



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

Período de julio a septiembre 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

INDICE DE FIGURAS	2
MARCO NORMATIVO	3
INTRODUCCIÓN	4
CAPITULO I - ATENCIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE LOS CANALES PRESENCIAL Y TELEFÓNICO.	5
Atenciones realizadas en el trimestre	5
Desagregado por meses	6
Clasificación por tipo de solicitudes	7
Clasificación por dependencia.....	9
CAPITULO II. PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN	11
Análisis de las respuestas frente a las variables de percepción	13
Conclusiones.....	16
Recomendaciones	16

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Cantidad y proporción de atenciones telefónicas y presenciales.....	5
Figura 2 Atenciones telefónicas y presenciales del tercer trimestre.....	6
Figura 3 Tipos de solicitudes	8
Figura 4. Dependencias solicitadas.....	9
Figura 5 Percepción de la ciudadanía.....	12
Figura 6 Calidad de la Información.....	13
Figura 7 Claridad de la Información.....	14
Figura 8 Calidad de la atención.....	15

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.



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 Relacionamento 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 Relacionamento con la Ciudadanía en coordinación con todas las demás dependencias del Ministerio.

En el segundo capítulo presenta la información sobre la percepción de las ciudadanías, en el período comprendido entre el 1 de julio al 30 de septiembre del 2025, a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad para tal fin.

Ministerio de Igualdad y Equidad

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

Conmutador: (+57) 601 6664543

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 121181



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

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

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

Atenciones realizadas en el trimestre

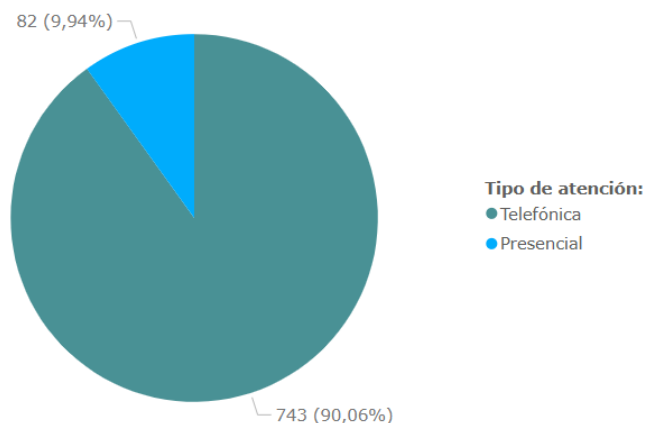


Figura 1 Cantidad y proporción de atenciones telefónicas y presenciales.

En la Figura 1, “Cantidad y proporción de atenciones telefónicas y presenciales”, se evidencia que se sigue conservando la constante que se ha venido observando a lo largo del año, relacionada con la preferencia de la ciudadanía en el uso del canal telefónico, para acceder a la atención del Ministerio. Esta dinámica puede derivarse de múltiples factores, como las dificultades en el traslado o mayor comodidad y practicidad del uso de los medios tecnológicos, esto también puede ser ocasionado porque la atención presencial se ofrece únicamente en Bogotá, lo que limita su cobertura geográfica.

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

De otro lado se espera que, con la puesta en funcionamiento de las sedes territoriales, se incremente la atención para las ciudadanías en territorio, lo que sumará en gran parte a la visibilización de la misionalidad y de los logros de la cartera ministerial. Ante esta nueva puesta en marcha, desde la Política de Servicio a la Ciudadanía se ha propuesto desarrollar una campaña de relacionamiento con la ciudadanía con las Direcciones Territoriales, en la que, como pilar, se incluyen actividades de fortalecimiento en las capacidades de las personas en servicio público de cada sede.

