

Informe PQRSD* Mayo 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 mayo de 2026, el gestor documental de la entidad registró el ingreso de 69 peticiones de ciudadanía y entidades. De este total, 52 requerimientos se tramitaron a través de la plataforma Bogotá Te Escucha, en estricto cumplimiento de la normativa distrital vigente.

1. Canales de interacción

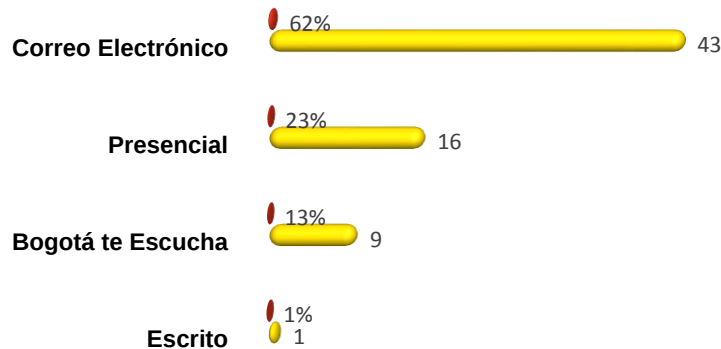
Durante el mes de mayo, el análisis de los canales de recepción de peticiones evidencia una clara predominancia del correo electrónico, el cual concentra el 62 % del total de solicitudes recibidas. Este resultado reafirma su posicionamiento como el principal medio de interacción entre la ciudadanía y la entidad, lo que puede atribuirse a su facilidad de acceso, rapidez en la comunicación y amplio uso entre diferentes grupos poblacionales. Asimismo, este comportamiento sugiere que el correo electrónico continúa siendo percibido como un canal eficiente, confiable y alineado con las dinámicas actuales de atención digital.

Por su parte, el canal presencial, con una participación del 23%, mantiene una relevancia importante dentro del conjunto de medios disponibles. Este porcentaje refleja que una parte significativa de la ciudadanía aún prefiere la atención directa, lo cual puede estar asociado a la necesidad de orientación personalizada, mayor claridad en la resolución de sus requerimientos o posibles barreras en el acceso y manejo de herramientas tecnológicas. En este sentido, la atención presencial sigue cumpliendo un papel fundamental para garantizar la accesibilidad, la inclusión y la atención diferencial en la prestación del servicio.

En relación con la plataforma Bogotá te Escucha, que alcanza una participación del 13%, se evidencia un nivel de uso menor frente a otros canales más tradicionales o consolidados. Esta situación puede estar relacionada con factores como el grado de conocimiento de la herramienta por parte de la ciudadanía, su facilidad de uso o la preferencia por medios más familiares. No obstante, este canal representa una oportunidad estratégica para la entidad, en la medida en que su fortalecimiento y promoción podrían contribuir a optimizar la gestión de peticiones y consolidar procesos de atención más estructurados, transparentes y trazables.

Finalmente, el medio escrito, con un 1% de participación, presenta un uso marginal dentro del total de solicitudes. Este comportamiento confirma la tendencia hacia la digitalización de los canales de atención y la disminución progresiva del uso de mecanismos tradicionales, especialmente aquellos que implican mayores tiempos de respuesta o requieren desplazamientos físicos para su gestión.

Grafica N°1. Canales de interacción.



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

El análisis de las peticiones ciudadanas evidencia una mayor concentración en los requerimientos asociados a situaciones particulares de la ciudadanía. En este sentido, el derecho de petición de interés particular registra la participación más alta, con un 38% del total recibido a ciudadanos, lo que refleja una demanda significativa de atención relacionada con trámites, solicitudes específicas y gestiones que requieren respuesta individual por parte de la entidad.

