BOGOTÁ

BOGOTÁ
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ - SECRETARÍA GENERAL
No Radicado: 2-2021-17341
Fecha: 25/05/2021 08:35:31
Destino: ENTIDADES DISTRITALES
Anexos: N/A
Copia: N/A
www.secretariageneral.gov.co

DIRECTIVA No. 004 DE 20__

(25 MAY 2021)

Para: **SECRETARIOS(AS) DE DESPACHO, DIRECTORES(AS) DE DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS, GERENTES, PRESIDENTES(AS) Y DIRECTORES(AS) DE ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS, UNIDADES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES, EMPRESAS INDUSTRIALES Y COMERCIALES DEL DISTRITO, SOCIEDADES PÚBLICAS POR ACCIONES, SOCIEDADES DE ECONOMÍA MIXTA, EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS Y EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO, RECTOR DEL ENTE UNIVERSITARIO, OPERADORES DISCIPLINARIOS DEL DISTRITO CAPITAL, ALCALDES LOCALES, PRESIDENTE DEL CONCEJO DE BOGOTÁ, D. C., VEEDOR DISTRITAL, CONTRALOR DE BOGOTÁ, D. C., Y PERSONERO DE BOGOTÁ, D. C.**

De: **SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D. C.**

Asunto: **LINEAMIENTO PARA LA ATENCIÓN Y GESTIÓN DE LAS PETICIONES CIUDADANAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE REDES SOCIALES**

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., en desarrollo de las funciones y objetivos previstos en el Decreto Distrital 140 de 2021 y conforme a los resultados del programa piloto que desarrolló la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y la Oficina Consejería de Comunicaciones, procede a impartir las siguientes directrices sobre la atención de las peticiones ciudadanas que sean identificadas a través de redes sociales.

I. ANTECEDENTES NORMATIVOS

El artículo 23 de la Constitución Política consagró el derecho de petición como un derecho fundamental que toda persona tiene a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

El artículo 5 de la Ley 1437 del 2011, sustituida por la Ley Estatutaria 1755 del 2015 y modificado por la Ley 2080 del 2021, estableció algunos derechos de las personas frente a su relación con las autoridades públicas:

"**Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades.** En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal, o escrita, 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.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que

estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

9. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.

10. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.

11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes".

De igual forma, el artículo 15 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015, reguló los aspectos relacionados con la presentación y radicación de peticiones ciudadanas, así:

"Artículo 15. Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, 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 este código.

Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten.

Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes. Si quien presenta una petición verbal pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá en forma sucinta.

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

Parágrafo 1. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, esta 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.

Parágrafo 2. Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas. [...]". Subraya fuera del texto

Seguidamente, el artículo 53A de la Ley 1437 del 2011, adicionado por el artículo 8° de la Ley 2080 de 2021, dispuso que "Cuando las autoridades habiliten canales digitales para comunicarse entre ellas, tienen el deber de utilizar este medio en el ejercicio de sus competencias". A su turno, el artículo 54 de la Ley 1437 del 2011, modificado por el artículo 9° de la Ley 2080 de 2021, estableció que las personas tendrían el derecho de actuar ante las autoridades a través de medios electrónicos:

"Artículo 54. Registro para el uso de medios electrónicos. Toda persona tiene el derecho de actuar ante las autoridades utilizando medios electrónicos, caso en el cual deberá realizar sin ningún costo un registro previo como usuario ante la autoridad competente. Sí así lo hace, las autoridades continuarán la actuación por este medio.

Las peticiones de información y consulta hechas a través de medios electrónicos no requerirán del referido registro y podrán ser atendidas por la misma vía. El registro del que trata el presente artículo deberá contemplar el Régimen General de Protección de Datos Personales.

Las actuaciones en este caso se entenderán hechas en término siempre que hubiesen sido registrados hasta antes de las doce de la noche y se radicarán el siguiente día hábil".

