



INFORME DE ATENCIÓN EN CANALES TELEFÓNICO Y PRESENCIAL – ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN - TRÁMITE DE PQRSDF DE LA OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Período de abril a junio de 2025
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

INFORME DE ATENCIÓN EN CANALES TELEFÓNICO Y PRESENCIAL - ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN - TRÁMITE DE PQRSDF DE LA OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

INDICE DE FIGURAS	2
MARCO NORMATIVO	3
INTRODUCCIÓN.....	4
CAPITULO I - ATENCIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE LOS CANALES PRESENCIAL Y TELEFÓNICO.	5
Clasificación por tipo de solicitudes	8
Clasificación por tipo de dependencia.	10
Clasificación por dependencia.....	12
Percepción de la atención	15
Conclusiones.....	17
Recomendaciones.....	18

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Cantidad y proporción de atenciones telefónicas y presenciales.....	5
Figura 2 Atenciones telefónicas y presenciales del segundo trimestre.	7
Figura 3 Tipos de solicitudes	9
Figura 4. Tipo de dependencias solicitadas.	11
Figura 5 Dependencias solicitadas.....	13
Figura 6 Percepción de la ciudadanía.	16



Igualdad

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 gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) que fueron asignadas a esta dependencia en el período comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio del 2025, a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad para tal fin (correo electrónico, ventanilla única y radicación física).

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

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
- Punto de atención presencial ubicado en la Calle 28 #13ª 5, Bogotá

Se resalta el hecho de que las direcciones territoriales continúan en proceso de construcción desde selección de personal hasta ubicación y dotación de la sede y 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. Protocolo de atención a las ciudadanías:
 - o Proceso de selección de enlaces
 - o Lineamientos para el enfoque interseccional del servicio.

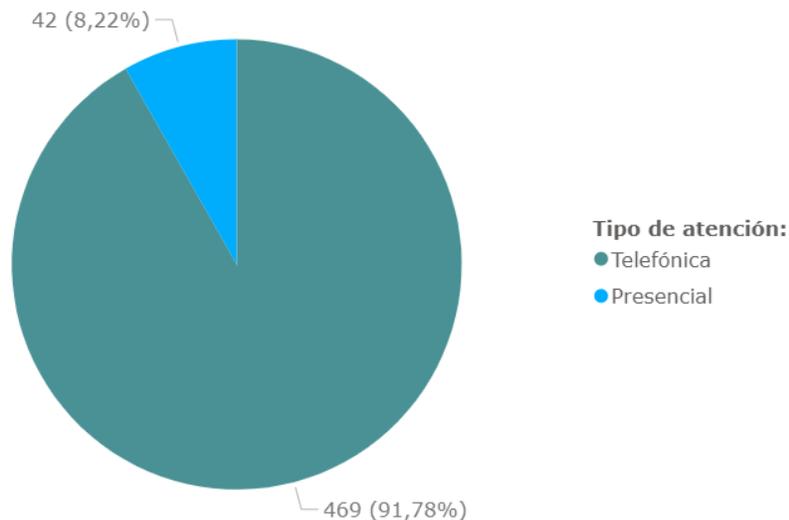


Figura 1 Cantidad y proporción de atenciones telefónicas y presenciales.

En la Figura 1, "Cantidad y proporción de atenciones telefónicas y presenciales", se observa que la mayoría de las atenciones se realizan por vía telefónica, esto coincide con el hecho de que el canal está disponible para la ciudadanía en todo el país. 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



Igualdad

contraste, la atención presencial tiene una participación menor, ya que se ofrece únicamente en Bogotá, lo que limita su cobertura geográfica.

Dado que el canal telefónico es el principal medio de acceso y cumple un papel estratégico para garantizar la atención a nivel nacional, es indispensable fortalecerlo. Para ello, se encuentra en proceso la contratación de un agente de atención al ciudadano y, de manera complementaria, se cuenta con personal de planta de la oficina de relacionamiento, con el fin de responder de manera adecuada a la creciente demanda.

Es preciso fortalecer la atención presencial en las sedes territoriales; se propone que esto se haga a través comisiones cuya preparación está lista y su ejecución está en proceso de aprobación. El propósito es consolidar equipos territoriales capacitados que brinden acompañamiento directo, oportuno y de calidad a las ciudadanías en sus regiones. En este marco, el grupo de la política de servicio a las ciudadanías ha concentrado sus esfuerzos en elaborar el material que será llevado a las sedes territoriales, con el fin de garantizar un servicio uniforme y accesible.

- Presentación institucional del Ministerio: permite dar a conocer de manera clara la misión, visión y funciones de la entidad, generando confianza y legitimidad frente a las comunidades y capacitando a los funcionarios nuevos. Esto tiene especial relevancia porque dada la reciente conformación de los equipos hay personas nuevas y seguirán llegando y es oportuno que haya transferencia de conocimiento a través de funcionarios más antiguos.
- Afiches de los programas del Ministerio y carta de trato digno: facilitan la socialización de los programas insignia, mostrando avances y beneficios de forma visual y permanente al estar expuestos en la sede territorial, lo que contribuye a una mayor apropiación por parte de la ciudadanía.
- Diseño de volantes: sirven como herramienta de difusión práctica para que la comunidad identifique la sede territorial, conozca los canales de contacto y se familiarice con la labor que desarrolla el Ministerio en su región.
- Presentación del protocolo general de atención a las ciudadanías: asegura que el personal territorial brinde una atención respetuosa, incluyente y ajustada a las particularidades de cada comunidad, fortaleciendo el enfoque interseccional.
- Ajustes en la herramienta de captura de datos: incorporar la opción de registro desde las oficinas territoriales mejora la trazabilidad de la información, optimiza la gestión y asegura que los datos reflejen la realidad de cada región.
- Actualización de la lista de enlaces de las sedes territoriales: garantiza que exista un canal de comunicación vigente y efectivo con cada oficina, lo que permite coordinar acciones y responder oportunamente a las necesidades locales.
- Información de primer nivel sobre los programas en ejecución: brinda a los equipos territoriales insumos claros y actualizados para responder preguntas frecuentes de la ciudadanía y orientar de manera inmediata sobre la oferta institucional. Este trabajo se realizó en reuniones directas con las dependencias para capturar la información y entender las dinámicas de los programas.

