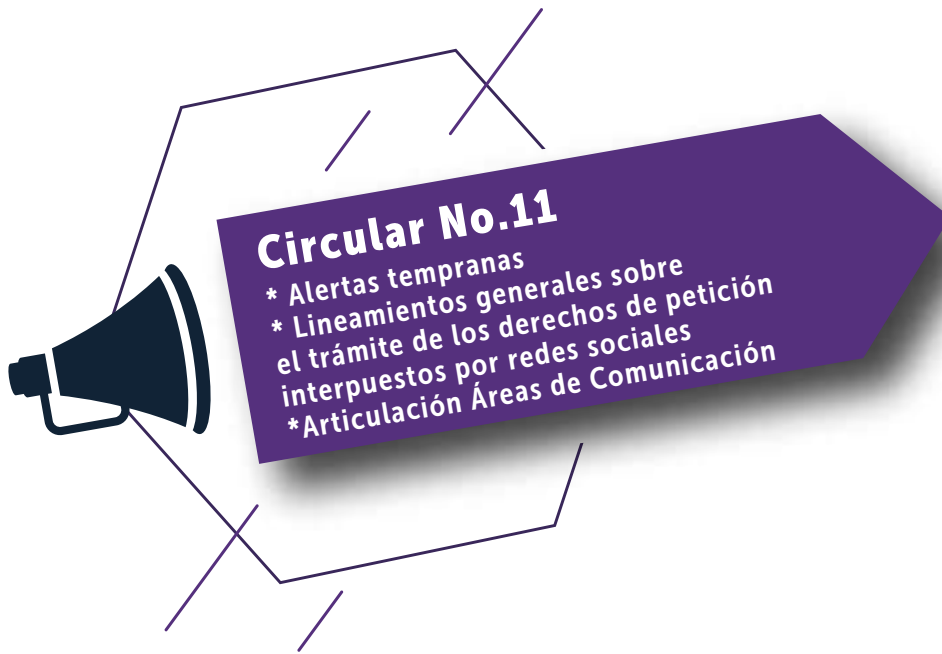


Alertas Tempranas



Circular No.11

- * Alertas tempranas
- * Lineamientos generales sobre el trámite de los derechos de petición interpuestos por redes sociales
- *Articulación Áreas de Comunicación

Las Leyes 962 de 2005, 1437 de 2011 y 1755 de 2015, impone obligaciones ciertas a cargo de las entidades públicas, las cuales involucran la atención de las peticiones presentadas por cualquier medio electrónico.

Se dispone como derecho de las personas ante las autoridades, la posibilidad de presentar peticiones por cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, y sin necesidad de apoderado.

Debe contemplar como derecho de petición toda actuación que inicie cualquier persona sin que sea necesario invocarlo. Las actuaciones de la ciudadanía podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad y aún por fuera de las horas de atención al público.

Es obligación de las entidades adoptar medios tecnológicos.

Alertas Tempranas

01

Las redes sociales al contemplarse como canales bidireccionales entre las entidades públicas y sus grupos de valor conllevan la obligación de recibir y tramitar derechos de petición por este medio, y si bien hay disponibilidad de estas plataformas las 24 horas, las respuestas se emiten de acuerdo con los términos legales ya establecidos.

02

Es importante observar las diferentes orientaciones que se han brindado sobre el tema, desde el orden nacional por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

03

Para una efectiva y oportuna respuesta, es necesario identificar la información del actor respecto del cual se crea un deber de notificación, tales como su nombre completo y datos; así como la calidad con la que ejerce el derecho de petición dados los términos especiales y prioridades que dispone la normatividad.

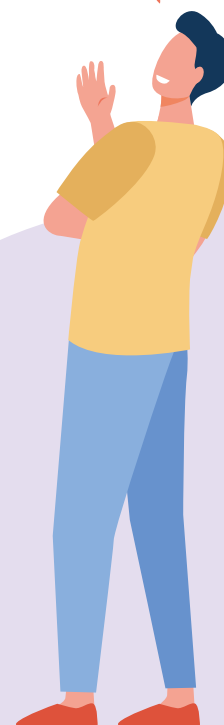
04

No toda expresión emitida por estos canales debe tramitarse como un derecho de petición, por lo que luego de la selección de los que, si comportan su ejercicio, estos deberán seguir el trámite establecido por cada autoridad para su resolución.

05

En ningún caso la autoridad podrá rechazar las manifestaciones que configuran el ejercicio de este derecho fundamental cuando no se cumpla con todos los requisitos, ya que de un lado, tiene la carga de requerir al interesado para que complemente la información para emitir una respuesta de fondo, y de otro, adoptar una decisión flexible sobre qué solicitudes se tramitarán como derecho de petición.

Observancia de los siguientes lineamientos definidos en el marco de la Red Distrital de Quejas y Reclamos.



Alertas Tempranas

06

En principio resulta posible finiquitar con respuestas inmediatas las opiniones, comentarios, sugerencias y felicitaciones, así como solicitudes de información genérica o críticas respetuosas y constructivas interpuestas a través de redes sociales.

07

Obligación de garantizar la protección de los datos del ciudadano (habeas data) y el cumplimiento de la ley de transparencia y el derecho de acceso a la información pública.

08

Para gestionar las peticiones presentadas a través de las redes sociales, debe revisarse que su contenido no haya sido alterado, así como establecer quién es el solicitante y que éste aprueba lo enviado.

09

Si bien cada autoridad tiene la posibilidad de determinar cuáles son los espacios para la comunicación con la ciudadanía, es importante tener en cuenta que cualquier tipo de medio tecnológico habilitado por la entidad y que funcione como un puente de comunicación, podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición; por lo que si se decide utilizar una red social y ésta admite una comunicación bidireccional con el conglomerado, la entidad tiene la carga de tramitar y dar resolución a las solicitudes que por esa vía se formulen.

«Finalmente, la Veeduría Distrital estará atenta a los avances que se realicen en la materia, pues ello no solo propende por el mejoramiento en el servicio a la ciudadanía en una era tecnológica y digital, sino que también contribuye a fortalecer la participación ciudadana efectiva y oportuna, como elemento necesario para luchar contra el flagelo de la corrupción.»

La Oficina de Control Interno del IDRD con gusto recibe sus:

- Opiniones
- Comentarios
- Recomendaciones
- Propuestas
- Retroalimentación para nuestra mejora

buzon.oci@idrd.gov.co

