

**Optimización de PQRSD en la Dirección de Desarrollo Comunitario de la
Gobernación de Casanare**

Karen Natalia Bernal Fonseca

Producto Práctica Administrativa

Jonny Fernando Barreto Castaneda

Asesor Académico

Escuela Superior de Administración Pública ESAP

Facultad de Pregrado

Administración Pública

Yopal, Casanare

2026

Nota de aceptación

(Firma)_____

Presidente del jurado

(Firma)_____

Jurado

(Firma)_____

Jurado

Tabla de contenido

1.	Resumen del Trabajo	5
2.	Introducción	6
3.	Definición del Problema	7
	<i>Pregunta</i>	8
4.	Justificación	8
5.	Objetivos	9
5.	Marco conceptual.....	9
6.	Marco Legal.....	11
7.	Diagnóstico del Proceso de Gestión de PQRSD en la Dirección Técnica de Desarrollo Comunitario.....	13
	<i>Caracterización de las PQRSD recibidas</i>	14
	<i>Descripción del flujo actual del proceso</i>	16
	<i>Subproceso de revisión, aprobación y notificación del acto administrativo</i>	17
	<i>Hallazgos identificados en el diagnóstico</i>	18
8.	Metodología	¡Error! Marcador no definido.
9.	Resultados Informe MIPG Primer Trimestre 2026	21
	<i>Tasa de oportunidad a nivel de entidad</i>	21
	<i>Distribución mensual de solicitudes</i>	22
	<i>Comportamiento de la secretaría de gobierno</i>	23

	<i>Hallazgos informe MIPG</i>	24
10.	Situación Actual Sistema de Información SIDDCO	25
	<i>Estado actual de las solicitudes</i>	25
	<i>Evolución mensual</i>	26
11.	Análisis Comparativo MIPG - SIDDCO	28
12.	Recomendaciones	28
13.	Cronograma	30
14.	Conclusiones	31
15.	Bibliografía	33

Optimización de PQRSD en la Dirección de Desarrollo Comunitario de la Gobernación de Casanare

1. Resumen del Trabajo

El derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y reglamentado por la Ley 1755 de 2015, constituye una de las garantías fundamentales que el Estado debe asegurar a la ciudadanía. A partir de este principio, se documenta el desarrollo de las actividades correspondientes a la Práctica Administrativa en curso en la Dirección Técnica de Desarrollo Comunitario, adscrita a la Secretaría de Gobierno, Convivencia y Seguridad Ciudadana de la Gobernación de Casanare, como opción de grado para optar al título de Administrador Público en la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP); para ello, se analiza y formula una estrategia de mejoramiento al proceso de atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) en dicha dependencia, adoptando un enfoque cualitativo con técnicas de análisis documental, entrevistas y observación directa de la practicante.

Los resultados esperados de este proyecto contribuirán al fortalecimiento institucional de la Dirección Técnica de Desarrollo Comunitario, mejorando su capacidad de respuesta frente a las solicitudes ciudadanas y aportando al cumplimiento de los principios de transparencia, celeridad y eficacia que rigen la función pública en Colombia.

Palabras clave: Derecho de petición, flujo de gestión, gestión documental, mejoramiento de procesos, MIPG, PQRS, servicio al ciudadano, SUI, SIDCO.

2. Introducción

La gestión eficiente de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) refleja el compromiso del Estado con una gestión pública transparente, participativa y orientada al ciudadano. A través de este mecanismo, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política y reglamentado por la Ley 1755 de 2015, se impone a las entidades públicas la obligación de responder de manera oportuna, eficaz y de fondo a las solicitudes de la ciudadanía.

El presente informe documenta el desarrollo de la Práctica Administrativa realizada en la Dirección Técnica de Desarrollo Comunitario, adscrita a la Secretaría de Gobierno, Convivencia y Seguridad Ciudadana de la Gobernación de Casanare, en el marco del programa "Casanare Joven". Esta práctica constituye la opción de grado para optar al título de Administradora Pública en la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP).

Durante el ejercicio de las funciones asignadas mediante el oficio N° 0275; entre ellas la proyección de respuestas a PQRSD y la organización del archivo de gestión, se identificaron fallas estructurales en el proceso de atención y respuesta a solicitudes ciudadanas. La problemática central se concentra en la desarticulación entre la oficina de correspondencia y la dirección de desarrollo comunitario, donde los trámites administrativos propios de la dependencia son clasificados de manera incorrecta como peticiones simples, distorsionando los términos legales asignados y afectando la dependencia.

Frente a este panorama, el presente trabajo propone una estrategia de mejoramiento orientada a optimizar el proceso de gestión de PQRSD en la dependencia, mediante el diagnóstico del estado actual, la caracterización de sus causas y la formulación de lineamientos concretos de intervención, alineados con la normativa vigente y las herramientas de gobierno digital

disponibles. El informe se estructura en los siguientes apartados: definición del problema, justificación, objetivos, marcos de referencia conceptual, legal y contextual, diagnóstico del proceso y propuesta de mejoramiento.

3. Definición del Problema

Dentro de las actividades notificadas al practicante mediante el oficio N° 0275 expedido por la Gobernación de Casanare se encuentra “Apoyar la proyección de las respuestas de las PQRSD allegadas a la Dirección Técnica de Desarrollo Comunitario”.

Con relación a lo anterior, el derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y reglamentado por la Ley 1755 de 2015, establece la obligación de las entidades públicas de responder las Peticiones dentro de los términos legales establecidos. Sin embargo, en la práctica administrativa en curso se ha evidenciado que este proceso presenta fallas estructurales que impiden el cumplimiento de dicha obligación.

Entre las principales problemáticas identificadas se destacan: la demora en los tiempos de respuesta, que en muchos casos supera los 15 días hábiles permitidos por la normativa; la pérdida o extravío de documentos durante su tránsito entre dependencias, lo que impide dar seguimiento efectivo a las solicitudes ciudadanas; y el deterioro físico de los documentos en papel, que dificulta su lectura, archivo y posterior recuperación.

Por lo tanto, surge la necesidad urgente de diagnosticar el estado actual del proceso de gestión de PQRSD en la Dirección Técnica de Desarrollo Comunitario y formular alternativas de mejora concretas, viables y alineadas conforme a la ley y las herramientas de gobierno digital disponibles.

Pregunta

¿De qué manera las deficiencias en el proceso de gestión de PQRSD correspondientes al proyecto de organismos de acción comunal de la Dirección Técnica de Desarrollo Comunitario de la Gobernación de Casanare inciden en el incumplimiento de los términos legales de respuesta y qué estrategia de mejoramiento permitiría fortalecer la oportuna y eficiente atención a la ciudadanía?

4. Justificación

El derecho de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y reglamentado por la Ley 1755 de 2015, establece la obligación de las entidades públicas de responder las Peticiones dentro de los términos legales establecidos. Sin embargo, en la práctica administrativa en curso en la Dirección Técnica de Desarrollo Comunitario de la Gobernación de Casanare, se ha evidenciado que este proceso presenta fallas estructurales que impiden el cumplimiento de dicha obligación.

Entre las principales problemáticas identificadas se destacan: la demora en los tiempos de respuesta, que en muchos casos supera los 15 días hábiles permitidos por la normativa; la pérdida o extravío de documentos durante su tránsito entre dependencias, lo que impide dar seguimiento efectivo a las solicitudes ciudadanas; y el deterioro físico de los documentos en papel, que dificulta su lectura, archivo y posterior recuperación.

