

INFORME DE ATENCIÓN EN CANALES TELEFÓNICO Y PRESENCIAL – ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN



Período de octubre a diciembre de 2025
Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía

Ministerio de Igualdad y Equidad

Dirección: Calle 28 No. 13a - 15, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 6664543
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 121181

INFORME DE ATENCIÓN EN CANALES TELEFÓNICO Y PRESENCIAL – ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

INDICE DE FIGURAS	2
MARCO NORMATIVO	3
INTRODUCCIÓN.....	4
CAPITULO I - ATENCIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE LOS CANALES PRESENCIAL Y TELEFÓNICO.	5
Atenciones realizadas en el trimestre	5
Desagregado por meses	6
Clasificación por tipo de solicitudes	7
Clasificación por dependencia.....	8
CAPITULO II. PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN	10
Análisis de las respuestas frente a las variables de percepción	12
Conclusiones.....	15
Recomendaciones	16

INDICE DE FIGURAS

<u>Figura 1 Cantidad y proporción de atenciones telefónicas y presenciales.....</u>	<u>5</u>
<u>Figura 2 Atenciones telefónicas y presenciales del tercer trimestre.....</u>	<u>6</u>
<u>Figura 3 Tipos de solicitudes</u>	<u>8</u>
<u>Figura 4. Dependencias solicitadas.....</u>	<u>9</u>
<u>Figura 5 Percepción de la ciudadanía.....</u>	<u>11</u>
<u>Figura 6 Calidad de la Información.....</u>	<u>12</u>
<u>Figura 7 Claridad de la Información.....</u>	<u>13</u>
<u>Figura 8 Calidad de la atención.....</u>	<u>14</u>

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia, artículo 2. *"Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo"*.
- Constitución Política de Colombia, artículo 23. *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"*.
- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes presentadas por la ciudadanía ante cualquier entidad del Estado.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1952 de 2019, por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.
- Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1166 de 2016, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Ministerio de Igualdad y Equidad

Dirección: Calle 28 No. 13a - 15, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 6664543

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 121181



INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 2281 de 2023, el Ministerio de Igualdad y Equidad es la entidad encargada de diseñar, formular, adoptar, dirigir, coordinar, articular, ejecutar, fortalecer y evaluar, las políticas, planes, programas, estrategias, proyectos y medidas para contribuir en la eliminación de las desigualdades económicas, políticas y sociales; impulsar el goce del derecho a la igualdad; el cumplimiento de los principios de no discriminación y no regresividad; la procura de los derechos de la población vulnerable y de grupos históricamente discriminados o marginados, incorporando y adoptando los enfoques de derechos, de género, diferencial, étnico-racial e interseccional.

Es importante precisar que, por mandato constitucional, y en cumplimiento a los fines del Estado, las personas en servicio público del Ministerio de Igualdad y Equidad tienen el deber de atender a las ciudadanías, orientando y gestionando soluciones efectivas, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Entidad.

En el marco del artículo 16 del Decreto 1075 de 2023, las funciones que se relacionan directamente con la atención presencial y telefónica a la ciudadanía son aquellas orientadas a identificar mejoras y adecuaciones a los canales de atención, asegurando su disponibilidad, funcionalidad, usabilidad y accesibilidad, así como la evaluación de la gestión del servicio a la ciudadanía de conformidad con los objetivos, metas e indicadores establecidos. Estas disposiciones buscan garantizar que los puntos presenciales y las líneas telefónicas de contacto se mantengan en condiciones óptimas de operación y que su efectividad sea monitoreada de manera permanente, con el fin de ofrecer un servicio oportuno, accesible y de calidad a los ciudadanos.

Considerando lo anterior, y en el marco de las competencias de la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía, en el primer capítulo se presenta la gestión de las atenciones a la ciudadanía a través de los canales telefónico y presencial, responsabilidad que actualmente recae en la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía en coordinación con todas las demás dependencias del Ministerio.

En el segundo capítulo presenta la información sobre la percepción de las ciudadanías, en el período comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre del 2025, a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad para tal fin.

Ministerio de Igualdad y Equidad

Dirección: Calle 28 No. 13a - 15, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 6664543

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 121181

CAPITULO I - ATENCIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE LOS CANALES PRESENCIAL Y TELEFÓNICO.

El Ministerio cuenta con las primeras versiones de canales de atención presencial y telefónico, cuya administración y gestión se encuentra en cabeza de la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía.

- Teléfono Conmutador: (+57) 601 6664543
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 121181
- Puntos de atención presencial:
Sede Administrativa del Ministerio. Calle 28 #13ª 15, Bogotá.
Punto de Atención SuperCADE 20 de Julio. Carrera 5A # 30C - 20 SUR, Bogotá.
Punto de Atención SuperCADE Suba. Avenida Calle 145 # 103B - 90. Bogotá.
Punto de Atención SuperCADE Bosa. Cl. 57r Sur #72D-12. Bogotá

Se resalta el hecho de que las direcciones territoriales continúan en proceso de conformación, ubicación física y dotación de la sede; por lo tanto, en lo relacionado específicamente con el canal de atención presencial este informe se limita únicamente a las ciudadanías que se acercan al punto de atención en Bogotá.

