

# Informe PQRSD\* Abril 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 abril de 2026, la entidad registró un total de 66 peticiones provenientes de ciudadanos y organizaciones a través de su gestor documental, lo que refleja un flujo constante de interacción con los distintos grupos de interés. De este volumen, **44** requerimientos fueron atendidos mediante la plataforma Bogotá Te Escucha, en cumplimiento de la normativa distrital vigente, consolidándose como el principal canal para la recepción y gestión de solicitudes. Esta concentración evidencia la relevancia de los mecanismos digitales en la atención oportuna de los trámites y en el fortalecimiento de la relación entre la administración y la ciudadanía.

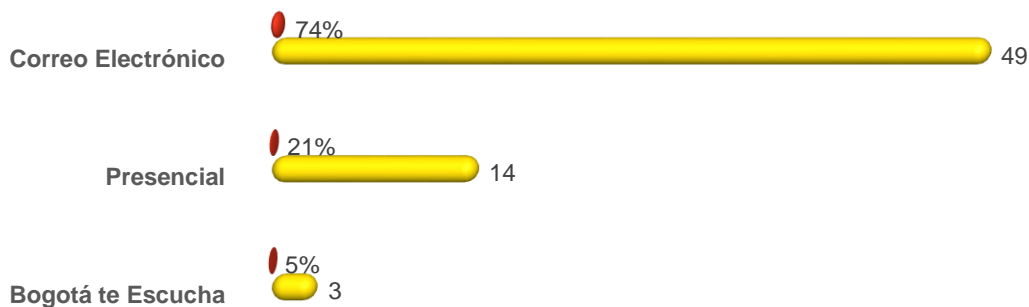
### 1. Canales de interacción

La distribución de los medios de recepción de peticiones permite identificar tendencias definidas en la forma en que los usuarios interactúan con la entidad. En este sentido, el correo electrónico concentra el 74 %, consolidándose como el canal predominante gracias a su facilidad de uso, inmediatez y amplia aceptación entre distintos tipos de usuarios, lo que lo posiciona como un medio eficiente y confiable para la radicación de solicitudes.

Por otro lado, el canal presencial, con el 21 %, evidencia que aún existe un segmento importante de usuarios que prefiere la atención directa, ya sea por la necesidad de orientación personalizada, limitaciones en el acceso a medios digitales o mayor confianza en la interacción cara a cara.

Finalmente, la plataforma Bogotá Te Escucha, con una participación del 5 %, presenta un nivel de uso menor frente a otros canales, lo que sugiere oportunidades para fortalecer su apropiación por parte de la ciudadanía, potenciando su visibilidad y consolidándola como una herramienta clave en la gestión institucional de peticiones.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

La distribución de las peticiones ciudadanas recibidas evidencia un comportamiento claramente orientado hacia solicitudes de carácter individual y requerimientos de información y documentación. En primer lugar, el derecho de petición de interés particular, con una participación del 57%, se posiciona como la tipología predominante, lo que sugiere que los ciudadanos acuden a la entidad principalmente para gestionar situaciones específicas, obtener respuestas personalizadas o adelantar trámites individuales que requieren atención directa y precisa.

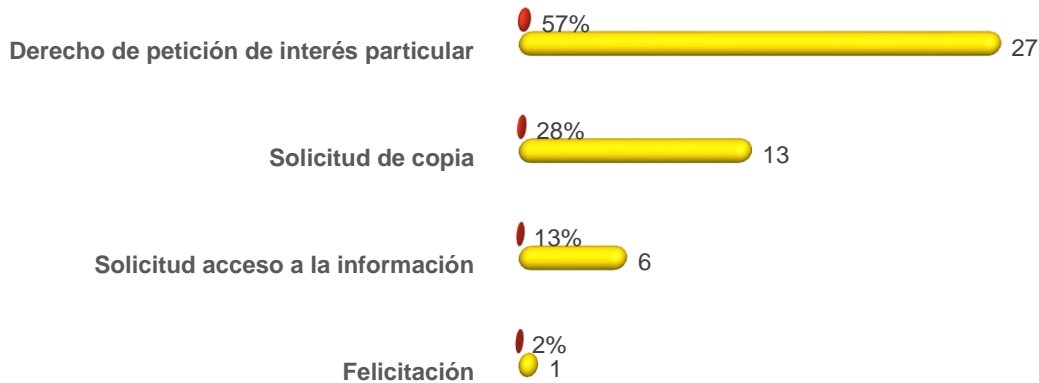
En segundo lugar, la solicitud de copia, con un 28%, refleja una necesidad importante de acceso a documentos, certificaciones y soportes administrativos, lo cual suele estar asociado a procesos personales como trámites laborales, pensionales o legales. Este comportamiento evidencia que una parte significativa de la demanda se concentra en la gestión documental y en la expedición de información formal por parte de la entidad.

