

Informe **PQRSD*** Junio 2026

**Peticiones, Quejas, Reclamos,<*

1. Total, de peticiones recibidas

Durante el mes de junio de 2026, la entidad recibió **83 peticiones** presentadas por la ciudadanía y por otras entidades. Del total de solicitudes registradas, **65 fueron gestionadas a través de la plataforma Bogotá Te**

Por otro lado, la plataforma Bogotá te Escucha alcanzó una participación del 8% dentro del total de requerimientos recibidos. Aunque su nivel de utilización es inferior al observado en otros canales, su presencia evidencia un avance en la adopción de herramientas digitales

significativa de respuestas asociadas a trámites, gestiones individuales y situaciones que requieren atención personalizada por parte de la entidad.

Las solicitudes de copia alcanzan una participación del 32%, constituyéndose en la segunda categoría más representativa. Este comportamiento refleja el interés recurrente de ciudadanía en acceder a documentos, certificaciones, expedientes y demás soportes documentales. Asimismo, resalta la relevancia de una gestión documental eficiente para garantizar el acceso oportuno a la información requerida.

Por su parte, las solicitudes de acceso a la información corresponden al 23% de los requerimientos recibidos. Esta participación evidencia el interés de la ciudadanía en conocer aspectos relacionados con la gestión institucional, así como en ejercer su derecho de acceso a la información pública. Lo anterior reafirma la importancia de mantener mecanismos transparentes, accesibles y eficaces para la entrega de información.

Las consultas representan el 6% del total de peticiones registradas. Aunque su participación es menor en comparación con otras tipologías, constituyen un canal importante para brindar orientación y acompañamiento a la ciudadanía frente a inquietudes relacionadas con los servicios, procedimientos, programas y competencias de la entidad.

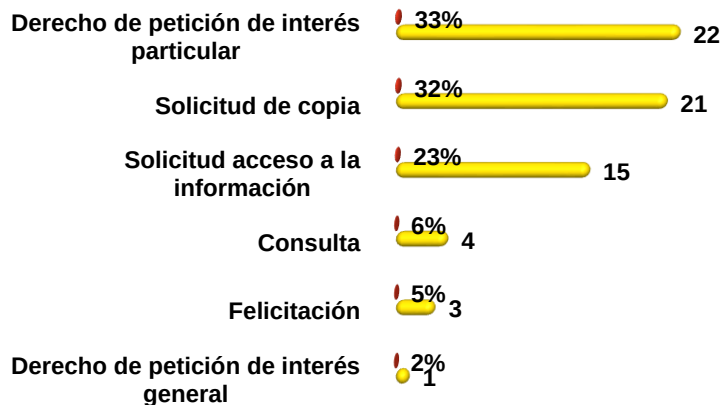
En cuanto a las felicitaciones, estas alcanzan una participación del 5%, resultado que refleja el reconocimiento de la ciudadanía frente a la calidad de la atención recibida y al cumplimiento de las funciones institucionales. Este tipo de manifestaciones constituye un insumo valioso para identificar buenas prácticas y fortalecer las acciones orientadas al mejoramiento continuo del servicio.

Por otro lado, los derechos de petición de interés general representan el 2% del total de solicitudes. Aunque su participación es reducida, esta categoría reviste especial importancia debido a que aborda asuntos que trascienden el interés individual y buscan favorecer o generar beneficios para grupos poblacionales o para la comunidad en general. Su gestión contribuye al fortalecimiento de la participación ciudadana y al desarrollo de acciones con impacto colectivo.

En términos generales, la distribución de las peticiones evidencia una demanda centrada principalmente en la atención de asuntos particulares, el acceso a información y la obtención de documentos institucionales. Estos resultados ponen de relieve la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos de atención, optimizar los mecanismos de acceso a la información y consolidar estrategias de

gestión documental que permitan responder de manera eficiente, oportuna y con enfoque de servicio a las necesidades de la ciudadanía y demás grupos de interés.

