



## MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

RESOLUCIÓN NÚMERO «NUMERO\_ACTO» DE «ANO»

“Por la cual se establecen los requisitos, las condiciones y el trámite de la habilitación de los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales; se dan los lineamientos y estándares para la integración de estos servicios y la coordinación de los prestadores con la Agencia Nacional Digital”.

### LA MINISTRA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las que le confiere el artículo 9 de la Ley 2052 de 2020, y

#### CONSIDERANDO QUE:

Conforme al principio de "masificación del gobierno en línea" hoy Gobierno Digital, 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 (TIC) en el desarrollo de sus funciones.

De acuerdo con el artículo 2.2.9.1.2.1 del Decreto 1078 de 2015 (DUR-TIC), "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones", la Política de Gobierno Digital será definida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se desarrollará a través de componentes y habilitadores transversales que, acompañados de lineamientos y estándares, permitirán el logro de propósitos que generarán valor público en un entorno de confianza digital a partir del aprovechamiento de las TIC.

Según el numeral 2 del artículo anteriormente citado, los Habilitadores Transversales de la Política de Gobierno Digital son los elementos fundamentales de seguridad de la información, arquitectura y servicios ciudadanos digitales, que permiten el desarrollo de los componentes y el logro de los propósitos de dicha Política.

El artículo 2.2.17.2.1.1. del Decreto 1078 de 2015 distingue dos categorías de servicios ciudadanos digitales a saber, servicios base y servicios especiales. Su numeral 1 señala que son servicios ciudadanos digitales base aquellos que se consideran fundamentales para brindarle al Estado las capacidades en su transformación digital, los cuales son tres (3): Servicio de Interoperabilidad, Servicio de Autenticación Digital y Servicio de Carpeta Ciudadana Digital.

Por su parte, el mencionado artículo define los servicios ciudadanos digitales especiales como aquellos 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.

“Por la cual se establecen los requisitos, las condiciones y el trámite de la habilitación de los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales; se dan los lineamientos y estándares para la integración de estos servicios y la coordinación de los prestadores con la Agencia Nacional Digital”.

---

El artículo 147 de la Ley 1955 de 2019, “Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022”, señala la obligación de las entidades estatales del orden nacional de 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.

El artículo antes citado indica que aquellos trámites y servicios que se deriven de los principios enunciados 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 de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para tal fin.

Por disposición del artículo 9 de la Ley 2052 de 2020, las personas jurídicas privadas podrán prestar servicios ciudadanos digitales especiales previa habilitación, y conforme con los lineamientos que establezca el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de conformidad con los principios de integridad, autenticidad y no repudio contenidos en la Ley 527 de 1999.

Con respecto a la vigilancia y control de las actividades involucradas en la prestación de los servicios ciudadanos digitales, por disposición del numeral 4 del artículo 17 de la ley 1341 de 2009, es un objetivo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones “Definir la política pública y adelantar la inspección, vigilancia y el control del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, (...)”.

Por disposición del numeral 11 del artículo 18 de la Ley 1341 de 2009, es función del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones “Ejercer las funciones de inspección, vigilancia y control en el sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, conforme con la Ley.”

Por disposición del artículo 63 de la Ley 1341 de 2009, “Las infracciones a las normas contenidas en la presente 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”.

Por disposición del artículo 64 de la Ley 1341 de 2009, sin perjuicio de las infracciones y sanciones previstas en otras normas, constituye infracción específica, “El incumplimiento de las obligaciones derivadas de las concesiones, licencias, autorizaciones y permisos.”

Por disposición del artículo 2.2.17.3.3. del Decreto 1078 de 2015, la vigilancia y control de las actividades 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.

En virtud de lo expuesto, se hace necesario que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones establezca los requisitos, las condiciones y el trámite de la habilitación de los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales, así como los lineamientos y estándares para la integración de estos servicios y la coordinación de los prestadores, con la Agencia Nacional Digital.

