

# Informe PQRSD\* Febrero 2026

*\*Peticiones, Quejas, Reclamos,  
Sugerencias y Denuncias.*



FONCEP  
20 años

***¡Fortaleciendo el legado!***

FONDO DE  
PRESTACIONES ECONÓMICAS,  
CESANTÍAS Y PENSIONES

## Total de peticiones recibidas

Durante el mes de febrero de 2026, el gestor documental de la Entidad registró un total de 96 peticiones radicadas por ciudadanos y por diversas entidades públicas y privadas. Del conjunto de solicitudes, 67 fueron gestionadas mediante la plataforma “Bogotá Te Escucha”, dando cumplimiento a los lineamientos y obligaciones establecidos en la normativa distrital vigente para la atención y trámite de peticiones.

### 1. Canales de interacción

La distribución observada en los medios de recepción de peticiones permite identificar patrones claros en el comportamiento de los usuarios frente a los canales de interacción institucional.

En primer lugar, la alta participación del correo electrónico (67%) evidencia que este canal continúa siendo el mecanismo preferido para la radicación de solicitudes, dado su carácter inmediato, accesible y ampliamente utilizado por diferentes perfiles de usuarios. Esta predominancia sugiere que la población atendida reconoce el correo electrónico como un medio confiable y eficiente para comunicarse con la Entidad.

El 26% correspondiente al canal presencial confirma que aún persiste un grupo significativo de usuarios que opta por la atención física, posiblemente motivado por factores como la necesidad de acompañamiento personalizado, limitaciones tecnológicas o preferencias por la interacción directa con el personal de atención.

Esta cifra, aunque secundaria frente a los medios digitales, mantiene la relevancia de los puntos físicos de atención como complemento de la estrategia multicanal.

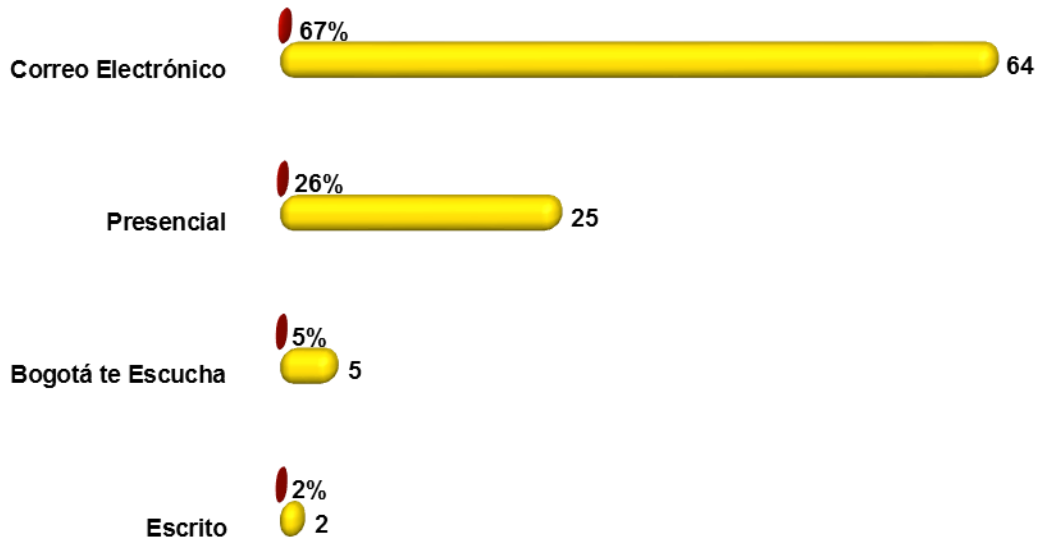
En cuanto a la plataforma Bogotá Te Escucha, su participación del 5% indica un uso aún limitado frente a otros medios digitales. Este comportamiento puede estar relacionado con el nivel de conocimiento ciudadano sobre el sistema, su usabilidad o la coexistencia de otros canales digitales más consolidados. No obstante, su presencia dentro del conjunto de medios evidencia oportunidades para fortalecer su posicionamiento y aprovechamiento como herramienta oficial del Distrito.