El presente trabajo se justifica, por lo tanto, en la necesidad urgente de diagnosticar el estado actual del proceso de gestión de PQRSD en la Dirección Técnica de Desarrollo Comunitario y formular alternativas de mejora concretas, viables y alineadas conforme a la ley y las herramientas de gobierno digital disponibles.

5. Objetivos

Objetivo General

Analizar el proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Demandas (PQRSD) en la Dirección de Desarrollo Comunitario de la Gobernación de Casanare, con el fin de identificar las causas asociadas a demoras, pérdidas y deterioro documental, y formular una estrategia de mejoramiento orientada a fortalecer la oportunidad y eficiencia en la atención a la ciudadanía.

Objetivos específicos

- Diagnosticar el estado actual del proceso de radicación, trámite y respuesta de PQRSD en la Dirección de Desarrollo Comunitario, identificando los principales cuellos de botella, fallas operativas y factores de riesgo documental.
- Caracterizar las causas que originan los retrasos en los tiempos de respuesta, la pérdida de documentos y el deterioro físico de los soportes durante el flujo del proceso de gestión de PQRSD.
- Formular una estrategia de mejoramiento del proceso de gestión de PQRSD que incluya lineamientos de organización documental, optimización de flujos y herramientas de digitalización acordes con la normativa vigente.

5. Marco conceptual

En el ejercicio de la observación directa y el análisis en la práctica administrativa se encontraron los siguientes términos que son usados con más frecuencia y que son pertinentes para la realización de este informe:

Derecho de petición: Derecho fundamental mediante el cual toda persona, natural o jurídica, puede presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, con el propósito de obtener una respuesta pronta y de fondo sobre asuntos de interés general o particular.

Flujo de gestión: Conjunto de actividades y decisiones desarrolladas de manera organizada y secuencial para completar un proceso específico.

Gestión documental: Procesos y procedimientos necesarios para la correcta organización, conservación y almacenamiento de documentos, así mismo la automatización de los flujos de trabajo.

PQRSD: Sistema que permite presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias por motivos de interés general o particular ante una entidad u organización.

Procedimiento Administrativo: La ley 1437 de 2011 contempla que es un conjunto de actos, etapas y formalidades que deben seguir las entidades públicas para tomar decisiones que afecten los derechos e intereses de los ciudadanos.

SIDCO: Sistema de Información para el Desarrollo Comunal y Organizacional de Acción Comunal (SIDCOOAC) es una plataforma integral diseñada por la dirección de Desarrollo Comunitario para fortalecer la gestión, transparencia y eficiencia en los procesos comunitarios.

SUIT: Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) es la fuente oficial que reúne todos los trámites que las entidades del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilitando su racionalización y promoviendo la transparencia en la gestión pública.

6. Marco Legal

- **Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia:** Cualquier persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las entidades del Estado, motivadas por razones de interés general o particular, con la potestad de recibir una respuesta pronta y de fondo (*Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [CONSTITUCION_POLITICA_1991], 1991*).
- **Ley 1755 de 2015 “Derecho de Petición Ante Autoridades Reglas Generales” art. 13-23:** Garantiza el derecho de petición para que sea efectivo, oportuno y de fondo, imponiendo obligaciones claras a las entidades públicas y estableciendo consecuencias para quienes lo vulneren (*Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_1755_2015], 2015*).
- **Ley 489 de 1998, art. 36 “Sistema General de Información Administrativa”:** Por medio del cual se crea el Sistema General de Información Administrativa del Sector Público, que organiza todo lo relacionado con su funcionamiento institucional, el manejo del personal, los recursos físicos y el mejoramiento administrativo. Por consiguiente, el Departamento Administrativo de la Función Pública es el encargado de diseñarlo y ponerlo en marcha, junto con las entidades expertas en sistemas de información, y entre todos deben dejar un registro histórico de cómo ha funcionado (*Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_0489_1998], 1998*).
- **Ley 1437 de 2011, art. 5 (CPACA) Modificado por la ley 2080 DE 2021, Numeral 1-9-10:** El artículo 5 del CPACA establece los derechos fundamentales que tienen todas las personas en sus relaciones con las entidades públicas. Posteriormente, con la Ley 2080 de

2021 se modernizó este artículo incorporando el uso de medios tecnológicos y digitales, adaptando el procedimiento administrativo a la era digital.

Los numerales 1,9 y 10 garantizan que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos administrativos de forma más accesible, ágil y sin barreras, aprovechando las tecnologías de la información y la comunicación en sus trámites ante las entidades públicas (*Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_2080_2021], 2021*).

- **Ley 1712 de 2014, art. 3º “Otros Principios de la Transparencia y Acceso a la Información Pública”:** Estos principios orientan la interpretación y aplicación del derecho de acceso a la información pública, bajo criterios de razonabilidad y proporcionalidad garantizar que el estado actúe de manera abierta, ágil y responsable frente a los ciudadanos (*Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_1712_2014], 2014*).
- **Decreto Ley 19 De 2012, art. 14 “Presentación de Solicitudes, Quejas, Recomendaciones o Reclamos Fuera de la Sede de la Entidad”:** Las personas que habiten en un municipio o ciudad distinta a aquella donde se encuentra la sede principal de la entidad a la que desean dirigirse, tienen el derecho de radicar sus solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos mediante canales electrónicos o a través de las dependencias regionales o seccionales de dicha entidad. En cualquiera de estos casos, los documentos presentados deberán ser trasladados a la autoridad competente dentro de un término máximo de veinticuatro horas (*Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [DECRETO_0019_2012], 2012*).

- **Ley 2166 de 2021:** Busca impulsar y fortalecer la organización de la acción comunal, asegurando que funcionen de manera democrática y participativa en todos sus niveles asociativos, también establece las reglas claras sobre cómo deben relacionarse con el gobierno y con otras personas o entidades, y garantiza que todos sus miembros puedan ejercer sus derechos y cumplir sus deberes (*Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_2166_2021], 2021*)
- **Ley 962 de 2005, art. 1, Parágrafo 2:** Mediante esta norma se crea el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y se establece la obligación de todas las entidades públicas de inscribir en el sistema los trámites y requisitos que exigen a los ciudadanos, y lo define como el único instrumento oficial de difusión de esa información. (*Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_0962_2005], s. f.*)

7. Metodología

La investigación adoptará un enfoque cualitativo de tipo descriptivo-analítico, orientado a comprender la naturaleza y causas del problema identificado en el proceso de gestión de PQRSD, por ende;

- Se analizarán los registros existentes de PQRSD radicados en la Dirección Técnica de Desarrollo Comunitario, identificando tiempos de respuesta, tasas de respuesta y tipología de solicitudes.
- Como practicante administrativo, se realizará observación directa del flujo del proceso desde el ingreso del documento hasta su respuesta, documentando los pasos, responsables y tiempos de cada etapa.

- Se realizarán entrevistas a algunos servidores públicos involucrados en el proceso, con el fin de identificar percepciones, dificultades y sugerencias de mejora desde la perspectiva interna.
- Con base en los hallazgos, se elaborará un diagnóstico situacional y formular una estrategia de mejoramiento del proceso, que podrá incluir un protocolo de gestión documental, flujogramas de proceso y recomendaciones de digitalización.

