

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



Período de abril a junio 18 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.	6
Atenciones realizadas en el trimestre	7
Desagregado por meses	8
Clasificación por tipo de solicitudes	9
Clasificación por dependencia.....	10
CAPITULO II. PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN	11
Análisis de las respuestas frente a las variables de percepción	12
Conclusiones.....	19
Recomendaciones.....	20

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Cantidad y proporción de atenciones telefónicas y presenciales.....	7
Figura 2 Atenciones telefónicas y presenciales del tercer trimestre.....	8
Figura 3 Tipos de solicitudes.	9
Figura 4 Dependencias solicitadas.....	10
Figura 5 Cantidad de encuestas de percepción.	11
Figura 6 Calidad de la Información.....	13
Figura 7 Claridad de la Información.....	14
Figura 8 Calidad de la atención.....	16
Figura 9 Tiempo de espera en la atención.	18

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.

Ahora bien, es necesario precisar que el Gobierno Nacional expidió la Directiva Presidencial 05 del 4 de junio de 2026 con el propósito de realizar una transición institucional ordenada y efectiva, que permita, entre otros, la garantía de derechos de las poblaciones históricamente discriminadas o excluidas objeto de atención de esta cartera ministerial, dado el cese de operaciones del Ministerio de Igualdad y Equidad como consecuencia del fallo de la Corte Constitucional mediante la Sentencia C-161 de 2024.

Por otra parte, mediante Concepto 197511 de 2022 del Departamento Administrativo de la Función Pública, relativo al trámite de las peticiones de la extinta Comisión de la Verdad, el cual puede servir como un marco de referencia para el proceso de liquidación del Ministerio de Igualdad y Equidad, se señaló que los canales de atención de PQRSD deben estar habilitados hasta la existencia de la entidad, no obstante, las peticiones deberán ser gestionadas dentro de las fechas que se otorguen por la entidad para efectos de que no queden sin trámite con ocasión de la finalización de su operación. En consecuencia, el Ministerio expidió la Circular 2026-00048 que dispone la recepción de

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

peticiones hasta el 15 de junio de 2026, con la finalidad de tener el tiempo prudencial para proporcionar una respuesta clara y de fondo, a la fecha del cierre administrativo de la entidad. No obstante, los canales de atención a la ciudadanía estarán habilitados hasta el 19 de junio de 2026. Dicho lo anterior, y teniendo en cuenta el cierre administrativo de la Entidad, se emite este informe con corte 18 de junio de 2026.

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

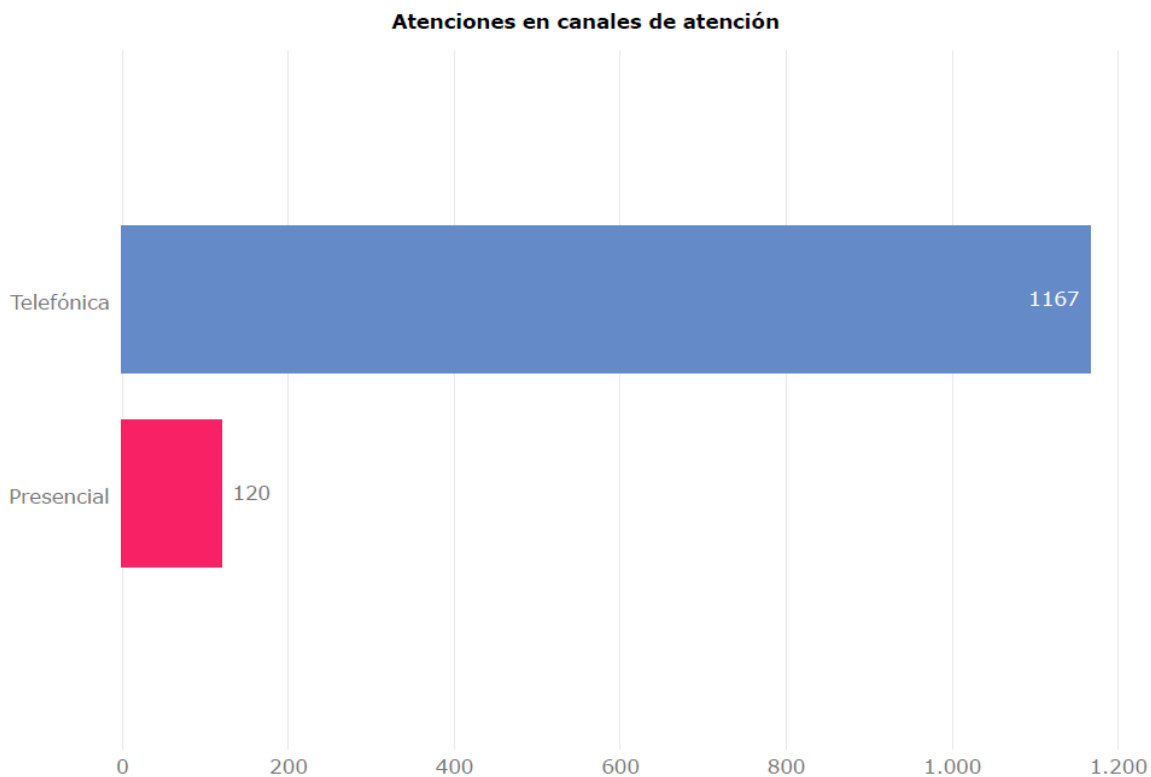


Figura 1 Cantidad y proporción de atenciones telefónicas y presenciales

En la Figura 1, "Cantidad y proporción de atenciones telefónicas y presenciales", se evidencia la continuidad de la tendencia observada durante el año, relacionada con la preferencia de la ciudadanía por el canal telefónico. Este canal registró 1.167 atenciones, correspondientes al 90,68% del total. Por su parte, el canal presencial reportó 120 atenciones, equivalentes al 9,32%.

En total, durante el período analizado se realizaron 1.287 atenciones, manteniéndose una marcada predominancia del canal telefónico como principal medio de interacción de la ciudadanía con la entidad.