Finalmente, el medio escrito, con apenas un 2% de participación, refleja una tendencia decreciente hacia el uso de formatos tradicionales en papel, coherente con las políticas de transformación digital y reducción de trámites presenciales que promueven las entidades públicas. Este porcentaje mínimo confirma que la ciudadanía transita progresivamente hacia alternativas más eficientes y sostenibles.

En conjunto, la distribución analizada muestra una clara transición hacia la digitalización de los trámites, acompañada de la persistencia de grupos de usuarios

que requieren o prefieren canales presenciales. Esta información es fundamental para orientar estrategias de fortalecimiento de la atención multicanal, optimizar recursos y promover la adopción de plataformas digitales que faciliten la interacción ciudadana.

### Grafica N°1. Canales de interacción.



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

## 2. Tipologías o modalidades de peticiones ciudadanas (personas naturales)

La distribución de las 67 peticiones ciudadanas recibidas evidencia un comportamiento claramente orientado hacia solicitudes de carácter individual y requerimientos de documentación. El hecho de que el derecho de petición de interés particular concentre el 39% del total sugiere que los ciudadanos buscan aclarar situaciones específicas, obtener información personalizada o gestionar trámites particulares directamente con la Entidad. Este patrón es consistente con la demanda de servicios que requieren respuesta puntual y personalizada por parte de la administración.

En segundo lugar, la solicitud de copia, con una participación del 34%, refleja una alta necesidad de los usuarios de acceder a documentos, certificaciones o soportes administrativos. Este comportamiento suele asociarse a procesos internos de los ciudadanos, como trámites laborales, pensionales o judiciales, que requieren evidencia documental emitida por la Entidad. El porcentaje significativo indica que este tipo de requerimientos constituye una parte sustancial del flujo operativo del gestor documental.

Las solicitudes de acceso a la información, que representan el 22%, se alinean con las obligaciones establecidas en la Ley de Transparencia y el derecho de los ciudadanos a conocer información pública. Si bien su volumen es menor en

comparación con las tipologías anteriores, mantiene una presencia relevante que evidencia el interés de la ciudadanía en ejercer control y seguimiento sobre la gestión institucional.

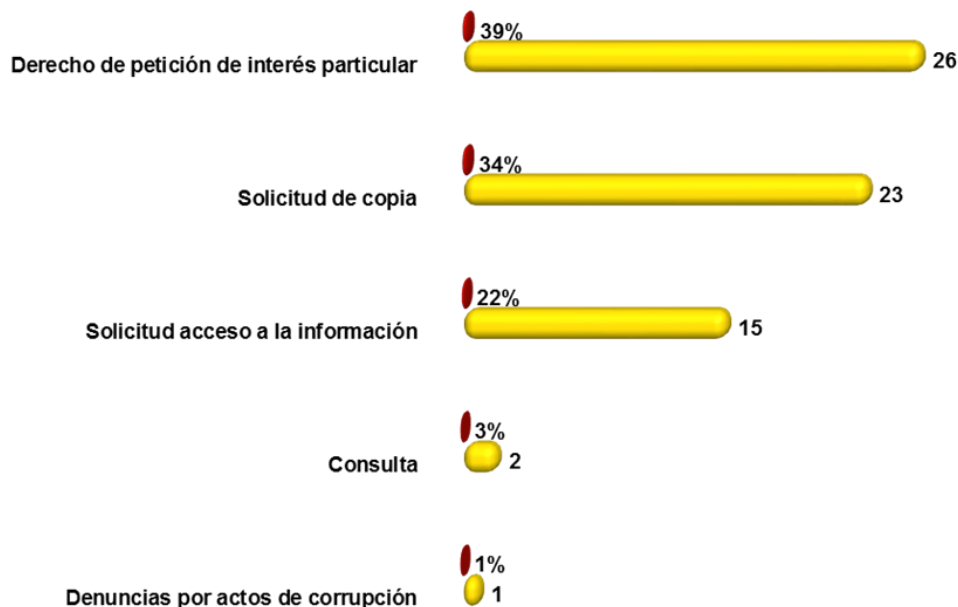
Las consultas, con un 3%, corresponden a requerimientos de orientación general y muestran un uso moderado de este tipo de interacción, lo que podría sugerir que los ciudadanos tienen claridad sobre los canales y procedimientos, o que prefieren otros medios de obtención de información preliminar, como portales web o atención telefónica.

