



TIC



Informe PQRSD

Tercer trimestre de 2024

GIT Grupos de Interés y Gestión Documental

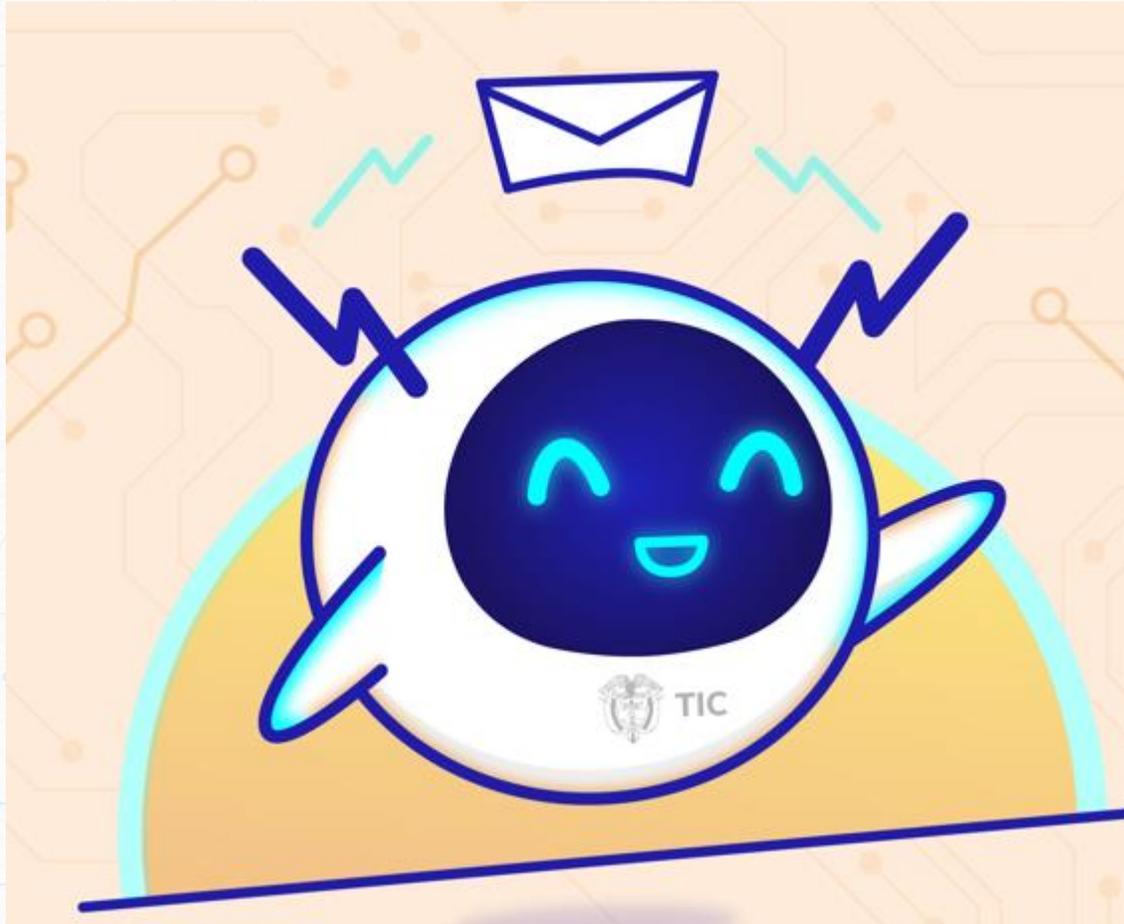




TIC



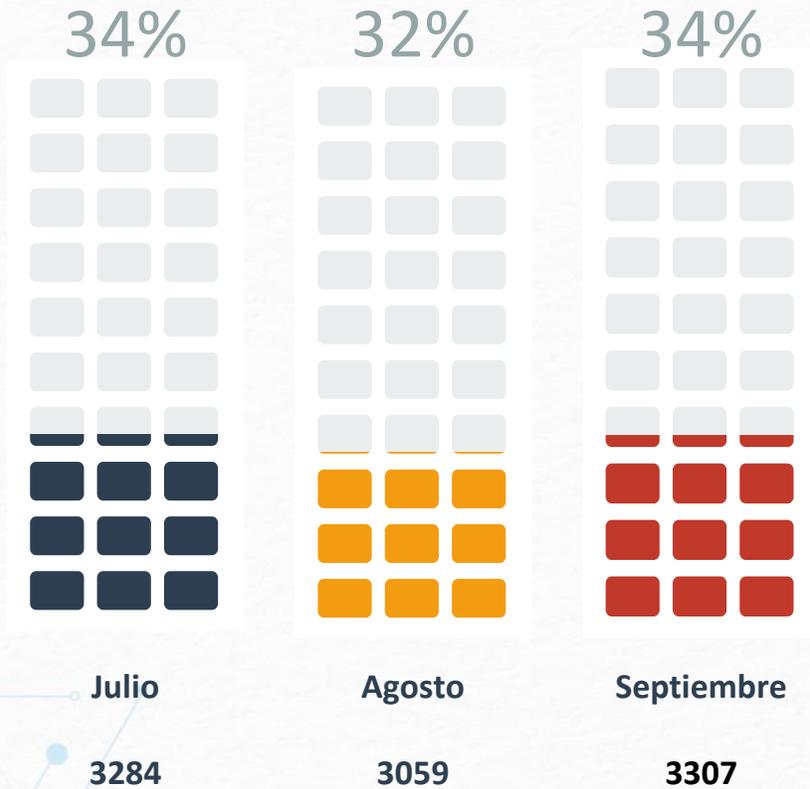
