

CONTENIDO

Informe consolidado de gestión documental y respuesta a comunicaciones periodos analizados: octubre, noviembre y diciembre de 2025

INTRODUCCIÓN

- 1. Descripción general del volumen de comunicaciones**
- 2. Distribución de la carga por dependencia**
 - 2.1. Detalle por dependencia.**
- 3. Tipos documentales y clasificación de PQRSD**
- 4. Estado de respuesta y comunicaciones vencidas**
 - 4.1. Estado general por dependencia**
- 5. Desempeño destacado: Oficina Jurídica en diciembre**
- 6. Acciones implementadas para el mejoramiento de la respuesta oportuna**
- 7. Conclusiones y recomendaciones**
- 8. Referencia legal**

INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020, el Ministerio de Igualdad y Equidad, en su compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, pone a disposición de la ciudadanía y los sujetos de derecho en el ámbito de su competencia, la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, donde se garantiza el principio de publicidad de la información generada por la entidad.

Este espacio garantiza a la ciudadanía y a los sujetos de derecho la consulta directa y oportuna de la información generada por la Entidad. Es fundamental destacar que, conforme al marco normativo vigente, la información producida por las entidades del Estado es de carácter público y, por tanto, no está sujeta a reserva o limitación, salvo en los casos excepcionales y taxativamente definidos por la ley.

Este informe da cuenta del volumen, gestión, respuesta y estado de las comunicaciones recibidas durante el cuarto trimestre de 2025, destacando las acciones adelantadas por las dependencias, los avances en oportunidad de respuesta y las mejoras implementadas.

1. Descripción general del volumen de comunicaciones

Durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2025, el Ministerio recibió y procesó un total de 8.262 comunicaciones, distribuidas de la siguiente manera:

Mes	Comunicaciones Recibidas
Octubre 2025	2.890
Noviembre 2025	2.821
Diciembre 2025	2.551

Se observa un volumen elevado y sostenido, con picos de hasta 90 comunicaciones diarias en el mes de noviembre, lo cual refleja una demanda constante de información y gestión por parte de la ciudadanía y otros actores institucionales.

2. Distribución de la carga por dependencia

A continuación, se presenta la distribución porcentual de las comunicaciones asignadas a cada dependencia durante el trimestre:

Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre
Oficina Jurídica	17.96%	25.23%	24.85%
Dirección Jóvenes en Paz	21.48%	22.22%	16.35%
Sistema SALVIA	6.37%	5.60%	9.53%
Subdirección de Talento Humano	4.88%	3.65%	3.68%

Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre
Viceministerio de las Mujeres	3.49%	3.29%	3.02%
Viceministerio de Juventud	2.59%	2.23%	4.11%
<i>Otras dependencias</i>	43.23%	37.78%	38.46%

Análisis: Se evidencia una alta concentración operativa en cinco dependencias, las cuales acumulan cerca del 57% del total trimestral: Oficina Jurídica (22.38%), Dirección Jóvenes en Paz (20.01%), Sistema SALVIA (7.19%), Subdirección de Talento Humano (4.12%) y Viceministerio de las Mujeres (3.28%).

2.1. Detalle por dependencia

Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre
Despacho de la ministra o ministro	2.46%	2.20%	1.10%
Dirección del Barrismo Social	0.42%	0.25%	0.39%
Dirección de Cuidado	1.56%	1.28%	0.35%
Dirección Jóvenes en Paz	21.48%	22.22%	16.35%
Dirección para el acceso Igualitario al Agua en Territorios Marginados y Excluidos	1.73%	0.89%	0.94%

Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre
Dirección para la Autonomía Económica de las Mujeres	0.31%	0.14%	0.12%
Dirección para la Garantía de los Derechos de la Población LGBTIQ+	2.59%	1.13%	1.84%
Dirección para la garantía de los Derechos de las Mujeres	0.66%	0.07%	0.39%
Dirección para la garantía de los Derechos de las Personas con Discapacidad	3.29%	2.98%	2.35%
Dirección para la Igualdad y la Equidad de Comunidades Negras Afrodescendientes Raizales y Palenqueras	1.52%	1.63%	1.29%
Dirección para la Igualdad y la Equidad de Pueblos Indígenas	2.70%	2.80%	1.45%
Dirección para la Igualdad y la Equidad del Campesinado	0.80%	0.43%	0.35%
Dirección para la Igualdad y la Equidad del Pueblo RROM	0.10%	0.32%	0.27%
Dirección para la Población Migrante	0.42%	0.50%	0.43%
Dirección para la Prevención y Atención de las Violencias Contra las Mujeres	2.32%	2.55%	1.06%

Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre
Dirección para la superación de la Pobreza	0.59%	0.74%	0.63%
Dirección para las Madres Cabeza de Familia	0.24%	0.39%	0.16%
Dirección para las Mujeres en Actividades Sexuales Pagas	0.10%	0.11%	0.47%
Dirección para Personas en Situación de Calle	0.07%	0.39%	0.20%
Dirección para Personas Mayores	0.55%	0.57%	0.67%
Fondo para la Superación de Brechas de Desigualdad Poblacional e Iniquidad Territorial	0.14%	0.18%	0.24%
Fondo Somos Pacífico	2.77%	2.09%	0.86%
Oficina Asesora de Comunicaciones	0.21%	0.11%	0.24%
Oficina Asesora de Planeación	0.38%	0.53%	0.82%
Oficina de Alianzas Estratégicas y Cooperación Internacional	0.24%	0.57%	0.47%
Oficina de Control Interno Disciplinario	0.28%	0.04%	0.24%

Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre
Oficina de Proyectos para la Igualdad y la Equidad	5.15%	3.15%	0.78%
Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía	0.24%	0.39%	3.02%
Oficina de Saberes y Conocimientos Estratégicos	0.21%	0.11%	0.03%
Oficina de Tecnologías de la Información	0.07%	0.18%	0.35%
Oficina Jurídica	17.96%	25.23%	24.85%
Secretaría General	1.14%	1.91%	1.29%
Sistema Nacional de Atención a Violencia Basada en Género Salvia	6.37%	5.60%	9.53%
Subdirección Administrativa y Financiera	0.66%	0.46%	0.55%
Subdirección de Contratación	0.03%	0.18%	0.08%
Subdirección de Talento Humano	4.88%	3.65%	3.68%
Viceministerio de Juventud	2.59%	2.23%	4.11%
Viceministerio de las Diversidades	0.31%	0.28%	0.82%

Dependencia	Octubre	Noviembre	Diciembre
Viceministerio de las Mujeres	3.49%	3.29%	3.02%
Viceministerio de Pueblos Étnicos y Campesinos	1.97%	2.20%	2.47%
Viceministerio para las Poblaciones y Territorios Excluidos y la Superación de la Pobreza	1.25%	0.43%	0.78%
Territorial Antioquia	2.59%	2.16%	2.75%
Territorial Bolívar	0.14%	0.04%	0.11%
Territorial Cauca	0.14%		0.03%
Territorial Chocó	0.24%	0.07%	1.06%
Territorial Nariño	0.83%	1.10%	1.49%
Territorial Norte de Santander	0.24%	0.11%	0.24%
Territorio Valle del Cauca	0.17%	0.14%	0.24%
Otras	1.38%	2.02%	4.82%

Problema de asignación errónea y reasignaciones internas

- No hay trazabilidad de reasignaciones en los datos.
- Se infiere por repetición de radicados con diferentes destinos en fechas cercanas.

Recomendación: Implementar campo "Reasignado a" o "Derivado desde".

La cantidad de dependencias en el sistema de gestión documental no corresponde de manera estricta con la estructura organizacional formal del Ministerio. Algunas dependencias cuentan con dos usuarios asignados y otras no tienen un usuario específico.

Se registraron un total de 8.262 radicados incluyendo copias. Esta diferencia refleja la existencia de radicados que han sido asignados simultáneamente a más de una dependencia, es decir, un mismo documento figura como radicado principal para una dependencia y como copia para otra; sin embargo, el sistema no diferencia de forma explícita cuál dependencia es responsable de dar respuesta (principal) y cuál recibe la comunicación como referencia (copia).

Esta ambigüedad puede inducir al error, ya que ambas dependencias podrían asumir que la responsabilidad de respuesta recae sobre la otra, y, en consecuencia, ninguna la gestiona. Una bitácora de seguimiento con alertas y duplicados formulada previamente implementaría este cambio, una forma de mitigar el riesgo es capacitar a los equipos sobre la importancia de revisar y verificar si una comunicación recibida como copia es meramente informativa o si requiere alguna acción, además de la elaboración del procedimiento o lineamiento de la atención de PQRSD al interior de la Entidad.

A este riesgo, se le suma el hecho de que cuando más de una dependencia debe construir un documento es necesario recolectar información por fuera del sistema, lo que implica un esfuerzo administrativo adicional, genera riesgos de errores, pérdida de seguimiento y dificulta la trazabilidad del proceso.