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 tramitadas permite identificar aspectos relevantes en la interacción institucional y en la gestión de los requerimientos recibidos. En este contexto, las peticiones entre autoridades representan el 35% del total, constituyéndose en la tipología de mayor participación. Este comportamiento evidencia una dinámica constante de articulación y coordinación entre entidades públicas para la atención de asuntos de interés común, el intercambio de información y el cumplimiento de funciones administrativas. Asimismo, refleja la importancia de fortalecer los mecanismos de colaboración interinstitucional que facilitan una gestión pública más eficiente y alineada con los principios de coordinación y concurrencia administrativa.

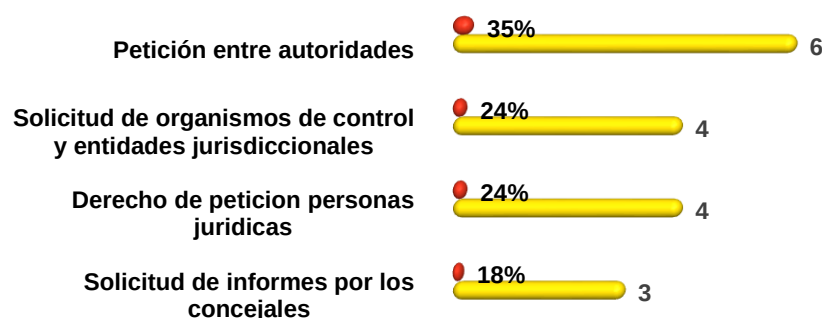
El 24% de las peticiones corresponde a requerimientos formulados por organismos de control y entidades jurisdiccionales, lo que pone de manifiesto el uso recurrente de este trámite como canal formal para la gestión administrativa y el acceso a información oficial. Estas solicitudes suelen estar asociadas a procesos de verificación, seguimiento o definición de situaciones específicas en el marco de las competencias legales de dichas entidades. En consecuencia, su atención demanda respuestas debidamente sustentadas, claras y documentadas, que contribuyan a garantizar la seguridad jurídica y la transparencia de las actuaciones institucionales.

De igual forma, el 24% de los requerimientos registrados corresponde a derechos de petición presentados por personas jurídicas. Esta participación refleja el relacionamiento permanente de la entidad con organizaciones, empresas, fundaciones y demás actores institucionales que requieren información, acompañamiento o gestión de asuntos vinculados con el ejercicio de sus actividades. La presencia de esta tipología evidencia la diversidad de grupos de interés con los que interactúa la entidad y la necesidad de mantener canales de atención efectivos que respondan de manera oportuna a sus requerimientos.

Por su parte, las solicitudes de informes presentadas por concejales representan el 18% del total de peticiones tramitadas. Aunque su participación es inferior a la observada en otras categorías, estas solicitudes constituyen una herramienta fundamental para el ejercicio de las funciones de control político y seguimiento a la gestión pública en el ámbito distrital. Su atención contribuye al fortalecimiento de la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso a información relevante para la labor de representación de la ciudadanía.

En síntesis, la distribución de las peticiones evidencia que una parte importante de la gestión de la entidad se orienta hacia el relacionamiento institucional, la atención de requerimientos de control y la articulación con diferentes actores públicos y privados. Estos resultados resaltan la importancia de continuar fortaleciendo los procesos de gestión documental, así como los mecanismos de producción, organización y suministro de información, con el propósito de garantizar respuestas oportunas, consistentes y acordes con las disposiciones legales y administrativas vigentes.

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



Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

4. Tipologías o modalidades Consolidado (personas naturales y jurídicas)

Durante junio de 2026 se gestionaron 83 peticiones, evidenciando una concentración significativa en solicitudes relacionadas con necesidades particulares de la ciudadanía. Los derechos de petición de interés particular constituyeron la tipología más representativa, con 22 requerimientos 27%, seguidos por las solicitudes de copia, con 21 registros 25%, y las solicitudes de acceso a la información, con 15 casos 18%. En conjunto, estas categorías representan el 70% del total de peticiones recibidas, lo que refleja un alto interés de la ciudadanía en la gestión de trámites individuales, el acceso a documentación institucional y la obtención de información pública.