Los resultados del segundo trimestre evidencian que el canal telefónico continúa siendo el principal medio de interacción de la ciudadanía con el Ministerio, concentrando más del 90 % de las atenciones registradas. Este comportamiento refleja una preferencia sostenida por mecanismos de atención remota, posiblemente asociada a su facilidad de acceso, oportunidad de respuesta y cobertura.

Por su parte, el canal presencial registra una participación significativamente menor; sin embargo, mantiene su importancia como alternativa para aquellas ciudadanías que requieren acompañamiento directo o presentan necesidades específicas de atención. En este sentido, la operación de los puntos de atención presencial en la RedCADE de Bogotá

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

continúa contribuyendo a la consolidación de este canal y al fortalecimiento de la presencia institucional en espacios de atención a la ciudadanía.

Desagregado por meses

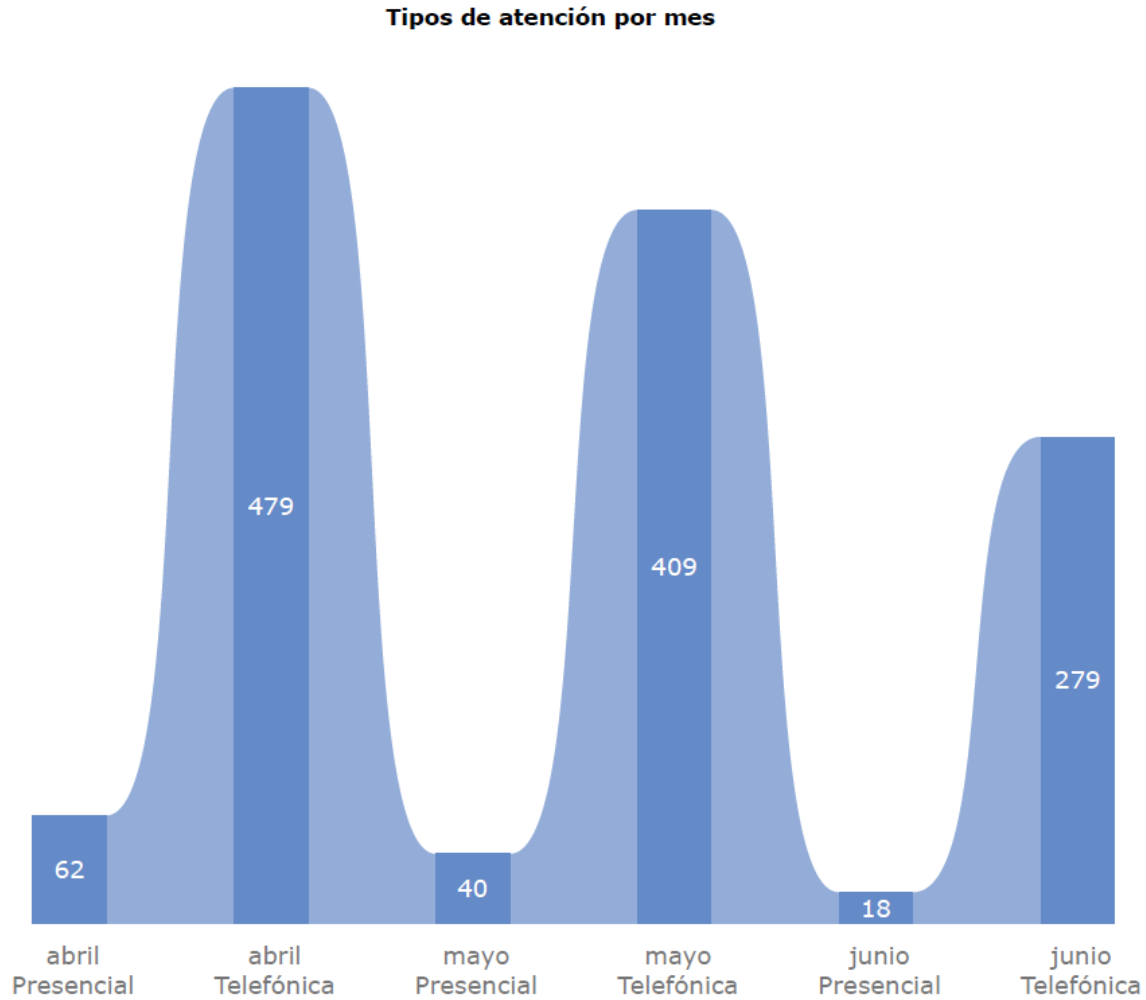


Figura 2 Atenciones telefónicas y presenciales del tercer trimestre.

Esta gráfica detalla el volumen de servicios brindados durante los meses de abril, mayo y junio, clasificándolos según la modalidad de atención en presencial o telefónica.

Al observar el comportamiento general, destaca de manera inmediata una fuerte preferencia por la atención telefónica sobre la presencial en todo el periodo, registrando cifras significativamente más altas en cada uno de los meses. Asimismo, se evidencia una tendencia clara y constante a la baja en la actividad total a medida que avanza el trimestre.

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 el desglose mensual, abril se consolida como el periodo con mayor movimiento, alcanzando el pico más alto del gráfico con 479 asistencias telefónicas, frente a 62 de carácter presencial. Durante el mes de mayo se aprecia un descenso moderado en ambas modalidades, registrando 409 contactos telefónicos y 40 citas presenciales. Finalmente, junio cierra como el mes con menor demanda general, donde las llamadas telefónicas caen a 279 y las atenciones presenciales tocan su punto más bajo con apenas 18 casos.