Por su parte, la solicitud de acceso a la información, que representa el 13%, mantiene una participación relevante y se alinea con el ejercicio del derecho ciudadano a consultar información pública. Este porcentaje demuestra el interés de los usuarios en conocer, verificar y hacer seguimiento a la gestión institucional, en concordancia con los principios de transparencia y acceso a la información.

En un nivel inferior se encuentra la felicitación, con un 2%, lo que indica una baja pero significativa expresión de satisfacción por parte de los ciudadanos frente a los servicios recibidos, aportando un indicador positivo sobre la percepción de la atención.

En conjunto, la distribución evidencia que la gestión institucional se encuentra principalmente enfocada en la atención de solicitudes individuales y en la provisión de información y documentos, lo que permite identificar oportunidades de mejora relacionadas con la optimización de los procesos documentales, el fortalecimiento de los canales de acceso a la información y la promoción de mecanismos de participación y retroalimentación ciudadana.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

El análisis de las 19 peticiones tramitadas permite reconocer dinámicas relevantes en la gestión documental y en la relación de la entidad con actores de control y representación política. Se destaca que el 37 % de los requerimientos corresponde a solicitudes de información elevadas por concejales, lo cual refleja un uso frecuente de los mecanismos formales de control político y seguimiento administrativo. Este comportamiento evidencia no solo la recurrencia de este tipo de trámite, sino también la necesidad de que la entidad garantice procesos ágiles, respuestas técnicamente sólidas y alineadas con los principios de legalidad, oportunidad y transparencia que rigen la función pública.

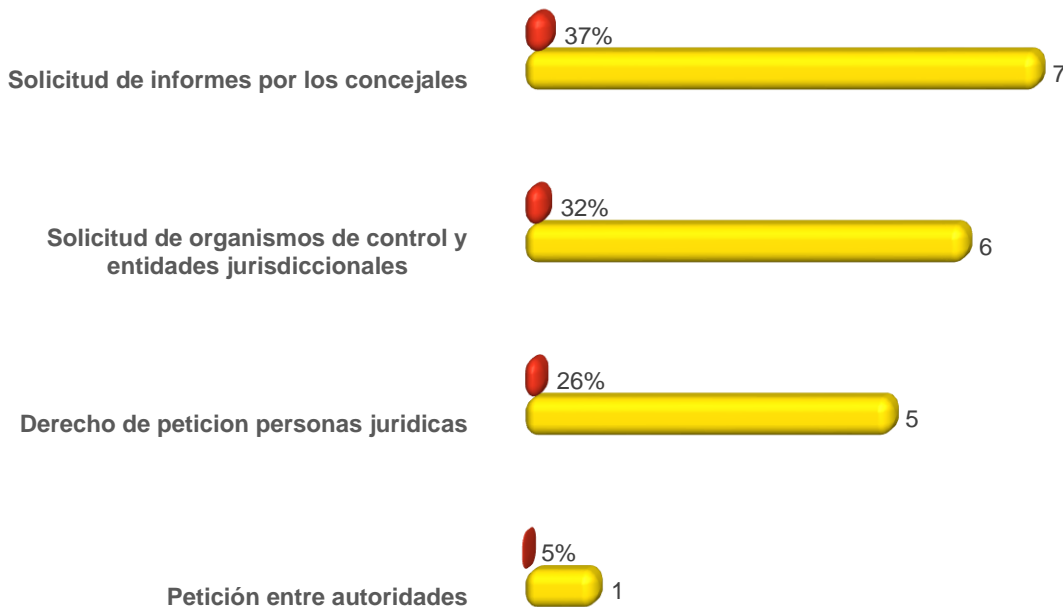
De igual manera, el 32% de las peticiones corresponde a requerimientos formulados por organismos de control y autoridades jurisdiccionales, lo que pone de manifiesto el uso recurrente de este trámite como canal formal para la gestión administrativa y el acceso a información oficial. Estas solicitudes suelen estar asociadas a procesos de verificación, seguimiento o definición de situaciones específicas, en el marco de las competencias legales de dichas entidades. En consecuencia, su atención exige respuestas debidamente fundamentadas, precisas y documentadas, que garanticen seguridad jurídica y respalden la actuación de la administración pública.