Desagregado por meses

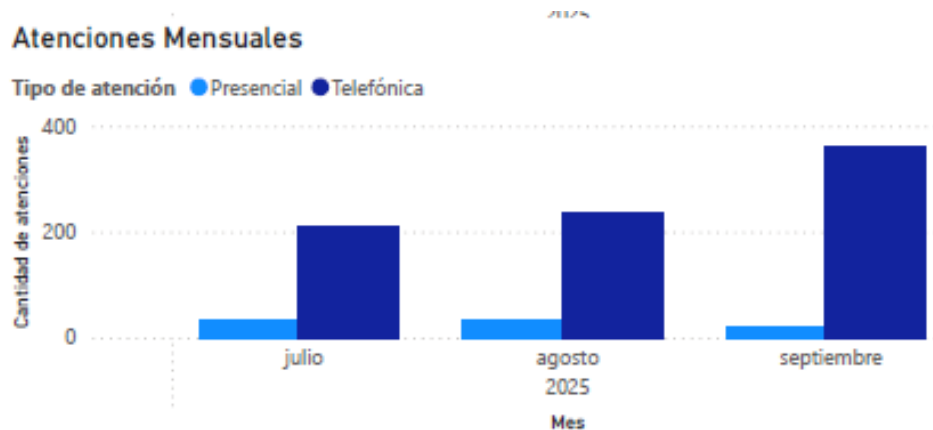


Figura 2 Atenciones telefónicas y presenciales del tercer trimestre.

Durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2025 se observa un incremento significativo en las atenciones presenciales, alcanzando en julio el valor más alto de los últimos doce meses, con más de treinta atenciones. Durante agosto se mantiene un nivel similar y en septiembre, aunque se presenta una leve disminución, el número de atenciones continúa por encima del promedio general. Este comportamiento contrasta con los meses anteriores —de abril a junio de 2025—, en los cuales la demanda fue considerablemente menor, con cifras que oscilaron entre diez y quince atenciones mensuales. El aumento sostenido en el tercer trimestre del año evidencia una 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

demanda ciudadana, posiblemente asociada a situaciones específicas de la dinámica en el programa de Jóvenes en Paz, que se concentran en este periodo, lo cual resalta la importancia de fortalecer la capacidad operativa del canal presencial para atender adecuadamente el crecimiento de las solicitudes.

Entre los meses de julio y septiembre de 2025 se evidencia un crecimiento muy marcado en el número de atenciones telefónicas. En julio se observa un aumento sostenido frente a los meses anteriores, alcanzando su punto más alto en septiembre, con cerca de 380 atenciones, el valor máximo de todo el periodo analizado. En agosto también se presenta un volumen elevado, consolidando una tendencia ascendente durante el tercer trimestre del año.

Al comparar este comportamiento con los meses previos —de abril a junio de 2025—, se aprecia que la demanda telefónica prácticamente se **duplica**, pasando de niveles medios de 180 a 200 atenciones a más de 350. Este incremento refleja un fortalecimiento del canal telefónico como medio de contacto preferido por la ciudadanía y podría estar asociado a la mayor accesibilidad del servicio, a jornadas de difusión institucional o a un incremento general en las solicitudes de información y orientación.

El comportamiento de este trimestre sugiere la necesidad de reforzar la capacidad de respuesta y el acompañamiento en el canal telefónico, especialmente durante los picos de atención, para garantizar una experiencia oportuna y de calidad para las ciudadanías. En este sentido actualmente se avanza en la contratación de personas que apoyen la recepción de llamadas telefónicas, así como las atenciones presenciales, esto en el marco del mejoramiento continuo de los canales de atención, que realiza la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Clasificación por tipo de solicitudes

La figura 3, muestra la distribución de las atenciones telefónicas según el motivo de contacto, evidenciando una clara concentración en las consultas de información, que representan el 61,94 % del total (511 registros). Este resultado refleja que la mayor parte de las interacciones ciudadanas están orientadas a la búsqueda de orientación, aclaración de dudas o solicitud de datos sobre trámites y servicios del Ministerio.

En segundo lugar, se ubican las quejas, con un 23,76 % (196 registros), lo que indica una participación ciudadana activa en la manifestación de inconformidades o en la identificación de oportunidades de mejora en la gestión institucional. Se ha identificado que algunas reclamaciones que versan la transferencia condicionada del programa Jóvenes en Paz, es fuente primaria de muchas de estas solicitudes; no obstante, se debe precisar que esta situación, en algunos casos, puede derivarse de confusiones en el trámite o los requisitos asociados a este beneficio. Los Le siguen los requerimientos de seguimiento a respuestas de PQRS, con un 12 % (99 registros), que muestran el interés de las personas por conocer el estado de sus solicitudes previas, y la necesidad de contar con un mecanismo que facilite a la ciudadanía realizar el seguimiento de sus peticiones. Vale señalar que si bien es cierto la página web del ministerio contaba con esta herramienta, con la salida de la herramienta Tikalí, esta opción dejó de estar operativa.