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

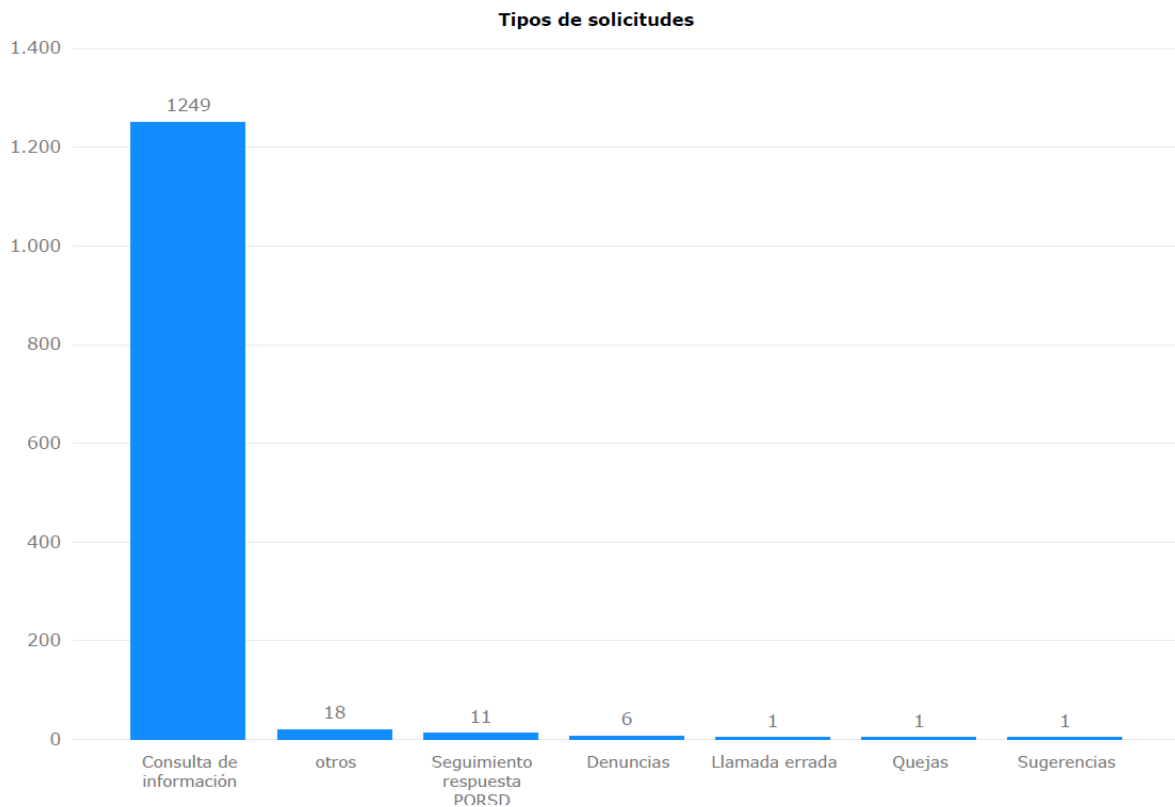


Figura 3 Tipos de solicitudes.

La gráfica muestra la clasificación por tipo de solicitudes, evidenciando de manera contundente que la categoría de "Consulta de información" concentra la casi totalidad de la demanda ciudadana con un registro de 1.249 solicitudes. Este volumen representa una diferencia abrumadoramente significativa frente a todas las demás categorías, las cuales presentan una participación apenas marginal en el total de las interacciones.

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 una escala drásticamente menor se ubican las solicitudes agrupadas bajo la etiqueta de "otros" con 18 casos, seguidas por el "Seguimiento respuesta PQRSD" con 11 requerimientos. El resto de las tipologías muestran registros mínimos y casi simbólicos, donde las "Denuncias" acumulan 6 casos, mientras que las categorías de "Llamada errada", "Quejas" y "Sugerencias" reportan únicamente 1 solicitud cada una.

En conjunto, estos resultados reflejan de forma inequívoca que la interacción de la ciudadanía con la entidad está volcada casi exclusivamente hacia la búsqueda y solicitud de información general. Las solicitudes de carácter transaccional, de control ciudadano o de inconformidad, como las quejas y denuncias, tienen un impacto estadísticamente irrelevante en el volumen diario de operaciones mostrado en este reporte.

Clasificación por dependencia.

Dependencia_	Total
Despacho del Ministro	1
Oficina de Tecnologías de la Información	1
Subdirección de Contratación	1
Viceministerio de las Mujeres-Dirección para las Mujeres en Actividades Sexuales Pagas	1
Viceministerio de Pueblos Étnicos y Campesinos	1
Viceministerio de Pueblos Étnicos y Campesinos-Dirección para la Igualdad y la Equidad de Pueblos Indígenas	1
Viceministerio de Pueblos Étnicos y Campesinos-Dirección para la Igualdad y la Equidad del Campesinado	1
Viceministerio para las Poblaciones y Territorios Excluidos y la Superación de la Pobreza-Dirección de Cuidado	1
Viceministerio para las Poblaciones y Territorios Excluidos y la Superación de la Pobreza-Dirección para la Superación de la Pobreza	1
Viceministerio para las Poblaciones y Territorios Excluidos y la Superación de la Pobreza-Dirección para Personas en Situación de Calle	1
Fondo para el Desarrollo del Plan Todos Somos PAZcífico	2
Oficina Asesora de Comunicaciones	2
Oficina Asesora de Planeación	2
Oficina de Proyectos para la Igualdad y Equidad	2
Subdirección Administrativa y Financiera	2
Subdirección de Talento Humano	2
Viceministerio de las Diversidades-Dirección para la Garantía de los Derechos de la Población LGBTIQ+	2
Viceministerio de las Diversidades	3
Viceministerio de Pueblos Étnicos y Campesinos-Dirección para la Igualdad y la Equidad de Comunidades Negras, Afrodescendientes, Raizales y Palenqueras	3
Viceministerio para las Poblaciones y Territorios Excluidos y la Superación de la Pobreza	3
Viceministerio para las Poblaciones y Territorios Excluidos y la Superación de la Pobreza-Dirección para Personas Mayores	3
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	4
Viceministerio de la Juventud-Dirección para el Goce Efectivo de los Derechos y el Fomento de Oportunidades para la Juventud	5
Viceministerio para las Poblaciones y Territorios Excluidos y la Superación de la Pobreza-Dirección para la Población Migrante	5
Viceministerio de las Mujeres-Dirección para la Autonomía Económica de las Mujeres	7
Viceministerio de las Mujeres-Dirección para las Madres Cabeza de Familia	13
Viceministerio de la Juventud	14
Viceministerio de las Diversidades-Dirección para la Garantía de los Derechos de las Personas con Discapacidad	14
Dirección de Hambre Cero	15
Otro	15
SALVIA	22
Viceministerio de las Mujeres	24
Dirección Territorial	60
Total	1287

Figura 4 Dependencias solicitadas.