En lo referente a la gestión interinstitucional, el 26% de las peticiones corresponde a derechos de petición presentados por personas jurídicas, lo cual evidencia la interacción permanente entre entidades y organizaciones para la consulta de conceptos, la solicitud de antecedentes y la coordinación de competencias institucionales. Este flujo de trámites resulta esencial para asegurar decisiones coherentes y una gestión pública ordenada.

Finalmente, el bajo porcentaje del 5% correspondiente a peticiones entre autoridades sugiere una participación reducida del nivel legislativo nacional. Esta situación evidencia que la mayor parte de la gestión y los requerimientos se concentran en el ámbito territorial y en los procesos de control administrativo directo, donde se desarrolla de forma más constante la interacción con la entidad en el marco de sus funciones cotidianas.

En síntesis, la distribución de las peticiones muestra que la actividad de la entidad se concentra principalmente en el control externo y en la interacción formal con otros actores institucionales. Esto resalta la importancia de fortalecer procesos claros y eficientes de gestión de la información, que permitan atender los trámites de manera oportuna y confiable, asegurando el cumplimiento de las responsabilidades legales y administrativas.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

#### 4. Tipologías o modalidades

La distribución de las tipologías de peticiones evidencia una alta concentración en solicitudes de carácter individual, destacándose el derecho de petición de interés particular con un 41% del total, posicionándose como la categoría predominante. Este comportamiento indica que la mayoría de los usuarios recurre a la entidad para gestionar asuntos específicos, obtener respuestas directas o resolver situaciones particulares, lo que refleja una fuerte orientación hacia la atención personalizada dentro de la gestión institucional.

En un segundo nivel se encuentra la solicitud de copia, con un 20%, consolidándose como una de las tipologías más representativas. Este resultado pone de manifiesto la relevancia del acceso a soportes documentales, generalmente asociados a trámites administrativos, procesos legales o la necesidad de contar con evidencia formal de actuaciones. De igual manera, la solicitud de informes por parte de los concejales, con un 11%, evidencia la presencia constante del control político, orientado al seguimiento y la verificación de la gestión pública.

