

RESOLUCION 3333 DE 2015

(diciembre 22)

<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 reglamenta el trámite de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”

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 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'.
- Modificada por la Resolución [242](#) de 7 de febrero de 2017, 'por la cual se modifica la Resolución No. [3333](#) de 2015'.

MINISTRO 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 1755 del 30 de junio de 2015 y el Decreto N° [2618](#) de 2012, y

CONSIDERANDO:

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

Que conforme a los artículos [209](#) de la Constitución Política y [3](#) de la Ley 1437 del 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se debe desarrollar con arreglo a los principios generales del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

Que en armonía con la norma superior y de conformidad con el numeral 1o del artículo [5](#) del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, toda persona podrá presentar peticiones, quejas, reclamaciones, mediante cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aun por fuera de las horas de atención al público.

Que la Ley 734 de 2002 “por la cual se expide el Código Disciplinario Único” en su artículo [34](#), numeral 19, consagra como uno de los deberes de los servidores públicos, al interior de cada entidad pública, dictar los reglamentos internos sobre los derechos de petición.

Que 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”, tiene por objeto regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía 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, la cual solo podrá ser negada en casos excepcionales.

Que por su parte la Ley [1755](#) del 30 Junio 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”, reguló el derecho fundamental de petición y determinó, entre otros, que las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que de conformidad con el artículo [2.2.9.1.1.4](#) del Decreto No. 1078 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”, la Estrategia de Gobierno en línea se desarrollará 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, [3o](#) de la Ley 489 de 1998 y [3o](#) de la Ley 1437 de 2011, teniendo como uno de sus principales fundamentos la estrategia de excelencia en el servicio al ciudadano.

RESUELVE:

CAPÍTULO I.
GENERALIDADES.

ARTÍCULO 1. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN. <Resolución derogada por el artículo [26](#) de la Resolución 1657 de 2021> La presente Resolución tiene por objeto reglamentar el trámite interno de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que se formulen ante el Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en aras de garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

□

ARTÍCULO 2. DEFINICIONES. <Resolución derogada por el artículo [26](#) de la Resolución 1657 de 2021> 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 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. Es toda actuación que inicie cualquier persona ante el Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, sin que sea necesaria la invocación del artículo [23](#) de la Constitución Política.

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 sobre la acción del Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, o a que se expida copia de documentos.

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 de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones suministrados directamente en el Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los grupos de interés.

Información de segundo nivel: Información especializada suministrada por funcionarios del Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones diferentes al Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés, que por su naturaleza y competencia les corresponde dar respuesta.

ARTÍCULO 3. RESPONSABILIDAD DEL GRUPO DE FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS. <Resolución derogada por el artículo [26](#) de la Resolución 1657 de 2021> Es responsabilidad del Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés la recepción, radicación y reparto de las peticiones quejas, reclamos y sugerencias que presenten los ciudadanos en el Ministerio/Fondo 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 de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés.

En consecuencia los responsables de cada área deben reportar al Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés 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. <Resolución derogada por el artículo [26](#) de la Resolución 1657 de 2021> El horario ordinario para la radicación de PQRSD es de lunes a viernes de 8:30 AM a 4:30 PM 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. <Resolución derogada por el artículo [26](#) de la Resolución 1657 de 2021> Los canales oficiales de ingreso para las PQRSD, son los que se relacionan a continuación:

1. Presencial: Punto de Atención al Público en las instalaciones del Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, ubicado en la Carrera 8a entre calles 12 y 13 de Bogotá en los puntos presenciales de atención en actividades donde participe la Entidad.

2. Buzón de sugerencias: Urna ubicada en el primer piso del Punto Atención Presencial del Ministerio/ Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en donde el interesado puede depositar su PQRSD.

3. Virtual: Cuenta Facebook: Ministerio Tic Colombia

Cuenta Twiter: @mintic_responde

Página Web: www.mintic.gov.co en el link Atención al Público – Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias(PQRS)

Correo Institucional: minticresponde@mintic.gov.co

4. Telefónico: Centro Nacional de Contacto o Call Center Línea Gratuita: 01-800-091-4014, en Bogotá 57(1) 3443460 o al fax 57(1) 3442293 y la línea Anticorrupción 01-800-0912667

5. Servicio Postal: Remisión de PQRSD a través de empresas de servicios postales a la Carrera 8ª entre calles 12 y 13 de la ciudad de Bogotá



ARTÍCULO 6. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [26](#) de la Resolución 1657 de 2021> En ejercicio del derecho de petición cualquier

persona podrá solicitar, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho, la intervención de la entidad, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.



ARTÍCULO 7. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [26](#) de la Resolución 1657 de 2021> <Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 242 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [1](#) de la Resolución 242 de 7 de febrero de 2017, 'por la cual se modifica la Resolución No. [3333](#) de 2015'.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 3333 de 2015:

Artículo 7. Radicación de peticiones. Las peticiones escritas se presentarán en la ventanilla de radicación de correspondencia del punto de atención presencial ubicado en el primer piso 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. Esta autenticación no causará costo alguno al peticionario.

Para el procedimiento de 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 “Por medio del cual se establecen las pautas para la administración de las comunicaciones oficiales en las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas”, 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 escrito, e-mail o fax, deberá direccionarlo al punto de atención presencial del Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

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, que establece que se debe “Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención se entenderán radicadas en la fecha y hora que consta 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 señalados en el 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 actuaciones judiciales, solicitudes de conciliación y demás requerimientos de autoridades judiciales, deberán ser remitidas de manera inmediata a la Oficina Asesora Jurídica para su respectivo trámite.



