



INFORME PQRS



FEBRERO 2026

“Bogotá te escucha”

Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas

Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993
“Estatuto Orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de
1993, Acuerdo 207 de 2006, Decreto Distrital 411 de
2010.

Bogotá D. C., marzo de 2026
Relacionamiento con la ciudadanía

Contenido

Ilustraciones	3
Tablas	3
1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad	4
2. Canales de interacción	4
3. Tipologías o modalidades	5
4. Denuncias por posibles actos de corrupción con enfoque de género.....	6
5. Solicitudes de información	7
6. Participación por tipo de requirente	7
6.1 Calidad del requirente	8
7. Localidad de los hechos de las peticiones registradas durante el período	9
8. Participación por estrato	10
9. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el período.....	11
10. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso	11
11. Subtemas veedurías ciudadanas.....	12
12. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia ...	12
13. Total de peticiones trasladadas por no competencia	13
14. Peticiones recibidas por traslado.....	14
15. Peticiones pendientes por respuestas en el período.....	14
16. Estadísticas de atención en el chat.....	15
17. Conclusiones	17
18. Recomendaciones	18

Ilustraciones

<i>Ilustración 1. Total de requerimientos</i>	4
<i>Ilustración 2. Canales de interacción</i>	5
<i>Ilustración 3. Tipos de petición</i>	6
<i>Ilustración 4. Tipo de requirente</i>	8
<i>Ilustración 5. Participación por estrato</i>	10

Tablas

<i>Tabla 1. Calidad del requirente</i>	8
<i>Tabla 2. Localidad de los hechos</i>	9
<i>Tabla 3. Peticiones cerradas</i>	11
<i>Tabla 4. Subtemas más reiterados</i>	12
<i>Tabla 5. Tiempo promedio de respuesta</i>	13
<i>Tabla 6. Peticiones trasladadas</i>	14
<i>Tabla 7. Informe Jivochat</i>	16
<i>Tabla 8. Reporte general Jivochat</i>	16

1. Total de peticiones mensuales registradas por la entidad

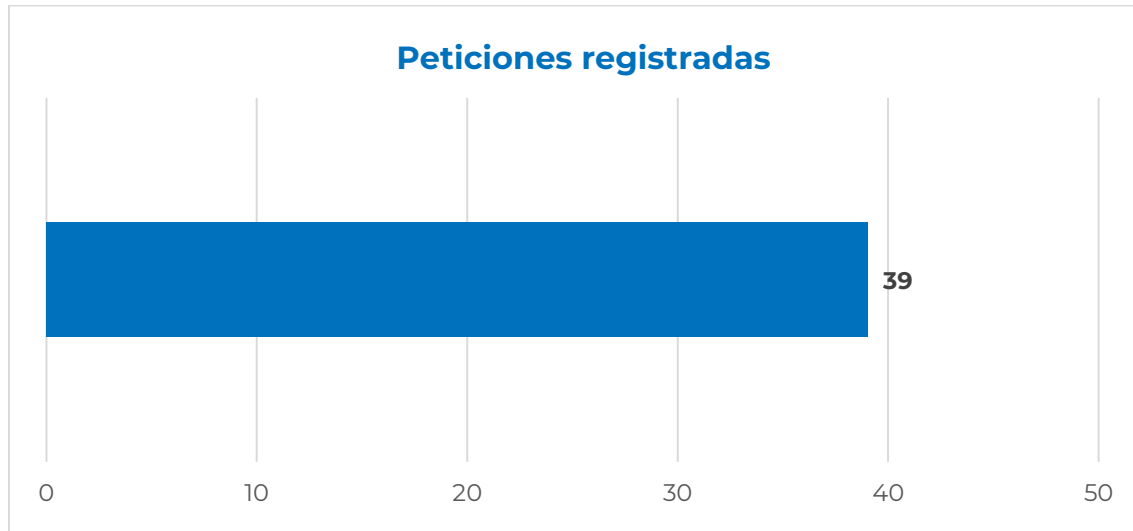


Ilustración 1. Total de requerimientos

De acuerdo con las cifras reportadas por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha, y teniendo en cuenta que todas las solicitudes son radicadas de manera interna, durante el periodo evaluado se registraron **39 peticiones**. Es importante aclarar que este número corresponde únicamente a las peticiones que fueron creadas en el sistema por la entidad, así como aquellas registradas directamente por la ciudadanía y posteriormente remitidas a la entidad.

Este resultado constituye el principal indicador de cumplimiento de lo establecido en el numeral 3° del artículo 3° del Decreto 411 de 2010, el artículo 15 del Decreto 847 de 2019, y la Circular Conjunta 006 de 2017 de la Veeduría Distrital.

