

RESOLUCIÓN 1657 DE 2021

(julio 2)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las PQRSD (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.

LA MINISTRA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial de las que le confiere el artículo [22](#) de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo [1](#) de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, el inciso 9 del artículo [33](#) del Decreto 1064 de 2020 y el inciso 5 del artículo [19](#) de la Resolución 2108 de 2020, y

CONSIDERANDO QUE:

De conformidad con los artículos [23](#) y [74](#) de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, a obtener pronta respuesta y a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

El numeral 19 del artículo [34](#) de la Ley 734 de 2002 “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”, establece que es un deber de todo servidor público, recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado, derogado por el artículo [265](#) de la Ley 1952 de 2019, que a su vez establece en su inciso 20 del artículo [38](#) los deberes de todo servidor público como: “Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.”

Los artículos [12](#) y [13](#) del Decreto Ley 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”, señalan la atención especial que debe brindarse a determinadas personas por su condición particular.

De acuerdo con el artículo [13](#) de la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” sustituido por el artículo [1](#) de la 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”, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados por el mismo, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, así mismo consagra el derecho que tiene toda persona de conocer y acceder a la información, consultar, examinar y solicitar copias de documentos, las cuales, correrán por cuenta del interesado a obtenerlas.

A su vez, el artículo [22](#) de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo [1](#) de la Ley 1755 de

2015 “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”, dispone que todas las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponde resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

En el mismo sentido la 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”, replica en el inciso 3o de su artículo [6](#) 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”, las cuales serán atendidas a la luz de lo replicado en el artículo [55](#) de la 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” y lo dispuesto por la Ley [1437](#) de 2011 sobre la materia.

El Título IV de la 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” regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio, las garantías al ejercicio del derecho y las excepciones a la publicidad de la información, derecho a través del cual, toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados.

El Decreto 1166 de 2016 "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" brinda un marco jurídico orientador en relación a la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

El inciso 1o del artículo [5](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo modificado por el artículo [1o](#) de la Ley 2080 de 2021 “Por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley [1437](#) de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción”, señala que “En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a: 1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público (...).”

Al respecto, y de conformidad con lo señalado por el artículo [2.2.9.1.1.3.](#) del Decreto No. [1008](#) de 2018 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 número [1078](#) de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”, se implementó la política de Gobierno Digital para Colombia, en el sentido de hacer un uso efectivo de las herramientas tecnológicas de la información y las comunicaciones, la cual busca consolidar un Estado competitivo e innovador propendiendo la seguridad y

confianza en los medios digitales; adicional a ello, se debe velar por la correcta implementación de los principios al debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad desarrollados en el artículo [209](#) de la Constitución, artículo [3o](#) de la Ley 489 de 1998^[1] y Ley [1437](#) de 2011^[2].

Así pues, al interior de cada entidad pública se hace necesario dictar los reglamentos propios sobre los cuales se regule el trámite de las PQRSD, razón por la cual, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones mediante Resolución [3333](#) de 2015 modificada mediante Resolución [242](#) de 2017, reglamentó el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la Entidad.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, y dando aplicabilidad a los principios rectores que regulan la función pública, se pretende dar correcta implementación al principio de moralidad administrativa atendiendo las quejas, reclamos, solicitudes y denuncias elevadas a la entidad haciendo uso de lo replicado por la Ley [1978](#) de 2019 “Por la cual se moderniza el Sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, se distribuyen competencias, se crea un Regulador Único y se dictan otras disposiciones”, en cuanto a la modernización del uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones como canales amigables con los grupos de interés.

Atendiendo esa necesidad de modernización del sector de las tecnologías de la información, mediante Decreto [2618](#) de 2012, se adoptó la modificación de la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se impartieron otras disposiciones, no obstante, el citado decreto fue modificado por el Decreto [2453](#) del 7 de noviembre de 2013 y a su vez derogado por el artículo [41](#) del Decreto 1414 de 2017.

En consecuencia con lo anterior, el Decreto [1064](#) de 2020 “Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”, en su artículo [37](#) establece que es función de la subdirección administrativa de la entidad: “Realizar la planeación, ejecución, control y seguimiento a la gestión de atención a los grupos de interés del Ministerio, garantizando la correcta prestación de los servicios.”; razón por la cual, en concordancia de lo anterior y por medio de la resolución [2108](#) de 2020 “Se crean Los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se asignan funciones y se derogan unas resoluciones”.

