



## MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

DECRETO N° DE

“Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la primera parte de la Ley 1437 de 2011, el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”

### EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA

En ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las que le confiere el numeral 11 del artículo 189 de la Constitución Política y los artículos 64 de la Ley 1437 de 2011, 45 de la Ley 1753 de 2015 y 147 de la Ley 1955 de 2019,

### CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en su artículo 2° establece como uno de los 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 (...)”.

Que la Ley 527 de 1999 “Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones”, estableció en el artículo 5 el reconocimiento jurídico a los mensajes de datos, señalando que “No se negarán efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a todo tipo de información por la sola razón de que esté en forma de mensaje de datos”.

Que, conforme al principio de “masificación del gobierno en línea”, consagrado en el numeral 8 del artículo 2 de la Ley 1341 de 2009, las entidades públicas deberán adoptar todas las medidas necesarias para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el desarrollo de sus funciones.

Que en virtud del artículo 4 de la Ley 1341 de 2009, en desarrollo de los principios de intervención contenidos en la Constitución Política, el Estado intervendrá en el sector las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para, entre otros, “(...)1.

“Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la primera parte de la Ley 1437 de 2011, el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”

Proteger los derechos de los usuarios, velando por la calidad, eficiencia y adecuada provisión de los servicios 2. Promover el acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, teniendo como fin último el servicio universal (...), y, 5. Promover y garantizar la libre y leal competencia y evitar el abuso de la posición dominante y las prácticas restrictivas de la competencia”.

Que a su vez el artículo 9 de la Ley 1341 de 2009, señala que “(...) el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones está compuesto por industrias manufactureras, comerciales y de servicios cuyos productos recogen, procesan, crean, transmiten o muestran datos e información electrónicamente”

Que en virtud del artículo 17 de la Ley 1341 de 2009 el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tiene entre sus objetivos “1. Diseñar, formular, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en correspondencia con la Constitución Política y la ley, con el fin de contribuir al desarrollo económico, social y político de la Nación, y elevar el bienestar de los colombianos. 2. Promover el uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones entre los ciudadanos, las empresas, el Gobierno y demás instancias nacionales como soporte del desarrollo social, económico y político de la Nación”

Que el artículo 18 de la Ley 1341 de 2009 asigna al Ministerio Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, además de las funciones que determinan la Constitución Política, y la Ley 489 de 1998, las siguientes: “(...) 8. Administrar el régimen de contraprestaciones y otras actuaciones administrativas que comporten el pago de derechos, mediante el desarrollo de las operaciones de liquidación, cobro y recaudo, de conformidad con la legislación vigente. (...) 11. Regir en correspondencia con la ley las funciones de vigilancia y control en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. (...) 19. Preparar y expedir los actos administrativos, para los fines que se relacionan a continuación: a) Ejercer la intervención del Estado en el sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones, dentro de los límites y con las finalidades previstas por la ley, con excepción de lo dispuesto por el artículo 76 de la Constitución Política. b) Establecer condiciones generales de operación y explotación comercial de redes y servicios que soportan las tecnologías de la información y las comunicaciones y que no se encuentren asignados por la ley a otros entes. c) Expedir de acuerdo con la ley, los reglamentos, condiciones y requisitos para el otorgamiento de licencias, permisos y registros para el uso o explotación de los derechos del Estado sobre el espectro radioeléctrico y los servicios del sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones. d) Expedir y administrar las contraprestaciones que le corresponden por ley (...)”

Que de conformidad con el artículo 63 de la ley 1341 de 2009, las infracciones a las normas contenidas en dicha ley y sus decretos reglamentarios darán lugar a la imposición de sanciones legales por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, salvo cuando esta facultad sancionatoria esté asignada por ley o reglamento a otra entidad pública. En ese sentido se sujetará al

“Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la primera parte de la Ley 1437 de 2011, el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”

régimen de infracciones y sanciones regulado en los artículos 64, 65, 66 y 67 de dicha disposición.

Que el artículo 53 de la Ley 1437 de 2011, permite la realización de procedimientos y trámites administrativos “en cuanto sean compatibles con la naturaleza de los procedimientos administrativos, de las disposiciones de la Ley 527 de 1999 y las normas que la sustituyan, adicionen o modifiquen”; y, a su turno, los artículos 60 y 64 facultan al Gobierno Nacional para definir los estándares de la Sede Electrónica, así como para establecer los estándares y protocolos que deben cumplir las autoridades para incorporar, de forma gradual, la aplicación de los medios electrónicos en los procedimientos administrativos.

Que en concordancia con el párrafo del artículo 104 de la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, “(...) se entiende por entidad pública todo órgano, organismo o entidad estatal, con independencia de su denominación; las sociedades o empresas en las que el Estado tenga una participación igual o superior al 50% de su capital; y los entes con aportes o participación estatal igual o superior al 50%.”

Que el Decreto Ley 019 de 2012, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública” en su artículo 4, establece que las autoridades deben incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para que los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas; y, a su vez, el artículo 18 exige que los trámites y actuaciones que se cumplan ante las entidades públicas y los particulares que ejerzan funciones administrativas donde se exija la obtención de la huella dactilar como medio de identificación inmediata, se haga por medios electrónicos. Ante ello surge la necesidad para que el servicio de autenticación digital, para trámites que lo requieren, ofrezca mecanismos de validación biométrica.

Que de conformidad con el artículo 266 de la Constitución Política modificado por el Acto Legislativo 02 de 1 de julio de 2015 en concordancia con el Decreto Ley 2241 de 1986 y el Decreto Ley 1010 de 2000, corresponde a la Registraduría Nacional del Estado Civil ejercer, entre otras, la dirección y organización de las elecciones, el registro civil y la identificación de las personas.

Que la Ley 1581 de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información personal que se haya recogido en las bases de datos o archivos y señala, en los artículos 10, 11, 12 y 13, entre otros asuntos, las condiciones bajo las cuales las entidades públicas pueden hacer tratamiento de datos personales y pueden suministrar información en ejercicio de sus funciones legales.

Que el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, ha determinado que “bajo la plena observancia del derecho fundamental de hábeas data, el Ministerio de las

“Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la primera parte de la Ley 1437 de 2011, el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”

Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), en coordinación con las entidades responsables de cada uno de los trámites y servicios, definirá y expedirá los estándares, modelos, lineamientos y normas técnicas para la incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), que contribuyan a la mejora de los trámites y servicios que el Estado ofrece al ciudadano, los cuales deberán ser adoptados por las entidades estatales y aplicarán (...), entre otros, para los siguientes casos: autenticación electrónica, integración de los sistemas de información de trámites y servicios de las entidades estatales con el Portal del Estado Colombiano, implementación de la estrategia de Gobierno en Línea, marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de las tecnologías de información en el Estado, la interoperabilidad de datos como base para la estructuración de la estrategia que sobre la captura, almacenamiento, procesamiento, análisis y publicación de grandes volúmenes de datos (Big Data).

Que conforme al párrafo 1 del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, los servicios que allí se enuncian pueden ser prestados por el sector privado.

Que el párrafo 2 literal a) del artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 establece que se podrá ofrecer a todo ciudadano el acceso a una carpeta ciudadana electrónica.

Que el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones”, define en el artículo 2.2.9.1.1.1, los “(...) lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital para Colombia, antes estrategia de Gobierno en Línea, la cual debe ser entendida como: el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital”.

Que el artículo 2.2.9.1.2.1 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones establece los servicios ciudadanos digitales como Habilitadores Transversales de la Política de Gobierno Digital, los cuales permiten el desarrollo de los componentes y el logro de los propósitos de la Política.

Que el Decreto 1413 de 2017 adicionó el título 17 a la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar parcialmente el capítulo IV del título III de la primera parte de la Ley 1437 de 2011, y el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.