Las peticiones entre autoridades registraron 6 solicitudes 7%, evidenciando la permanente articulación y coordinación entre entidades públicas para el intercambio de información y el cumplimiento de sus funciones. Por su parte, las consultas, los derechos de petición presentados por personas jurídicas y las solicitudes provenientes de organismos de control y entidades jurisdiccionales alcanzaron cada uno 4 registros 5%, lo que demuestra la diversidad de actores que interactúan con la entidad y la importancia de mantener mecanismos efectivos de atención y respuesta.

Asimismo, se registraron 3 felicitaciones 4%, las cuales constituyen un reconocimiento por parte de la ciudadanía a la gestión institucional y a la calidad del servicio prestado. Del mismo modo, las solicitudes de informes presentadas por concejales representaron 3 requerimientos 4%, contribuyendo al ejercicio del control político y al fortalecimiento de la transparencia institucional. Finalmente, se registró 1 derecho de petición de interés general 1%, asociado a asuntos de alcance colectivo y beneficio comunitario.

En términos generales, los resultados evidencian que la gestión institucional continúa enfocándose principalmente en la atención de requerimientos de la ciudadanía relacionados con asuntos particulares, acceso a información y obtención de documentación. A su vez, se mantiene una interacción permanente con entidades públicas, organismos de control, corporaciones de representación y personas jurídicas, lo que resalta la importancia de fortalecer los procesos de atención, gestión documental, acceso a la información y articulación interinstitucional para garantizar respuestas oportunas, eficientes y alineadas con los principios de transparencia, servicio e inclusión.

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 evidencia una marcada concentración en los asuntos pensionales, los cuales representan el 58% del total de requerimientos registrados. Este resultado confirma que la mayor parte de las necesidades presentadas por la ciudadanía se relaciona con el reconocimiento, la revisión, el seguimiento y la gestión de prestaciones económicas, consolidando esta temática como el eje principal de atención de la entidad y reflejando la relevancia de su función misional.

En segundo lugar, los trámites asociados a bonos pensionales alcanzan una participación del 27%, posicionándose como la categoría con mayor representatividad después de los asuntos pensionales. Este comportamiento pone de manifiesto la importancia de los procesos relacionados con la reconstrucción de historias laborales, la validación de tiempos de servicio y la articulación interinstitucional necesaria para la emisión y reconocimiento de estos derechos. Debido a su naturaleza técnica, estas solicitudes requieren una gestión especializada y un manejo riguroso de la información.

Por su parte, los asuntos administrativos corresponden al 14% del total de solicitudes recibidas. Esta participación refleja la necesidad permanente de atender requerimientos relacionados con certificaciones, consultas documentales, trámites internos y demás actuaciones que respaldan el funcionamiento institucional y garantizan la prestación adecuada de los servicios a la ciudadanía y demás grupos de interés.

En cuanto a las solicitudes relacionadas con cesantías, estas representan el 1% de los requerimientos registrados. Aunque su participación es reducida frente a las demás categorías temáticas, su atención resulta fundamental para garantizar el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y asegurar una respuesta oportuna frente a consultas, trámites o solicitudes asociadas a esta prestación social.

En términos generales, la distribución de las solicitudes por temática refleja una demanda estrechamente vinculada con las funciones misionales de la entidad, con un claro predominio de los asuntos pensionales y una participación significativa de los trámites relacionados con bonos pensionales. Estos resultados constituyen un insumo estratégico para la planeación institucional, la priorización de recursos y el fortalecimiento de acciones orientadas a mejorar la capacidad de respuesta, la eficiencia operativa y la calidad de la atención brindada a la ciudadanía.

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

Subtema	Cantidad	Participación
Pensiones	48	58%
Bonos	22	27%
Administrativos	12	14%
Cesantías	1	1%
Total	83	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

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

Durante el periodo analizado, una (1) solicitud de información fue negada, al verificarse la inexistencia de la información requerida.

7. Total, de peticiones trasladadas por no competencia

Durante el período evaluado se realizaron diez (10) traslados de peticiones por falta de competencia, en cumplimiento de las disposiciones legales y los lineamientos vigentes para la atención a la ciudadanía. De este total, ocho (8) solicitudes fueron recibidas a través de la plataforma Bogotá Te Escucha y trasladadas oportunamente a las entidades competentes, una vez se verificó que su atención no correspondía a las funciones de FONCEP.

