



INFORME DE TRÁMITE DE PQRSD DE LA OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y ATENCIÓN EN CANALES TELFÓNICO Y PRESENCIAL

Período de enero a marzo 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 TRÁMITE DE PQRSO DE LA OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y ATENCIÓN EN CANALES TELEFÓNICO Y PRESENCIAL	1
INDICE DE FIGURAS	2
INTRODUCCIÓN	3
MARCO NORMATIVO	4
PANORAMA GENERAL.	5
CAPITULO I - ATENCIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE LOS CANALES PRESENCIAL Y TELEFÓNICO	7
Análisis de los canales de atención.....	8
Dependencias Solicitadas.....	9
Análisis geográfico de las atenciones telefónicas.....	11
Análisis según la temática de la atención	12
CONCLUSIONES	15
RECOMENDACIONES	17
ANEXOS	17

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Atenciones telefónicas y presenciales de 01 de enero de 2025 y 31 de marzo de 2025	7
Figura 2 Porcentaje de atenciones en los canales presencial y telefónico.....	8
Figura 3 Información desagregada por dependencias	10
Figura 4 Nube de palabras según atenciones telefónicas y presenciales	12
Figura 5 Análisis de la percepción de la información proporcionada a través de los canales telefónico y presencial	13
<i>Figura 6 Análisis de la evaluación a la información proporcionada</i>	<i>13</i>
Figura 7 Análisis de la evaluación de la atención brindada a través de los canales telefónico y presencial.....	14



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.

Considerando lo anterior, y en el marco de las competencias de la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía, 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.

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

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.



Igualdad

PANORAMA GENERAL.

De acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 1075 de 2023, la Oficina Jurídica del Ministerio de Igualdad y Equidad es la dependencia encargada de “*Coordinar el trámite de los derechos de petición, las solicitudes de revocatoria directa y en general las actuaciones jurídicas relacionadas con las funciones del Ministerio, de conformidad con la normativa aplicable*”. En el marco de esta función, en el mes de noviembre de 2023 esta dependencia emitió los lineamientos para la atención y trámite de PQRSD al interior de la Entidad (Tabla 1), señalando los plazos para proyectar, revisar y remitir la respuesta final al peticionario:

Tipo De Correspondencia y Términos de Ley para dar respuesta	Término máximo interno para proyectar respuesta	Término interno para revisar respuesta	Remisión de respuesta desde el correo de contacto@minigualdad
<p>1. Derechos de petición.</p> <p>1.1. Peticiones con término de cinco (5) días hábiles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes Congressistas • Periodistas <p>✓ Traslados por competencia</p>	<p>Término: 2 días hábiles</p> <p>Responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viceministerios • Direcciones • Oficinas Asesoras 	<p>Término: 1 día hábil</p> <p>Responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viceministerios • Direcciones • Oficinas Asesoras 	<p>Término: 1 día hábil</p> <p>Responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficina Jurídica
<p>1.2. Peticiones con término de diez (10) días hábiles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información y/o documentos • Órganos de Control: (Defensoría del Pueblo, Contraloría, Procuraduría.) • Fiscalía 	<p>Término: 3 días hábiles</p> <p>Responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viceministerios • Direcciones • Oficinas Asesoras 	<p>Término: 2 días hábiles</p> <p>Responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viceministerios • Direcciones • Oficinas Asesoras 	<p>Término: 1 día hábil</p> <p>Responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficina Jurídica