Por su parte, los motivos de denuncias, llamadas erradas y sin captura tienen una incidencia marginal (en conjunto, menos del 2 %), lo cual evidencia una buena clasificación de los contactos y un uso adecuado del canal. En conjunto, los datos permiten concluir que el canal telefónico cumple principalmente una función informativa y de orientación, complementada por un importante componente de gestión de quejas y seguimiento ciudadano.

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.

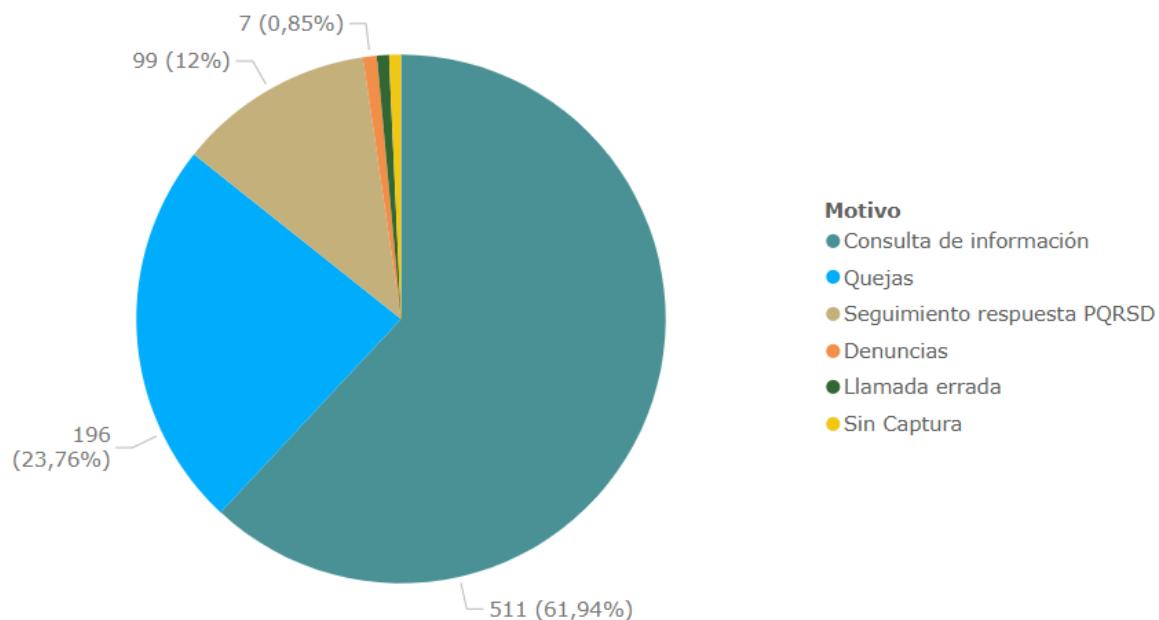


Figura 3 Tipos de solicitudes

Clasificación por dependencia.

