

**VIABILIDAD DEL DERECHO DE PETICIÓN POR REDES SOCIALES  
FRENTE A EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS EN  
COLOMBIA**

**PRESENTADO POR:**

**INDIRA DANIELA HERRERA NIÑO**



**UNIVERSIDAD LIBRE DE COLOMBIA  
FACULTAD DE DERECHO, CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES  
ESPECIALIZACIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO**

**DOCENTE ASESOR:**

**PHD. DAVID GARCÍA VANEGAS**

**BOGOTÁ D.C.,**

**2022**

## JUSTIFICACIÓN

Uno de los grandes avances de la modernización fue la creación del internet en la década de los setenta. Se define como un complejo sistema de objetos físicos de índole tecnológica que funcionan conjuntamente para crear un ambiente virtual en donde se intercambien datos a nivel mundial. El también llamado *interconnected network* se originó con la misión de convertirse en una red interconectada que facilitara la comunicación entre las personas a través de equipos de cómputo (Sánchez Vigil, Marcos Recio, Villegas Tovar, & Olivera Zaldua, 2009). En la actualidad esta invención se encuentra al alcance de los usuarios de teléfonos celulares, tabletas electrónicas y medios de entretenimiento (Jiménez & Meneses Quintana, 2017). Es una constante en la era de la revolución digital. Incluso, en Colombia es considerado un servicio público esencial y universal por la ley 2108 del 28 de julio de 2021. Es deber del estado garantizar y asegurar la prestación eficiente, continua y permanente del internet. Permitiendo la conectividad de todos los habitantes del territorio nacional, y en especial la población en situación de vulnerabilidad o en zonas rurales y apartadas.

Dentro del mundo de posibilidades que trae consigo el internet, las redes sociales del internet (en adelante RSI) adquieren gran protagonismo. Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, entre otros, son sólo algunos ejemplos de este fenómeno mundial (Jiménez & Meneses Quintana, 2017). Son la evolución de la interacción social. Se definen como escenarios virtuales que replican contextos sociales en los que las personas se comunican e intercambian información en formato de imágenes, videos, audios y demás. Una útil herramienta para hacer más cortas las distancias entre el usuario y sus contactos. Ahora, no sólo son utilizadas por personas naturales. Las compañías y sus marcas se han hecho un

lugar en la socialización virtual como una forma de estar cerca de posibles clientes (Dumer Flores, 2021; Hugo Cardenas, Jimenez Rosero, & Lara Pazos, 2020). Tal es el caso de las empresas de servicios públicos domiciliarios (en adelante SPD), cuya existencia en estas atmósferas se puede ejemplificar con los casos de Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., Centrales Eléctricas de Norte de Santander S.A. E.S.P., y Gases del Oriente S.A. E.S.P., todas ellas con perfiles activos; empero, ¿cuál es su verdadera función?

Respondiendo a lo anterior, Hugo Cárdenas, Jiménez Rosero, & Lara Pazos (2020) manifiestan que el uso de redes sociales por parte de las empresas obedece a la necesidad de interactuar de una manera informal con sus clientes. Lo que conlleva a conocer sus opiniones, necesidades y quejas a fin de mejorar los productos ofrecidos. Dumer Flores (2021) expresa que la incidencia de estos métodos modernos de comunicación facilita la interacción entre los clientes y la entidad, ya que esta última podrá responder a los requerimientos de una manera rápida y sin las ritualidades que la burocracia ordena. Tales definiciones contienen implícitamente el derecho de los ciudadanos colombianos a elevar peticiones respetuosas ante las instituciones administrativas; sin que los servicios públicos (en adelante SP) sean la excepción. Es decir que, en primera medida, por estos medios es posible ejercer el contenido del artículo 23 constitucional, lo reseñado por la ley 1755 de 2015 y la ley 142 de 1996.

Lo anterior también encuentra un sustento normativo en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437, 2011) (en adelante CPACA). Las personas tienen derecho a presentar peticiones por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible de las entidades públicas, aún por fuera de las horas y días de atención abierta (Ley 1437, 2011, art. 5, núm. 1). En paralelo, las instituciones

tienen la obligación de adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, permitiendo a los solicitantes la usanza de medios alternativos que faciliten dichos procesos (Ley 1437, 2011, art. 7, núm. 8). Dentro de los métodos divergentes es posible postular a las redes sociales ya que su alcance se expande en todas las esferas sociales. Permite que personas, con limitado acceso a reclamar presencialmente o por los canales autorizados, entablen comunicación con las empresas de servicios públicos (en adelante ESP) correspondiente.

Sin embargo, versiones como la propuesta por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán van en contravía de lo antes expuesto. Expresan que las redes sociales no son un canal de comunicación oficial porque son manejadas por áreas distintas a las de atención al cliente. Y añaden que no brindan la suficiente seguridad sobre la identidad y legalidad de las personas que las utilizan, por lo que podría prestarse para actuaciones que no están permitidas por la ley. Por lo tanto, su única función frente a peticiones, quejas o reclamos/recursos (en adelante PQR) es la de direccional al petitionario, solicitante o recurrente a los canales de recepción adecuados, sin que la entidad tenga la obligación de efectuar una remisión interna al área competente (Corte Constitucional de Colombia, Sentencia T-230, 2020). A esto se suma que no existe una norma explícita que obligue a las ESP a responder PQR por redes sociales.

Según las dos cosmovisiones anteriores, existe un amplio margen de incertidumbre respecto al tema en desarrollo. Condición que afecta directamente el derecho a presentar peticiones ante las empresas de servicios públicos domiciliarios ya que no hay una garantía total de que las reclamaciones de los usuarios sean aceptadas por las redes sociales, aun cuando estas sean el canal más rápido y efectivo de comunicación en la actualidad.

Para el usuario colombiano promedio es más factible entender los pormenores de una plataforma de interacción social que los complejos esquemas de la reclamación administrativa. Sin embargo, no hay univocidad de criterios ni expresión positivada frente a la presentación de PQRs por redes sociales ante empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios. Es un evento que, de momento, solo responde a la discrecionalidad de las entidades administrativas. Por ello, desarrollar la presente investigación sentará las primeras bases académicas frente a tal problemática. Lo que implícitamente abrirá el debate teórico y legal sobre la procedibilidad de las reclamaciones por medios digitales informales. De tal suerte que se propondrá una solución razonada a la incertidumbre planteada. De no hacerlo aún existiría un espacio anómico y acrítico que vulnera el debido proceso administrativo; constituyendo así futuras confrontaciones jurídicas entre las solicitudes de declaratoria de SAP y las acotaciones sobre la pérdida de oportunidad para reclamar un derecho.

Al determinar la idoneidad de las redes sociales para presentar peticiones, quejas y reclamos, se daría una mayor garantía a los usuarios de ejercer de manera eficaz y eficiente el derecho de peticionar ya que no tendría que agotar las pesquisas que demanda la redacción de un documento o la presentación personal en las instalaciones de las empresas de servicios públicos domiciliarios. A su vez, aportaría a que dichas empresas no incurrieran en silencio administrativo positivo, puesto que tendrían el conocimiento de qué valor jurídico darles a las manifestaciones de los clientes en los medios digitales, por lo que aplicarían el trámite pertinente a garantizar el debido proceso administrativo y la obligación de responder de fondo y oportunamente.

## **Categorías**

El internet (*Interconnected network*). La revolución digital. Colombia. Servicio público esencial y universal. Constitución Política de Colombia. Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo. Ley 1755 de 2015. Ley 142 de 1996. El estado garantizar y asegurar la prestación eficiente, continua y permanente del internet. Las redes sociales del internet. Facebook, Twitter, Instagram, Youtube. La evolución de la interacción social. Las compañías y sus marcas. Socialización virtual. Las empresas de servicios públicos domiciliarios. Interactuar de una manera informal con sus clientes. Derecho de petición. Servicios públicos. Medio tecnológico o electrónico disponible de las entidades públicas. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones. Canal de comunicación oficial. Suficiente seguridad sobre la identidad y legalidad de las personas que las utilizan. Direccionar al peticionario, solicitante o recurrente a los canales de recepción adecuados.

## **JUSTIFICATION**

One of the great advances of modernization was the creation of the Internet in the 1970s. It is defined as a complex system of physical objects of a technological nature that work together to create a virtual environment where data is exchanged worldwide. The so-called interconnected network originated with the mission of becoming an interconnected network that would facilitate communication between people through computer equipment (Sánchez Vigil, Marcos Recio, Villegas Tovar, & Olivera Zaldua, 2009). Currently this invention is within the reach of users of cell phones, electronic tablets and entertainment media (Jiménez & Meneses Quintana, 2017). It is a constant in the era of the digital revolution. In Colombia, it is even considered an essential and universal public service by

Law 2108 of July 28, 2021. It is the duty of the state to guarantee and ensure the efficient, continuous and permanent provision of the internet. Allowing the connectivity of all the inhabitants of the national territory, and especially the population in a situation of vulnerability or in rural and remote areas.

