

DERECHO & IA

Revista de Derecho, Tecnología y Gestión Pública

Aplicación de Inteligencia Artificial en la Atención de las PQR en Entidades Públicas Colombianas

Autor: Simmons Romero, Derecho&IA, entidad de derecho privado (Colombia). Bogotá, 24 de febrero de 2026.
www.derecho-ia.net · simmons@derecho-ia.net

Este documento fue elaborado con la asistencia de IA y contó con el apoyo técnico de ingenieros industriales e ingenieros de sistemas. Las referencias normativas y jurisprudenciales citadas fueron verificadas frente a fuentes oficiales (Corte Constitucional, Función Pública, Congreso de la República) y complementadas con literatura académica indexada.

Resumen

El artículo analiza cómo la inteligencia artificial y las plataformas de automatización, como n8n o Make, pueden optimizar el proceso de recepción, clasificación, respuesta y seguimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) en entidades públicas, bajo el marco normativo colombiano. Se fundamenta en el artículo 23 de la Constitución Política, la Ley 1755 de 2015 y en jurisprudencia relevante de la Corte Constitucional, en particular la Sentencia T-364 de 2004, que reitera el núcleo esencial del derecho de petición. El texto propone un workflow automatizado que permite clasificar solicitudes, recopilar normas relevantes, generar borradores de respuesta y notificar al ciudadano. Sin embargo, subraya que la aprobación final siempre recae en un funcionario público, preservando la responsabilidad jurídica y la transparencia institucional. Además, el artículo enfatiza que la IA no sustituye la función pública, sino que la complementa, mejorando eficiencia y trazabilidad, en armonía con los estándares del Archivo General de la Nación y los órganos de control.

Palabras clave: Inteligencia Artificial, Derecho de petición, Automatización, Entidades públicas, PQR, Jurisprudencia constitucional, Gestión documental, Gobierno digital, Transparencia institucional, Workflow normativo

1. Introducción

El derecho fundamental de petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, es piedra angular del Estado democrático. Su núcleo esencial implica que las peticiones deben ser atendidas de manera *pronta, de fondo, clara, precisa y congruente*. Así lo reitera la propia Corte Constitucional, para quien la garantía del derecho no se agota en responder, sino que exige que la respuesta resuelva materialmente lo pedido y satisfaga los requerimientos del solicitante. Asimismo, la Ley 1755 de 2015 regula los términos y medios idóneos para la atención de peticiones: quince (15) días hábiles como regla general, diez (10) días para peticiones de documentos e información —cuyo silencio se entiende como aceptación tácita— y treinta (30) días para consultas dirigidas a las autoridades sobre materias de su competencia.

En este contexto, el uso de herramientas de automatización e IA —como n8n, Make u otras plataformas— ofrece la posibilidad de optimizar la atención de PQR, siempre garantizando el cumplimiento del marco normativo y la participación del servidor público competente en la aprobación final, resguardando así el control institucional y la responsabilidad.

2. Marco normativo constitucional, legal y jurisprudencial

2.1. Constitución Política

- Art. 23: derecho fundamental de petición, cuya eficacia depende de su pronta respuesta y resolución de fondo.

2.2. Legislación

- Ley 1755 de 2015 (art. 14): fija los términos especiales de atención —quince (15) días como regla general, diez (10) días para documentos e información, y treinta (30) días para consultas dirigidas a las autoridades sobre materias de su competencia—.

- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015): marco procesal general del derecho de petición ante autoridades.

2.3. Jurisprudencia relevante

- Sentencia T-364 de 2004: reitera que el núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la solicitud, y que el silencio administrativo es muestra inequívoca de su vulneración.
- Sentencias T-466 de 2004 y T-508 de 2007: precisan que la respuesta debe ser de fondo, clara, precisa y congruente, y que el silencio administrativo negativo no exime a la administración de resolver.
- Sentencias C-818 de 2011 y C-951 de 2014: definen los elementos que integran el núcleo esencial del derecho de petición (pronta resolución, congruencia y claridad).

3. Secuencia general de pasos (automatizados y control humano)

A continuación, se propone una secuencia estructurada en fases que pueden automatizarse mediante IA y plataformas de automatización (n8n, Make, etc.), acompañadas siempre por la intervención final del funcionario responsable.

