



SEGUIMIENTO A COMUNICACIONES DEL PRIMER TRIMESTRE 2025 DEL MINISTERIO DE IGUALDAD Y EQUIDAD

Ministerio de Igualdad y Equidad

Dirección: Carrera 8 No.7 - 26, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 562 9300 - 601 382 2800

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 913666

Contenido

SEGUIMIENTO A COMUNICACIONES DEL PRIMER TRIMESTRE 2025 DEL MINISTERIO DE IGUALDAD Y EQUIDAD	1
Tabla de ilustraciones	3
Descripción general.....	4
Carga por dependencia	6
Tipos documentales	8
Estado general por Dependencias.....	12
Vencidas por dependencia	14
Casos particulares.....	15
Jóvenes en paz	15
Direcciones territoriales	17
Oficina jurídica.....	18
Viceministerio de la Juventud.....	19
Acciones encaminadas al mejoramiento de la respuesta oportuna.....	21
Conclusiones y recomendaciones	¡Error! Marcador no definido.

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1. Estado general de las comunicaciones.....	4
Ilustración 2 Distribución comunicaciones por dependencias.	7
Ilustración 3 Clasificación por tipo documental	9
Ilustración 4 Frecuencia acumulada comunicaciones	10
Ilustración 5 Oportunidad / Vencidos por dependencia.....	13
Ilustración 6 Vencidos con/sin respuesta por dependencia	14
Ilustración 7 Comportamiento de la Dirección Jóvenes en paz.	16
Ilustración 8 Comportamiento de las Direcciones Territoriales.....	18
Ilustración 9 Comportamiento la Oficina Jurídica.....	19
Ilustración 10 Comportamiento Viceministerio de la Juventud	20

Descripción general.

Durante el periodo reportado, esto es del 02 de enero al 31 de marzo de 2025, se procesaron comunicaciones en el sistema TIKALI correspondientes a 46 dependencias. 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.

Esta configuración no representa un error, sino una solución práctica adoptada en el marco de la gestión documental. Esta flexibilidad ha permitido adaptar el uso de TIKALÍ a las necesidades reales del Ministerio, optimizando la asignación y el flujo de comunicaciones.

Se registraron un total de 7.209 radicados incluyendo copias, y 6.265 radicados únicos. 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).

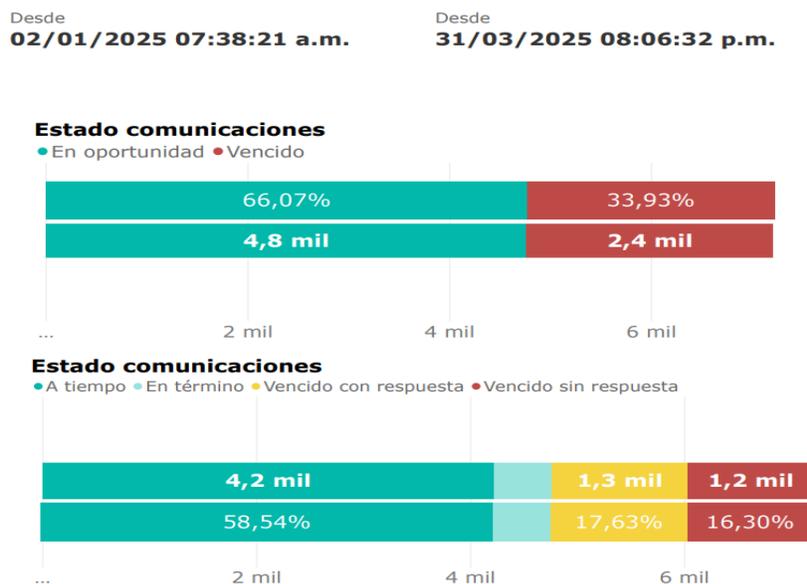


Ilustración 1. Estado general de las comunicaciones



Igualdad

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. Mientras Tikalí implementa 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 el sistema Tikalí implemente 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.

Durante el periodo comprendido entre el 2 de enero y el 31 de marzo de 2025, se registraron aproximadamente 7.200 comunicaciones. De este total, el 66,07 % (equivalente a unas 4.800 comunicaciones) fueron gestionadas en oportunidad, es decir, respondidas dentro de los plazos establecidos o aún se encontraban dentro del tiempo permitido para su atención. Por otro lado, el 33,93 % restante (alrededor de 2.400 comunicaciones) se consideran vencidas, lo que significa que fueron atendidas fuera del plazo o no han recibido respuesta, a pesar de haber superado los tiempos definidos.

Este resultado evidencia que, si bien la mayoría de las comunicaciones están siendo gestionadas de forma oportuna, no puede subestimarse el hecho de que un porcentaje significativo —más de una de cada tres— supera los plazos establecidos. El incumplimiento no solo afecta la percepción de eficiencia institucional, sino que además implica una transgresión directa a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de petición y fija los términos legales para su respuesta. El incumplimiento de estos plazos puede acarrear consecuencias legales y disciplinarias para la entidad, así como afectar la confianza de la ciudadanía y otros actores institucionales en los procesos de gestión pública.

El análisis detallado del estado de las comunicaciones según las cuatro categorías establecidas muestra que el 58,54 % de las comunicaciones

Ministerio de Igualdad y Equidad

Dirección: Carrera 8 No.7 - 26, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 562 9300 - 601 382 2800

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 913666



Igualdad

(aproximadamente 4.220) fueron respondidas a tiempo, lo cual representa un desempeño adecuado y ajustado a la normativa. Adicionalmente, el 7,53 % (543 comunicaciones) se encuentran aún dentro del plazo permitido para su respuesta. Aunque no han sido contestadas, mantienen su potencial de cumplimiento, por lo que deben ser monitoreadas activamente para evitar que pasen a estado vencido.

Respecto a las comunicaciones vencidas, se identificaron 1.271 casos (17,63 %) en los que se respondió fuera del plazo estipulado. Aunque se dio respuesta, el retraso representa un incumplimiento en términos de oportunidad. Aún más preocupante es el hecho de que 1.175 comunicaciones (16,30 %) no han recibido respuesta, a pesar de que ya se venció el término legal. Este grupo es el más crítico, pues constituye una omisión directa en el deber de responder las peticiones, lo cual evidencia un posible incumplimiento.

