

RESOLUCION 122 DE 2021

(enero 22)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

Por la cual se adopta y se designa la figura del Defensor del Ciudadano en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

LA MINISTRA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

En ejercicio de las facultades constitucionales, legales y reglamentarias, en especial las establecidas en el numeral 21 del artículo [5](#) del Decreto 1064 de 2020, y

CONSIDERANDO

El artículo [2](#) de la Constitución política establece como fines esenciales del estado “(...) servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución (...)”

En los artículos [209](#) de la Constitución Política, 3o de la Ley 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.” y 3o de la ley [1437](#) de 2011 “por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, establecen que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.

En armonía con lo anterior, el artículo [4o](#) de la Ley 489 de 1998 dispone que la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política.

Así mismo, el artículo [7](#) de la ley 1437 de 2011 define los deberes de las autoridades, en la atención al público frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten.

El artículo [13](#) ibidem modificado por el artículo [1](#) de la Ley 1755 de 2015 señala que “(...) Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma (...)”

Así mismo, el artículo [73](#) de la ley 1474 de 2011 dispone que dentro de las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano se debe contemplar entre otras “(...) las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. (...)”

En el documento CONPES 3785 de 2013 (Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano) se “implementa el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano

dirigido a mejorar, tanto la calidad en la gestión, como la prestación de los servicios provistos por las entidades de la Administración Pública. El modelo define dos áreas de intervención: Ventanilla hacia adentro: relacionada con el fortalecimiento de la eficiencia administrativa y Ventanilla hacia afuera: atención directa a los requerimientos de los ciudadanos”. Estas dos áreas de intervención permiten que las entidades centren su gestión en detectar y realizar ajustes a los sistemas de atención buscando mejorar estos con el fin de optimizar la prestación del servicio a la ciudadanía y la satisfacción de esta.

De otra parte, el Decreto [1499](#) del 11 de septiembre de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto [1083](#) de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo [133](#) de la Ley 1753 de 2015”, en el artículo [1](#) sustituye el Título 22 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1083 de 2015, establece en su artículo [2.2.22.1.1](#), lo siguiente: “Sistema de Gestión. El Sistema de Gestión, creado en el artículo [133](#) de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad.”

En este sentido, el citado Decreto en el artículo [2.2.22.2.1](#), señala que “las políticas de Desarrollo Administrativo de que trata la Ley [489](#) de 1998, formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y los demás líderes, se denominarán políticas de Gestión y Desempeño Institucional y comprenderán, entre otras, las siguientes: (...) 7. Servicio al ciudadano (...)”

Dicho decreto define el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG como una herramienta que permite, entre otras, evaluar y controlar la gestión realizada por entidades y organismos públicos en aras de obtener resultados tendientes a satisfacer permanentemente las necesidades y problemas de los ciudadanos de manera íntegra, primando siempre la eficacia del servicio al ciudadano.

Por lo anterior, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones contempla en su Código de Buen Gobierno las políticas frente a los Grupos de Interés, encontrándose dentro de esta la Política de Servicio al Ciudadano, la cual se encuentra alineada con los requerimientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y cuyo fin es optimizar el acceso de los servicios que presta la Entidad al ciudadano y ofrecer los mismos con calidad y oportunidad, buscando promover la “incorporación de atributos de buen servicio para su atención, a través de un equipo humano cualificado, de múltiples canales y del mejoramiento continuo de los procesos institucionales”. De la misma forma, el Modelo Integrado de Gestión - MIG de la Entidad, alinea sus dimensiones con las establecidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG con el fin de ejecutar y hacer el respectivo seguimiento a la gestión dentro de esta.

Dentro de las dimensiones de operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, se encuentra la Dimensión 3. Gestión con Valores para Resultados, la cual integra dos perspectivas denominadas: “de la ventanilla hacia adentro” y relación “Estado Ciudadano”.^[1] y cuyo propósito es permitir que las entidades conduzcan sus actividades a satisfacer todas aquellas necesidades y problemas que se presentan dentro de la operación con el servicio público en aras de alcanzar los resultados propuestos dentro de cada Entidad, en lo que al servicio al ciudadano se refiere. De ahí la importancia que cada entidad conozca los derechos, necesidades y las problemáticas que presentan los ciudadanos, permitiéndoles de esta forma trabajar en torno a los resultados que los satisfacen de manera permanente.

En este sentido, el señalado modelo fija mediante “Criterios Diferenciales”^[2] los lineamientos que deberán tener en cuenta las organizaciones con el fin de hacer una correcta implementación de la política de Servicio al Ciudadano, propendiendo por el mejoramiento continuo de estas. Estos criterios se definen como aquellas características específicas de cada Entidad y que le permiten reconocer los niveles de madurez en el que se encuentran dentro de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, así como identificar las alternativas para su continua aplicación y evaluación, con el fin de realizar la respectiva intervención e ir avanzando en los requisitos exigidos dentro del modelo.

