



## **INFORME TRIMESTRAL PETICIONES**

### **I- TRIMESTRE 2026**

#### **OFICINA JURÍDICA- MINISTERIO DE IGUALDAD Y EQUIDAD**

---

**Ministerio de Igualdad y Equidad**

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

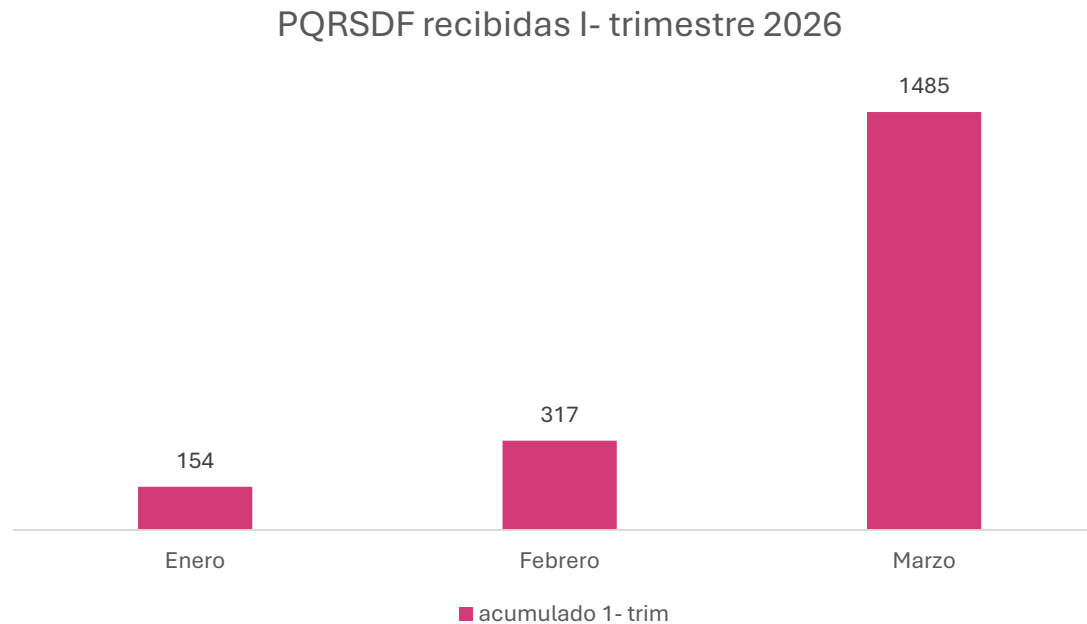
Conmutador: (+57) 601 6664543

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 121181

## Informe de gestión PQRSD<sup>1</sup> I- TRIMESTRE 2026

### 1. Peticiones recibidas y gestionadas:

Durante el primer trimestre de 2026 se recibieron y gestionaron 1.956 PQRSD en el Ministerio de Igualdad y Equidad.

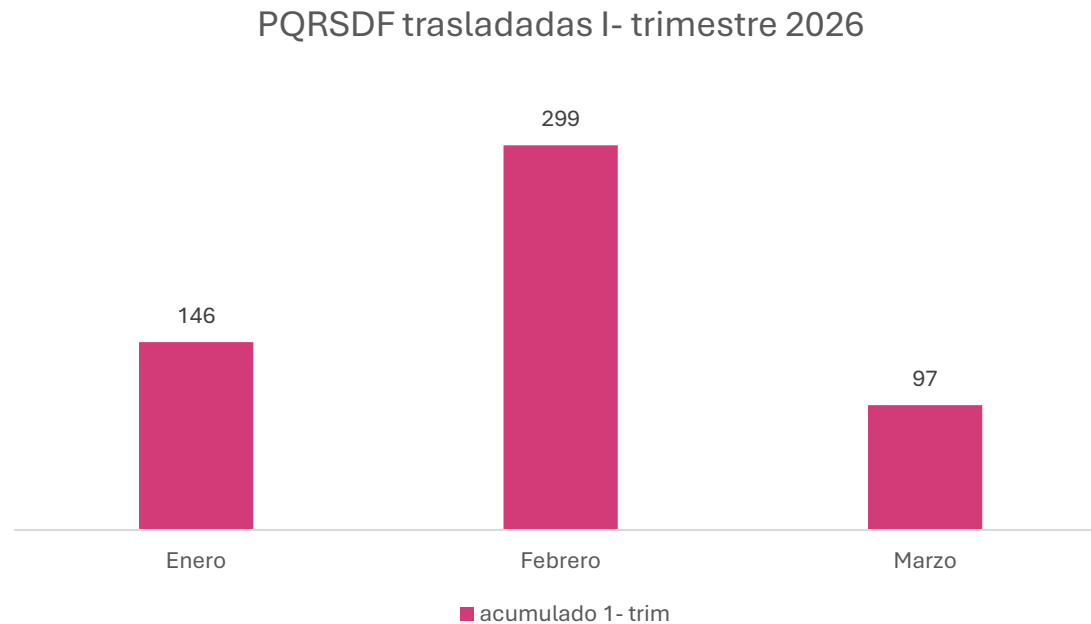


Fuente: Oficina de Relacionamiento con la ciudadanía - MIE

<sup>1</sup> Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones

## 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:

Durante el primer trimestre de 2026 se trasladaron 542 documentos luego que, una vez que se revisara su contenido, se determinó que no son competencia del MinIgualdad.