Within the world of possibilities that the internet brings with it, the social networks of the internet (hereinafter RSI) acquire great prominence. Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, among others, are just a few examples of this global phenomenon (Jiménez & Meneses Quintana, 2017). They are the evolution of social interaction. They are defined as virtual scenarios that replicate social contexts in which people communicate and exchange information in the form of images, videos, audios, and others. A useful tool to shorten the distances between the user and his contacts. Now, they are not only used by natural people. Companies and their brands have made a place for themselves in virtual socialization as a way of being close to potential customers (Dumer Flores, 2021; Hugo Cardenas, Jimenez Rosero, & Lara Pazos, 2020). Such is the case of residential public service companies (hereinafter SPD), whose existence in these atmospheres can be exemplified by the cases of Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., Centrales Eléctricas de Norte de Santander S.A. E.S.P., and Gases del Oriente S.A. E.S.P., all of them with active profiles; however, what is its true function?

In response to the above, Hugo Cárdenas, Jiménez Rosero, & Lara Pazos (2020) state that the use of social networks by companies is due to the need to interact informally with their customers. Which leads to knowing their opinions, needs and complaints in order to improve the products offered. Dumer Flores (2021) expresses that the incidence of these modern communication methods facilitates the interaction between the clients and the

entity, since the latter will be able to respond to the requirements quickly and without the rituals that the bureaucracy orders. Such definitions implicitly contain the right of Colombian citizens to raise respectful petitions before administrative institutions; without public services (hereinafter PS) being the exception. In other words, in the first place, by these means it is possible to exercise the content of article 23 of the Constitution, as outlined by Law 1755 of 2015 and Law 142 of 1996.

The foregoing also finds normative support in the Code of Administrative Procedure and Administrative Litigation (Law 1437, 2011) (hereinafter CPACA). People have the right to submit petitions by any technological or electronic means available to public entities, even outside the hours and days of open attention (Law 1437, 2011, art. 5, no. 1). In parallel, the institutions have the obligation to adopt technological means for the processing and resolution of petitions, allowing applicants to use alternative means that facilitate said processes (Law 1437, 2011, art. 7, no. 8). Within the divergent methods it is possible to apply to social networks since their scope expands in all social spheres. It allows people, with limited access to claim in person or through authorized channels, to establish communication with the corresponding public service companies (hereinafter ESP).

However, versions such as the one proposed by the Popayán Aqueduct and Sewerage Company go against the above. They express those social networks are not an official communication channel because they are managed by areas other than customer service. And they add that they do not provide sufficient security about the identity and legality of the people who use them, so it could be used for actions that are not permitted by law. Therefore, its only function in the face of petitions, complaints or claims/appeals (hereinafter PQR) is to direct the petitioner, applicant or appellant to the appropriate



reception channels, without the entity having the obligation to make an internal referral. to the competent area (Constitutional Court of Colombia, Judgment T-230, 2020). In addition, there is no explicit rule that obliges ESPs to respond to PQRs through social networks

According to the two previous worldviews, there is a wide margin of uncertainty regarding the developing issue. Condition that directly affects the right to submit petitions to residential public utility companies, since there is no full guarantee that user claims will be accepted by social networks, even when these are the fastest and most effective channel of communication in the present.

For the average Colombian user, it is more feasible to understand the details of a social interaction platform than the complex schemes of the administrative claim. However, there is no univocal criteria or positive expression regarding the presentation of PQRs through social networks before companies that provide residential public services. It is an event that, at the moment, only responds to the discretion of the administrative entities. Therefore, developing this research will lay the first academic foundations against such a problem. What will implicitly open the theoretical and legal debate on the procedure of claims by informal digital means. In such a way that a reasoned solution to the uncertainty raised will be proposed. Otherwise, there would still be an anomic and uncritical space that violates due administrative process; thus, constituting future legal confrontations between the requests for declaration of SAP and the annotations on the loss of opportunity to claim a right

By determining the suitability of social networks to present petitions, complaints and claims, users would be given a greater guarantee of effectively and efficiently exercising the right to petition since they would not have to exhaust the investigations that

the drafting of a document demands. or personal appearance at the facilities of residential public utility companies. At the same time, it would contribute to these companies not incurring in positive administrative silence, since they would have the knowledge of what legal value to give to the manifestations of the clients in the digital media, for which they would apply the pertinent procedure to guarantee the due administrative process. and the obligation to respond substantively and promptly

### **Categories**

The Internet (interconnected network). The digital revolution. Colombia. Essential and universal public service. Political Constitution of Colombia. Code of Administrative Procedure and Administrative Litigation. Law 1755 of 2015. Law 142 of 1996. The state guarantees and ensures the efficient, continuous and permanent provision of the internet. The social networks of the internet. Facebook, Twitter, Instagram, Youtube. The evolution of social interaction. companies and their brands. Virtual socialization. Residential public utility companies. Interact informally with your customers. Right of petition. Public services. Technological or electronic means available from public entities. Adopt technological means for the processing and resolution of petitions. Official communication channel. Sufficient security about the identity and legality of the people who use them. Direct the petitioner, applicant or appellant to the appropriate reception channels.

### **Proposiciones problémicas**

Las empresas de servicios públicos domiciliarios en Colombia se han hecho un lugar en la socialización virtual como una forma de estar cerca de posibles clientes, en donde se comunican e intercambian información en formato de imágenes, videos, audios y demás.

Las personas tienen derecho a presentar peticiones por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible de las entidades públicas, y las instituciones tienen la obligación de adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, sin embargo, algunas ESP dicen que las redes sociales NO son un canal de comunicación oficial porque son manejadas por áreas distintas a las de atención al cliente y no brindan la suficiente seguridad sobre la identidad y legalidad de las personas que las utilizan.

¿Cuál es la viabilidad de ejercer el derecho de petición ciudadano por medio de las redes sociales del internet ante empresas de servicios públicos domiciliarios en Colombia?

NO hay un valor jurídico claro que darles a las manifestaciones de los clientes en los medios digitales, consistentes en peticiones, quejas y reclamos, que se instauran mediante las redes sociales del internet en contra de empresas de servicios públicos domiciliarios.

### **Problema**

¿Cuál es la viabilidad o idoneidad de ejercer el derecho de petición ciudadano por medio de las redes sociales del internet ante empresas de servicios públicos domiciliarios en Colombia?

### **Hipótesis**

Las plataformas como Facebook, Twitter, Instagram, Youtube y demás, son medios idóneos para que los usuarios formulen sus peticiones, quejas, reclamos y/o recursos frente a estas empresas, lo anterior porque el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo posibilita el uso de medios tecnológicos para la recepción de solicitudes; a su vez, son canales comunicativos idóneos que garantizan una interacción real entre los peticionarios y las ESP. Negar dicho trámite no solo vulnera el derecho

fundamental contenido en el artículo 23 constitucional, sino los aspectos dogmáticos del debido proceso administrativo, lo que implicaría el fenómeno del silencio administrativo positivo (en adelante SAP) o la pérdida de oportunidad para reclamar. En este orden de ideas, es necesario establecer la viabilidad de ejercer el derecho de petición ciudadano por medio de las redes sociales del internet ante empresas de servicios públicos domiciliarios en Colombia.

## **Objetivos**

### *Objetivo General*

Establecer la viabilidad de ejercer el derecho de petición ciudadano por medio de las redes sociales del internet ante empresas de servicios públicos domiciliarios en Colombia.

### *Objetivos Específicos*

Examinar el derecho de petición frente a las entidades administrativas en Colombia.

Describir las obligaciones de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios frente al ejercicio del derecho de petición ciudadano.

Identificar el estatus jurídico de las redes sociales como medios de comunicación en Colombia.

## **Enfoque metodológico**

El presente trabajo se ha desarrollado tomando como base el paradigma cualitativo, pues éste se refiere a toda investigación que se adelante en el campo de las ciencias humanas, particularmente las sociales y el derecho, siendo el paradigma hegemónico el socio-crítico, pues éste, además de efectuar una mirada a los aspectos cuantitativos y cualitativos del problema tiene como objetivo presentar una propuesta de transformación,

de cambio, para que el problema detectado no se siga presentando o, que se cambien los factores que inciden en éste. En este orden de ideas, la investigación llevada es de carácter analítico-descriptivo, dado que posee especialmente un desarrollo hermenéutico con relación a los objetivos formulados que son los que darán fundamento a la comprobación o no de la hipótesis.

### **Marco teórico-conceptual**

#### **El derecho de petición frente a las entidades administrativas en Colombia.**

El Estado Social de Derecho colombiano es un sistema moderno de tradición pluralista y participativa (Quinche Ramírez, Derecho constitucional colombiano de la carta de 1991 y sus reformas, 2009). Sin embargo, tales denominaciones no sólo se aplican desde la perspectiva política, porque sería limitar el alcance mismo del preámbulo de la Constitución Política; también tiene aplicabilidad en las demás esferas de regulación normada (Quinche Ramírez, 2020). Es decir que todas las circunstancias jurídicas se manejan con respeto a la teleología de la norma de normas (Quinche Ramírez, Derecho constitucional colombiano de la carta de 1991 y sus reformas, 2009). En este sentido, el derecho de petición es un fomento de la pluralidad y participación. Permite que la diversa comunidad colombiana se relacione con las instituciones públicas, como las ESP., en un intercambio respetuoso de solicitudes y consideraciones jurídicas. Al ser un derecho de tal importancia requiere que su lectura se desarrolle desde el enfoque constitucional y administrativo (aplicable a las relaciones jurídicas de índole privada).