Ante este panorama, se hace urgente fomentar una cultura institucional de respuesta oportuna, en la que todos los equipos y dependencias asuman con responsabilidad la importancia de atender las comunicaciones dentro de los plazos legales. Esta campaña no solo debe orientarse al cumplimiento normativo, sino también a garantizar el respeto por los derechos ciudadanos y la mejora continua de la gestión pública. Para ello, se recomienda fortalecer los sistemas de seguimiento, implementar alertas tempranas y distribuir de manera más equitativa la carga de trabajo, a fin de evitar acumulaciones que deriven en incumplimientos.

Carga por dependencia

La Ilustración 2 presenta la distribución de las comunicaciones según la dependencia a la que fueron asignadas para su gestión. Se observa una alta concentración de carga en un grupo reducido de dependencias, lo cual responde a la naturaleza de sus funciones y al flujo temático de las comunicaciones institucionales.

Ministerio de Igualdad y Equidad

Dirección: Carrera 8 No.7 - 26, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 562 9300 - 601 382 2800

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 913666

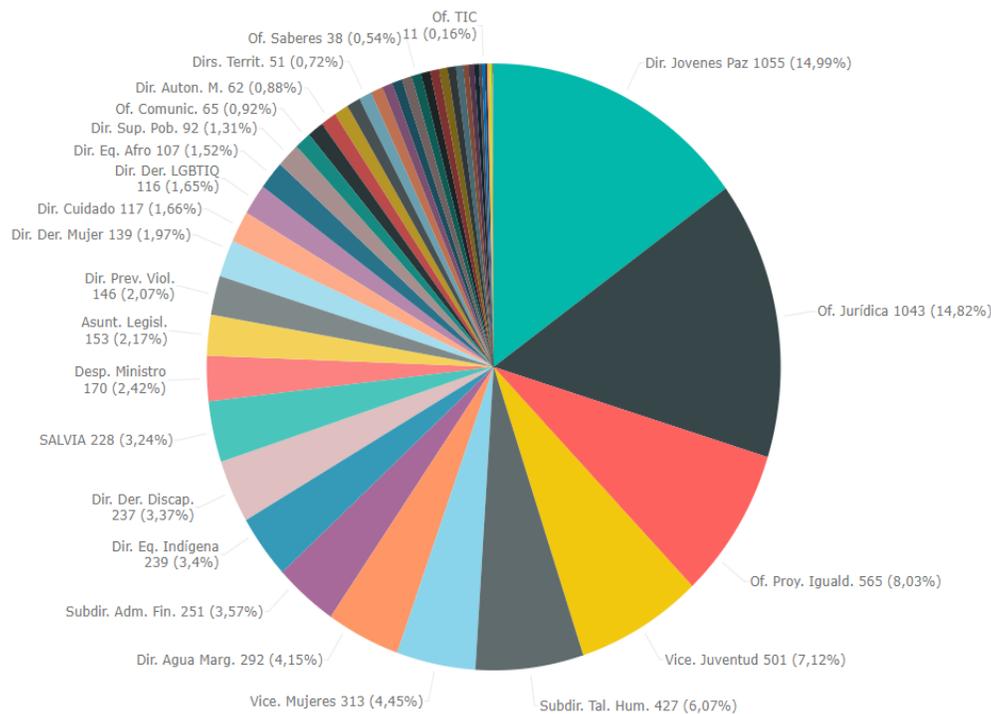


Ilustración 2 Distribución comunicaciones por dependencias.

Las cinco dependencias con mayor volumen de asignación son:

1. **Dirección Jóvenes Paz – 14,99%** Esta dirección concentra el mayor número de comunicaciones asignadas. Lidera el programa con más presencia en territorio y con mayor alcance directo sobre la población beneficiaria. Su alta carga refleja su papel como estrategia misional prioritaria del Ministerio.
2. **Oficina Jurídica – 14,82%** Aunque el gráfico muestra un 14,82%, es importante destacar que a esta dependencia también le corresponde el manejo de las comunicaciones del usuario de “Asuntos Legislativos” (no representado explícitamente en esta gráfica), por lo que su participación real es mayor. La Oficina Jurídica atiende todos los temas que no se enmarcan claramente en áreas técnicas o misionales, además de responder a los órganos de control, al Congreso de la República y asumir la defensa jurídica del Ministerio.
3. **Oficina de Proyectos de Igualdad – 8,03%** Esta oficina mantiene un flujo constante de comunicaciones dado que su función no depende de

Ministerio de Igualdad y Equidad

Dirección: Carrera 8 No.7 - 26, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 562 9300 - 601 382 2800

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 913666



Igualdad

convocatorias específicas. Los proyectos y solicitudes llegan de manera continua, lo que explica el volumen relevante de asignaciones.

4. **Viceministerio de Juventud – 7,12%** Su alta participación está vinculada con la prioridad que el Ministerio ha dado a la juventud. El Viceministerio no solo articula programas clave como Jóvenes en Paz, sino que también coordina acciones estratégicas en distintos territorios.
5. **Subdirección de Talento Humano – 6,07 %** Esta dependencia gestiona temas relacionados con personal. Muchas de las comunicaciones corresponden a hojas de vida y solicitudes de personas interesadas en trabajar con el Ministerio, así como a procesos internos de gestión humana.

Las demás áreas presentan porcentajes inferiores al 5%, lo cual puede estar asociado a funciones técnicas más delimitadas o a una menor exposición directa ante la ciudadanía.

Durante el seguimiento realizado, se identificó que una proporción considerable de las comunicaciones es asignada equivocadamente desde su inicio, lo que lleva a múltiples procesos de reasignación interna entre dependencias. Este proceso de corrección no solo retrasa la gestión, sino que también ha derivado en vencimientos innecesarios por demoras en ubicar correctamente la responsabilidad del trámite.

Es evidente la necesidad urgente de que cada dependencia comunique de manera clara al grupo de radicación cuáles son sus competencias, temas estratégicos y áreas de responsabilidad. La falta de esta información genera errores de asignación que impactan directamente en la eficiencia y oportunidad de las respuestas institucionales.

Tipos documentales

La **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** 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 (48,15%) y los Derechos de Petición de interés particular (9,13 %), son las comunicaciones más comunes que requieren respuesta y representan más de la mitad de las PQRSD recibidas. La distinción entre uno y otro no es clara, por lo que desde la ORC se ha propuesto a la Subdirección administrativa y financiera eliminar uno de estos tipos documentales y unificar su nombre.

