



# POSITIVA

COMPAÑÍA DE SEGUROS

## MANUAL DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA NACIONAL

<b>Aprobó:</b> <b>Carlos Augusto Mesa Díaz</b> Jefe de Oficina de Estrategia y Desarrollo	<b>Revisó:</b> <b>Camilo Eduardo Matson Hernández</b> Líder SIG	<b>Elaboró:</b> <b>Oscar Saúl Guerrero Bohórquez</b> Profesional especializado	<b>Código:</b> EST_2_2_MA01
			<b>Versión:</b> 03
			<b>Clasificación:</b> Pública
			<b>Fecha:</b> 2022/10/13

---

## Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETIVOS.....	3
3. ALCANCE.....	3
4. POLITICAS DE DERECHO DE ACCESO, TRANSPARENCIA Y PUBLICIDAD .....	3
4.1 POLÍTICAS PARA EL CRITERIO DE ACCESIBILIDAD .....	4
4.2 POLÍTICAS PARA PUBLICACIÓN EN SITIO WEB (SEDE ELECTRÓNICA) .....	4
4.3 POLÍTICAS DE INFORMACIÓN MÍNIMA REQUERIDA .....	5
4.3.1 Contenidos mínimos en la sede electrónica de Positiva .....	5
4.4 POLITICAS PARA SOLICITUDES DE ACCESO .....	37
4.4.1 Respuesta a la Solicitud .....	38
4.5 POLITICAS PARA EXCEPCIONES A LA PUBLICACIÓN.....	40
a. Información Interna .....	40
b. Información Pública Clasificada.....	40
c. Información Pública Reservada.....	41
4.5.1 Negación de Acceso .....	41
4.5.2 Excepciones parciales.....	41
Responsables de la Políticas: .....	42
Documentos Asociados:.....	42
5. INFORMACIÓN RELEVANTE Y COMPLEMENTARIA .....	42
6. BIBLIOGRAFIA.....	42
7. ANEXOS.....	43
8. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS .....	43

---

## 1. INTRODUCCIÓN

**Positiva Compañía de Seguros S.A.** en su calidad de empresa industrial y comercial del Estado, y de acuerdo a lo establecido por la Ley 1712 de 2014, artículo 5, literal e, se encuentra regida por los principios de transparencia y acceso a la información pública y está sujeta a las disposiciones que regulan el derecho de acceso a la información pública, tal como estos se encuentran definidos en la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015, el Decreto 1081 de 2015, Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información y los requisitos en materia de acceso a la información pública.

En este sentido, la Compañía está comprometida con el cumplimiento de los estándares de transparencia, eficacia y celeridad establecidos por el Gobierno Nacional respecto de la aplicación de la política de transparencia y acceso a la información, lo cual implica la responsabilidad en el uso de la información y la obligación de mantener un rol proactivo en la divulgación de la información.

## 2. OBJETIVOS

A través de este documento, la Compañía adopta el Manual de Acceso a la Información Pública nacional, cuyo propósito es dar cumplimiento a la legislación aplicable al derecho de acceso y establecer el alcance de las obligaciones de la las políticas de transparencia y acceso a la información establecidos por el Gobierno Nacional, para la publicación de la información; las excepciones a la obligación de publicación y los mecanismos con los cuales cuenta el público para acceder a la información.

## 3. ALCANCE

El presente Manual es aplicable a todos los procedimientos relativos al derecho de acceso, incluyendo la publicación periódica de información pública, tal y como esta se encuentra regulada por la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015, el Decreto 1081 de 2015, Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y Las Comunicaciones, por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública.

Las políticas y disposiciones establecidas en el presente Manual son de obligatorio cumplimiento por parte de todos los trabajadores de la Compañía, y sus proveedores, en aquellos casos en los que estos últimos reciban solicitudes de información, o sean asignados, en virtud de sus funciones contratadas para dar respuesta a las mismas en nombre de la Compañía.

## 4. POLITICAS DE DERECHO DE ACCESO, TRANSPARENCIA Y PUBLICIDAD

En aplicación del principio de transparencia, la Compañía garantiza que la Información Pública de la misma se encuentre a disponibilidad del público, a través de medios físicos, remotos o

---

locales de comunicación electrónica. Esto implica que la Compañía no sólo da respuesta oportuna a las solicitudes de acceso a la información del público, sino que además mantiene en todo momento un rol proactivo, garantizando la publicación y divulgación de documentos e información que plasmen su actividad como Sujeto Obligado y que sean de interés público. La Compañía garantiza además que dicha información sea publicada de forma comprensible, accesible, en lenguaje claro, atendiendo a criterios de oportunidad, eficacia y celeridad.

#### **4.1 POLÍTICAS PARA EL CRITERIO DE ACCESIBILIDAD**

La Compañía, en cumplimiento de sus obligaciones legales, garantiza a los distintos grupos étnicos y culturales del país, así como a las personas que se encuentren en situación de discapacidad, el acceso a la información. Con este fin, y a solicitud de las partes interesadas, la Información Pública será adecuada a las necesidades particulares de las comunidades a las cuales esta pueda llegar a afectar.

En aquellos casos en los que la Información Pública que pueda llegar a afectar a una o más comunidades étnicas que no puedan comunicarse en castellano, estará disponible para consulta y será entendible para estas. La Compañía tendrá el deber de publicar la información traducida y adecuada a las necesidades de estas comunidades, una vez haya sido solicitado por las autoridades de las comunidades directamente afectadas.

#### **4.2 POLÍTICAS PARA PUBLICACIÓN EN SITIO WEB (SEDE ELECTRÓNICA)**

En la sede electrónica de la Compañía se mantendrá en todo momento una sección denominada "Transparencia", la cual deberá incluir por lo menos:

- a) La información mínima requerida, descrita en la sección 4.3.1.4.3 del presente documento.
- b) El Registro de los Activos de Información.
- c) El Esquema de Publicación de Información.
- d) El Programa de Gestión Documental.
- e) Las Tablas de Retención Documental.
- f) El informe de las solicitudes de acceso a la información.
- g) Los costos de reproducción de la Información Pública, con su respectiva motivación.

### 4.3 POLÍTICAS DE INFORMACIÓN MÍNIMA REQUERIDA

#### 4.3.1 Contenidos mínimos en la sede electrónica de Positiva

Contenidos Ley de Transparencia y Acceso a la Información			
Categoría de información			Explicación
Menú – Nivel I	Subnivel Menú Nivel II	ítem Menú Nivel II	
1. ANEXO TÉCNICO ACCESIBILIDAD WEB	1.1. Directrices de Accesibilidad Web	a. ¿Los elementos no textuales (p. ej. imágenes, diagramas, mapas, sonidos, vibraciones, etc.) que aparecen en el sitio web tienen texto alternativo?	Proporcione un enlace o URL donde se puede visualizar un certificado emitido por el representante legal de la entidad/empresa, o de cualquiera de sus funcionarios o empleados responsables del cumplimiento regulatorio que tenga capacidad para emitirlo, en el que se acredite el cumplimiento de este criterio.
		b. ¿Los videos o elementos multimedia tienen subtítulos y audio descripción (cuando no tiene audio original), como también su respectivo guion en texto? (en los siguientes casos también deben tener lenguaje de señas: para las alocuciones presidenciales, información sobre desastres y emergencias, información sobre seguridad ciudadana, rendición de cuentas anual de los entes centrales de cada sector del Gobierno Nacional).	Proporcione los enlaces o URL donde estén ubicados los videos o elementos multimedia del sitio web, y donde se evidencie que estos tienen subtítulos, audio descripción (cuando no tienen audio original) y su respectivo guion de texto.
		c. ¿El texto usado en el sitio web es de mínimo 12 puntos, con contraste de color que permita su visualización, y con posibilidad de ampliación hasta el 200% sin desconfiguración del contenido?	Proporcione un enlace o URL donde se puede visualizar un certificado emitido por el representante legal de la entidad/empresa, o de cualquiera de sus funcionarios o empleados responsables del cumplimiento regulatorio que tenga capacidad para emitirlo, en el que se acredite el cumplimiento de este criterio.
		d. ¿El código de programación y el contenido del sitio web está ordenado, con lenguaje de marcado bien utilizado y comprensible sin tener en cuenta el aspecto visual del sitio web, con una estructura organizada, identificación coherente y unificada de los enlaces (vínculos/botones), y con la posibilidad de una navegación lineal y continua con esos enlaces, incluyendo un buscador?	
		e. ¿Los formularios o casillas de información tienen advertencias e instrucciones claras con varios canales sensoriales (p. ej. Campos con asterisco obligatorios, colores, ayuda sonora, mayúscula sostenida)?	Proporcione los enlaces o URL donde estén ubicados los formularios o casillas de información para que se verifique si tienen advertencias bien ubicadas y señaladas, que se puedan leer adecuadamente con

			un software o aplicativo de accesibilidad, y en colores diferentes.
		f. ¿Al navegar el sitio web con tabulación se hace en orden adecuada y resaltando la información seleccionada?	Proporcione un enlace o URL donde se puede visualizar un certificado emitido por el representante legal de la entidad/empresa, o de cualquiera de sus funcionarios o empleados responsables del cumplimiento regulatorio que tenga capacidad para emitirlo, en el que se acredite el cumplimiento de este criterio
		g. ¿Se permite control de contenidos con movimientos y parpadeo y de eventos temporizados?	Proporcione un enlace o URL donde se puede visualizar un certificado emitido por el representante legal de la entidad/empresa, o de cualquiera de sus funcionarios o empleados responsables del cumplimiento regulatorio que tenga capacidad para emitirlo, en el que se acredite el cumplimiento de este criterio.
		h. ¿El lenguaje de los títulos, páginas, sección, enlaces, mensajes de error, campos de formularios, es en español claro y comprensible (siguiendo la guía de lenguaje claro del DAFP, en el caso de las entidades públicas, disponible en: <a href="https://www.portaltributariodecolombia.com/wp-content/uploads/2015/07/portaltributario-decolombia_guia-de-lenguaje-claro-para-servidores-publicos.pdf">https://www.portaltributariodecolombia.com/wp-content/uploads/2015/07/portaltributario-decolombia_guia-de-lenguaje-claro-para-servidores-publicos.pdf</a> )?	
		i. ¿Los documentos (Word, Excel, PDF, PowerPoint, etc.) cumplen con los criterios de accesibilidad establecidos en el Anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020 para ser consultados fácilmente por cualquier persona?	
2. REQUISITOS SOBRE IDENTIDAD VISUAL Y ARTICULACIÓN CON PORTAL ÚNICO DEL ESTADO COLOMBIANO GOV.CO	2.1. Top Bar (GOV.CO)	a. Top Bar o barra en la parte superior del sitio web, que redireccione al Portal Único del Estado Colombiano GOV.CO.	Para entidades de la rama ejecutiva de los niveles nacional y territorial del sector central y descentralizado por servicios o territorialmente (numeral 2.1.1 de la Resolución 1519 de 2020) : Deberán acondicionar una barra superior completa con acceso al Portal Único del Estado colombiano - GOV.CO, que estará ubicada en la parte superior, la cual deberá aparecer en todas sus páginas y vistas. La barra de GOV.CO contendrá su respectivo logotipo el cual deberá dirigir al sitio web

