

**Proceso** Servicio al Ciudadano

**Fecha de actualización** de 1/09/2020 **Responsable de actualización** Coordinador GAUA - Grupo Atención al Usuario y Archivo

Tipo de documento	No. Del documento	Epígrafe	Parte aplicable del documento	Uso	Entidad que lo expide	Fecha de expedición	Fecha de entrada en vigencia
Constitución Política	No aplica.	Constitución Política de Colombia	Artículos 1, 2, 13, 20, 23, 45, 51, 74, 79, 86, 270	El Grupo de Atención al Usuario, Correspondencia y Archivo, dentro de su función, es la contestación de las peticiones de los usuarios en materia de vivienda agua potable y saneamiento básico, cuyos términos se cumplen en las normas vigentes establecidas por la Ley, con contenido claro de fondo y de forma, las preformas de respuesta a los derechos de petición de información general, fueron traducidos a lenguaje claro por el DNP. Con respecto al art 74 de la C.P.C se facilita al ciudadano, el acceso de documentos con el fin de garantizar el derecho a la información, que tienen los usuarios a los documentos públicos.	Gobierno Nacional	04/07/1991	04/07/1991
Ley	087	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno de las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones	Artículo 9º y 12	Esta dependencia atiende oportunamente las sugerencias y observaciones otorgadas por parte de la oficina de Control Interno, generadas por las auditorías a los procesos que maneja ésta dependencia.	Congreso de la República	29/11/1993	29/11/1993
Ley	190	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	Artículo 54 y 55º	La dependencia, presenta un informe bimestral de gestión del Grupo de Atención al Usuario y Archivo, el cual hace referencia cuantitativamente y cualitativamente sobre cada uno de los procesos que lleva a cabo el grupo. Esta muestra la cantidad de correspondencia registrada de entrada, así como el registro y el envío a través de la empresa 4-72 de los documentos de salida que emite la entidad.	Congreso de la República	06/06/1995	06/06/1995
Ley	2150	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública	Artículo 16º, 25 (Modificado por el Art. 14 y 10, Ley 962 de 2005) y Art 26,32	Los actuales canales de atención al usuario con los que cuenta el MVCT, le permite bajo su competencia dar a la ciudadanía la respuesta efectiva a la petición solicitada, de igual forma, el área de correspondencia se encarga de registrar en la herramienta de Gestión Documental (GESDOC – BIZZAGI), todas las peticiones que ingresan a la entidad a través del correo electrónico, estas solicitudes tienen los mismos tiempos de respuesta igual que las peticiones ingresadas mediante el correo postal y las peticiones radicas en la ventanilla única de radicación.	Presidencia de la República	05/12/1995	05/12/1995
Decreto	2150	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública	Artículo 16º, 25 (Modificado por el art. 10 y14, Ley 962 de 2005) y art 26	Uno de los canales de atención al usuario con los que cuenta el Ministerio y de las cuales son competencia de respuesta del grupo, el área de correspondencia se encarga de registrar en la herramienta de Gestión Documental(GESDOC- BIZZAGI) todas las comunicaciones que ingresan a la entidad a través del correo electrónico, estas solicitudes tienen los mismos tiempos de respuesta igual que las peticiones ingresadas mediante el correo de postal y las peticiones radicas en la ventanilla única de radicación.	Presidencia de la República	5/12/1995	5/12/1995

Ley	734	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único	Artículo 34 N 5	De acuerdo con el Plan de Acción de la vigencia 2017, se administra eficientemente los recursos documentales del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, cómo es la organización de los documentos de la entidad a través del desarrollo de procesos archivísticos como son la clasificación, ordenación, descripción, inventario y ubicación de los documentos.	Congreso de la República	5/02/2002	5/05/2002
Ley	790	Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA	Artículo 14	Este equipo de trabajo realiza las actividades en tres áreas, que son Atención al Usuario, Correspondencia y Archivo, la primera área se encarga de dar trámite y/o respuesta a las solicitudes que son presentadas ante la entidad por medio de alguno de los canales de atención con los que cuenta el MVCT y de las cuales son competencia de respuesta del grupo, el área de correspondencia se encarga de registrar en la herramienta de Gestión Documental (GESDOC – BIZZAGI), todas las comunicaciones que ingresan a la entidad a través de la ventanilla única de radicación, correo postal, correo electrónico o fax.	Congreso de la República	27/12/2002	27/12/2002
Ley	872	Reglamentada por el Decreto Nacional 4110 de 2004, Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4295 de 2007, Derogada por el art. 5, Decreto Nacional 1499 de 2017 Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios".	Artículo 4 y 5	En cuanto al Sistema de Gestión de la Calidad, se manejan indicadores con referencia a la radicación de documentos, distribución y salida de los mismos, atención personalizada, y por teléfono, chat en línea, usuarios satisfechos e insatisfechos de acuerdo con las encuestas de evaluación de servicio, tipos de usuarios y tipo de consultas atendidas.	Congreso de la República	30/12/2003	2/01/2004
Ley	962	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	MODF DECRETO 2573 DE 2014 TITULO I ART 4	Estrategia de Gobierno en Línea el cual se desarrolla en el MVCT, conforme a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad consagrados en los artículos 209 de la Constitución Política, 3° de la Ley 489 de 1998 y 3° de la Ley 1437 de 2011.	Congreso de la República	8/07/2005	5/07/2005
Ley	1171	Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores	CAPITULO. III Otros beneficios ARTÍCULO 9°. VENTANILLA PREFERENCIAL	La entidad pública MVCT con servicio de atención al ciudadano, tendrá, una ventanilla preferencial para la atención a las personas mayores de 62 años, con el fin de facilitar y agilizar las gestiones que realicen.	Congreso de la República	7/12/2007	7/12/2007
Decreto	2623	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.	Aplica todo el decreto	En cuanto los lineamientos para el mejoramiento de los canales de atención al ciudadano, el área de Atención al Usuario, tiene la responsabilidad de prestar una atención oportuna a través de los diferentes canales con los que se tiene interacción con los ciudadanos, y así aportar a la mejora de la calidad de vida a través de los diferentes servicios y/o tramites que se realizan en el interior de la entidad.	Departamento Nacional de Planeación	13/07/2009	13/07/2009
CONPES	3649	"Política Nacional de Servicio al Ciudadano"	Aplica todo el documento	La política Nacional al ciudadano, busca mejorar las capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos, con respecto a esta política la atención que se presta en la oficina de atención al ciudadano, está a cargo por dos funcionarios idóneos, lo cual se encuentran capacitados para efectuar la mejor atención personalizada, de igual manera las preformas de respuesta a los derechos de petición de información general, fueron traducidos a lenguaje claro por el DNP.	Consejo Nacional de Política Económica y Social	15/03/2010	15/03/2010
CONPES	3650	Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.	Aplica todo el documento	Aplicación de la Estrategia de Gobierno en Línea, con el fin de adoptar y aprovechar las nuevas tecnologías por parte del MVCT para optimizar la prestación del servicio a los ciudadanos.	Consejo Nacional de Política Económica y Social	14/04/2010	14/04/2010
Ley	1437	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Artículo 5,7,8 y 9	El grupo de Atención al Usuario del MVCT, brinda al ciudadano un trato respetuoso, atiende a las personas que hayan ingresado a la oficina dentro del horario normal de atención al ciudadano, se gestionan las peticiones que ingresan por medio de la atención personalizada, y por último se brinda orientación al público en programas vigentes de vivienda a nivel nacional.	Congreso de la República	18/01/2011	18/01/2011

Ley	1444	Por medio de la cual se escinden unos ministerios, se otorgan precisas facultades extraordinarias al Presidente de la República para modificar la estructura de la Administración Pública y la planta de personal de la Fiscalía General de la Nación y se dictan otras disposiciones	Artículos 14	Se crea el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y de acuerdo con la creación del Ministerio, se creó el grupo interno de trabajo de Atención al Usuario y Archivo.	Congreso de la República	4/05/2011	4/05/2011
Ley	1474	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	Artículo 76, reglamentado Decreto Nacional No. 2641 de 2012	En la entidad MVCT, 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, con referencia a éste decreto se implementó la oficina de atención al ciudadano, lo cual es la encargada de ejercer esta función.	Congreso de la República	12/07/2011	12/07/2011
Resolución	007	Por la cual se adopta el Modelo estándar de Control Interno en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y se dictan otras disposiciones	Aplica toda la resolución	En el grupo de atención al ciudadano y Atención Legislativa, adelantan informes periódicos sobre el estado de la correspondencia, Mapa de riesgos del proceso con resultados de monitoreo, informe del trámite y atención de solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias.	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio	04/10/2011	04/10/2011
Resolución	0035	Por la cual se crean unos Grupos Internos de Trabajo en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, y se determinan sus funciones	Aplica toda la resolución	En cumplimiento de la Resolución N° 0035 de 2011 "Por la cual se crean unos Grupos Internos de Trabajo en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, y se determinan sus funciones", se presenta un informe sobre la gestión realizada en el Grupo de Atención al Usuario y Archivo durante el último bimestre del presente año, dando a conocer los resultados obtenidos en este periodo.	Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio	31/10/2011	31/10/2011
Decreto	019	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, Ley Anti trámites.	Artículos 1,2 4, 6, 9 11 12,17 y 38	Con respecto a la Ley anti trámites, se encuentra en proceso la aprobación e implantación en la herramienta de GESDOC la firma electrónica, el cual el MVCT se libera de carga operacional y de recursos utilizados para este fin, dando un paso de automatización del servicio. De igual manera se encuentra en prueba por parte de la oficina de TIC el servicio "Certificado para el retiro de los recursos depositados en la cuenta de ahorro programado para VIS"	Presidencia de la República	10/01/2012	10/01/2012
Decreto	2482	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión	Aplica todo el decreto	El MVCT se une a la Transparencia, participación y mejoramiento continuo a la atención del servicio con el fin de aumentar la efectividad del Estado para producir resultados que satisfagan los intereses ciudadanos. Acercar/Orientar en temas de la gestión pública, Plan Anticorrupción y racionalización de trámites.	Presidencia de la República	03/12/2012	03/12/2012
Resolución	188	Por la cual se adopta el Sistema Integrado de Gestión en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y en el Fondo Nacional de Vivienda - FONVIVIENDA y se dictan otras disposiciones	Aplica toda la resolución	Trámite y atención de quejas, reclamos, sugerencias PQR y derechos de petición Informe de atención a quejas indicadores, planes de mejoramiento control de documentos, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio	16/04/2013	16/04/2013
Resolución	428	Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, se conforma el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo en el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, y se dictan otras disposiciones	Artículo 2-2	En cuanto a la Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, fue incluida la aclaración de gratuidad en los trámites y servicios ante el MVCT. Con referencia al servicio al ciudadano, se actualizó el protocolo en la vigencia 2016, que se publicó en Enero de 2017. Adicionalmente, en el primer trimestre se hizo la actualización de la documentación del SIG relacionada con el proceso de "Atención al Usuario y Atención Legislativa".	Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio	5/08/2013	5/08/2013
CONPES	3785	Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinados a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del ciudadano.	Aplica todo el documento	Aplicación de la Política Nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano, con el fin de Mejorar la prestación de los servicios del área de atención al ciudadano a través de la implementación de estrategias a nivel de reestructuración de las actividades del equipo de talento humano, adecuaciones físicas locativas a nivel externo como interno (puestos de trabajo – ventanillas) y ampliación de canales de servicio, con el fin de dar cumplimiento a lo pactado en el objetivo del área.	Consejo Nacional de Política Económica y Social	9/12/2013	9/12/2013

NTC	6047	Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública	Aplica todo el documento	Reglamentación para la adecuación y mejora de los espacios físicos destinados al servicio al ciudadano.	ICONTEC	11/12/2013	11/12/2013
Ley	1712	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. Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 103 de 2015.	Título I art 1.,2,3 título II art 7, 15,16 y 17	En la oficina de atención al usuario se atiende a todos los usuarios sin discriminación alguna, se entrega información a todas las personas que la solicitan y es gratuita, de igual manera se maneja Gestión Documental en el cual se establezcan los procedimientos y lineamientos necesarios para la producción, distribución, organización, consulta y conservación de los documentos públicos.	Congreso de la República	6/03/2014	6/09/2014
Circular	2014IE0014678	Herramienta de Gestión Documental GESDOC BIZAGI.	Aplica toda la circular	La herramienta de gestión documental arroja el reporte de documentos pendientes de tramitar en la misma, para lo cual independientemente del tipo de usuario que ingrese a la herramienta de GESDOC BIZAGI, este puede consultar los documentos pendientes para su respectivo seguimiento y control e igualmente, evidenciar en su bandeja de entrada todos y cada uno de los documentos pendientes por gestionar en la mencionada herramienta.	Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio	29/10/2014	29/10/2014
Decreto	1077	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio	Aplica todo el decreto	El MVCT, diariamente recibe consultas por sus canales de atención, donde maneja la política pública, planes y proyectos en materia del desarrollo territorial y urbano teniendo en cuenta las condiciones de acceso y financiación de vivienda.	Presidencia de la República	26/05/2015	26/05/2015
Decreto	1078	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	LIBRO 1, PARTE 1, TÍTULO 1, ARTÍCULO 1.1.1.1	Con referencia a las TIC, tecnologías de la información y comunicación el MVCT maneja la página web, correos electrónicos, chat, urna de cristal y teléfono, por la cual se atiende al usuario, otorgando una respuesta oportuna, de fondo y de forma.	Presidencia de la República	26/05/2015	26/05/2015
Decreto	1082	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional	Artículo: 1.1.1.1. y art 1.1.2.1.-2(Decreto 280 de 2015 art 8)	Informes de Gestión, Mapa de procesos, plan de acción del año en vigencia, nomograma, caracterización y matriz de comunicaciones.	Presidencia de la República	La fecha de expedición es el 26/05/2015, se encuentra en incorporación y actualización el Decreto 1082 de 2015	26/05/2015
Decreto	1081	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector de la Presidencia de la República	Capítulo 3 sección 1 artículo 2.1.1.3.1	La oficina de atención al usuario cuenta con un espacio físico, que de manera centralizada maneja la recepción, radicación y distribución de las comunicaciones oficiales del Ministerio y se efectúa una atención personalizada.	Presidencia de la República	26/05/2015	26/05/2015
Ley	1753	Por la cual se expide el plan nacional de desarrollo 2014-2018 "TODOS POR UN NUEVO PAÍS EXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-087 de 2016	Art 45	Bajo el derecho fundamental de habeas data, el MVCT para los servicios al ciudadano, tiene en funcionamiento el modelo de las nuevas tecnologías en su página institucional <a href="http://portal.minvivienda.local/atencion-al-ciudadano">http://portal.minvivienda.local/atencion-al-ciudadano</a> da a conocer la atención a la ciudadanía en materia de vivienda, saneamiento básico y agua potable.	Congreso de la República	9/06/2015	9/06/2015
Ley	1755	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	Artículo 13, 14,15, 16, 17, 18, 19, 20,21,22,23,24,25,26, 27, 28,29,30 y 31	En la dependencia se tiene en cuenta, los términos para responder los derecho de petición así: 15 días salvo población vulnerable, 10 días hábiles, 10 días peticiones de documentos y de información, 30 días peticiones en la cual se elevan consultas a las autoridades con referencia a su cargo, 5 días solicitudes presentadas por congresistas, en cuanto a las peticiones irrespetuosas, se envía una comunicación al usuario dónde se le manifiesta que aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición, de igual manera se envía comunicación al usuario cuando las solicitudes están incompletas, solicitando aclaración a la solicitud, también se envía comunicado cuando las solicitudes no son competencia de éste Ministerio, haciendo el traslado a la entidad encargada de la respuesta.	Congreso de la República	30/06/2015	30/06/2015

Decreto	1166	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 y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente	Artículo 2.2.3.12.1, 2.2.3.12.2, 2.2.3.12.3	Mediante Resol 0046 de 2017, emitido por el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, se reglamentó el trámite de las peticiones, sugerencias queja y reclamos, en cuanto a las peticiones verbales se reciben mediante el canal telefónico por medio de centro de contacto Américas BPS mediante licitación anual por medio de Colombia Compra Eficiente. Al ciudadano se le otorga una respuesta inmediata, con referencia al radicado de la petición verbal que se encuentre en trámite de contestación, actualmente este proceso se está implementando en coordinación con la oficina de las TIC.	Presidencia de la República	19/07/2016	19/07/2016
Resolución	46	"Por la cual se reglamenta el trámite de las peticiones, sugerencias, quejas y reclamos ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y el Fondo Nacional de Vivienda y se deroga la Resolución 0194 de 2016."	Aplica toda la Resolución, específicamente en los artículos 7 al artículo 27	GAUA es la oficina responsable de la atención del ciudadano para la recepción y radicación de peticiones, de igual manera se da cumplimiento en los tiempos de respuesta a los derechos de petición, establecidos en la Resolución 0046 de 2017. Está dependencia presenta informes trimestrales de la gestión de peticiones, quejas reclamos y sugerencias, dando cumplimiento a la resol 0045 de 2017.	Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio	24/01/2017	24/01/2017
Ley	2106	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.	Título I	El decreto tiene por objeto simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública, bajo los principios constitucionales y legales que rigen la función pública, con el propósito de garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes de las personas consagrados en la Constitución mediante trámites, procesos y procedimientos administrativos sencillos, ágiles, coordinados, modernos y digitales.	Departamento Administrativo De La Función Pública	22/11/2019	22/11/2019
Lineamiento	No aplica.	Por el cual se dicta el lineamiento sobre el derecho de petición - Gestión Óptima para la prevención de daño antijurídico.	Aplica todo el Lineamiento	El Ministerio de Justicia y del Derecho y la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado, en el marco de sus funciones encaminadas a generar política pública que mejore el funcionamiento de la administración de justicia, prevenir el daño antijurídico y proteger los intereses litigiosos de la Nación, y a fin de facilitar a las autoridades herramientas para garantizar el mandato constitucional del derecho de petición y ofrecer pautas jurídicas para una adecuada defensa judicial, presentan el siguiente lineamiento dirigido a las entidades públicas del orden nacional en materia de prevención del daño antijurídico y defensa judicial.	Ministerio de Justicia y del Derecho. Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado	Agosto de 2020	Agosto de 2020
Ley	2052	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.	Aplica todo el decreto	La Ley tiene por objeto simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública, bajo los principios constitucionales y legales que rigen la función pública, con el propósito de garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes de las personas consagrados en la Constitución mediante trámites, procesos y procedimientos administrativos sencillos, ágiles, coordinados, modernos y digitales.	Congreso de la República	25/08/2020	25/08/2020

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN QUE MODIFICA	CAMBIO REALIZADO
16/10/2019	1.0	Se actualiza los documentos del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con las directrices de Presidencia.
13/12/2019	2.0	Se ajusto la parte aplicable del tipo de documento Constitución Política. Se reorganizaron los ítems de Atención al usuario según la fecha de expedición. Se incluyo la ley 2106 del 2019  Se incluyeron los CONPES 3650, 3785, la NTC 6047 y la LEY 2106 del 2019

2/06/2020	5.0	Se actualizo el nombre del proceso y el responsable de la actualización según el nuevo mapa de procesos del MVCT - Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Se elimino todo lo concerniente a Agenda Legislativa debido a que hace parte de otro proceso.
1/09/2020	6.0	Se incluyo el Lineamiento Por el cual se dicta el lineamiento sobre el derecho de petición - Gestión Óptima para la prevención de daño antijuridico y la ley 2052 del 25 de Agosto del 2020 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.

COPIA NO CONTROLADA