Atendiendo esta responsabilidad, desde la dependencia, se han creado herramientas para la consolidación y seguimiento de las atenciones realizadas a través de los canales:

1. Formato de registro de atenciones (Fuente principal de este informe).
2. Manual General de atención a las ciudadanías:
 - o Proceso de selección de enlaces
 - o Lineamientos para el enfoque interseccional del servicio.

Atenciones realizadas en el trimestre

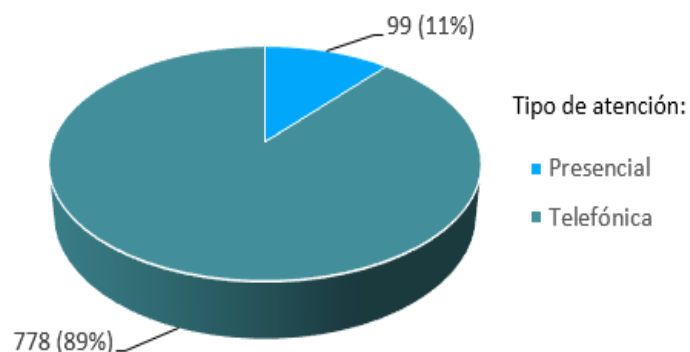


Figura 1 Cantidad y proporción de atenciones telefónicas y presenciales.

En la Figura 1, “Cantidad y proporción de atenciones telefónicas y presenciales”, se evidencia que se sigue conservando la constante observada a lo largo del año, relacionada con la preferencia de la ciudadanía en el uso del canal telefónico, el cual registra 778 atenciones (89%). Por su parte, el canal presencial cuenta con 99 atenciones (11%). Teniendo un total de 877 atenciones.

Esta dinámica puede derivarse de múltiples factores, como las dificultades en el traslado o mayor comodidad y practicidad del uso de los medios tecnológicos; esto también puede ser ocasionado porque la atención presencial se ofrece únicamente en Bogotá, lo que limita su cobertura geográfica.

Ahora bien, teniendo en cuenta que casi el 90% de las atenciones actualmente se están realizando a través del canal telefónico, es necesario verificar que el talento humano sea el suficiente para la demanda, mitigando el riesgo de no atender todas las llamadas que se reciben en este canal. En este sentido, se sigue a la espera de la contratación de dos personas como apoyo para los canales presencial y telefónico.

Adicionalmente, vale agregar que a mediados del mes de noviembre entraron en funcionamiento puntos de atención ubicados en 3 SuperCades de la ciudad de Bogotá, con lo que se espera, se incremente la atención para las ciudadanías en territorio, lo que sumaría a que visibilizarían la misionalidad y de los logros de la cartera ministerial.

De otra parte, para este trimestre se verificó la posibilidad de desarrollar una campaña de relacionamiento con la ciudadanía con las Direcciones Territoriales, en la que, como pilar, se incluyen actividades de fortalecimiento en las capacidades de las personas en servicio público de cada sede.

Desagregado por meses

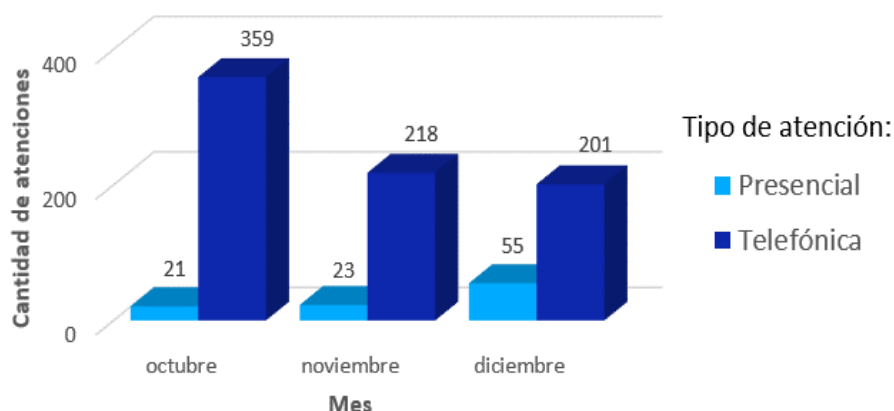


Figura 2 Atenciones telefónicas y presenciales del tercer trimestre.

Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2025 se observa una evolución dinámica en las atenciones presenciales. En este periodo, diciembre alcanzó el valor más alto del trimestre con 55 atenciones, lo que representa un incremento significativo frente a octubre y noviembre, donde las cifras fueron de 21 y 23 atenciones respectivamente.

Ministerio de Igualdad y Equidad

Dirección: Calle 28 No. 13a - 15, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 6664543

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 121181

Este comportamiento contrasta con el inicio del trimestre, evidenciando un aumento de la demanda ciudadana física hacia el cierre del año. Este crecimiento resalta la importancia de fortalecer la capacidad operativa del canal presencial para atender adecuadamente el flujo de solicitudes en periodos de cierre institucional.