Ministerio de Igualdad y Equidad

Dirección: Carrera 8 No.7 - 26, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 562 9300 - 601 382 2800

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 913666



Igualdad

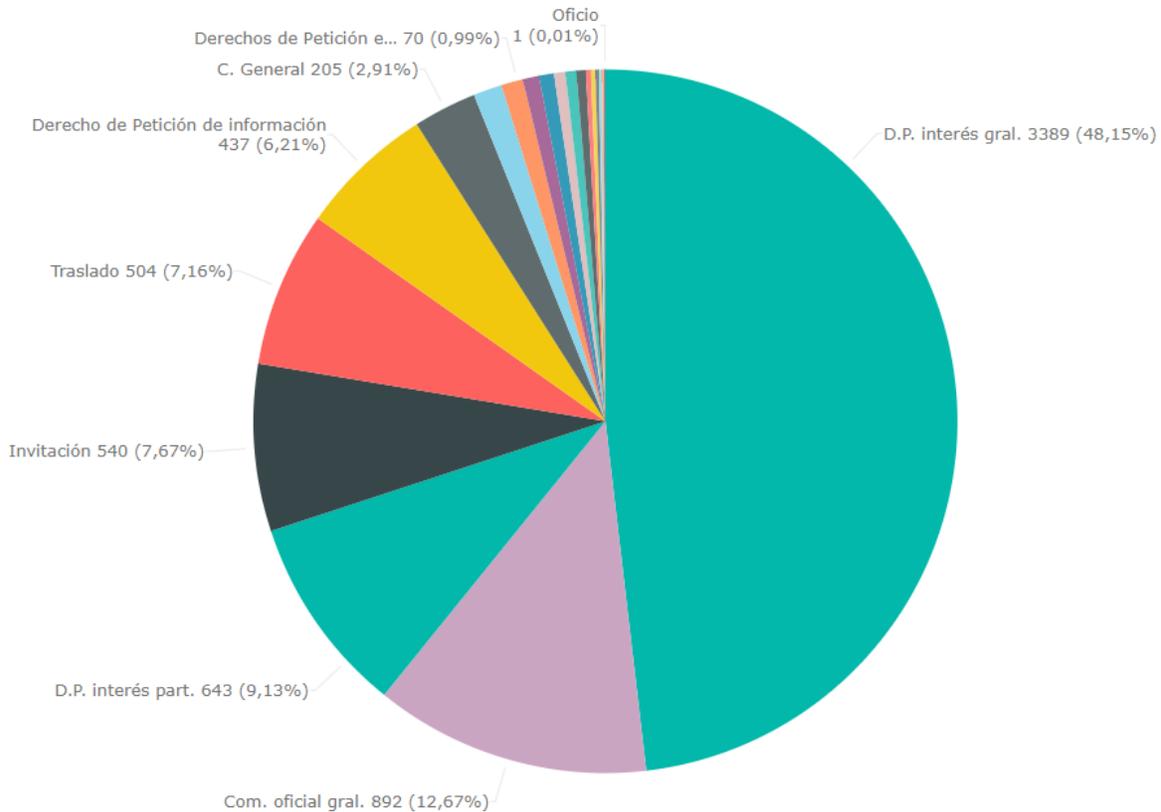


Ilustración 3 Clasificación por tipo documental

Las comunicaciones oficiales (12,67%) 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.
- Informes estadísticos y en el monitoreo de cumplimiento inexacto, afectando la capacidad para tomar decisiones basadas en información precisa.

Ministerio de Igualdad y Equidad

Dirección: Carrera 8 No.7 - 26, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 562 9300 - 601 382 2800

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 913666



Igualdad

Los Derechos de Petición provenientes del Congreso (1,32%) y las comunicaciones urgentes o prioritarias (0,75%) 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.

La Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía, 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 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.

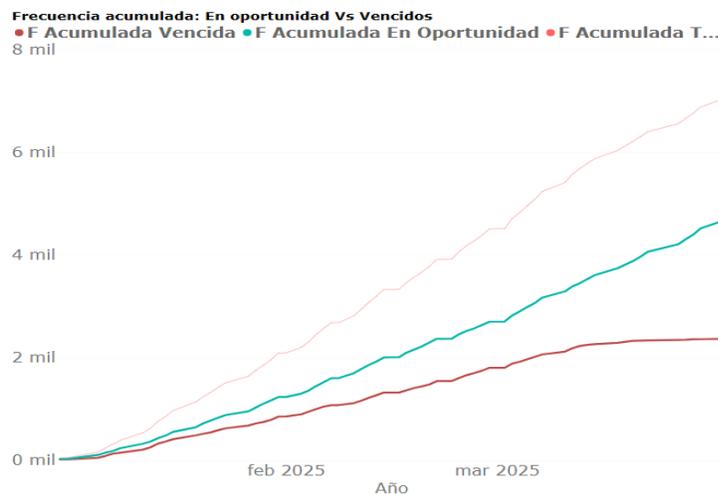


Ilustración 4 Frecuencia acumulada comunicaciones

Ministerio de Igualdad y Equidad

Dirección: Carrera 8 No.7 - 26, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 562 9300 - 601 382 2800

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 913666

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.

La *Ilustración 4* **Error! No se encuentra el origen de la referencia.** presenta la evolución del manejo de las comunicaciones a lo largo del tiempo, diferenciando entre tres categorías clave. La Frecuencia Acumulada Total (rosado claro) que refleja el número total de comunicaciones recibidas, acumuladas día a día; por otro lado, la Frecuencia Acumulada en Oportunidad (verde) que indica la cantidad de comunicaciones que han sido gestionadas dentro de los plazos establecidos o que, al momento del corte (17 de abril de 2025), aún se encuentran en tiempo para ser contestadas. Finalmente, la Frecuencia Acumulada Vencida (rojo) representa las comunicaciones que han superado su plazo de respuesta, independientemente de si han sido respondidas o no.

Esta ilustración permite identificar visualmente el comportamiento de la gestión documental, facilitando el análisis del cumplimiento de tiempos y la identificación de momentos críticos en los que el volumen de comunicaciones pudo haber superado la capacidad de respuesta de la dependencia.

Idealmente, en una gestión documental eficiente, la línea roja no existiría, ya que todas las comunicaciones se atenderían dentro de los plazos establecidos. En este caso, sin embargo, se observa una línea roja creciente, lo que indica que se han acumulado comunicaciones que no fueron atendidas a tiempo. Este comportamiento es particularmente preocupante cuando la línea roja se acerca a la línea rosada, lo cual refleja que una proporción significativa del total de comunicaciones están vencidas. A mayor cercanía entre ambas líneas, peor es el estado general de la gestión documental. Por otro lado, cuanto mayor es la pendiente de la línea verde más comunicaciones se reciben en menor tiempo.