Durante las jornadas se socializarán los valores institucionales del Ministerio, con el fin de unificar criterios de actuación y promover una atención basada en el respeto, la transparencia y la inclusión. Estos lineamientos estarán ajustados al protocolo general de atención a las ciudadanías y a la cartilla de lenguaje no excluyente, garantizando una interacción respetuosa con todas las personas. Igualmente, se presentarán las herramientas disponibles para la gestión de la información y la atención respetuosa. 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



Igualdad

este punto, cada sede deberá diligenciar el formato diseñado para centralizar la información en un solo sistema, lo que permitirá consolidar datos homogéneos y fortalecer la trazabilidad.

También se entregarán los contactos actualizados de los enlaces, a través de la socialización del directorio oficial. Con ello se busca consolidar una red de apoyo ágil y efectiva, acompañada de ejercicios prácticos de acercamiento entre funcionarios y enlaces, que permitan generar confianza y coordinación inmediata. Se realizarán además ejercicios de comunicación entre Bogotá y las sedes territoriales, necesarias para fortalecer los canales internos y fomentar una cultura de interacción constante. Estos ejercicios pondrán especial énfasis en sensibilizar a los funcionarios de Bogotá sobre la importancia de responder de manera oportuna a las solicitudes de las sedes territoriales, cuando estas requieran apoyo o planteen necesidades específicas.

Adicionalmente, se llevarán a cabo prácticas del servicio de transferencia de llamadas, aclarando que este no opera como una simple remisión, sino como un mecanismo de conferencia. Si bien el canal telefónico presenta limitaciones, esta modalidad se convierte en una ventaja, ya que permite que más de una dirección se vincule a la llamada en caso de requerirse una asistencia conjunta, facilitando así una atención integral. Finalmente, se dará a conocer la oferta institucional del Ministerio en su primer nivel, de manera clara y accesible. Esto garantizará que los equipos territoriales cuenten con insumos actualizados para orientar a la ciudadanía de forma precisa y brindar un acompañamiento completo y articulado en cada región.

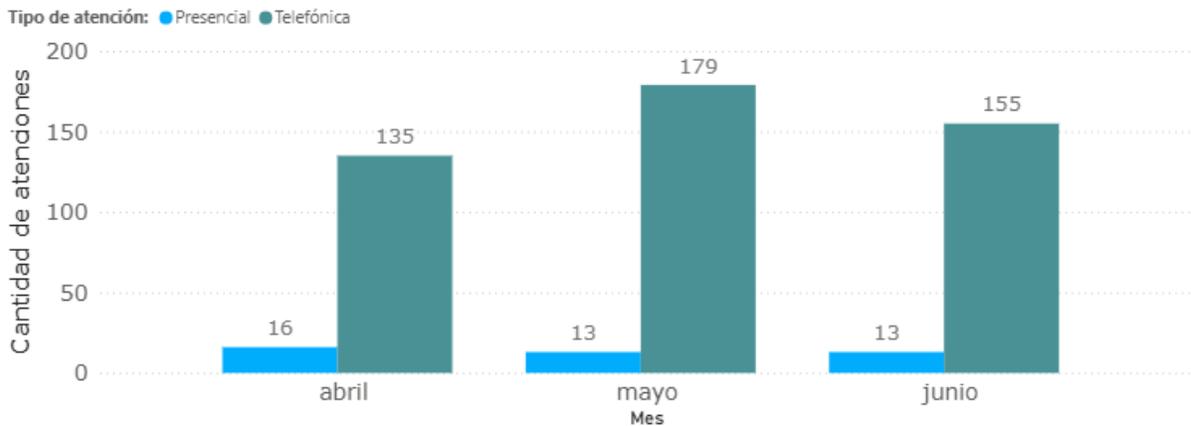


Figura 2 Atenciones telefónicas y presenciales del segundo trimestre.

Durante los meses de abril, mayo y junio, la atención presencial se mantuvo en niveles bajos, con 16, 13 y 13 atenciones respectivamente. Este comportamiento no obedece a la falta de interés de la ciudadanía, sino a la existencia de una demanda oculta en los territorios. Es decir, si se contara con puntos de atención cercanos en las diferentes otras zonas del país, se prevé que el número de usuarios sería mayor. La ubicación actual en el Centro de Comercio Internacional en la ciudad de Bogotá, representa una dificultad para las personas que habitan en zonas alejadas, quienes deben asumir un desplazamiento considerable para acceder a la atención. Por tal motivo, se continúa avanzando en la estructuración del convenio interadministrativo con la RedCADE, con el propósito de habilitar puntos de atención en las localidades y así facilitar el acceso de la

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

ciudadanía de manera más equitativa. No obstante, el fortalecimiento de capacidades para realizar la atención en territorios, resulta una necesidad prioritaria.

En relación con la atención telefónica, se evidencia un crecimiento en el número de llamadas recibidas: 135 en abril, 179 en mayo y 155 en junio. Este canal concentra la mayor parte de la demanda ciudadana; sin embargo, debe señalarse que no todas las llamadas pueden ser atendidas de inmediato. Para mitigar esta situación, se realiza una verificación constante que permite asegurar que los números que no lograron comunicación inicialmente tengan oportunidad de hacerlo en intentos posteriores. En contadas ocasiones se devuelve la llamada, pero esta práctica se ve limitada porque el Ministerio no cuenta con un sistema oficial de salida de llamadas. Actualmente, si una comunicación se corta, corresponde al ciudadano volver a marcar, lo que en algunos casos se dificulta por líneas ocupadas.

Desde la Oficina de relacionamiento con la ciudadanía se hace el llamado para implementar un servicio formal de salida de llamadas, que permita responder de manera más eficiente y garantizar el derecho de la ciudadanía a una atención oportuna. Mientras tanto, el compromiso de los equipos de trabajo ha permitido que todas las personas logren establecer comunicación, aunque con un esfuerzo adicional de los funcionarios.

