



Informe PQRSF 2024



Introducción

El presente informe tiene como finalidad exponer de manera clara y estructurada la gestión realizada por la corporación Rotorr-Motor de Innovación en relación con las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) durante la vigencia 2024. Este documento busca ofrecer una visión integral sobre el comportamiento de los canales de atención al usuario, la respuesta institucional frente a las solicitudes recibidas, y las acciones implementadas para fortalecer la calidad en la prestación de servicios.

A lo largo del año 2024, la corporación consolidó su compromiso con la participación ciudadana, el mejoramiento continuo y la transparencia institucional, mediante el seguimiento y análisis de los requerimientos presentados por los diferentes grupos de interés. La atención oportuna y efectiva de las PQRSF se ha constituido en un componente esencial para fomentar relaciones de confianza, identificar oportunidades de mejora y garantizar la satisfacción de nuestros usuarios.

Este informe incluye un balance cuantitativo y cualitativo de las PQRSF recibidas, el tiempo promedio de respuesta, para asegurar una atención cada vez más eficiente, accesible y centrada en las necesidades de la ciudadanía.

Objetivo General

Evaluar y documentar la gestión realizada por la Corporación Rotorr en la atención, trámite y resolución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) durante la vigencia 2024, con el fin de identificar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento institucional, la transparencia y la calidad en la prestación de los servicios ofrecidos.

Objetivos Específicos

- Clasificar y analizar las PQRSF recibidas durante el año 2024 según su tipología, origen, dependencia responsable y temática.
- Evaluar los tiempos de respuesta y el cumplimiento de los plazos establecidos para la atención de las solicitudes.
- Identificar los principales aspectos críticos señalados por los usuarios y proponer acciones de mejora institucional.
- Medir el grado de efectividad de los canales de atención al ciudadano implementados por la corporación Rotorr-Motor de Innovación.
- Formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento del sistema de gestión de PQRSF y a la mejora continua del servicio institucional.

Alcance

El presente informe abarca el análisis de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) recibidas y gestionadas por la corporación Rotorr-Motor de Innovación durante el 2024, a través de los distintos canales de atención institucional (presencial, telefónico, virtual y físico). El informe incluye la clasificación de las solicitudes según su naturaleza, la evaluación de los tiempos de respuesta, la identificación de tendencias y causas recurrentes, así como las acciones implementadas por las áreas responsables para su atención.

Este análisis se enfoca en medir la eficiencia y efectividad del sistema de PQRSF como herramienta para la mejora continua y el fortalecimiento de la calidad en los servicios que ofrece la corporación, sirviendo además como insumo estratégico para la toma de decisiones administrativas y operativas.

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 quela 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 internoen 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, diseñela 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 encuanto 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 se empleó una metodología de tipo **cuantitativa y cualitativa**, basada en la recolección, organización, análisis e interpretación de los registros de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) gestionados por la corporación durante el 2024.

Los datos fueron extraídos del sistema institucional de gestión de PQRSF, así como de los registros físicos y digitales disponibles en los diferentes canales de atención al usuario. Posteriormente, se procedió a su clasificación según criterios como: tipo de solicitud (radicado), fecha de petición, peticionario y fecha de respuesta.

Seguimiento

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, el término de respuesta para las peticiones que se hagan en el ejercicio del derecho

fundamental de petición es de quince(15) días. Cuando la solicitud se dirija a la obtención de documentos e información, se cuenta con un término de diez (10) días para dar una respuesta y en caso de que dentro de este término no se haya dado respuesta al solicitante, se entenderá que se acepta la solicitud de información y ésta deberá suministrarse dentro de los tres (3) días siguientes.

En caso de que la entidad no tenga la posibilidad de responder dentro de estos términos, señalará al peticionario los motivos de la imposibilidad, así como el plazo razonable dentro del cual se resolverá la solicitud, que no puede exceder del doble inicialmente previsto.

