



Informe PQRSF

2.º Cuatrimestre, 2026



Introducción

El presente Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSF) correspondiente al segundo cuatrimestre de 2026 tiene como propósito presentar de manera integral el análisis de la gestión adelantada por la corporación Rotorr frente a las solicitudes, requerimientos, peticiones y demás manifestaciones recibidas de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés durante el periodo comprendido entre mayo y agosto de 2026.

El informe constituye un instrumento de seguimiento y evaluación de la gestión institucional, mediante el cual se consolida, organiza y analiza la información relacionada con las PQRSF recibidas a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la corporación. Su desarrollo permite conocer el comportamiento de las solicitudes, su clasificación por tipología, origen, temática y dependencia responsable, así como verificar la oportunidad en la atención y respuesta de los requerimientos.

De igual manera, el análisis busca determinar el nivel de cumplimiento de los términos establecidos para la atención del derecho de petición y demás solicitudes ciudadanas, identificando posibles situaciones que puedan afectar la oportunidad, calidad y efectividad de las respuestas. En este sentido, el seguimiento realizado permite generar alertas tempranas, fortalecer los mecanismos de control y promover acciones preventivas orientadas a evitar vencimientos y garantizar una adecuada trazabilidad de cada solicitud.

Durante el periodo objeto de evaluación, las PQRSF constituyen además una fuente relevante de información para conocer las necesidades, inquietudes y expectativas de los diferentes grupos de interés frente a la gestión de la corporación. El análisis de esta información permite identificar tendencias, temas recurrentes, oportunidades de mejora y posibles necesidades de fortalecimiento en los procesos institucionales, particularmente en materia de atención al ciudadano, gestión documental, transparencia y acceso a la información.

En este contexto, el informe no se limita a presentar datos estadísticos sobre las solicitudes recibidas, sino que busca realizar una valoración cualitativa y cuantitativa de la gestión, orientada a determinar el nivel de respuesta institucional y establecer recomendaciones que contribuyan al mejoramiento continuo de los mecanismos de atención y comunicación con los grupos de interés.

Asimismo, los resultados obtenidos se constituyen en un insumo para el seguimiento de la gestión institucional y para la toma de decisiones, permitiendo fortalecer la articulación entre las diferentes dependencias responsables de atender las solicitudes y consolidar mecanismos de control que garanticen respuestas oportunas, claras, pertinentes y de fondo.

Finalmente, este informe contribuye al fortalecimiento de una cultura institucional basada en los principios de transparencia, eficacia, eficiencia, oportunidad, participación, responsabilidad y orientación al servicio, promoviendo una relación más cercana y confiable entre la corporación Rotorr y sus usuarios y grupos de interés. De esta manera, la gestión de PQRSF se consolida como un mecanismo de participación

y control que, además de garantizar la atención de las solicitudes, aporta al fortalecimiento institucional y a la mejora continua de los procesos.

Objetivo General

Analizar la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSF) recibidas y atendidas por la corporación Rotorr durante el segundo cuatrimestre de 2026, con el propósito de evaluar la oportunidad, eficiencia, calidad y efectividad en la atención y respuesta a los usuarios y grupos de interés, así como identificar tendencias, situaciones susceptibles de mejora y oportunidades de fortalecimiento de los mecanismos institucionales de atención, seguimiento y respuesta, contribuyendo al mejoramiento continuo y al fortalecimiento del desempeño de la corporación.

Objetivos Específicos

- Consolidar y caracterizar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSF) recibidas por la corporación Rotorr durante el segundo cuatrimestre de 2026, considerando su tipología, fecha de radicación, canal de recepción, procedencia y dependencia responsable.
- Verificar el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la normatividad vigente, identificando el nivel de oportunidad en la atención de las solicitudes y posibles situaciones que requieran acciones preventivas.

- Analizar el comportamiento de las PQRSF durante el periodo evaluado, identificando tendencias, temáticas recurrentes, volumen de solicitudes y características de los requerimientos formulados por los diferentes usuarios y grupos de interés.
- Evaluar la calidad y pertinencia de la gestión realizada, considerando la trazabilidad de las solicitudes, las actuaciones adelantadas y la respuesta proporcionada al peticionario.
- Identificar oportunidades de mejora en los procesos y mecanismos institucionales relacionados con la recepción, clasificación, trámite, seguimiento y respuesta de las PQRSF.
- Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control, mediante la identificación de alertas relacionadas con solicitudes pendientes, tiempos de atención y riesgos de vencimiento.
- Generar recomendaciones de mejora orientadas a optimizar la atención a los usuarios y grupos de interés, fortalecer la transparencia y facilitar la toma de decisiones institucionales a partir de los resultados obtenidos durante el periodo evaluado.