Por otro lado, entre los meses de octubre y diciembre se evidencia un volumen robusto en el número de atenciones telefónicas, aunque con una tendencia a la estabilización. Octubre registró el punto más alto del trimestre con 359 atenciones, el valor máximo de este periodo, seguido de una disminución hacia noviembre (218) y diciembre (201). A pesar de este descenso gradual en las cifras brutas, el canal telefónico se consolida como el medio preferido por la ciudadanía, manteniendo una participación mayoritaria en la proporción total de servicios.

Al comparar este comportamiento con periodos anteriores, se aprecia que el canal telefónico sigue absorbiendo la mayor carga operativa de la entidad. Este volumen refleja la preferencia de la ciudadanía por la accesibilidad tecnológica, impulsada posiblemente por jornadas de difusión o la practicidad del medio para consultas rápidas de información y orientación.

El comportamiento de este trimestre sugiere la necesidad de mantener una capacidad de respuesta ágil en el canal telefónico para gestionar los picos iniciales, como el visto en octubre, sin descuidar el refuerzo necesario en el canal presencial durante repuntes como el de diciembre. En este sentido, la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía continúa avanzando en la contratación de personal de apoyo para ambos canales, garantizando una experiencia oportuna y de calidad en el marco del mejoramiento continuo de los servicios del Ministerio.

Clasificación por tipo de solicitudes

La Figura 3 muestra la distribución de las atenciones telefónicas según el motivo de contacto, evidenciando una clara concentración en las consultas de información, que representan el 66% del total con 579 registros. Este resultado confirma que la mayor parte de las interacciones ciudadanas están orientadas a la búsqueda de orientación, aclaración de dudas o solicitud de datos sobre trámites y servicios del Ministerio.

En segundo lugar, se ubican las quejas, con un 24% (215 registros), lo que indica una participación ciudadana activa en la manifestación de inconformidades. Se ha identificado que las reclamaciones sobre la transferencia condicionada del programa Jóvenes en Paz son la fuente primaria de muchas de estas solicitudes; no obstante, debe precisarse que esta situación, en algunos casos, puede derivarse de confusiones en el trámite o los requisitos asociados al beneficio.

Le siguen los requerimientos de seguimiento a respuesta PQRS, con un 8% (70 registros), que muestran el interés de las personas por conocer el estado de sus solicitudes previas. Es importante señalar que la necesidad de un mecanismo de seguimiento es crítica, especialmente considerando que, con la salida de la herramienta Tikalí, la opción de consulta en la página web dejó de estar operativa.

Por su parte, los motivos de llamadas erradas (1%) y sin captura (1%) tienen una incidencia marginal, lo cual evidencia una adecuada clasificación de los contactos. En conjunto, los datos permiten concluir que el canal telefónico cumple principalmente una

función informativa y de orientación, complementada por un componente relevante de gestión de quejas.

La Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía (ORC), con el fin de manejar el estrés derivado del volumen de solicitudes, diseñó una guía con técnicas de comunicación asertiva y respiración. No obstante, se considera pertinente que la Subdirección de Talento Humano genere acciones afirmativas para mejorar el bienestar de las personas encargadas de la atención. Estas estrategias buscan no solo optimizar el servicio, sino también proteger la salud emocional del equipo frente a situaciones de alta demanda.

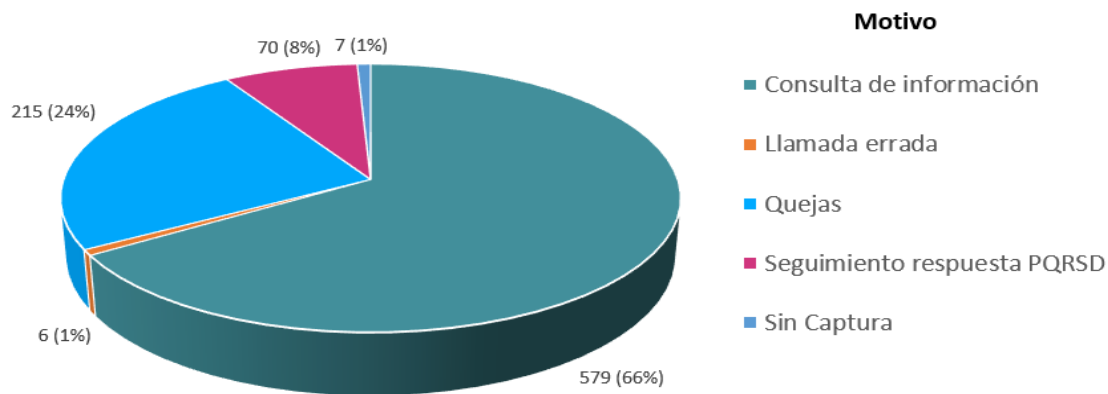


Figura 3 Tipos de solicitudes

Clasificación por dependencia.

En el Ministerio de Igualdad y Equidad de Colombia, las dependencias se organizan en tres tipos, cada una con funciones y niveles de responsabilidad diferenciados: dependencias de apoyo, estratégicas y misionales. Las dependencias de apoyo están adscritas a la Secretaría General y tienen como función principal brindar soporte administrativo, logístico, financiero y tecnológico a toda la entidad, permitiendo que las demás áreas operen de manera eficiente. Por su parte, las dependencias estratégicas dependen directamente del Despacho de la cartera, y están orientadas a la formulación, seguimiento y articulación de políticas, alianzas, relaciones institucionales y procesos transversales clave para la gestión del Ministerio. Finalmente, las dependencias misionales son aquellas responsables de ejecutar los programas y proyectos que dan cumplimiento al mandato central del Ministerio, es decir, promover y garantizar la igualdad y equidad en el país.