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



Igualdad

Tipo De Correspondencia y Términos de Ley para dar respuesta	Término máximo interno para proyectar respuesta	Término interno para revisar respuesta	Remisión de respuesta desde el correo de contacto@minigualdad
<p>1.3. Peticiones con término de quince (15) días hábiles:</p> <p>Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, Felicitación,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peticiones de Interés particular • Peticiones de Interés general 	<p>Término: 5 días hábiles</p> <p>Responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viceministerios • Direcciones • Oficinas Asesoras 	<p>Término: 2 días hábiles</p> <p>Responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viceministerios • Direcciones • Oficinas Asesoras 	<p>Término: 1 día hábil</p> <p>Responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficina Jurídica
<p>1.4. Peticiones con términos de treinta (30) días:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de consulta en relación con las materias a su cargo 	<p>Término: 10 días hábiles</p> <p>Responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viceministerios • Direcciones • Oficinas Asesoras 	<p>Término: 3 días hábiles</p> <p>Responsables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Viceministerios • Direcciones • Oficinas Asesoras 	<p>Término: 2 día hábil</p> <p>Responsables:</p> <p>Oficina Jurídica</p>
<p>1.5. Peticiones de información de interés particular desde redes sociales</p>	<p>1. Oficina de Comunicaciones.</p> <p>Deberá realizar la remisión de la petición a contacto@minigualdad.gov.co, en el término de 1 día</p> <p>Se dará trámite acorde con el tipo de solicitud que se eleve por el/la ciudadana(o) a saber: de Consulta, de información y/o documentos, Peticiones de Interés.</p>		

Tabla 1 Tiempos de respuesta - memorando del 23 de noviembre de 2023. "LINEAMIENTOS ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES Y ACTUACIONES JURÍDICAS"

Por otro lado, la Subdirección Administrativa y Financiera, en el marco de sus competencias, lidera el manejo del gestor documental de la Entidad. En este

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



Igualdad

sentido, desde el mes de octubre y hasta diciembre de 2024 esta dependencia fue responsable de la asignación de las PQRSD recibidas a través del correo contacto@minigualdad.gov.co de manera manual. Ahora bien, con la entrada en funcionamiento del gestor documental en diciembre de 2024, este proceso continúa estando a cargo de la Oficina Administrativa y Financiera con la diferencia, que se automatizó y consolidó la información, sin embargo, la distribución de las PQRSD a las dependencias encargadas de dar respuesta a las ciudadanías, las realiza el equipo designado por dicha oficina.

Actualmente los canales de atención a la ciudadanía dispuestos por la Entidad, están siendo operados por la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía. En este sentido, en lo relacionado específicamente con el canal de atención presencial, se destaca que la atención a las personas que se acercan a las instalaciones de la entidad se realiza de manera coordinada con las dependencias del Ministerio a través de enlaces designados.

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

A la fecha, 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. Atendiendo esta responsabilidad, desde la dependencia, se han creado herramientas para la consolidación y seguimiento de las atenciones realizadas a través de los canales. A continuación, se presenta la información detallada correspondiente al periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2025 (Figura 1)

Atenciones telefónicas y presenciales Oficina de relacionamiento con la ciudadanía

Cantidad de atenciones	Desde:	Hasta:
434	jueves, 02 de enero de 2025	lunes, 31 de marzo de 2025

Figura 1 Atenciones telefónicas y presenciales de 01 de enero de 2025 y 31 de marzo de 2025

- ✚ Para el periodo reportado se cuenta con registro de un total de 434 atenciones a través de los canales telefónico y presencial.
- ✚ Los canales de atención telefónico y presencial aún se encuentran en una etapa incipiente, enmarcados dentro de un proceso de mejoramiento continuo que busca fortalecer su alcance y eficacia.

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



Igualdad

- Actualmente, las atenciones son gestionadas por las y los funcionarios de la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía, quienes dan respuesta a solicitudes e inquietudes ciudadanas a partir de un nivel básico de información previamente recopilada y sistematizada con apoyo de las distintas áreas de la Entidad. Sin embargo, cuando las consultas requieren información más especializada sobre planes, programas, proyectos o actividades específicas, la atención debe ser canalizada hacia la dependencia competente, garantizando así respuestas más precisas y contextualizadas a la ciudadanía.

