

RESOLUCION 242 DE 2017

(febrero 7)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES

<NOTA DE VIGENCIA: Resolución derogada por el artículo [26](#) de la Resolución 1657 de 2021>

Por la cual se modifica la Resolución No. [3333](#) de 2015

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

- Resolución derogada por el artículo [26](#) de la Resolución 1657 de 2 de julio de 2021, 'por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) en el Ministerio/Fondo Único de Tecnología de la Información y las Comunicaciones y se derogan las Resoluciones Nos. [3333](#) del 22 de diciembre de 2015 y [242](#) del 07 de febrero de 2017'.

EL MINISTRO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias, y en especial de las que le confiere los artículos [22](#) de la Ley 1755 de 2015, y [2.2.3.12.11](#) del Decreto 1069 de 2015, y

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución No. [3333](#) del 22 de diciembre de 2015 se reglamentó el trámite de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Que el capítulo [12](#) del título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto No. 1069 de 2015, adicionado por el Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, reguló la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

Que el artículo [2.2.3.12.11](#) del Decreto No. 1069 de 2015 dispone que las autoridades deberán reglamentar, de conformidad con el artículo [22](#) de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el [1](#) de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo en cumplimiento de los términos legales.

Que de acuerdo con lo anterior, es necesario ajustar la Resolución No. [3333](#) de 2015 para incluir el trámite de presentación, tratamiento y radicación de las peticiones que se presenten verbalmente ante el Ministerio / Fondo de TIC.

En mérito de lo anterior,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. <Resolución derogada por el artículo [26](#) de la Resolución 1657 de 2021> **Modificación del artículo [7o](#) de la Resolución No. 3333 de 2015.** Modifíquese el artículo [7o](#) de la Resolución No. 3333 de 2015, el cual quedará en los siguientes términos:

“ARTÍCULO [7o](#). Presentación y radicación de las peticiones. Las peticiones deberán presentarse verbalmente o por escrito, en la ventanilla de radicación de correspondencia del punto de atención presencial del Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio idóneo, para la comunicación o transferencia de datos. Dicha anotación no causará costo alguno al peticionario.

Para la radicación de las peticiones y sus respuestas, se tendrá en cuenta lo previsto en Acuerdo No. 060 de octubre 30 de 2001 del Archivo General de la Nación, o la norma que lo modifique, subrogue o derogue, en lo que atañe al cumplimiento de los programas de gestión documental para la producción, recepción, distribución, seguimiento, conservación y consulta de los documentos.

En el evento en que un funcionario de una dependencia diferente al Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés reciba una PQRSD directamente, por medio físico, electrónico, telefónico, o cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de voz y datos, deberá direccionarla inmediatamente a dicho grupo.

Las peticiones que se reciban conforme a lo establecido en el numeral 3 del artículo [7](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se entenderán radicadas en la fecha y hora que conste en el radicado o en la diligencia respectiva.

PARÁGRAFO 1. Cuando se actúe a través de mandatario, este deberá acompañar el respectivo poder, en los términos del artículo [74](#) del Código General del Proceso (Ley [1564](#) del 12 de julio de 2012).

PARÁGRAFO 2. El Ministro, los Viceministerios y el Secretario General, podrán exigir que determinadas peticiones relacionadas con trámites propios de la entidad se presenten por escrito, para ello divulgarán en la página web del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, los formularios que se adopten para tal efecto. Estos formularios no serán impedimento para que los peticionarios puedan aportar o formular con su petición, argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen.

PARÁGRAFO 3. Las solicitudes de conciliación, demandas, acciones de tutela, decisiones y, en general, cualquier requerimiento judicial o administrativo que estén relacionados con la defensa de los intereses del Ministerio / Fondo de TIC, deberán ser remitidas prioritariamente a la Oficina Asesora Jurídica para su respectivo trámite."

ARTÍCULO 2. <Resolución derogada por el artículo [26](#) de la Resolución 1657 de 2021> **Modificación del artículo [13](#) de la Resolución No. 3333 de 2015.** Modifíquese el artículo [13](#) de la Resolución No. 3333 de 2015, el cual quedará en los siguientes términos:

“ARTÍCULO 13. Peticiones verbales. El Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés dejará constancia de la presentación de las peticiones verbales observando para el efecto lo previsto en los artículos [2.2.3.12.3](#) y [2.2.3.12.13](#) del Decreto No. 1069 de 2015.

Las peticiones verbales de información de primer nivel se recibirán y atenderán directamente por el Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, conforme a lo previsto en el artículo [4](#) de esta Resolución.

Cuando se necesite atención de información de segundo nivel, el Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés dará traslado a la dependencia o funcionario del Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y la Comunicaciones que por razón de la naturaleza del asunto y de acuerdo con la competencia establecida, le corresponda resolverlas, en el horario para la atención al público establecido por la entidad.

La respuesta a las peticiones verbales podrá darse en la misma forma al peticionario, salvo que este la solicite en otro medio físico o electrónico.

PARÁGRAFO 1. No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición verbal cuando la respuesta al ciudadano consista en una simple orientación acerca del lugar al que aquél puede dirigirse para obtener la información solicitada.

PARÁGRAFO 2. Si el funcionario encargado de recibir y radicar la petición verbal, advierte que la autoridad a la cual representa no es la competente para tramitar la solicitud del peticionario procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente, o en caso de no existir funcionario competente, así se lo comunicará.

No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición, caso en el cual el funcionario deberá dejar constancia y radicarla, luego de lo cual dará el trámite correspondiente, conforme al artículo [21](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En todo caso, la autoridad registrará en la constancia de recepción del derecho de petición el tipo de orientación que se le dio al peticionario.

PARÁGRAFO 3. El funcionario encargado de la recepción de las peticiones verbales deberá indicar al ciudadano la posibilidad de presentarlas y no podrá negar su recepción y radicación con la excusa de la exigencia de un documento escrito, salvo que la petición así lo requiera. En este caso, pondrá a disposición de los interesados formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento, sin costo, a menos que una ley señale expresamente lo contrario.

PARÁGRAFO 4. La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y con constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo a lo establecido en el artículo [26](#) de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4 del Decreto 1494 de 2015."

ARTÍCULO 3. VIGENCIA. <Resolución derogada por el artículo [26](#) de la Resolución 1657 de 2021> La presente Resolución rige a partir de su expedición y modifica los artículos [7](#) y [13](#) de la Resolución No. 3333 del 22 de diciembre de 2015.

Dada en Bogotá D.C., a los

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

DAVID LUNA SÁNCHEZ

Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 21 de junio de 2022 - (Diario Oficial No. 52052 - 01 de junio de 2022)



MINTIC