



NORMOGRAMA

Código: GJ-F209

Versión: 3

Fecha: 25/04/2018

PROCESO:	Servicio al Cliente	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	29/09/2025
COMPONENTE	NORMA	ENTIDAD QUE EXPIDE LA NORMA	UBICACIÓN
Servicio al Ciudadano	CONPES 3957 DE 2019. Política Nacional de Servicio al Ciudadano	Departamento Nacional de Planeación, Departamento Administrativo de la Función Pública, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3957.pdf
	Constitución Política de Colombia. Art. 23 y 74.	Asamblea Nacional Constituyente	http://www.secretariosenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html
	Ley 962 del 8 de julio 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 administrativas.	Congreso de la República	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=17004
	Ley 1474 del 12 de julio de 2011. Por la 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.	Congreso de la República	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43292
	Decreto 1083 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.	Presidencia de la República	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866
	Ley 1755 del 30 de junio de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Congreso de la República	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65334
	Ley 1437 del 18 de enero de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Congreso de la República	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41249



NORMOGRAMA

Código: GJ-F209

Versión: 3

Fecha: 25/04/2018

PROCESO:	Servicio al Cliente	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	29/09/2025
COMPONENTE	NORMA	ENTIDAD QUE EXPIDE LA NORMA	UBICACIÓN
PQRSD	Ley 2080 de 2021. Por medio de la cual se reforma la Ley 1437 de 2011.	Congreso de la República	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=156590
	Ley 1712 del 6 de marzo de 2014. 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.	Congreso de la República	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882
	Ley 1581 del 17 de octubre de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.	Congreso de la República	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981
	Ley 850 del 18 de noviembre de 2003. Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.	Congreso de la República	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=10570
	Resolución 1519 de 2020. Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703576/Resoluci%C3%B3n+1519+de+2020.pdf/05356e99-1eb9-cc68-0991-616ff1ca4f53
Rendición de Cuentas	Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones para la promoción y protección del derecho a la participación democrática.	Congreso de la República	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65335
	Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción.	Congreso de la República	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43292
	Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de la Administración Pública.	Congreso de la República	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=186
	Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC). Orientaciones metodológicas para la aplicación de la estrategia.	Departamento Administrativo de la Función Pública	https://www1.funcionpublica.gov.co/web/murc/

 <p>NORMOGRAMA</p>	Código: GJ-F209		
	Versión: 3		
	Fecha: 25/04/2018		
PROCESO:	Servicio al Cliente	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	29/09/2025
COMPONENTE	NORMA	ENTIDAD QUE EXPIDE LA NORMA	UBICACIÓN
Veedurías Ciudadanas	Ley 850 de 2003. Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas. Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones para la promoción y protección del derecho a la participación democrática.	Congreso de la República Congreso de la República	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=10570 https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65335
Participación Ciudadana	Decreto 1535 de 2022. Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Ciudadana. Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones para la promoción y protección del derecho a la participación democrática. Ley 134 de 1994. Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.	Presidencia de la República Congreso de la República Congreso de la República	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=191689 https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65335 https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=330
Gobierno Digital	Decreto 767 de 2022. 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. Resolución 1519 de 2020. Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014. Ley 2052 de 2020. Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que ejercen funciones públicas y administrativas, en relación con la simplificación de trámites. Decreto 1078 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Presidencia de la República Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Congreso de la República Presidencia de la República	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=186766 https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Resolucion/30044657 https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=140250 https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77888

 <p>NORMOGRAMA</p>	Código: GJ-F209		
	Versión: 3		
	Fecha: 25/04/2018		
PROCESO:	Servicio al Cliente	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	29/09/2025
COMPONENTE	NORMA	ENTIDAD QUE EXPIDE LA NORMA	UBICACIÓN
Comunicaciones	Ley 1978 de 2019. Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC.	Congreso de la República	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=98210
Comunicaciones	Ley 1341 de 2009. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–.	Congreso de la República	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36913
Agua Vida y Saber	Resolución 2115 de 2007 Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano	Ministerio de la Protección Social Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial	https://www.minsalud.gov.co/sites/id/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resoluci%C3%B3n_2115_de_2007.pdf
Agua Vida y Saber	Resolución 0571 de 2019. Por la cual se reglamenta el plan de gestión para las personas prestadoras de los servicios de acueducto o alcantarillado que deseen acogerse a condiciones diferenciales en zonas rurales.	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio	https://www.minvivienda.gov.co/sites/default/files/normativa/0571%20-%202019.pdf
Agua Vida y Saber	Resolución 622 de 2020. Por la cual se adopta el protocolo de inspección, vigilancia y control de la calidad del agua para consumo humano suministrada por personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto en zona rural.	Ministerio de Salud y Protección Social y Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio	https://www.minsalud.gov.co/Normalidad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20622%20de%202020.pdf