Análisis de los canales de atención

La Figura 2 revela que la modalidad predominante de atención fue telefónica, con un total de 361 atenciones, lo que representa el 83,18% del total. En contraste, la atención presencial, que alcanzó únicamente 73 registros, equivalentes al 16,82%. Esta diferencia sugiere una clara preferencia orientada hacia canales remotos, lo que podría responder a factores como la accesibilidad, la eficiencia o un mayor alcance del Ministerio y su misionalidad en los territorios.

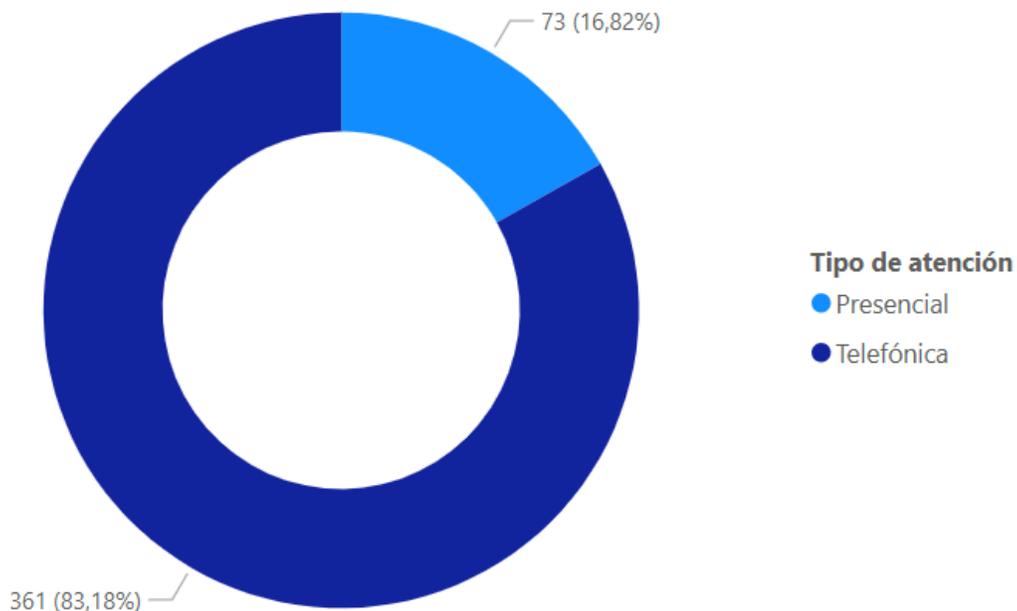


Figura 2 Porcentaje de atenciones en los canales presencial y telefónico

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



Igualdad

La marcada preferencia por el canal telefónico pone en evidencia la necesidad de fortalecer la infraestructura de comunicación interna de la Entidad, particularmente mediante la habilitación de extensiones telefónicas en todas las dependencias. Esta medida permitiría trasladar de manera ágil y efectiva aquellas consultas o requerimientos que no pueden ser resueltos directamente desde la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía, ya sea por su nivel de complejidad o por la especificidad técnica de la información solicitada.

Contar con este sistema facilitaría una atención más oportuna, especializada y eficiente, además de garantizar una experiencia de servicio más fluida para la ciudadanía, que recibiría respuestas directamente de las áreas competentes sin tener que iniciar nuevos procesos de contacto o acudir presencialmente a la Entidad.

La ciudadanía tiende a optar por canales alternativos, como el telefónico o digital, debido a las facilidades que ofrecen en términos de tiempo, costos de desplazamiento y comodidad. Sin embargo, esta situación también pone de relieve una necesidad estratégica de incrementar la visibilidad del Ministerio entre la ciudadanía, especialmente en Bogotá, promoviendo una cultura de cercanía institucional que incentive la participación directa, el reconocimiento del espacio físico de la Entidad y el fortalecimiento de la relación Estado-ciudadanía.

Dependencias Solicitadas

La Figura 3, muestra a qué dependencias del Ministerio se dirigieron las personas cuando hicieron una solicitud. Se puede ver que la mayoría de estas solicitudes se concentraron en dos áreas principales: la Dirección de Jóvenes en Paz, que recibió el 33,18%, y la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía, con el 25,81%. Esto significa que casi 6 de cada 10 personas que pidieron información o ayuda, lo hicieron en temas relacionados con el programa Jóvenes en Paz o consultando información general sobre la entidad y su misionalidad.