Considerando las dos situaciones nombradas, es indispensable que una bitácora o un sistema de información que se implemente de una funcionalidad que permita la construcción de documentos colectivos, en los cuales varias dependencias puedan intervenir de manera colaborativa. Implementar esta mejora no solo contribuiría a una mayor eficiencia y coordinación interdependencias, sino que también fortalecería la transparencia, el seguimiento institucional y el cumplimiento de los tiempos de respuesta.

3. Tipos documentales y clasificación de PQRSD

Durante el trimestre, los Derechos de Petición (generales y particulares) representaron más del 75% del total de PQRSD recibidas, desglosado así:

- Octubre: más del 80% de las PQRSD.
- Noviembre y Diciembre: se estima superior al 70%, aunque se requiere precisión en el reporte de datos.

Problema identificado: Se ha detectado una clasificación errónea recurrente de comunicaciones oficiales como “consulta jurídica”, lo cual satura indebidamente a la Oficina Jurídica con documentos que podrían gestionarse en otras áreas.

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

Recomendación: Unificar criterios de clasificación inicial, implementar el campo "Tipo documental" y fortalecer la capacitación del personal asignado a la radicación.

Necesidad de unificar criterios y mejorar la clasificación inicial.

- Se requiere capacitación y validación por parte de la Oficina Jurídica.

Tendencia preocupante de crecimiento de comunicaciones vencidas

- Se infiere por alta concentración en dependencias saturadas.

Dirección Jóvenes en Paz y Viceministerio de Juventud

- Mayores volúmenes y retardos.
- Requieren atención prioritaria en capacitación y seguimiento.

Oficina Jurídica

Alta concentración (entre 13% y 27%), posiblemente por consultas legales o reclasificaciones innecesarias.

Se presenta la clasificación según el tipo documental generado de las comunicaciones escritas del Ministerio de Igualdad y Equidad. Los Derechos de Petición de interés general y los Derechos de Petición de interés particular, son las comunicaciones más comunes que requieren respuesta y representan más de la mitad de las PQRSD recibidas.

Las comunicaciones oficiales en principio, no requieren respuesta. Sin embargo, se han identificado múltiples casos de comunicaciones clasificadas de manera incorrecta. Esta situación representa un riesgo importante, especialmente cuando una comunicación que sí requiere respuesta es registrada equivocadamente como una comunicación oficial. Algunas consecuencias de la incorrecta clasificación documental son:

- Fecha de vencimiento incorrecta y, por lo tanto, incumplimiento en los tiempos de respuesta.
- Riesgo jurídico alto especialmente en el caso de Derechos de Petición provenientes de entes de control o del Congreso, dado que el incumplimiento puede derivar en acciones disciplinarias, sanciones administrativas o en el deterioro de la imagen institucional.

Los Derechos de Petición provenientes del Congreso y las comunicaciones urgentes o prioritarias representan un poco más del 2% del total de comunicaciones recibidas y requieren una atención inmediata y prioritaria. Considerando su bajo volumen y alta relevancia, es fundamental que este tipo de comunicaciones alcance un 100% de oportunidad de respuesta en el menor tiempo posible.

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

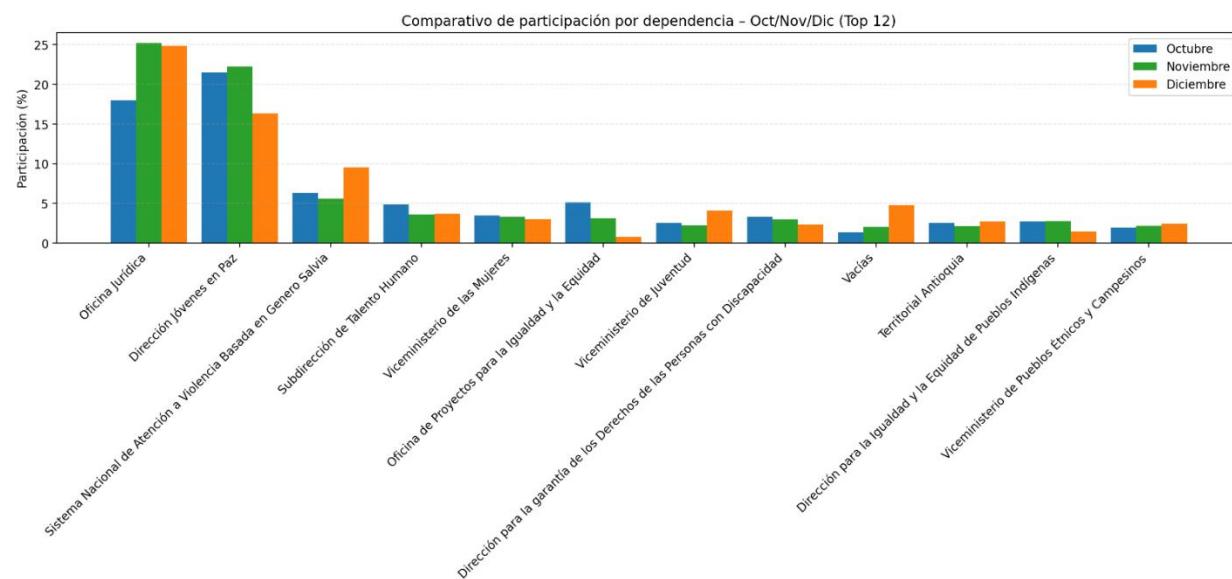
La Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía, y la Oficina de Contacto en el marco del apoyo que está prestando a la Oficina Jurídica relacionado con el seguimiento a las PQRSD ha asumido un papel clave en la identificación de estos errores realizando un trabajo juicioso de seguimiento a las comunicaciones clasificadas de forma ambigua o incorrecta. Gracias a este esfuerzo, se ha podido alertar a las dependencias responsables cuando se detectan riesgos, especialmente en lo que respecta a comunicaciones con entes de Control.

