

EL DERECHO DE PETICIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS PARA LA PROTECCION Y DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS

Libardo Orlando Riascos Gómez¹

Resumen

El derecho de petición es un derecho universal que en Estados como Colombia continuamente es vulnerado, al punto que es la principal causa de protección judicial a través de la Acción de Tutela. Hoy por hoy, el derecho de petición puede presentarse por escrito, en forma verbal y a través de medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para proteger a otros derechos fundamentales y en general derechos humanos. Este ensayo jurídico reflexiona sobre estos temas y sugiere mejorar la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación o medios TIC en el procedimiento administrativo colombiano.

Palabras Clave: Derecho de Petición, Tecnologías de la información y comunicación, derechos humanos, Proceso administrativo colombiano.

Abstract

The right of petition is a universal right that in states like Colombia is continuously violated, to the point that it is the main cause of judicial protection through the Tutela Action. Today, the right to petition can be presented in writing, verbally and through electronic, computer and telematic means, to protect other fundamental rights and in general human rights. This legal essay reflects on these issues and suggests improving the application of information and communication technologies or ICT media in the Colombian administrative procedure.

Keywords: Right of petition, Information and communication technologies, human rights, Colombian administrative process

¹ Docente TC. Titular de Derecho Público, Facultad de Derecho de la Universidad de Nariño. Doctor en Derecho Administrativo de la Universidad de Navarra (Esp.), 1986. Doctor en Derecho Constitucional de la Universidad de Lleida (Esp.), 1999. Tratadista de derecho Público

1. Conceptualización del Derecho de Petición, Medios electrónicos y Derechos Humanos

1.1. Derecho constitucional, convencional y legal de Petición

El derecho de petición es un derecho fundamental inherente a toda persona tanto en el derecho interno como en el derecho universal y por eso las Constituciones de los Estados democráticos como en los textos convencionales a los cuales adhieren y ratifican dichos estados, reconocen al derecho de petición como un derecho continente de otros derechos que son contenido por su inmanencia a la dignidad humana.

El constitucionalismo colombiano desde hace más de doscientos años ha reconocido al derecho de petición como un derecho cívico, político, democrático y fruto directo de un Estado Social y de derecho, por eso las dos últimas constituciones que hemos tenido, la de 1886 y la Constitución de 1991, hay elevado a rango constitucional el derecho de petición en los artículos 45 y 23, respectivamente, haciendo énfasis que a través de este derecho se pueden elevar peticiones respetuosas a todas las autoridades por motivos de interés general o particular y esperar de ellas una respuesta pronta, integral y de fondo. La Constitución del 91 además constitucionalizó el ejercicio del derecho de petición ante las personas, instituciones y organizaciones privadas, que prestan servicios públicos, tienen una función pública o una relación jurídica de dependencia, todo lo cual quedó regulado en la Ley 1437 de 2011 o Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo (C.P.A. y C.A), en los artículos 13 a 33. Estos artículos fueron demandados por violar la reserva de reglamentación de un derecho fundamental como la petición a través de una ley estatutaria y no mediante una ley ordinaria como hizo el C.P.A. y C.A.². La Ley Estatutaria 1755 de 2015, reguló integralmente el derecho de petición, recogiendo en un 90% lo que ya había reglamentado el Código de 2011 y enfatizó en las formas de presentación del derecho de petición por escrito, en forma verbal³ y por “cualquier medio idóneo” (artículos 5 y 15) devenido de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación o medios TIC o electrónicos.

La Declaración Americana de los derechos y deberes del Hombre, aprobada en la IX Conferencia Internacional Americana, celebrada en Bogotá en 1948, en el artículo 24, manifiesta: *Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a cualquier autoridad competente, ya sea por motivo de interés general, ya de interés particular, y el de obtener pronta resolución.* Texto de idéntico tenor al artículo 45 de la derogada Constitución colombiana de 1886 que exalta el

² Mediante la Sentencia C-818-2011, se declararon inexecutable los artículos 13 a 33. Los efectos jurídicos de la inexecutableidad quedaron diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014, a fin de que el Congreso expida la Ley Estatutaria del derecho de petición. Mediante Sentencia C-951-14, se hizo el control de constitucionalidad de los proyectos de ley estatutaria y finalmente, salvo términos y algunas palabras, fue declarados executable y se convirtieron en la Ley 1755 de 2015 que sustituyó el Título III, Cap. I a III del C.P.A. y C.A.

³ Con el Decreto 1166 del 2016 el Ministerio de Justicia y del Derecho reguló la recepción y tramitación del derecho de petición verbal. Con el decreto se regula no solo la presentación verbal de este, sino que se permite que sea presencial o no (es decir, por telefónica, medios audiovisuales, tecnológicos o por cualquier otro medio idóneo).

derecho continente de otros derechos fundamentales que pueden ser garantizados como protegidos, tales como la educación, salud, vivienda, etc.

Por su parte, el artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos establece: *Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.* El derecho de petición se halla regulado convencionalmente inmerso y en conexión con las libertades acceso a la información pública, la libertad de expresión y el derecho a la intimidad o la vida privada, los cuales son derechos contenidos en el derecho de petición y pueden ser garantizados o protegidos frente al ejercicio del derecho continente.

La Convención Americana de Derechos Humanos o Pacto de San José, en el artículo 68 numeral 2º, establece para la protección de las víctimas (especialmente de agresión sexual y a menores de edad), los testigos y su participación en las audiencias ante la Corte IDH, la presentación de pruebas o petitorios por “medios electrónicos, lo cual hace más efectiva y garantista los procesos y audiencias de juzgamiento por presuntas violaciones a los derechos convencionales y así una justicia pronta y eficaz.

De su parte, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, sobre el “Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas” en España, reguló el fenómeno de los medios electrónicos en las etapas de iniciación, desarrollo y terminación del proceso administrativo mediante acto administrativo. Regulación integral que comenzó a aplicarse gradualmente después de un año de vacancia es decir, para el 2016. *“Las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico producirán efectos”*, a partir de Octubre de 2018⁴. Una de las formas en la etapa de iniciación en ésta clase de procedimientos es a través del derecho de petición, el cual podrá ser presentado por escrito (en forma mecánico o manual) “o por medios electrónicos, a menos que su naturaleza exija otra forma más adecuada de expresión y constancia”.

1.2. Medios electrónicos o medios TIC

El C.P.A. y C.A., en los artículos 5º y 15º utiliza como forma alternativa de presentación del derecho de petición escrita o verbal, la de *“o por cualquier medio idóneo”* y en la última norma adiciona: *“medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos”*, lo cual nos conduce a deducir que por ahora, que se refiere a los medios devenidos de las nuevas tecnologías de la

⁴ VILLAFÁÑEZ, Rafael. *Los medios electrónicos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas*. Recuperado en Mayo 2 de 2018, en: <http://www.elderecho.com/tribuna/administrativo/Medios-electronicos-Ley-procedimiento->

información o la comunicación o también conocidos “medios TIC”, pero obsérvese, que el derecho de petición entonces puede presentarse por escrito o en forma verbal y en ambos casos a través de medios electrónicos, lo cual en una conclusión inicial, no existe en puridad jurídica peticiones electrónicas.

