

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. CORPORACIÓN AUTÓNOMA DE DESARROLLO URBANO						NORMOGRAMA				Código:208-GE-Pi-20			
										Versión: 5			
										Vigencia desde: 22/07/2025			
Nombre del proceso: Servicio al Ciudadano						Fecha de actualización: 31-12-2025						Versión: 3	
Norma o Documento	Número	Fecha de Emisión			Emisor por	Origen	Título (Epígrafe)	Enlace para Consulta	Artículos Aplicables	Actividades que garantizan el cumplimiento			
		Día	Mes	Año									
Constitución Política de Colombia		6	7	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	Constitución Política 1 de 1991 Asamblea Nacional Constituyente. (alcaldabogota.gov.co)	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; Artículo82. 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.	208-SC-Pi-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pi-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			
LEY	5			1992	Congreso de la República.	NACIONAL	Por medio del cual se expide el Reglamento del Congreso; el Senado y la Cámara de Representantes, compete el artículo 258 en el cual se establece el término para dar respuesta a las solicitudes de información de los congresistas.	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?c=1358	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pi-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pi-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			
LEY	1581			2012	Congreso de la República	NACIONAL	Ley de Protección de Datos Personales	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?c=4988	Garantizar la privacidad y protección de los datos personales de los ciudadanos en los procesos de atención.	208-SC-Pi-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pi-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			
LEY	2195	18	1	2022	Congreso de Colombia	NACIONAL	"Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones"	https://www.alkaldabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.asp?c=119961	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pi-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pi-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			
LEY	2052	25	8	2020	Congreso de Colombia	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 "	Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad. (LEY 2052 2020 (secretariapensado.gov.co))	Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4632 de 2011.	208-SC-Pi-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pi-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			
LEY	1952			2019	Congreso de la República de Colombia	NACIONAL	Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.	http://www.secretariapensado.gov.co/consolidado/ley_1952_2019.html	Todos	208-SC-Pi-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pi-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			
LEY ESTATUTARIA	1755	30	6	2015	CONGRESO DE COLOMBIA	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"	https://www.alkaldabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.asp?c=62152	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pi-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pi-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			
LEY ESTATUTARIA	1712	6	3	2014	CONGRESO DE LA REPUBLICA	NACIONAL	Ley de Transparencia y Acceso a la Información, Reglamentado parcialmente por el Decreto Nacional 103 de 2015.	https://www.alkaldabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.asp?c=56882	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.	208-SC-Pi-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pi-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			
LEY	1618	27	2	2013	Congreso de Colombia	NACIONAL	"Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad"	https://www.alkaldabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.asp?c=52081	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pi-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pi-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			
LEY	1474	12	7	2011	Congreso de Colombia	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"	https://www.alkaldabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.asp?c=43292	Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4632 de 2011.	208-SC-Pi-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pi-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			
LEY	1437	18	1	2011	Congreso de Colombia	NACIONAL	"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"	https://www.alkaldabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.asp?c=41248	Título II, capítulo I, Art 13, Sustituido por el art. 1 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015.	208-SC-Pi-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pi-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			
LEY	962	8	7	2005	Congreso de Colombia	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"	https://www.alkaldabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.asp?c=17004	ANTE: 4. MODIFICADO POR EL ARTICULO 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 3333 de 2015.	208-SC-Pi-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pi-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			
LEY	970	13	7	2005	Congreso de Colombia	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.	https://www.alkaldabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.asp?c=17079	Arts. 1,2,5,6,7,8, y 10	208-SC-Pi-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pi-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			
LEY	850	18	11	2003	CONGRESO DE COLOMBIA	NACIONAL	"Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas"	https://www.alkaldabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.asp?c=10570	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pi-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pi-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			
LEY	527	18	8	1999	CONGRESO DE COLOMBIA	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"	Ley 527 de 1999 Congreso de la República de Colombia. (alcaldabogota.gov.co)	Art. 3 numerales 4 y 5	208-SC-Pi-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pi-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			
