



# **INFORME DE CARACTERIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DE RESPUESTAS PQRSDF**

**RAÚL FERNANDO NÚÑEZ MARÍN**  
**Jefe Oficina Jurídica**

**MINISTERIO DE IGUALDAD Y EQUIDAD**  
**Enero 13 de 2025**



## Contenido

<b>Introducción.</b> ....	3
<b>1. Avances en la caracterización de usuarios</b> .....	3
<b>2. Resultados de la encuesta</b> .....	4
<b>3. Retos en la gestión de las PQRSDF en el Ministerio de Igualdad y Equidad.</b> .....	8

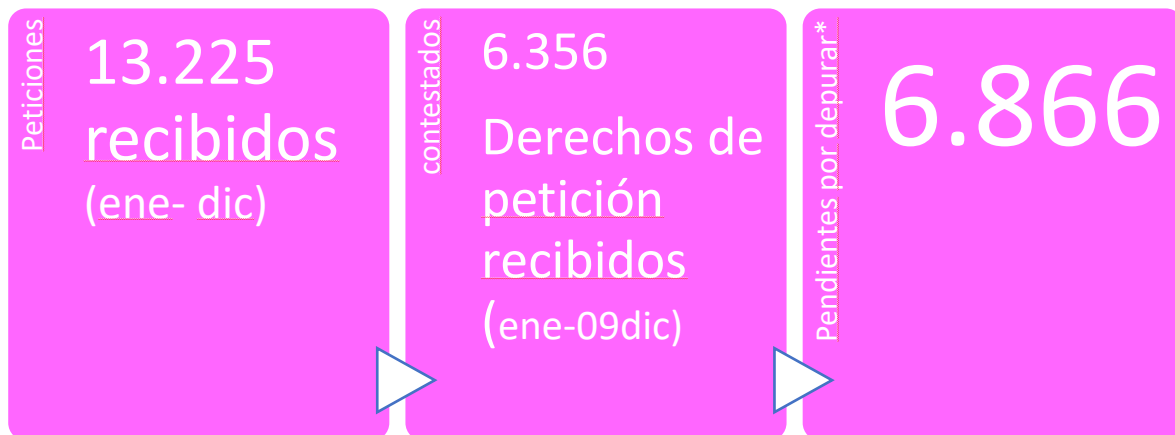
## Introducción.

La caracterización de los grupos de interés y la revisión de la pertinencia de la oferta, canales y mecanismos de comunicación son esenciales para garantizar la efectividad de la gestión pública, desde la Oficina Jurídica del Ministerio de Igualdad y Equidad, comprometidos con la transparencia de nuestros procesos, hemos revisado los resultados de la encuesta enviada a nuestros peticionarios con su respuesta, esto con el fin de analizar las oportunidades de mejora y de mejorar nuestros canales de atención al público en general.

### 1. Avances en la caracterización de usuarios

Si bien el Ministerio de Igualdad y Equidad se conformó de reciente, desde su entrada en funcionamiento, ha recibido un gran número de peticiones, estas abordan temas esencialmente de la entrada en funcionamiento de sus programas, pero una gran parte, corresponden a derechos de petición.

A continuación, se presentan las cifras de Derechos de Petición en 2024



Fuente: Elaboración Oficina Jurídica. Cifras preliminares\*<sup>1</sup>

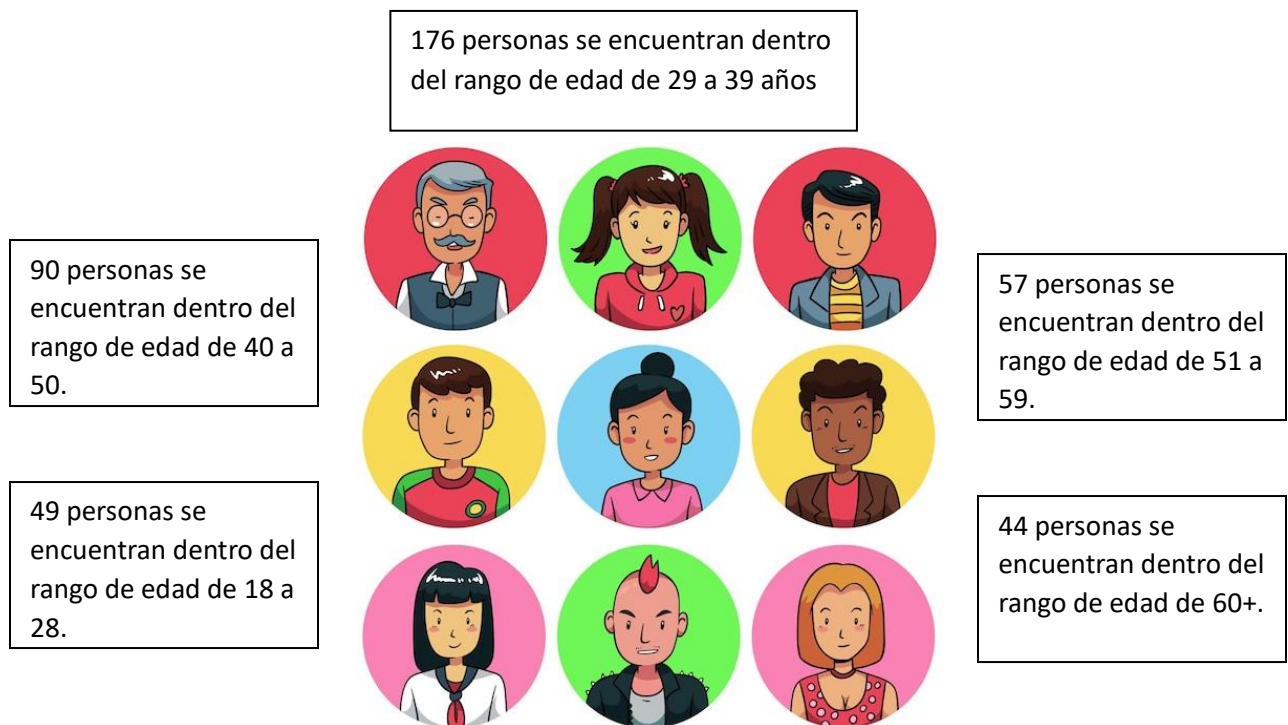
Desde el mes de junio de 2024, se inició el envío de una sencilla encuesta en forms, en todas las respuestas enviadas a los peticionarios, si bien se ha recibido pocas respuestas, en este informe se presentan los resultados de las 440