La petición es un derecho fundamental en Colombia (Constitución Política de Colombia, 1991, art. 13). Se encuentra dentro del catálogo constitucional de derechos que requiere una persona por su simple condición de existencia. Según la Carta Política todas

las personas tienen la facultad de presentar peticiones respetuosas ante las autoridades estatales y particulares, de manera gratuita, sin necesitar a un abogado (Ley 1437, 2011, art. 13; modificado por la Ley 1755, 2015, art. 1). Tal efecto, desde lo sustancial, es una garantía del Estado Social de Derecho porque permite la interacción directa entre los órganos jerárquicos y los ciudadanos del común. Es una prerrogativa que materializa los principios de publicidad, transparencia y participación ciudadana; lo que fortalece la legitimidad de las instituciones públicas (Parra Hende, 2017). Desde la óptica procesal es una herramienta que facilita formular pretensiones ante el funcionario competente o al particular con el que existe vínculo jurídico. Es el mecanismo inicial del litigio porque permite la constitución de los elementos fácticos a discutir (Nogueira Alcalá, 2008).

Frente a lo anterior, la Corte Constitucional (Sentencia T-206, 2018; Sentencia T-369, 2013; Sentencia T-414, 1995; Sentencia T-230, 2020) precisa que aparte de ser una facultad del pueblo con amplia incidencia procesal, también es un fenómeno jurídico que les genera obligaciones a las entidades públicas. El estado debe garantizar que frente a las solicitudes se responda de manera eficaz, oportuna, congruente y contundente, atendiendo las garantías del debido proceso. En el mismo sentido, atendiendo al carácter informal del mecanismo, no se requieren respuestas rimbombantes llenas de normas que, para el ciudadano común, carecen de sentido práctico. Se les exige a los funcionarios públicos que sus declaraciones sean una síntesis entendible que le permita a las personas asimilar la postura de la corporación requerida ante sus pretensiones. De no cumplirse lo anterior, la institución estaría vulnerando el derecho fundamental del peticionario.

El título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo fue sustituido por la Ley 1755 de 2015, norma estatutaria que reguló el

derecho de petición ante organizaciones públicas y privadas en Colombia. Cuestión que puede generarse por interés general, cuando busca que la autoridad intervenga en la satisfacción de necesidades de los miembros de la sociedad o como ejercicio participativo en la función pública; o particular, pretendiendo el reconocimiento de los derechos subjetivos (Bravo Vesga, Contreras Rodríguez, Pabón Ortega, & Suárez Ortega, 2021). Según la pretensión invocada tiene ocho (8) modalidades: solicitar información o documentación, cumplimiento de un deber constitucional o legal, garantía o reconocimiento de un derecho, consulta, queja, denuncia, reclamo y recurso (Martínez, 2002). Lo anterior es graficado por la Corte Constitucional de Colombia de la siguiente forma (tabla 1 y 2):

**Tabla 1.** *Manifestación del derecho de petición según el interés que persigue*

<b>Tipo</b>	<b>Concepto</b>
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.

Nota. Elemento tomado de la Sentencia T-230 de 2020 de la Corte Constitucional de Colombia.

**Tabla 2.** *Manifestación del derecho de petición según la pretensión invocada*

<b>Tipo</b>	<b>Concepto</b>
-------------	-----------------

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 constitucional o legal	Actuación que impulsa una 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.

Nota. Elemento tomado de la Sentencia T-230 de 2020 de la Corte Constitucional de Colombia.



De acuerdo con su forma, las peticiones pueden ser verbales o escritas (Ley 1437, 2011, art. 15; modificado por la Ley 1755, 2015, art. 1), siempre que contengan mínimamente: (i) la designación de la autoridad a la que se peticona; (ii) plan identificación del peticionario; (iii) el objeto de la petición; (iv) fundamentos razonados de la petición (sin que sea causal de rechazo su inadecuación, inconveniencia o incongruencia); (v) anexo de documentos en lugar a que se requieran para iniciar trámite, y; (vi) la firma del ciudadano (Ley 1437, 2011; art. 16, lit. 1 – 6; modificado por la Ley 1755, 2015, art. 1). En el caso de la modalidad verbal, quien ejerza su derecho podrá solicitar constancia de la petición, por lo que el funcionario competente expedirá tal certificación de forma sucinta. En el segundo escrito se ofrecerá constancia de la radicación del folio de reclamaciones. Empero, en casos específicos, la autoridad puede exigir que las solicitudes consten por escrito. Esto obliga a que las entidades elaboren formularios u otros instrumentos estandarizados para la disposición de los interesados, que faciliten la usabilidad de los canales de atención y garanticen el procesamiento del requerimiento (Ley 1437, 2011, art. 15; modificado por la Ley 1755, 2015, art. 1).

Ahora, la norma menciona que, si bien la autoridad tiene la obligación de examinar integralmente la solicitud, no es un motivo de rechazo o de declaratoria de incompleta cuando falte un requisito o documento sin que previamente la ley lo designe (Ley 1437, 2011, art. 15; modificado por la Ley 1755, 20215, art. 1). Empero, cuando los documentos faltantes sean legalmente indispensables para el trámite, la autoridad deberá informarle al usuario de tal situación en el acto de recibido; y en caso de que el usuario insista en su radicación se procederá con la misma, con la necesidad de que el funcionario exprese las ausencias en la recepción de la petición (Ley 1437, 2011, art. 15; modificado por la Ley

1755, 20215, art. 1). Asimismo, dentro de los diez (10) días siguientes a la interposición, la autoridad deberá requerir por escrito al peticionario los anexos o actuaciones faltantes; con la finalidad de que este subsane. Para esta labor se le ofrecerá un plazo discrecional al solicitante de máximo un (1) mes. Si no se aportan los documentos, salvo que se solicite prórroga del término hasta por un lapso igual, se presumirá que el interesado desistió de su intención original. De tal suerte que la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente mediante acto administrativo motivado. (Ley 1437, 2011, art. 17; modificado por la Ley 1755, 20215, art. 1).

En condiciones de normalidad, la función pública requerida tendrá un término razonable para responder a las pretensiones documentadas. Según el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las entidades responderán según el tipo de solicitud que el peticionario efectúe. Por regla general toda petición se resolverá dentro de los quince (15) días siguientes a su radicación. Sin embargo, cuando se trate de documentos y de información se está en la obligación de resolver dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Finalmente, tendrá la autoridad treinta (30) días hábiles después de la radicación para abordar consultas que traten sobre su cargo. (Ley 1437, 2011, art. 14; modificado por la Ley 1755, 20215, art. 1).

Incumplidos los términos anteriores, en el primer y tercer caso se produciría la figura del silencio administrativo negativo (y en caso específicos el silencio administrativo positivo, tal como en los servicios públicos domiciliarios). En el segundo se presumirá que la entidad aceptó la petición y no podrá negarse a la entrega de la información requerida dentro de los tres (3) días siguientes a su constitución en renuencia. Adiciona el párrafo del artículo tratado que las corporaciones están facultadas para suspender los términos

iniciales de las peticiones en caso de que no fuere posible resolver la reclamación en el lapso legal. No obstante, se deberá informar de este motivo y señalar un plazo razonable para cumplir con la carga de responder. (Ley 1437, 2011, art. 15; modificado por la Ley 1755, 20215, art. 1).

En sentido contrario, la ley consagró qué tipología de solicitudes no correspondían al legítimo ejercicio del derecho de petición. Primero, las hostiles, irrespetuosas u ofensivas, ya que la ley consagra que ante mencionadas muestras de insolencia o desdén no se constituye obligación alguna de responder para la entidad; es una carga jurídica para el ciudadano dirigirse con cordialidad a la función pública (Ley 1437, 2011, art. 19; modificado por la Ley 1755, 20215, art. 1). Segundo, tampoco será derecho de petición las actuaciones documentadas en los proceso judiciales o administrativos, porque estas obedecen a normas especiales de la naturaleza del proceso (Ley 1437, 2011, art. 19; modificado por la Ley 1755, 20215, art. 1). Y tercero, las opiniones, críticas constructivas, felicitaciones o sugerencias, ya que no exigen una respuesta, su motivación es colocar en conocimiento de la autoridad un análisis particular del desempeño de la función administrativa (Ley 1437, 2011, art. 19; modificado por la Ley 1755, 20215, art. 1).

Por otra parte, la misma ley limita el alcance del derecho de petición (Ley 1437, 2011, art. 24; modificado por la Ley 1755, 20215, art. 1). Restringe el acceso a información y documentos plenamente reservados, como lo son: los relacionados con la defensa o seguridad nacional; las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas; los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así

como la historia clínica; los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación; los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008; los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos; los amparados por el secreto profesional, y; los datos genéticos humanos. (Ley 1437, 2011, art. 24; modificado por la Ley 1755, 20215, art. 1).

En suma, el derecho de petición es un mecanismo expedito para el ejercicio de los demás derechos. Permite al ciudadano participar activamente en la función pública; a fin de materializar la garantía democrática y participativa del Estado Social de Derecho colombiano. Ello en un marco de respeto mutuo, atendiendo las normas que regulan el debido proceso general y administrativo. Todo lo anterior se aplica extensivamente al contexto privado y en defensa de los usuarios de empresas de servicios públicos domiciliarios. Sin embargo, existen diferencias sustanciales entre el trato del derecho de petición general y el procedimiento ejercido por las empresas de servicios públicos domiciliarios, justificado en los estándares normativos de la ley 142 de 1994, por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.