LEY	361	7	2	1997	CONGRESO DE COLOMBIA	NACIONAL	"Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la persona con limitación y se dictan otras disposiciones." Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1538 de 2005. Adicionada por la Ley 1287 de 2009.	Ley 361 de 1997 Congreso de la República de Colombia. (alcaldabogota.gov.co)	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pi-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pi-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			
LEY	190	6	6	1995	CONGRESO DE COLOMBIA	NACIONAL	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.	Ley 190 de 1995 Congreso de la República de Colombia. (alcaldabogota.gov.co)	Arts.51, 53, 57, 58, 63, 65, 72, 71, numeral 6 y 10, 83	208-SC-Pi-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pi-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			
DECRETO	221			2023	Alcalde Mayor de Bogotá D.C.	DISTRITAL	Por el cual se adopta el Sistema de Gestión en el Distrito Capital a través de la implementación del MIG	https://www.alkaldabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.asp?c=14280	1 al 10 Caracterización del proceso Modelo Integrado de Planeación y Gestión	208-SC-Pi-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pi-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			
DECRETO	88	31	1	2022	Alcalde Mayor de Bogotá D.C.	DISTRITAL	Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, términos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?c=17986	todos Simplificación, racionalización y estandarización de trámites	208-SC-Pi-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pi-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			

DECRETO	293	11	8	2021	Alcalda Mayor de Bogotá D.C.	DISTRITAL	Por el cual se modifican 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	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.asp?n=11982	Todos Caracterización del proceso Procedimiento para la gestión de Derechos de Petición	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DECRETO	189	21	8	2020	Alcalda Mayor de Bogotá D.C.	DISTRITAL	"Por el cual se expiden lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones."	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.asp?n=9596	todos , incluir en los planes de acción institucional el cumplimiento de los lineamientos distritales asociados a la norma	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DECRETO	620	2	5	2020	Alcalda Mayor de Bogotá D.C.	DISTRITAL	Por el cual se modifican 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	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.asp?n=9121	Todos Procedimiento para la gestión de Derechos de Petición	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DECRETO NACIONAL	491	28	3	2020	Presidencia de la Republica	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,	Decreto 491 de 2020 Nivel Nacional (alcaldiabogota.gov.co)	Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones.	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DECRETO	847	30	12	2019	Alcalda Mayor de Bogotá D.C.	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	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.asp?n=8826	Todos Anticorrupción - Atención al Ciudadano	Procedimiento para la gestión de Derechos de Petición/ Caracterización del proceso
DECRETO	124	26	1	2016	Presidencia de la Republica de Colombia	NACIONAL	Por el cual se suscribe el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1088 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormas/norma.asp?n=67541	Todos Anticorrupción - Atención al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DECRETO NACIONAL	1166	19	7	2016	Presidencia de la Republica	NACIONAL	"Por el cual se adiciona el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tramitación y radicación de las peticiones presentadas verbalmente"	Decreto 1166 de 2016 Nivel Nacional (alcaldiabogota.gov.co)	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DECRETO	1008	14	6	2018	Presidencia de la Republica	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 número 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector Tecnologías de la Información y las Comunicaciones"	Decreto 1008 de 2018 Nivel Nacional (alcaldiabogota.gov.co)	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DECRETO	1494	13	7	2015	Presidencia de la Republica	NACIONAL	"Por el cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014."	Decreto 1494 de 2015 Nivel Nacional (alcaldiabogota.gov.co)	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DECRETO	103	20	1	2015	Presidencia de la Republica	NACIONAL	"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.asp?n=6056	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DECRETO UNICO REGLAMENTARIO	1081	26	5	2015	Presidencia de la Republica	NACIONAL	"Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la Republica"	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.asp?n=6216	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	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DECRETO	2573	12	12	2014	Presidencia de la Republica	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.	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.asp?n=6096	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DECRETO	886	13	5	2014	Presidencia de la Republica de Colombia	NACIONAL	"Por el cual se reglamenta la Ley 1712 de 2014 sobre transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional."	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormas/norma.asp?n=57138	en general Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DECRETO	1377	27	6	2013	Presidencia de la Republica de Colombia	NACIONAL	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012, sobre protección de datos personales.	