



# Igualdad



## ESTRATEGIA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA VIGENCIA 2026



## CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>I. OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>3</b>
<b>II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....</b>	<b>3</b>
<b>III. ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>IV. DEFINICIONES Y SIGLAS .....</b>	<b>4</b>
<b>V. MARCO NORMATIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>VI. ROLES Y RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>8</b>
<b>VII. CANALES DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA.....</b>	<b>9</b>
<b>VIII. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA.....</b>	<b>12</b>
<b>1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio.....</b>	<b>12</b>
<b>2. Respuesta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías .....</b>	<b>16</b>
<b>3. Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana .....</b>	<b>19</b>

### **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

La Estrategia de Servicio a la Ciudadanía 2026 del Ministerio de Igualdad y Equidad se formula a partir de la experiencia institucional y las lecciones aprendidas en la vigencia anterior, como un instrumento orientado a fortalecer el relacionamiento entre el Estado y las ciudadanías, garantizando una atención oportuna, accesible, inclusiva y humanizada en los canales dispuestos por el Ministerio, que incluye debida gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), por parte de todas las dependencias de la Entidad.

Esta estrategia reconoce la diversidad de las ciudadanías y las barreras históricas de acceso a la gestión pública, por lo que adopta el lenguaje claro, los enfoques diferenciales y la accesibilidad como principios transversales para la atención y la gestión de las PQRSD. En este sentido, promueve la estandarización y el fortalecimiento de los canales de atención presenciales, telefónicos, virtuales y de recepción de PQRSD, con el fin de mejorar la experiencia ciudadana, asegurar la oportunidad y calidad de las respuestas, y garantizar un trato respetuoso, empático y centrado en las necesidades de las personas.

### **Ministerio de Igualdad y Equidad**

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

Conmutador: (+57) 601 6664543

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 121181

## **I. OBJETIVO GENERAL**

Fortalecer la atención a la ciudadanía en el Ministerio de Igualdad y Equidad, a partir de la experiencia institucional y las lecciones aprendidas en la vigencia anterior, mediante la implementación de una estrategia integral de servicio que promueva el respeto, la inclusión, la accesibilidad, la agilidad, la confianza y la humanización de la atención en todos los canales de comunicación disponibles.

## **II. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Consolidar el uso de lenguaje claro, accesible y no excluyente en todos los canales de atención del Ministerio, garantizando que la información y las orientaciones brindadas sean comprensibles, pertinentes y adecuadas a la diversidad de las ciudadanías, con especial atención a los enfoques diferenciales e inclusivos.
2. Fortalecer los canales de atención presenciales, telefónicos y virtuales, a partir de la experiencia institucional y la aplicación de protocolos estandarizados, accesibles y diferenciados, que aseguren una prestación del servicio oportuna, empática, respetuosa y centrada en la experiencia de la ciudadanía.
3. Impulsar un enfoque de Estado Abierto en la atención a la ciudadanía, promoviendo prácticas de transparencia, participación, colaboración y rendición de cuentas que fortalezcan la confianza institucional y mejoren el relacionamiento entre el Ministerio y las ciudadanías a lo largo de la gestión pública.

## **III. ALCANCE**

La Estrategia de Servicio a la Ciudadanía 2026 aplica a todas las dependencias del Ministerio de Igualdad y Equidad que, de manera directa o indirecta, interactúan con las ciudadanías o participan en la gestión de los canales de atención y de las PQRSD.

Su alcance comprende el fortalecimiento de los canales de atención presenciales, telefónicos y virtuales, así como los procesos asociados a la recepción, trámite, seguimiento y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, incorporando de forma transversal el lenguaje claro, los enfoques diferenciales y accesibilidad.

La Estrategia orienta la articulación interna y la mejora continua de los procesos de atención, sin perjuicio de las competencias propias de cada dependencia, y

### **Ministerio de Igualdad y Equidad**

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

Conmutador: (+57) 601 6664543

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 121181



constituye un marco de referencia para la implementación, seguimiento y evaluación de las acciones de servicio a la ciudadanía durante la vigencia 2026.

#### **IV. DEFINICIONES Y SIGLAS**

**Atención a la ciudadanía:** Conjunto de acciones, principios y prácticas mediante las cuales el Ministerio orienta, informa y acompaña a las personas en su interacción con el Estado, garantizando accesibilidad, claridad, inclusión y trato digno en los canales de atención a la ciudadanía.