En cumplimiento de los artículos 3 y 8 la Ley 1437 de 2011, y de lo dispuesto por el artículo 2.1.2.1.14 del Decreto Único Reglamentario 1081 de 2015, el proyecto de decreto fue publicado en la sede electrónica del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

“Por la cual se establecen los requisitos, las condiciones y el trámite de la habilitación de los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales; se dan los lineamientos y estándares para la integración de estos servicios y la coordinación de los prestadores con la Agencia Nacional Digital”.

En mérito de lo expuesto,

## RESUELVE:

### CAPÍTULO PRELIMINAR Disposiciones generales

**ARTÍCULO 1. Objeto.** La presente resolución tiene por objeto reglamentar el inciso 2 del artículo 9 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los requisitos, condiciones y trámites que las personas jurídicas de derecho privado deben cumplir para ser habilitados para la prestación de servicios ciudadanos digitales especiales, así como establecer los lineamientos y estándares para la integración de estos servicios y la coordinación de los prestadores, con la Agencia Nacional Digital en su rol de articulador, contenidos en el Anexo 1 de la presente resolución denominado “Guía de integración de prestadores privados de servicios ciudadanos digitales especiales”.

**ARTÍCULO 2. Ámbito de aplicación.** Serán sujetos obligados de la presente resolución las personas jurídicas de derecho privado que pretendan prestar servicios ciudadanos digitales especiales o hayan sido habilitados para prestar servicios ciudadanos digitales especiales por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

**ARTÍCULO 3. Adopción de la guía de integración de prestadores privados de servicios ciudadanos digitales especiales.** Los sujetos obligados de que trata el artículo 2 de la presente Resolución deberán adoptar y aplicar la guía de integración de prestadores privados de servicios ciudadanos digitales especiales contenida en el Anexo 1 de esta misma Resolución.

**ARTÍCULO 4. Definiciones.** Además de las definiciones contenidas en los artículos 2.2.17.1.4 y 2.2.17.2.1.1 del Decreto 1078 de 2015 y las contenidas en el Anexo 1 y el Anexo 2 de la Resolución MinTIC 2160 de 2020, para efectos de lo establecido en esta Resolución, se tendrán en cuenta las definiciones señaladas en el Anexo 1 de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 5. Principios.** Además de los principios previstos en el artículo 209 de la Constitución Política, en el artículo 9° de la Ley 527 de 1999, en el artículo 2° de la Ley 1341 de 2009, en el artículo 3° de la Ley 1437 de 2011, en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012 y los atinentes a la Política de Gobierno Digital contenidos en los artículos 2.2.9.1.1.3 y 2.2.17.1.6. de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, la prestación de los servicios ciudadanos digitales especiales se orientará por los siguientes principios:

1. **Accesibilidad.** Los servicios ciudadanos digitales ofrecidos por los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales 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, conforme a lo establecido en el Anexo 1 de la Resolución 1519 del 2020 del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
2. **Interoperabilidad.** Se garantizará a los prestadores privados de servicios ciudadanos digitales el adecuado flujo e interacción entre los sistemas de información, permitiendo el intercambio, la integración y la compartición de los datos con la Agencia Nacional Digital como articulador.
3. **Neutralidad tecnológica.** En la prestación de los servicios ciudadanos digitales especiales se garantizará la libre adopción de tecnologías, teniendo en cuenta recomendaciones y conceptos de los organismos internacionales competentes e idóneos en la materia, que

“Por la cual se establecen los requisitos, las condiciones y el trámite de la habilitación de los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales; se dan los lineamientos y estándares para la integración de estos servicios y la coordinación de los prestadores con la Agencia Nacional Digital”.

permitan fomentar la eficiente prestación de servicios, contenidos y aplicaciones que usen tecnologías de la información y las comunicaciones y garantizar la libre y leal competencia, y que su adopción sea armónica con el desarrollo ambiental sostenible.

