



Igualdad



ESTRATEGIA SERVICIO A LA CIUDADANÍA



CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	2
II.	OBJETIVO GENERAL	3
III.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
IV.	ALCANCE	4
V.	COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA.	4
1.	Diagnóstico y planeación estratégica del servicio	4
2.	Talento Humano	7
3.	Respuesta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías	12
4.	Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	16

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



I. INTRODUCCIÓN

La atención a la ciudadanía es un pilar esencial para un Estado cercano, respetuoso, transparente e inclusivo. En cumplimiento de su misión, el Ministerio de Igualdad y Equidad ha diseñado esta estrategia para garantizar que todas las personas, sin importar su diversidad y condición, reciban un servicio digno, accesible y humanizado a través de diversos canales de interacción.

Esta estrategia establece acciones específicas para fortalecer los procesos de atención, promover el uso de un lenguaje claro y no excluyente, asegurar un enfoque diferencial y proteger los derechos de quienes interactúan con la Entidad.

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

II. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la atención a la ciudadanía en el Ministerio de Igualdad y Equidad mediante una estrategia integral que se fundamenta en el respeto, la inclusión, la accesibilidad, la agilidad, la confianza y la humanización del servicio en todos los canales de comunicación disponibles.

III. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Promover el uso de un lenguaje claro y no excluyente en todos los canales de atención, asegurando que la información sea comprensible y accesible para todas las personas.
2. Fortalecer los canales de atención mediante la aplicación de protocolos estandarizados, accesibles y diferenciados que garanticen una experiencia de servicio efectiva, respetuosa y empática.
3. Promover un enfoque de Estado abierto, como una nueva forma de relacionamiento con los ciudadanos en los diferentes momentos y escenarios de la gestión pública.

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

IV. ALCANCE

Esta estrategia aplica a todas las personas en servicio público del Ministerio de Igualdad y Equidad, y particularmente a quienes brinden atención a través de los canales presenciales, telefónicos, virtuales y escritos de la Entidad, incluyendo la atención a personas con discapacidad, comunidades diversas y poblaciones históricamente excluidas.

Compromete a todas las dependencias responsables de la gestión de servicio al ciudadano, así como a los contratistas que interactúan directamente con las ciudadanías.

V. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA.

1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio



Este componente busca establecer las bases sólidas para la construcción de un servicio ciudadano de calidad, equitativo e incluyente en el Ministerio de Igualdad y Equidad. A partir del diagnóstico, se identificarán las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en los canales de atención, y mediante una planeación estratégica se diseñarán acciones orientadas a fortalecer el relacionamiento con las

ciudadanías. El diagnóstico y planeación se centran en el principio de lenguaje claro y no excluyente, el enfoque diferencial y la atención con perspectiva

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



territorial, para garantizar que todas las personas, sin discriminación, accedan de manera efectiva y oportuna a la respuesta institucional.

En este componente se realizarán las siguientes actividades:

a. Realizar el Autodiagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano

Esta actividad consiste en llevar a cabo un análisis interno que permita evaluar el grado de implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en el Ministerio, a partir de la herramienta del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión** del Departamento Administrativo de la Función Pública. A partir de esta revisión se identificarán fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. El diagnóstico servirá como insumo para planear acciones para mejorar los procesos de atención y se garanticen servicios más accesibles, comprensibles y útiles para las ciudadanías.

Responsables: Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Producto esperado: Documento de Autodiagnóstico.

b. Realizar el autodiagnóstico del estado de implementación de la Política, a partir de resultados del FURAG

Se trata de una actividad complementaria al primer autodiagnóstico, centrada en el análisis de los resultados obtenidos en el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG). A partir de estos resultados, se podrá determinar el estado actual de la Política de Servicio al Ciudadano y se profundizará en la identificación de posibles mejoras para el proceso de implementación de la política.

Responsables: Oficina de Relacionamiento 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

Producto esperado: Diagnóstico del estado de implementación de la Política realizado.

c. Formular la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía del Ministerio de Igualdad y Equidad, que contenga acciones de lenguaje claro y no excluyente y que cuente con un responsable para su implementación

Esta actividad se enfoca en la construcción de un documento estratégico que oriente las acciones institucionales relacionadas con el servicio a las ciudadanías.

Esta estrategia incluirá enfoques de lenguaje claro y no excluyente, perspectiva de derechos, accesibilidad y enfoque diferencial, asegurando además la asignación de responsables que velen por su implementación.

El documento debe responder a los hallazgos del autodiagnóstico e incluir acciones concretas, productos, plazos y dependencias responsables.

