

PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

AGENCIA DE RENOVACIÓN DEL TERRITORIO GRUPO INTERNO DE TRABAJO (GIT) RELACIÓN ESTADO CIUDADANO

Bogotá, marzo de 2026

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Erika L. Villamil R. Cargo: Técnico Asistencial Fecha: 17/02/2026	Nombre: Marisol Rojas S. Cargo: Coordinadora GIT REC Fecha: 10/03/2026	Nombre: Marisol Rojas S. Cargo: Coordinadora GIT REC Fecha: 26/03/2026

INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene como finalidad establecer los lineamientos y principios que regulan la recepción de quejas y denuncias presentadas ante la Agencia de Renovación del Territorio – ART-.

Este instrumento se fundamenta en los principios de legalidad, confidencialidad, imparcialidad, protección de datos personales, debido proceso y respeto a los derechos humanos, garantizando un mecanismo seguro, accesible y confiable para que cualquier persona pueda reportar los hechos, conductas o situaciones que vayan en contra del conducto regular de los diferentes procesos que realiza la ART.

OBJETIVO GENERAL

Establecer el protocolo estandarizado y trazable para la recepción, radicación, análisis preliminar y remisión de denuncias y quejas al ente disciplinador competente, garantizando confidencialidad y el debido proceso.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Definir y documentar el protocolo formal para la recepción y radicación de denuncias y quejas, asegurando su registro oportuno, completo y trazable desde el momento de recepción.
2. Establecer criterios claros para el análisis preliminar de las denuncias y quejas recibidas, con el fin de determinar su competencia y viabilidad antes de su remisión al ente disciplinador correspondiente.
3. Implementar mecanismos de control y confidencialidad que garanticen la protección de la información, el respeto al debido proceso y la remisión oportuna al ente disciplinador competente.

ALCANCE

Aplica a todas las denuncias y quejas presentadas por:

- ✓ Servidores o empleados de la entidad
- ✓ Contratistas
- ✓ Usuarios o ciudadanos
- ✓ Proveedores
- ✓ Cualquier tercero interesado

Incluye denuncias relacionadas con:

- ✓ Faltas disciplinarias
- ✓ Incumplimiento normativo
- ✓ Conductas irregulares
- ✓ Posibles actos de corrupción
- ✓ Conflictos de interés

Principios Rectores

- ✓ Legalidad
- ✓ Imparcialidad
- ✓ Confidencialidad
- ✓ Debido proceso

DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Definiciones

Concepto	Descripción
Anónimo	Expresión escrita o de manera verbal, presentado por un usuario que no registra los datos de autoría o identidad personal.
Canales oficiales de atención	Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Entidad, a través de los cuales el ciudadano puede formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, o interrelacionarse con los funcionarios sobre temas de competencia de la entidad y que cuentan con su debido procedimiento para garantizar la trazabilidad y la adecuada gestión.
Gestor documental ORFEO	Herramienta tecnológica que cuenta con el módulo para la gestión y registro de las comunicaciones tanto recibidas como enviadas por la ART. A través de esta, la entidad gestiona, entre otros, las respuestas a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que la ciudadanía hace a la entidad.
Datos personales	Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables; pueden ser clasificados en cuatro grandes categorías: públicos, semiprivados, privados y sensibles.
Datos privados	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.
Datos sensibles	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.
Índice de información clasificada y reservada	Es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada. Esta herramienta de gestión

	documental se encuentra publicada en la Sección de Transparencia de la página web.
Peticionario	Es la persona natural o jurídica que utiliza algún trámite o servicio.
Derecho de Petición	Es aquella facultad que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de estas.
Petición anónima	Solicitud presentada por un usuario que no registra los datos de autoría o identidad personal, en cuyo caso la notificación se realizará por aviso publicado en la página web de la entidad con el número de radicado asignado por la entidad a su solicitud.
Petición incompleta	Hace referencia a las solicitudes en las que el peticionario debe realizar una gestión de trámite a su cargo o aportar un documento necesario para adoptar una decisión de fondo, lo cual se le debe comunicar dentro de los 10 días hábiles siguientes de recibida la petición, para que complete en el término de 1 mes, so pena de desistimiento tácito.
Petición presencial	Se formula directamente, en el marco de la atención presencial, ya sea de forma oral o escrita.
Petición telefónica	Solicitudes realizadas a través de cualquier línea dispuesta en la entidad.
Petición virtual	Son aquellas solicitudes allegadas a través del chat, correo electrónico o formulario virtual de PQRSD dispuesto en la página web de la entidad.
Denuncia	Informe que se hace a una autoridad competente notificando que se ha cometido un delito o que alguien es el autor de un delito.
Queja	Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio.
Petición fuera de la competencia de la ART	Petición frente a la que la ART está imposibilitada para dar una respuesta, debido a que no hace parte de la órbita de sus funciones y potestades.
Traslado por Competencia	Consiste en la acción de poner en conocimiento de la autoridad, dependencia o servidor competente un asunto que le corresponde atender en el ámbito de las funciones legalmente asignadas.
Documentos de entrada	Documentos Externos Recibidos
Documentos de salida	Documentos Externos Enviados

Notificación	Actuación de la administración por medio del cual se comunica oficialmente al interesado un documento expedido por la Entidad
Lengua nativa	Se conoce también como lengua originaria. Hace referencia al idioma ancestral hablado por un grupo étnico o pueblo indígena determinado.

