

EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN POR MEDIO DE REDES SOCIALES

La Corte Constitucional profirió sentencia T-230 del 7 de julio de 2020 mediante la cual examinó la relevancia en la protección del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, mediante canales de comunicación por redes sociales. En el caso en concreto la Corte Constitucional estudió una petición elevada por una persona natural a través de la cuenta de Facebook de una empresa de servicios públicos. De acuerdo con las consideraciones del fallo, las entidades públicas que adoptan medios tecnológicos son responsables de cerciorar su funcionalidad, el trámite y resolución de peticiones, las cuales deben ser redireccionadas al canal pertinente para su respuesta.

Así las cosas, es posible la atención de PQR por medio de redes sociales, cuyo objetivo principal de estos canales radica en la comunicación y socialización de la gestión particular de cada entidad con la ciudadanía. El manejo de redes sociales y/o canales digitales que habilitan una interacción bidireccional, permite a los ciudadanos hacer exigible su derecho de petición, exponiendo un mecanismo idóneo para recibir pronta respuesta y de fondo. La aplicación de las nuevas tecnologías obliga al administrador de la red social a comunicar de manera directa y clara los canales de comunicación que tramitarán sus solicitudes sin oponerse a emitir una respuesta de fondo.

Finalmente, se recomienda que al elegir direccionar una petición mediante los canales digitales o redes sociales, es necesario verificar que la comunicación va dirigida a una página oficial o acreditada para la interacción con el ciudadano, observar que la plataforma está habilitada para la recepción de mensajes de datos, confirmar la recepción del mensaje y ejecutar el correspondiente redireccionamiento al área comisionada para dar respuesta.

Por: Bryan Octavio Rivera
dependiente@scolalegal.com
Septiembre 29 de 2020