Es importante tener en cuenta que, al tratarse de una frecuencia acumulada, las líneas no disminuirán con el tiempo. Los vencimientos ya generados seguirán reflejados en el gráfico. Por ello, el objetivo debe ser que, a partir del momento actual, la línea roja permanezca completamente horizontal, lo que indicaría que no se están generando nuevos vencimientos.

Este gráfico, por tanto, no solo muestra el historial de desempeño, sino que sirve como referente para monitorear la mejora continua. A medida que se fortalezca



Igualdad

la capacidad de respuesta de la dependencia, se espera observar una línea verde que se acerque a la rosada y una línea roja que deje de crecer.

A partir de mediados de marzo, se aprecia una ralentización en el crecimiento de las comunicaciones vencidas, lo cual podría ser un indicio de mejora reciente en los tiempos de respuesta o una reducción en el volumen total de comunicaciones entrantes.

Este comportamiento acumulado refuerza la necesidad de fortalecer la cultura institucional de respuesta oportuna, con el fin de reducir de manera sostenible el número de comunicaciones que sobrepasan los plazos legales. Una intervención oportuna en los procesos de seguimiento, priorización y control interno puede marcar una diferencia significativa en los próximos periodos.

Estado general por Dependencias.

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

La Ilustración 5 muestra tanto la proporción de comunicaciones gestionadas “en oportunidad” (es decir, respondidas a tiempo o aún dentro del plazo), como aquellas que ya han sido clasificadas como “vencidas” (con respuesta tardía o sin respuesta alguna). Entre las dependencias con mayor volumen de comunicaciones destacan la Dirección de Jóvenes en Paz, la Oficina Jurídica, la Oficina de Proyectos de Igualdad, el Despacho del Viceministerio de la Juventud y la Subdirección de Talento Humano.

La Ilustración 5 muestra diferencias sustanciales no solo en la cantidad de comunicaciones vencidas, sino también en la calidad de la gestión frente a estas. Es fundamental distinguir entre los vencidos con respuesta, que, si bien implican un incumplimiento en los plazos establecidos, reflejan algún nivel de gestión; y los vencidos sin respuesta, que son más críticos, ya que evidencian omisiones absolutas que pueden estar relacionadas con falta de capacidad operativa, debilidades en los procesos internos o insuficiencia de recursos.

Ambas situaciones eventualmente pueden llegar a constituir faltas disciplinarias. Sin embargo, el caso de los vencidos sin respuesta reviste una mayor gravedad, ya que implica una falla estructural en la atención institucional que requiere acciones más profundas y sostenidas para su corrección.

Ministerio de Igualdad y Equidad

Dirección: Carrera 8 No.7 - 26, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 562 9300 - 601 382 2800

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 913666



Igualdad

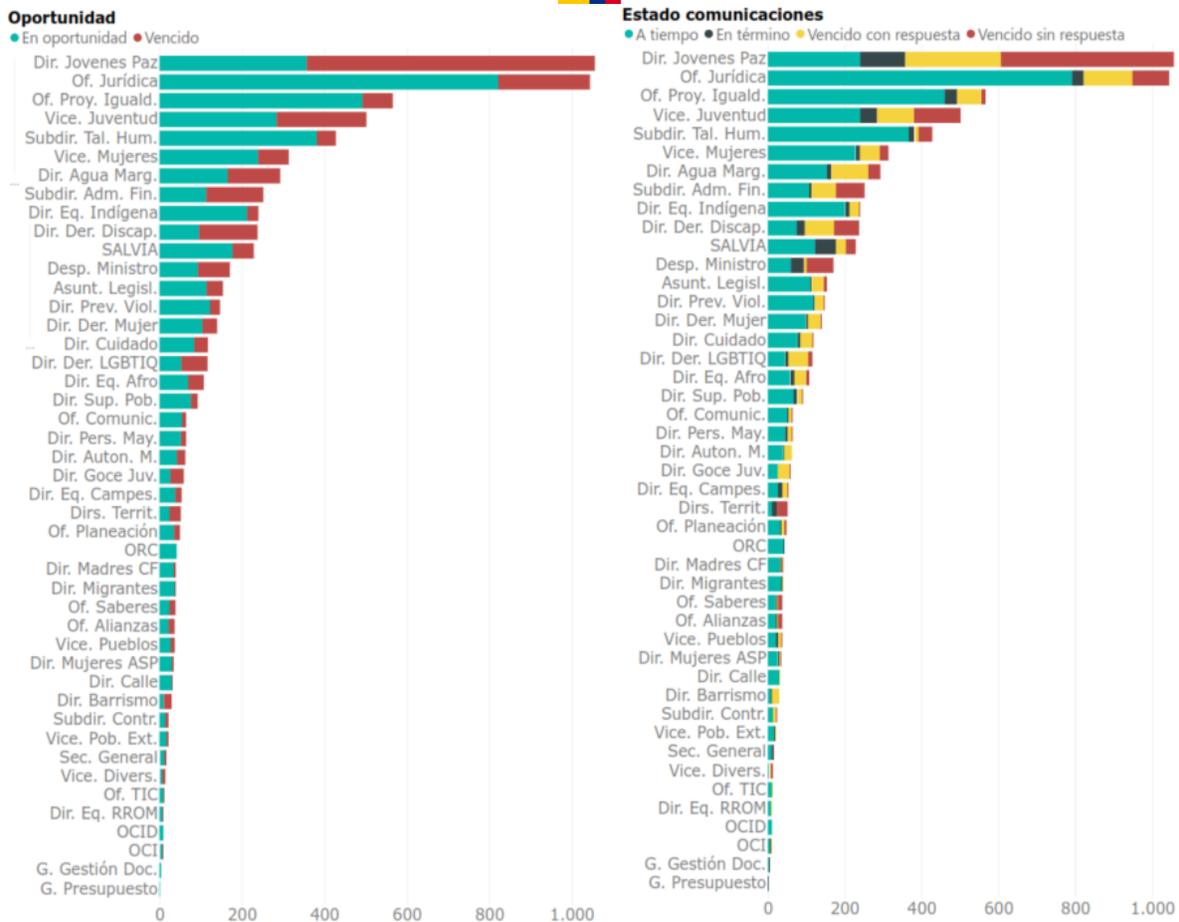


Ilustración 5 Oportunidad / Vencidos por dependencia

Al observar los datos, se destaca que tanto la Dirección de Jóvenes en Paz como la Oficina Jurídica presentan un volumen similar de comunicaciones vencidas. No obstante, al desagregar por estado, se evidencia que la Dirección de Jóvenes en Paz y el Viceministerio de Juventud tienen una proporción significativamente mayor de vencidos sin respuesta, en comparación con Jurídica. Esto indica que, si bien Jurídica también ha enfrentado un alto volumen de requerimientos, ha gestionado y dado respuesta a la mayoría de ellos, cumpliendo con sus responsabilidades en la medida de sus posibilidades.