Que la Corporación Agencia Nacional de Gobierno Digital, durante el año 2018 formuló los Manuales de Condiciones para la prestación de los servicios ciudadanos digitales regulados en el Decreto 1413 de 2017, siendo publicados el de interoperabilidad, el de autenticación electrónica y el de carpeta ciudadana; y que de acuerdo con el análisis realizado por los equipos de trabajo de la Corporación



“Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la primera parte de la Ley 1437 de 2011, el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”

Agencia Nacional de Gobierno Digital y del Ministerio TIC, se encontraron observaciones, inquietudes y recomendaciones que generaban un impacto significativo en el modelo de los servicios ciudadanos digitales, motivando así el ajuste de algunos temas centrales del modelo.

Que ante dicho panorama jurídico surge la necesidad de contar con los servicios ciudadanos digitales como una oferta integrada que le permita al Estado y a los ciudadanos resolver de una manera satisfactoria la identificación, administración de los datos y el intercambio de información, cumpliendo así con los siguientes objetivos: i) Que todas las personas (naturales o jurídicas) puedan verificar su identidad cuando adelanten trámites y servicios provistos por el Estado colombiano a través de medios electrónicos, mitigando el riesgo de suplantación de su identidad. Esto mediante el servicio de autenticación digital; ii) Que todas las personas (naturales o jurídicas) puedan tener acceso digital de manera segura y confiable a la información generada, cuando adelanten trámites o accedan a servicios con el Estado colombiano, a través del servicio de carpeta ciudadana digital; iii) Que las entidades públicas trabajen de manera coordinada y cuenten con las capacidades necesarias para intercambiar, integrar y compartir información con otras entidades públicas en el marco de sus procesos para prestar servicios de calidad a las personas (naturales o jurídicas) a través del servicio de interoperabilidad.

Que el artículo 2 de la Ley 1955 del 22 de mayo de 2019 “Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “PACTO POR COLOMBIA, PACTO POR LA EQUIDAD” señala que “El documento denominado “Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018 -2022: Pacto por Colombia, pacto por la equidad”, elaborado por el Gobierno nacional con la participación del Consejo Superior de la Judicatura y del Consejo Nacional de Planeación, y construido desde los territorios, con las modificaciones realizadas en el trámite legislativo, es parte integral del Plan Nacional de Desarrollo, y se incorpora a la presente Ley como un anexo.”

Que el documento denominado “Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018 -2022: Pacto por Colombia, pacto por la equidad” señala “VII. Pacto por la transformación digital de Colombia: Gobierno, empresas y hogares conectados con la era del conocimiento. (...) // B. Hacia una sociedad digital e industria 4.0: por una relación más eficiente, efectiva y transparente entre mercados, ciudadanos y Estado. (...) // 2. Objetivos (...) // Promover la digitalización y automatización masiva de trámites. (...) // 3. Estrategias y programas (...) // 2) Promover la digitalización y automatización masiva de trámites. // Para desarrollar este objetivo, se requiere la implementación e integración de los servicios ciudadanos digitales, (carpeta ciudadana, autenticación electrónica e interoperabilidad de los sistemas del Estado) de forma paralela a la definición y adopción de estándares tecnológicos, junto con un marco de arquitectura TI que haga más eficiente y articulado el uso de la tecnología. Todo lo anterior, por medio de la aplicación de esquemas de seguridad digital<sup>18</sup>, concepto mediante el cual el Gobierno nacional cambia el enfoque tradicional de abordar la ciberseguridad y la ciberdefensa. Este es un concepto integral, mediante el cual se involucra activamente a todas las partes interesadas y se asegura una responsabilidad compartida entre estas para identificar, gestionar, tratar y mitigar los riesgos en el

“Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la primera parte de la Ley 1437 de 2011, el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”

entorno digital.”

Que el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019 señala que “(..) Las entidades estatales del orden nacional deberán incorporar en sus respectivos planes de acción el componente de transformación digital siguiendo los estándares que para este propósito defina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. En todos los escenarios la transformación digital deberá incorporar los componentes asociados a tecnologías emergentes, definidos como aquellos de la Cuarta Revolución Industrial, entre otros. // Las entidades territoriales podrán definir estrategias de ciudades y territorios inteligentes, para lo cual deberán incorporar los lineamientos técnicos en el componente de transformación digital que elabore el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. // Los proyectos estratégicos de transformación digital se orientarán por los siguientes principios: // 1.

Uso y aprovechamiento de la infraestructura de datos públicos, con un enfoque de apertura por defecto. // 2. Aplicación y aprovechamiento de estándares, modelos, normas y herramientas que permitan la adecuada gestión de riesgos de seguridad digital, para generar confianza en los procesos de las entidades públicas y garantizar la protección de datos personales. // 3. Plena interoperabilidad entre los sistemas de información públicos que garantice el suministro e intercambio de la información de manera ágil y eficiente a través de una plataforma de interoperabilidad. Se habilita de forma plena, permanente y en tiempo real cuando se requiera, el intercambio de información de forma electrónica en los estándares definidos por el Ministerio TIC, entre entidades públicas. Dando cumplimiento a la protección de datos personales y salvaguarda de la información. // (...) 5. Promoción de tecnologías basadas en software libre o código abierto, lo anterior, sin perjuicio de la inversión en tecnologías cerradas. En todos los casos la necesidad tecnológica deberá justificarse teniendo en cuenta análisis de costo beneficio. (...) // 7. Vinculación de todas las interacciones digitales entre el Estado y sus usuarios a través del Portal Único del Estado colombiano. (...) // 8. Implementación de todos los trámites nuevos en forma digital o electrónica sin ninguna excepción, en consecuencia, la interacción del Ciudadano-Estado sólo será presencial cuando sea la única opción. (...) // 11. Inclusión y actualización permanente de políticas de seguridad y confianza digital. (...) 12. Implementación de estrategias público-privadas que propendan por el uso de medios de pago electrónicos, siguiendo los lineamientos que se establezcan en el Programa de Digitalización de la Economía que adopte el Gobierno nacional. (...) PARÁGRAFO, Los trámites y servicios que se deriven de los anteriores principios podrán ser ofrecidos tanto por personas jurídicas privadas como públicas, incluyendo a la entidad que haga las veces de articulador de servicios ciudadanos digitales, o la que defina el Ministerio TIC para tal fin.”

Que, en virtud de los anteriores considerandos, es necesario subrogar el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar parcialmente el capítulo IV del título III de la primera parte de la Ley 1437 de 2011, el

“Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la primera parte de la Ley 1437 de 2011, el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”

artículo 45 de la Ley 1753 de 2015, y el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, a través del establecimiento de los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales.

En mérito de lo expuesto,

## DECRETA

**ARTÍCULO 1.** Subróguese el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015 el cual quedará así:

### "TÍTULO 17

#### REGLAMENTACIÓN PARCIAL DEL CAPÍTULO IV DEL TÍTULO III DE LA PRIMERA PARTE DE LA LEY 1437 DE 2011, DEL ARTÍCULO 45 DE LA LEY 1753 DE 2015, Y DEL ARTÍCULO 147 DE LA LEY 1955 DE 2019, A TRAVÉS DEL ESTABLECIMIENTO DE LINEAMIENTOS GENERALES EN EL USO Y OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES

#### CAPÍTULO 1 DISPOSICIONES GENERALES

**ARTÍCULO 2.2.17.1.1. Objeto.** El presente título reglamenta parcialmente el Capítulo IV del título III de la primera parte de la Ley 1437 de 2011 y el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 estableciendo los lineamientos que se deben cumplir para la prestación de servicios ciudadanos digitales, y para facilitar a los usuarios el acceso a la administración pública a través de medios digitales. Así, aplicará para la operación o puesta en marcha de los servicios ciudadanos digitales.

**ARTÍCULO 2.2.17.1.2. Ámbito de aplicación.** Serán sujetos obligados todos los organismos y entidades que conforman las ramas del Poder Público en sus distintos órdenes, sectores y niveles, los órganos autónomos e independientes del Estado, y los particulares, cuando cumplan funciones públicas.

**Parágrafo.** La implementación de los servicios ciudadanos digitales en las ramas legislativa y judicial, los órganos de control, los órganos autónomos e independientes, y demás organismos del Estado no contemplados en este artículo, se realizará bajo un esquema de coordinación y colaboración armónica en aplicación de los artículos 113 y 209 de la Constitución Política.