Introducción



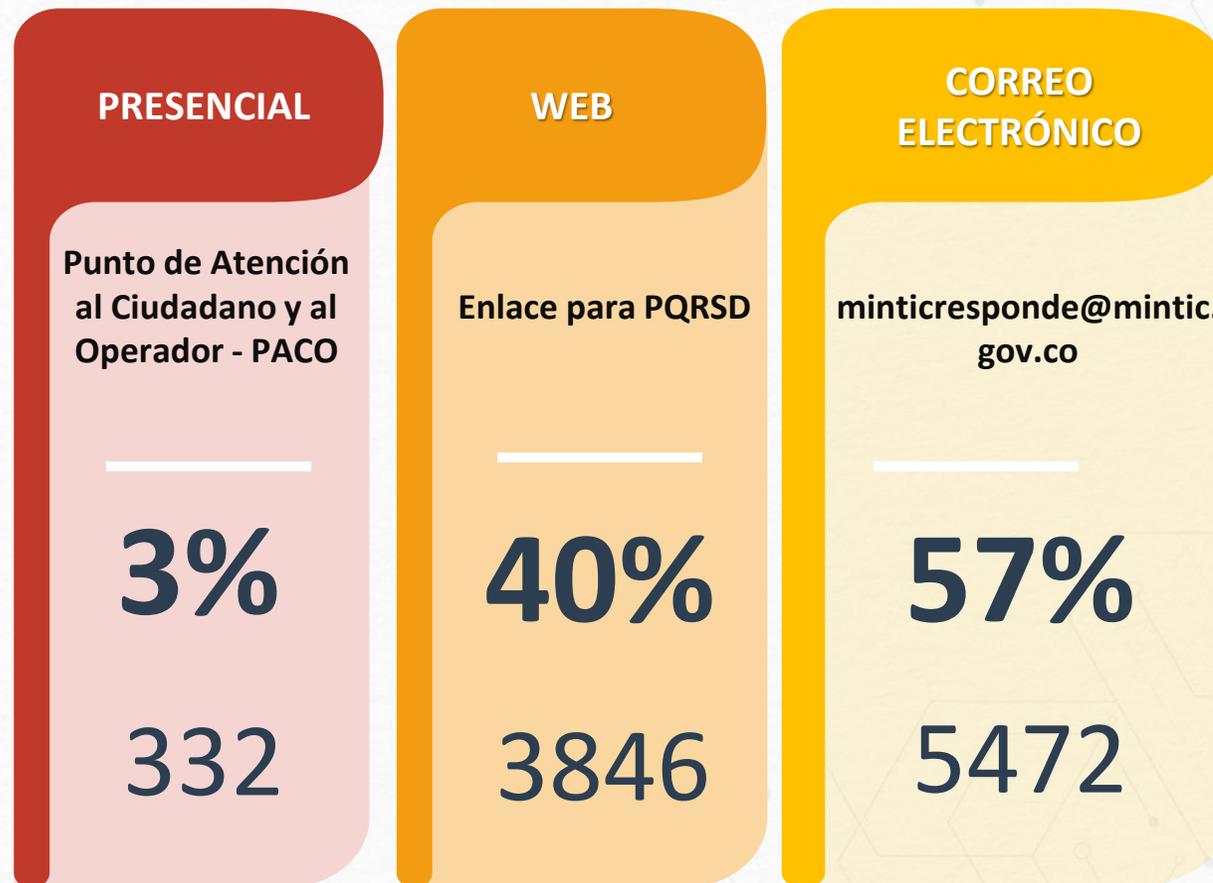
El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y 30 de septiembre de 2024, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.