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormas/norma.asp?n=5346	4,5,6,7,8,9,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20 y 21 Establece los parámetros para el tratamiento de datos personales, lo cual es fundamental para garantizar la privacidad y confidencialidad de la información	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DECRETO	2641	17	12	2012	Presidencia de la Republica	NACIONAL	"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.asp?n=50959	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DECRETO	19	10	1	2012	Presidencia de la Republica	NACIONAL	"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.asp?n=45322	Reglamentada por el Decreto Ley 1450 de 2012 (Título II Capítulo I artículo 43, Capítulo II artículo 46, capítulo IV artículos 58 y 59)	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DECRETO	4485	18	11	2009	Presidencia de la Republica	NACIONAL	Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.asp?n=37851	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DECRETO	2623	13	7	2009	Presidencia de la Republica	NACIONAL	"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.asp?n=36842	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DECRETO	1151	14	4	2008	Presidencia de la Republica	NACIONAL	"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la Republica de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones"	Decreto 1151 de 2008 Nivel Nacional (alcaldiabogota.gov.co)	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 PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DECRETO REGLAMENTARIO	2232	18	12	1995	Presidencia de la Republica	NACIONAL	"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"	Decreto 2232 de 1995 Nivel Nacional (alcaldiabogota.gov.co)	Arts. 53/57, 58, 63, 65, 72, 73	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DECRETO	2150	5	12	1995	Presidencia de la Republica	NACIONAL	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.asp?n=1208	Arts. 2, 13, 16 y su parágrafo, 24, 25, 26 y 32	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DECRETO	2591	19	11	1991	Presidencia de la Republica	NACIONAL	Por medio de la cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política.	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.asp?n=5304	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 PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DECRETO	542	16	11	2023	Alcaldia mayor de Bogotá	DISTRITAL	Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.asp?n=150936	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DECRETO DISTRITAL	425	3	10	2016	Alcaldia mayor de Bogotá	DISTRITAL	"Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C."	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.asp?n=67103	Arts. 25, 26 y 27	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DECRETO DISTRITAL	197	22	5	2014	Alcaldia mayor de Bogotá	DISTRITAL	"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.asp?n=16315	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DECRETO DISTRITAL	371	30	8	2010	Alcaldia mayor de Bogotá	DISTRITAL	"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital."	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.asp?n=40685	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DECRETO DISTRITAL	166	4	5	2010	Alcaldia mayor de Bogotá	DISTRITAL	"Por el cual se adopta la Política Pública de Mujeres y Equidad de Género en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.asp?n=39454	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DECRETO DISTRITAL	149	20	5	2008	Alcaldia mayor de Bogotá	DISTRITAL	"Por el cual se establece la conformación de la Mesa de Trabajo de la Política Pública Distrital de Comunicación Comunitaria"	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.asp?n=30506	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN

DECRETO DISTRITAL	150	21	5	2008	Alcalda Mayor de Bogotá	DISTRITAL	"Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Comunicación Comunitaria"	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.aspx?r=30544	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DECRETO DISTRITAL	619	28	12	2007	Alcalda Mayor de Bogotá	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."	Decreto 619 de 2007 Alcalda Mayor de Bogotá, D.C. (alcaldiabogota.gov.co)	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DECRETO DISTRITAL	470	12	10	2007	Alcalda Mayor de Bogotá	DISTRITAL	"Por el cual se adopta la Política Pública de Discapacidad para el Distrito Capital"	Decreto 470 de 2007 Alcalda Mayor de Bogotá, D.C. (alcaldiabogota.gov.co)	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
ACUERDO	731	27	12	2018	Concejo de Bogotá	DISTRITAL	Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones	Acuerdo 731 de 2018 Concejo de Bogotá, D.C. (alcaldiabogota.gov.co)	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
ACUERDO	630	29	12	2015	Alcalda Mayor de Bogotá	DISTRITAL	Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones.	Acuerdo 630 de 2015 Concejo de Bogotá, D.C. (alcaldiabogota.gov.co)	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
ACUERDO	505	5	12	2012	Concejo de Bogotá	DISTRITAL	"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 886 de 2015	Acuerdo 505 de 2012 Concejo de Bogotá, D.C. (alcaldiabogota.gov.co)	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
ACUERDO	60	30	10	2001	Archivo General de la Nación	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	Acuerdo 60 de 2001 Archivo General de la Nación - AGN. (alcaldiabogota.gov.co)	en 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 400 de 1997, la Ley 1712 de 2014.	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DIRECTIVA	5	28	12	2023	Secretaría General y Secretaría Jurídica Distrital	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.	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.aspx?r=152480	Servicio al Ciudadano - PQRSO Autocorregible	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DIRECTIVA	8	30	12	2021	ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ	DISTRITAL	"Lineamientos para prevenir conductas irregulares con el incumplimiento de los manuales de funciones y competencias laborales y de los manuales de procedimientos institucionales, así como por la gestión, o deterioro, o alteración o uso indebido de bienes, elementos, documentos públicos e información contenida en bases de datos y sistemas de información."	Directiva 8 de 2001 Alcalda Mayor de Bogotá, D.C. (alcaldiabogota.gov.co)	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DIRECTIVA CONJUNTA	1	3	3	2021	SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL - SECRETARÍA GENERAL	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".	