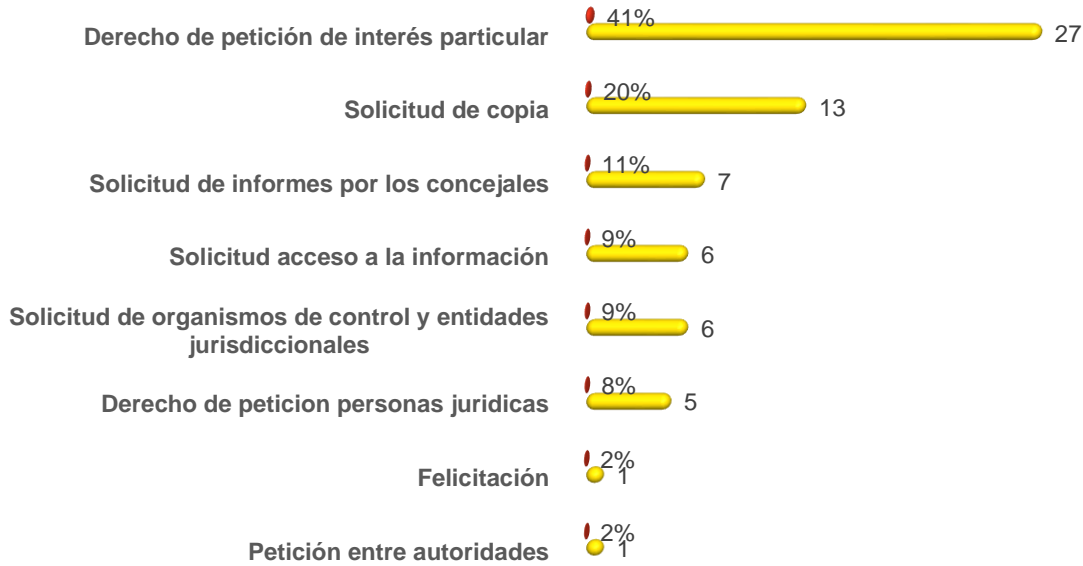
Por otra parte, la solicitud de acceso a la información y los requerimientos de organismos de control y entidades similares, cada uno con un 9%, reflejan una demanda sostenida por mecanismos de transparencia y supervisión institucional. Estas tipologías, aunque no dominan el volumen total, implican un alto nivel de exigencia técnica y jurídica en las respuestas, dado su vínculo con procesos de vigilancia, control y garantía del derecho a la información.

Asimismo, el derecho de petición presentado por personas jurídicas representa el 8%, evidenciando la interacción entre la entidad y organizaciones o empresas para la gestión de trámites formales, consultas o solicitudes específicas en el marco de sus actividades.

Finalmente, se identifican tipologías de menor participación, como las felicitaciones y las peticiones entre autoridades, cada una con un 2%. Aunque su volumen es reducido, aportan información relevante sobre la percepción del servicio y los niveles de coordinación institucional. En particular, las felicitaciones constituyen un indicador positivo de la experiencia de usuario, mientras que las peticiones entre autoridades reflejan intercambios puntuales dentro del ámbito administrativo.

En conjunto, los resultados muestran una clara predominancia de solicitudes individuales y documentales, acompañadas de una participación moderada de requerimientos institucionales. Este comportamiento permite orientar acciones de mejora en la gestión documental, el fortalecimiento de los canales de atención y la optimización de los tiempos de respuesta, contribuyendo a una atención más eficiente y alineada con las necesidades de los diferentes usuarios.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

La distribución de las solicitudes por subtema evidencia una clara concentración en los asuntos relacionados con pensiones, los cuales representan el 58% del total, consolidándose como el eje principal de la demanda ciudadana. Este comportamiento refleja que la mayoría de los usuarios acude a la entidad para gestionar trámites asociados al reconocimiento, revisión o liquidación de derechos pensionales, en concordancia con la naturaleza de sus funciones misionales y la relevancia de este tipo de prestaciones en la vida de los ciudadanos.

En un segundo nivel de participación se ubican los temas administrativos, con un 24%, lo que pone de manifiesto una carga importante de requerimientos asociados a procesos de soporte, validación de información, certificaciones y trámites internos. Esta proporción evidencia la necesidad de mantener procesos organizados y eficientes que faciliten la articulación operativa y aseguren respuestas oportunas a las solicitudes.

Por su parte, los asuntos relacionados con bonos pensionales alcanzan una participación del 14%, indicando una demanda moderada pero relevante, generalmente vinculada a procesos que implican mayor complejidad técnica y coordinación con otras entidades. Estos trámites requieren un manejo cuidadoso de la información y un alto nivel de precisión para garantizar la correcta gestión de los derechos asociados.

Finalmente, las solicitudes relacionadas con cesantías, con un 5%, presentan una participación menor dentro del total; sin embargo, su presencia demuestra que la Entidad también atiende requerimientos complementarios al componente pensional. Aunque su volumen es reducido, estas solicitudes demandan claridad en los procedimientos y cumplimiento de la normativa aplicable.

En conjunto, la distribución refleja una alta concentración en los temas pensionales, acompañada de una participación significativa de asuntos administrativos y un nivel moderado de trámites especializados. Este panorama permite orientar esfuerzos hacia el fortalecimiento de las áreas de mayor demanda, optimizando la capacidad de respuesta y garantizando una atención integral a las necesidades de los usuarios.