### **Obligaciones de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios frente al ejercicio del derecho de petición ciudadano.**

Existen sutiles diferencias entre el régimen general del derecho de petición y el régimen especial que se la aplica al mismo derecho en el ámbito de la prestación de servicios públicos domiciliarios. Ello genera que las circunstancias descritas en el primer

capítulo se modifiquen parcialmente, sin perder el carácter fundamental que tiene la prerrogativa en discusión. Es decir que, a pesar de las diferencias, el valor constitucional es el mismo. Sin embargo, es necesario dar una amplia lectura para adaptar las premisas del problema central a las particularidades del esquema de la PQR en las ESP., de tal suerte que el presente epígrafe se encargará de describir las generalidades constitucionales y legales del SPD en Colombia e identificar cuáles son las obligaciones que las ESPD tienen frente al ejercicio del derecho de petición ciudadano.

La Carta Política colombiana expresamente dice que una de las finalidades sociales del Estado es fomentar el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población (Constitución Política de Colombia, 1991, art. 366). Tal acción se concreta en la manifestación de los servicios públicos (Cordero Torres, 2011). Estos son considerados como toda la actividad estatal que tienda a satisfacer una necesidad colectiva, que generalmente es básica y esencial para la subsistencia en sociedad (Bastidas Bárcenas, 2014). Dicha solución, según Montaña Plata (2010) aparte de obligatoria debe ser universal, continua y en condiciones de igualdad y suprema calidad. Esta imposición al Estado por parte de la propia norma de normas, en palabras de Matías Camargo (2014), se materializa cuando necesidades como la educación, salud, seguridad social, saneamiento ambiental, transporte, justicia, banca y seguridad son aseguradas por la nación.

Uno de los pequeños microcosmos de este amplio tema de los servicios públicos son los SPD. Su regulación actual es extensa. Comenzó, según Matías Camargo (2015) en 1994 con la ley 142 “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones” (Ley 142, 1994), la cual menciona que los servicios públicos domiciliarios son de carácter esencial (art. 4) y que estos están

compuestos por acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica y distribución de gas combustible (Ley 142, 1999, art. 1). Se definen como:

“14.22. Servicio público domiciliario de acueducto. Llamado también servicio público domiciliario de agua potable. Es la distribución municipal de agua apta para el consumo humano, incluida su conexión y medición. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias tales como captación de agua y su procesamiento, tratamiento, almacenamiento, conducción y transporte.

14.23. Servicio público domiciliario de alcantarillado. Es la recolección municipal de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

14.24. Servicio público de aseo. Es el servicio de recolección municipal de residuos, principalmente sólidos. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias de transporte, tratamiento, aprovechamiento y disposición final de tales residuos.

Igualmente incluye, entre otras, las actividades complementarias de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas; de lavado de estas áreas, transferencia, tratamiento y aprovechamiento.

14.25. Servicio público domiciliario de energía eléctrica. Es el transporte de energía eléctrica desde las redes regionales de transmisión hasta el domicilio del usuario final, incluida su conexión y medición. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias de generación, de comercialización, de transformación, interconexión y transmisión.

(...)

14.28. Servicio público domiciliario de gas combustible. Es el conjunto de actividades ordenadas a la distribución de gas combustible, por tubería u otro medio, desde un sitio de acopio de grandes volúmenes o desde un gasoducto central hasta la instalación de un consumidor final, incluyendo su conexión y medición. También se aplicará esta ley a las actividades complementarias de comercialización desde la producción y transporte de gas por un gasoducto principal, o por otros medios, desde el sitio de generación hasta aquel en donde se conecte a una red secundaria”. (Ley 142, 1994, art. 14, no. 22-25, 28).

Ahora, para que estos servicios se presten, dice el artículo cinco (5), que dicha función es de la administración municipal, sin que la gobernación departamental y la nación omitan sus propias obligaciones frente a la cuestión (Ley 142, 1994, art. 5 – 8). Pero, habitualmente se configura la descentralización por prestación de servicios esenciales (Galilea, Letelier, & Ross, 2011). De tal suerte que la municipalidad puede asignar su obligación a ciertas entidades especializadas, como lo son los establecimientos públicos, las corporaciones autónomas regionales, las sociedades de economía mixta y las empresas industriales y comerciales del Estado (Corte Constitucional de Colombia, Sentencia C-1051, 2001; Sentencia C-909, 2007). Ejemplo de lo anterior se encuentra en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander, en donde las sociedades de economía mixta Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., Centrales Eléctricas de Norte de Santander S.A. E.S.P., y Gases del Oriente S.A. E.S.P prestan respectivamente los servicios de acueducto y alcantarillado, energía y gas residencial.

Entre estas entidades y los usuarios existen roles de poder en donde la administración adquiere una postura dominante, lo que constituye un escenario en el que fácilmente se vulneran los derechos de los suscriptores (Plata López & Monsalve Caballero, 2014). Por lo que las empresas están obligadas a elaborar un contrato de condiciones uniformes (en adelante CCU) que se aplique en igualdad a la totalidad de usuarios a los que la ESPD brinde el servicio. En este se le expresa detalladamente a los clientes las cláusulas del servicio a prestar (Sánchez Luque, 1999). Dentro de la esencia del convenio se prevé que los usuarios puedan presentar PQR relativos a la aplicación del contrato y su marco jurídico (Ley 142, 1994, art. 152). Es en este punto en donde existen las marcadas diferencias entre el régimen general del derecho de petición y el especial aplicado a los SPD (Sánchez Luque, 1999; Plata López & Monsalve Caballero, 2014).

En cuanto al usuario, se le imponen cargas especiales, distintas a las del régimen general. Ejemplo de ello es el tercer (3) inciso del artículo 154 de la ley 142 de 1994. Este indica que las reclamaciones en contra de facturas sólo podrán efectuarse dentro de los cinco (5) meses calendario siguientes a la fecha de expedición del título valor en cuestión. Por otra parte, ofrece el término de cinco (5) días hábiles para interponer recurso de reposición y en subsidio de apelación en contra de acto administrativo de la ESPD, que se cuentan desde el día siguiente de la recepción efectiva de la notificación de la decisión administrativa (que se puede realizar de manera personal, electrónica o por aviso, con previa citación) (Ley 142, 1994, art. 154).

Dice el artículo 158 (Ley 142, 1994) que las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios tienen el término de quince (15) días hábiles para responder a las peticiones, quejas, reclamos y/o recursos, contados a partir de la interposición de la



solicitud manifiesta del derecho de petición; contrario al régimen general que tiene términos distintos dependiendo de la tipología de petición formula. De no cumplirse lo anterior, las ESP incurrirían en una vulneración al debido proceso administrativo, garantía conexas al derecho constitucional al debido proceso, que certifica que la reclamación por vía administrativa se surtirá con atención a los lineamientos del CPACA y las leyes especiales aplicables a cada caso en concreto. Situación que amerita la declaratoria de silencio administrativo positivo, que deberá positivarse dentro de los tres (3) días siguientes al vencimiento del plazo inicial para responder, so pena de sanción por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (en adelante SSPD).

El día 11 de julio de 1994 se creó jurídicamente la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el capítulo IV del título V “Regulación, control y vigilancia del Estado en los servicios públicos” de la ley 142 de 1994. Entidad técnica que, suscrita a los Ministerios de Minas y Energía, del Desarrollo, y de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, se encarga de vigilar la relación entre las ESPD y los usuarios, en un contexto de comercio de las necesidades esenciales y básicas de la sociedad. En donde la entidad pública (o privada) tiene una mayor potestad que el cliente; cuestión que posibilita la vulneración de los derechos del ciudadano. Esto se puede resumir, piensan López-Murcia & Schonberger-Tibocha (2008), en el numeral primero del artículo 79 de la ley 142 de 1994, en donde establece que la SSPD tiene la función de:

Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten servicios públicos, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados; y sancionar sus violaciones, siempre y cuando esta función no sea competencia de otra autoridad. (Ley 142, 1994, art. 79, no. 1).

Ahora, frente al ejercicio ciudadano del derecho de petición ante empresas de servicios públicos domiciliarios, esta entidad toma una vital importancia. Dentro de sus funciones se encuentra, fundamentalmente: primero, resolver el recurso de apelación interpuesto por usuarios de SPD en contra de actos administrativos expedidos por las ESPD; segundo, decidir sobre el recurso de queja interpuesto por parte de usuarios de SPD en contra de actos administrativos que rechazan recurso de reposición y en subsidio de apelación; y; tercero, sobre la solicitud de declaratoria del silencio administrativo positivo a ruego de los usuarios; todo lo anterior como fenómenos múltiples dentro de la amplia tipología que admite la petición como premisa normativa fundamental.

So pena de lo anterior, la presente investigación identificó que no hay una norma de carácter legal que regule la presentación de peticiones, quejas, reclamos y/o recursos por vía de las redes sociales del internet. El Estado legislador no previó la posibilidad de que los medios de comunicación evolucionaran hasta llegar a las RSI. En este sentido, no hay ningún mandato legal que las ESPD tengan que cumplir ante la problemática. Por otra parte, tampoco existe criterio alguno enunciado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios respecto del trámite de PQR recibidos por las plataformas virtuales de socialización. La entidad no ha expresado su concepto al respecto en un acto propio de la administración ejecutiva de la nación.