**ARTÍCULO 2.2.17.1.3. Definiciones generales.** Para efectos de lo establecido en este título, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

“Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la primera parte de la Ley 1437 de 2011, el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”

1. **Autenticidad:** Es el atributo generado en un mensaje de datos, cuando existe certeza sobre la persona que lo ha elaborado, emitido, firmado, o cuando exista certeza respecto de la persona a quien se atribuya el mensaje de datos.
2. **Articulador:** Es la entidad pública que defina el Ministerio de Tecnologías de la información y las Comunicaciones encargada de proveer y gestionar de manera integral los servicios ciudadanos digitales, además de apoyar técnica y operativamente al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para garantizar el pleno funcionamiento de tales servicios.
3. **Disponibilidad:** Es la propiedad de la información que permite que ésta sea accesible y utilizable cuando se requiera.
4. **Documento electrónico:** Es la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada a través de medios electrónicos.
5. **Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales:** Es el documento expedido y publicado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el cual incluye las condiciones necesarias que el Articulador debe cumplir con el fin de garantizar la correcta prestación de los servicios ciudadanos digitales.
6. **Guía para vinculación y uso de los servicios ciudadanos digitales:** Es el documento expedido y publicado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones destinado a las autoridades referidas en el artículo 2.2.17.1.2. de este Decreto, que indica cuáles son las condiciones necesarias y los pasos que deben realizar para la preparación, adecuación, integración, uso y apropiación de los servicios ciudadanos digitales, a través de los cuales podrán integrar a sus sistemas de información los mecanismos de autenticación digital, interoperabilidad, carpeta ciudadana digital y vincularlos al Portal Único del Estado colombiano.
7. **Guía de habilitación de los prestadores de servicio a los servicios ciudadanos digitales:** Es el documento expedido y publicado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que señala las condiciones de integración de los prestadores de servicio a los servicios ciudadanos digitales, que es definida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y donde se establecen los requisitos técnicos de calidad, seguridad, interoperabilidad, disponibilidad y acceso que se exigen para ofrecer los servicios ciudadanos digitales.
8. **Identidad digital:** Es el conjunto de atributos que individualiza y permite identificar a una persona en entornos digitales. Los atributos de la identidad digital son otorgados por entidades públicas, particulares que ejercen funciones públicas, el sector privado y el individuo, quien puede suministrar información de manera voluntaria de su propia identidad y que en su conjunto caracterizan al ciudadano. La construcción inicial de la identidad digital parte de los atributos que administra la Registraduría Nacional del Estado Civil de acuerdo con sus competencias constitucionales en cuanto a la identificación de los ciudadanos.
9. **Integridad:** Es la condición que garantiza que la información consignada en un mensaje de datos ha permanecido completa e inalterada, salvo la adición autorizada de algún endoso o de algún cambio que sea inherente al proceso de comunicación, archivo o presentación.



“Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la primera parte de la Ley 1437 de 2011, el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”

- 10. Marco de interoperabilidad:** Es el enfoque común para la prestación de servicios de intercambio de información de manera interoperable. Define el conjunto de principios, recomendaciones y directrices que orientan los esfuerzos legales y organizacionales de las entidades, con el fin de facilitar el intercambio seguro y eficiente de información.
- 11. Mecanismos de autenticación:** Para efectos del presente Decreto son las firmas digitales o electrónicas que al ser utilizadas por su titular permiten atribuirle la autoría de un mensaje de datos. Lo anterior, sin perjuicio de la autenticación notarial.
- 12. Nivel de garantía:** Es el grado de confianza en los procesos que conducen a la autenticación digital, los cuales se clasifican en orden ascendente según su nivel de confianza entre bajo, medio, alto y muy alto, conforme a los criterios definidos en la guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales.
- 13. Prestadores de servicios ciudadanos digitales:** Personas jurídicas, pertenecientes al sector público o privado, quienes, mediante un esquema coordinado y administrado por el Articulador, pueden proveer los servicios ciudadanos digitales a ciudadanos y empresas, siempre bajo los lineamientos, políticas, guías, que expida el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- 14. Registro de usuario.** Es el proceso mediante el cual las personas naturales o jurídicas se incorporan a los servicios ciudadanos digitales como usuarios.
- 15. Servicios ciudadanos digitales.** Es el conjunto de soluciones y procesos transversales que brindan al Estado capacidades y eficiencias para su transformación digital y para lograr una adecuada interacción con el ciudadano, garantizando el derecho a la utilización de medios electrónicos ante la administración pública. Estos servicios se clasifican en servicios base y servicios especiales.
- 16. Usuario de servicios ciudadanos digitales:** Es la persona natural, nacional o extranjera titular de cédula de extranjería, o la persona jurídica, de naturaleza pública o privada, que haga uso de los servicios ciudadanos digitales.

**ARTÍCULO 2.2.17.1.4. Actores involucrados:** La prestación de los servicios ciudadanos digitales involucra la participación de los siguientes actores:

1. Los usuarios de los servicios ciudadanos digitales.
2. Los organismos y entidades establecidos en el artículo 2.2.17.1.2 de este Decreto.
3. El Articulador.
4. Los prestadores de servicios ciudadanos digitales.
5. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
6. Las autoridades que en el marco de sus funciones constitucionales y legales ejerzan vigilancia y control sobre las actividades que involucran la prestación de los servicios ciudadanos digitales.

**ARTÍCULO 2.2.17.1.5. Principios.** Además de los previstos en el artículo 209 de la Constitución Política, en el artículo 2 de la Ley 1341 de 2009, en el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011 y los atinentes a la Política de Gobierno Digital contenidos en el

“Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la primera parte de la Ley 1437 de 2011, el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”

Decreto 1008 de 2018, la prestación de los servicios ciudadanos digitales se orientará por los siguientes principios:

- 1. Accesibilidad inclusiva:** Los servicios ciudadanos digitales, ofrecidos contarán con las características necesarias para que toda la población en general pueda acceder a ellos, en especial la población en situación de discapacidad o vulnerabilidad.
- 2. Escalabilidad:** La prestación de los servicios ciudadanos digitales asegurará en todo momento que, ante el crecimiento de la demanda de usuarios, sea posible mantener los mismos niveles de servicio en cuanto a su operación y seguridad.
- 3. Gratuidad:** El acceso de los usuarios a los servicios ciudadanos digitales base será gratuito.
- 4. Libre elección y portabilidad:** Los usuarios tendrán el derecho a escoger el prestador de servicios de su preferencia y a trasladarse entre prestadores de servicios, conservando los mismos derechos y las características mínimas de los servicios ciudadanos digitales base definidos en la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales.
- 5. Privacidad por diseño y por defecto:** Desde antes que se recolecte información y durante todo el ciclo de vida de la misma, se deben adoptar medidas preventivas de diversa naturaleza (tecnológica, organizacional, humana, procedimental) para evitar vulneraciones al derecho a la privacidad o a la confidencialidad de la información, así como fallas de seguridad o indebidos tratamientos de datos personales. La privacidad y la seguridad deben hacer parte del diseño, arquitectura y configuración predeterminada del proceso de gestión de información y de las infraestructuras que lo soportan.
- 6. Seguridad, privacidad y circulación restringida de la información:** Toda la información de los usuarios que se genere, almacene, transmita o trate en el marco de los servicios ciudadanos digitales deberá ser protegida y custodiada bajo los más estrictos esquemas de seguridad y privacidad con miras a garantizar la autenticidad, integridad, disponibilidad, confidencialidad, el acceso y circulación restringida de la información, de conformidad con lo estipulado en el habilitador transversal de seguridad de la información de la Política de Gobierno Digital.
- 7. Usabilidad:** En el diseño y configuración de los servicios ciudadanos digitales se propenderá porque su uso sea de fácil manejo para todos los usuarios.

## CAPÍTULO 2 CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES

### SECCIÓN 1 GENERALIDADES DE LOS SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES

**ARTÍCULO 2.2.17.2.1.1. Servicios ciudadanos digitales.** Los servicios ciudadanos digitales se clasifican en servicios base y servicios especiales.

