



Informe PQRSF

1er Cuatrimestre 2026



Introducción

El presente Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSF) correspondiente al primer cuatrimestre de 2026 tiene como propósito exponer de manera integral el análisis de la gestión adelantada por la corporación Rotorr frente a las solicitudes presentadas por los usuarios y demás grupos de interés durante el periodo evaluado.

En este informe se consolidan y examinan los resultados en términos de volumen, tipología, tiempos de respuesta y niveles de atención, con el fin de valorar la eficiencia, oportunidad y calidad del servicio prestado. Asimismo, se identifican tendencias, alertas y oportunidades de mejora que contribuyen al fortalecimiento de los procesos institucionales.

Este documento se constituye en una herramienta estratégica para el seguimiento y la evaluación del desempeño institucional, al tiempo que promueve el mejoramiento continuo de los canales y mecanismos de atención al ciudadano, en concordancia con los principios de transparencia, participación y orientación al servicio.

Objetivo General

Analizar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSF) recibidas por la corporación Rotorr durante el primer cuatrimestre de 2026, con el fin de evaluar la eficiencia, oportunidad y calidad en la atención brindada a los usuarios y grupos de interés, contribuyendo al fortalecimiento del desempeño institucional.

Objetivos Específicos

- Consolidar y clasificar las PQRSF recibidas durante el periodo evaluado, de acuerdo con su tipología, canal de ingreso y dependencia responsable.
- Evaluar los tiempos de respuesta y el cumplimiento de los términos establecidos, conforme a la normatividad vigente y los lineamientos institucionales.
- Analizar la calidad y pertinencia de las respuestas emitidas, identificando oportunidades de mejora en la atención al ciudadano.
- Identificar tendencias, causas recurrentes y posibles riesgos asociados a la gestión de PQRSF que permitan la toma de decisiones informadas.
- Formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento de los procesos, canales de atención y mecanismos de seguimiento, en el marco de la mejora continua institucional.

Alcance

El presente informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSF) comprende el análisis de todas las solicitudes recibidas por la corporación Rotorr durante el primer cuatrimestre de 2026, a través de los diferentes canales de atención dispuestos para los usuarios y grupos de interés.

Incluye la consolidación, clasificación y evaluación de las PQRSF en función de su tipología, origen, tiempos de respuesta y estado de gestión, con el propósito de verificar el cumplimiento de los términos establecidos y los estándares de calidad en la atención.

El alcance del informe abarca igualmente la identificación de tendencias, situaciones recurrentes y posibles oportunidades de mejora en los procesos institucionales asociados a la atención al ciudadano. No obstante, se limita al análisis descriptivo y evaluativo de la información registrada durante el periodo objeto de estudio, sin incluir la ejecución de acciones correctivas, las cuales serán formuladas e implementadas por las áreas competentes en etapas posteriores.

Este documento aplica a todas las dependencias de la corporación Rotorr que intervienen en la recepción, trámite y respuesta de las PQRSF, constituyéndose en un insumo clave para el seguimiento, control y fortalecimiento del sistema de atención al ciudadano.

Marco legal

- Constitución Política de Colombia artículos 23, 92 y 209.
- **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.

- **Artículo 92.** Cualquier persona natural o jurídica podrá solicitar a la autoridad competente la aplicación de las sanciones penales o disciplinarias derivadas de la conducta de las autoridades públicas.
- **Artículo 209.** La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones
- **Ley 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Artículo 76,** el cual establece que: "La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular".
- **Ley 87 de 1993,** por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- **Artículo 12,** literal i), "Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente".
- **Ley 1437 de 2011,** por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

- **Ley 1755 del 30 de junio de 2015**, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Decreto 1537 de 2001**, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado.

Metodología

Para la elaboración del presente informe correspondiente al primer cuatrimestre de 2026, se adoptó un enfoque metodológico mixto (cuantitativo y cualitativo), orientado a garantizar un análisis integral de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) tramitadas por la corporación Rotorr durante el periodo evaluado.

En la fase cuantitativa, se realizó la recolección, depuración y consolidación de la información proveniente del sistema institucional de gestión de PQRSF, complementada con los registros físicos y digitales disponibles en los distintos canales de atención. Posteriormente, los datos fueron organizados y clasificados bajo criterios estandarizados, tales como: Tipo de solicitud, canal de ingreso, dependencia responsable, origen, fechas de radicación y respuesta, así como estado del trámite.

En la fase cualitativa, se efectuó un análisis interpretativo de la información, enfocado en identificar patrones de comportamiento,

tendencias, causas recurrentes y aspectos críticos asociados a la atención de las solicitudes. Este análisis permitió valorar la calidad, pertinencia y oportunidad de las respuestas emitidas, así como las acciones implementadas para la mejora del servicio.