The electronic culture, como la calificaba el profesor *Ethain*⁵, es aquella nueva cultura que impacta a toda la sociedad con i) nuevas tecnologías de comunicación e información que no se llevan a cabo con simples artefactos funcionales, sino que constituyen verdaderas nuevas formas de recibir y transmitir información de forma más interactiva y permite recoger, seleccionar, organizar, almacenar y transferir cualquier cantidad de información (o datos) de un sitio a otro, sin fronteras, a velocidades y formatos electrónicos; y, ii) por las capacidades que tienen los computadores mediante equipo idóneo para conectarse en red con cualquier parte de la tierra, posibilitando de esta forma la comunicación visual, auditiva y textual, a la vez. Este surgimiento de nuevas tecnologías marca nuevos derroteros y formas diferentes de regular la vida social, política, cultural, científica del hombre.

Hoy por hoy, ese impacto tecnológico en las múltiples actividades diarias del ser humano que avizoraba el profesor *Ethain* desde la década de los setenta del siglo pasado, han permeado todo el quehacer de la vida privada y pública, de las personas jurídicas de derecho público, de las Administraciones Públicas, de las diferentes ramas del poder público, los organismos de control y de las personas particulares con funciones y servicios públicos. Nada hoy, escapa a la invasión de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación tanto en el ámbito legal como ilegal o subterráneo; no existen elementos factores discriminatorios para la utilización, uso o el abuso de los mismos, pese a ir aumentando los catálogos o Códigos con nuevas formas delictivas contra los datos personales, contra la intimidad, contra el Habeas data, etc. Las legislaciones en los diferentes países del mundo se han quedado rezagadas, obsoletas o inaplicables para el fenómeno TIC y por eso se comienza a trabajar en legislaciones continentales no solo para viabilizar los medios TIC en forma legal, sino para reprimir su uso indebido, ilegal o delictivo.

En consecuencia, los medios electrónicos actualmente devienen de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación o medios TIC, es decir, los medios que emplean los sistemas informáticos, telemáticos, visuales, audiovisuales o todo a la vez, a través de software (programas informáticos) y hardware (equipos informáticos) que permite recepcionar, almacenar, seleccionar, transmitir o recuperar datos o información desde un emisor o receptor o receptores en cualquier punto geográfico o incluso en el espacio de dominio humano. En tal virtud, se especializarán en la transmisión, teletransmisión o transferencia nacional o internacional de datos o informaciones a través de software especializados corporativos, empresariales, grupales

⁵ KATSH, Ethain. *Rights, Camera, Action: Cyberspace Settings and the first amendment*. Profesor en las Universidades de Massachussets, Nueva York y Yale. Citado por RIASCOS G. Libardo O. *El derecho a la intimidad, la visión iusinformática y el delito de los datos personales*. Tesis Doctoral. Excel.lent Cum laude, Universidad de Lleida (España), Abril 1 de 1999, p. 273 y ss.

o personalizados (*The Newgroups* o grupos de discusión y e-mails post), o a por intermedio de redes sociales (*facebook, twitter, inlink, instagram, WhatsApp, Skype, etc.*). También se encuentran en este grupo de medios TIC, los tradicionales, como el teléfono, el fax, o telfax, tele o video conferencias en tiempo real o chat rooms; tableros electrónicos de anuncios o *Electronic bulletin board system*, el hipertexto (HTML: *Hypertext Markup language*): páginas W.W.W (*world wide web*) y los mensajes de texto o mensajes de correo electrónico o “e-mail”⁶

En Colombia, existe un trabajo legislativo artesanal, sectorial, incompleto e insuficiente sobre normas que regulan los medios TIC o medios electrónicos⁷. En efecto, se menciona como el Decreto 2150 de 1995, el primero de los Estatutos Antitrámites en Colombia, buscó simplificar los trámites ante las entidades estatales, tras la utilización de sistemas electrónicos de archivo y transmisión de datos, “*para que los usuarios envíen o reciban información requerida en sus actuaciones frente a la administración*” (artículo 26). Con posterioridad se expidió el Decreto 1122 de 1999, que amplió los sistemas electrónicos y su aplicabilidad ante las entidades públicas, como la reglamentación del documento electrónico (EDI *Electronic Data Interchange*) y la presentación de peticiones, quejas o reclamaciones ante la autoridad, a través de mensajes de datos, pero fue declarado inexecutable por la Corte Constitucional (C-923-99).

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 y se dictan otras disposiciones*. Esta norma regula sobre las siguientes materias: i) Se aplica a todo tipo de información (incluida la solicitada por un derecho petición, se nos antoja) en forma de mensajes de datos, salvo en las obligaciones contraídas por el Estado colombiano en virtud de tratados o convenios internacionales; ii) se suministra un catalogo de definiciones que aclaran la utilización de medios tecnológicos o electrónicos; iii) se reconoce *efectos jurídicos, validez o fuerza obligatoria a todo tipo de información por la sola razón de que esté en forma de mensaje de datos*. Será aplicable a la información escrita y firmada; iv) se reconoce los efectos jurídicos, validez y fuerza obligatoria de los contratos en general y de los contratos de transporte de mercancías, en particular a través de mensajes de datos; v) presunción, uso y fuerza de las firmas digitales, certificados y entidades de certificación; vi) funciones de control, vigilancia y sanción por parte de la Superintendencia de industria y comercio. *Laguado*⁸ cuestiona duramente la finalidad última de ésta norma, pues no era una norma general como se perseguía, sino sectorial para la *negociación electrónica entre los comerciantes*.

El Decreto-ley 019 de 2012, *por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública*. Esta ley aporó nuevas formas de implementación de los sistemas tecnológicos en las actividades de las personas

⁶ RIASCOS G. Libardo O. *El derecho a la intimidad, la visión iusinformática y el delito de los datos personales*. Tesis Doctoral. Excel.lent Cum laude, Universidad de Lleida (España), Abril 1 de 1999, p. 343 y ss.

⁷ LAGUADO G. Roberto. *Actos Administrativos electrónicos*. Universidad Javeriana, Bogotá, Mayo 2003, p. 5

⁸ Ob. ut supra cit. p. 8.

naturales y jurídicas que persiguen garantizar la efectividad de sus derechos ante las autoridades y la Administración Pública de los diferentes niveles. En particular, se ratifica y amplía el derecho de *los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen*, [para] *pueden presentar sus solicitudes [o peticiones], quejas, recomendaciones o reclamaciones a través de medios electrónicos, de sus dependencias regionales o seccionales, Si ellas no existieren, deberán hacerlo a través de aquellas en quienes deleguen en aplicación del artículo 9 de la Ley 489 de 1998, o a través de convenios que se suscriban para el efecto. En todo caso, los respectivos escritos deberán ser remitidos a la autoridad correspondiente dentro de las 24 horas siguientes.*

Finalmente, la Ley estatutaria 1577 de 2015, que sustituyó los artículos 13 a 33 del Título III del C.P.A. y C.A., reglamentó en forma mejorada e integral el derecho de petición cuando se presenta en forma escrita y puntualmente las peticiones verbales y las que se realizan por medios electrónicos o TIC (artículo 5º y 15º). Sin embargo, como *ut supra* se concluyó, los requisitos de forma, plazos e instituciones aplicables a la petición escrita en lo que sean compatibles se aplicará a las peticiones por medios electrónicos, pues las actuaciones y procedimientos administrativos generales en Colombia se inician por un derecho de petición escrito, verbal o por medios electrónicos y como tal serán aplicables las normas previstas en el Capítulo IV, Título III de la Primera parte del C.P.A., y C.A., (artículos 53 a 64), referentes a la utilización de los medios electrónicos en el procedimiento administrativo. *Ut infra* analizaremos.