Clasificación por tipo de solicitudes

La Figura 3 deja ver que la mayoría de las solicitudes recibidas corresponden a consultas de información (65,75%), seguidas por quejas (23,87%), seguimiento a PQRSD (7,05%), denuncias (1,17%) y llamadas varias (0,59%). Para la ORC este volumen tan diverso de requerimientos genera un nivel importante de estrés, pues en muchos casos la presión no proviene solo del trámite en sí, sino de la forma en que llegan las personas, quienes al no recibir respuesta oportuna por parte de las áreas encargadas recurren a la ORC cargadas de emociones muy fuertes: alteradas, tristes o enojadas, lo que exige mucha paciencia en la atención. Además, se ha evidenciado que en ocasiones una misma solicitud puede ser al tiempo una consulta de información, una queja y un seguimiento, especialmente en el caso del programa Jóvenes en Paz, lo que complejiza aún más la clasificación y gestión.

La ORC, con el fin de manejar el estrés derivado del alto volumen y diversidad de solicitudes, diseñó una guía corta con técnicas prácticas; no obstante, se considera pertinente que la Subdirección de Talento Humano genere acciones afirmativas conducentes a la mejora del bienestar de las personas en servicio público y contratistas de la entidad en cargados de brindar atención a las ciudadanías. La guía incluye estrategias de comunicación asertiva (escucha activa, validación de emociones, tono de voz bajo, mensajes claros y límites respetuosos), técnicas rápidas de respiración (como el método 4-4-4, pausas de 10 segundos o ejercicios guiados con los usuarios) y recursos para calmar a la gente (reconocer su malestar, redirigir hacia acciones concretas, acompañar con frases empáticas y cerrar de manera positiva). Estos elementos en conjunto buscan no solo mejorar la atención a la ciudadanía, sino también proteger el bienestar del equipo.

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

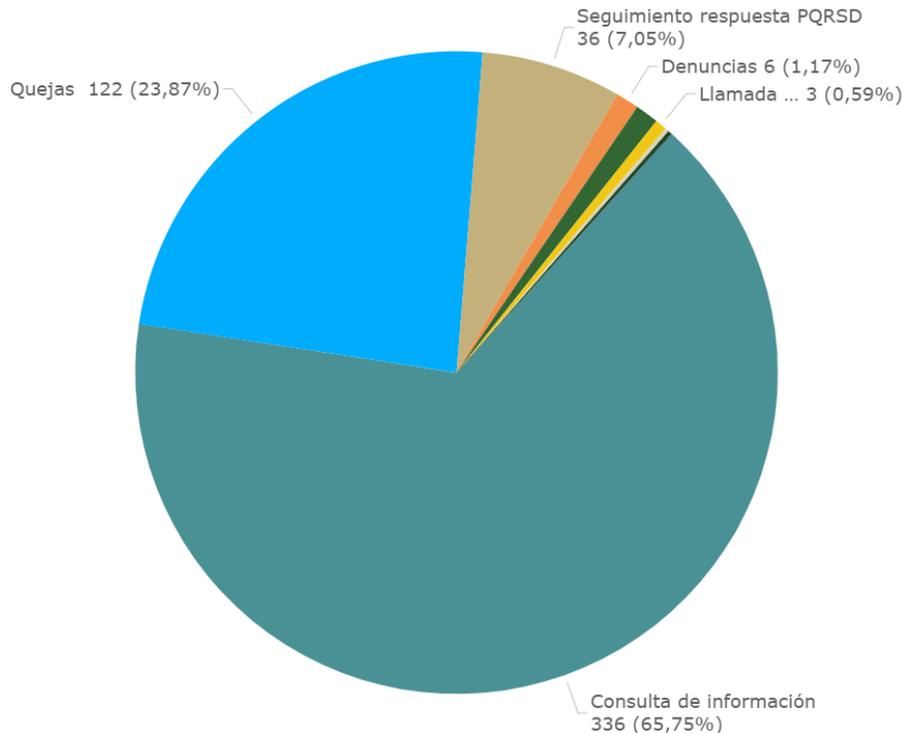


Figura 3 Tipos de solicitudes

Las consultas de información se centraron en lograr contacto con el ministro, confirmación de invitaciones y dudas sobre programas sociales, principalmente relacionadas con convocatorias del programa de cuidado, entrega de mercados y beneficiarios de Hambre Cero, así como inscripciones, pagos y suspensión de actividades en Jóvenes en Paz. También se presentaron inquietudes de personas y organizaciones que buscan presentar proyectos, resolver situaciones de vulnerabilidad o acceder a certificaciones. En estos casos, la ORC brindó información con lo disponible, en algunos se logró contacto con los enlaces cuando respondieron, y en otros se indicó presentar una PQRS.

La mayoría de las quejas se asocian a la falta, retraso o inconsistencias en las transferencias condicionadas del programa Jóvenes en Paz, pese a que los participantes afirman cumplir con actividades y acuerdos. En todos estos casos la ORC no puede dar respuesta directa porque no dispone de información individual de cada beneficiario, por lo que contacta al enlace del programa cuando es posible o indica presentar una PQRS, lo que incrementa aún más el volumen de solicitudes que recibe el programa. Por ello, se plantea como estrategia que el grupo de PQRS de Jóvenes en Paz asigne a una persona dedicada exclusivamente a atender las consultas telefónicas sobre pagos, de manera que se resuelvan de inmediato y se reduzca la generación y acumulación de nuevas PQRS.

El seguimiento a PQRS se concentra en distintas direcciones y oficinas, principalmente en el programa Jóvenes en Paz. La transición al nuevo sistema de gestión documental ha dificultado el acceso a la trazabilidad, por lo que desde la ORC se contacta directamente a las dependencias para obtener información. Las solicitudes incluyen

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

aclaraciones sobre respuestas previas, verificación de estados de radicados, inconformidades por falta de respuesta en los plazos legales, traslados sin anexos, consultas sobre proyectos, convocatorias y participación en espacios institucionales. También se recibieron casos de seguimiento a peticiones de personas en situación de vulnerabilidad (discapacidad, pobreza extrema, exclusión educativa o laboral).

