



MINISTERIO DE IGUALDAD Y EQUIDAD

INFORME DE EJECUCIÓN ESTRATEGIA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA VIGENCIA 2026

OFICINA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Bogotá D.C. junio de 2026



Tabla de Contenido

Introducción.	3
1. Estructura de la estrategia.	3
2. Resultados de la implementación.	4
3. Principales logros de la estrategia.	6
4. Análisis de la ejecución	7
5. Retos identificados	7
6. Cierre de la estrategia	7

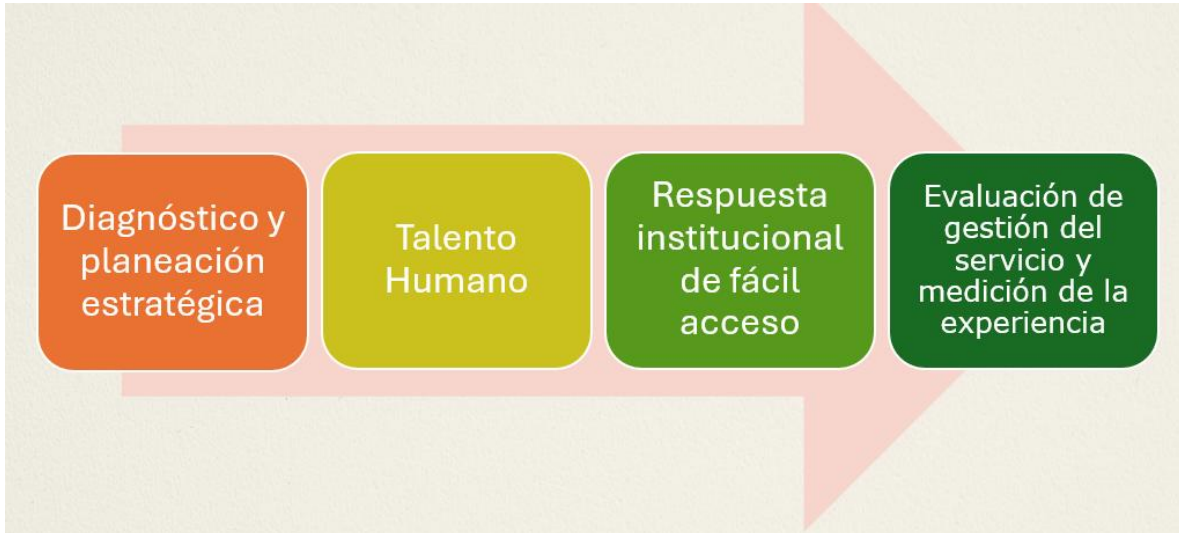
Introducción.

La Estrategia de Servicio a la Ciudadanía 2026 se consolidó como un instrumento orientador para fortalecer el relacionamiento entre el Ministerio de Igualdad y Equidad y las ciudadanías, promoviendo un servicio accesible, inclusivo, oportuno y humanizado, con énfasis en la mejora de la experiencia ciudadana y la gestión integral de las PQRSD.

Su implementación respondió a las lecciones aprendidas de vigencias anteriores y a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), integrando principios de lenguaje claro, enfoque diferencial, accesibilidad y mejora continua.

1. Estructura de la estrategia.

La Estrategia de Servicio a la Ciudadanía 2026 se estructuró en cuatro componentes fundamentales:



Cada componente incluyó actividades orientadas a fortalecer la calidad del servicio, la articulación institucional y la interacción efectiva con la ciudadanía.

2. Resultados de la implementación.

A continuación se presentan los resultados consolidados en la ejecución de la estrategia durante la vigencia, con corte a junio.

2.1 Diagnóstico y planeación estratégica.

Durante la vigencia 2026 se logró:

- La realización del autodiagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano, con evidencia documentada.
- La formulación, aprobación y publicación de la Estrategia 2026.
- La divulgación institucional de la estrategia a través de la página web y canales internos.

Estos resultados permitieron contar con una hoja de ruta clara, basada en evidencia (FURAG, informes y percepción ciudadana), para orientar la gestión del servicio.

2.2 Fortalecimiento del talento humano

En este componente destacan:

- Desarrollo de espacios de socialización y capacitación sobre atención a la ciudadanía, lenguaje claro y lineamientos institucionales.
- Acciones de apoyo para la divulgación del Código de Integridad, fortaleciendo la ética del servicio.
- Promoción de incentivos asociados a la cultura de servicio a través de la entrega de certificados y bonos.

Estos avances consolidaron al talento humano como eje fundamental del servicio, reconociéndolo como el primer canal de interacción con la ciudadanía.

2.3 Respuesta institucional de fácil acceso

Este componente presentó avances relevantes en:

- Fortalecimiento del canal virtual, incluyendo mejoras en accesibilidad y gestión de PQRSD.



