



NORMOGRAMA PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

Código:208-PLA-Ft-20

Versión: 2 Pág. 1 de 1

Vigencia desde:25/10/2011

Ultima Fecha actualización: 30/06/2020

NORMA	TITULO	ORIGEN			ARTICULO
		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			Artículo1°:Organización del país; Artículo2°: Fines del Estado; Artículo6°: 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.
Ley Estatutaria 1712 de 2014	Ley de Transparencia y Acceso a la Información, Reglamentado parcialmente por el Decreto Nacional 103 de 2015.	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 erros en la Ley 1712 de 2014'
Ley Estatutaria 1755 de 2015	Por medio de la cual seregula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento y de lo contencioso administrativo	X			
Ley 190 de 1995	Estatuto Anticorrupción	X			Arts.51, 53, 57, 58, 63, 65, 72, 71, numeral 6 y 10, 83
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.	X			
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 850 de 2003	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas				



NORMOGRAMA PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

Código:208-PLA-Ft-20

Versión: 2 Pág. 1 de 1

Vigencia desde:25/10/2011

Ultima Fecha actualización: 30/06/2020

NORMA	TITULO	ORIGEN			ARTICULO
		NACIONAL	DISTRITAL	INTERNO	
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, Decreto 1151 de 2008 que 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 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.
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"	X			Reglamentada por el Decreto Ley 1450 de 2012 (Título II Capítulo I artículo43, Capítulo II artículo 46, capítulo IV artículos 58 y 59)
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".	X			
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 2232 de 1995	"Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia dedeclaración de bienes y rentas así como el sistema de quejas y reclamos"	X			Arts. 53/57, 58, 63, 65, 72, 73
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 Reglamentario 2573 de 2014	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
Decreto Único Reglamentario 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 2591 de 1991	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 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



NORMOGRAMA PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

Código:208-PLA-FI-20

Versión: 2 Pág. 1 de 1

Vigencia desde:25/10/2011

Última Fecha actualización: 30/06/2020

NORMA	TITULO	ORIGEN			ARTICULO
		NACIONAL	DISTRITAL	INTERNO	
Decreto 1151 de 2008	"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"	X			Derogado por el Decreto 2696 de 2012 artículo 12, derogado por el decreto 2573 de 2014 artículo 14.
Decreto 2623 de 2009	"Por el cual se crea el Sistema 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 19 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración 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.
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.	X			
Decreto 2573 de 2014	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			
Decreto 103 de 2015	"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"	X			
Decreto 1494 de 2015	Por el cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014.	X			
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 parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto No 1081 de 2015"	X			
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 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	X			
Decreto Distrital 470 de 2007	Por el cual se adopta la "Política Pública de Discapacidad para el Distrito Capital"		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		
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 166 de 2010	"Por el cual se adopta la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones".		X		



NORMOGRAMA PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

Código:208-PLA-Ft-20

Versión: 2 Pág. 1 de 1

Vigencia desde:25/10/2011

Ultima Fecha actualización: 30/06/2020

NORMA	TITULO	ORIGEN			ARTICULO
		NACIONAL	DISTRITAL	INTERNO	
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 503 de 2011	"Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital."		X		
Decreto Distrital 689 de 2011	"Por medio del cual se adopta la 'Guía para la formulación, implementación y evaluación de Políticas Públicas Distritales'."		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 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 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
Decreto Nacional 491 de 2020	"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 Ecológica"	X			Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.
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.
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.
Acuerdo 505 de 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		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
Directiva distrital 22 de 2001	"Estandarización de la información de identificación, caracterización, Ubicación y contacto de los ciudadanos y ciudadanas que capturan las entidades del Distrito Capital".		X		

	NORMOGRAMA PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	Código:208-PLA-FI-20	
		Versión: 2	Pág. 1 de 1
		Vigencia desde:25/10/2011	

Ultima Fecha actualización:	30/06/2020
------------------------------------	------------

NORMA	TITULO	ORIGEN			ARTICULO
		NACIONAL	DISTRITAL	INTERNO	
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 Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y Veeduría Distrial.		X		Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos.
Circular 043 de 2015 - Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogota D.C.	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		
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

Nota: La Caja de la Vivienda Popular consulta la normatividad de origen externo, através 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.