En el caso de las denuncias, se recibieron reportes ciudadanos sobre presuntos de: entrega irregular de ayudas sociales, exclusión y discriminación en programas de apoyo, corrupción en hogares de paso, acoso laboral en una alcaldía, uso desproporcionado de la fuerza policial y violencia intrafamiliar con abuso sexual y presuntos sobornos. Se aclaró que el Ministerio de Igualdad y Equidad no tiene competencia directa para tramitar estas denuncias; en algunos casos se indicó la posibilidad de traslado y se orientó de forma general hacia las entidades competentes, sin que ello implique brindar asesoría jurídica.

Clasificación por tipo de 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.

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

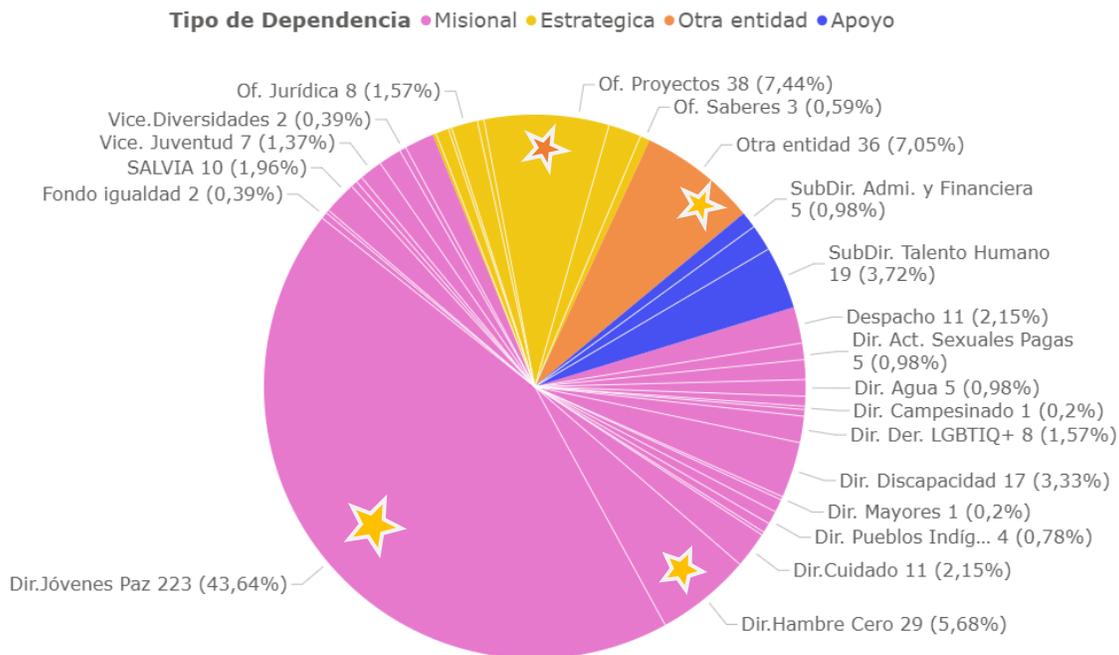


Figura 4. Tipo de dependencias solicitadas.

Identificar a cuál de estas tres categorías de dependencias se acude con mayor frecuencia es fundamental para entender la naturaleza de las demandas ciudadanas y los flujos de trabajo dentro del Ministerio. Según la Figura 2 Atenciones telefónicas y presenciales del segundo trimestre., la mayor parte de las solicitudes se concentran en las dependencias misionales, con 376 registros que representan el 73,58% del total, lo que confirma que la ciudadanía acude principalmente a las áreas encargadas de ejecutar la misión central del Ministerio y atender sus necesidades más directas. En segundo lugar, se ubican las dependencias estratégicas, con 67 solicitudes (13,11%), esto evidencia una demanda significativa hacia funciones de planeación y orientación institucional, principalmente asociadas a la presentación de proyectos. Por último, las dependencias de apoyo registraron 32 requerimientos (6,26%). En la sección *clasificación por tema* se detallan con mayor precisión los motivos de las solicitudes y se establece cuáles son las más requeridas.

La categoría otras entidades agrupan 36 casos (7,05%), correspondientes a situaciones en las que la ciudadanía acudió al Ministerio por temas que no hacen parte de su competencia y que debieron ser redirigidos a las entidades correspondientes. Los datos anteriores demuestran que casi el 7% de las personas que se acercan al ministerio no tienen conocimiento claro sobre su misionalidad. Esta falta de comprensión incluye desconocimiento de conceptos fundamentales como:

- Poblaciones con especial protección constitucional.
- Descripción y objetivos de los programas institucionales.

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

- Municipios priorizados por el ministerio.

Este hallazgo muestra la necesidad de mejorar las estrategias de comunicación institucional para que la ciudadanía tenga una comprensión clara de la respuesta del ministerio. Esto ayudaría a evitar que las personas se sientan decepcionadas al acercarse a la entidad y no encontrar programas o servicios que respondan a sus necesidades.

Clasificación por dependencia

Esta sección presenta las atenciones clasificadas según la dependencia responsable de cada tema, para generar conclusiones útiles se hace un análisis conjunto de la Figura 4 y la Figura 5 evaluando temas y cantidad de demanda; en estas figuras se destacan con una marca (estrella) las dependencias más requeridas según su función dentro de la entidad.

La Dirección Jóvenes en Paz (43,63%), programa Hambre Cero (5,86%), Oficina de Proyectos (7,44%) y Subdirección de Talento Humano (3,74%) recogen aproximadamente el 60% de las atenciones. Aunque hay un enlace en cada dependencia, es vital que los enlaces de estas cuatro interioricen el alcance de su responsabilidad. No deben ser sólo puentes de comunicación, sino referentes que aseguren respuestas claras, oportunas y de fondo. Conocer bien los procesos de su dependencia y comunicar constantemente con la Oficina de Relacionamento les permitirá hacer más ágil y efectiva la atención. Su compromiso proactivo fortalece la confianza ciudadana y la coordinación institucional.

