología, canales, comunicaciones), se identifican necesidades de recursos y apoyos técnicos y se definen y caracterizan los canales y espacios de relacionamento de la Entidad. Estos elementos constituyen la base para priorizar acciones, definir responsables, establecer metas e indicadores y asegurar coherencia operativa en la estrategia.

Esta etapa se guía por el enfoque del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en el que la gestión pública se organiza para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento y mejorar, orientando la estrategia a resultados y a la satisfacción de necesidades reales de la ciudadanía. En coherencia con este enfoque, durante la planeación se dejan definidos responsables del diseño e implementación de los mecanismos y se preparan las condiciones para el seguimiento y la adopción de acciones preventivas o correctivas cuando aplique.

De manera alineada con referentes sectoriales distritales, la planeación en la CVP se apoya en una Mesa Técnica como instancia de articulación interna para coordinar y hacer seguimiento a la implementación de lineamientos del Modelo Distrital, integrando las políticas y componentes del relacionamento con la ciudadanía. Este esquema permite asegurar desde el inicio de la vigencia la articulación de la estrategia con los instrumentos institucionales, la coordinación entre áreas y la construcción de acuerdos técnicos para su ejecución.

Ciudadanía y grupos de valor priorizados

Con base en la caracterización institucional, se priorizan segmentos y necesidades para orientar acciones y canales de relacionamento.

Sector / Segmento	Necesidades principales	Canales y escenarios recomendados	Implicación para la estrategia 2026
Ciudadanía beneficiaria	Acompañamiento personalizado; claridad en requisitos, tiempos y estado del trámite.	Presencial, telefónico; visitas y encuentros comunitarios; rutas de servicio claras.	Fortalecer orientación integral, trazabilidad del caso y retornos periódicos.
Partes interesadas – Entidades distritales/aliadas y entes de control	Información institucional verificable; coordinación y respuesta oportuna.	Canales formales, mesas técnicas, reportes y espacios de coordinación.	Estandarizar respuestas, consolidar evidencias y fortalecer transparencia proactiva.
Grupo de valor interno – Servidores y contratistas	Herramientas, protocolos y capacitación para atención incluyente.	Formación, guías internas, retroalimentación y reconocimiento.	Implementar plan de cualificación y estándares de servicio.

Tabla 3. Caracterización de ciudadanía y grupos de valor, CVP 2026

Plan de acción para el fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía contará con un plan de acciones estratégicas del Modelo Institucional de Relacionamiento con la Ciudadanía. Este se formulará en el marco de la dirección, propósito y valores fundamentales de la CVP, de manera que las acciones de servicio, transparencia, racionalización de trámites y participación ciudadana se articulen con la planeación institucional y con los resultados que la Entidad ha definido para el periodo 2024–2028.

En ese sentido, el Plan Estratégico Institucional “Construir confianza para vivir mejor” constituye el marco orientador para priorizar y organizar las acciones de relacionamiento, asegurar coherencia con la gestión misional y fortalecer la capacidad de articulación y respuesta institucional frente a las necesidades y expectativas de la ciudadanía y los grupos de valor.

- **Misión:** Somos un establecimiento público y operador urbano que contribuye a la ejecución de la política del Hábitat, a través del mejoramiento de barrios, el reasentamiento de hogares, la titulación de predios y la generación y el mejoramiento de la vivienda; desarrollando intervenciones efectivas, participativas y sostenibles, y elevando la calidad de vida con las comunidades en Bogotá.