- 1. Servicios ciudadanos digitales base:** Son servicios que se consideran

“Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la primera parte de la Ley 1437 de 2011, el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”

fundamentales para brindarle al Estado las capacidades en su transformación digital, éstos son:

**1.1. Servicio de interoperabilidad:** Es el servicio que brinda las capacidades necesarias para garantizar el adecuado flujo de información e interacción entre los sistemas de información de las entidades, permitiendo el intercambio, la integración y la compartición de la información, con el propósito de facilitar el ejercicio de sus funciones constitucionales y legales, acorde con los lineamientos del marco de interoperabilidad.

**1.2. Servicio de autenticación digital:** Es el procedimiento que permite verificar los atributos digitales de una persona cuando adelanten trámites y servicios a través de medios digitales, mediante el cual se tiene certeza sobre la persona que lo ha firmado, o cuando exista certeza de la persona a la que se atribuya el documento. Para el acceso a este servicio las entidades señaladas en el artículo 2.2.17.1.2. deben identificar y determinar el nivel de garantía a partir del grado de confianza requerido para sus procesos, siendo estos niveles de confianza clasificados como bajo, medio, alto y muy alto, en los términos señalados en la Guía para vinculación y uso de los servicios ciudadanos digitales.

**1.3. Servicio de carpeta ciudadana digital:** Es el servicio que le permite a los usuarios de servicios ciudadanos digitales, acceder digitalmente de manera segura, confiable y actualizada al conjunto de sus datos, que tienen o custodian las entidades señaladas en el artículo 2.2.17.1.2.

**2. Son servicios ciudadanos digitales especiales:** Son servicios que brindan soluciones que por sus características realizan nuevas ofertas de valor y son adicionales a los servicios ciudadanos digitales base, o bien, corresponden a innovaciones que realizan los prestadores de servicio a partir de la autorización dada por el titular de los datos y de la integración a los servicios ciudadanos digitales base, bajo un esquema coordinado por el Articulador.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones fijará las condiciones y restricciones de acceso a los servicios ciudadanos digitales base por parte de los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales.

## SECCIÓN 2 ACCESO Y CONDICIONES PARA LOS PRESTADORES DE SERVICIO, ACUERDOS ENTRE LOS ACTORES

**ARTÍCULO 2.2.17.2.2.1. Acceso a los servicios ciudadanos digitales base.** El Gobierno Nacional garantizará el acceso a los servicios ciudadanos digitales base a través del Articulador, o de iniciativas coordinadas por éste.

**ARTÍCULO 2.2.17.2.2.2. Prestadores de servicios ciudadanos digitales.** El servicio de interoperabilidad para las entidades del Estado será prestado de forma exclusiva por el Articulador, permitiendo a los prestadores de servicio conectarse con la plataforma de interoperabilidad del Estado de conformidad con las condiciones

“Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la primera parte de la Ley 1437 de 2011, el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”

que sobre el particular se definan en la Guía de habilitación de los prestadores de servicio a los servicios ciudadanos digitales que publique el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Los servicios ciudadanos digitales de autenticación digital y carpeta ciudadana digital podrán ser prestados por el Articulador, o por los prestadores de servicio que previamente hayan tramitado ante el Articulador la autorización a partir del cumplimiento de las condiciones técnicas establecidas en la Guía de habilitación de los prestadores de servicio a los servicios ciudadanos digitales que expida el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

**ARTÍCULO 2.2.17.2.2.3. Condiciones mínimas para el servicio de autenticación digital.** Para la prestación del servicio de autenticación digital se deberán atender las siguientes reglas:

1. El servicio de autenticación digital en los niveles de garantía bajo, medio y alto podrá ser prestado en los términos del numeral 3 del artículo 1 y del artículo 7 del Decreto 2364 del 2012.
2. En caso de requerirse los mecanismos de autenticación digital de nivel de garantía muy alto, éstos podrán ser provistos por los prestadores de servicios ciudadanos digitales que se encuentren habilitados y/o autorizados por el Articulador, a partir del cumplimiento de las condiciones técnicas establecidas en la Guía de habilitación de los prestadores de servicios ciudadanos digitales, dada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, o quien éste delegue. Dichos prestadores deberán garantizar que los mecanismos de autenticación digital estén debidamente certificados de acuerdo a los requisitos dados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) para la prestación de las actividades señaladas en los numerales 1 y 4 o 1 y 6 del artículo 161 del Decreto Ley 19 de 2012.

La Registraduría Nacional del Estado Civil o en su defecto el Articulador, deberán garantizar mecanismos de autenticación de nivel de garantía muy alto. Para ello, dichos mecanismos deberán estar certificados de acuerdo con los requisitos dados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC) para la prestación de las actividades señaladas en los numerales 1 y 4 o 1 y 6 del artículo 161 del Decreto Ley 19 de 2012, contando con el plazo de 2 años a partir de la publicación del presente decreto. Adicionalmente, en caso de que la Registraduría Nacional del Estado Civil sea el prestador del servicio de autenticación digital, deberá dar cumplimiento a las condiciones técnicas establecidas en la Guía de habilitación de los prestadores de servicios ciudadanos digitales, dada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, o quien éste delegue.

3. En el caso de requerirse la verificación plena de la identidad de ciudadanos, ésta se deberá realizar contra las bases de datos biométricas que produce y administra la Registraduría Nacional del Estado Civil, de acuerdo con lo señalado en la reglamentación de las condiciones y procedimientos para el acceso a las bases de datos de la información que produce y administra la



“Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la primera parte de la Ley 1437 de 2011, el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”

Registraduría Nacional del Estado Civil, o la norma que la modifique o la sustituya.

**ARTÍCULO 2.2.17.2.4. Vinculación a los servicios ciudadanos digitales.** Las entidades señaladas en el artículo 2.2.17.1.2 del presente Decreto, deberán vincularse y hacer uso de los servicios ciudadanos digitales a través de los mecanismos y lineamientos que emita el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y el Articulador, en los términos establecidos en el artículo 2.2.17.8.1 de este Decreto.

### **CAPÍTULO 3 CONDICIONES DE USO Y VIGENCIA DE LOS SERVICIOS CIUDADANOS DIGITALES**

**ARTÍCULO 2.2.17.3.1. Uso de los servicios ciudadanos digitales.** Las autoridades a las que se refiere el art. 2.2.17.1.2 del presente Decreto deberán usar de manera preferente los servicios ciudadanos digitales. Su implementación se hará de conformidad con la gradualidad definida en el artículo 2.2.17.8.1 del presente Decreto.

**ARTÍCULO 2.2.17.3.2. Vigencia del servicio de autenticación digital.** El servicio de autenticación digital terminará por las siguientes causas:

1. Por solicitud expresa del usuario de servicios ciudadanos digitales ante el prestador de servicios.
2. Por muerte del usuario de los servicios ciudadanos digitales. Cuando se trate de persona jurídica por la liquidación de la misma.
3. Por decisión judicial.
4. Por la no utilización por un periodo consecutivo de cinco (5) años, que se contará a partir del último uso.

### **CAPÍTULO 4 MODELO DE GOVERNABILIDAD**

**ARTÍCULO 2.2.17.4.1. Política de uso y aprovechamiento de los servicios ciudadanos digitales:** Corresponde al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones fijar la política de uso y aprovechamiento de los servicios ciudadanos digitales en el marco del desarrollo de la Política de Gobierno Digital.

**ARTÍCULO 2.2.17.4.2. Vigilancia y control de las actividades involucradas en la prestación de los servicios ciudadanos digitales.** Sin perjuicio a lo establecido en el numeral 8 del artículo 2.2.17.5.1 la vigilancia y control de las actividades

“Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la primera parte de la Ley 1437 de 2011, el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”

involucradas en la prestación de los servicios ciudadanos digitales se realizará por cada uno de los organismos del Estado que en el marco de sus competencias tengan que conocer de una o varias de las actividades involucradas en la prestación de tales servicios.