Con relación a la recepción de solicitudes y peticiones ciudadanas a través de canales electrónicos, la Corte Constitucional en sentencia T-230 del 2020, al analizar en sede de revisión el caso de una petición presentada por mensaje directo dirigido al perfil de Facebook del Acueducto de Popayán, en el que la entidad exigió al ciudadano redirigir su requerimiento a los canales establecidos por el Acueducto, señaló:

"Si bien es constitucional y legalmente admisible que las entidades definan los canales autorizados para el trámite de solicitudes ciudadanas, lo cierto es que, en concordancia con la regulación amplia contenida en el CPACA sobre el derecho de petición, cuando una entidad hace uso de redes sociales, como Facebook, debe tener presente que ellas también constituyen un medio idóneo para el ejercicio del citado derecho, de carácter electrónico, dado que permiten una comunicación bidireccional con los usuarios. Lo anterior, siempre que la solicitud se realice en términos respetuosos, se trate de una de las expresiones que suponen el ejercicio de tal derecho, y se pueda identificar al originador del mensaje, así como determinar que este aprueba su contenido.

En este sentido, si la red social permite una comunicación con doble direccionalidad, los mensajes que cumplan con las características propias del derecho de petición tendrán que ser resueltas por la entidad, de acuerdo con los estándares constitucionales y legales correspondientes, a menos que ella elimine dicha opción y tan solo deje habilitado un canal oficial. En efecto, a pesar de que un organismo señale una dependencia como la habilitada para el trámite de peticiones, si ella utiliza redes sociales bidireccionales asume la posibilidad de que algún ciudadano formule por esa vía una solicitud que reúna los requisitos de una petición, la cual debe ser tramitada, como lo dispone el CPACA, en desarrollo del artículo 23 de la Constitución. Para tal efecto, la entidad podrá determinar si redirecciona directamente tales solicitudes al área encargada de atención al usuario, o habilita su trámite por la Dependencia que recibió la comunicación, o asume cualquier otra medida que estime pertinente, sin que la carga de redirigir la solicitud pueda ser trasladada al peticionario.

Sobre este punto, cabe anotar que, al menos en lo que concierne a Facebook, los perfiles de las entidades permiten deshabilitar la recepción de mensajes directos por los ciudadanos, de manera que la cuenta no sea, en principio, un medio para tramitar PQR. Pero, de no eliminar esa posibilidad, y de permitir que, por ejemplo, por el "muro" se reciba un mensaje de datos que suponga la obligación constitucional de respuesta, se deberá dar trámite en los términos en que fue descrito en este fallo (numeral 4.6.5.4), lo que no se ve afectado por la falta de agotamiento del proceso de verificación de una cuenta, siempre que se logre probar que efectivamente fue creado por la entidad y esta utiliza para, entre otros fines, informar a la ciudadanía [...]".

Aunado a lo anterior, es preciso tener en cuenta que la Circular 008 del 2018 de la Veeduría Distrital definió algunos criterios para el manejo de peticiones a través de redes sociales y destacó la importancia de divulgar el derecho en cabeza de la ciudadanía de interponer peticiones a través de estos medios. De igual forma, la Veeduría Distrital se refirió al deber de publicación de los canales de atención disponibles en toda entidad y a la protección de datos personales de la ciudadanía.

Finalmente, la Circular 011 del 2020 de la Veeduría Distrital, comunicó lineamientos adicionales para el tratamiento de las peticiones presentadas por la ciudadanía a través de las redes sociales, en el marco de operación de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y según lo señalado por la Corte Constitucional en la sentencia T-230 del 2020.

II. LINEAMIENTOS DISTRITALES

Con miras a garantizar los fines de las normas expuestas en la sección anterior, nos permitimos impartir los siguientes lineamientos en lo que respecta a la atención de las peticiones ciudadanas que reciban las entidades distritales a través de sus perfiles de redes sociales.

En particular, se conmina a las entidades y organismos distritales para que adopten el *ciclo de la gestión de PQRD en redes sociales* que se describe en la figura 1, considerando las funciones asignadas a sus dependencias y de acuerdo con el procedimiento que debe surtirse para atender toda petición ciudadana, desde el momento de su identificación o radicación en determinada red social hasta el direccionamiento de esta a la entidad o dependencia competente:

Continuación de la Directiva No. 004 DE 20__

(25 MAY 2021)