DEPENDENCIA SOLICITADA EN LA ATENCIÓN	CASOS	CASOS (%)
Dir. de Jóvenes en Paz	485	55,30%
Of. de Relacionamento con la Ciudadanía	155	17,67%
Dir. Territorial	48	5,47%
Otro	31	3,53%
Dir. para la Garantía de los Derechos de las Personas con Discapacidad	26	2,96%
Vice. de la Juventud	19	2,17%
Of. de Proyectos para la Igualdad y Equidad	17	1,94%
Dir. de Hambre Cero	11	1,25%
Vice. de las Mujeres	10	1,14%
Despacho del Ministro	7	0,80%
SubDir. Administrativa y Financiera	7	0,80%
SubDir. de Talento Humano	6	0,68%
Dir. para Personas en Situación de Calle	5	0,57%
Dir. para la Población Migrante	4	0,46%
Fondo para la Superación de las Brechas de Desigualdad Poblacional e Inequidad Territo	4	0,46%
Vice. de las Diversidades	4	0,46%
Dir. de Cuidado	3	0,34%
Dir. para el Acceso Igualitario al Agua en Territorios Marginados y Excluidos	3	0,34%
Dir. para la Garantía de los Derechos de la Población LGBTIQ+	3	0,34%
Of. Asesora de Comunicaciones	3	0,34%
SALVIA	3	0,34%
SubDir. de Contratación	3	0,34%
Dir. de Barrismo Social	2	0,23%
Dir. para la Prevención y Atención de las Violencias contra las Mujeres	2	0,23%
Dir. para Personas Mayores	2	0,23%
Vice. de Pueblos Étnicos y Campesinos	2	0,23%
Dir. para el Goce Efectivo de los Derechos y el Fomento de Oportunidades para la Juventud	1	0,11%
Dir. para la Autonomía Económica de las Mujeres	1	0,11%
Dir. para la Igualdad y la Equidad del Campesinado	1	0,11%
Dir. para la Superación de la Pobreza	1	0,11%
Dir. para las Mujeres en Actividades Sexuales Pagas	1	0,11%
Fondo para el Desarrollo del Plan Todos Somos PAZcífico	1	0,11%
Of. Asesora de Planeación	1	0,11%
Of. de Alianzas Estratégicas y Cooperación Internacional	1	0,11%
Of. de Control Interno	1	0,11%
Of. de Tecnologías de la Información	1	0,11%
Secretaría General	1	0,11%
Vice. para las Poblaciones y Territorios Excluidos y la Superación de la Pobreza	1	0,11%
Total general	877	100,00%

Figura 4. Dependencias solicitadas.

La tabla sobre dependencias solicitadas evidencia una alta concentración de requerimientos dirigidos a la Dirección de Jóvenes en Paz, que agrupa el 55,30% del total de solicitudes con 485 registros. Este comportamiento confirma que la mayor parte de las ciudadanías que buscan respuesta del Ministerio requieren la intervención de esta dirección, vinculada a la ejecución de su programa misional. Dado que este programa tiene alcance nacional, el canal telefónico se consolida como el medio más accesible para realizar consultas desde los distintos territorios.

Ministerio de Igualdad y Equidad

Dirección: Calle 28 No. 13a - 15, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 6664543

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 121181



En segundo lugar, se observa un crecimiento notable en la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía, que alcanza el 17,67% (155 registros); al respecto vale indicar que este alto número de registros de atenciones realizadas por la ORC significa que un alto porcentaje de las atenciones buscan información general del Ministerio, solicitudes que son evacuadas por el primer nivel de atención que se brinda desde esta dependencia. En seguida, figuran las Direcciones Territoriales con un 5,47% (48 registros), lo que evidencia un aumento en la visibilidad de estas direcciones en el territorio. Otras áreas como la Dirección para la Discapacidad (2,96%) y el Viceministerio de la Juventud (2,17%) muestran una participación intermedia. Por su parte, la Oficina de Proyectos registra un 1,94% (17 registros), mientras que el Despacho del ministro y la Subdirección Administrativa y Financiera se sitúan en el 0,80% cada una.

El predominio de la Dirección de Jóvenes en Paz sugiere la necesidad de fortalecer los canales de atención y la articulación interna. Resulta vital el rol de los enlaces designados para garantizar respuestas oportunas, especialmente en lo relacionado con el seguimiento de PQRS. Asimismo, el volumen captado por la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía refuerza su papel estratégico como primer punto de contacto y orientador del flujo de información institucional.

Un análisis de las dependencias con mayor volumen identifica que la Dirección de Jóvenes en Paz, la Oficina de Relacionamento y la Dirección Territorial agrupan juntas más del 78% de las solicitudes, evidenciando su papel central en la gestión de demandas. En niveles inferiores se encuentran temas diversos que abarcan el programa Hambre Cero de la Dirección para la Superación de la Pobreza (1,25%) y el Viceministerio de las Mujeres (1,14%), hasta asuntos administrativos gestionados por la Subdirección de Talento Humano (0,68%).

