

**LOS BENEFICIOS DE LA TECNOLOGÍA FRENTE A LA INTERPOSICIÓN Y/O
NOTIFICACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES
(PQRS), UNA VEZ SE EXPIDIÓ EL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO
ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO (LEY 1437 DE
2011).**

MICHAEL AUGUSTO CAMPO BEDOYA

CÓDIGO 4401774

DAVID MENDOZA BELTRÁN

ASESOR DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ESPECIALIZACIÓN EN FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

BOGOTÁ D.C. 2017

Resumen

La evolución tecnológica que se ha venido presentando en las últimas décadas, ha influenciado para que los gobiernos en general, establezcan políticas de desarrollo, que ayuden a la implementación de la tecnología en los diversos procesos que manejan las entidades, y así generar un beneficio para la ciudadanía en el sentido de facilitar y agilizar la tramitología, que se debe llevar a cabo la solicitud de la información requerida.

Para los ciudadanos nacionales y extranjeros que residen en Colombia y que deseen adelantar algún trámite administrativo frente a alguna entidad, podrán realizarlo de ágil y fácilmente si la entidad contra la cual requieren efectuar el proceso, tiene a su disposición mecanismos tecnológicos que lo permitan.

Por lo tanto, será necesario conocer el marco regulatorio y/o normativo que permite en la actualidad nacional adelantar los procesos de interposición y notificación de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS).

Abstract

The technological evolution that has been presented in the last decades, has influenced for the governments in general, to establish policies of development, that help to the implementation of the technology in the diverse processes that manage the entities, and thus generate a benefit for The citizenship, in the sense of facilitating and expediting the process, which must be carried out for the request of the required information.

For national and foreign citizens who live in Colombia and who wish to advance some administrative procedure, before some entity, they can do it quickly and easily, if the entity against which they need to carry out the process, has at their disposal technological mechanisms that allow it.

Therefore, it will be necessary to know the regulatory and / or regulatory framework that currently allows national, advance the processes of filing and notification of petitions, complaints, claims and requests (PQRS).

Los beneficios de la tecnología frente a la interposición y/o notificación de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS), una vez se expidió el Código De Procedimiento Administrativo Y De Lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 De 2011).

Michael Augusto Campo Bedoya¹

Introducción:

El presente ensayo tiene como finalidad analizar los principales beneficios que ha tenido el constante desarrollo tecnológico, para agilizar los trámites relacionados con la interposición y/o notificación de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) por parte de los ciudadanos colombianos y extranjeros, teniendo como referencia la normatividad nacional establecida en la Ley 1437 de 2011, con la cual se expidió el Código De Procedimiento Administrativo Y De Lo Contencioso Administrativo, y otras normas con las cuales se han venido regulando dichos procesos.

De igual forma, con el fin de desarrollar la idea plantada se analizarán , algunos antecedentes de la normativa legal tanto a nivel nacional como internacional, que han ayudado a la implementación de la tecnología en beneficio de la ciudadanía en general, haciendo que los proceso de interposición y notificación de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS), derechos de petición, se generen de forma más eficaz, eficiente, y efectiva.

En consecuencia, descritos los antecedentes, se buscará analizar la normativa vigente a nivel nacional para poder establecer los principales beneficios, ventajas, falencias y posibles mejoras, que ha tenido hasta el momento la implementación de la tecnología para la tramitología

¹ Profesional en Administración De Empresas, con Diplomado En Negocios Internacionales, estudiante del Programa de Especialización en Finanzas y Administración Pública. Universidad Militar Nueva Granada 2.017.

pertinente que se lleva a cabo en la interposición y notificación de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS).

➤ **Antecedentes nacionales**

En un principio, es importante conocer los antecedentes principales en el ámbito colombiano, que permite a los ciudadanos colombianos y extranjeros, interponer peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS), ante cualquier entidad estatal o privada, toda vez que desde 1886 en el artículo 45 de la Constitución Política Colombiana, las personas tenían el derecho civil a presentar peticiones de interés general y particular ante las autoridades, y así mismo obtener pronta respuesta (Constitución Política Colombiana, 1886).

Sin embargo, el gran cambio de la figura de derecho de petición, se vio reflejado en la Constitución De Política Colombiana de 1991, conforme a lo descrito en el artículo 23 el cual dice: “Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales” (Constitución Política Colombiana, 1991). Lo que quiere decir que se convirtió en un derecho fundamental, permitiendo a la ciudadanía la obtención de información y documentación de interés general y particular ante cualquier entidad, siempre y cuando lo permita la ley.