2. Canales de interacción

La gráfica presenta los canales a través de los cuales la ciudadanía ha interactuado con la entidad. De un total de 39 interacciones, el correo electrónico fue el canal más utilizado, con 29 registros, lo que equivale al 74% del total. En segundo lugar, se encuentra el canal web, con 5 interacciones (13%). Posteriormente, las redes sociales registraron 3 casos, que corresponden al 8%, mientras que la atención presencial representó el 5%, con 2 interacciones.

Este comportamiento evidencia una alta preferencia por el uso del correo electrónico, que concentra la gran mayoría de las solicitudes recibidas. Asimismo, se observa que los canales digitales (correo electrónico, web y redes sociales)

reúnen una menor parte de las interacciones, lo que refleja una tendencia de la ciudadanía a utilizar medios virtuales para comunicarse con la entidad. En este sentido, resulta fundamental fortalecer y optimizar estos canales digitales, especialmente el correo electrónico, con el fin de garantizar una atención eficiente, oportuna y acorde con las necesidades de la ciudadanía, sin dejar de mantener la disponibilidad del canal presencial para quienes lo requieran.

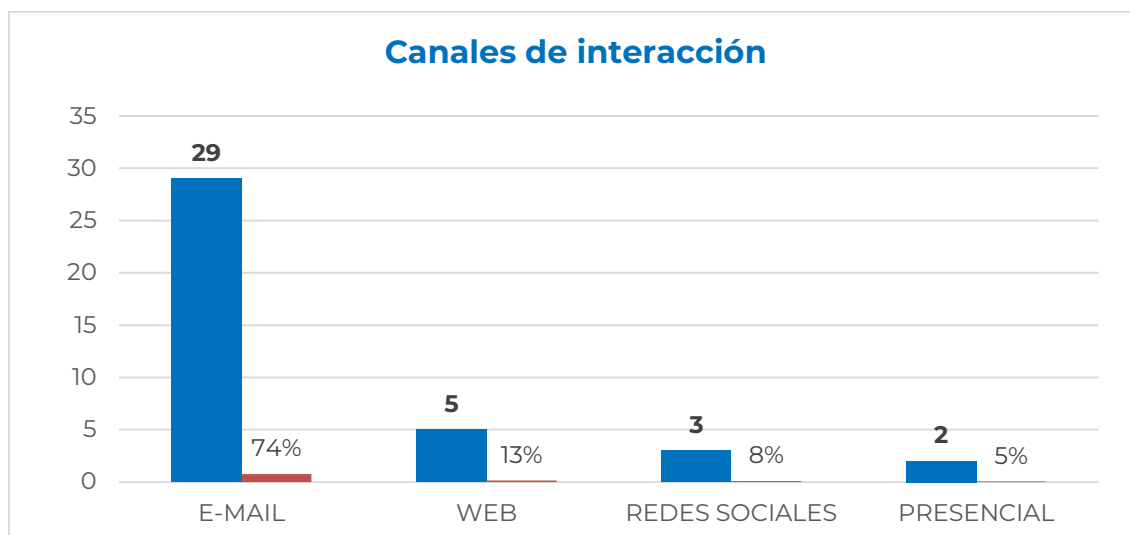


Ilustración 2. Canales de interacción

3. Tipologías o modalidades

De acuerdo con la tipología de las peticiones registradas durante el periodo analizado, se evidencia que la mayor proporción corresponde a los derechos de petición de interés particular, con 25 registros, equivalentes al 64 % del total, lo que refleja que la ciudadanía concentra sus solicitudes principalmente en asuntos de carácter individual que impactan directamente su situación personal.

En segundo lugar, se ubican los derechos de petición de interés general, con 5 registros, que representan el 13 % del total, lo que evidencia una menor participación en solicitudes relacionadas con asuntos de interés colectivo.

Posteriormente, se encuentran las felicitaciones, las solicitudes de acceso a la información y las quejas, con 2 registros cada una, equivalentes al 5 % del total respectivamente, lo que indica una presencia moderada de estas tipologías dentro del conjunto de peticiones recibidas.

Finalmente, las sugerencias, las solicitudes de copia y las consultas registran 1 caso cada una, correspondientes al 3 % del total respectivamente, lo que evidencia una baja frecuencia de estas tipologías durante el periodo analizado.