- Desarrollo de campañas y cápsulas informativas, fortaleciendo la comunicación institucional.
- Actualización del Manual General de Atención a la Ciudadanía.
- Traducción de la Carta de Trato Digno a lengua de señas y lengua étnica.
- Se diseñó, reglamentó e implementó el Modelo de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) del Ministerio de Igualdad y Equidad, mediante la expedición de la Resolución No. 1739 de 2025, que beneficia a la ciudadanía y los grupos de valor que interactúan con la entidad. Este modelo fortalece el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición, la transparencia, la trazabilidad documental y la atención oportuna, eficiente y con enfoque diferencial, en coherencia con los principios que rigen la función administrativa.
- Se lideró la implementación de las disposiciones establecidas en la Resolución 1739 de 2025, relacionadas con el nuevo modelo de gestión de PQRS. En este marco, se desarrollaron espacios de sensibilización con todas las dependencias del Ministerio y se articuló con el Grupo de Gestión Documental lo correspondiente al uso de la herramienta dispuesta por la Entidad para la administración y tratamiento de los documentos.
- Con el propósito de garantizar la accesibilidad y usabilidad del canal virtual de la Entidad, se implementaron diferentes acciones alineadas con los lineamientos establecidos en la Norma Técnica Colombiana NTC 5854 y en las disposiciones del Manual de Gobierno Digital, orientadas a asegurar el acceso efectivo a la información y a los contenidos institucionales por parte de las personas con discapacidad. En este marco, se avanzó en la incorporación de herramientas y contenidos accesibles dentro del microsítio institucional, incluyendo la traducción a Lengua de Señas Colombiana de información prioritaria y de mayor relevancia para la ciudadanía, fortaleciendo así las condiciones de acceso para las personas con discapacidad auditiva. De igual manera, se verificó que la página web cumple con estándares de accesibilidad digital relacionados con navegación asistida, lectura mediante tecnologías de apoyo, estructura comprensible del contenido, contraste visual y alternativas textuales, favoreciendo el acceso de personas con discapacidad visual y de otros grupos poblacionales con necesidades específicas de acceso a la información.

2.4 Evaluación del servicio y experiencia ciudadana

En este componente se logró:

- Elaboración y publicación del informe de resultados de la vigencia 2025.
- Implementación de encuestas de percepción en canales de atención.
- Evaluación periódica de los canales institucionales.

Estos mecanismos permitieron incorporar la voz de la ciudadanía en la mejora del servicio y fortalecer la toma de decisiones basada en evidencia.

3. Principales logros de la estrategia.

A partir del análisis integral de la información, se identifican los siguientes logros:

- ✓ **Consolidación institucional**
 - Definición y formalización de la estrategia 2026.
 - Integración con el modelo SIG-MIPG.
 - Articulación entre dependencias.
- ✓ **Fortalecimiento del modelo de atención**
 - Estandarización de procesos mediante el Manual de Atención.
 - Implementación progresiva del modelo de PQRSD.
 - Mejora en trazabilidad y oportunidad de respuestas.
- ✓ **Enfoque en accesibilidad e inclusión**
 - Traducción de contenidos clave
 - Uso de lenguaje claro
 - Fortalecimiento de canales accesibles
- ✓ **Cultura institucional de servicio**
 - Capacitación y sensibilización del talento humano
 - Integración del Código de Integridad

- Promoción del trato digno
- ✓ **Mejora continua basada en evidencia**
 - Implementación de encuestas de percepción
 - Evaluación periódica de canales
 - Generación de informes de seguimiento

4. Análisis de la ejecución

El comportamiento de la estrategia evidencia que:

- Las actividades de diseño, formulación y documentación alcanzaron niveles de cumplimiento altos.
- Las acciones de implementación se desarrollaron de manera progresiva, con mayor consolidación en el segundo semestre.
- Se logró una adecuada articulación institucional, clave para la implementación transversal de la política.
- Se fortalecieron los mecanismos de seguimiento y evaluación, permitiendo identificar oportunidades de mejora.

En términos generales, la estrategia se desarrolló conforme a lo planeado, con evidencia de cumplimiento en la mayoría de las actividades definidas en la matriz.

5. Retos identificados

A partir del seguimiento se identifican algunos retos:

- Consolidar la implementación homogénea del modelo en todas las dependencias.
- Fortalecer el análisis de datos de percepción ciudadana.
- Profundizar la medición de la calidad del servicio.
- Mantener la sostenibilidad de las acciones de capacitación y cultura institucional.

6. Cierre de la estrategia

El balance de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía 2026 permite concluir que el Ministerio de Igualdad y Equidad logró avances significativos en el fortalecimiento del relacionamiento con la ciudadanía,



consolidando un modelo de atención más estructurado, accesible e inclusivo.

La implementación de la estrategia permitió establecer bases normativas, operativas y metodológicas que fortalecen la calidad del servicio, la transparencia y la oportunidad en la respuesta institucional, en coherencia con los principios del Estado Abierto y la gestión pública orientada a resultados.

El nivel de ejecución alcanzado es consistente con la planeación establecida, evidenciando un proceso en fase de consolidación que deja capacidades institucionales instaladas para su continuidad.

En este sentido, la entidad cuenta con:

- Instrumentos actualizados
- Canales fortalecidos
- Procesos estandarizados
- Mecanismos de evaluación activos

En conclusión, la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía 2026 alcanza un cumplimiento satisfactorio, dejando como resultado un modelo institucional funcional, articulado con el Sistema Integrado de Gestión, y orientado a la mejora continua de la experiencia ciudadana.