8. Diagnóstico del Proceso de Gestión de PQRSD en la Dirección Técnica de Desarrollo Comunitario

Caracterización de las PQRSD recibidas

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias que llegan a la Dirección Técnica de Desarrollo Comunitario de la Gobernación de Casanare provienen principalmente de organismos de acción comunal (OAC) del departamento y se clasifican en tres grupos según el tipo de organización solicitante: Juntas de Acción Comunal (JAC), Juntas de Vivienda Comunitaria (JVC) pertenecientes al primer grado de OAC y Asociación de Juntas de Acción Comunal (AJAC) pertenecientes al segundo grado de OAC del departamento de Casanare.

En cuanto a su naturaleza, las PQRSD se clasifican de acuerdo con los trámites que gestiona el proyecto de organismos de acción comunal dentro de la Dirección de Desarrollo Comunitario y según lo reglamentado por el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Dichos trámites, junto con sus respectivos plazos de respuesta, son los siguientes:

Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primer y segundo grado. Consiste en obtener el reconocimiento de la personería jurídica por parte de la entidad de inspección, control y vigilancia de la organización comunal, con el fin de

que esta pueda desarrollar su objeto social, ejercer legalmente sus derechos y contraer obligaciones, este trámite cuenta con 30 días hábiles calendario.(SUIT, s. f.-f)

Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primer y segundo grado. Consiste en obtener la inscripción de los libros de tesorería, inventarios, actas de asamblea, registro de afiliados, acta de reunión de junta directiva y de dignatarios, y actas de comisión de convivencia y conciliación, este trámite cuenta con 15 días hábiles calendario.(SUIT, s. f.-a)

Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primer y segundo grado. Consiste en el reconocimiento de los dignatarios de las juntas de acción comunal, juntas de vivienda comunitaria y asociaciones de juntas de acción comunal que hayan sido elegidos para el desempeño de cargos en los órganos de dirección, administración, vigilancia, conciliación y representación, este trámite cuenta con 15 días hábiles calendario.(SUIT, s. f.-d)

Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primer y segundo grado. Tiene como finalidad obtener la aprobación de la adopción o reforma de los estatutos que rigen los asuntos internos de las juntas de acción comunal, juntas de vivienda comunitaria y asociaciones de acción comunal, este trámite cuenta con 30 días hábiles calendario.(SUIT, s. f.-e)

Cancelación de la personería jurídica de las organizaciones comunales de primer y segundo grado. Consiste en la cancelación del reconocimiento legal que se impone a una organización comunal por violación de las normas legales y estatutarias, o por disolución de la organización, este trámite cuenta con 30 días hábiles calendario.(SUIT, s. f.-b)

Certificación de la personería jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primer y segundo grado. Consiste en la certificación del reconocimiento legal que se otorga a organismos comunales de primer grado (JAC, JVC) o de segundo grado (AJAC) que se encuentren ubicadas dentro de la jurisdicción del municipio correspondiente, este trámite cuenta con 15 días hábiles calendario.(SUIT, s. f.-c)

Esta distinción es relevante desde el punto de vista normativo, pues la Ley 1755 de 2015 establece un término de quince (15) días hábiles para las peticiones de información, mientras que los procedimientos administrativos de mayor complejidad cuentan con un plazo de treinta (30) días hábiles para su resolución.

Descripción del flujo actual del proceso

El proceso de gestión de PQRSD en la dependencia inicia en la Oficina de Correspondencia, instancia encargada de recibir las solicitudes provenientes de la ciudadanía y los organismos comunales bien sea de manera escrita o por correo. Una vez recibida la PQRSD, Correspondencia realiza el cargue del documento en su sistema de información, coloca su sello de recibido donde se le otorga un número de radicado y la fecha del mismo y por consiguiente el expediente es remitido a la Dirección Técnica de Desarrollo Comunitario.

En la dirección, la profesional encargada del proceso realiza un segundo registro de la solicitud en el sistema de Información para el Desarrollo Comunal y Organizacional de Acción Comunal (SIDCOAC), plataforma interna mediante la cual se lleva el control y seguimiento de las PQRSD activas. Desde esta misma plataforma, la solicitud es asignada al profesional responsable de atender los municipios correspondientes al caso, quien elabora y emite la respuesta dentro de los términos legales establecidos.

Como medida de preservación documental, cuando la PQRSD llega en formato físico, la profesional encargada realiza su digitalización inmediata, garantizando así un respaldo digital que previene la pérdida del documento original. Este mismo procedimiento se aplica a las respuestas emitidas por los profesionales, las cuales también son digitalizadas y cargadas en el sistema SIDCO para mantener el registro actualizado de solicitudes respondidas y pendientes.

Subproceso de revisión, aprobación y notificación del acto administrativo

Una vez que el profesional responsable recibe la PQRSD asignada, procede a revisar la documentación aportada, si durante este análisis se identifican documentos incompletos o inconsistencias, se elabora un oficio de hallazgos que es notificado al presidente del OAC mediante correo electrónico, con el fin de que se subsanen las deficiencias antes de continuar con el trámite, por otra parte, si la documentación cumple con los requisitos exigidos, se procede a la proyección del acto administrativo correspondiente.

En la etapa de proyección, el profesional elabora el acto administrativo y lo remite al asesor jurídico designado por la Dirección para su revisión de forma y fondo. Si el asesor identifica observaciones, el documento es devuelto al profesional para los ajustes pertinentes, de lo contrario, se aprueban tres originales del acto administrativo con la siguiente distribución: el primero para la firma de la directora de Desarrollo Comunitario y el secretario de gobierno, el segundo para la Secretaría de Gobierno y la oficina de archivo de la Dirección, y el tercero para el organismo comunal solicitante. En el caso particular de reformas estatutarias, una vez aprobado el documento, se solicita al organismo comunal dos copias del estatuto: una para el archivo institucional y otra para el propio organismo.

Respecto al proceso de firma y radicación, el acto administrativo aprobado por la directora es remitido al despacho del secretario de Gobierno mediante el libro radicador, por medio del cual se asigna el número consecutivo del acto, realiza el sellado oficial y procede a la firma del secretario. Una vez llevado a cabo este proceso, el profesional que elaboró el acto administrativo procede a descargar la PQRSD en el sistema SIDCO. En los casos de aprobación y actualización estatutaria, los estatutos son sellados con el visto bueno del responsable antes de continuar con las etapas siguientes.

Finalmente, el proceso concluye con la notificación al presidente del organismo comunal mediante correo electrónico y, adicionalmente, de manera personal. Por otra parte, el expediente completo (conformado por la resolución original, la PQRSD y sus anexos) es entregado a la oficina de archivo para su incorporación al expediente físico correspondiente, organizado por tipo de organismo: JAC, JVC o AJAC. La oficina de archivo realiza la foliación y el diligenciamiento de la hoja de control de los documentos recibidos, y el profesional de sistemas procede a digitalizar la documentación e incorporarla a la plataforma interna de la Dirección, actualizando así el estado de la PQRSD en el sistema.