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

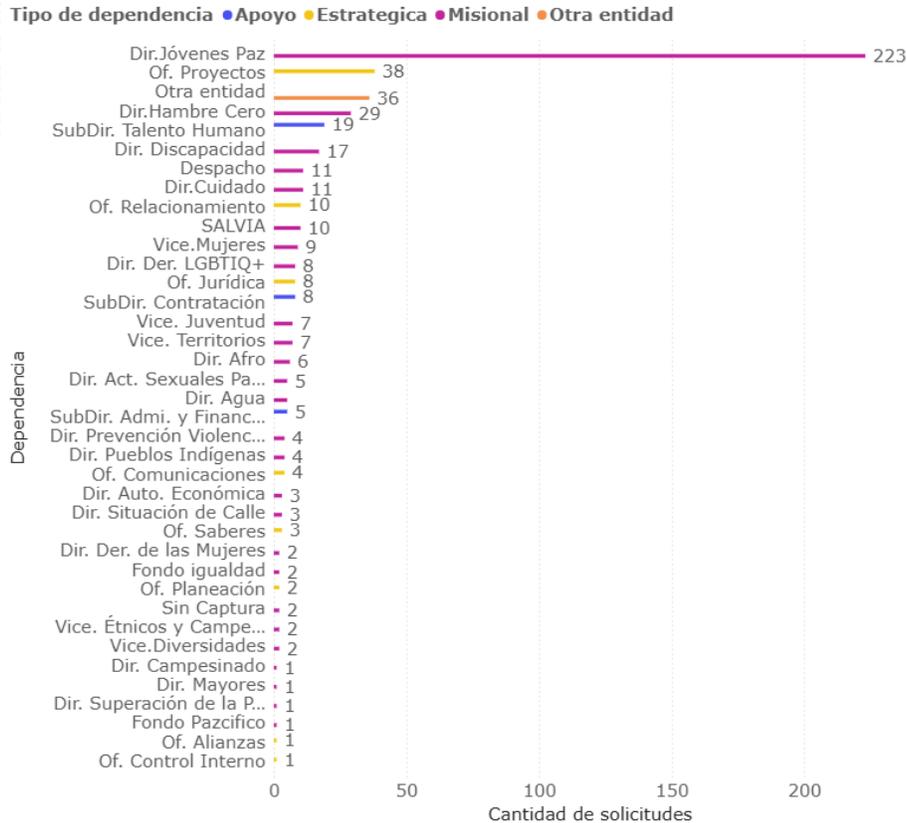


Figura 5 Dependencias solicitadas.

Según la Figura 4 y Figura 5, la dependencia misional más requerida es Jóvenes en paz con 222 solicitudes (43,64%), el tema que genera mayor interacción es la transferencia condicionada asociada a este programa, retrasos o inconsistencias; también otros tema como confirmación de inscripción y elegibilidad, fechas y lugares de convocatorias y preinscripciones, dudas sobre el estado de radicados y trámites pendientes, así como problemas logísticos (cambios de cuenta, pérdida de celular, cruces de horarios o suspensión de actividades por cambio de operador).

Este panorama sugiere la necesidad de que esta dependencia fortalezca sus canales de atención ciudadana, priorizando dos líneas clave:

1. Difusión de información general y oportuna, especialmente durante los procesos de transición o cambio de operador.
2. Creación de canales específicos de atención para jóvenes beneficiarios del programa, que permitan resolver inquietudes puntuales y mejorar la trazabilidad de sus casos.

La Oficina de Proyectos para la Igualdad y la Equidad fue solicitada 33 veces (7,44%), las solicitudes están relacionadas con la presentación y seguimiento de proyectos ante el Ministerio de Igualdad y Equidad. Las consultas más frecuentes se refieren a cómo radicar proyectos nuevos, especialmente en temas como agua potable, vivienda, empleo juvenil, energía y desarrollo productivo. También se reportan múltiples solicitudes de seguimiento a proyectos ya radicados, muchos de los cuales no han recibido respuesta

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

o han obtenido respuestas repetitivas indicando que están "en revisión". Varias personas manifestaron interés en obtener orientación técnica, metodologías de formulación o agendar reuniones con la Oficina de Proyectos y otras dependencias responsables. En menor medida, se presentaron casos de inconformidad por demoras, falta de información o dudas sobre la gestión de sus iniciativas.

Este conjunto de solicitudes evidencia una alta demanda por parte de la ciudadanía y de las entidades territoriales para acceder a la información, contar con procedimientos más claros, obtener respuestas más rápidas y disponer de canales de atención y orientación más ágiles, efectivos y accesibles respecto a los proyectos.

Las 29 solicitudes del programa Hambre Cero, representan el 5,68% de las atenciones totales, giran en torno a la confirmación de si son participantes del programa, entrega y reclamo de mercados o bonos, y presencia del programa en municipios específicos. Se solicita información sobre requisitos de acceso, priorización territorial y relación con personas con discapacidad. Varias personas fueron remitidas desde Prosperidad Social al Ministerio de Igualdad por mensajes sobre ayudas, pero se aclara que las entregas corresponden principalmente a la Gobernación del Magdalena, no al Ministerio. Se reportan además irregularidades en la distribución de ayudas y confusión por información falsa o incompleta.