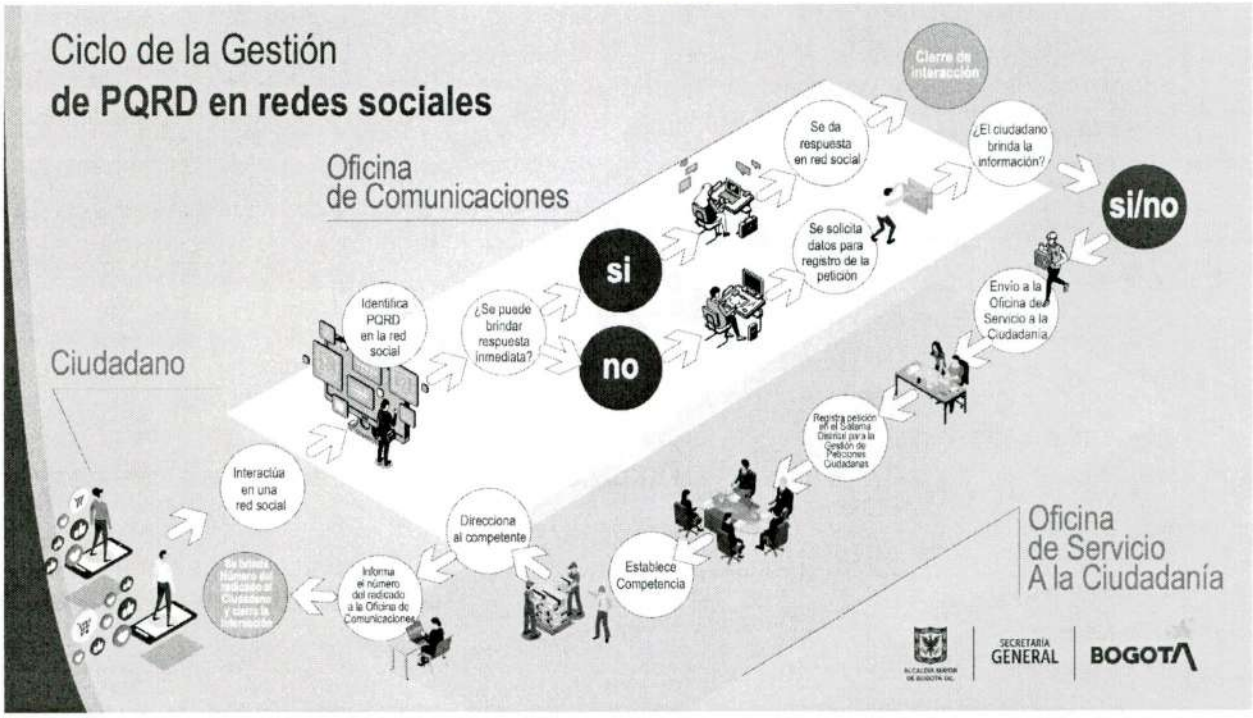

Figura 1. Ciclo de la gestión de PQRD en redes sociales. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C. (2021)

1. **Primer aspecto: identificación de peticiones recibidas a través de redes sociales**

El literal a del artículo 2 de la Ley 527 de 1999 refiere que un mensaje de datos es "[...] la información generada, enviada, recibida, almacenada o comunicada por medios electrónicos, ópticos o similares, como pudieran ser, entre otros, el Intercambio Electrónico de Datos (EDI), Internet, el correo electrónico, el telegrama, el télex o el telefax".

Por su parte, el artículo 15 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley Estatutaria 1755 de 2015, dispuso que "las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos". (Subraya fuera del texto).

En este contexto, las redes sociales resultan ser medios eficaces para el intercambio de información y mensajes de texto en línea y, prácticamente, en tiempo real. Este canal cada día cobra más relevancia, convirtiéndose en el más efectivo para la comunicación y divulgación de información. Para las entidades públicas, resulta ser un medio eficaz en la promoción de la participación ciudadana y la transparencia gubernamental y es por ello que, a través de este canal, la ciudadanía puede solicitar el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y solicitar copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

A continuación, se presenta la explicación realizada por la Corte Constitucional de los "tipos generales de manifestaciones que, en principio, supondrían el ejercicio del derecho de petición, así como de aquellas expresiones que no se encuentran amparadas en esta garantía constitucional"[1]:

Manifestaciones del derecho de petición		
Según el interés que persigue	*Petición de interés general*	*Se puede presentar en diferentes supuestos: cuando se pretende que la autoridad intervenga en la satisfacción de necesidades de los miembros de la sociedad, o como forma de participación del ciudadano en la función pública, entre otros.*
	Petición de interés particular	*A través de su uso se persigue el reconocimiento o la garantía de derechos subjetivos.*
	Solicitud de información o documentación	*Tienen el objeto de obtener acceso a información o documentos relativos a la acción de las autoridades correspondientes.*
	Cumplimiento de un deber	*Actuación que impulsa una*

[1] Cuadro tomado de la Corte Constitucional, sentencia T-230 de 2020.