			https://www.gov.co y demás referencias que sean adoptadas en el lineamiento gráfico que expida el MinTIC.
	2.2. Footer o pie de página	Los sujetos obligados deberán incluir un footer o pie de página que contenga los siguientes ítems:	"Para las entidades de la rama ejecutiva de los niveles nacional y territorial del sector central y las descentralizadas por servicios o territorialmente deberán cumplir con la totalidad de ítems de este subnivel. Para todos los demás sujetos obligados: sólo deberá cumplirse con los literales b, c, y d correspondientes a este subnivel, pudiendo adoptar autónomamente el diseño referido en los lineamientos para acondicionamiento gráfico de sitios web a GOV.CO."
		a. Imagen del Portal Único del Estado Colombiano y el logo de la marca paísCO - Colombia.	"Para las entidades de la rama ejecutiva de los niveles nacional y territorial del sector central y las descentralizadas por servicios o territorialmente: su publicación es obligatoria. De igual modo, para las entidades territoriales la paleta de colores podrá variar, conforme con los colores institucionales del respectivo sujeto obligado. Para todos los demás sujetos obligados: este ítem no es obligatorio"
		b. Nombre de la entidad.	Como mínimo, una dirección incluyendo del departamento (si aplica) y municipio o distrito.
		c. vínculo a redes sociales, para ser redireccionado en los botones respectivos.	Para las entidades de la rama ejecutiva de los niveles nacional y territorial del sector central y las descentralizadas por servicios o territorialmente: La autoridad deberá, en virtud del artículo 16 del Decreto 2106 de 2019, y del capítulo V del Decreto Nacional 1080 de 2014, y demás normas expedidas por el Archivo General de la Nación relacionadas, disponer de lo necesario para que la emisión, recepción y gestión de comunicaciones oficiales, a través de los diversos canales electrónicos, asegure un adecuado tratamiento archivístico y estar debidamente alineado con la gestión documental electrónica y de archivo digital.
		DATOS DE CONTACTO:	

		a. Teléfono conmutador.	Todas las líneas telefónicas deberán incluir el prefijo de país +57, y el número significativo nacional (indicativo nacional) que determine la Comisión de Regulación de Comunicaciones.
		b. Línea gratuita o línea de servicio a la ciudadanía/usuario.	Anexo Técnico 2 de la Resolución 1519 de 2020.
		c. Línea anticorrupción.	"Para las entidades de la rama ejecutiva de los niveles nacional y territorial del sector central y las descentralizadas por servicios o territorialmente: la publicación es obligatoria. Para los demás sujetos obligados: solo debe hacerse si cuenta con la misma. Todas las líneas telefónicas deberán incluir el prefijo de país +57, y el número significativo nacional (indicativo nacional) que determine la Comisión de Regulación de Comunicaciones."
		d. Canales físicos y electrónicos para atención al público.	Anexo Técnico 2 de la Resolución 1519 de 2020.
		e. Correo de notificaciones judiciales.	
		f. Enlace para el mapa del sitio.	
		g. Enlace para vincular a las políticas que hace referencia en el numeral 2.3 ( Términos y condiciones, Política de privacidad y tratamiento de datos personales, Política de derechos de autor y/o autorización de uso sobre los contenidos y otras políticas que correspondan conforme con la normatividad vigente).	
	2.3. Requisitos mínimos de políticas y cumplimiento legal	a. Términos y condiciones.	Todos los sujetos obligados deberán publicar los términos y condiciones para el uso de todos sus sitios web, plataformas, aplicaciones, trámites y servicios, servicios de pasarela de pago, consulta de acceso a información pública, otros procedimientos administrativos, entre otros. Como mínimo deberán incluir lo siguiente: condiciones, alcances y límites en el uso; derechos y deberes de los usuarios; alcance y límites de la responsabilidad de los sujetos obligados; contacto para asuntos relacionados con los términos y condiciones; referencia a la política de privacidad y tratamiento de datos personales; referencia a la política de derechos de autor.

		b. Política de privacidad y tratamiento de datos personales.	Todos los sujetos obligados deberán publicar su política de privacidad y tratamiento de datos personales, conforme las disposiciones de la Ley 1581 del 2012, y demás instrucciones o disposiciones relacionadas, o aquellas que las modifiquen, adicionen o deroguen.
		c. Política de derechos de autor y/o autorización de uso sobre los contenidos.	Los sujetos obligados deberán publicar su política de derechos de autor y/o autorización de uso de los datos y contenidos, en la cual, deberán incluir el alcance y limitaciones relacionados con el uso de datos, información, contenidos y códigos fuente producidos por los sujetos obligados.
		d. Otras políticas que correspondan conforme con la normativa vigente.	Anexo Técnico 2 de la Resolución 1519 de 2020
		2.4. Requisitos mínimos en menú destacado	a. Menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
		b. Menú de Atención y servicios a la Ciudadanía.	
		c. Menú "Participa".	
3. INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD	3.1. Misión, visión, funciones y deberes	a. Misión y visión.	De acuerdo con la normativa que le aplique y las definiciones internas, incluyendo norma de creación y sus modificaciones.
		b. Funciones y deberes.	
	3.2. Estructura orgánica - organigrama	a. Organigrama	Incluirá, de manera legible, la descripción de la estructura orgánica, y la información de las divisiones o dependencias, extensiones y al menos un correo electrónico de los mismos, informando los nombres, apellido y cargo de la persona que sea responsable de la respectiva área.
	3.3. Mapas y cartas descriptivas de los procesos	a. Mapas y cartas descriptivas de los procesos.	Se deberán informar los procesos y procedimientos aplicables para la toma de decisiones conforme con sus competencias. Los mapas y cartas descriptivos pueden entenderse de igual modo como mapas de caracterización o

			flujogramas relacionados con los procesos propios de la gestión del sujeto obligado.
3.4. Directorio Institucional incluyendo sedes, oficinas, sucursales, o regionales, y dependencias	a. Información de contacto.		Se cumple con el requisito publicando la misma información de datos de contacto especificada en el numeral 2. 2. 1 , numeral 4 del Anexo 2 -Footer o pie de página-:a. Teléfono conmutador, b.Línea gratuita o línea de servicio a la ciudadanía/usuario, c. Línea anticorrupción (según la naturaleza del sujeto obligado), d. Canales físicos y electrónicos para atención al público, e. Correo de notificaciones judiciales, f. Enlace para el mapa del sitio, g. Enlace para vincular a las políticas que hace referencia en el numeral 2.3 ( Términos y condiciones, Política de privacidad y tratamiento de datos personales, Política de derechos de autor y/o autorización de uso sobre los contenidos y otras políticas que correspondan conforme con la normatividad vigente).
	b. Ubicación física (nombre de la sede si aplica).		Resolución 1519 de 2020, Anexo técnico 2, Pagina 15, Dirección de la sede principal, Art. 9, lit a) Ley 1712 de 2015.
	c. Dirección (incluyendo el departamento si aplica) y municipio o distrito (en caso que aplique, se deberá indicar el nombre del corregimiento).		Resolución 1519 de 2020, Anexo técnico 2, Pagina 15, Dirección de la sede principal, Art. 9, lit a) Ley 1712 de 2016.
	d. Horarios y días de atención al público.		Resolución 1519 de 2020, Anexo técnico 2, Pagina 15, Dirección de la sede principal, Art. 9, lit a) Ley 1712 de 2017.
	e. Datos de contacto específicos de las áreas de contacto o dependencias (en caso de que aplique).		Resolución 1519 de 2020, Anexo técnico 2, Pagina 15, Dirección de la sede principal, Art. 9, lit a) Ley 1712 de 2018.
3.5. Directorio de servidores públicos, empleados o contratistas	a. Nombres y apellidos completos.		De conformidad con el Artículo 2.1.1.2.1.5. -Directorio de Información de servidores públicos, empleados y contratistas- del Decreto 1081 de 2015, este requisito sólo es de obligatorio cumplimiento para las entidades de naturaleza pública; no obstante, su elaboración por los sujetos obligados señalados en los literales c, d, e y f será

			entendido como como una buena práctica de gestión pública.
		b. País, Departamento y Ciudad de nacimiento.	De conformidad con el Artículo 2.1.1.2.1.5. -Directorio de Información de servidores públicos, empleados y contratistas- del Decreto 1081 de 2015, este requisito sólo es de obligatorio cumplimiento para las entidades de naturaleza pública; no obstante, su elaboración por los sujetos obligados señalados en los literales c, d, e y f será entendido como como una buena práctica de gestión pública.
		c. Formación académica.	De conformidad con el Artículo 2.1.1.2.1.5. -Directorio de Información de servidores públicos, empleados y contratistas- del Decreto 1081 de 2015, este requisito sólo es de obligatorio cumplimiento para las entidades de naturaleza pública; no obstante, su elaboración por los sujetos obligados señalados en los literales c, d, e y f será entendido como como una buena práctica de gestión pública.
		d. Experiencia laboral y profesional.	
		e. Empleo, cargo o actividad que desempeña.	
		f. Dependencia en la que presta sus servicios en la entidad o institución.	
		g. Dirección de correo electrónico institucional.	
		h. Teléfono Institucional.	
		i. Escala salarial según las categorías para servidores públicos y/o empleados del sector privado.	
		j. Objeto, valor total de los honorarios, fecha de inicio y de terminación, cuando se trate contratos de prestación de servicios.	
	3.6. Directorio de entidades	a. Listado de entidades que integran el sector/rama/organismo, con enlace al sitio Web de cada una de éstas, en el caso de existir.	Para partidos o movimientos políticos: se cumple con este ítem con la publicación del enlace web de las entidades que están directamente relacionadas con estas organizaciones, a saber: Consejo Nacional Electoral, Ministerio del Interior, Registraduría, etc.