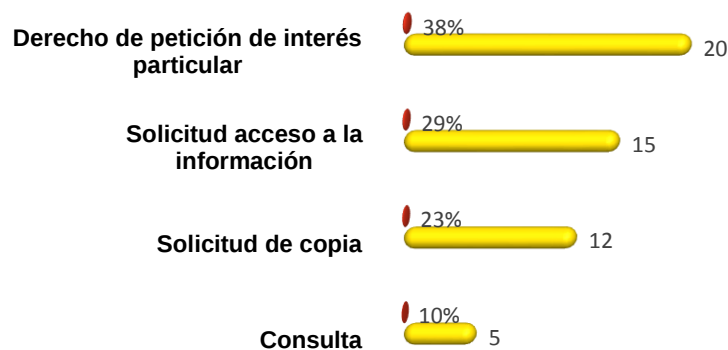
Las solicitudes de acceso a la información representan el 29% de los requerimientos ciudadanos, consolidándose como una de las principales formas de interacción entre la ciudadanía y la administración. Este comportamiento demuestra el interés de la ciudadanía por conocer información relacionada con la gestión institucional y ejercer su derecho de acceso a la información pública.

Por su parte, las solicitudes de copia alcanzan el 23%, evidenciando la necesidad recurrente de obtener documentos, certificaciones y demás soportes administrativos. La participación de esta tipología pone de manifiesto la importancia de los procesos de gestión documental dentro de la atención brindada por la entidad.

Las consultas corresponden al 10% de las peticiones ciudadanas registradas. Aunque presentan una menor participación frente a las demás categorías, constituyen un mecanismo relevante para la orientación de la ciudadanía y la resolución de inquietudes relacionadas con los servicios, procedimientos y competencias institucionales.

En términos generales, la distribución de las peticiones ciudadanas permite identificar una demanda enfocada principalmente en la gestión de asuntos particulares, el acceso a la información y la obtención de documentación. Estos resultados resaltan la necesidad de mantener procesos ágiles de atención, fortalecer los mecanismos de acceso a la información y continuar mejorando la eficiencia en la gestión documental para responder de manera oportuna a las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

3. Tipologías o modalidades de peticiones personas jurídicas.

El análisis de las 17 peticiones de personas jurídicas 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 29% de los requerimientos de personas jurídicas corresponde a derechos de petición personas jurídicas, 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 24% de las peticiones corresponde a requerimientos formulados por solicitud de organismos de control y entidades 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 24% de las peticiones corresponde a solicitud de informes por los concejales, 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 24% 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 (total)

La composición de las peticiones recibidas evidencia una marcada orientación hacia la atención de requerimientos individuales y el acceso a información institucional. El derecho de petición de interés particular concentra la mayor participación, con un 29%, seguido por las solicitudes de acceso a la información 22% y las solicitudes de copia 17%. En conjunto, estas categorías representan más de dos terceras partes del total de los requerimientos gestionados, lo que confirma que las principales necesidades de la ciudadanía están relacionadas con la obtención de respuestas específicas, información oficial y documentación de soporte.

En un segundo nivel de participación se encuentran los derechos de petición presentados por personas jurídicas y las consultas, cada uno con un 7%. Estos resultados muestran que, además de la atención a la ciudadanía de manera individual, la entidad mantiene interacción con organizaciones y atiende solicitudes orientadas a la orientación y aclaración de asuntos relacionados con su gestión y competencias.

Las tipologías vinculadas al relacionamiento interinstitucional registran participaciones similares. Las solicitudes provenientes de organismos de control y entidades jurisdiccionales, los requerimientos de informes formulados por concejales y las peticiones entre autoridades alcanzan, cada una, el 6% del total. Aunque cuantitativamente representan una proporción menor, estas actuaciones tienen una relevancia significativa debido a su impacto en los procesos de control, seguimiento, coordinación administrativa y cumplimiento de obligaciones legales.

De manera general, los resultados permiten identificar una gestión centrada en la atención directa a la ciudadanía y en la administración de información y documentos institucionales, complementada por una dinámica permanente de articulación con entidades públicas y organismos de control. Este comportamiento pone de relieve la importancia de fortalecer la capacidad de respuesta, optimizar los procesos documentales y consolidar mecanismos que garanticen una atención eficiente, transparente y oportuna a la ciudadanía y a los diferentes grupos de interés.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

5. Subtemas más reiterados y/o Barreras.

El análisis de las solicitudes según su clasificación temática permite identificar una concentración significativa en los asuntos pensionales, que representan el 57% del total registrado. Esta participación evidencia que la mayor parte de las necesidades y requerimientos de la ciudadanía se encuentran directamente relacionadas con el reconocimiento, seguimiento y gestión de prestaciones económicas, consolidando esta temática como el principal foco de atención institucional.

