

INFORME FINAL- Derechos de Petición y Gestión de PQRS

Concejo Municipal de Bucaramanga

Este informe final presenta un análisis jurídico, técnico y administrativo de los tres documentos emitidos por la Oficina de Control Interno del Concejo Municipal de Bucaramanga en relación con la gestión de los derechos de petición (PQRS) durante los meses de enero a mayo de 2025. La importancia de estos mecanismos reside en su carácter fundamental dentro del sistema democrático colombiano, pues constituyen el principal canal de interacción directa entre la ciudadanía y el aparato institucional del Estado.

Durante el periodo analizado se observa un avance progresivo en los procedimientos internos, con un esfuerzo evidente por parte de la Secretaría General en mantener actualizada la base de datos, generar respuestas oportunas y garantizar el cumplimiento de los términos legales. No obstante, se identifican debilidades estructurales y operativas que requieren atención prioritaria para garantizar una gestión realmente eficaz, transparente y sujeta al control ciudadano.

Este documento integra observaciones cualitativas y cuantitativas, confrontadas con los marcos normativos aplicables, y presenta propuestas estratégicas orientadas al fortalecimiento institucional del Concejo en su labor misional, enfocada en la defensa de los principios de legalidad, eficiencia administrativa y respeto por los derechos fundamentales.

Incluir indicadores como:

- Tiempo promedio de respuesta por tipo de solicitud.
- Porcentaje de solicitudes respondidas dentro del término legal.
- Número de solicitudes por dependencia.
- Índice de recurrencia de quejas sobre un mismo asunto.

Esto permite medir el desempeño y proyectar mejoras, además de servir como insumo para rendición de cuentas.

Estos indicadores no se toman completamente en el Excel presentado ya que es confuso, sería importante la relación de cada respuesta generada para así fortalecer el archivo de la corporación.

La gestión de PQRS en el sector público colombiano se sustenta en un marco normativo robusto y ampliamente reconocido por la jurisprudencia constitucional. El derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, otorga a toda persona el derecho a elevar solicitudes respetuosas ante cualquier autoridad pública y a obtener una respuesta pronta y de fondo.

La Ley 1755 de 2015 reglamenta este derecho fundamental y establece los términos perentorios para la respuesta: 10 días hábiles para peticiones de información, 15 días hábiles para peticiones de trámite y 30 días hábiles para las

consultas. La falta de respuesta genera efectos jurídicos según el tipo de solicitud: silencio administrativo positivo o negativo, figura que conlleva consecuencias de fondo sobre los actos administrativos o el reconocimiento de derechos.

De igual forma, la Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) – establece los principios rectores del procedimiento administrativo, la publicidad, celeridad y eficacia como ejes estructurales. Estas disposiciones se complementan con la Ley 1712 de 2014 (Transparencia), Ley 594 de 2000 (Gestión documental) y Ley 1581 de 2012 (Protección de datos personales).

En el informe correspondiente a enero-marzo de 2025, se evidencia una correcta identificación y clasificación de las peticiones recibidas por parte de la Secretaría General. No obstante, algunos aspectos relacionados con la trazabilidad de las respuestas generan preocupaciones, particularmente por el uso del concepto 'cerrada' en peticiones donde se otorgaron prórrogas. Esto implica una necesidad de mayor precisión y categorización técnica que permita una gestión más eficaz.

Durante los meses de marzo y abril, según lo reportado en el segundo informe, se consolidó el uso de la matriz Excel como herramienta de control interno. Sin embargo, la presentación de errores en las fechas de ingreso, vencimiento y carencia de información específica sobre los medios de radicación, reflejan limitaciones que podrían solventarse mediante la implementación de una solución digital robusta como un sistema interno de gestión documental.

El informe de abril-mayo introduce observaciones clave y propone un modelo mejor estructurado, basado en principios de la función pública (artículo 209 CP), enfoque normativo, indicadores de gestión y buenas prácticas. Esta propuesta resulta pertinente, necesaria y viable, especialmente si se articula con un programa de formación continua y la adopción de una cultura organizacional centrada en el servicio público.

A pesar del esfuerzo del personal por dar cumplimiento a las obligaciones legales, se constata que el modelo actual no garantiza integralmente la trazabilidad, auditoría ni mejora continua. El control de versiones, el archivo documental y el monitoreo de respuestas deben institucionalizarse y alinearse con estándares nacionales e internacionales en materia de gestión pública.

