



| | | |
|--|---|-------------------|
|  | Protocolo de Gestión de PQRSDf en Redes Sociales | CÓDIGO: PT2_RC |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía | FECHA: 12/12/2025 |
| | | Página: 1 de 8 |

Tabla de contenido

| | |
|---|---|
| INTRODUCCIÓN | 2 |
| 1. OBJETIVO | 2 |
| 2. ALCANCE | 2 |
| 3. DEFINICIONES | 2 |
| 4. NORMATIVIDAD ASOCIADA | 3 |
| 5. DESARROLLO | 3 |
| 5.1 Características Del Derecho De Petición En Redes Sociales | 3 |
| 5.1.1 Formulación de la petición | 3 |
| 5.1.2 Ubicación de la comunicación | 4 |
| 5.2 Directrices Generales | 4 |
| 5.2.1 Identificación de la petición | 4 |
| 5.2.2 Solicitud de datos al ciudadano para el registro, aceptación y tratamiento y protección de datos personales | 5 |
| 5.2.3 Registro de la petición | 6 |
| 5.2.4 Respuesta a la ciudadanía | 6 |
| 5.2.5 Al finalizar la interacción | 7 |
| 5.2.6 Notificación | 7 |
| 6. ANEXOS | 7 |
| 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA | 7 |
| 8. RELACIÓN DE FORMATOS | 8 |
| 9. CONTROL DE CAMBIOS | 8 |

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/>

| | | |
|--|---|-------------------|
|  ATENEA <small>AGENCIA DISTRITAL PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR, LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA</small> | Protocolo de Gestión de PQRSDF en Redes Sociales | CÓDIGO: PT2_RC |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía | FECHA: 12/12/2025 |
| | | Página: 2 de 8 |

INTRODUCCIÓN

Atendiendo lo señalado en la Corte Constitucional en la Sentencia T-230 del 7 de julio de 2020 y las directrices de la Veeduría Distrital, las redes sociales se reconocen hoy como canales bidireccionales de comunicación e interacción entre las entidades públicas y la ciudadanía. Este reconocimiento implica que los espacios digitales no solo cumplen una función informativa, sino que también son escenarios legítimos para la expresión de opiniones, solicitudes y manifestaciones ciudadanas, que pueden constituir derechos de petición y, por tanto, deben ser atendidos con los mismos criterios de oportunidad, respeto y eficacia aplicables a los canales tradicionales.

En este sentido, la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea, en su compromiso con la transparencia, la participación y la escucha activa, adopta el presente Protocolo de Gestión de PQRSDF en redes sociales como una herramienta orientadora para la gestión de las interacciones ciudadanas que se generan en sus canales digitales oficiales.

Este protocolo establece las directrices y criterios que permiten identificar, registrar, canalizar y dar respuesta adecuada a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones que se presenten a través de las redes sociales institucionales. Su aplicación busca garantizar una comunicación clara, respetuosa y cercana, fortaleciendo la confianza ciudadana y consolidando estos espacios como escenarios de diálogo y construcción colectiva entre la Agencia y sus grupos de valor.

De esta manera, la Agencia Atenea reafirma su compromiso con una gestión pública abierta, participativa y digitalmente inclusiva, en la que las redes sociales se convierten en un medio efectivo para escuchar, informar y responder a las necesidades de la ciudadanía, contribuyendo al mejoramiento continuo de la calidad del servicio y al fortalecimiento de la relación entre la entidad y la comunidad.

1. OBJETIVO

Establecer las directrices para identificar, clasificar, tramitar y responder las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias o felicitaciones - PQRSDF recibidas por las redes sociales de la Agencia Atenea, garantizando su gestión dentro de los términos legales.

2. ALCANCE


El presente protocolo inicia con la recepción de la PQRSDF a través de los canales digitales oficiales de la Agencia Atenea hasta la comunicación o notificación de la respuesta, garantizando una atención clara y oportuna.

3. DEFINICIONES

- **Atención En Redes Sociales:** Conjunto de acciones desarrolladas por la entidad para recibir, canalizar, registrar, responder y hacer seguimiento a las PQRSDF que se originen en sus canales

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/>

| | | |
|--|---|-------------------|
|  | Protocolo de Gestión de PQRSDF en Redes Sociales | CÓDIGO: PT2_RC |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía | FECHA: 12/12/2025 |
| | | Página: 3 de 8 |

digitales oficiales.