Se recibieron un total de 19 solicitudes (3,72%) relacionadas con la Subdirección de Talento Humano, agrupadas en tres categorías principales. Ocho (8) de ellas correspondieron al envío o postulación de hojas de vida, incluyendo casos de personas interesadas en ser consideradas para oportunidades laborales o en programas del Ministerio, así como quienes solicitaron orientación sobre el canal adecuado para hacerlo. Seis (6) solicitudes estuvieron relacionadas con consultas sobre procesos de vinculación laboral, como confirmación de certificaciones, seguimiento a evaluaciones en curso, dudas sobre el uso del SIGEP, y otras inquietudes administrativas. Las cinco (5) solicitudes restantes correspondieron a peticiones de contacto directo con funcionarias específicas del área de Talento Humano, con el fin de confirmar información recibida previamente o retomar asuntos tratados en eventos institucionales. Esta distribución refleja una interacción constante con esta dependencia, destacando la importancia de fortalecer la orientación y respuesta oportuna a este tipo de requerimientos ciudadanos.

La Dirección para la Garantía de Derechos de Personas con Discapacidad recibió 17 solicitudes (3,33%), estos requerimientos estuvieron relacionados con el envío de invitaciones y la coordinación de citas, peticiones de información sobre oferta institucional en discapacidad. Solicitudes de diálogo, quejas sobre exclusión educativa, conflictos legales o laborales y falta de respuesta a PQRS; además, denuncias por posible discriminación escolar hacia un niño con autismo.

Las 11 solicitudes dirigidas al Despacho (2,15%) son confirmaciones y envíos de invitaciones a eventos, consultas sobre el correo oficial, solicitudes de citas y requerimientos de comunicación directa con sus asesores. Se destacan invitaciones institucionales, como la realizada por la Aeronáutica Civil a la Feria Internacional del Sector Aeronáutico y la de Ernst & Young al foro sobre Tributación y Género, además de gestiones urgentes de asesores y solicitudes específicas de reuniones para tratar temas de interés público, como las compras de alimentos a campesinos.

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

Las 11 solicitudes (2,15 %) asociadas a la Dirección de Cuidado se centraron en el contacto para reuniones y aclaraciones sobre documentos enviados desde dicha dirección. Además, se verificó la autenticidad de una invitación a un evento en Barranquilla y una convocatoria para mujeres del cuidado, así como consultas sobre contratos de apoyo a cuidadores. Se destaca que en todos los casos el enlace de la dependencia funcionó correctamente y se brindaron respuestas de fondo.

Se recibieron 10 solicitudes relacionadas con el Sistema Nacional de Registro, Atención, Seguimiento y Monitoreo de Violencias Basadas en Género, las cuales se remiten a la Línea 155. Para evitar la revictimización y por tratarse de posibles delitos, el lineamiento es derivar directamente a dicha línea, ya que la Oficina de Relacionamento no tiene la competencia para tomar declaraciones o detalles de los casos, lo que podría generar riesgos para las personas denunciantes y el equipo que recibe la información. Como consecuencia, y con el fin de preservar los derechos de las personas que acuden a este canal de atención por casos de presunta violencia de género, se remiten los casos a la línea 155. Esto por cuanto, no existe una conexión directa entre el Ministerio y la Línea SALVIA, por lo que es necesario que la persona denunciante a otro número, dificultando el acceso y generando malestar. Por ello, es recomendable verificar la viabilidad de una interconexión entre ambas líneas, que permita canalizar estas llamadas mejorando la experiencia para nuestras ciudadanías.

Las dependencias con menos de diez solicitudes muestran una atención distribuida que representa el 37% aproximadamente. El Viceministerio de Mujeres concentra nueve casos (8,6%), principalmente sobre mesas técnicas, asesorías jurídicas e invitaciones. Con ocho solicitudes (7,6%) cada una, la Dirección para garantía de los derechos de las personas LGBTIQ+ atendió seguimientos y apoyos a personas vulnerables, la Oficina Jurídica recibió solicitudes sobre comités y coordinación, y la Subdirección de Contratación respondió a proveedores y confirmaciones de contratos. El Viceministerio de Juventud y el de Territorios excluidos y superación de la pobreza suman siete casos cada uno (6,7%) relacionados con la oferta institucional y pagos.

Entre quienes registraron cinco solicitudes (4,8%) están la Dirección para la Igualdad y la Equidad de Comunidades Negras, Afrodescendientes, Raizales y Palenqueras, la Dirección para las mujeres en Actividades Sexuales Pagas, la Dirección para el Acceso Igualitario al Agua en Territorios Marginados y Excluidos y la Subdirección Administrativa y Financiera, con requerimientos de contacto, mesas de diálogo, acceso al agua y otros. Con cuatro o tres casos aparecen la Dirección de Prevención de Violencias, la Dirección de Pueblos Indígenas, la Oficina de Comunicaciones, la Dirección de Autonomía Económica, la Dirección de Situación de Calle y la Oficina de Saberes, mientras que dependencias como Derechos de las Mujeres, Fondo de Igualdad, Planeación, Diversidades, Étnicos y Campesinos y otras, reportan solo una o dos solicitudes, enfocadas en contactos institucionales, convocatorias y confirmación de citas.

La concentración de solicitudes en un número reducido de dependencias, frente a otras que registran una participación nula o marginal, puede explicarse principalmente por dos factores. En primer lugar, la limitada visibilidad institucional, ya que la ciudadanía no siempre identifica a la dependencia como la instancia competente, lo que lleva a dirigir sus requerimientos hacia otras áreas de la entidad o incluso hacia organismos externos. En segundo lugar, aunque con menor peso, la baja demanda ciudadana, que se presenta

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

cuando los temas a cargo de la dependencia no generan en ese periodo un volumen significativo de inquietudes, debido a la ausencia de programas o convocatorias activas.

Finalmente, un tercer factor de gran relevancia corresponde al contacto directo que algunas dependencias mantienen con la población a través de números telefónicos u otros canales propios, lo que facilita una relación más cercana no solo con los beneficiarios de los programas, sino también con la ciudadanía en general, reduciendo así la necesidad de acudir al canal central del Ministerio.

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. Cuando la persona siente que es escuchada, comprendida y orientada con respeto, incluso si no obtiene de inmediato la respuesta que busca, se reduce la frustración y la conflictividad. Además, medir la percepción ayuda a detectar fallas en los procesos de comunicación y en la gestión interna (tiempos de respuesta, claridad de la información, trato recibido), lo que facilita proponer mejoras y fortalecer las capacidades de los equipos.