**Canales de atención:** Los canales de atención son los medios dispuestos por la Entidad para facilitar la interacción de las ciudadanías con el Ministerio, a través de las modalidades presencial, telefónica y virtual, en jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Estos canales han sido diseñados para garantizar un acceso oportuno, incluyente y eficiente a la información y a la respuesta institucional

**Ciudadanía:** Se refiere a todas las personas que ejercen su derecho a relacionarse con el Estado y, en este caso, con el Ministerio de Igualdad y Equidad. Incluye a los diversos grupos poblacionales objeto de la misionalidad del Ministerio.

**Ciudadanías diversas:** Concepto que reconoce la existencia de múltiples formas de ejercer la ciudadanía, con base en identidades, contextos, condiciones y trayectorias diferenciadas. Abarca mujeres, personas LGBTIQ+, pueblos étnicos, personas con discapacidad, entre otros.

**Comunicación:** Es todo acto por el cual una persona da o recibe de otra información acerca de las necesidades personales, deseos, percepciones, conocimiento o estados afectivos.

**Discapacidad:** Condición que resulta de la interacción entre una persona y las barreras sociales, físicas o actitudinales que limitan su participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras pueden estar relacionadas con deficiencias de tipo físico, sensorial, cognitivo o mental, y pueden ser tanto permanentes como temporales.

**Enfoque diferencial:** Reconocimiento y atención de las particularidades sociales, culturales, económicas y territoriales de las personas y comunidades, para garantizar el acceso equitativo a los servicios y derechos.

**Grupo de valor:** Son las personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas), a quienes van dirigida la respuesta institucional de la entidad.

#### **Ministerio de Igualdad y Equidad**

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

Conmutador: (+57) 601 6664543

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 121181



## Igualdad



**Inclusión Social:** Principio orientado a eliminar barreras que impidan el acceso equitativo de todas las personas a los servicios del Estado, reconociendo y valorando la diversidad. En este proceso, se eliminan las barreras físicas, sociales y culturales que impiden o limitan la plena participación de las personas, especialmente aquellas con discapacidad, en la vida pública y privada. La inclusión social asegura que todos los ciudadanos, sin discriminación, puedan ser parte activa de la sociedad y ejercer plenamente sus derechos en igualdad de condiciones. Este enfoque promueve la justicia social, la equidad y el respeto a la diversidad, garantizando que las personas con discapacidad puedan disfrutar de una vida plena, libre de estigmas y exclusiones.

**Interacción ciudadana:** Todo tipo de contacto que se establece entre la ciudadanía y el Ministerio, ya sea para obtener información, presentar una solicitud, realizar un trámite o participar en procesos institucionales.

**Lengua de señas:** Se caracteriza por ser visual, gestual y espacial. Como cualquiera otra lengua tiene su propio vocabulario, expresiones idiomáticas, gramáticas, sintaxis diferentes del español. Los elementos de esta lengua (las señas individuales) son la configuración, la posición y la orientación de las manos en relación con el cuerpo y con el individuo.

**Protocolo:** Conjunto de reglas orientadas a describir la forma en que las personas en servicio público deben actuar ante las personas en diversas situaciones, a fin de establecer lineamientos claros sobre cómo recibir, escuchar, comprender y responder a las necesidades y expectativas de las personas que acuden a la Entidad.

**Servicio a la ciudadanía:** Función pública orientada a facilitar la relación entre la ciudadanía y el Estado, mediante la prestación de servicios accesibles, eficientes y con calidad.

**Sujeto de Especial Protección Constitucional:** Según la Corte Constitucional son *“aquellas personas que debido a su condición física, psicológica o social particular merecen una acción positiva estatal para efectos de lograr una igualdad real y efectiva. Así, ha considerado que entre los grupos de especial protección constitucional se encuentran: los niños, los adolescentes, los ancianos, los disminuidos físicos, síquicos y sensoriales, las mujeres cabeza de familia, las personas desplazadas por la violencia y aquellas que se encuentran en extrema pobreza”*.

**Trato digno:** Componente esencial de la atención, que implica brindar a todas las personas un servicio respetuoso, amable, empático y libre de cualquier tipo de discriminación.