- **Interacción Ciudadana:** Toda manifestación, comentario, mensaje o publicación realizada por un usuario en las redes sociales institucionales, relacionada con los servicios o la gestión de la Agencia Atenea.
- **Redes Sociales Institucionales:** Plataformas digitales oficiales administradas por la Agencia Atenea (como Facebook, X, Instagram, YouTube, LinkedIn, entre otras) utilizadas para la comunicación, interacción y atención con la ciudadanía.

4. NORMATIVIDAD ASOCIADA

- Circular 011 de 2020 - Veeduría Distrital: Lineamientos generales sobre el trámite de derechos de petición por redes sociales – articulación con áreas de comunicaciones.
- Circular 008 de 2018 - Veeduría Distrital: Lineamientos que deben brindarse respecto a las peticiones interpuestas por la ciudadanía a través de redes sociales
- Decreto 555 de 2021: Ordena a todas las entidades a garantizar el servicio a través de múltiples canales, lo que incluye explícitamente los canales digitales.
- Directiva 004 de 2021: Directiva específica que imparte instrucciones para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales.

5. DESARROLLO

5.1 Características Del Derecho De Petición En Redes Sociales

5.1.1 Formulación de la petición

Se entenderá como Derecho de Petición en redes sociales toda comunicación que un ciudadano realice a través de los canales digitales oficiales de la Agencia Atenea, cuyo contenido o intención requiera un trámite o gestión interna por parte de la entidad.


Se considerarán como tales los mensajes en los que el ciudadano:

- Solicite información o documentos.
- Exprese una queja, reclamo o inconformidad.
- Presente una denuncia o sugerencia.
- Manifieste una felicitación o reconocimiento.

De acuerdo con lo establecido por la ley, la entidad no podrá rechazar una solicitud por el solo hecho de que el ciudadano no cumpla con todos los requisitos formales. En estos casos, la Agencia Atenea realizará

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/>






| | | |
|--|---|-------------------|
|  | Protocolo de Gestión de PQRSDF en Redes Sociales | CÓDIGO: PT2_RC |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía | FECHA: 12/12/2025 |
| | | Página: 4 de 8 |

las gestiones necesarias para orientar al ciudadano y completar la información faltante, garantizando el ejercicio pleno del derecho de petición y el acceso efectivo a la atención institucional.

5.1.2 Ubicación de la comunicación

La petición realizada por el ciudadano a través de las redes sociales de la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - Atenea debe contar con una etiqueta o notificación a la cuenta a la cual se dirige, ya sea en X, Facebook, Instagram, TikTok y LinkedIn, entendiendo que cada uno de estos canales cuenta con formas diferentes de comunicación. A continuación, se presentan estas etiquetas:

Tabla 1. Etiqueta o notificación de las redes Sociales Oficiales.

| X | |
|---|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> • Menciones (públicas) • Comentarios (menciones hechas en las publicaciones) • Mensaje Directo, iniciando la conversación el administrador de la cuenta. |
| FACEBOOK | |
|  | <ul style="list-style-type: none"> • Comentarios (menciones hechas en las publicaciones) • Menciones (públicas) • Mensaje Directo, iniciando la conversación el administrador de la cuenta. |
| INSTAGRAM, TIK TOK Y LINKEDLN | |
|  | <ul style="list-style-type: none"> • Menciones (públicas). • Comentarios (menciones hechas en las publicaciones). • Mensaje Directo (menciones privadas que solo las pueden ver los administradores de la cuenta). |
|  | |
|  | |

Fuente: Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología – Atenea

5.2 Directrices Generales

5.2.1 Identificación de la petición


El profesional de la Subgerencia de Gestión Administrativa designado para el manejo de las redes sociales debe revisar de manera permanente los mensajes, comentarios y menciones recibidos en las cuentas oficiales (Facebook, X, Instagram, TikTok y LinkedIn) de la Agencia Atenea.