Finalmente, los datos muestran que, si bien la atención se concentra en programas de alto impacto social, existe una diversidad temática que requiere mantener canales de comunicación claros para todas las áreas. Es recomendable promover una mayor difusión institucional sobre las funciones de las dependencias con menor volumen (como las subdirecciones de Contratación o las direcciones de Cuidado y Agua, que rondan el 0,34%), permitiendo que la ciudadanía canalice adecuadamente sus requerimientos especializados.

CAPITULO II. PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN

Es importante evaluar la atención telefónica y presencial en el Ministerio porque permite identificar cómo perciben los ciudadanos el servicio, lo que se traduce en confianza, legitimidad y cercanía con la institución. Medir la percepción ayuda a detectar fallas en los procesos de comunicación y facilitar mejoras en las capacidades de los equipos. Desde la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía, se han realizado acciones de mejora constantes frente a las variables de percepción, a partir de mesas de trabajo con la Oficina de Saberes y Conocimientos Estratégicos.

Ahora bien, el principal reto en la captura de datos es lograr que las personas usuarias compartan su opinión. Esta realidad se refleja claramente en los resultados del cuarto trimestre de 2025, donde se evidencia una disminución progresiva en la participación ciudadana. En el mes de octubre se alcanzó el punto más alto del periodo con 40 evaluaciones realizadas. Sin embargo, esta cifra descendió significativamente en

Ministerio de Igualdad y Equidad

Dirección: Calle 28 No. 13a - 15, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 6664543

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 121181

noviembre, registrando 17 evaluaciones, y finalizó el año con una participación mínima de 2 evaluaciones en diciembre.

Este comportamiento confirma que factores como la carga emocional de los usuarios o la extensión de los formularios reducen la disposición a responder, especialmente hacia el cierre del año. El bajo volumen de respuestas en diciembre, en comparación con el pico de octubre, refuerza la necesidad de implementar herramientas de evaluación más ágiles y estandarizadas que se adapten a la disposición del ciudadano en el momento de la atención.

Luego de estas consideraciones iniciales, se presentan formalmente los resultados de la encuesta de percepción para el cierre de la vigencia 2025, cuya tendencia subraya la importancia de fortalecer las estrategias de captura de información en todos los canales.

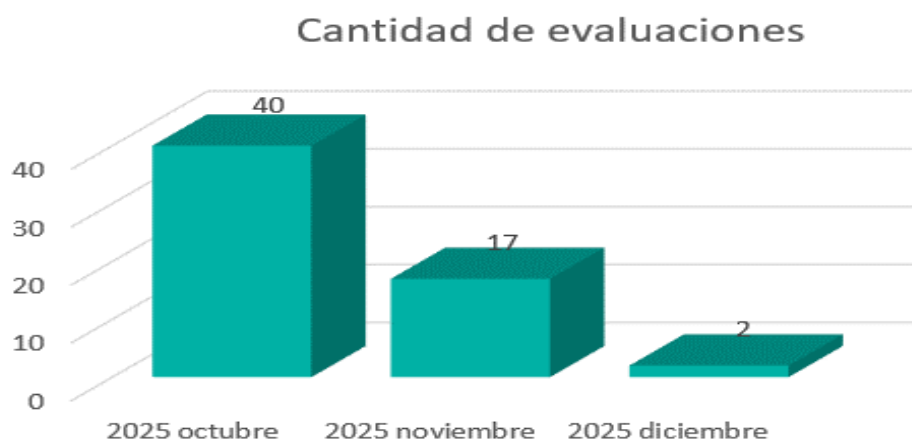


Figura 5 Percepción de la ciudadanía.

Durante el cuarto trimestre de 2025 (octubre a diciembre) se observó un comportamiento con una tendencia clara al descenso en la cantidad de evaluaciones de los canales de atención. En detalle, octubre registró 40 evaluaciones, posicionándose como el mes con mayor participación del trimestre. Sin embargo, en noviembre la cifra disminuyó a 17 y en diciembre se presentó el punto más bajo con solo 2 evaluaciones registradas.

Al comparar los meses de octubre a diciembre, se aprecia que el pico inicial de octubre refleja una mayor efectividad en la captura de percepción, mientras que la caída drástica en noviembre y diciembre podría deberse a factores estacionales de fin de año o a una menor disposición de la ciudadanía para completar los instrumentos de evaluación en este periodo. Esta realidad evidencia que, a pesar de los esfuerzos, las solicitudes que superan el alcance de los canales de atención o la falta de tiempo percibida por el usuario siguen afectando la tasa de respuesta.

Es necesario tener en cuenta que muchas veces las personas se niegan a llenar este



Igualdad

tipo de encuestas porque consideran que no obtienen un beneficio inmediato o por la carga emocional tras la atención. Si bien se ha implementado la estrategia de enviar la encuesta de forma posterior para que respondan con mayor calma, los resultados de diciembre indican una baja respuesta crítica. Por lo tanto, se requiere un análisis profundo para el inicio del siguiente ciclo institucional con el fin de tomar medidas que ayuden a recuperar y mejorar la tasa de participación en todos los canales de la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía.