Continuación de la Directiva No. 004 DE 20__

(25 MAY 2021)

Según la pretensión invocada	*constitucional o legal*	*persona para exigir a la autoridad el cumplimiento de una función o un deber consignado en las normas que lo rigen, sin necesidad de iniciar un procedimiento judicial para tal efecto.*
	Garantía o reconocimiento de un derecho	*El requerimiento se encamina al reconocimiento de un derecho o a la garantía del mismo a partir de una acción de la autoridad respectiva.*
	Consulta	*Se formula a efectos de que la autoridad presente su punto de vista, concepto u opinión respecto de materias relacionadas con sus atribuciones. La respuesta de este tipo de petición no supone la configuración de un acto administrativo, toda vez que lo remitido por la autoridad no es vinculante, ni produce efectos jurídicos y contra ella no proceden recursos administrativos o acciones ante la jurisdicción de lo contencioso administrativo.*
	Queja	*Comunicación en la que se manifiesta una inconformidad o descontento en relación con una conducta o acción de las autoridades en el desarrollo de sus funciones.*
	Denuncia	*Poner en conocimiento de la autoridad respectiva una conducta, con el fin de que, si así lo estima y por las vías pertinentes, se adelante la investigación que corresponda.*
	Reclamo	*Es la exigencia o demanda de*

		una solución ante la prestación indebida de un servicio o falta de atención de una solicitud.
	Recurso	*Figura jurídica a través de la cual se controvierten decisiones de la administración para que las modifique, aclare o revoque.*

En cuanto las expresiones que no necesariamente suponen una obligación de respuesta, y que, eventualmente, podrían ser rechazadas por la autoridad, se encuentran:

Expresiones que no se consideran derecho de petición	
Peticiones o comentarios irrespetuosos, hostiles u ofensivos	*Los términos respetuosos en que deberán formularse las solicitudes suponen una restricción al objeto del derecho de petición y al nacimiento de las obligaciones que se desprenden de su ejercicio. Tal como se adelantó en apartados anteriores, cuando las personas omitan esta carga, las autoridades se encuentran habilitadas por la ley para no proceder a su trámite. En todo caso se reitera que la interpretación que realice la autoridad en estos eventos debe ser restrictiva de manera que las limitaciones al ejercicio del derecho de petición sean mínimas.*
Actuaciones en el marco de procesos judiciales o administrativos (disciplinario y fiscal)	*Las actuaciones que se realicen como parte de los trámites judiciales o administrativos no tienen la naturaleza del derecho de petición, sino que se encuentran cobijados por las normas especiales de procedimiento.*
Opiniones, críticas constructivas, felicitaciones o sugerencias	*La manifestación de una idea sobre la gestión realizada por la autoridad o el servicio que ha estado prestando a la comunidad no se considera como un ejercicio del derecho de petición, por cuanto no exigen una respuesta.*

2. Segundo aspecto: solicitud de datos para el registro de las peticiones

Una vez identificada la petición ciudadana en redes sociales, ya sea por publicaciones en los *muros,* espacios comunes o por mensajes internos o *inbox*, el funcionario encargado de la

Oficina de Comunicaciones o la dependencia que haga sus veces, deberá solicitarle al peticionario(a) sus datos de identificación para efectos del registro de la solicitud en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con posterioridad a la remisión del guion sobre protección de datos personales establecido en el numeral 5 de esta directiva. Dicha solicitud de datos se realizará a través de mensajes personales, directos o *inbox*[2]. Los funcionarios que tengan a cargo esta actividad deberán recibir una capacitación previa sobre los aspectos fundamentales del derecho de petición. Para este efecto, las entidades podrán solicitar el apoyo de la Secretaría General.