Fase 1: Captura y preprocesamiento (automatizable)

1. **Recepción automática de PQR** por múltiples canales (correo, portal web, WhatsApp).
2. **Clasificación inicial** mediante IA de texto (NLP): identificar tipo de solicitud (petición, queja, reclamo).
3. **Extracción de datos esenciales:** fecha, remitente, área solicitada, materia.
4. **Asignación provisional interna**, según criterios de competencia.

Fase 2: Recopilación normativa (automatizable)

5. **Consulta automática** a bases normativas internas de la entidad y al marco general (leyes, decretos, políticas internas): identificar normas aplicables.
6. **Generación de un resumen normativo** relevante por tipo de solicitud.

Fase 3: Borrador de respuesta (IA asistida)

7. **Elaboración de un borrador de respuesta estándar**, utilizando plantillas aprobadas y la información extraída.
8. **Chequeo de cumplimiento técnico:** verificar que la respuesta cumple requisitos de claridad, congruencia y término.
9. **Inserción de términos legales y normativos**, incluyendo plazos legales y remisión precisa a las disposiciones pertinentes.

Fase 4: Revisión y aprobación humana (no automatizable)

10. **Envío del borrador al funcionario competente**, con acceso al historial de la PQR y al sustento legal.
11. **Revisión humana** para garantizar adecuada interpretación de la norma, adaptación al caso concreto y observancia del derecho de petición.
12. **Aprobación formal** mediante firma electrónica o validación sistémica.

Fase 5: Notificación y cierre (automatizable)

13. **Envío automático** de la respuesta final al peticionario por los canales pertinentes (correo, portal, notificación móvil).
14. **Registro y archivo** automático en el sistema documental, asegurando trazabilidad.
15. **Generación de alertas internas** por incumplimiento de términos o para seguimiento de recursos posteriores.

Fase 6: Auditoría y aprendizaje (semiautomatizable)

- 16. **Generación de reportes automáticos** de tiempo de respuesta, calidad de borradores y tasa de revisión requerida.
- 17. **Retroalimentación continua:** ajustar modelos de IA y plantillas con base en desempeño, errores recurrentes y decisiones humanas.

4. Papel central del funcionario público

El funcionario público:

- Debe verificar la coherencia jurídica del borrador con el derecho y la política institucional.
- Asegura el cumplimiento de derechos fundamentales, especialmente la primacía del derecho de petición y la interpretación conforme.
- Su firma o validación preserva la responsabilidad legal y la transparencia institucional.
- Previene riesgos de automatización inconexa o incorrecta de un derecho fundamental.

5. Riesgos y controles normativos

Riesgo	Etapas	Control
Respuesta automática sin validación humana	Fase 4	Firma obligatoria del funcionario competente.
Incumplimiento de términos legales	Fase 2	Alertas automáticas configuradas en el flujo.
Uso incorrecto de normas	Fase 3	Integrar base normativa validada por la oficina jurídica.
Vulneración de datos personales	Todas	Cumplir Ley 1581 de 2012 (habeas data) y anonimizar datos sensibles.

Conclusión

Este artículo demuestra que la incorporación de herramientas de automatización e inteligencia artificial en la atención de PQR de entes públicos colombianos es viable y beneficiosa, siempre que se estructure mediante pasos claros —desde la recepción hasta la auditoría— y se preserve el control humano en la decisión final. En Derecho&IA consideramos que esta ruta promueve eficacia, cumplimiento del derecho fundamental de petición y preservación de la responsabilidad pública.

Bibliografía

- Corte Constitucional de Colombia. Sentencia T-364 de 2004. M.P. Eduardo Montealegre Lynett.
- Corte Constitucional de Colombia. Sentencia T-466 de 2004.
- Corte Constitucional de Colombia. Sentencia T-508 de 2007.
- Corte Constitucional de Colombia. Sentencias C-818 de 2011 y C-951 de 2014.
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición. Diario Oficial No. 49.559, 30 de junio de 2015.
- Ley 1437 de 2011. Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1581 de 2012. Régimen general de protección de datos personales.
- Sanabria, J. y otros (2023). Gobierno digital e inteligencia artificial, una mirada al caso colombiano. *Administración & Desarrollo / Ágora*, 53(1).

- Valle-Cruz, D. et al. (2020). Citado en Sanabria (2023) respecto al uso de IA en la gestión pública para automatización de trámites y toma de decisiones.