Estos son factores que expanden el amplio margen de incertidumbre jurídica que rodea el tema central. Sin un enunciado de carácter legal o directriz de la corporación supervisora o del ejecutivo nacional, no hay forma de ejercer un control por la vía administrativa sobre esta situación. Las empresas de servicios públicos domiciliarios que no tramiten un PQR recibido por las redes sociales del internet no están vulnerando ningún

precepto normativo emitido por el ente supervisor, el ejecutivo central o la legislación. Sin embargo, la vulneración a la petición como derecho fundamental no se atenúa.

### **Estatus jurídico de las redes sociales como medios de comunicación en Colombia.**

La historia de las redes sociales es corta pero agitada. Un fenómeno social sin precedentes que redacta la nueva universalidad. Interacción a nivel global al instante. Empero, ¿cuál es su perspectiva desde el ordenamiento jurídico colombiano? ¿es un tema que realmente amerite reglamentarse? ¿existen afectaciones a derechos humanos, fundamentales y/o constitucionales en las plataformas virtuales? ¿son las redes sociales del internet una tecnología de la información y la comunicación? Tales preguntas pretenden ser respondidas en el presente epígrafe. De tal suerte que se plantea el temario concreto de los aspectos legales de las RSI, su perspectiva como medio comunicativo y el inminente uso de los mensajes de datos (o documentos electrónicos) como partícula fundamental de la interconexión.

#### **Planteamientos legales sobre el fenómeno de las redes sociales del internet**

Las RSI no están debidamente reglamentadas en Colombia. Existen vacíos conceptuales y aplicativos que obstaculizan su usabilidad desde la óptica del derecho. Cuestión vital como su definición jurídica aún no se concreta legalmente. Una breve aproximación se encuentra en el proyecto de ley 176 de 2019 de la Cámara de Representantes “por medio del cual se regulan las políticas de uso y apropiación de las redes sociales y se dictan otras disposiciones generales”. Tal documento considera que las redes sociales son “formas de interacción social (...) intercambio dinámico entre personas, grupos e instituciones en contextos de complejidad” (Art. 3, Lit. a); y que estas consisten en un “sistema abierto y en construcción permanente que involucran a conjuntos que se

identifican en las mismas necesidades y problemáticas y que se organizan para potenciar sus recursos.” (Art. 3, Lit. a). En ese mismo sentido asevera que las RSI “son el resultado de la utilización de los servicios de red social, para producir las relaciones sociales y para establecer otras nuevas” (Art. 3, Lit. c). Estas interacciones se efectúan en servicios de red social (SRS en adelante), definidas como “plataformas digitales que permiten reproducir las estructuras de relación en un espacio digital que sigue un diseño determinado” (Art. 3, Lit. b).

Por otra parte, el debate académico-jurídico está un paso por delante del legislativo. Empero, sus análisis no incurren en la búsqueda de una definición y las condiciones de su usanza como medio de comunicación en el contexto colombiano. En realidad, versan sobre el impacto de las redes sociales del internet frente a los derechos humanos y fundamentales como la intimidad, la honra, el buen nombre, la integridad, libre expresión, entre otros (Cantoral Domínguez, 2020; Dumer Flores, 2021; Rico Carrillo, 2012; Upegui Mejía, 2010). Esto porque el internet es una puerta abierta a la vulneración de los datos personales y la imagen propia. Sus medios electrónicos, a pesar de ser altamente seguros, tienen brechas que permiten la afectación de las prerrogativas dogmáticas constitucionales. Esta razón es el fundamento de: primero, la actual discusión sobre la responsabilidad extracontractual por daño efectuado en plataformas de redes sociales (Cantoral Domínguez, 2020; Dumer Flores, 2021; Rico Carrillo, 2012; Upegui Mejía, 2010); segundo, la génesis de la ley 1273 del 2009 por medio de la cual se creó el bien jurídico tutelado de la información y de los datos, y; tercero, el fortalecimiento de las entidades de seguridad cibernética (Voutssas, 2010).

Las redes sociales del internet son espacios en donde se crean comunidades digitales. Un lugar donde se pueden hacer o encontrar amigos, patrón básico del carácter social de las personas. Son zonas para crear y compartir contenido digital a fin de obtener visibilidad en el medio. Por otra parte, también son medios de expresión. El internauta está a merced de su propia voluntad encasillada en algunas normas de respeto que las RSI imponen para que el contenido no afecte a terceros. Incluso, son una ventana comercial inigualable. La era de los influencers revolucionó el entorno económico electrónico causando que los usuarios se convirtieran en medios de comunicación autónomos. El valor del contenido inmaterial publicitario rompe cualquier paradigma monetario previo. En suma, son el gran resultado de la cuarta era industrial. Pero ¿son las RSI una tecnología de la información y la comunicación?

#### De las tecnologías de la información y la comunicación en Colombia

La comunicación es uno de los procesos psicológicos de mayor importancia para la consolidación de las sociedades actuales (Dumer Flores, 2021). Fue fundamental para el tejido social, constitución de comunidades y establecimiento de las reglas en búsqueda de la preservación del conglomerado (Hugo Cardenas, Jimenez Rosero, & Lara Pazos, 2020). Sin embargo, el arte rupestre de antaño no se compara con la amplia gama de mecanismos comunicativos que están al alcance de los seres humanos en la época contemporánea. Es decir que la interacción mediante el lenguaje no fue estática, sino que se adaptó a las variadas demandas del entorno, creando consigo diferentes canales de interacción, códigos, significados y demás. Dicen Hugo Cardenas, Jimenez Rosero, & Lara Pazos (2020), que el eslabón más alto alcanzado en este tema corresponde a la concretización de las tecnologías de la información y la comunicación. Tal concepto, en palabras de Dumer

Flores (2017), consiste en los sistemas electrónicos que, de manera conjunta, receptan y recopilan información y permiten la remisión de datos concretos.

Desde el enfoque jurídico actual, dice el artículo 6 de la ley 1341 de 2009, que las tecnologías de la información y la comunicación “son el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como voz, datos, texto, video e imágenes” (Ley 1341, art. 6). Esto en un marco de neutralidad tecnológica, en donde dicha definición es expansiva y garantiza la libre elección de la tecnología por parte del usuario. Sus presupuestos se aplican a cualquier dispositivo o medio que reúna las características descritas por la norma. Cuestión que responde a la velocidad con que evoluciona el mundo digital en la actualidad. Difícilmente el derecho podrá estar a la par de tal transformación. Por ello la opción más indicada era dejar un catálogo abierto para que la innovación tecnológica se adapte a las lógicas jurídicas impuestas y no que estas tengan que reformarse con cada acontecer futurista.

Ahora, respondiendo a la pregunta: ¿son las redes sociales del internet una tecnología de la información y la comunicación? La respuesta es que efectivamente sí lo son. La misión de las RSI es acercar a las personas a través de la virtualidad. Crear un canal inmaterial de interacción, en donde la información, en forma de datos, fluya de manera cíclica; sin que se omitan las implicaciones jurídicas que con su acto de sociabilización conlleve. De tal suerte que ahora un mensaje de texto mediante Facebook, un like en Instagram, o un retweet por twitter pueden constituirse como un elemento de valoración jurídica. Pero ¿cuál es el fundamento de lo anterior? Plantea el presente documento que los mensajes de datos, fenómeno dogmático creado por la ley 527 de 1999 “por medio de la

cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación (...)

### **Mensajes de datos: un elemento comunicativo**

La forma en como nos comunicamos a través de las redes sociales del internet fue totalmente disruptiva. La inmediatez fue (y es) una diciente realidad gracias a los mensajes de datos, concepto jurídico para definir el conjunto de elementos de emisión y recepción de la interacción inmaterial en las plataformas virtuales de socialización (Gil, 2017). Según la normativa colombiana el mensaje de datos es toda “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” (Ley 527, 1999, art. 2, lit a). Dicha definición también goza del atributo de neutralidad tecnológica. A su vez, tiene el carácter de equivalente funcional de un documento (Ley 527, 1999, art. 6); por lo que “no se negarán efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a todo tipo de información por la sola razón de que esté en forma de mensaje de datos (Ley 527, 1999, art. 5).

Sin embargo, la revisión por parte del Alto Tribunal Constitucional (Sentencia C-662, 2000) determina que para que un documento por mensaje de datos sea válido, deberá reunir cuatro (4) requisitos indispensables. Primero, la accesibilidad o rastreabilidad, que exige que la información sea accesible para su posterior consulta (Ley 527, 1999, art. 6). Segundo, la autenticidad, que se entenderá satisfecho cuando se utilice un método que permita identificar al iniciador de un mensaje de datos e indicar que el contenido cuenta con su aprobación; y que el método sea tanto confiable como apropiado para el propósito por el cual el mensaje fue generado o comunicado (Ley 527, 1999, art. 7). Tercero, la

originalidad, que se atribuye siempre que exista garantía confiable sobre la conservación de la integridad de la información, a partir del momento en que se generó por primera vez en su forma definitiva como mensaje de datos (Ley 527, 1999, art. 8). Y cuarto, la conservación, que atesora toda información que permita determinar el origen, el destino del mensaje, la fecha y la hora en que fue enviado o recibido el mensaje o producido el documento (Ley 527, 1999, art. 12, núm. 3).