Finalmente, las denuncias por presuntos actos de corrupción representan apenas el 1%, lo cual puede interpretarse de diversas formas: un nivel bajo de percepción de irregularidades por parte de los usuarios, un subregistro derivado de desconocimiento de los canales especializados para este fin, o una tendencia a utilizar mecanismos distritales específicos para la denuncia de hechos de corrupción.

En conjunto, la distribución evidencia que la gestión documental está fuertemente orientada a atender solicitudes personalizadas y trámites documentales, lo que permite identificar áreas de mejora asociadas a la digitalización de documentos, optimización de tiempos de respuesta y fortalecimiento de los canales de orientación al usuario.

Esta información constituye un insumo clave para la toma de decisiones en materia de atención ciudadana y mejora continua de los procesos institucionales.

### Grafica N°2. Tipologías de Peticiones (Ciudadanas).



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

### 3. Tipologías o modalidades de peticiones personas jurídicas.

La clasificación de las 29 peticiones presentadas por personas jurídicas permite identificar tendencias claras en el ejercicio del derecho de petición por parte de actores institucionales y organizaciones. El predominio del 52% de derechos de petición radicados por personas jurídicas evidencia que estas entidades recurren principalmente a este mecanismo para requerir información específica, aclarar situaciones particulares o gestionar trámites formales con la Entidad. Este comportamiento es consistente con las obligaciones legales y contractuales que suelen tener las organizaciones y que requieren respuestas oficiales y verificables.

La participación del 21% correspondiente a las peticiones entre autoridades refleja la dinámica natural de coordinación interinstitucional propia de la administración pública. Este tipo de solicitudes suele estar asociada a requerimientos de información técnica, validación de conceptos, remisión de antecedentes o articulación de competencias. Su presencia significativa indica un flujo estable de interacción administrativa que exige respuestas oportunas y alineadas con la normatividad vigente.

De igual manera, el 21% de solicitudes provenientes de organismos de control y entidades jurisdiccionales revela el ejercicio de funciones de vigilancia, control y administración de justicia. Este volumen de requerimientos es indicativo del seguimiento que estas entidades realizan frente a procesos, actuaciones o información institucional, lo que demanda altos estándares de precisión, trazabilidad y cumplimiento normativo en la respuesta.

Finalmente, el 7% correspondiente a solicitudes de informes elevadas por concejales evidencia el ejercicio de la función de control político por parte de los miembros de la corporación pública distrital. Si bien representa una proporción menor, constituye un componente fundamental para la transparencia y el control institucional, dado que estas solicitudes suelen estar asociadas a debates, seguimiento a políticas públicas o verificación de actuaciones administrativas.

En conjunto, la distribución examinada muestra que la interacción con personas jurídicas está fuertemente marcada por requerimientos formales derivados de obligaciones legales, administrativas y de control. Esta tendencia subraya la necesidad de mantener procesos robustos de gestión documental, garantizar tiempos de respuesta adecuados y asegurar la disponibilidad de información precisa y actualizada para atender las demandas de actores institucionales con altos niveles de exigencia y responsabilidad.

