



**MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS  
COMUNICACIONES**

RESOLUCIÓN NÚMERO **001951** DE **09 JUN 2022**

"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 MINISTRO 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,

**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 2.2.9.1.1.1. del Decreto 1078 de 2015 (DUR-TIC), la Política de Gobierno Digital, es entendida como el uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el objetivo de impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos y, en general, los habitantes del territorio nacional y la competitividad del país, promoviendo la generación de valor público a través de la transformación digital del Estado, de manera proactiva, confiable, articulada y colaborativa entre los Grupos de Interés y permitir el ejercicio de los derechos de los usuarios del ciberespacio.

De acuerdo con el artículo 2.2.9.1.2.1. del Decreto 1078 de 2015 (DUR-TIC), la Política de Gobierno Digital se desarrollará a través de un esquema que articula los elementos que la componen, a saber: gobernanza, innovación pública digital, habilitadores, líneas de acción, e iniciativas dinamizadoras, con el fin de lograr su objetivo.

De acuerdo con el numeral 3 del artículo 2.2.9.1.2.1. del Decreto 1078 de 2015 (DUR-TIC), los sujetos obligados a la Política de Gobierno Digital desarrollarán las capacidades que les permitan ejecutar las líneas de acción de esta política, mediante la implementación de los siguientes habilitadores: Arquitectura, Seguridad y Privacidad de la Información, Cultura y Apropiación y Servicios Ciudadanos Digitales.

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

"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".

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 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.

“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”.

De conformidad con lo previsto en la sección 3 del capítulo 1 de la Resolución MinTIC 2112 de 2020, las disposiciones de que trata la presente Resolución fueron publicadas en el sitio web del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones durante el período comprendido entre el 24 de julio de 2021 y el 16 de agosto de 2021, con el fin de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas por parte de los ciudadanos y grupos de interés.

En cumplimiento de la Resolución No. 455 de 2021, en fecha 21 de septiembre de 2021 el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones solicitó al Departamento Administrativo de la Función Pública concepto de aprobación con respecto al proyecto de resolución “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 cual, mediante oficio de número de radicado 20215010394561 del 02 de noviembre de 2021, solicitó ajustes con el propósito de que el proyecto de acto administrativo sea expedido y publicado en cumplimiento de la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites.

En cumplimiento del artículo 7 de la Ley 1340 de 2009, en fecha 15 de octubre de 2021 el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones solicitó a la Superintendencia de Industria y Comercio concepto de abogacía con respecto al proyecto de resolución “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 cual, mediante oficio de número de radicado 21-319342- -11-0 del 02 de noviembre de 2021, dio respuesta formulando las siguientes recomendaciones: “1. Monitorear las relaciones entre el mercado de SCDE y los otros mercados en los que los proveedores privados se desenvuelven y, en consecuencia, adoptar medidas ex ante a través de la regulación que eviten el uso de los SCDE como una plataforma para generar distorsiones en otros mercados. 2. Realizar un seguimiento constante al desarrollo del mercado de SCD y adoptar medidas regulatorias encaminadas a la protección de la libre competencia económica en función de dicha evolución.”

En cumplimiento de la Resolución No. 455 de 2021, en fecha 15 de diciembre de 2021 el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones remitió nuevamente al Departamento Administrativo de la Función Pública solicitud de concepto de aprobación con respecto al proyecto de resolución “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”. Mediante radicado DAFP número 20215010467151 de fecha 27/12/2021, el Departamento Administrativo de la Función Pública respondió solicitando ajustes adicionales con el propósito de que el proyecto de acto administrativo sea expedido y publicado en cumplimiento de la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites.

En cumplimiento de la Resolución No. 455 de 2021, en fecha 14 de enero de 2022 el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones remitió nuevamente al Departamento Administrativo de la Función Pública solicitud de concepto de aprobación con respecto al proyecto de resolución “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”. Mediante radicado DAFP 20225010025651 del 20 de enero de 2022, el Departamento Administrativo de la Función Pública emitió concepto favorable.

“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 especiales 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 especiales 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 especiales habilitados deberán garantizar que los datos, la información y el cobro requeridos a los usuarios deberá ser proporcional, razonable, equivalente y necesaria para la prestación del servicio ciudadano digital ofertado. De igual manera lo serán las pólizas que amparen los riesgos derivados de la prestación del servicio.
6. **Usabilidad.** En el diseño y configuración de los servicios ciudadanos digitales especiales 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 través de un tercero prestador de tales servicios ciudadanos digitales base. El servicio ciudadano digital especial debe estar vinculado a los servicios ciudadanos digitales base.

**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 del microsítio ubicado en 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

"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 será el siguiente:

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 del micrositio ubicado en 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.
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 el solicitante cuenta con la capacidad técnica necesaria para integrarse a los servicios ciudadanos digitales base ofertados.
3. Expedición del acto administrativo de habilitación: El Coordinador del Grupo Interno de Servicios Ciudadanos Digitales, dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de radicación del formulario de solicitud de habilitación, expedirá el acto administrativo que contendrá la decisión sobre la habilitación, el cual se comunicará a la Agencia Nacional Digital como articulador.