Análisis de las respuestas frente a las variables de percepción

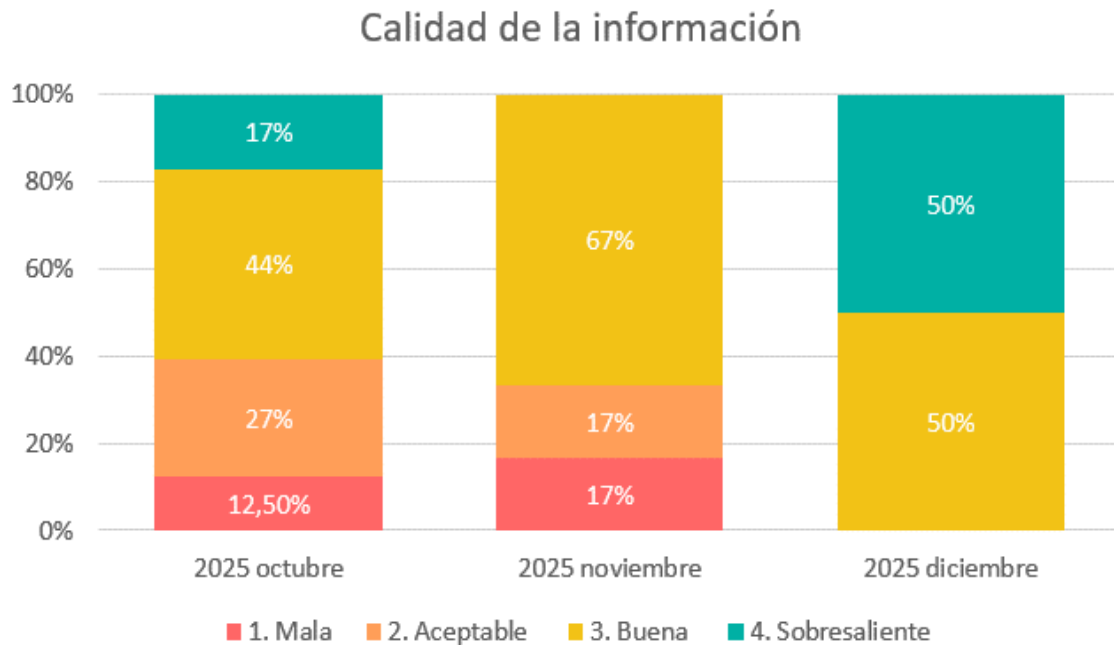


Figura 6 Calidad de la Información.

La Figura 6 sobre la calidad de la información durante el cuarto trimestre de 2025 (octubre a diciembre) permite identificar la percepción de las ciudadanías frente a los canales de atención del Ministerio, evidenciando variaciones importantes en la satisfacción a medida que finaliza el año.

- En octubre, la percepción se muestra diversificada: las calificaciones positivas de "Buena" (44%) y "Sobresaliente" (17%) agrupan el 61% de las evaluaciones. No obstante, se registra un 27% de valoraciones "Aceptable" y un 12,50% calificadas como "Mala", señalando un margen de mejora en la claridad de la información suministrada.
- En noviembre, se observa un fortalecimiento en la categoría "Buena", que alcanza su punto más alto con un 67%. Sin embargo, la calificación "Sobresaliente" desaparece de los registros en este mes, mientras que las categorías "Mala" y "Aceptable" se igualan con un 17% cada una.

Ministerio de Igualdad y Equidad

Dirección: Calle 28 No. 13a - 15, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 6664543
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 121181

- En diciembre, aunque el volumen de evaluaciones disminuyó drásticamente, la percepción de calidad fue notablemente alta entre los participantes, dividiéndose equitativamente en un 50% para la categoría "Buena" y un 50% para "Sobresaliente". Este cierre de trimestre destaca por la ausencia total de calificaciones negativas o intermedias, lo que sugiere que las pocas interacciones evaluadas cumplieron plenamente con las expectativas de los usuarios.

Este comportamiento evidencia que, si bien la categoría "Buena" fue la constante predominante del trimestre, la gestión de la información logró una recuperación en la excelencia hacia diciembre, consolidando una percepción final favorable.

