

INFORME DE ATENCIÓN EN CANALES TELEFÓNICO Y PRESENCIAL – ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN



Período de enero a marzo de 2026
Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía

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 ATENCIÓN EN CANALES TELEFÓNICO Y PRESENCIAL – ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN

INDICE DE FIGURAS	2
MARCO NORMATIVO	3
INTRODUCCIÓN	4
CAPITULO I - ATENCIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE LOS CANALES PRESENCIAL Y TELEFÓNICO.	5
Atenciones realizadas en el trimestre	6
Desagregado por meses	7
Clasificación por tipo de solicitudes	7
Clasificación por dependencia.....	9
CAPITULO II. PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN	10
Análisis de las respuestas frente a las variables de percepción	12
Conclusiones.....	17
Recomendaciones.....	18

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Cantidad y proporción de atenciones telefónicas y presenciales.....	6
Figura 2 Atenciones telefónicas y presenciales del tercer trimestre.....	7
Figura 3 Tipos de solicitudes.	8
Figura 4 Dependencias solicitadas.....	10
Figura 5 Cantidad de encuestas de percepción.	11
Figura 6 Calidad de la Información.....	12
Figura 7 Claridad de la Información.....	13
Figura 8 Calidad de la atención.....	15
Figura 9 Tiempo de espera en la atención.	16

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia, artículo 2. *"Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo"*.
- Constitución Política de Colombia, artículo 23. *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales"*.
- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes presentadas por la ciudadanía ante cualquier entidad del Estado.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1757 de 2015, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1952 de 2019, por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.
- Decreto 103 de 2015, por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1166 de 2016, por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.



INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 2281 de 2023, el Ministerio de Igualdad y Equidad es la entidad encargada de diseñar, formular, adoptar, dirigir, coordinar, articular, ejecutar, fortalecer y evaluar, las políticas, planes, programas, estrategias, proyectos y medidas para contribuir en la eliminación de las desigualdades económicas, políticas y sociales; impulsar el goce del derecho a la igualdad; el cumplimiento de los principios de no discriminación y no regresividad; la procura de los derechos de la población vulnerable y de grupos históricamente discriminados o marginados, incorporando y adoptando los enfoques de derechos, de género, diferencial, étnico-racial e interseccional.

Es importante precisar que, por mandato constitucional, y en cumplimiento a los fines del Estado, las personas en servicio público del Ministerio de Igualdad y Equidad tienen el deber de atender a las ciudadanías, orientando y gestionando soluciones efectivas, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la Entidad.

En el marco del artículo 16 del Decreto 1075 de 2023, las funciones que se relacionan directamente con la atención presencial y telefónica a la ciudadanía son aquellas orientadas a identificar mejoras y adecuaciones a los canales de atención, asegurando su disponibilidad, funcionalidad, usabilidad y accesibilidad, así como la evaluación de la gestión del servicio a la ciudadanía de conformidad con los objetivos, metas e indicadores establecidos. Estas disposiciones buscan garantizar que los puntos presenciales y las líneas telefónicas de contacto se mantengan en condiciones óptimas de operación y que su efectividad sea monitoreada de manera permanente, con el fin de ofrecer un servicio oportuno, accesible y de calidad a los ciudadanos.

Considerando lo anterior, y en el marco de las competencias de la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía, en el primer capítulo se presenta la gestión de las atenciones a la ciudadanía a través de los canales telefónico y presencial, responsabilidad que actualmente recae en la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía en coordinación con todas las demás dependencias del Ministerio.

En el segundo capítulo presenta la información sobre la percepción de las ciudadanías, en el período comprendido entre el 01 de enero al 31 de marzo del 2026, a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad para tal fin.

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



Igualdad

CAPITULO I - ATENCIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE LOS CANALES PRESENCIAL Y TELEFÓNICO.

El Ministerio cuenta con las primeras versiones de canales de atención presencial y telefónico, cuya administración y gestión se encuentra en cabeza de la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía.

Atención presencial

SuperCADE Suba
Avenida Calle 145 No. 103B - 90

SuperCADE Bosa
Avenida Calle 57 R Sur No. 72 D -12

SuperCADE 20 de julio
Carrera 5A # 30C - 20 SUR

Atención telefónica

601 6664543

018000121181

Lunes a viernes en horario de
8:00 a. m. a 4:00 p. m. Jornada
continua.



Página web

[Inicio - Ministerio
de Igualdad y
Equidad](#)



Atendiendo esta responsabilidad, desde la dependencia, se han creado herramientas para la consolidación y seguimiento de las atenciones realizadas a través de los canales:

1. Formato de registro de atenciones (Fuente principal de este informe).
2. Protocolo de atención a las ciudadanías:
 - Proceso de selección de enlaces
 - Lineamientos para el enfoque interseccional del servicio.