Si bien la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía y la oficina de Contacto ha realizado un esfuerzo importante en la identificación de clasificaciones inadecuadas y en el acompañamiento a las dependencias responsables, su rol no contempla de manera formal la supervisión o corrección directa de la clasificación temática. En ese sentido, se hace necesario que cada dependencia fortalezca su responsabilidad en el proceso, validando con mayor rigurosidad la información que recibe y asegurando que esté correctamente etiquetada desde el inicio.

Frecuencia acumulada de comunicaciones

- Tendencia preocupante de crecimiento de comunicaciones vencidas.
- Indicador clave para monitorear mejora continua

Es importante destacar que, en un trabajo conjunto con la Oficina Jurídica, se han establecido y socializado criterios de clasificación con el equipo encargado de recibir, clasificar y asignar comunicaciones, no obstante, los desafíos persisten. Resulta prioritario construir una estrategia que mejore este proceso para minimizar los riesgos asociados al vencimiento y fortaleciendo nuestra capacidad de respuesta oportuna a la ciudadanía y a los entes de control.



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

4. Estado de respuesta y comunicaciones vencidas

4.1. Estado general por dependencia

El análisis detallado por dependencia revela marcadas diferencias en la gestión del tiempo de respuesta. Las dependencias con mayor volumen también presentan los mayores índices de retardos:

Dependencia	% Vencidas (estimado)	Observaciones
Dirección Jóvenes en Paz	40% – 45%	Alta carga, rotación de personal, falta de claridad en asignaciones.
Viceministerio de Juventud	30% – 40%	15%-20% sin respuesta por ambigüedad en requerimientos.
Oficina Jurídica	25% – 30%	Tendencia a la mejora tras ajustes en clasificación.
Direcciones Territoriales	35%	Adaptación a nueva plataforma

La cantidad y porcentaje de las comunicaciones vencidos por dependencia. Como una tendencia esperada la Dirección de Jóvenes en Paz, Dirección para la Garantía de los Derechos de la Población LGBTIQ+ y la Oficina Jurídica que tienen la mayor cantidad de comunicaciones asignadas en el Ministerio también cuentan con la mayor cantidad de comunicaciones vencidas.

- Dirección Jóvenes en Paz lidera con 40% y 45% en los periodos analizados.

Se sugiere mejorar los reportes para identificar comunicaciones que no requieren respuesta.

Estado general por dependencias.

El análisis detallado por dependencia de las comunicaciones registradas durante el cuarto trimestre de 2025 revela marcadas diferencias en la gestión del tiempo de respuesta entre las distintas áreas de la entidad.

Durante el trimestre analizado, se registró una repartición mensual de 37,44% en octubre, 29,54% en noviembre y 33,02% en diciembre sobre el total

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

consolidado del periodo. En términos de participación por dependencias en el trimestre, se observa una alta concentración en cinco áreas: Oficina Jurídica (22,38%, 1.728 casos), Dirección Jóvenes en Paz (20,01%, 1.545), Sistema SALVIA (7,19%, 555), Subdirección de Talento Humano (4,12%, 318) y Viceministerio de las Mujeres (3,28%, 253); estas cinco concentran cerca del 57% del total trimestral. En la dinámica mensual, Oficina Jurídica se mantiene como líder con niveles altos y estables (17,96% → 25,23% → 24,85%), mientras que Dirección Jóvenes en Paz registra pico en noviembre (21,48% → 22,22%) y ajuste en diciembre (16,35%). Por su parte, Sistema SALVIA incrementa su peso relativo hacia el cierre (6,37% → 5,60% → 9,53%), y el Viceministerio de Juventud culmina con un repunte (2,59% → 2,23% → 4,11%). En conjunto, los resultados sugieren concentración operativa en un conjunto acotado de dependencias, lo que orienta acciones de priorización y seguimiento focalizado en dichas áreas, sin perder de vista oportunidades de mejora en las de menor participación.