Los lineamientos establecidos para el nivel intermedio de los criterios diferenciales dentro del MIPG, señalan la existencia del Defensor del Ciudadano, cuyo fin es garantizar la prestación del servicio a la ciudadanía y la implementación de la política de servicio al ciudadano establecido por la entidad.

Mediante Resolución No. [2306](#) de 2020, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones actualizó el Modelo Integrado de Gestión (MIG) y adoptó el Sistema Integrado de Gestión (SIG), designando como líder del Sistema de Responsabilidad Social Institucional al Subdirector Administrativo, quien tiene como función articular del modelo de Responsabilidad Social Institucional con el Modelo Integrado de Gestión para consolidar el valor compartido del MinTIC con sus grupos de interés.

En este contexto y con el fin de seguir avanzando hacia un mayor grado de cualificación y optimización en la implementación de los criterios diferenciales para esta política, en el marco de la alineación con el MIPG y con fundamento en las anteriores normas y directrices se hace necesario adoptar en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la figura del Defensor del Ciudadano, cuya finalidad será velar porque los ciudadanos obtengan respuestas oportunas a sus requerimientos, quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. OBJETO. Adoptar la figura del Defensor del Ciudadano en el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de velar porque los ciudadanos obtengan respuestas oportunas a sus requerimientos, quejas y reclamos, estableciendo mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios generando buenas relaciones y creando confianza entre la ciudadanía y la Entidad con el fin de contribuir a la protección de los derechos de los ciudadanos de los servicios que presta, mediante la solución de las controversias que se susciten entre los mismos.

ARTÍCULO 2. FUNCIONES. Son funciones del Defensor del Ciudadano las siguientes:

1. Actuar como vocero de los ciudadanos ante Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para la protección del derecho fundamental de petición.
2. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita los requerimientos y/o quejas individuales que los ciudadanos presenten a través de los diferentes canales oficiales de atención de la Entidad, por el posible incumplimiento de las normas legales o reglamentarias que regulan el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta el Ministerio de Tecnologías de la Información y

las Comunicaciones.

3. Presentar recomendaciones, a la Secretaría General, para la formulación y aplicación de políticas en aras de optimizar la calidad del servicio al ciudadano, procurando fortalecer las relaciones con los ciudadanos y confianza en la Entidad.

4. Analizar el consolidado de las peticiones interpuestas por la ciudadanía respecto con los tramites y servicios ofrecidos, soportado en el informe que sobre el tema elabore la dependencia encargada de atención al ciudadano o quien haga sus veces, con el fin de identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la Entidad.

5. Diseñar e implementar aquellas estrategias para promover los derechos y deberes de los grupos de interés, así como la utilización de los diferentes canales de atención establecidos por la Entidad.

6. Elaborar y presentar semestralmente informes, ante la Secretaría General, relacionados con las funciones del Defensor del Ciudadano que requiera la Entidad o el Ministerio Público en su ejercicio de prestar asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, con la finalidad de garantizar el ejercicio del derecho constitucional de petición.

7. Cumplir con las demás actividades que le sean asignadas por la Secretaria General para el ejercicio eficiente de la actividad como Defenso del Ciudadano.

ARTÍCULO 3o. CASOS EN LOS QUE PODRÁ ACUDIRSE AL DEFENSOR DEL CIUDADANO. Se acudirá al Defensor del Ciudadano a través de los diferentes canales oficiales de atención dispuestos por la Entidad en los siguientes casos:

1. Cuando no reciba respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias dentro de los términos establecidos en la normativa vigente.

2. Cuando la respuesta a la petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia por parte del Ministerio / Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, no corresponde a lo solicitado por el peticionario.

3. Para formular recomendaciones y propuestas de mejora con el fin de favorecer las buenas relaciones entre los ciudadanos y la entidad.



ARTÍCULO 4. DESIGNACIÓN. Designar al Subdirector Administrativo de la entidad o a quien haga sus veces, como Defensor del Ciudadano del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.



ARTÍCULO 5. SEGUIMIENTO. La Oficina de Control Interno, en cumplimiento del Rol de Evaluación y Seguimiento que le corresponde, realizará seguimiento periódico a la ejecución de las acciones formuladas y/o recomendadas por parte del Defensor del Ciudadano del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en aras de optimizar la calidad del servicio al ciudadano.



ARTÍCULO 6. VIGENCIA Y DEROGATORIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE, Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá D.C., a los

KAREN ABUDINEN ABUCHAIBE

Ministra de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

<NOTAS DE PIE DE PÁGINA>.

1. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/como-opera-mipg>.

2. Anexo 2 Criterios Diferenciales de la Política de Servicio al Ciudadano.
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/inicio>



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 31 de mayo de 2024 - (Diario Oficial No. 52.755 - 13 de mayo de 2024)



logo