- **Visión:** En el 2028 seremos una entidad fortalecida y reconocida por nuestra capacidad de gestión, articulación y ejecución efectiva de soluciones integrales de vivienda y entornos seguros. Generando cercanía y confianza con la ciudadanía y mejorando la calidad de vida de las personas.
- **Propósito superior:** Construir confianza para vivir mejor.
- **Ejes estratégicos:** (1) Intervención integral, (2) Mejoramiento de barrios, (3) Mejoramiento de vivienda, (4) Reasentamiento, (5) Gestión de suelo y vivienda nueva, (6) Urbanizaciones y titulación, (7) Transformación organizacional.
- **Objetivos estratégicos:** (1) Fortalecer la curaduría pública social, y desplegar estrategias de atención integral a hogares y áreas priorizadas en las que se articulen las iniciativas de las dependencias de la Entidad. (2) Promover espacios y entornos seguros a través de la vinculación social efectiva de las comunidades y las intervenciones del espacio público. (3) Fortalecer y ampliar la atención y el mejoramiento progresivo de viviendas de estrato 1 y 2 en barrios de origen informal. (4) Reasentar hogares ubicados en zonas de alto riesgo no mitigable; crear soluciones que minimicen la reocupación y generar una restauración ambiental en los territorios intervenidos. (5) Desarrollar como operador urbano proyectos para la gestión de predios, revitalización y generación de vivienda nueva en estratos 1 y 2. (6) Asistir y acompañar jurídica y técnicamente a hogares sociales en el proceso de sanear y titular predios en estratos 1 y 2 localizados en barrios de origen informal. (7) Fortalecer la capacidad y efectividad administrativa y la innovación organizacional, para la modernización de la Caja y el incremento de la confianza ciudadana en la Entidad.

6.5.2 Etapa de implementación.

La implementación consiste en poner en operación las acciones definidas en la planeación, asegurando articulación entre dependencias y coherencia multicanal en los cuatro escenarios de relacionamiento. En esta etapa, la Mesa Técnica actúa como instancia de coordinación para facilitar la ejecución, gestionar necesidades interáreas, asegurar disponibilidad de recursos y verificar que lo formulado se traduzca en actividades ejecutables, con trazabilidad de avances y ajustes conforme a las dependencias responsables.

6.5.3 Etapa de seguimiento y evaluación.

El seguimiento y la evaluación se realizan de forma periódica y documentada, con responsables definidos y con base en indicadores y evidencias, para identificar avances, brechas y ajustes necesarios, en coherencia con el enfoque de mejoramiento continuo. En esta etapa se revisa el estado de implementación, se consolidan resultados para soportar decisiones institucionales y se formulan acciones de mejora cuando se evidencien desviaciones o necesidades de fortalecimiento, para que, desde la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía, se tomen las acciones necesarias.

6.5.4 Modelo de relacionamiento actual.

Para finalizar, es importante precisar que actualmente la Caja de la Vivienda Popular (CVP) se encuentra en la etapa de planeación del Modelo Relacionamento con la Ciudadanía, en la cual se consolidan insumos, se definen responsables, acciones e indicadores y se articulan los instrumentos institucionales requeridos para su puesta en operación. En este sentido, la etapa de implementación y la de seguimiento y evaluación se desarrollarán en un momento posterior, una vez se surtan los procesos internos de validación y adopción y se cuente con las condiciones operativas necesarias para su ejecución.

En consecuencia, la presente Estrategia será actualizada y ajustada a medida que la Entidad avance en el ciclo de implementación, con el propósito de que la ciudadanía cuente con información clara sobre el estado del proceso, el nivel de madurez institucional en los diferentes componentes del relacionamiento y los avances progresivos en la operación del Modelo, garantizando transparencia, trazabilidad y mejora continua. De esta manera, en la actualización podremos tener mayores herramientas para la ejecución e implementación del Modelo de Relacionamento.

6.6 Líneas estratégicas

El plan de acción organiza acciones por escenarios de relacionamiento y componentes transversales. Las metas podrán ajustarse con línea base 2025 una vez consolidada la información de PQRS, satisfacción y mediciones de calidad.

Línea estratégica	Propósito
L1. Información clara y accesible	Mejorar la comprensión y el acceso a la información sobre la oferta institucional, con lenguaje claro y accesibilidad.
L2. Servicio multicanal incluyente	Fortalecer la atención presencial, telefónica y digital, asegurando estándares de calidad y enfoque diferencial.
L3. Gestión integral de PQRS	Mejorar oportunidad, trazabilidad, calidad de respuesta y retroalimentación a la ciudadanía.
L4. Relacionamiento territorial y ferias	Desarrollar escenarios alternativos y territoriales que integren la oferta pública requerida.
L5. Participación y rendición de cuentas	Promover diálogo, participación incidente y seguimiento a compromisos.
L6. Fortalecimiento institucional	Cualificar talento humano, estandarizar protocolos y consolidar memoria institucional.