El porcentaje de solicitudes dirigidas a la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía, que alcanza el 25,81%, evidencia el papel fundamental que esta dependencia cumple como primer punto de contacto entre la ciudadanía y el Ministerio. Este dato refleja que la Oficina no solo atiende inquietudes propias de su gestión, sino que también apoya de manera transversal a todas las dependencias, brindando una atención de primer nivel.

La labor de la ORC consiste en entregar información general sobre la misionalidad de cada área, orientar al ciudadano según el tipo de consulta y, cuando es necesario, canalizar los requerimientos hacia la dependencia especializada correspondiente. En ese sentido, la Oficina de Relacionamento con

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



Igualdad

la Ciudadanía actúa como un puente clave que facilita el acceso a los servicios institucionales y mejora la experiencia de atención a la ciudadanía.

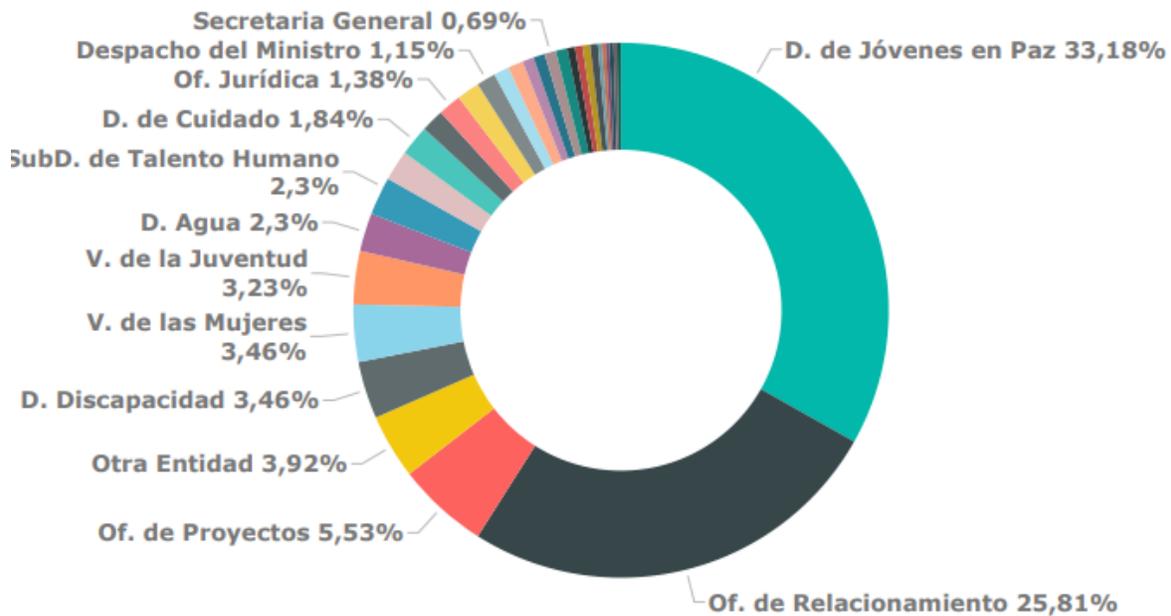


Figura 3 Información desagregada por dependencias

Otras dependencias que también recibieron solicitudes, aunque en menor cantidad, fueron la Oficina de Proyectos para la Igualdad y Equidad (5,53%), la Dirección para la Garantía de Derechos de las Personas con Discapacidad y el Viceministerio de las Mujeres (ambas con 3,46%), y el Viceministerio de la Juventud (3,23%). Del total de personas que acudieron al Ministerio, el 3.92 % solicitó información o requería atención por parte de una entidad diferente.

