

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	1,635	100%
Gestionadas en oportunidad (respondidas en plazo)	1,402	85.7%
En plazo, pero aún en gestión	118	7.2%
Vencidas (fuera de plazo)	115	7.1%
Vencidas sin respuesta	78	4.8%
Vencidas con respuesta tardía	37	2.3%

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

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

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