3.7. Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés	a. Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés.	El sujeto obligado deberá informar los gremios o asociaciones en las que participe como asociado, para lo cual, deberá publicar el enlace al sitio web.
3.8. Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención	a. Servicio al público, normas, formularios y protocolos de atención.	Resolución 1519 de 2020, Anexo técnico 2, Pagina 15
	b. Normas.	Resolución 1519 de 2020, Anexo técnico 2, Pagina 15.
	c. Formularios.	
	d. Protocolos de Atención.	
3.9. Procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas	a. Procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas	El sujeto obligado debe publicar la descripción de los procesos y procedimientos para la toma de decisiones en las diferentes áreas. Para las entidades de naturaleza pública, se entenderá como cumplido el requisito con la publicación de los actos administrativos relacionados con la toma de decisiones en la entidad.
3.10. Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado	a. Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos.	Para las entidades de naturaleza pública, se entenderá como cumplido este ítem con la publicación correspondiente de su canal de PQRSD.
3.11. Calendario de actividades	a. Calendario de actividades.	El sujeto obligado habilita un calendario de eventos y fechas clave relacionadas con sus procesos misionales.
3.12. Información sobre decisiones que pueden afectar al público	a. Información sobre decisiones que puede afectar al público.	Publicar el contenido de toda decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos e interpretación.
3.13. Entes y autoridades que lo vigilan	a. Nombre de la entidad.	Resolución 1519 de 2020, Anexo técnico 2, Pagina 16.
	b. Dirección.	
	c. Teléfono.	
	d. E-mail.	
	e. Enlace al sitio web del ente o autoridad.	
	f. Informar el tipo de control (fiscal, social, político, regulatorio, etc.).	
	g. Mecanismos internos de supervisión, notificación y vigilancia pertinente del sujeto obligado.	
3.14. Publicación de hojas de vida	a. Publicación de hojas de vida.	Publicar la hoja debida de aspirantes, junto con el email para presentar comentarios por parte de la ciudadanía. Para el caso de las entidades de orden nacional, el requisito se cumple mediante link al Portal de

			Aspirantes de la Presidencia de la República, disponible en: <a href="https://aspirantes.presidencia.gov.co">https://aspirantes.presidencia.gov.co</a> .
4. NORMATIVA	4.1. Normativa de la entidad o autoridad	Leyes.	De acuerdo con las leyes que le apliquen.
		Decreto Único Reglamentario.	De acuerdo con el decreto único reglamentario (si aplica).
		Normativa aplicable.	Decretos, resoluciones, circulares, directivas presidenciales, actos administrativos, autos o fallos judiciales que le apliquen (siempre que sea obligación su publicación) y que no se encuentren compilados, y demás normativa, incluyendo para entes territoriales las ordenanzas y los acuerdos municipales o distritales.
		Vínculo al Diario o Gaceta Oficial.	Todas las entidades de los niveles nacional, territorial y autónomos, deberán incluir el vínculo al Diario Oficial, y para el caso de entidades territoriales, se deberá incluir un link para consultar las gacetas oficiales que les aplique. hipervínculos que direccionen a estas normas específicas.
		Políticas, lineamientos y manuales.	Cada sujeto obligado deberá publicar sus políticas, lineamientos y manuales, según le aplique.
		a. Políticas y lineamientos sectoriales.	
		b. Manuales.	
		c. Otros lineamientos y manuales que le aplique.	
		Agenda Regulatoria.	Incluir en orden cronológico la agenda regulatoria, identificando claramente si ha sido adicionada o modificada. De conformidad con lo establecido por el Decreto 1273 de 2020, la obligación de cumplir con la Agenda Regulatoria es exclusiva para los Ministerios y Departamentos Administrativos de la Rama Ejecutiva del Poder Público.
		4.2. Búsqueda de normas	a. Sistema Único de Información Normativa – SUIN.
b. Sistema de búsquedas de normas, propio de la entidad.	El sujeto obligado podrá publicar su propio mecanismo de búsqueda de normas para las normas que expida, sancione o		

			revise en el marco de sus competencias.
	4.3. Proyectos de normas para comentarios	a. Proyectos normativos.	Publicar los proyectos normativos para comentarios, indicando los datos de contacto y plazo para que los interesados se pronuncien.
		b. Comentarios y documento de respuesta a comentarios.	En cada proyecto normativo se deberá publicar copia de los comentarios allegados (protegiendo la información personal o sensible según disposiciones de ley, email y demás datos de contacto, información de carácter reservado allegada); así mismo, se publicará el documento de respuesta a los comentarios. Esta obligación podrá cumplirse a través del SUCOP, una vez entre en vigencia.
		c. Participación ciudadana en la expedición de normas a través el SUCOP.	Conforme los lineamientos que expida el Departamento Nacional de Planeación, las autoridades deberán publicar sus proyectos normativos.
5. CONTRATACIÓN	5.1. Plan Anual de Adquisiciones	Plan anual de adquisiciones de la entidad, junto con las modificaciones que se realicen.	"Plan anual de adquisiciones de la entidad, junto con las modificaciones que se realicen, para lo cual, deberá informar que la versión del documento ha sido ajustada, e indicar la fecha de la actualización. La publicación se puede surtir con el link que direcciona a la información en el SECOP."
	5.2. Publicación de la información contractual	Información de gestión contractual en el SECOP.	Los sujetos obligados que contratan con cargo a recursos públicos o recursos públicos y privados deben publicar la información de su gestión contractual en el SECOP, conforme lo disponen la Ley 1150 del 2007, y el Decreto Único Reglamentario 1082 del 2015. En la página web del sujeto obligado debe indicarse en link para redireccionar a las búsquedas de procesos contractuales en el SECOP I y SECOP II (según aplique).
	5.3. Publicación de la ejecución de los contratos	Publicar el estado de la ejecución de los contratos, indicando:	
a. Fecha de inicio y finalización.			
b. Valor del contrato.			
c. Porcentaje de ejecución.			
		d. Recursos totales desembolsados o pagados.	

		e. Recursos pendientes de ejecutar.		
		f. Cantidad de otrosíes y adiciones realizadas (y sus montos).		
	5.4. Manual de contratación, adquisición y/o compras	Manual de contratación, que contiene los procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras.	Art.11, Lit g), Ley 1712 de 2014 Art .9, Dec. 103 de 2015.	
	5.5. Formatos o modelos de contratos o pliegos tipo	Publicar los formatos o modelos de contrato y pliegos tipo, en caso de que aplique.	Resolución 1519 de 2020, Anexo técnico 2, Pagina 19.	
6. PLANEACIÓN	6.1. Presupuesto general de ingresos, gastos e inversión	Publicar el presupuesto general de ingresos, gastos e inversión de cada año fiscal, incluyendo sus modificaciones.	Para el efecto, deberá indicar que la versión del documento ha sido ajustada e indicar la fecha de la actualización. Se deberá incluir un anexo que indique las rentas o ingresos, tasas y frecuencias de cobro en formato abierto para consulta de los interesados.	
	6.2. Ejecución presupuestal	Publicar la información de la ejecución presupuestal aprobada y ejecutada de ingresos y gastos anuales.	Publicar la información de la ejecución presupuestal aprobada y ejecutada de ingresos y gastos anuales.	
	6.3. Plan de Acción	PLAN DE ACCIÓN:		
		a. Objetivos.		Publicar anualmente, antes del 31 de enero de cada año, los planes a que hace referencia el artículo 74 de la Ley 1474 del 2011 y el Decreto 612 del 2018 de acuerdo con las orientaciones del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Conforme lo dispone el parágrafo del artículo 74 de la Ley 1474 del 2011 las "empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta estarán exentas de publicar la información relacionada con sus proyectos de inversión". Los sujetos deberán, cada tres (3) meses, publicar la información relacionada con la ejecución de metas, objetivos, indicadores de gestión y/o desempeño, de conformidad con sus programas operativos y los demás planes exigidos por la normativa vigente.
		b. Estrategias.		
		c. Proyectos.		
		d. Metas.		
		e. Responsables.		
f. Planes generales de compras.				
g. Distribución presupuestal de proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.				

		h. Presupuesto desagregado con modificaciones.	
	6.4. Proyectos de Inversión	Publicar cada proyecto de inversión, según la fecha de inscripción en el respectivo Banco de Programas y Proyectos de Inversión.	Publicar cada proyecto de inversión, según la fecha de inscripción en el respectivo Banco de Programas y Proyectos de Inversión, conforme lo dispone el artículo 77 de la Ley 1474 del 2011, así como cada tres (3) meses el avance de ejecución de dichos proyectos. Para el caso de las “empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta estarán exentas de publicar la información relacionada con sus proyectos de inversión”.
	6.5. Informes de empalme	Informe de empalme del representante legal y los ordenadores del gasto, cuando haya un cambio del o de los mismos.	Publicar el informe de empalme del representante legal, y los ordenadores del gasto, cuando se den cambios de los mismos.
	6.6. Información pública y/o relevante	Divulgar los informes o comunicados de información relevante.	Divulgar los informes o comunicados de información relevante que publiquen ante la Superintendencia Financiera, y/o la Superintendencia de Sociedades, cuando sea obligación de las empresas industriales y comerciales del Estado, o Sociedad de Economía Mixta.
	6.7. Informes de gestión, evaluación y auditoría	Informe de Gestión.	Publicar anualmente, antes del 31 de enero de cada año, el informe de gestión a que hace referencia el artículo 74 de la Ley 1474 del 2011. Conforme lo dispone el parágrafo del artículo 74 de la Ley 1474 del 2011 las “empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta estarán exentas de publicar la información relacionada con sus proyectos de inversión”.
		Informe de rendición de cuentas ante la Contraloría General de la República, o a los organismos de Contraloría o Control territoriales.	Resolución 1519 de 2020, Anexo técnico 2,
		Informe de rendición de cuentas a la ciudadanía.	Publicar los informes de rendición de cuenta sobre resultados, avances de la gestión y garantía de derecho de rendición de cuentas, incluyendo un informe de respuesta a las solicitudes o inquietudes presentadas por los interesados (antes, durante y después del ejercicio de la rendición). En esta sección se debe incluir los