Por el contrario, la Dirección de Jóvenes en Paz y el Viceministerio de Juventud se han quedado claramente atrás en su capacidad de respuesta efectiva, acumulando un número preocupante de comunicaciones vencidas sin gestionar. Esta situación no solo compromete el cumplimiento institucional, sino que pone en evidencia la necesidad de intervenciones urgentes, como reforzar los equipos de trabajo, optimizar los procesos de respuesta y establecer mecanismos de seguimiento más estrictos.

Ministerio de Igualdad y Equidad

Dirección: Carrera 8 No.7 - 26, Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 562 9300 - 601 382 2800
Línea Gratuita: (+57) 01 8000 913666



Igualdad

Es probable que algunas de las comunicaciones reportadas como vencidas no requieran respuesta sin embargo el informe descargado del sistema Tikalí no permite identificar cuales presentan esta situación y en la reiterada solicitud de información a las dependencias sobre este tema, muchas han guardado silencio. Se sugiere incluir esta característica en el informe que se usa como insumo para el seguimiento de las comunicaciones.

Vencidas por dependencia

La ilustración 6 muestra la cantidad y porcentaje de las comunicaciones vencidas por dependencia. Como una tendencia esperada la Dirección de Jóvenes en Paz y la Oficina Jurídica que tienen la mayor cantidad de comunicaciones asignadas en el Ministerio también cuentan con la mayor cantidad de comunicaciones vencidas.

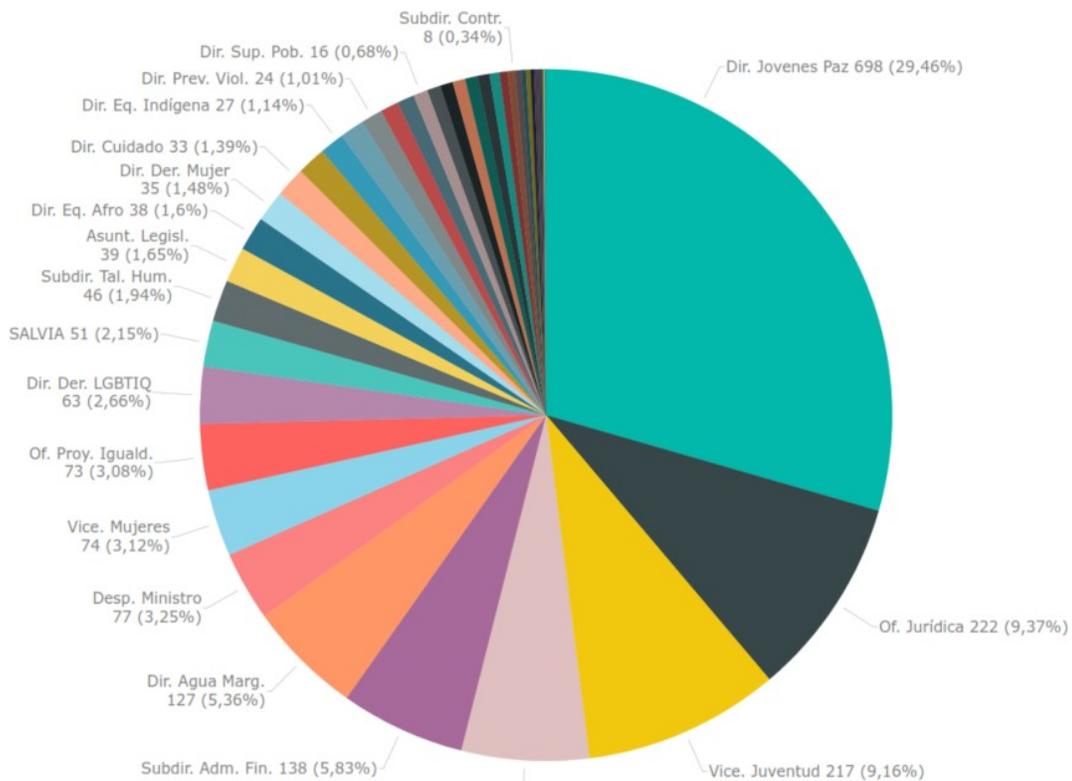


Ilustración 6 Vencidos con/sin respuesta por dependencia

La Dirección de Jóvenes en Paz se destaca como la dependencia con mayor cantidad de comunicaciones vencidas, con 698 registros, lo que representa el

Ministerio de Igualdad y Equidad

Dirección: Carrera 8 No.7 - 26, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 562 9300 - 601 382 2800

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 913666



Igualdad

29,46 % del total. Este porcentaje es significativamente alto, lo que evidencia una acumulación crítica de trámites sin respuesta o con respuesta fuera del tiempo. Dado que esta Dirección también gestiona un alto volumen de comunicaciones, la proporción de vencidos podría indicar una sobrecarga operativa o una gestión interna deficiente.

En segundo lugar, se encuentra la Oficina Jurídica, con 222 comunicaciones vencidas, lo que corresponde al 9,37 % del total. El seguimiento realizado permite afirmar que esta cifra se debe, en parte, a que la gestión de las PQRSD recae sobre esta dependencia. Hasta hace poco, incluso los temas de carácter técnico debían pasar por su revisión. A esto se suma el alto volumen de comunicaciones que recibe, así como la obligación de coordinar insumos con otras dependencias, lo que puede generar demoras adicionales en los tiempos de respuesta.

El Viceministerio de Juventud cuenta con 217 comunicaciones vencidas, lo que representa el 9,16 % del total. Esta cifra resulta especialmente significativa considerando que, a diferencia de otras dependencias, no maneja un volumen tan alto de comunicaciones

1. Otras dependencias con niveles altos de vencimientos incluyen:

- **Dirección para Personas con Discapacidad:** 141 vencidos (5,95 %)
- **Subdirección Administrativa y Financiera:** 138 vencidos (5,83 %)
- **Dirección de Agua y Marginación:** 127 vencidos (5,36 %)
- **Despacho del ministro:** 77 vencidos (3,25 %)
- **Viceministerio de Mujeres:** 74 vencidos (3,12 %)

2. Dependencias con menor participación, pero aún relevantes incluyen:

- **Oficina de Proyectos de Igualdad:** 3 vencidos (0,13 %)
- **Subdirección de Talento Humano:** 16 vencidos (0,68 %)
- **Subdirección de Control Interno:** 8 vencidos (0,34 %)

Casos particulares.

