



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
CORPORACIÓN
CONSTITUCIONAL
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

NORMOGRAMA

Código:208-PLA-Ft20

Versión: 4

Vigencia desde: 25/05/2022

Nombre de Proceso:		SERVICIO AL CIUDADANO											
Código: 208-SC-Nr-01		Fecha de actualización: 9 de agosto de 2022											
		Versión: 3											
Norma o Documento	Número	Fecha de Emisión			Emitted por	Origen	Titulo (Epigrafe)	Estado	Enlace para Consulta	Artículos Aplicables	Actividades que garantizan el cumplimiento	Cumple	Fecha de Revisión
		Día	Mes	Año									
Constitución Política de Colombia				1991		NACIONAL	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	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698 c58ea	Artículo 1º: 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: <i>Disposiciones de Inversión.</i> Por Artículo 4º 2º.	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
LEY ESTATUTARIA	1712			2014		NACIONAL	Ley de Transparencia y Acceso a la Información, Reglamentado parcialmente por el Decreto Nacional 103 de 2015.	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698 c58ea	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". <i>Compendio por el</i>	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
LEY ESTATUTARIA	1755			2015		NACIONAL	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	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698 c58ea	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
LEY	190			1995		NACIONAL	Estatuto Anticorrupción	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698 c58ea	Arts.51, 53, 57, 58, 63, 65, 72, 71, numeral 6 y 10, 83	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
LEY	361			1997		NACIONAL	Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1538 de 2005, Adicionada por la Ley 1287 de 2000	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698 c58ea	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
LEY	527			1999		NACIONAL	"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"	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698 c58ea	Art. 3 numerales 4 y 5	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
LEY	850			2003		NACIONAL	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698 c58ea	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
LEY	962			2005		NACIONAL	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.	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698 c58ea	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 2011	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
LEY	970			2005		NACIONAL	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.	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698 c58ea	Arts. 1,2,5,6,7,8 y 10	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
LEY	1437			2011		NACIONAL	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698 c58ea	Título II, capítulo I, Art 13. Sustituido por el art. 1 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015.	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
LEY	1474			2011		NACIONAL	"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"	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698 c58ea	Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4632 de 2011.	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
LEY	1618			2013		NACIONAL	Por la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698 c58ea	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
LEY	2052			2020		NACIONAL	Por medio de la cual se establecen disposiciones , transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698 c58ea	Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4632 de 2011.	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
LEY	2207	17	5	2022	CONGRESO DE COLOMBIA	NACIONAL	Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020	VIGENTE	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=123560	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	29/08/2022
DECRETO	19			2012		NACIONAL	"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698 c58ea	Reglamentada por el Decreto Ley 1450 de 2012 (Título II Capítulo I artículo43, Capítulo II artículo 46, capítulo IV artículos 58 y 59)	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022

CONPES	3649			2010		NACIONAL	CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010 del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, "Política Nacional de Servicio al Ciudadano".	Vigente	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/inde_x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSD POR ACTOS DE CORRUPCION	Sí	28/03/2022
CONPES	3785			2013		NACIONAL	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.	Vigente	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/inde_x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSD POR ACTOS DE CORRUPCION	Sí	28/03/2022
DECRETO REGLAMENTARIO	2232			1995		NACIONAL	"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"	Vigente	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/inde_x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Arts. 53/57, 58, 63, 65, 72, 73	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSD POR ACTOS DE CORRUPCION	Sí	28/03/2022
DECRETO REGLAMENTARIO	2641			2012		NACIONAL	"Por la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"	Vigente	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/inde_x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Art. 1,2,3,4, 6 y 7	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSD POR ACTOS DE CORRUPCION	Sí	28/03/2022
DECRETO REGLAMENTARIO	2573			2014		NACIONAL	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	Vigente	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/inde_x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Arts. 4, 5, No. 1 y 4 Art 6	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSD POR ACTOS DE CORRUPCION	Sí	28/03/2022
DECRETO UNICO REGLAMENTARIO	1081			2015		NACIONAL	"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República"	Vigente	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/inde_x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	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	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSD POR ACTOS DE CORRUPCION	Sí	28/03/2022
DECRETO	2591			1991		NACIONAL	Por medio de la cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política.	Vigente	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/inde_x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	El decreto reglamentario 306 de 1992 el cual reglamenta el decreto Ley 2591 de 1991.	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSD POR ACTOS DE CORRUPCION	Sí	28/03/2022
DECRETO	2150			1995		NACIONAL	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública	Vigente	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/inde_x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Arts. 2, 13 16 y su paragrafo, 24, 25, 26 y 32	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSD POR ACTOS DE CORRUPCION	Sí	28/03/2022
DECRETO	1151			2008		NACIONAL	"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones"	Vigente	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/inde_x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Derogado por el Decreto 2696 de 2012 artículo 12, derogado por el decreto 2573 de 2014 artículo 14.	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSD POR ACTOS DE CORRUPCION	Sí	28/03/2022
DECRETO	2623			2009		NACIONAL	"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"	Vigente	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/inde_x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSD POR ACTOS DE CORRUPCION	Sí	28/03/2022
DECRETO	4485			2009		NACIONAL	Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	Vigente	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/inde_x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSD POR ACTOS DE CORRUPCION	Sí	28/03/2022
DECRETO	19			2012		NACIONAL	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	Vigente	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/inde_x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	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	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSD POR ACTOS DE CORRUPCION	Sí	28/03/2022
DECRETO	2641			2012		NACIONAL	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.	Vigente	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/inde_x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSD POR ACTOS DE CORRUPCION	Sí	28/03/2022
DECRETO	2573			2014		NACIONAL	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.	Vigente	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/inde_x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSD POR ACTOS DE CORRUPCION	Sí	28/03/2022
DECRETO	103			2015		NACIONAL	"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"	Vigente	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/inde_x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSD POR ACTOS DE CORRUPCION	Sí	28/03/2022
DECRETO	1494			2015		NACIONAL	Por el cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014.	Vigente	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/inde_x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSD POR ACTOS DE CORRUPCION	Sí	28/03/2022
RESOLUCIÓN	3564			2015		NACIONAL	"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 parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto No 1081 de 2015"	Vigente	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/inde_x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSD POR ACTOS DE CORRUPCION	Sí	28/03/2022