Hallazgos identificados en el diagnóstico

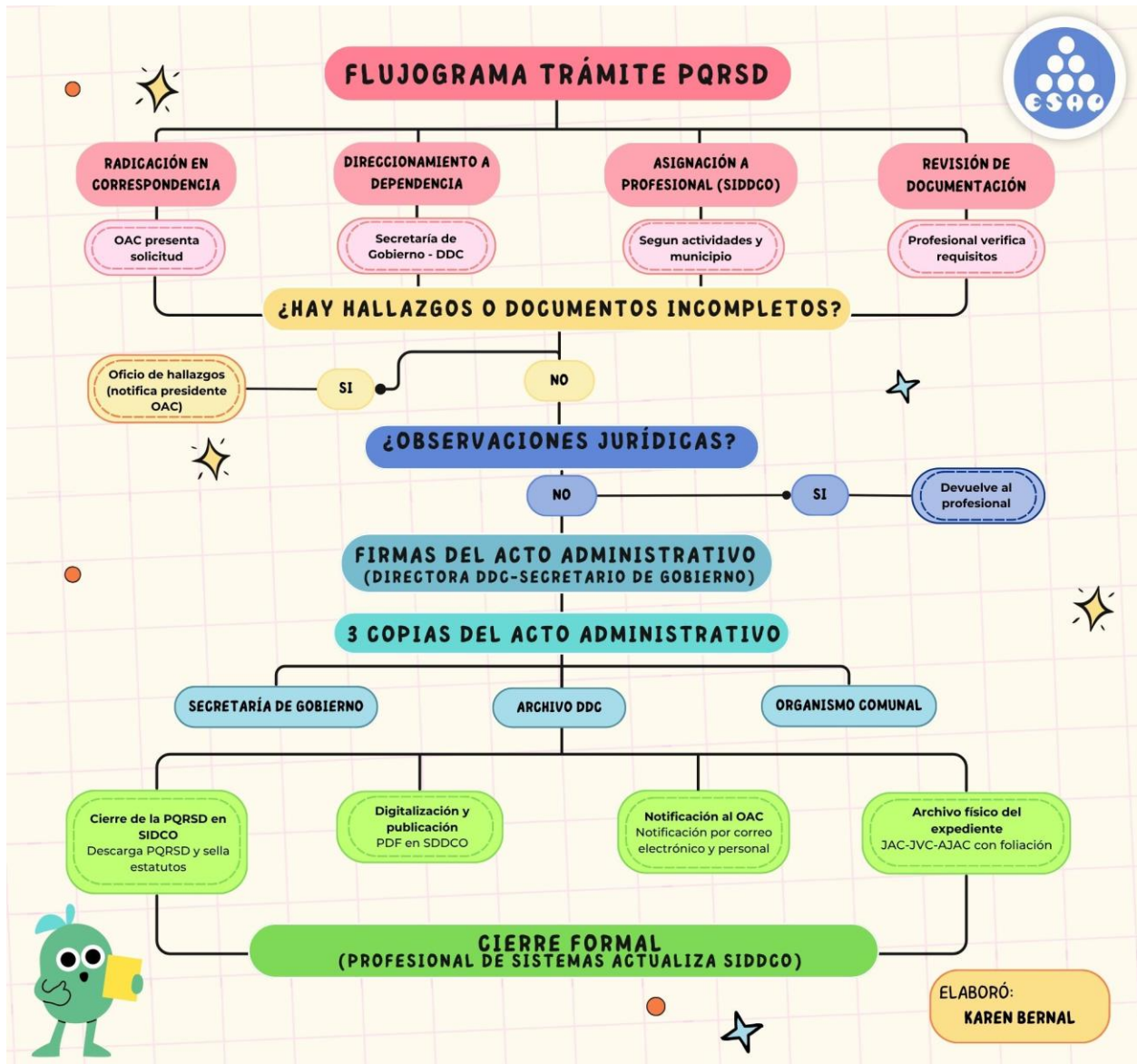
A pesar de los procesos anteriormente mencionados, se identificó una brecha de articulación entre la Oficina de Correspondencia y la Dirección Técnica de Desarrollo Comunitario. La problemática central consiste en que Correspondencia está registrando todos los documentos recibidos bajo la categoría de petición simple, asignándoles automáticamente un término de quince (15) días hábiles para su respuesta, sin distinguir si se trata de un procedimiento administrativo que, por su complejidad, tiene un plazo legal de treinta (30) días hábiles.

Esta clasificación incorrecta genera dos consecuencias directas: en primer lugar, produce una tergiversación en el seguimiento de los términos de respuesta, pues los sistemas (donde se realiza el cargue de los PQRSD) marcan como vencidos expedientes que en realidad aún están dentro del plazo legal; y en segundo lugar, impone una presión operativa innecesaria sobre los profesionales responsables, quienes deben resolver en la mitad del tiempo legal casos que por su naturaleza requieren un análisis más detallado.

En síntesis, la principal brecha identificada no radica en la ausencia de controles documentales (los cuales existen y funcionan de manera adecuada), sino en la falta de articulación y estandarización de criterios de clasificación entre las dos instancias que participan en el proceso de recepción y distribución de las PQRSD.

Figura 1

Flujograma trámite de PQRSD



Nota. Esta imagen representa el flujograma actual que dispone la DDC para el trámite de las PQRSD.

Fuente: Elaboración propia.

8. Resultados Informe MIPG Primer Trimestre 2026

El informe del primer trimestre de 2026, correspondiente al periodo enero-marzo, reportado ante el MIPG a nivel entidad, presenta el panorama general de la gestión de PQRSD en las diferentes secretarías que conforman la Gobernación de Casanare.

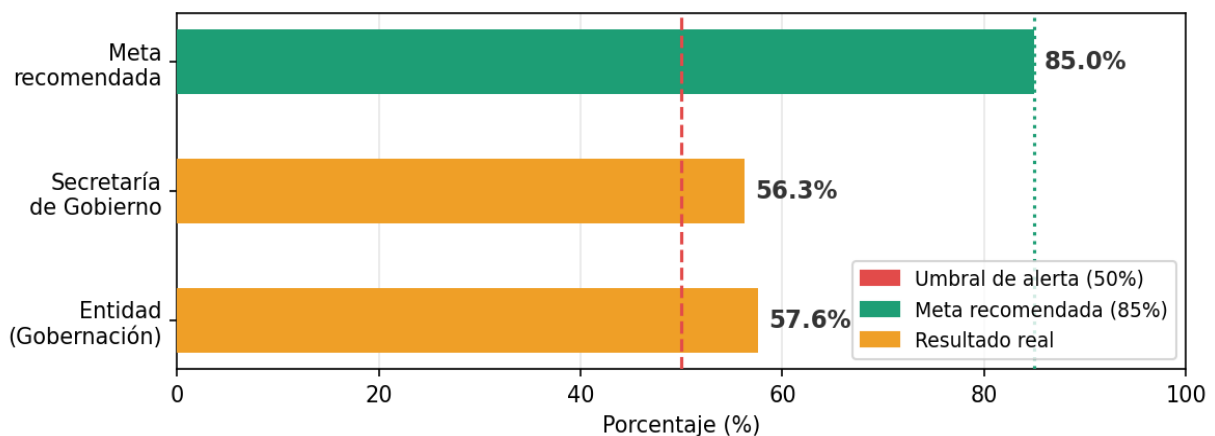
Tasa de oportunidad a nivel de entidad

Uno de los indicadores más relevantes del informe es la tasa de oportunidad, definida como el porcentaje de solicitudes resueltas dentro de los términos legales establecidos. A nivel de entidad, se registró una tasa del 57,6%, lo que equivale a que apenas seis de cada diez solicitudes recibidas se atendieron en los plazos reglamentarios.

Si bien este resultado supera el umbral de alerta del 50%, se encuentra significativamente por debajo de la meta recomendada del 85% para entidades de orden departamental, lo que evidencia una brecha de 27,4 puntos porcentuales frente al estándar deseable.

Figura 2

Tasa de oportunidad – Comparación con umbrales 1° trimestre 2026



Nota. La meta recomendada (85%) es la única que alcanza el estándar deseable para entidades de orden departamental, representada en color verde. Tanto la Entidad Gobernación (57,6%) como

la Secretaría de Gobierno (56,3%) representadas en color naranja, ambas superan apenas la línea roja punteada del umbral de alerta (50%), pero quedan muy por debajo de la meta del 85%.