Recomendaciones

1. Migrar de herramientas como Excel a plataformas institucionales en la nube con funcionalidades de seguimiento, almacenamiento, notificaciones y control de versiones. Esto garantiza trazabilidad, integridad de datos y seguridad jurídica.
2. Aprobar un Manual Interno de Procedimientos para el trámite de PQRS, con fundamento en la Ley 1755 de 2015 y el CPACA. Este manual debe contener protocolos de respuesta, flujogramas, rutas de escalamiento, criterios de clasificación y tiempos de respuesta.
3. Crear un módulo de indicadores de gestión que permita evaluar cuantitativa y cualitativamente la eficiencia del sistema. Indicadores como porcentaje de cumplimiento de términos, índice de recurrencia y satisfacción del usuario son esenciales.
5. Capacitar al personal de manera continua en: derecho de petición, redacción jurídica, atención al usuario y uso de herramientas tecnológicas. Una gestión con talento humano capacitado es más efectiva y reduce la carga operativa y jurídica.
6. Establecer auditorías periódicas internas por parte de la Oficina de Control Interno, enfocadas en cumplimiento de términos, archivo documental, calidad de las respuestas y atención ciudadana. Las recomendaciones deben ser vinculantes y su seguimiento documentado.

Conclusion

La revisión integral de los informes presentados por el abogado de la Oficina de Control Interno pone en evidencia tanto los avances como las oportunidades de mejora en el manejo de los derechos de petición por parte del Concejo Municipal de Bucaramanga. Se constata un compromiso institucional con el cumplimiento de las normas vigentes, pero también una necesidad urgente de fortalecer los mecanismos de control, trazabilidad y sistematización.

El derecho de petición no es solo una obligación administrativa, sino una herramienta democrática clave para la legitimidad de las instituciones. La respuesta oportuna, clara y de fondo a las solicitudes ciudadanas determina en gran medida la percepción que la comunidad tiene sobre la eficiencia de su gobierno local. Recomendamos que las propuestas presentadas en este informe no solo se consideren para mejorar el proceso actual, sino que sean formalizadas a través de actos administrativos, incluidos en el plan institucional de mejoramiento y articuladas con las estrategias de atención al ciudadano.

Considero que es necesario dejar constancia de las siguientes observaciones: Durante la revisión de los informes presentados y del manejo actual de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), se evidenciaron fallas significativas en el cumplimiento de los términos legales de respuesta, destacándose múltiples casos de respuestas extemporáneas. Esta situación vulnera directamente el derecho fundamental de petición consagrado en el

artículo 23 de la Constitución y regulado por la Ley 1755 de 2015, además de comprometer la eficiencia administrativa y la imagen institucional del Concejo.

Igualmente, se identificó una grave falencia en cuanto a la trazabilidad documental: no se adjuntan copias de las respuestas emitidas ni se cuenta con un archivo centralizado o histórico de las solicitudes tramitadas. Esta falta de sistematización y gestión archivística impide verificar el contenido y oportunidad de las respuestas, lo cual representa un riesgo frente a eventuales auditorías, requerimientos de entes de control y la protección de derechos fundamentales. En consecuencia, sugiero con urgencia:

1. La implementación de un sistema de gestión documental digital para el registro, seguimiento, archivo y control de todas las PQRS.
2. La creación de un archivo institucional centralizado y obligatorio, físico y/o digital, que permita evidenciar cada etapa del trámite de las solicitudes.
3. El fortalecimiento de los mecanismos de supervisión y control sobre los tiempos de respuesta, incorporando alertas internas automatizadas.

Estas medidas no solo responden al marco normativo vigente, sino que previenen contingencias jurídicas y fortalecen la transparencia y legitimidad del Concejo ante la ciudadanía. Con esto, el Concejo Municipal podrá consolidar una cultura de legalidad, transparencia y cercanía con la ciudadanía, fortaleciendo los principios constitucionales y las buenas prácticas de gobernanza pública.