4. **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 digital 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 establecido en el Capítulo I del Título 9 del Parte del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015.
5. **Simetría.** Los prestadores de servicios ciudadanos digitales deberán garantizar que los datos y la información requerida a los usuarios y tratada en el desarrollo de los servicios ciudadanos digitales, sea proporcional, razonable, equivalente y necesaria para la prestación del servicio ciudadano digital ofertado.
6. **Usabilidad.** En el diseño y configuración de los servicios ciudadanos digitales se propenderá porque su uso sea de fácil manejo para todos los usuarios.

**ARTÍCULO 6. *Prestación mínima de servicios ciudadanos digitales base.*** Los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales que se habiliten deberán prestar como mínimo un servicio ciudadano digital base de autenticación y/o de carpeta ciudadana digital, ya sea directamente por el prestador de servicios ciudadanos digitales especiales habilitado, o vinculado con el servicio ciudadano base provisto por el articulador.

**Parágrafo.** Los servicios ciudadanos digitales base provistos por personas jurídicas de derecho privado siempre deberán prestarse de manera gratuita al ciudadano de conformidad con el artículo 2.2.17.1.6 del Decreto 1078 de 2015.

**ARTÍCULO 7. *Prohibición de ceder habilitación.*** La habilitación que otorga el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a personas jurídicas de derecho privado para prestar servicios ciudadanos digitales especiales no puede ser cedida ni transferida en ninguna circunstancia.

**ARTÍCULO 8. *Prohibición de exclusividad.*** La habilitación otorgada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones al prestador de servicios ciudadanos digitales especiales no implica la exclusividad en la prestación del servicio autorizado.

**ARTÍCULO 9. *Medios digitales para la realización del trámite.*** El trámite de habilitación y de renovación de habilitación para la prestación de servicios ciudadanos digitales especiales se realizará integralmente a través de la sede electrónica del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de conformidad con el artículo 6 de la Ley 2052 de 2020.

## CAPÍTULO 1

### Habilitación para la Prestación de Servicios Ciudadanos Digitales Especiales

**ARTÍCULO 10. *Trámite de la habilitación.*** El trámite de habilitación para prestar servicios ciudadanos digitales especiales será el siguiente:

“Por la cual se establecen los requisitos, las condiciones y el trámite de la habilitación de los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales; se dan los lineamientos y estándares para la integración de estos servicios y la coordinación de los prestadores con la Agencia Nacional Digital”.

1. Radicación de la solicitud: El representante legal del solicitante o su apoderado radicará el formulario de solicitud dispuesto por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, acompañado de los documentos y requisitos establecidos en el Anexo 1 de la presente Resolución, a través de la sede electrónica del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. El solicitante recibirá un mensaje de datos en el que se le indicará:
  - 1.1. El número de radicado de su solicitud;
  - 1.2. La fecha de presentación de la solicitud;
  - 1.3. El término para resolver la solicitud de habilitación, que será máximo de dos (2) meses contados a partir de la fecha de radicación del formulario de solicitud de habilitación.
2. Examen de la solicitud: Una vez recibida la solicitud, el Grupo Interno de Servicios Ciudadanos Digitales del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones realizará las siguientes acciones:
  - 2.1. Verificar que el solicitante cumpla con los requisitos establecidos en el Anexo 1 de la presente Resolución;
  - 2.2. Determinar si se requiere información adicional a la presentada por el solicitante, caso en el cual requerirá a éste para su aportación, conforme con el artículo 11 de esta Resolución;
  - 2.3. Verificar las condiciones financieras, técnicas, administrativas y jurídicas del solicitante, en lo referente a la prestación de servicios ciudadanos digitales especiales, las cuales se encuentran en el Anexo 1 de la presente Resolución;
  - 2.4. El coordinador del Grupo Interno de Servicios Ciudadanos Digitales solicitará concepto técnico a la Agencia Nacional Digital en su rol de articulador con el objetivo de que informe si cuenta con la capacidad técnica suficiente para soportar los servicios ciudadanos digitales especiales solicitados.
3. Expedición del acto administrativo de habilitación: El Coordinador del Grupo Interno de Servicios Ciudadanos Digitales del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha de radicación del formulario de solicitud de habilitación, expedirá el acto administrativo que contendrá la decisión afirmativa o negativa de habilitación, el cual se comunicará a la Agencia Nacional Digital como articulador.

