


| | | |
|---|---|--|
|  | Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas | CÓDIGO: M1_RC |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía | FECHA DE APROBACIÓN: 12/12/2025 |
| | | Página: 1 de 23 |


TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| 1. OBJETIVO..... | 4 |
| 2. ALCANCE..... | 4 |
| 3. DEFINICIONES..... | 4 |
| 4. NORMATIVIDAD ASOCIADA..... | 5 |
| 5. DESARROLLO | 5 |
| 5.1. Derecho fundamental de la petición..... | 5 |
| 5.2. Recepción y radicación de PQRSD..... | 6 |
| 5.2.1. Canales de Atención..... | 6 |
| 5.2.1.1. Canal Presencial | 7 |
| 5.2.1.2. Canal virtual | 7 |
| 5.2.1.3. Canal Escrito | 8 |
| 5.2.1.4. Canal Telefónico..... | 8 |
| 5.3. Revisión y asignación de PQRSDF..... | 8 |
| 5.3.1. Sistemas de información..... | 9 |
| 5.4. Gestor de PQRSDF..... | 9 |
| 5.5. Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicidades Ciudadanas..... | 10 |
| 5.5.1. Términos y modalidades para responder peticiones ciudadanas | 10 |
| 5.5.2. De las peticiones entre autoridades..... | 12 |
| 5.5.3. Atención de quejas y reclamos | 14 |
| 5.5.4. Evaluación a las respuestas PQRSDF | 14 |
| 5.5.5. Respuesta Parcial | 15 |
| 5.5.6. Notificación de la decisión | 16 |
| 5.5.7. Petición anónima | 16 |
| 5.5.8. Peticiones incompletas y desistimiento tácito..... | 17 |
| 5.5.9. Desistimiento Expreso | 17 |
| 5.5.10. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas | 17 |
| 5.5.11. Informaciones y documentos reservados o clasificados | 18 |
| 5.5.12. Atención prioritaria de peticiones | 18 |

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>


| | | |
|---|---|--|
|  | Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas | CÓDIGO: M1_RC |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía | FECHA DE APROBACIÓN: 12/12/2025 |
| | | Página: 2 de 23 |

| | |
|---|----|
| 5.5.13. Traslado por competencia | 19 |
| 5.5.14. Asignación entre dependencias | 20 |
| 5.5.15. Lenguaje Claro, incluyente y no sexista | 20 |
| 5.5.16. Peticiones en lenguas nativas | 20 |
| 5.5.17. Respuesta conjunta..... | 21 |
| 5.5.18. Reproducción de documentos | 21 |
| 5.6 Falta disciplinaria | 21 |
| 6. ANEXOS..... | 22 |
| 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA..... | 22 |
| 8. RELACIÓN DE FORMATOS..... | 22 |
| 9. CONTROL DE CAMBIOS | 23 |

PUBLICA

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS
PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas | CÓDIGO: M1_RC |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía | FECHA DE APROBACIÓN: 12/12/2025 |
| | | Página: 3 de 23 |

INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia de 1991, consagra en su artículo 23 que *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre las mismas”*, por lo que es deber constitucional de las entidades públicas adecuar los mecanismos y establecer las directrices internas para garantizar a la ciudadanía el ejercicio del derecho fundamental de petición.

Las y los servidores públicos o contratistas de la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA atenderán de manera eficiente y oportuna los requerimientos de la ciudadanía, asignados por el Sistema Integral de Gestión Documental - SIGA y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha” - BTE, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Ley 1755 de 2015 y Decreto 1166 de 2016, directrices por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.


En lo que tiene que ver con la regulación expresa del derecho de petición y sus diferentes modalidades, es preciso señalar que la Corte Constitucional en sentencia C-818 de 2011, declaró la inexecutable de los artículos que en la Ley 1437 de 2011, regulan este derecho fundamental, y para garantizar su vigencia consideró prudente mantener vivas estas normas hasta diciembre del año 2014, fecha en la cual el Congreso de la República debería expedir la Ley Estatutaria que regule el derecho de petición. Esta Ley Estatutaria es la 1755 del 2015 y posteriormente se expediría el Decreto 1166 de 2016 por medio del cual se regulan los derechos de petición verbales, así mismo, la sentencia T-230 de 2020 emitida por la Corte Constitucional para la atención de los derechos de petición allegados por redes sociales.

Por lo anterior, la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA establece el presente Manual que reúne las directrices para la recepción, asignación, atención y seguimiento de las peticiones que ingresan a través de los canales de atención habilitados, con el fin de que se emitan respuestas oportunas y de fondo a los requerimientos de la ciudadanía.

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

| | | |
|---|---|--|
|  | Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas | CÓDIGO: M1_RC |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía | FECHA DE APROBACIÓN: 12/12/2025 |
| | | Página: 4 de 23 |

1. OBJETIVO

Establecer las directrices a seguir para la recepción, asignación, trámite y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF con el fin de que las dependencias atiendan oportunamente y con calidad los requerimientos que ingresan a través de los canales de atención habilitados por la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA aplicando las disposiciones legales vigentes.

2. ALCANCE

El presente Manual es aplicable a todas las dependencias y procesos de la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA, especialmente para aquellas encargadas de la recepción y gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF.


3. DEFINICIONES

- **Bogotá Te Escucha (BTE):** Sistema de la Alcaldía Mayor de Bogotá que permite a los ciudadanos presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones a la administración distrital.
- **Denuncia:** Por acto de corrupción: es la puesta en conocimiento de una presunta conducta irregular por parte de un servidor público.
- **Felicitación:** Manifestación por la satisfacción del servicio prestado.
- **Petición:** Solicitud formulada por la ciudadanía con el propósito de obtener de la entidad información u orientación que satisfaga una necesidad específica.
- **Queja:** Manifestación de descontento o inconformidad en relación con una conducta que se considera irregular de uno o varios colaboradores de la Agencia en el desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Manifestación de descontento o inconformidad por un proceso relacionado con la prestación de servicios.
- **Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA):** Herramienta web utilizada en el sector público para la gestión de activos y procesos administrativos.
- **Sugerencia:** Propuesta para mejorar un proceso relacionado con la prestación de un trámite o servicio.