El siguiente es un ejemplo del formato que utiliza la Secretaría General para requerir la información personal de la ciudadanía que eleva peticiones a través de redes sociales:

> Gracias por escribirnos. Para poder ayudarte es necesario registrar tu solicitud en el sistema de información Bogotá te escucha; si estás de acuerdo, por favor bríndanos la siguiente información:
>
> Nombres y apellidos:
> Cédula de ciudadanía:
> Fecha de nacimiento:
> Sexo: hombre, mujer o intersexual ¿cuál?
> Correo electrónico:
> Número de celular:
> Dirección de residencia completa:
> ¿Tienes alguna condición especial? (adulto mayor, habitante de calle, mujer gestante periodista, menor de edad, veterano de la fuerza pública, víctima del conflicto armado, peligro inminente, discapacidad) ¿cuál?

Es importante aclarar, que la falta de respuesta completa a la solicitud de datos para el registro no restringe el adelantamiento del trámite interno a través del el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha.

Cuando se obtenga respuesta al requerimiento de datos de identificación personal, se tomará un pantallazo o un registro digital de la petición y de los datos del solicitante y se remitirá esta información a la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces. De igual forma, se remitirá copia del hipervínculo o *link* en el que está la interacción con el ciudadano/a, según lo permita cada Red Social, y la respuesta con la información reportada por el ciudadano.

[2] En este punto, debe destacarse lo establecido por la Corte Constitucional en la sentencia T-230 de 2020, al indicar que la identificación del peticionario adquiere especial relevancia, por cuanto es una información necesaria para que la entidad pueda materializar su deber de contestar la solicitud.

Con la información referida se procederá a registrar la solicitud y a direccionarla a la autoridad competente.

Las peticiones deberán contener por lo menos la información descrita en el en el artículo 16 de la Ley 1755 de 2015[3]; no obstante, dependiendo de los datos informados, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas- Bogotá te escucha, cuenta con las opciones para adelantar el registro ya sea como como ciudadano/a identificado/a o anónimo.

Si el/la ciudadano/a no brinda los datos solicitados, pero con los suministrados se puede registrar la petición, la Oficina de Comunicaciones o quien haga sus veces, procederá a tomar un pantallazo o un registro digital de la petición, y a remitirla a la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, para que informe el número de registro asignado. De igual forma, se remitirá copia del hipervínculo o *link* en el que está la interacción con el/la ciudadano/a, según lo permita cada Red Social. La Oficina de Comunicaciones, dará respuesta, en los siguientes términos:

"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.

---

[3] **Artículo 16.** ***Contenido de las peticiones.*** Toda petición deberá contener, por lo 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 1°. La autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

Parágrafo 2°. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta".

El número asignado a tu petición te será informado lo mas pronto posible; para consultar la respuesta en los términos legales, debes ingresarlo en el siguiente link https://bogota.gov.co/sdqs/consultar-peticion".

Si se trata de una solicitud de información pública a la que se le pueda dar respuesta de forma inmediata por la misma Red Social, las Oficinas de Comunicaciones o quien haga sus veces, deberán articular previamente la respuesta con las dependencias o entidades competentes, de tal forma que la información sea inmediata, veraz y congruente. Un ejemplo de ello es el siguiente:

Figura 2. Ejemplo de respuesta inmediata. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C. (2020)

En cuanto a las expresiones ciudadanas que no se consideran manifestaciones del derecho de petición, es importante anotar que el ordenamiento jurídico no establece obligaciones frente a su respuesta específica. No obstante, las entidades deben considerar aquellas opiniones, críticas y sugerencias que aporten a la gestión institucional o a mejorar la calidad del contenido publicado.

3. **Tercer aspecto: registro de peticiones identificadas en las Redes Sociales, en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (Bogotá te escucha)**

Una vez el responsable asignado de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía reciba la petición, procederá al registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas indicando como canal de recepción "*redes sociales*".

Cuando se obtenga el número asignado por el sistema, se remitirá la información a la Oficina de Comunicaciones, para que esta la ponga en conocimiento del ciudadano a través de un mensaje privado, directo o *inbox;* no obstante, si el volumen de peticiones es muy alto, y dado que Bogotá te escucha remite mensajes de registro automáticos al correo electrónico del ciudadano, se podrá omitir esta acción y pasar al guion de cierre del trámite en la Red Social.

4. **Cuarto aspecto: falta de claridad en las peticiones recibidas por redes sociales.**

Es posible que durante el proceso de análisis inicial que adelanta la Oficina de Comunicaciones o quien haga sus veces, no se comprenda el objeto de la petición. En estos casos, dichas oficinas deberán solicitar inmediatamente al ciudadano, a través de un mensaje directo o *inbox,* según la red social, que se brinde la aclaración necesaria para el adecuado registro. Si el ciudadano no da respuesta dentro de los 10 días siguientes, en cumplimiento del artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, se dará cierre a la interacción[4].