### Grafica N°3. Tipologías de Peticiones (Jurídicas).



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

#### 4. Tipologías o Modalidades de Peticiones Totales (Ciudadanas y Jurídicas).

La distribución global de las tipologías evidencia una marcada concentración en solicitudes relacionadas con asuntos individuales y con la obtención de documentos. El derecho de petición de interés particular, que representa el 27% del total, se consolida como la tipología más frecuente. Este comportamiento sugiere que una proporción significativa de los usuarios acude a la Entidad para resolver inquietudes específicas, aclarar situaciones particulares o gestionar trámites que requieren respuesta directa y personalizada. La prevalencia de esta categoría es coherente con la tendencia observada en entidades públicas donde los ciudadanos buscan orientación o decisiones sobre casos puntuales.

La solicitud de copia, con un 24%, refleja la alta demanda de documentos institucionales por parte de los usuarios. Este tipo de requerimientos suele asociarse a procesos administrativos, judiciales o laborales en los que se necesita soporte documental expedido por la Entidad. Su peso dentro del total de peticiones indica la importancia de contar con sistemas documentales eficientes, actualizados y de fácil acceso que faciliten la entrega oportuna de información.

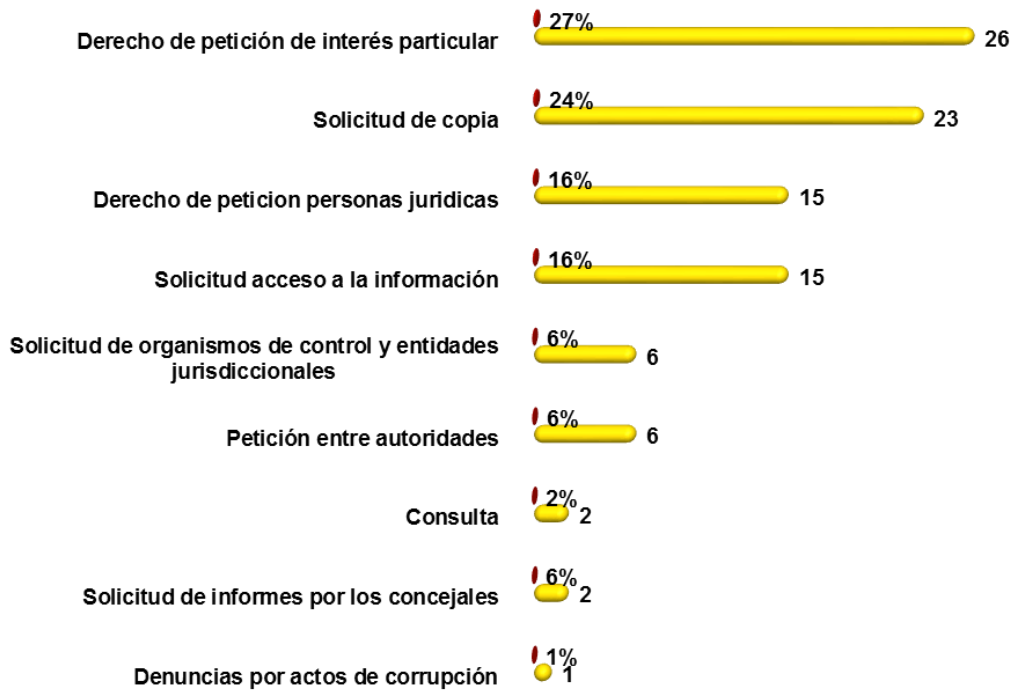
En un segundo nivel se encuentran el derecho de petición de personas jurídicas y la solicitud de acceso a la información, ambas con una participación del 16%. El comportamiento de estas tipologías evidencia dos dinámicas complementarias: por

un lado, la interacción formal de organizaciones que requieren información oficial para cumplir obligaciones contractuales, técnicas o administrativas; y por otro, la utilización del derecho de acceso a la información como mecanismo para ejercer transparencia, control y participación ciudadana. Aunque su volumen es menor en comparación con las categorías principales, su presencia es significativa e implica demandas de mayor rigurosidad técnica y normativa.

El 18% restante se distribuye entre diversas tipologías de menor frecuencia, lo cual muestra que, si bien existen solicitudes más específicas o menos recurrentes, su volumen conjunto constituye una franja relevante dentro del total de peticiones. Este comportamiento confirma la necesidad de mantener capacidades institucionales amplias para responder a una variedad de requerimientos, incluso aquellos que no son habituales.

