



MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS
COMUNICACIONES

RESOLUCIÓN NÚMERO 0000242 DE 2017

7 FEB 2017

"Por la cual se modifica la Resolución N° 3333 de 2015"

EL MINISTRO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

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

CONSIDERANDO

Que mediante Resolución N° 3333 del 22 de diciembre de 2015 se reglamentó el trámite de las peticiones, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas ante el Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Que el capítulo 12 del título 3 de la parte 2 del libro 2 del Decreto N° 1069 de 2015, adicionado por el Decreto 1166 del 19 de julio de 2016, reguló la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

Que el artículo 2.2.3.12.11 del Decreto N° 1069 de 2015 dispone que las autoridades deberán reglamentar, de conformidad con el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el 1 de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo en cumplimiento de los términos legales.

Que de acuerdo con lo anterior, es necesario ajustar la Resolución N° 3333 de 2015 para incluir el trámite de presentación, tratamiento y radicación de las peticiones que se presenten verbalmente ante el Ministerio / Fondo de TIC.

En mérito de lo anterior,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. Modificación del artículo 7° de la Resolución N° 3333 de 2015. Modifíquese el artículo 7° de la Resolución N° 3333 de 2015, el cual quedará en los siguientes términos:

"ARTÍCULO 7°. Presentación y radicación de las peticiones. Las peticiones deberán presentarse verbalmente o por escrito, en la ventanilla de radicación de correspondencia del punto de atención presencial del Ministerio/Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

A la petición escrita se podrá acompañar una copia que, recibida por el funcionario respectivo con anotación de la fecha y hora de su presentación, y del número y clase de los documentos anexos, tendrá el mismo valor legal del original y se devolverá al interesado a través de cualquier medio



7 FEB 2017

"Por la cual se modifica la Resolución N° 3333 de 2015"

idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Dicha anotación no causará costo alguno al peticionario.

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

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

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

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

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

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

ARTÍCULO 2. Modificación del artículo 13 de la Resolución N° 3333 de 2015. Modifíquese el artículo 13 de la Resolución N° 3333 de 2015, el cual quedará en los siguientes términos:

"**ARTÍCULO 13. Peticiones verbales.** El Grupo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés dejará constancia de la presentación de las peticiones verbales observando para el efecto lo previsto en los artículos 2.2.3.12.3 y 2.2.3.12.13 del Decreto N° 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.



7 FEB 2017



"Por la cual se modifica la Resolución N° 3333 de 2015"

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

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

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

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

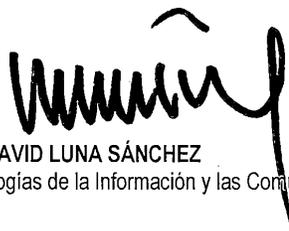
Parágrafo 4. La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y con constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4 del Decreto 1494 de 2015."

ARTÍCULO 3. Vigencia. La presente Resolución rige a partir de su expedición y modifica los artículos 7 y 13 de la Resolución N° 3333 del 22 de diciembre de 2015.

Dada en Bogotá D.C., a los

7 FEB 2017

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



DAVID LUNA SÁNCHEZ

Ministro de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Elaboró: Liliana Vergara Hincapié
 Revisó: Margareth Sofia Silva
 Luis Leonardo Mongui Rojas
 Lorena Catalina Ramirez Duque
 Elvia Visbal Villalba