



## 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%

---

#### 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

### 3. Clasificación por Tipo Documental

Tipo Documental	Cantidad	%
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

Dependencia	Vencidos sin Respuesta	Vencidos con Respuesta Tardía
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 PQRS, 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\*