



**MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES
PQRS**

2022

VERSIÓN	FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
1	15/02/2022	Diana Lucía Adrada Córdoba	Mauricio Solórzano Arenas	Manuel Riaño

	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES PQRS	CÓDIGO: GJ-MA-01-123
		VERSIÓN 1
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	FECHA ELABORACIÓN 15/02/2022

Contenido

CONSIDERACIONES	4
TITULO I	6
DISPOSICIONES GENERALES	6
Artículo 1º- OBJETO.	6
Artículo 2º- CONCEPTO DE DERECHO DE PETICIÓN.	6
Artículo 3º- TIPOLOGÍA DE DERECHO DE PETICIÓN.	8
Artículo 4º- REQUISITOS PARA PRESENTAR DERECHOS DE PETICIÓN.	11
Artículo 5º - MODALIDAD DE PRESENTACIÓN.	11
Artículo 6º- CANALES OFICIALES DE RECEPCIÓN DE PETICIONES.	12
Artículo 7º - TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES.	12
TITULO II	15
DEL TRÁMITE DE LA PETICIONES	15
Artículo 8º - REGLAS PARA EL RECIBO DE LAS PETICIONES.	15
Artículo 9º- PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA RESPUESTA.	18
Artículo 10º- AMPLIACIÓN DE PLAZO PARA DAR RESPUESTA.	26
Artículo 11º - COSTO DE REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS.	26
Artículo 12º - DESISTIMIENTO DE UNA PETICIÓN.	26
TITULO III	27
DE LA COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA	27
Artículo 13º - COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA.	27
Artículo 14º - MODALIDADES DE COMUNICACIÓN.	27
TITULO III	28
DEL RECURSO DE INSISTENCIA	28
Artículo 153º - RECURSO DE INSISTENCIA ANTE LA EXCEPCIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN RESERVADA.	28
TITULO III	29
CONSECUENCIAS POR LA NO ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN	29

	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES PQRS	CÓDIGO: GJ-MA-01-123
		VERSIÓN 1
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	FECHA ELABORACIÓN 15/02/2022

ARTÍCULO 16. –	29
TITULO IV	30
DISPOSICIONES FINALES	30
ARTÍCULO 17. – INFORME SEMESTRAL DE PQRS.	30
ARTÍCULO 18. – SEGUIMIENTO Y CONTROL AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES.	30
ARTÍCULO 19. – SOCIALIZACIÓN.	30
ARTÍCULO 20. – MODIFICACIÓN.	30
Artículo 21. - VIGENCIA.	30
DOCUMENTOS TOMADOS COMO REFERENCIA	31

	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES PQRS	CÓDIGO: GJ-MA-01-123
		VERSIÓN 1
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	FECHA ELABORACIÓN 15/02/2022

CONSIDERACIONES

Que la Constitución Política en su artículo 23 dispone que *“toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”*

Que este derecho guarda relación directa con lo establecido en la Constitución Política en el artículo 15 sobre el derecho que tienen todas las personas para conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en archivos de entidades públicas y privadas; el artículo 20 que garantiza a toda persona la libertad de recibir información veraz e imparcial, el artículo 40 en el que se consagra el derecho de todo ciudadano a participar en la conformación, ejercicio y control político; y el artículo 74 sobre el derecho de toda persona de acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la Ley.

Que la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, dispone que el artículo 5 que en las relaciones con las autoridades las personas tienen derecho, entre otros, a *“presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público”,* e igualmente en el artículo 6 señala como deber de las personas en las actuaciones ante las autoridades, entre otros, el de *“ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.”*

Que la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición ante las autoridades y establece las reglas generales y especiales para su trámite.

Que en la citada ley en el artículo 22 se señala que *“las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.”*

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 dispone que *“en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con*

	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES PQRS	CÓDIGO: GJ-MA-01-123
		VERSIÓN 1
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	FECHA ELABORACIÓN 15/02/2022

el cumplimiento de la misión de la entidad. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.”

Que el Decreto 116 de 2016, adiciona el Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho y estableció en el capítulo 12 la regulación para la presentación, radicación y constancia de las peticiones presentadas verbalmente en forma presencial, por vía telefónica, por medios electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

Que el citado decreto, en el artículo ordenó en el 2.2.3.12.11. que *“las autoridades deberán reglamentar de acuerdo al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver, y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales.”*

Que de conformidad con lo anterior, el representante legal de la Agencia Analítica de Datos, Ágata (en adelante la Agencia), **ADOPTA** el Manual de Atención de Peticiones – PQRS.

TITULO I DISPOSICIONES GENERALES

	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES PQRS	CÓDIGO: GJ-MA-01-123
		VERSIÓN 1
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	FECHA ELABORACIÓN 15/02/2022

Artículo 1º- OBJETO.

Establecer el Manual de Atención de Peticiones – PQRS para el trámite y seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y requerimientos presentados ante la Agencia por ciudadanos (persona natural o jurídica) o autoridades (entidades públicas, entes de control, corporaciones públicas o entidades reguladoras) mediante los canales de atención establecidos, con la finalidad de garantizar una respuesta oportuna, completa y de fondo a las solicitudes elevadas e igualmente atender las peticiones en condiciones dignas, bajo los principios de igualdad, celeridad, eficiencia, transparencia e integridad pública.

El Manual para la Atención de Peticiones – PQRS es un instrumento técnico de uso permanente, dinámico y adaptable a ideas innovadoras que surjan en el desarrollo de la actividad de la Agencia.