			informes de rendición de cuentas relacionados con la implementación del proceso de paz, y los demás que apliquen conforme con la normativa vigente, directrices presidenciales o conforme con los lineamientos de la Política de Gobierno Digital.
		Informes a organismos de inspección, vigilancia y control (si le aplica).	Resolución 1519 de 2020, Anexo técnico 2.
		Planes de mejoramiento:	Publicar los Planes de Mejoramiento vigentes exigidos por los entes de control o auditoría externos o internos. De acuerdo con los hallazgos realizados por el respectivo organismo de control, los planes de mejoramiento se deben publicar de acuerdo con la periodicidad establecida por éste. Así mismo, el sujeto obligado debe contar con un enlace al organismo de control donde se encuentren los informes que éste ha elaborado en relación con el sujeto obligado. De igual forma debe publicar los planes de mejoramiento derivados de los ejercicios de rendición de cuentas ante la ciudadanía y grupos de valor.
		a. Publicar los Planes de Mejoramiento vigentes exigidos por los entes de control o auditoría externos o internos.	De acuerdo con los hallazgos realizados por el respectivo organismo de control, los planes de mejoramiento se deben publicar de acuerdo con la periodicidad establecida por éste.
		b. Enlace al organismo de control donde se encuentren los informes que éste ha elaborado en relación con el sujeto obligado.	Enlace al organismo de control donde se encuentren los informes que éste ha elaborado en relación con el sujeto obligado.
		c. Planes de mejoramiento derivados de los ejercicios de rendición de cuentas ante la ciudadanía y grupos de valor.	Planes de mejoramiento derivados de los ejercicios de rendición de cuentas ante la ciudadanía y grupos de valor.
	6.8. Informes de la Oficina de Control Interno	a. Informe pormenorizado.	Publicar el informe relacionado con el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones contenidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública y demás autoridades

			competentes, al que hace referencia el artículo 9 de la Ley 1474 del 2011, y el artículo 5 del decreto reglamentario 2641 del 2012.
		b. Otros informes y/o consultas a bases de datos o sistemas de información, conforme le aplique.	Resolución 1519 de 2020, Anexo técnico 2.
	6.9. Informe sobre Defensa Pública y Prevención del Daño Antijurídico	Informe sobre Defensa Pública y Prevención del Daño Antijurídico.	El requisito se entenderá como cumplido con el redireccionamiento al sistema eKOGUI de la Agencia de Defensa Jurídica de la Nación, y sólo será de obligatorio cumplimiento para las entidades de naturaleza pública.
	6.10. Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos	Informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos.	Conforme con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y el decreto reglamentario 2641 del 2012.
		Informe sobre solicitudes de acceso a la información, el cual debe contener lo siguiente:	
		a. número de solicitudes recibidas.	Resolución 1519 de 2020, Anexo técnico 2.
		b. Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad.	
		c. Tiempo de respuesta a cada solicitud.	
		d. número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	
7. TRÁMITES	7.1. Trámites	TRÁMITES:	Esta sección vinculará con el menú de trámites, conforme con la estandarización que se indica en el lineamiento general y las guías de sede electrónica, trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública para integrarlas al Portal Único del Estado colombiano, expedidas por MinTIC. De igual forma, de conformidad con lo señalado por el MinTIC (miércoles 16 de mayo de 2021), se precisó que el nivel de trámites hace referencia a la información que reposa en el Sistema Único de Trámites - SUIT-, con lo cual se entenderá como cumplido este nivel con la publicación correspondiente del enlace del SUIT en el sitio web del sujeto obligado de naturaleza pública.
		a Normatividad que sustenta el trámite.	Resolución 1519 de 2020, Anexo técnico 2.

		Procesos.	Procesos para la realización del trámite.
		Costos asociados.	Resolución 1519 de 2020, Anexo técnico 2.
		Formatos y/o formularios asociados.	
8. PARTICIPA	8.1. Descripción General	a. Descripción General del Menú Participa.	Para cumplir con el requisito, el sujeto obligado deberá informar: a. ¿De qué se trata el Menú Participa? b. ¿Cuáles son las secciones que lo integran? c. ¿Cómo se puede participar? Se entenderá como cumplido sólo si se publica la información completa de estos tres elementos.
		b. Publicar la información sobre los mecanismos, espacios o instancias del Menú Participa.	Publicar la información sobre los mecanismos, espacios o instancias del Menú Participa establecidos por la normatividad específica que obliga a la entidad y/o los que ofrece para la promoción de la participación en la descripción general del Menú Participa.
		c. Publicar la Estrategia de participación ciudadana.	"Publicar la Estrategia de participación ciudadana o generar un enlace (hipervínculo) que redirija a este documento, en el marco de las publicaciones del plan institucional que se disponen en el Menú de Transparencia y Acceso a la Información para consulta general."
		d. Publicar la Estrategia anual de rendición de cuentas.	Publicar la Estrategia anual de rendición de cuentas o generar un enlace (hipervínculo) que redirija a este documento, en el marco de las publicaciones del plan institucional que se disponen en el Menú de Transparencia y Acceso a la Información para consulta general.
		e. Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC).	Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) o generar un enlace (hipervínculo) que redirija a este documento, en el marco de las publicaciones del plan institucional que se disponen en el Menú de Transparencia y - DOCUMENTO OFICIAL - 1 8 Acceso a la Información para consulta general.

		<p>f. Publicación de informes de rendición de cuentas generales.</p>	<p>Crear un enlace o hipervínculo que redireccione a la sección de Transparencia y Acceso a la Información en la cual estén publicados los informes de rendición de cuentas generales y, si le aplica, los informes de rendición de cuentas sobre la implementación del Plan Marco de Implementación (PMI) del Acuerdo de paz. Para conocer las responsabilidades de la entidad en este tema, consultar el micrositio del sistema de rendición de cuentas de la implementación del acuerdo de paz (SIRCAP) en: <a href="https://www.funcionpublica.gov.co/sircap">https://www.funcionpublica.gov.co/sircap</a></p>
		<p>g. Convocatorias para la participación de la ciudadanía y grupos de valor en los espacios, instancias o acciones que ofrece la entidad.</p>	<p>Convocar a la participación de la ciudadanía y grupos de valor en los espacios, instancias o acciones que ofrece la entidad en el Menú Participa, es importante que su difusión se enfoque en la población objetivo que fue definida en la caracterización de usuarios. La convocatoria debe detallar el tema, objetivo, antecedentes, requisitos o reglas de participación, metodología, resultados esperados, plazos y etapas, etc.</p>
		<p>h. Calendario de la estrategia anual de participación ciudadana.</p>	<p>Incluir el calendario con las acciones y plazos propuestas en la estrategia anual de participación ciudadana.</p>
		<p>i. Formulario de inscripción ciudadana a procesos de participación, instancias o acciones que ofrece la entidad.</p>	<p>"Disponer de un formulario de inscripción ciudadana a procesos de participación, instancias o acciones que ofrece la entidad en el Menú Participa. Para mayor información sobre el formulario, consulte el documento del Departamento Administrativo de la Función Pública ""Lineamientos para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública. Versión 1"", página 19, disponible en: <a href="https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Lineamientos+para+publicar+informaci%C3%B3n+en+el+Men%C3%BA+Participa+sobre+participaci%C3%B3n+ciudadana+en+la+gesti%C3%B3n+p%C3%BA">https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Lineamientos+para+publicar+informaci%C3%B3n+en+el+Men%C3%BA+Participa+sobre+participaci%C3%B3n+ciudadana+en+la+gesti%C3%B3n+p%C3%BA</a></p>

			ica+-+Versi%C3%B3n+1+-+Mayo+2021.pdf/38857fc0-f1aa-cfd6-d21d-6ddb9724da7f?t=1621028045675&download=true "
		j. Canal de interacción deliberatoria para la participación ciudadana.	Disponer del canal que los participantes usaran para interactuar fácilmente en las deliberaciones que se convoquen y llegar a los acuerdos sobre los temas objeto de la participación. Puede ser chat, foro virtual, blogs, encuestas, mensajes de texto, programas radiales, entre otros.
	8.2. Estructura y Secciones del menú "PARTICIPA"	Diagnóstico e identificación de problemas:	Vincular a ciudadanos e interesados en el proceso de recolección de información y análisis de la misma para identificar y explicar los problemas que les afectan.
		a. Publicación temas de interés.	Publicar los temas de interés sobre los cuales se adelantará el diagnóstico de necesidades e identificación de problemas con la participación de los ciudadanos y grupos de valor.
		b. Caja de herramientas.	Conjunto de estrategias y recursos que utiliza la entidad para apoyar pedagógicamente la apropiación de un tema particular.
		c. Herramienta de evaluación.	Facilitar a los participantes una herramienta de evaluación de las actividades de diagnóstico de necesidades e identificación de problemas que haya adelantado la entidad.
		d. Divulgar resultados.	"Divulgar entre los participantes los resultados de los ejercicios de diagnóstico de necesidades e identificación de problemas desarrollados."
		Planeación y presupuesto participativo:	"Planeación Participativa: Mecanismo mediante el cual la ciudadanía e interesados deciden el rumbo de las políticas, planes, programas, proyectos o trámites. Presupuesto Participativo: Proceso por medio del cual la ciudadanía con el gobierno, asignan un porcentaje de los recursos a programas y proyectos."