1.3. Derechos Humanos

Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna⁹. Por eso, *ab initio* estos derechos se predicen de las personas físicas o humanas desde el *nasciturus*, la infancia, la adolescencia, la madurez y adultez, en y después de la muerte.

En sentido material, los derechos humanos hacen referencia a las libertades, reivindicaciones y facultades propias de cada individuo por el sólo hecho de pertenecer a la raza humana, por ello son inalienables, irrevocables, intransferibles e irrenunciables¹⁰ y en su avance de garantía y respeto por todos, será progresivo.

⁹ AA.VV. **Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos**. OACDH. Naciones Unidas. Recuperado en: <http://www.ohchr.org/SP/Issues/Pages/WhatAreHumanRights.aspx>

¹⁰ **Inalienable** ya que nadie, de ninguna manera, puede quitarle estos derechos a otro sujeto más allá del orden jurídico que esté establecido; **irrevocables** ya que no pueden ser abolidos; **intransferibles**, porque un individuo no puede “ceder” sus derechos a otro sujeto; **irrenunciables**, pues nadie tiene el permiso para rechazar sus derechos básicos. Recuperado en: <https://definicion.de/derechos-humanos/>

La sociedad contemporánea reconoce que todo ser humano, por el hecho de serlo, tiene derechos frente al Estado, derechos que este, o bien tiene el deber de respetar y garantizar o bien está llamado a organizar su acción a fin de satisfacer su plena realización¹¹. Por eso los Estados están obligados a los *ut supra* planteamientos, no sólo por estar previstos estos derechos en las diferentes normas jurídicas de mayor “valer”, como las Constituciones Políticas, Actos legislativos y Actos constituyen, en las normas jurídicas de menor rango como las leyes (estatutarias, ordinarias, orgánicas, aprobatorias de tratados públicos), decretos legislativos, decretos leyes y actos administrativos, sino también ese como sujeto de derecho público internacional dicho Estado y miembro de una Organizaciones internacional de Naciones (ONU, OIT, OMS, OCDE, etc.) o como Estado Parte suscriptor de un Convenio o Tratado internacional, ratificado, adicionado o aún parcialmente suscrito con alguna reserva. En efecto, los derechos por ser inherentes a la dignidad y existencia humana se consideran como tales, sin necesidad de posterior o previo reconocimiento normativo local, regional, nacional, internacional o intercontinental. La normatización de los derechos se hace necesario para respetar, garantizar y perpetuarlos no solo en el ámbito consuetudinario nacional o internacional, a través de la jurisprudencia nativa e internacional de los tribunales y Cortes judiciales; la doctrina de los tratadistas del derecho y las opiniones, conceptos e interpretaciones de los organismos no judiciales, como por ejemplo, la Comisión IDH, Amnistía Internacional ¹², *Human Rights Watch*, muchas veces garantes de los derechos humanos a nivel intercontinental; sino para proteger y garantizarlo preventiva, contenciosa y consultivamente por los organismos jurisdiccionales internacionales como la Corte IDH, la Corte Europea de Derechos Humanos, la Corte de la Haya, etc.

Como se ha reconocido intercontinentalmente, los derechos humanos y libertades fundamentales, tienen unas características o atributos que los hacen únicos, relevantes y dignos de destacar su reconocimiento natural, normativo, doctrinal y jurisprudencial en el mundo. Estos son: i) Universales e inalienables; ii) interdependientes e indivisibles; iii) iguales y no discriminatorios; y, iv) derechos y obligaciones¹³.

Son universales, pues su aplicación, reconocimiento, interpretación, vigilancia y control se da en el ámbito internacional e intercontinental, tal como lo destacan los diferentes Corpus normativos Convencionales o tratados internacionales, como el Convenio Americano de Derechos Humanos, la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

¹¹ NIKKEN, Pedro. **Concepto de derechos humanos**. Recuperado en: <http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/el-concepto-de-derechos-humanos.pdf>

¹² **AI: Amnesty International**. El objetivo de la organización es «realizar labores de investigación y emprender acciones para impedir y poner fin a los abusos graves contra los derechos civiles, políticos, sociales, culturales y económicos» y pedir justicia para aquellos cuyos derechos han sido violados. Recuperado en: https://es.wikipedia.org/wiki/Amnist%C3%ADa_Internacional

¹³ AA.VV. **Oficina del Alto Comisionado para...** Ob. ut supra cit.

Los derechos humanos son inalienables. No deben suprimirse, salvo en determinadas situaciones y según las debidas garantías procesales¹⁴, como en los estados de excepción en algunos países latinoamericanos.

Son Interdependientes e indivisibles, pues aún cuando se considera su individualidad, existencia propia e inconfundible como derechos de primera, segunda o tercera generación según la doctrina universal, estos derechos son *derechos indivisibles, interrelacionados e interdependientes*.

La no discriminación es un principio transversal en el derecho internacional de derechos humanos. Está presente en todos los principales tratados de derechos humanos y constituye el tema central¹⁵, así por ejemplo, la Convención Belém Do Pará, que persigue la no discriminación y eliminación de formas de violencia contra la mujer. La no discriminación aplicable a todos los derechos humanos y libertades, por razones de raza, religión, etnia, ideologías, orientación sexual, política o filosófica. La igualdad es un atributo de derechos y libertades que complementa la no discriminación, pues “Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos”, según el artículo 1º de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

2. El Derecho de petición por medios TIC en el procedimiento administrativo colombiano, regulado por el C.P.A. y C.A.

Ahora bien, el derecho de petición en forma integral sólo se puede estudiar en el contexto del proceso administrativo iniciado, desarrollado y terminado normal o anormalmente. De idéntica manera el derecho de petición por medios TIC, su estudio y análisis jurídico *ius publicista* sólo es posible en ambiente del proceso por medios electrónico. En este orden de ideas abordamos el tema así:

2.1. La iniciación de los procedimientos administrativos por medios electrónicos

Petición escrita por mensaje de texto

Los procedimientos administrativos se podrán iniciar a través de peticiones realizadas por medios electrónicos, cuando lo autorice el C.P.A., y C.A., y la ley especial (Ley 527 de 1999 y Ley 19 de 2012). Y en tal virtud, las autoridades estatales, estarán obligadas a informar de la iniciación de la actuación al interesado para el ejercicio del derecho de defensa (artículo 35-2º *in fine*, Código de 2011). En todo caso, las autoridades estatales, para garantizar la igualdad de acceso a la administración, deberán asegurar mecanismos suficientes y adecuados de forma gratuita a los medios electrónicos, o permitir el uso alternativo de otros procedimientos (artículo 53 *ibídem*),

¹⁴ Ob. ut supra cit.

¹⁵ Ob. ut supra cit.

como pueden ser los formularios digitales, los mensajes de texto, los e-mails post; entre otros. Si se trata del derecho de petición verbal, podrá ser por medios electrónicos o TIC, tales como el teléfono o por *otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz* (artículo 1º del Decreto 1166 de 2011), tales como el videoteléfono, teleconferencia (vía skype).

En consecuencia, el derecho de petición por medios electrónicos no solo es un derecho constitucional garantizado a toda persona natural o jurídica (artículos 15-1, y 2º y 23), para instarla o acudir ante cualquier autoridad estatal o persona particular con función pública, sino que es el mecanismo idóneo y eficaz para iniciar procedimientos administrativos en igualdad de condiciones y garantías sustantivas y procedimentales que si se hiciese tras una petición en forma escrita tradicional.

Cierto es, de un lado que con el correr de los años, la vertiginosidad y perseguida idoneidad de las actividades y gestiones particulares como públicas y del otro, la evolución arrolladora de las tecnologías y medios de comunicación electrónicas o TIC, se han invertido los actuales estándares y reglas, de iniciación de todo tipo procedimiento, pues lo que hoy es excepcional, pasará a ser la regla general del mañana inmediato. En efecto, las peticiones y procedimientos administrativos por medios electrónicos, informáticos y telemáticos será la regla general, sin la más menor duda, como sucede ya desde hace varios años en el mundo europeo y norteamericano, en el mal llamado “*primer mundo*”¹⁶.

Requisitos de la petición

Si la petición escrita por medios electrónicos, se hace a través de un mensaje de texto o e-mail, lo requisitos formales serán los mismos previstos para las peticiones escritas y estipuladas en el artículo 16 del C.P.A. y C.A., es decir se relacionará i) la designación de la autoridad a la que dirige; ii) los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es del caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica -- “domicilio electrónico”-- (si se remite desde una dirección electrónica diferente a la del peticionario, o se hace desde un Consultorio Jurídico de las universidades que le prestan asesoría). Si el peticionario es una persona privada que debe estar inscrito en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica; iii) El objeto de la petición; iv) las razones en las que se fundamenta su petición; v) la relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite; y vi) la firma del peticionario cuando fuere el caso. Esto último, cuando la petición por mensaje de texto, se realiza en documento digitalizado electrónicamente (en PDF, Word, Html), anexo a dicho e-mail, pues allí estará firmado la petición escrita análogamente, solo que el documento es electrónico.

¹⁶ RIASCOS G, L. O. *El Derecho a la intimidad, la visión iusinformática...* Ob. ut supra cit. 1999. p.318 y ss
Revista Infometric@ - Serie Ciencias Sociales y Humanas. Vol. 2 No.1 enero-junio 2019

La autoridad tanto pronto reciba el mensaje de texto o el e-mail con documento digitalizado anexo contentivo del derecho de petición, *la Autoridad tiene la obligación de examinar íntegramente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren en sus archivos.* Tampoco se rechazará por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta (parágrafo 1 y 2 del art. 16 *Ibíd.*).

Desistimiento tácito y expreso de la petición

Eventualidad diferente será, si la Autoridad, una vez radicada la petición encuentra que ésta es incompleta, o que el peticionario debe realizar una gestión de trámite previo a su cargo, necesaria para adoptar una medida de fondo. La Autoridad competente requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el peticionario aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará, el término para resolver la petición. Si desatiende el requerimiento anterior, se entenderá que el peticionario desiste tácitamente de su petición, salvo que antes de vencerse este el término de requerimiento, solicite prórroga por un término igual al inicial (art. 17 *Ibíd.*). El peticionario podrá desistir expresamente en cualquier tiempo, pero por interés público la Autoridad podrá continuarla hasta terminar con una resolución motivada (art.18 *Ibíd.*).

Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas

La petición debe ser respetuosa, so pena de rechazo. Cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideran inadecuadas o incompletas. Las peticiones reiterativas, la Autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, o de peticiones que hubiera negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane (art.19 *Ibíd.*).

Peticiones con atención prioritaria

Las peticiones que involucren derechos fundamentales como el de la Salud o la seguridad personal en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida, la Autoridad podrá adoptar medidas de urgencia necesarias para conjurar el peligro, sin perjuicio del trámite al derecho de petición. Esta atención prioritaria de peticiones, se extiende a las realizadas por los periodistas, para ejercer su actividad y las tramitará preferentemente (art. 20 *Ibíd.*)

Funcionario sin competencia

Si la Autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al peticionario si éste actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de su recepción,

si obró por escrito (o por mensaje de texto). Dentro de ese lapso de tiempo, remitirá al competente y enviará copia del oficio remitario (del mensaje de texto de su remisión), o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la petición por la Autoridad competente (art. 21).

Procuraduría y personería para garantizar el ejercicio del derecho de petición

Los personeros municipales y distritales y los servidores de la Procuraduría general, serán garantes del ejercicio del derecho de petición. Si fuere necesario, podrá intervenir ante las Autoridades competentes con el objeto de exigirles, en cada caso concreto, el cumplimiento de los deberes legales. Así mismo recibirán, en sustitución de dichas autoridades, las peticiones, quejas, reclamos o recursos que aquellas se hubieren abstenido de recibir, y se cercionarán de su debido trámite (art. 23 *ibíd.*).

2.1.1. Registro para el uso de medios electrónicos: Dirección de correo electrónico. Excepciones: petición electrónica de información o consulta y Formularios electrónicos.

A tenor del artículo 54 del C.P.A., y C.A., *toda persona tiene el derecho de actuar ante las autoridades estatales utilizando medios electrónicos*. Para ello, *previamente deberá registrar su dirección de correo electrónico* (mensaje de texto o e-mail) en la base de datos (estructuras lógicas de almacenamiento, procesamiento y recuperación de información o datos) dispuesta para tal fin. Dicho de otro modo, deberá oficializar su dirección o “domicilio” electrónico ante las Autoridades estatales ante quienes inicie o actúe en un procedimiento administrativo o espere recibir toda clase de notificaciones, citaciones o comunicaciones por este conducto electrónico. Las autoridades estatales al registrar esta dirección electrónica en las respectivas bases de datos públicos o privados con función pública, según fuere el caso, establece un vínculo electrónico con efectos jurídicos con aquellas Autoridades, en tanto permanezca vigente (los artículos 61 y 62 del C.P.A., y C.A, establecen unas reglas para la recepción de documentos y mensajes de datos por parte de las autoridades estatales y correlativamente unos derechos para los administrados), *pues los interesados podrán manifestar expresamente y en cualquier momento de la actuación, diligencia o procedimiento administrativo que solicitan recibir notificaciones o comunicaciones por otro medio diferente*.