Según dicho panorama jurídico, es a través del intercambio de mensajes de datos que se concreta la usabilidad del canal comunicativo entre los usuarios de las redes sociales del internet. Por tal facilidad, la administración pública, los tribunales judiciales y los miembros de corporaciones legislativas, no se resistieron a incursionar en tal mundo de apertura a las oportunidades. Instituciones como la Procuraduría General de la Nación, la Contraloría General de la Nación, la Fiscalía General de la Nación, la Defensoría del Pueblo, la Presidencia de la República, los diferentes Senadores y Senadores, los y las Representantes a la Cámara, Alcaldes, Alcaldesas, Gobernadores, Gobernadores, Diputados, Diputados y demás, tienen sus perfiles en RSI como Facebook, Instagram, Twitter, y demás, a fin de garantizar una efectiva presencia en el entorno digital que acerca a la función pública con los ciudadanos.

### **La respuesta de la administración pública frente al fenómenos de las RSI**

Las agencias públicas del Estado colombiano se adaptaron rápidamente a la socialización en plataformas virtuales. Consolidando así una amplia comunidad digital que permite la masiva difusión de la información. Por ello, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por medio del programa Urna de Cristal, elaboró la plataforma Gobierno en Redes, cuya misión principal es dar a conocer el esfuerzo de las



entidades gubernamentales para promover la participación e interacción ciudadana a través de las RSI. Sin embargo, la Nación no puede olvidar que ésta es una forma de interactuar con humanos. Personas que requieren la atención, declaración y/o protección de sus derechos. No una fría y distante comunicación textual. En realidad, la Nación debe abordar tal relación con los máximos estándares jurídicos porque una mala práctica implicaría una vulneración directa a los derechos fundamentales de los usuarios.

Una forma de evitar el escenario catastrófico anterior es acoplarse a lo planteado por Urna de Cristal. Ofrecen un largo catálogo de instrucciones para las buenas prácticas de las entidades administrativas en las plataformas de redes sociales de frente a los internautas. De tal suerte que se referencian documentos como: manual de Facebook para entidades de gobierno (Macías, 2017), manual de Instagram para entidades de gobierno (Gómez, Manual de Instagram para entidades de gobierno, 2017), manual de Twitter para entidades de gobierno (Gómez, 2017), manual de monitoreo y escucha activa en redes sociales (Trujillo, 2017), ¿cómo verificar tu cuenta de Facebook? (Macías, ¿cómo verificar tu cuenta de Facebook?, 2020), ¿cómo verificar tu cuenta de Twitter? (Villegas, 2021), ¿cómo verificar tu cuenta de Instagram? (Santana, 2021), ¿por qué verificar tus cuentas en redes sociales? (Luzardo, 2018), ¿usar o no usar redes sociales para responder PQR? (Sánchez, 2021), protocolo a respuesta ciudadanas (Urna de Cristal, 2021), entre muchos más de vital importancia en la actualidad.

Como prueba de lo anterior, las Empresas Públicas de Medellín S.A. E.S.P., Veolia S.A. E.S.P., Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá S.A. E.S.P., el Grupo Energía Bogotá S.A. E.S.P., Aguas Kpital Cúcuta S.A. E.S.P., Centrales Eléctricas de Norte de Santander S.A. E.S.P., y Gases del Oriente S.A. E.S.P., son algunas de las

empresas de servicios públicos domiciliarios que tiene presencia en las redes sociales. Su marca se impulsa con cualquier tipo de interacción que los usuarios generen por sus canales, lo que ayuda a su inminente expansión. Pero ¿qué implicaciones jurídicas tiene la existencia de su perfil o página en las RSI? ¿cómo se ve impactado el derecho de petición del usuario frente a dicha permanencia web? ¿implica obligaciones jurídicas para las ESP? respuestas a estos interrogantes serán planteadas al final del próximo capítulo.

### **Conclusiones**

Un debate se compone de la disputa entre propuestas, siendo los argumentos los únicos garantes de la valía epistemológica del asunto en cuestión. Por ello, en el presente epígrafe no sólo se conocerán las posturas de la Corte Constitucional de Colombia y el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones mediante el programa Gobierno en Red por Urna de Cristal, sino que también se ofrecerá una reflexión crítica sobre lo dicho por cada una de estas entidades públicas. Posteriormente, con los insumos epistemológicos consolidados, se procederá a responder si es viable (o no) presentar un derecho de petición por las redes sociales del internet frente a empresas de servicios públicos domiciliarios en Colombia.

Según la Sentencia T-230 de 2020, el señor Christian Fernando Joaquín Tapia, el día 6 de junio de 2018, remitió un mensaje directo a la página de Facebook Acueducto Popayán a través de su perfil social JOAQUI & JOAQUI ABOGADOS, cuyo contenido era:

“En ejercicio del derecho de petición, de manera comedida solicito se me expida copia del acto administrativo que otorga la licencia para la intervención en el espacio público para las obras que se realizan sobre la carrera novena, sector loma

linda y champagnat. De la misma manera, solicito copia del Plan de Manejo de Tráfico aprobado para la ejecución de la obra y la ocupación del espacio público. Los documentos pueden ser remitidos por correo electrónico al buzón (...) o como mensaje a esta cuenta de Facebook, o en físico a la (...). Atentamente, Christian Joaqui Tapia (...)" (Corte Constitucional de Colombia, Sentencia T-230, 2020).

El día 28 de junio de 2018, la fan page de Facebook Acueducto Popayán respondió por el mismo canal virtual lo siguiente:

“Apreciado Christian Joaquín Tapia, le informamos que la petición que ud nos hace, debe ser radicada directamente en nuestras oficinas a través de medio impreso o enviar la petición al correo electrónico [contactenos@acueductopopayan.com.co](mailto:contactenos@acueductopopayan.com.co) para ser atendida con el mayor de los gustos, ya que nuestras cuentas de redes sociales no son el medio más pertinente para responder este tipo de solicitudes. Son medios netamente informativos de nuestras labores en la ciudad y de información general para todos los usuarios. Que tenga un buen día”. (Corte Constitucional de Colombia, Sentencia T-230, 2020).

Frente a lo anterior, el peticionario interpuso acción de tutela. El Accionante consideró que el mensaje de la empresa no dio respuesta de fondo a su solicitud. Por ello, dicho actor requirió al juez constitucional que ordenase a la ESP que respondiera su petición de acuerdo con los parámetros legales establecidos.

En tal escenario el Juzgado Tercero Penal Municipal para Adolescentes con Función de Control de Garantía de Popayán resolvió conceder el amparo al señor Joaquín. Posteriormente, en sede de revisión, la Corte Constitucional revisó el expediente del caso, a fin de decidir sobre la certeza de la decisión del juzgador. Como resultado el alto togado

confirmó la sentencia de tutela emitida el 23 de julio de 2018 por el juzgado ya mencionado.

Su postura se fundamentó en varias premisas (que son aceptadas por la investigación, de tal suerte que son elementos fundamentales para responder a la pregunta problema): primera, que el código administrativo admite el uso de las redes sociales como medio electrónico para formular peticiones; segunda, que los mensajes de datos son un método eficaz para elevar peticiones ante la administración siempre que se cumpla con los requisitos de la ley 527 de 1999, y; tercero, que la administración adquiere la obligación de responder las peticiones de los usuarios, siempre que tengan la opción de mensajería directa activa.

Ahora, el presente artículo no comparte algunas acotaciones realizadas por la Corte Constitucional en la sentencia en mención. Dicho tribunal, en ocasiones, disminuye la carga jurídica que las empresas de servicios públicos domiciliarios deben asumir frente a las peticiones por las RSI. Esto se analiza por esta investigación como un desajuste al ya existente desequilibrio de poder entre las entidades prestadoras de servicios y los usuarios, en donde, nuevamente, el ciudadano termina vulnerado.

Los togados desconocen la finalidad de la regulación del derecho de petición ante la función pública: promover la participación ciudadana en un marco de garantías que le permitan comunicar su sentir ante la administración pública. Prueba de ello se presenta la siguiente cita textual de la Corte protectora de la norma de normas:

Por su parte, cabe anotar que en el escenario en que la entidad deshabilite el chat de mensajería directa de Facebook, quedará abierto el canal para recibir expresiones de la ciudadanía que normalmente no constituyen el ejercicio del derecho de petición (opiniones,

sugerencias o felicitaciones), cuyo trámite por el administrador es opcional. En esa medida, de identificarse excepcionalmente una petición, la entidad deberá prever si en esos casos será respondida por la misma vía, o redireccionada internamente a los canales de PQR. Teniendo en cuenta el volumen de intercambio que puede generarse, es válido no dar respuesta por este canal, y los términos para contestar de manera oportuna empezarán a correr desde que sea recibida por el área encargada de tramitar la solicitud. (subrayado no hace parte del original, fue agregado como fin metodológico) (Corte Constitucional de Colombia, Sentencia T-230, 2020).

El cúmulo de verbos “deberá prever” es contrario al derecho constitucional de la igualdad ante la ley. Da paso a que las entidades ofrezcan trámites selectos sin criterios de parcialización sobre qué peticiones tramitar como PQR y cuales responder de manera inmediata.