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

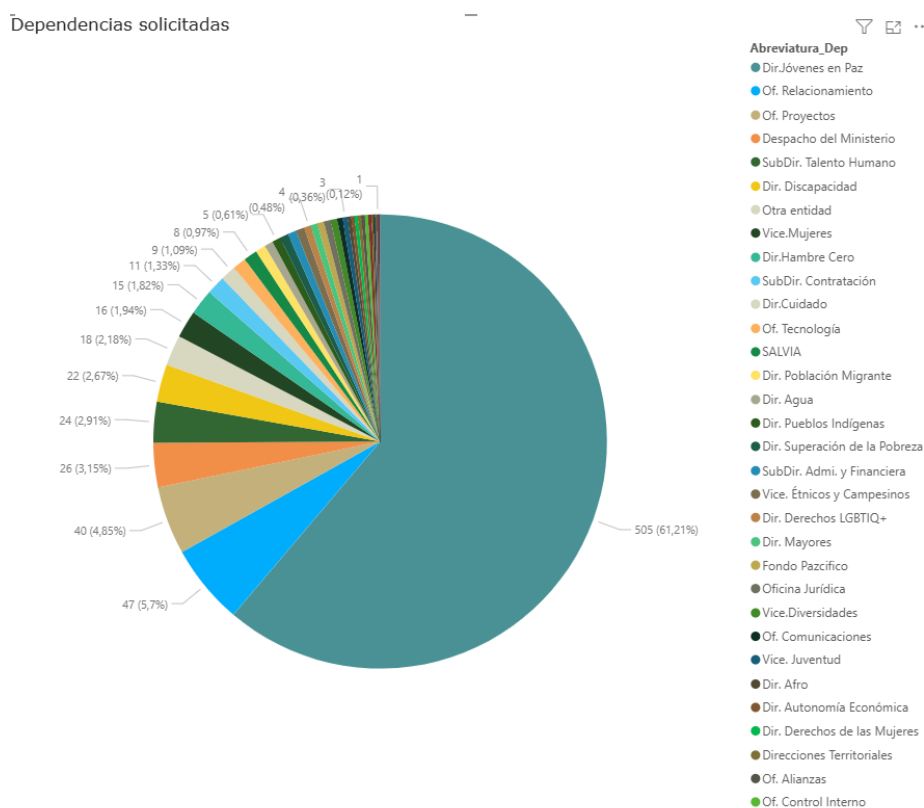


Figura 4. Dependencias solicitadas.

La gráfica sobre dependencias solicitadas evidencia una alta concentración de requerimientos dirigidos a la Dirección de Jóvenes en Paz, que agrupa el 61,21 % del total de solicitudes (505 registros). Este comportamiento confirma que una parte importante de las ciudadanías que buscan respuesta del Ministerio requieren la intervención de esta dirección, probablemente en relación con la ejecución del programa Jóvenes en Paz. Cabe destacar que dicho programa se ha implementado en múltiples municipios del país, lo que explica que el canal telefónico sea el medio más utilizado

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



para realizar consultas, al ser una vía de comunicación amplia, accesible y de fácil alcance desde los distintos territorios.

En segundo lugar, aunque con una participación mucho menor, se encuentran la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía (5,7 %) y la Oficina de Proyectos (4,85 %), seguidas por el Despacho del Ministerio (3,15 %) y la Subdirección de Talento Humano (2,91 %). Las demás dependencias registran porcentajes inferiores al 2,5 %, lo que indica una distribución dispersa y un volumen reducido de solicitudes hacia otras áreas misionales y administrativas.

El predominio de la Dirección de Jóvenes en Paz sugiere la necesidad de fortalecer los canales de atención y la articulación interdependencias, para garantizar una respuesta oportuna y coordinada a las demandas ciudadanas, especialmente en los temas donde se concentra el mayor número de solicitudes. Para esto, el o (los) enlaces designados para la atención a la ciudadanía resulta vital, aunado con una buena articulación al interior de esta dependencia, pues muchas atenciones están en clave del seguimiento de PQRSD en torno al programa Jóvenes en paz.

Durante este trimestre se observa un ligero incremento en las solicitudes dirigidas a la Oficina de Proyectos en comparación con el trimestre anterior, lo que refleja un interés sostenido de las ciudadanías en las dinámicas propias de esta dependencia. Este aumento puede asociarse a consultas relacionadas con el radicado de proyectos, la solicitud de asesoría para su formulación o el seguimiento a iniciativas previamente presentadas ante el Ministerio.

El comportamiento evidencia que la Oficina de Proyectos continúa consolidándose como un actor estratégico en la interacción entre la ciudadanía y el Ministerio, al canalizar gran parte de las expectativas y gestiones asociadas a la participación en programas o convocatorias. Este rol refuerza la importancia de fortalecer los mecanismos de comunicación, orientación y acompañamiento desde esta dependencia, de modo que las personas interesadas en formular o presentar proyectos encuentren en el Ministerio un espacio claro, accesible y articulado para impulsar sus iniciativas.

Un análisis sobre las diez dependencias con mayor volumen de solicitudes se identifica una concentración significativa en la Dirección de Jóvenes en Paz, que representa el 61,21 % del total (505 registros), seguida a gran distancia por la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía (5,7 %) y la Oficina de Proyectos (4,85 %). En conjunto, estas tres dependencias agrupan más del 70 % de las solicitudes, lo que evidencia su papel central en la gestión y atención de las demandas ciudadanas.