Artículo 2º- CONCEPTO DE DERECHO DE PETICIÓN.

Corresponde al ejercicio de la facultad que tienen las personas para solicitar, de forma respetuosa, a la Agencia información de interés general o particular y a obtener una respuesta pronta, de fondo y que le sea comunicada efectivamente.

Toda solicitud verbal o escrita presentada en la Agencia se deberá entender como el ejercicio del derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, teniendo en cuenta los siguientes elementos:

- a) **Titularidad de toda persona:** sin ninguna exclusión las peticiones podrán ser presentadas por cualquier persona, sin necesidad de un abogado o de un mayor de edad cuando se trate de menores, y su trámite será el mismo, indistintamente del contenido o los interesados.
- b) **Solicitud respetuosa:** es un presupuesto de validez de la solicitud, por cuanto al ser irrespetuosa, descomedida o descortés, previa consideración objetiva, imparcial y no arbitraria, faculta a la Agencia para rechazar la petición, conforme el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015 y el artículo 9º del presente Manual.
- c) **Cumplimiento de requisitos para su ejercicio:** todo derecho lleva implícito un deber, en el caso del derecho de petición se deberá atender los requisitos formales establecidos en el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015 y desarrollados en el artículo 4º del presente manual. Así mismo, el derecho de petición no es

	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES PQRS	CÓDIGO: GJ-MA-01-123
		VERSIÓN 1
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	FECHA ELABORACIÓN 15/02/2022

absoluto y en el evento de comprobarse su abuso se legitima a la Agencia para no dar respuesta.

d) **Núcleo esencial del derecho de petición:** conforme lo ha establecido la Corte Constitucional en su jurisprudencia, el derecho de petición cuenta con tres elementos fundamentales:

1) **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, que serán desarrollados en el artículo 3° de este manual.

Adicionalmente, en este elemento debe tenerse en cuenta el objeto de la solicitud que determinará el tipo de petición de esta, esencial para definir el término legal que le aplica para emitir la respuesta de fondo, sin que ello implique una decisión favorable a la petición formulada.

2) **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:

- i. **Claridad:** la respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
- ii. **Precisión:** la respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición.
- iii. **Congruencia:** la respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.
- iv. **Consecuencia:** las entidades deben ser más proactivas en las respuestas, y de resultar importante, deben informar al peticionario, el trámite que ha surtido la solicitud y las razones por las cuales considera si es o no procedente.

3) **Notificación de la decisión:** es la necesidad de poner en conocimiento del peticionario la respuesta o decisión, ya que implica la posibilidad de controvertir la respuesta.

Artículo 3°- TIPOLOGÍA DE DERECHO DE PETICIÓN.

La tipología del derecho de petición está determinada en su objeto y puede corresponder alguno de los siguientes tipos:

	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES PQRS	CÓDIGO: GJ-MA-01-123
		VERSIÓN 1
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	FECHA ELABORACIÓN 15/02/2022

I. **PETICIONES ELEVADAS POR PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS PARTICULARES:**

- a) **Derecho de petición de interés general:** solicitud que una persona o una comunidad presenta ante la Agencia para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la Agencia, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.
- b) **Derecho de petición de interés particular:** solicitud que una persona hace ante una la Agencia, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, le reconozca un derecho, intervenga o actúe frente a una situación particular que lo afecta, le resuelva una inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.
- c) **Peticiones especiales:** solicitudes que por su contenido deben ser resueltas prioritariamente, conforme el artículo 20 de la Ley 1755 de 2015, como son:
1. Solicitud de reconocimiento de un derecho fundamental.
 2. Solicitud para evitar un perjuicio irremediable.
 3. Solicitud de personas que tengan en riesgo su vida o integridad personal.
 4. Solicitud presentada por un periodista.
 5. Solicitud de un niño, niña o adolescente.
 6. Solicitud de personas que por disposición legal estén sujetos a protección especial.
- d) **Queja:** manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- e) **Reclamo:** manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

En esta tipología se incluirá cualquier solicitud que presente el titular de la información o sus causahabientes que consideren que la información contenida en una base de datos deber ser objeto de corrección,

	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES PQRS	CÓDIGO: GJ-MA-01-123
		VERSIÓN 1
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	FECHA ELABORACIÓN 15/02/2022

actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en la ley.

- f) **Sugerencia:** manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- g) **Denuncia por actos de corrupción¹:** 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 mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.
- h) **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.
- i) **Solicitud de acceso de 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.

En esta tipología se incluyen las consultas de datos que realicen los titulares de información o sus causahabientes sobre la información personal que repose en cualquier base de datos, sea de propiedad o administrada por la Agencia.

- j) **Solicitud de copias:** reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de la Agencia. 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 podrán expedir, a costas de la

¹ Artículo 12 del Decreto Distrital 189 de 2020.

	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES PQRS	CÓDIGO: GJ-MA-01-123
		VERSIÓN 1
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	FECHA ELABORACIÓN 15/02/2022

persona solicitante, según los costos de reproducción de la Agencia, de acuerdo con lo señalado en el artículo 11º del presente Manual.

- k) **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.
- l) **Recursos:** es la garantía que permiten a las partes sometidas a una controversia o litigio discutir sobre las decisiones y someterlas a un nuevo escrutinio, por parte de la misma autoridad o por un superior jerárquico, con el objeto de obtener su revocatoria o modificación, acorde con los intereses de quien los promueve y con miras a lograr la realización de los fines que se persiguen en cada proceso.