Cuando se identifique un mensaje que contenga una solicitud, queja, reclamo, denuncia, sugerencia o felicitación, se debe:

- Verificar si requiere gestión interna por parte del profesional designado para el manejo de las redes sociales o si puede resolverse con una respuesta informativa inmediata.
- Guardar evidencia del mensaje original (captura de pantalla o enlace).

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/>

| | | |
|--|---|-------------------|
|  | Protocolo de Gestión de PQRSDF en Redes Sociales | CÓDIGO: PT2_RC |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía | FECHA: 12/12/2025 |
| | | Página: 5 de 8 |

- Evidenciar la información básica del solicitante (nombre del usuario, red social y fecha).
- Registrar el caso en el sistema Bogotá Te Escucha para su radicación formal.

Si la solicitud es sencilla (por ejemplo, una pregunta frecuente), el profesional de la Subgerencia de Gestión Administrativa designado para el manejo de las redes sociales puede dar respuesta directa, asegurándose de que sea clara, respetuosa y coherente con la información oficial de la entidad.

5.2.2 Solicitud de datos al ciudadano para el registro, aceptación y tratamiento y protección de datos personales

Si el mensaje no contiene los datos necesarios para registrar la solicitud, el profesional de la Subgerencia de Gestión Administrativa designado para el manejo de las redes sociales debe comunicarse con el ciudadano por mensaje directo o inbox y enviar el siguiente texto orientador:

“Gracias por escribirnos. Para poder continuar con tu requerimiento es necesario registrar tu solicitud en el sistema de información Bogotá Te Escucha. Para ello necesitamos tu autorización para el tratamiento de datos personales conforme a lo establecido en la Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales de la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - Atenea, dando cumplimiento a Ley 1581 de 2012.

“Por favor indícanos:


- *Nombre completo*
- *Tipo y número de documento*
- *Fecha de nacimiento*
- *Sexo: hombre, mujer o intersexual ¿cuál?*
- *Correo electrónico*
- *Número de celular*
- *Dirección de residencia*
- *¿Tiene alguna de las siguientes características? (adulto mayor, habitante de calle, mujer gestante, periodista, menor de edad, veterano de la fuerza pública, víctima del conflicto armado, peligro inminente, discapacidad) ¿cuál?”*

Posterior a ello se encargará de verificar que la PQRSDF cuente como mínimo con los siguientes datos:

- Red social
- Tipo y número de documento
- Nombre completo
- Correo electrónico
- Asunto
- Archivos adjuntos (si adjunta algún documento)

Si al momento de solicitar información al ciudadano o ciudadana para el registro de su solicitud por inbox, el usuario tiene el perfil privado, deberá tomarse un pantallazo de dicho mensaje para que quede la

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir este documento.

| | | |
|--|---|-------------------|
|  | Protocolo de Gestión de PQRSDF en Redes Sociales | CÓDIGO: PT2_RC |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía | FECHA: 12/12/2025 |
| | | Página: 6 de 8 |

evidencia respectiva. Así mismo, si una persona no da respuesta a ninguna de las preguntas, se debe tomar evidencia mediante pantallazo, en donde se visualice claramente, lo siguiente:

- a. La petición ciudadana (adicionalmente copiarla y pegarla en el correo).
- b. La pregunta sobre los datos personales que hacen falta en la solicitud.
- c. La pregunta sobre el tratamiento de datos personales.
- d. El hipervínculo o enlace en que está la petición o comentario del ciudadano o ciudadana.

Para responder al ciudadano se utiliza el siguiente guion:

“Dado que no obtuvimos respuesta de tus datos personales para el registro de la solicitud, te confirmamos que la misma fue ingresada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha.

El número asignado a tu petición te será informado lo más pronto posible. Para consultar la respuesta en los términos legales, debes ingresar en el siguiente enlace [Consulta tu petición | Bogota.gov.co](https://www.bogota.gov.co/consultatupeticion)

Nota: Es importante aclarar que cuanto se trata de menciones a la Entidad, la respuesta puede gestionarse directamente y de manera inmediata en la red social correspondiente, sin necesidad de realizar la identificación del ciudadano ni la solicitud de datos para registro.

5.2.3 Registro de la petición

Una vez recibida la petición, se procederá al registro en el Sistema Bogotá Te Escucha indicando como canal de recepción "redes sociales".