		a. Porcentaje del presupuesto para el proceso.	Publicar información sobre el porcentaje del presupuesto institucional definido para el proceso de participación, con base en el cual los ciudadanos y grupos de valor podrán priorizar los proyectos que respondan a sus necesidades.
		b. Habilitar canales de interacción y caja de herramientas.	Habilitar los canales virtuales para la interacción con la ciudadanía en las etapas definidas para la planeación o para el presupuesto participativo cuando aplique.
		c. Publicar la información sobre las decisiones.	Publicar la información sobre las decisiones que se tomaron con la ciudadanía y grupos de valor para la construcción de la planeación y/o presupuesto participativo.
		d. Visibilizar avances de decisiones y su estado (semáforo).	Visibilizar reportes de avance de las decisiones tomadas e indicar el estado de estas (semáforo) y las frecuencias de participación.
		Consulta Ciudadana:	Mecanismo que busca conocer las opiniones, sugerencias o propuestas, comentarios y aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés con respecto a los proyectos, normas, políticas, programas o trámites adelantados por la entidad antes de la formulación de los mismos o la toma de decisiones.
		a. Tema de consulta (normas, políticas, programas o proyectos) y resumen del mismo.	Identificar y establecer qué asunto se someterá a consulta: normas, políticas, programas, proyectos o trámites, también, definir los objetivos, antecedentes, requisitos normados para que la ciudadanía y grupos de valor participen, así como el resultado esperado.
		b. Habilitar canales de consulta y caja de herramientas.	"Habilitar los canales virtuales definidos para la consulta, y adicionalmente crear una caja de herramientas con los elementos establecidos en el documento del Departamento Administrativo de la Función Pública ""Lineamientos para publicar información en el Menú Participa sobre participación ciudadana en la gestión pública. Versión 1"", disponible en: <a href="https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Lineamientos+para+publicar+inf">https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Lineamientos+para+publicar+inf</a>

			ormaci%C3%B3n+en+el+Men%C3%BA+Participa+sobre+participaci%C3%B3n+ciudadana+en+la+gesti%C3%B3n+p%C3%BAblica+-+Versi%C3%B3n+1+-+Mayo+2021.pdf/38857fc0-f1aa-cfd6-d21d-6ddb9724da7f?t=1621028045675&download=true
		c. Publicar observaciones y comentarios y las respuestas de proyectos normativos.	Publicar las observaciones y comentarios de los ciudadanos y grupos de interés, así como las respuestas que la entidad les dio.
		d. Crear un enlace que redirija a la Sección Normativa.	Crear un enlace o hipervínculo que redirija a la Sección Normativa, donde se encuentra disponible el informe global de observaciones.
		e. Facilitar herramienta de evaluación.	Facilitar a los participantes una herramienta de evaluación de las actividades para facilitar la participación y consulta ciudadana a las normas, políticas o programas o proyectos adelantados o sobre trámites.
		Colaboración e innovación:	La búsqueda de soluciones a problemáticas públicas con el conocimiento de los grupos de valor y así resolver los desafíos de las entidades y abrir canales para recibir ideas y propuestas de solución.
		a. Disponer un espacio para consulta sobre temas o problemáticas.	Disponer de un espacio para la consulta sobre temas o problemáticas para la ciudadanía y los grupos de interés a través de canales electrónicos, esto con el fin de obtener aportes e ideas de ajuste, para ello puede usar herramientas interactivas que permitan priorizar y expresar preferencias. Algunos ejemplos de estas herramientas de priorización son: mapas de retos, cruce de variables, sombrillas de oportunidades, arañas, dianas o mapas de posicionamiento, entre otros. Al respecto, se puede consultar las publicaciones sobre innovación del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)
		b. Convocatoria con el reto.	Convocatoria para participar de un reto de cocreación, con una pregunta tipo: ¿cómo se imagina (...) en la entidad?

		c. Informar retos vigentes y reporte con la frecuencia de votaciones de soluciones en cada reto.	Publicar los retos vigentes para el proceso de colaboración e innovación abierta, su estado de avance de acuerdo con el cronograma previsto y el plazo de vencimiento. Cada reto deberá contener un resumen del tema, sus plazos y las propuestas recibidas.
		d. Publicar la propuesta elegida y los criterios para su selección.	Publicar la propuesta elegida y los criterios de análisis utilizados para su selección desde el punto de vista de pertinencia, viabilidad técnica y costos.
		e. Divulgar el plan de trabajo para implementar la solución diseñada.	Divulgar el plan de trabajo para implementar la solución diseñada frente al reto.
		f. Publicar la información sobre los desarrollos o prototipos.	Publicar la información sobre los desarrollos o prototipos de solución diseñados con base en el proceso de colaboración e innovación abierta con la participación ciudadana y de los grupos de interés.
		Rendición de cuentas:	Obligación de las autoridades de la administración pública para informar y explicar y dar a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos.
		a. Habilitar un espacio para que la ciudadanía postule temáticas.	Habilitar un espacio para que la ciudadanía postule temáticas para la rendición de cuentas y que incluya los requisitos para su presentación.
		b. Estrategia de comunicación para la rendición de cuentas.	Revisar que la estrategia de rendición de cuentas esté registrada en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) y que incluya la divulgación de información continua, el desarrollo constante de espacios de interacción y la publicación de compromisos.
		c. Calendario eventos de diálogo.	Identificar las actividades de información, diálogo y responsabilidad de la estrategia de rendición de cuentas, así como los requisitos para participar y el resultado esperado con la participación de la ciudadanía. Es importante que los eventos de diálogo articulen las actividades de rendición de cuentas.

		d. Articular a los informes de rendición de cuentas en el Menú transparencia.	Verificar la publicación en el Menú de Transparencia y Acceso a la información de los informes de rendición de cuentas sobre avances, resultados de la gestión y garantía de derechos, así como los informes de rendición de cuentas sobre la implementación del acuerdo de paz, según la programación para su publicación.
		e. Habilitar un canal para eventos de diálogo Articulación con sistema nacional de rendición de cuentas.	Definir las herramientas o canales electrónicos para los espacios o mecanismos que propone la entidad para implementar las acciones de información, diálogo y responsabilidad en la estrategia de rendición de cuentas como: conferencias masivas por plataformas electrónicas (Teams, Zoom, Meet, etc.), transmisiones por redes sociales (YouTube, Facebook, Instagram, etc.) o vía streaming, desarrollo de pautas o programas radiales (en coordinación con emisoras comunitarias), video-llamadas con grupos focalizados, etc. Estos pueden ser complementarios a eventos presenciales.
		f. Preguntas y respuestas de eventos de diálogo.	Publicar las preguntas presentadas por los ciudadanos y grupos de interés en los eventos de diálogo para la rendición de cuentas y las respectivas respuestas dadas por la entidad a dichos los interrogantes.
		g. Memorias de cada evento.	Publicar las memorias de cada evento de diálogo para la rendición de cuentas.
		h. Acciones de mejora incorporadas.	Publicar reportes del estado de avance de todas las acciones de diálogo y responsabilidad para la rendición de cuentas de acuerdo con el cronograma previsto (semáforo), los temas tratados, número de asistentes, conclusiones y las acciones de mejora como resultado de la rendición de cuentas.
		Control social:	Mecanismo de vigilancia de la gestión pública y sus resultados de acuerdo con lo establecido en la regulación aplicable y correcta utilización de los recursos y bienes públicos.

		a. Informar las modalidades de control social.	Publicar la información sobre las modalidades de control social que ofrece la entidad para la vigilancia de la gestión pública.
		b. Convocar cuando inicie ejecución de programa, proyecto o contratos.	Publicar la convocatoria a la ciudadanía cuando la entidad inicie la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público para que la ciudadanía esté enterada y ejerza la vigilancia correspondiente.
		c. Resumen del tema objeto de vigilancia	Publicar información resumen de cada tema de interés ciudadano, para lo cual, debe indicar el tema objeto de vigilancia ciudadana, así como el avance de los indicadores de gestión asociados, los recursos asignados, la metodología de diálogo definida para interactuar con el grupo de control social, los plazos, las observaciones recibidas y las respuestas dadas por la entidad. Para esto, la entidad podrá diseñar su propio tablero de control.
		d. Informes del interventor o el supervisor	Si algún plan, programa o proyecto de la entidad es objeto de vigilancia por parte de una veeduría ciudadana, deberá publicar como mínimo los dos informes que el interventor o el supervisor hace frente al grupo de auditoría ciudadana, según lo establecido en el artículo 72 de la Ley 1757 de 2015.
		e. Facilitar herramienta de evaluación de las actividades.	Facilitar a los participantes una herramienta de evaluación de las actividades y espacios de control social adelantadas.
		f. Publicar el registro de las observaciones de las veedurías.	Publicar información, datos e indicadores que sirvan de insumos para el análisis de resultados y avances de la gestión en las acciones de participación para el control social y las veedurías ciudadanas.
		g. Acciones de mejora.	Publicar la información sobre las acciones de mejora y correctivos incorporados en la planeación institucional que se tomaron con base en las acciones de control social y veedurías ciudadanas.

9. DATOS ABIERTOS	9.1. Instrumentos de gestión de la información	Instrumentos de gestión de la información:	"Los sujetos obligados deberán publicar la información que le corresponda, así: 7.1 Instrumentos de gestión de la información Publicar la información sobre gestión documental. Incluyendo lo siguiente: registros de activos de información, índice de información clasificada y reservada, esquema de publicación de la información, tipos de datos o información clasificada o reservada (indicando fecha de levantamiento de la reserva), programa de gestión documental, tablas de retención documental. La anterior información deberá publicarse conforme con los lineamientos del Archivo General de la Nación. Si el sujeto obligado cuenta con la información registrada en el portal de datos.gov.co, deberá vincularse la información allí publicada."
		Registros de activos de información:	De conformidad a lo establecido en el Decreto 103 de 2015, el Registro de Activos de Información y el índice de Información Clasificada y reservada deben estar publicados en el portal de datos abiertos del Estado Colombiano <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a>
		a. Nombre o título de la categoría de la información.	Término con que se da a conocer el nombre o asunto de la información.
		b. Descripción del contenido la categoría de información.	Define brevemente de qué se trata la información.
		c. Idioma.	Establece el Idioma, lengua o dialecto en que se encuentra la información.
		d. Medio de conservación y/o soporte.	Establece el soporte en el que se encuentra la información: documento físico, medio electrónico o por algún otro tipo de formato audio visual entre otros (físico, análogo o digital-electrónico).
		e. Formato.	Identifica la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información o se permite su visualización o consulta, tales como: hoja de cálculo, imagen, audio, video, documento de texto, etc.

