

FORMATO



NORMOGRAMA SERVICIO AL USUARIO

Código NG-007  
Versión 03  
Fecha 31/10/2017

IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y/O NORMATIVOS IDENTIFICACIÓN DEL REQUISITO										APLICACIÓN DEL REQUISITO LEGAL Y/O NORMATIVO							
1. TEMÁTICA	2. CLASIFICACIÓN NORMATIVA	3. NÚMERO DE LA NORMATIVIDAD	4. AÑO	5. EPIGRAFE	6. ARTÍCULO APLICABLE	7. REQUERIMIENTO ESPECÍFICO	8. SUBSISTEMA NTD-SIG	9. PROCESO	10. FRECUENCIA DE APLICACIÓN DEL REQUISITO LEGAL	11. RESPONSABLE DE LA APLICACIÓN	12. AREA O DEPENDENCIA	13. MECANISMOS DE CUMPLIMIENTO	14. EVIDENCIA DE APLICACIÓN DEL REQUISITO	15. RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO	16. FRECUENCIA DEL SEGUIMIENTO	17. RIESGO NORMATIVO ASOCIADO	
1	Servicio a Usuario	Constitución Política de Colombia	1991	Se decreta, sanciona y promulga la Constitución Política de Colombia	Artículo 2	Garantizar derechos y deberes de los ciudadanos	Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC)	Servicio al usuario	Permanente	Subdirectoría Administrativa y Financiera	SAF-Subdirección Administrativa y Financiera	Atención diaria a la ciudadanía	Indicadores de atención diaria, la cual se reportada por informes mensual digíturo	Subdirectoría Administrativa y Financiera	Diaria	Violación derechos de los ciudadanos	
2	Servicio a Usuario	Constitución Política de Colombia	1991	Se decreta, sanciona y promulga la Constitución Política de Colombia	Art 23 y 74	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivo de interés general o particular.	Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC)	Servicio al usuario	Permanente	Subdirectoría Administrativa y Financiera	SAF-Subdirección Administrativa y Financiera	Atención diaria a la ciudadanía	Indicadores de atención diaria, la cual se reportada por informes mensual, trimestral, semestral y anual del SDQS	Subdirectoría Administrativa y Financiera	Diaria	Violación derechos de los ciudadanos	
3	Servicio a Usuario	Constitución Política de Colombia	1991	Se decreta, sanciona y promulga la Constitución Política de Colombia	Art 209	"La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones."	Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC)	Servicio al usuario	Permanente	Subdirectoría Administrativa y Financiera	SAF-Subdirección Administrativa y Financiera	Atención diaria a la ciudadanía	Indicadores de atención diaria, la cual se reportada por informes mensual digíturo	Subdirectoría Administrativa y Financiera	Diaria	Violación derechos de los ciudadanos	
4	Servicio a Usuario	Constitución Política de Colombia	1991	Se decreta, sanciona y promulga la Constitución Política de Colombia	Artículo 86 y 87	Mecanismos de Protección - La tutela y Acción de Cumplimiento	Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC)	Servicio al usuario	Permanente	Subdirectoría Administrativa y Financiera	SAF-Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones registradas en el SDQS	Informes de del sistema de quejas y soluciones / SDQS	Subdirectoría Administrativa y Financiera	Semanal/Mensual	Incumplimiento de la entidad en las normas sobre atención de los requerimientos de los ciudadanos	
5	Servicio a Usuario	Ley	489	1998	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.	Capítulo II , Artículo 4	Satisfacer necesidades generales de los ciudadanos	Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC)	Servicio al usuario	Permanente	Subdirectoría Administrativa y Financiera	SAF-Subdirección Administrativa y Financiera	Aplicación Encuesta de satisfacción	Indicadores de Gestión	Subdirectoría Administrativa y Financiera	Anual	Incumplimiento con respecto a la Política Pública y Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano
6	Servicio a Usuario	Ley	734	2002	"Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la Entidad, así como los reglamentos internos sobre trámites del derecho de petición."	Artículo 34 - Numeral 19	Deberes de los servidores públicos.	Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC)	Servicio al usuario	Permanente	Subdirectoría Administrativa y Financiera	SAF-Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones registradas en el SDQS	Informes de del sistema de quejas y soluciones / SDQS	Subdirectoría Administrativa y Financiera	Semanal/Mensual	Incumplimiento de la entidad en las normas sobre atención de los requerimientos de los ciudadanos
7	Servicio a Usuario	Ley	962	2005	"Toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones o recursos mediante cualquier medio tecnológico o electrónico del cual dispongan las Entidades y organismos de la Administración Pública"	Artículo 6, inciso 3	Peticiones, quejas, reclamaciones o recursos de cualquier ciudadano.	Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC)	Servicio al usuario	Permanente	Subdirectoría Administrativa y Financiera	SAF-Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones registradas en el SDQS	Informes de del sistema de quejas y soluciones / SDQS	Subdirectoría Administrativa y Financiera	Semanal/Mensual	Incumplimiento de la entidad en las normas sobre atención de los requerimientos de los ciudadanos