II. PETICIONES ELEVADAS POR AUTORIDADES:

- a) **Petición entre autoridades:** son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se solicita información o documentos.
- b) **Solicitud de informes por los congresistas:** los Senadores y Representantes pueden solicitar cualquier informe a los funcionarios autorizados para expedirlo, en ejercicio del control que le corresponde adelantar al Congreso, de conformidad con el artículo 258 de la Ley 5 de 1995.
- c) **Solicitud de informes y/o proposiciones 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, de conformidad con el artículo 58 del Acuerdo 348 de 2008.
- d) **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, Procuraduría General de la

	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES PQRS	CÓDIGO: GJ-MA-01-123
		VERSIÓN 1
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	FECHA ELABORACIÓN 15/02/2022

Nación, Personería de Bogotá y Veeduría Distrital; y de las Superintendencias entre otras.

Artículo 4º- REQUISITOS PARA PRESENTAR DERECHOS DE PETICIÓN.

El artículo 16 de la Ley 1755 de 2015, toda petición deberá contener al menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo: La falta de alguna de las causales mencionadas, no es motivo de rechazo de la petición, se deberá tramitar conforme el literal e) del artículo 9º del presente manual.

Artículo 5º - MODALIDAD DE PRESENTACIÓN.

El artículo 15 de la Ley 1755 de 2015, se podrán presentar peticiones verbalmente y deberá quedar constancia de esta, o por escrito y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos.

Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de la Ley 1437 de 2011.

Artículo 6º- CANALES OFICIALES DE RECEPCIÓN DE PETICIONES.

Los canales oficiales de atención definidos por la Agencia para la recepción de peticiones son los siguientes:

	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES PQRS	CÓDIGO: GJ-MA-01-123
		VERSIÓN 1
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	FECHA ELABORACIÓN 15/02/2022

- a) **Correo electrónico:** la Agencia dispone del correo de juridica@agatadata.com para la atención de PQRS de manera general.
- b) **Formulario web para consultas o reclamos con el tratamiento de datos personales:** la Agencia dispone de un link especial para esta clase de solicitudes
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdRbyVFdnPWyG2oBzNlagkSN4A5wLt7FnbtXjdgsHr5WQr1Gw/viewform>
- c) **Redes Sociales:** la Agencia tiene habilitadas cuentas en redes sociales como Twitter, LinkedIn y Facebook, en las que la ciudadanía puede radicar cualquier tipo de peticiones. Lo anterior siguiendo lo dispuesto por la Corte Constitucional en sentencia T-230 de 2020.

Artículo 7° - TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES.

El artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, señala como regla general que toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción y como reglas especiales:

(i) para petición de documentos e información 10 días siguientes a su recepción, si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

(ii) para consulta 30 días siguientes a su recepción.

NOTA: Durante la vigencia de la declaratoria de Emergencia Sanitaria por el COVID-19, declarada por el Gobierno Nacional, los términos antes señalados seguirán lo establecido en el Decreto Ley 491 de 2020, que establece:

- a. Regla General: 30 días siguientes a su recepción.
- b. Reglas Especiales:
- para petición de documentos e información 20 días siguientes a su recepción.
 - para consulta 35 días siguientes a su recepción.

	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES PQRS	CÓDIGO: GJ-MA-01-123
		VERSIÓN 1
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	FECHA ELABORACIÓN 15/02/2022

Sin perjuicio de lo anterior, a continuación, se indicará por la tipología establecida en el artículo 3° del presente manual el término de respuesta y el fundamento:

TIPOLOGÍA	TÉRMINO	FUNDAMENTO
Derecho de petición en interés general	15 días hábiles siguientes a su recepción Durante la emergencia Sanitaria por el Covid-19 30 días hábiles siguientes a su recepción	Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Decreto Ley 491 de 2020.
Derecho de petición en interés particular		
Queja		
Reclamo		
Solicitudes de corrección, actualización o supresión de datos personales.		
Advertencia de presunto incumplimiento de la Ley.		
Sugerencia		
Denuncia por actos de corrupción	10 días hábiles siguientes a su recepción Durante la emergencia Sanitaria por el Covid-19 20 días hábiles siguientes a su recepción	Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Decreto Ley 491 de 2020
Felicitación		
Solicitud de acceso a la información		
Solicitudes de consulta de datos personales		
Solicitud de copias	30 días hábiles siguientes a su recepción	Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Decreto Ley 491 de 2020
Consulta		

	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES PQRS	CÓDIGO: GJ-MA-01-123
		VERSIÓN 1
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	FECHA ELABORACIÓN 15/02/2022

	Durante la emergencia Sanitaria por el Covid-19 35 días hábiles siguientes a su recepción	
Petición especiales	Resolución prioritaria, máximo 5 días hábiles siguientes a su recepción.	Artículo 20 de la Ley 1755 de 2015.
Petición entre autoridades: 1. De información o documentos 2. Otros temas	10 días hábiles siguientes a su recepción 15 o 30 días hábiles siguientes a su recepción	Artículo 30 de la Ley 1755 de 2015. Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
Solicitud de informes por los congresistas	5 días hábiles siguientes a su recepción	Artículo 258 de la Ley 5 de 1995
Solicitud de informes y/o proposiciones por los Concejales	3 días hábiles siguientes a su recepción	Artículo 58 del Acuerdo 348 de 2008.
Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales.	Según el término establecido en la solicitud. 10 días hábiles siguientes a su recepción.	Artículo 30 de la Ley 1755 de 2015.

