



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HABITAT  
Caja de Vivencia 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 **31 de Enero de 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
Decreto Reglamentario 2232 de 1995	"Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas así como el sistema de quejas y reclamos"	x			Arts. 53/57, 58, 63, 65, 72, 73
DECRETO LEY 2150 DE 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	x			En su totalidad
Ley 361 de 1997	Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposiciones.	x			Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1538 de 2005, Adicionada por la Ley 1287 de 2009, Reglamentada por el Decreto Nacional 734 de 2012.,
Ley 489 de 1998	por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones	x			Captulos II, VII y IX
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
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		en su totalidad, expedido por el Concejo de Bogotá
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:



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 **31 de Enero de 2017**

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			Arts. 4, modificado por el artículo 26 del Decreto 19 de 2012 y Artículos 6, y 8
Acuerdo 257 de 2006	"POR EL CUAL SE DICTAN NORMAS BÁSICAS SOBRE LA ESTRUCTURA, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS ORGANISMOS Y DE LAS ENTIDADES DE BOGOTÁ, DISTRITO CAPITAL, Y SE EXPIDEN OTRAS DISPOSICIONES"		x		Expedido por el Concejo de Bogotá, Modificado por el Acuerdo Distrital 641 de 2016
Decreto Distrital 149 de 2008	"Por el cual se establece la conformación de la Mesa de Trabajo de la Política Pública Distrital de Comunicación Comunitaria"		x		en su totalidad
Decreto Distrital 150 de 2008	"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Comunicación Comunitaria"		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 Reglamentario 4485 de 2009	Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.	x			en su totalidad
Decreto Distrital 489 de 2009	"Por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Gestión Ética del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones".		x		Modificado por el art. 23, Decreto Distrital 527 de 2014



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 **31 de Enero de 2017**

NORMA	TITULO	ORIGEN			ARTÍCULO
		NACIONAL	DISTRITAL	INTERNO	
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 Distrital 371 de 2010	"Por el 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".		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
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	x			Título II, capítulo I, Art 13, Sustituido por el art. 1, Ley Estatutaria 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
Decreto Distrital 503 de 2011	"Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital."		x		en su totalidad
Decreto Distrital 689 de 2011	"Por medio del cual se adopta la 'Guía para la formulación, implementación y evaluación de Políticas Públicas Distritales'."		x		en su totalidad



## 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 31 de Enero de 2017**

NORMA	TITULO	ORIGEN			ARTÍCULO
		NACIONAL	DISTRITAL	INTERNO	
Directiva 22 del 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, expedida por la Alcaldía Mayor de Bogotá
Circular – 047 Sec. General 2011	"Concepto unificador No. 1 – Atención de derechos de petición" de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.		x		en su totalidad
LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.	x			en su totalidad
Decreto Ley 19 de 2012	"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"	x			Titulo II, Capítulo I Art. 43 capítulo II Art. 46, Cap IV art. 58, 59
Decreto Reglamentario 2641 de 2012	"Por la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"	x			en su totalidad
Decreto Reglamentario 489 de 2012	"Por medio del cual se determinan y articulan funciones en relación con la adquisición predial, administración, manejo y custodia de los inmuebles ubicados en suelos de protección por riesgos en Altos de la Estancia, en la localidad de Ciudad Bolívar y se dictan otras disposiciones"		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
Ley 1618 de 2013	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.	X		X	Artículo 3º literal c) Las entidades públicas del orden nacional, departamental, municipal, distrital y local, en el marco del Sistema Nacional de Discapacidad, son responsables de la inclusión real y efectiva de las personas con discapacidad, debiendo asegurar que todas las políticas, planes y programas, garanticen el ejercicio total y efectivo



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 **31 de Enero de 2017**

NORMA	TITULO	ORIGEN			ARTÍCULO
		NACIONAL	DISTRITAL	INTERNO	
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, expedido por el Concejo de Bogotá
Ley Estatutaria 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)
Decreto Reglamentario 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			en su totalidad
Decreto Distritales 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		en su totalidad
Decreto Ley 1494 de 2015	Por el cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014.	x			en su totalidad
Ley Estatutaria 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 Reglamentario 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			Capitulo 3, sección 1, Capitulo 4, sección 1, sección 2, sección 3, sección 4, Capitulo 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)
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 párrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto No 1081 de 2015"	X			en su totalidad, expedido por el Ministerio de Tecnologías de la Informática y las comunicaciones



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 **31 de Enero de 2017**

NORMA	TITULO	ORIGEN			ARTÍCULO
		NACIONAL	DISTRITAL	INTERNC	
Resolución No. 2124 de 2015	"Por la cual se derogo la Resolución No. 1054 del 26 de noviembre 2012"			x	en su totalidad
Decreto 1166 de 2016	"Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"	x			en su totalidad
Z	"Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C."		x		Arts. 25, 26 y 27

**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.