<sup>1</sup> \*Cifras en depuración: Debido al alto flujo de peticiones, las cifras son preliminares hasta tanto no se depuren las bases de información que tiene la Oficina Jurídica, tarea que se está realizando actualmente.

personas que decidieron dejar sus comentarios, calificación y aportar información de éstas 433 lo hicieron aceptando el tratamiento de datos personales y la posibilidad de hacer sus comentarios anónimamente, y las 7 restantes optaron por rechazarlos.

## 2. Resultados de la encuesta

Sobre los grupos de edad de los cuales se recibieron las respuestas se encuentran así:



Fuente: freepik.com

17 personas prefirieron no responder esta pregunta.

De los 433 participantes en el ejercicio, el público que más participó fueron los hombres con el 60%, seguido de las mujeres con 38%, No binario con el 2,1% y trans/transfemenina con el 0,5%.

<b>Género que se identifica</b>	<b># de personas</b>
<i>Femenina</i>	163
<i>Masculino</i>	259
<i>Mujer Trans/Transfemenina</i>	2
<i>No binario</i>	9
<b>Total general</b>	<b>433</b>

En cuanto a la pertenencia étnica se tiene que los afrocolombianos son el grupo raizal que más realiza consultas y/o derechos de petición al Ministerio.

<b>Pertenencia étnica</b>	<b># de personas</b>
<i>Afrocolombiana</i>	205
<i>Blanca</i>	23
<i>Indígena</i>	33
<i>Mestiza</i>	54
<i>Ninguno de los anteriores</i>	118
<b>Total general</b>	<b>433</b>

Ahora bien, en cuanto a personas que manifestaron tener algún tipo de discapacidad la respuesta se registró así:

<b>Discapacidad</b>	<b># de personas</b>
<i>Auditiva</i>	123
<i>Visual</i>	15
<i>Física</i>	8
<i>Múltiple</i>	3
<i>Intelectual</i>	2
<i>Psicosocial</i>	2
<b>Total general</b>	<b>433</b>

Por su parte, 280 personas manifestaron no tener ninguna discapacidad.

Sobre los departamentos de Colombia desde los cuales nos enviaron la solicitud, se registró gran parte del territorio colombiano, según la encuesta registrada no tuvimos participantes de los departamentos de: Guaviare, Guainía, Vaupés y Amazonas.



Ahora bien, Con base en los resultados obtenidos, se observa que la calificación promedio de las respuestas enviadas evidencia un alto nivel de satisfacción entre los encuestados. De un total de 433 respuestas, 247 correspondieron a la calificación más alta (10), representando el 57.05% del total. Las calificaciones entre 8 y 9 también son destacables, con 36 y 58 respuestas respectivamente, sumando un 21.76% adicional. Sin embargo, se identificaron 20 respuestas con una calificación de 0, lo que equivale al 4.61% del total, indicando oportunidades de mejora en algunos casos. Las demás calificaciones (1 a 7) representan un porcentaje menor, lo que refuerza la tendencia general hacia una percepción positiva de las respuestas brindadas. Esto refleja un esfuerzo significativo por parte de la entidad en garantizar la calidad de las interacciones.

<i>Calificación a la respuesta remitida</i>	<i># de personas</i>
4	2
3	7
2	7
1	8
6	9
7	17
0	20
5	22
8	36
9	58
10	247
<b>Total general</b>	<b>433</b>

Sobre los comentarios o sugerencias, se identifican inquietudes de tipo



Igualdad



### 3. Retos en la gestión de las PQRSDF en el Ministerio de Igualdad y Equidad.

- Se observa que hay una necesidad importante de entender la misionalidad del Ministerio de Igualdad y Equidad, esto debido a que muchas de las solicitudes que llegan a la Entidad no es competencia del Ministerio y esto conlleva un traslado que toma tiempo y recursos de la Entidad, dado que nos copian para conocimiento pero no tenemos injerencia en el trámite.
- A raíz del incremento de las solicitudes se hace necesario realizar una depuración y actualización de los trámites, junto con una capacitación a los gestores de la radicación de peticiones, para que el proceso se realice de forma anticipada y no se deba corregir el error en la clasificación de las peticiones conforme la ley 1755 de 1995 sobre el derecho de petición.

\*fin del informe\*