A la luz del artículo [19](#) de la Resolución 2108 de 2020 “Por la cual se crean Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se asignan funciones y se derogan unas resoluciones”, se establece que: “Son funciones de los grupos internos de trabajo de la subdirección administrativa” en relación con el acápite alusivo a el Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental en su inciso tercero, el cual, determina que tendrá a su cargo como función: “Recibir, direccionar y realizar el seguimiento de las solicitudes (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD) allegadas a la Entidad.”

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPÍTULO I.

GENERALIDADES.

ARTÍCULO 1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN. La presente Resolución tiene por objeto reglamentar el trámite interno de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que le corresponde resolver al Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en aras de garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

ARTÍCULO 2. DEFINICIONES. ^[3] Para efectos de la presente Resolución se adoptan las siguientes definiciones, sin perjuicio de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Anónimo. Petición en la que no figura la firma u otro signo que revele inequívocamente su autoría y que por lo general tiene por objeto amenazar, inculpar, delatar o acusar a alguna persona o denunciar la presunta ocurrencia de un hecho.

Consulta o Concepto. Opinión, apreciación o juicio sobre la interpretación de una norma jurídica, que la Entidad expresa en términos de conclusiones, sin efecto jurídico directo sobre la materia de qué trata.

Denuncia. Manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con una infracción, pone en conocimiento de la autoridad un hecho irregular, con expresión de las circunstancias de tiempo, de modo y lugar, que le conste.

Derecho de petición en interés general. Solicitud que una persona o una comunidad hace para que se le preste un servicio que corresponda a las funciones de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo colectivo o comunitario.

Derecho de petición en interés particular. Solicitud que una persona hace con el fin que se le resuelva determinado interrogante de carácter particular o concreto.

Petición. Facultad que tiene todo ciudadano a presentar solicitudes al Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, verbalmente o por escrito, por motivos de interés general o particular y acceder a documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley.

PQRSD. Abreviatura de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Queja. Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario.

Reclamo. Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Solicitud de información. Derecho a requerir y obtener acceso a la información pública que el Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, genera, adquiere o controla en el ejercicio de sus funciones

Sugerencia. Consejo o propuesta que formula una persona para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.

Información de primer nivel. Información básica y general sobre los trámites, solicitudes, peticiones u otros que son competencia del Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones suministrados directamente en el Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental.

Información de segundo nivel. Información especializada suministrada por funcionarios del Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones diferentes al Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental, que por su naturaleza y competencia les corresponde dar respuesta.



ARTÍCULO 3. RESPONSABILIDAD DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE GRUPOS DE INTERÉS Y GESTIÓN DOCUMENTAL. Es responsabilidad del Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental la recepción, radicación y reparto de las peticiones quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presenten los ciudadanos ante el Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

El ministro, los viceministros, el secretario general, los directores, subdirectores y jefes de oficina, los coordinadores de los Grupos Internos de Trabajo y en general, los funcionarios que por delegación se les haya asignado la competencia para decidir, según la materia objeto de la petición, son responsables del trámite interno de cada dependencia y la respuesta en los términos legal y reglamentariamente establecidos.

Para tal efecto, cada dependencia debe designar un facilitador responsable de hacerle seguimiento y control a las PQRSD remitidas a la misma, cuyo nombre debe ser reportado al Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental.

En consecuencia, los responsables de cada área deben reportar al Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental el nombre del facilitador, su extensión y correo electrónico. Cualquier cambio debe ser informado al Coordinador del citado grupo, de manera inmediata.

CAPÍTULO II.

TRÁMITE Y ATENCIÓN DE LAS PQRSD.



ARTÍCULO 4. HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO. El horario ordinario para la radicación de PQRSD es de lunes a viernes de 8:30 A.M. a 4:30 P.M. en jornada continua.

Las PQRSD que lleguen por medio electrónico, por fuera de las horas de atención al público se radicarán el siguiente día hábil.