Abreviaturas

Abreviaturas	Descripción
ART	Agencia de Renovación del Territorio
GIT	Grupo Interno de Trabajo
PQRSDF	Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

PROTOCOLO DE RECEPCIÓN DENUNCIAS DE POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN Y/O QUEJA

1. Recepción

Los canales previstos para la recepción de las diferentes denuncias y/o quejas allegadas a la ART son los siguientes:

2. Física

Sede principal

Carrera 7 No. 32 – 24, Centro empresarial San Martín – Torre Sur piso 37, Bogotá D.C.

Oficinas territoriales de la ART: Las direcciones pueden ser consultadas en el siguiente enlace de la página web de la Entidad.

<https://www.renovacionterritorio.gov.co/atencion-y-servicios-la-ciudadania/canales-de-atencion>

3. Correo electrónico institucional

enlaceciudadano@renovacionterritorio.gov.co

4. Formulario de recepción de PQRSDf, alojado en el portal web de la ART

<https://orfeoart.renovacionterritorio.gov.co/pqr3>

5. Redes sociales

x: <https://x.com/RenovacionCo>

Facebook: <https://www.facebook.com/renovacionCoOficial/>

Instagram: <https://www.instagram.com/renovacion.territorio/>

Youtube: <https://www.youtube.com/channel/UCbXlBbBF5zMnEK5DRuEc3-IA>

- ✓ Línea gratuita nacional (+57) 01800120760 opción 6
- ✓ Línea anticorrupción (+57) 6014221030 opción 6

6. Radicación:

Una vez recibida la denuncia o queja según el canal, se procede a su radicación en el sistema de gestión documental de la ART de la siguiente manera:

- ✓ **Física:** Si se recibe en medio físico, el funcionario responsable de la ventanilla de radicación la registrará en el sistema de PQRSDf de la Agencia.

- ✓ **Correo electrónico:** Desde la administración de este canal se procede a enviarlo al responsable de la ventanilla de radicación quién la ingresará en el sistema de PQRSDf de la Agencia.
- ✓ **Formulario web:** Este medio lo radica directamente en el sistema de PQRSDf.
- ✓ **Redes sociales:** El responsable desde la Oficina de Comunicaciones envía la solicitud al correo de enlaceciudadadano@renovacionterritorio.gov.co para su posterior radicación en el sistema de PQRSDf por parte del funcionario de la ventanilla de radicación.
- ✓ **Telefónica:** si la queja o denuncia se realiza de manera verbal, telefónica, o es allegada por cualquier otra instancia (audiencias públicas, foros y otros), el funcionario o contratista de la ART que conoce de la misma registra la petición en el Sistema de PQRSDf de la Agencia.

Al recibir la denuncia o queja por alguno de los medios ya mencionados, el área correspondiente de la radicación asignará un número único de radicado.

Nota 1: se debe verificar que la denuncia o queja remitida cuente con los datos necesarios para proceder a la radicación y que sea competencia de la ART. En caso de que no se cumplan estas condiciones se procederá de acuerdo con lo establecido en el numeral 5 y 6 según corresponda del procedimiento de gestión de **PQRSDf PD-RC-01**

Nota 2: En caso de que se identifique que la queja o denuncia se realiza en alguna de las lenguas nativas se procede inicialmente con lo estipulado en la Guía De Atención de PQRSDf en Lenguas Nativas o Dialectos Oficiales (GU-RC-09 V1)

7. Clasificación y seguridad:

Una vez cumplidos los anteriores pasos se procederá a

a. Tipificar de acuerdo con el contenido de la petición si es denuncia o queja

Denuncia: Es una comunicación a la autoridad competente sobre un hecho que se cree que infringe la ley. Su objetivo es que la autoridad investigue el asunto y tome las medidas pertinentes. Puede presentarse de forma escrita o verbal.

Queja: Es una comunicación formal que expresa manifestación de descontento, insatisfacción o desacuerdo con respecto a la calidad de un servicio recibido o la conducta de un servidor público.

b. En atención a que las denuncias y quejas deben ser tratados de manera confidencial, se debe tener acceso restringido al radicado, con el propósito de reservar la identidad del denunciante y el denunciado protegiendo así sus datos personales. Una vez recibida la petición por parte del GIT de Relación Estado Ciudadano se procederá a marcar el radicado como privado para que solo quién lo tenga asignado pueda acceder al contenido.

8. Asignación y confirmación de recepción

a. Las peticiones clasificadas como quejas y denuncias de posibles actos de corrupción deben ser asignadas a la Oficina Jurídica para que a través de Control Interno Disciplinario las tramiten, atendiendo lo dispuesto en el procedimiento Control Disciplinario Interno PD-GD-01.

b. Una vez asignado a la Oficina Jurídica, el GIT de Relación Estado Ciudadano enviará el oficio de la recepción de la queja o denuncia al denunciante, dentro de los tres (03) días hábiles siguientes a la fecha de la radicación; en caso de que el denunciante no se identifique se publicará la notificación en la página web de la Agencia en el menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía módulo notificaciones.

9. Control de Versiones

Versión	Fecha	Razón de la actualización
Versión 1	10/03/2026	Primera versión del documento