Este porcentaje refleja una proporción de personas cuya solicitud no correspondía a la oferta institucional del Ministerio, lo que evidencia posibles confusiones sobre las competencias de las entidades del Estado. Esta situación resalta la importancia de fortalecer los canales de orientación y articulación interinstitucional, con el fin de garantizar una atención oportuna y adecuada a la ciudadanía.

Las demás dependencias registraron pocos casos: Secretaría General (0,69 %), Despacho del ministro (1,15 %) y Oficina Jurídica (1,38 %). Esto se explica en el hecho de que no tienen funciones misionales.

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



Igualdad

Análisis geográfico de las atenciones telefónicas

Municipio	Cantidad de Atenciones.
Bogotá D.C	181
Santiago de Cali	58
Medellín	31
Quibdó	20
San José de Cúcuta	17
Popayán	15
Cartagena de Indias	12
Pasto	12
Valledupar	10
Ibagué	6
Bucaramanga	5
Montería	5
Neiva	5
Santa Marta	5
Tunja	4
Otros	40
Total	426

Tabla 2 Desagregado por Ciudades

La Tabla 2 muestra el origen geográfico de las personas que fueron atendidas por el Ministerio mediante los dos canales. Se observa una clara concentración en Bogotá D.C., que representa 181 registros, es decir, más del 42% del total de atenciones (426). Si bien el programa Jóvenes en Paz se desarrolla en varias ciudades del país, Bogotá es uno de los lugares con mayores personas beneficiarias del programa.

Después de Bogotá D.C., siguen otras ciudades principales como Santiago de Cali (58), Medellín (31) y Quibdó (20), lo que indica un nivel significativo de interacción desde distintas regiones del país, incluidas zonas más apartadas. También destacan San José de Cúcuta (17), Popayán (15) y Cartagena de Indias (12).

El número de atenciones en ciudades intermedias como Ibagué, Bucaramanga, Montería, Neiva y Tunja (entre 4 y 6 registros cada una) sugiere que aún existe un amplio campo de trabajo en materia de relacionamiento y promoción de la respuesta institucional del Ministerio. Finalmente se destaca que un total de 8 personas prefirieron no indicar su lugar de residencia.

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



Igualdad

en evaluar la percepción sobre la atención y la información recibida, mientras que la mayoría de las personas atendidas, 397 personas (91,47%), no contestó la encuesta. Además, una pequeña fracción, representada en rojo, indicó explícitamente que no deseaba participar.

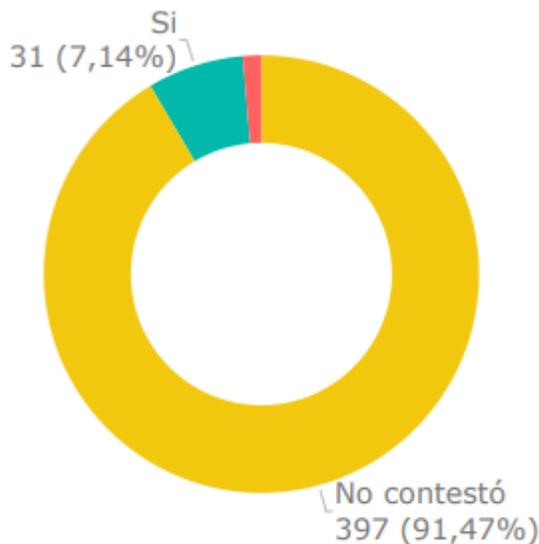


Figura 5 Análisis de la percepción de la información proporcionada a través de los canales telefónico y presencial

- Desde la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía se están implementando otras alternativas para recopilar datos sobre la percepción de la experiencia en la atención a la ciudadanía, por lo que, si bien la actual muestra de información es pequeña, refleja el inicio y puesta en marcha de procesos de mejora en la aplicación de encuestas de percepción.