La Corte ofrece una amalgama de posibilidades para que las empresas desarrollen sus métodos internos que podrían vulnerar las condiciones de igualdad entre los usuarios. De tal modo que para la presente investigación el tribunal se equivoca tajantemente.

El trato de todo lo constitutivo de petición requiere una obligatoria vía de trámite PQR, en donde se respeten los estándares del debido proceso administrativo, en iguales condiciones para todos los ciudadanos, peticionarios y/o usuarios de los servicios o funciones públicas.

Según lo señalado “es válido no dar respuesta por este canal”, la Corte da vía libre a que las empresas públicas omitan su deber legal de responder, premisa que se justifica en una supuesta ineptitud del sector público para dar respuesta a sus usuarios en las redes sociales del internet. Es decir que, para el alto tribunal, la inoperancia del sector público es

justa causa para vulnerar el derecho fundamental de los ciudadanos a formular peticiones. Enunciado totalmente contrario a la Carta Política colombiana.

Desde la perspectiva de la presente investigación los togados incurrieron en un error. Las empresas públicas son corporaciones que tienen un flujo constante de dinero, que debe administrarse con los estándares de calidad más estrictos. Sus recursos son lo suficientemente extensos como para garantizar un amplio equipo de atención integral al cliente. Tal agrupación debe garantizar que toda petición, indistinta a su canal de recepción, se le aplique el debido proceso administrativo.

En cuanto a que los “términos para contestar de manera oportuna empezarán a correr desde que sea recibida por el área encargada de tramitar la solicitud” también se opone el presente documento reflexivo. Es una cláusula abierta que no determina qué término se deberá conceder a las empresas. Contrariamente, las faculta para que el lapso del traslado a la sección competente para responder sea discrecional, incluso arbitrario. Permite que las entidades dilaten los requerimientos del usuario. Cuestión que desconoce los criterios del debido proceso administrativo, conexo con la prerrogativa fundamental al debido proceso; a su vez, incumple con los términos establecidos por la propia ley, en los que a cada tipo de solicitud le corresponde un tiempo específico para responder.

Por lo anterior, la presente investigación determina que los términos legales son estrictos, y como en el caso anterior, no puede someterse su incumplimiento a la ineptitud administrativa en las entidades. No es preciso vulnerar el derecho fundamental a elevar solicitudes solo por los lentos trámites internos de las corporaciones; es una situación que no tiene el usuario por qué soportar.

En cuanto a la postura del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones mediante el programa Gobierno en Red por Urna de Cristal, el MinTIC reconoce que las redes sociales del internet son una herramienta informática y de interacción humana fundamental para la sociedad (Luzardo, 2018). A su vez son un instrumento de las entidades públicas para visibilizar su actuar ante la sociedad, a fin de obtener legitimidad (Sánchez, 2021).

Sin embargo, en los contextos digitales la conversación no siempre es pacífica y no constitutiva del derecho de petición.

Por ello, mediante el programa Gobierno en Red, elaborado por Urna de Cristal, promociona dos documentos vitales para el marco teórico de la presente investigación: primero, ¿usar o no usar redes sociales para responder PQR? (Sánchez, 2021), y; segundo, protocolo de respuesta a peticiones ciudadanas (Urna de Cristal, 2021).

El documento virtual denominado ¿usar o no usar redes sociales para responder PQR? (Sánchez, 2021) enuncia que cada entidad tiene la potestad de elegir sus canales habilitados para la radicación de PQRS, incluyendo si acepta (o no) a las RSI como un canal para recepción de peticiones. Ello implica la obligación de comunicar a los usuarios cuáles son los medios autorizados para tal labor. Mencionados canales se deben alinear con la estrategia integral de uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la entidad, particularmente, con las normas de la Política de Gobierno Digital, de gestión documental digital y de archivo digital.

Ahora, si la entidad administrativa decide que las redes sociales serán un medio de recepción de peticiones, adquiere nuevas obligaciones. Con su misma cuenta deberá

realizar el proceso de verificación, a fin de otorgar legitimidad y credibilidad a su perfil virtual como empresa prestadora de servicios (Luzardo, 2018).

Frente a los usuarios le corresponde analizar y cumplir con los parámetros para la identificación de cada petición; verificar el cumplimiento de todos los requisitos para que sea considerada como una petición, queja, reclamo o denuncia, y; atender en los términos de respuesta la petición y otorgar una respuesta clara y de fondo.

La presente investigación concuerda con la anterior postura en que la verificación RSI de las empresas del Estado debe ser obligatoria una vez se cree un perfil empresarial en la plataforma. Esto constituiría una muestra de institucionalidad ya que incentiva al usuario a confiar en los medios tecnológicos, propiciando así un ambiente para que las entidades recuperen su legitimidad.

Por otra parte, también aciertan en la carga de las ESP de comprobar los requisitos de validez jurídica de los mensajes de datos como medio en que se eleva la petición mediante las RSI a fin de salvaguardar la integridad de los usuarios. So pena de ello, el documento ¿usar o no usar redes sociales para responder PQR?, yerra al decir que las empresas públicas, teniendo Redes Sociales, pueden elegir si las plataformas son (o no) un canal de PQR. Cuestión que contradice la sentencia de la Corte Constitucional anteriormente expuesta, cuando menciona las obligaciones correlativas al uso de los entornos de socialización virtual.

Por su parte, el protocolo de respuesta ciudadana (Urna de Cristal, 2021) es sólo una guía práctica, muy general, que explica los pormenores del ejercicio del derecho de petición. También las prerrogativas de los usuarios como las obligaciones de las entidades públicas. Es un manual didáctico del paso a paso para el trámite efectivo y eficaz de las



peticiones ciudadanas, que, según su introducción, respeta los parámetros constitucionales del artículo 23 de la Carta Política y los enunciados de participación ciudadana, pluralidad e igualdad que promulga el preámbulo de la norma superior. So pena de lo anterior, en cuanto al problema en cuestión, entiende que las redes sociales del internet solo son uno de los tantos posibles mecanismos electrónicos para recibir las peticiones, quejas y reclamos de la ciudadanía. Por lo anterior plantean que:

“En el caso de las redes sociales habilitadas por la entidad, si estas permiten una comunicación bidireccional, los mensajes que cumplan con las características propias del derecho de petición tendrán que ser resueltas por la misma. Cabe aclarar que la respuesta a la petición se deberá realizar mediante chat directo o en caso de recibirse a través de comentarios será potestad de la entidad dar o no respuesta. (subrayado no hace parte del original, fue agregado como fin metodológico)”. (Urna de Cristal, 2021).

Al igual que la Corte Constitucional, el MinTIC favorece la vulneración del derecho fundamental de petición. Los comentarios también son un medio de interacción bidireccional, que, incluso, son notificados por alertas al administrador de la página. Es decir, que las entidades públicas están en la capacidad de conocer el contenido de cada anotación de los usuarios en algún contenido su muro virtual. Por lo tanto, pueden calificar el contenido de cada comentario; determinando cuál constituye (o no) una petición en los parámetros de la ley administrativa.

La previamente escrita hipótesis del presente artículo responde de manera afirmativa a la cuestión central del texto. En concreto, las plataformas como Facebook, Twitter, Instagram, Youtube y demás, son medios idóneos para que los usuarios formulen sus peticiones, quejas, reclamos y/o recursos frente a empresas de servicios públicos

domiciliarios, porque el CPACA admite el uso de medios tecnológicos para la recepción de solicitudes sin discriminar a las RSI, siendo estas un canal idóneo y eficaz de comunicación que se adecúa a la realidad digital y tecnológica actual.

Desde el plano jurídico, el artículo 5 del CPACA es una norma en blanco, aparte de que positiviza legalmente el derecho constitucional a elevar peticiones ante las autoridades, también permite que se ejerza por cualquier vía electrónica que la entidad tenga disponible. La ley no restringe o prohíbe ninguna interacción virtual en este caso. Cuestión que, desde la perspectiva del presente artículo, permite que las RSI sean un canal de comunicación ideal para generar una petición a la administración.

Si una empresa de servicios públicos domiciliarios crea un perfil o página en cualquiera de las plataformas virtuales adquiere la carga de que está se encuentra disponible y, que, por configuración primaria, permita la interacción directa entre usuario y entidad administrativa. En tal evento, la administración está obligada a responder las peticiones efectuadas por comentarios o chat directos en las RSI; so pena que dentro de los múltiples mensajes de datos existan afirmaciones no constitutivas de petición. Pero, si bien, normativamente es válido, ¿será eficaz para garantizar el derecho de petición ciudadano?

Desde el enfoque informático, las redes sociales del internet son una realidad inevitable que el derecho nunca podrá negar. Fenómenos globales que la norma debe alcanzar. La cosmovisión jurídica debe renovarse en pro de la era digital. Ahora, aceptar que las RSI son un canal de interacción bidireccional eficaz que permite el intercambio de información entre personas naturales y entes ficticios o morales (como lo son las ESP) se fundamenta en la validez jurídica de los mensajes de datos. Estos últimos actúan como la abstracción jurídica para denominar las expresiones del mundo digital. Es decir que el

mensaje de datos, producto inmaterial, contiene la petición. Identificar la accesibilidad, autenticidad, integridad y conservación es un proceso vital que la administración debe acoplar. Ello con la finalidad de que cumplan con su obligación de tramitar el derecho constitucional implícito en el documento electrónico, equivalente funcional de como si se presentara físicamente.