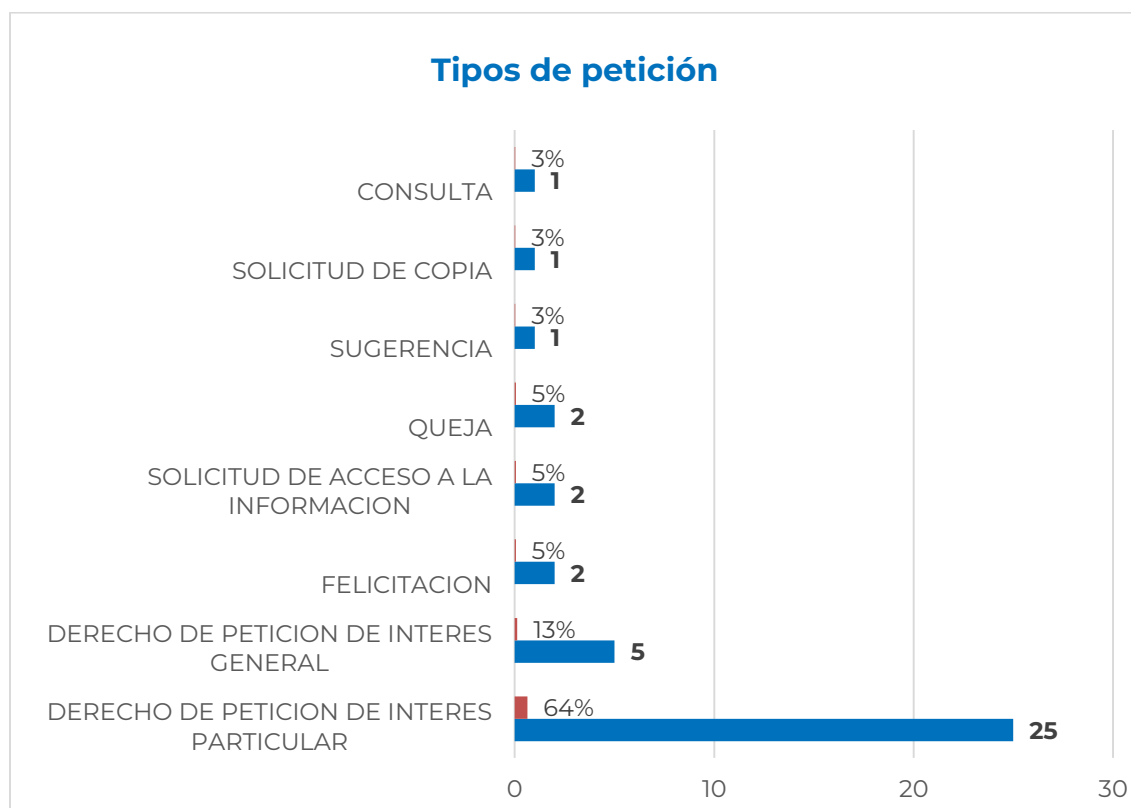


Ilustración 3. Tipos de petición

4. Denuncias por posibles actos de corrupción con enfoque de género

Con el propósito de identificar, visibilizar y reconocer las denuncias por posibles actos de corrupción presentadas por la ciudadanía, en especial por mujeres y personas con orientación sexual, identidad y expresión de género diversa (OSIGEG), se incluye este capítulo en el presente reporte.

Esta iniciativa busca contribuir a la reducción de las barreras que pueden enfrentar estos grupos poblacionales al momento de interponer denuncias relacionadas con hechos de corrupción, promoviendo así escenarios de participación y acceso a los mecanismos institucionales de control ciudadano.

Para el periodo objeto del presente informe, no se registraron denuncias por posibles actos de corrupción, ni tampoco denuncias asociadas a situaciones relacionadas con enfoque de género.

5. Solicitudes de información

Atendiendo las recomendaciones de la Veeduría Distrital y en cumplimiento con lo establecido en el artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, en este capítulo se presenta de manera detallada la información relacionada con las solicitudes de acceso a la información pública.

Número solicitud	Solicitud de información recibida	Solicitud de información trasladada	Solicitud de información negada	Días de gestión
945352026	X			9
950432026	X			9

Este reporte tiene como objetivo garantizar la transparencia y el derecho de la ciudadanía a acceder a la información institucional, en concordancia con los principios de responsabilidad y gestión pública establecidos en la normatividad vigente.

La tabla presenta el detalle de las solicitudes de información gestionadas por el Canal durante el periodo reportado, clasificadas según su estado: recibidas, trasladadas o negadas, así como el tiempo de respuesta en días.

- Las solicitudes No 945352026 y 950432026 fueron recibidas y gestionadas directamente por el Canal, con un tiempo de respuesta de 9 días.

Es importante destacar que no se reportaron solicitudes de información negadas durante el periodo evaluado, lo que evidencia el cumplimiento de los principios de acceso a la información y atención oportuna por parte del Canal.