Ahora bien, es preciso mencionar que en su comienzo la normatividad del derecho de petición, se estableció bajo el Decreto 01 de 1984 donde se reformó el Código Contencioso Administrativo, sin embargo, el mismo fue derogado a través del artículo 309 de la Ley 1437 de 2011, donde se expidió el Código De Procedimiento Administrativo Y De Lo Contencioso Administrativo.

Por esto último, es importante tener en cuenta lo descrito por Juan Manuel Laverde Álvarez en el artículo “El procedimiento administrativo sancionatorio en el CPACA”, donde indica lo siguiente:

La finalidad y principios del CPACA enfatizan en la protección de los derechos de las personas en sede administrativa y la observancia del principio de supremacía constitucional como eje de la actuación de las autoridades públicas, a diferencia de lo que ocurría con el Decreto 01 de 1984, cuyo objeto radicaba en la aplicación de la ley. Así las cosas, el CPACA nos presenta una nueva lectura de la posición jurídica de la administración y de los ciudadanos frente a ella. (Laverde Álvarez, 2013)

Toda vez que se entiende como principal defensor de los ciudadanos la acción del derecho de petición como derecho fundamental, al tener una supremacía constitucional, siendo este el gran cambio que se presentó a partir de la expedición del CPACA.

Ahora bien, frente a la notificación electrónica, es importante saber que las entidades deben tener autorización por parte del ciudadano para proceder con dicho trámite de acuerdo con lo descrito en el numeral 1 del artículo 67 de la Ley 1437 de 2011, el cual consigna lo siguiente:

Artículo 67. Notificación personal. Las decisiones que pongan término a una actuación administrativa se notificarán personalmente al interesado, a su representante o apoderado, o a la persona debidamente autorizada por el interesado para notificarse...

1. Por medio electrónico. Procederá siempre y cuando el interesado acepte ser notificado de esta manera.

Con el objetivo de dar un ejemplo claro a lo que se refiere lo anterior, la empresa prestadora del servicio de energía eléctrica a la ciudad de Bogotá D.C., es decir, Codensa S.A. E.S.P, les

ofrece a los ciudadanos en el momento de interponer una petición, queja, reclamo y solicitud (PQRS), la opción de ser notificados a los correos electrónicos que indiquen, para lo cual, les solicitan diligenciar un formato de autorización y/o que en sus comunicados, lo expresen detalladamente, de esta forma los peticionarios no tendrían que invertir tiempo en las oficinas solicitando la copia de la respuesta, sino que le llegaría directamente al correo electrónico indicado. (Anexo 1)

➤ España

Por su parte, a nivel internacional en España se piensa en los beneficios de la tecnología con fines de comenzar a utilizarla de forma revolucionaria hasta tal punto de repensar la administración pública, y volverla una administración electrónica que no solamente incluya el derecho administrativo, sino la administración en general:

No se trata tampoco y solo de que el Derecho Administrativo se abra hacia nuevos campos que han de merecer su interés, en este caso el derecho de las nuevas tecnologías. No se trata pues de añadir un capítulo más a los manuales o una lección más a los programas. Se trata de -repensar- el concepto mismo de Administración y en consecuencia de Derecho Administrativo. (Piñar Mañas et al., 2011, p. 29)

Es importante señalar que el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las administraciones públicas utilizando medios electrónicos se establece en el artículo 6.1 LAESP, el cual indica lo siguiente:

Artículo 6.1 LAESP –reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el derecho de los previstos en el artículo 35 de la LRJPAC, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimientos, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos-. (Piñar Mañas et al., 2011, p. 130).

Con base en estos antecedentes, se puede confirmar que el desarrollo tecnología ha influenciado a nivel mundial en la búsqueda de nuevas políticas de interno en los países, toda vez

que con la ayuda electrónica, se puede volver más productivo, eficaz, eficiente y efectivo en diferentes procesos en general.

Por otro lado, frente a los procesos de notificación vale resaltar que en España se ha venido tratando este tema desde 1996, a través del Real Decreto 263, no obstante, con el artículo 2 del Real Decreto 209/2003, se añadió un nuevo capítulo, a través del artículo 12, el cual en los numerales 1 y 2 indica lo siguiente:

Capítulo IV. Notificaciones telemáticas.

Artículo 12. – Regulación de las notificaciones telemáticas.

1°. Los órganos administrativos y los organismos públicos podrán habilitar sistemas de notificación utilizando medios telemáticos de acuerdo con la disposición en el presente artículo.