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 distribución de las atenciones por dependencia solicitada evidencia una altísima concentración en la **Dirección Territorial** (60) y en el **Viceministerio de las Mujeres** (24), seguidos muy de cerca por la estrategia o canal **SALVIA** (22), las cuales lideran el volumen de requerimientos visibles en este reporte. Esta tendencia confirma la relevancia estratégica de la Dirección Territorial como el eje articulador de la gestión en las distintas regiones del país, facilitando el acceso directo de los ciudadanos a la oferta institucional desde sus propios territorios. Asimismo, la alta demanda dirigida al Viceministerio de las Mujeres y a la línea SALVIA resulta plenamente consistente, dado que responden a los componentes misionales con mayor visibilidad y cobertura en la ejecución de políticas de género y atención prioritaria a poblaciones vulnerables, lo que convierte a estos canales en el primer punto de contacto para resolver consultas sobre sus programas y rutas de protección.

Por su parte, en un segundo nivel de atención se ubican la **Dirección de Hambre Cero** (15) y la categoría **"Otro"** (15), esta última relacionada generalmente con consultas que no se alinean directamente con las funciones principales de la entidad. Inmediatamente después se sitúan el **Viceministerio de la Juventud** (14) y el **Viceministerio de las Diversidades** – Dirección para la Garantía de los Derechos de las Personas con Discapacidad (14), junto con la Dirección para las Madres Cabeza de Familia (13).

Finalmente, el resto de las oficinas y direcciones técnicas presentan participaciones marginales, dispersas y con registros mínimos de entre 1 y 5 solicitudes. Esta distribución asimétrica evidencia una demanda fuertemente focalizada en áreas de impacto social directo y territorial, planteando al mismo tiempo la necesidad de fortalecer los mecanismos de comunicación institucional para visibilizar la oferta y las funciones del resto de las dependencias que actualmente registran un bajo volumen de interacción.

CAPITULO II. PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN

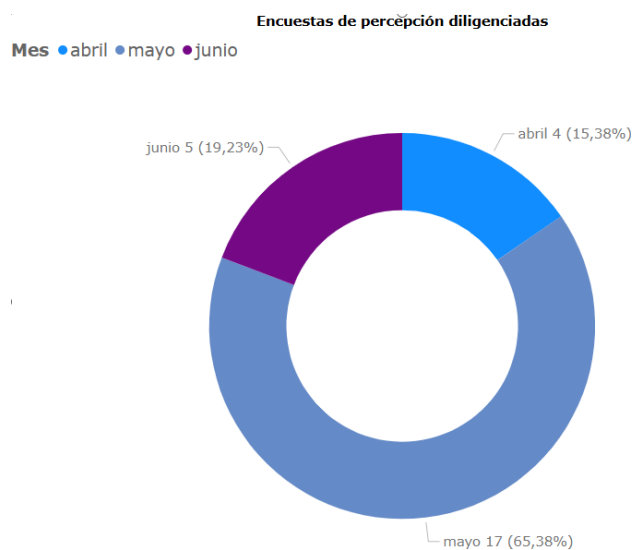


Figura 5 Cantidad de encuestas de percepción.

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 distribución de las encuestas de percepción diligenciadas evidencia que la participación de la ciudadanía en la evaluación de la experiencia fue notablemente baja, con un consolidado de apenas 26 registros válidos durante todo el periodo analizado. Al revisar el comportamiento mensual, se observa que el mes de mayo concentra de manera contundente la mayor participación con 17 encuestas, lo que representa el 65,38% del total de la muestra. Por su parte, los extremos del trimestre reflejan un involucramiento drásticamente inferior, situando a junio en un segundo nivel con 5 registros (19,23%) y a abril como el mes con menor actividad, reportando únicamente 4 encuestas (15,38%).

Pese a la concentración de respuestas detectada en mayo, la tasa global de participación continúa siendo sumamente limitada en relación con el volumen histórico de atenciones que suele gestionar la entidad en estos mismos meses. Ésta marcada apatía por parte de los usuarios confirma que la baja respuesta es una tendencia persistente y estructural dentro de los procesos de evaluación del servicio. El estancamiento en las cifras e incluso la caída observada hacia el mes de junio demuestran que no se han consolidado variaciones significativas que apunten a un mayor involucramiento ciudadano, lo que reafirma la necesidad urgente de rediseñar las estrategias de promoción y los canales de captura de datos para incentivar una retroalimentación más robusta.

Este fenómeno resulta consistente con dinámicas de atención al ciudadano donde las personas omiten el diligenciamiento de los formularios de percepción debido a la falta de un beneficio inmediato, al desinterés generalizado o al agotamiento de tiempo tras culminar su trámite. Si bien institucionalmente se han diversificado los momentos o métodos para capturar la opinión ciudadana buscando que respondan con mayor tranquilidad, las cifras actuales siguen sin reflejar una colaboración masiva. Esta realidad plantea la oportunidad de explorar alternativas tecnológicas más ágiles y directas, o dinámicas de sensibilización que dejen en claro al usuario el impacto real que tiene su opinión en la mejora continua del servicio.