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



Igualdad

Atenciones realizadas en el trimestre

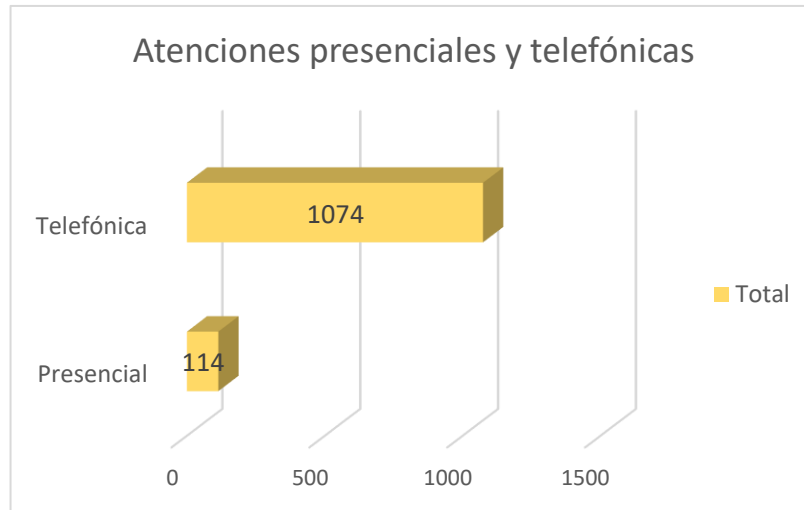


Figura 1 Cantidad y proporción de atenciones telefónicas y presenciales

En la Figura 1, "Cantidad y proporción de atenciones telefónicas y presenciales", se evidencia que se sigue conservando la constante observada a lo largo del año, relacionada con la preferencia de la ciudadanía en el uso del canal telefónico, el cual registra **1074** atenciones (**90.40%**). Por su parte, el canal presencial cuenta con **114** atenciones (**9.59%**). Teniendo un total de **1188** atenciones.

Este comportamiento sugiere una alta preferencia o dependencia por el canal telefónico, posiblemente asociada a su mayor accesibilidad, cobertura o eficiencia, mientras que la baja participación de la atención presencial podría responder a barreras de acceso físico o a una menor demanda de este canal. En términos de gestión, estos resultados orientan a priorizar el fortalecimiento del canal telefónico en capacidad y calidad del servicio, sin dejar de evaluar si la baja presencialidad corresponde a una tendencia esperada o a una necesidad de mejorar las condiciones de acceso para la ciudadanía.

Ahora bien, es importante tener en cuenta que, desde el mes de noviembre, se activaron tres puntos de atención presencial en la RedCADE de la ciudad de Bogotá; en este contexto, se prevé que durante el segundo trimestre se consolide un mayor posicionamiento del canal presencial, como resultado de su progresiva apropiación por parte de la ciudadanía y del fortalecimiento de la oferta de atención en estos espacios.

Así mismo se resalta que en este periodo se recibieron 75 atenciones desde las Direcciones Territoriales, lo que evidencia un incipiente número de atenciones presenciales fuera de la ciudad de Bogotá. No obstante, debe considerarse que el Ministerio sigue avanzando en la consolidación de las Direcciones Territoriales fortaleciendo su presencia.

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

Desagregado por meses



Figura 2 Atenciones telefónicas y presenciales del tercer trimestre.

Durante los meses de **enero, febrero y marzo de 2026**. La información evidencia una tendencia creciente en ambos canales de atención durante el primer trimestre del año, con un incremento sostenido más pronunciado en el canal telefónico, que pasa de 145 atenciones en enero a 331 en febrero y 598 en marzo, consolidándose como el principal medio de interacción con la ciudadanía. Por su parte, la atención presencial, aunque mantiene una participación menor, muestra también un crecimiento progresivo, pasando de 13 atenciones en enero a 14 en febrero y 87 en marzo, lo cual sugiere un impacto positivo derivado de la habilitación de los puntos en la RedCADE, y en el Territorio. En conjunto, estos resultados reflejan no solo la consolidación del canal telefónico, sino también un incipiente posicionamiento del canal presencial, cuya tendencia al alza podría fortalecerse en los próximos meses con una mayor apropiación por parte de la ciudadanía.

Así mismo, comparando con los informes previos se sigue conservando la tendencia por la favorabilidad del canal telefónico como el preferido por la ciudadanía para contactarse con el Ministerio. Este volumen refleja la preferencia de la ciudadanía por la accesibilidad tecnológica, impulsada posiblemente por jornadas de difusión o la practicidad del medio para consultas rápidas de información y orientación.

Clasificación por tipo de solicitudes



Igualdad

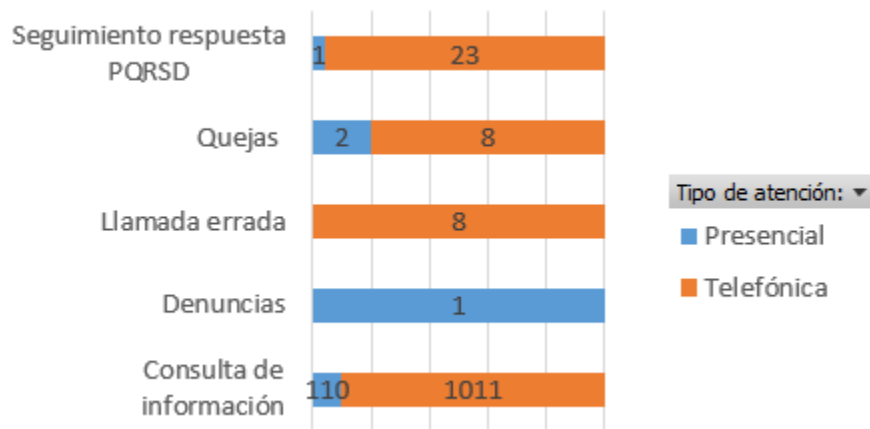


Figura 3 Tipos de solicitudes.