**ARTÍCULO 11. *Solicitudes incompletas y desistimiento tácito.*** Si en la verificación se encuentra que el interesado no presentó la información que determina el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se dará aplicación a lo establecido en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**ARTÍCULO 12. *Recurso contra los actos que resuelvan la solicitud de habilitación, renovación o modificación.*** Contra los actos que expida el Coordinador del Grupo Interno de Servicios Ciudadanos Digitales que resuelvan la solicitud de habilitación, su renovación o su modificación para la prestación de servicios ciudadanos digitales especiales, procede el recurso de reposición y en subsidio de apelación de conformidad con el Capítulo VI del Título III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

El recurso de reposición interpuesto por el solicitante procederá ante el Coordinador del Grupo Interno de Servicios Ciudadanos Digitales, para que aclare, modifique, adicione o revoque la decisión que resuelve la solicitud de habilitación, su renovación o su modificación para la prestación de servicios

“Por la cual se establecen los requisitos, las condiciones y el trámite de la habilitación de los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales; se dan los lineamientos y estándares para la integración de estos servicios y la coordinación de los prestadores con la Agencia Nacional Digital”.

ciudadanos digitales especiales.

Le corresponderá al Director de Gobierno Digital conocer y resolver el recurso de apelación interpuesto contra el acto que resuelva la solicitud de habilitación, su renovación o su modificación para la prestación de servicios ciudadanos digitales especiales.

**ARTÍCULO 13. *Término de duración de la habilitación.*** Los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos, serán habilitados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por periodos de hasta cinco (5) años, contados a partir de la firmeza del acto que contiene esa habilitación.

**ARTÍCULO 14. *Renovación de la habilitación.*** La habilitación para la prestación de servicios ciudadanos digitales especiales podrá renovarse, a solicitud de parte y en forma sucesiva, por periodos de hasta cinco (5) años.

**Parágrafo.** La solicitud de renovación deberá radicarse con una antelación de tres (3) meses a la fecha de vencimiento de la habilitación, mediante los mismos canales previstos para la solicitud de habilitación, y dando cumplimiento a los requisitos descritos en el Anexo 1 de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 15. *Modificación de la habilitación.*** Si durante el periodo de vigencia de la habilitación el prestador de servicios ciudadanos digitales especiales cumple los requisitos establecidos en el Anexo 1 de la presente Resolución para modificar su nivel de categorización del servicio ciudadano digital especial habilitado, podrá solicitar ante la Coordinación del Grupo Interno de Servicios Ciudadanos Digitales del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la modificación de la habilitación.

La Coordinación del Grupo Interno de Servicios Ciudadanos Digitales resolverá la solicitud en aplicación del artículo 10 de la presente Resolución, para lo cual expedirá un acto administrativo que deberá ser comunicado a la Agencia Nacional Digital como articulador.

## **CAPÍTULO 2**

### **Novedades**

**ARTÍCULO 16. *Novedades que deben ser reportadas.*** Los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales están obligados a reportar a la Coordinación del Grupo Interno de Servicios Ciudadanos Digitales del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones las siguientes novedades:

1. Novedades relacionadas con el prestador de servicios:
  - 1.1. Cese de las actividades de prestación de servicios;
  - 1.2. Disolución y liquidación;
  - 1.3. Cambio de domicilio;
  - 1.4. Cambio de representante legal;
  - 1.5. Cambio de razón social;
  - 1.6. Cambio de datos de contacto;
  - 1.7. Incidencias en la seguridad de la información de naturaleza grave o muy grave, de conformidad a la clasificación establecida en la Guía para la Gestión y Clasificación de

“Por la cual se establecen los requisitos, las condiciones y el trámite de la habilitación de los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales; se dan los lineamientos y estándares para la integración de estos servicios y la coordinación de los prestadores con la Agencia Nacional Digital”.