Las dos (2) solicitudes restantes fueron remitidas a otras entidades después del análisis interno realizado por las áreas competentes, mediante el cual se determinó la autoridad responsable de atender cada requerimiento.

Estos resultados evidencian la adecuada aplicación de los procedimientos establecidos para la gestión de peticiones, así como la efectiva articulación interinstitucional, garantizando que las solicitudes de la ciudadanía sean direccionadas de manera oportuna a la entidad competente para su trámite y respuesta.

A continuación, se presenta la relación de las entidades destinatarias de los traslados efectuados durante el período evaluado.

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

Entidad	Cantidad
Entidad Nacional	1
Instituto Distrital De Recreación y Deporte - IDRD	1
Secretaria De Educación Del Distrito	2
Secretaria Distrital De Gobierno	1
Secretaria Distrital De Hacienda	2
Secretaria Distrital De Integración Social	2
Subred Integrada De Servicios De Salud Sur E.S.E.	1
Total	10

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

8. Subtemas Veedurías ciudadanas

En relación con los mecanismos de control social, durante el período analizado no se recibieron solicitudes por parte de Veedurías Ciudadanas. En consecuencia, no se registraron requerimientos relacionados con actividades de vigilancia o

seguimiento a la gestión institucional bajo esta modalidad. No obstante, la entidad mantiene habilitados los canales y mecanismos de participación establecidos para el ejercicio del control social.

9. Peticiones cerradas del período

Del total de 83 peticiones gestionadas durante el período, 71 fueron atendidas y cerradas de manera oportuna dentro del mismo mes de su radicación, lo que evidencia un adecuado manejo de los tiempos de respuesta por parte de la Entidad. Por su parte, diez (10) solicitudes fueron culminadas durante el mes de julio; sin embargo, su trámite se desarrolló dentro de los términos legales establecidos, garantizando el cumplimiento de los plazos normativos aplicables.

A la fecha de elaboración del presente informe, se encuentran pendientes de cierre tres (2) peticiones, las cuales continúan en trámite y pendiente de respuesta.

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 dos (2) 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.

Area o Dependencia / Tipología	Consulta	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Solicitud acceso a la información	Solicitud de copia	Días promedio de respuesta por area
Área Administrativa						2	2
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva					12		12
Área de Talento Humano			7				7
Área de Tesorería		22	13		5		11
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes			5		3		4
Gerencia de Pensiones			4		2		4
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	12		3	4			6
Días promedio de respuesta por tipología	10	22	5	4	4	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 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 ciudadanía.

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

Area o Dependencia / Tipología	Derecho de petición personas jurídicas	Petición entre autoridades	Solicitud de informes por los concejales	Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	Días promedio de respuesta por area
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva	9	8			9
Dirección General			6		6
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes		8			8
Gerencia de Pensiones				1	1
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	1			1	1
Subdirección Financiera y Administrativa			7		7
Subdirección Jurídica				5	5
Días promedio de respuesta por tipología	7	8	6	3	6

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.

Area o Dependencia / Tipología	Consulta	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Derecho de petición personas jurídicas	Felicitación	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	Días promedio de respuesta por area
Área Administrativa								2			2
Área de Recaudo de Cartera y Jurisdicción Coactiva				9		8	12				9
Área de Talento Humano			7								7
Área de Tesorería		22	13				5				11
Dirección General									6		6
Gerencia de Bonos y Cuotas Partes			5			8	3				5
Gerencia de Pensiones	3		4				2			1	4
Grupo Comunicaciones y Servicio al ciudadano	12		3	1	4					1	5
Subdirección Financiera y Administrativa									7		7
Subdirección Jurídica										5	5
Días promedio de respuesta por tipología	10	22	5	7	4	8	4	2	6	3	5

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

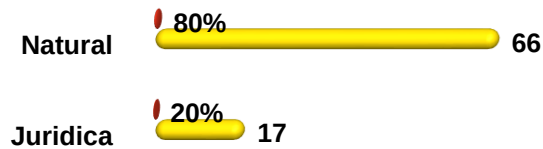
13. Participación por tipo de requirente

La distribución de las peticiones según el tipo de persona solicitante muestra una clara predominancia de las personas naturales, que aportan el 80% del total de requerimientos registrados. Este comportamiento evidencia que la ciudadanía constituye el principal grupo de interés que interactúa con la entidad, principalmente para realizar trámites, solicitar información y gestionar asuntos relacionados con las funciones y servicios institucionales.