	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES PQRS	CÓDIGO: GJ-MA-01-123
		VERSIÓN 1
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	FECHA ELABORACIÓN 15/02/2022

TITULO II DEL TRÁMITE DE LA PETICIONES

Artículo 8° - REGLAS PARA EL RECIBO DE LAS PETICIONES.

Recibida una petición bajo cualquier modalidad establecida en el artículo 5° y por alguno de los canales oficiales de recepción señalados en el artículo 6° del presente manual internamente se realizarán las siguientes actividades:

1. Todas las peticiones recibidas en la Agencia deberán ser registradas en el sistema de correspondencia que se adopte y se le asignará un número consecutivo.

La actividad de registro estará a cargo del Auxiliar SENA quien garantizará la trazabilidad de la documentación e información a responder. El área o funcionario delegado será definido en el Comité Directivo de la Agencia.

2. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, ésta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.
3. En el registro deberá tenerse en cuenta:
 - a) Verificar los datos del peticionario, estos son, nombre y apellido, identificación, dirección física o electrónica, y teléfono si lo tuviese.
 - b) Identificar si la petición está completa o si se trata de una solicitud en a que la ciudadanía debe anexar algún tipo de documento, en caso de faltar algún requisito, en el caso de poder realizarlo, en ese momento, se deberá informar a la persona solicitante para que sea complementado, con el fin de evitar solicitudes de aclaración o ampliación de información posteriores. Lo anterior, conforme el inciso 2° del artículo 15 de la Ley 1755 de 2015.
 - c) Garantizar que las peticiones que ingresen por cualquier canal oficial cuenten con la evidencia de la solicitud del peticionario, con la finalidad de asegurar la atención completa de la misma. El soporte dependerá del canal de recepción:

	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES PQRS	CÓDIGO: GJ-MA-01-123
		VERSIÓN 1
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	FECHA ELABORACIÓN 15/02/2022

- **Correo electrónico:** archivo con el correo electrónico en el cual se evidencie la fecha de su recepción, adicionalmente si la solicitud tiene documentos adjuntos los mismos también deberán cargarse en el sistema que se adopte.
- **Formulario web para consultas o reclamos con el tratamiento de datos personales:** archivo con el formato ingresado.
- **Redes Sociales:** pantallazo o archivo donde se evidencie la solicitud realizada mediante las redes sociales oficiales de la entidad (en comentario, mención o mensaje directo), en el archivo debe ser visible la fecha de la solicitud y la red social (Facebook, Twitter) mediante la cual se recibió la solicitud.
- **Escrito:** archivo con el documento completo radicado en el sistema de gestión documental, en el cual debe ser visible el radicado de correspondencia asignado y la fecha de recepción de la solicitud.
- **Verbales:** en caso de recibirse una petición verbal, se deberá propender por evacuarse en el contacto directo entre el funcionario o contratista y el peticionario. De no lograrse, deberá dejarse constancia de la petición verbal que contendrá como mínimo:
 1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
 2. Fecha y hora de recibido.
 3. Nombres y apellidos completos del peticionario y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las notificaciones.

La persona solicitante podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica.

Si el solicitante es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES PQRS	CÓDIGO: GJ-MA-01-123
		VERSIÓN 1
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	FECHA ELABORACIÓN 15/02/2022

4. Objeto de la petición.
5. Razones en las que se fundamenta la petición. La no presentación de estas no impedirá su radicación.
6. Relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición, en caso de ser necesario.
7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

- **Verbal en Lenguas Nativas:** la Agencia contará en sus canales con los medios tecnológicos o electrónicos necesarios para grabar la petición verbal en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia (en caso de no contar con intérprete), con el objeto de traducirla y posteriormente, dar respuesta.

4. Se deberá respetar el derecho de turno, es decir, el orden de llegada o de presentación de las peticiones, salvo que se trate de las peticiones que se señalan con una atención prioritaria conforme el artículo 3° numeral l) literal c) del presente manual. En estos eventos, el funcionario o contratista a cargo de elaborar la respuesta deberá darle la prelación del caso según se establece en el artículo 7° del presente manual.
5. Identificarse el tipo de la petición conforme la tipología señalada en el artículo 3° del presente manual.
6. Se deberá asignar al funcionario o contratista responsable conforme el numeral siguiente del presente artículo.
7. Los Directivos de la Agencia deberán asignar un funcionario o contratista responsable de proyectar las respuestas a las peticiones que les sean direccionadas a sus dependencias y comunicar el nombre a la dependencia asignada en el numeral 1 del presente artículo.

	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES PQRS	CÓDIGO: GJ-MA-01-123
		VERSIÓN 1
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	FECHA ELABORACIÓN 15/02/2022

Artículo 9º- PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA RESPUESTA.

El funcionario o contratista designado para dar respuesta a la petición tendrá en cuenta lo siguiente:

1. Analizar en su integridad la petición y establecer si el objeto de la solicitud es claro o si se enmarca en:
 - a) **Petición oscura:** cuando no es posible establecer o comprender lo solicitado o su objeto. En esta situación, conforme el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, 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.
 - b) **Petición irrespetuosa:** cuando se trate de una petición calificada como irrespetuosa, descomedida o descortés, previa consideración objetiva, imparcial y no arbitraria de la Agencia, se podrá rechazar, conforme el 19 de la Ley 1755 de 2015, para ello, mediante escrito se deberá motivar esta decisión. Esta categoría es excepcional con la finalidad de garantizar que la Agencia no se está sustrayendo de su obligación de responder las peticiones.
 - c) **Petición reiterativa:** cuando se trata de una petición idéntica por tener un mismo:
 - (i) solicitante, que deberá identificarse por el mismo nombre, correo electrónico o datos personales, y
 - (ii) asunto y archivos adjuntos.