## V. MARCO NORMATIVO

### 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

- ✚ **Constitución Política de Colombia (1991):** "Establece como pilar fundamental del Estado Social de Derecho la igualdad, el acceso a derechos y el servicio eficiente a las personas." Consagra el derecho fundamental a la igualdad en su artículo 13, orientando las acciones del Estado hacia la eliminación de barreras que afecten a los sujetos de especial protección constitucional.
- ✚ **Ley 190 de 1995 (Estatuto Anticorrupción):** "Por la cual se dictan normas para la prevención, investigación y sanción de actos de corrupción." Su artículo 58 garantiza el derecho de los ciudadanos a estar informados periódicamente sobre las actividades de entidades públicas.
- ✚ **Ley 361 de 1997:** "Por la cual se establecen mecanismos de integración social de las personas en situación de discapacidad y se dictan otras disposiciones." Garantiza la participación de personas con discapacidad en la vida social y pública.
- ✚ **Ley 489 de 1998:** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, entre otras disposiciones. Esta norma define principios como la eficiencia, la moralidad y la transparencia en la gestión pública, y establece la necesidad de promover la participación de las personas en las decisiones estatales.
- ✚ **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." Promueve la transparencia y la rendición de cuentas en la administración pública.
- ✚ **Ley 1581 de 2012:** "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
- ✚ **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." Promueve el acceso de las personas a información clara y comprensible, estableciendo mecanismos para garantizar la publicidad de la gestión pública.
- ✚ **Ley 1755 de 2015:** "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición." Reconoce el derecho de las personas a recibir respuesta oportuna y de calidad a sus solicitudes, garantizando un canal de comunicación directo con las entidades públicas.
- ✚ **Ley 1757 de 2015:** "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática."

#### **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

Reafirma la participación ciudadana como derecho fundamental en la gestión pública.

- ✚ **Ley 2052 de 2020:** "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones." Fomenta la simplificación y modernización de procesos administrativos para garantizar mayor accesibilidad y eficiencia en la atención a las personas.
- ✚ **Ley 2195 de 2022:** "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción." Refuerza los mecanismos de control y transparencia en la administración pública, complementando otras normativas existentes.
- ✚ **Decreto 2623 de 2009:** "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano." Mejora la interacción entre la ciudadanía y las entidades públicas para facilitar el acceso a servicios y trámites.
- ✚ **Decreto Ley 019 de 2012:** "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- ✚ **Decreto 2573 de 2014:** "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley [1341](#) de 2009 y se dictan otras disposiciones".
- ✚ **Decreto 1499 de 2017:** "Por medio del cual se modifica el Decreto [1083](#) de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015". Establece un marco de referencia para dirigir, planear y evaluar la gestión de las entidades públicas, asegurando que estas respondan con integridad y calidad a las necesidades de las personas.
- ✚ **Resolución 1519 de 2020:** "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014". Especifica los lineamientos para garantizar la accesibilidad, la seguridad digital y la publicación proactiva de datos abiertos por parte de las entidades públicas.
- ✚ **CONPES 3785 de 2013:** "Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano", cuyo objetivo se enmarca en mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama

#### **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

Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

- ✚ **Circular Externa 100-010 de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública:** "Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro". Promueve el uso de comunicación accesible y comprensible en las interacciones entre las instituciones públicas y las personas.
- ✚ **NTC 6047:2013:** Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.

### Normatividad interna relacionada:

- ✚ **Decreto 1075 de 2023:** "Por el cual se adopta la estructura del Ministerio de Igualdad y Equidad y se dictan otras disposiciones." Define las competencias y responsabilidades de las dependencias del Ministerio, incluyendo aquellas relacionadas con el servicio al ciudadano.
- ✚ **Circular 21 de 2025:** de la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía por medio de la cual se emiten Lineamientos para la atención presencial y telefónica a la ciudadanía.

## VI. ROLES Y RESPONSABILIDADES.

- **Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía:**

Emite los lineamientos y realiza el seguimiento de la implementación y cumplimiento del protocolo por todas las personas en servicio público del Ministerio.

- **Equipo de la Política de Servicio a la Ciudadanía:**

Apoya la elaboración de los documentos asociados con la política del servicio al Ciudadano.

Apoya en la implementación y seguimiento de las actividades asociadas con la política al interior de la Entidad.

- **Todas las dependencias del Ministerio:**

Participan activamente en la implementación de la estrategia de Servicio a la Ciudadanía, en el desarrollo de las actividades propuestas en la presente

### 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



estrategia, así como en la ejecución de las acciones que en el marco de sus competencias impactan a la Política de Servicio a la Ciudadanía.

## VII. CANALES DE INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA

El Ministerio de Igualdad y Equidad dispone de diversos canales de interacción con la ciudadanía, orientados a garantizar el acceso a la información, la atención oportuna y el relacionamiento efectivo con las personas en los diferentes escenarios de contacto con la Entidad. Entre estos se encuentran los canales virtuales, telefónicos y presenciales, los cuales permiten a las ciudadanías acceder a los servicios, presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), recibir orientación institucional y participar en los procesos liderados por el Ministerio. En el ámbito virtual, la Entidad cuenta con su página web institucional, en la que se dispone la sección de "Atención a la Ciudadanía", que integra información relevante, el formulario para la radicación de PQRSD y el desarrollo progresivo de funcionalidades como el botón de asignación de citas presenciales y virtuales. Adicionalmente, el Ministerio dispone del canal telefónico y del canal de correo electrónico para la atención y orientación ciudadana, así como de atención presencial en la sede central en Bogotá, en puntos de atención ubicados en la RedCADE de la ciudad y en las Direcciones Territoriales, fortaleciendo el acceso al servicio desde un enfoque territorial e inclusivo.

En este sentido, nuestros canales actualmente son:

### Página web



<https://www.minigualdadyequidad.gov.co/inicio>  
<https://www.minigualdadyequidad.gov.co/atencion-servicio-la-ciudadania>

### 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



## Telefónico

Línea gratuita de Atención Nacional:  
**018000121181** Línea Conmutador: **601 6664543**

Horario de Atención: de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. de lunes a viernes



## Correos electrónicos



[contacto@minigualdad.gov.co](mailto:contacto@minigualdad.gov.co)  
[notificacionesjudiciales@minigualdad.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@minigualdad.gov.co)  
[OCID@minigualdad.gov.co](mailto:OCID@minigualdad.gov.co)  
[soytransparente@minigualdad.gov.co](mailto:soytransparente@minigualdad.gov.co)

## Canal Presencial

### Bogotá D.C.

Ministerio de Igualdad y Equidad.

**Calle 28 N°. 13a - 15**, Edificio Centro de Comercio Internacional. **Primer piso.**

Horario de Atención: de **8: 00 a.m. a 4:00 p.m.** de lunes a viernes.

SuperCADE 20 de Julio. **Carrera 5A # 30C - 20 Sur.**  
SuperCADE Suba. **Avenida Calle 145 No. 103B - 90.**  
SuperCADE Bosa. **Avenida Calle 57 R Sur No. 72 D -12.**



Horarios de atención **SuperCADES**

**Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.**

### Direcciones territoriales

#### **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



### **Turbo (Antioquia)**

Calle 99, Cra 19 B/ Ciudadela Bolivar  
Horario lunes, miércoles y viernes 8:00 a.m. a 12:00 m  
[dtantioquia@minigualdad.gov.co](mailto:dtantioquia@minigualdad.gov.co)

### **Ocaña (Norte de Santander)**

Calle 7 No. 28 - 119 Local 102 Edificio mixto Luna Quintero  
Horario lunes, martes y miércoles 8:00 a.m. a 12:00 m  
[dtnortedesantander@minigualdad.gov.co](mailto:dtnortedesantander@minigualdad.gov.co)

### **Montería (Córdoba)**

Calle 28 N°. 8 - 94 Local 105 Edificio Antonio Hernández Vásquez  
Horario L-V 8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.  
[dtecordoba@minigualdad.gov.co](mailto:dtecordoba@minigualdad.gov.co)

### **Cali (Valle del Cauca)**

Calle 75A. #20-81. Local 64. Zona 6 piso 1. Centro Comercial Río Cauca  
Horario L-V 8:00 a.m. a 4:00 p.m.  
[dtvalledelcauca@minigualdad.gov.co](mailto:dtvalledelcauca@minigualdad.gov.co)

### **Popayán (Cauca)**

Calle 6 # 3-25 Centro histórico de la ciudad  
Horario L-V 8:00 a.m. a 5:00 p.m.  
[dtcauca@minigualdad.gov.co](mailto:dtcauca@minigualdad.gov.co)

### **Tumaco (Nariño)**

Calle 6 con Carrera 8 – 27 Barrio Luis Avelino Pérez  
Horario L-V 8:00 a.m. a 12:00 m.  
[dtnarino@minigualdad.gov.co](mailto:dtnarino@minigualdad.gov.co)

### **Quibdó (Chocó)**

Calle 22 N°. 4 – 35. Barrio la Yesquita  
Horario L-V 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.  
[dtchoco@minigualdad.gov.co](mailto:dtchoco@minigualdad.gov.co)

### **Carmen de Bolívar (Bolívar)**

#### **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



Carrera 46 N° 24 -21  
Horario L-V 8:00 a.m. a 12:00 m.  
[dtbolivar@minigualdad.gov.co](mailto:dtbolivar@minigualdad.gov.co)