ARTÍCULO 5. CANALES OFICIALES DE REGISTRO DE LAS PQRSD. Los canales oficiales de ingreso para las PQRSD, son los que se relacionan a continuación:

a) Presencial: Punto de Atención al Público en las instalaciones del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, ubicado en la Carrera 8ª entre calles 12 y 13-Edificio Murillo Toro de la ciudad de Bogotá D.C.

b) Buzón de sugerencias: Buzón físico ubicado en el primer piso del Punto Atención Presencial

del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en donde el interesado puede depositar su PQRSD.

c) Telefónico: Centro Nacional de Contacto o Call Center Línea Gratuita: 01-800-0914014, en Bogotá 57(1) 344 34 60 y la línea Anticorrupción 01-800-0912667.

d) Servicio Postal: Remisión de PQRSD a través de empresas de servicios postales en el primer piso del Punto de Atención Presencial del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones..

De manera permanente:

e) Virtual: Cuenta Facebook: Ministerio Tic Colombia

Cuenta Twitter: @mintic_responde

Correo Institucional: minticresponde@mintic.gov.co

Página Web: www.mintic.gov.co en el enlace Atención y Servicio a la Ciudadanía - PQRSD
Denuncias por actos de corrupción: soytransparente@mintic.gov.co

PARÁGRAFO: La radicación de PQRSD podrá ser adelantada o promovida por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificados a la administración pública, los cuáles serán informados en los sitios de atención al público y en la página web del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.



ARTÍCULO 6. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones verbales o escritas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener resolución

completa y de fondo sobre las mismas. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo [23](#) de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

El derecho de petición ante el Ministerio/ Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se puede ejercer para solicitar información, copias, asesoría, capacitación, consultas, presentar quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y en general para obtener el reconocimiento de un derecho, solicitar la intervención de la entidad, la resolución de una situación jurídica o la prestación de un servicio.



ARTÍCULO 7. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES. De acuerdo con la forma de presentación y los medios utilizados, las peticiones se radicarán así:

7.1. Peticiones escritas: Son las solicitudes que las personas naturales o jurídicas hacen al Ministerio / Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones por motivos de interés general o particular en forma escrita y que se radican a través de los siguientes canales:

7.1.1. Canal presencial: Ventanilla de recepción ubicada en el Punto de Atención al Ciudadano en la sede del Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

7.1.2. Canal virtual: Página web del Ministerio de Tecnologías de la Información y las

Comunicaciones: Módulo de Atención al Ciudadano y correo electrónico de atención al ciudadano de la entidad: (<https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/Informes-de-PQRSD/125804:Registro-PQR>)

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 los lineamientos esgrimidos en el 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 dispuesto para las entidades públicas y privadas que ejercen funciones públicas.

Las PQRSD que se reciban conforme a lo establecido en el numeral 3 del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, es decir, durante la atención de las personas que hubieran ingresado al del Punto de Atención al Ciudadano dentro del horario normal, se entenderán radicadas en la fecha y hora que conste en el radicado o en la diligencia respectiva.

7.2. Peticiones verbales: Son las solicitudes presentadas a la entidad verbalmente de forma presencial, por vía telefónica, por medio electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de voz; se recibirán a través de los siguientes canales:

7.2.1. Canal Presencial: Ventanilla de recepción ubicada en el Punto de Atención al Ciudadano en la sede del Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

7.2.2. Canal Telefónico: Línea telefónica de atención al ciudadano de la entidad (Conmutador)

7.2.3. Medios Tecnológicos y Electrónicos: Peticiones verbales realizadas mediante audios o videos a las aplicaciones tecnológicas que se encuentran habilitadas por la entidad.

Los servidores públicos que hacen parte del Grupos Interno de Trabajo de Grupos de Grupos de Interés y Gestión Documental, deberán garantizar que la recepción de la petición verbal, su constancia y radicación se realice con el cumplimiento de los requisitos previstos en la normatividad aplicable y harán seguimiento a la contestación para efectos de garantizar la oportunidad en el término de respuesta.

En el evento en que un funcionario de una dependencia diferente al Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental 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.

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. De acuerdo con las funciones asignadas a la Dirección Jurídica de la entidad a la luz del inciso 12o del artículo [12](#) del Decreto 1064 de 2020, 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 Único de TIC, deberán ser remitidas prioritariamente a la Dirección Jurídica para su respectivo trámite, teniendo en cuenta, el canal preferente y sumario dispuesto por la entidad a través de los correos electrónicos: notificacionesjudicialesmintic@mintic.gov.co y notificacionesjudicialesfontic@mintic.gov.co.

PARÁGRAFO 4. A las denuncias se les brindaría un trámite preferente en concordancia con lo estipulado en la en el artículo [73](#) de la 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”, razón por la cual, desde la entidad y dando aplicabilidad al artículo mencionado en concordancia con los lineamientos de transparencia se dispuso el correo electrónico y la línea telefónica anticorrupción.