Incidentes de Seguridad de la Información (Guía 21), proferida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.

- 1.8. Cambios en el nivel de los criterios establecidos en el Anexo 1 de la presente resolución.
2. Novedades respecto del servicio ciudadano digital especial habilitado:
  - 2.1. Cualquier sanción que afecte la prestación del servicio ciudadano digital habilitado;
  - 2.2. Suspensión temporal o definitiva de la prestación del servicio ciudadano digital habilitado;
  - 2.3. Reanudación de la prestación del servicio ciudadano digital habilitado;
  - 2.4. Disminución de la capacidad financiera, administrativa, jurídica y técnica con respecto a la cual se otorgó la habilitación.

**Parágrafo.** En caso de suspensión definitiva de la prestación del servicio ciudadano digital especial habilitado, el prestador de servicios ciudadanos digitales especiales debe proporcionar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones acceso a los datos de auditoría y registros durante el siguiente año fiscal.

**ARTÍCULO 17. *Plazo para comunicar novedades.*** Una vez ocurrida una novedad, el representante legal del prestador de servicios ciudadanos digitales especiales o la persona debidamente facultada tendrá un plazo de diez (10) días para comunicar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de su sede electrónica. En el caso de los usuarios del servicio de ciudadanos digitales especiales se deberá informar la novedad de manera inmediata a su ocurrencia.

**ARTÍCULO 18. *Portabilidad en caso de suspensión temporal o definitiva.*** En los casos de suspensión temporal o definitiva de la prestación del servicio ciudadano digital especial habilitado, el prestador de servicios ciudadanos digitales especiales deberá facilitar la portabilidad de sus usuarios a otro prestador de servicios ciudadanos digitales especiales de la libre escogencia del usuario. Para esto, se debe contar con un proceso de migración de datos estandarizado hacia otros prestadores privados o a la Agencia Nacional Digital como articulador, con el objetivo de que los usuarios puedan continuar usando los servicios ciudadanos digitales. Este proceso se deberá desarrollar basado en la disponibilidad de las interfaces necesarias para cumplir con la migración de información de usuarios, conforme el Anexo 1 de la presente Resolución.

**Parágrafo.** Los prestadores privados de servicios ciudadanos digitales especiales deberán tener la capacidad de realizar traslados de usuarios y validación de credenciales de autenticación.

### CAPÍTULO 3

#### Derechos y obligaciones derivadas de la prestación de servicios ciudadanos digitales especiales

**ARTÍCULO 19. *Obligaciones del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.*** Además de las obligaciones señaladas en el artículo 2.2.17.4.1. del Decreto 1078 de 2015 (DUR-TIC), el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones tendrá a cargo las siguientes obligaciones en el marco de la habilitación, prestación, vigilancia y control de los servicios ciudadanos digitales especiales:

“Por la cual se establecen los requisitos, las condiciones y el trámite de la habilitación de los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales; se dan los lineamientos y estándares para la integración de estos servicios y la coordinación de los prestadores con la Agencia Nacional Digital”.