		f. Información publicada o disponible.	Indica si la información está publicada o disponible para ser solicitada, señalando dónde está publicada y/o dónde se puede consultar o solicitar.
		g. Enlace a <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> .	Parágrafo del artículo 2.1.1.2.1.4 del Decreto 1081 del 2020: El Portal de Datos Abiertos del Estado Colombiano, como mecanismo de difusión, no cuenta con la naturaleza jurídica de ser un archivo digital, por lo que las entidades y sujetos obligados continúan con sus obligaciones en materia de tablas de retención documental y la gestión documental o de archivo que les aplique conforme con la normativa vigente.
		Índice de información clasificada y reservada:	De conformidad a lo establecido en el Decreto 103 de 2015, el Registro de Activos de Información y el índice de Información Clasificada y reservada deben estar publicados en el portal de datos abiertos del Estado Colombiano <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> .
		a. Nombre o título de la categoría de información.	Término con que se da a conocer el nombre o asunto de la información.
		b. Nombre o título de la información.	Palabra o frase con que se da a conocer el nombre o asunto de la información.
		c. Idioma.	Establece el Idioma, lengua o dialecto en que se encuentra la información.
		d. Medio de conservación y/o soporte.	Establece el soporte en el que se encuentra la información: documento físico, medio electrónico o por algún otro tipo de formato audio visual entre otros, (físico- análogo o digital-electrónico).
		e. Fecha de generación de la información.	Identifica el momento de la creación de la información.
		f. Nombre del responsable de la producción de la información.	Corresponde al nombre del área, dependencia o unidad interna, o al nombre de la entidad externa que creó la información.
		g. Nombre del responsable de la información.	Corresponde al nombre del área, dependencia o unidad encargada de la custodia o control de la información para efectos de permitir su acceso.
		h. Objetivo legítimo de la excepción.	La identificación de la excepción que, dentro de las previstas en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014, cobija la

			calificación de información reservada o clasificada.
		i. Fundamento constitucional o legal.	El fundamento constitucional o legal que justifican la clasificación o la reserva, señalando expresamente la norma, artículo, inciso o párrafo que la ampara.
		j. Fundamento jurídico de la excepción.	
		k. Excepción total o parcial.	Según sea integral o parcial la calificación, las partes o secciones clasificadas o reservadas.
		l. Plazo de la clasificación o reserva.	El tiempo que cubija la clasificación o reserva.
		m. Enlace a <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> .	Parágrafo del artículo 2.1.1.2.1.4 del Decreto 1081 del 2020: El Portal de Datos Abiertos del Estado Colombiano, como mecanismo de difusión, no cuenta con la naturaleza jurídica de ser un archivo digital, por lo que las entidades y sujetos obligados continúan con sus obligaciones en materia de tablas de retención documental y la gestión documental o de archivo que les aplique conforme con la normativa vigente.
		Esquema de publicación de la información:	
		a. Nombre o título de la información.	Palabra o frase con que se da a conocer el nombre o asunto de la información.
		b. Idioma.	Establece el Idioma, lengua o dialecto en que se encuentra la información.
		c. Medio de conservación y/o soporte	Establece el soporte en el que se encuentra la información: documento físico, medio electrónico o por algún otro tipo de formato audio visual entre otros, (físico- análogo o digital-electrónico).
		d. Formato	Identifica la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información o se permite su visualización o consulta, tales como: hoja de cálculo, imagen, audio, video, documento de texto, etc.
		e. Fecha de generación de la información	Identifica el momento de la creación de la información.
		f. Frecuencia de actualización.	Identifica la periodicidad o el segmento de tiempo en el que se debe actualizar la información, de acuerdo a su naturaleza y a la normativa aplicable.

		g. Lugar de consulta.	Indica el lugar donde se encuentra publicado o puede ser consultado el documento, tales como lugar en el sitio web y otro medio en donde se puede descargar y/o acceder a la información cuyo contenido se describe.
		h. Nombre del responsable de la producción de la información.	Corresponde al nombre del área, dependencia o unidad interna, o al nombre de la entidad externa que creó la información.
		i. Nombre del responsable de la información.	Corresponde al nombre del área, dependencia o unidad encargada de la custodia o control de la información para efectos de permitir su acceso
		Programa de gestión documental:	Los sujetos obligados de naturaleza privada que no están cobijados por el Decreto 2609 de 2012, o el que lo complemente o sustituya, deben cumplir, en la elaboración del programa de Gestión Documental, como mínimo con lo siguiente: 1. Política de Gestión Documental. 2. Tablas de Retención Documental. 3. Archivo Institucional. 4. Políticas para la gestión de documentos electrónicos (Preservación y custodia digital). 5. Integrarse al Sistema Nacional de Archivos.
		a. Plan para facilitar la identificación, gestión, clasificación, organización, conservación y disposición de la información pública, elaborado según lineamientos del Decreto 2609 de 2012, o las normas que lo sustituyan o modifiquen. Los sujetos obligados de naturaleza privada que no están cobijados por el Decreto 2609 de 2012, o el que lo complemente o sustituya, deben cumplir, en la elaboración del programa de Gestión Documental, como mínimo con lo siguiente: 1. Política de Gestión Doc	
		b. Aprobación por parte del Comité de Desarrollo Administrativo (entidades del orden nacional) o la aprobación del Comité Interno de Archivo (entidades del orden territorial).	Resolución 1519 de 2020, Anexo técnico 2, Art. 35 y 36 del Decreto 103 de 2015, Decreto 2609 de 2014
		Tablas de retención documental:	Lista de series documentales con sus correspondientes tipos de documentos, a los cuales se les asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.

		a. Listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos.	Resolución 1519 de 2020, Anexo técnico 2, Art. 35 y 36 del Decreto 103 de 2015, Acuerdo 004 de 2013 del Archivo General de la Nación.
		b. Adoptadas y actualizadas por medio de acto administrativo o documento equivalente de acuerdo con el régimen legal al sujeto obligado, de conformidad con lo establecido por el acuerdo No. 004 de 2013 del Archivo General de la Nación.	
	9.2. Sección de Datos Abiertos	Habilitar una vista de sus datos en el Portal de Datos Abiertos (datos.gov.co).	"Habilitar una vista de sus datos en el Portal de Datos Abiertos (datos.gov.co)."
10. INFORMACIÓN ESPECÍFICA PARA GRUPOS DE INTERÉS	10.1. Información para Grupos Específicos.	a. Información para niños, niñas y adolescentes.	Cada entidad deberá identificar la información específica para grupos de interés, conforme con su caracterización, y como mínimo la siguiente: - Información para niños, niñas y adolescentes, Información para Mujeres-
		b. Información para Mujeres.	Cada entidad deberá identificar la información específica para grupos de interés, conforme con su caracterización, y como mínimo la siguiente: - Información para niños, niñas y adolescentes, Información para Mujeres-
		c. Otros de grupos de interés.	
11. OBLIGACIÓN DE REPORTE DE INFORMACIÓN ESPECÍFICA POR PARTE DE LA ENTIDAD	11.1. Normatividad Especial	Cada sujeto obligado según su naturaleza jurídica reportara en este ítem normatividad especial que les aplique.	El sujeto obligado deberá publicar la información, documentos, reportes o datos a los que está obligado por normativa especial, diferente a la referida en otras secciones.
12. INFORMACIÓN TRIBUTARIA EN ENTIDADES TERRITORIALES LOCALES	12.1. Procesos de recaudo de rentas locales	Publicación de los procesos recaudo de rentas locales, incluyendo: flujogramas, procedimientos y manuales aplicables:	
		a. Flujogramas.	Procesos de recaudo de rentas locales. Los Municipios y Distritos publicarán el proceso de recaudo de rentas locales, incluyendo flujogramas, procedimientos y manuales aplicables. Los municipios y distritos deberán publicar los conceptos y las tarifas asociadas a la liquidación del Impuesto de Industria y Comercio (ICA). De igual modo, sólo deberán cumplir con esta información aquellas entidades que generen información tributaria asociada al

			Impuesto de Industria y Comercio (ICA).
		b. Procedimientos.	
		c. Manuales aplicables.	
	12.2. Tarifas de liquidación del Impuesto de Industria y Comercio (ICA)	Los municipios y distritos deberán publicar los conceptos y las tarifas asociadas a la liquidación del Impuesto de Industria y Comercio (ICA), indicando como mínimo lo siguiente:	Los municipios y distritos deberán publicar los conceptos y las tarifas asociadas a la liquidación del Impuesto de Industria y Comercio (ICA). De igual modo, sólo deberán cumplir con esta información aquellas entidades que generen información tributaria asociada al Impuesto de Industria y Comercio (ICA).
		a. Acuerdo Municipal/Distrital por el medio del cual se aprueba el impuesto y su tarifa, y demás normativa específica aplicable.	Los municipios y distritos deberán publicar los conceptos y las tarifas asociadas a la liquidación del Impuesto de Industria y Comercio (ICA). De igual modo, sólo deberán cumplir con esta información aquellas entidades que generen información tributaria asociada al Impuesto de Industria y Comercio (ICA).
		b. Sujeto activo.	
		c. Sujeto pasivo.	
		d. Hecho generador.	
		e. Hecho imponible.	
		f. Causación.	
		g. Base gravable.	
		h. Tarifa.	
13. MENÚ ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA	13.1. Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información pública	Trámites, Otros Procedimientos Administrativos y consultas de acceso a información pública.	Los sujetos obligados que tengan el carácter de autoridad, entendidas como los organismos y entidades de la Administración Pública conformada por la Rama Ejecutiva del Poder Público en el orden nacional y territorial y por todos los demás organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos del Estado colombiano que están señalados en el artículo 2 del Decreto 2106 de 2019, en el artículo 2.2.9.1.1.2 y 2.2.17.1.2 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 y en particular el Título 9, Capítulo 1, sección 1, y del artículo 2 de la

			Ley 1437 de 2011; deberán adoptar el lineamiento general y guías de sede electrónica, trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública para integrarlas al Portal Único del Estado colombiano aplicando lo señalado en los artículos 60 de la Ley 1437 de 2011, 14 y 15 del Decreto 2106 del 22 de noviembre de 2019 y el artículo 2.2.17.6.1. del título 17 de la parte 2 del libro 2
	13.2. Canales de atención y pida una cita	<p>a. Los sujetos obligados deberán incluir en su respectiva sede electrónica la información y contenidos relacionados con los canales habilitados para la atención a la ciudadanía y demás grupos caracterizados, con la finalidad de identificar y dar a conocer los canales digitales oficiales de recepción de solicitudes, peticiones e información, de conformidad con el artículo 14 del Decreto 2106 de 2019.</p> <p>b. Mecanismo para que el usuario pueda agendar una cita para atención presencial, e indicar los horarios de atención en sedes físicas.</p>	<p>Artículo 14 del Decreto 2106 de 2019.</p> <p>De conformidad a lo establecido por la Resolución 2893 de 2020, la obligación de habilitar un mecanismo para agendar cita de atención presencial y de indicar los horarios de atención en sedes físicas es de las entidades de naturaleza pública. Las entidades de naturaleza privada podrán habilitar sus propios canales de atención como parte de una buena práctica de gestión pública.</p>
	13.3. PQRSD	Condiciones técnicas:	"Los sujetos obligados que, por su regulación específica en la prestación de un servicio público, le apliquen formularios específicos para la atención de sus usuarios, dicho formulario servirá igualmente para atender las solicitudes de información pública y recibir quejas o denuncias. En todo caso, se deberá permitir la recepción de quejas o denuncias anónimas en los términos del formulario referido anteriormente. Los sujetos obligados podrán implementar, además, nuevas tecnologías de comunicación, habilitando canales de chatbot automatizado y con asistencia humana, así como canales vía mensajería instantánea."