6. Participación por tipo de requirente

De las solicitudes registradas durante el periodo evaluado, se evidencia que la mayoría fueron presentadas por personas naturales, con un total de 34 requerimientos, lo que representa aproximadamente el 87% del total.

Por otra parte, se registraron 4 solicitudes sin identificación del tipo de solicitante, correspondientes a solicitudes anónimas, lo que equivale a cerca del 10% del total de los casos reportados durante el periodo analizado.

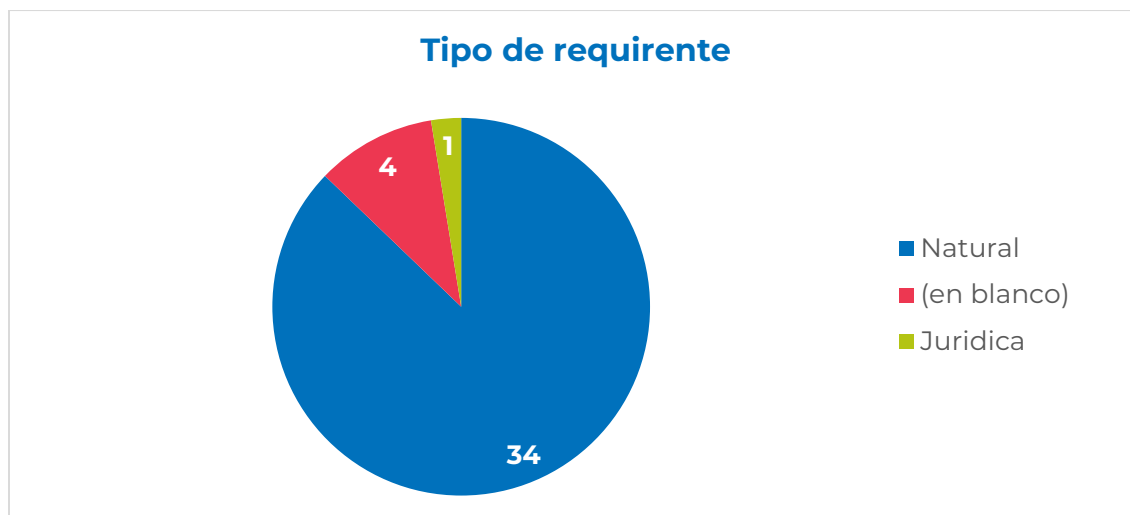


Ilustración 4. Tipo de requirente

Finalmente, las personas jurídicas registraron 1 solicitud, lo que corresponde al 3% del total, evidenciando una participación menor de este tipo de requirentes frente al consolidado general.

En términos generales, la información muestra que la interacción con la entidad se concentra principalmente en ciudadanos a título individual, mientras que la participación de organizaciones o entidades jurídicas es significativamente menor durante el periodo evaluado.

6.1 Calidad del requirente

Del total de peticiones registradas, se evidencia que el 10% (4) de la ciudadanía interpuso peticiones de manera anónima y el 90% (35) se identificaron plenamente.

Este comportamiento demuestra que la interacción con la ciudadanía se concentra principalmente en personas naturales, lo que es coherente con la naturaleza del Canal, ya que los contenidos, servicios y atención institucional están dirigidos en su mayoría al público general.

Calidad del peticionario	Número	%
Anónimo	4	10%
Identificado	35	90%
Total	39	100%

Tabla 1. Calidad del requirente

7. Localidad de los hechos de las peticiones registradas durante el período

Durante el período analizado, 16 ciudadanos suministraron información sobre la localidad de ocurrencia de los hechos. A partir de estos registros, se observa que las solicitudes se distribuyen entre varias localidades de la ciudad.

Las localidades de Santa Fe, Kennedy, Engativá y Rafael Uribe Uribe concentran la mayor cantidad de registros, con 3 solicitudes cada una, lo que equivale al 19% del total respectivamente. Esto evidencia una participación similar entre estas localidades dentro de la información reportada.

Por otra parte, las localidades de Chapinero y Puente Aranda registraron 2 solicitudes cada una, correspondientes al 13% del total respectivamente, lo que representa una participación ligeramente menor frente a las localidades mencionadas.

Localidad	Cantidad de peticiones	Porcentaje
02 - Chapinero	2	13%
03 - Santa Fe	3	19%
08 - Kennedy	3	19%
10 - Engativá	3	19%
16 - Puente Aranda	2	13%
18 - Rafael Uribe Uribe	3	19%
TOTAL	16	100%

Tabla 2. Localidad de los hechos

En términos generales, la información muestra una distribución relativamente equilibrada de las solicitudes entre las localidades reportadas durante el periodo analizado. Sin embargo, el número de registros con este tipo de información continúa siendo limitado frente al total de peticiones recibidas, dado que en algunos casos este dato no es suministrado por los ciudadanos o no resulta necesario para la gestión del requerimiento.