Cuando se ejerza el derecho de petición de información y de consulta, a través de correo electrónico no requerirán del referido registro y podrán ser atendidas por la misma vía. Igual situación sucedería, aunque no lo dice el artículo 54-2º *ibídem*, cuando la petición se realiza por medios electrónicos previamente diseñados o por formularios electrónicos que las autoridades estatales *cuelgan* o fijan en sus páginas oficiales WEB o sus bases de datos interactivas a través de la internet, donde la petición y el registro están ínsitos en el formulario electrónico, al

solicitarse entre uno de los muchos datos, la dirección de correo electrónico para hacer llegar la información, la consulta o copia digital o escaneada del documento requerido. Las actuaciones en este caso se entenderán hechas en término siempre que hubiesen sido registrados hasta antes de las doce de la noche y se radicarán el siguiente día hábil.

Hoy por hoy, se han generalizado ante la mayoría de autoridades estatales, como la Presidencia de la República, los Ministerios, Superintendencias, Departamentos administrativos, Alcaldías y Gobernaciones y sus respectivas Secretarías de Despacho (principalmente de Movilidad o de Tránsito y Transporte, de Hacienda, Salud y Ambiental, entre otras) Universidades públicas y privadas, Oficinas del Consumidor; entre muchas otras, la presentación formularios electrónicos previamente diseñados por dichas Autoridades con miras a agilizar y efectivizar el derecho de petición por medios electrónicos y en buena hora lo están consiguiendo, porque facilitan al usuario hacer peticiones oportunas, claras, pertinentes, idóneas y muchas veces sin costo alguno.

Cierto es, que estos formularios que tienen igual valor que el derecho de petición escrito, algunas entidades estatales, lo han hecho sólo con carácter informativo o preparativo del derecho de petición escrito que debe enviarse por correo tradicional aéreo local, regional o nacional, una vez sea llenadas las casillas de información requerida, concretado el objeto de la petición, si es del caso adjuntadas las pruebas y sobre todo estar plenamente identificado el peticionario con sus generales de ley y al final su firma (Esto es escriturar la petición electrónica, con duplicidad de trámite en perjuicio de la economía, eficacia y diligencia procesales); en otros casos, que son los pocos, los formularios pueden llenarse con la información pertinente, adjuntarse los medios de prueba digitalizados o escaneados y tramitados *On line*, pues siendo estos formularios electrónicos una modalidad de derecho de petición electrónica, la decisión es de idéntico tenor (ejemplo típico, al apostillamiento de documentos de educación primaria, básica y universitaria para estudios en el extranjero).

Estos formularios oficiales como la decisión producida por la Autoridad competente que le imprime el curso administrativo con efectos jurídicos iguales al derecho de petición por mensaje de texto, es el medio más efectivo de transmisión y recepción de datos. Estos formularios oficiales están regulados en el C.P.A. y C.A y en la Ley 962 de 2005, en el artículo 4º y le dan igual valor al derecho de petición escrito tradicional.

2.1.2. Los Documentos públicos en medio electrónico como prueba en la petición¹⁷

Si bien el nuevo C.P.A., y C.A., no define al documento electrónico por medio electrónico, sí manifiesta que los documentos públicos autorizados o suscritos por medios electrónicos tienen la validez y fuerza probatoria que se le confiere a los documentos tradicionales y previstos en el Código de Procedimiento Civil (hoy C.G.P.). Agrega enfáticamente, que las reproducciones

¹⁷ RIASCOS G, L. O. *El Derecho a la intimidad, la visión iusinformática...* Ob. ut supra cit. 1999. p.348 y ss
Revista Infometric@ - Serie Ciencias Sociales y Humanas. Vol. 2 No.1 enero-junio 2019

efectuadas a partir de los respectivos archivos electrónicos se reputarán auténticas para todos los efectos legales, según el artículo 55-1º y 2º del Código del 2011. Esta presunción es *iuris tantum* porque siempre cabrá la objeción u oposición a su validez, si probatoriamente se demuestra su falta de autenticidad.

En el derecho comparado, los juristas *Maronda F.*, y *Tena F.*¹⁸, presentan un amplio catálogo de definiciones de documento desde el punto de vista del derecho común: unas, a favor de la consideración como documentos a los obtenidos por medio de soportes informáticos, electrónicos o telemáticos y otros, en contra de dicha postura.

Sobre la primera postura, con la que nos identificamos resaltan: (i) *Rocco Bogini*, quien entiende que *documento electrónico ofrece los tres requisitos fundamentales de todo documento en papel: la legalidad, la inalterabilidad y el reconocimiento*; y (ii) *Rovanet, J.*, considera que *la electrónica debe ser considerada escritura a todos los efectos y por lo tanto engloba el documento electrónico en la categoría de los documentos en sentido jurídico*.

En definitiva, considera que el documento es un soporte material al que se lo ha impreso, por medios electromagnéticos, un pensamiento con un determinado significado. La única diferencia con el clásico documento escrito estriba en que la impresión se ha hecho en un lenguaje especial, distinto al común (se refiere al lenguaje no natural o utilizado por los ordenadores, a veces conocido como lenguaje de máquina o lenguaje binario: 0 y 1). Aquí se rebate el hecho de que todo documento tiene como elemento esencial la firma autógrafa u ológrafa, según la legislación española. Sin embargo, el propio *Rovanet*, obvia ese requisito esencial, diciendo que la firma autógrafa no es la única manera de signar y que sabiendo que la firma es un *trazado gráfico*, existen otros mecanismos que sin ser firma autógrafa, son trazados gráficos que suministran autoría y obligan a sus signatarios, tales como las claves, códigos, signos y sellos. Más aún, pueden existir documentos comunes que carecen de firma autógrafa, al igual que documentos electrónicos, y no por ello, unos y otros desvirtúan su naturaleza de documentos. En el caso, del documento electrónico la firma autógrafa o equivalente puede sustituirse por la criptografía, por medio de cifras, signos, códigos o claves que permiten asegurar su procedencia y veracidad.

Sobre la firma digital ha manifestado *Del Peso Navarro*¹⁹, *la firma digital es un tema de vital importancia para el desarrollo de la contratación electrónica*, y en general de todo documento electrónico que la requiera. Por ello, quienes sostienen la necesidad de la firma en todo documento electrónico será indispensable la figura del Notario electrónico que *de forma parecida a como el fedatario público da fe de la autenticidad de un documento gracias a la firma*

¹⁸ MARONDA FRUTOS, Juan y TENA FRANCO, M., Isabel. *La informática jurídica y el derecho de la informática*. En: Revista General del Derecho. R.G.D. Año III, núm. 630, Marzo, Valencia, 1997, pág.1755-1759

¹⁹ DEL PESO NAVARRO, *La seguridad de la información*. En: Revista Actualidad Aranzadi. Núm. 26 de Enero, Pamplona, 1998. Ob. cit. p. 225.

manuscrita, el fedatario electrónico ha de ser capaz de verificar la autenticidad de los documentos que circulan a través de las líneas de comunicaciones.