En conjunto, los resultados reflejan un escenario en el que predominan los requerimientos de carácter individual y documental, complementados por solicitudes institucionales y de acceso a la información. Esta configuración constituye un insumo valioso para orientar acciones de mejora, fortalecer los tiempos de respuesta y optimizar los procesos documentales y de atención ciudadana.

**Grafica N°4. Tipologías de Peticiones (Total recibidas).**



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

## 5. Subtemas más reiterados y/o Barreras.

La distribución de solicitudes por subtema permite evidenciar una concentración significativa en asuntos directamente relacionados con la misionalidad de la Entidad, especialmente en materia pensional. La participación del 58% en esta categoría confirma que la atención de trámites pensionales continúa siendo el núcleo de la demanda ciudadana y el principal generador de requerimientos. Este comportamiento es consistente con la naturaleza de la entidad, cuyas funciones están orientadas a la administración y gestión de prestaciones económicas, lo cual explica el volumen sostenido y recurrente de solicitudes en este ámbito.

Los subtemas administrativos y aquellos vinculados con bonos y cuotas partes, cada uno con una participación del 18%, configuran un segundo bloque de requerimientos relevantes. La similitud en sus porcentajes sugiere que ambos tipos de trámites mantienen una carga operativa considerable, asociada a procesos de verificación documental, certificaciones, cálculos y coordinación interinstitucional. En el caso de bonos y cuotas partes, su peso dentro del total de solicitudes también evidencia la complejidad de los procesos que dependen de información histórica y de la interacción con otras entidades, lo cual demanda atención técnica especializada.

En proporciones menores se encuentran las solicitudes relacionadas con cesantías (4%) y cartera (2%). Aunque representan una fracción reducida del total, su presencia indica que las necesidades de los usuarios no se limitan exclusivamente a los trámites pensionales y administrativos, sino que se extienden a otros componentes del portafolio institucional. Estas categorías, aunque menos frecuentes, requieren procesos específicos y precisos, lo que implica mantener capacidades operativas y procedimientos claramente definidos para garantizar una respuesta adecuada.

En conjunto, la distribución analizada confirma que la demanda ciudadana continúa alineada con las funciones estratégicas de la Entidad, con un protagonismo marcado de los asuntos pensionales. Este comportamiento reafirma la importancia de fortalecer la gestión documental, optimizar los tiempos de respuesta y robustecer las capacidades técnicas en áreas de alta demanda, especialmente aquellas relacionadas con el reconocimiento y trámite de prestaciones económicas. Asimismo, la presencia de subtemas complementarios evidencia la necesidad de mantener una estructura de atención integral que responda a la diversidad de requerimientos de los usuarios.

**Tabla N°1. Subtemas más reiterados y/o Barreras.**

Subtema	Cantidad	Participación
Pensiones	56	58%
Administrativos	17	18%
Bonos y cuotas partes	17	18%
Cesantías	4	4%
Cartera	2	2%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

**6. Solicitudes de información negadas por inexistencia de la información solicitada**

Durante el periodo analizado, **dos (2) solicitudes de información fueron negadas**, al verificarse la **inexistencia de la información requerida**.

**7. Total de peticiones trasladadas por no competencia.**

Durante el periodo, del total de peticiones registradas se realizaron diecinueve (19) traslados por no competencia.

Esto se efectuó a través de **Bogotá Te Escucha** y el **Gestor documental de la Entidad**, sin ingresar a la Entidad. A continuación, se presentan las entidades a las cuales fueron trasladadas.