Alcance

El presente Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSF) comprende el análisis y evaluación de las solicitudes recibidas y gestionadas por la corporación Rotorr durante el segundo cuatrimestre de 2026, correspondiente al periodo comprendido entre mayo y agosto

de 2026, a través de los diferentes canales de atención habilitados para los usuarios, ciudadanos y demás grupos de interés.

El alcance contempla la recopilación, consolidación, depuración, clasificación y análisis de la información registrada durante el periodo objeto de evaluación, considerando variables como tipología de la solicitud, fecha de radicación, procedencia, asunto o temática, canal de recepción, dependencia responsable, estado de gestión y oportunidad de la respuesta.

Asimismo, se realiza la verificación de los tiempos de atención y respuesta, con el propósito de determinar el nivel de cumplimiento de los términos establecidos en la normatividad vigente y evaluar la capacidad institucional para atender de manera oportuna, eficiente, clara y pertinente los requerimientos formulados por los grupos de interés.

El informe incorpora igualmente un análisis orientado a identificar tendencias, comportamientos recurrentes, situaciones susceptibles de mejora, alertas y oportunidades de fortalecimiento relacionadas con la gestión de PQRSF. Estos elementos permiten generar información útil para la toma de decisiones y para el fortalecimiento de los mecanismos de atención, seguimiento, trazabilidad y respuesta institucional.

De igual manera, el alcance comprende la identificación de aspectos relacionados con la gestión documental, articulación entre dependencias y control de los tiempos de respuesta, particularmente en aquellos requerimientos que por su naturaleza demanden la participación de diferentes áreas o la recopilación de información adicional para la elaboración de una respuesta de fondo.

El presente informe tiene un carácter descriptivo, analítico y evaluativo y se fundamenta en la información disponible y registrada durante el periodo comprendido entre mayo y agosto de 2026. En consecuencia, sus resultados permiten establecer el estado de la gestión durante el periodo evaluado, así como formular recomendaciones y oportunidades de mejora, sin que ello implique directamente la ejecución de acciones correctivas, cuya implementación corresponde a las dependencias responsables, de acuerdo con sus competencias.

Finalmente, el alcance aplica a las dependencias y funcionarios de la corporación Rotorr que participan en las etapas de recepción, registro, direccionamiento, trámite, seguimiento y respuesta de las PQRSF, constituyéndose en un instrumento de apoyo para el seguimiento institucional, el control interno, la transparencia, la orientación al servicio y el mejoramiento continuo de los procesos de atención a los ciudadanos y grupos de interés.

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 de 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 segundo 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 el marco de las disposiciones establecidas en la Ley 1755 de 2015, la corporación Rotorr realiza el seguimiento sistemático y periódico a la recepción, trámite, gestión y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRSF) presentadas por los ciudadanos, usuarios y demás grupos de interés durante el segundo cuatrimestre de 2026. Este ejercicio tiene como finalidad verificar la oportunidad de las respuestas, garantizar la adecuada atención de los requerimientos y fortalecer los mecanismos institucionales de control y trazabilidad.

De conformidad con la normativa vigente, las peticiones formuladas en ejercicio del derecho fundamental de petición deben ser resueltas

dentro de los términos legalmente establecidos. Como regla general, las peticiones deben atenderse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Cuando se trate de peticiones relacionadas con la solicitud de información o documentos, el término aplicable es de diez (10) días hábiles, de acuerdo con las disposiciones correspondientes.

En aquellos casos en los que la información o documentación solicitada no pueda ser suministrada dentro del término establecido, se debe comunicar esta circunstancia al peticionario, indicando las razones que justifican la imposibilidad de atender la solicitud oportunamente y señalando el plazo en el cual se dará respuesta. Lo anterior permite garantizar la transparencia del trámite y mantener informado al solicitante sobre el estado de su requerimiento.

El seguimiento desarrollado durante el periodo evaluado contempla la revisión de los registros de PQRSF, fechas de radicación, responsables de trámite, estado de las solicitudes y fechas de respuesta, con el propósito de identificar oportunamente solicitudes pendientes, próximas a vencer o que requieran gestión adicional por parte de las dependencias responsables.