Fuente: Elaboración propia.

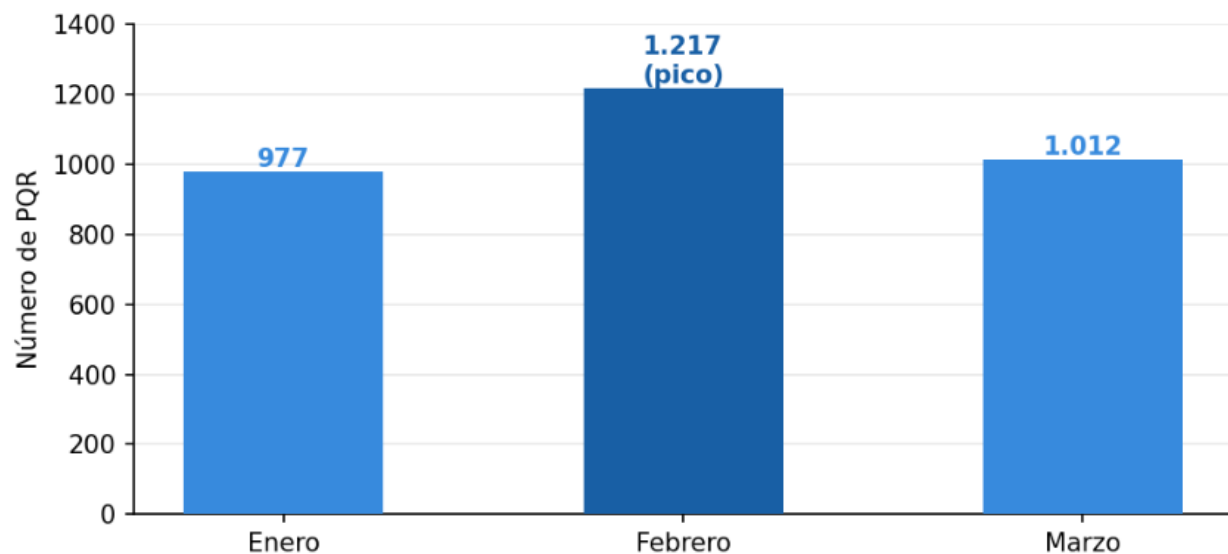
Distribución mensual de solicitudes

Durante el primer trimestre, se observó una distribución desigual en la recepción de PQRSD a nivel de la entidad. El mes de enero presentó un total de 977 peticiones, febrero concentró el 38% del total de solicitudes del trimestre, con 1.217 PQRSD radicadas, constituyéndose como el pico de demanda del período. En marzo se registró una reducción moderada con 1.012 solicitudes, aunque manteniéndose por encima del volumen de enero.

Es importante destacar que el canal de recepción predominante fue el correo electrónico, que representó el 54,8% del total de peticiones recibidas en el trimestre, con 1.756 solicitudes ingresadas por esta vía.

Figura 3

PQRSD recibidas por mes Gobernación de Casanare (enero-marzo 2026)



Nota. Enero se registró el menor volumen con 977 PQRS, representando el punto de partida más bajo del período. Febrero marcó el pico de demanda con 1.217 solicitudes, un incremento considerable respecto a enero, lo que sugiere una mayor actividad ciudadana en ese mes. Marzo, por su parte, mostró una reducción moderada con 1.012, descendiendo frente a febrero, aunque manteniéndose por encima del volumen inicial de enero.

Fuente: Elaboración propia.

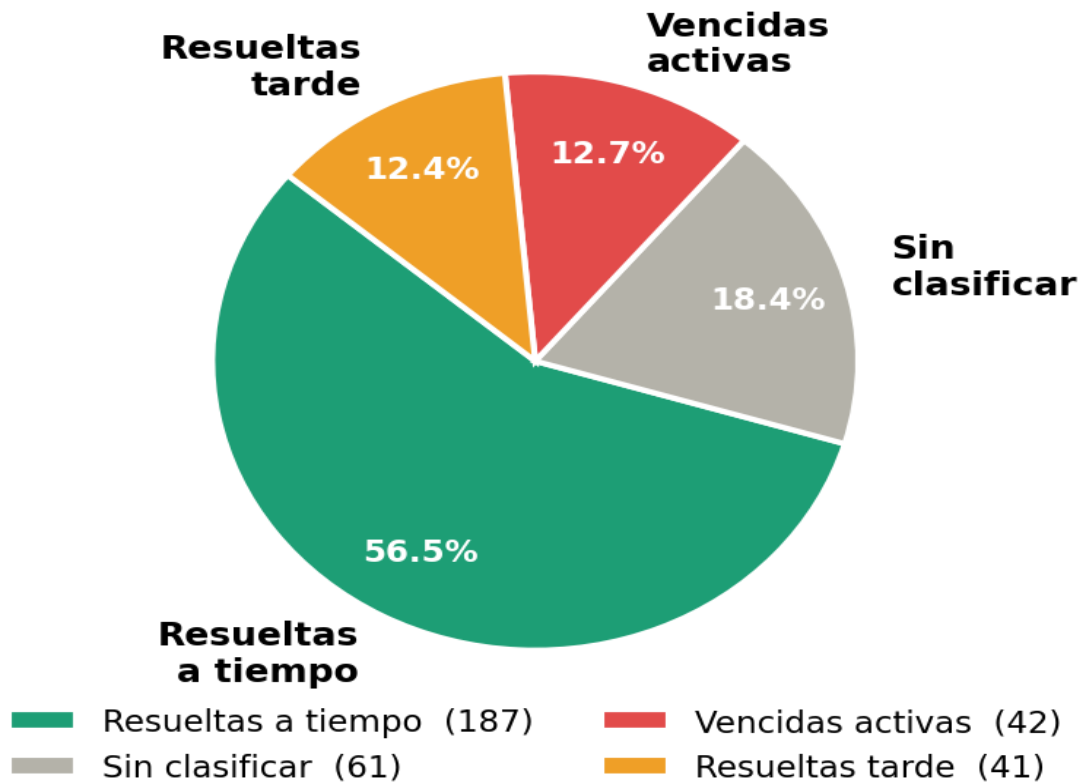
Comportamiento de la secretaría de gobierno

La Secretaría de Gobierno, que comprende tres dependencias (dirección de desarrollo comunitario, dirección de seguridad y convivencia ciudadana y la tercera dirección de riesgos y desastres), recibió un total de 331 derechos de petición durante el primer trimestre; 183 de ellas resueltas a tiempo, 41 resueltas con retrasos, 42 vencidas activas (corresponden a aquellas que se encuentran pendientes y han superado los términos legales), 4 vencidas.

La tasa de oportunidad de la Secretaría de Gobierno fue del 56,5%, inferior en 1,3 puntos porcentuales al promedio de la entidad (57,6%), lo que la posiciona como la tercera secretaría con menor porcentaje de solicitudes resueltas dentro de los términos legales. Aunque no se encuentra por debajo del umbral de alerta del 50%, la distancia frente a la meta del 85% sigue siendo preocupante.

Figura 4

Distribución de las 331 PQRSD recibidas en el 1° trimestre de 2026



Nota. La gráfica muestra cómo se distribuyeron las 331 solicitudes recibidas por la Secretaría de Gobierno durante el primer trimestre de 2026, clasificadas según su estado. En conjunto, el 25,1% de las solicitudes presentó algún tipo de incumplimiento en los términos de respuesta, lo que refuerza la necesidad de fortalecer los procesos de seguimiento y gestión de PQR en la dependencia.

