

## PROTOCOLO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN LA GESTIÓN DE LAS PQRSDF EN LA AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO

AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO

SECRETARÍA GENERAL

GRUPO INTERNO DE TRABAJO RELACIÓN ESTADO CIUDADANO

Bogotá, D.C Mayo de 2025

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Marisol Rojas Sanabria Cargo: Analista Grado 06 GIT de Relación Estado Ciudadano Fecha: 28/05/2025	Nombre: Hernan Dario Cortes Ch Cargo: Coordinador GIT de Relación Estado Ciudadano Fecha: 30/05/2025	Nombre: Hernan Dario Cortes Ch Cargo: Coordinador GIT de Relación Estado Ciudadano Fecha: 30/05/2025



## INTRODUCIÓN

En el marco de la gestión pública en Colombia, la protección de los datos personales se ha convertido en un pilar fundamental para garantizar los derechos de los ciudadanos y la confianza en las entidades estatales. Las PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) son mecanismos fundamentales mediante los cuales la ciudadanía interactúa con las entidades públicas, por lo que el manejo adecuado, seguro y responsable de la información personal obtenida en el trámite en estos requerimientos es transcendental para preservar la privacidad y evitar vulneraciones que puedan afectar a los titulares de los datos.

La Agencia de Renovación del Territorio-ART, recibe y gestiona información sensible a través de las PQRSDF, lo que implica un compromiso institucional constante con la protección, confidencialidad y seguridad de los datos personales de quienes allegan estos requerimientos.

Este protocolo surge del compromiso de la Agencia de establecer lineamientos claros para el tratamiento de datos personales en las PQRSDF, alineándose con la normatividad colombiana vigente, en especial la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. Esta ley establece los principios, derechos y obligaciones que deben observar las entidades públicas y privadas para garantizar un manejo adecuado y seguro de la información personal.

El protocolo pretende ser una herramienta orientadora para todos los funcionarios y colaboradores de la ART que intervienen en el procedimiento de PQRSDF, asegurando que el tratamiento de los datos personales se realice conforme a los estándares legales y mejores prácticas en materia de protección de datos. Asimismo, busca consolidar una cultura de protección de la información, fortaleciendo la confianza de la ciudadanía en la ART.

En síntesis, la implementación de este protocolo es clave para que la Agencia de Renovación del Territorio cumpla con sus responsabilidades legales y éticas, garantizando la protección integral de los datos personales y contribuyendo a la transparencia y responsabilidad en la atención de las PQRSD.

## OBJETIVOS

### Objetivo General

Establecer un marco claro y efectivo para el tratamiento, almacenamiento, acceso y protección de los datos personales relacionados en el procedimiento de PQRSD en la ART, asegurando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, y promoviendo la confianza y transparencia con los usuarios que interactúan con la ART.

### Objetivos Específicos

- **Garantizar la privacidad y confidencialidad:** Proteger la información personal de los usuarios y grupos de valor recolectada en las etapas del procedimiento de PQRSDF, para evitar la divulgación no autorizada o el uso indebido.
- **Regular el acceso a los datos:** Definir controles y restricciones para que solo el personal autorizado pueda acceder a la información personal dentro de los procesos de PQRSDF.
- **Fortalecer la seguridad de la información:** Implementar medidas técnicas y administrativas que impidan el acceso, alteración o pérdida no autorizada de los datos personales almacenados.
- **Asegurar la transparencia:** Informar a los titulares de los datos sobre el uso que se dará a su información, los derechos que tienen y los mecanismos para ejercerlos conforme a la ley de protección de datos personales.
- **Cumplir con la legislación vigente:** Adaptar todos los procedimientos relacionados con el manejo de PQRSDF, conforme a las normativas nacionales en materia de protección de datos personales.
- **Promover una cultura de protección de datos:** Capacitar y sensibilizar a los colaboradores involucrados en el manejo de PQRSDF sobre la importancia del cuidado y la protección de la información personal.
- **Prevenir riesgos asociados al tratamiento de datos:** Identificar, evaluar y mitigar potenciales fallas o vulnerabilidades en el manejo de la información personal.

## MARCO LEGAL

El marco jurídico que regula la protección de datos personales en Colombia tiene como piedra angular la **Ley 1581 de 2012**, conocida como la Ley de Protección de Datos Personales. Esta normativa establece los principios, derechos, obligaciones y procedimientos para el tratamiento adecuado y seguro de los datos personales que manejan tanto entidades públicas como privadas.

### Conceptos clave en la Ley 1581 de 2012

- **Datos personales:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales identificadas o identificables.
- **Datos sensibles:** categoría especial que incluye información que afecta la intimidad del titular, como origen racial o étnico, orientación sexual, datos biométricos, datos sobre salud, creencias religiosas, filosóficas o políticas, entre otros. Su tratamiento requiere autorizaciones explícitas debido a su potencial afectación a los derechos fundamentales.
- **Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones que se realice sobre datos personales, como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado otorgado por el titular para que sus datos personales sean objeto de tratamiento.
- **Transferencia:** transmisión de datos personales a terceros nacionales o internacionales, lo cual está sujeto a condiciones específicas para garantizar la protección adecuada de la información.