1. El Grupo Interno de Trabajo de Servicios Ciudadanos Digitales adelantará el procedimiento de habilitación para la prestación de servicios ciudadanos digitales especiales y su renovación, cuando sea solicitado.
2. El Grupo Interno de Trabajo de Servicios Ciudadanos Digitales comunicará al articulador de los servicios ciudadanos digitales las habilitaciones concedidas para la prestación de servicios ciudadanos digitales especiales. Dicha comunicación se realizará dentro de los tres (3) días siguientes contados a partir de la firmeza del acto administrativo que conceda la habilitación o renovación.
3. La Dirección de Gobierno Digital resolverá el recurso de apelación frente a la decisión que niega la habilitación o renovación para la prestación de servicios ciudadanos digitales especiales.
4. La Dirección de Gobierno Digital publicará en la sede electrónica del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones un listado de los prestadores privados de servicios ciudadanos digitales especiales con el respectivo servicio para el cual se encuentran habilitados.
5. En caso de presentarse cambios al Anexo 1 de la presente Resolución, la Dirección de Gobierno Digital deberá informar a los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales a través de la sede electrónica del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

**ARTÍCULO 20. *Obligaciones del articulador.*** Además de las obligaciones del articulador señaladas en el artículo 2.2.17.4.2 del Decreto 1078 de 2015, con el objetivo de facilitar el acceso a los servicios ciudadanos digitales, el articulador realizará las siguientes actividades:

1. Permitir la integración de los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales habilitados según lo dispuesto en el artículo 29 de la presente resolución.
2. Comunicar al Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad - CSIRT Gobierno Nacional, los incidentes de seguridad digital que se presenten en el marco de la prestación de servicios ciudadanos digitales especiales.

**ARTÍCULO 21. *Obligaciones de los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales habilitados.*** Además de las obligaciones señaladas en capítulo 4 del título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015 (DUR-TIC) y aquellas que se establezcan en el acto administrativo de habilitación, los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales habilitados deberán cumplir las siguientes obligaciones:

1. Cumplir durante toda la vigencia de la habilitación, los lineamientos establecidos 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 y previamente habilitados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
2. Coordinar con el articulador el intercambio y la circulación oportuna, segura y eficiente de la información de los servicios ciudadanos digitales, respetando las disposiciones contenidas en el capítulo 5 del título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015 (DUR-TIC) y el Capítulo 5 de la presente Resolución.
3. Atender las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información que presenten los usuarios que hacen uso de los servicios ciudadanos digitales especiales, así como los



“Por la cual se establecen los requisitos, las condiciones y el trámite de la habilitación de los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales; se dan los lineamientos y estándares para la integración de estos servicios y la coordinación de los prestadores con la Agencia Nacional Digital”.

requerimientos que efectúen autoridades administrativas o judiciales en el marco de sus competencias.

4. Reportar al articulador y a las autoridades competentes, los incidentes que se registren en la prestación de los servicios ciudadanos digitales especiales.
5. Cumplir los lineamientos en materia de sede electrónica y transparencia señalados en las Resoluciones 1519 y 2893 de 2020 expedidas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
6. Prestar los servicios de soporte a los usuarios y garantizar los niveles de servicio adecuados para la prestación de los servicios ciudadanos digitales especiales de conformidad con la presente resolución.
7. Implementar los sistemas de gestión de seguridad y controles que permitan disminuir y gestionar el riesgo asociado a la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información para lo cual adoptarán los lineamientos del Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información de la Política de Gobierno Digital.
8. Garantizar el acceso a la información que sea necesaria para adelantar las acciones de monitoreo y control permanente por parte del articulador.
9. Disponer de las herramientas suficientes y adecuadas para garantizar la disponibilidad de los servicios ciudadanos digitales especiales.
10. Disponer de la infraestructura necesaria para dar cobertura a los servicios ciudadanos digitales especiales, conforme con lo exigido en el Anexo 1 de la presente Resolución.
11. Realizar los ajustes técnicos necesarios cuando se presenten actualizaciones en los lineamientos establecidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
12. Mantener los requerimientos técnicos, de capital de trabajo y de capacidad organizacional, sin perjuicio de la recategorización de nivel del servicio conforme con lo exigido en el Anexo 1 de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 22. *Obligaciones especiales de los prestadores del servicio de autenticación digital.***

Los prestadores de los servicios ciudadanos digitales especiales habilitados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones aplicarán las disposiciones sobre firma electrónica y digital contenidas en la Ley 527 de 1999 y sus normas reglamentarias, o demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

**ARTÍCULO 23. *Obligaciones especiales de los prestadores de servicio de carpeta ciudadana digital.*** Los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales de carpeta ciudadana digital deberán cumplir con las siguientes obligaciones especiales:

1. Disponer de los mecanismos que cuenten con 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 el ingreso al servicio ciudadano digital 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.