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

| | | |
|---|---|--|
|  | Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas | CÓDIGO: M1_RC |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía | FECHA DE APROBACIÓN: 12/12/2025 |
| | | Página: 5 de 23 |

4. NORMATIVIDAD ASOCIADA

- Leyes 962 de 2005 y 2052 de 2020, Decretos 019 de 2012 y 2106 de 2019: Buscan simplificar, eliminar o reformar trámites innecesarios.
- Ley 1755 de 2015: Regula el derecho fundamental de petición, fijando plazos de respuesta (15 días para información, 30 días para otras solicitudes), obligación de responder por escrito y mecanismos de notificación.
- Ley 1437 de 2011: Define el procedimiento administrativo general, recursos y garantías del debido proceso aplicables a las PQRSDF.
- Acuerdo Distrital 630 de 2015: Uniforma la gestión y respuesta de peticiones en el Distrito.
- Decreto 2623 de 2009: Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano para mejorar calidad, accesibilidad y eficiencia.
- Decreto Distrital 197 de 2014 y CONPES D.C. 03 de 2019: Marco rector del Servicio a la Ciudadanía en Bogotá, centrado en atención digna y efectiva.
- Acuerdo Distrital 529 de 2013: Garantiza una atención digna, cálida y respetuosa.
- Ley 1712 de 2014: Asegura el derecho de acceso a la información pública, bajo principios de máxima publicidad y oportunidad.
- Leyes 1474 de 2011, 2195 de 2022 y 1757 de 2015: Fortalecen la lucha contra la corrupción y promueven la participación ciudadana.
- Ley 1581 de 2012: Regula el tratamiento de datos personales.
- Ley 1618 de 2013 y Decreto 103 de 2015: Garantizan la accesibilidad física y digital de los servicios para personas con discapacidad.
- Ley 1341 de 2009: Promueve el uso de TIC para facilitar el acceso a la información y servicios virtuales (como PQRSDF).
- Decreto 2482 de 2012: Ordena integrar la planeación institucional con la gestión.

5. DESARROLLO

5.1. Derecho fundamental de la petición


Tiene origen constitucional, específicamente en el artículo 23 que lo define como aquel que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Las peticiones deberán contener como mínimo la siguiente información de acuerdo con lo establecido en el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015:

- Autoridad a la que se dirige
- Nombre y apellidos del solicitante, documento de identificación (datos de contacto para comunicarle la respuesta)
- Objeto de la petición
- Razones que fundamentan la petición (por qué se eleva la solicitud)
- Relación de documentos que desee presentar para iniciar el trámite
- Firma del peticionario cuando fuere necesario

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

| | | |
|---|---|--|
|  | Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas | CÓDIGO: M1_RC |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía | FECHA DE APROBACIÓN: 12/12/2025 |
| | | Página: 6 de 23 |

De acuerdo con la normativa vigente, la ausencia de alguno de los requisitos mencionados anteriormente no faculta a la autoridad para rechazar la recepción de la solicitud.

Actualmente, la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016 contienen la reglamentación de este derecho fundamental, disponiendo todo lo relacionado con su objeto, modalidades, términos para resolver, su presentación, el contenido de las peticiones, el desistimiento tácito o expreso, las peticiones oscuras, irrespetuosas o reiterativas y la competencia para resolverlas con las cuales como Entidad debemos asegurar lo siguiente:

- a. **Pronta resolución:** Consiste en responder la petición en el menor tiempo posible, sin que exceda los términos legales. Por regla general son 15 días hábiles, no obstante, la Ley 1755 de 2015, establece unas modalidades con términos específicos.
- b. **Respuesta de fondo:** es el deber de responder materialmente la petición, y de acuerdo con lo manifestado por la Corte Constitucional, debe cumplir con cuatro condiciones:
 - **Claridad:** La respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
 - **Precisión:** La respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición.
 - **Congruencia:** La respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.
 - **Consecuencia:** Las entidades deben ser más proactivas en las respuestas, y de resultar importante, deben informar a la peticionaria o el peticionario, el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.
- c. **Notificación de la decisión:** Es la necesidad de poner en conocimiento de la peticionaria o el peticionario la respuesta o decisión, ya que implica la posibilidad de controvertir la respuesta.


5.2. Recepción y radicación de PQRSD

La entidad ha dispuesto los siguientes canales de atención para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) con el propósito de facilitar y atender los requerimientos verbales y escritos de la ciudadanía, para lo cual se debe tener en cuenta que las PQRSDF que sean realizadas fuera del horario de atención establecido serán radicadas el día siguiente hábil. A partir de ese momento, la entidad realizará la gestión correspondiente y dará respuesta dentro de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes.

5.2.1. Canales de Atención

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

| | | |
|---|---|--|
|  | Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas | CÓDIGO: M1_RC |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía | FECHA DE APROBACIÓN: 12/12/2025 |
| | | Página: 7 de 23 |

5.2.1.1. Canal Presencial

La ciudadanía puede acercarse directamente a los puntos de atención de la Agencia para radicar su PQRSDF de manera personal, recibiendo atención cercana y acompañamiento durante todo el proceso. Este canal permite escuchar de primera mano las necesidades de las personas, orientarles con transparencia y asegurar la correcta recepción de cada solicitud, fortaleciendo así la confianza y la relación directa con la comunidad.

Puntos de atención RedCADE

- **Punto Fijo**
SuperCADE CAD Carrera 30 # 25 – 90
Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm – sábado de 8:00 am 12:00 pm
- **Puntos Itinerantes**
Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm
 - Lunes - SuperCADE Suba: Avenida calle 145 # 103B – 90
 - Martes - SuperCADE Bosa: Carrera 78K # 36 – 55 SUR
 - Miércoles - SuperCADE Suba: Avenida calle 145 # 103B – 90
 - Jueves - CADE Kennedy: Avenida Calle 57R SUR # 72D – 12
 - Viernes - SuperCADE Engativá: Transversal 113B # 66 – 54

5.2.1.2. Canal virtual

En la página web <https://www.agenciaatenea.gov.co/> la ciudadanía encontrará las siguientes herramientas diseñadas para brindar información y garantizar de ser necesario el paso a paso para realizar correctamente el registro de una PQRSDF para una atención incluyente y accesible.


Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm

- **Chatea con un asesor en línea.**
- **Video llamada en lengua de señas colombiana.**
- **¡Hola! Soy Hermes, estoy listo para resolver tus dudas.**

También pueden contactarnos a través de las redes sociales disponible las 24 horas del día.

- **Redes sociales oficiales:**
- **Facebook:** https://www.facebook.com/agenciaateneabog?locale=es_LA
- **TikTok:** <https://www.tiktok.com/@agenciaateneabogota>
- **X:** <https://twitter.com/AteneaBogota>
- **Instagram:** <https://www.instagram.com/agenciaateneabogota/>
- **LinkedIn:** <https://www.linkedin.com/company/agenciaateneabogota>
- **YouTube:** <https://www.youtube.com/@ContactoAgenciaATENEA>

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

| | | |
|---|---|--|
|  | Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas | CÓDIGO: M1_RC |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía | FECHA DE APROBACIÓN: 12/12/2025 |
| | | Página: 8 de 23 |

5.2.1.3. Canal Escrito

Nuestra página web cuenta con un espacio exclusivo para la recepción de PQRSDF, disponible las 24 horas del día. A través de este canal, la ciudadanía puede radicar sus solicitudes de manera sencilla, desde cualquier lugar, y realizar el seguimiento en línea al estado de su trámite. Adicionalmente, este servicio se encuentra articulado con el portal Bogotá te escucha, lo que garantiza una atención integrada y oportuna.

- **Ventanilla única de Radicación:**
Radicación general: formulario ventanilla única de radicación:
<https://siga.agenciaatenea.gov.co//WebSigaPQR/#!/radicacionPQR>
- **Bogotá Te Escucha:**
<https://bogota.gov.co/servicios/bogota-te-escucha>

Las Entidades Distritales y Entes de control cuentan con el siguiente canal exclusivo para la radicación y/o traslados por competencia de comunicaciones oficiales y PQRSDF.

- **Radicación exclusiva para entidades públicas y entes de control:**
radicacionentidadespublicas@agenciaatenea.gov.co

Se cuenta con un correo exclusivo para la recepción de acciones judiciales remitidas por las autoridades competentes, mediante el cual se notifican oficialmente a la Agencia.

- **E-mail exclusivo para notificaciones judiciales:**
notificacionesjudiciales@agenciaatenea.gov.co

5.2.1.4. Canal Telefónico

A través de la línea de atención telefónica, los agentes de servicio atienden las solicitudes de manera ágil, orientando a la ciudadanía y brindando de ser necesario el paso a paso para realizar correctamente el registro de una PQRSDF.

Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm


- **Línea de Atención al Ciudadano:** +57 (601) 6660006
- **Línea Anticorrupción:** +57 (601) 666 00 06
- **Conmutador:** +57 (601) 666 00 06

5.3. Revisión y asignación de PQRSDF

La revisión y asignación de las PQRSDF se realizará a través de los sistemas de información dispuestos por la Agencia ATENEA a nivel interno por medio del Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA) y externo a nivel Distrital: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha; para ello se deberá disponer constantemente de mesas de trabajo

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

| | | |
|---|---|--|
|  | Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas | CÓDIGO: M1_RC |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía | FECHA DE APROBACIÓN: 12/12/2025 |
| | | Página: 9 de 23 |

interdisciplinarias e interinstitucionales a fin de mejorar los sistemas de información y la captura de datos, para la clasificación, subclasificación de categorías y subcategorías de las posibles PQRSDf allegadas a la Entidad.

Para las peticiones presentadas por medio de las redes sociales estas deben contar con una etiqueta o notificación a la cuenta a la cual se dirige entendiendo que cada uno de estos canales cuenta con formas diferentes de comunicación y se debe revisar el contenido de la comunicación ya que no debe haber sido modificado o alterado, así como se debe establecer quién es el solicitante y que este apruebe lo enviado.

5.3.1. Sistemas de información

La entidad cuenta con dos sistemas de información que permiten revisar, clasificar, dirigir, trasladar, analizar y responder las solicitudes, facilitando así el seguimiento correspondiente de las PQRSDf que ingresan a través los diferentes canales de atención habilitados:

- Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA)
- Sistema Distrital de Quejas y Reclamos (Bogotá Te Escucha)

La responsabilidad de revisar, y asignar las solicitudes que ingresan a la Agencia Atenea mediante estos sistemas es de la Subgerencia de Gestión Administrativa, quien también se encargará de mantener actualizados los subtemas, dependencias y tipologías de conformidad con la normativa vigente.

El proceso de radicación se realiza a través del Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA) garantizando que éstas queden correctamente asociadas al Sistema Distrital Bogotá te Escucha, asignando a las dependencias internas según su competencia.

El administrador del sistema Bogotá Te Escucha en la Subgerencia de Gestión Administrativa será responsable de solicitar la creación de usuarios y roles necesarios para la gestión y consulta de las PQRSDf. Así mismo, la agencia Atenea adoptara las directrices establecidas en el Manual del Usuario – funcionario del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.


5.4. Gestor de PQRSDf

Los directivos de las diferentes dependencias deberán designar un gestor documental quien será el responsable de la clasificación, el subreparto, el traslado y el seguimiento a las respuestas en los sistemas SIGA y Bogotá Te Escucha, de acuerdo con su competencia. Además, deberán solicitar al administrador del sistema de la Subgerencia de Gestión Administrativa la creación de los usuarios necesarios.

