

CIRCULAR 33 DE 2020

(diciembre 28)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

MINISTERIO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES

DE: SECRETARIA GENERAL

PARA: Funcionarios y contratistas del Ministerio / Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

ASUNTO: Respuesta a PQRSD a través del INTEGRATIC

Estimados funcionarios y contratistas:

Teniendo en cuenta la entrada en funcionamiento del Sistema de Gestión de Documento Electrónico de Archivo (SGDEA) - INTEGRATIC, nos permitimos recordar que la respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se deben realizar a través de INTEGRATIC en los tiempos establecidos por ley.

En dicho sentido, la Resolución [3333](#) de 2015 “con el cual se reglamenta el trámite de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentados ante el Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones” define:

- Petición. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades sin que sea necesaria la invocación del artículo [23](#) de la Constitución Política. La petición tiene tres elementos básicos a saber, la recepción, la solución y la comunicación, los cuales deben cumplirse para que se respete el derecho fundamental de petición. El concepto de Petición contempla: Petición, Derecho de petición, Derecho de Petición de Conceptos, Derecho de Petición Congreso de la Republica, Derecho de Petición de Información y Documentos, Derecho de Petición No Competencia
- 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.
- Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula una persona para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.
- Denuncia. Es una manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con una infracción, pone en conocimiento de la autoridad un hecho presuntamente delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten.

La Ley [1755](#) de 2015 establece los tiempos de respuesta para la atención de los derechos de petición y consultas, sin embargo, el Decreto Ley [491](#) de 2020 por la cual “se adoptaron medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en

el marco del Estado de Emergencia Económica”, modificó de manera temporal los tiempos establecidos por la citada Ley [1755](#) de 2015 y señaló: “Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo [14](#) de la Ley 1437 de 2011” los cuáles quedarán así:

Tipo	Decreto Ley 491 de 2020
Derecho de petición	30 días siguientes a su recepción
Derecho de Petición de documentos y de información	20 días siguientes a su recepción
Peticiones mediante las cuales se eleva consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo	35 días siguientes a su recepción

En aquellos casos donde el objeto de la petición o consulta no corresponde por competencia al Ministerio / Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se mantiene lo dispuesto en la Ley No. [1755](#) de 2015 motivo por el cual se deberá informar de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, remitiendo la solicitud al funcionario competente. (Resaltado fuera de texto).

Mediante Resolución No. [2230](#) del 27 de noviembre de 2020, el Ministerio de Salud y Protección Social prorrogó la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional declarada mediante la Resolución [385](#) de 2020 y prorrogada a su vez por las Resoluciones [844](#) y [1462](#) de 2020 hasta el 28 de febrero de 2021. Por lo anterior, los citados plazos para la atención de peticiones, quejas, consultas, reclamos y denuncias, se mantendrán hasta el 28 de febrero de 2021, salvo nueva disposición del Gobierno Nacional.

Recuerden que cuentan con el equipo de apoyo para asistirlos en las inquietudes que se tengan respecto al manejo de nuestro sistema INTEGRATIC, comunicándose con:

- Oficina de TI: Mesa de Servicio, vía teams o por correo electrónico a mesadeservicio@mintic.gov.co, también extensión 3300

- Subdirección Administrativa: a los correos evisbal@mintic.gov.co; acaicedo@mintic.gov.co

También pueden acceder a la biblioteca virtual con videos paso a paso de los procedimientos de INTEGRATIC, en nuestra intranet, sección videos.

Finalmente, hemos programado capacitaciones, las cuáles serán informadas a través de los canales de comunicación del Ministerio.

Cordialmente,

ADRIANA VANESSA MEZA CONSUEGRA

Secretaria General



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 30 de abril de 2024 - (Diario Oficial No. 52.728 - 15 de abril de 2024)



MINTIC