Evaluación - Información proporcionada

1. Mala 2. Aceptable 3. Buena 3. Buena 4. Excelente

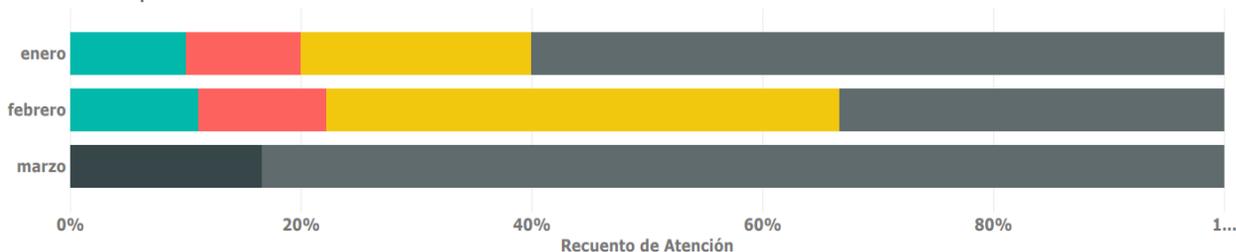


Figura 6 Análisis de la evaluación a la información proporcionada

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



Igualdad

- La Figura 6 muestra cómo la ciudadanía evaluó la calidad de la información recibida a través de los canales de atención durante los meses de enero, febrero y marzo de 2025. Estas evaluaciones reflejan tanto la gestión de la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía, como la calidad y oportunidad de la información que las diferentes dependencias del Ministerio entregan para ser comunicada a la ciudadanía.
- En los meses de enero y febrero, se observa una distribución amplia en las calificaciones. Una parte importante de la ciudadanía calificó la atención como “buena” (en amarillo) y “excelente” (en gris oscuro), aunque también hay una proporción significativa de evaluaciones “aceptables” (en rojo) e incluso algunas “malas” (en celeste). Esto indica que en los dos primeros meses del año hubo cierta variabilidad en la percepción de la calidad informativa, lo que podría estar relacionado con desajustes en la oportunidad o claridad del contenido entregado por las dependencias.
- En contraste, el mes de marzo muestra una mejora notoria, ya que la mayoría de las calificaciones se concentran en los niveles más altos de satisfacción. La valoración “excelente” representan la mayor proporción, y las categorías “mala” y “aceptable” prácticamente desaparecen. Esto sugiere una mayor articulación entre la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía y las demás áreas del Ministerio, lo cual permitió entregar respuestas más claras, oportunas y útiles a la ciudadanía.

Evaluación - Atención

● 1. Nada clara ● 2. Aceptable ● 3. Clara ● 4. Totalmente clara

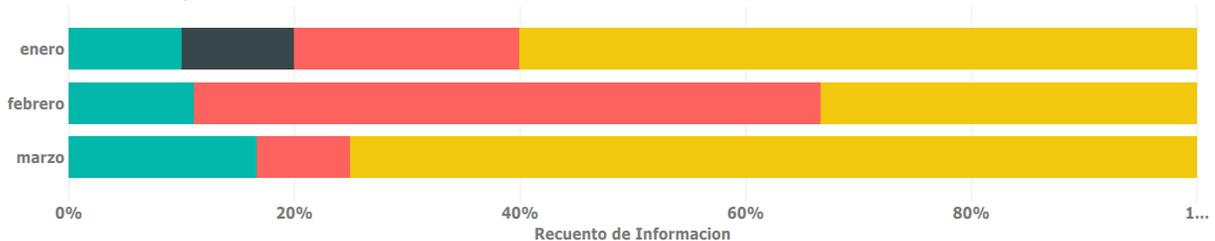


Figura 7 Análisis de la evaluación de la atención brindada a través de los canales telefónico y presencial

- La Figura 7 muestra cómo fue percibida la atención brindada por la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía a través de los canales presencial y telefónico, durante los meses de enero, febrero y marzo de 2025. En el mes de enero, se observa una distribución equilibrada entre las categorías, con una proporción visible de valoraciones “nada clara” y

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



Igualdad

“aceptable”, pero también una buena presencia de evaluaciones “claras” y una mayoría en “totalmente clara”. Esto sugiere que, si bien la atención fue percibida de forma positiva en general, aún había oportunidades de mejora, particularmente en cuanto a uniformidad en la experiencia de atención.

