



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

NORMOGRAMA PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

Código:208-PLA-Ft-20

Versión: 1 Pág. 1 de 1

Vigencia desde:25/10/2011

ULTIMA FECHA DE ACTUALIZACIÓN 30 de ABRIL - 2017

NORMA	TITULO	ORIGEN			ARTÍCULO
		NACIONAL	DISTRITAL	INTERNO	
CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA 1991	En ejercicio de su poder soberano, representado por sus delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin de fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la libertad y la paz, dentro de un marco jurídico, democrático y participativo que garantice un orden político, económico y social justo, y comprometido a impulsar la integración de la comunidad latinoamericana, decreta, sanciona y promulga la siguiente	x			Decretos 2591 de 1991 – Decreto 306 de 1992 y Decreto 1382 de 2000: Desarrollan el Artículo 86 de la Constitución de 1991 y consagran la Acción de Tutela para garantizar la efectividad de los derechos fundamentales individuales ART. 23 Derecho de petición
Ley 190 de 1995	Estatuto Anticorrupción	x			Arts.51, 53, 57, 58, 63, 65, 72, 71, numeral 6 y 10, 83
Ley 527 de 1999	"Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación"	x			Art. 3' No. 4 y 5
Ley 962 de 2005	"Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"	x			Arts. 4, modificado por el artículo 26 del Decreto 19 de 2012 y Artículos 6, y 8
Ley 1437 de 2011	"Mediante él, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos"	x			Título II, capítulo I, Art 13. Sustituido por el art. 1, Ley 1755 de 2015 .
Ley 1474 de 2011	Reglamentada por el Decreto Nacional 734 de 2012 "Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"	x			en su totalidad. Reglamentada por el Decreto Nacional 734 de 2012, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4632 de 2011
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y Acceso a la Información	x			Art. 6 (d,i,j) Art. 9 (g); Art. 16 (-) Art. 17 © Art. 23 (h)
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento y de lo contencioso administrativo	x			en su totalidad
Decreto 2232 de 1995	"Por medio del cual seregumenta la Ley 190 de 1995 en materia dedeclaración de bienes y rentas así como el sistema de quejas y reclamos"	x			Arts. 53/57, 58, 63, 65, 72, 73
Decreto Distrital 619 de 2007	"Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones."		x		en su totalidad
Decreto 2623 de 2009	"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"	x			en su totalidad
Decreto 371 de 2010	"De los procesos de Atención al Ciudadano, los sistemas de información y atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital"		x		Art. 3 y 4
Decreto 019 de 2012	"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"	x			Título II, Capítulo I Art. 43 capítulo II Art. 46, Cap IV art. 58, 59
Decreto 2641 de 2012	"Por la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"	x			Art. 1,2,3,4, 6 y 7
DECRETO 197 DE 2014	"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."		x		en su totalidad
Decreto 103 de 2015	"Por el cual se reglamenta parcialmente la 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"	x			en su totalidad
Decreto 392 de 2015	"Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones".		X		en su totalidad
Decreto 1081 de 2015	"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República"	x			Capítulo 3, sección 1, Capítulo 4, sección 1, sección 2, sección 3, sección 4, Capítulo 5, sección 1 sección 2 , sección 3 Título 4 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Título sustituido por: Art. 1 Decreto 124 de 2016)
CONPES 3785 de 2013	Se implementa el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, dirigido a mejorar, tanto la calidad en la gestión, como la prestación en los servicios provistos por las entidades de la Administración Pública.	x			en su totalidad
Acuerdo 529 de 2013	"Por el cual se adopta medidas para la atención digna, cálida y decorosa a la ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados y se dictan otras disposiciones"		x		en su totalidad
DIRECTIVA 022 DE 2011	Estandarización de la información de identificación, caracterización, ubicación y contacto de los ciudadanos y ciudadanas que capturan las entidades del Distrito Capital		X		en su totalidad
Resolucion 3564 de 2015	"Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2. y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1del Decreto No 1081 de 2015"	x			en su totalidad
Resolucion 1115 de 2010	"Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento para el trámite de peticiones, quejas y reclamos de la CVP"			x	en su totalidad
Resolución – CVP 1054 de 2012	"Por la cual se actualiza el procedimiento para el trámite de peticiones, quejas y reclamos de la Caja de la Vivienda Popular"			x	en su totalidad
Circular 017 de 2002	"Con el propósito de mejorar los tiempos de respuesta y la calidad en el trámite de correspondencia me permito reiterarles las siguientes medidas administrativas a tener en cuenta"		x		Clases de Comunicación: Comunicación Interna, Comunicación Externa. Juego de Correspondencia:
Circular – 047 Sec. General 2011	"Concepto unificador No. 1 – Atención de derechos de petición" de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.		x		en su totalidad
CIRCULAR 015 DE 2015 Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.	Concepto de la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado, sobre normativa aplicable al derecho de petición.		x		en su totalidad
CIRCULAR 087 DE 2015 SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Y VEEDORA DISTRITAL	INFORME MENSUAL DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS ALLEGADOS POR EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES.		x		en su totalidad

Nota: La Caja de la Vivienda Popular consulta la normatividad de origen externo, a través de buscadores Web. La normatividad interna se encuentra disponible en el archivo de la Dirección General y en los documentos de referencia de cada proceso, en el servidor asignado de Calidad.