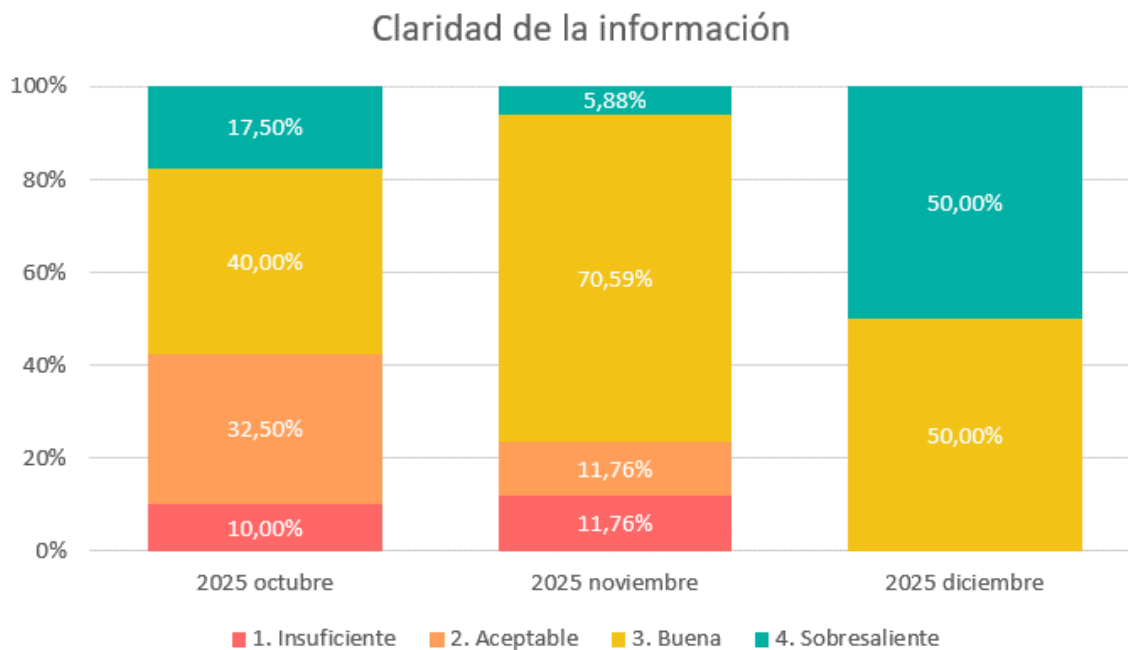


Figura 7 Claridad de la Información.

La Figura 7, referente a la claridad de la información durante el cuarto trimestre de 2025 (octubre a diciembre), permite identificar la percepción de las ciudadanías frente a la respuesta obtenida en los canales de atención.

- En octubre, los resultados muestran una percepción favorable a nivel general. Las calificaciones de "Buena" (40,00%) y "Sobresaliente" (17,50%) suman un 57,50% de satisfacción. No obstante, el nivel "Aceptable" registró un 32,50% y el estándar negativo de "Insuficiente" un 10,00%.
- En noviembre, la percepción de claridad tuvo una variación considerable hacia la estabilización en niveles medios. La opción "Buena" ascendió significativamente hasta alcanzar el 70,59%, convirtiéndose en la calificación predominante. Por su parte, la excelencia bajo la categoría "Sobresaliente" cayó al 5,88%, mientras que los niveles de inconformidad ("Insuficiente" y

"Aceptable") se situaron ambos en un 11,76%.

- En diciembre, aunque el volumen de participación fue menor, se evidencia una mejoría notable en la calidad de la percepción. Las respuestas se dividieron equitativamente entre "Buena" (50,00%) y "Sobresaliente" (50,00%), eliminando por completo las valoraciones negativas o intermedias para el cierre del año.

Este comportamiento indica que, a pesar de las fluctuaciones en el volumen de evaluaciones, la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía logró que la percepción de claridad fuera mayoritariamente positiva, consolidando un cierre de trimestre sin reportes de información insuficiente.

Calidad de la atención

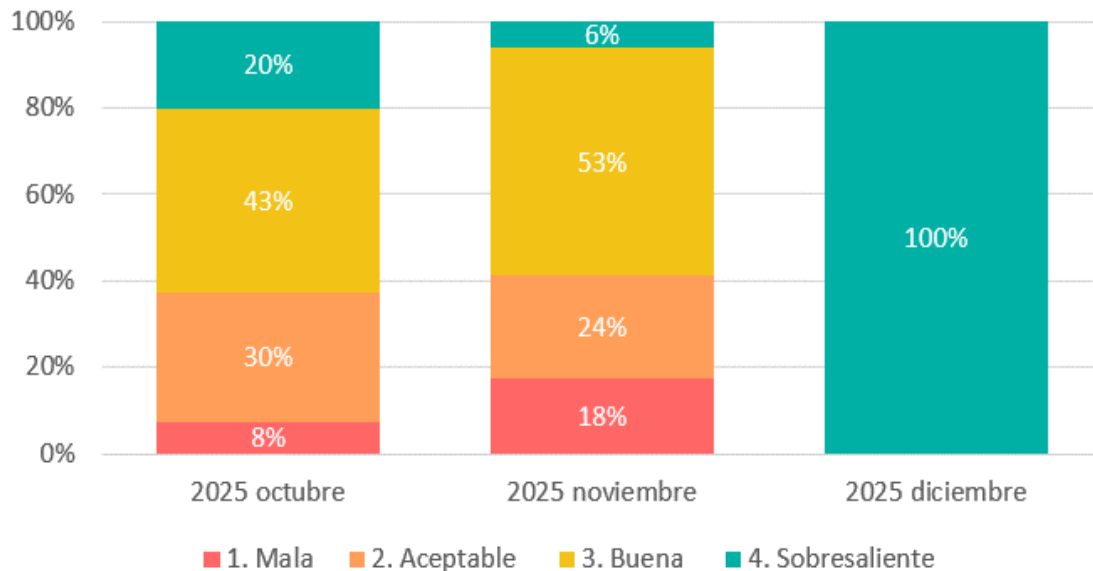


Figura 8 Calidad de la atención.

