

CIRCULAR No. 001



- Para:** SECRETARIOS (AS) DE DESPACHO, DIRECTORES Y GERENTES DE DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES SIN PERSONERÍA JURÍDICA, EMPRESAS INDUSTRIALES Y COMERCIALES DEL DISTRITO, EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DISTRITALES, EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO DISTRITALES, EL ENTE AUTÓNOMO UNIVERSITARIO DISTRITAL, ALCALDÍAS LOCALES Y ORGANISMOS DE CONTROL, GERENTES (AS) PRESIDENTES (AS) Y DIRECTORES (AS) DE ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS, UNIDADES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES, EMPRESAS INDUSTRIALES Y COMERCIALES DEL DISTRITO, SOCIEDADES DE ECONOMÍA MIXTA, SOCIEDADES PÚBLICAS, EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS MIXTAS, EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO, Y RECTOR DEL ENTE UNIVERSITARIO AUTÓNOMO.
- De:** OFICINA ALTA CONSEJERÍA DISTRITAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
- Asunto:** Sobre el cumplimiento de la Ley de Transparencia y la obligación de contar con un correo electrónico institucional.

Entre las funciones que el Decreto Distrital 425 de 2016 asigna a la Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de Información y Comunicaciones (la "Alta Consejería"), se encuentra la de liderar la articulación de políticas y estrategias de gobierno digital del Distrito Capital, las cuales incluyen aspectos asociados al cumplimiento de los mandatos establecidos en la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública), el Decreto 103 de 2015 y la Resolución 3564 de 2015 de MinTic.

En atención a las competencias asignadas por la Ley 1712 de 2014 a la Procuraduría General de la Nación y teniendo en cuenta que la Alta Consejería tiene entre sus funciones la de interactuar con las autoridades públicas del orden nacional en materias de TIC; La Alta Consejería remite a todas las entidades distritales la siguiente directriz en atención a la respuesta ofrecida por parte del órgano de control de la Ley a la consulta realizada por parte de esta oficina con el objetivo de optimizar y estandarizar el cumplimiento de las disposiciones establecidas por la Ley de Transparencia y Del Derecho de Acceso a la Información pública en referencia a la herramienta del SDQS como un instrumento idóneo para dar cumplimiento a la normatividad específica del los

literales c) y e) del numeral 1,1, del Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015, expedida por el MinTIC, en la cual se indica que en desarrollo de la norma en mención, el Anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015, expedida por el MinTIC, dentro del numeral 1. mecanismos de contacto con el sujeto obligado, 1.1. Mecanismos para la atención al ciudadano, señala que se debe disponer de "canales para la atención al ciudadano y recibir peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información pública, tales como": [...]

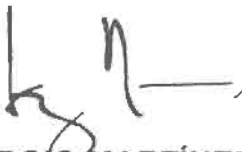
c). "*Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información*".

e). "*link al formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas reclamos y denuncias*


En concordancia con lo anterior y con el anexo adjunto de la Procuraduría General de la Nación, la Alta Consejería indica que será suficiente publicar dentro del botón de la página web de cada entidad distrital denominado "Transparencia y acceso a información pública" para el cumplimiento de los literales c) y e) del numeral 1.1 mecanismos para la atención el ciudadano, el link que conduce al **Sistema Distrital de Quejas y Reclamos (SDQS)**, el cuál cumple con los requisitos como medio idóneo para recibir las solicitudes de información pública que ordena la Ley 1712 de 2014 y la demás normativa vigente.

Lo anterior para favorecer su difusión al interior de las entidades distritales y promover su uso.

Cordial saludo,



**SERGIO MARTÍNEZ MEDINA**  
Alto Consejero Distrital de TIC

Proyectó y Revisó: Jorge Andres Capurro Sanchez   
Contratista Asesor de transparencia Alta Consejería Distrital de TIC.

