

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA						
	NOMBRE DEL FORMATO:						
	NORMOGRAMA						
	FECHA	VERSION		CÓDIGO		PÁGINA	
	17-abr-24		02		PE-F-047		
NOMBRE DEL PROCESO	Relacionamiento con la Ciudadanía		SIGLA DEL PROCESO	RC	TIPO DE PROCESO	MISIONAL	
LÍDER DEL PROCESO (cargo)	Subsecretario de Sistemas de Información						
OBJETIVO DEL PROCESO (qué, para qué)	Fortalecer los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, a través de medios y espacios de interacción para facilitar el acceso a la oferta institucional y mejorar la experiencia ciudadana.						
ALCANCE DEL PROCESO (Inicia con..., hasta...)	Inicia con la caracterización e identificación de necesidades de mejora de relación con el ciudadano hasta la medición de la satisfacción y seguimiento de la estrategia de relación con el ciudadano.						
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	19/06/2026						
DEPENDENCIA	JERARQUÍA DE LA NORMA	NÚMERO - FECHA	ARTÍCULO	APLICACIÓN ESPECÍFICA	DESTINATARIO DE LA NORMA	AUTORIDAD	RESPONSABLE
Corte Constitucional	Norma Constitucional	Constitución Política de 1991	Art 2	Son fines esenciales del Estado servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las	Alcaldía	Corte Constitucional	Unidad de Atención al Ciudadano
Corte Constitucional	Norma Constitucional	Constitución Política de 1991	Art 23	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos	Alcaldía	Corte Constitucional	Unidad de Atención al Ciudadano
Corte Constitucional	Norma Constitucional	Constitución Política de 1991	Art 74	Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.	Ciudadanía	Corte Constitucional	Unidad de Atención al Ciudadano
Corte Constitucional	Norma Constitucional	Constitución Política de 1991	Art 89	La ley establecerá los demás recursos, las acciones, y los procedimientos necesarios para que puedan propugnar por la integridad del orden jurídico, y por la protección de sus derechos individuales, de grupo o colectivos, frente a la acción u omisión de las autoridades públicas.	Ciudadanía, Alcaldía	Corte Constitucional	Unidad de Atención al Ciudadano

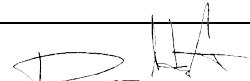
Corte Constitucional	Norma Constitucional	Constitución Política de 1991	Art 209	La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.	Ciudadanía, Alcaldía	Corte Constitucional	Unidad de Atención al Ciudadano
Corte Constitucional	Norma Constitucional	Constitución Política de 1991	Art 270	La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.	Ciudadanía	Corte Constitucional	Unidad de Atención al Ciudadano
Congreso de la República	Decreto	2591 de 1991	se aplica de acuerdo al proceso	Por medio de la cual se reglamenta la acción de tutela consagrada en el artículo 86 de la Constitución Política	Alcaldía	Congreso de la República	Unidad de Atención al Ciudadano
Congreso de la República	Ley	190 de 1995	Arts.51, 53, 57, 58, 63, 65, 72, 71, numeral 6 y 10, 83	Por medio del cual se crea el estatuto anticorrupción frente a las entidades administrativas.	Alcaldía	Congreso de la República	Unidad de Atención al Ciudadano
Congreso de la República	Ley	361 de 1997	Se aplica de acuerdo al proceso	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.	Ciudadanía, Alcaldía	Congreso de la República	Unidad de Atención al Ciudadano
Congreso de la República	Ley	490 de 1998	Art 3	Por medio del cual se plantea como principio de la función administrativa la participación ciudadana así, La función administrativa se desarrollara conforme a los principios constitucionales, en particular los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia.	Alcaldía	Congreso de la República	Unidad de Atención al Ciudadano