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

Subtema	Cantidad	Participación
Pensiones	38	56%
Administrativos	16	27%
Bonos	9	12%
Cesantías	3	5%
<b>Total</b>	<b>66</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 analizado, del total de peticiones registradas se realizaron once (11) traslados por no competencia. Estos fueron gestionados a través de la plataforma Bogotá Te Escucha, mediante la cual se remitieron directamente a las entidades correspondientes sin ingresar a la entidad. En consecuencia, estos casos no fueron objeto de trámite interno y, por tanto, no se incluyen dentro del total de peticiones recibidas (66). A continuación, se relacionan las entidades a las cuales fueron direccionadas dichas solicitudes.

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

Entidad	Cantidad
Secretaría Distrital De Integración Social	5

Entidad	Cantidad
Secretaría De Educación Del Distrito	2
Empresa De Transporte Del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	1
Secretaría Distrital De Planeación	1
Secretaría Distrital De Salud	1
Secretaría General	1
<b>Total</b>	<b>11</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

Del total de 66 peticiones gestionadas durante el periodo, 52 fueron atendidas y cerradas de manera oportuna dentro del mismo mes de su radicación, evidenciando un adecuado manejo de los tiempos de respuesta por parte de la Entidad. Por su parte, catorce (14) solicitudes fueron culminadas durante el mes de mayo; no obstante, su trámite se desarrolló dentro de los términos legales establecidos, garantizando el cumplimiento de los plazos normativos aplicables.

## 10. Tiempo promedio de respuesta Peticiones Ciudadanas

A continuación, se presenta el análisis del promedio de los tiempos de respuesta por área responsable, el cual permite identificar diferencias en el desempeño en la atención de las peticiones. A partir de la información evaluada, se observa que tres (3) áreas registran tiempos de respuesta superiores al promedio general, lo que evidencia la necesidad de fortalecer sus procesos internos, mejorar la distribución de cargas de trabajo y optimizar los mecanismos de gestión para garantizar una atención más oportuna.

En contraste, las demás dependencias mantienen tiempos acordes con los estándares establecidos, reflejando un adecuado cumplimiento de los plazos en la atención de los requerimientos. Estas diferencias permiten identificar referentes

internos de buenas prácticas, así como focalizar acciones de mejora en las áreas que presentan rezagos, con el fin de lograr mayor eficiencia y uniformidad en los tiempos de respuesta a nivel institucional.

### 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	Felicitación	Total general
Área Administrativa	1		1		1
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	7				7
Área de Talento Humano	9	3			6
Área de Tesorería	8				8
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes		4			4
Gerencia de Pensiones	4	3	2		4
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	3			4	3
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

A continuación, se presenta el análisis del promedio de los tiempos de respuesta por área responsable, el cual permite identificar diferencias en el desempeño en la atención de las peticiones. A partir de la información evaluada, se observa que dos (2) áreas registran tiempos de respuesta superiores al promedio general, lo que evidencia la necesidad de fortalecer sus procesos internos, mejorar la distribución de cargas de trabajo y optimizar los mecanismos de gestión para garantizar una atención más oportuna.

Por su parte, las demás dependencias registran tiempos de atención alineados con el promedio institucional, lo que demuestra un adecuado cumplimiento de los plazos establecidos. Este contraste permite destacar prácticas de gestión eficientes y, al mismo tiempo, enfocar esfuerzos de fortalecimiento en las áreas que presentan mayores tiempos de respuesta, con el propósito de lograr una atención más equilibrada y oportuna en toda la entidad.

### 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 de Cesantías	1				1
Dirección General			6	3	5
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	9	3			7
Gerencia de Pensiones				2	2

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
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	2				2
<b>Total general</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

A continuación, se presenta el análisis del comportamiento de los tiempos de respuesta por área, a partir de la información consolidada de las distintas tipologías de peticiones. Este ejercicio permite identificar variaciones en el desempeño institucional y reconocer aquellas unidades que presentan una gestión más exigente en términos de oportunidad. Como resultado, se evidencia que cuatro (4) áreas se encuentran por encima del promedio general, lo que sugiere la necesidad de fortalecer aspectos relacionados con la organización interna, la priorización de los trámites y el seguimiento a los tiempos de atención.

