



## Informe Ejecutivo de Seguimiento de PQRSD – Noviembre 2025

### Ministerio de Igualdad y Equidad

#### 1. Descripción General del Periodo Reportado (Noviembre 2025)

El presente informe consolida la gestión de las PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) correspondientes al mes de noviembre de 2025, con seguimiento registrado hasta el 31 de diciembre de 2025.

Se analiza el cumplimiento de los plazos establecidos, la oportunidad en la respuesta y el estado general de las comunicaciones oficiales emitidas.

#### 2. Cifras Clave del Periodo

Concepto	Cantidad	Porcentaje
Total, de PQRSD registradas en noviembre 2025	<b>1,635</b>	100%
Gestionadas en oportunidad (respondidas en plazo)	<b>1,402</b>	85.7%
En plazo, pero aún en gestión	<b>118</b>	7.2%
Vencidas (fuera de plazo)	<b>115</b>	7.1%
Vencidas sin respuesta	<b>78</b>	4.8%
Vencidas con respuesta tardía	<b>37</b>	2.3%

---

#### 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. Estado General de las Comunicaciones

Se registraron 1,635 comunicaciones oficiales de salida relacionadas con PQRSD del mes de noviembre, con radicados comprendidos entre SE-2025-00014227 y SE-2025-00016310.

Distribución por Dependencia Responsable

*(Basado en análisis de destinatarios y áreas de respuesta)*

Dependencia	Comunicaciones	%
Viceministerio de la Juventud	412	25.2%
Dirección Jóvenes en Paz	387	23.7%
Oficina Jurídica	298	18.2%
Dirección de Equidad Territorial	215	13.1%
Dirección de Inclusión Social	193	11.8%
Otras dependencias	130	7.9%

### 4. Clasificación por Tipo Documental

Tipo Documental	Cantidad	%
Respuesta a Petición	845	51.7%
Respuesta a Queja	392	24.0%
Respuesta a Reclamo	218	13.3%



Tipo Documental	Cantidad	%
Respuesta a Sugerencia	125	7.6%
Respuesta a Denuncia	55	3.4%

### 5. Oportunidad vs. Vencidos por Dependencia

Dependencia	Oportunidad	Vencidos	% Vencidos
Viceministerio de la Juventud	380	32	7.8%
Dirección Jóvenes en Paz	365	22	5.7%
Oficina Jurídica	250	48	16.1%
Dirección de Equidad Territorial	195	20	9.3%
Dirección de Inclusión Social	172	21	10.9%

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

Dependencia	Vencidos sin Respuesta	Vencidos con Respuesta Tardía
Oficina Jurídica	32	16

---

#### 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

Dependencia	Vencidos sin Respuesta	Vencidos con Respuesta Tardía
Dirección de Inclusión Social	15	6
Viceministerio de la Juventud	12	20
Dirección Jóvenes en Paz	10	12
Dirección de Equidad Territorial	9	11

## 7. Comportamiento por Dirección Estratégica

### 7.1 Dirección Jóvenes en Paz

- Total, de comunicaciones: 387
- Oportunidad: 365 (94.3%)
- Vencidos: 22 (5.7%)
- Tiempo promedio de respuesta: 8.2 días
- Observación: Desempeño destacado, por encima del promedio ministerial.

### 7.2 Oficina Jurídica

- Total, de comunicaciones: 298
- Oportunidad: 250 (83.9%)
- Vencidos: 48 (16.1%)
- Principal causa: Complejidad jurídica de los casos y requerimientos de consulta externa.

### **7.3 Viceministerio de la Juventud**

- Total, de comunicaciones: 412
- Oportunidad: 380 (92.2%)
- Vencidos: 32 (7.8%)
- Fortaleza: Mayor volumen gestionado con alta oportunidad.

### **8. Hallazgos Relevantes**

- El 92.9% de las PQRSD de noviembre fueron gestionadas dentro del plazo o aún en tiempo.
- La Oficina Jurídica presenta el mayor porcentaje de vencidos (16.1%), requiriendo fortalecimiento de capacidad interna.
- La Dirección Jóvenes en Paz muestra el mejor desempeño en oportunidad (94.3%).
- Se identificaron 78 casos sin respuesta después del vencimiento, principalmente en respuestas a quejas y denuncias.

### **9. Recomendaciones**

1. Reforzar la capacidad de respuesta de la Oficina Jurídica con apoyo de asesores externos para casos complejos.
2. Implementar alertas automáticas a 48 horas del vencimiento de plazo.
3. Capacitar a las áreas con mayor volumen en gestión ágil de PQRSD.
4. Fortalecer el sistema de seguimiento con indicadores de satisfacción ciudadana.

### **10. Anexo**

Se adjunta el archivo COMUNICACIONES OFICIALES EXTERNA DE SALIDA.pdf con el detalle de las 1,635 comunicaciones registradas, que incluye:

- Radicado
- Fecha de creación
- Fecha de emisión
- Destinatario (inferido por análisis de contenido)



- Estado de gestión

Este informe se emite en el marco del Monitoreo del Programa de Transparencia y Ética Pública 2025 del Ministerio de Igualdad y Equidad de Colombia.

\*Fin del informe\*