De manera complementaria, se aplicaron herramientas de análisis descriptivo para la medición de indicadores clave, especialmente en lo relacionado con tiempos de respuesta y niveles de cumplimiento frente a los términos establecidos.

La integración de ambos enfoques metodológicos permitió obtener una visión estructurada y confiable del desempeño institucional en la gestión de PQRSF, generando insumos estratégicos para la toma de decisiones y el fortalecimiento continuo de los procesos de atención al ciudadano.

Seguimiento

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, la corporación Rotorr realiza el seguimiento permanente a los tiempos de respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), garantizando la observancia de los términos legales y la adecuada atención a los ciudadanos.

De acuerdo con la normatividad vigente, las peticiones en ejercicio del derecho fundamental de petición deben resolverse dentro de un término máximo de quince (15) días hábiles. Cuando la solicitud esté orientada a la obtención de documentos o información, el plazo de respuesta será de diez (10) días hábiles. En caso de no emitirse

respuesta dentro de este término, se entenderá como aceptada la solicitud, y la información deberá ser entregada al peticionario dentro de los tres (3) días hábiles siguientes.

Cuando, por circunstancias excepcionales, no sea posible dar respuesta dentro de los términos establecidos, la entidad informará oportunamente al peticionario las razones que justifican la demora, así como el nuevo plazo en el cual se resolverá la solicitud. Dicho plazo adicional no podrá exceder el doble del término inicialmente previsto, en concordancia con lo dispuesto por la normativa aplicable.

Este seguimiento se realiza mediante la verificación periódica de los registros en el sistema institucional de PQRSF, permitiendo identificar alertas de vencimiento, medir niveles de cumplimiento y fortalecer la gestión oportuna y eficiente de las solicitudes, en el marco de los principios de transparencia, eficacia y servicio al ciudadano.

Derecho de petición	Solicitante	Fecha de Radicación	Término de Respuesta
Requerimiento de información	Alcaldía Mayor de Bogotá - Dirección Distrital de Inspección vigilancia y control	08/01/2026	Comunicación enviada dentro del término.
Verificación documentos (Certificado contractual)	Cosinte Ltda -	13/01/2026	Comunicación enviada dentro del término.

Derecho de petición	Solicitante	Fecha de Radicación	Término de Respuesta
ICXAR Solicitud de aclaración	Universidad de Antioquia	15/01/2026	Comunicación enviada dentro del término.
Solicitud	LINKTIC S.A.S.	15/01/2026	Comunicación enviada dentro del término.
Requerimiento	Universidad de Antioquia	31/01/2026	Comunicación enviada dentro del término.
Derecho de petición	Univeridad Nacional de Colombia	12/02/2026	Comunicación enviada dentro del término.

Conclusiones

- Del análisis de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) gestionadas por la corporación Rotorr durante el primer cuatrimestre de 2026, se destacan las siguientes conclusiones:
- En primer lugar, se evidencia un alto nivel de cumplimiento en los términos de respuesta, en concordancia con lo establecido en la Ley 1755 de 2015. La totalidad de las solicitudes analizadas fueron atendidas dentro de los plazos legales, a excepción de dos casos específicos en los que se emitieron respuestas preliminares, lo cual

demuestra una adecuada gestión preventiva frente a posibles vencimientos.

- En segundo lugar, se observa que las solicitudes provienen principalmente de entidades públicas, instituciones educativas y organizaciones del orden nacional, tales como la Universidad Nacional de Colombia, la Universidad de Antioquia y la Cámara de Representantes de Colombia, lo que refleja un nivel significativo de articulación interinstitucional y control por parte de actores relevantes.
- Asimismo, se identifica que la mayor proporción de solicitudes corresponde a requerimientos de información, verificación documental y derechos de petición, lo cual evidencia una demanda orientada principalmente al acceso a la información y a la transparencia institucional.
- Por otra parte, la gestión realizada permite concluir que la corporación Rotorr cuenta con mecanismos efectivos de seguimiento y control, que facilitan la trazabilidad de las solicitudes, el cumplimiento de los tiempos de respuesta y la adecuada comunicación con los peticionarios.
- Finalmente, los casos en los que se generaron respuestas preliminares, particularmente asociados a solicitudes trasladadas o de mayor complejidad, evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos internos de articulación y consolidación de información, con el fin de optimizar los tiempos de respuesta definitiva y mantener los estándares de calidad en la atención al ciudadano.



En términos generales, la gestión de PQRSF durante el periodo evaluado refleja un desempeño eficiente, oportuno y alineado con los principios de transparencia, responsabilidad y servicio, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza institucional y a la mejora continua de los procesos.