Directiva Conjunta 001 de 2021 Secretaría Jurídica Distrital - Secretaría General	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DIRECTIVA DISTRITAL 22 DE 2011	22	27	4	2001	Concejo de Bogotá	DISTRITAL	"Estandarización de la información de identificación, caracterización, ubicación y contacto de los ciudadanos y ciudadanas que capturan las entidades del Distrito Capital".	Directiva 22 de 2011 Alcalda Mayor de Bogotá, D.C. (alcaldiabogota.gov.co)	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DIRECTIVA DISTRITAL ADICIONADA	293	11	8	2021	Concejo de Bogotá	DISTRITAL	"Por el cual se modifican 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."	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.aspx?r=5181108346	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DIRECTIVA	10	24	11	2025	SECRETARÍA GENERAL ALCALDIA MAYOR	DISTRITAL	Lineamiento para la implementación de la actualización del manual de servicio a la ciudadanía - version 3 en las entidades y organismos del distrito capital	https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos_normativa/2025-11/Directiva%2010-2025.pdf	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
DIRECTIVA	4	25	5	2021	SECRETARÍA GENERAL ALCALDIA MAYOR	DISTRITAL	LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS PETICIONES CIUDADANAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE REDES SOCIALES	Directiva 004 de 2021 Secretaría General Alcalda Mayor de Bogotá, D.C.	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Mn-03 MANUAL SERVICIO A LA CIUDADANA V3
CIRCULAR	17	31	4	2022	DIRECCIÓN DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS - SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL	DISTRITAL	"Derecho de petición / incidencias disciplinarias frente al incumplimiento a la atención y/o respuesta dentro de los términos legales a las peticiones"	Circular 017 de 2022 Secretaría Jurídica Distrital - Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios (alcaldiabogota.gov.co)	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
CIRCULAR	6	7	3	2017	Alcalda Mayor de Bogotá / Veeduría Distrital	DISTRITAL	Por la cual se deroga la Circular 087 de 2015 de la Secretaría General de la Alcalda Mayor de Bogotá D.C. y Veeduría Distrital. "Implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos"	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.aspx?r=70051	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 PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
CIRCULAR	43	20	3	2015	Alcalda Mayor de Bogotá	DISTRITAL	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.	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.aspx?r=61079	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
RESOLUCION	1			2024	Alcalda Mayor de Bogotá	DISTRITAL	Por la cual se adopta el Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.aspx?r=152851	En General, Modelo de Relationship Management Integral con la Ciudadanía	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
RESOLUCIÓN	1519	24	8	2020	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	NACIONAL	"Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública."	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.aspx?r=104005	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
RESOLUCION	2893	30	12	2020	MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	NACIONAL	Por la cual se expiden los lineamientos para estandarizar ventanillas físicas, portales específicos de programas transversales, sedes electrónicas, números, OPAs y consultas de acceso a información pública, así como en relación con la integración al Portal Único del Estado Colombiano, y se dictan otras disposiciones.	https://gubermexdigital.minc.gov.co/92/articulos/161263/Resolucion_2893_2020.pdf	Todos, Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
RESOLUCIÓN	3564	31	12	2015	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	NACIONAL	"Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.1.1, 2.1.1.2.2.2, y el párrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto No 1081 de 2015"	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.aspx?r=66249	Derogada por el artículo 8, Resolución 1519 de 2020	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
RESOLUCION	216	12	5	2024	Secretaría General Alcalda Mayor de Bogotá, D.C	DISTRITAL	Por la cual se actualiza el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.aspx?r=154738	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano - Defensor de la ciudadanía.	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN. FUNCIONES DEL DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA
RESOLUCION	4347	5	5	2020	Caja de la Vivienda Popular	Interno	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.	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.aspx?r=104005	Director general de la caja de la vivienda popular	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
RESOLUCION	2124	6	6	2015	Caja de la Vivienda Popular	Interno	Por la cual se deroga la resolución No. 1054 del 26 de noviembre de 2012.	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/index.aspx?m=chid-cf-c41c41d4e4d11e4a37475979698b58a	Director general de la caja de la vivienda popular	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
CONPES	3785	9	12	2013	Departamento Nacional de Planeación	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.	Bogota DASCO (serviciocivil.gov.co)	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
CONPES	3649	12	4	2010	Departamento Nacional de Planeación	NACIONAL	CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010 del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, "Política Nacional de Servicio al Ciudadano".	https://serviciocivil.gov.co/transparencia/marco-legal/transparencia/conpes-3649-de-2010	Se aplica de acuerdo al proceso de Servicio al Ciudadano	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN
CONPES	3	28	2	2019	Consejo Distrital de Política económica y social del Distrito Capital	DISTRITAL	Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Normal.aspx?r=128902	Lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía	208-SC-Pr-06 GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO 208-SC-Pr-07 ATENCIÓN PQRSO POR ACTOS DE CORRUPCIÓN