Responsables: Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Producto esperado: Documento de Estrategia de Servicio a la Ciudadanía.

d. Caracterizar a la ciudadanía que se acerca al Ministerio de Igualdad y Equidad a través de los canales de atención.

Esta acción busca identificar las características y necesidades de las ciudadanías, y en especial de los sujetos de especial protección constitucional objeto de la misionalidad del Ministerio. Esta actividad será clave para la toma de medidas o acciones que conduzcan al mejoramiento y fortalecimiento de las capacidades de la Entidad en procura de una respuesta institucional más eficiente para nuestras ciudadanías.

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

La caracterización permitirá diseñar servicios más pertinentes, adaptados a la diversidad de las ciudadanías y sus realidades, fortaleciendo así el enfoque diferencial e inclusivo.

Responsables: Oficina de Saberes y Conocimientos Estratégicos, Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Producto esperado: Documento de caracterización aplicada.

2. Talento Humano

Este componente busca fortalecer las capacidades del personal en servicio público del Ministerio de Igualdad y Equidad para garantizar una atención a la ciudadanía ética, accesible, empática y con enfoque diferencial. Reconociendo que el talento humano es el principal vínculo/respondiente con la ciudadanía, se promueven acciones de capacitación,



sensibilización y evaluación que integren los principios de lenguaje claro, trato digno, integridad y accesibilidad. El componente apunta a consolidar una cultura institucional centrada en el servicio, en donde cada persona en servicio público asuma su rol como facilitador de derechos y constructor de confianza institucional.

El personal en servicio público del Ministerio debe implementar acciones que fortalezcan los diferentes procesos de cara a la ciudadanía en el marco de sus funciones o actividades (misionales, estratégicas y de apoyo), ya sea mediante

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



la toma de decisiones, diseño de políticas públicas, entre otras, ya que a través del quehacer institucional, las acciones de todos van dirigidas a mejorar el bienestar de los ciudadanos.

En este componente se realizarán las siguientes actividades:

a. Coordinar con la Subdirección de Talento Humano, espacios de capacitación en lenguaje claro y no excluyente para las personas en servicio público del Ministerio de Igualdad y Equidad.

Esta acción tiene como objetivo fortalecer las competencias comunicativas del personal del Ministerio de Igualdad y Equidad mediante la realización de espacios de sensibilización sobre el uso de un lenguaje sencillo y accesible para toda la ciudadanía. Esta actividad busca promover la claridad en la comunicación, lo cual contribuye significativamente a mejorar la comprensión de la respuesta institucional y facilita el acceso efectivo a los derechos, especialmente para las poblaciones diversas.

Fomentar la claridad en la comunicación no solo mejora la interacción entre el Ministerio y las ciudadanías, sino que también refuerza la confianza y la transparencia en los procesos institucionales.

Al capacitar al talento humano en estas competencias, se asegura que cada individuo, sin importar su condición, pueda entender y acceder a la información y respuesta ofrecida por el Ministerio.

Responsables: Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía y Subdirección de Talento Humano.

Producto esperado: Piezas de sensibilización sobre lenguaje claro y no excluyente.

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



b. Articular con la Subdirección de Talento Humano espacios de sensibilización en temas relacionados con el servicio a las ciudadanías, en la inducción y reinducción a las personas en servicio público del Ministerio.

Esta actividad tiene como propósito incluir una perspectiva centrada en las ciudadanías desde el primer momento de vinculación de las personas en servicio público a la entidad. A través de contenidos sobre el deber de servicio, la empatía, el enfoque diferencial y el respeto, se busca consolidar una cultura institucional orientada al buen trato y la atención digna.

Responsables: Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía y Subdirección de Talento Humano.

Producto esperado: Piezas de sensibilización.

c. Promover la divulgación del Código de Integridad del Ministerio de Igualdad y Equidad entre las personas en servicio público de la entidad.

Si bien es cierto, la divulgación del Código de Integridad de nuestro Ministerio es competencia de la Subdirección de Talento Humano, desde la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía se apoyará en esta labor. Esta acción tiene como objetivo reforzar los principios y valores que guían el comportamiento de quienes prestan servicio en el Ministerio de Igualdad y Equidad. La promoción del Código de Integridad es fundamental para consolidar un entorno ético e institucional que esté en plena consonancia con la misión de garantizar derechos y equidad para todos.

Al fomentar el respeto, la transparencia y la responsabilidad entre el personal, se busca crear una cultura organizacional que refleje los más altos estándares

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



de integridad. Esto no solo fortalece la confianza de la ciudadanía en la entidad, sino que también asegura que cada interacción y servicio ofrecido esté alineado con los valores de justicia y equidad.

