



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

## NORMOGRAMA PROCESO SERVI

Ultima Fecha actualización:

NORMA	TITULO
Constitución Política de Colombia de 1991	En ejercicio de su poder soberano, representado por sus delegados, la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de la Constitución, de fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la convivencia, el trabajo, la justicia, la igualdad, el conocimiento, la dignidad humana, 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
Ley Estatutaria 1712 de 2014	Ley de Transparencia y Acceso a la Información, Reglamenta el Decreto Nacional 103 de 2015.
Ley Estatutaria 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición, se modifica un título del código de procedimiento y de lo contencioso administrativo.
Ley 190 de 1995	Estatuto Anticorrupción



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

## NORMOGRAMA PROCESO SERVICIO

Ultima Fecha actualización:

NORMA	TITULO
Ley 361 de 1997	Por la cual se establecen mecanismos de integración social con limitación y se dictan otras disposiciones. Reglamentada por Decreto Nacional 1538 de 2005, Adicionada por la Ley 1287 de 2009
Ley 527 de 1999	"Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación"
Ley 850 de 2003	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas
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 actividades económicas
Ley 970 de 2005	Por medio de la cual se aprueba la "Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 1474 de 2011	"Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y de control de la gestión pública"
Ley 2052 de 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que ejercen funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y procedimientos administrativos, y se dictan otras disposiciones
Ley 1618 de 2013	Por la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad
Decreto Ley 019 de 2012	"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"
CONPES 3649 de 2010	CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010 del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, "Política Nacional de Servicio al Ciudadano".



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

## NORMOGRAMA PROCESO SERVICIO

Ultima Fecha actualización:

NORMA	TITULO
CONPES 3785 de 2013	Se implementa el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio dirigido a mejorar, tanto la calidad en la gestión, como la Pre servicios provistos por las entidades de la Administración Pú
Decreto Reglamentario 2232 de 1995	"Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en ma de bienes y rentas así como el sistema de quejas y reclamos
Decreto Reglamentario 2641 de 2012	"Por la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 14
Decreto Reglamentario 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Es en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y s disposiciones
Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015	"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único Presidencia de la República"
Decreto 2591 de 1991	Por medio de la cual se reglamenta la acción de tutela consa 86 de la Constitución Política.
Decreto 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 2623 de 2009	"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudad
Decreto 4485 de 2009	Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma en la Gestión Pública



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

## NORMOGRAMA PROCESO SERVICIO

Ultima Fecha actualización:

NORMA	TITULO
Decreto 19 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones y procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1471 de 2011
Decreto 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno Electrónico en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 103 de 2015	"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"
Decreto 1494 de 2015	Por el cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014.
Decreto 1008 de 2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Telecomunicaciones, Información y las Comunicaciones
Decreto Distrital 470 de 2007	Por el cual se adopta la "Política Pública de Discapacidad para Bogotá"
Decreto Distrital 619 de 2007	"Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"
Decreto Distrital 149 de 2008	"Por el cual se establece la conformación de la Mesa de Trabajo Pública Distrital de Comunicación Comunitaria"
Decreto Distrital 150 de 2008	"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Comunicación Comunitaria"
Decreto Distrital 166 de 2010	"Por el cual se adopta la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones".



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

## NORMOGRAMA PROCESO SERVICIO

Última Fecha actualización:

NORMA	TITULO
Decreto Distrital 371 de 2010	"De los procesos de Atención al Ciudadano, los sistemas de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de el Distrito Capital"
Decreto Distrital 503 de 2011	"Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Inicial del Distrito Capital."
Decreto Distrital 197 de 2014	"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicios Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."
Decreto Distrital 425 de 2016	"Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C."
Decreto Distrital 847 de 2019	Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicios Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones
Decreto Distrital 847 de 2019	"Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicios Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones"
Decreto Nacional 491 de 2020	"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la regulación de los contratistas de prestación de servicios de las entidades del marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica"
Acuerdo 60 de 2001	Por el cual se establecen pautas para la administración de los recursos humanos de los oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones
Acuerdo 88 de 2003	Por el cual se modifica y adiciona el Acuerdo 1º de 1988 y se establece el uso de los símbolos de Bogotá en el Distrito Capital".