ARTÍCULO 8. DERECHO DE TURNO. En el trámite de las peticiones radicadas ante el Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se deberá respetar el orden de su presentación dando especial prelación a las personas con algún tipo de discapacidad, dado que, las entidades públicas de orden nacional, en el marco del Sistema Nacional de Discapacidad, son responsables de la inclusión real y efectiva de las personas que posean algún tipo de incapacidad, debiendo asegurar que todas las políticas planes y programas, garanticen el ejercicio efectivo de sus derechos.

Lo anterior, dando cumplimiento a lo replicado por el inciso 7o del artículo [14](#) de la Ley 1618 de 2013, a través del cual, las entidades públicas o privadas atenderán de manera prioritaria a las personas con discapacidad, en los casos de turnos o filas de usuarios de cualquier tipo de servicio público o abierto al público.

Así pues, se garantizará el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas inclusivas y acciones afirmativas^[4] que permitan eliminar toda forma de discriminación por razón de discapacidad. En ese sentido, serán objeto de trato y protección especial desarrollando el principio de igualdad de personas ante la ley replicado en el artículo [13](#) Constitucional, todas las personas que por su condición requieran de una asistencia o atención prioritaria en razón a su condición económica, física, mental o se encuentren en circunstancias de debilidad manifiesta, como lo son los niños, niñas y adolescentes, las mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y en general las demás connotaciones especiales contempladas por las disposiciones normativas aplicables al caso concreto.

Por razones de urgencia, interés o inmediatez de orden público, económico, social y/o ecológico, el ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o su delegado podrán

modificar dicho orden, dejando constancia en la actuación.

PARÁGRAFO. Se dará atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.



ARTÍCULO 9. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. De acuerdo con lo establecido en el artículo [10](#) de la Ley [1755](#) de 2015, toda petición debe contener como mínimo los siguientes requisitos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia de la respuesta dada a su requerimiento. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO. Los funcionarios del Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, deberán examinar integralmente la petición y en ningún caso la estimarán incompleta por falta de requisitos o documentos que reposen en las dependencias de la Entidad, o a los que puedan acceder de alguna manera y en ningún caso podrá ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.



ARTÍCULO 10. REPARTO DE LAS PQRS D AL INTERIOR DE LA DEPENDENCIA. El Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental, procederá a realizar la asignación de la PQRS D a través del Sistema de Gestión Documental a las diferentes dependencias de la entidad, conforme las competencias asignadas a la mismas.

El funcionario encargado de la dependencia correspondiente designará en forma inmediata a la persona que deba conocer y resolver la petición, indicándole el término para atenderla, la cual no podrá ser superior al establecido por ley.

PARÁGRAFO: En caso de que la dependencia o el servidor al cual se le ha asignado la petición o memorando interno considere que la respuesta de la misma no es de su competencia, deberá gestionar inmediatamente su devolución o reasignación a través del sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo - SGDEA, teniendo en cuenta, los términos establecidos en el manual de Gestión Documental, so pena de la responsabilidades jurídicas atribuibles al servidor por el no acatamiento de los términos en mención.

En todo caso, las áreas deberán implementar las medidas de control y seguimiento que consideren pertinentes para la respuesta, gestión y traslado oportuno de las PQRS D.



ARTÍCULO 11. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. Salvo norma especial, las PQRSD se deberán resolver dentro de los siguientes términos:

1. Por regla general toda petición se resolverá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su presentación en la Entidad, sin consideración al medio empleado por el peticionario, y sin perjuicio de los términos especiales establecidos en la Ley.
2. Las peticiones de información y documentos deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
3. Las peticiones efectuadas por otra entidad pública serán atendidas en un término no superior a diez (10) días hábiles.
4. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las diferentes dependencias del Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, serán resueltas dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su formulación.
5. Las sugerencias y reclamos deberán responderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación
6. Las solicitudes de informes presentadas por los Congresistas deberán tramitarse dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción en el Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992.

PARÁGRAFO 1. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver las peticiones dentro de los términos antes señalados, deberá informarse al peticionario de inmediato o antes del vencimiento del término general o especial, dependiendo del caso, los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no puede exceder del doble del inicialmente previsto.