### **Puerto Carreño (Vichada)**

Oficina ubicada en la Carrera 11 N° 28 - 64, Barrio las Escudillas en Puerto Carreño  
[dtvichada@minigualdad.gov.co](mailto:dtvichada@minigualdad.gov.co)

## **VIII. COMPONENTES DE LA ESTRATEGIA.**

### **1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio**

Este componente tiene como propósito consolidar las bases para la prestación de un servicio ciudadano de calidad, equitativo e incluyente en el Ministerio de Igualdad y Equidad. A partir del diagnóstico se identificarán las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en los canales de atención, y mediante la planeación estratégica se definirán las acciones orientadas a fortalecer el relacionamiento con las ciudadanías.

En este componente se realizarán las siguientes actividades:

#### **a. Realizar el autodiagnóstico del estado de implementación de la Política.**

Para ello, se ejecutará un ejercicio de análisis integral a partir de los resultados del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), los informes de gestión institucional y los reportes asociados a la atención a la ciudadanía, con el fin de identificar avances, brechas, riesgos y oportunidades de mejora en los diferentes canales de atención.

De manera complementaria, el autodiagnóstico incorporará los resultados de los ejercicios de percepción de la ciudadanía sobre la calidad, oportunidad y accesibilidad de los canales de atención dispuestos por la Entidad, así como el análisis de la gestión de las PQRS. Esta información permitirá orientar la toma de decisiones, priorizar acciones estratégicas y fortalecer la mejora continua del servicio, garantizando que las intervenciones definidas en la Estrategia respondan a las necesidades reales de las ciudadanías y se encuentren alineadas con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

### **Ministerio de Igualdad y Equidad**

Dirección: Calle 28 No. 13a - 15, Bogotá D.C., Colombia  
Conmutador: (+57) 601 6664543  
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 121181



**Responsables:** Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía.

**Producto esperado:** Documento de Autodiagnóstico.

### **b. Formular la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía del Ministerio de Igualdad y Equidad.}**

La formulación de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía 2026 se desarrollará a partir de los resultados del autodiagnóstico institucional, integrando de manera transversal los principios de lenguaje claro, accesible y no excluyente, como eje fundamental del relacionamiento con las ciudadanías. Este proceso permitirá definir objetivos, componentes, líneas de acción y actividades orientadas a fortalecer la calidad, oportunidad y humanización del servicio en todos los canales de atención y en la gestión de las PQRSD.

De igual forma, la Estrategia establecerá mecanismos claros de responsabilidad para su implementación, seguimiento y evaluación, precisando roles, articulaciones internas y compromisos de las dependencias involucradas. Lo anterior garantizará la apropiación institucional de la Estrategia, facilitará su ejecución efectiva y contribuirá a la mejora continua del servicio, en coherencia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la Política de Servicio al Ciudadano.

**Responsables:** Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía.

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

### **c. Divulgación de la Estrategia.**

La divulgación de la Estrategia de Servicio y Relacionamiento con la Ciudadanía estará orientada a garantizar su conocimiento, comprensión y apropiación por parte de la población objeto de la respuesta institucional, así como de los actores internos involucrados en su implementación. Para ello, se promoverán acciones de comunicación clara, accesible y pertinente, que faciliten el entendimiento de los objetivos, principios y alcances de la Estrategia, y su alineación con la misionalidad del Ministerio de Igualdad y Equidad.

Adicionalmente, esta acción contribuirá al posicionamiento estratégico de la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía como instancia líder en la articulación del servicio a la ciudadanía, fortaleciendo su rol orientador y de acompañamiento a las dependencias. La divulgación efectiva de la Estrategia permitirá consolidar una cultura institucional de servicio, mejorar el relacionamiento con las ciudadanías y reforzar la confianza en la gestión pública, en coherencia con los principios de Estado Abierto y transparencia 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

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

**Producto esperado:** Publicación en página WEB del MIE la estrategia de servicio 2026.

## 2. **Talento Humano**

Este componente tiene como propósito fortalecer, durante la vigencia 2026, las capacitaciones al personal en servicio público del Ministerio de Igualdad y Equidad para garantizar una atención a la ciudadanía ética, accesible, empática y con enfoque diferencial en coherencia con la Política de Servicio a la Ciudadanía y los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Reconociendo que el talento humano constituye el primer canal de relacionamiento con la ciudadanía, se promoverán acciones de capacitación y sensibilización orientadas a consolidar competencias en lenguajes claro, trato digno, integridad, accesibilidad y humanización del servicio.