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

## NORMOGRAMA PROCESO SERVICIO

Última Fecha actualización:

NORMA	TÍTULO
Acuerdo 505 de 2012	"Por medio del cual se modifica el Acuerdo 137 de 2004, "Por el cual se establece el Sistema Distrital de Atención Integral de Personas con discapacidad en el Distrito Capital y se modifica el Acuerdo 005 de 2004 Modificado parcialmente por el Acuerdo Distrital 586 de 2015"
Acuerdo 529 de 2013	"Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y transparente a la ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación de espacios públicos con filas de usuarios de servicios privados o públicos"
Directiva distrital 22 de 2001	"Estandarización de la información de identificación, características de contacto de los ciudadanos y ciudadanas que capturan las estadísticas del Distrito Capital".
Circular conjunta 006 de 2017 - Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Y Veeduría Distrital.	Por la cual se deroga la Circular 087 de 2015 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y Veeduría Distrital.
Circular 043 de 2015 - Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogota D.C.	Derecho de Acceso y Transparencia en la Información Pública y Socialización del Decreto 103 de 2015 - Por medio del cual se modifica parcialmente la Ley 1712 de 2014.
Resolución 2124 de 2015	Por la cual se deroga la resolución No. 1054 del 26 de noviembre de 2015.
Resolución No 1519 de 2020	Por la cual se definen los estándares y directrices para la publicación de información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos para la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y
Resolución No 4347 de 2020	Por la cual se reglamenta el precio de la expedición de copias de documentos solicitadas en el ejercicio del Derecho de Petición en la Caja de Vivienda Popular

**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 (Resoluciones) y en los documentos.

# VICIO AL CIUDADANO

Código:208-PLA-Ft-20

Versión: 2

Pág. 1 de 1

Vigencia desde:25/10/2011

31/12/2020

	ORIGEN			ARTÍCULO
	NACIONAL	DISTRITAL	INTERNO	
Beneficiarios a la fe en Dios, y con el fin de promover la vida, la justicia, la libertad y la paz, garantice un ordenamiento jurídico que permita la integración de la siguiente	X			Artículo1º:Organización del país; Artículo2º: Fines del Estado; Artículo6º: Responsabilidad de los particulares; Artículo13: Derecho a la igualdad; Artículo23: Derecho de petición; Artículo29: Debido proceso; Artículo40: Poder político; Artículo41: Estudio de la Constitución y la Instrucción Cívica; Artículo74: Acceso a los documentos públicos; Artículo83: Principio de buena fe; Artículo 123: Servidores públicos; Artículo 126: Inhabilidades de los servidores públicos; Artículo127, 128 y 129: Incompatibilidades de los servidores públicos, Artículo 209: Función Administrativa; Artículo 270: Sistemas de participación ciudadana; Artículo 322: Bogotá, Distrito capital; Artículo 365: Servicios Públicos.
Modificado parcialmente por	X			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". Corregida por el Decreto 2199 de 2015, 'por el cual se corrige un yerro en la Ley 1712 de 2014'. Corregida por el Decreto 1862 de 2015, 'por el cual se corrige un yerro en la Ley 1712 de 2014'. Corregida por el Decreto 1494 de 2015, 'por el cual se corrigen y errores en la Ley 1712 de 2014'
Eliminación y se sustituye el artículo 1º administrativo	X			
	X			Arts.51, 53, 57, 58, 63, 65, 72, 71, numeral 6 y 10, 83

# VICIO AL CIUDADANO

Código:208-PLA-Ft-20

Versión: 2

Pág. 1 de 1

Vigencia desde:25/10/2011

31/12/2020

	ORIGEN			ARTICULO
	NACIONAL	DISTRITAL	INTERNO	
de la personas con ialmente por el de 2009.	X			
de los mensajes de establecen las	X			Art. 3 numerales 4 y 5
as	X			
trámites y s del prestan servicios	X			Arts. 4, modificado por el artículo 26 del Decreto 19 de 2012 y Artículos 6, y 8. Decreto 4669 de 2005 por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, Decreto 1151 de 2008 que reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005.
nes Unidas contra la nes Unidas.	X			Arts. 1,2,5,6,7,8,y 10
ivo y de lo	X			Título II, capítulo I, Art 13, Sustituido por el art. 1 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015.
anismos de la efectividad del	X			Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4632 de 2011.
ales a la rama e cumplan funciones n de trámites y se	X			Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4632 de 2011.
pleno ejercicio de	X			
ciones, nistración Pública"	X			Reglamentada por el Decreto Ley 1450 de 2012 (Título II Capitulo I artículo43, Capitulo II artículo 46, capitulo IV artículos 58 y 59)
nal de Servicio al	X			