Radicado	Fecha de Petición	Peticionario	Fecha de Respuesta
US-E_2024-380696/IUC D-2024-3705603	9 de julio de 2024	Secretaría General Universidad Nacional de Colombia	19 de julio de 2024
N.10030132-24	24 de julio de 2024	Vice rectoría Investigación Universidad Nacional de Colombia	1 de agosto de 2024
Sin radicado	6 de mayo de 2024	Asociación de Arquitectos, Artistas, Diseñadores, Músicos, Cineastas- egresados de la facultad de artes- exalumnos de la Universidad Nacional de Colombia - AAUNA	20 de mayo de 2024

Radicado	Fecha de Petición	Peticionario	Fecha de Respuesta
Respuesta al traslado de derecho de petición por orden judicial N.003-01-432-24	25 de julio 2024	Edier Alexander Buitrago Hernández	25 de julio de 2024
Sin radicado	5 de septiembre de 2024	Luis Restrepo	13 de septiembre de 2024
Sin radicado	6 de septiembre de 2024	Opel Inversiones y Eventos SAS (OPEL SAS)	14 de septiembre de 2024
Sin radicado	7 de septiembre de 2024	Olga Patricia Acosta Guzmán	15 de septiembre de 2024
Derecho de petición - solicitud de pago por prestación efectiva del servicio.	11 de octubre de 2024	Cadena S.A.	29 de octubre 2024
Derecho de petición - solicitud de pago por prestación efectiva del servicio.	17 de octubre 2024	Grupo ASD S.A.S.	28 de octubre 2024
Respuesta al primer requerimiento de información posterior al reconocimiento de personería jurídica y de fin de ejercicio con corte	11 de diciembre de 2024	María Paula Rueda Mantilla Directora Distrital de Inspección, Vigilancia y Control Secretaría Jurídica Distrital	23 de diciembre de 2024

Radicado	Fecha de Petición	Peticionario	Fecha de Respuesta
al 31 de diciembre de 2023. ID ESAL: 938892.			
Oficio N.1-0118-25	27 de febrero 2025	Rectoría Universidad Nacional de Colombia	24 de marzo de 2025
1-0143-25	7 de marzo de 2025	Rectoría Universidad Nacional de Colombia	1 de abril de 2025
Sin radicado	11 de marzo de 2025	Laura Isabel Sánchez Useche	7 de abril de 2025
202510001991	1 de abril de 2025	Instituto Colombiano Para La Evaluación De La Educación - ICFES	8 de abril de 2025
Solicitud de información sobre ejecución de acuerdos de voluntades de los Convenio Marco de Cooperación Tripartita N.001-170325-RT-ICFES y N.001-170325-RT-Min.Int.	17 de marzo de 2025	Oswaldo Rojas Camacho Supervisor del Convenio 07.002-2024 Universidad Nacional de Colombia	24 de marzo de 2025

Continuar respondiendo de acuerdo a las normas legales vigentes, las PQRSF presentados por los ciudadanos; obteniendo con ello mayor confianza, credibilidad y la comunicación necesaria entre los usuarios y la entidad.

Es fundamental para mayor control con los usuarios disminuir las solicitudes de manera verbal y que los usuarios las realicen por escrito teniendo presente las herramientas con las que cuenta la entidad para tal fin.

Conclusiones

En atención a los criterios de evaluación establecidos por los procesos y procedimientos de la corporación y las disposiciones normativas vigentes en la materia, se puede establecer que se cumple de manera oportuna casi inmediata lo cual refleja el gran compromiso de la gerencia y el equipo de trabajo.

El análisis cuantitativo permitió identificar tendencias, frecuencias y niveles de cumplimiento en los tiempos de atención. Finalmente, se integraron las observaciones y acciones correctivas reportadas por las áreas responsables, lo cual permitió establecer conclusiones y recomendaciones para el fortalecimiento del sistema de PQRSF.

A partir del análisis de las respuestas a las PQRS, se identificaron fortalezas significativas en los procesos institucionales, como la capacidad de respuesta oportuna, la atención personalizada y el compromiso con la mejora continua. Asimismo, se reconocieron debilidades que, lejos de representar obstáculos, se convierten en oportunidades valiosas para el aprendizaje organizacional y la evolución del sistema de atención al usuario. Este ejercicio diagnóstico ha permitido establecer rutas claras para la implementación de acciones correctivas y preventivas, orientadas a elevar los estándares de calidad,

fortalecer la transparencia en la gestión institucional y consolidar una cultura de servicio centrada en las necesidades y expectativas de la comunidad. En conjunto, estos hallazgos constituyen un insumo estratégico para el fortalecimiento institucional y la consolidación de relaciones de confianza con los ciudadanos.