8	Servicio a Usuario	Ley	962	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 sirven.	Artículo 15	Derecho de Turno	Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC)	Servicio al usuario	Permanente	Subdirectoría Administrativa y Financiera	SAF-Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones registradas en el SDQS	Informes de del sistema de quejas y soluciones / SDQS	Subdirectoría Administrativa y Financiera	Semanal/Mensual	Incumplimiento de la entidad en las normas sobre atención de los requerimientos de los ciudadanos
9	Servicio a Usuario	Directiva	2	2005	Adopción de la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital.	Todo	Manual de Servicio al Ciudadano.	Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC)	Servicio al usuario	Permanente	Subdirectoría Administrativa y Financiera	SAF-Subdirección Administrativa y Financiera	Peticiones registradas en el SDQS	Informes de del sistema de quejas y soluciones / SDQS	Subdirectoría Administrativa y Financiera	Semanal/Mensual	Incumplimiento a la Política Pública de atención al ciudadano
10	Servicio a Usuario	Acuerdo	257	2006	Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, D.C., y se expiden otras disposiciones.	Artículo 5, 46 y 48 (Literal f)	Cumplir la Ley y fortalecer y mejorar el servicio al ciudadano.	Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC)	Servicio al usuario	Permanente	Subdirectoría Administrativa y Financiera	SAF-Subdirección Administrativa y Financiera	Proceso de servicio al usuario implementado	Indicadores de atención al usuario	Subdirectoría Administrativa y Financiera	Diario	Incumplimiento de la entidad con respecto a los deberes y derechos de los ciudadanos
11	Servicio a Usuario	Decreto Distrital	335	2006	Por medio del cual se estructura la Red CADE - Centros de Atención Distrital Especializados-	Artículo 10	Supervisión Ferias Interinstitucionales	Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC)	Servicio al usuario	Quincenal	Subdirectoría Administrativa y Financiera	SAF-Subdirección Administrativa y Financiera	Atención en territorios	Indicadores Gestión	Subdirectoría Administrativa y Financiera	Temporada	Incumplimiento a la Política Pública de atención al ciudadano
12	Servicio a Usuario	Directiva	3	2007	"Establecimiento del defensor del ciudadano en las entidades y organismos Distritales, Velar porque los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos".	Todo	Creación figura del Defensor del Ciudadano	Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC)	Servicio al usuario	Permanente	Subdirectoría de Formación y Empleabilidad	SFE-Subdirección de Formación y Empleabilidad	Canal presencial, punto de atención Central y territorios. Canal telefónico, virtual, Ferias Interinstitucionales (Super Cade)	Informe Defensor del Ciudadano	Subdirectoría de Formación y Empleabilidad	Semestral	Incumplimiento de la entidad con respecto a los deberes y derechos de los ciudadanos
13	Servicio a Usuario	Circular	5	2008	Guía de servicios y trámites y el mapa callejero	Todo	Información clara y precisa a ciudadanos y ciudadanas	Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC)	Servicio al usuario	Permanente	Subdirectoría Administrativa y Financiera	SAF-Subdirección Administrativa y Financiera	Canal presencial, punto de atención Central y territorios. Canal telefónico, virtual, Ferias Interinstitucionales (Super Cade)	Indicadores de Gestión	Subdirectoría Administrativa y Financiera	Diaria	Violación derechos de los ciudadanos
14	Servicio a Usuario	Decreto	2623	2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.	Artículo 10	Fortalecer el Área de Servicio al Ciudadano	Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC)	Servicio al usuario	Permanente	Subdirectoría Administrativa y Financiera	SAF-Subdirección Administrativa y Financiera	Atención personalizada descentralizada	Indicadores de Gestión	Subdirectoría Administrativa y Financiera	Diaria	Incumplimiento al Plan anticorrupción y servicio al ciudadano
15	Servicio a Usuario	CONPES	3649	2010	Política nacional de servicio al ciudadano	Todo	Incrementar confianza al ciudadano	Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC)	Servicio al usuario	Permanente	Subdirectoría Administrativa y Financiera	SAF-Subdirección Administrativa y Financiera	Atención personalizada, web, internet, telefónica	Indicadores Gestión	Subdirectoría Administrativa y Financiera	Diaria	Violación derechos de los ciudadanos
16	Servicio a Usuario	Decreto	371	2010	"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	Artículo 3, numerales 1 al 7	Atender peticiones, quejas, reclamos,	Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC)	Servicio al usuario	Mensual	Subdirectoría Administrativa y Financiera	SAF-Subdirección Administrativa y Financiera	Canal virtual, canal presencial,	Indicadores Gestión	Subdirectoría Administrativa y Financiera	Diaria	Violación derechos de los ciudadanos