En niveles intermedios se ubican el Despacho del Ministerio (3,15 %), la Subdirección de Talento Humano (2,91 %), la Dirección de Discapacidad (2,67 %) y solicitudes remitidas a otras entidades (2,18 %). Aunque sus porcentajes son menores, reflejan una interacción constante con temas administrativos, laborales y de coordinación interinstitucional.

Los últimos lugares de este análisis, muestra como otros actores frente a las ciudadanías a las dependencias de Viceministerio de Mujeres, la Dirección Hambre Cero y la Subdirección de Contratación, con participaciones que oscilan entre el 1,9 % y el 1,6 %. Estas cifras muestran que, si bien la atención se concentra en unas pocas dependencias,

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



existe una diversidad temática en las solicitudes, que abarcan desde asuntos misionales y de programas sociales hasta aspectos administrativos y de gestión interna.

Finalmente, el análisis a esta gráfica muestra una necesidad de generar mayor visibilidad sobre el quehacer de las demás dependencias misionales para lograr una mayor interacción con las ciudadanías, por lo que es recomendable promover una mayor difusión institucional sobre las funciones y competencias de otras dependencias, de modo que las personas puedan canalizar adecuadamente sus requerimientos.

CAPITULO II. PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN

Es importante evaluar la atención telefónica y presencial en el ministerio porque permite identificar cómo perciben los ciudadanos el servicio, lo que se traduce en confianza, legitimidad y cercanía con la institución. 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.

Desde la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía, y en el marco del quehacer propio de la Política de Servicio a la Ciudadanía, se entiende la importancia de la implementación de una herramienta que estandarice el proceso de evaluación de la ciudadanía cuando accede a los canales de atención. En clave de este conocimiento se han realizado de manera constante acciones de mejora frente a las variables de percepción, a partir de mesas de trabajo realizadas con la Oficina de Saberes y Conocimientos Estratégicos del Ministerio.

Los resultados obtenidos con esta evaluación, conduce de manera inequívoca a conclusiones válidas de cara a posibles acciones de mejora, no solo en los canales de atención, sino en las dinámicas de las dependencias misionales.

Ahora bien, 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. Esta realidad, es sin duda alguna uno de los factores más preponderantes en la baja respuesta de las encuestas de percepción, pues los ciudadanos, muchas veces inconformes, no disponen del tiempo necesario para diligenciar el cuestionario.

Luego de estas consideraciones iniciales se presentan los resultados de la encuesta de percepción para el tercer trimestre de la vigencia 2025.

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

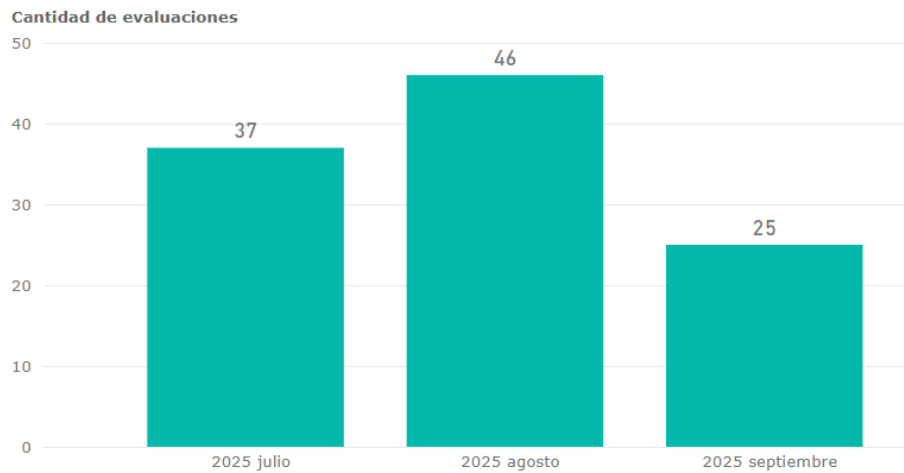


Figura 5 Percepción de la ciudadanía.

Durante el tercer trimestre de 2025 (julio a septiembre) se observó un comportamiento dinámico en la cantidad de evaluaciones de los canales de atención, con un incremento sostenido en julio y agosto, seguidos de una disminución en septiembre. En detalle, julio registró 37 evaluaciones, agosto alcanzó 46 —el valor más alto del trimestre— y septiembre descendió a 25. En comparación con el segundo trimestre (abril a junio), donde se evidenció una tendencia al alza tras el bajo resultado de mayo (9 evaluaciones) hasta llegar a 40 en junio, el tercer trimestre mantiene un nivel superior y más estable, lo que indica una mayor actividad en los procesos de evaluación.

