


	<b>NORMOGRAMA</b>		Código: GJ-F209
			Versión: 3
			Fecha: 25/04/2018
<b>PROCESO:</b>	<b>Servicio al Cliente</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	29/09/2025
<b>COMPONENTE</b>	<b>NORMA</b>	<b>ENTIDAD QUE EXPIDE LA NORMA</b>	<b>UBICACIÓN</b>
Servicio al Ciudadano	<b>CONPES 3957 DE 2019.</b> 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	<a href="https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3957.pdf">https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/3957.pdf</a>
	<b>Constitución Política de Colombia. Art. 23 y 74.</b>	Asamblea Nacional Constituyente	<a href="http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html">http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html</a>
	<b>Ley 962 del 8 de julio de 2005.</b> 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	<a href="https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=17004">https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=17004</a>
	<b>Ley 1474 del 12 de julio de 2011.</b> 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	<a href="https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43292">https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43292</a>
	<b>Decreto 1083 de 2015.</b> Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.	Presidencia de la República	<a href="https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866">https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866</a>
	<b>Ley 1755 del 30 de junio de 2015.</b> 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	<a href="https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65334">https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65334</a>
	<b>Ley 1437 del 18 de enero de 2011.</b> Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Congreso de la República	<a href="https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41249">https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=41249</a>

	<b>NORMOGRAMA</b>		Código: GJ-F209
			Versión: 3
			Fecha: 25/04/2018
<b>PROCESO:</b>	<b>Servicio al Cliente</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	29/09/2025
<b>COMPONENTE</b>	<b>NORMA</b>	<b>ENTIDAD QUE EXPIDE LA NORMA</b>	<b>UBICACIÓN</b>
PQRSD	<b>Ley 2080 de 2021.</b> Por medio de la cual se reforma la Ley 1437 de 2011.	Congreso de la República	<a href="https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=156590">https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=156590</a>
	<b>Ley 1712 del 6 de marzo de 2014.</b> 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	<a href="https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882">https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882</a>
	<b>Ley 1581 del 17 de octubre de 2012.</b> Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.	Congreso de la República	<a href="https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981">https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=49981</a>
	<b>Ley 850 del 18 de noviembre de 2003.</b> Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.	Congreso de la República	<a href="https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=10570">https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=10570</a>
	<b>Resolución 1519 de 2020.</b> 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	<a href="https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703576/Resoluci%C3%B3n+1519+de+2020.pdf/05356e99-1eb9-cc68-0991-616ff1ca4f53">https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/34645357/34703576/Resoluci%C3%B3n+1519+de+2020.pdf/05356e99-1eb9-cc68-0991-616ff1ca4f53</a>
Rendición de Cuentas	<b>Ley 1757 de 2015.</b> Por la cual se dictan disposiciones para la promoción y protección del derecho a la participación democrática.	Congreso de la República	<a href="https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65335">https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65335</a>
	<b>Ley 1474 de 2011.</b> Estatuto Anticorrupción.	Congreso de la República	<a href="https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43292">https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43292</a>
	<b>Ley 489 de 1998.</b> Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de la Administración Pública.	Congreso de la República	<a href="https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=186">https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=186</a>
	<b>Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC).</b> Orientaciones metodológicas para la aplicación de la estrategia.	Departamento Administrativo de la Función Pública	<a href="https://www1.funcionpublica.gov.co/web/murc/">https://www1.funcionpublica.gov.co/web/murc/</a>

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

	<b>NORMOGRAMA</b>		Código: GJ-F209
			Versión: 3
			Fecha: 25/04/2018
<b>PROCESO:</b>	<b>Servicio al Cliente</b>	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>	29/09/2025
<b>COMPONENTE</b>	<b>NORMA</b>	<b>ENTIDAD QUE EXPIDE LA NORMA</b>	<b>UBICACIÓN</b>
Comunicaciones	<b>Ley 1978 de 2019.</b> Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC.	Congreso de la República	<a href="https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=98210">https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=98210</a>
	<b>Ley 1341 de 2009.</b> 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	<a href="https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36913">https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36913</a>
Agua Vida y Saber	<b>Resolución 2115 de 2007</b> 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	<a href="https://www.minsalud.gov.co/sites/r/id/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resoluci%C3%B3n_2115_de_2007.pdf">https://www.minsalud.gov.co/sites/r/id/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resoluci%C3%B3n_2115_de_2007.pdf</a>
	<b>Resolución 0571 de 2019.</b> 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	<a href="https://www.minvivienda.gov.co/sites/default/files/normativa/0571%20-%202019.pdf">https://www.minvivienda.gov.co/sites/default/files/normativa/0571%20-%202019.pdf</a>
	<b>Resolución 622 de 2020.</b> 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	<a href="https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20622%20de%202020.pdf">https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20622%20de%202020.pdf</a>