- ✚ Durante febrero, se presenta un aumento en la cantidad de valoraciones como “clara”, pero se mantiene una proporción considerable de evaluaciones medias (aceptable). Esto puede interpretarse como un mes de transición, donde ya se empezaban a implementar ajustes en los procesos de atención para mejorar la experiencia del usuario.
- ✚ En marzo, la evaluación muestra un cambio positivo importante. Las categorías negativas como “nada clara” y “aceptable” se reducen visiblemente, y predomina una atención calificada como “totalmente clara”. Esto refleja un avance significativo en la forma como la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía está gestionando los procesos de atención, consolidando buenas prácticas en comunicación y orientación precisa.

CONCLUSIONES

- ✚ **Gestión oportuna y en término de las PQRS**
Se destaca que la Oficina de Relacionamiento tuvo un excelente desempeño en el trámite y respuesta oportuna de las PQRS puestas a su conocimiento para el trimestre reportado, lo que evidencia un compromiso con la atención oportuna y eficiente a los requerimientos ciudadanos. Este cumplimiento contribuye a fortalecer la legitimidad institucional y la percepción positiva de la ciudadanía.
- ✚ **Fortalecimiento de los canales de atención a la ciudadanía**
La Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía ha demostrado un avance significativo en la implementación y fortalecimiento de los canales de atención. Esto permite un mayor acceso a información y mayor confianza entre el Estado y la ciudadanía.
- ✚ **Avance en la articulación con las dependencias**
Frente a las atenciones a través de los canales presencial y telefónico se evidencia una mejoría en la articulación entre la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía y las demás dependencias del Ministerio, proceso que requiere de acciones de fortalecimiento de manera continua para llegar a una mejor percepción por parte de la ciudadanía.
- ✚ **Participación de la ciudadanía**
Para el periodo reportado se observa una creciente en la participación de la ciudadanía, especialmente a través de canales como la atención telefónica, lo que permite identificar de forma más cercana la expectativa de la ciudadanía y ajustar la atención proporcionalmente.
- ✚ **Evolución en la trazabilidad y monitoreo de solicitudes**

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



Igualdad

La oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía ha implementado herramientas para la mejora en el proceso de sistematización de los registros y en el seguimiento de los requerimientos ciudadanos, lo que permite una mayor eficiencia operativa y una mejor toma de decisiones basada en datos reales.

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

RECOMENDACIONES

Implementar campañas de información a la ciudadanía

Desarrollar estrategias de divulgación sobre la existencia de los canales dispuestos por la Entidad para la atención de la ciudadanía, y los diferentes medios para la radicación de PQRSD, para lograr una mayor y eficaz cercanía entre el Ministerio y la personas que hacen parte de las poblaciones objeto de su misionalidad.

Realizar análisis periódicos de satisfacción

Se recomienda a la Oficina Jurídica que, en el marco de la actualización de los lineamientos sobre la gestión de las PQRSD, incluya la solicitud a las áreas responsables, incorporar en sus respuestas el uso de la herramienta elaborada por la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía, para evaluar la experiencia en la atención brindada a las personas.

Fortalecer el enfoque diferencial y accesible

Continuar con la implementación de estrategias que aseguren el acceso efectivo a personas en condición de vulnerabilidad o con discapacidades, garantizando una atención equitativa y sin barreras.

Reforzar la capacitación del personal de atención

Capacitar continuamente al equipo de trabajo en competencias blandas, normativas vigentes y herramientas tecnológicas es clave para mantener la calidad en la atención y adaptarse a los cambios institucionales y sociales.

ANEXOS

Anexo 1. Lista de PQRSD enero a marzo de 2025 gestionadas por la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Anexo 2. Gráfica gestión de PQRSD para el período de enero a marzo de 2025 gestionadas por la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Anexo 3. Atenciones telefónicas y presenciales Oficina de relacionamiento con la ciudadanía.