



Al contestar cite estos datos  
Radicado No. \* 2018100000084\*\*



Fecha: 29-10-2018

## CIRCULAR No. 008

**PARA:** SECRETARIOS DE DESPACHO, DIRECTORES DE DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS, GERENTES Y DIRECTORES DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES, ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS, EMPRESAS INDUSTRIALES Y COMERCIALES DEL ESTADO, SOCIEDADES DE ECONOMÍA MIXTA, EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO DEL ORDEN DISTRITAL, EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS, ALCALDES LOCALES, JEFES DE OFICINAS DE CONTROL INTERNO Y JEFES DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.

**DE:** VEEDOR DISTRITAL

**ASUNTO:** LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DE PETICIONES POR REDES SOCIALES

**FECHA:** 29 de octubre de 2018

La Veeduría Distrital, en cumplimiento de su misión y con el propósito de fortalecer el proceso misional de atención de quejas y contribuir al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, ha venido trabajando mancomunadamente sobre estos temas con las entidades que conforman en el Distrito Capital la Red Distrital de Quejas y Reclamos.

En el marco de estos encuentros, y ante la necesidad de definir lineamientos claros respecto del trámite que debe brindarse a las peticiones que presenten los ciudadanos a través de las redes sociales de las entidades, bajo los parámetros del concepto emitido por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General del 16 de mayo de 2018, sobre "*el derecho de petición a través de redes sociales*", la Red Distrital de Quejas y Reclamos ha discutido y propuesto los siguientes criterios:

- Las entidades deben ser explícitas sobre la posibilidad de que los ciudadanos interpongan peticiones a través de redes sociales, así mismo, establecer cuáles de los pronunciamientos ciudadanos tendrán el tratamiento de petición, acorde con la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 371 de 2010.

veeduria**distrital**.gov.co

Avenida calle 26 # 69 - 76. Edificio Elemento, torre 1, piso 3. Bogotá Colombia. Código Postal 111311. Tel : (57-1) 340 76 66



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



- Es obligación de las entidades que así lo dispongan, informar a los ciudadanos el tratamiento que se dará a la petición que ingresó por cualquier red social.
- Las entidades divulgarán, a través de sus redes sociales, información sobre los canales idóneos para interponer peticiones en la respectiva entidad.
- Todas las entidades deben asegurar el manejo de las redes sociales, garantizando la protección de datos de los ciudadanos (habeas data) y cumpliendo con la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública.

Se solicita a las entidades realizar campañas pedagógicas sobre los lineamientos que en este documento se enuncian, para el manejo de peticiones por redes sociales.

Para mayor información, comunicarse a través del correo [serviciociudadania@veeduriadistrital.gov.co](mailto:serviciociudadania@veeduriadistrital.gov.co) o al teléfono 3407666 ext. 407.

Cordial saludo,

  
JAIME TORRES-MELO  
Veedor Distrital

Aprobó: Daniel Andrés García Cañón – Viceveedor Distrital   
Revisó: Janneth Caicedo Casanova- Jefe Oficina Asesora Jurídica   
Juan Carlos Rodríguez Arana - Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos  
Elaboró: Juan Carlos Valdés Rosales - Contratista  
Daissy Johanna Rodríguez - Profesional Especializado 

veeduriadistrital.gov.co

Avenida calle 26 # 69 - 76. Edificio Elemento, torre 1, piso 3. Bogotá Colombia. Código Postal 111311. Tel : (57-1) 340 76 66



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.