Al comparar los meses de julio a septiembre, se aprecia que el pico de agosto puede estar relacionado con el refuerzo en las acciones de seguimiento o aplicación de instrumentos de evaluación, mientras que la caída de septiembre podría deberse a varios factores, en clave de la poca respuesta efectiva que se puede dar a las necesidades de la ciudadanía desde los canales de atención, esto por falta de información o porque las solicitudes versan sobre temas que superan el alcance de estos.

Es necesario tener en cuenta, que muchas veces las personas se niegan a llenar este tipo de encuestas 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. No obstante para el mes de septiembre se tuvo una baja respuesta, por lo que se debe analizar en los siguientes meses si este indicador continúa con tendencia a la baja, y si es del caso tomar medidas que ayuden a mejorar la tasa de 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

Análisis de las respuestas frente a las variables de percepción

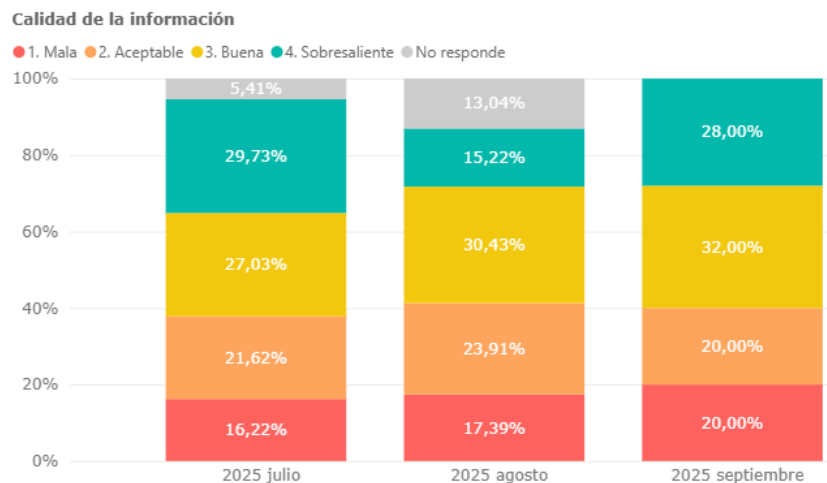


Figura 6 Calidad de la Información.

La figura 6 sobre la calidad de la información durante el tercer trimestre de 2025 (julio a septiembre) permite identificar la percepción de las ciudadanías frente a los canales de atención del Ministerio, evidenciando una evaluación en general positiva, aunque con algunas variaciones entre los meses.

En julio, la mayoría de las personas calificó la información como buena o sobresaliente (56,76 % en conjunto), mientras que las valoraciones “aceptables” y “malas” representaron un 21,62 % y 16,22 %, respectivamente. Este resultado muestra una percepción favorable en la calidad de la información ofrecida por los canales, aunque con un margen de mejora importante.

En agosto, se observa una leve disminución en la calificación positiva, con un descenso de la categoría “sobresaliente” (15,22 %) y un aumento de las respuestas “no responde” (13,04 %). Aun así, la mayoría de las valoraciones se mantuvo entre los niveles “bueno” (30,43 %) y “aceptable” (23,91 %), lo que sugiere estabilidad, pero también la necesidad de reforzar la consistencia en la entrega de información durante periodos de mayor demanda.

En septiembre, se registra una recuperación significativa en la percepción ciudadana: la suma de calificaciones “buena” (32 %) y “sobresaliente” (28 %) alcanza el 60 %, el valor más alto del trimestre. Aunque se mantiene un 20 % de respuestas “malas” y otro 20 % “aceptables”, la mejora en las valoraciones positivas evidencia que los canales de atención lograron recuperar la confianza y satisfacción de las personas usuarias hacia el cierre del trimestre.