De manera complementaria, se realiza la verificación de la trazabilidad de las comunicaciones y respuestas emitidas, procurando que estas sean oportunas, claras, pertinentes, completas y coherentes con el requerimiento formulado. Cuando una solicitud requiere la participación de varias dependencias, se promueve la articulación interna necesaria para consolidar la información y emitir una respuesta integral.

Este mecanismo de seguimiento permite establecer el nivel de cumplimiento institucional, identificar situaciones recurrentes y generar alertas preventivas frente a posibles riesgos de vencimiento. Asimismo, proporciona información para la construcción de indicadores de gestión y para la formulación de acciones de mejora orientadas a fortalecer la capacidad de respuesta institucional.

En este sentido, el seguimiento a las PQRSF durante el segundo cuatrimestre de 2026 se consolida como un mecanismo de control y mejora continua que contribuye al fortalecimiento de los principios de transparencia, eficacia, eficiencia, oportunidad, responsabilidad y orientación al servicio, promoviendo una atención adecuada de los ciudadanos y demás grupos de interés de la corporación Rotorr.

Trámite	Solicitante	Fecha de Radicación	Término de Respuesta
Derecho de petición	U. de Nariño	12/05/26	Quince días hábiles por disposición artículo 14, Ley 1755 de 2015
Derecho de petición	Ingenium Colombia SAS	21/05/26	Quince días hábiles por disposición artículo 14, Ley 1755 de 2015
Derecho de petición	Secretaría Jurídica Distrital - Alcaldía Mayor de Bogotá	29/05/2026	Diez días hábiles
Derecho de petición	GDSVma	29/05/26	Quince días hábiles por disposición artículo 14, Ley 1755 de 2015

Trámite	Solicitante	Fecha de Radicación	Término de Respuesta
Derecho de petición	Ana Milena Hinojoso, alcaldesa municipio de Atrato	29/07/26	Sin término
Derecho de petición	Sandra María Morales Villegas, instructora Oficina Veeduría Disciplinaria- Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín	29/07/26	Diez días hábiles

Análisis de la Información

Para el segundo cuatrimestre de 2026, la corporación Rotorr registró un total de seis (6) trámites de derecho de petición, correspondientes a solicitudes formuladas por instituciones de educación superior, entidades públicas, organizaciones y particulares. El análisis de los registros permite identificar el comportamiento de las solicitudes, los términos aplicables y los aspectos que requieren seguimiento para garantizar una gestión oportuna y conforme con la normatividad vigente.

En cuanto al comportamiento temporal, se observa que cuatro (4) de las seis (6) solicitudes fueron radicadas durante el mes de mayo, mientras que las dos (2) restantes corresponden al mes de julio. Esto representa una mayor concentración de solicitudes al inicio del periodo evaluado, particularmente en mayo, situación que puede estar asociada con requerimientos de información y actuaciones administrativas propias de la dinámica institucional.

Respecto de los términos de respuesta, cuatro (4) solicitudes se encuentran sujetas al término general de quince (15) días hábiles, de conformidad con el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Adicionalmente, dos (2) solicitudes tienen establecido un término de diez (10) días hábiles, correspondiente a aquellas relacionadas con solicitudes de información o documentos, de acuerdo con la naturaleza del requerimiento.

Es importante señalar que en uno de los registros, correspondiente a la solicitud presentada por la Alcaldesa del municipio de Atrato el 29 de julio de 2026, se indica "sin término". Esta situación debe ser objeto de revisión y precisión en los registros institucionales, dado que la ausencia de un término registrado no significa necesariamente que la solicitud carezca de plazo legal para su atención. Se recomienda verificar la naturaleza y contenido de dicha petición y determinar el término aplicable conforme a la normativa vigente, dejando la respectiva evidencia en el sistema de seguimiento.

En términos porcentuales, de los seis (6) trámites registrados, cuatro (4), equivalentes al 66,7 %, corresponden al término general de quince (15) días hábiles, mientras que dos (2), equivalentes al 33,3 %, corresponden a solicitudes con término de diez (10) días hábiles. Esta distribución evidencia que predomina el término general para la atención de los derechos de petición.

La procedencia de las solicitudes refleja igualmente una diversidad de grupos de interés. Se identifican instituciones de educación superior, entidades de la administración pública, organizaciones y personas naturales, entre ellas la Universidad de Nariño, la Universidad Nacional de Colombia, la Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de

Bogotá y la Alcaldía del municipio de Atrato. Esta diversidad demuestra la importancia de mantener mecanismos institucionales de atención capaces de responder a diferentes tipos de requerimientos y perfiles de solicitantes.