Así mismo, los gestores encargados de PQRSDf tendrá las siguientes responsabilidades:

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

| | | |
|---|---|--|
|  | Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas | CÓDIGO: M1_RC |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía | FECHA DE APROBACIÓN: 12/12/2025 |
| | | Página: 10 de 23 |

- Asistir a las capacitaciones en el manejo del Sistema Bogotá Te Escucha, proporcionada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor o por los servidores o contratistas responsables de la administración de la información dentro de la entidad.
- Realizar el seguimiento a los requerimientos asignados a su dependencia mediante el Sistema Integrado de Gestión Documental (SIGA) y el Sistema Bogotá Te Escucha.
- Gestionar las modificaciones necesarias (cambio de usuario, activación y desactivación de usuarios) para el adecuado manejo del Sistema Bogotá Te Escucha. Este ítem es aplicable únicamente a los administradores del sistema encargados del proceso de relacionamiento con la ciudadanía.
- Asegurar el cierre de las PQRSDF realizando la revisión de la interoperabilidad en el sistema y finalización correcta de la mismas.

5.5. Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicidades Ciudadanas.

5.5.1. Términos y modalidades para responder peticiones ciudadanas

Las peticiones pueden ser presentadas directamente por la ciudadanía (Persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación), como un tercero en representación del titular, como poderdante; además, las peticiones de origen ciudadano pueden ser remitidas por competencia desde una autoridad nacional o por organizaciones e instituciones privadas, en cuyo caso su modalidad o tipificación y plazos para su resolución, se describen a continuación:


Tabla N°1. Términos y modalidades para responder peticiones ciudadanas

| Petición | Definición | Términos (Ley 1755 del 2015) |
|---|---|--|
| Derecho de petición en interés general | Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. |
| Derecho de petición en interés particular | Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin que le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que solo interesa a él, a ella y/o a su entorno | Situación jurídica que solo interesa a él, a ella y/o a su entorno Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción |
| Queja | Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de una o varios servidores públicos en el desarrollo de sus funciones. | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción |
| Reclamo | Manifestación de inconformidad referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención de una solicitud. | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción |

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

| | | |
|---|---|--|
|  | Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas | CÓDIGO: M1_RC |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía | FECHA DE APROBACIÓN: 12/12/2025 |
| | | Página: 11 de 23 |


| Petición | Definición | Términos (Ley 1755 del 2015) |
|---|---|---|
| Sugerencia | Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción |
| Denuncia por posibles actos de corrupción | Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conducta constitutiva en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades, impedimentos y conflicto de interés de un servidor público. | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción |
| Felicitación | Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública. | Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción |
| Solicitud de acceso a la información | Facultad que tiene la ciudadanía, de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad. | Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción |
| Solicitud de copias | Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico y el solicitante así lo manifieste se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrá expedir a costa del solicitante, según los costos de reproducción de la entidad. | Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción |
| Consulta | Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo, cuya respuesta no tiene efectos jurídicos directos sobre el asunto que trata, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento. | Dentro de los 30 días hábiles siguientes a su recepción |

Fuente: Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas | CÓDIGO: M1_RC |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía | FECHA DE APROBACIÓN: 12/12/2025 |
| | | Página: 12 de 23 |

5.5.2. De las peticiones entre autoridades

Existen otro tipo de peticiones que deben ser atendidas dentro del plazo señalado en la Ley 1755 de 2015 o la normatividad que le sea aplicable pero que por su connotación de ser solicitudes entre entidades NO deben ser registradas en el Sistema de Bogotá Te Escucha.

Tabla N°2 De las peticiones entre autoridades

| Petición | ¿Qué es? | ¿Cuándo debe resolverse? | ¿Debe registrarse en el Sistema BTE? |
|----------------------------|---|--|--------------------------------------|
| Petición entre autoridades | Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos. | En un término no mayor de 10 días hábiles. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la Ley de 1755 de 2015. | No |
| Congreso de la República | Solicitud de informes o derechos de petición: Los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso. | Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción de acuerdo con el artículo 258 de la Ley 5 de 1992. | No |
| | Solicitud de documentos: Cuando las Cámaras legislativas o sus Comisiones necesiten para el despacho de los negocios que estuvieren atendiendo, documentos existentes, la entidad dispondrá su envío oportuno. | Diez (10) días hábiles de acuerdo con el artículo 260 de la Ley 5 de 1992. | |
| | Solicitud de informes por los concejales: Los concejales pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Concejo. | Por norma general deben ser atendidas dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción de acuerdo con el artículo 30 de la ley 1437 de 2011 modificado por el artículo 1 de la ley 1755 de 2015 y prorrogables hasta por diez (10) más. Cuando se trate de concejales de | |


Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

| Petición | ¿Qué es? | ¿Cuándo debe resolverse? | ¿Debe registrarse en el Sistema BTE? |
|---|--|---|--------------------------------------|
| | | oposición deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, prorrogables hasta por cinco (5) día más de acuerdo con el artículo 16 de la Ley 1909 de 2018. | |
| | Proposiciones del Concejo de Bogotá: Los secretarios de Despacho, como cabeza del respectivo Sector, serán los responsables de coordinar con sus entidades adscritas y vinculadas una sola respuesta a los cuestionarios de las proposiciones en que hayan sido citados, sin perjuicio de la obligación que tienen los funcionarios de atender los asuntos de competencia de su cargo. | Tres (3) días hábiles prorrogables hasta por tres (3) días, en conformidad al artículo 54 del acuerdo 741 de 2019 modificado por el artículo 11 del acuerdo 837 de 2022. | |
| | Proyectos de acuerdo: Los sectores son responsables de emitir los pronunciamientos a los proyectos de acuerdo, para lo cual, deberán realizar el análisis jurídico, presupuestal y técnico correspondiente a su entidad y definirán con claridad la viabilidad o inviabilidad total o parcial del mismo. | Ocho (8) días hábiles siguientes e improrrogables a la radicación de la solicitud, en conformidad al artículo 17 del Decreto 438/2019 | |
| Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales | Solicitudes que realizan Entidades gubernamentales que tienen como misión ejercer control disciplinario, defender al pueblo y el control fiscal sobre la gestión de las entidades públicas y particulares que ejerzan funciones públicas; y aquellas que tienen como finalidad servir como mecanismos de descongestión de los despachos judiciales, además de la especificidad técnica y legal en ciertos asuntos. Como la Contraloría General de la República, Contraloría Distrital, | Por norma general deben ser atendidas dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción. Si no tiene plazo, establecido deberá ser atendida dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. De lo contrario dentro del término otorgado en la solicitud. | No |

