



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** 15 de diciembre de 2015

NORMA	TITULO	ORIGEN			ARTÍCULO
		NACIONAL	DISTRITAL	INTERNO	
Acuerdo 01 de 1988	Por el cual se adoptan los símbolos de la ciudad de Bogotá y se regula su uso en el Distrito Especial", modificado y adicionado por el Acuerdo 088 de 2003 "por el cual se modifica y adiciona el Acuerdo 1 de 1988 y se dictan normas para el uso de los símbolos de Bogotá en el Distrito Capital", normas que se encuentran vigentes	x			
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			Derecho de petición
Ley 190 de 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.	x			
Decreto 2232 de 1995	Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.	x			
Decreto 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	x			Art.23
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 y se dictan otras disposiciones.	x			
Circular 015 de 2001	Por medio de la cual se determina la presentación mensual de informes de gestión de las oficinas de Quejas y Reclamos ante la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá		x		
Acuerdo 60 de 2001	Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas	x			
Acuerdo 88 de 2003	Por el cual se modifica y adiciona el Acuerdo 1 de 1988 y se dictan normas para el uso de los símbolos de Bogotá en el Distrito Capital", normas que se encuentran vigentes.		X		



## 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** 15 de diciembre de 2015

NORMA	TITULO	ORIGEN			ARTÍCULO
		NACIONAL	DISTRITAL	INTERNO	
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			
Directiva 002 de 2005	Por la cual la Alcaldía Mayor adopta la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital		X		
<b>Circular 023 de 2005</b>	Políticas del portal de internet de Bogotá D.C. <a href="http://www.bogotá.gov.co">www.bogotá.gov.co</a>		X		
Resolución reglamentaria 13 de 2011	Por medio de la cual se modifica la Resolución Reglamentaria No. 034 del 21 de diciembre de 2009 y se dictan otras disposiciones.		X		
Decreto 489 de 2009	Por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Gestión Ética del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones		X		
Decreto 267 de 2007	Por el cual se adopta la estructura organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y se dictan otras disposiciones		X		
Directiva 03 de 2007	Establecimiento del defensor del ciudadano en las entidades y organismos distritales		X		
Documento 02 de 2005	Expedición del Manual de Servicio al Ciudadano(a), un documento que busca organizar de manera uniforme varios aspectos del servicio que se brinda a los ciudadanos y ciudadanas al momento de acercarse a la Administración Distrital para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio a formular un reclamo		X		
Resolución 137 de 2008	Por la cual se definen los mecanismos de coordinación institucional para el sector Hábitat. Artículo 5: (Procedimientos de Comunicación y Prensa).		x		
Decreto 150 de 2008	Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Comunicación Comunitaria		x		



## 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** 15 de diciembre de 2015

NORMA	TITULO	ORIGEN			ARTÍCULO
		NACIONAL	DISTRITAL	INTERNO	
Decreto 149 de 2008	Por el cual se establece la conformación de la Mesa de Trabajo de la Política Pública Distrital de Comunicación Comunitaria		x		
Acuerdo 381 de 2009	Por medio del cual se promueve el uso del lenguaje incluyente en documentos oficiales y eventos públicos		x		
Decreto 2623 de 2009	"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano	X			
Decreto 371 de 2010	Por la cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital Artículo 4: (De los Procesos de la participación ciudadana y control social en el Distrito Capital)		x		Art, 9
CONPES 3649 DE 2010	Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo de la Nación encaminadas al apoyo de las labores que se desarrollan para incrementar la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares.	x			
Resolución CVP 115 de 2010	Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento para el trámite de peticiones, quejas y reclamos de la CVP			X	
Decreto 503 de 2011	Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital		x		
Ley 1474 de 2011	Por la 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- Estatuto Anticorrupción	x			
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	X			Título II, capítulo I
Decreto 19 de 2012	Por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública;	x			



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 **15 de diciembre de 2015**

NORMA	TITULO	ORIGEN			ARTÍCULO
		NACIONAL	DISTRITAL	INTERNO	
Circular 047 Sec. General Alcaldía de 2011	Concepto unificador No. 1 – Atención de derechos de petición* de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá		X		
Decreto 2641 de 2012	Por la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011	X			
Ley estatutaria 1581 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.	X			
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	
Decreto 52 de 2012	Por medio del cual se adoptan el Manual de Imagen Corporativa y Visual de la Administración Distrital y el lema institucional de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., para el periodo 2012-2015		X		
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		
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			
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.	x			
Decreto 197 de 2014	Por medio de la cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C		X		
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y Acceso a la Información	X			



## 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 **15 de diciembre de 2015**

NORMA	TITULO	ORIGEN			ARTÍCULO
		NACIONAL	DISTRITAL	INTERNO	
Decreto 103 de 2014	Por el cual se reglamenta parcialmente la 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones	X			
Decreto 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.	X			
Política de Responsabilidad Social, Participación Ciudadana y Control Social de la CVP 2014	Política de Responsabilidad Social, Participación Ciudadana y Control Social de la CVP			x	
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			
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		

**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.