La Figura 9, referente a la calidad de la atención durante el cuarto trimestre de 2025 (octubre a diciembre), permite identificar la percepción de las ciudadanías respecto al servicio brindado por el Ministerio, mostrando variaciones importantes en los niveles de excelencia y satisfacción.

En octubre, la percepción fue mayoritariamente favorable: las categorías de "Buena" (43%) y "Sobresaliente" (20%) sumaron un 63% de aprobación. Por otro lado, un 30% de los usuarios consideró la atención como "Aceptable" y solo un 8% la calificó como "Mala".

En noviembre, se observa una transición hacia niveles de satisfacción intermedios. Aunque la calificación "Buena" ascendió al 53%, la categoría "Sobresaliente" cayó significativamente al 6%. Paralelamente, la percepción negativa aumentó, con un 18%

de los encuestados calificando la atención como "Mala" y un 24% como "Aceptable". En diciembre, a pesar de la baja participación registrada en este mes, los resultados muestran un nivel de satisfacción excepcional, con el 100% de las evaluaciones ubicadas en la categoría "Sobresaliente". Esto indica que las interacciones finales del año lograron cumplir con los más altos estándares de calidad, eliminando cualquier percepción de servicio regular o deficiente.

En resumen, los resultados reflejan una tendencia positiva en la percepción de la calidad hacia el cierre del periodo. Si bien octubre y noviembre mostraron una percepción mixta con algunos puntos de insatisfacción, diciembre logró una mejora absoluta en la calificación de excelencia, consolidando una experiencia institucional exitosa para los usuarios que evaluaron el canal.

Conclusiones

1. Se evidenció la persistencia de una preferencia marcada por el canal telefónico, lo cual ratifica la continuidad de una comunicación predominantemente desde los territorios hacia la sede central del Ministerio de Igualdad y Equidad. En contraste, el canal de atención presencial continúa registrando niveles de demanda reducidos; no obstante, se prevé una variación positiva de este indicador durante el primer trimestre de 2026, como resultado del proceso de posicionamiento y socialización de los puntos de atención presencial habilitados en tres localidades de la ciudad de Bogotá.
2. Las Direcciones Territoriales requieren avanzar en procesos de consolidación institucional y visibilización en sus respectivos entornos territoriales, lo cual se reflejará progresivamente en un incremento del volumen de atenciones presenciales gestionadas directamente en el territorio. En este contexto, la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía continuará brindando acompañamiento técnico orientado al fortalecimiento de las capacidades del talento humano de las Direcciones Territoriales, especialmente en aspectos relacionados con la prestación del servicio a las ciudadanías.
3. El programa Jóvenes en Paz continúa concentrando un volumen significativo de atenciones a través del canal telefónico, lo que podría estar asociado a debilidades en los procesos de comunicación entre los actores responsables de la ejecución del programa y su población beneficiaria. En atención a este comportamiento, se identifica la necesidad de fortalecer la calidad, claridad y oportunidad de la información suministrada, así como la capacidad resolutoria frente a las consultas recurrentes, lo cual contribuiría a mejorar la percepción de las ciudadanías y, de manera complementaria, a disminuir la radicación de PQRS por este canal.
4. Se registra una disminución significativa en la participación de las ciudadanías en la encuesta de percepción, fenómeno que, de manera preliminar, podría



atribuirse a la modificación en la estructura del instrumento y al incremento en el número de preguntas que no se encuentran directamente orientadas a la evaluación de los canales de atención. Este comportamiento sugiere la necesidad de revisar y optimizar el diseño de la encuesta, con el fin de favorecer mayores niveles de participación y obtener información más focalizada y útil para la toma de decisiones.

Recomendaciones

1. Implementar estrategias de divulgación y promoción de los puntos de atención presencial ubicados en las Direcciones Territoriales y en la Red SuperCADE de Bogotá, con el propósito de desconcentrar la atención presencial actualmente centralizada en la sede administrativa del Ministerio, ampliar la cobertura territorial y facilitar el acceso efectivo de las poblaciones sujeto de la misionalidad institucional.
2. Fortalecer las capacidades del talento humano vinculado a los canales de atención, mediante procesos de formación y actualización en los programas y proyectos de mayor impacto del Ministerio, iniciando por el programa *Jóvenes en Paz*, con el fin de optimizar la calidad de la atención de primer nivel, garantizar respuestas más integrales y oportunas, mejorar la percepción de las ciudadanías y contribuir a la reducción en la radicación de PQRS.
3. Revisar y ajustar el instrumento de medición de la encuesta de percepción ciudadana, evaluando la posibilidad de simplificar el cuestionario y focalizarlo exclusivamente en la valoración de los canales de atención, lo cual favorecerá una mayor participación de las ciudadanías y permitirá contar con insumos de retroalimentación más efectivos para la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo del servicio.

Ministerio de Igualdad y Equidad

Dirección: Calle 28 No. 13a - 15, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 6664543
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 121181