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas | CÓDIGO: M1_RC |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía | FECHA DE APROBACIÓN: 12/12/2025 |
| | | Página: 14 de 23 |

| Petición | ¿Qué es? | ¿Cuándo debe resolverse? | ¿Debe registrarse en el Sistema BTE? |
|----------|---|--------------------------|--------------------------------------|
| | Procuraduría General de la Nación, Personería de Bogotá y Veeduría Distrital; y de las Superintendencias entre otras. | | |

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha” 2022.

Las PQRSDf que se reciban por cualquier canal de atención y que sean asignadas a servidoras, servidores públicos y/o contratistas por su competencia, tendrá un término de respuesta de acuerdo con lo anteriormente mencionado en conformidad con la ley.

En la gestión de radicación de quejas o denuncias por actos de corrupción se deberá aplicar el *Protocolo de Denuncias Por Actos De Corrupción y Protección del Denunciante* obrante en la página web de la entidad.

5.5.3. Atención de quejas y reclamos

Las quejas relacionadas con los servicios prestados por los contratistas de la entidad deben ser atendidas por el supervisor o interventor del contrato y remitidas con copia a la Oficina de Control Disciplinario Interno. Desde la supervisión contractual se deberá remitir una respuesta al quejoso, informando sobre las acciones de mejora implementadas respecto al servicio recibido y copiado a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

Por otro lado, la atención de las quejas presentadas por la ciudadanía contra los servidores públicos de la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA, es responsabilidad de la Oficina de Control Interno Disciplinario, conforme a lo establecido en el artículo 93 de la Ley 1952 de 2019. Para tal fin, se dará inicio a cada una de las actividades previstas en el Procedimiento de Instrucción Disciplinaria.

Las quejas que involucren contratistas y/o funcionarios relacionados a clima laboral, serán compartidas al Comité de convivencia Laboral para su respectivo seguimiento.

Los reclamos relacionados con posibles incumplimientos o irregularidades que originaron la queja, así como las solicitudes de mejora en los servicios, serán remitidos a la dependencia competente. Esta deberá responder a la ciudadanía dentro de los plazos establecidos por la ley, teniendo en cuenta la fecha en que se radicó el asunto en la entidad.

5.5.4. Evaluación a las respuestas PQRSDf

Las y los funcionarios y contratistas deben velar porque las respuestas a las PQRSDf cumplan con los criterios conforme a la Guía para la Evaluación de Calidad de las Respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas de la Secretaría General y se deberá garantizar una respuesta de fondo que resuelva todas las solicitudes de la o el peticionario de acuerdo con los atributos de la respuesta.

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>


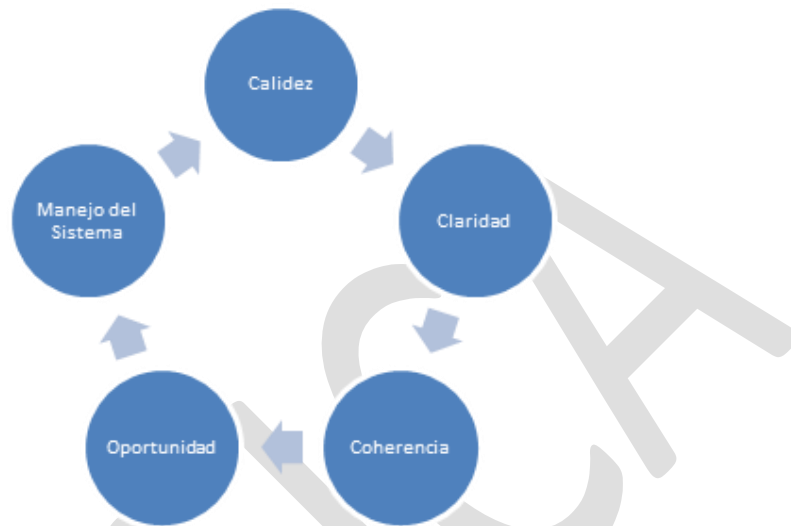
| | | |
|---|---|--|
|  | Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas | CÓDIGO: M1_RC |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía | FECHA DE APROBACIÓN: 12/12/2025 |
| | | Página: 15 de 23 |

Figura 1. Atributos de calidad de las respuestas a peticiones ciudadanas



Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha” 2022.

- **Calidez:** atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario o peticionaria con la respuesta a su requerimiento.
- **Claridad:** hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.
- **Coherencia:** relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.
- **Oportunidad:** hace relación a que la respuesta emitida por la Entidad se brinde dentro de los términos legales, según sea el tipo de solicitud.
- **Manejo del Sistema:** Hace referencia a la correcta utilización o no del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, por parte de los funcionarios que operan la plataforma


La Subgerencia de Gestión Administrativa realizará el seguimiento, análisis y evaluación de las comunicaciones oficiales y de las PQRSDF gestionadas por la entidad, con el propósito de fortalecer la gestión institucional y apoyar la toma de decisiones basadas en la evidencia. Para ello, se empleará como herramienta la *Matriz de Evaluación de la Calidad de las Respuestas a Peticiones Ciudadanas*.

5.5.5. Respuesta Parcial

Cuando excepcionalmente, no fuere posible resolver la petición en los plazos señalados en los términos de ley, antes de su vencimiento, se debe informar a la persona peticionaria los motivos de la demora y el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble al inicialmente previsto según el tipo de petición.