La Figura 3 muestra la distribución de las atenciones telefónicas y presenciales según el motivo de contacto, evidenciando la distribución de las atenciones por tipo de solicitud evidencia que las consultas de información concentran la mayor demanda, con una diferencia ampliamente significativa frente a las demás categorías, especialmente en el canal telefónico, donde se registran 1.011 atenciones, frente a 110 presenciales, lo que reafirma su papel como principal medio de orientación a la ciudadanía. En menor proporción se ubican las solicitudes de seguimiento a PQRS, las quejas y las llamadas erradas, estas últimas exclusivamente en el canal telefónico, mientras que las denuncias presentan una participación marginal y se registran únicamente en el canal presencial.

En conjunto, estos resultados reflejan que la interacción con la ciudadanía está orientada principalmente a la solicitud de información, y que el canal telefónico continúa siendo el medio predominante para este tipo de requerimientos, aunque el canal presencial comienza a evidenciar participación en tipologías específicas.

En cuanto a la tipología de consultas de información, se destaca una alta concentración en la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía (307) como Oficina líder de la atención a la ciudadanía y desde donde se brinda la atención general y de primer nivel a la ciudadanía (nivel de información general); por su parte el Viceministerio de la Juventud – Dirección de Jóvenes en Paz (567), tiene un total de 567 interacciones, lo que sugiere una fuerte centralización tanto en el canal de atención como en temas específicos de interés ciudadano. En menor proporción se ubican otras dependencias con participaciones dispersas, así como categorías como seguimiento a respuestas PQRS (24), quejas (10), llamadas erradas (8) y denuncias (1), las cuales reflejan una baja incidencia frente al 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



Igualdad

Clasificación por dependencia.

Dependencia solicitada en la atención	Total
Viceministerio de la Juventud-Dirección de Jóvenes en Paz	586
Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía	328
Dirección Territorial	60
Otro	49
Viceministerio para las Poblaciones y Territorios Excluidos y la Superación de la Pobreza	20
Viceministerio de las Mujeres-Dirección para las Madres Cabeza de Familia	19
Viceministerio de la Juventud	16
Viceministerio de las Mujeres	15
Viceministerio para las Poblaciones y Territorios Excluidos y la Superación de la Pobreza-Dirección para Personas Mayores	10
Viceministerio para las Poblaciones y Territorios Excluidos y la Superación de la Pobreza-Dirección de Cuidado	9
Subdirección Administrativa y Financiera	8
Dirección de Hambre Cero	7
Viceministerio de las Diversidades-Dirección para la Garantía de los Derechos de las Personas con Discapacidad	7
Oficina de Proyectos para la Igualdad y Equidad	7
Viceministerio de Pueblos Étnicos y Campesinos	6
Viceministerio de las Diversidades-Dirección para la Garantía de los Derechos de la Población LGBTIQ+	5
Subdirección de Talento Humano	4
SALVIA	3
Viceministerio de las Diversidades	3
Despacho del Ministro	3
Viceministerio de las Mujeres-Dirección para la Autonomía Económica de las Mujeres	3
Viceministerio de Pueblos Étnicos y Campesinos-Dirección para la Igualdad y la Equidad del Campesinado	2
Viceministerio para las Poblaciones y Territorios Excluidos y la Superación de la Pobreza-Dirección para la Población Migrante	2
Oficina de Tecnologías de la Información	2
Oficina Jurídica	2
Secretaría General	1
Oficina Asesora de Planeación	1
Viceministerio de la Juventud-Dirección para el Goce Efectivo de los Derechos y el Fomento de Oportunidades para la Juventud	1
Oficina Asesora de Comunicaciones	1
Oficina de Control Interno Disciplinario	1

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

Oficina de Saberes y Conocimientos Estratégicos	1
Viceministerio para las Poblaciones y Territorios Excluidos y la Superación de la Pobreza-Dirección para el Acceso Igualitario al Agua en Territorios Marginados y Excluidos	1
Subdirección de Contratación	1
Viceministerio para las Poblaciones y Territorios Excluidos y la Superación de la Pobreza-Dirección para la Superación de la Pobreza	1
Oficina de Alianzas Estratégicas y Cooperación Internacional	1
Viceministerio de las Mujeres-Dirección para las Mujeres en Actividades Sexuales Pagas	1
Viceministerio de las Mujeres-Dirección para la Prevención y Atención de las Violencias contra las Mujeres	1
Total general	1188

Figura 4 Dependencias solicitadas.

La distribución de las atenciones por dependencia solicitada evidencia una alta concentración en el Viceministerio de la Juventud – Dirección de Jóvenes en Paz (586) y en la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía (328), que en conjunto agrupan más del 75% del total de solicitudes, lo que confirma tanto la centralidad de esta dirección en la demanda ciudadana como el papel estratégico de la ORC como puerta de entrada institucional. En el caso de la Dirección de Jóvenes en Paz, resulta consistente que concentre el mayor volumen de comunicaciones, en tanto lidera el programa con mayor cobertura actualmente en ejecución en el Ministerio, cuya población beneficiaria se encuentra distribuida en múltiples municipios del país, lo que hace que el canal telefónico se configure como el medio más accesible para resolver consultas relacionadas con su implementación.