En contraste, las personas jurídicas representan el 20% de las solicitudes recibidas. Esta participación refleja el relacionamiento permanente de la entidad con organizaciones, empresas y demás actores institucionales que requieren información, documentación o gestión de asuntos asociados al desarrollo de sus actividades.

En conjunto, estos resultados permiten concluir que la demanda de atención proviene mayoritariamente de la ciudadanía, sin perjuicio de la participación de otros grupos de interés. Lo anterior resalta la importancia de mantener estrategias de atención accesibles, oportunas e incluyentes, que respondan de manera efectiva a las necesidades y expectativas de los diferentes tipos de ciudadanía.

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 del solicitante, lo que facilita la trazabilidad y el seguimiento de cada trámite.

15. Peticiones por tipo de trámite

Con base en la información presentada, se observa que la mayor concentración de solicitudes corresponde a los trámites relacionados con el reconocimiento y pago de prestaciones pensionales. La pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes constituye la categoría con mayor participación, al registrar 20 solicitudes 24%, lo que evidencia el interés de la ciudadanía en los procesos asociados al reconocimiento de derechos pensionales y a la definición de situaciones prestacionales.

En segundo lugar, se ubican los trámites de reconocimiento de bono y cuota parte de bono y los trámites funcionales y/o de funcionamiento, con 12 solicitudes cada uno 14%. Estos resultados reflejan, por una parte, la demanda de gestiones relacionadas con el reconocimiento de tiempos y derechos pensionales y, por otra, la importancia de los procesos administrativos y operativos que respaldan la prestación de los servicios institucionales.

Las solicitudes relacionadas con pensión de sobrevivientes alcanzaron 13%, mientras que el reconocimiento y pago de cuota parte pensional registró 10 solicitudes 12%. Estas tipologías evidencian una demanda significativa de trámites que requieren validación de información histórica, análisis técnico y articulación con las entidades que integran el sistema pensional.

Por su parte, la pensión sanción contabilizó 6 solicitudes 7%, reflejando la necesidad de brindar atención especializada a situaciones particulares relacionadas con el reconocimiento de derechos pensionales.

Las categorías de reposición de mesadas y pensión de invalidez registraron 3 solicitudes cada una 4%, mientras que el auxilio funerario presentó 2 solicitudes 2%. Aunque representan una menor participación dentro del total de requerimientos, estos trámites continúan siendo relevantes para garantizar el acceso oportuno a las prestaciones económicas y el ejercicio de los derechos de la ciudadanía.

Finalmente, las categorías de designación de beneficiarios de la Ley 1204 de 2008, actualización de cuenta bancaria, indemnización sustitutiva de pensión de vejez y pago de cesantías con régimen de retroactividad para personas servidoras públicas del Distrito Capital registraron una (1) solicitud cada una (1 %), lo que evidencia una participación marginal dentro del total de trámites gestionados durante el período.

En términos generales, la distribución de los trámites evidencia una marcada concentración en las prestaciones pensionales y en los procesos asociados al reconocimiento de derechos económicos. Este comportamiento reafirma el carácter misional de la Entidad y resalta la importancia de mantener procesos eficientes, oportunos y técnicamente sólidos que permitan brindar una atención integral, equitativa e incluyente a la ciudadanía, garantizando el acceso efectivo a las prestaciones y servicios a su cargo.

