



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 Noviembre de 2016

| 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 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 |
| 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 |
| 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: |
| 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 |
| 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 |



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 Noviembre de 2016

| NORMA | TITULO | ORIGEN | | | ARTÍCULO |
|----------------------------------|---|----------|-----------|---------|---|
| | | NACIONAL | DISTRITAL | INTERNO | |
| 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 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 |
| 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 |
| Decreto 19 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 |
| 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 |
| 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 |



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 Noviembre de 2016

| NORMA | TITULO | ORIGEN | | | ARTÍCULO |
|-------------------------|---|----------|-----------|---------|--|
| | | NACIONAL | DISTRITAL | INTERNO | |
| 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 |
| 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 | | en su totalidad |
| 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) |
| Decreto 103 de 2015 | "Por el cual se reglamenta parcialmente la 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones" | x | | | en su totalidad |
| 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 |
| 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 2.1.1.3.1.1del Decreto No 1081 de 2015" | 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) |
| 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 |

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.