		a. Acuse de recibo.	Al momento de enviar el formulario, por parte del usuario, el sistema debe generar un mensaje de confirmación de recibido, indicando la fecha y hora de recepción, informando que por tardar antes de las siguientes 24 horas hábiles se remitirá el número de registro o radicación. Al respecto se sugiere revisar las pautas del Archivo General de la Nación contenidas en el Acuerdo 060 del 2001, o el que lo modifique, subrogue, derogue o adicione.
		b. Validación de campos.	El formulario deberá contar con una validación de campos que permita indicar al ciudadano si existen errores en el diligenciamiento o si le hace falta incluir alguna información. El aviso de error debe ser visible y accesible para todos los usuarios.
		c. Mecanismos para evitar SPAM.	El sujeto obligado debe desarrollar mecanismos para evitar la recepción de correos electrónicos enviados de manera automática puedan ser categorizados como no deseados.
		d. Mecanismo de seguimiento en línea.	El sujeto obligado debe habilitar un mecanismo de seguimiento en línea para verificar el estado de la respuesta de la PQRSD.
		e. Mensaje de falla en el sistema.	En caso de existir una falla del sistema durante el proceso de diligenciamiento o envío del formulario, el sujeto debe habilitar un mecanismo para generar un mensaje de falla en el proceso. El mensaje debe indicar el motivo de la falla y la opción que cuenta el usuario para hacer nuevamente su solicitud
		f. Integración con el sistema de PQRSD de la entidad.	Las solicitudes de información pública deben estar vinculados como tipología dentro del sistema de PQRSD del sujeto obligado, a fin de gestionar y hacer seguimiento integral a las solicitudes que reciba.
		g. Disponibilidad del formulario a través de dispositivos móviles.	El formulario debe estar disponible para su diligenciamiento y envío a través de dispositivos móviles.
		h. Seguridad Digital.	Los sujetos deberán aplicar las medidas de seguridad digital y de la información referidas en

			anexo 3 de la presente Resolución.
		Condiciones del formulario:	
		a. Selección de opción de la PQRSD (Petición, Queja/Reclamo, Solicitud de Información, Denuncia, Sugerencia/ Propuesta).	Incluir una sección de ayuda, con ejemplos, para que el usuario pueda distinguir cada una de las tipologías de PQRSD.
		b. Nombre y Apellidos o Razón Social de la Empresa o posibilidad de presentar queja/denuncia anónima.	O posibilidad de presentar queja/denuncia anónima. Indicar la posibilidad de presentar quejas anónimas, para lo cual, se deben indicar las condiciones para aceptarlas conforme con la siguiente normativa: artículo 38 de la Ley 190 de 1995; artículo 69; de la Ley 734 de 2002 y artículo 81 de la Ley 962 de 2005.
		c. Tipo de documento de identidad o el de la empresa (Cédula de Ciudadanía, NUIP -Número Único de Identificación Personal, Cédula de Extranjería, NIT - Número de Identificación Tributaria-, Pasaporte ).	Si es anónima no requiere identificación.
		d. Número de documento de identidad o NIT de la empresa.	
		e. Modalidad de recepción de la respuesta (correo electrónico, dirección de correspondencia).	Indicar si desea recibir la respuesta por correo electrónico o en la dirección de correspondencia. Si es anónima no requiere la información.
		f. Correo electrónico.	Si es anónima no requiere la información.
		g. Dirección de correspondencia (Dirección, Barrio/ Vereda / Corregimiento, Municipio/ Distrito, País - en caso de que sea diferente al de Colombia).	
		h. Número de contacto.	Campo numérico. Si es anónima no requiere la información.
		i. Objeto de la PQRSD.	Texto, no se requiere justificación
		j. Adjuntar documentos o anexos.	Opción adjuntar documentos
		k. Aviso de aceptación de condiciones.	"Se deberá colocar la siguiente leyenda explicativa justo antes del botón ""enviar" , "Al hacer clic el botón enviar, usted acepta la remisión de la PQRS a la entidad (NOMBRE ENTIDAD). Sus datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos. En la opción consulta de PQRSD podrá verificar el estado de la respuesta. En caso que la solicitud de información sea de naturaleza de identidad reservada, deberá efectuar el

			<p>respectivo trámite ante la Procuraduría General de la Nación, haciendo clic en el siguiente link: <a href="https://www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud_informacion_identificacion_reservada.page">https://www.procuraduria.gov.co/portal/solicitud_informacion_identificacion_reservada.page</a> Se deberá indicar los términos que aplican en la presentación de quejas anónimas, para lo cual, se deben indicar las condiciones para aceptarlas conforme con la siguiente normativa: artículo 38 de la Ley 190 de 1995; artículo 69; de la Ley 734 de 2002 y artículo 81 de la Ley 962 de 2005". "</p>
		I. Botón "Enviar".	Anexo técnico 2 -Resolución 1519 de 2020.
14. SECCIÓN DE NOTICIAS	14.1. Sección de Noticias	a. Sección de noticias.	En la página principal, el sujeto obligado publicará las noticias más relevantes para la ciudadanía y los grupos de valor. La información deberá publicarse de acuerdo a las pautas o lineamientos en materia de lenguaje claro, accesibilidad y usabilidad.
15. ANEXO 3. CONDICIONES TÉCNICAS MÍNIMAS Y DE SEGURIDAD DIGITAL WEB	15.1. Anexo de Condiciones seguridad digital	3. a. ¿La entidad ha implementado una política de seguridad digital y de seguridad de la información, de conformidad con el artículo 6 y el Anexo 3 de la Resolución MinTIC 1591 de 2020?	Proporcione únicamente para la Procuraduría General de la Nación el enlace o URL correspondiente a la carpeta (repositorio virtual tipo drive) donde se encuentre alojada la política de seguridad digital y de seguridad de la información de su entidad. La obligación de cumplir con el anexo 3 de seguridad aplica a todos los sujetos obligados referidos en el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014.
		b. ¿La entidad ha adoptado el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI), recomendado por la Dirección de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones?	Proporcione el enlace o URL correspondiente donde se pueda verificar evidencia de la implementación del MSPI. La obligación de cumplir con el anexo 3 de seguridad aplica a todos los sujetos obligados referidos en el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014.
		c. En caso de que la entidad haya sufrido algún incidente de seguridad de la información en el último año ¿esta ha comunicado los incidentes a la Superintendencia de Industria y Comercio, y en caso de ser graves o muy graves al Grupo de Respuestas a Incidentes de Seguridad Informática del Gobierno Nacional (CSIRT)?* (En caso	En caso de haber sufrido un incidente de seguridad de la información, proporcione el enlace o URL correspondiente donde se pueda verificar evidencia de la comunicación correspondiente La obligación de cumplir con el anexo 3 de seguridad aplica a todos los

		de no haber sufrido incidentes, seleccione la opción ""no aplica"")	sujetos obligados referidos en el artículo 5 de la Ley 1712 de 2014.
--	--	---	--

#### 4.4 POLITICAS PARA SOLICITUDES DE ACCESO

Cualquier persona, podrá solicitar tener acceso a la Información Pública de la Compañía, bien sea de forma oral o escrita. Si el peticionario considera que la solicitud puede generar un riesgo para su integridad o vida o la de sus familiares, podrá presentar una solicitud con reserva de identidad, a través de la Procuraduría General de la Nación.

Con el fin de atender las solicitudes de acceso a la información, la Compañía contará en todo momento con un formulario electrónico para la recepción de solicitudes de información, publicado en el módulo de “Sistema de atención de quejas, reclamos y sugerencias de la Compañía”, el cual permite estructurar la información de manera estandarizada para facilitar el intercambio entre diferentes sistemas de información.

En todo momento, el formulario y sus modificaciones, deberá ser de fácil uso y comprensión por parte de los usuarios y solicitar solamente la información absolutamente necesaria, asegurándose de no requerir la misma información más de una vez.

El sistema de la Compañía generará un mensaje de confirmación del recibido de la solicitud, indicando la fecha y hora de la recepción, así como el número de registro de la solicitud y copia de esta con el detalle de los archivos de soporte enviados. Adicionalmente, el sistema permitirá a los usuarios realizar seguimiento en línea del estado y la respuesta de la solicitud realizada.

El formulario tendrá como mínimo los siguientes campos:

Campo	Descripción
<b>Tipo de solicitud</b>	En este campo se deben desplegar los tipos de solicitud establecidos por la ley (petición, queja, reclamo, sugerencia solicitud o solicitud de información pública). En caso de formularse un derecho de petición se debe aclarar al peticionario que de conformidad con los mandatos de la Ley 1755 de 2015, su petición deberá contener los nombres y apellidos completos del solicitante, de su representante y/o apoderado, el objeto de la petición y las razones en las que fundamenta su petición, aclarando que en ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.
<b>Tipo de solicitante</b>	Persona natural; persona jurídica; niños, niñas y adolescentes, apoderado
<b>Primer Nombre</b>	El conjunto de palabras con las que jurídica y oficialmente se individualiza, identifica y designa cada persona. Toda persona tiene derecho a su individualidad y por consiguiente al nombre que por ley le corresponde. El nombre comprende, el (los) nombre(s) y el (los) apellido(s).
<b>Segundo Nombre (opcional)</b>	
<b>Primer Apellido</b>	
<b>Segundo Apellido (opcional)</b>	
<b>Tipo de identificación</b>	Tipo de identificación C.C. ___ C.E. ___ R.C. ___ T.I. ___ Otro:
<b>Número de identificación</b>	Número de identificación de la persona que radica la solicitud de información.
<b>Razón Social</b>	Hace referencia al nombre y firma por los cuales es conocida una compañía mercantil de forma colectiva, comanditaria o anónima.