Por su parte, el alto número de solicitudes asociadas a la Oficina de Relacionamento con la Ciudadanía responde a su rol como primer respondiente frente a requerimientos de información general institucional. En un segundo nivel se ubican la Dirección Territorial (60) y la categoría “Otro” (49), que está relacionada cuando el tema objeto de la consulta no corresponde a la misionalidad del Ministerio; mientras que el resto de dependencias presentan participaciones significativamente menores y dispersas, lo que evidencia una demanda focalizada en temas específicos y plantea oportunidades para fortalecer la desconcentración de la información y la visibilidad de la oferta institucional en otras áreas.

CAPITULO II. PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN

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

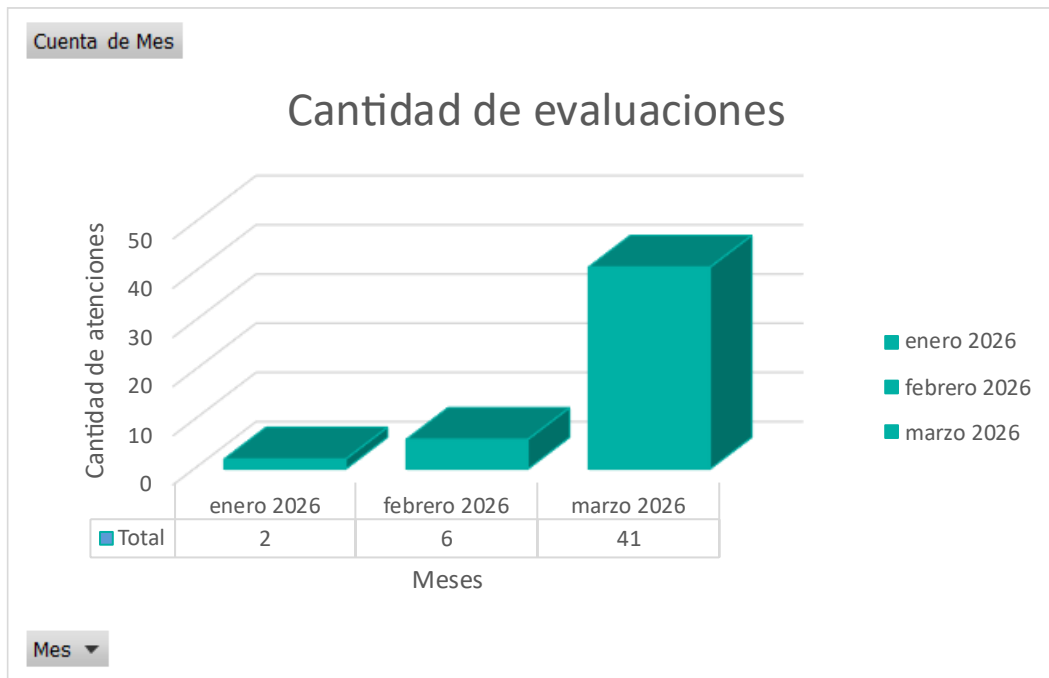


Figura 5 Cantidad de encuestas de percepción.

La gráfica evidencia que, durante el primer trimestre de 2026, la participación de la ciudadanía en las encuestas de evaluación de la experiencia fue baja, con un total de 49 registros, distribuidos en 2 en enero, 6 en febrero y 41 en marzo, mostrando un incremento hacia el final del periodo. No obstante, pese a este crecimiento, la tasa de respuesta continúa siendo limitada en relación con el volumen total de atenciones brindadas, lo que confirma que la baja participación es una tendencia persistente.

Esta situación resulta consistente con lo observado en el último trimestre de 2025, en el que se registraron 59 encuestas diligenciadas, evidenciando que no se han presentado variaciones significativas en el nivel de involucramiento de la ciudadanía en los procesos de evaluación del servicio. En este sentido, se identifica la necesidad de fortalecer las estrategias de promoción y sensibilización para incentivar una mayor participación, que permita contar con información más robusta para la mejora continua de la atención.

Es necesario tener en cuenta que muchas veces las personas se niegan a llenar este tipo de encuestas porque consideran que no obtienen un beneficio inmediato o por la carga emocional tras la atención. Si bien se ha implementado la estrategia de enviar la encuesta de forma posterior para que respondan con mayor calma, los resultados no muestran una colaboración de la ciudadanía.