Esta es una labor titánica que se le impone a un ser humano dentro de un sistema que es eminentemente electrónico, en formato y velocidades igualmente electrónicas. Pareciera que queremos aplicar la lógica humana a la lógica electrónica, esto será más difícil, cuanto más complejas sean las tecnologías TIC y la informática.

El documento electrónico de más amplia circulación, cobertura e importancia en la ius-informática en el mundo, es el denominado *EDI o Electronic Data Interchange*, en español IED: Intercambio electrónico de datos.

Ahora bien, sostiene el artículo 58 del C.P.A., y C.A., que cuando se adelante el procedimiento administrativo usando medios electrónicos, telemáticos e informáticos, los documentos deberán ser archivados en este mismo medio. Igual archivo se hará de todas los documentos utilizados en las actuaciones administrativas o que contengan actos administrativos.

3. Aspectos importantes del procedimiento administrativo por medios electrónicos en las etapas de desarrollo y terminación

3.1. Expedición, archivo, reproducción y notificación de los Actos Administrativos realizados por medios electrónicos

Sea lo primero, aclarar que no existe una definición jurídica de Acto administrativo electrónico en el Código de 2011, sino el reconocimiento legal de la existencia de actos administrativos realizado por medios electrónicos, telemáticos e informáticos, los cuales contienen elementos generales de constitución como cualquier otro acto administrativo, previsto en el nuevo Código con validez y fuerza probatoria que le confiere a los mismos el Código de Procedimiento Civil –C.G.P.– (artículo 55 del C.P.A y C.A), pero con unas características propias de los documentos o actos realizados por medios electrónicos en la creación, almacenamiento, registro y archivo, recuperación y transmisión de datos o información; así como en la peculiar forma de exteriorización: notificación, comunicación y publicación y en la interposición de recursos. Características especiales del documento electrónico que lo hacen único.

La actuación huidiza del legislador de 2011 a definir el acto administrativo electrónico, en nuestro sentir se explica por las siguientes razones:

(i) *no existe una definición legal de acto administrativo* en general ni menos de carácter subjetivo u objetivo, sin embargo de los textos normativos se infiere su conceptualización, diferencia, tratamiento jurídico, viabilidad de los medios de control, la aplicabilidad de

fenómenos jurídicos como la revocatoria, la nulidad y la suspensión de actos; así como también la interposición o no de recursos ordinarios y extraordinarios en sede administrativa y contencioso-administrativa, etc. Argumentan algunos, que es casi innecesaria una definición de acto administrativo, porque todos conocen y asimilan más, su significante y no su significado;

(ii) *en las definiciones de instituciones jurídicas siempre se queda algo por exceso o por defecto.* Por eso sólo quedó en la historia, la definición de acto administrativo en vigencia del artículo 84 del CCA de 1984, cuando manifestaba que acto administrativo son *las conductas y abstenciones capaces de producir efectos jurídicos, y en cuya realización influyen de modo directo e indirecto la voluntad o la inteligencia.* Los posteriores legisladores de 1989, 1998, y finalmente en 2011, omitieron cualquier definición;

(iii) *antes que conceptualizar el acto electrónico prefieren identificarlo.* Así lo hace Lagudo²⁰ luego de un amplio estudio doctrinal, jurisprudencial y legislativo, al identificarlo en la vida real, analizar su importancia en la actividad y gestión administrativa y participa unos elementos de caracterización del acto electrónico como el de los “soportes” (se refiere al Hardware de creación, almacenamiento y transferencia de datos) en los que se levanta dichos actos los cuales le dan una identidad única. Así mismo, busca el sustento normativo en Colombia y lo encuentra insuficiente. Finalmente, cuestiona la asimilación de acto administrativo electrónico al de documento en general basado en el concepto del C.P.C. —hoy C.G.P--.

(iv) *aproximaciones a la definición del acto administrativo electrónico.* La Ley 527 de 1999, abordó temas básicos pero importantes para la conceptualización de actos administrativos realizados por medios electrónicos, tales como: (i) definiciones de mensaje de datos y su reconocimiento jurídico, la firma digital, la entidad de certificación –Superintendencia de Industria y Comercio--, el intercambio electrónico de *datos IED* y el sistema de información; y (ii) Identificación, reconocimiento y efectos jurídicos de varias etapas del tratamiento o procesamiento de datos personales: acceso, almacenamiento, registro y archivo, recuperación y la transmisión o comunicación de los mismos.

Otras leyes y decretos que complementan lo que se puede entender genéricamente por documentos y actos realizados con medios electrónicos, tales como: Decreto 3523 de 2009, funciones y estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio; Ley 892 de 2004, sobre el voto por medios electrónicos; La ley 1266 de 2008, sobre habeas data; Ley 962 de 2005, sobre petición por medios electrónicos, a través de los formularios de *entidades oficiales*; Ley 1273 de 2009, delitos informáticos contra la intimidad y la información; y Ley 1480 de 2011, sobre el Estatuto del Consumidor, información por medios electrónicos y aplicabilidad de la ley 527 de 1999; entre otros decretos y normas que complementan a las anteriores.

²⁰ LAGUADO G. Roberto. *El acto administrativo por medios electrónicos.* Ob. ut supra cit.

Ahora bien, el artículo 57 del C.P.A., y C.A, sostiene que las autoridades estatales en ejercicio de sus funciones “*o como culminación*” de un procedimiento administrativo general o especial, podrán emitir válidamente actos administrativos por medios electrónicos, telemáticos o informáticos, siempre y cuando se asegure su autenticidad, integridad y disponibilidad de acuerdo a la ley.

Hemos agregado en la redacción del artículo 57, los términos *o como culminación* de un procedimiento administrativo general o especial, porque las autoridades estatales, no sólo emiten actos administrativos como producto de sus funciones, de oficio o en cumplimiento de un deber legal, sino tras el ejercicio de un derecho de petición en interés general, en interés particular o para absolver una consulta o simplemente para ordenar la copia o entrega de un documento que reposa en los archivos o bases de datos de la entidad pública o particular con función administrativa.

Los Actos administrativos subjetivos o de *carácter particular*, contenidos en documentos electrónicos, asegurarán la autenticidad e integridad de la información necesaria para reproducirlos y el registro de las fechas de expedición, notificación y archivo desde la conservación en el archivo electrónico que posea la entidad pública o privada con función administrativa.

Finalmente, respecto de la notificación de los actos administrativos, digamos que por solicitud de los interesados a las Autoridades estatales, en el transcurso de una actuación podrán solicitar posterior a la primera notificación por medios electrónicos, que las sucesivas se realicen por los medios tradicionales o escritos previstos en el Capítulo Quinto (artículos 65 a 73 del C.P.A., y C.A.), es decir, por publicación, notificación o comunicación en los medios idóneos escritos según se trate de actos objetivos, subjetivos o mixtos.