**Tabla N°2. Total peticiones trasladadas por no competencia.**

Entidad	Cantidad
Secretaría Distrital De Integración Social	7
Secretaría De Educación Del Distrito	5
Caja De La Vivienda Popular - Cvp	2
Concejo de Bogotá	1
Entidad Nacional	1
Personería de Bogotá	1
Secretaría Distrital De Movilidad	1
Secretaría Distrital De Salud	1
<b>Total</b>	<b>19</b>

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

## 8. Subtemas Veedurías ciudadanas

En cuanto a los mecanismos de control social, durante el periodo analizado no se evidenció la recepción de solicitudes por parte de Veedurías Ciudadanas. Este resultado indica que no se presentaron requerimientos específicos de vigilancia sobre la gestión de la Entidad bajo esta modalidad.

## 9. Peticiones cerradas del período

De las 96 peticiones gestionadas, 71 fueron cerradas dentro del mismo mes. Los 25 restantes fueron finalizados durante el mes de marzo.

## 10. Tiempo promedio de respuesta Peticiones Ciudadanas

A continuación, se detalla el promedio de tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a las peticiones radicadas por ciudadanos durante el mes, presentando la información clasificada tanto por el **área gestora responsable** como por la tipología específica de la solicitud.

Del análisis de estos resultados se logra identificar una clara oportunidad de mejora concentrada en **tres (3) áreas** de la entidad, toda vez que los tiempos de atención que registran se ubican por encima del promedio general establecido para esta categoría.

**Tabla N°3. Tiempo promedio de respuesta de PQRSD ciudadanas.**

Área	Derecho de petición de interés particular	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Consulta	Denuncias por actos de corrupción	Total general
Área Administrativa	4		2			2
Subdirección Jurídica	6	5		6		6
Gerencia de Pensiones	4	4	6		10	4
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	3	3				3
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	4		6			4
Área de Cesantías	0	1		4		3
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	8	10				9
Área de Talento Humano	9	10				9
Área de Tesorería	15					15
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>4</b>

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

## 11. Tiempo promedio de respuesta Peticiones Personas Jurídicas.

Al evaluar el comportamiento de los tiempos de respuesta aplicados exclusivamente a las solicitudes instauradas por **personas jurídicas**, el análisis del promedio de gestión muestra una tendencia que requiere atención. Específicamente, los datos evidencian que **dos (2) de las áreas** de la entidad precisan implementar acciones de mejora, en razón a que su promedio de respuesta resulta ser significativamente mayor en comparación con el promedio general institucional para este tipo de usuarios.

**Tabla N°4. Tiempo promedio de respuesta de PQRSD de Entes de control, entidades y autoridades.**

Área	Derecho de petición personas jurídicas	Petición entre autoridades	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Total general
Área Administrativa	2				2
Subdirección Jurídica	10				10
Gerencia de Pensiones	4			2	4
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	9	7			6
Dirección General	3	4	3	5	4
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	4				4
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	14	4			7
Área de Talento Humano				13	13
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

## 12. Tiempo promedio de respuesta total de peticiones recibidas

Finalmente, al observar el promedio de tiempo de respuesta consolidado sobre la totalidad de las **peticiones recibidas** en el periodo, los indicadores generales reafirman las desviaciones previamente detectadas. El análisis global evidencia nuevamente oportunidades de mejora en **Cuatro (4) áreas puntuales**, cuyos promedios de gestión integral continúan siendo significativamente superiores a la media general de atención de la entidad.

**Tabla N°5. Tiempo promedio de respuesta total de peticiones recibidas.**

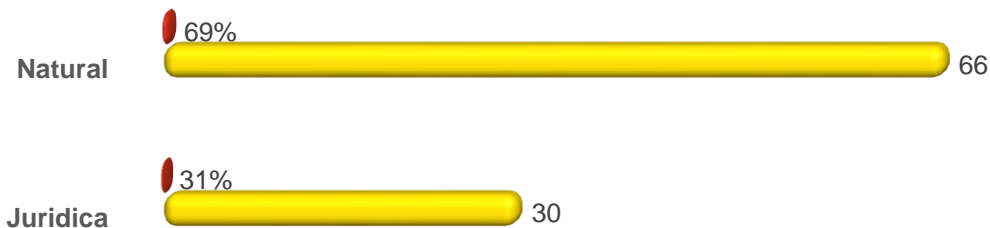
Área	Derecho de petición de interés particular	Derecho de petición personas jurídicas	Petición entre autoridades	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Denuncias por actos de corrupción	Consulta	Total general
Área Administrativa	4	2			2					2
Subdirección Jurídica	6	10		5					6	8
Gerencia de Pensiones	4	4	7	4	6		2	10		4
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	3	9	4	3						4
Dirección General		3				3	5			4
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	4	4			6					4
Área de Cesantías				1					4	3
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	8	14	4	10						8
Área de Talento Humano	9			10			13			10
Área de Tesorería	15									15
<b>Total general</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