Responsables: Subdirección de Talento Humano, en coordinación de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Producto esperado: Piezas de divulgación.

d. Establecer el mecanismo para evaluar el componente de servicio a la ciudadanía dentro de la evaluación del desempeño laboral de las personas en servicio público, que brinden a atención a la ciudadanía.

Con esta actividad se busca que el componente de servicio a la ciudadanía sea considerado en la valoración del desempeño de las personas que tienen contacto directo con las ciudadanías. Esto permitirá fomentar buenas prácticas, reconocer esfuerzos y orientar procesos de mejora en la atención.

Responsables: Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía, Subdirección de Talento Humano.

Producto esperado: Documento Técnico.

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

e. Coordinar la realización de espacios de sensibilización / capacitación sobre accesibilidad y atención a personas con discapacidad.

Esta acción busca fortalecer la sensibilización del personal del Ministerio de Igualdad y Equidad en temas de accesibilidad y comunicación inclusiva. Para lograrlo, se promoverán talleres y capacitaciones impartidos por entidades especializadas en la atención a personas con discapacidad y en la promoción de la inclusión social. Estas actividades formativas permitirán al personal adquirir conocimientos y habilidades esenciales para ofrecer un servicio más accesible, empático y alineado con los principios de equidad y respeto.

Al participar en estos espacios, las personas en servicio público del Ministerio no solo mejorarán su capacidad para comunicarse de manera efectiva con todas las ciudadanías, sino que también desarrollarán una mayor comprensión y sensibilidad hacia las necesidades y derechos de las poblaciones diversas. Esto contribuirá a crear un entorno institucional más inclusivo y respetuoso, donde cada individuo se sienta valorado y atendido de manera justa y digna.

Responsables: Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Producto esperado: Piezas de sensibilización sobre accesibilidad y atención a personas con discapacidad.

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

3. Respuesta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías



Este componente tiene como finalidad garantizar que la respuesta institucional y la demás información que se brinde a través de los canales del Ministerio de Igualdad y Equidad sean comprensibles, accesibles y útiles para todas las personas.

El desarrollo de las actividades propuestas tienen como objetivo primordial garantizar un acceso real a la respuesta institucional de la

Entidad; reconociendo la importancia de la claridad, pertinencia y disponibilidad de la información para la ciudadanía que faciliten el acercamiento de nuestras ciudadanías al Ministerio, eliminando barreras en el acceso.

Así, se promueven acciones de revisión, actualización y divulgación de los instrumentos y canales de atención, orientadas a facilitar la interacción de las ciudadanías con el Estado, especialmente para quienes enfrentan condiciones de exclusión, desigualdad o vulnerabilidad.

Los escenarios relevantes en los cuales la ciudadanía en general interactúa con el Ministerio son:

1. Cuando consulta la información que se encuentra publicada en la página web del Ministerio.
2. Cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos.

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

3. Cuando participa haciendo propuestas u observaciones a las políticas, planes, programas, etc.
4. Cuando se involucra en todas las actividades de la estrategia de participación ciudadana.

En este componente se realizarán las siguientes actividades:

a. Difundir cápsulas informativas sobre componentes clave de la política de Servicio al Ciudadano.

Con esta acción se propone facilitar la comprensión de la Política de Servicio al Ciudadano por parte de las ciudadanías, mediante la producción y difusión de cápsulas informativas breves, claras y visualmente accesibles. Estas piezas se divulgarán a través de redes sociales y otros canales digitales institucionales, con un enfoque pedagógico que envíe un mensaje de empatía a la ciudadanía general, propiciando el acercamiento del Ministerio a todas las personas, procurando el cierre efectivo de brechas y propiciando un ambiente de confianza y cercanía con nuestras poblaciones.

Estas cápsulas informativas estarán diseñadas de manera sencilla y atractiva, en procura de captar la atención de las personas; para ello se utilizarán elementos visuales y gráficos que simplifiquen la información y la hagan más accesible.

El objetivo es que, a través de estos recursos, las ciudadanías puedan comprender mejor los aspectos fundamentales de la Política de Servicio al Ciudadano, así como los derechos y procedimientos asociados. De esta manera, se busca empoderar a las personas usuarias, facilitando su acceso a la información y promoviendo una interacción más efectiva y transparente con el Ministerio.

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



Responsables: Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía, Oficina Asesora de Comunicaciones.

Producto esperado: Cápsulas informativas difundidas en redes sociales.

b. Revisar, actualizar y complementar los protocolos, manual y guía de atención a las ciudadanías.