La regla general en los procedimientos administrativos iniciados por medios electrónicos si lo autoriza el Código o la ley, es que las autoridades podrán notificar sus actos a través de medios electrónicos, siempre que el administrado haya aceptado este medio de notificación, según lo determina el artículo 56 *ibídem*, en tanto, el interesado o administrado en el proceso, luego de la primera notificación electrónica no manifieste recibir en adelante las notificaciones por escrito.

Respecto de las notificaciones por medios electrónicos quedan surtidas, según la parte *in fine* del artículo 56 *ibídem*, a partir de la fecha y hora en que el administrado acceda al acto administrativo, fecha y hora que deberá certificar la administración.

3.2 Expediente electrónico.

Para su conceptualización se partimos del significativo que tenemos de expediente escrito y lo trasladados al campo de los medios TIC y aquí revisamos las especificidades del procedimiento informático desde el almacenamiento, el registro o archivo, la recuperación y la transmisión o comunicación de datos. En cada etapa electrónica con las respectivas seguridades de los datos o información.

En efecto, según el artículo 59 del C.P.A., y C.A., el expediente electrónico es el conjunto de documentos electrónicos correspondientes a un procedimiento administrativo, cualquiera que sea el tipo de información que contenga.

El foliado de los expedientes electrónicos se llevará a cabo mediante un índice electrónico, firmado digitalmente por la autoridad, órgano o entidad actuante, según proceda. Este índice garantizará la integridad del expediente electrónico y permitirá su recuperación cuando se requiera.

La autoridad respectiva conservará copias de seguridad periódicas que cumplan con los requisitos de archivo y conservación en medios electrónicos, de conformidad con la ley.

3.3. Sede electrónica. Medidas de seguridad de los datos. Estándares y protocolos.

Al tenor del artículo 60 del C.P.A., y C.A., toda Autoridad deberá tener al menos una dirección electrónica. La Autoridad respectiva garantizará condiciones de calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad de la información de acuerdo con los estándares que defina el Gobierno Nacional.

Podrá establecerse una sede electrónica común o compartida por varias Autoridades, siempre y cuando se identifique claramente quién es el responsable de garantizar las condiciones de calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad, neutralidad e interoperabilidad. Así mismo, cada Autoridad usuaria de la sede compartida será responsable de la integridad, autenticidad y actualización de la información y de los servicios ofrecidos por este medio.

En consecuencia, está obligada toda Autoridades estatal a tener una dirección electrónica oficial para recibir peticiones, reclamos, quejas o cualquier clase de comunicación con esa entidad. Sin embargo, aunque eso resulta apenas obvio, la dificultad que se avizora *prima facie* es sí será suficiente un buzón y correo electrónico para recibir sin clasificación previa alguna, las peticiones que inician un procedimiento administrativo por medios electrónicos, o sí se trata de cualquier otra comunicación baladí, de felicitación, de comunicación entre familiares de un servidor del estado que labora en dicha entidad, etc., Se advierte esto, porque baste mirar los e-mail particulares, la cantidad de *mensajes SPAM (correo no deseado o basura)*, propagandas innecesarias, toda clase de virus encubiertos en mensajes inofensivos o de invitación a ganarse

todo tipo de loterías o para compartir herencias, etc., Todo lo cual, llena, rebota o hace inoperante al buzón electrónico, si no se toman todas las seguridades electrónicas del caso en el acceso a las bases de datos oficiales y en general en todo el procedimiento de tratamiento informatizado de la información o datos, a través de una dirección de correo electrónico de cada entidad estatal. El problema informático crecerá en la medida que la sede electrónica sea para varias entidades, tal como se propone en el inciso 2º del artículo 60 *ibidem*.

Sin embargo, el artículo 61 del C.P.A., y C.A, establece unas reglas iniciales de seguridad sobre la recepción de mensajes de datos dentro de una actuación administrativa que seguro podrá generar junto a otras actuaciones, diligencias, trámites y audiencias administrativas, un procedimiento administrativo por medios electrónicos. Sea como fuere, las autoridades estatales deberán: (i) Llevar un estricto control y relación de los mensajes recibidos en los sistemas de información incluyendo la fecha y hora de recepción; (ii) Mantener la casilla del correo electrónico con capacidad suficiente y contar con las medidas adecuadas de protección de la información; y, (iii) Enviar un mensaje acusando el recibo de las comunicaciones entrantes indicando la fecha de la misma y el número de radicado asignado.

Estas medidas de seguridad iniciales se complementan con la comprobación fidedigna de la recepción y envío de mensajes de datos por la autoridad estatal o las personas privadas con función administrativa. En efecto, el artículo 62 *ibidem*, establece unas reglas de seguridad a posteriori y de constatación oficial, cuando sostiene: i) El mensaje de datos emitido por la autoridad para acusar recibo de una comunicación, será prueba tanto del envío hecho por el interesado como de su recepción por la autoridad, y ii) otra a priori de carácter preventivo y de solución a problemas técnicos de software o hardware y personales, cuando fallen los medios electrónicos de la autoridad, que impidan a las personas enviar sus escritos, peticiones o documentos, el remitente podrá insistir en su envío dentro de los tres (3) días siguientes, o remitir el documento por otro medio dentro del mismo término, siempre y cuando exista constancia de los hechos constitutivos de la falla en el servicio.

Cuando se implementen en su totalidad por parte del Gobierno Nacional, según el artículo 64 *ibidem*, los estándares y protocolos que deberán cumplir las autoridades para incorporar en forma gradual la aplicación de medios electrónicos en los procedimientos administrativos, será imperioso completar los métodos de seguridad integral de los datos o la información de las personas públicas y privadas, naturales o jurídicas, para proteger y garantizar la confidencialidad, la integridad, integridad y disponibilidad de los datos.

Existen problemas informáticos peores a los de la saturación e inoperancia de buzones electrónicos que hemos estudiado y analizado²¹. En efecto, la cantidad de conductas delictivas

²¹ RIASCOS G. Libardo O. *El habeas Data: visión constitucional, legal y punitiva*. Ed. UNAD, Universidad de Nariño, Pasto, 2010, p. 556 a 683

que por medios comisivos informáticos, telemáticos o electrónicos pueden cometer *expertos Hacker, Cracker* y hasta los inofensivos niños o neófitos en asuntos informáticos a través de accesos ilegales o intrusiones en las bases de datos oficiales no solo por los correos electrónicos sino por otras formas de acceso ilegal.

En nuestro país, mediante la Ley 1273 de 2009, se adicionó el Código Penal con un buen número de conductas delictivas contra la información, la intimidad y el habeas data que permiten ponernos a tono con el mundo TIC para frenar o disminuir la criminalidad informática que hoy por hoy, ha crecido en todos los ámbitos de la vida política, financiera o comercial, gubernamental, educativo, científico, tecnológico y por supuesto, ante todas las entidades estatales que cumplen funciones públicas o administrativas. Sin embargo, parece no ser suficiente las normas penales contra el *ciber* delito que permita proteger la confidencialidad, la integralidad, integridad y disponibilidad de la información o los datos personales públicos, privados o mixtos. Se requiere, cuando menos una normatividad civilista, preventiva e impregnada de toda clase de seguridades electrónicas en todas las fases del tratamiento informatizado de datos y sobre todo en la vigilancia, control, registro y sanciones a la creación, manejo de las bases o ficheros de datos públicos o mixtos.