Igualdad

Análisis de las respuestas frente a las variables de percepción

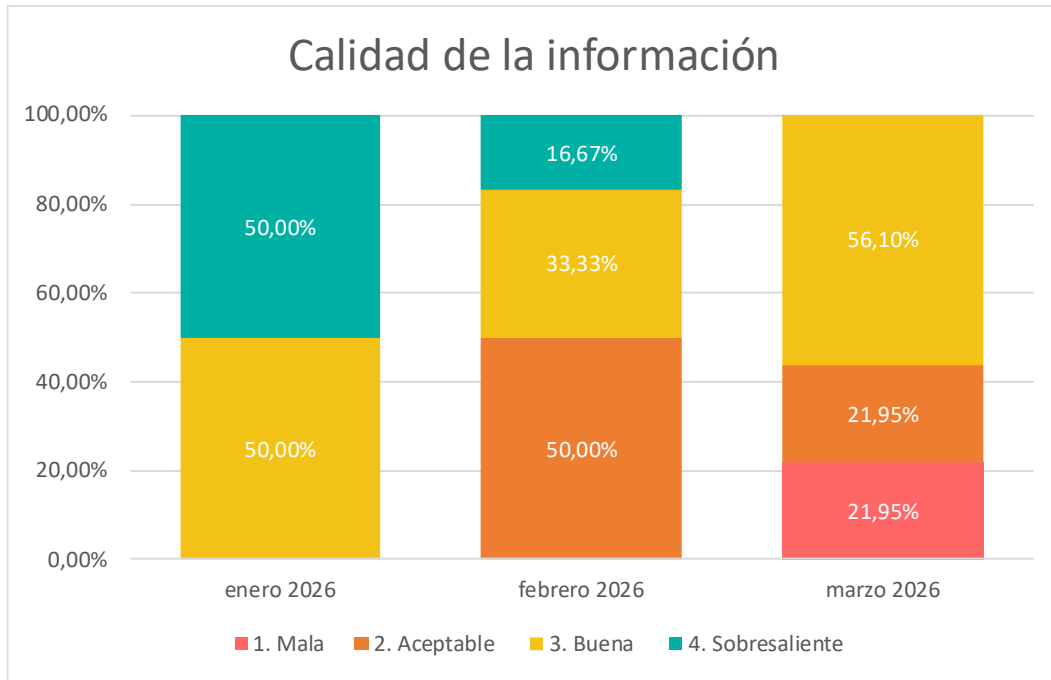


Figura 6 Calidad de la Información.

La **Figura 6** sobre la **calidad de la información** evidencia que, durante el primer trimestre de 2026, la percepción de la ciudadanía frente a la calidad de la información brindada evidenció un comportamiento mayoritariamente favorable, aunque con variaciones importantes a lo largo del periodo analizado. En términos generales, las valoraciones positivas predominaron, especialmente en las categorías “buena” y “sobresaliente”, lo que refleja un nivel adecuado de satisfacción ciudadana respecto a la información suministrada.

- ✚ En el mes de enero de 2026, la totalidad de las personas encuestadas calificó la calidad de la información en niveles altos, distribuyéndose equitativamente entre las categorías “buena” y “sobresaliente”. Este resultado pone de manifiesto un inicio de año con una percepción ampliamente positiva, sin registros de valoraciones intermedias o negativas, lo cual sugiere que los canales de atención respondieron de manera clara, oportuna y eficaz a las solicitudes ciudadanas durante este periodo.
- ✚ Para febrero de 2026, aunque se mantuvo la ausencia de calificaciones negativas, se observa un cambio en la composición de las percepciones. La categoría “aceptable” concentró el 50 % de las respuestas, mientras que las valoraciones “buena” y “sobresaliente” disminuyeron. Este comportamiento indica que, si bien la información continuó cumpliendo con lo esperado por la ciudadanía, se presentaron aspectos susceptibles de fortalecimiento,

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



Igualdad

posiblemente relacionados con la precisión, la suficiencia o la coherencia de los contenidos informativos entregados a través de los distintos canales.

- Por su parte, en marzo de 2026 se evidencia una mayor dispersión en las percepciones ciudadanas. Aunque la categoría "buena" se mantuvo como la más representativa, se registra por primera vez una proporción significativa de calificaciones en el nivel "mala", así como la ausencia total de la categoría "sobresaliente". Este resultado puede ser un reflejo de las dificultades asociadas a las respuestas relacionadas con el programa Jóvenes en Paz, pues desde el primer nivel de atención no se puede dar respuestas de fondo a las situaciones particulares de las personas beneficiarias que buscan una respuesta a su requerimiento especial.

En conclusión, los resultados del primer trimestre de 2026 muestran que la calidad de la información proporcionada por los canales de atención del Ministerio fue valorada de manera positiva en términos generales; no obstante, la tendencia observada hacia el cierre del trimestre evidencia retos importantes para mantener altos niveles de satisfacción. En este sentido, se hace necesario fortalecer las acciones orientadas a garantizar la claridad, consistencia y oportunidad de la información, con el propósito de mejorar la experiencia ciudadana y recuperar los niveles de percepción sobresaliente evidenciados al inicio del periodo.