ARTÍCULO 8. DERECHO DE TURNO. <Resolución derogada por el artículo [26](#) de la Resolución 1657 de 2021> En el trámite de las peticiones radicadas ante el Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se deberá respetar el orden de su presentación. Sin embargo, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancias de debilidad manifiesta, como son los niños, niñas y adolescentes, las mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo [13](#) de la Constitución Política.

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.

En los eventos de radicación de ofertas contractuales en el punto de atención al público, se habilitará un canal específico cuando el Grupo de Contratación o quien haga sus veces informe en su oportunidad sobre dicha necesidad.

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. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, el Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

ARTÍCULO 9. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [26](#) de la Resolución 1657 de 2021> De acuerdo con lo establecido en 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 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 PQRSD AL INTERIOR DE LA DEPENDENCIA.

<Resolución derogada por el artículo [26](#) de la Resolución 1657 de 2021> 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 que no podrá ser superior al establecido por ley.

ARTÍCULO 11. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES. <Resolución derogada por el artículo [26](#) de la Resolución 1657 de 2021> 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 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. <Resolución derogada por el artículo [26](#) de la Resolución 1657 de 2021> 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 de Gestión de la Información, 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. <Resolución derogada por el artículo [26](#) de la Resolución 1657 de 2021> <Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 242 de 2017. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo [2](#) de la Resolución 242 de 7 de febrero de 2017, 'por la cual se modifica la Resolución No. [3333](#) de 2015'.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 3333 de 2015:

Artículo 13 Peticiones verbales. 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 en días hábiles de lunes a viernes dentro del horario establecido para atender esta clase de peticiones. La información o decisión de las mismas podrán comunicarse en la misma forma al interesado.

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.

Cuando la petición verbal sea formulada ante un funcionario sin competencia, este deberá remitir al interesado, en forma inmediata, a la dependencia del Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y la Comunicaciones que deba conocer del asunto, indicándole la ubicación exacta de la misma. Si el peticionario, insiste en que su petición sea recibida en esa Oficina, se le recibirá y se remitirá al funcionario competente de manera inmediata y por el medio más expedito. El término para resolver la petición empezará a contar a partir del día siguiente a la fecha en que sea recibida por el funcionario competente.

PARÁGRAFO. De las peticiones verbales deberá quedar constancia, y si quien formula la petición verbal pide constancia de haberla presentado el funcionario que reciba la petición deberá expedirla en forma sucinta.

ARTÍCULO 14. PETICIONES ESPECIALES. <Resolución derogada por el artículo [26](#) de la Resolución 1657 de 2021> 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 dedo 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 y se dejará la correspondiente anotación. Una vez cumplida esta formalidad, el funcionario expedirá la constancia solicitada en forma sucinta.



ARTÍCULO 15. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. <Resolución derogada por el artículo [26](#) de la Resolución 1657 de 2021> 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 16. SUGERENCIAS Y RECLAMOS. <Resolución derogada por el artículo [26](#) de la Resolución 1657 de 2021> Corresponde al Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés darle el trámite y respuesta a que haya lugar a las sugerencias y reclamos.

ARTÍCULO 17. QUEJAS. <Resolución derogada por el artículo [26](#) de la Resolución 1657 de 2021> Las quejas que se presenten contra los servidores públicos de la Entidad, deberán tramitarse a través de la Secretaría General de la Entidad, la cual determinará de acuerdo a su contenido, el direccionamiento al Grupo de Control Interno Disciplinario, dependencia que dará trámite a la actuación disciplinaria de conformidad con lo establecido en el Código Único Disciplinario.

ARTÍCULO 18. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. <Resolución derogada por el artículo [26](#) de la Resolución 1657 de 2021> 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 19. INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS. <Resolución derogada por el artículo [26](#) de la Resolución 1657 de 2021> La consulta y expedición de copias de información y/o documentos que reposen en dependencias del Ministerio/Fondo 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.

En razón de 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 20. EXAMEN DE DOCUMENTOS. <Resolución derogada por el artículo [26](#) de la Resolución 1657 de 2021> El examen de documentos se realizará a través del Grupo de Gestión de la Información o quien haga sus veces en el horario para la atención al público establecido por la entidad.

CAPÍTULO IV.

DISPOSICIONES FINALES.



ARTÍCULO 21. FALTA DISCIPLINARÍA. <Resolución derogada por el artículo [26](#) de la Resolución 1657 de 2021> De acuerdo con lo establecido en el artículo [31](#) de la Ley 1755 de 2015, la falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver constituirá falta para el servidor público y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.



ARTÍCULO 22. PETICIONES ANÓNIMAS. <Resolución derogada por el artículo [26](#) de la Resolución 1657 de 2021> Se dará trámite a las peticiones anónimas siempre que existan medios probatorios suficientes que permitan adelantar la actuación de oficio, de conformidad con lo establecido en el artículo [38](#) de la Ley 190 de 1995. La notificación de este tipo de peticiones se realizará de conformidad con lo señalado en el artículo [73](#) de la Ley 1437 de 2011 y demás normas que la modifiquen, subroguen o deroguen.



ARTÍCULO 23. VIGENCIA. <Resolución derogada por el artículo [26](#) de la Resolución 1657 de 2021> La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga la Resolución No. 2040 del 1 de diciembre de 2003.

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