7. Control de cambios

Versión	Detalle del cambio	CIGD N°	Fecha aprobación
1	<i>Aprobación de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía de la Caja de la Vivienda Popular</i>	1	30/01/2026

8. Anexos

A continuación, se relacionan los documentos soporte que hacen parte integral de la Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía de la Caja de la Vivienda Popular (CVP) y que respaldan su formulación, articulación institucional, ejecución y seguimiento:

1. Plan Estratégico Institucional CVP 2024–2028.
2. Estrategia de Relacionamento con la Ciudadanía – Secretaría Distrital del Hábitat (documento de referencia).
3. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (Versión 6).
4. Guía para la caracterización de ciudadanía y grupos de valor (Versión 5, noviembre de 2022).
5. Informe de caracterización de Grupos de Valor y Grupos de Interés – CVP.
6. Resolución 1302 de 2024 – “Por medio de la cual se crea la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía” (CVP).
7. Acta No. 6 de la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía (30 de diciembre de 2025) y Plan de trabajo actualizado.
8. Manual/Procedimiento institucional de Gestión del Servicio al Ciudadano (versión vigente).
9. Informe mensual de gestión y oportunidad PQRSD – diciembre de 2025 (CVP).
10. Programa de Transparencia y Ética Pública – CVP (documento vigente).
11. Documento de canales de atención y PQRSD (material institucional para divulgación).
12. Informes institucionales de participación y rendición de cuentas (vigencia 2025), incluyendo informe previo de rendición de cuentas.
13. Componente de gestión e inversión por entidad (vigencia 2025) como insumo de contexto para planeación y articulación institucional.

9. Referencias

1. Caja de la Vivienda Popular. (2024). *Plan estratégico institucional 2024–2028: Construir confianza para vivir mejor* (Versión 4). Caja de la Vivienda Popular.
2. Caja de la Vivienda Popular. (2024). *Resolución 1302 de 2024: Por medio de la cual se crea la Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía*. Caja de la Vivienda Popular.
3. Caja de la Vivienda Popular. (2025, 30 de diciembre). *Acta No. 6. Mesa Técnica de Relacionamento con la Ciudadanía*. Caja de la Vivienda Popular.
4. Caja de la Vivienda Popular. (s. f.). *Estrategia modelo de relacionamiento con la ciudadanía* [Documento interno]. Caja de la Vivienda Popular.
5. Caja de la Vivienda Popular. (s. f.). *Informe de caracterización de grupos de valor y grupos de interés* [Documento interno]. Caja de la Vivienda Popular.
6. Caja de la Vivienda Popular. (s. f.). *Programa de transparencia y ética pública* [Documento institucional]. Caja de la Vivienda Popular.
7. Caja de la Vivienda Popular. (s. f.). *Canales de atención y PQRSD* [Pieza informativa institucional]. Caja de la Vivienda Popular.
8. Caja de la Vivienda Popular. (s. f.). *Gestión del servicio al ciudadano* (Procedimiento 208-SC-Pr-06, Versión 15) [Procedimiento institucional]. Caja de la Vivienda Popular.
9. Caja de la Vivienda Popular. (2025). *Informe mensual de gestión y oportunidad PQRSD: Diciembre de 2025* [Informe]. Caja de la Vivienda Popular.
10. Departamento Administrativo de la Función Pública. (2024). *Manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)* (Versión 6). Departamento Administrativo de la Función Pública.
11. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C. (2022). *Guía para la caracterización de ciudadanía y grupos de valor* (Versión 5). Secretaría General.
12. Secretaría Distrital del Hábitat. (s. f.). *Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía* [Documento institucional]. Secretaría Distrital del Hábitat.
13. Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C. (2023). *Decreto Distrital 477 de 2023: Por medio del cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente del Distrito Capital 2023–2034*. Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.

14. Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C. (2023). *Decreto Distrital 542 de 2023: Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones*. Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.
15. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C. (2024). *Manual operativo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía* [Manual]. Secretaría General.