Congreso de la República	Ley	743 de 2002	Art 1.	La presente ley tiene por objeto promover, facilitar, estructurar y fortalecer la organización democrática, moderna, participativa y representativa en los organismos de acción comunal en sus respectivos grados asociativos y a la vez, pretende establecer un marco jurídico claro para sus relaciones con el Estado y con los particulares, así como para el cabal ejercicio de derechos y deberes.	Alcaldía	Congreso de la República	Unidad de Atención al Ciudadano
Congreso de la República	Ley	982 de 2005	Art 41.	Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia	Ciudadanía, Alcaldía	Congreso de la República	Unidad de Atención al Ciudadano
Congreso de la República	Ley	1098 de 2006	Art 2.	Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones	Ciudadanía, Alcaldía	Congreso de la República	Unidad de Atención al Ciudadano
Congreso de la República	Ley	1171 de 2007	se aplica de acuerdo al proceso	Por medio de la cual se establecen beneficios para garantizar los derechos de los adultos mayores de 62 años	Ciudadanía.	Congreso de la República	Unidad de Atención al Ciudadano
Congreso de la República	Ley	1145 de 2007	Se aplica de acuerdo al proceso	Por medio de la cual se organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones	Ciudadanía, Alcaldía	Congreso de la República	Unidad de Atención al Ciudadano
Congreso de la República	Decreto	2623 de 2009	Se aplica de acuerdo al proceso	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano	Ciudadanía, Alcaldía	Congreso de la República	Unidad de Atención al Ciudadano
Congreso de la República	Ley	1275 de 2009	Se aplica de acuerdo al proceso	Por medio de la cual se establecen lineamientos de política pública nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones	Ciudadanía, Alcaldía	Congreso de la República	Unidad de Atención al Ciudadano
Congreso de la República	Ley	1306 de 2009	se aplica de acuerdo al proceso	Por la cual se dictan normas para la protección de personas con discapacidad mental y se establece el régimen de la representación legal de incapaces emancipados.	Ciudadanía, Alcaldía	Congreso de la República	Unidad de Atención al Ciudadano
Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES)	Documento CONPES	3649 de 2010	se aplica de acuerdo al proceso	Mediante el cual se establecen los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano	Ciudadanía, Alcaldía	Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES)	Unidad de Atención al Ciudadano
Congreso de la República	Ley	1437 de 2011	Título II, capítulo I, Art 13, capítulo II, Art 5, 6, 7, 8	Por medio del cual se crea el Código de procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo	Ciudadanía, Alcaldía	Congreso de la República	Unidad de Atención al Ciudadano

Congreso de la República	Ley	1474 de 2011	Art 76.	En el cual establece que en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.	Alcaldía	Congreso de la República	Unidad de Atención al Ciudadano
Congreso de la República	Ley	1448 de 2011	se aplica de acuerdo al proceso	Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones. Respecto a las a personas con discapacidad se refiere: Sobre enfoque diferencial ver el Artículo 13. Medidas en materia de educación ver el Artículo 51. Atención preferencial ver el Artículo 114. Medidas de restitución en materia de vivienda ver el Artículo 123 y sobre programas de rehabilitación ver el Artículo 135	Alcaldía	Congreso de la República	Unidad de Atención al Ciudadano
Congreso de la República	Ley	1952 de 2019	Arts, 38 y 39	Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario y se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.	Ciudadanía, Alcaldía	Congreso de la República	Unidad de Atención al Ciudadano
Congreso de la República	Ley Estatutaria	1266	se aplica de acuerdo al proceso	Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.	Ciudadanía, Alcaldía	Congreso de la República	Unidad de Atención al Ciudadano
Congreso de la República	Ley	1581 de 2012	se aplica de acuerdo al proceso	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.	Ciudadanía, Alcaldía	Congreso de la República	Unidad de Atención al Ciudadano
Congreso de la República	Decreto	019 de 2012	Arts 12, 13,14	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	Alcaldía	Congreso de la República	Unidad de Atención al Ciudadano
Congreso de la República	Ley Estatutaria	1618 de 2013	se aplica de acuerdo al proceso	Esta ley tiene por objetivo garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, de acciones afirmativas, de ajustes razonables y de la eliminación de toda forma de discriminación por razón de discapacidad.	Ciudadanía, Alcaldía	Congreso de la República	Unidad de Atención al Ciudadano

Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES)	Documento CONPES	3785 de 2013	se aplica de acuerdo al proceso	Por medio del cual 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.	Alcaldía	Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES)	Unidad de Atención al Ciudadano
Congreso de la República	Ley	1680 de 2013	se aplica de acuerdo al proceso	Por medio de la cual se garantiza el acceso autónomo e independiente de las personas ciegas y con baja visión, a la información, a las comunicaciones, al conocimiento, y a las tecnologías de la información y las comunicaciones, para hacer efectiva su inclusión y plena participación en la sociedad.	Ciudadanía, Alcaldía	Congreso de la República	Unidad de Atención al Ciudadano
Congreso de la República	Ley Estatutaria	1712 de 2014	Se aplica de acuerdo al proceso	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.	Alcaldía	Congreso de la República	Unidad de Atención al Ciudadano
Congreso de la República	Ley Estatutaria	1755 de 2015	Se aplica de acuerdo al proceso	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.	Ciudadanía, Alcaldía	Congreso de la República	Unidad de Atención al Ciudadano
Congreso de la República	Ley Estatutaria	1850 de 2017	Se aplica de acuerdo al proceso	Con la cual se establecen fuertes medidas de protección al adulto mayor y se penaliza el maltrato intrafamiliar por abandono, y se dictan otras disposiciones.	Ciudadanía, Alcaldía	Congreso de la República	Unidad de Atención al Ciudadano
Congreso de la República	Decreto	1008 de 2018	Se aplica de acuerdo al proceso	Por medio del 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.	Alcaldía	Congreso de la República	Unidad de Atención al Ciudadano
Concejo Municipal de Pasto	Acuerdo	021 de 2018	Se aplica de acuerdo al proceso	Por medio del cual se crea la Unidad de Atención al Ciudadano adscrita a la Subsecretaría de Sistemas de Información.	Alcaldía	Concejo Municipal de Pasto	Unidad de Atención al Ciudadano
Congreso de la República	Ley	2052 de 2020	se aplica de acuerdo al proceso	La presente ley tiene por objeto establecer 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, con el fin de facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de las personas, el	Alcaldía	Congreso de la República	Unidad de Atención al Ciudadano

Presidente de la República	Decreto	Decreto 767 de 2022	se aplica de acuerdo al proceso	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.	Ciudadanía, Alcaldía	Presidente de la República	Unidad de Atención al Ciudadano
Congreso de la República	Ley	2195 de 2022	se aplica de acuerdo al proceso	Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones. La Ley tiene por objeto adoptar disposiciones tendientes a prevenir los actos de corrupción, a reforzar la articulación y coordinación de las entidades del Estado y a recuperar los daños ocasionados por dichos actos con el fin de asegurar promover la cultura de la legalidad e integridad y recuperar la confianza ciudadana y el respeto por la ética.	Alcaldía	Congreso de la República	Unidad de Atención al Ciudadano
Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES)	Documento CONPES	4070 de 2020	se aplica de acuerdo al proceso	Centrada en tratar desafíos como la ausencia de garantías en el acceso a la información pública, la débil consolidación de la cultura de integridad, la carencia de capacidad institucional sólida para la lucha contra la corrupción, el limitado relacionamiento entre actores de la sociedad y la tímida consolidación de la innovación pública como herramienta fundamental para la gestión pública.	Ciudadanía, Alcaldía	Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES)	Unidad de Atención al Ciudadano


 DARIO FERNANDO ALFARO FIGUEROA
 Subsecretario de Sistemas de Información
 Líder Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía.