

# NORMAS

## Constitución Política

- Constitución Política de Colombia Art. 2, 23, 74, 209 y 270

## Leyes

- Ley 57 de 1985: Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.
- Ley 190 de 1995: 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. Art. 55 establece la obligación de resolver las quejas y reclamos siguiendo los principios, términos y procedimientos prescritos en el Código Contencioso Administrativo para los derechos de petición.
- Ley 962 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 prestan servicios públicos. El art. 6 establece que 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.
- Ley 1437 de 2011: Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los Usuarios ante cualquier entidad del Estado y los recursos administrativos a los que tiene derecho la ciudadanía en caso de no estar conforme con alguna decisión en su contra.
- Ley 1474 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. En su artículo 76 establece la obligación de 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 Usuarios formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

- Ley 1575 de 2012: Por medio de la cual se establece la Ley General de Bomberos de Colombia, la cual establece la gestión integral del riesgo contra incendio, los preparativos y atención de rescates en todas sus modalidades y la atención de incidentes con materiales peligrosos como un servicio público esencial a cargo del Estado principalmente en cabeza de los municipios y establece disposiciones en relación con los Cuerpos de Bomberos y la actividad bomberil en el país.
- Ley 1712 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.
- Ley 1755 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.
- Ley 1952 de 2019: Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.

## Decretos

- Decreto 2623 de 2009: Por medio del cual se crea por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Usuario.
- Decreto 19 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2641 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y se establece el documento guía para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Usuario.
- Decreto 350 de 2013: Por el cual se establece la estructura de la Dirección Nacional de Bomberos, se determina las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2573 de 2014: Por el cual se establecen los Lineamientos Generales en Línea, se reglamenta parcialmente la ley 1341 de 2013 y se dictan otras disposiciones.

- Decreto 103 de 2015: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

## Resoluciones

- Resolución 0661 de 2014: Por la cual se adopta el Reglamento Administrativo, Operativo, Técnico y Académico de los Bomberos de Colombia, expedida por la Junta Nacional de Bomberos, en desarrollo de su función de formular los lineamientos generales de orden técnico, administrativo y operativo que deben cumplir los cuerpos de bomberos y sus integrantes consagradas en el artículo 7º de la Ley 1575 de 2012.
- Resolución 1127 de 2018: Por medio de la cual se modifican algunos artículos del Reglamento Administrativo, Operativo, Técnico y Académico de los Bomberos de Colombia, adoptado por la Resolución 0661 de 2014.
- Resolución 245 de 2021: Por la cual se modifica la resolución 218 de 2019 que reglamenta el trámite interno de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias ante la Dirección Nacional de Bomberos de Colombia

## Otras

- NTC-GP 1000:2009: Especifica los requisitos de calidad para el sector público. Numerales: 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.2, 6.4, 7.2, 8.2.1, 8.2.3, 8.4, 8.5.
- Documento CONPES 3649 de 2010: Establece la Política Nacional de Servicio al Usuario.  
Objetivo Central: Contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servidores prestados por la Administración Pública en su orden nacional.
- Documento CONPES 3650 de 2010: La Estrategia Gobierno en Línea tiene por objeto contribuir mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC), a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los Usuarios y a las empresas, lo cual redundará en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación.
- Documento CONPES 3785 de 2013: Política nacional de eficiencia administrativa del Servicio al Usuario.

- Circulares expedidas por la DNBC: Las cuales se constituyen como directrices para los Cuerpos de Bomberos, entes territoriales, autoridades y comunidad en general.
- Conceptos vinculantes expedidos por autoridades competentes. (eje: Superintendencias, DIAN, Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado).