En este sentido, el componente propende por la consolidación de una cultura institucional centrada en el servicio, en la que cada persona en servicio público asuma su rol como facilitadora de derechos y constructora de confianza institucional. Lo anterior implica la articulación de acciones que fortalezcan los procesos misionales, estratégicos y de apoyo del Ministerio, considerando que todas las funciones, decisiones y actividades desarrolladas desde el quehacer institucional inciden de manera directa o indirecta en la calidad del servicio y en el bienestar de las ciudadanías.

En este componente se realizarán las siguientes actividades:

### **a. Desarrollar espacios de socialización al interior del Ministerio, sobre los lineamientos de Atención a la Ciudadanía.**

En el marco del componente Talento Humano, se desarrollarán espacios de socialización dirigidos al personal al servicio público del Ministerio de Igualdad y Equidad, orientados a difundir y fortalecer el conocimiento de los lineamientos institucionales de Atención a la Ciudadanía. Estos espacios permitirán clarificar roles, responsabilidades y buenas prácticas asociadas a la atención en los diferentes canales, así como a la gestión de las PQRSD, garantizando una comprensión



#### **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



homogénea de los principios, enfoques y estándares que orientan el relacionamiento con las ciudadanías.

Adicionalmente, los espacios de socialización se conciben como escenarios de diálogo y apropiación institucional, que faciliten la reflexión sobre la incidencia del quehacer individual y colectivo en la experiencia ciudadana. A través de estas actividades se promoverá por el fortalecimiento de una cultura de servicio basada en el trato digno, el lenguaje claro, la accesibilidad y la humanización, en coherencia con la misionalidad del Ministerio.

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

**Producto esperado:** Piezas de sensibilización, actas y/o registros fotográficos.

### **b. Apoyar la divulgación y apropiación del Código de Integridad del Ministerio de Igualdad y Equidad entre las personas en servicio público la entidad.**

En articulación con el área de Talento Humano, responsable de la implementación del Código de Integridad del Ministerio de Igualdad y Equidad, se promoverá su divulgación y apropiación entre las personas al servicio público de la Entidad, como un referente fundamental para la actuación ética y el relacionamiento con las ciudadanías. Desde la Política de Servicio a la Ciudadanía, esta actividad se orientará a resaltar la aplicación práctica de los valores y principios del Código en los procesos de atención, la gestión de las PQRSD y las interacciones cotidianas con la ciudadanía.

De igual forma, se apoyarán acciones de sensibilización que permitan fortalecer la coherencia entre los valores institucionales y las prácticas de servicio, contribuyendo a la consolidación de una cultura organizacional basada en la integridad, el trato digno, la transparencia y la confianza institucional. Esta articulación permitirá reforzar el compromiso del talento humano con una atención ética, respetuosa y centrada en las personas, en coherencia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía 2026.

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

**Producto esperado:** Piezas de divulgación del Código de Integridad del Ministerio de Igualdad y Equidad.

### **c. Estimular e incentivar la labor desarrollada por las servicio público que interactúan 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



Con el fin de fortalecer la cultura de servicio a la ciudadanía en el Ministerio de Igualdad y Equidad, se promoverán acciones orientadas a estimular y reconocer la labor desarrollada por las personas al servicio público que interactúan de manera directa con la ciudadanía en los diferentes escenarios de relacionamiento. Estas acciones buscarán visibilizar las buenas prácticas de atención, el compromiso con el trato digno, el uso de lenguaje claro y la aplicación de enfoques diferenciales, como factores clave para mejorar la experiencia ciudadana y fortalecer la confianza institucional.

De manera articulada con las instancias competentes, se impulsarán mecanismos de incentivo que contribuyan a la motivación, apropiación y corresponsabilidad del talento humano frente a los objetivos de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía 2026.

El reconocimiento del desempeño en la atención permitirá consolidar comportamientos alineados con los valores institucionales y promover una gestión del servicio orientada a la mejora continua, el aprendizaje organizacional y la humanización del relacionamiento con las ciudadanías.

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

**Producto esperado:** Realizar acciones de incentivos o estímulos que interactúan con la ciudadanía (plan de bienestar - salario emocional).