En comparación con el periodo anterior, se observa un aumento en los registros que incluyen información sobre la localidad de ocurrencia de los hechos, ya que anteriormente solo se contaba con un número reducido de casos con este dato. Esto proporciona mayor información territorial para el análisis de las solicitudes, aunque todavía hay registros en los que este campo no ha sido diligenciado.

8. Participación por estrato

De acuerdo con la información registrada en el sistema, se evidencia que la mayor participación corresponde a ciudadanos de estrato 3, con 7 peticiones, lo que representa aproximadamente el 64 % del total de los casos en los que se cuenta con este dato.

En segundo lugar, se ubican los ciudadanos de estrato 2, con 3 peticiones, equivalentes a cerca del 27 %, lo que refleja una participación importante dentro del consolidado analizado.

Finalmente, se registró 1 petición correspondiente al estrato 4, que representa alrededor del 9 %, evidenciando una participación menor frente a los demás estratos reportados durante el periodo.

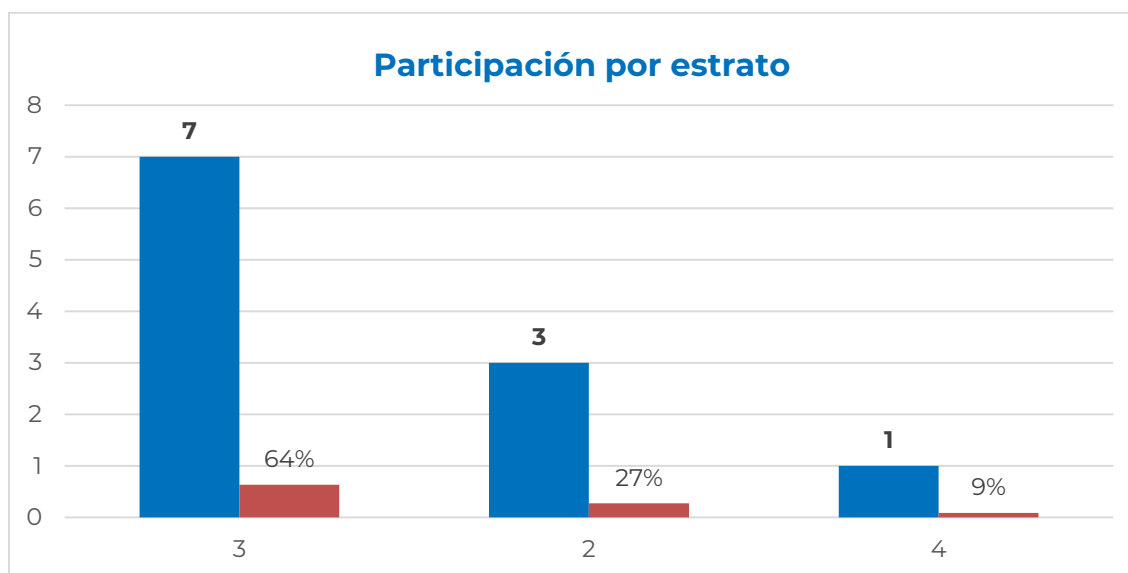


Ilustración 5. Participación por estrato

En comparación con el periodo anterior, se observa una variación en la distribución de los estratos, ya que anteriormente la mayor participación correspondía al estrato 2, mientras que en el periodo actual predominan las solicitudes provenientes del estrato 3.

Es importante precisar que esta gráfica incluye únicamente las peticiones en las que se dispone de información sobre el estrato socioeconómico del ciudadano, dado que no en todos los casos este dato es suministrado al momento de registrar la solicitud.

9. Peticiones cerradas con respuesta definitiva en el período

En la siguiente tabla se presenta el total de peticiones gestionadas por la entidad, discriminadas por período. Es importante precisar que las cifras corresponden a respuestas de fondo y definitivas entregadas a la ciudadanía, registradas en el sistema de gestión de peticiones.

Dependencia	Período actual	Período anterior	Total general
Secretaría General	22	7	29
Total general	22	7	29

Tabla 3. Peticiones cerradas

Actualmente, la única dependencia encargada de la gestión de estas solicitudes es la Secretaría General, en cabeza de la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía. De acuerdo con la información reportada, durante el periodo actual se han cerrado 22 peticiones, mientras que en el periodo anterior se registraron 7 cierres, para un total acumulado de 29 peticiones atendidas.