**ARTÍCULO 24. *Deberes de los usuarios de los servicios ciudadanos digitales especiales.*** Los

“Por la cual se establecen los requisitos, las condiciones y el trámite de la habilitación de los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales; se dan los lineamientos y estándares para la integración de estos servicios y la coordinación de los prestadores con la Agencia Nacional Digital”.

usuarios de los servicios ciudadanos digitales especiales 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 prestador de servicios ciudadanos digitales especiales debidamente habilitado;
3. Mantener actualizados sus datos de registro;
4. Custodiar los mecanismos de autenticación y hacer un buen uso de los servicios ciudadanos digitales especiales;
5. Aceptar los términos y condiciones para hacer uso de los servicios ciudadanos digitales especiales;
6. No ceder o transferir los derechos y/o obligaciones derivadas de los términos y condiciones aprobados;
7. Velar por el buen uso de la información a la que tenga acceso a través de los servicios ciudadanos digitales;
8. No incurrir en conductas señaladas como prohibidas en la Ley 1273 de 2009.

**ARTÍCULO 25. *Derechos de los usuarios de los servicios ciudadanos digitales especiales.*** Los usuarios de los servicios ciudadanos digitales especiales tendrán derecho a:

1. Registrarse de manera gratuita a los servicios ciudadanos digitales de autenticación digital y carpeta ciudadana digital ofrecidos por el prestador de servicios ciudadanos digitales especiales 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 especiales ofrecidos por el prestador de servicios ciudadanos digitales especiales de su preferencia, en los términos de la Ley 1581 de 2012 y de la 1266 de 2008, y demás normas que las desarrollen;
3. Interponer peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información en relación con la prestación de los servicios ciudadanos digitales especiales;
4. Elegir y cambiar libremente el prestador de servicios;
5. Solicitar en cualquier momento, y a través de cualquiera de los medios de atención al usuario, su retiro de la plataforma de servicios.

#### **CAPÍTULO 4**

##### **Obligaciones de tratamiento de datos y seguridad digital**

**ARTÍCULO 26. *Uso de datos.*** Los datos recolectados, producidos, almacenados y relacionados a los servicios ciudadanos digitales únicamente podrán ser usados para los fines que fueron recolectados y expresamente autorizados por el titular de los datos y directamente relacionados con la prestación del servicio para el cual fue autorizado.

**ARTÍCULO 27. *Estrategia de seguridad digital.*** Los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales deben contar una estrategia de seguridad digital en la que se integren principios, políticas, procedimientos, guías, manuales, formatos y lineamientos para la gestión de la seguridad de la información digital. Adicionalmente, la estrategia de seguridad digital debe:

1. Ser aprobada por el órgano de dirección competente del prestador de servicios ciudadanos

“Por la cual se establecen los requisitos, las condiciones y el trámite de la habilitación de los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales; se dan los lineamientos y estándares para la integración de estos servicios y la coordinación de los prestadores con la Agencia Nacional Digital”.