Esta normatividad civilista se inició con la Ley 1266 de 2008 que perseguía proteger los datos de carácter financiero, bursátil, crediticio, la cual constituyó en un primer momento en una norma de protección sectorial, pero no general de datos personales. Hacía falta expedir normas de protección de los datos denominados sensibles de la persona, como la salud, la educación, los relativos a la filiación política, filosófica, sindical, étnica, racial y por supuesto sobre la vida sexual y cultural de las personas.

Por fortuna hace cuatro años se expidió la Ley 1581 de 2012, *por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales*, que tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales contenidos en el derecho a la intimidad personal y familiar; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma. Se cuestiona la pertinencia de la Superintendencia de Industria y Comercio para ejercer las funciones de vigilancia, control y sanción encargados o responsables del tratamiento informatizado de datos públicas, privadas o mixtas o a los creadores de los bancos de datos. El no tener un *L'Ombudsman* de Datos en Colombia, autónomo e independiente de los poderes públicos. Ventajas y desventajas de esta norma las realizamos en otro trabajo²².

3.4. Sesiones Virtuales.

²² RIASCOS G. Libardo O. *El habeas Data*. Pasto, 2018, en edición.

En principio el contenido del artículo 63 parece de ajenidad normativa en relación al título del Capítulo IV, referida a la utilización de medios electrónicos en el procedimiento administrativo, pues hace referencia a las sesiones virtuales llevadas a cabo en los comités, consejos, juntas y demás organismos colegiados en la organización interna de las Autoridades estatales, los cuales podrán deliberar, votar y decidir en conferencia virtual, utilizando los medios electrónicos idóneos y dejando constancia de lo actuado por ese mismo medio con los atributos de seguridad necesarios. La falta de unidad temática proviene en que en ninguna parte del relacionado artículo se dice que dichos organismos que realicen comités, juntas o consejos estén destinados al trámite, el desarrollo de diligencias, o más aún elaboración de procedimientos administrativos conducentes a expedir decisiones o Actos Administrativos definitivos por medios electrónicos parcial o totalmente.

Sin embargo, la omisión en el texto normativo puede suplirse con la ubicación del artículo 64 en el Capítulo IV y entonces se entiende que dichas autoridades estatales individuales o colegiadas podrán realizar sesiones virtuales no sólo en virtud del cumplimiento de sus funciones administrativas generales, sino en para cumplir funciones especiales en el trámite y decisión de procedimientos administrativos por medios telemáticos: la teleconferencia con audio y video en tiempo real desde cualquier punto geográfico o inclusive en el mismo edificio desde salones diferentes. Obviamente dichas sesiones virtuales son útiles en el desarrollo del proceso administrativo por medios TIC, tanto en las audiencias de pruebas, alegaciones y por supuesto, en la audiencia de decisión final en la que se expida el Acto Administrativo Definitivo en forma verbal por medios electrónicos.

3.5. Notificación personal de las decisiones o actos administrativos definitivos por medios electrónicos

Tras el avance de los medios TIC, el artículo 67 del C.P.A., y C.A., dispone que también podrá efectuarse la notificación personal las decisiones o actos administrativos subjetivos por medios electrónicos, siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera, es decir, que previamente la Administración y los administrados hayan aceptado los protocolos de comunicación por medios electrónicos, informáticos o telemáticos, básicamente con un registro de dirección de correo electrónico enviada por el interesado, o de una dirección oficial que le entregue la entidad, organismo, dependencia o entidad del estado competentes.

Igualmente, se podrá utilizar esta forma de notificación personal sí las autoridades estatales competentes establecen este mecanismo de notificación electrónica para determinados actos administrativos de carácter masivo que tengan origen en convocatorias públicas. En la reglamentación de la convocatoria impartirá a los interesados las instrucciones pertinentes, y establecerá las modalidades alternativas de notificación personal para quienes no cuenten con acceso al medio electrónico.

Pero además, se podrá hacer esta clase de notificaciones por medios electrónicos: (i) cuando más de diez (10) ciudadanos formulen peticiones de información análogas, la administración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación o la pondrá en su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten, tal como se infiere del artículo 22-2º del C.P.A., y C.A.; y, (ii) las decisiones definitivas a sus usuarios o personas vinculadas al sistema, que emitan las Cajas de compensación familiar y las instituciones del sistema de seguridad social integral, que sean de carácter privado (artículo 33 *ibídem*), respectivamente. Se infiere de la posibilidad de aplicar todas las normas previstas en los capítulos II y III del Título II del nuevo Código, sobre el derecho de petición. En uno y otro caso, siempre y cuando se cumpla con el requisito de registro y aceptación de los protocolos de comunicación electrónica a través de una dirección de correo electrónico personal u oficial del usuario y las entidades e instituciones del sistema de seguridad social integral privada.

BIBLIOGRAFIA

AA.VV. **Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos**. OACDH. Naciones Unidas. Recuperado en: <http://www.ohchr.org/SP/Issues/Pages/WhatareHumanRights.aspx>

Al: Amnesty International. https://es.wikipedia.org/wiki/Amnist%C3%ADa_Internacional

DEL PESO NAVARRO, Emilio. **La seguridad de la información**. En: Revista Actualidad Aranzadi. Núm. 26 de Enero, Pamplona, 1998.

KATSH, Ethain. **Rights, Camera, Action: Cyberspace Settings and the first amendment**. Profesor en las Universidades de Massachussets, Nueva York y Yale.

LAGUADO G. Roberto. **Actos Administrativos electrónicos**. Universidad Javeriana, Bogotá, Mayo 2003

MARONDA FRUTOS, Juan y TENA FRANCO, M., Isabel. **La informática jurídica y el derecho de la informática**. En: Revista General del Derecho. R.G.D. Año III, núm. 630, Marzo, Valencia, 1997

NIKKEN, Pedro. **Concepto de derechos humanos**. <http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/>

RIASCOS G. Libardo O. **El derecho a la intimidad, la visión iusinformática y el delito de los datos personales**. Tesis Doctoral. Excel.lent Cum laude, Universidad de Lleida (España), Abril 1 de 1999.

_____ ***El habeas Data: visión constitucional, legal y punitiva.*** Ed. UNAD, Universidad de Nariño, Pasto, 2010, p. 556 a 683

_____ ***El habeas Data.*** Pasto, 2018, en edición.

VILLAFÁÑEZ, Rafael. ***Los medios electrónicos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas.*** Recuperado en Mayo 2 de 2018, en: <http://www.elderecho.com/tribuna/administrativo/Medios-electronicos-Ley-procedimiento->