Fuente: Elaboración propia.

Hallazgos informe MIPG

El informe MIPG identifica a la Dirección de Desarrollo Comunitario como una de las dependencias con desempeño crítico en materia de oportunidad. Esta dependencia concentra 36

de los 46 expedientes vencidos activos de la Secretaría de Gobierno, todos ellos correspondientes a trámites de reconocimiento de personería jurídica de organizaciones comunales.

Cabe señalar que los trámites de reconocimiento de personería jurídica representaron el 1,2% del total de solicitudes recibidas a nivel de entidad en el primer trimestre (40 solicitudes), pero su acumulación como vencidas activas genera un impacto desproporcionado en los indicadores de la dependencia.

9. Situación Actual Sistema de Información SIDDCO

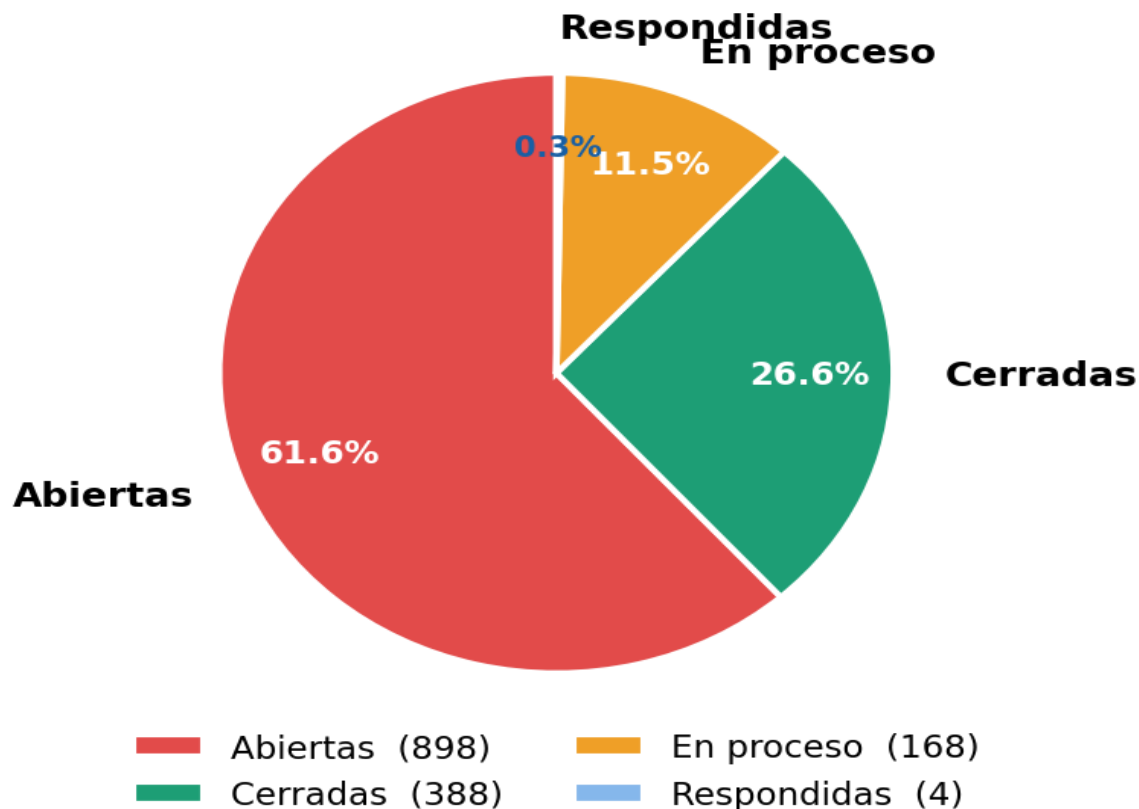
El sistema de información SIDDCO, utilizado internamente por la Dirección de Desarrollo Comunitario, permite hacer seguimiento en tiempo real a las solicitudes ingresadas. Con corte al 4 de junio de 2026, los datos muestran un panorama que complementa y amplía lo reportado en el informe MIPG, especialmente por incluir los meses de abril, mayo y el inicio de junio.

Estado actual de las solicitudes

En lo que va corrido del año 2026, la Dirección de Desarrollo Comunitario ha recibido un total de 1.458 PQR a través del sistema SIDDCO. De estas, únicamente el 26,6% ha sido cerrado satisfactoriamente (388 solicitudes), mientras que el 73,4% restante (1.070 solicitudes) continúa pendiente de resolución.

Figura 5

Estado actual PQRSD en la DDC - corte 4 de junio 2026



Nota. La gráfica de torta muestra el estado de las 1.458 solicitudes recibidas por la Dirección de Desarrollo Comunitario en lo que va del año 2026. En conjunto, el 73,4% de las solicitudes del año permanece pendiente de resolución (abiertas más las que están en proceso), lo que evidencia una carga operativa significativa para la dependencia, agravada por el pico de mayo derivado del proceso electoral de las JAC.

Fuente: Elaboración propia.

Evolución mensual

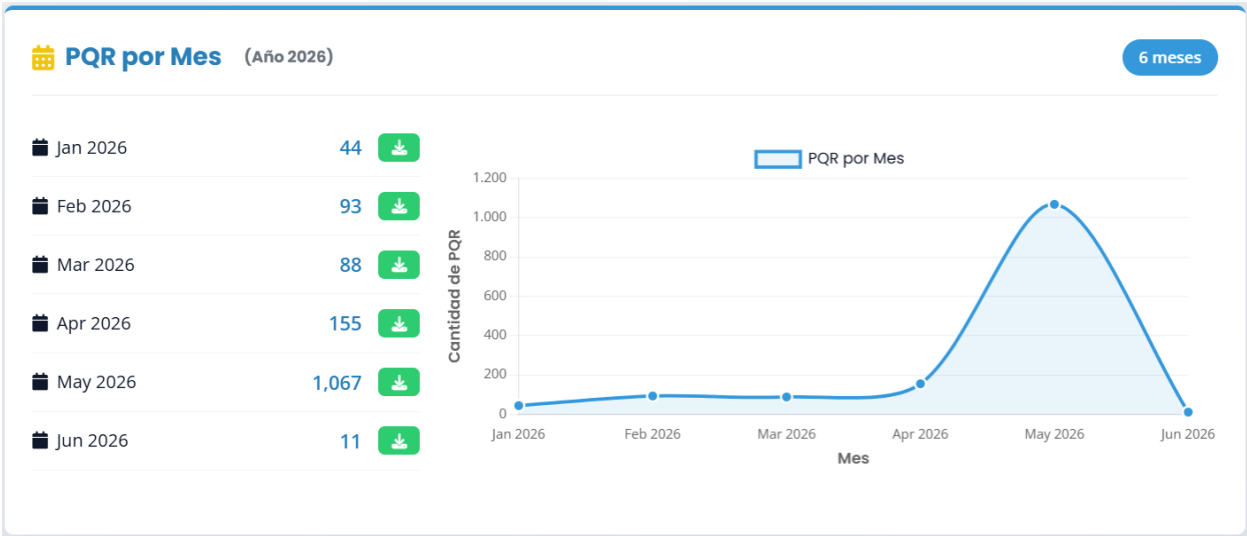
El análisis mensual del sistema SIDDCO revela una evolución atípica en el volumen de solicitudes durante el año. Desde enero hasta abril, el comportamiento fue moderado y creciente, con registros de 44, 93, 88 y 155 PQRSD respectivamente, sin embargo, el mes de mayo

presentó un incremento extraordinario con 1.067 derechos de petición radicados, representando el pico más alto en lo que va del año.