Desde la perspectiva de la gestión institucional, el volumen registrado —seis solicitudes durante el periodo— permite realizar un seguimiento individualizado de cada trámite. No obstante, resulta fundamental mantener controles sobre las fechas de vencimiento, especialmente frente a las solicitudes sometidas al término de diez (10) días hábiles, por contar con un plazo de atención más reducido.

Asimismo, se recomienda fortalecer la calidad del registro de la información, procurando que cada trámite contenga de manera completa la fecha de radicación, tipo de solicitud, término legal aplicable, dependencia responsable, fecha límite de respuesta, estado del trámite, fecha de respuesta y evidencia de la comunicación enviada al solicitante. Esta información facilita la trazabilidad y permite generar indicadores confiables para la evaluación de la gestión.

Evaluación de la Gestión

La información correspondiente al segundo cuatrimestre de 2026 permite evidenciar una gestión susceptible de seguimiento y control permanente, especialmente por tratarse de solicitudes provenientes de diferentes actores institucionales y por la aplicación de términos de respuesta diferenciados.

El principal aspecto positivo corresponde a la posibilidad de realizar un seguimiento individual a los seis (6) trámites registrados, lo cual facilita la identificación de responsables, términos y estados de atención. Sin embargo, se identifica como oportunidad de mejora la necesidad de homogeneizar los criterios de registro de los términos de respuesta, particularmente en los casos en que el sistema o matriz institucional reporte expresiones como "sin término".

La adecuada identificación del término legal constituye un elemento esencial del control preventivo, puesto que permite establecer con precisión la fecha máxima para responder y generar alertas oportunas. En consecuencia, cada solicitud debería ser revisada desde su radicación para determinar su naturaleza y el término que le corresponde.

De igual manera, el seguimiento debería permitir diferenciar entre solicitudes atendidas, solicitudes en trámite, solicitudes pendientes y solicitudes que requirieron traslado o ampliación, evitando que la matriz se limite únicamente a registrar la fecha de radicación y el término legal.

Conclusiones

- Durante el segundo cuatrimestre de 2026 se registraron seis (6) derechos de petición, evidenciándose una gestión de solicitudes de bajo volumen, pero con diversidad en cuanto a los solicitantes y naturaleza de los requerimientos.
- Se presenta una mayor concentración de solicitudes durante mayo de 2026, con cuatro (4) registros, mientras que julio registra dos (2)

solicitudes. No se identifican registros en junio dentro de la información suministrada.

- El 66,7 % de las solicitudes se encuentra sujeto al término general de quince (15) días hábiles, mientras que el 33,3 % corresponde a solicitudes con término de diez (10) días hábiles.
- La participación de entidades como la Universidad Nacional de Colombia, Universidad de Nariño, Alcaldía Mayor de Bogotá y Alcaldía del municipio de Atrato evidencia un relacionamiento institucional con entidades académicas y públicas, lo que demanda respuestas técnicamente sustentadas y oportunas.
- Se identifica como principal aspecto susceptible de mejora el registro de una solicitud con la denominación "sin término". Se recomienda revisar la naturaleza de esta petición y establecer expresamente el término legal aplicable, con el fin de evitar interpretaciones que puedan generar riesgos de vencimiento.
- La gestión de PQRS debe continuar fortaleciéndose mediante mecanismos de alerta temprana, control de fechas límite y seguimiento periódico, particularmente para las solicitudes cuyo término de respuesta es de diez (10) días hábiles.
- Se recomienda fortalecer la matriz o sistema de seguimiento incorporando, como mínimo, fecha de radicación, tipología, solicitante, término aplicable, fecha límite de respuesta, dependencia responsable, estado, fecha efectiva de respuesta y evidencia de comunicación.

- En términos generales, la información analizada proporciona una base adecuada para el seguimiento institucional; sin embargo, el fortalecimiento de la trazabilidad, calidad de los registros y determinación precisa de los términos legales permitirá mejorar la gestión preventiva y reducir riesgos asociados al incumplimiento de los tiempos de respuesta.

En conclusión, durante el segundo cuatrimestre de 2026 la corporación Rotorr mantiene un escenario de gestión controlable frente a los derechos de petición registrados. El reto principal se concentra en consolidar mecanismos de seguimiento más rigurosos que permitan garantizar que cada solicitud tenga claramente identificado su término legal, responsable, estado y evidencia de respuesta, fortaleciendo así la transparencia, la eficacia y la capacidad institucional de atención a los grupos de interés.