Esta información evidencia un incremento en la gestión de respuestas durante el periodo actual, lo que refleja avances en la atención y trámite de los requerimientos presentados por la ciudadanía. En este sentido, resulta importante mantener las acciones que permitan dar continuidad a la gestión oportuna de las peticiones, garantizando una atención eficiente y el cumplimiento de los tiempos establecidos para la respuesta a los ciudadanos.

10. Subtemas más reiterados y/o barreras de acceso

A continuación, se presenta la distribución de las peticiones clasificadas por subtema, de acuerdo con los registros del sistema Bogotá Te Escucha durante el período evaluado. Para este análisis, se tuvieron en cuenta únicamente las peticiones que fueron cerradas con respuesta definitiva o mediante traslado.

SUBTEMA	TOTAL	%
Participación en programas	10	29%
Temas administrativos y financieros	5	15%
Visita técnica/administrativas/educativas	5	15%
Traslado a entidades distritales	5	15%
Programación general	4	12%
Temas de contratación y personal	2	6%

SUBTEMA	TOTAL	%
Proyectos de televisión	2	6%
Servicio social	1	3%
Total general	34	100%

Tabla 4. Subtemas más reiterados

La tabla evidencia que el subtema con mayor número de registros corresponde a Participación en programas, con 10 peticiones, lo que representa el 29 % del total, reflejando un interés significativo de la ciudadanía en vincularse o participar en los contenidos y espacios desarrollados por la entidad.

En segundo lugar, se ubican los subtemas de visita académicas, temas administrativos y financieros y traslado a entidades distritales, con 5 peticiones cada uno, equivalentes al 15% respectivamente, lo que evidencia una participación similar entre estos tipos de requerimientos. Estas solicitudes se relacionan principalmente con procesos institucionales, visitas o actividades de carácter informativo y requerimientos que deben ser atendidos por otras entidades del Distrito.

Posteriormente, el subtema programación general registra 4 peticiones, correspondientes al 12%, agrupando solicitudes relacionadas con contenidos, horarios o información general de la programación.

Finalmente, los subtemas proyectos de televisión y temas de contratación y personal presentan 2 peticiones cada uno, equivalentes al 6 % respectivamente, mientras que Servicio social registra 1 petición, correspondiente al 3 % del total, evidenciando una menor participación frente a los demás subtemas.

Este análisis permite identificar los subtemas que concentran mayor demanda por parte de la ciudadanía, constituyéndose en un insumo relevante para fortalecer los procesos de atención y orientar acciones de mejora en la gestión de las solicitudes recibidas.

11. Subtemas veedurías ciudadanas

Para este periodo no se registraron peticiones referentes a Veedurías Ciudadanas.

12. Tiempo promedio de respuesta definitiva por tipología y dependencia

A continuación, se presenta la distribución de las peticiones atendidas por la Secretaría General, de acuerdo con el tipo de solicitud registrada. Es importante

aclarar que la información contenida en la tabla corresponde únicamente a las peticiones que fueron solucionadas durante el período de reporte y contaron con una respuesta definitiva, por lo cual no se incluyen aquellas que permanecen en trámite o con respuestas parciales.

A nivel interno, la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía continúa siendo la responsable de recibir y direccionar las solicitudes a las áreas competentes, garantizando una gestión integral y oportuna. Este análisis permite identificar los tipos de peticiones que concentran mayor demanda, lo cual constituye un insumo clave para optimizar los procesos internos y fortalecer la atención al ciudadano.

Dependencia	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SUGERENCIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	FELICITACIÓN
Secretaría General	7	6	3	9	1
Total general	7	6	3	9	1

Tabla 5. Tiempo promedio de respuesta

Durante el periodo evaluado, se evidencia que ninguna de las peticiones fue respondida por fuera de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015. Cabe recalcar que este análisis se realiza únicamente sobre las solicitudes que ya cuentan con respuesta definitiva.

De acuerdo con la información analizada, el tiempo promedio de gestión de las peticiones fue de 6 días, lo que implica una disminución frente al período anterior. Este comportamiento refleja una mejora en los tiempos de respuesta y evidencia un avance en la eficiencia de los procesos internos de atención, contribuyendo a garantizar una gestión oportuna y eficaz de los requerimientos presentados por la ciudadanía.

13. Total de peticiones trasladadas por no competencia

La siguiente tabla presenta las peticiones que fueron trasladadas a otras entidades, al determinarse que no eran competencia de Canal Capital. Es importante precisar que la información mostrada corresponde únicamente a un porcentaje de las peticiones trasladadas y no representa la totalidad de solicitudes remitidas durante el periodo evaluado.