2°. Podrá Practicarse la notificación por medios telemáticos a los interesados cuando, además de los requisitos especificados en el artículo 7 del presente real decreto, aquellos así lo hayan manifestado expresamente, bien indicando el medio telemático como preferente para la recepción de notificación en su solicitud, escrito o comunicación, o bien consintiendo dicho medio a propuesta del correspondiente órgano u organismo público. (Moreno, Punzón, Puerta, Ramos, 2015, p. 97)

Descrito esto, al igual que en Colombia, la entidad que desea notificar al ciudadano de la petición, queja, reclamo y/o solicitud, debe tener una previa autorización para poder proceder con dicho tipo de notificación.

➤ **Normatividad nacional**

Hechas las anteriores apreciaciones, frente al objetivo propuesto en el presente ensayo, a continuación vamos enfatizarnos en la normatividad actual, que rige para los ciudadanos colombianos y extranjeros, lo correspondiente a la interposición y notificación de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS), para lo cual, teniendo en cuenta el artículo 23 de la Constitución Política Colombiana De 1991 nos basaremos en lo establecido en la ley 1437 de 2011, donde se expidió el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

Conforme a lo anterior, en el artículo 5 del CPACA se describe los sujetos que podrán iniciar actuaciones administrativas:

Artículo 4°. Formas de iniciar las actuaciones administrativas. Las actuaciones administrativas podrán iniciarse:

1. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés general.
2. Por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés particular.
3. Por quienes obren en cumplimiento de una obligación o deber legal.
4. Por las autoridades, oficiosamente. (Congreso De La República Colombiana, 2011)

Conocidos los sujetos que pueden dar inicio a actuaciones administrativas, en el numeral 1 (uno) del artículo 5 del CPACA se establecieron los derechos y los medios o mecanismos que los ciudadanos podrán utilizar para interponer las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS):

Artículo 5. Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público. (Congreso De La República Colombiana, 2011)

Así mismo, para complementar lo anterior, es importante tener en cuenta lo descrito en el artículo 14 de Decreto 19 de 2012, el cual indica:

ARTÍCULO 14. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES, QUEJAS, RECOMENDACIONES O RECLAMOS FUERA DE LA SEDE DE LA ENTIDAD. Los interesados que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen, pueden presentar sus solicitudes, 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. (Congreso De La República Colombiana, 2012)

Si bien es cierto que en el artículo 5 del Decreto 1 de 1984, las personas ya podían hacer peticiones ante autoridades de forma verbal o escrita, y a través de cualquier medio, solamente a partir de la expedición de la Ley 1437 de 2011 se dio la opción a la ciudadanía en general, que

para realizar cualquier trámite relacionado con una petición, queja, reclamo o solicitud, podía utilizar cualquier medio tecnológico que tuviera la entidad disponible para dicho procedimiento.

Del mismo modo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 del Decreto 19 de 2012 se confirma la opción que tiene el ciudadano en el momento de interponer su petición, queja, reclamo y/o solicitud (PQRS), de usar los medios electrónicos, es decir, sin necesidad de acercarse a la oficina obligatoriamente. Algo importante de dicho artículo, es que en caso tal de que por error haya radicado en una entidad diferente a la que deseaba, dicha entidad será la encargada de trasladar por competencia la solicitud respectiva, razón por la cual la tendría la posibilidad igualmente, de utilizar el medio electrónico y/o tecnológico que tenga a disposición.

Para contextualizar lo anterior, en la actualidad diversas entidades tanto públicas como privadas hacen publicidad promocionando sus canales transaccionales, sus páginas web, redes sociales, líneas de atención tanto telefónicas como magnéticas, donde invitan a los usuarios a adelantar sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) sin necesidad de acercarse a sus oficinas.

Por otra parte, conforme al Decreto 1166 del 2016, se reglamentó la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente, por lo que en su artículo 2.2.3.12.1 se describe lo siguiente:

Artículo 2.2.3.12.1. Objeto. El presente capítulo regula la presentación, radicación y constancia de todas aquellas peticiones presentadas verbalmente en forma presencial por vía telefónica, por medio electrónicos o tecnológicos o a través de cualquier otro medio idóneo para la comunicación o transferencia de la voz.

A partir de la expedición de dicho decreto, se le ofrece al ciudadano una nueva opción para interponer las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS), ofreciendo así un beneficio más para facilitar y/o agilizar los procesos ante las entidades de las cuales requiera algún trámite administrativo.

➤ Conclusiones

Con base en los antecedentes, se evidencia un progreso positivo en materia de uso de la tecnología para la interposición y/o notificación de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) que los ciudadanos radican ante entidades públicas y privadas, toda vez que aunque es verdad que en países como España, se habla del uso de la tecnología para este tipo de trámites desde 2003, en Colombia la implementación de nuevas políticas que incentiven el uso de la tecnología para estos trámites, ha sido beneficioso facilitando el acceso y agilizando los procesos para los ciudadanos.