5. Desempeño destacado: oficina jurídica en diciembre

Es de resaltar que, durante el mes de diciembre de 2025, la Oficina Jurídica logró una gestión oportuna y eficiente, respondiendo a tiempo el 95% de las comunicaciones asignadas, lo cual representa un avance significativo frente a los meses anteriores. Este resultado se atribuye a:

- Revisión y ajuste de criterios de clasificación.
- Capacitación interna en el uso de la bitácora de seguimiento a las PQRSD
- Seguimiento activo desde la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía (ORC) y de la Oficina de Contanto.
- Implementación de una bitácora de seguimiento de PQRSD al interior de la oficina.

El equipo de gestión documental se ha caracterizado por su alta disponibilidad y disposición para brindar apoyo continuo a todas las dependencias, ha dispuesto un enlace permanente, al que cualquier funcionario puede acudir en cualquier momento para resolver dudas o recibir acompañamiento.

Con el objetivo de fortalecer la gestión y asegurar una respuesta más oportuna a las comunicaciones institucionales, se han implementado diversas acciones articuladas con varias dependencias. Entre ellas, se destaca una campaña de capacitaciones en conjunto con la Oficina Jurídica, la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía (ORC), la Subdirección Administrativa y Financiera, y la Oficina de Contacto, orientada a mejorar el manejo documental y la comprensión de los plazos establecidos.

Adicionalmente, desde la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía y de contacto se ha establecido un seguimiento activo que incluye el envío constante de recordatorios sobre comunicaciones vencidas y la realización de conversaciones personalizadas uno a uno con los enlaces documentales, y en algunos casos, directamente con los funcionarios que presentan mayores rezagos. Dado su nivel de prioridad, se realiza un seguimiento especial a las comunicaciones provenientes de órganos de control y congresistas, con el fin de garantizar una atención prioritaria y dentro de los tiempos estipulados.

6. Acciones implementadas para el mejoramiento de la respuesta oportuna

Con el fin de fortalecer la gestión documental y garantizar el cumplimiento de los plazos legales, se han ejecutado las siguientes acciones:

1. Capacitaciones conjuntas con la Oficina Jurídica, ORC, Subdirección Administrativa y Financiera, y Oficina de Contacto.
2. Seguimiento activo desde la ORC, con recordatorios automatizados y acompañamiento personalizado a funcionarios con rezagos.
3. Monitoreo especial a comunicaciones provenientes de órganos de control y del Congreso.
- 4. Propuesta de mejora en la Oficina Jurídica con la implementación de la bitácora de seguimiento de PQRSD.**

Con estas medidas se espera mejorar la oportunidad en las respuestas, cumplir con la normativa legal y optimizar la carga operativa en las dependencias más afectadas.

7. Conclusiones y recomendaciones

El análisis evidencia una gestión documental con retrasos significativos, especialmente en Dirección Jóvenes en Paz y Viceministerio de Juventud, debido a:

- Alta concentración operativa en pocas dependencias.
- Deficiencias en clasificación y asignación.

Acciones inmediatas recomendadas:

1. Implementar una bitácora de seguimiento en cada dependencia
2. Realizar capacitación masiva en clasificación documental.
3. Establecer reportes semanales de vencimientos por dependencia.

4. Fortalecer el rol de la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía y de Contacto en el seguimiento.

Con estas medidas, se espera mejorar la oportunidad en las respuestas, cumplir con la normativa legal y optimizar la carga operativa en las dependencias más afectadas.

8. Referencia Legal

- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Resolución 1519 de 2020 – Reglamentación de procedimientos de acceso a la información.
- Manual de Procedimientos de Gestión Documental del Ministerio de Igualdad y Equidad.

Documento consolidado con base en los informes de octubre, noviembre y diciembre de 2025.

Nota: Los porcentajes de vencimiento son estimaciones proyectadas por falta de datos específicos en los archivos analizados.

Fin del informe