Carrera 8 No. 10 - 65  
Codigo Postal 111711  
Tel. 3813000  
www.bogota.gov.co  
Info: Línea 195

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

2211600-FT-020 Versión 03



GRUPO DE TRANSPARENCIA, INTEGRIDAD Y CULTURA DE LO PÚBLICO

---

Bogotá D.C., 21 DIC 2017

GTICP N° 000112

Doctor  
SERGIO MARTÍNEZ MEDINA  
Alto Consejero Distrital TIC  
Bogotá

**Referencia:** Su consulta con número de radicado E-2017-910666, respecto al alcance de la Ley 1712 de 2014.

Respetado Doctor:

Solicita usted concepto respecto a la Ley 1712 de 2014 de la siguiente manera:

*"(...) En su criterio, el SDQS del Distrito Capital, constituye una herramienta que cumple los literales c) y e) del numeral 1,1, del anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015, expedida por MINTIC? (...)"*

Respecto a su interrogante, el Grupo de Transparencia, Integridad y Cultura de lo Público considera que el SDQS o Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, si cumple con los literales c) y e) del numeral 1.1 del anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015.

Se considera que este sistema, cuenta con los canales de comunicación que debe disponer el sujeto obligado para la atención a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés para recibir peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información pública según lo establece la Ley 1712 de 2014, el Decreto 103 de 2015 y la Resolución 3564 de 2015.



---

GRUPO DE TRANSPARENCIA, INTEGRIDAD Y CULTURA DE LO PÚBLICO

---

Es así, como este sistema Distrital, también contempla con lo establecido en el artículo 16 del Decreto 103 de 2015, donde se enumeran cuáles son los medios idóneos para la recepción de las solicitudes de información pública, es decir:

*"(1) Personalmente, por escrito o vía oral, en los espacios físicos destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.*

*(2) Telefónicamente, al número fijo o móvil destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.*

*(3) Correo físico o postal, en la dirección destinada por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.*

*(4) Correo electrónico institucional destinado por el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información pública.*

*(5) Formulario electrónico dispuesto en el sitio web oficial del sujeto obligado, en un formato que siga los lineamientos que definida el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea."*

Según lo establece la Resolución 3564 de 2015, en su artículo 6° *"Los sujetos obligados que ya posean un formulario electrónico de peticiones, quejas y denuncias, podrán utilizarlo para la recepción de solicitudes de información pública, siempre y cuando se cumplan las condiciones establecidas en el anexo 2 de la presente Resolución"*. Cabe resaltar, que este Sistema Distrital debe contemplar con buenas prácticas para garantizar el derecho de acceso a la información pública, es decir, desde la posibilidad de identificar las solicitudes de información pública en su recepción, con el debido trámite que se le debe dar a estas tipo de solicitudes, hasta la publicación del informe de solicitudes de información pública recibidas por el sujeto obligado con las exigencias establecidas en el artículo 52 de el Decreto 103 de 2015.

De conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, el Decreto 1081 de 2015 "Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de La República" y de acuerdo a los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea, todos los sujetos obligados del artículo 5° de la Ley 1712 de 2014 deben publicar en su sitio web las siguientes categorías de información: Mecanismos de contacto con el sujeto obligado, Información de interés, Estructura orgánica y talento humano, normatividad, presupuesto, planeación, Control, Contratación, Trámites y Servicios, Instrumentos de gestión de información pública.



---

GRUPO DE TRANSPARENCIA, INTEGRIDAD Y CULTURA DE LO PÚBLICO

---

De acuerdo a lo anterior, dentro de la categoría de Mecanismos para atención al ciudadano, se enuncian los canales para atención al ciudadano dentro de los que se mencionan los literales que son objeto de la presente consulta: el literal c) correo electrónico institucional destinado para el sujeto obligado para la recepción de solicitudes de información. e) link al formulario de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

De esta manera, el SDQS o Sistema Distrital de Quejas y Soluciones cuenta con los canales de comunicación para recibir las solicitudes de información pública.

Acorde con lo consignado en párrafos anteriores, se responde la consulta elevada, la cual, como se advierte, se expide como un criterio auxiliar de interpretación de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011 ( artículo 28 Ley 1755 de 2015 ).

Cordialmente,

ADRIANA CORDOBA ALVARADO

Coordinadora

Grupo de Transparencia, Integridad y Cultura de lo Público

GTICP/MICRLJAMC  
ck



GRUPO DE TRANSPARENCIA, INTEGRIDAD Y CULTURA DE LO PÚBLICO

---