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
 LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

| | | |
|---|---|--|
|  | Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas | CÓDIGO: M1_RC |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía | FECHA DE APROBACIÓN: 12/12/2025 |
| | | Página: 16 de 23 |

Para lo anterior, la persona que sustancia la respuesta deberá utilizar la opción de “Respuesta parcial” en los sistemas de gestión documental y Bogotá Te Escucha e informar al referente de su área el para que este le pueda hacer seguimiento y cierre manual cumplido los términos de 15 días habilitados a partir de ese momento.

Esta opción solo estará habilitada hasta 3 días antes del vencimiento inicial de la petición.

5.5.6. Notificación de la decisión

La entidad notificará a la persona peticionaria la respuesta a la dirección y a través del medio que haya indicado en su solicitud, garantizando así el derecho de contradicción y el debido proceso.

Es responsabilidad de la entidad asegurarse de que la recepción de la decisión o respuesta sea exitosa, es decir que se debe garantizar el acuse de recibo respectivo en la dirección utilizada por el peticionario, así: Si se utiliza una dirección electrónica, se deberá utilizar el correo electrónico certificado mediante el cual se pueda constatar el número de guía y el acuse de recibo y/o apertura y lectura de la respuesta, si se utiliza una dirección física, se deberá enviar la respuesta por correo físico certificado y se debe realizar el seguimiento respectivo hasta obtener el certificado de entrega de la misma.

En caso de que la petición no incluya una dirección física ni un correo electrónico, si es anónima, y/o no se logró la recepción exitosa de la respuesta de la petición en la dirección suministrada y no exista en la base de datos de la Entidad ninguna otra dirección a donde remitir la respuesta de la petición, se deberá publicar en la página web de la entidad y/o en un lugar accesible al público durante cinco (5) días. La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente a la desfijación del aviso, conforme al artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

No se enviarán en medio físico los documentos de las PQRSDF ciudadanas radicadas a través del Sistema Bogotá Te Escucha. Los documentos soporte deben adjuntarse como archivos en los formatos establecidos en el Manual de Usuario – funcionario del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”.

Las y los servidores públicos o contratistas notificarán por escrito las comunicaciones recibidas a través del Sistema Bogotá Te Escucha únicamente si la persona peticionaria así lo solicita.


Adicional a lo anterior, se deberá realizar la validación respectiva en el Sistema Integral de Gestión Documental en el caso de envíos por medios electrónicos y/o por medio físico con el fin de garantizar que el ciudadano reciba de manera efectiva la respuesta de la petición.

5.5.7. Petición anónima

Cuando se presente ante la entidad una petición anónima con un objeto claro, esta deberá ser resuelta de fondo, aplicando las mismas reglas que garantizan el derecho fundamental de petición, en lo que respecta a su núcleo esencial y a los elementos estructurales.

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

| | | |
|---|---|--|
|  | Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas | CÓDIGO: M1_RC |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía | FECHA DE APROBACIÓN: 12/12/2025 |
| | | Página: 17 de 23 |

Si el peticionario o la peticionaria incluye información de contacto en el contenido de la solicitud o en el formulario de registro, la entidad deberá notificar la respuesta conforme a lo especificado en la petición.

En caso de que se desconozcan los datos de contacto o de correspondencia del solicitante, será necesario que la entidad notifique la respuesta, siguiendo el procedimiento establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

5.5.8. Peticiones incompletas y desistimiento tácito

Cuando se constate que una petición ya radicada está incompleta o que la persona peticionaria debe realizar una gestión de trámite a su cargo, los servidores públicos o contratistas deberán solicitar la ampliación de información a la persona peticionaria dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación.

La persona peticionaria tendrá un plazo máximo de un (1) mes para completar la información, con opción de prórroga por un tiempo igual, si así lo solicita. Una vez transcurrido el mes para que la persona aporte la información requerida, el servidor o servidora pública que solicitó la ampliación verificará en los sistemas si se ha presentado la información faltante.

Si la persona ha aportado los documentos requeridos, se reactivará el término para resolver la petición y se dará respuesta a la solicitud. En caso contrario, si no se aportan los documentos faltantes, se declarará el desistimiento tácito y se procederá al archivo del expediente mediante un acto administrativo, que será notificado personalmente. Contra esta decisión, solo procede el recurso de reposición, sin perjuicio de que la solicitud respectiva pueda ser presentada nuevamente cumpliendo con los requisitos legales establecidos en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.

5.5.9. Desistimiento Expreso

Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales a través de los sistemas de información, pero la entidad podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá resolución motivada.


5.5.10. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas

Toda petición debe ser respetuosa, de lo contrario será rechazada por la entidad. Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes.

En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición, lo anterior de acuerdo con el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011 modificada por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. Respecto a las peticiones reiterativas ya resueltas, la entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

| | | |
|---|---|--|
|  | Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas | CÓDIGO: M1_RC |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía | FECHA DE APROBACIÓN: 12/12/2025 |
| | | Página: 18 de 23 |

derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

5.5.11. Informaciones y documentos reservados o clasificados

Las y los funcionarios y colaboradores de la Agencia Atenea deben proteger la información pública de carácter reservado o clasificado, los documentos sometidos a reserva por la Constitución Política y la ley, así como los contenidos en el índice de información clasificada y reservada definido por la entidad, publicada en la página web de la Entidad, conforme con la Política de Tratamiento de Datos Personales en cumplimiento a la Ley 1581 de 2012.

Para efecto de la solicitud de información de carácter reservada o clasificada solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por las personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

La dependencia competente deberá negar la información, consulta de documentos y expedición de copias de estos, cuando tengan carácter reservado, conforme al artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, mediante acto motivado contra el cual no procede recurso alguno, salvo la insistencia en cuyo texto se deberán citar las normas en la que se fundamenta la decisión, la cual deberá notificarse a la persona peticionaria.

Si la persona interesada insiste en su petición de información o de documentos ante la entidad, corresponderá, al Tribunal Administrativo del Distrito Capital de Bogotá decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada. Para esto, se dará aplicación a lo previsto en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 Ley 1755 de 2015.