Jóvenes en paz

Durante el periodo comprendido entre el 2 de enero y el 31 de marzo de 2025, la Dirección de Jóvenes en Paz gestionó un total de 1.055 comunicaciones (entre radicados originales y copias), de las cuales 1.020 corresponden a radicados únicos, es decir, sin contar las duplicidades por copias asignadas a otras

Ministerio de Igualdad y Equidad

Dirección: Carrera 8 No.7 - 26, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 562 9300 - 601 382 2800

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 913666



Igualdad

dependencias. El análisis del desempeño en términos de oportunidad muestra un resultado preocupante: solo el 33,84 % de las comunicaciones se gestionaron en oportunidad, mientras que el 66,16 % se encuentran vencidas, es decir, fueron respondidas fuera de plazo o no han sido gestionadas.

Al desagregar el estado de las comunicaciones según su nivel de cumplimiento, se observa lo siguiente:

- **22,75 %** fueron contestadas **a tiempo**, cumpliendo los términos establecidos.
- **11,09 %** están aún **en término**, lo que implica que están dentro del plazo y pueden evitar caer en estado vencido si se gestionan oportunamente.
- **23,60 %** se clasifican como **vencidas con respuesta**, lo que indica que fueron respondidas fuera del tiempo legal o institucional.
- **42,56 %** se encuentran **vencidas sin respuesta**, representando el grupo más alto y de mayor riesgo.

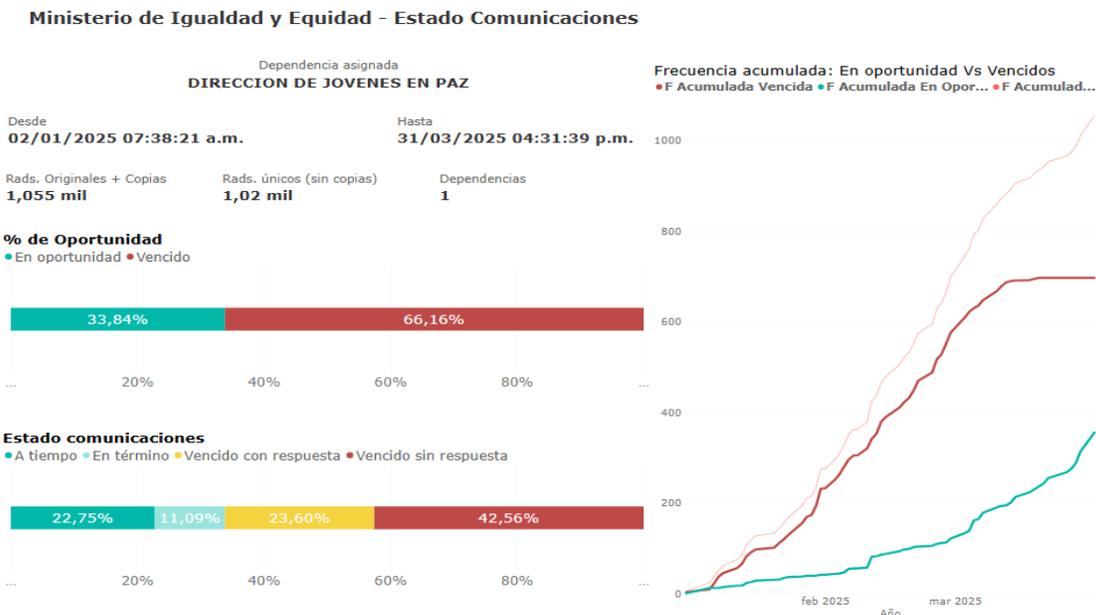


Ilustración 7 Comportamiento de la Dirección Jóvenes en paz.

Estos resultados evidencian una alerta crítica en la gestión de comunicaciones de esta dependencia. La curva de frecuencia acumulada (gráfico a la derecha en

Ministerio de Igualdad y Equidad

Dirección: Carrera 8 No.7 - 26, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 562 9300 - 601 382 2800

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 913666



Igualdad

la **iError! No se encuentra el origen de la referencia.**) refuerza esta preocupación, mostrando un crecimiento sostenido de la cantidad de comunicaciones vencidas, mientras que las comunicaciones gestionadas en oportunidad avanzan a un ritmo considerablemente más lento. Este nivel de incumplimiento, además de afectar la eficiencia institucional pone en riesgo a los directivos de esta dependencia de acarrear consecuencias legales y administrativas.

Por tanto, es urgente implementar medidas correctivas y preventivas, tales como la revisión interna de los procesos en el flujo de gestión documental porque la falta de respuesta oportuna es un síntoma de un problema estructural mayor como funcionarios insuficientes, sobrecarga de trabajo y dificultad para acceder a los insumos necesarios para contestar. Esta situación debe ser abordada con prioridad a nivel institucional.

Direcciones territoriales

Durante el periodo comprendido entre el 5 de febrero y el 31 de marzo de 2025, se registraron un total de 51 comunicaciones (entre originales y copias) dirigidas a las diferentes Direcciones Territoriales, de las cuales 50 fueron únicas (sin copias). Este volumen de comunicaciones, aunque no es elevado en comparación con otras dependencias, permite evaluar el nivel de cumplimiento y oportunidad en la gestión de respuestas.

En la Ilustración 8 se observa que el 52,94 % de las comunicaciones fueron respondidas fuera del plazo establecido, mientras que solo el 47,06 % se atendieron oportunamente. Esta distribución refleja un bajo nivel de oportunidad, especialmente preocupante dado el número relativamente manejable de comunicaciones recibidas.

El análisis por estado de las comunicaciones muestra que:

- Solo el 21,57 % fueron respondidas a tiempo.
- Un 25,49 % fueron gestionadas dentro del término legal, aunque no estrictamente a tiempo.
- Sin embargo, el 50,98 % fueron vencidas sin respuesta, lo que evidencia una omisión crítica en el cumplimiento de los tiempos y compromisos institucionales.

La curva de frecuencia acumulada (gráfico derecho) evidencia una tendencia creciente de comunicaciones vencidas desde mediados de febrero, con una brecha que se amplía progresivamente respecto a las respondidas en

Ministerio de Igualdad y Equidad

Dirección: Carrera 8 No.7 - 26, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 562 9300 - 601 382 2800

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 913666



Igualdad

oportunidad. Aunque se observa una ligera recuperación hacia finales de marzo, esta no logra revertir la tendencia negativa acumulada.