Los trámites asociados a bonos alcanzan una participación del 25%, ubicándose como la segunda categoría con mayor incidencia. Este resultado refleja la importancia de los procesos relacionados con la validación de tiempos de servicio, la consolidación de información histórica y la coordinación con otras entidades involucradas en el sistema pensional. La naturaleza de estos trámites demanda un manejo técnico especializado y una gestión rigurosa de la información.

Por su parte, los asuntos administrativos representan el 19% de las solicitudes recibidas. Aunque su participación es menor frente a las demás categorías, estos requerimientos constituyen un componente fundamental para el funcionamiento institucional, al estar vinculados con certificaciones, consultas documentales, trámites internos y demás actuaciones necesarias para garantizar una adecuada prestación del servicio.

En términos generales, la distribución por subtemas refleja una demanda estrechamente relacionada con las funciones misionales de la entidad, con predominio de los asuntos pensionales y una participación relevante de los trámites asociados a bonos y procesos administrativos. Estos resultados constituyen una herramienta valiosa para la planificación operativa, la asignación de recursos y la

implementación de acciones orientadas a mejorar la oportunidad y calidad de la atención brindada a la ciudadanía.

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

Subtema	Cantidad	Participación
Pensiones	39	57%
Bonos	17	25%
Administrativos	13	19%
Total	69	100%

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 evaluado se realizaron diez (11) traslados de peticiones por falta de competencia de la entidad, en cumplimiento de las disposiciones aplicables en materia de atención a la ciudadanía. De estos, nueve (9) fueron gestionados mediante los canales institucionales de Bogotá Te Escucha y el Gestor Documental, una vez recibidos y verificada la competencia de otra entidad para su atención. Adicionalmente, dos (2) requerimientos fueron remitidos de manera directa a las entidades competentes, sin que ingresaran al trámite interno de la entidad, al identificarse desde su recepción que correspondían a funciones asignadas a otras autoridades.

En consecuencia, estos casos no fueron gestionados por las dependencias de la entidad ni hacen parte del total de peticiones recibidas y atendidas durante el periodo analizado (69), toda vez que su trámite y respuesta quedaron a cargo de las entidades a las cuales fueron trasladados.

A continuación, se presenta la relación de las entidades destinatarias de los traslados efectuados.

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

Entidad	Cantidad
Secretaría de Educación del Distrito	3
Entidad Nacional	2

Entidad	Cantidad
Empresa De Acueducto Y Alcantarillado De Bogota Eaab - Esp	1
Secretaría Distrital De Gobierno	1
Secretaría Distrital De Hacienda	1
Secretaría Distrital de Movilidad	1
Secretaría de Integración Social	1
Secretaría Jurídica Distrital	1
Total	11

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 69 peticiones gestionadas durante el periodo, 53 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, dieciséis (16) solicitudes fueron culminadas durante el mes de junio; 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 detalla el promedio de tiempo empleado por la entidad para dar respuesta a las peticiones radicadas por la ciudadanía 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	Consulta	Derecho de petición de interés particular	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Total general
Área Administrativa		11		1	3
Área de Cesantías		3			3
Área de Talento Humano		15			15
Área de Tesorería			3		3
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	6	4	2		3
Gerencia de Pensiones	11	4	3	4	4
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	8	3			6
Subdirección Jurídica	10	7			9
Total general	9	5	2	2	4

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 una (1) 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 ciudadanía.

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
Dirección General			5	1	4
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes		5			5
Gerencia de Pensiones	3	2		4	3
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	2				2
Oficina Asesora de Planeación				6	6
Total general	2	3	5	3	3

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	Consulta	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	Total general
Área Administrativa		11				1			3
Área de Cesantías		3							3
Área de Talento Humano		15							15
Área de Tesorería					3				3
Dirección General							5	1	4
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes	6	4		5	2				3
Gerencia de Pensiones	11	4	3	2	3	4		4	3
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	6	3	2						3
Oficina Asesora de Planeación								6	6
Subdirección Jurídica	10	7							9
Total general	8	5	2	3	2	2	5	3	4