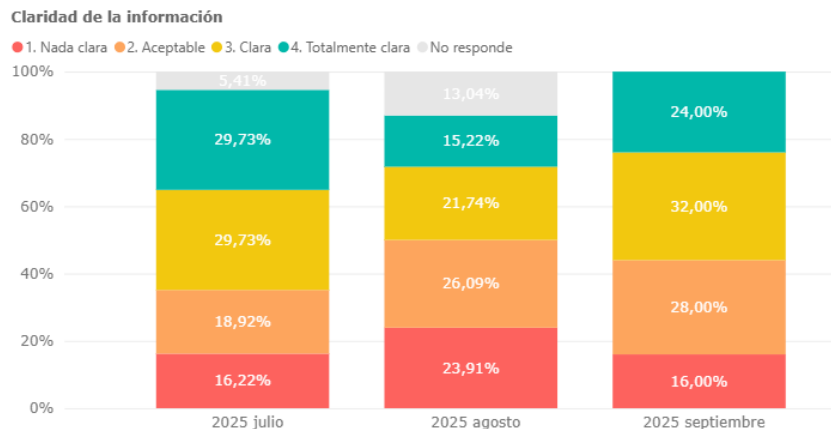


Figura 7 Claridad de la Información.

La figura 7 evidencia una tendencia positiva en la percepción de la ciudadanía a lo largo de estos tres meses, con un aumento gradual en el porcentaje de personas que consideran la información como "clara" o "totalmente clara".

En julio, los resultados muestran que la percepción de la claridad de la información fue bastante buena a nivel general; mientras el estándar negativo de "nada claro" tuvo un 16,22% los demás niveles de satisfacción fueron favorables a los canales sumando más de un 78%, y además se logró que solo el 5,41% no contestara la encuesta.

En agosto los resultados tuvieron una variación considerable. El índice de insatisfacción frente a la claridad ascendió a 23,91%; así mismo creció de manera significativa pasando de 18 a 26 puntos; por su parte la claridad bajó a un 21%, perdiendo 8 puntos; la baja más significativa la tuvo la calificación "totalmente clara" pasando de 29% a 15%; así mismo creció el porcentaje de personas que no respondieron la encuesta.

En septiembre, de manera general hubo una mejoría llegando casi a los mismos porcentajes vistos en el mes de julio. La opción "clara" ocupó un 32% mientras "totalmente clara" tuvo un 24% lo que refiere que a pesar de la mejoría persistió en algo la tendencia a la baja vista en el mes de agosto. Todo esto indica que en los meses de agosto y septiembre se presentaron situaciones que motivaron un mayor nivel de inconformidad de las personas frente a la claridad de la respuesta obtenida en los canales de atención.

Calidad de la atención

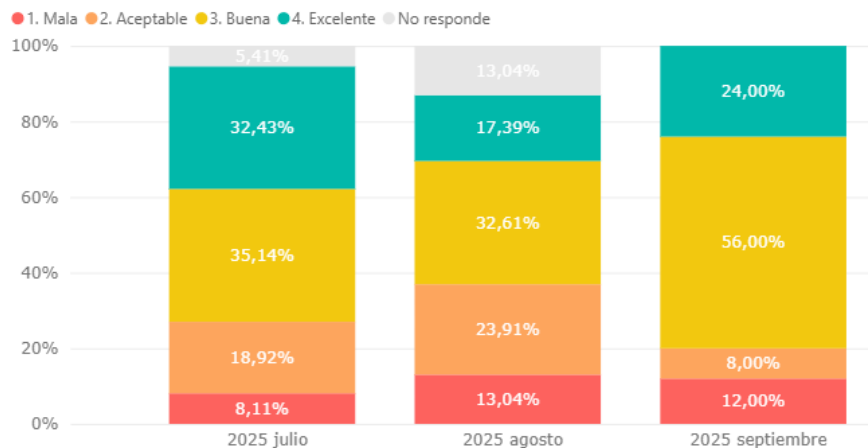


Figura 8 Calidad de la atención.

Ahora bien, en la variable calidad de la atención, para el trimestre analizado, también hubo una variación negativa respecto al anterior trimestre. De manera particular se evidencia que en julio, la calidad de la atención fue evaluada de manera mixta. Un 32,43% de los encuestados calificó el servicio como "bueno", mientras que un 35,14% lo consideró "aceptable". No obstante, la percepción general sobre la calidad de la atención no fue sobresaliente, ya que más de un tercio de los usuarios pensaron que solo era "aceptable". Por otro lado, un pequeño 8,11% de los participantes consideró que la atención fue "mala", lo que señala que un porcentaje reducido de la población tuvo una experiencia insatisfactoria.