Entidad	Total	%
Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	1	20%
Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A	1	20%
Secretaria Distrital de Desarrollo Económico	1	20%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos -UAESP	1	20%
Secretaria Distrital de Integración Social	1	20%
Traslados por no competencia	5	100%

Tabla 6. Peticiones trasladadas

La tabla presentada corresponde a una muestra de las solicitudes trasladadas por no competencia durante el periodo analizado. De acuerdo con el reporte del sistema Bogotá Te Escucha, se identifican cinco entidades a las cuales se remitió una (1) petición, representando individualmente el 20 % del total de traslados efectuados.

Las entidades a las que fueron direccionadas las solicitudes son las siguientes:

- Instituto Distrital de las Artes – IDARTES
- Empresa de Transporte del Tercer Milenio – Transmilenio S.A.
- Secretaría Distrital de Desarrollo Económico
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP
- Secretaría Distrital de Integración Social.

Estos traslados se realizaron en cumplimiento de la normativa vigente en materia de atención al ciudadano, con el fin de garantizar que las solicitudes sean gestionadas por las entidades competentes y que la ciudadanía reciba una respuesta adecuada y oportuna, asegurando la eficiencia y transparencia en la atención de los requerimientos presentados.

14. Peticiones recibidas por traslado

Durante el periodo reportado, se recibieron un total de 2 peticiones remitidas por otras entidades, las cuales fueron atendidas conforme a los términos establecidos por la Ley.

15. Peticiones pendientes por respuestas en el período

De los 39 requerimientos registrados durante el periodo evaluado, se identifican 17 peticiones pendientes de respuesta de fondo.

Actualmente, se adelantan acciones de trabajo articulado con las áreas responsables, con el fin de garantizar la atención de estas solicitudes dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente. Este proceso busca optimizar los tiempos de gestión y fortalecer la eficiencia en la atención brindada a la ciudadanía.

16. Estadísticas de atención en el chat

Durante el mes de febrero se recibieron un total de **22 chats** a través de la página web www.canalcapital.gov.co, los cuales fueron atendidos de manera oportuna.

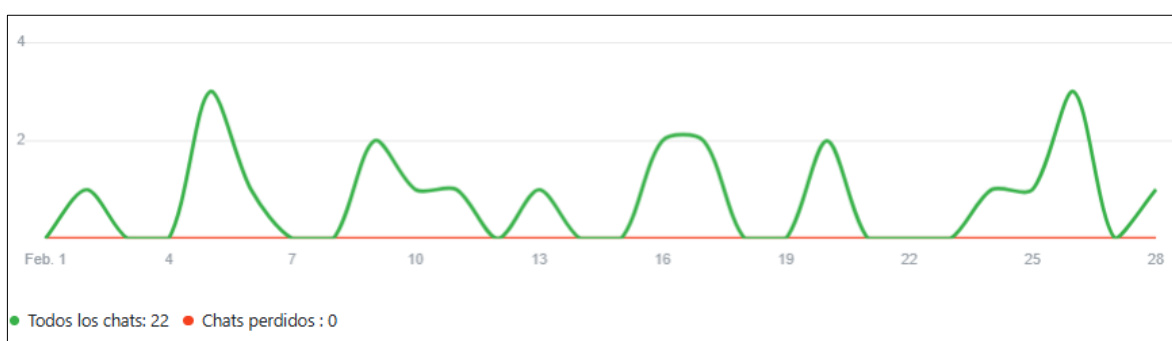


Ilustración 6. Chat página web

De acuerdo con el registro del sistema JivoChat, se evidencia que el 100% de los chats recibidos a través de www.canalcapital.gov.co durante este período fueron efectivos, es decir, se logró establecer comunicación y brindar respuesta a las solicitudes de los ciudadanos.

Con el propósito de optimizar y ampliar los canales de atención a la ciudadanía, Canal Capital integró los mensajes internos de Facebook y la línea de WhatsApp con el chat institucional JivoChat, lo que ha permitido prestar un servicio más ágil, eficaz y eficiente.

A continuación, se presenta el reporte general consolidado de los canales integrados (página web, Facebook y WhatsApp), con base en la información arrojada por el sistema JivoChat para el presente período:

Informe global por sitios						
Sitio	Chats aceptados	Llamadas aceptadas	Chats perdidos	Llamadas perdidas	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión
Página web	22	0	0	0	0	7

Informe global por sitios						
Sitio	Chats aceptados	Llamadas aceptadas	Chats perdidos	Llamadas perdidas	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión
Facebook	183	0	1	0	1	148
WhatsApp	164	0	3	0	3	88
TOTAL	369	0	4	0	4	243