5.5.12. Atención prioritaria de peticiones


Las y los funcionarios y colaboradores de la Agencia ATENEA deben dar atención prioritaria a las peticiones y adoptar medidas de urgencia o concederá trámite preferencial en los eventos en que se solicite un reconocimiento de un derecho fundamental y su resolución busque evitar un perjuicio irremediable; cuando por razones de salud o de seguridad personal se encuentre en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, así mismo cuando la petición la realice un menor de edad o un periodista para el ejercicio de su actividad.

Igualmente, deben dar respuesta, si la petición es radicada por un niño, niña o adolescente, elaborarla en un lenguaje adecuado y de fácil interpretación para él/ella, con el fin de promover la cultura de ejercer el derecho de petición al generar una comunicación efectiva entre los niños, niñas y adolescentes con la administración pública.

En ningún caso se negará la respuesta por el hecho de que el solicitante sea un niño, niña o adolescente y/o la petición este incompleta o carezca de una solicitud en el asunto, bastará con guiarnos por el estado de ánimo, la temática seleccionada y el rango de edad, entre la información que se pueda aportar en la petición.

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

| | | |
|---|---|--|
|  | Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas | CÓDIGO: M1_RC |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía | FECHA DE APROBACIÓN: 12/12/2025 |
| | | Página: 19 de 23 |

La persona de la Entidad que reciba peticiones por el Sistema de Bogotá Te Escucha, podrá visualizar una serie de íconos en las peticiones, los cuales permiten identificar rápidamente cuando una o un peticionario refiere una condición especial, los íconos corresponden a la siguiente descripción:

| Imagen | Condición especial |
|---|---|
|  | Primera infancia |
|  | Mujeres gestantes |
|  | Personas en condición de discapacidad |
|  | Adulto mayor |
|  | Veteranos fuerza pública |
|  | Habitante de calle |
|  | Peligro inminente |
|  | Víctimas del conflicto armado |
|  | Periodistas en ejercicio de su actividad |
|  | Gestión del peticionario: Este icono permite identificar una acción realizada por parte del peticionario, como por ejemplo la respuesta a una aclaración solicitada. Se debe tener en cuenta que este icono desaparecerá en cuanto el usuario funcionario ingrese a ver el detalle de la acción o a realizar la gestión de la misma. |

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha” 2022.


5.5.13. Traslado por competencia

Cuando se identifique que la petición no es competencia de la entidad se debe realizar el traslado por competencia, informando a la persona peticionaria, utilizando la opción “Traslado por competencia”, máximo dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la solicitud en la entidad. Es importante resaltar que, la petición se remitirá al competente y se enviará copia del oficio remisorio a la persona peticionaria, por otro lado, si un requerimiento verbal no es competencia de la entidad, se informará de inmediato.

Al recibo de una petición por el canal escrito, una vez registrada en el Sistema Bogotá te Escucha, esta viaja de manera virtual entre entidades y no requiere oficio de traslado con excepción de los casos ya referidos; sin embargo, es deber dar respuesta o informar sobre cualquier actuación administrativa a peticionario o peticionaria.

La(s) petición(es) recibida(s) por el Sistema Integrado de Gestión Documental - SIGA que deba(n) trasladarse por competencia a entidades Distritales, deberá(n) remitirse a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, creando la petición y adjuntando el oficio generado a través de SIGA.

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

| | | |
|---|---|--|
|  | Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas | CÓDIGO: M1_RC |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía | FECHA DE APROBACIÓN: 12/12/2025 |
| | | Página: 20 de 23 |

5.5.14. Asignación entre dependencias

Cuando la petición asignada no sea competencia de la dependencia, se debe: Para el Sistema Integrado de Gestión Documental - SIGA, solicitar la asignación al enlace de correspondencia de la dependencia de manera inmediata o máximo dentro de un día hábil, siempre garantizando la respuesta oportuna a la petición.

Para el Sistema de Bogotá Te Escucha, asignar la petición de manera inmediata o máximo dentro de un día hábil a la dependencia competente, siempre garantizando la respuesta oportuna a la petición. En el campo de comentarios o notas de cada uno de los sistemas se deberá consignar la razón y el sustento jurídico, del por qué se reasigna el derecho de petición a la dependencia competente. Por lo tanto, la petición deberá quedar asignada a través de los respectivos sistemas de correspondencia (SIGA y BTE), para que emitan la respuesta definitiva.

5.5.15. Lenguaje Claro, incluyente y no sexista

Las y los servidores públicos o contratistas deben hacer uso del Lenguaje Claro, incluyente y no sexista en las respuestas a peticiones ciudadanas, además deben tener en cuenta:

- Organizar las ideas, definir la estructura y el orden del mensaje. Iniciar el mensaje con un saludo y un agradecimiento al destinatario.
- Responder la consulta o petición en las primeras líneas de su mensaje, los argumentos o justificaciones deberán incluirse posteriormente.
- Hablar en nombre de la entidad empleando la primera persona del plural (nosotros, nosotras).
- Dirigirse a la persona peticionaria empleando el pronombre usted. Redactar textos cortos y relevantes, elimine todas las ideas que no aportan y las palabras que son complejas y puedan reemplazarse por otras más sencillas.
- Un mensaje es eficiente si es concreto, breve y preciso.
- Utilizar lenguaje incluyente. Evitar el lenguaje técnico o especializado. Leer la respuesta antes de enviarla y corrija la ortografía y la puntuación.


Adicionalmente, se deben considerar los lineamientos de lenguaje claro definidos desde las diferentes entidades nacionales y distritales.

5.5.16. Peticiones en lenguas nativas

En el caso de que un ciudadano presente una PQRSD en una lengua nativa colombiana o en un idioma diferente al español, la Entidad deberá garantizar su atención de manera adecuada y oportuna.