En agosto, aunque la percepción de la calidad "buena" se mantuvo casi igual (con un 32,61%), hubo un aumento en la evaluación negativa. El porcentaje de respuestas "mala" subió al 13,04%, lo que indica que una parte de los usuarios percibió una disminución en la calidad de la atención. A pesar de esto, la mayoría todavía calificó el servicio de forma relativamente positiva, con un 32,61% evaluando la atención como "aceptable". Así mismo se evidenció un mayor índice de personas que se abstuvo de responder la encuesta, pasando de un 5 a un 13%.

Sin embargo, septiembre marcó una mejora significativa. La percepción de la atención "excelente" alcanzó un 56%, lo que muestra un cambio notable en la calidad de la atención en comparación con los meses anteriores. Este incremento refleja un esfuerzo exitoso por parte del ministerio para mejorar el servicio, ya que solo un 8% de los encuestados calificaron la atención como "mala", y el porcentaje de quienes la consideraron "aceptable" disminuyó al 24%.

En cuanto a la categoría "No responde", se mantiene relativamente baja a lo largo de los tres meses, lo que sugiere que la mayoría de los encuestados tuvieron una opinión clara sobre la calidad de la atención recibida.

En resumen, los resultados reflejan una tendencia positiva en la percepción de la calidad de la atención. Aunque los primeros dos meses muestran una percepción mixta, en

septiembre se logró una notable mejora, alcanzando un alto porcentaje de personas que calificaron la atención como "excelente".

Conclusiones

1. Se mantiene la tendencia al mayor uso del canal telefónico, esto tal vez, 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 siguen en proceso de implementación y consolidación, en lo relacionado con la atención a las ciudadanías, la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía será un actor que apoye al fortalecimiento de las capacidades, no obstante, cada dirección territorial asumirá el reto de afianzar sus conocimientos y manejo de temas propios de acuerdo con sus dinámicas en territorio.
3. Las dependencias más requeridas por la ciudadanía para atención presencial y telefónica siguen siendo: 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.
4. Es evidente el incremento de la demanda para atención a la ciudadanía en relación con el reporte del anterior trimestre. Esto obedece a múltiples factores, como el avance o las dinámicas propias en la implementación de proyectos, planes, programas o acciones con incidencia en los territorios. Adicionalmente, no puede desconocerse que gran parte de esta demanda está relacionada con la contingencia que tuvo el programa Jóvenes en paz.
5. Los resultados de la encuesta de percepción aplicada a los ciudadanos que acudieron a los canales de atención muestran de manera general una buena percepción en las ciudadanías, no obstante, estos porcentajes varían al parecer por razones directamente relacionadas con la efectiva respuesta que se logra dar a través de estos canales. Esto quiere decir, que se hace necesario reforzar la cultura de la atención a la ciudadanía en todas las dependencias del Ministerio.

Recomendaciones

1. Fortalecer la capacidad operativa en los periodos de alta demanda: Dado el incremento de atenciones presenciales y telefónicas entre los meses de julio y septiembre, se recomienda mejorar la capacidad operativa, garantizando la



disponibilidad suficiente de personal y recursos. Esto permitirá mantener la calidad del servicio en los picos de atención y evitar la sobrecarga en los equipos que gestionan la interacción directa con las ciudadanías.

2. Consolidar estrategias de acompañamiento y orientación en información: El análisis de la percepción ciudadana evidencia una valoración mayoritariamente positiva, pero con variaciones mensuales que sugieren oportunidades de mejora en la consistencia de la información entregada. Se recomienda reforzar la cultura de atención a la ciudadanía en todas las personas en servicio público del Ministerio, para sensibilizar en la necesidad y obligatoriedad de dar atención a la ciudadanía, brindando respuestas oportunas y de fondo.
3. Potenciar la articulación interdependencias y la gestión de conocimiento: Las solicitudes dirigidas a distintas dependencias, especialmente a la Dirección de Jóvenes en Paz y a la Oficina de Proyectos, muestran que estas áreas son puntos clave de interacción con la ciudadanía. Se recomienda fortalecer la coordinación entre dependencias, y mejorar la disponibilidad y actitud de los enlaces encargados para las atenciones, dispuestos por las áreas misionales y demás oficinas de la entidad.
4. 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