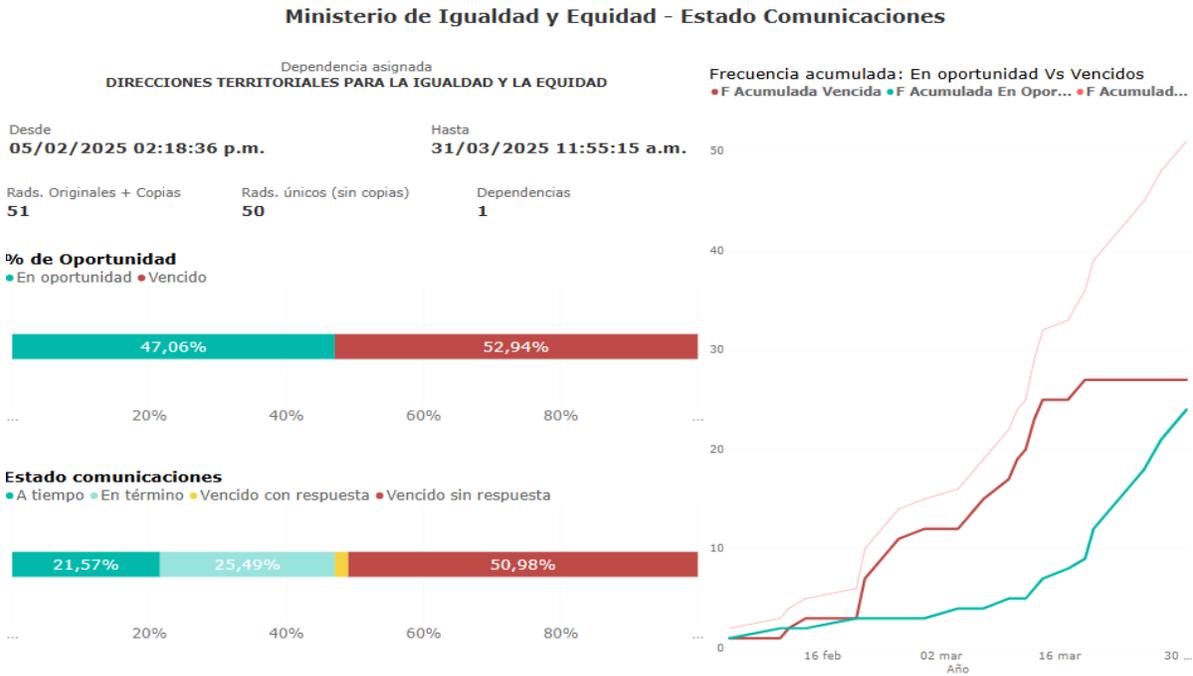


Ilustración 8 Comportamiento de las Direcciones Territoriales

El alto porcentaje de vencimientos en las Direcciones Territoriales se atribuye principalmente al hecho de que la dependencia se encuentra aún en proceso de aprendizaje y adaptación al uso de la nueva plataforma de gestión documental.

Esta situación ha dificultado el seguimiento oportuno de los radicados y ha generado retrasos en la atención de las comunicaciones entrantes. Se han tomado medidas como capacitaciones virtuales y reuniones uno a uno con el equipo de gestión documental. La situación con los Directores Territoriales ha puesto en evidencia que es necesaria capacitación permanente y mayor difusión de los lugares en los que reposan las herramientas necesarias para usar el gestor documental Tikalí.

Oficina jurídica

Entre el 2 de enero y el 31 de marzo de 2025, la Oficina Jurídica recibió y gestionó un total de 1.043 comunicaciones, de las cuales 1.006 son radicados únicos, lo que indica una proporción baja de duplicidad por asignaciones simultáneas a otras dependencias. La

Ministerio de Igualdad y Equidad

Dirección: Carrera 8 No.7 - 26, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 562 9300 - 601 382 2800

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 913666



Igualdad

Ilustración 99 muestra que el desempeño general de esta dependencia en términos de oportunidad debe mejorar dado que el 78,72 % de las comunicaciones fueron gestionadas oportunamente, mientras que el 21,28 % se encuentran vencidas. Este último grupo incluye un 9.11% de comunicaciones vencidas sin contestar.

La frecuencia de respuesta oportunas es sostenida y la pendiente de la línea de frecuencia de comunicaciones vencidas es cada vez menor, esto muestra un esfuerzo importante por responder.