En un ministerio que trabaja temas de igualdad y equidad, garantizar una atención empática, clara y respetuosa no es solo un aspecto administrativo, sino un acto coherente con su misión institucional, porque demuestra en la práctica los valores de inclusión, cuidado y reconocimiento de las personas.

El primer reto en la captura de datos para evaluar la atención es lograr que las personas usuarias compartan su opinión, ya que en el mismo momento de la atención resulta difícil aplicar encuestas de percepción y caracterización debido a que suelen ser extensas y las personas llegan con emociones intensas como tristeza, enojo o frustración, lo que reduce su disposición a responder.

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

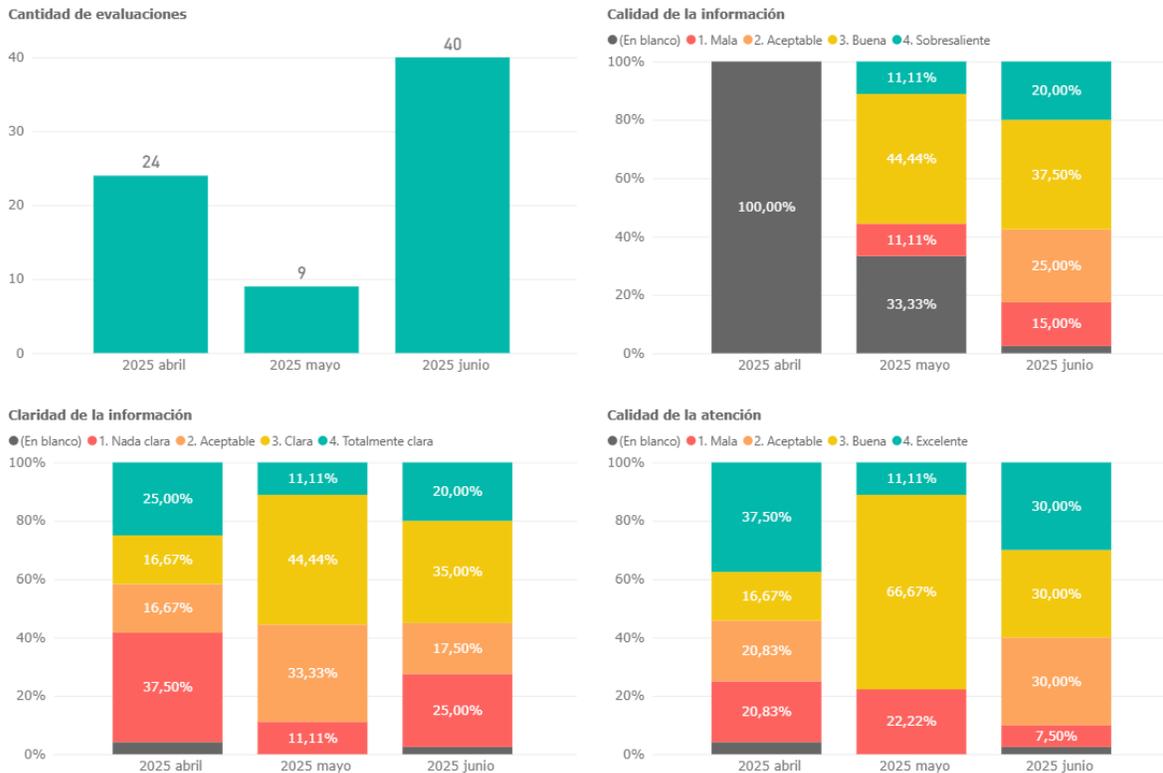


Figura 6 Percepción de la ciudadanía.

Muchas veces se niegan por falta de tiempo o porque consideran que no obtienen un beneficio. Para superar esta dificultad, se implementó la estrategia de enviar la encuesta después de la atención, permitiendo que las personas puedan responder desde la comodidad de su hogar, con más calma y evaluando si su interacción tuvo o no resultados. Inicialmente las encuestas se aplicaban de forma mensual, pero al pasar a un esquema semanal se logró incrementar significativamente la participación. Esto se evidencia en la gráfica, donde abril registró 24 respuestas, mayo descendió a 9, y junio mostró un aumento notorio con 40 encuestas diligenciadas, lo que confirma que la estrategia favorece la recolección de información y mejora la retroalimentación ciudadana.

El análisis de las encuestas evidencia que la mitad de las personas que respondieron consideran que la información brindada fue útil, clara o de calidad (55,55% en mayo-57,50% en junio), mientras que ceca de la otra mitad la calificó como mala o apenas aceptable (44,44 en mayo y 42,50% en junio). Este indicador se mantuvo estable en mayo y junio, lo que resulta preocupante porque muestra que no ha habido mejoras en la percepción de la ciudadanía. La razón principal radica en que, en ocasiones, los enlaces no logran transmitir de manera oportuna y completa las decisiones o la información a la ORC, lo que repercute directamente en la comunicación con la ciudadanía y explica por qué los indicadores de calidad y claridad muestran prácticamente la misma tendencia porcentual.

El porcentaje negativo también debe contemplar a las personas que se acercan 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



Igualdad

busca de servicios u ofertas inexistentes en su región, donde los programas del Ministerio tienen una presencia limitada. Como es bien conocido, las iniciativas se concentran en los territorios históricamente excluidos, por lo que la ausencia de determinados respuesta en otros contextos responde a una estrategia de focalización y no a un incumplimiento de los objetivos institucionales.

El indicador de percepción de la atención al usuario ha mostrado variaciones significativas en los últimos meses, pasando de ser considerada buena o excelente por 52% en abril, a 77% en mayo y descendiendo a 60% en junio. Esto refleja que, aunque en mayo se alcanzó un nivel alto de satisfacción, en junio hubo un aumento del porcentaje de usuarios que perciben la atención como regular o deficiente. Estas fluctuaciones son difíciles de interpretar, ya que no necesariamente indican cambios drásticos en la calidad del servicio, sino que pueden deberse a la variación en la muestra de usuarios encuestados o a experiencias individuales distintas que se reflejan en los resultados.