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

13. Participación por tipo de requirente

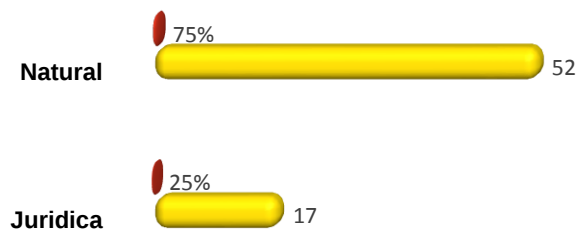
La clasificación de las personas peticionarias evidencia una participación predominante de las personas naturales, quienes representan el 75% del total de solicitudes registradas. Este comportamiento refleja que la mayor parte de los requerimientos gestionados por la entidad provienen de la ciudadanía, la cual demanda atención, información o acompañamiento frente a situaciones particulares relacionadas con los servicios y competencias institucionales.

Por su parte, las personas jurídicas concentran el 25% de las peticiones, lo que demuestra una interacción constante con organizaciones, entidades y demás

actores institucionales que requieren información, documentación o respuestas en el marco de sus actividades y funciones.

En términos generales, la composición de las personas peticionarias permite identificar una demanda mayoritariamente proveniente de la ciudadanía, complementada por una participación relevante del sector institucional. Esto evidencia la necesidad de mantener mecanismos de atención diferenciados que respondan de manera efectiva a las características, expectativas y necesidades de cada tipo de solicitante.

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 la ciudadanía. Del total de radicaciones realizadas directamente en el gestor documental SIDEAF, el 100 % cuenta con la identificación completa de la persona solicitante, lo que facilita la trazabilidad y el seguimiento de cada trámite.

15. Peticiones por tipo de trámite

El análisis de las 69 solicitudes recibidas, clasificadas según el tipo de trámite gestionado por la entidad, permite identificar los procesos que concentran la mayor demanda y, por consiguiente, aquellos que requieren una mayor atención en términos de gestión, seguimiento y asignación de recursos. Esta información constituye un insumo relevante para evaluar la dinámica operativa de la entidad y orientar acciones de mejora que contribuyan a una atención más eficiente y oportuna para la ciudadanía.

Los resultados evidencian una importante concentración de las solicitudes en cuatro categorías principales, las cuales representan en conjunto el 70 % del total de los trámites radicados. En primer lugar, se encuentra la pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes, con 13 solicitudes (19 %), consolidándose como el trámite de

mayor participación. Este comportamiento es consistente con la naturaleza de las prestaciones económicas administradas por la entidad y refleja el constante interés de la ciudadanía en acceder a los beneficios pensionales adquiridos a lo largo de su vida laboral.

En segundo lugar, se ubica el trámite de reconocimiento de bono y cuota parte de bono, con 13 solicitudes 19%, lo que evidencia la relevancia de los procesos relacionados con el reconocimiento de tiempos de servicio y la coordinación entre diferentes entidades para la financiación de prestaciones pensionales. Estos procedimientos suelen requerir validaciones documentales y administrativas que demandan una gestión especializada.

Seguidamente, los trámites de funcionarios y/o funcionamiento registraron 11 solicitudes 16%, constituyéndose como la tercera categoría con mayor participación. Este resultado pone de manifiesto la importancia de los procesos administrativos internos para el adecuado funcionamiento institucional y el soporte a las actividades misionales de la entidad. Por su parte, la pensión de sobrevivientes alcanzó 8 solicitudes 12%, reflejando una demanda significativa asociada al reconocimiento de derechos derivados para beneficiarias y beneficiarios, procesos que generalmente implican un análisis detallado de requisitos legales y documentales.

En un nivel intermedio de participación se encuentran la indemnización sustitutiva de pensión de vejez, con 5 solicitudes 7%, y el reconocimiento y pago de cuota parte pensional, con 4 solicitudes 6%. Estas categorías, que representan conjuntamente el 13% del total, corresponden a trámites de carácter especializado que requieren una revisión rigurosa de la información aportada y una adecuada aplicación de la normatividad vigente.

Finalmente, el 15% restante se distribuye entre diversos trámites con una participación individual del 1% al 3%, entre los que se encuentran la pensión de invalidez, la indemnización sustitutiva de pensión de sobrevivientes, la autorización de descuentos de la mesada pensional, los trámites de contratación y/o contratistas, la pensión sanción, la sustitución provisional de pensionados a beneficiarias y beneficiarios, Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital, el auxilio funerario, la reposición de mesadas y la designación de beneficiarias y beneficiarios de la Ley 1204 de 2008. Aunque estos procesos presentan una menor frecuencia de radicación, su diversidad exige mantener capacidades técnicas y operativas que permitan garantizar una respuesta adecuada y conforme a la normativa aplicable en cada caso.