## **2. Respuesta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías.**

Este componente tiene como propósito garantizar que la respuesta institucional y la información suministrada a través de los diferentes canales del Ministerio de Igualdad y Equidad sean claras, accesibles, comprensibles y útiles para todas las ciudadanías, en coherencia con los principios de lenguaje claro, accesibilidad y enfoque diferencial. Para la vigencia 2026, se prioriza la mejora de la calidad, oportunidad y pertinencia de la información y de las respuestas institucionales, incluyendo aquellas asociadas a la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), como un elemento central del 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



# Igualdad



El desarrollo de las actividades de este componente busca garantizar un acceso real y efectivo a la respuesta institucional, reconociendo que la claridad, la disponibilidad y la trazabilidad de la información son determinantes para facilitar el acercamiento de las ciudadanías al Ministerio y eliminar barreras de acceso, especialmente para personas y grupos que enfrentan condiciones de exclusión, desigualdad o vulnerabilidad. En este marco, se promoverán acciones de revisión, actualización y divulgación de los instrumentos, contenidos y canales de atención, orientadas a facilitar la interacción de las ciudadanías con el Estado y fortalecer la confianza en la gestión pública.



En este componente se realizarán las siguientes actividades:

**a. Implementar acciones de fortalecimiento del canal de atención virtual para garantizar la accesibilidad web , en articulación con la Oficina de Tecnologías de la Información, (Resolución 1519 de 2020 MINTIC).**

Estas acciones se desarrollarán en articulación con la Oficina de Tecnologías de la Información, y estarán dirigidas a mejorar la usabilidad, navegabilidad y comprensión de los contenidos digitales, asegurando que las ciudadanías puedan acceder de manera autónoma, segura y efectiva a la información y servicios ofrecidos por la Entidad.

Con ello se fortalecerá el canal virtual lo que conllevará a reducir barreras de acceso para personas con discapacidad y otros grupos poblacionales, así como optimizar la gestión de trámites, solicitudes y PQRSD a través de medios digitales; así mismo contribuirá a mejorar la experiencia ciudadana, fortalecer la transparencia y garantizar una respuesta institucional oportuna y de calidad, en coherencia con los principios de lenguaje claro, enfoque diferencial y mejora continua del servicio.

**Responsables:** Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía, Oficina de Tecnologías de la Información.

**Producto esperado:** Mejoras implementadas en el canal Web para el acceso en la atención virtual - Solicitud de citas y radicación de PQRSD.

**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

**b. Realizar campaña de fortalecimiento en respuesta institucional y atención a la ciudadanía en las Direcciones Territoriales del Ministerio de Igualdad y Equidad.**

Con el fortalecimiento del talento humano del Ministerio en las direcciones territoriales se mejorará la calidad, oportunidad y pertinencia del servicio prestado en los territorios. Esta campaña buscará reforzar la aplicación de los lineamientos institucionales de atención, el uso de lenguaje claro y la gestión adecuada de las PQRSD, reconociendo las particularidades territoriales y las necesidades diferenciadas de las ciudadanías.

De manera articulada con las dependencias competentes, la campaña promoverá acciones de sensibilización, acompañamiento y fortalecimiento de capacidades dirigidas al personal que interactúa con la ciudadanía en los territorios, contribuyendo a la estandarización de prácticas de atención y a la reducción de brechas en el acceso al servicio. Lo anterior permitirá consolidar una atención más cercana, accesible y coherente con la misionalidad del Ministerio, fortaleciendo la confianza ciudadana y el enfoque territorial de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía 2026.

**Responsables:** Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía, en coordinación con las Direcciones Territoriales.

**Producto esperado:** Actas de jornadas de fortalecimiento, herramientas de fortalecimiento.

**c. Actualizar el Manual General de atención a la ciudadanía, incluyendo el modelo de gestión de PQRSD adoptado por el Ministerio de Igualdad y Equidad.**

En el marco de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía 2026, se adelantará la actualización del Manual General de Atención a la Ciudadanía del Ministerio de Igualdad y Equidad, con el fin de consolidarlo como un instrumento orientador para la prestación del servicio y el relacionamiento con las ciudadanías. Esta actualización incorporará de manera explícita el modelo de gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) adoptado por la Entidad, así como los principios de lenguaje claro, accesibilidad, enfoque diferencial y humanización del servicio.

El Manual actualizado permitirá estandarizar lineamientos, procedimientos y responsabilidades asociados a los diferentes canales de atención y a la gestión integral de las PQRSD, fortaleciendo la oportunidad, trazabilidad y calidad de las respuestas institucionales. Asimismo, constituirá una herramienta de apoyo para el talento humano, facilitando la apropiación de buenas prácticas de atención y contribuyendo a la mejora continua del servicio, en coherencia con los

**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

lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la Política de Servicio al Ciudadano.