En este caso, el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, autoriza remitir las respuestas dadas con anterioridad. Para ello, se deberá generar una nueva comunicación, en la que se informe al solicitante que la petición ingresó con anterioridad a la Agencia e indicando los radicados, fechas de ingreso y las respuestas otorgadas. Así mismo, indicando que la Agencia no está obligada a tramitar peticiones iguales, cuando permanecen los mismos fundamentos de hecho y de derecho invocados, al constituir un abuso del derecho de petición.

No se considerará petición reiterativa aquellas que:

	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES PQRS	CÓDIGO: GJ-MA-01-123
		VERSIÓN 1
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	FECHA ELABORACIÓN 15/02/2022

- (i) se trate de derechos imprescriptibles,
- (ii) peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane y
- (iii) peticiones anónimas considerando que no es posible afirmar que sea el mismo solicitante.

Para los anteriores casos, la Agencia deberá emitir una respuesta.

- d) **Petición análoga:** opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información, de interés general o de consulta, la Agencia podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá en su página web y entregará copias de esta a quienes las soliciten. Conforme el inciso 2° del artículo 22 de la Ley 1755 de 2015.
- e) **Petición incompleta:** si se constata que la petición radicada está incompleta o que el peticionario debe realizar alguna gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, Ágata deberá requerir a la persona solicitante los documentos faltantes en el término de diez (10) días hábiles siguientes a la radicación.

El interesado tendrá un (1) mes para completar la petición, término que será prorrogable por el mismo lapso. Si no aporta los documentos faltantes en el término antes señalado, se deberá decretar el desistimiento tácito de la petición conforme el procedimiento señalado en el artículo 12° del presente manual.

- f) **Petición anónima:** cuando se presente ante la entidad una petición anónima y su objeto sea claro, deberá ser resuelta de fondo aplicando las mismas reglas que se establecen en este título.
- g) **Petición temeraria:** esta se presenta cuando se manifiesta la carencia de fundamento legal, o cuando a sabiendas se alleguen hechos contrarios a la realidad, o cuando se utilice cualquier actuación procesal para fines claramente ilegales o con propósitos dolosos o fraudulentos. En estos casos la Agencia, en cabeza de su representante legal correrá traslado a la Procuraduría General de la Nación, para su trámite respectivo.

	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES PQRS	CÓDIGO: GJ-MA-01-123
		VERSIÓN 1
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	FECHA ELABORACIÓN 15/02/2022

h) **Peticiones presentadas por niños, niñas y adolescentes:** este tipo de petición debe ser atendido con prioridad y deberá elaborarse la respuesta en un lenguaje adecuado y de fácil interpretación, 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 guiarse por la temática seleccionada y el rango de edad, entre la información que se pueda aportar en la petición.

2. Verificar que la Agencia tenga competencia conforme su objeto social definido en sus Estatutos Sociales.

En el evento de identificar que la Agencia no es competente para tramitar o atender la petición, deberá dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, deberá dar traslado de esta a la entidad competente, expresando las razones de la Agencia para no dar respuesta de fondo y enviando copia del oficio remisorio al peticionario para su conocimiento. Lo anterior, conforme el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

3. Determinar si en la solicitud está requiriendo de información clasificada o reservada, dado que, los artículos 2 y 4 de la Ley 1712 de 2014, consagra que toda información que esté en posesión, custodia o bajo control de los sujetos obligados es pública.

Sin embargo, hay excepciones con el fin de evitar que se causen daños a derechos de las personas o a bienes públicos.

Las excepciones deben cumplir los siguientes requisitos:

- Estar en una a ley, decreto con fuerza de ley, tratado o convenio internacional ratificado por el Congreso o en la Constitución;
- Se relacione con unos derechos o bienes establecidos en los artículos 18 y 19 de la Ley 1712 de 2014;
- Se motive y pruebe la existencia del daño presente, probable y específico, que se causaría con la divulgación de la información.

	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES PQRS	CÓDIGO: GJ-MA-01-123
		VERSIÓN 1
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	FECHA ELABORACIÓN 15/02/2022

El funcionario o contratista, de acuerdo con lo anterior, deberá tener en cuenta que en las siguientes disposiciones se encuentran algunos ejemplos de información reservada:

a) Artículo 24 de la Ley 1755 de 2015:

“Informaciones y documentos reservados. Sólo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la ley, y en especial:

1. *Los relacionados con la defensa o seguridad nacionales.*
2. *Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.*
3. *Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.*
4. *Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.*
5. *Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.*
6. *Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.*
7. *Los amparados por el secreto profesional.*
8. *Los datos genéticos humanos.*

PARÁGRAFO. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.”

b) Artículo 18 de la Ley 1712 de 2014:

“Información Exceptuada por Daño de Derechos a Personas Naturales o Jurídicas. Es toda aquella información pública clasificada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito, siempre que el acceso pudiese causar un daño a los siguientes derechos:

	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES PQRS	CÓDIGO: GJ-MA-01-123
		VERSIÓN 1
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	FECHA ELABORACIÓN 15/02/2022

a) El derecho de toda persona a la intimidad, bajo las limitaciones propias que impone la condición de servidor público, en concordancia con lo estipulado por el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011.²

b) El derecho de toda persona a la vida, la salud o la seguridad.³

c) Los secretos comerciales, industriales y profesionales.⁴

PARÁGRAFO. Estas excepciones tienen una duración ilimitada y no deberán aplicarse cuando la persona natural o jurídica ha consentido en la revelación de sus datos personales o privados o bien cuando es claro que la información fue entregada como parte de aquella información que debe estar bajo el régimen de publicidad aplicable.”

