

## Informe Ejecutivo de Seguimiento de PQRSD – Diciembre 2025

### Ministerio de Igualdad y Equidad

#### 1. Descripción General del Período Reportado (Diciembre 2025)

Durante el mes de diciembre de 2025, el Ministerio de Igualdad y Equidad gestionó un total de 1,415 comunicaciones oficiales externas de salida, registradas en el sistema de radicación entre el 01/12/2025 y el 31/12/2025 (según notación interna de fechas del sistema).

Este informe presenta un análisis detallado del estado de las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias), con enfoque en la oportunidad de respuesta, cumplimiento de plazos, distribución por dependencias y comportamiento de las direcciones estratégicas.

#### 2. Estado General de las Comunicaciones

Indicador	Cantidad	Porcentaje
Total, de comunicaciones registradas	1,415	100%
Gestionadas en oportunidad	1,120	79.15%
Vencidas (fuera de plazo)	295	20.85%
Vencidas sin respuesta	178	12.58%
Vencidas con respuesta tardía	117	8.27%

### 3. Clasificación por Tipo Documental

<b>Tipo Documental</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Petición	650	45.94%
Queja	320	22.61%
Reclamo	240	16.96%
Sugerencia	125	8.83%
Denuncia	80	5.65%

### 4. Vencidos con/sin Respuesta por Dependencia

<b>Dependencia</b>	<b>Vencidos sin Respuesta</b>	<b>Vencidos con Respuesta Tardía</b>
Dirección Jóvenes en Paz	25	45
Oficina Jurídica	40	40
Viceministerio de la Juventud	35	20
Dirección de Género	28	12
Dirección de Inclusión	50	0

## 5. Comportamiento por Dirección Estratégica

### 5.1. Dirección Jóvenes en Paz

- Total, comunicaciones: **320**
- Oportunidad: **78.13%**
- Vencidos: **21.87%**
- Principal causa de vencimiento: Capacidad de respuesta en festivos.

### 5.2. Oficina Jurídica

- Total, comunicaciones: **280**
- Oportunidad: **71.43%**
- Vencidos: **28.57%**
- Observación: Se requiere optimización en revisión documental.

### 5.3. Viceministerio de la Juventud

- Total, comunicaciones: **265**
- Oportunidad: **79.25%**
- Vencidos: **20.75%**
- Desempeño: Dentro del promedio institucional.

### 5.4. Oficina Jurídica – Seguimiento Especial

- Se recomienda implementar un sistema de alertas tempranas para evitar vencimientos.

## 6. Observaciones Generales

- El 79.15% de las comunicaciones fueron gestionadas dentro de los plazos establecidos.
- El 12.58% de las PQRSD vencidas no recibieron respuesta, lo que representa un área de mejora crítica.
- La Dirección de Inclusión presenta el mayor porcentaje de vencidos sin respuesta (100% de sus vencidos).
- Se sugiere reforzar la capacitación en gestión documental y el uso del sistema de radicación.

## 7. Conclusión

El Ministerio de Igualdad y Equidad evidencia un manejo mayoritariamente oportuno de las PQRSD, con un 79.15% de cumplimiento. No obstante, se identifican oportunidades de mejora en la gestión de vencimientos y la respuesta tardía, especialmente en la Dirección de Inclusión y la Oficina Jurídica.

Se recomienda la implementación de un sistema de alertas automatizadas y la capacitación continua en gestión documental para fortalecer la transparencia y la ética pública, en el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública 2025.

\*Fin del informe\*