Ministerio de Igualdad y Equidad - Estado Comunicaciones

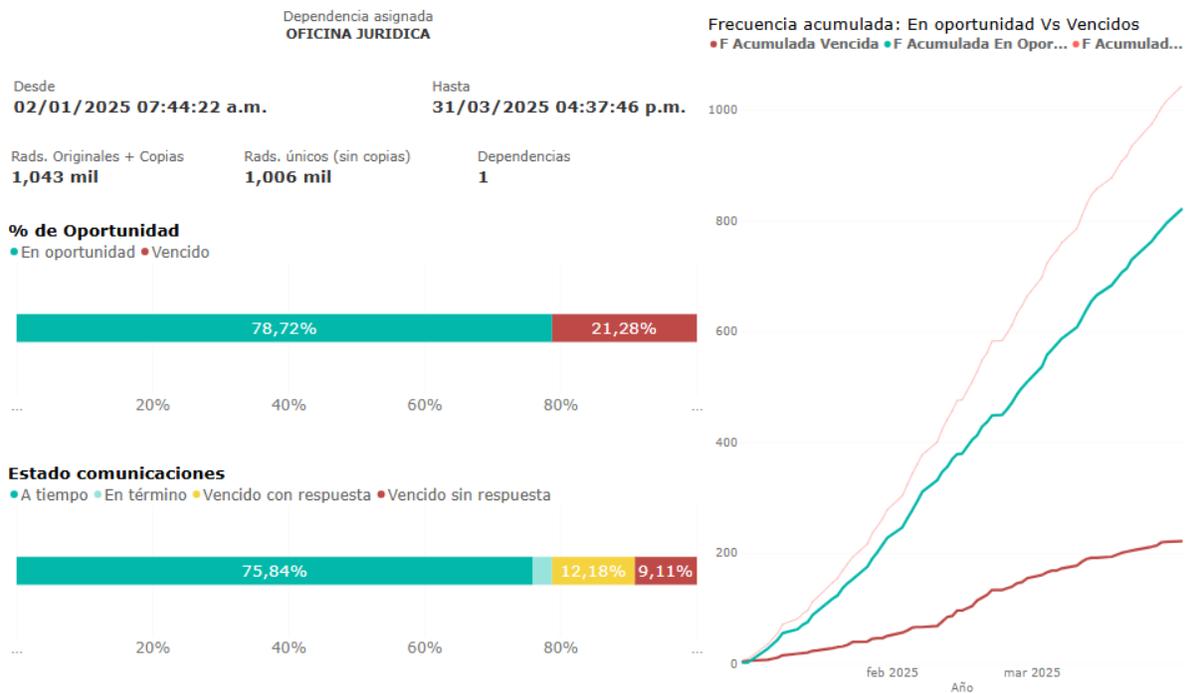


Ilustración 9 Comportamiento la Oficina Jurídica

Una posible causa de este comportamiento es que la carga de comunicaciones supera la capacidad operativa del personal disponible. Esta situación exige una revisión de los flujos de trabajo y una priorización de cargas para evitar rezagos.

Viceministerio de la Juventud.

En total, se registraron 501 radicaciones, de las cuales 479 corresponden a comunicaciones únicas (sin contar copias). Este análisis abarca exclusivamente una dependencia. Se observa que el 56,69 % de las comunicaciones fueron

Ministerio de Igualdad y Equidad

Dirección: Carrera 8 No.7 - 26, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 562 9300 - 601 382 2800

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 913666



Igualdad

atendidas dentro del plazo establecido, mientras que el 43,31 % se gestionaron fuera del tiempo oportuno.

Este último porcentaje representa un margen significativo que debe ser atendido, ya que implica que casi la mitad de las comunicaciones no fueron respondidas a tiempo, dentro de estas un preocupante 24,15 % permanecen vencidas sin respuesta alguna. Este último dato representa un área crítica, ya que implica una falta de atención a casi una cuarta parte de las comunicaciones recibidas.

Ministerio de Igualdad y Equidad - Estado Comunicaciones

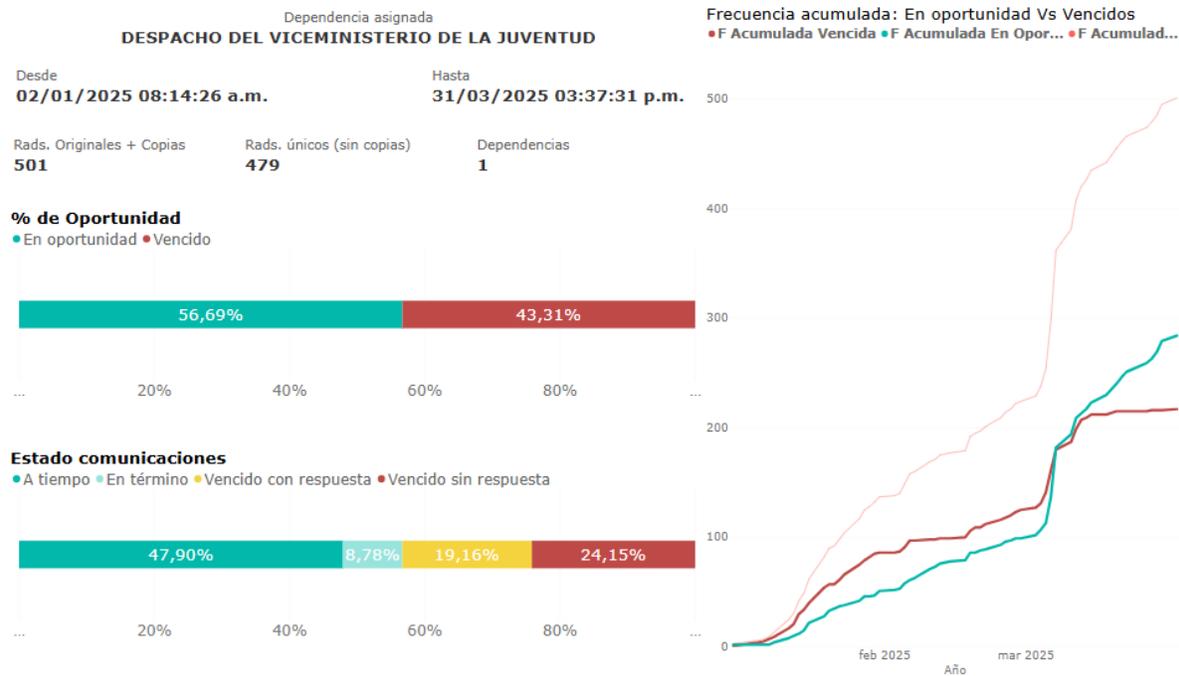


Ilustración 10 Comportamiento Viceministerio de la Juventud

La Ilustración 10 de frecuencia acumulada muestra un esfuerzo por contestar de manera oportuna. La pendiente de la línea verde aumenta dramáticamente a comienzos de marzo y la línea roja se mantiene horizontal, mostrando que en un corto periodo de tiempo se respondieron gran cantidad de comunicaciones a tiempo y se dejaron de generar radicados vencidos.

En conclusión, si bien se evidencia un esfuerzo por mantener una atención adecuada a las comunicaciones, los resultados muestran una gestión con

Ministerio de Igualdad y Equidad

Dirección: Carrera 8 No.7 - 26, Bogotá D.C., Colombia
 Conmutador: (+57) 601 562 9300 - 601 382 2800
 Línea Gratuita: (+57) 01 8000 913666



Igualdad

desempeño mixto. La proporción de comunicaciones vencidas, especialmente aquellas sin respuesta, señala la necesidad de implementar acciones correctivas. Asimismo, la tendencia negativa observada en el mes de febrero sugiere la conveniencia de investigar posibles causas como sobrecarga laboral, limitaciones de personal u otros factores internos que puedan estar afectando la eficiencia del despacho.

Acciones encaminadas al mejoramiento de la respuesta oportuna.

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 en cada piso, 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 Relacionamento con la Ciudadanía (ORC), la Subdirección Administrativa y Financiera, y la Oficina de Control Interno Disciplinario, orientada a mejorar el manejo documental y la comprensión de los plazos establecidos.

Adicionalmente, desde la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía 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.

fin del informe

Ministerio de Igualdad y Equidad

Dirección: Carrera 8 No.7 - 26, Bogotá D.C., Colombia

Conmutador: (+57) 601 562 9300 - 601 382 2800

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 913666