- digitales especiales;
2. Contar con un análisis y tratamiento de riesgos de seguridad digital e implementar controles que permitan gestionarlos;
  3. Establecer los roles y responsabilidades del prestador de los servicios ciudadanos digitales especiales asociados a la seguridad digital;
  4. Establecer e implementar los principios, lineamientos y estrategias para promover una cultura para la seguridad digital y de la información que incluya actividades de difusión, capacitación y concientización tanto al interior de la entidad como frente a usuarios y terceros que ésta considere relevantes para mejorar habilidades y promover conciencia en la seguridad de la información. Estas actividades deben realizarse anualmente;
  5. La estrategia debe incluir todas las tecnologías de la información y las comunicaciones que utiliza la organización, incluida la adopción de nuevas tecnologías o tecnologías emergentes.
  6. Aplicar las demás consideraciones que a juicio del prestador de servicios ciudadanos digitales especiales contribuyan a elevar sus estándares de seguridad digital;
  7. Cumplir con los lineamientos establecidos en la Resolución 500 de 2021 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en lo que respecta a la prestación de los servicios ciudadanos digitales especiales para los que fueron habilitados.

**Parágrafo.** Los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales deben mantener vigente la certificación de su sistema de gestión de seguridad y privacidad de la información conforme se detalla en el Anexo 1 de la presente resolución.

**ARTÍCULO 28. *Tratamiento de datos personales, seguridad y privacidad de la información.*** Los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales deberán cumplir las obligaciones señaladas en el capítulo 5 del Título 17 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015 (DUR-TIC) y lo dispuesto en esta Resolución.

## **CAPÍTULO 5**

### **Disposiciones finales**

**ARTÍCULO 29. *Requisitos técnicos transversales de los Servicios Ciudadanos Digitales Especiales respecto a la plataforma de interoperabilidad.*** Para garantizar un funcionamiento integrado entre los usuarios, la Agencia Nacional Digital en su rol de articulador y los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones dispone un marco de requisitos técnicos contenido en el Anexo 1 de la presente Resolución.

**ARTÍCULO 30. *Responsabilidad.*** El prestador de servicios ciudadanos digitales especiales prestará los servicios ciudadanos digitales especiales por cuenta y riesgo propio, asumiendo de forma exclusiva los costos de la prestación.

**ARTÍCULO 31. *Causales de terminación de la habilitación.*** La habilitación para la prestación de servicios ciudadanos digitales especiales terminará por el acaecimiento de alguna de las siguientes causales:

1. Por solicitud de terminación anticipada del prestador de servicios ciudadanos digitales especiales.
2. Por liquidación de la persona jurídica habilitada para la prestación del servicio;
3. Por imposibilidad de ejecución del servicio;

“Por la cual se establecen los requisitos, las condiciones y el trámite de la habilitación de los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales; se dan los lineamientos y estándares para la integración de estos servicios y la coordinación de los prestadores con la Agencia Nacional Digital”.

4. Por decisión judicial que así lo disponga;
5. Por el cumplimiento del plazo habilitante sin que haya mediado solicitud de renovación previa.

**ARTÍCULO 32. Vigilancia y control del cumplimiento de las obligaciones de los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales.** La vigilancia y control de las actividades involucradas en la prestación de los servicios ciudadanos digitales especiales 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.

**ARTÍCULO 32. Vigencia.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

### PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los

**KAREN ABUDINEN ABUCHAIBE**

Ministra de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Proyectó: Luis Fernando Bastidas Reyes – Contratista Dirección de Gobierno Digital  
Marco Emilio Sánchez Acevedo– Contratista Dirección de Gobierno Digital  
Gilber Corrales Rubiano - Contratista Dirección de Gobierno Digital  
José Ricardo Aponte - Contratista Dirección de Gobierno Digital  
Revisó: Angella Santamaría Sánchez– Asesora Despacho Viceministro de Transformación Digital  
Aura María Cifuentes Gallo – Directora de Gobierno Digital  
Margarita Ricardo - Asesor Despacho Viceministerio de Transformación Digital  
Luis Leonardo Monguí Rojas – Coordinador GIT de Doctrina y Seguridad Jurídica  
Manuel Domingo Abello Álvarez– Director Jurídico  
Walid David Jalil Nasser– Viceministro de Transformación Digital (E)