DECRETO	1008		2018	NACIONAL	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 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde_x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
DECRETO DISTRITAL	470		2007	DISTRITAL	Por el cual se adopta la "Política Pública de Discapacidad para el Distrito Capital"	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde_x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
DECRETO DISTRITAL	619		2007	DISTRITAL	"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."	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde_x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
DECRETO DISTRITAL	149		2008	DISTRITAL	"Por el cual se establece la conformación de la Mesa de Trabajo de la Política Pública Distrital de Comunicación Comunitaria"	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde_x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
DECRETO DISTRITAL	150		2008	DISTRITAL	"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Comunicación Comunitaria"	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde_x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
DECRETO DISTRITAL	166		2010	DISTRITAL	"Por el cual se adopta la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde_x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
DECRETO DISTRITAL	371		2010	DISTRITAL	"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"	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde_x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
DECRETO DISTRITAL	503		2011	DISTRITAL	"Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital."	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde_x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
DECRETO DISTRITAL	689		2011	DISTRITAL	"Por medio del cual se adopta la 'Guía para la formulación, implementación y evaluación de Políticas Públicas Distritales'."	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde_x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
DECRETO DISTRITAL	197		2014	DISTRITAL	"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde_x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
DECRETO DISTRITAL	425		2016	DISTRITAL	"Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C."	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde_x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Arts. 25 , 26 y 27	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
DECRETO DISTRITAL	847		2019	DISTRITAL	"Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones"	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde_x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
DECRETO NACIONAL	491		2020	NACIONAL	"Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ambiental"	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde_x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
ACUERDO	60		2001	DISTRITAL	Por el cual se establecen pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplen funciones públicas	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde_x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	El Consejo Directivo del Archivo General de la Nación, en uso de sus facultades legales, en especial las otorgadas por la Ley 80 de 1988, la Ley 489 de 1998 y la Ley 594 de 2000.	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022

ACUERDO	88			2003			Por el cual se modifica y adiciona el Acuerdo 1° de 1988 y se dictan normas para el uso de los símbolos de Bogotá en el Distrito Capital".	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde.x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	El Concejo de Bogotá, D. C., en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, especialmente las conferidas por el Decreto-Ley 1421 de 1993.	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
ACUERDO	505			2012			"Por medio del cual se modifica el Acuerdo 137 de 2004, "Por medio del cual se establece el Sistema Distrital de Atención Integral de Personas en condición de discapacidad en el Distrito Capital y se modifica el Acuerdo 022 de 1999". Modificado parcialmente por el Acuerdo Distrital 586 de 2015	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde.x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
ACUERDO	529			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"	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde.x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	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	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
DIRECTIVA DISTRITAL	22			2001			"Estandarización de la información de identificación, caracterización, Ubicación y contacto de los ciudadanos y ciudadanas que capturan las entidades del Distrito Capital".	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde.x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
DIRECTIVA CONJUNTA	1	3	3	2021	ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ	DISTRITAL	Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=112386	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	09/08/2022
DIRECTIVA	8	30	12	2021	ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ	DISTRITAL	LINEAMIENTOS PARA PREVENIR CONDUCTAS IRREGULARES RELACIONADAS CON EL INCUMPLIMIENTO DE LOS MANUALES DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS LABORALES Y DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS.	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=119740	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	09/08/2022
CIRCULAR CONJUNTA	6			2017	Alcaldía Mayor de Bogotá / 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.	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde.x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos.	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
CIRCULAR	43			2015	Alcaldía Mayor de Bogotá		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.	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde.x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
CIRCULAR	17	31	4	2022	DIRECCIÓN DISTRITAL DE ASUNTOS	DISTRITAL	DERECHO DE PETICIÓN / INCIDENCIAS DISCIPLINARIAS FRENTE AL INCUMPLIMIENTO A LA ATENCIÓN Y/O RESPUESTA DENTRO DE LOS TÉRMINOS LEGALES A LAS PETICIONES.	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=122200	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	09/08/2022
RESOLUCIÓN	2124			2015			Por la cual se deroga la resolución No. 1054 del 26 de noviembre de 2012.	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde.x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Director general de la caja de la vivienda popular	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
RESOLUCIÓN	385			2020			Por la cual se declara la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19 y se adoptan medidas para hacer frente al virus.	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde.x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Ministerio de Salud	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
RESOLUCIÓN	4347			2020			Por la cual se reglamenta el precio de la expedición de copias que sean solicitadas en el ejercicio del Derecho de Petición en la Caja de la Vivienda Popular.	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde.x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Director general de la caja de la vivienda popular	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
RESOLUCIÓN	1315			2021			Por la cual se proroga la emergencia sanitaria por el coronavirus COVID-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020, prorrogada por las Resoluciones 844,1462,2230 de 2022 y 222 y 738 de 20211.	Vigente	https://www.alcaldiaibogota.gov.co/sisjur/inde.x.jsp?msckid=6c1c41cfac4a11eca7d75979698c58ea	Ministerio de Salud	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	Sí	28/03/2022
<p style="text-align: center;">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.</p>													