

**DECRETO 4110 DE 09 DE DICIEMBRE DE 2004**  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA (DAFP)

**CONTENIDO: ENTIDADES DEL ESTADO. SE ADOPTA LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA, LA CUAL DETERMINA LAS GENERALIDADES Y LOS REQUISITOS MÍNIMOS PARA ESTABLECER, DOCUMENTAR, IMPLEMENTAR Y MANTENER UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS ORGANISMOS, ENTIDADES Y AGENTES OBLIGADOS CONFORME A LA LEY 872 DE 2003. NOTA: EL ANEXO CORRESPONDIENTE A LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA, PUEDE SER CONSULTADA EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.**

**TEMAS ESPECÍFICOS: ENTIDAD PÚBLICA, FUNCIÓN PÚBLICA, PROCESO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, PLANEACIÓN Y DESARROLLO**

**DECRETO 4110 DE 2004**

(Diciembre 9)

“Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la norma técnica de calidad en la gestión pública”.

**(Nota: Compilado por el [Decreto Único Reglamentario 1083 de 2015](#) del Departamento Administrativo de la Función Pública)**

**(Nota: Modificado en lo pertinente por el [Decreto 4485 de 2009 artículo 5°](#) del Departamento Administrativo de la Función Pública)**

**El Presidente de la República,**

en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el artículo 189 numeral 11 de la Constitución Política y el artículo 6° de la Ley 872 de 2003,

DECRETA:

ART. 1°—Adóptase la norma técnica de calidad en la gestión pública, NTCGP 1000:2004, la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad en los organismos, entidades y agentes obligados conforme al artículo 2° de la Ley 872 de 2003;

La norma técnica de calidad en la gestión pública, NTCGP 1000:2004 es parte integrante del presente decreto, de obligatoria aplicación y cumplimiento, con excepción de las notas que expresamente se identifican como de carácter informativo, las cuales se presentan a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

ART. 2°—El establecimiento y desarrollo del sistema de gestión de la calidad en los organismos y entidades públicas a que hace referencia el artículo 2° de la Ley 872 de 2004, será responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad u organismo correspondiente y de los jefes de cada dependencia de las entidades y organismos, así como de los demás funcionarios de la respectiva entidad.

ART. 3°—Como mecanismo para facilitar la evaluación por parte de la alta dirección, de los ciudadanos y de los organismos de control de la aplicación del sistema de gestión de la calidad, cada entidad con fundamento en el literal h del artículo 4° de la Ley 872 de 2003, deberá diseñar un sistema de seguimiento que incluya indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.

Los procesos que revisten mayor importancia para los usuarios deberán estar permanentemente publicados en las respectivas páginas web de los organismos y entidades, o en cualquier otro medio de

divulgación, informando sus resultados a través de indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad.

ART. 4º—Los estímulos y reconocimientos para aquellas entidades del orden nacional y territorial que hayan implementado sistemas de gestión de la calidad exitosos, se hará a través del premio nacional de alta gerencia y banco de éxitos que lidera el Departamento Administrativo de la Función Pública.

ART. 5º—**Vigencia.** El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación.

Publíquese y cúmplase.

Dado en Bogotá, D.C., a 9 de diciembre de 2004.

**Nota:** El anexo correspondiente a la Norma técnica de calidad en la gestión pública puede ser consultado en el Departamento Administrativo de la Función Pública.

**(Nota: Modificado en lo pertinente por el [Decreto 4485 de 2009 artículo 5º](#) del Departamento Administrativo de la Función Pública)**

---