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

Tipo de Trámite	Cantidad	% Total
Pensión de vejez y pensión de jubilación por aportes	20	24%
Reconocimiento de bono y cuota parte de bono	13	16%
Tramites funcionarios y/o funcionamiento	12	14%
Pensión de sobrevivientes	11	13%
Reconocimiento y pago de cuota parte pensional	9	11%
Pensión sanción	6	7%
Reposición de mesadas	3	4%
Pensión de invalidez	3	4%
Auxilio funerario	2	2%
Designación de beneficiarios ley 1204 de 2008	1	1%
Actualización cuenta bancaria	1	1%
Indemnización sustitutiva de pensión de vejez	1	1%
Pago de cesantías con régimen de retroactividad a servidores públicos del Distrito Capital	1	1%
Total general	83	100%

Fuente: SIDEAF – Bogotá te Escucha

16. Conclusiones y recomendaciones

- La gestión de peticiones durante el período evaluado evidencia una alta concentración de requerimientos asociados a la misión principal de la entidad. Los asuntos pensionales representaron el **58 %** de las solicitudes recibidas y los relacionados con **bonos pensionales** el **27 %**, concentrando en conjunto el **85 % del total de requerimientos**. Esta tendencia reafirma la necesidad de continuar fortaleciendo las capacidades operativas, técnicas y tecnológicas de las áreas misionales, con el fin de garantizar una atención oportuna, eficiente y de calidad frente a la demanda de estos servicios.
- El **correo electrónico** se consolidó como el principal canal de atención, al concentrar el **59 % de las solicitudes recibidas**, lo que refleja la creciente preferencia de la ciudadanía por los medios digitales para interactuar con la entidad. En este contexto, se recomienda continuar fortaleciendo las estrategias de transformación digital y promover de manera más amplia el uso de la plataforma **Bogotá Te Escucha**, aprovechando sus ventajas en términos de trazabilidad, seguimiento y control de las peticiones.
- Los **derechos de petición de interés particular (27 %)**, las **solicitudes de copia (25 %)** y las **solicitudes de acceso a la información (18 %)** concentraron el **70 % de los requerimientos recibidos**, lo que evidencia una importante demanda de información, documentación y gestión de asuntos individuales. En consecuencia, se recomienda fortalecer los mecanismos de acceso a la información y la gestión documental, así como ampliar la publicación y divulgación de contenidos de consulta frecuente que faciliten el acceso de la ciudadanía a la información institucional y contribuyan a disminuir solicitudes repetitivas.
- La realización de **10 traslados por falta de competencia** evidencia la adecuada aplicación de los procedimientos de direccionamiento y articulación interinstitucional, garantizando que las solicitudes sean remitidas oportunamente a las entidades competentes para su atención. No obstante, se recomienda reforzar las acciones de orientación y pedagogía dirigidas a la ciudadanía sobre las funciones y competencias de FONCEP, con el propósito de reducir la radicación de solicitudes que corresponden a otras entidades.

- El análisis de los tiempos de respuesta permitió identificar oportunidades de mejora en algunas dependencias cuyos promedios de atención se encuentran por encima del promedio institucional. Si bien la entidad mantiene el cumplimiento de los términos legales establecidos, resulta pertinente implementar acciones de mejora específicas, revisar las cargas de trabajo y fortalecer el seguimiento periódico a los indicadores de oportunidad, con el fin de optimizar la gestión y continuar mejorando los tiempos de respuesta.
- Las **personas naturales** representaron el **80 % de quienes presentaron solicitudes**, consolidándose como el principal grupo usuario de los servicios institucionales, mientras que las **personas jurídicas** correspondieron al **20 %**. Este comportamiento resalta la importancia de continuar fortaleciendo una atención accesible, incluyente, cercana y centrada en las necesidades de la ciudadanía, complementada con estrategias diferenciales y canales adecuados para los diversos grupos de valor que interactúan con la entidad.

Conclusión general: Los resultados del período evaluado reflejan una gestión adecuada de las peticiones ciudadanas, caracterizada por el cumplimiento de los procedimientos establecidos, la articulación interinstitucional y la orientación permanente hacia la mejora del servicio. Se recomienda mantener las acciones de fortalecimiento institucional y de transformación digital que contribuyan a consolidar una atención cada vez más eficiente, transparente, oportuna y centrada en las necesidades de la ciudadanía.