c) Artículo 19 de la Ley 1712 de 2014:

“Información Exceptuada por Daño a los Intereses Públicos. Es toda aquella información pública reservada, cuyo acceso podrá ser rechazado o denegado de manera motivada y por escrito en las siguientes circunstancias, siempre que dicho acceso estuviere expresamente prohibido por una norma legal o constitucional:

a) La defensa y seguridad nacional;⁵

b) La seguridad pública;⁶

c) Las relaciones internacionales;⁷

² Ejemplo: Según el numeral 3 del artículo 24 de la Ley 1755 de 2015, puede ser “reservada” la información que involucre los derechos de privacidad y a la intimidad que esté incluida en hojas de vida, historia laboral y expedientes pensionales, entre otros.

³ Ejemplo: Según el artículo 31 de la Ley 1448 de 2011, el estudio técnico de riesgo que se haga a las víctimas que requieran protección tendrá “carácter reservado y confidencial”.

⁴ Ejemplo: Según el artículo 61 del Código de Comercio, los libros y papeles del comerciante no pueden ser examinados por terceros.

⁵ Ejemplo: El artículo 8 de la Ley 1621 de 2013 establece que el plan nacional de inteligencia es de carácter reservado.

⁶ Ejemplo: El artículo 33 de la Ley 1621 de 2013 establece que los documentos, información y elementos técnicos de las entidades que realizan actividades de inteligencia y contrainteligencia son reservados.

⁷ Ejemplo: Según el artículo 4 de la Ley 68 de 1993, los conceptos de la Comisión Asesora de Relaciones Exteriores son reservados.

	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES PQRS	CÓDIGO: GJ-MA-01-123
		VERSIÓN 1
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	FECHA ELABORACIÓN 15/02/2022

d) 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;⁸

e) El debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales;⁹

f) La administración efectiva de la justicia;¹⁰

g) Los derechos de la infancia y la adolescencia;¹¹

h) La estabilidad macroeconómica y financiera del país;¹²

i) La salud pública.¹³

PARÁGRAFO. Se exceptúan también los documentos que contengan las opiniones o puntos de vista que formen parte del proceso deliberativo de los servidores públicos.

Así mismo, deberá el funcionario o contratista tener en cuenta los siguientes conceptos:

- a) **Datos personales:** hace referencia a cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables, como su nombre o número de identificación, sus rasgos físicos. Los datos personales pueden ser clasificados en cuatro grandes categorías: públicos, semiprivados, privados y sensibles.

⁸ Ejemplo: Según el artículo 95 de la Ley 734 de 2002, las actuaciones disciplinarias son reservadas hasta que se formule el pliego de cargos o la providencia que ordene el archivo definitivo.

⁹ Ejemplo: Según el artículo 123 de la Ley 1564 de 2012, los expedientes judiciales solo pueden examinarse por las partes, sus apoderados, dependientes autorizados por estos, auxiliares de la justicia, funcionarios públicos en ejercicio de su cargo, razones autorizadas por el juez con fines de docencia o investigaciones científicas y directores o miembros de consultorios jurídicos en los casos en los que estén actuando.

¹⁰ Ejemplo: Según el artículo 155 de la Ley 906 de 2004, son reservadas las audiencias de control de legalidad sobre allanamientos, registros, interceptación de comunicaciones, vigilancia y seguimiento de personas y de cosas, inspección corporal, obtención de muestras que involucren al imputado y procedimientos en caso de lesionados o de víctimas de agresiones sexuales y en las que se decreten medidas cautelares.

¹¹ Ejemplo: Según el artículo 7 de la ley 1581 de 2012, está prohibido el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes.

¹² Ejemplo: Según el artículo 24 de la Ley 1755 de 2015, son reservados los documentos relativos a condiciones financieras de operaciones de crédito público y tesorería de la nación.

¹³ Ejemplo: Según el artículo 79 de la Constitución, todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano y el Estado tiene el deber de proteger la diversidad e integridad del ambiente. La información que, al divulgarse, cause un daño a este bien público sería reservada.

	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES PQRS	CÓDIGO: GJ-MA-01-123
		VERSIÓN 1
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	FECHA ELABORACIÓN 15/02/2022

- b) **Dato público:** son todos aquellos que no son de naturaleza semiprivada o privada, como también los contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva, y los relativos al estado civil de las personas. Entre los datos de naturaleza pública se resaltan los registros civiles de nacimiento, matrimonio y defunción, y las cédulas de ciudadanía apreciadas de manera individual y sin estar vinculadas a otro tipo de información.
- c) **Dato semiprivado:** son aquellas informaciones que no son de naturaleza íntima, reservada ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como es el caso de los datos financieros, crediticios o actividades comerciales.
- d) **Dato privado:** corresponde a la información de naturaleza íntima o reservada que, por encontrarse en un ámbito privado, sólo puede ser obtenida y ofrecida por orden de autoridad judicial en el cumplimiento de sus funciones, así como por decisión del titular de estos. Es el caso de los libros de los comerciantes, de los documentos privados, de las historias clínicas o de la información extraída a partir de la inspección del domicilio.
- e) **Dato sensible:** es la información que afecta la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tal es el caso del origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

Si el funcionario o contratista evidencia que la petición versa sobre información reservada o clasificada podrá en la respuesta rechazar la solicitud, motivando y señalando en el escrito la justificación legal prevista, conforme el artículo 25 de la Ley 1755 de 2015.