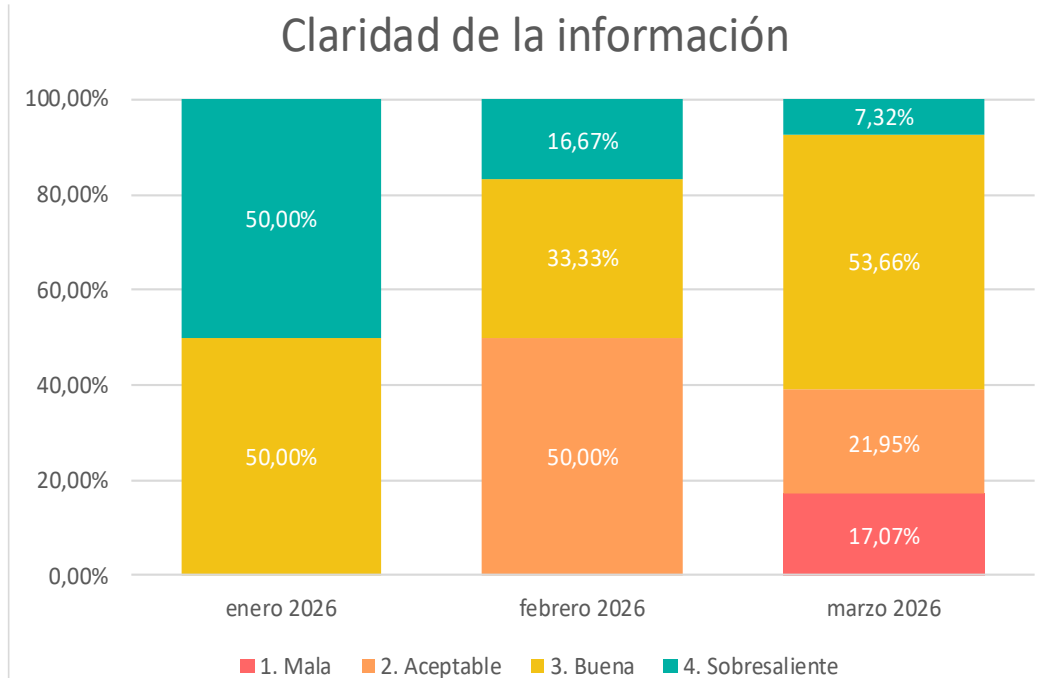


Figura 7 Claridad de la Información.

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



Igualdad

La **Figura 7**, referente a la **claridad de la información**, se identifica que, durante el primer trimestre de 2026, la percepción de la ciudadanía frente a la claridad de la información brindada a través de los canales de atención del Ministerio mostró una evolución variable, con predominio de valoraciones positivas, aunque con señales de alerta hacia el cierre del periodo. En términos generales, las categorías “buena” y “sobresaliente” concentraron una parte significativa de las respuestas, lo que indica que, para la mayoría de la ciudadanía, la información suministrada resulta comprensible; no obstante, se evidencian cambios relevantes en la distribución de las percepciones mes a mes.

- ✚ En enero de 2026, la totalidad de las respuestas se ubicó en los niveles más altos de valoración, distribuyéndose de manera equitativa entre las categorías “buena” y “sobresaliente”. Este resultado demuestra que, durante este mes, la información proporcionada por los canales de atención fue percibida como clara, comprensible y adecuada para atender las necesidades ciudadanas, sin presentarse calificaciones intermedias o negativas que evidenciaran dificultades en la comprensión de los mensajes institucionales.
- ✚ Para febrero de 2026, se observa un cambio significativo en la percepción ciudadana. La mitad de las respuestas se concentró en la categoría “aceptable”, mientras que las valoraciones “buena” y “sobresaliente” disminuyeron en comparación con el mes anterior. Si bien no se registraron calificaciones en el nivel “mala”, este comportamiento sugiere que, aunque la información continuó siendo comprensible, una parte importante de la ciudadanía percibió oportunidades de mejora en aspectos como la redacción, el orden de la información, el uso de lenguaje claro o la explicación de los procedimientos y requisitos.
- ✚ En marzo de 2026, la percepción frente a la claridad de la información presenta una mayor dispersión. La categoría “buena” se consolida como la de mayor participación; sin embargo, se destacan dos elementos relevantes: por una parte, la aparición de una proporción significativa de calificaciones en el nivel “mala” y, por otra, una reducción marcada de la categoría “sobresaliente”. Este escenario evidencia que una parte de la ciudadanía experimentó dificultades para comprender la información recibida, lo cual podría estar asociado a mensajes poco claros, información incompleta o falta de estandarización en la comunicación a través de los canales de atención.

En conclusión, los resultados del primer trimestre de 2026 reflejan que la claridad de la información brindada por los canales de atención del Ministerio fue valorada de manera positiva en términos generales, especialmente al inicio del periodo. No obstante, la tendencia observada hacia el mes de marzo pone de manifiesto la necesidad de fortalecer las estrategias de comunicación clara, simplificación del lenguaje institucional y estandarización de los mensajes, con el fin de reducir percepciones negativas, mejorar la comprensión ciudadana y fortalecer la experiencia de servicio.

