

## CARTA DE TRATO DIGNO

Bogotá D.C

09/10/2020

Respetados ciudadanos y ciudadanas:

La Caja de la Vivienda Popular (CVP) 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 respetuoso, responsable y ágil.

A continuación, se listan los derechos y deberes de la ciudadanía establecidos en el portal web de la entidad y se exponen los canales por medio de los cuales se puede interactuar con la entidad, así:

### Derechos de la ciudadanía

- 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.

Código: 208-SADM-FI-57  
Versión: 14  
Vigente: 07-01-2020

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

30



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

*[Handwritten signature]*

- 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.
- 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 la Defensora a la Ciudadanía como vocera de los ciudadanos y ciudadanas para la protección de sus derechos.

### Deberes de la ciudadanía

- 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 y ciudadanas 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

Código: 208-SADM-FI-57  
Versión: 14  
Vigente: 07-01-2020

30  
Calle 34 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494320  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



*[Handwritten signature]*

realiza la radicación de sus peticiones, sugerencias, quejas, reclamos o denuncias por actos de corrupción. Dichos canales son:

- **Presencial:** La atención presencial a los ciudadanos y ciudadanas se presta en el punto de atención a la ciudadanía dispuesto por la entidad ubicado 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, la ciudadanía 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:** La ciudadanía 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 la ciudadanía lo prefiere, de igual forma puede interactuar de manera directa a través del sistema Bogotá Te Escucha en el siguiente sitio web: <http://www.bogota.gov.co/sdq.s>.
  - **Correo:** La ciudadanía puede enviar su petición a través del siguiente correo electrónico: [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)

De manera adicional, y con el propósito de evitar el desplazamiento de los ciudadanos y ciudadanas, la CVP habilitó las siguientes líneas celulares de atención: Reasentamientos Humanos 3176466282, Urbanizaciones y Titulación 3176466294, Mejoramiento de Vivienda 3175157729 y Servicio al Ciudadano 3176466280, a través de las cuales el ciudadano y ciudadana puede comunicarse de lunes a viernes en horario de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

También se habilitó en la página web de la entidad un servicio de radicación en línea para la atención a la ciudadanía, con el fin de facilitar dicho proceso. Este servicio se encuentra en [www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co) en el botón **Radicación en línea**.

Apreciados ciudadanos y ciudadanas, la Directora de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario Defensora a la ciudadanía los invita 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.

Cordialmente,



**MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO**

**Directora de Gestión Corporativa y CID Defensora a la Ciudadanía  
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

	Elaboró	Revisó	Aprobó
NOMBRE	Roberto Carlos Narvaez Cortés Cesar Combita Cáceres	María Mercedes Medina Orozco	María Mercedes Medina Orozco
CARGO	Contratista DGC-CID Profesional Especializado 222-05	Directora Gestión Corporativa – CID	Directora Gestión Corporativa – CID