En suma, la presente investigación determinó que es viable ejercer el derecho constitucional de petición mediante la interacción por las redes sociales del internet ante las empresas de servicios públicos domiciliario. Esto se fundamentó en dos aspectos claves: uno jurídico y el otro informático.

Desde el primero se contempló que el CPACA permite abiertamente la comunicación por cualquier medio electrónico disponible por parte de la entidad administrativa, sin que se restrinja el uso de las RSI, de tal modo que, si la entidad tiene la disponibilidad de estas, adquiere la carga jurídica de responder a las peticiones ciudadanas que se efectúen. Por lo que les deberá garantizar el debido proceso administrativo, so pena de enfrentar declaratorias de silencio administrativo positivo, acciones de tutela y posibles sanciones por parte de la SSPD.

En cuanto al aspecto informático se determinó que los mensajes de datos, siempre que cumplan con los requisitos de validez jurídica, son la configuración aceptada de cualquier expresión de la virtualidad, y corresponde a las ESPD elaborar protocolos para constatar el cumplimiento de dichos estándares y así proceder con la respuesta de fondo y en el término que las peticiones ameritan.

## **Propuestas**

Una vez planteada la postura de la presente investigación sobre la pregunta problema, se procederán a efectuar algunas recomendaciones para afrontar la situación problemática de una manera más constructiva y proteccionista de los derechos fundamentales de los ciudadanos, en tal sentido, para garantizar la viabilidad del derecho de petición por medio de las redes sociales ante empresas de servicios públicos domiciliarios en Colombia se recomienda:

Primero. Existen amplios vacíos en la regulación de los medios virtuales. La anomia domina en el terreno jurídico de las Redes Sociales del Internet, lo que permite que se vulneren posibles derechos fundamentales en el entorno digital. Sin embargo, el Estado debe ser garante de la protección de las máximas constitucionales.

Por ello se propone que el poder legislativo regule conceptualmente a las RSI, a fin de postularlas como un efectivo medio de comunicación que permite materializar el derecho de petición ante entidades públicas, sin que ello implique la limitación a las libertades de los usuarios de las plataformas digitales, puesto que tales restricciones son propias de cada red virtual de socialización.

Segundo. Se recomienda que las entidades administrativas del Estado colombiano que prestan servicios públicos, que posean redes sociales, realicen el proceso de verificación. Dicho proceso garantiza la mismidad entre el perfil en línea y la empresa que pretende representar.

Es decir que se convierte en un método que incentiva la confianza de los usuarios para que se comuniquen por tal vía, además, posiciona a las entidades en el entorno digital. Un paso que moderniza la administración consolidando un poder ejecutivo acorde a las

realidades comunicativas de la era digital; con la intención de que su alcance se expanda sistemáticamente.

Tercero. Al Ministerio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se les recomienda que expidan un manual de buenas prácticas en el trámite de los PQR a través de las redes sociales del internet. Esto, con la finalidad de que las ESP no vulneren los derechos de los usuarios en un marco de desproporcionalidad de las cargas impositivas del derecho de petición.

Ahora, tal hipotético de norma debe precisar la posible obligatoriedad del proceso de verificación y que el perfil de las corporaciones administrativas siempre esté en total disposición para que los usuarios eleven peticiones respetuosas; tanto en mensajería directa como en los comentarios de las publicaciones propias de la empresa en la RSI.

Finalmente, la presente investigación abre las puertas académicas a que se dialogue sobre la pregunta: ¿cuál es la viabilidad de ejercer el derecho de petición ciudadano por medio de las redes sociales del internet ante entidades públicas colombianas? Ante tal cuestión problemática, como nueva hipótesis se formula que las RSI son medios idóneos para efectuar peticiones, quejas, reclamos y/o recursos frente a Entidades Públicas colombianas en general.

Valga recordar que el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (art. 5) permite que dichas plataformas virtuales sean utilizadas para la recepción de solicitudes que, informalmente, son promovidas por los ciudadanos.

### **Referencias Bibliográficas**

Cárdenas Hugo, Jiménez Rosero F. X, C. E., & Lara Pazos, P. E. (2020). El impacto de las redes sociales en la administración de empresas. *Recimundo*, 173-182.

Dumer Flores, M. d. (2021). Uso de redes sociales en microempresas ante efectos COVID-19. *Revista de Comunicación de la SEECI*, 54, 97-118.

Jiménez, W. G., & Meneses Quintana, O. (2017). Derecho e internet: Introducción a un campo emergente para la investigación y práctica jurídicas. *Revista Prolegómenos Derechos y Valores*, 43-61.

Sánchez Vigil, J. M., Marcos Recio, J. C., Villegas Tovar, R., & Olivera Zaldua, M. (2009). Aspectos legales y documentales de las redes sociales: el modelo Facebook. *Ibersid*, 187-195.

### **Referencias normativas**

Constitución Política de la República de Colombia. (20 de julio de 1991). Asamblea Nacional Constituyente. Bogotá D.C., Colombia: Gaceta Constitucional No. 116 de 29 de julio de 1991. Obtenido de [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html)

Ley 142. (11 de julio de 1994). Congreso de la República. *Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones*. Bogotá D.C., Colombia: Diario Oficial No. 42.433 de 11 de julio de 1994. Obtenido de [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0142\\_1994.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0142_1994.html)

Ley 527. (18 de agosto de 1999). Congreso de la República. *Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones*. Bogotá D.C., Colombia: Diario Oficial No. 43.673 de 21 de

agosto de 1999. Obtenido de

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0527\\_1999.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0527_1999.html)

Ley 1266. (31 de diciembre de 2008). Congreso de la República. *Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.* Bogotá D.C., Colombia: Diario Oficial No. 47.219 de 31 de diciembre de 2021. Obtenido de

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1266\\_2008.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1266_2008.html)

Ley 1273. (5 de enero de 2009). Congreso de la República. *Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado “de la protección de la información y de los datos”- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones.* Bogotá D.C., Colombia: Diario Oficial No. 47.223 de 5 de enero de 2009. Obtenido de

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1273\\_2009.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1273_2009.html)

Ley 1342. (30 de julio de 2009). Congreso de la República. *Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones.* Bogotá D.C., Colombia: Diario Oficial No. 47.426 de 30 de julio de 2009. Obtenido de

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1341\\_2009.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1341_2009.html)

Ley 1437. (18 de enero de 2011). Congreso de la República. *Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*. Bogotá D.C., Colombia: Diario Oficial No. 47.956 de 18 de enero de 2011. Obtenido de [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1437\\_2011.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1437_2011.html)

Ley 1755. (30 de junio de 2015). Congreso de la República. *Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*. Bogotá D.C., Colombia: Diario Oficial No. 49.559 de 30 de junio de 2015. Obtenido de [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1755\\_2015.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html)

Ley 2108. (29 de julio de 2021). Congreso de la República. *Ley de internet como revicio público esencial y universal o por medio de la cual se modifica la ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones*. Bogotá D.C., Colombia: Sin datos de Diario Oficial. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=167946>

Proyecto de ley 176 de 2019. (9 de marzo de 2020). Cámara de Representantes. *Por medio del cual se regulan las políticas de uso y apropiación de las redes sociales y se dictan otras disposiciones generales*. Bogotá D.C., Colombia: Gaceta del Congreso No. 123 del 9 de marzo de 2020.

### **Referencias jurisprudenciales**

Sentencia C-1051. (4 de octubre de 2001). Corte Constitucional. Sala Plena. M.P. Jaime Araujo Rentería. Bogotá D.C., Colombia: Referencia: expediente D-3469. Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2001/C-1051-01.htm>



Sentencia C-662. (8 de abril de 2000). Corte Constitucional. Sala Plena. M.P.: *Fabio Morón Díaz*. Bogotá D.C., Colombia: Referencia: expediente D-2693. Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2000/C-662-00.htm>

Sentencia C-909. (31 de octubre de 2007). Corte Constitucional. Sala Plena. M.P.: *Clara Inés Vargas Hernández*. Bogotá D.C., Colombia: Referencia: expediente D-6750 Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2007/C-909-07.htm>

Sentencia T-206. (28 de mayo de 2018). Corte Constitucional. Sala Cuarta de Revisión. M.P.: *Alejandro Linares Cantillo*. Bogotá D.C., Colombia: Referencia: expediente T-6.187.295. Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2018/t-206-18.htm>

Sentencia T-230. (7 de julio de 2020). Corte Constitucional. Sala Tercera de Revisión. M.P.: *Luis Guillermo Guerrero Pérez*. Bogotá D.C., Colombia: Referencia: expediente T-7.040.215. Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/Relatoria/2020/T-230-20.htm>

Sentencia T-369. (27 de junio de 2013). Corte Constitucional. Sala Octava de Revisión. M.P.: *Alberto Rojas Ríos*. Bogotá D.C., Colombia: Referencia: expediente T-3823969 Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2013/T-369-13.htm>

Sentencia T-414. (13 de septiembre de 1995). Corte Constitucional. Sala Quinta de Revisión. M.P.: *José Gregorio Hernández Galindo*. Bogotá D.C., Colombia: Referencia: expediente T-69603 Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1995/T-414-95.htm>