Tabla 7. Informe Jivochat

Reporte general de chats por agente					
Sitio	Chats aceptados	Chats rechazados	Chats aceptados sin respuesta del agente	Mensajes sin conexión	Tiempo conectado (hh:mm:ss)
Todos los sitios	369	0	4	243	146:37:23
TOTAL	369	0	4	243	6d 02:37:23

Tiempo ausente (hh:mm:ss)	Promedio de primera respuesta (en segundos)	Duración promedio del chat (hh:mm:ss)	Calificaciones positivas	Calificaciones negativas
00:00:00	219	00:11:15	0	0
00:00:00	219	00:11:15	0	0

Tabla 8. Reporte general Jivochat

Teniendo en cuenta lo anterior, durante este período el tiempo promedio de respuesta del chat institucional fue de 3 minutos, con una duración promedio de las conversaciones de 11 minutos y 15 segundos. Este comportamiento evidencia un nivel de atención sostenido, aunque los tiempos de respuesta pueden variar en función de la complejidad de cada solicitud o de la necesidad de consultar información con otras áreas.

Cabe aclarar que los registros de chats aceptados sin respuesta se deben, en su mayoría, a interacciones que ingresaron durante los fines de semana o en momentos en que el sistema permanecía abierto sin atención activa. En estos casos, el agente aceptó el chat, pero no alcanzó a responder ni cerrarlo correctamente. Esta situación ha sido identificada como una acción susceptible de mejora en el proceso de atención.

Por otro lado, los mensajes clasificados como “sin conexión” corresponden a aquellos enviados por la ciudadanía fuera del horario laboral o durante los fines de semana. Sin embargo, estos mensajes son revisados y gestionados el siguiente día hábil, garantizando la continuidad del servicio.

Cabe precisar que la casilla correspondiente al tiempo conectado refleja el total acumulado de horas de conexión durante jornadas continuas de 24 horas, por lo que no se limita exclusivamente al horario laboral establecido.

17. Conclusiones

- a) Durante el periodo evaluado, la Secretaría General gestionó la totalidad de las solicitudes registradas, garantizando el seguimiento y la trazabilidad de cada caso.
- b) La mayoría de las solicitudes se realizaron a través de personas naturales (87%), evidenciando que la atención está concentrada principalmente en ciudadanos individuales.
- c) La tipología de las peticiones mostró que las más frecuentes fueron los derechos de petición de interés general y particular, así como las solicitudes de acceso a la información, reflejando un interés predominante de la ciudadanía por requerimientos informativos y de participación directa.
- d) El análisis por subtema indica que la Participación en programas concentra el mayor número de solicitudes (29%), seguida de Temas administrativos y financieros, Visitas técnicas/administrativas/educativas y Traslado a entidades distritales, con participaciones similares, lo que evidencia áreas prioritarias para la atención ciudadana.
- e) La localidad donde sucedieron los hechos muestra un equilibrio relativo, aunque la información sobre la ubicación de los hechos sigue siendo parcial, debido a que no siempre es suministrada por los ciudadanos.
- f) El tiempo promedio de gestión de las peticiones fue de 6 días, lo que representa una disminución frente al periodo anterior y evidencia una mejora institucional en la eficiencia de los procesos internos de atención.
- g) Durante el periodo se realizaron traslados de solicitudes a cinco entidades distritales y nacionales competentes, cumpliendo con la normativa vigente y garantizando que las peticiones sean atendidas por la autoridad correspondiente.

18. Recomendaciones

- a) Fortalecer las acciones orientadas a garantizar la claridad, pertinencia y calidad de las respuestas emitidas por la Secretaría General frente a los distintos tipos de solicitudes.
- b) Mantener la optimización de los procesos internos de atención y seguimiento, con el fin de reducir los tiempos de respuesta y garantizar la gestión oportuna y eficaz de los requerimientos.
- c) Reforzar la recolección de información sociodemográfica, como localidad y estrato, cuando sea pertinente, para mejorar el análisis territorial y la priorización de las solicitudes.
- d) Continuar monitoreando y evaluando los subtemas de mayor demanda, especialmente Participación en programas y Traslado a entidades distritales, para orientar la asignación de recursos y acciones de atención.
- e) Recordar a las áreas responsables la importancia de cumplir los plazos legales de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015, evitando retrasos que puedan afectar la percepción ciudadana sobre la entidad.
- f) Implementar estrategias de mejora continua en los traslados de solicitudes, asegurando que cada petición llegue oportunamente a la entidad competente y sea gestionada de manera efectiva.
- g) Mantener y fortalecer la eficiencia institucional reflejada en la reducción de los tiempos promedio de gestión, con énfasis en consolidar buenas prácticas y protocolos internos de atención al ciudadano.