Análisis de las respuestas frente a las variables de percepción

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



Calidad de la información

Califique la calidad de la información ● 1. Mala ● 2. Aceptable ● 3. Buena ● 4. Sobresaliente

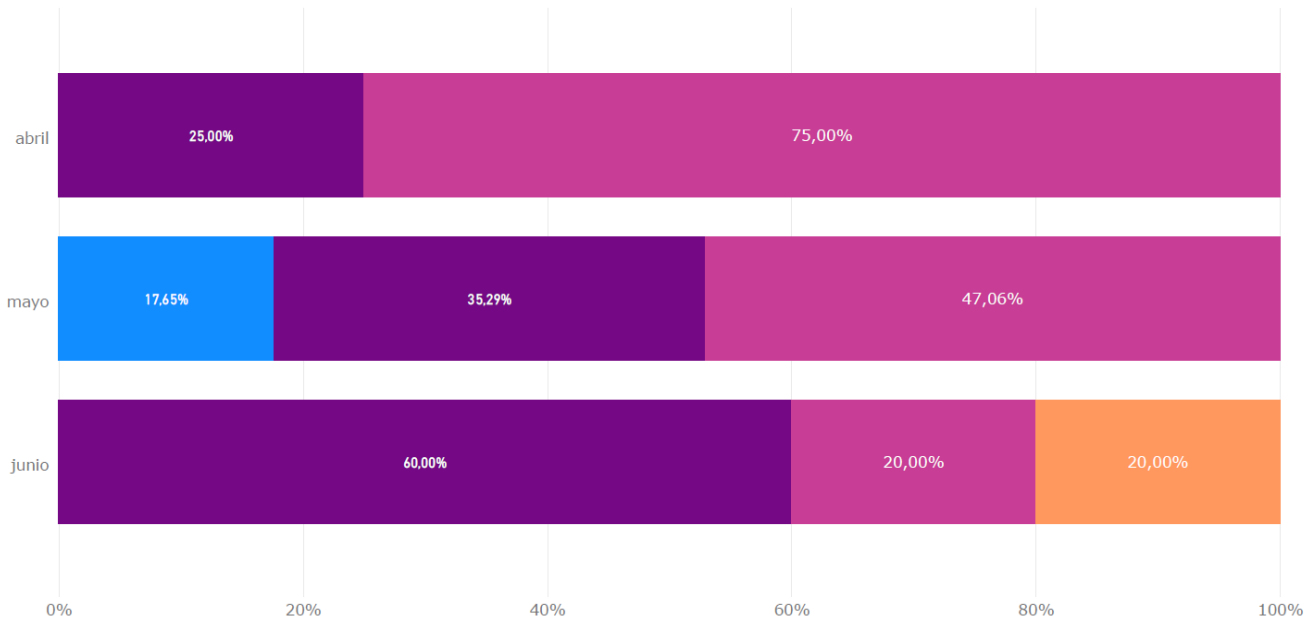


Figura 6 Calidad de la Información.

La gráfica sobre la calidad de la información evidencia que, durante el trimestre comprendido entre abril y junio, la percepción de la ciudadanía frente a la claridad y suficiencia de los datos suministrados mostró un comportamiento altamente variable, transitando por importantes reconfiguraciones en la satisfacción de los usuarios a lo largo del periodo analizado.

- ✓ En el mes de abril, la percepción se consolidó como mayoritariamente favorable y libre de calificaciones negativas. Las respuestas se distribuyeron de manera exclusiva en los niveles óptimos de la escala, donde la categoría "buena" concentró un contundente 75,00% de las opiniones, mientras que el 25,00% restante se ubicó en el nivel "aceptable". Este resultado inicial sugiere un desempeño eficaz de los canales de atención, los cuales lograron resolver las solicitudes de orientación ciudadana con un alto grado de claridad y precisión.
- ✓ Para el mes de mayo, se observa una notable dispersión en las percepciones y un deterioro en la valoración del servicio. Aunque la categoría "buena" se mantuvo como la más representativa con un 47,06%, la calificación "aceptable" ascendió al 35,29% y, de manera crítica, irrumpió por primera vez una proporción significativa de respuestas en el nivel "mala", alcanzando el 17,65%. Este quiebre en la tendencia positiva puede reflejar coyunturas institucionales específicas o limitaciones en el primer nivel de atención para ofrecer respuestas de fondo ante consultas complejas

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

o trámites críticos del periodo.

- ✓ Por su parte, en junio se evidencia un panorama completamente distinto. Si bien se logró mitigar la insatisfacción severa al desaparecer por completo la calificación "mala", y se registró por primera vez la categoría "sobresaliente" con un 20,00%, la percepción general se desplazó hacia una zona de conformidad básica. La categoría "aceptable" se disparó drásticamente hasta concentrar el 60,00% de las respuestas, dejando a la valoración "buena" con apenas un 20,00%. Este comportamiento revela que, aunque la información cumplió con los requerimientos mínimos esperados, persisten retos estructurales para elevar la calidad del servicio hacia niveles de excelencia.

En conclusión, los resultados del trimestre reflejan que la calidad de la información proporcionada por la entidad se mantiene en rangos aceptables, pero con una marcada inestabilidad mensual que impide consolidar una experiencia ciudadana sobresaliente de forma continua. La transición de un mes de abril robusto hacia un cierre en junio dominado por la tibieza de la calificación "aceptable" plantea la necesidad de estandarizar las líneas de respuesta, actualizar los contenidos informativos y capacitar al personal de cara a las demandas específicas de la ciudadanía.

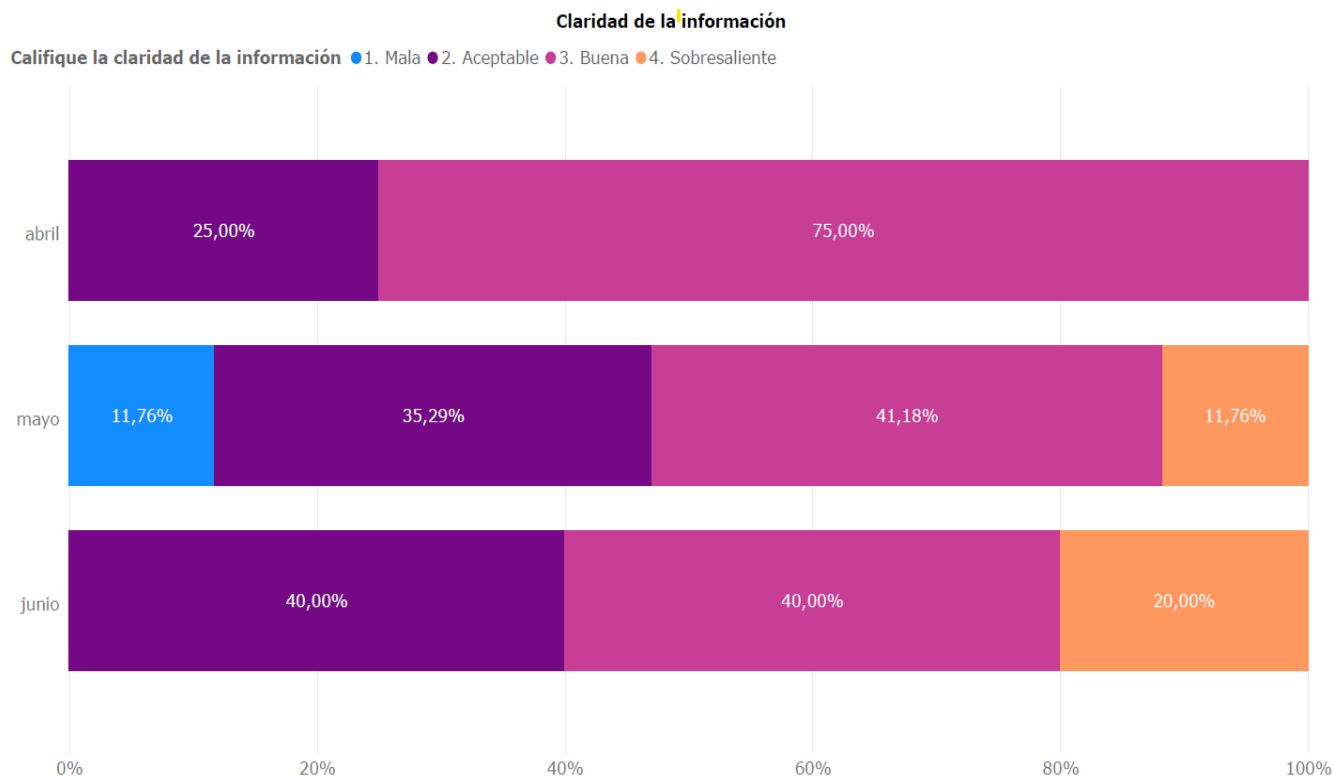


Figura 7 Claridad de la Información.

La Figura 7, referente a la claridad de la información, identifica que, durante el trimestre

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

comprendido entre abril y junio, la percepción de la ciudadanía frente a la claridad de la información brindada a través de los canales de atención de la entidad mostró una evolución variable, con predominio de valoraciones positivas, aunque con dinámicas de dispersión que alteraron la consistencia del servicio hacia el cierre del periodo.

En el mes de abril, la totalidad de las respuestas se ubicó en los niveles intermedios y altos de valoración, distribuyéndose de manera exclusiva entre un contundente 75,00% para la categoría "buena" y un 25,00% para la categoría "aceptable". Este resultado inicial demuestra que la información proporcionada por los canales de atención fue percibida como clara y comprensible, sin presentarse calificaciones negativas que evidenciaran dificultades en la asimilación de los mensajes institucionales o en la orientación brindada.

Para el mes de mayo, se observa un cambio significativo y una mayor fragmentación en la percepción ciudadana, destacando la presencia de todas las opciones de la escala. Por un lado, las valoraciones óptimas sumaron una participación importante, con el 41,18% en la categoría "buena" y la irrupción de un 11,76% en el nivel "sobresaliente". No obstante, la categoría "aceptable" absorbió el 35,29% de las opiniones y, de manera preocupante, se registró un 11,76% de calificaciones en el nivel "mala". Este comportamiento sugiere que, si bien una fracción de los usuarios percibió excelencia, otra parte experimentó barreras críticas de comprensión, posiblemente ligadas al uso de tecnicismos o a explicaciones confusas sobre los procedimientos.

En el mes de junio, la percepción frente a la claridad de la información se estabilizó en rangos positivos y eliminó por completo la insatisfacción extrema de la categoría "mala". Las valoraciones se polarizaron equitativamente, donde las categorías "aceptable" y "buena" obtuvieron un idéntico 40,00% cada una, mientras que la calificación "sobresaliente" escaló de forma favorable hasta alcanzar el 20,00%. Este escenario evidencia que, aunque persisten amplias oportunidades de mejora para estandarizar el lenguaje institucional en el rango aceptable, se consolidó una tendencia de recuperación en la comprensión de los mensajes entregados.

En conclusión, los resultados del trimestre reflejan que la claridad de la información brindada por los canales de atención fue valorada de manera positiva en términos generales. Sin embargo, las oscilaciones mensuales ponen de manifiesto la necesidad de fortalecer las estrategias de comunicación clara, simplificación del lenguaje y actualización de guiones de servicio, con el fin de mitigar la dispersión de las opiniones, homogeneizar la experiencia ciudadana y asegurar que las respuestas sean unívocas y de fácil comprensión para todos los usuarios.

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



Calidad de la atención

Califique la calidad de la atención ● 1. Mala ● 2. Aceptable ● 3. Buena ● 4. Sobresaliente