PARÁGRAFO 2. Cuando se trate de una petición que no es competencia de la Entidad de acuerdo con las funciones establecidas en la ley, se deberá informar de inmediato al interesado si éste actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción si obró por escrito. Dentro del mismo término deberá remitirse la petición al competente y enviar copia del oficio remisorio al peticionario.



ARTÍCULO 12. CONTENIDO Y PUBLICIDAD DE LA RESPUESTA. Además del requisito de oportunidad, la respuesta a las PQRSD debe resolver de fondo, de forma clara, precisa y congruente lo solicitado, y ser puesta en conocimiento del peticionario por el medio más expedito, a través del Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental, o quien haga sus veces.

Si la petición fue formulada por un medio electrónico, la respuesta podrá emitirse, dentro del término legal, por el mismo medio, salvo que el peticionario haya solicitado que le sea remitida físicamente.



ARTÍCULO 13. PETICIONES VERBALES. El Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental 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, artículos adicionados por el artículo 1 del Decreto 1166 de 2016 “Por el cual se adicional el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto [1069](#) de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.

Las peticiones verbales de información de primer nivel se recibirán y atenderán directamente por el Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental, conforme a lo previsto en el artículo [4](#) de esta Resolución.

Cuando se necesite atención de información de segundo nivel, el Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental dará traslado a la dependencia o funcionario del Ministerio/Fondo Único 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 con lo establecido en el artículo [26](#) de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4 del Decreto 1494 de 2015.



ARTÍCULO 14. INCLUSIÓN SOCIAL. En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo [2.2.3.12.9](#) del Decreto 1069 de 2015, modificado por el Decreto 1166 de 2016, las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. El funcionario y/o contratista del Ministerio y/o

Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en quien se haya encargado la atención, habilitarán los mecanismos que garanticen la correcta recepción, constancia, radicación y trámites de estas peticiones.

Si la petición es verbal (presencial-telefónica) debe solicitársele al peticionario, autorización para ser grabada, con el fin de recurrir a la instancia competente para su traducción. En el caso de peticiones escritas, también debe procederse a su traducción y si el peticionario lo requiere la respuesta debe dársele en la misma lengua en la que presentó la petición.



ARTÍCULO 15. PETICIONES ESPECIALES. Si quien presenta la petición afirma no saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario procederá a identificarlo y a consignar los datos de dirección, ciudad, número telefónico, dirección electrónica si la posee y tomar la huella dactilar del dedo índice derecho o en su defecto del siguiente denominado dedo del corazón del peticionario. En caso de carecer de mano derecha, se procederá a colocar la huella del dedo índice de la mano izquierda o del siguiente dedo hábil denominado dedo del corazón y se dejará la correspondiente anotación. Una vez cumplida esta formalidad, el funcionario expedirá la constancia solicitada en forma sucinta.



ARTÍCULO 16. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. En virtud del principio de eficacia, cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación puede continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos comenzará a correr el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Cuando opere el desistimiento, la dependencia encargada de resolver la petición ordenará el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.



ARTÍCULO 17. SUGERENCIAS Y RECLAMOS. Corresponde al Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental darle el trámite y respuesta a que haya lugar a las sugerencias y reclamos.



ARTÍCULO 18. QUEJAS. De acuerdo a las funciones asignadas al Grupo Interno de trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental mediante Resolución 2108 de 2020, es competencia del Grupo Interno de Trabajo trasladar las quejas radicadas que se presenten contra los servidores públicos de la Entidad dando aplicabilidad al artículo [19](#) de la Resolución ibídem; así pues, se hace necesario remitir las quejas radicadas a la Secretaría General quien tendrá como función valorar su contenido para posteriormente correr traslado o realizar el direccionamiento al Grupo Interno de Trabajo de Control Interno Disciplinario, dependencia que dará trámite a la actuación

disciplinaria de conformidad con lo establecido en el Código Único Disciplinario.



ARTÍCULO 19. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. El interesado podrá desistir en cualquier tiempo de su petición, sin perjuicio de que pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero el funcionario competente podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario por razones de interés público, caso en el cual se deberá expedir resolución motivada.

CAPITULO III.

INFORMACIÓN CON CARÁCTER DE RESERVA O EXCEPTUADA.