Esta iniciativa surge en respuesta a los constantes avances implementados en los canales de atención a la ciudadanía. En este contexto, se llevará a cabo un proceso de revisión integral de los documentos que guían la atención a la ciudadanía del Ministerio, con el objetivo de garantizar su pertinencia, actualidad y alineación con los principios de lenguaje claro y no excluyente, enfoque diferencial, accesibilidad y trato digno.

Esta actividad permitirá fortalecer las capacidades del personal en servicio público y estandarizar las prácticas institucionales de atención a lo largo de todos los canales.

Responsables: Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Producto esperado: Documentos de la Política de Servicio al Ciudadano actualizados.

c. Divulgar la Carta de Trato Digno a las ciudadanías y grupos de valor y a todas las personas en servicio público de la entidad.

Con esta acción se busca socializar con las ciudadanías de manera amplia y accesible los compromisos institucionales contenidos en la Carta de Trato Digno. Su divulgación será clave para promover el respeto, la empatía y la garantía de

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



derechos en cada interacción con las ciudadanías, y se dirigirá tanto a los grupos de valor externos como al personal interno del Ministerio.

Además del propósito central de esta iniciativa, también se busca fomentar el acercamiento de las ciudadanías a la entidad, fortaleciendo los lazos de confianza entre nuestras poblaciones objetivo y el Ministerio como autoridad principal del sector Igualdad y Equidad.

Responsables: Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía, Oficina Asesora de Comunicaciones.

Producto esperado: Pieza de la Carta de Trato Digno con enfoque diferencial.

d. Mantener actualizada la información disponible en el menú “Atención y servicio a la ciudadanía” y menu de “Transparencia y Acceso a la Información pública” del sitio web de la entidad.

Esta actividad consiste en realizar una mejora a la estructura y mantener actualizado el contenido de la sección de atención al ciudadano y de Transparencia y Acceso a la Información Pública en la página web institucional, de forma que se garantice el acceso fácil, claro, eficiente y con la información actualizada. Se tendrán en cuenta criterios de usabilidad, accesibilidad digital y diseño universal.

Responsables: Todos los procesos.

Producto esperado: Menú de atención y servicio a la ciudadanía y Menu de Transparencia y Acceso a la Información de la página Web actualizado.

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

4. Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana

Este componente busca consolidar mecanismos de medición de la percepción de las ciudadanías en su interacción con la entidad; así como la calidad, pertinencia y nivel de satisfacción frente a la atención, servicio e información que se brinda a través de los canales de atención dispuestos por el Ministerio de Igualdad y Equidad.



La evaluación de la gestión del servicio, permite identificar oportunidades de mejora; reconocer las buenas prácticas y fortalecer la toma de decisiones con base en evidencias. Las acciones incluidas en este componente permiten recopilar información directa de las personas que acceden a los canales de atención, siendo estas encuestas el insumo clave para una gestión pública más transparente, participativa y orientada a las necesidades reales de la ciudadanía.

En este componente se realizarán las siguientes actividades:

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



a. Incluir la encuesta de percepción sobre el servicio a la ciudadanía en la respuesta a las PQRSDF.

Esta actividad consiste en incorporar una encuesta breve y accesible al finalizar la respuesta institucional a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSDF). Su objetivo es conocer la percepción de la ciudadanía sobre la calidad de la atención recibida, los tiempos de respuesta y el cumplimiento de los principios de trato digno, lenguaje claro y enfoque diferencial.

Responsables: Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía

Producto esperado: Encuesta implementada.

b. Implementar la encuesta de percepción en el canal de atención presencial.

Con la implementación de la encuesta de percepción se pondrá en marcha una herramienta que permita evaluar la atención en el canal presencial del Ministerio; con esto se busca contar con la información directa de nuestras ciudadanías que permitan formular acciones de mejora y fortalecimiento para este canal.

Esta encuesta recogerá información clave sobre la experiencia de atención, el acceso al espacio físico, la claridad en la orientación brindada y el trato recibido.

Responsables: Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Producto esperado: Encuesta implementada e informes de análisis de la información obtenida a través de la aplicación de la encuesta.

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

c. Implementar la encuesta de percepción en el canal de atención telefónico.

Esta actividad permitirá aplicar un mecanismo de evaluación posterior a la atención telefónica, con el fin de identificar en las variables de calidad, claridad y pertinencia de la información, así como la calidad de la atención que brinden las personas en servicio público de la Entidad. La implementación de esta encuesta fortalecerá la capacidad institucional de mejorar continuamente el servicio a partir de la retroalimentación de las ciudadanías.

Responsables: Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Producto esperado: Encuesta implementada e informes de análisis de la información obtenida a través de la aplicación de la encuesta.

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