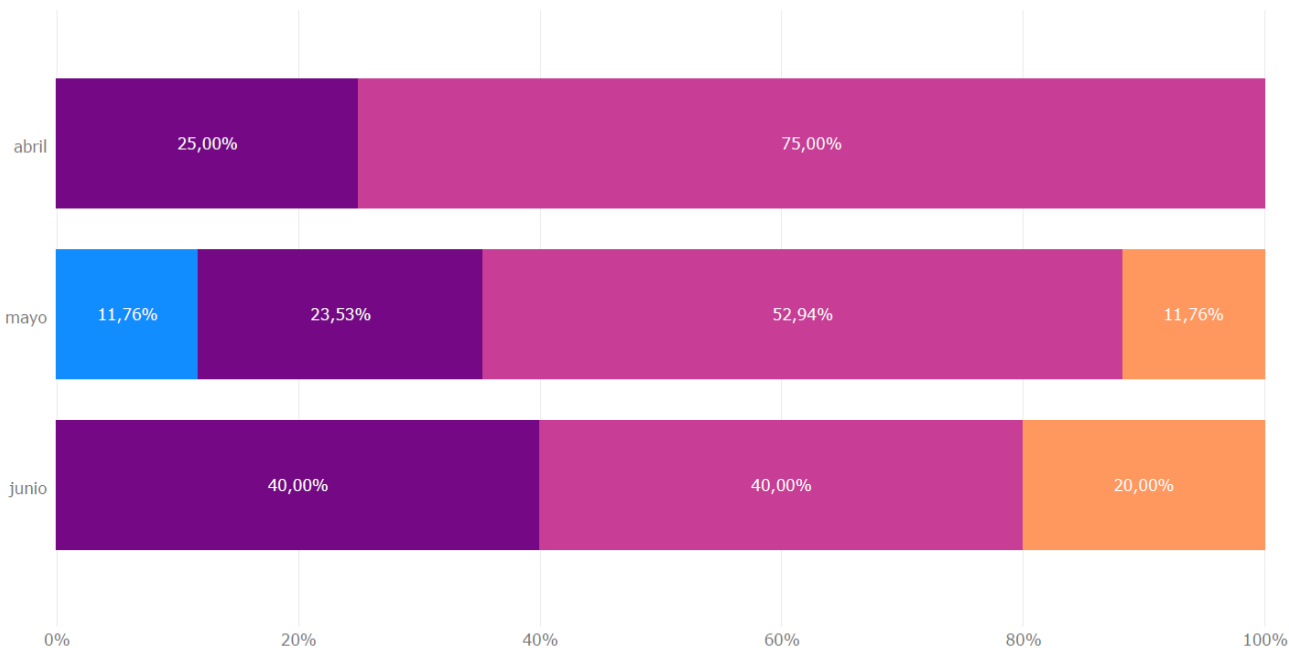


Figura 8 Calidad de la atención.

La variable sobre la calidad de la atención identifica que, durante el trimestre comprendido entre abril y junio, la percepción de la ciudadanía frente al servicio brindado a través de los canales de atención mostró un comportamiento mayoritariamente positivo, aunque con variaciones y reconfiguraciones relevantes a lo largo del periodo analizado. En términos generales, las valoraciones "buena" y "sobresaliente" concentraron una proporción significativa de las respuestas; sin embargo, la presencia de calificaciones intermedias y la irrupción de insatisfacción en el mes intermedio sugieren retos para mantener la homogeneidad en la prestación del servicio.

En el mes de abril, la totalidad de las personas encuestadas calificó la calidad de la atención en niveles estables, distribuyéndose entre la categoría "buena", que acumuló un contundente 75,00% de las respuestas, y la categoría "aceptable", con el 25,00% restante. Este resultado refleja un inicio de trimestre con una percepción favorable por parte de la ciudadanía, evidenciando una atención adecuada y acorde con las expectativas básicas de los usuarios, destacando además la ausencia total de registros negativos en el nivel "mala" o de excelencia en el nivel "sobresaliente".

Para el mes de mayo, se observa un cambio drástico y una mayor dispersión en la percepción ciudadana. Aunque la categoría "buena" continuó teniendo el peso preponderante al concentrar el 52,94% de las opiniones, aparecieron por primera vez en el trimestre calificaciones en el extremo de excelencia, registrando un 11,76% en el

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

nivel "sobresaliente". No obstante, este avance convivió con una fracción del 23,53% en la categoría "aceptable" y con la aparición de un 11,76% de respuestas en el nivel "mala". Este comportamiento indica que, si bien el servicio fue satisfactorio para más de la mitad de los usuarios, una proporción experimentó dificultades críticas asociadas posiblemente a los tiempos de respuesta o a la efectividad en la resolución de sus trámites.

En el mes de junio, el panorama se modificó positivamente al corregir la insatisfacción severa y lograr la desaparición por completo de la calificación "mala". Las categorías "aceptable" y "buena" se dividieron el grueso de la muestra de manera equitativa, alcanzando un 40,00% cada una, mientras que la valoración "sobresaliente" experimentó un repunte notable al consolidar el 20,00% de las respuestas. Este escenario evidencia que, si bien se erradicaron las peores experiencias de servicio y aumentó la percepción de excelencia, persistió un alto volumen de usuarios que percibió la atención bajo un estándar de conformidad básico, lo que marca una brecha para alcanzar la excelencia generalizada.

En conclusión, los resultados del trimestre reflejan que la calidad de la atención fue valorada positivamente en términos generales, logrando cerrar el periodo en junio sin registros negativos y con una tendencia al alza en la categoría sobresaliente. Sin embargo, la evolución observada en mayo y la fuerte presencia de la franja "aceptable" en junio ponen de manifiesto la necesidad de fortalecer las acciones orientadas a mejorar la consistencia y la estandarización en la atención ciudadana, con el fin de mitigar los riesgos de insatisfacción y avanzar hacia una experiencia de servicio mucho más sólida, predecible y homogénea.