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



Igualdad

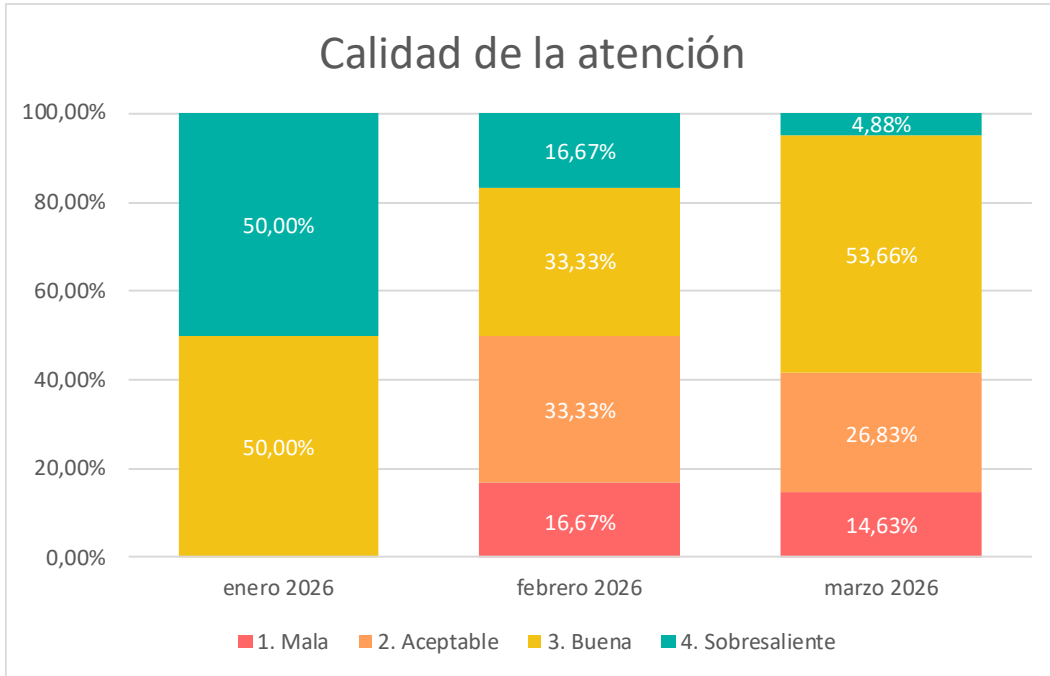


Figura 8 Calidad de la atención.

Ahora bien, en la variable calidad de la atención, durante el primer trimestre de 2026, la percepción de la ciudadanía frente a la calidad de la atención brindada a través de los canales de atención del Ministerio mostró un comportamiento mayoritariamente positivo, aunque con variaciones relevantes a lo largo del periodo analizado. En términos generales, las valoraciones “buena” y “sobresaliente” concentraron una proporción significativa de las respuestas; sin embargo, a partir del mes de febrero se evidencian percepciones intermedias y negativas que sugieren oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

- ✚ En enero de 2026, la totalidad de las personas encuestadas calificó la calidad de la atención en niveles altos, distribuyéndose de manera equitativa entre las categorías “buena” y “sobresaliente”. Este resultado refleja un inicio de trimestre con una percepción ampliamente favorable por parte de la ciudadanía, evidenciando una atención oportuna, respetuosa y acorde con las expectativas de quienes hicieron uso de los canales de atención institucionales, sin registrarse valoraciones aceptables ni negativas.
- ✚ Para febrero de 2026, se observa un cambio en la percepción ciudadana frente a la calidad de la atención. Aunque la categoría “buena” continúa teniendo un peso relevante, disminuyen las valoraciones en el nivel “sobresaliente” y aparecen, por primera vez en el trimestre, calificaciones en las categorías “aceptable” y “mala”. Este comportamiento indica que, si bien la atención continuó siendo satisfactoria para una parte importante de la ciudadanía, otra proporción experimentó situaciones que podrían estar relacionadas con tiempos

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



Igualdad

de respuesta, trato recibido o la efectividad en la resolución de sus solicitudes.

- En marzo de 2026, la categoría "buena" se consolida como la valoración predominante, superando el 50 % de las respuestas. No obstante, persisten las calificaciones en los niveles "aceptable" y "mala", y la categoría "sobresaliente" se reduce de manera significativa. Este escenario evidencia que, si bien la mayoría de la ciudadanía percibe la atención como adecuada, aún subsisten brechas en la excelencia del servicio, así como experiencias menos favorables que impactan la percepción global de la atención brindada por los canales del Ministerio.

En conclusión, los resultados del primer trimestre de 2026 muestran que la calidad de la atención fue valorada positivamente en términos generales, especialmente durante el mes de enero. Sin embargo, la evolución observada en febrero y marzo pone de manifiesto la necesidad de fortalecer las acciones orientadas a mejorar la consistencia y la excelencia en la atención ciudadana, especialmente en aspectos relacionados con la oportunidad y la efectividad del servicio, con el fin de reducir las percepciones negativas y avanzar hacia una experiencia de atención más satisfactoria y homogénea.