### 13. Participación por tipo de requirente

En cuanto a la caracterización de los usuarios, **el 69% de las solicitudes registradas** corresponden a **personas naturales**, mientras que **el 31%** restante fueron instauradas por **personas jurídicas**. Esta distribución confirma que la gestión de la Entidad mantiene un fuerte enfoque en la atención directa al ciudadano, sin dejar de atender el volumen significativo de requerimientos institucionales.

**Grafica N°5. Tipo de requirente de las peticiones del mes.**



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

### 14. Calidad del requirente

Se observa un alto nivel de precisión en la identificación de los usuarios. Del total de radicaciones realizadas directamente en el gestor documental SIDEAF, el 99% cuenta con la identificación completa del solicitante, lo que facilita la trazabilidad y el seguimiento de cada trámite. Solo el 1% de las solicitudes fue presentado bajo la figura del anonimato, representando un impacto mínimo en la gestión.

## 15. Peticiones por tipo de trámite

El análisis de las peticiones recibidas, en relación con el catálogo de trámites y servicios de la Entidad, permite identificar con precisión los procesos que concentran la mayor demanda operativa. Esta lectura es fundamental para evaluar la capacidad institucional, anticipar posibles cuellos de botella y orientar la asignación de recursos hacia los trámites de mayor impacto.

La concentración del 72% de las solicitudes en seis trámites principales revela un patrón claramente focalizado. El trámite de **pensión de vejez y jubilación por aportes**, con un 17%, se posiciona como el de mayor demanda, lo cual es consistente con la responsabilidad misional de la Entidad en el reconocimiento de prestaciones económicas. Este volumen evidencia la relevancia de fortalecer los procesos asociados a la revisión documental, el cálculo de tiempos y la interoperabilidad con otras entidades que aportan información histórica.

El segundo grupo de alta incidencia corresponde a los trámites de **funcionarios y/o funcionamiento**, con un 15%. Este comportamiento indica una interacción constante con usuarios internos o vinculada al apoyo administrativo, lo que demanda procedimientos eficaces que garanticen fluidez operativa sin afectar la atención al ciudadano externo.

En un nivel cercano se ubican los trámites de **pensión de sobrevivientes** (14%), los cuales requieren especial rigor técnico debido a su naturaleza sensible y a la verificación exhaustiva de requisitos legales. Su peso dentro del total confirma la necesidad de mantener una capacidad estable en este tipo de reconocimiento.

Los trámites de **pensión sanción** y **cuota parte pensional**, cada uno con una participación del 9%, evidencian una carga operativa significativa asociada a procesos normativos complejos. Ambos dependen en gran medida de la disponibilidad de información histórica y del intercambio de datos con entidades externas, lo que subraya la importancia de la coordinación interinstitucional y la trazabilidad documental.

Finalmente, el reconocimiento de **bono y cuota parte de bono**, con el 8% del total, constituye otro componente crítico dada su complejidad técnica y jurídica. Este trámite, que generalmente involucra validaciones con múltiples entidades, requiere tiempos de análisis especializados y gestión documental robusta.

El **28% restante**, distribuido en trámites con participaciones iguales o inferiores al 5%, refleja un conjunto de procesos de menor incidencia individual, pero relevantes en su conjunto. Aunque estos trámites no representan una presión operativa tan alta, su diversidad exige mantener capacidades flexibles que permitan atender solicitudes heterogéneas sin afectar los tiempos de respuesta globales.

