



NORMOGRAMA PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

Código:208-PLA-Ft-20

Versión: 2 Pág. 1 de 1

Vigencia desde:25/10/2011

Ultima Fecha actualización:

8/31/17

NORMA	TITULO	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.

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.