17	Servicio a Usuario	Ley	1474	2011	Artículo 73, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, Artículo 75, política antitrámites, Artículo 76, oficina de quejas, sugerencias y reclamos.	Artículo 73, 75 y 76	Artículo 73, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, Artículo 75, política antitrámites, Artículo 76, oficina de quejas, sugerencias y reclamos.	Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC).	Servicio al usuario								
18	Servicio a Usuario	Ley	1437	2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Artículo 7	Deberes de las autoridades en la atención al público	Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC).	Servicio al usuario	Permanente	Subdirectoría Administrativa y Financiera	SAF-Subdirección Administrativa y Financiera	Proceso de servicio al usuario implementado	Indicadores de atención al ciudadano, Informes de del sistema de quejas y soluciones / SDQS	Subdirectoría Administrativa y Financiera	Diario	Incumplimiento de la entidad con respecto a los derechos de los ciudadanos.
19	Servicio a Usuario	Acuerdo	489	2012	Por el cual se adopta el plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas para Bogotá D.C. 2012 - 2016	Artículo 43 Numeral 4	Garantizar oportuna atención con enfoques poblacional de género y derechos humanos diferenciales	Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC).	Servicio al usuario	Permanente	Subdirectoría Administrativa y Financiera	SAF-Subdirección Administrativa y Financiera	Canal presencial, punto de atención Central y territorios, Canal telefónico, virtual, Frenas Interfuncionales (Super Cade)	Indicadores de Gestión	Subdirectoría Administrativa y Financiera	Diaria	Violación derechos de los ciudadanos
20	Servicio a Usuario	Acuerdo Distrital	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.	Todo	Manuales, procedimientos y protocolos de atención, con altos estándares de calidad	Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC).	Servicio al usuario	Permanente	Subdirectoría Administrativa y Financiera	SAF-Subdirección Administrativa y Financiera	Canal Virtual,		Subdirectoría Administrativa y Financiera	Diaria	Incumplimiento Política Pública Distrital
21	Servicio a Usuario	Decreto	197	2014	Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.	Todo	Política Pública de Atención al Ciudadano	Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC).	Servicio al usuario	Permanente	Subdirectoría Administrativa y Financiera	SAF-Subdirección Administrativa y Financiera	Proceso de servicio al usuario implementado	Aplicación de toda la Política en Atención al Usuario	Subdirectoría Administrativa y Financiera	Diario	Incumplimiento a la política pública Distrital de servicio a la ciudadanía
22	Servicio a Usuario	Decreto	103	2015	los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.	Artículo 52	Informes de solicitudes de acceso a información	Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC).	Servicio al usuario	mensual	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	OAC-Oficina Asesora de Comunicaciones	Proceso de servicio al usuario implementado	Aplicación de toda la Política en Atención al Usuario	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Diaria/ Mensual	Incumplimiento a la política de ley de transparencia.
23	Servicio a Usuario	Circular	87	2015	Estandarizar y unificar el formato de presentación del informe mensual de los requerimientos ciudadanos allegados por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y hacer su entrega a través de la plataforma de la Red de Quejas y Reclamos de la página web de la Veeduría Distrital.	Todo	Informes de SDQS	Subsistema de Gestión de la Calidad (SGC).	Servicio al usuario	mensual	Subdirectoría Administrativa y Financiera	SAF-Subdirección Administrativa y Financiera	Proceso de servicio al usuario implementado	Aplicación de la estandarización de informes de la Veeduría Distrital	Subdirectoría Administrativa y Financiera	mensual	Incumplimiento a la política de ley de transparencia.

VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	17/03/2008		
2	12/03/2014	Normatividad	Se revisó y actualizó la normatividad
3	23/06/2015	Todo el documento	Se revisó, ajustó e incluyeron nuevas columnas al formato, de acuerdo a los lineamientos de la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión de la entidad. Se revisó y actualizó la normatividad aplicable al proceso
4	31/10/2017	Todo el documento	Se revisó y actualizó la normatividad aplicable al proceso. Se ajustó de acuerdo a los lineamientos de la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión de la entidad.

INSTRUCTIVO			
IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y/O NORMATIVOS IDENTIFICACIÓN DEL REQUISITO			
1. TEMÁTICA:	Se identifica la temática específica a la que hace referencia el		
2. CLASIFICACIÓN NORMATIVA:	Se identifica el tipo de norma, la cual puede corresponder a las siguientes: Constitución, Ley, Decreto, Acuerdo, Resolución, Circular.		
3. NÚMERO DE LA NORMATIVIDAD:	Se relaciona el Número de la Ley, Decreto, Acuerdo, Resolución, Circular.		
4. AÑO:	Se identifica el año en el que se emitió la norma.		
5. EPIGRAFE:	Se transcribe el enunciado de la norma, así: ("Por medio de la cual...")		
6. ARTÍCULO APLICABLE:	Se identifica el o los artículos específicos de la norma que deben ser cumplidos por la entidad u organismo distrital.		
7. REQUERIMIENTO ESPECÍFICO:	Se describe el requerimiento específico asociado al artículo aplicable, con el fin de establecer el mecanismo por medio del cual se cumple la norma.		
8. SUBSISTEMA NTD-SIG:	Se relaciona el o los subsistemas del SIG asociados a la norma.		
9. PROCESO:	Se identifica el o los procesos de la entidad con el que se relaciona el requisito.		
APLICACIÓN DEL REQUISITO LEGAL Y/O NORMATIVO			
10. FRECUENCIA DE APLICACIÓN DEL REQUISITO LEGAL:	Se registra la periodicidad de aplicación del requisito (semanal, mensual, trimestral, semestral, anual, permanente, etc).		
11. RESPONSABLE DE LA APLICACIÓN:	Se registra el o los cargos responsables del cumplimiento normativo.		
12. ÁREA O DEPENDENCIA:	ÁREA: Se registra el nombre de la dependencia a la cual pertenece el o los cargos responsables del cumplimiento normativo		
13. MECANISMOS DE CUMPLIMIENTO:	Se registra el mecanismo por medio del cual se da cumplimiento al requisito en la entidad, por ejemplo vía web, intranet, audiencia pública etc.		
14. EVIDENCIA DE APLICACIÓN DEL REQUISITO:	Se relaciona el registro con el que se evidencia el cumplimiento del requisito por ejemplo plan de adquisiciones, plan operativo de la entidad etc...		
15. RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO:	Se registra el cargo del responsable de ejecutar el seguimiento, evaluación o autoevaluación.		
16. FRECUENCIA DEL SEGUIMIENTO:	Se registra la frecuencia para realizar el seguimiento (semanal, mensual, trimestral, semestral, anual, permanente, etc)		
17. RIESGO NORMATIVO ASOCIADO:	Se registra el riesgo de incumplimiento del requisito legal o normativo; estos deben reflejarse en el mapa de riesgos de la entidad u organismo distrital.		