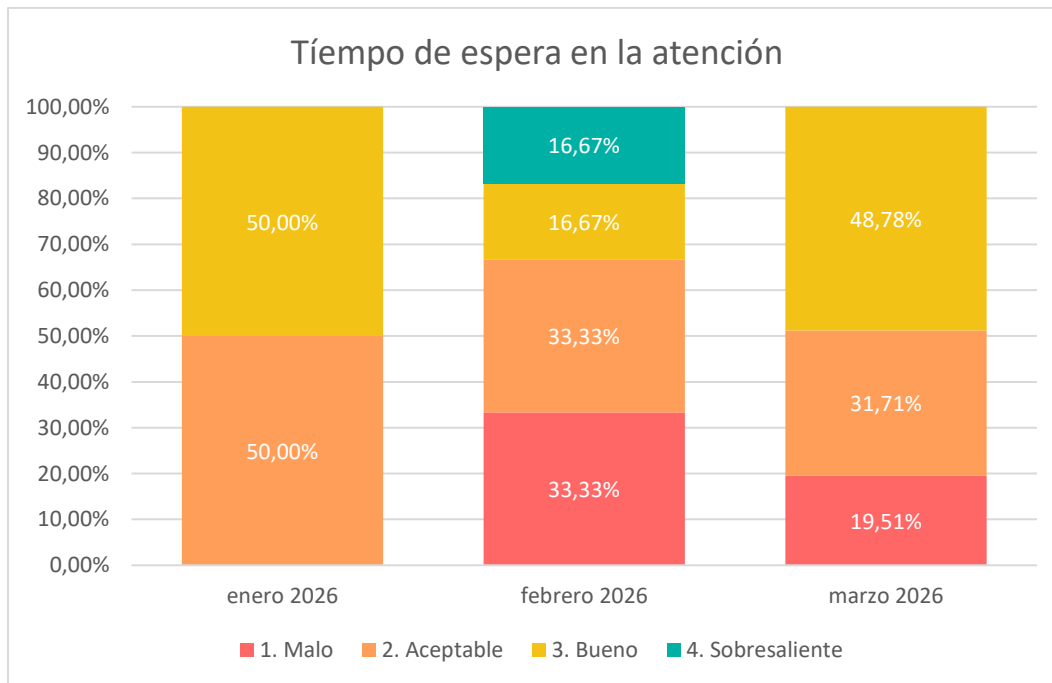


Figura 9 Tiempo de espera en la atención.

Ahora bien, la **figura 9** evidencia que, para el primer trimestre de 2026, la percepción de la ciudadanía frente al tiempo de espera en la atención tuvo variaciones importantes a lo largo del periodo analizado.

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



Igualdad

- ✚ En enero, las valoraciones se concentraron en las categorías “aceptable” y “bueno”, en partes iguales, lo que indica que el tiempo de espera fue percibido como adecuado por la totalidad de las personas encuestadas, sin registros de calificaciones negativas ni sobresalientes.
- ✚ En febrero, se observa un deterioro en la percepción del tiempo de espera, reflejado en la aparición de valoraciones en el nivel “malo”, así como una disminución de la categoría “bueno”. No obstante, se registra una proporción de percepciones “sobresaliente”, lo que sugiere experiencias mixtas entre la ciudadanía, posiblemente asociadas a diferencias en los canales de atención o en la demanda del servicio durante este mes.
- ✚ Para marzo, la percepción mejora parcialmente, dado que la categoría “bueno” vuelve a consolidarse como la de mayor participación; sin embargo, persisten valoraciones “aceptables” y “malas”, sin alcanzarse niveles significativos de percepción sobresaliente.

En términos generales, los resultados indican que el tiempo de espera es considerado adecuado por la mayoría de la ciudadanía, aunque continúan presentándose oportunidades de mejora orientadas a reducir las percepciones negativas y a fortalecer la oportunidad en la atención brindada.

Conclusiones

- ✓ **Alta valoración general de los canales de atención por parte de la ciudadanía**
Durante el primer trimestre de 2026, los canales de atención del Ministerio registraron una percepción mayoritariamente positiva por parte de la ciudadanía. Las variables evaluadas evidencian que la calidad de la información, su claridad y la calidad de la atención fueron calificadas principalmente en los niveles “bueno” y “sobresaliente”, lo que refleja un desempeño adecuado de los equipos de atención y un cumplimiento satisfactorio de las expectativas ciudadanas.
- ✓ **Consolidación del canal telefónico como principal medio de contacto efectivo**
El canal telefónico se mantiene como el medio preferido por la ciudadanía, concentrando la mayor parte de las atenciones y evidenciando altos niveles de percepción positiva, especialmente en términos de calidad de la atención y tiempo de respuesta. Esto confirma su importancia estratégica como canal accesible, oportuno y eficaz para la orientación y resolución de consultas ciudadanas a nivel nacional.
- ✓ **Capacidad institucional para atender un incremento sostenido en la demanda**
El aumento significativo de las atenciones durante el trimestre, particularmente en el mes de marzo, demuestra la capacidad operativa del Ministerio para

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



Igualdad

responder a un mayor volumen de solicitudes sin afectar de manera crítica la percepción ciudadana. A pesar del crecimiento de la demanda, los resultados de percepción reflejan que los canales de atención continúan ofreciendo un servicio adecuado y valorado positivamente.

Recomendaciones

- ✓ **Mantener y reforzar las buenas prácticas en la atención ciudadana**
Continuar aplicando los lineamientos, protocolos y herramientas actualmente implementados en los canales telefónico y presencial, dado que estos han demostrado ser efectivos para garantizar una atención bien valorada. Esta acción no requiere ajustes estructurales, sino la consolidación de prácticas ya existentes.
- ✓ **Fortalecer la homogeneidad de la información mediante insumos claros y actualizados**
Elaborar y socializar fichas breves de información clave sobre los temas de mayor demanda ciudadana, especialmente en programas de alto impacto como Jóvenes en Paz. Esta acción permitiría mejorar la consistencia en las respuestas y facilitar la labor de los equipos de atención sin implicar desarrollos complejos.
- ✓ **Promover pequeñas acciones para mejorar la experiencia del tiempo de espera**
Implementar mensajes preventivos y de orientación durante la atención telefónica y presencial, informando de manera sencilla sobre tiempos estimados de atención o pasos a seguir. Estas acciones de comunicación pueden contribuir a reducir la percepción negativa del tiempo de espera y mejorar la experiencia ciudadana con un bajo esfuerzo operativo.

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