Si la solicitud se realiza en una lengua nativa de Colombia, se deberá solicitar el apoyo del Ministerio del Interior, el cual dispone de intérpretes y traductores certificados. Las y los servidores públicos o contratistas deben tener en cuenta que:

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

| | | |
|---|---|--|
|  | Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas | CÓDIGO: M1_RC |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía | FECHA DE APROBACIÓN: 12/12/2025 |
| | | Página: 21 de 23 |

- La Entidad recibe la petición en la lengua de origen.
- Se remite al Ministerio del Interior para su traducción al castellano.
- Una vez traducida, la Entidad da trámite y elabora la respuesta en castellano.
- La respuesta se envía nuevamente al Ministerio del Interior, para su traducción a la lengua nativa correspondiente.
- Finalmente, la Entidad entrega la respuesta al ciudadano en su lengua de origen.

Además, si la PQRSDf se radica en un idioma extranjero distinto al español, la Entidad deberá apoyarse en herramientas tecnológicas de traducción certificadas, que aseguren la correcta interpretación. Así mismo en caso de que se presente una solicitud en uno de los puntos de atención ciudadana, las y los servidores públicos o contratistas deberán contar con medios tecnológicos o electrónicos que permitan grabar la petición verbal en una lengua nativa o dialecto oficial de Colombia, en caso de no disponer de intérprete al momento de la atención. Dicha grabación servirá como insumo para su posterior traducción y trámite correspondiente.

De esta forma, la Entidad garantiza que todas las personas, sin importar su idioma o lengua materna, puedan ejercer plenamente su derecho a comunicarse con la administración y recibir una respuesta oportuna y en condiciones de igualdad.

5.5.17. Respuesta conjunta

En el evento de recibir PQRSDf o radicados por el Sistema Integrado de Gestión Documental - SIGA, solicitudes o requerimientos que se deban contestar por diferentes dependencias, la respuesta la debe unificar la dependencia que tenga a su cargo la mayor parte de información.

En todo caso, en ninguna circunstancia se puede responder de manera incompleta la solicitud (incluidos anexos), para lo cual se debe emitir una sola respuesta por la entidad, cumpliendo con los términos establecidos.

5.5.18. Reproducción de documentos

Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas, siempre y cuando obedezca a información de carácter público según lo definido en la Ley 1712 de 2014, o corresponda a alguna solicitud interpuesta como titular de esta y/o con las debidas autorizaciones legales.


Las fotocopias solicitadas serán expedidas conforme al acto administrativo, mediante el cual se establece el valor de copias simples de documentos oficiales que reposen en expedientes de ATENEA.

5.6 Falta disciplinaria

La falta de atención a las PQRSDf y a los términos para resolverlas, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de la ciudadanía de que trata el Código de

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

| | | |
|---|---|------------------------------------|
|  | Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas | CÓDIGO: M1_RC |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía | FECHA DE APROBACIÓN: 12/12/2025 |
| | | Página: 22 de 23 |

Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes, de acuerdo con el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.

Así mismo, por remisión expresa del artículo 31 de la citada ley se dará aplicación al régimen disciplinario, Ley 1952 de 2019 que taxativamente en el Inciso 8 del Artículo 39 – Prohibiciones establece:

(...) “8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.” (...)

La Subgerencia de Gestión Administrativa será responsable de realizar el seguimiento a la gestión de las peticiones recibidas y clasificadas como atendidas dentro del término, pendientes en término, vencidas o atendidas por fuera del término establecido. En caso de incumplimiento, se remitirá un informe a los directivos de la entidad, con copia al/la jefe de la Oficina de Control Disciplinario Interno.

6. ANEXOS

No aplica.

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA


- Cartilla de Lenguaje Claro, Incluyente y no Sexista de la Agencia Atenea.
- Guía para la evaluación de calidad de las respuestas emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas de la Secretaría General.
- Índice de Información Clasificada y Reservada del Archivo General de la Nación
- Manual del usuario - funcionario Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- Manual para la gestión de peticiones ciudadanas. Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
- Protocolo para recepción, gestión y respuesta de peticiones realizadas por la ciudadanía a través de las redes sociales.
- Procedimiento de Notificación Actos Administrativo
- Protocolo de Denuncias Por Actos De Corrupción y Protección del Denunciante

8. RELACIÓN DE FORMATOS

| CODIGO | NOMBRE DEL FORMATO |
|----------|---|
| F1_M1_RC | Matriz de Evaluación de Calidad de Respuestas a Peticiones Ciudadanas |

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.
LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>

| | | |
|---|---|--|
|  | Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas | CÓDIGO: M1_RC |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía | FECHA DE APROBACIÓN: 12/12/2025 |
| | | Página: 23 de 23 |

9. CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Descripción del Cambio |
|------------|-----------|---|
| 12/12/2025 | V1, M1_SC | En el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la sesión No. 29 del 27 de febrero de 2026, se aprobó el cambio del nombre del Proceso de Gestión de Servicios a la Ciudadanía a Relacionamiento con la Ciudadanía y en este sentido, es necesario realizar el ajuste en su sigla, modificando el código de todos los tipos documentales de este proceso. Esta actualización no amerita cambio de versión. |

| VALIDACIÓN | NOMBRE | CARGO | FECHA |
|----------------|----------------------------------|---|------------|
| Elaboró | Amanda Carolina Maldonado Rincón | Contratista Subgerencia de Gestión Administrativa | 12/12/2025 |
| | Lorena Patricia Fernández Pulido | Contratista Subgerencia de Gestión Administrativa | |
| | Luz Ángela Benavides Castillo | Contratista Subgerencia de Gestión Administrativa | |
| Revisó | Arleth Fonseca Moreno | Contratista Subgerencia de Gestión Administrativa | 12/12/2025 |
| | Luisa Fernanda Puerta | Contratista de Gestión Corporativa | |
| Aprobó | Diana Blanco Garzón | Gerente de Gestión Corporativa | 12/12/2025 |

Camilo Cardozo Cruz – Subgerente de Gestión Administrativa

NOMBRE Y FIRMA DEL LÍDER DE PROCESO

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

LOS DATOS PROPORCIONADOS SERÁN TRATADOS DE ACUERDO CON LA LEY 1581 DE 2012 Y LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA AGENCIA PUBLICADA EN LA PÁGINA WEB <https://agenciaatenea.gov.co/>