En conclusión, la distribución de los trámites evidencia una marcada concentración en los procesos relacionados con el reconocimiento de prestaciones y bonos pensionales, los cuales constituyen el núcleo de la gestión institucional. No obstante, la presencia de múltiples trámites de menor volumen demuestra la

necesidad de mantener una atención integral que asegure la correcta gestión de todas las solicitudes recibidas, fortaleciendo así la calidad del servicio y la satisfacción de la ciudadanía.

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

Tipo de Trámite	Cantidad	% Total
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	13	19%
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	13	19%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	11	16%
Pensión de sobrevivientes	8	12%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	5	7%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	4	6%
Pensión de invalidez	2	3%
Indemnización sustitutiva pensión sobrevivientes	2	3%
Autorización de descuentos de la mesada pensional	2	3%
Tramites contratación y/o contratistas	2	3%
Reposición de mesadas	2	3%
Pensión sanción	1	1%
Sustitución provisional de pensionados a beneficiarios	1	1%
Auxilio funerario	1	1%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	1	1%
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	1	1%
Total	69	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

16. Conclusiones y recomendaciones

- La gestión de PQRSD durante mayo de 2026 evidenció una adecuada capacidad de atención institucional, al tramitarse 69 solicitudes y mantenerse un alto nivel de cumplimiento en los tiempos de respuesta. Se recomienda continuar fortaleciendo los mecanismos de seguimiento y control para conservar estos estándares de eficiencia y oportunidad.
- El correo electrónico se consolidó como el principal canal de interacción con la ciudadanía, concentrando el 62% de las solicitudes recibidas. En consecuencia, es recomendable seguir optimizando este medio mediante mejoras en la gestión, automatización y seguimiento de las comunicaciones.

- La participación predominante de personas naturales, que representan el 75 % de las personas peticionarias, demuestra que la atención ciudadana constituye el principal eje de interacción de la entidad. Por ello, se recomienda mantener estrategias orientadas a fortalecer la experiencia de la ciudadanía y la calidad del servicio prestado.
- Los asuntos relacionados con pensiones y bonos concentraron la mayor parte de las solicitudes recibidas, ratificando que estos temas constituyen el núcleo de la gestión misional de la entidad. Se recomienda priorizar recursos humanos, tecnológicos y operativos en estas áreas para garantizar una atención eficiente y oportuna.
- Los trámites de pensión de vejez y jubilación por aportes, reconocimiento de bonos y cuota parte de bonos, trámites de funcionarios y/o funcionamiento, y pensión de sobrevivientes representaron el 70% del total de solicitudes. Esta concentración permite identificar procesos estratégicos sobre los cuales deben enfocarse las acciones de mejora continua y optimización de procedimientos.
- La distribución de las tipologías de peticiones evidencia una alta demanda de derechos de petición, solicitudes de información y solicitudes de copia, lo que resalta la importancia de fortalecer la gestión documental y los mecanismos de acceso a la información pública para facilitar la consulta y reducir tiempos de atención.
- La existencia de solicitudes trasladadas por falta de competencia pone de manifiesto la necesidad de reforzar las estrategias de orientación a la ciudadanía y los filtros iniciales de recepción, con el fin de direccionar adecuadamente los requerimientos desde el momento de su radicación.
- El análisis de los tiempos promedio de respuesta permitió identificar áreas con oportunidades de mejora respecto al promedio institucional. En consecuencia, se recomienda implementar planes de seguimiento específicos, revisar cargas de trabajo y fortalecer los mecanismos internos de control y gestión.
- La identificación completa del 100 % de las personas solicitantes y el cierre oportuno de la mayoría de las peticiones reflejan una adecuada trazabilidad y gestión documental. Se recomienda mantener estas buenas prácticas y continuar promoviendo acciones de mejora continua que contribuyan al fortalecimiento de la transparencia, la calidad del servicio y la satisfacción de la ciudadanía.