En síntesis, la concentración de la demanda en un grupo reducido de trámites estratégicos permite identificar áreas prioritarias para el fortalecimiento operativo, la optimización de tiempos de respuesta y la gestión del talento humano especializado. Al mismo tiempo, la presencia del 28% en trámites de menor frecuencia confirma la importancia de una estructura de atención integral que permita responder de manera eficiente a la totalidad del portafolio institucional.

**Tabla N°6. Tiempo tramite asociado a la PQRSD.**

Tramite y/o Servicio	Cantidad	Participacion
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	17	18%
Pensión de sobrevivientes	16	17%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	12	13%
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	8	8%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	8	8%
Pensión sanción	8	8%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	6	6%
Tramites contratación y/o contratistas	5	5%
servidores públicos del Distrito Capital	4	4%
Autorización de descuentos de la mesada pensional	4	4%
Levantamiento de hipoteca	2	2%
Pensión de invalidez	1	1%
Prueba Supervivencia	1	1%
Certificación de estudios	1	1%
Reposición de mesadas	1	1%
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	1	1%
Solicitud de mesadas causadas y no cobradas	1	1%
<b>Total general</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

## 16. Conclusiones y recomendaciones

□ Fortalecer **el seguimiento y control de términos de respuesta**  
Aunque el nivel de cumplimiento es del 99%, se recomienda implementar mecanismos adicionales de monitoreo en tiempo real —como alertas automáticas, semáforos de gestión o tableros de control— que permitan identificar oportunamente solicitudes próximas a vencer y garantizar el cierre dentro de los plazos establecidos.

□ Optimizar **y ampliar los canales digitales de atención**  
Dado el predominio del correo electrónico como medio principal de interacción (67%), se sugiere fortalecer la infraestructura tecnológica y considerar la integración de herramientas adicionales, como formularios web estructurados o chat de atención asistido, que permitan agilizar la radicación y el direccionamiento de solicitudes.

□ Especializar **capacidades en los trámites de mayor demanda**  
La alta concentración de solicitudes en asuntos pensionales (58%) evidencia la necesidad de reforzar el recurso humano y técnico en estas áreas. Se recomienda revisar cargas laborales, actualizar lineamientos operativos y promover capacitaciones especializadas orientadas a mejorar precisión, tiempos de respuesta y calidad técnica.

□ Fortalecer **los procesos administrativos internos**  
El 15% de solicitudes asociadas a trámites de funcionarios y/o funcionamiento requiere una estrategia orientada a optimizar los flujos internos. Puede contemplarse la creación de rutas específicas de atención, automatización de tareas recurrentes y mejora de la interoperabilidad entre áreas.

□ Implementar **análisis predictivo de la demanda**  
Con base en tendencias históricas, se recomienda avanzar hacia modelos de análisis que permitan anticipar los picos de demanda, particularmente en trámites pensionales. Una gestión predictiva facilitará la planificación de recursos y la priorización de actividades.

□ Promover **la estandarización y digitalización documental**  
Considerando la relevancia de solicitudes de copia y acceso a información, es estratégico continuar fortaleciendo los repositorios digitales, la trazabilidad

documental y la disponibilidad de información en línea, garantizando eficiencia y transparencia.

- Impulsar **estrategias de comunicación externa e interna**  
Para disminuir consultas recurrentes y agilizar la atención, se recomienda fortalecer los contenidos informativos dirigidos a ciudadanos y funcionarios, mediante guías, infografías, preguntas frecuentes y campañas comunicativas que orienten sobre trámites, requisitos y canales disponibles.
  
- Monitorear **continuamente la experiencia del usuario**  
Implementar mecanismos de retroalimentación (encuestas, paneles de usuario, análisis de quejas y sugerencias) permitirá identificar oportunidades de mejora y ajustar procesos de manera proactiva, garantizando una atención más efectiva y centrada en las necesidades del ciudadano.