Este aumento abrupto no obedece a un deterioro en la gestión, sino a un factor coyuntural claramente identificado ya que entre los meses de abril y mayo se llevó a cabo el proceso de elecciones de organismos comunales del departamento de Casanare, que incluyó procesos como: la elección de tribunales de garantías, la elección de dignatarios y la modificación de estatutos de las diferentes OAC del departamento. Este proceso genera de manera masiva y concentrada solicitudes de reconocimiento y actualización de personería jurídica, lo cual explica el volumen excepcional registrado.

Figura 6

PQRS recibidas por la DDC – corte 4 de junio de 2026



Nota. La figura corresponde a una captura del sistema SIDDCO y presenta la evolución mensual de solicitudes recibidas por la Dirección de Desarrollo Comunitario durante los primeros seis meses de 2026. En total, la dependencia acumuló 1.458 PQRS en el período, de las cuales el 73,2% se concentró únicamente en el mes de mayo.

Fuente: Sistema de Información Dirección de Desarrollo Comunitario (SIDDCO).

10. Análisis Comparativo MIPG - SIDDCO

El informe de MIPG ofrece una perspectiva institucional de mediano plazo, con énfasis en el cumplimiento de términos y la calidad de atención al ciudadano, por su parte, SIDDCO refleja el volumen operativo en tiempo real y permite identificar tendencias emergentes que aún no han sido reportadas en los documentos necesarios para la construcción del informe trimestral de MIPG.

En este sentido, el informe de MIPG se reportó 36 expedientes vencidos activos para la DDC al cierre del primer trimestre; sin embargo, con el ingreso masivo de 1.067 solicitudes en mayo derivadas del proceso electoral de las JAC, la carga de trabajo se incrementó exponencialmente, por lo que el hecho de que el 73,4% de las solicitudes del año permanezca sin resolver en SIDDCO sugiere que la brecha de oportunidad identificada en el informe trimestral podría haberse profundizado considerablemente.

Esta situación se ve agravada por la combinación de tres factores que generan un escenario de riesgo institucional alto: una tasa de oportunidad del 56,3% en la Secretaría de Gobierno, ya muy por debajo de la meta del 85%, el alto volumen de solicitudes acumuladas en SIDDCO, muchas de las cuales podrían encontrarse en riesgo de vencimiento y la naturaleza específica de los trámites de personería jurídica, que requieren conceptos jurídicos detallados y generan tiempos de respuesta más extensos que otras tipologías de PQRSD.

11. Recomendaciones

El diagnóstico realizado permite identificar que la principal brecha en el proceso de gestión de PQRSD no radica en la ausencia de controles documentales, sino en la falta de articulación entre la Oficina de Correspondencia y la Dirección Técnica de Desarrollo

Comunitario, específicamente en la clasificación incorrecta de los trámites administrativos. Por ende, se consideran las siguientes recomendaciones:

La acción más urgente consiste en socializar con los funcionarios de la oficina de correspondencia la diferencia entre una petición simple y un procedimiento administrativo de mayor complejidad ya que, conforme a la Ley 1755 de 2015, las peticiones simples de información cuentan con un término de quince (15) días hábiles para su respuesta; sin embargo, los trámites que gestiona la DDC, como el reconocimiento de personería jurídica, la inscripción o reforma de estatutos y la cancelación de personería jurídica, están reglamentados por el SUIIT y cuentan con un plazo de treinta (30) días hábiles. Esta distinción debe ser comprendida y aplicada por el personal de correspondencia, debido a que al momento del cargue de las peticiones que llegan a la entidad si estas son clasifican de manera incorrecta, genera que el sistema marque como vencidos expedientes que legalmente aún se encuentran dentro de los términos, distorsionando los indicadores de oportunidad e imponiendo una presión operativa innecesaria sobre los profesionales responsables.

Posteriormente, se recomienda diseñar e implementar un protocolo de clasificación documental específico para los trámites de la DDC, que establezca de manera clara los tipos documentales, los términos legales aplicables a cada uno según el SUIIT y el procedimiento de cargue en el sistema. Este protocolo debe estar acompañado de una tabla de retención documental actualizada y de un instructivo de fácil consulta para los funcionarios de Correspondencia. Adicionalmente, se sugiere establecer un canal de comunicación formal y periódico entre ambas dependencias, con el fin de resolver dudas de clasificación en tiempo real y evitar la acumulación de errores que impacten los indicadores de gestión.

Finalmente, se recomienda gestionar ante la secretaría general y la dirección de tecnologías de la información la configuración de un tipo documental diferenciado en el sistema de correspondencia, que permita asignar automáticamente el término legal correcto según la naturaleza del trámite. Esta medida eliminaría el margen de error humano en la clasificación y garantizaría que los indicadores de oportunidad reflejen fielmente el desempeño real de la dependencia, en cumplimiento de los lineamientos del MIPG y de la normativa vigente.

12. Cronograma

CRONOGRAMA DE PROYECTO APLICADO						
ACTIVIDADES		TIEMPO EN EL QUE SE DESARROLLA EL PRODUCTO				
N°	DESCRIPCIÓN	MESES DEL AÑO EN CURSO				
		FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
1	Caracterización del área de práctica administrativa	18	10			
2	Caracterización inicial de PQRSD		1	22		
3	Cargue del primer informe			24		
4	Correcciones y cargue del primer informe				12	
5	Diagnóstico y metodología			20	10	
6	Cargue segundo informe				15	
7	Propuesta de mejoramiento				15	1
8	Recopilación de resultados					4
9	Cargue informe final					5
10	Presentación del proyecto					9

Fuente: Elaboración propia.

13. Conclusiones

El presente trabajo permitió documentar y analizar el proceso de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en la Dirección de Desarrollo Comunitario de la Gobernación de Casanare, identificando las principales fallas estructurales que inciden en el incumplimiento de los términos legales de respuesta y formulando una estrategia de mejoramiento orientada a fortalecer la atención oportuna a la ciudadanía.

En primer lugar, el diagnóstico evidenció que la principal brecha del proceso no reside en la ausencia de controles documentales (los cuales existen y funcionan de manera adecuada dentro de la Dirección), sino en la desarticulación entre la oficina de correspondencia y la DDC. La clasificación sistemática de los trámites administrativos de la dependencia como peticiones simples genera una distorsión en los términos legales asignados, pues los procedimientos de reconocimiento de personería jurídica, inscripción de dignatarios, reforma de estatutos y demás trámites reglamentados por el SUIT cuentan con plazos de quince o treinta días hábiles según su complejidad, los cuales no corresponden al término genérico que el sistema les asigna. Esta situación produce que expedientes que aún se encuentran dentro de los términos legales sean marcados como vencidos, afectando directamente los indicadores de oportunidad de la dependencia y de la entidad en su conjunto.

En segundo lugar, los resultados del informe de MIPG del primer trimestre de 2026 confirman el impacto de esta problemática en los indicadores institucionales, donde la secretaría de gobierno registró una tasa de oportunidad del 56,3%, ubicándose como la tercera dependencia con menor desempeño en este indicador a nivel de la Gobernación, muy por debajo de la meta recomendada del 85% para entidades de orden departamental. Dentro de esta secretaría, la DDC concentró 36 de los 46 expedientes vencidos activos, todos correspondientes a trámites de

reconocimiento de personería jurídica de organismos comunales, lo que la identifica como la dependencia con desempeño más crítico en materia de oportunidad dentro de su secretaría.