<b>NIT</b>	Número de identificación tributario asignado a personas jurídicas y naturales por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
<b>País</b>	Para el caso, corresponde al país de la persona que radica la solicitud de información, el cual debe corresponder a una lista desplegable para que el usuario haga la elección.
<b>Departamento</b>	Para el caso, corresponde al departamento de la persona que radica la solicitud de información, el cual debe corresponder a una lista desplegable para que el usuario haga la elección.
<b>Municipio</b>	Para el caso, corresponde al municipio de la persona que radica la solicitud de información, el cual debe corresponder a una lista desplegable para que el usuario haga la elección.
<b>Dirección</b>	Para el caso, corresponde a la dirección de la persona que radica la solicitud de información.
<b>Correo Electrónico</b>	Para el caso, corresponde al correo electrónico de la persona que radica la solicitud de información.
<b>Teléfono Fijo</b>	Corresponde al número telefónico fijo de la persona que radica la solicitud de información.
<b>Teléfono móvil</b>	Corresponde al número telefónico móvil de la persona que radica la solicitud de información.
<b>Contenido de la solicitud</b>	Corresponde a la caja de texto donde se detalla la solicitud de información, teniendo en cuenta que de conformidad con los mandatos de la Ley 1712 de 2014 no se requiere justificación.
<b>Archivos o documentos</b>	El formulario debe contar con un espacio para que los usuarios envíen documentos o archivos como soporte de su solicitud (archivos de texto, hoja de cálculo, video, audio, imágenes, entre otros). Para esto el sujeto obligado debe establecer un sistema de seguridad en la recepción de dichos documentos.
<b>Opción para elegir el medio de respuesta</b>	El formulario debe contener un campo que permita al usuario elegir el medio por el cual quiere recibir respuesta de la solicitud de información pública.
<b>Información sobre posibles costos asociados a la respuesta</b>	El formulario debe contener un campo en que informe sobre los costos de reproducción de la información pública, individualizando el costo unitario de los diferentes tipos de formato a través de los cuales se puede reproducir la información.

En la compañía esta información se encuentra dentro del MIS\_5\_1\_3\_FR04 Formato único de PQRD

#### 4.4.1 Respuesta a la Solicitud

Toda solicitud de información deberá quedar registrada en el Sistema PQRD de la Compañía, el cual es administrado por la Vicepresidencia de Operaciones – Grupo PQRD. El Grupo PQRD identificará si se trata de una solicitud de información o de un derecho de petición.

Con el fin de determinar si se trata de un derecho de petición o de una solicitud de información, se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

Solicitud de Información	Derecho de petición interés general	Derecho de petición interés particular	Derecho de petición de consulta	Petición entre autoridades
<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicita datos, documentos o información que el Sujeto Obligado genere, obtenga, adquiere o controle.</li> <li>10 días hábiles para su respuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pide la intervención o actuación del Sujeto Obligado frente a una situación específica que afecta al público.</li> <li>15 días hábiles para su respuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Busca que se le reconozca un derecho, que el Sujeto Obligado intervenga o actúe frente a una situación particular que la afecta directamente o que entregue información que se refiere a sí misma</li> <li>15 días hábiles para su respuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Busca una orientación, consejo o punto de vista del sujeto obligado frente a materias a cargo de éste.</li> <li>30 días hábiles para su respuesta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Una autoridad hace una petición de información o documentos a otra.</li> <li>10 días hábiles para su respuesta</li> </ul>

La Vicepresidencia de Operaciones – Grupo PQRD, una vez recibida la solicitud de información, deberá determinar si la Compañía es la entidad competente para dar respuesta a la misma. De tener la competencia para dar la respuesta, procederá a la asignación de la solicitud al área o proceso encargado de la información, los cuales se encuentran obligados a dar respuesta de forma escrita, oportuna, completa, motivada y actualizada, a menos que la información solicitada se encuentre dentro de las excepciones establecidas en la sección “**Excepciones a la publicación**” del presente documento, caso en el cual deberán proceder a negar el acceso a la información de forma debidamente motivada.

Si la solicitud de información no es clara, el área encargada solicitará la corrección o aclaración en el momento de su radicación.

Si el peticionario no corrige o aclara la solicitud, se entenderá que este ha desistido de su solicitud y se procederá al archivo de esta. La solicitud no podrá ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

Las solicitudes de información hechas por niños, adolescentes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública, víctimas y periodistas en el ejercicio de su actividad, deberán ser tratadas con prioridad. Para ello, el Grupo PQRD clasificará la solicitud bajo la categoría “PQR Express”, con el fin de que se dé respuesta al solicitante en un término menor a 10 días hábiles. De igual forma, el funcionario encargado de dar respuesta a la solicitud de información deberá estar en la capacidad de comunicarse de forma directa con el solicitante y aclarar dudas antes o después de la respuesta.

En los casos en donde la petición se realiza verbalmente y la Compañía no es la competente para dar respuesta, el funcionario encargado de recepcionar la solicitud deberá informar de inmediato al interesado.

Si la petición es recibida por escrito, el Grupo PQRD deberá encargarse de informar al interesado dentro de los 5 días siguientes al recibo, remitir la petición a la entidad competente y enviar copia del oficio remisorio al peticionario.

---

## 4.5 POLITICAS PARA EXCEPCIONES A LA PUBLICACIÓN

Toda aquella información que la Compañía genere, obtenga, adquiera, transforme o controle, en su calidad de Sujeto Obligado, deberá clasificarse en cualquiera de las siguientes categorías:



Las solicitudes de publicación o entrega de Información catalogada como “Información Pública Reservada” o “Información Pública Clasificada”, podrá ser rechazada por el área competente, siempre y cuando se fundamente en razones legítimas, el rechazo conste por escrito y esté debidamente motivado.

El funcionario encargado de dar respuesta a la solicitud deberá tener en cuenta las siguientes consideraciones:

### a. Información Interna

Se considera información interna toda aquella que ha sido declarada de interés interno, es decir, aquella que no es crítica para el desarrollo del negocio de la Compañía, pero tampoco es de interés público. También lo es toda la información preliminar y no definitiva, los documentos preparatorios en intermedios que la Compañía genere en su calidad de entidad obligada. En este sentido, los documentos que tengan el carácter de preparativo, o en el que conste la opinión o discusión desarrollada para tomar una decisión, no deberán ser publicados.

### b. Información Pública Clasificada

La Información Pública cuya publicación pueda causar daño a personas naturales o jurídicas, podrá ser negada o rechazada para su publicación de manera motivada y por escrito. Para esto, la publicación deberá afectar cualquiera de los siguientes derechos:

- 
- El derecho a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público.
  - El derecho a la vida, la salud y la seguridad.
  - Los secretos comerciales, industriales y profesionales.

Teniendo en cuenta las limitaciones impuestas por la regulación del Derecho al Acceso y la relativa a la protección de datos personales y financieros, la Compañía podrá negar el acceso a toda aquella información que se encuentre clasificada como dato personal, tal como este se encuentra descrito en el Manual Interno de Protección de Datos Personales de la Compañía.

### **c. Información Pública Reservada**

La Información Pública cuya publicación pueda generar un daño a los intereses públicos, y que se encuentre prohibida por una norma legal, podrá ser negada o rechazada para su publicación de forma motivada y por escrito. Los intereses públicos que deberán preservarse son los siguientes:

- La defensa y seguridad nacional;
- La seguridad pública;
- Las relaciones internacionales;
- La prevención, investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, mientras que no se haga efectiva la medida de aseguramiento o se formule pliego de cargos, según el caso.
- El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales;
- La administración efectiva de la justicia;
- Los derechos de la infancia y la adolescencia;
- La estabilidad macroeconómica y financiera del país;
- La salud pública.

#### **4.5.1 Negación de Acceso**

Para negar el acceso a la información, el área encargada deberá emitir una comunicación por escrito, en la cual indique el fundamento constitucional o legal que establece el objetivo legítimo de la clasificación o reserva de la información, señalando expresamente la norma, artículo, inciso o párrafo que establece la calificación.

#### **4.5.2 Excepciones parciales**

Si la información del documento es sólo parcialmente reservada o clasificada, la Compañía podrá optar por crear un expediente aparte con la información que no está sujeta a excepción o tachar, anonimizar, transliterar o editar las partes del documento en los que efectivamente existe un riesgo. Deberá indicarse que la excepción es parcial.

---

### **Responsables de la Políticas:**

- Secretario General
- Jefe de Oficina de Gestión Integral de Riesgos
- Jefe de Oficina de Estrategia y Desarrollo
- Gerente Jurídico
- Gerente de Abastecimiento Estratégico
- Gerente de Logística
- Gerente de Experiencia al Cliente
- Grupo PQRD

### **Documentos Asociados:**

- EST\_2\_2\_MA03 Manual de políticas de seguridad de la información
- EST\_2\_1\_MA03 Manual políticas y procedimientos para la protección de datos personales
- EST\_2\_1\_1\_IN02 ABC de Habeas Data
- EST\_2\_2\_1\_IN01 Clasificación, etiquetado, tratamiento y disposición de la información
- MIS\_5\_1\_3\_POL01 Políticas PQRD
- MIS\_5\_1\_3\_FR04 Formato único de PQRD

## **5. INFORMACIÓN RELEVANTE Y COMPLEMENTARIA**

No aplica.

## **6. BIBLIOGRAFIA**

- Ley 1712 de 2014 del Congreso de la República. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 103 de 2015
- Decreto 1081 de 2015 del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República
- Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos” y sus anexos (1, 2 y3)

## 7. ANEXOS

No aplica.

## 8. TABLA DE CONTROL DE CAMBIOS

Control de Cambios				
N°	Descripción del Cambio	Fecha del Cambio	Quien Aprueba el Cambio (Cargo)	Versión Anterior
1	Se crea el manual con las políticas sobre el acceso a la información de la compañía.	2016/06/29	Jefe Oficina de Estrategia y Desarrollo	NA
2	Se actualiza el manual por cambio en la Estructura Organizacional	2017/12/29	Jefe Oficina de Estrategia y Desarrollo	1
3	Se migra la información a la nueva plantilla para Manual, se retiran las definiciones porque están dentro de la legislación, se actualizan las políticas, se retira lo referente a la publicación de contratos e informes de supervisión, se retira las definiciones de tipos de datos ya que todo está contemplado en el EST_2_1_MA03 Manual políticas y procedimientos para la protección de datos personales Se modifican las clasificaciones de información y se retira la categoría "Información interna", se agregan los responsables y documentos asociados. Se actualiza la legislación aplicable.	2022/10/13	Jefe Oficina de Estrategia y Desarrollo	2