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

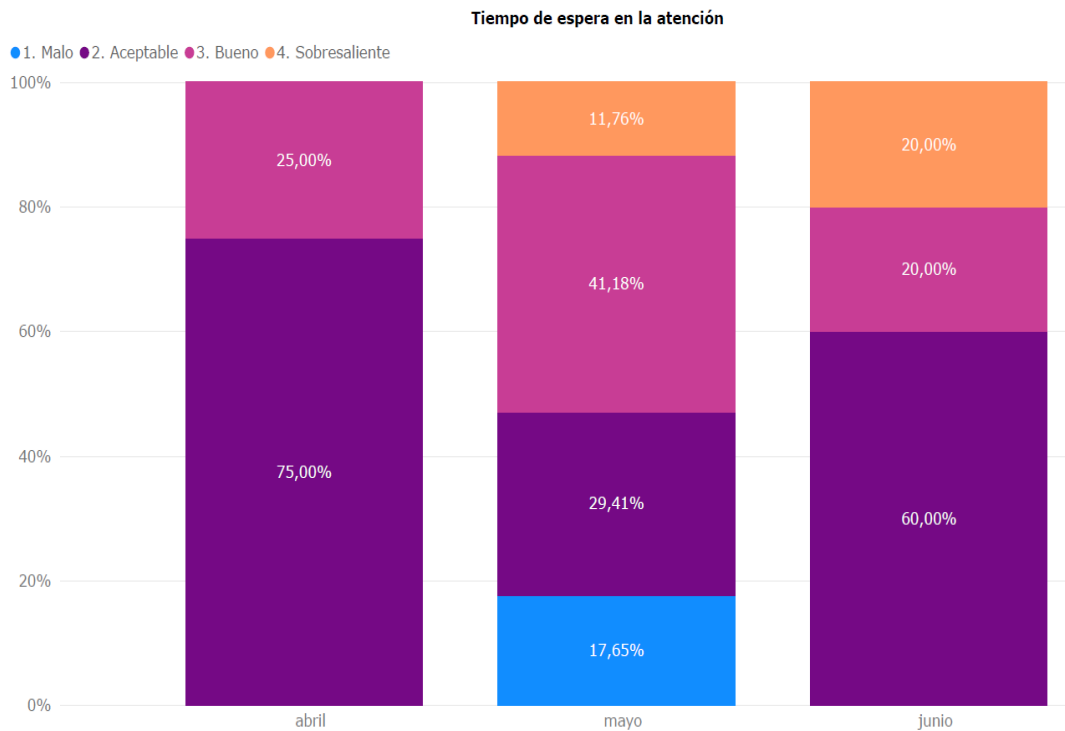


Figura 9 Tiempo de espera en la atención.

La Figura 9, referente al tiempo de espera en la atención, evidencia que, durante el trimestre comprendido entre abril y junio, la percepción de la ciudadanía frente a la oportunidad y celeridad del servicio mostró variaciones y reconfiguraciones profundas a lo largo del periodo analizado, transitando por picos de insatisfacción y cierres marcados por una conformidad básica.

En el mes de abril, las valoraciones se polarizaron en los niveles intermedios de la escala, concentrándose un contundente 75,00% en la categoría "aceptable" y el 25,00% restante en el nivel "buena". Este resultado inicial indica que el tiempo de espera fue percibido como tolerable y dentro de los márgenes admisibles por la totalidad de las personas encuestadas, sin reportar calificaciones en los extremos de insatisfacción crítica ("mala") o de eficiencia óptima ("sobresaliente").

Para el mes de mayo, se observa una notable dispersión en las percepciones que dibuja un escenario de experiencias sumamente mixtas entre la ciudadanía. Por un lado, se registró un deterioro reflejado en la irrupción de un 17,65% de calificaciones en el nivel "mala", acompañado de un 29,41% en la categoría "aceptable". No obstante, de manera paralela, las valoraciones óptimas ganaron un terreno importante, consolidando un 41,18% en el rango de "buena" y un 11,76% en el nivel "sobresaliente", lo cual sugiere fluctuaciones críticas en la demanda del servicio o diferencias marcadas en los tiempos de respuesta según el canal utilizado durante este periodo.

En el mes de junio, el panorama se modificó de forma estructural al corregir por completo la insatisfacción severa, logrando la desaparición absoluta de la calificación "mala". Sin

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

embargo, la percepción general se desplazó drásticamente hacia una zona de conformidad elemental, donde la categoría "aceptable" se disparó hasta absorber el 60,00% de las respuestas. El 40,00% restante se dividió en partes exactamente iguales entre los niveles de excelencia, reportando un 20,00% para la opción "buena" y un 20,00% para la valoración "sobresaliente".

En conclusión, los resultados del trimestre reflejan que el tiempo de espera es considerado aceptable por la mayoría de la ciudadanía, logrando erradicar las peores experiencias hacia el cierre del periodo. A pesar de esto, la fuerte concentración de usuarios en la franja "aceptable" durante junio pone de manifiesto la necesidad de implementar acciones orientadas a optimizar los flujos de atención, estandarizar los tiempos de respuesta y fortalecer la oportunidad en el servicio, con el fin de migrar la percepción ciudadana hacia los rangos de alta satisfacción de manera sostenible.

Conclusiones

- **Efectividad en las acciones de accesibilidad y centralidad de la demanda:** Las acciones desplegadas por la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía (ORC) han sido fundamentales para consolidar canales de atención altamente accesibles y cercanos a la población. Esta estrategia permitió canalizar de manera eficiente un alto volumen de solicitudes, logrando que la "Consulta de información" fuera el principal puente de orientación ciudadana.
- **Mitigación exitosa de la insatisfacción y evolución hacia la excelencia:** A pesar de las variaciones operativas naturales dentro del trimestre y de la irrupción de algunas alertas puntuales durante el mes de mayo, la gestión de los canales de atención demostró una notable capacidad de resiliencia. Hacia el mes de junio, se evidencia un balance altamente positivo al erradicar por completo la insatisfacción severa (0% de calificaciones "mala") en variables críticas como la calidad del servicio, la claridad de los mensajes y los tiempos de espera. Asimismo, resalta el repunte favorable en la franja de "sobresaliente", lo que demuestra que los esfuerzos por optimizar la experiencia del usuario dieron frutos tangibles.
- **Identificación de tendencias operativas y retos en el registro de percepción:** La contracción progresiva en el flujo total de atenciones a lo largo del trimestre (con un pico en abril y un descenso en junio) refleja una estabilización de la demanda en el marco de la transición institucional. Por otra parte, el volumen de encuestas de percepción diligenciadas (26 registros válidos) confirma que, si bien la experiencia de servicio brindada fue satisfactoria y resolutive en los rangos aceptables y buenos, la baja participación de la ciudadanía para evaluar el servicio sigue siendo un reto estructural independiente de la calidad de la atención recibida.

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

Recomendaciones

- En atención al proceso de cierre administrativo y transición institucional del Ministerio de Igualdad y Equidad, se recomienda fortalecer las acciones orientadas a garantizar la adecuada guarda, custodia, preservación y trazabilidad de la información recopilada a través de los canales de atención a la ciudadanía. Para ello, se considera pertinente que la Oficina de Tecnologías de la Información y el Grupo de Gestión Documental, en el marco de sus competencias, establezcan y difundan los lineamientos correspondientes que permitan asegurar la integridad y disponibilidad de esta información institucional.