Solo hasta tanto se obtenga la respuesta aclaratoria, se solicitarán los datos personales establecidos en el numeral 2 de esta directiva.

Si el perfil del ciudadano está bloqueado, y no permite la comunicación bidireccional, se tomará un pantallazo de la mención y del mensaje de la red social con la restricción, y se remitirá a la

---

[4] "Artículo 19 de la Ley 1437 de 2011: *"PETICIONES IRRESPETUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS.* <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta 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".

Oficina de Servicio al Ciudadanía, quien realizará la solicitud de información mediante publicación por aviso, en los términos del artículo 69 de la Ley 1437 de 2011[5].

Si con posterioridad a la remisión de la solicitud para el registro que adelante la Oficina de Comunicaciones, se establece por parte de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía que es necesario solicitar aclaración al ciudadano, ya que de lo expuesto no fue posible extraer con certeza el objeto de la petición para su remisión a la autoridad competente, esta última oficina procederá con el registro en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha, y desde allí, el sistema solicitará vía correo electrónico al ciudadano, la aclaración requerida. El sistema computará los términos para el cierre respectivo, en cumplimiento del artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, y así se lo comunicará al peticionario.

5. Quinto aspecto: tratamiento y protección de datos del ciudadano

En todos los casos –y previo a la solicitud de datos de identificación que se eleve a los ciudadanos para el adecuado registro de sus peticiones– se deberá solicitar la autorización del ciudadano para efectos del tratamiento de sus datos personales, según la política de privacidad y tratamiento de datos personales de cada entidad. Para los mismos efectos, se deberá remitir el vínculo de acceso a la política de tratamiento de datos personales, como se señala a continuación:

> De conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, por lo cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, solicitamos su autorización para el tratamiento de su información, según lo dispuesto en nuestra

[5] "Artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, Notificación por aviso. Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal".

política de tratamiento de datos personales, la cual puede ser consultada en la página web de la Secretaría General en www.secretariageneral.gov.co

¿Autoriza? Si/No

Esta información también debe adjuntarse dentro de los pantallazos que se envíen a las Oficinas de Servicio a la Ciudadanía para el registro.

6. Sexto aspecto: uso de lenguaje claro e incluyente

En todas las interacciones con la ciudadanía a través de las redes sociales, las entidades distritales deben utilizar lenguaje claro e incluyente, en los términos señalados en la guía que puede consultarse en el siguiente hipervínculo:

- https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/linemientos-distritales/guia-de-lenguaje-claro-incluyente-del-distrito-capital.pdf

De igual forma, se deben tener en cuenta las siguientes pautas de interacción con los ciudadanos y ciudadanas:

Al inicio de la interacción

1. Organice las ideas antes de escribir y defina la estructura y el orden de su mensaje.
2. Inicie el mensaje con un saludo y un agradecimiento al destinatario.
3. Responda la consulta o solicitud en las primeras líneas de su mensaje. Los argumentos o justificaciones deberán incluirse posteriormente.
4. Hable en nombre de la entidad empleando la primera persona del plural (nosotros, nosotras, nos).
5. Diríjase a la ciudadanía empleando el pronombre *usted (por tratarse de Redes Sociales las Oficinas de Comunicaciones tienen la potestad de definir la forma en que se dirigirán a la ciudadanía).*

6. Redacte textos cortos y relevantes, elimine todas las ideas que no aportan y las palabras que son complejas y pueden reemplazarse por otras más sencillas. Un mensaje es eficiente si es concreto, breve y preciso.
7. No asuma que el destinatario de su mensaje sabe lo que usted está pensando.
8. Utilice lenguaje incluyente y, en particular, aquellas expresiones que incluyan a los géneros binarios y no binarios y que contribuyan a la igualdad y visibilidad de la diversidad.
9. Absténgase de utilizar palabras en mayúscula sostenida, pues estas se consideran gritos al lector.
10. Evite el lenguaje técnico, solemne, especializado o jurídico.
11. Lea su mensaje antes de enviarlo y corrija la ortografía y la puntuación.
12. Absténgase de abreviar las palabras y de utilizar emoticones.