<b>VICIO AL CIUDADANO</b>	Código:208-PLA-Ft-20	
	Versión: 2	Pág. 1 de 1
	Vigencia desde:25/10/2011	

31/12/2020

	ORIGEN			ARTICULO
	NACIONAL	DISTRITAL	INTERNO	
vicio del Ciudadano, prestación en los policia.	X			
teria dedeclaración "	X			Arts. 53/57, 58, 63, 65, 72, 73
.74 de 2011"	X			Art. 1,2,3,4, 6 y 7
strategia de Gobierno se dictan otras	X			Arts. 4, 5, No. 1 y 4 Art 6
co del Sector	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)
grada en el artículo	X			El decreto reglamentario 306 de 1992 el cual reglamenta el decreto Ley 2591 de 1991.
ntos o trámites	X			Arts. 2 ,13 16 y su paragrafo, 24, 25, 26 y 32
dano"	X			
Tecnica de Calidad	X			

# VICIO AL CIUDADANO

Código:208-PLA-Ft-20

Versión: 2

Pág. 1 de 1

Vigencia desde:25/10/2011

31/12/2020

	ORIGEN			ARTÍCULO
	NACIONAL	DISTRITAL	INTERNO	
iones, nistración Pública.	X			Artículo 12: Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes; Artículo 13: Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública; Artículo 14: Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la Entidad.
74 de 2011.	X			
strategia de Gobierno se dictan otras	X			
† y se dictan otras	X			
	X			
lítica de Gobierno ibro 2 del Decreto ecnologías de la	X			
ra el Distrito Capital"		X		
o de los organismos s disposiciones."		X		
ajo de la Política		X		
omunicación		X		
id de Género en el		X		

**VICIO AL CIUDADANO**

Código:208-PLA-Ft-20

Versión: 2

Pág. 1 de 1

Vigencia desde:25/10/2011

31/12/2020

	ORIGEN			ARTÍCULO
	NACIONAL	DISTRITAL	INTERNO	
información y los ciudadanos, en		X		
dente para el Distrito		X		
servicio a la		X		
de la Secretaría		X		Arts. 25 , 26 y 27
materia de servicio a rital de Servicio a la		X		
materia de servicio a rital de Servicio a la		X		
la atención y las as y los particulares protección laboral y s públicas, en el	X			Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.
s comunicaciones n funciones públicas		X		El Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, en uso de sus facultades legales, en especial las otorgadas por la Ley 80 de 1989, la Ley 489 de 1998 y la Ley 594 de 2000.
dictan normas para		X		El Concejo de Bogotá, D.C., en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, especialmente las conferidas por el Decreto-Ley 1421 de 1993.

**VICIO AL CIUDADANO**

Código:208-PLA-Ft-20

Versión: 2

Pág. 1 de 1

Vigencia desde:25/10/2011

31/12/2020

	ORIGEN			ARTÍCULO
	NACIONAL	DISTRITAL	INTERNO	
r medio del cual se as en condición de 22 de 1999".		X		
a y decorosa a ón del espacio y se dictan otras		X		EL CONCEJO DE BOGOTÁ, D. C., En uso de sus atribuciones que le confiere la Constitución Política en su artículo 322, y en lo dispuesto en el Artículo 3º, y numeral 1º del artículo 12 del Decreto Ley 1421 de 1993
ización, Ubicación y ntidades del Distrito		X		
a General de la		X		Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos.
a Distrital - e reglamenta		X		
nbre de 2012.			X	Director general de la caja de la vivienda popular
ar la información materia de acceso a datos abiertos			X	
s que sean de la Vivienda			X	Director general de la caja de la vivienda popular

documentos de referencia de cada proceso, en el servidor asignado de Calidad.