**Responsables:** Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía.

**Producto esperado:** Manual General de atención a la ciudadanía actualizado.

#### **d. Traducir la Carta de Trato Digno dirigida a la ciudadanía en una lengua étnica y en Lengua de Señas Colombiana.**

En el marco de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía 2026, se realizará la traducción de la Carta de Trato Digno dirigida a la ciudadanía a una lengua étnica y a Lengua de Señas Colombiana, con el propósito de fortalecer la accesibilidad, el enfoque diferencial y el reconocimiento de la diversidad cultural y lingüística. Esta acción contribuirá a garantizar el acceso equitativo a la información institucional, eliminar barreras comunicativas y promover una relación más inclusiva y respetuosa entre el Ministerio de Igualdad y Equidad y las ciudadanías.

**Responsables:** Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía.

**Producto esperado:** Carta traducida y publicada, en una lengua étnica y en lengua de señas colombiana.

### **3. Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana**



Este componente tiene como finalidad consolidar mecanismos sistemáticos de evaluación de la gestión del servicio y de medición de la experiencia de las ciudadanías en su interacción con el Ministerio de Igualdad y Equidad, considerando la calidad, oportunidad, pertinencia y accesibilidad de la atención y de la información brindada a través de los diferentes canales de atención, incluida la gestión de las PQRS. Para la vigencia 2026, se prioriza el fortalecimiento de herramientas que permitan conocer de manera periódica la percepción y el

nivel de satisfacción de las ciudadanías, como insumo fundamental para la mejora continua del servicio.

La evaluación de la gestión del servicio permite identificar oportunidades de mejora, reconocer buenas prácticas institucionales y fortalecer la toma de decisiones con base en evidencia. Las acciones previstas en este componente estarán orientadas a la recolección, análisis y uso estratégico de información

#### **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



proveniente de las ciudadanías que acceden a los canales de atención, promoviendo una gestión pública más transparente, participativa y centrada en las necesidades reales de las personas, en coherencia con los principios de Estado Abierto y la Política de Servicio al Ciudadano.

En este componente se realizarán las siguientes actividades:

**a. Elaborar y publicar documento con el resultado de la implementación de la estrategia de servicio a la ciudadanía del 2025.**

En el marco de la Estrategia para la presente vigencia, se elaborará un informe que consolide los resultados de su implementación durante el 2025, a partir del seguimiento a las acciones desarrolladas, los indicadores definidos y los mecanismos de evaluación de la gestión del servicio y la experiencia ciudadana. Este informe permitirá dar cuenta de los avances, logros, dificultades y oportunidades de mejora asociados al fortalecimiento de los canales de atención, constituyéndose en un insumo clave para la toma de decisiones institucionales.

La publicación del informe contribuirá a fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y el enfoque de Estado Abierto, al poner a disposición de las ciudadanías y de los actores internos la información relacionada con la gestión del servicio y el relacionamiento con la ciudadanía. Asimismo, permitirá retroalimentar la mejora continua de la atención, fortalecer la confianza institucional y orientar la implementación de la estrategia propuesta para la presente vigencia, en coherencia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y la Política de Servicio al Ciudadano.

**Responsables:** Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía

**Producto esperado:** Documento de resultados vigencia 2025 elaborado y publicado.

**b. Evaluar los canales de atención dispuestos por el ministerio para atención a la ciudadanía, aplicando para ello la(s) encuesta(s) de percepción diseñada(s) por la Entidad.**

En el marco de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía 2026, se evaluarán de manera periódica los canales de atención dispuestos por el Ministerio de Igualdad y Equidad para la atención a la ciudadanía, incluyendo los canales presenciales, telefónicos, virtuales y los asociados a la recepción y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD). Para ello, se aplicarán las encuestas de percepción diseñadas por la Entidad, con el fin de recopilar información directa sobre la experiencia de las ciudadanías en relación

**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



con la accesibilidad, claridad, oportunidad y calidad de la atención recibida y de las respuestas institucionales.

Los resultados de estas encuestas permitirán identificar fortalezas, brechas y oportunidades de mejora en la prestación del servicio y en la gestión de las PQRSD, así como orientar acciones de ajuste y mejora continua en los procesos de atención. Esta evaluación contribuirá a una toma de decisiones basada en evidencia, al fortalecimiento de la experiencia ciudadana y a la consolidación de una gestión pública más transparente, eficiente y centrada en las necesidades reales de las ciudadanías, en coherencia con la Política de Servicio al Ciudadano y los principios de Estado Abierto.

**Responsables:** Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía.

**Producto esperado:** Informe de evaluación 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