## **CAPÍTULO 5 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS ACTORES**

**ARTÍCULO 2.2.17.5.1 Obligaciones del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.** De conformidad con el numeral 2, literal a, del artículo 18 de la Ley 1341 de 2009, y con el fin de garantizar el acceso y la implantación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, desde la puesta en marcha de los servicios ciudadanos digitales, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones realizará las siguientes actividades:

1. Expedirá y publicará: i) La Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales; ii) La Guía para vinculación y uso de los servicios ciudadanos digitales; iii) La Guía de habilitación de los prestadores de servicio a los servicios ciudadanos digitales.
2. Realizará el seguimiento a la prestación de los servicios ciudadanos digitales por parte del Articulador.
3. Monitoreará los indicadores de calidad del Articulador.
4. Diseñará y desarrollará estrategias de comunicación y difusión que permitan dar a conocer los beneficios, condiciones, derechos, obligaciones y deberes y demás información relacionada con el uso de los servicios ciudadanos digitales.
5. Verificará que las entidades públicas cumplan con los lineamientos de la sede electrónica, definidos en el presente título, para efectos de su integración con los servicios ciudadanos digitales.
6. En el marco de sus competencias y funciones revisará el cumplimiento de las obligaciones a cargo del Articulador de los servicios ciudadanos digitales.
7. Habilitará a los prestadores de servicios ciudadanos digitales..
8. En virtud del artículo 18.2. e) de la Ley 1341 de 2009, realizará la vigilancia y control de las actividades relacionadas con la prestación de servicios ciudadanos digitales.

**ARTÍCULO 2.2.17.2. Obligaciones del Articulador.** Con el objetivo de facilitar el acceso a los servicios ciudadanos digitales, el Articulador realizará las siguientes actividades:

1. Coordinará las interacciones con los distintos actores involucrados en la prestación de los servicios ciudadanos digitales.
2. Prestará el servicio de interoperabilidad para las entidades del Estado. Para ello, realizará las actividades señaladas en el artículo 2.2.17.5.5 de este Decreto.
3. Propondrá para aprobación del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones los siguientes documentos: i) La Guía para vinculación y uso de los servicios ciudadanos digitales; ii) La Guía de habilitación de los prestadores de servicio a los servicios ciudadanos digitales.

“Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la primera parte de la Ley 1437 de 2011, el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”

4. Prestará los servicios ciudadanos digitales cuando se requiera.
5. Verificará el cumplimiento de las obligaciones a cargo de los prestadores de servicios ciudadanos digitales, durante el plazo que dure su calidad de prestador de servicios, para garantizar los estándares mínimos de seguridad, privacidad, acceso y neutralidad tecnológica, en el marco de la ejecución del modelo de servicios ciudadanos digitales.
6. Celebrará los acuerdos necesarios con las entidades públicas y particulares que desempeñen funciones públicas para que éstas puedan vincularse e implementar en sus sistemas de información los servicios ciudadanos digitales.
7. Administrará los servicios de información necesarios para la integración y unificación de la entrada a los servicios ciudadanos digitales.
8. Administrará en coordinación con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones el directorio de servicios de intercambio de información.
9. Monitoreará los indicadores de calidad y uso de los servicios ciudadanos digitales.
10. Tramitará y responderá las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información que le presenten los actores del sistema en materia de servicios ciudadanos digitales y que sean de su competencia.
11. Asistirá a todas las reuniones a las que sea convocado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para hacer seguimiento a sus labores.
12. Generará reportes de prestación del servicio, conforme lo disponga la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales.
13. Diseñará y desarrollará en coordinación con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones estrategias de comunicación y difusión que permitan dar a conocer los riesgos asociados a la implementación de los servicios ciudadanos digitales y definirá conjuntamente con ellas los niveles de garantía requeridos para cada trámite.
14. Verificará el cumplimiento de los lineamientos técnicos por parte de los prestadores de servicios interesados en conectarse con la plataforma de interoperabilidad del Estado.
15. Presentará los informes necesarios sobre el nivel de implementación de los servicios ciudadanos digitales por parte de los sujetos obligados, atendiendo al plazo de gradualidad establecido en el artículo 2.2.17.8.1 de este Decreto.
16. Publicará la lista de los prestadores de servicios digitales autorizados que cumplan los lineamientos de la Guía de habilitación de los prestadores de servicio a los servicios ciudadanos.

**ARTÍCULO 2.2.17.5.3 Obligaciones comunes de los prestadores de servicios ciudadanos digitales.** Los prestadores de servicios ciudadanos digitales deberán cumplir las siguientes obligaciones:

1. Solicitar ante el Articulador la autorización para la integración a los servicios ciudadanos digitales, a partir del cumplimiento de las condiciones técnicas establecidas en la Guía de habilitación de los prestadores de servicio a los servicios ciudadanos digitales.
2. Cumplir durante toda la vigencia de la operación los lineamientos establecidos

“Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la primera parte de la Ley 1437 de 2011, el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”

por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como los estándares de seguridad, privacidad, acceso, neutralidad tecnológica y continuidad en el servicio y las condiciones acordadas con sus usuarios y entidades públicas vinculadas, sin imponer o cobrar servicios que no hayan sido aceptados expresamente por el usuario. En caso de presentarse cambios en los lineamientos fijados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se informará a los prestadores de servicios sobre el particular.

3. Los prestadores de servicios deberán coordinar con el Articulador el intercambio y la circulación oportuna, segura y eficiente de la información de los servicios ciudadanos digitales. Lo anterior, respetando las disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2011 o las normas que la modifiquen, deroguen o subroguen.
4. Atender las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información, por parte de los usuarios y de las entidades que hacen uso de los servicios ciudadanos digitales, así como los requerimientos que efectúen autoridades administrativas o judiciales en el marco de sus competencias.
5. Reportar al Articulador y a las autoridades competentes, las anomalías que se registren en la prestación de los servicios ciudadanos digitales.
6. Diseñar y ejecutar estrategias de apropiación de los servicios ciudadanos digitales en coordinación con el Articulador y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
7. Suministrar servicios de soporte a los usuarios y garantizar los niveles de servicio adecuados a la prestación de los servicios ciudadanos digitales.
8. Implementar sistemas de gestión de seguridad y controles que permitan disminuir el riesgo asociado a la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información para lo cual adoptarán el cumplimiento de estándares de amplio reconocimiento nacionales o internacionales de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Guía de habilitación de los prestadores de servicio a los servicios ciudadanos.
9. Suministrar acceso a la información que sea necesaria para adelantar las acciones de monitoreo y control permanente por parte del Articulador. Lo anterior, atendiendo a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 o las normas que la modifiquen, deroguen o subroguen.
10. Contar con las herramientas suficientes y adecuadas para garantizar la disponibilidad de los servicios ciudadanos digitales.
11. Contar con la infraestructura necesaria para dar cobertura a los servicios ciudadanos digitales.
12. Las demás que establezca la Guía de habilitación de los prestadores de servicio a los servicios ciudadanos digitales.

**ARTÍCULO 2.2.17.5.4. Obligaciones especiales de los prestadores del servicio de Autenticación Digital.** Los prestadores del servicio de autenticación digital deberán cumplir las siguientes obligaciones especiales:

1. Registrar a los usuarios del servicio de autenticación digital.
2. Verificar, registrar, y actualizar los atributos de los usuarios de acuerdo con la Guía de habilitación de los prestadores de servicio a los servicios ciudadanos



“Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la primera parte de la Ley 1437 de 2011, el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”

digitales.

3. Proveer mecanismos de autenticación a los usuarios de servicios ciudadanos digitales en el momento del registro.
4. Verificar los mecanismos de autenticación presentados por los usuarios que acceden a un trámite o servicio del Estado o cuando requieren firmar un documento electrónico.
5. Crear y mantener la base de datos de sus usuarios, la cual deberá ser actualizada, compartida y sincronizada con el Articulador. Esto se llevará a cabo dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 o las normas que la modifiquen, deroguen o subroguen.
6. Contar con las herramientas suficientes y adecuadas para garantizar la disponibilidad del servicio.
7. Contar con la infraestructura necesaria para dar cobertura a los servicios.