### Derechos de los titulares y deberes de las entidades

El marco legal colombiano garantiza a los titulares de datos personales un conjunto de derechos fundamentales, entre ellos:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos frente a cualquier entidad que los posea.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada para el tratamiento.
- Presentar reclamos ante la entidad responsable o ante la Superintendencia de Industria y Comercio en caso de incumplimiento.
- Ser informado sobre el uso que se les da a sus datos personales.
- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos cuando lo considere pertinente.

Por su parte, las entidades públicas como la Agencia de Renovación del Territorio - ART deben cumplir con obligaciones claras, tales como:

- Adoptar políticas de protección de datos y establecer procedimientos internos para el manejo adecuado de la información.

- Implementar medidas técnicas, administrativas y de seguridad para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos.
- Capacitar a sus funcionarios en el manejo responsable y conforme a la ley de los datos personales.
- Reportar oportunamente cualquier incidente que comprometa la seguridad de la información.

Este marco legal proporciona un esquema integral que busca proteger los derechos fundamentales de los individuos y al mismo tiempo permitir un manejo responsable y transparente de la información personal, asegurando el correcto funcionamiento de los canales PQRSDF y la confianza de la ciudadanía en la gestión pública.

## PRINCIPIOS PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DATOS PERSONALES EN LAS PQRSDF

El manejo de datos personales en las PQRSDF debe regirse por los siguientes principios:

- **Legalidad:** El tratamiento debe realizarse con una base legal justificada.
- **Finalidad:** Los datos personales deben ser recolectados y utilizados solo para las finalidades específicas de las PQRSDF.
- **Transparencia:** El titular debe ser informado sobre la recolección y uso de sus datos.
- **Seguridad:** Se deben adoptar medidas técnicas y administrativas para proteger la información.
- **Confidencialidad:** Garantizar que la información no sea divulgada a terceros no autorizados.
- **Calidad:** Los datos deben ser exactos, completos y actualizados.
- **Acceso y Rectificación:** El titular tiene derecho a acceder, actualizar o rectificar sus datos.

## PROTOCOLO PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES EN LA GESTIÓN DE LAS PQRSDF EN LA AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO

La Agencia de Renovación del Territorio -ART establece este protocolo preciso y transparente para la gestión de las PQRSD, el cual garantiza la protección y confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos y grupos de valor en cumplimiento con la normatividad colombiana vigente. A continuación, se describen detalladamente las etapas y aspectos clave de este protocolo:

### Recolección de Datos

La recolección de datos personales debe limitarse únicamente a aquellos necesarios para atender la PQRSDF. Siempre se debe informar al titular sobre la finalidad y el uso que se dará a su información mediante un aviso de privacidad claro y accesibles.

Las PQRSD pueden ser presentadas a la ART, a través de los siguientes medios escritos, plataformas virtuales (módulos web, correo electrónico), atención presencial o telefónica.

### Almacenamiento

Los datos recolectados deben almacenarse en sistemas seguros, restringiendo el acceso a personal autorizado. Las plataformas o bases de datos deben contar con mecanismos de protección tecnológicos como encriptación, control de acceso y registros de auditoría.

### Uso y Tratamiento

Los datos personales serán utilizados exclusivamente para la gestión y respuesta de la PQRSDF. Cualquier tratamiento adicional debe contar con el consentimiento expreso del titular o estar autorizado por la ley.

### Acceso y Comunicación

Solo el personal debidamente autorizado podrá acceder a la información contenida en las PQRSDF, y está prohibida la divulgación hacia terceros sin la autorización del titular, salvo requerimientos legales.

### Conservación y Supresión

Los datos personales deben conservarse únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la cual fueron recolectados. Una vez cumplido este tiempo, se procederá a la supresión segura de la información, garantizando que no pueda ser recuperada.

### Responsabilidades

Es responsabilidad de la ART y de todo su personal:

- Cumplir con las disposiciones legales y este protocolo en materia de datos personales.
- Garantizar la formación continua en temas de protección de datos para quienes manejan PQRSDF.
- Implementar mecanismos de control para supervisar el cumplimiento del protocolo.

## 9. Medidas de Seguridad

Se adoptarán medidas administrativas, técnicas y físicas para garantizar la seguridad de los datos personales, tales como:

- Control de acceso restringido únicamente al personal autorizado
- Utilización de contraseñas robustas y autenticación multi-factor.
- Capacitación a los funcionarios y colaboradores sobre la importancia de la confidencialidad.
- Implementación de protocolos de respuesta ante incidentes de seguridad o vulneraciones.

## 10. Reporte de Incidentes de Seguridad

En caso de presentarse un incidente que comprometa la información personal contenida en las PQRSDF, se debe:

- Notificar inmediatamente a la autoridad interna responsable de protección de datos.
- Informar a los titulares afectados si es procedente.
- Implementar acciones correctivas para mitigar el impacto del incidente.
- Registrar y documentar el incidente y las acciones tomadas

## CONCLUSIÓN

La protección de los datos personales en la gestión de las PQRSDF, en la ART, es esencial para fortalecer la confianza entre los ciudadanos y la entidad, garantizar el cumplimiento normativo y evitar riesgos legales y

reputacionales. La implementación rigurosa de este protocolo permitirá un manejo responsable, seguro y transparente de la información personal, contribuyendo a una gestión eficiente y respetuosa de los derechos de los titulares.

## CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha de Elaboración (DD/MM/AAAA)	Razón de la actualización
01	30/04/2025	versión Inicial