Es necesario agregar a las encuestas el motivo de las calificaciones, ya que, aunque se tiene una idea general de la experiencia del usuario, no se sabe en qué aspectos focalizar los esfuerzos, como la información proporcionada, los espacios, el tiempo de atención, la actitud del personal, entre otros. Esta información permitirá identificar con mayor precisión las áreas de mejora y aplicar acciones específicas que contribuyan a elevar y estabilizar la percepción de la atención.

Conclusiones

1. El Ministerio de Igualdad y Equidad cuenta con canales de atención presencial y telefónica, siendo el canal telefónico el más utilizado debido a su cobertura nacional. La atención presencial, localizada únicamente en Bogotá, tiene baja participación, lo que evidencia limitaciones geográficas y la necesidad de ampliar la presencia territorial para garantizar un acceso más equitativo a los servicios.
2. Las direcciones territoriales se encuentran en proceso de constitución, incluyendo la selección de personal, la dotación y la ubicación física. Esta etapa de consolidación influye directamente en la disponibilidad y calidad del servicio presencial, y la falta de puntos cercanos genera una "demanda oculta" en los territorios, ya que muchos usuarios no pueden desplazarse hasta Bogotá para recibir atención.
3. La mayoría de las solicitudes ciudadanas se concentra en las dependencias misionales, especialmente la Dirección Jóvenes en Paz, la Oficina de Proyectos, el programa Hambre Cero y la Subdirección de Talento Humano. Esto evidencia que la ciudadanía acude principalmente a áreas responsables de ejecutar la misión central del Ministerio y atender necesidades directas, siendo estas dependencias las más sobrecargadas y prioritarias para reforzar los canales de atención.

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

4. La atención telefónica muestra un volumen creciente de llamadas (135 en abril, 179 en mayo y 155 en junio), con limitaciones para devolverlas debido a la ausencia de un sistema formal de salida de llamadas. Esto genera dificultades para garantizar la atención oportuna, aumenta la carga de trabajo del personal y requiere estrategias de priorización y seguimiento más eficientes.
5. La percepción de la atención por parte de la ciudadanía ha fluctuado notablemente en los últimos meses (52% en abril, 77% en mayo y 60% en junio), lo que dificulta su interpretación. Esta variabilidad puede deberse a la composición de la muestra, a la calidad percibida de la información y atención recibida, y a la falta de claridad en ciertos procesos, lo que resalta la necesidad de conocer los motivos específicos de las calificaciones para focalizar acciones de mejora.
6. La mitad de los usuarios percibe la información brindada como clara y útil (55,55% en mayo y 57,50% en junio), mientras que la otra mitad la califica como regular o deficiente. Esta tendencia se mantiene estable, lo que indica que aún existen deficiencias en la comunicación, transmisión de decisiones desde los enlaces a la ORC y la gestión de expectativas de los usuarios, particularmente en programas de alta demanda como Jóvenes en Paz, Hambre Cero y proyectos estratégicos.
7. La concentración de solicitudes en un número reducido de dependencias, así como la presentación de casos dirigidos a "otras entidades" (7,05%), evidencia que la ciudadanía no siempre reconoce la competencia del Ministerio ni las funciones de cada dependencia. Esto resalta la necesidad de mejorar la visibilidad institucional, la orientación sobre la oferta de programas y la educación sobre los servicios disponibles, evitando frustraciones y orientando adecuadamente la atención ciudadana.

Recomendaciones

1. Fortalecer el canal telefónico mediante la contratación de personal adicional, la implementación de un sistema formal de salida de llamadas y el fortalecimiento de las herramientas para el seguimiento adecuado de solicitudes. Esto permitirá responder de manera oportuna a todas las llamadas, reducir la sobrecarga del personal y garantizar la satisfacción de la ciudadanía.
2. Consolidar las direcciones territoriales mediante la dotación completa de recursos, la capacitación de los equipos locales y la entrega de materiales institucionales estandarizados, como presentaciones de programas, afiches, volantes y protocolos de atención. Esto asegurará un servicio uniforme, accesible y de calidad en todas las regiones del país.
3. Implementar estrategias específicas de atención en las dependencias con mayor

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

demanda, como Jóvenes en Paz, Oficina de Proyectos, Hambre Cero y Subdirección de Talento Humano. Estas estrategias incluyen canales dedicados de información y seguimiento, priorización de consultas sobre transferencias condicionadas, preinscripciones y seguimiento a radicados, y orientación directa a beneficiarios de programas.

4. Incorporar en las encuestas de percepción preguntas que permitan identificar los motivos detrás de las calificaciones, incluyendo aspectos como claridad de la información, tiempo de atención, actitud del personal, calidad del espacio físico y eficacia en la respuesta. Esta información permitirá focalizar esfuerzos de mejora en áreas concretas y evaluar el impacto de las acciones implementadas.
5. Mejorar la comunicación institucional y la divulgación de la respuesta institucional, con el objetivo de que la ciudadanía conozca la misión, programas, competencias y procedimientos del Ministerio. Esto reducirá la confusión sobre las dependencias, disminuirá la generación de solicitudes fuera de alcance y aumentará la percepción de eficiencia y cercanía institucional.
6. Fortalecer la gestión de la información y la trazabilidad de solicitudes mediante ajustes en las herramientas de captura de datos, incorporación de registros desde sedes territoriales, actualización constante de los enlaces de dependencia y seguimiento de casos. Esto permitirá una atención más articulada, eficiente y confiable.
7. Implementar estrategias de bienestar y manejo del estrés para el personal de atención, incluyendo capacitación en comunicación asertiva, técnicas de respiración y acompañamiento a usuarios con emociones intensas. Esto no solo protege el bienestar de las personas en servicio público y contratistas, sino que también mejora la calidad de la atención y refuerza los valores de inclusión, respeto y cuidado que son centrales en la misión 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