De acuerdo con las directrices otorgadas por la Veeduría Distrital, si la petición no es clara, se procederá con el registro en el Sistema Bogotá Te Escucha y desde allí, el sistema solicitará vía correo electrónico al ciudadano, la información necesaria para la aclaración requerida.


5.2.4 Respuesta a la ciudadanía

Teniendo en cuenta que el profesional de la Subgerencia de Gestión Administrativa delegado para el manejo de las redes sociales es el único encargado de ejecutar el primer filtro y recibir la petición del ciudadano. Posteriormente, se emitirá una RESPUESTA TIPO en la cual se notificará al ciudadano la recepción de su solicitud, el tratamiento que se le dará a la misma y el número de radicado una vez sea registrada en el Sistema Bogotá Te Escucha, a través de un mensaje privado, directo o por inbox.

Esta respuesta tiene como finalidad informar al ciudadano de manera clara, asertiva, precisa, cálida, congruente, consecuente, efectiva y oportuna, el proceso que seguirá su solicitud según los tiempos y directrices establecidos por la Agencia Atenea para la resolución de la petición, así como los mecanismos y canales a través de los cuales será notificado sobre el estado del requerimiento.

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/>

| | | |
|--|---|-------------------|
|  | Protocolo de Gestión de PQRSDF en Redes Sociales | CÓDIGO: PT2_RC |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía | FECHA: 12/12/2025 |
| | | Página: 7 de 8 |

Se presenta a continuación la RESPUESTA TIPO que será enviada al ciudadano a través de la red social por medio de la cual realizó su petición:

“Apreciado XXX, la Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - Atenea te informa que tu petición ha sido recibida y tramitada a través de la plataforma dispuesta por la Alcaldía Mayor de Bogotá, “Bogotá Te Escucha”. Puedes revisar tu solicitud con el número de radicado XXXXXXXX. Ten en cuenta que la entidad responderá la petición de acuerdo con la Normativa vigente. Te invitamos a consultar en nuestra página web toda la información de interés sobre las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS)”.

5.2.5 Al finalizar la interacción

Se debe preguntar al peticionario si tiene dudas o inquietudes adicionales y despedirse agradeciendo al destinatario de su mensaje por haberse comunicado con la entidad. Se brinda la respuesta al ciudadano a través del siguiente guion:

“Ya recibimos tu solicitud y la gestionaremos según los tiempos establecidos para este trámite. ¿Tienes alguna otra pregunta o solicitud que podamos atender? Gracias por comunicarte con la Agencia Atenea, estamos para servirte”.

5.2.6 Notificación

Con la RESPUESTA TIPO el ciudadano será notificado por la Agencia Atenea sobre la gestión que se llevará con su petición, a través de la misma red social por medio de la cual se comunicó con la entidad. El Sistema Bogotá Te Escucha notificará también al ciudadano con el número de radicado de su petición y los avances sobre la gestión de esta hasta dar cierre de la petición.

Si la petición es anónima, en estos casos sí debe informarse el número de registro por la red social.

Nota: Si el ciudadano no es informado por la Agencia Atenea a través de las redes sociales sobre el tratamiento que tendrá su petición, este no debe asumir que fue recibida ni exigir la gestión y trámite de su requerimiento, teniendo en cuenta que el Profesional de la Subgerencia de Gestión Administrativa designado para el manejo de las redes sociales será el responsable de disponer cuando una interacción se catalogue como petición.

6. ANEXOS


Anexo No. 1 Matriz RACI del Protocolo de Gestión de PQRSDF en Redes Sociales

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Manual de Gestión de 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/>

| | | |
|--|---|-------------------|
|  | Protocolo de Gestión de PQRSDF en Redes Sociales | CÓDIGO: PT2_RC |
| | | VERSIÓN: 1 |
| | Proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía | FECHA: 12/12/2025 |
| | | Página: 8 de 8 |

8. RELACIÓN DE FORMATOS

| CODIGO | NOMBRE DEL FORMATO |
|--------|--------------------|
| | |
| | |

9. CONTROL DE CAMBIOS

| Fecha | Versión | Descripción del Cambio |
|------------|------------|---|
| 12/12/2025 | V1, PT2_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/>