En contraste, el resto de las áreas mantiene tiempos de respuesta alineados con los parámetros establecidos, reflejando una gestión adecuada en la atención de los requerimientos. Esta diferenciación permite, por una parte, identificar prácticas que pueden ser replicadas a nivel institucional y, por otra, enfocar acciones de mejora en los casos que presentan mayores tiempos, con el objetivo de avanzar hacia una prestación del servicio más homogénea, eficiente y oportuna.

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

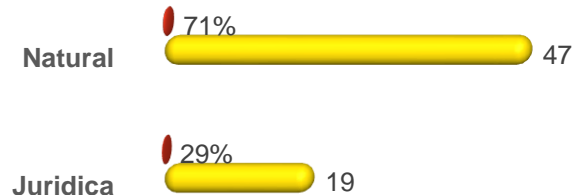
Área	Derecho de petición de interés particular	Derecho de petición personas jurídicas	Petición entre autoridades	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Felicitación	Total general
Área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

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

### 13. Participación por tipo de requirente

En cuanto a la caracterización de los usuarios, la información evidencia que el 71% de las solicitudes corresponde a personas naturales, mientras que el 29% fue presentado por personas jurídicas. Esta distribución ratifica que la gestión de la entidad se orienta principalmente hacia la atención directa a la ciudadanía, consolidando su rol en la resolución de necesidades individuales y en la prestación de servicios de cara al usuario. Al mismo tiempo, la participación de actores jurídicos refleja una interacción constante con organizaciones e instituciones, lo que complementa la dinámica de gestión en el marco de las funciones administrativas.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

### 14. Calidad del requirente

En cuanto a la identificación de los usuarios, se observa que el 100% de las peticiones registradas corresponde a solicitudes debidamente identificadas. Este resultado evidencia que la totalidad de los requerimientos fueron presentados con información completa del solicitante, lo que facilita su trazabilidad, gestión y respuesta dentro de los términos establecidos.

Esta condición refleja un adecuado uso de los canales institucionales por parte de la ciudadanía y contribuye a una gestión más eficiente por parte de la Entidad, al garantizar la disponibilidad de los datos necesarios para la atención oportuna y la comunicación efectiva con los usuarios.

### 15. Peticiones por tipo de trámite

A continuación, se presenta el análisis de la distribución de las peticiones de acuerdo con el tipo de trámite, lo que permite identificar los procesos que concentran la mayor demanda y, en consecuencia, aquellos que tienen un mayor impacto en la gestión operativa de la entidad.

Del total de solicitudes recibidas, se evidencia una concentración importante en algunos trámites específicos. En primer lugar, los trámites relacionados con funcionarios y/o funcionamiento representan el 24% del total, posicionándose como el requerimiento de mayor participación. Le siguen la pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes, así como la pensión de sobrevivientes, cada una con una participación del 17%. Esta distribución refleja una alta demanda tanto de procesos administrativos internos como de trámites misionales asociados al reconocimiento y gestión de derechos pensionales, lo que hace necesario fortalecer la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta institucional en estas áreas prioritarias.

En un segundo nivel de participación se encuentran trámites como el reconocimiento de bono y cuota parte de bono, con un 8%, y la pensión sanción junto con el reconocimiento y pago de cuota parte pensional, cada uno con el 6%. Asimismo, la indemnización sustitutiva de pensión de vejez, la reposición de mesadas y el pago de cesantías con régimen de retroactividad representan individualmente el 5% de las solicitudes. Aunque estos procesos presentan una menor frecuencia, requieren un manejo técnico especializado, validaciones documentales rigurosas y una adecuada articulación normativa para garantizar decisiones precisas y oportunas.