En el informe tres deje la siguiente propuesta de informe porque el informe presentado refleja un déficit en el y no es claro con los datos suministrados, la propuesta es:

Por lo anterior esta sería mi propuesta de informe:

Fecha: [Indicar fecha]

SECRETARÍA GENERAL

INFORME LEGAL Y ADMINISTRATIVO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS PQRS

1. OBJETO DEL INFORME

Este informe tiene por objeto reportar el estado actual, las acciones ejecutadas y las estrategias implementadas por la Secretaría General del Concejo Municipal de Bucaramanga, en cumplimiento del derecho fundamental de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, reglamentado por la Ley 1755 de 2015. El documento se elabora en ejercicio de los principios de legalidad, transparencia, eficiencia administrativa y rendición de cuentas.

2. MARCO JURÍDICO APLICABLE

- **Constitución Política de Colombia, art. 23 y 74**
- **Ley 1755 de 2015** – Derecho de Petición
- **Ley 1437 de 2011** – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- **Ley 1712 de 2014** – Ley de Transparencia y Acceso a la Información
- **Ley 594 de 2000** – Ley General de Archivos
- **Ley 1581 de 2012** – Protección de Datos Personales

3. ESTRUCTURA DE RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE PQRS

Canales habilitados:

- Presencial: Ventanilla única institucional.
- Escrita: Oficios radicados físicamente.
- Electrónica: Correo institucional y formulario web.

Clasificación de solicitudes y detalle de cada una de ellas:

- Peticiones (informativas, de documentos, de interés general o particular)
- Quejas
- Reclamos
- Sugerencias

Sistema implementado:

Se ha adoptado un sistema digital de seguimiento basado en Excel, próximo a migrar a plataforma automatizada, con funcionalidades para:

- Registro completo y ordenado de las solicitudes.
- Alertas automáticas de vencimiento.
- Clasificación por tipo de solicitante.
- Seguimiento y trazabilidad por funcionario y dependencia.

4. INDICADORES DE GESTIÓN (último mes)

INDICADOR	RESULTADOS
Total de PQRs recibidas	
PQRs respondidas en plazo legal	
Tiempo promedio de respuesta	
PQRs vencidas o sin respuesta	
Quejas reiterativas por asunto	

5. ACCIONES EJECUTADAS Y DE MEJORA

- Capacitación periódica en derecho de petición, redacción jurídica y uso del sistema.
- Revisión semanal de estado de solicitudes.
- Consolidación de base de datos mensualmente.
- Emisión de alertas internas automáticas por proximidad de vencimiento.
- Auditoría semestral de cumplimiento por parte del Comité de Control Interno.

6. PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO ESTRATÉGICO

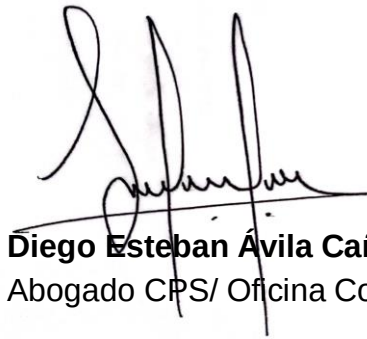
- Adopción de un **Manual Interno de Trámite de PQRs** basado en la Ley 1755 y mejores prácticas administrativas.
- Implementación de una **plataforma unificada de gestión documental** integrada con el archivo institucional.
- Inclusión de indicadores de desempeño institucional en el informe de rendición de cuentas anual.
- Evaluación de percepción ciudadana sobre la calidad de las respuestas emitidas.

7. CONCLUSIÓN

El Concejo Municipal, a través de su Secretaría General, ratifica su compromiso con el fortalecimiento de los canales institucionales de comunicación con la ciudadanía. Este informe constituye una herramienta de control legal y administrativo para verificar el cumplimiento de las normas sobre el derecho de petición, asegurar la trazabilidad de las respuestas, y mejorar la confianza ciudadana en la gestión pública.

Lo anterior a fin de que se pueda implementar por los profesionales encargados de las PQRS del concejo municipal de Bucaramanga, teniendo mayor rigurosidad a la hora de presentar los informes de seguimiento, además, se recomendaría que se realice un informe cada dos meses, esto a tratar de que se organice mejor la estructura de respuesta de pqs. Conforme a esto es importante señalar que la implementación de una sistematización en el recibimiento de las pqs y su trazabilidad a través de informes sustanciosos pueden mejorar en gran medida el seguimiento de estas acciones.

Atentamente;

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Diego Esteban Ávila Cañas', written over a horizontal line.

Diego Esteban Ávila Cañas

Abogado CPS/ Oficina Control Interno Concejo Municipal de Bucaramanga