



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular

## CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

Respetados ciudadanos:

La Caja de la Vivienda Popular tiene la misión de ejecutar las políticas de la Secretaría del Hábitat en los programas de Titulación de Predios, Mejoramiento de Vivienda, Mejoramiento de Barrios y Reasentamientos Humanos, mediante la aplicación de instrumentos técnicos, jurídicos, financieros y sociales con el propósito de elevar la calidad de vida de la población de estratos 1 y 2 que habita en barrios de origen informal o en zonas de riesgo, buscando incrementar el bienestar de sus habitantes, generando confianza en la ciudadanía, en la capacidad de ser mejores y vivir mejor.

En virtud de lo anterior, la entidad se compromete a dar a sus usuarios un trato cálido, respetuoso, cuidadoso y ágil.

A continuación, se listan los derechos y deberes del ciudadano y se exponen los canales por medio de los cuales se puede interactuar con la entidad.

Los derechos y deberes de los ciudadanos son los siguientes:

### Derechos del ciudadano

- Acceder a cualquier servicio público o prestación a que tengan derecho, recibiendo una atención y asistencia digna, respetuosa ágil, oportuna y adecuada.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Recibir oficialmente las disculpas de la autoridad, en caso de presentarse errores cometidos por la administración.
- Obtener respuesta a su petición, solicitud o trámite dentro de los términos establecidos para el efecto.
- Exigir el cumplimiento de los plazos y términos en la prestación del servicio.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Código: 208-SADM-Ft-59  
Versión: 13  
Vigente: 23-05-2018

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular

- Solicitar y obtener información de manera precisa, oportuna, completa, veraz y actualizada, acerca de la organización, los requisitos del servicio y la atención.
- Exigir la reserva de su información.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Conocer la figura de Defensor del Ciudadano como vocero de la ciudadanía para la protección de sus derechos.

### Deberes del ciudadano

- Proporcionar un trato respetuoso y digno conforme a principios éticos a los funcionarios y autoridades públicas.
- Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones del servicio.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- Respetar las filas dentro de las instalaciones de cada entidad.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Obrar conforme al principio de buena fe.
- Hacer uso del servicio en conformidad con las condiciones, obligaciones y restricciones establecidas en los respectivos contratos.
- Cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos en las normas vigentes o por cada entidad para acceder a los servicios o para adelantar trámites y solicitudes.
- Sugerir mejoras al proceso de servicio e informar sus inquietudes a los servidores de las entidades para obtener la atención solicitada, así como informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio.
- Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
- Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y de sus claves.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.

### CANALES DE ATENCIÓN

Los ciudadanos pueden interactuar con la Caja de la Vivienda Popular a través de los cuatro (4) canales de atención dispuestos, en los cuales además de obtener información y orientación general sobre los trámites y servicios que presta la entidad, se realiza la radicación de sus peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias por actos de corrupción. Dichos canales son:

Código: 208-SADM-Ft-59  
Versión: 13  
Vigente: 23-05-2018

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105684  
[www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular

- **Presencial:** La atención presencial a los ciudadanos se ofrece en la Oficina de Servicio al Ciudadano ubicada en la Carrera 13 No. 54-13. El horario de atención es de lunes a viernes en jornada continua de 7:00 am a 4:30 pm. En este mismo lugar, el ciudadano también podrá radicar sus peticiones y hacer el seguimiento a la respuesta respectiva.
- **Escrito:** Las solicitudes de manera escrita se pueden recibir en el Punto de Radicación descrito anteriormente, con un formato propio, o utilizando el formulario de radicación de peticiones y denuncias por actos de corrupción o faltas disciplinarias. Este último formato está dispuesto por la entidad y se descarga en el siguiente enlace: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/?q=Servicio-al-ciudadano/mecanismos-para-la-atencion-al-ciudadano>
- **Telefónico:** El ciudadano puede comunicarse al conmutador de la Caja de la Vivienda Popular, PBX (571) 349 4520 Ext: 160 a la 164.
- **Virtual:** Este canal posee dos (2) medios electrónicos, la página Web y el Correo electrónico de la entidad.
  - **Página WEB:** en la página principal (Home) de la de la Caja de la Vivienda Popular se encuentra en la parte inferior la sección del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones o directamente en la plataforma web “Bogotá Te Escucha”. La página web de la Caja de la Vivienda Popular es la siguiente: <https://www.cajaviviendapopular.gov.co/>. Si el ciudadano lo prefiere, de igual forma puede interactuar de manera directa a través de sistema Bogotá Te Escucha en el siguiente sitio web: <http://www.bogota.gov.co/sdqs>.
  - **Correo:** El ciudadano puede enviar su petición a través del siguiente correo electrónico: [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)

Apreciados ciudadanos, los invito a formular sus opiniones y sugerencias haciendo uso de los canales antes descritos, con el propósito de mejorar el servicio que presta la entidad a través de sus programas misionales.