Ahora bien, la evolución de la tecnología y el marco legal normativo que se ha venido aplicando para la implementación de la misma en los procesos administrativos, ha beneficiado significativamente tanto a los ciudadanos que residen en predios rurales como los que habitan en grandes ciudades, debido a que por una parte no deben desplazarse obligatoriamente largas distancias para dirigirse a las oficinas de las entidades donde desean dar inicio a actuaciones administrativas, sino que a través procesos telemáticos, pueden comenzar a instaurar sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS), haciendo que sea mucho más accesible la información requerida.

No obstante lo anterior, a nivel nacional el déficit fiscal que presenta el Estado, impide que los ciudadanos cuenten con redes y servicios tecnológicamente óptimos; así mismo, la desigualdad económica que se presenta a nivel nacional, y la no cobertura total (geográfica) de las empresas prestadoras de los servicios de telecomunicación, afecta negativa el uso de la tecnología para adelantar los procesos administrativos contra diferentes entidades, pese a que esto genera que para algunos ciudadanos no les sea posible acceder a medios telemáticos, y por

ende, deban acercarse de forma obligatoria ante las oficinas de las entidades, y/o desistir del trámite que deseen realizar.

De igual forma, si bien es cierto que algunas entidades hacen publicidad promocionando sus medios tecnológicos para atender las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS), sería favorable para los ciudadanos que todas las entidades estuvieran en la obligación de dar a conocer estos canales, debido a que aumentaría el uso tecnológico, y disminuirían los tiempos para llevar a cabo los procesos administrativos. Igualmente, beneficiaría a las entidades al prestar unos servicios más eficaces, eficientes y efectivos, en cuanto a la contestación y resolución de las solicitudes radicadas por los clientes.

Saliendo del contexto, pero no menos importante, cabe resaltar la influencia positiva que ha tenido el uso de la tecnología en el cuidado del medio ambiente, dado que al usar medios telemáticos se ha disminuido la utilización de documentos físicos por parte de los ciudadanos para la interposición de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS); sin embargo, en cuanto a la notificación de las mismas, sería conveniente implementar nuevas políticas que garanticen a las entidades que estos procesos puedan y deban efectuarse a través de medios electrónicos sin previa autorización escrita o verbal de los ciudadanos.

Finalmente, se puede concluir que el constante desarrollo tecnológico, es una gran ventaja para los ciudadanos colombianos y extranjeros que desean iniciar cualquier trámite administrativo ante cualquier entidad ya sea pública o privada, toda vez que estos pueden ser adelantados a través de medios tecnológicos y/o electrónicos, sin necesidad de acercarse a las oficinas de las entidades directamente, mediante las páginas web, líneas telefónicas de servicio

y/o redes sociales, pueden adelantar los trámites pertinentes; así se genera una mayor eficacia, eficiencia y efectividad en la solución de los mismos.

Referencias Bibliográficas

Gustavo Penagos, (1995). El Servicio Público. Bogotá, Colombia.

Retina Ltda.

Moreno, Ramos, Puerta, Moraleda, (2015). Contratos Públicos Y Nuevas Tecnologías. Bogotá.

Nomas S.A.

Piñar Mañas et al., (2011). Administración Electrónica Y Ciudadanos. Pamplona.

Aranzadi, SA

Bogotá, A. M. (1886). *Constitución Política Colombiana 1886*. Recuperado de

https://es.wikisource.org/wiki/Constituci%C3%B3n_de_Colombia_de_1886

Bogotá, A. M. (1991). *Constitución Política Colombiana 1991*. Recuperado de

https://es.wikipedia.org/wiki/Constituci%C3%B3n_de_Colombia_de_1991

Bogotá, A. M. (2016). *Decreto 1166 de 2016*. Recuperado de

<http://www.icetex.gov.co/dnnpro5/Portals/0/Documentos/decretos/DERECHO-DE-PETICION-VERBAL-DECRETO-1166-DEL-19-DE-JULIO-DE-2016.pdf>

Bogotá, A. M. (2012). *Decreto 19 de 2012*. Recuperado de

<http://www.desarrolloeconomico.gov.co/sitiodesarrolloold/index.php/normatividad/10-normatividad/1140-decreto-19-de-2012-qley-antitramitesq>

Bogotá, A. M. (2013). *El procedimiento administrativo sancionatorio en el CPACA*. Recuperado de

<https://www.ambitojuridico.com/BancoConocimiento/Administrativo-y-Contratacion/noti-130130-12-el-procedimiento-administrativo-sancionatorio-en-el-cpaca>

Bogotá, A. M. (2011). *Ley 1437 de 2011*. Recuperado de

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=41249>