**ARTÍCULO 2.2.17.5.5 Obligaciones especiales de los prestadores de servicio de carpeta ciudadana digital.** Los prestadores de servicios de carpeta ciudadana digital deberán cumplir las siguientes obligaciones especiales:

1. Disponer de los mecanismos que permitan al menos las siguientes funcionalidades:
  - 1.1. Consumir los servicios de información relacionados con el conjunto de datos de los usuarios del servicio.
  - 1.2. Presentar a los usuarios de forma consolidada los resultados de las consultas realizadas.
2. Permitir, previa aceptación de los términos y condiciones de uso y una vez otorgada la autorización para el tratamiento de datos personales, el ingreso al servicio de carpeta ciudadana digital por parte de los usuarios mediante los mecanismos de autenticación entregados por el prestador del servicio de autenticación digital.
3. Contar con las herramientas suficientes y adecuadas para garantizar la disponibilidad del servicio.
4. Contar con la infraestructura necesaria para dar cobertura a los servicios.

**ARTÍCULO 2.2.17.5.6 Obligaciones especiales del prestador del servicio de interoperabilidad.** El prestador del servicio de interoperabilidad deberá cumplir las siguientes obligaciones especiales:

1. Acompañar a las entidades públicas en la creación, diseño, implementación o adecuaciones técnicas de los trámites y servicios que sus sistemas de información expondrán en los servicios ciudadanos digitales y que cumplan con el Marco de interoperabilidad.
2. Disponer en su plataforma los servicios de interoperabilidad que las entidades públicas tengan actualmente implementados o que fueron publicados en la plataforma de interoperabilidad del Estado colombiano y deben dar cumplimiento del requisito del nivel tres (3) de madurez, de conformidad con lo dispuesto en el Marco de interoperabilidad.
3. Configurar, habilitar y exponer los servicios de intercambio de información que

“Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la primera parte de la Ley 1437 de 2011, el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”

podrán ser consumidos por una entidad pública, particulares que presten funciones públicas u otro prestador de servicios ciudadanos digitales.

4. Mediar y coordinar el intercambio de información de las entidades públicas, los particulares que desempeñen funciones públicas y los prestadores de servicios, integrando los servicios habilitados o expuestos, de conformidad con las reglas y políticas definidas en el Marco de interoperabilidad.

**ARTÍCULO 2.2.17.5.7 Obligaciones de los sujetos obligados:** Los sujetos a los que se refiere el artículo 2.2.17.1.2 del presente Decreto tendrán a su cargo las siguientes obligaciones, en cuanto a servicios ciudadanos digitales:

1. Actualizar en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT- del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP- los trámites u otros procedimientos administrativos en los cuales se haga uso de los servicios ciudadanos digitales, donde se informe claramente a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés los pasos que deben adelantar para acceder a estos servicios.
2. Analizar los riesgos de cada trámite con el fin de determinar los niveles de garantía requeridos para cada uno de ellos, de acuerdo con la Guía para la vinculación y uso de los servicios ciudadanos digitales.
3. Definir las reglas y políticas que deben ser consideradas por el prestador de servicio en el intercambio y composición de la información de un servicio o trámite determinado. Lo anterior, atendiendo los lineamientos del Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial para la Gestión de TI en el Estado, el Modelo de seguridad y privacidad de la información, así como del Marco de interoperabilidad, para que las entidades que requieran esta información en sus procesos puedan exponer o consumir servicios según corresponda.
4. Hacer uso de los servicios de intercambio de información publicados con el objeto de optimizar sus procesos, automatizar los trámites y servicios y recibir o acceder a la información que comparte el usuario de servicios ciudadanos digitales para integrarlos dentro de un trámite o actuación de la entidad.
5. Firmar electrónicamente los documentos que así lo requieran, haciendo uso de los mecanismos de autenticación otorgados para tal efecto al funcionario respectivo.
6. Concertar con el Articulador los esquemas de soporte al usuario de servicios ciudadanos digitales de tal manera que los casos que competan a la prestación de servicios ciudadanos digitales sean escalados adecuadamente, sin perjuicio de los niveles de servicios y soporte que le competen a la entidad pública en el marco de la administración de sus sistemas de información.
7. Presentar las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información ante el Articulador, cuando se presenten desviaciones en la calidad o anomalías en los servicios recibidos.
8. Incluir los mecanismos de interoperabilidad necesarios que permitan hacer más ágiles y eficientes los trámites y servicios evitando solicitar información a ciudadanos y empresas a la que puedan acceder, consultar o solicitar a otra entidad. De igual forma, deberán usar el servicio de interoperabilidad para el intercambio de información con otras entidades.

“Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la primera parte de la Ley 1437 de 2011, el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”

**ARTÍCULO 2.2.17.5.8 Deberes de los usuarios de los servicios ciudadanos digitales.** Los usuarios de los servicios ciudadanos digitales tendrán, como mínimo, los siguientes deberes:

1. Informarse acerca de las condiciones del servicio a través de los términos y condiciones de los mismos y realizar el correspondiente registro.
2. Registrarse ante un proveedor de servicio de autenticación digital, siempre y cuando el prestador de servicios utilice mecanismos confiables que permitan identificar una persona.
3. Custodiar los mecanismos de autenticación y hacer un buen uso de los servicios ciudadanos digitales.
4. Aceptar los términos y condiciones para hacer uso de los servicios ciudadanos digitales.
5. No ceder o transferir los derechos y/o obligaciones derivados de los términos y condiciones aprobados.
6. Velar por el buen uso de la información a la que tenga acceso a través de los servicios ciudadanos digitales.
7. No cometer o ser partícipe directa o indirectamente de actividades fraudulentas a través de los servicios ciudadanos digitales, ni hacer uso de los servicios ofrecidos para:
  - 7.1. Difundir contenidos delictivos, violentos, pornográficos, racistas, xenófobos, ofensivos, de apología al terrorismo o, en general, contrarios a la ley o al orden público.
  - 7.2. Introducir en la red virus informáticos o realizar actuaciones susceptibles de alterar, estropear, interrumpir o generar errores o daños en los documentos e información digital, datos o sistemas físicos y lógicos, así como obstaculizar el acceso de otros usuarios mediante el consumo masivo de los recursos informáticos.
  - 7.3. Intentar acceder a las cuentas de otros usuarios o a servicios no permitidos, o extraer información.
  - 7.4. Vulnerar los derechos de propiedad intelectual o industrial.
  - 7.5. Violar la confidencialidad de la información o de terceros.
  - 7.6. Suplantar la identidad de otro usuario de servicios ciudadanos digitales o de un tercero.

**ARTÍCULO 2.2.17.5.9 Derechos de los usuarios de los servicios ciudadanos digitales.** Los usuarios de los servicios ciudadanos digitales tendrán derecho a:

1. Registrarse de manera gratuita eligiendo el prestador de servicios ciudadanos digitales de su preferencia.
2. Aceptar, actualizar y revocar las autorizaciones para recibir información y comunicaciones electrónicas desde las entidades públicas de su elección a través de los servicios ciudadanos digitales.
3. Interponer peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información en relación con la prestación de los servicios ciudadanos digitales.
4. Elegir y cambiar libremente el prestador de servicios cuando proceda.
5. Solicitar en cualquier momento, y a través de cualquiera de los medios de

“Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la primera parte de la Ley 1437 de 2011, el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”

atención al usuario, su retiro de la plataforma de servicios, en cuyo caso podrá solicitar su información al prestador de servicios a través del medio idóneo aprobado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

## **CAPÍTULO 6**

### **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES, SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN**

**ARTÍCULO 2.2.17.6.1. Responsable y encargado del tratamiento.** Los prestadores de servicios ciudadanos digitales serán responsables del tratamiento de los datos personales que los ciudadanos le suministren directamente. Asimismo, serán los encargados del tratamiento de los datos que otras entidades les proporcionen.

En cada caso, los prestadores de servicios ciudadanos digitales deberán cumplir los deberes que les corresponden como responsables o encargados, establecidos en la Ley 1581 de 2012 o las normas que la modifiquen, deroguen o subroguen, sin perjuicio de las obligaciones que se establecen en el presente título.

**ARTÍCULO 2.2.17.6.2. Evaluación del impacto de tratamiento de datos personales.** Antes de dar inicio a la prestación de los servicios ciudadanos digitales, los prestadores de servicios ciudadanos digitales deberán evaluar el impacto de las operaciones de dichos servicios en el tratamiento de datos personales, incluyendo como mínimo lo siguiente:

1. Una descripción detallada de las operaciones de tratamiento de datos personales que involucran la prestación de los servicios ciudadanos digitales y de los fines del tratamiento.
2. Una evaluación de la necesidad y la proporcionalidad de las operaciones de tratamiento con respecto a su finalidad.
3. Una evaluación de los riesgos específicos para los derechos y libertades de los titulares de los datos personales.
4. Las medidas previstas para afrontar los riesgos, incluidas garantías, medidas de seguridad, tecnologías y mecanismos que garanticen la protección de datos personales, pudiendo realizar diseño de software, teniendo en cuenta los derechos e intereses legítimos de los titulares de los datos y de otras personas eventualmente afectadas.

Los resultados de esta evaluación, junto con las medidas para mitigar los riesgos, serán tenidas en cuenta e implementadas como parte de la aplicación del fundamento de privacidad por diseño y por defecto.

**ARTÍCULO 2.2.17.6.3. Responsabilidad demostrada y programa integral de gestión de datos personales.** Los prestadores de servicios ciudadanos digitales



“Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la primera parte de la Ley 1437 de 2011, el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”

deberán adoptar medidas apropiadas, efectivas y verificables que le permitan demostrar el correcto cumplimiento de las normas sobre tratamiento de datos personales. Para el efecto, deben crear e implementar un Programa Integral de Gestión de Datos Personales (PIGDP), como mecanismo operativo para garantizar el debido tratamiento de los datos personales.

El PIGDP debe cumplir los lineamientos de la Superintendencia de Industria y Comercio, en particular, la guía para la implementación de la responsabilidad demostrada (*accountability*) de dicha entidad.

**ARTÍCULO 2.2.17.6.4. Oficial de protección de datos** De conformidad con el artículo 23 del Decreto 1377 de 2013, todo responsable y encargado del tratamiento de datos deberá designar a una persona o área que asuma la función de protección de datos personales, quien dará trámite a las solicitudes de los Titulares para el ejercicio de los derechos a que se refiere la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 de 2013; y quien deberá, además de cumplir los lineamientos de la Superintendencia de Industria y Comercio, en particular, la guía para la implementación de la responsabilidad demostrada (*accountability*) de dicha entidad, realizar las siguientes actividades en cuanto a los datos de los usuarios de los servicios ciudadanos digitales:

1. Velar por el respeto de los derechos de los titulares de los datos personales respecto del tratamiento de datos que realice el prestador de servicios.
2. Informar y asesorar al prestador de servicios en relación con las obligaciones que les competen en virtud de la regulación colombiana sobre privacidad y tratamiento de datos personales.
3. Supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en la citada regulación y en las políticas de tratamiento de información del prestador de servicios, así como del principio de responsabilidad demostrada.
4. Prestar el asesoramiento que se le solicite acerca de la evaluación de impacto relativa a la protección de datos.
5. Atender los lineamientos y requerimientos que le haga la Delegatura de Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio o quien haga sus veces.

**ARTÍCULO 2.2.17.6.5. Privacidad por diseño y por defecto.** Los prestadores de servicios ciudadanos digitales deberán atender las buenas prácticas y principios desarrollados en el ámbito internacional en relación con la protección y tratamiento de datos personales, los cuales se refieren a la privacidad por diseño y a la evaluación del impacto de la privacidad. Conforme a ello, la protección de la privacidad y de los datos además del cumplimiento de la normativa, exige un modo de operar de las organizaciones que involucra sistemas de información, modelos, prácticas de negocio, diseño físico, infraestructura e interoperabilidad, el cual garantiza la privacidad al ciudadano y a las empresas en relación con la recolección, uso, almacenamiento, divulgación y disposición de los mensajes de datos para los servicios ciudadanos digitales gestionados por el prestador de servicios.

“Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la primera parte de la Ley 1437 de 2011, el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”

Para ello los prestadores de servicios ciudadanos digitales deberán tener en cuenta los siguientes lineamientos:

1. Realizar y actualizar las evaluaciones de impacto del tratamiento de los datos personales y el Programa Integral de Gestión de Datos Personales ante cambios que generen riesgos de privacidad.
2. Incorporar prácticas y procesos de desarrollo necesarios destinados a salvaguardar la información personal de los individuos a lo largo del ciclo de vida de un sistema, programa o servicio.
3. Mantener las prácticas y procesos de gestión adecuados durante el ciclo de vida de los datos que son diseñados para asegurar que los sistemas de información cumplen con los requisitos, políticas y preferencias de privacidad de los ciudadanos.
4. Usar los máximos medios posibles necesarios para garantizar la seguridad, confidencialidad e integridad de la información personal durante el ciclo de vida de los datos, desde su recolección original, a través de su uso, almacenamiento, circulación y supresión al final del ciclo de vida.
5. Asegurar la infraestructura, sistemas de TI y prácticas de negocios que interactúan o implican el uso de cualquier información o dato personal, siendo sujeta a verificación independiente por parte de todas las partes interesadas, incluyendo clientes, usuarios y organizaciones afiliadas.

**ARTÍCULO 2.2.17.6.6. Seguridad de la información y Seguridad Digital.** Los actores que traten información en el marco del presente título deberán contar con una estrategia de seguridad de la información y de seguridad digital, en la cual, deberán hacer periódicamente una evaluación del riesgo de seguridad digital, que incluya una identificación de las mejoras a implementar en su Sistema de Administración del Riesgo Operativo. Para lo anterior, deben contar con normas, políticas, procedimientos, recursos técnicos, administrativos y humanos necesarios para gestionar efectivamente el riesgo. En ese sentido, deben adoptar los lineamientos para la gestión de la seguridad de la información y seguridad digital que emita el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

**ARTÍCULO 2.2.17.6.7. Limitación al uso de la información.** Los datos personales y los datos de los usuarios enviados a través del servicio ciudadano digital de interoperabilidad y en general la información generada, producida, almacenada, enviada o compartida en la prestación de los servicios ciudadanos digitales, no podrán ser objeto de comercialización, ni de explotación económica de ningún tipo, salvo autorización expresa del titular de los datos.

## CAPÍTULO 7 REGLAMENTACIÓN PARCIAL DEL CAPÍTULO IV DEL TÍTULO III DE LA LEY 1437 DE 2011

“Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la primera parte de la Ley 1437 de 2011, el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”

**ARTÍCULO 2.2.17.7.1. Sede electrónica.** En virtud del artículo 60 de la Ley 1437 de 2011, el Estado colombiano dispondrá de un portal único que tendrá una dirección electrónica común o compartida, donde el ciudadano tendrá acceso digital a la oferta estatal.

Los sujetos señalados en el artículo 2.2.17.1.2. de este decreto deberán integrar a la dirección electrónica común o compartida, las interacciones digitales existentes como trámites, servicios, ejercicios de participación, acceso a la información, colaboración y control social, entre otros. Asimismo, las nuevas interacciones ciudadano - Estado nacerán digitales y se integrarán a esta dirección electrónica, acogiendo las demás disposiciones que establece el ordenamiento jurídico colombiano sobre la atención al ciudadano por otros canales.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones generará los lineamientos y evaluará el cumplimiento requerido para la integración de nuevos canales digitales a dicha dirección.

La sede electrónica deberá garantizar la calidad, usabilidad, accesibilidad, neutralidad, interoperabilidad, confidencialidad, disponibilidad, estándares abiertos, seguridad y privacidad en la información y las entidades públicas serán las responsables de la integridad, autenticidad y actualización de la información y de los servicios ofrecidos por este medio, así como del archivo electrónico de los datos que le sean entregados.

**ARTÍCULO 2.2.17.7.2. Procedimiento para el registro de usuarios por medios electrónicos** Los ciudadanos colombianos, los extranjeros con cédula de extranjería vigente y las personas jurídicas, deberán registrarse para tener acceso a los servicios ciudadanos digitales.