Por otra parte, el porcentaje restante corresponde a trámites de menor incidencia, cada uno con una participación del 2%, entre los que se encuentran la autorización de descuentos de la mesada pensional, la solicitud de mesadas causadas y no cobradas, la actualización de EPS, la pensión de invalidez, la indemnización sustitutiva de pensión de sobrevivientes y el auxilio funerario. Si bien su volumen es reducido, la diversidad de estos requerimientos demanda mantener capacidades operativas integrales y personal capacitado que permita brindar atención especializada en cada caso.

En términos generales, la distribución observada muestra una marcada concentración en trámites asociados a la gestión pensional y administrativa, especialmente aquellos relacionados con reconocimiento de prestaciones económicas. Esto permite identificar focos prioritarios de atención y orientar acciones de mejora hacia la optimización de procesos, el fortalecimiento de la gestión documental y la reducción de tiempos de respuesta, contribuyendo así a una atención más eficiente y satisfactoria para los usuarios.

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

Tipo de Trámite	Cantidad	% Total
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	16	24%
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	11	17%
Pensión de sobrevivientes	11	17%
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	5	8%

Tipo de Trámite	Cantidad	% Total
Pensión sanción	4	6%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	4	6%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	3	5%
Reposición de mesadas	3	5%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	3	5%
Autorización de descuentos de la mesada pensional	1	2%
Solicitud de mesadas causadas y no cobradas	1	2%
Actualización de EPS	1	2%
Pensión de invalidez	1	2%
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	1	2%
Auxilio funerario	1	2%
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

## 16. Conclusiones y recomendaciones

- Durante abril de 2026 la entidad gestionó un total de 66 peticiones, evidenciando un flujo constante de interacción con la ciudadanía y organizaciones, principalmente a través de canales digitales. En este contexto, se recomienda fortalecer la capacidad operativa y tecnológica de los canales virtuales para mantener la eficiencia en la atención y responder adecuadamente al crecimiento de solicitudes.
- El correo electrónico se consolidó como el principal canal de atención con una participación del 74%, mientras que la plataforma Bogotá Te Escucha presentó un menor nivel de uso por parte de la ciudadanía. Por ello, se recomienda implementar estrategias de divulgación y capacitación que promuevan el uso de esta plataforma institucional y permitan diversificar los medios de atención.
- Los derechos de petición de interés particular representaron la mayor parte de las solicitudes recibidas, reflejando una alta demanda de atención personalizada y resolución de casos específicos. En consecuencia, se recomienda fortalecer los mecanismos de orientación al usuario y optimizar los procesos internos para garantizar respuestas más ágiles y eficientes.
- Los temas relacionados con pensiones concentraron el 56% de las solicitudes, consolidándose como el principal subtema de atención de la entidad. Frente a este comportamiento, se recomienda priorizar recursos

humanos, tecnológicos y operativos en las áreas encargadas de la gestión pensional, con el fin de mejorar la capacidad de respuesta y la calidad del servicio.

- El 71% de las peticiones fueron presentadas por personas naturales, lo que demuestra que la entidad mantiene una orientación prioritaria hacia la atención directa a la ciudadanía. Por esta razón, se recomienda continuar fortaleciendo los mecanismos de atención al ciudadano, promoviendo estrategias de acompañamiento, comunicación y servicio oportuno.
- Aunque la mayoría de las peticiones fueron cerradas dentro de los términos legales establecidos, algunas áreas registraron tiempos de respuesta superiores al promedio institucional. En este sentido, se recomienda implementar planes de mejora enfocados en la distribución equilibrada de cargas laborales, seguimiento permanente y optimización de los procesos internos.
- Durante el periodo analizado se realizaron once traslados por no competencia hacia otras entidades distritales, evidenciando que algunos ciudadanos aún presentan solicitudes en entidades que no corresponden. Por ello, se recomienda fortalecer las acciones de orientación ciudadana sobre las competencias institucionales para reducir traslados innecesarios y agilizar la atención efectiva de los requerimientos.
- La totalidad de las solicitudes recibidas fueron presentadas con identificación completa del requirente, facilitando la trazabilidad, gestión y respuesta oportuna de las peticiones. En consecuencia, se recomienda mantener y fortalecer los controles de validación en los canales de atención para garantizar la calidad de la información suministrada por los usuarios.