En tercer lugar, el análisis del sistema SIDDCO con corte al 4 de junio de 2026 reveló que la situación tuvo una connotación significativa en el segundo trimestre del año, debido al proceso electoral de los organismos de acción comunal del departamento de Casanare. El ingreso masivo de 1.067 solicitudes en el mes de mayo elevó el total de solicitudes recibidas en el año a 1.458, de las cuales el 73,4% permanecía pendiente de resolución al momento del corte. Este comportamiento evidencia que los picos de demanda asociados a los procesos electorales comunales son previsibles y recurrentes, por lo que requieren una respuesta institucional planificada y no reactiva.

Finalmente, la experiencia de la práctica administrativa permitió constatar que el fortalecimiento del proceso de gestión de PQRSD en la Dirección de Desarrollo Comunitario es viable y no requiere en su primera fase de recursos extraordinarios, sino fundamentalmente de voluntad institucional, coordinación interna y capacitación dirigida al personal de correspondencia. La implementación del protocolo de clasificación documental propuesto, articulado con las herramientas tecnológicas disponibles como el SIDDCO y el SUI, representa una oportunidad concreta para mejorar los indicadores de oportunidad, reducir el riesgo institucional asociado a los expedientes vencidos y fortalecer el derecho fundamental de petición de los ciudadanos y organizaciones comunales del departamento de Casanare.

14. Bibliografía

- ABC_Derecho de Peticio'n_cartilla.pdf*. (s. f.). Recuperado 23 de abril de 2026, de https://www.minjusticia.gov.co/servicio-ciudadano/Documents/ABC_Derecho%20de%20Peticio%C2%B4n_cartilla.pdf
- Asamblea Departamental de Casanare. (2019, 11 de julio). Ordenanza 006 de 2019, por la cual se establece la estructura administrativa de la Gobernación de Casanare. (2019).*
- Asamblea Departamental de Casanare. (2023). Ordenanza 020 de 2023, por la cual se crea el programa Casanare Joven. (2023).*
- Asamblea Departamental de Casanare. (2024). Ordenanza 008 de 2024, por la cual se adopta el Plan de Desarrollo Departamental «Oportunidades para Casanare 2024-2027». (2024).*
- Ayerdi, A. (s. f.). *¿Qué es la Gestión Documental?* | DocuWare. Recuperado 23 de abril de 2026, de <https://start.docuware.com/es/blog/que-es-la-gestion-documental>
- DANE - Inicio. (s. f.). Recuperado 23 de abril de 2026, de https://www.dane.gov.co/Gobernación de Casanare. (2019, 1 de noviembre). Decreto 0323 de 2019, por el cual se desarrollan los detalles operativos de la estructura administrativa de la Gobernación de Casanare. (2019).*
- Gobernación de Casanare. (2025). Resolución 4323 de 2025, por la cual se dan a conocer las vacantes disponibles para la realización de prácticas profesionales. (2025).*
- Informes PQRS Peticiones, Quejas y Reclamos—Función Pública. (2018).*
- https://www1.funcionpublica.gov.co/informes-pqrs?utm_source=chatgpt.com
- Inicio. (s. f.). Función Pública. Recuperado 23 de abril de 2026, de https://www.funcionpublica.gov.co*

Ley 1755 de 2015—Gestor Normativo. (2015).

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65334>

Ley 2166 de 2021—Gestor Normativo. (2021).

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=184758>

Leyes desde 1992—Vigencia expresa y control de constitucionalidad

[CONSTITUCION_POLITICA_1991]. (1991).

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html#23

Leyes desde 1992—Vigencia expresa y control de constitucionalidad [DECRETO_0019_2012].

(2012). http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_0019_2012.html

Leyes desde 1992—Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_0489_1998]. (1998).

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0489_1998.html

Leyes desde 1992—Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_0962_2005]. (s. f.).

Recuperado 15 de mayo de 2026, de

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0962_2005.html

Leyes desde 1992—Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_1712_2014]. (2014).

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1712_2014.html

Leyes desde 1992—Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_1755_2015]. (2015).

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1755_2015.html

Leyes desde 1992—Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_2080_2021]. (2021).

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2080_2021.html#1

Leyes desde 1992—Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_2166_2021]. (2021).

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2166_2021.html

Manual Operativo MIPG. (s. f.). Recuperado 23 de abril de 2026, de

https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/57410531/2026-02-10_Documento_metodologico_mdi_v6.1.pdf/d2da8a29-de05-ebfb-7894-fb9bdc936bb0?t=1770736296454

Mundo Archivístico. (2024, mayo 24). *QUE ES WORKFLOW O (FLUJO DE TRABAJO) Y QUE*

FUNCIÓN CUMPLEN DENTRO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL  [Video recording]. <https://www.youtube.com/watch?v=QMghvMB9z24>

Política de Gobierno Digital. (s. f.). Recuperado 23 de abril de 2026, de

<https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Politica-de-Gobierno-Digital/>

Política Nacional de InvestigaciónESAP_2024. (2024).

<https://esapedu.sharepoint.com/sites/IntraESAP/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FIntraESAP%2FDocumentos%20compartidos%2FESAP%2FSubdirecci%C3%B3n%20Nacional%20de%20Investigaciones%2FDirectrices%20Estrat%C3%A9gicas%2FPol%C3%ADtica%20Nacional%20de%20Investigaci%C3%B3nESAP%5F2024%2Epdf&parent=%2Fsites%2FIntraESAP%2FDocumentos%20compartidos%2FESAP%2FSubdirecci%C3%B3n%20Nacional%20de%20Investigaciones%2FDirectrices%20Estrat%C3%A9gicas&p=true&ga=1>

¿Que es SUIT? - SUIT - Función Pública. (s. f.). Recuperado 15 de mayo de 2026, de

<https://www1.funcionpublica.gov.co/web/suit/que-es-suit>

Sede Electrónica. (s. f.). Sede Electrónica. Recuperado 23 de abril de 2026, de

<https://www.casanare.gov.co/>

Sistema PQRSD Gobernación de Casanare. (2026).

<https://correspondencia.casanare.gov.co/pqrs/?pqrs>

- SUIT. (s. f.-a). *Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado*. Recuperado 15 de mayo de 2026, de <https://visorsuit.funcionpublica.gov.co/auth/visor?fi=3458>
- SUIT. (s. f.-b). *Cancelación de la personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado*. Recuperado 15 de mayo de 2026, de <https://visorsuit.funcionpublica.gov.co/auth/visor?fi=5897>
- SUIT. (s. f.-c). *Certificación de la personería jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primero y segundo grado*. Recuperado 15 de mayo de 2026, de <https://visorsuit.funcionpublica.gov.co/auth/visor?fi=16930>
- SUIT. (s. f.-d). *Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado*. Recuperado 15 de mayo de 2026, de <https://visorsuit.funcionpublica.gov.co/auth/visor?fi=3459>
- SUIT. (s. f.-e). *Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado*. Recuperado 15 de mayo de 2026, de <https://visorsuit.funcionpublica.gov.co/auth/visor?fi=5894>
- SUIT. (s. f.-f). *Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado*. Recuperado 15 de mayo de 2026, de <https://visorsuit.funcionpublica.gov.co/auth/visor?fi=5893>