En dicho proceso registrarán la información mínima necesaria para adelantar el proceso y la aceptación expresa de los términos y condiciones de uso y operación del servicio.

El registro se hará bajo los procedimientos técnicos que se definirán en la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales, y atendiendo las siguientes disposiciones:

1. **Registro de las personas naturales.** El registro de las personas naturales se efectuará a través del Articulador o del prestador de servicios ciudadanos digitales de su elección, siguiendo el procedimiento de validación de identidad a partir del nivel de garantía requerido por el usuario.
2. **Registro de personas jurídicas.** El registro de las personas jurídicas se efectuará a través del Articulador o del prestador de servicios ciudadanos digitales elegido por el representante legal, para lo cual deberá registrarse de manera previa como persona natural. El prestador de servicios de autenticación digital elegido por el usuario de servicios ciudadanos digitales

“Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la primera parte de la Ley 1437 de 2011, el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”

deberá validar que dicha persona natural cuenta con la facultad para representar a la persona jurídica, verificando la información contra las bases de datos que produzca y administre la entidad facultada para ello.

3. **Registro de funcionarios públicos y particulares que desempeñen funciones públicas.** Los funcionarios públicos y los particulares que desempeñen funciones públicas deberán registrarse ante el Articulador. En relación con los atributos que relacionen a un usuario de servicios ciudadanos digitales con el rol de funcionario público o particular que desempeñe función pública, el prestador de servicios deberá complementar los datos de sus usuarios, verificando la información contra las bases de datos que produzca y administre la entidad facultada para ello o, en su defecto, el usuario de servicios ciudadanos digitales deberá aportar actas o documentos que permitan verificar la información y competencias para firmar electrónicamente, en el marco propio de sus funciones.

**ARTÍCULO 2.2.17.7.3. Expedición de mecanismos de autenticación digital a usuarios.** Como resultado del proceso de registro se otorgará al usuario de servicios ciudadanos digitales un mecanismo de autenticación bajo los procedimientos técnicos que se definirán en la Guía de lineamientos de los servicios ciudadanos digitales.

En caso de que el usuario de servicios ciudadanos digitales quiera contar con mecanismos de autenticación adicionales a los ofrecidos por el Articulador, deberá acordarlos directamente con los prestadores de servicios ciudadanos digitales de su elección y asumir el costo si llegara a existir.

La Guía de lineamientos de servicios ciudadanos digitales definirá los mecanismos de autenticación básica que deberán ofrecer los prestadores de servicios de autenticación digital.

**ARTÍCULO 2.2.17.7.4. Registro de documentos electrónicos.** Los sujetos señalados en el artículo 2.2.17.1.2. de este Decreto deberán disponer los servicios de registro de documentos electrónicos, accedidos a través de la sede electrónica, para la recepción y remisión de peticiones, escritos y documentos.

Los sistemas de información que soportan la sede electrónica deberán garantizar la disponibilidad e integridad de la información y la correcta gestión documental electrónica, en los términos de la Ley 594 de 2000 y sus decretos reglamentarios, en los distintos procedimientos y trámites electrónicos. Asimismo, deberán:

1. Admitir documentos electrónicos correspondientes a los servicios, procedimientos y trámites que se especifiquen, los cuales podrán ser aportados por el ciudadano utilizando los servicios de la sede electrónica u otros medios electrónicos. Los documentos se podrán presentar todos los días del año durante las veinticuatro horas.
2. Disponer en la sede electrónica la relación actualizada de las peticiones, escritos y documentos recibidos incluyendo la fecha y hora de recepción.

“Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la primera parte de la Ley 1437 de 2011, el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”

3. Asignar un número consecutivo a las comunicaciones recibidas o producidas, dejando constancia de la fecha y hora de recibo o de envío, con el propósito de oficializar el trámite y cumplir con los términos de vencimiento que establezca la ley y hacer seguimiento a todas las actuaciones recibidas y enviadas.
4. Enviar automáticamente por el mismo medio un mensaje acusando el recibo y registro de las peticiones, escritos o documentos de que se trate, en el que constarán los datos proporcionados por los ciudadanos, la fecha y hora de presentación y el número consecutivo de radicación asignado.
5. Recibir los documentos anexos a la correspondiente solicitud, mensaje o comunicación. El registro electrónico generará mensajes que acrediten la entrega de estos documentos.
6. Distribuir electrónicamente en los términos que establezca la entidad para cada trámite, los documentos registrados al destinatario o destinatarios o entidad responsable de atender el trámite correspondiente.
7. Utilizar formatos o formularios preestablecidos para la presentación de documentos electrónicos normalizados, correspondientes a los servicios y trámites que se especifiquen en el sistema.
8. Incorporar el calendario oficial de la entidad con fecha y hora, los días hábiles y los declarados inhábiles.
9. Posibilitar la interconexión de todas las dependencias de la entidad para el acceso a la información por medios electrónicos.
10. Adecuar un nivel de interoperabilidad entre los registros electrónicos y otros sistemas diferentes establecidos por las entidades públicas para atender otros trámites o requerimientos especiales.

## **CAPÍTULO 8 DISPOSICIONES FINALES**

**ARTÍCULO 2.2.17.8.1. Gradualidad.** Las entidades y particulares a que se refiere el artículo 2.2.17.1.2 del presente Decreto deberán implementar los servicios ciudadanos digitales conforme a los lineamientos dados en este título, dentro de los siguientes plazos:

1. Las entidades públicas de la rama ejecutiva del orden nacional y los particulares que desempeñen funciones públicas tendrán un plazo de dieciocho (18) meses contados a partir de la publicación de la Guía para vinculación y uso de los servicios ciudadanos digitales, por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
2. Las entidades públicas del orden territorial y las demás a las que se refiere el artículo 2.2.17.1.2 implementarán el modelo en función de su disponibilidad presupuestal.
3. El plazo de registro de los funcionarios públicos será el mismo que se definió para la implementación de los servicios ciudadanos digitales según el orden nacional o territorial de la entidad a la que presta sus servicios.
4. En caso de que cuenten con implementaciones cuyas funcionalidades sean similares a las de los servicios ciudadanos digitales, éstas deberán elaborar un



“Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la primera parte de la Ley 1437 de 2011, el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”

plan de migración o integración de acuerdo con los lineamientos establecidos para tal fin, dentro del plazo de implementación que a cada una le corresponde.

**Parágrafo.** En virtud del principio de colaboración, las entidades públicas del orden nacional y/o territorial, y las demás a las que se refiere el artículo 2.2.17.1.2 del presente Decreto, diseñarán y adaptarán los proyectos de tecnologías de la información para que se integren con los servicios ciudadanos digitales.

**Artículo 2.2.17.8.2 Recursos.** Los recursos necesarios para la implementación y operación de los servicios ciudadanos digitales prestados por el Articulador que hagan parte del Presupuesto General de la Nación y cuya financiación correspondan a recursos de la Nación, serán asumidos por el Fondo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

**Parágrafo.** Las entidades públicas del orden nacional y/o territorial, los particulares que cumplan funciones administrativas, y los demás sujetos de que trata el artículo 2.2.17.1.2 de este Decreto, atenderán con sus propios recursos la integración al modelo de servicios ciudadanos digitales y su implementación.

**Artículo 2.2.17.8.3 Infracciones y Sanciones.** El incumplimiento a las disposiciones del presente título se sujetará al régimen de infracciones y sanciones establecido en la Ley 1341 de 2009 y las normas que la sustituyan, adicionen o modifiquen.

**ARTÍCULO 2. Vigencia y subrogación.** El presente Decreto rige a partir de su publicación en el Diario Oficial, y subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Bogotá D.C. a los

El Ministro de Hacienda y Crédito Público,

**ALBERTO CARRASQUILLA BARRERA**

La Ministra de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones,

“Por el cual se subroga el título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentarse parcialmente el capítulo IV del título III de la primera parte de la Ley 1437 de 2011, el artículo 45 de la Ley 1753 de 2015 y el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, estableciendo los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales”

**SILVIA CONSTAÍN RENGIFO**

El Director del Departamento Administrativo de la Función Pública,

**FERNANDO ANTONIO GRILLO RUBIANO**