Al finalizar la interacción:

13. Pregúntele al peticionario si tiene dudas o inquietudes adicionales.
14. Despídase y agradezca al destinatario de su mensaje por haberse comunicado con la entidad.

7. Séptimo aspecto: cierre de la interacción por redes sociales

La Oficina de Comunicaciones dará cierre a la interacción a través de un mensaje directo en la Red Social en la que se elevó la solicitud informando el número de registro asignado, como se observa a continuación:

> Te confirmamos que para poder brindar la ayuda que necesitas, fue necesario registrar tu solicitud en el sistema Bogotá te escucha; ya la petición quedo radicada con el número xxxxxxxx y la respuesta será enviada a tu correo electrónico, en los términos de la Ley 1755 de 2015, o podrás consultarla en el siguiente link https://bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion, al cual deberás ingresar con el usuario y contraseña que serán remitidos a tu correo en los próximos días.
>
> Si tienes una pregunta adicional, puedes comunicarte con la Línea 195 o consultar el siguiente enlace https://www.secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-interes/faqs

Si el volumen de peticiones es muy alto, no será necesario esperar el número de registro asignado en Bogotá te escucha, ya que el mismo sistema enviará la notificación automática al correo electrónico del peticionario; frente a esto se sugiere el siguiente guion:

Te confirmamos que para poder brindar la ayuda que necesitas, fue necesario registrar tu solicitud en el sistema Bogotá te escucha, del cual se te enviará un correo electrónico de confirmación en los próximos días para que puedas hacer seguimiento a tu caso. La respuesta será igualmente enviada a tu correo en los términos de la Ley 1755 de 2015, o podrás consultarla en el siguiente link https://bogota.gov.co/sdqs/crear-peticion, al cual deberás ingresar con el usuario y contraseña que se te enviaron con la confirmación.

Si tienes una pregunta adicional, puedes comunicarte con la Línea 195 o consultar el siguiente enlace https://www.secretariageneral.gov.co/transparencia/informacion-interes/faqs

En el caso de las denuncias por posibles actos de corrupción, se deberán seguir, adicionalmente, los lineamientos establecidos en la Directiva 001 de 2021, la cual puede ser consultada en el siguiente link https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=108172

Recomendaciones finales:

- En desarrollo del derecho fundamental de petición, la Corte Constitucional en sentencia T-230 de 2020 señaló que, si una entidad del Estado decide utilizar una red social y esta admite una comunicación bidireccional, como deber correlativo, a la entidad le asiste la obligación de tramitar las solicitudes que por esa vía se formulen, siguiendo las exigencias legales para tal efecto. En este contexto, la autoridad tiene la posibilidad de restringir sus configuraciones para que los usuarios no puedan enviar mensajes instantáneos por el chat, sin que ello suponga una restricción del derecho fundamental.
- No es posible redireccionar al ciudadano/a a través de redes sociales para que utilice otros canales de atención, ya que esta carga le corresponde a la entidad, a través de la ruta interna.
- Si al momento de solicitar información al ciudadano/a para el registro de su solicitud por *inbox*, el usuario tiene el perfil bloqueado, deberá tomarse un pantallazo de dicho

Continuación de la Directiva No. 004 DE 20__

(25 MAY 2021)

mensaje y reportarlo a la Oficina de Servicio al Ciudadanía para que quede la evidencia respectiva.

- Cada entidad deberá establecer la ruta a través de la cual se remitirán las peticiones entre una oficina y otra, de acuerdo con su organización interna.
- Sobre el proceso de verificación de cuentas en redes sociales, se advierte que esta verificación es una carga con la que "preferiblemente" se debe cumplir a efectos de transmitir la información con mayor credibilidad, pues así la ciudadanía tendrá certeza de que están dialogando e interactuando con el vocero o cuentas oficiales de una entidad.
- Aunque la recepción de mensajes en redes sociales está habilitada las 24 horas, esto no supone la obligación de responder de manera inmediata, sino en los términos legales establecidos para tal efecto.

Cordialmente,

MARGARITA BARRAQUER SOURDIS
Secretaria General
Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C.

Proyectó: Diana Catalina Huertas Valencia-Contratista Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Revisó: Diana Marcela Velasco Rincón-Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía.
Glenda Martínez Osorio - Consejera de Comunicaciones.
Aprobó: Luz Karime Fernández Castillo- Jefe de la Oficina Asesora de Jurídica.