**Parágrafo 1.** La solicitud de concepto técnico a la Agencia Nacional Digital de que trata el numeral 2.4. del presente artículo suspenderá el término para resolver la solicitud de habilitación. Dicho término se reanudará al día hábil siguiente de la recepción del concepto técnico de la Agencia Nacional Digital por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

**Parágrafo 2.** La Agencia Nacional Digital emitirá el concepto técnico de que trata el numeral 2.4. del presente artículo dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción de la solicitud, de conformidad con el artículo 30 de la Ley 1437 de 2011.

**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**

"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".

**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 será decidido por el Coordinador del Grupo Interno de Servicios Ciudadanos Digitales, y el de apelación por el Director de Gobierno Digital.

**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 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, por periodos de hasta cinco (5) años. La renovación seguirá el trámite previsto en el artículo 10 de la presente Resolución.

**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 quien haga las veces de 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 a través de la sede electrónica 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

“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”.

conformidad a la clasificación establecida en la Guía para la Gestión y Clasificación de 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 1.** 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.

**Parágrafo 2.** En caso de novedades de que trata el numeral 1.7. deberán ser comunicadas a la Agencia Nacional Digital.

**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 comunicarla al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través del micrositio ubicado en su sede electrónica o a la Agencia Nacional Digital, según corresponda. 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

“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”.

cargo las siguientes obligaciones en el marco de la habilitación, modificación, renovación, prestación, vigilancia y control de los servicios ciudadanos digitales especiales:

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Monitorear las relaciones entre el mercado de servicios ciudadanos digitales especiales y los otros mercados en los que los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales se desenvuelven y, en consecuencia, adoptar medidas ex ante a través de la regulación que eviten el uso de los servicios ciudadanos digitales especiales como una plataforma para generar distorsiones en otros mercados.
5. Realizar un seguimiento constante al desarrollo del mercado de servicios ciudadanos digitales y adoptar medidas regulatorias encaminadas a la protección de la libre competencia económica en función de dicha evolución.

**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.** 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 establezca el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en el acto administrativo de habilitación, los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales 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 cobros que no hayan sido aceptados expresamente por el usuario.
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

"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 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 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 ya sean base o 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, o las que las modifiquen o subroguen.
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.
13. Establecer procedimientos adecuados de control interno y de prevención y control de lavado de activos y financiación del terrorismo relacionados con la prestación de los servicios ciudadanos digitales base y especiales.
14. Cuando se trate de servicios de autenticación, el prestador de servicios ciudadanos digitales especiales deberá contar con pólizas de responsabilidad civil que amparen perjuicios patrimoniales ocasionados a los usuarios y a terceros, de conformidad con la normativa aplicable. Los amparos deberán ser proporcionales al servicio ofertado y al daño indemnizable.
15. Proporcionar al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones acceso a los datos recolectados en desarrollo de la prestación de los servicios ciudadanos digitales especiales durante el siguiente año fiscal a la terminación de la habilitación.
16. Obtenida la habilitación, informar al Grupo Interno de Trabajo de Servicios Ciudadanos Digitales la fecha de inicio de la prestación de los servicios ciudadanos digitales especiales.

**ARTÍCULO 22. Obligaciones especiales de los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales del 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:

"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".

- 1.1. 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 de servicios ciudadanos digitales especiales del servicio de autenticación digital.
3. Contar con las herramientas suficientes y adecuadas para garantizar la disponibilidad del servicio.

**ARTÍCULO 23. Deberes de los usuarios de los servicios ciudadanos digitales especiales.** Los 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 los prestadores de servicios ciudadanos digitales especiales habilitados;
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;

**ARTÍCULO 24. 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 25. Uso de datos.** Los datos recolectados, producidos, almacenados y relacionados a los servicios ciudadanos digitales únicamente podrán ser usados para los fines que fueron

"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".

recolectados y expresamente autorizados por el titular de los datos.

**ARTÍCULO 26. 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 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. Incluir todas las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como la adopción de nuevas o emergentes tecnologías que utiliza la organización con alcance a los servicios ciudadanos digitales base y especiales incluidos en la solicitud habilitación.
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.

## CAPÍTULO 5 Disposiciones finales

**ARTÍCULO 27. 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, deberán cumplir los requisitos técnicos contenidos en el Anexo 1 de la presente resolución.

**ARTÍCULO 28. 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 29. 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 del prestador de 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".

2. Por disolución y liquidación de la persona jurídica habilitada para la prestación del servicio;
3. Por imposibilidad absoluta y definitiva de la ejecución del servicio ciudadano digital;
4. Por decisión de autoridad competente adoptada mediante acto administrativo en firme, o providencia ejecutoriada;
5. Por el cumplimiento del plazo de la habilitación sin que haya mediado solicitud de renovación previa;
6. Por no mantener o cumplir durante la vigencia de la habilitación cualquiera de los requisitos generales y especiales previstos en esta resolución y su anexo.

**ARTÍCULO 30. 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 31. 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



CARMEN LIGIA VALDERRAMA ROJAS

Ministra de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones