



ALCALDIA 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 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.