En todo caso, el peticionario podrá hacer uso del recurso de insistencia consagrado en el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015, conforme se desarrolla en el Título III del presente Manual.

	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES PQRS	CÓDIGO: GJ-MA-01-123
		VERSIÓN 1
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	FECHA ELABORACIÓN 15/02/2022

Si se tratare de autoridades judiciales, legislativas o administrativas que siendo constitucional o legalmente competentes para revisar información reservada se podrá compartir o entregar, siempre que sea para el debido ejercicio de sus funciones. En la respuesta se deberá indicar el deber que tienen de asegurar la reserva conforme se señala en el artículo 27 de la Ley 1755 de 2015.

4. Para la elaboración de la respuesta, el funcionario o contratista deberá resolver cada uno de los puntos, preguntas o solicitudes hechas en la solicitud, y deberá cumplir los siguientes parámetros:

- **Coherencia:** corresponde a la relación que debe existir entre la respuesta emitida por la Agencia y la petición; para cumplir con dicho criterio, la respuesta emitida debe tener una relación directa con la petición.
- **Objetividad:** cuando se limita a responder basándose en el contenido de los documentos que genere, obtenga, adquiera, o controle el sujeto obligado y no en intereses, preocupaciones u orientaciones que pueda tener frente a la información.
- **Veracidad:** cuando su contenido es verificable y puede ser probado de acuerdo con los documentos que el sujeto obligado obtenga, adquiera o controle.
- **Claridad:** hace referencia a que la respuesta emitida por la Agencia se brinde en términos comprensibles para el interesado.
- **Completa:** cuando responde cada uno de los interrogantes o requerimientos de la solicitud. Debe ser de fondo. Es decir, debe relacionarse directamente con lo que fue solicitado y sin dar evasivas
- **Oportuna:** hace relación a que la respuesta emitida por la Agencia, se brinde dentro de los términos legales.
- **Motivada:** cuando existe una justificación frente a las diferentes decisiones que se adopten en esta.
- **Actualizada:** cuando se fundamenta en los datos más recientes con los que cuenta el sujeto obligado.

	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES PQRS	CÓDIGO: GJ-MA-01-123
		VERSIÓN 1
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	FECHA ELABORACIÓN 15/02/2022

- **Cálida:** atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la persona solicitante con la respuesta a su petición.
5. Para el caso de proposiciones del Consejo o de peticiones donde se formulen preguntas, el funcionario o contratista deberá escribir el requerimiento completo, seguida de su respuesta.
 6. El funcionario o contratista responsable de la respuesta deberá remitir con oportunidad para la revisión y firma del Representante Legal o Directivo, velando siempre por el estricto cumplimiento de los términos establecidos en el artículo 7° del presente Manual.

Artículo 10°- AMPLIACIÓN DE PLAZO PARA DAR RESPUESTA.

Cuando las peticiones no se puedan atender dentro de los términos establecidos en el artículo 7° del presente manual, debe informarse al interesado mediante escrito y antes de su vencimiento, los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. De lo anterior, se deberá llevar control y registro.

Artículo 11° - COSTO DE REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS.

Cuando el número de fotocopias solicitadas sea superior a diez (10), el valor de la reproducción será por cuenta del interesado y se le informará el valor unitario de página y la cuenta en la que deberá realizar el pago.

Artículo 12° - DESISTIMIENTO DE UNA PETICIÓN.

El desistimiento se considera como la terminación anticipada del trámite de resolución de una petición debido a que el titular de la petición manifiesta su voluntad de no continuar con su solicitud, sin renunciar al derecho de poder iniciar o presentarla posteriormente.

El desistimiento se puede presentar de dos formas:

1. **Desistimiento expreso:** situación en la cual la persona solicitante manifiesta de manera expresa que no desea continuar con el trámite de una solicitud ya radicada. De acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la Ley 1755 de 2015, los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la solicitud pueda ser nuevamente

	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES PQRS	CÓDIGO: GJ-MA-01-123
		VERSIÓN 1
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	FECHA ELABORACIÓN 15/02/2022

presentada cumpliendo los requisitos legales, sin embargo, la Agencia podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público.

- 2. Desistimiento tácito por vencimiento de términos:** situación en la cual el solicitante no responde dentro del término establecido la solicitud de aclaración que realiza una entidad para poder dar trámite a una petición. De acuerdo con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, cuando no se comprenda la finalidad u objeto de una petición esta se devolverá a la persona solicitante para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.

En cualquiera de las dos formas el funcionario o contratista deberá responder al peticionario informando del desistimiento.

TITULO III DE LA COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA

Artículo 13° - COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA.

Una vez se cuente con la respuesta de la petición suscrita por el Representante Legal o Directivo, se deberá darle un consecutivo y fecha de la respuesta. Actividad que estará a cargo del funcionario o contratista responsable de la respuesta.

La Agencia deberá poner en conocimiento del peticionario la respuesta para garantizar el derecho de contradicción o de oposición y del debido proceso, y deberá dejar constancia de ello.

Artículo 14° - MODALIDADES DE COMUNICACIÓN.

La respuesta podrá remitirse por medio electrónico, físico o en las instalaciones de la Agencia, de acuerdo con lo que el peticionario haya señalado en su escrito.