Fuente: Oficina de Relacionamiento con la ciudadanía - MIE



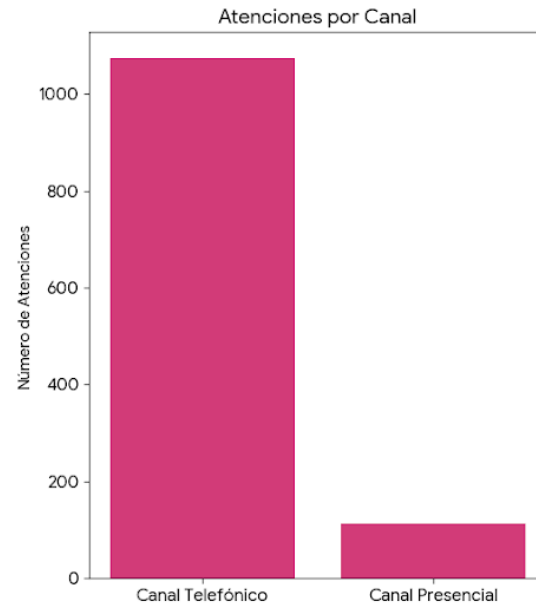
### **3. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.**

Durante el primer trimestre de 2026 no se negó ninguna solicitud de acceso a la información.

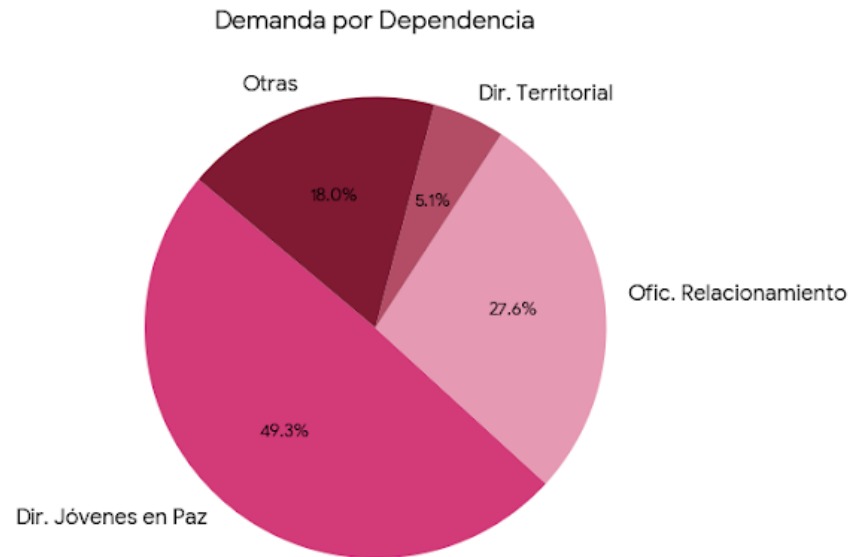
### **4. Informe sobre satisfacción**

Durante el trimestre se recolectaron 49 encuestas de percepción. Los resultados muestran:

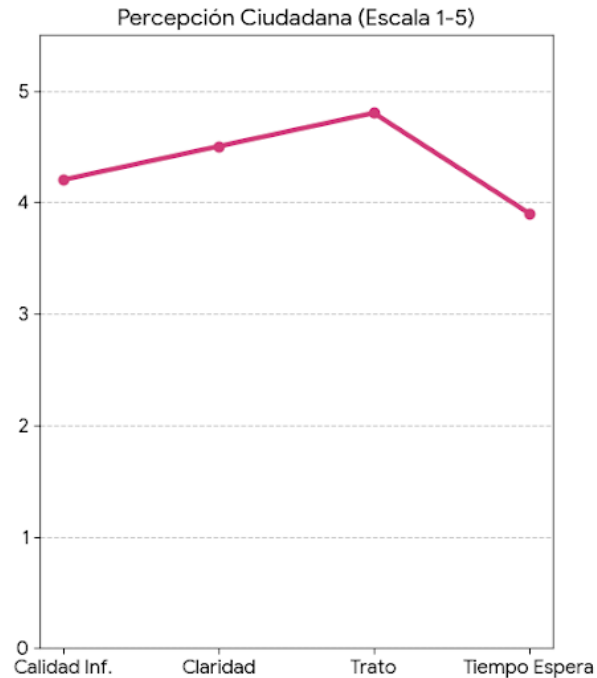
- **Calidad y Claridad:** Valoraciones mayoritariamente 'Buenas' y 'Sobresalientes' en enero y febrero.
- **Desafíos:** En marzo se observó una dispersión en la calidad de la información, asociada a la imposibilidad de dar respuestas de fondo sobre programas específicos como 'Jóvenes en Paz' desde el primer nivel de atención.
- **Tiempo de Espera:** Percibido como adecuado por la mayoría, aunque con oportunidades de mejora para reducir calificaciones negativas en horas pico.



Fuente: Oficina de Relacionamiento con la ciudadanía - MIE



Fuente: Oficina de Relacionamento con la ciudadanía - MIE



Fuente: Oficina de Relacionamiento con la ciudadanía - MIE

## 5. Conclusiones y Recomendaciones

- Consolidación de Canales: El Ministerio demuestra capacidad operativa para absorber incrementos masivos de demanda.
- Homogeneidad de Información: Se recomienda elaborar fichas técnicas actualizadas para los equipos de atención sobre programas de alto impacto.
- Fortalecimiento Presencial: Se prevé un mayor posicionamiento del canal presencial en los próximos trimestres por la apropiación ciudadana de los puntos RedCADE.

**\*fin del informe\***