



NORMOGRAMA PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

Código:208-PLA-Ft-20

Versión: 2 Pág. 1 de 1

Vigencia desde:25/10/2011

Última Fecha actualización:

31 JULIO - 2017

| NORMA | TÍTULO | ORIGEN | | | ARTÍCULO |
|---|--|----------|-----------|---------|---|
| | | NACIONAL | DISTRITAL | INTERNO | |
| Constitución Política de Colombia de 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 | | | Arts. 1 , 2 El capítulo IV del Título II, 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. Artículos 209 y 270 de la Constitución Nacional. |
| 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 | | | |
| Ley Estatutaria 1712 de 2014 | Ley de Transparencia y Acceso a la Información, Reglamentado por el Decreto Nacional 103 de 2015. | X | | | Art. 6 (Literales d,i,j) Art. 9 (literal g); Art. 16 (-) Art. 17 Art. 23 (literal h) |
| Ley 1437 de 2011 | Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo | X | | | Título II, capítulo I, Art 13, Sustituido por el art. 1 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015. |
| 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 la efectividad del control de la gestión pública" | X | | | Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4632 de 2011, derogado por el decreto 1510 de 2013 artículo 163. |
| 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 4669 de 2005 por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005. |
| 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. | X | | | Arts. 1,2,5,6,7,8,y 10 |
| 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 numerales 4 y 5 |
| Ley 361 de 1997 | Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposiciones.Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1538 de 2005, Adicionada por la Ley 1287 de 2009 y Reglamentada por el Decreto Nacional 734 de 2012. | X | | | |
| Ley 190 de 1995 | Estatuto Anticorrupción | X | | | Arts.51, 53, 57, 58, 63, 65, 72, 71, numeral 6 y 10, 83 |
| Resolución 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 | | | |
| Decreto 1494 de 2015 | Por el cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014. | X | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|--|---|
| Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015 | "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República" | X | | | Capítulo 3, sección 1, Capítulo 4, sección 1, sección 2, sección 3, sección 4, Capítulo 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 103 de 2015 | "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones" | X | | | |
| Decreto Reglamentario 2573 de 2013 | 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 | | | Arts. 4, 5 No. 1 y 4 Art 6 |
| 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 | | | |
| Decreto Reglamentario 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 |
| 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" | X | | | Título II, Capítulo I Art. 43 capítulo II Art. 46, Cap IV art. 58, 59, Decreto Ley 1450 de 2012 por la cual se reglamenta el Decreto 019 de 2012. |
| CONPES 3694 DE 2010 | Política Nacional de Servicio al Ciudadano | X | | | |
| Decreto 4485 de 2009 | Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública | X | | | |
| Decreto 2623 de 2009 | "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano" | X | | | |
| 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 2150 de 1995 | Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública | X | | | Arts. 2, 13 16 y su parágrafo, 24, 25, 26 y 32 |
| Decreto 2591 de 1990 | Por medio de la cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política. | X | | | el decreto reglamentario 306 de 1992 el cual reglamenta el decreto Ley 2591 de 1991. |
| DECRETO DISTRITAL 425 DE 2016 | "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 |
| CIRCULAR 087 DE 2015 SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Y VEEDORA DISTRITAL | INFORME MENSUAL DE LOS REQUERIMIENTOS CIUDADANOS ALLEGADOS POR EL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES. | | X | | |
| CIRCULAR 043 DE 2015 | Derecho de Acceso y Transparencia en la Información Pública Distrital - Socialización del Decreto 103 de 2015 - Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014. | | X | | |
| Decreto Distrital 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 | | |
| DECRETO DISTRITAL 197 DE 2014 | "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C." | | X | | |
| DECRETO DISTRITAL 503 DE 2011 | "Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital." | | X | | |

| | | | | | |
|-------------------------------|---|--|---|---|---|
| Decreto Distrital 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 | | |
| 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 | | |
| Decreto Distrital 150 de 2008 | "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Comunicación Comunitaria" | | X | | |
| Decreto Distrital 619 de 2007 | "Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones." | | X | | |
| Acuerdo 529 de 2013 | "Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones" | | 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 ACUERDA: |
| Acuerdo 88 de 2003 | Por el cual se modifica y adiciona el Acuerdo 1º de 1988 y se dictan normas para el uso de los símbolos de Bogotá en el Distrito Capital". | | 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, ACUERDA: |
| 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 | | 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. |
| Resolución 2124 de 2015 | Por la cual se deroga la resolución No. 1054 del 26 de noviembre de 2012. | | | X | DIRECTOR GENERAL DE LA CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR . |
| 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" Derogada por la Resolución 2124 de 2015 | | | X | |
| 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 | |

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