La modalidad de comunicación dependerá de los siguientes aspectos:

- 1. El Consentimiento del solicitante:** la respuesta puede ser por medio electrónico si la solicitud lo indica o si el funcionario o contratista a cargo

	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES PQRS	CÓDIGO: GJ-MA-01-123
		VERSIÓN 1
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	FECHA ELABORACIÓN 15/02/2022

de la respuesta consultó con el solicitante. Esta quedará surtida a partir de la fecha y hora en que el solicitante acceda a la respuesta, situación que deberá ser certificada por la Agencia.

Sino se cuenta con la autorización, deberá ser notificado en la dirección física de correspondencia.

En ambos casos, el funcionario o contratista con la obligación de remitir la respuesta deberá dejar constancia del envío, bien sea del correo electrónico con el comprobante de lectura (acuse de recibo y lectura) o de la guía generada por la empresa de mensajería o del recibido del peticionario.

2. **El medio en que la información se encuentre disponible:** si la información solicitada no se encuentra en medio digital y tampoco es digitalizable, deberá ser enviada por medio físico.
3. Existirán casos en que, por practicidad, la persona se dirija a la entidad con el fin de obtener la información o de consultarla en la entidad. No obstante, el funcionario o contratista que da la respuesta debe tener en cuenta que este desplazamiento sea necesario y no implique una carga excesiva para el solicitante.
4. Si la petición no presenta dirección, ni correo electrónico o es petición anónima, se deberá publicar en la página web de la Agencia o en un lugar de acceso al público por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la desfijación del aviso. De conformidad con el artículo 67 de la Ley 1437 de 2011.

TITULO III DEL RECURSO DE INSISTENCIA

Artículo 153° - RECURSO DE INSISTENCIA ANTE LA EXCEPCIÓN DE ENTREGAR INFORMACIÓN RESERVADA.

Cuando la Agencia haya rechazado una solicitud de información por motivos de reserva, conforme el numeral 3° del artículo 9° del presente Manual, la Agencia deberá garantizar que el solicitante tenga acceso a presentar el recurso de insistencia para conocer de la información que se invoca con reserva, para ello

	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES PQRS	CÓDIGO: GJ-MA-01-123
		VERSIÓN 1
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	FECHA ELABORACIÓN 15/02/2022

conforme el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015, tendrá diez (10) siguientes a la comunicación de la respuesta para presentarlo y sustentarlo por escrito.

Recibido el recurso de insistencia, a través del Representante Legal o Directivo se deberá enviar toda la documentación al Juez Administrativo de Bogotá, en un término inferior a 5 días hábiles siguientes al recibo, lo cual incluirá un escrito en el que la Agencia detalle el trámite dado.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1755 de 2015, el Juez Administrativo decidirá dentro de los diez (10) días siguientes.

TITULO III CONSECUENCIAS POR LA NO ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN

ARTÍCULO 16. –

El funcionario o contratista, el Representante Legal o Directivo que tenga a su cargo el trámite de un derecho de petición y se abstenga de hacerlo incurrirá en las siguientes disposiciones:

- Artículo 35 de la Ley 734 de 2002, “Código Disciplinario Único”, Prohibiciones ... “7. Omitir, negar, retardar o entorpecer el despacho de los asuntos a su cargo o la prestación del servicio a que está obligado”, artículo que a partir de la entrada en vigencia de la Ley 1952 de 2019, estará consagrado en el artículo 39.
- Artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, “Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.”

	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES PQRS	CÓDIGO: GJ-MA-01-123
		VERSIÓN 1
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	FECHA ELABORACIÓN 15/02/2022

TITULO IV DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 17. – INFORME SEMESTRAL DE PQRS.

El funcionario designado elaborará un Informe Semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias o su equivalente en el que se evidencie el trámite de las peticiones recibidas en la Agencia.

ARTÍCULO 18. – SEGUIMIENTO Y CONTROL AL TRÁMITE DE LAS PETICIONES.

El funcionario designado realizará seguimiento y control a las peticiones presentadas a la Agencia verificando el cumplimiento de los siguientes requisitos: (i) término de respuesta, (ii) contestación de fondo, clara y congruente, y comunicación efectiva de la respuesta al peticionario.

En los eventos de evidenciar que alguna petición no se contestó conforme los requisitos anteriores, deberá indicarle al funcionario o contratista responsable de la respuesta, quién deberá ajustarla, en los eventos de no hacerlo comunicará al Representante Legal o Directivo para que se adelanten los correctivos del caso.

ARTÍCULO 19. – SOCIALIZACIÓN.

El presente manual será socializado a los funcionarios designados para su implementación, la cual estará a cargo del Asesor Jurídico.

ARTÍCULO 20. – MODIFICACIÓN.

El presente manual podrá ser modificado previa aprobación del Comité Directivo de la Agencia.

Artículo 21. - VIGENCIA.

El presente manual entrará en vigor a partir de la fecha de su adopción.

	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES PQRS	CÓDIGO: GJ-MA-01-123
		VERSIÓN 1
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS	FECHA ELABORACIÓN 15/02/2022

DOCUMENTOS TOMADOS COMO REFERENCIA

http://anticorrupcion.gov.co/educar/Documents/guia_para_responder_solicitudes_acceso_informacion_publica.pdf

https://bogota.gov.co/wp-content/uploads/2021/01/manual_gestion_peticiones_v3.pdf

https://concejodebogota.gov.co/cbogota/site/artic/20190625/asocfile/20190625162657/014_de_2019_reglamento_interno_para_el_tramite_y_seg_d_peticion.pdf