ARTÍCULO 20. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS. La consulta y expedición de copias de información y/o documentos que reposen en dependencias del Ministerio/Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, debe efectuarse bajo la plena observancia de las normas que protegen la reserva y confidencialidad, particularmente previstas en la Ley [1755](#) de 2015 o demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Debido a lo anterior, en los términos de dicha normativa la entrega de información con carácter de reservada o exceptuada será viable siempre que concurren los siguientes presupuestos:

1. Que quien requiera la información o documentación sea una autoridad judicial o administrativa competente para realizar la averiguación o investigación de que se trate.
2. Que el requerimiento se efectúe sobre cierta información o determinados documentos, lo cual implica que no se puede levantar una reserva de manera general.
3. Que la información o documentación sea necesaria para el desarrollo de la averiguación o investigación de que se trate, esto es, para el debido ejercicio de las funciones de la autoridad que las requiera.
4. Que la autoridad judicial o administrativa a su vez garantice la reserva de la información o los documentos que llegaren a conocer.

PARÁGRAFO. La reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición, sin embargo por este solo hecho el documento no adquiere carácter histórico y podrá ser consultado por cualquier ciudadano, con la obligación para la Entidad de expedir copias o fotocopias del mismo, de conformidad con lo previsto en el artículo [28](#) de la Ley 594 de 2000 o la normas que la modifique, subrogue o derogue.



ARTÍCULO 21. EXAMEN DE DOCUMENTOS. El examen de documentos se realizará a través del Grupo Interno de Trabajo de Grupos de Interés y Gestión Documental o quien haga sus veces en el horario para la atención al público establecido por la entidad.

CAPÍTULO IV.

DISPOSICIONES FINALES.

ARTÍCULO 22. FALTA DISCIPLINARIA. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario vigente.

ARTÍCULO 23. PETICIONES ANÓNIMAS. Se dará trámite a las peticiones anónimas cuya naturaleza verse sobre la categoría de queja; siempre que existan medios probatorios suficientes que permitan adelantar la actuación de oficio de la misma, de conformidad con lo establecido en el artículo [38](#) de la Ley 190 de 1995. La notificación de este tipo de peticiones se realizará a la luz de lo establecido en el artículo [73](#) de la Ley 1437 de 2011 y demás normas que la modifiquen, subroguen o deroguen.

ARTÍCULO 24. TRÁMITE DE SOLICITUDES INTERNAS. Las comunicaciones o memorandos internos (entre áreas del Ministerio/Fondo) radicadas a través del Sistema de Gestión Documental de la entidad, que requieran trámite, se les dará el mismo término máximo de repuesta para la atención de derechos de petición conforme los tiempos establecidos en el artículo [11](#) de la presente resolución, salvo que en la misma se establezca un plazo perentorio o por su naturaleza le sea aplicable los términos establecidos por las disposiciones normativas que regulen la materia.

En todo caso, las áreas deberán propender por dar respuesta rápida, oportuna y con calidad, dando especial atención a los términos fijados en el manual de Gestión Documental.

PARÁGRAFO: Las comunicaciones o memorandos internos (entre áreas del Ministerio/Fondo) de tipo informativo que no requieran respuesta, circunstancia de la cual se realizará la respectiva nota en el Sistema de Gestión Documental de la Entidad.

ARTÍCULO 25. NORMAS ESPECIALES. Los términos para atender los derechos de petición, estarán sujetos a las modificaciones o normas especiales que para tal efecto expida el Gobierno Nacional.

ARTÍCULO 26. VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las Resoluciones Nos. [3333](#) del 22 de diciembre de 2015 y [242](#) del 07 de febrero de 2017.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los dos (2) días del mes de julio de 2021.

KAREN ABUDINEN ABUCHAIBE

Ministra de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

<NOTAS DE PIE DE PAGINA>.

1. El artículo [30](#) de la Ley 489 de 1998, “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del

artículo [189](#) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones” señala que “La función administrativa se desarrollará 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. Los principios anteriores se aplicarán, igualmente, en la prestación de servicios públicos, en cuanto fueren compatibles con su naturaleza y régimen”.

2. Ley [1437](#) de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

3. Manual del proceso Gestión de Atención a Grupos de Interés - AGI-TIC-PR-003, Versión 5.

4. Sentencia C-765/2012, El concepto de acciones afirmativas esta encaminado a promover medidas encausadas a superar la discriminación (...).



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 20 de septiembre de 2023 - (Diario Oficial No. 52.502 - 29 de agosto de 2023)



MINTIC