PQRSD recibidas en el trimestre



PQRSD recibidas por canal de atención



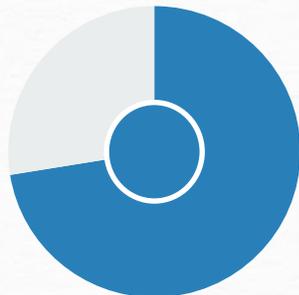


Porcentaje de solicitudes por tipología



0,33%

Denuncia



72,45%

Derecho de petición



0,15%

Derecho de petición
conceptos



1,14%

Derecho de petición Congreso
de la República



2,06%

Derecho de petición de
información y documentos



6,96%

Derecho de petición no
competencia



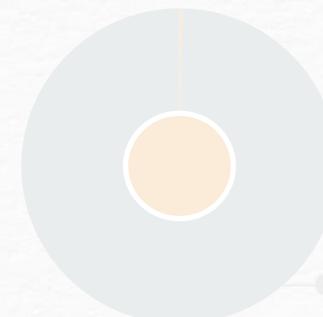
16,36%

Derecho de petición
REDAM



0,24%

Reclamo



0,29%

Solicitud de información
pública

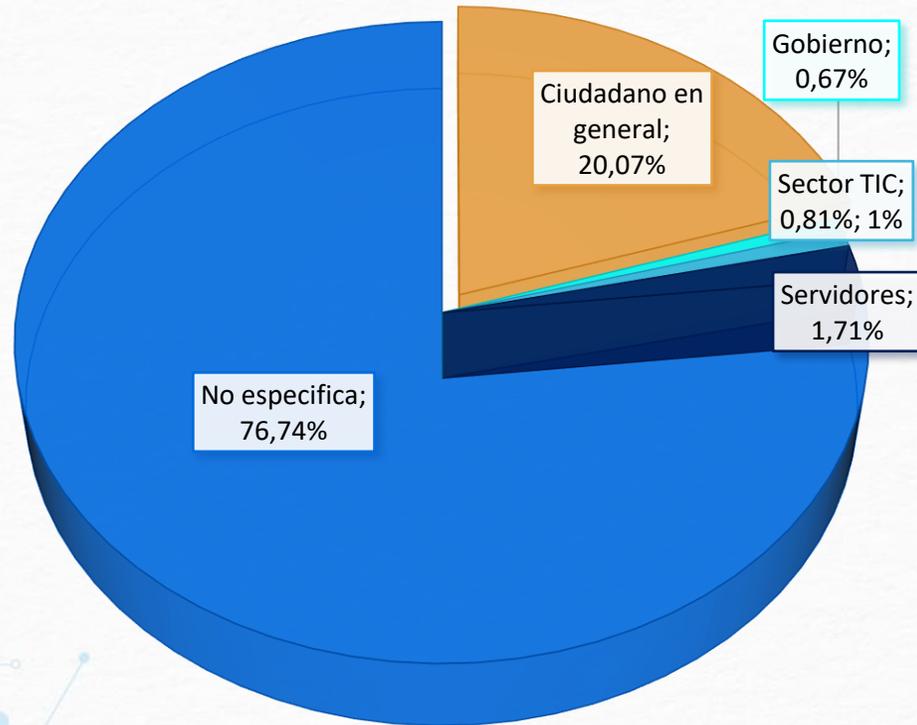


0,02%

Sugerencia



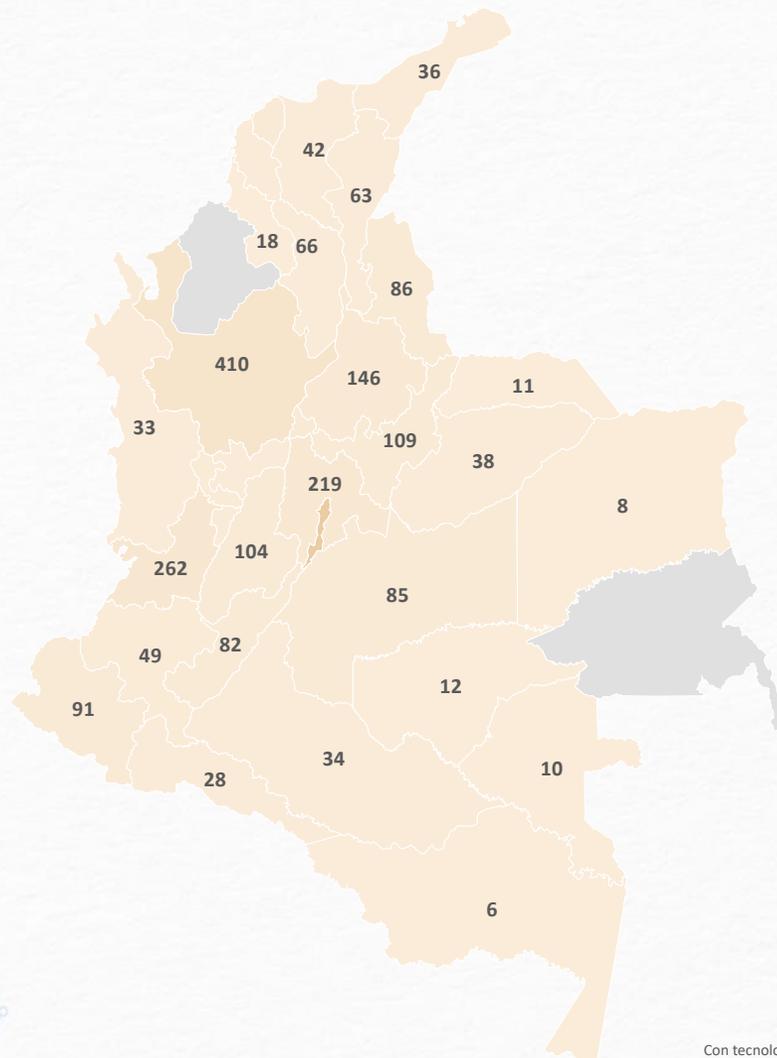
Tipo de peticionario-solicitante



Tipo de peticionario	Cantidad	Porcentaje
Ciudadano en general	1937	20,07%
Gobierno	65	0,67%
Sector TIC	78	0,81%
Servidores	165	1,71%
No especifica*	7405	76,74%
Total	9650	100%

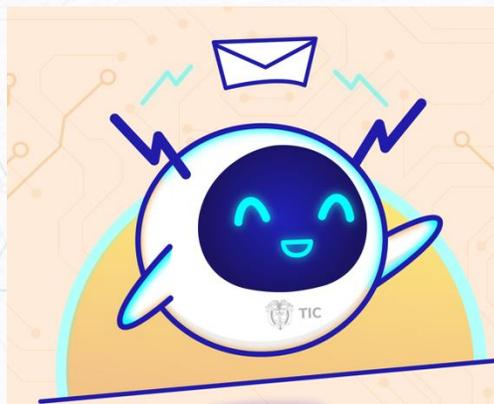
* En la solicitud el peticionario-solicitante decide no clasificarse en un grupo de interés

Solicitudes recibidas por departamento



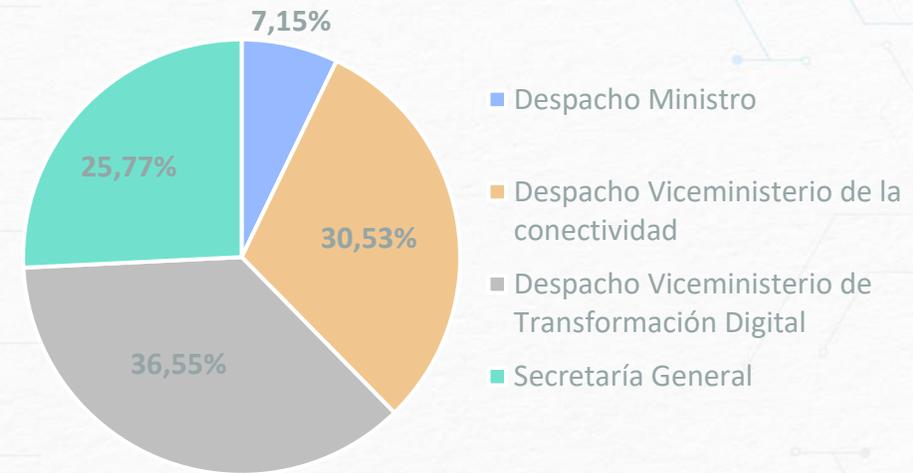
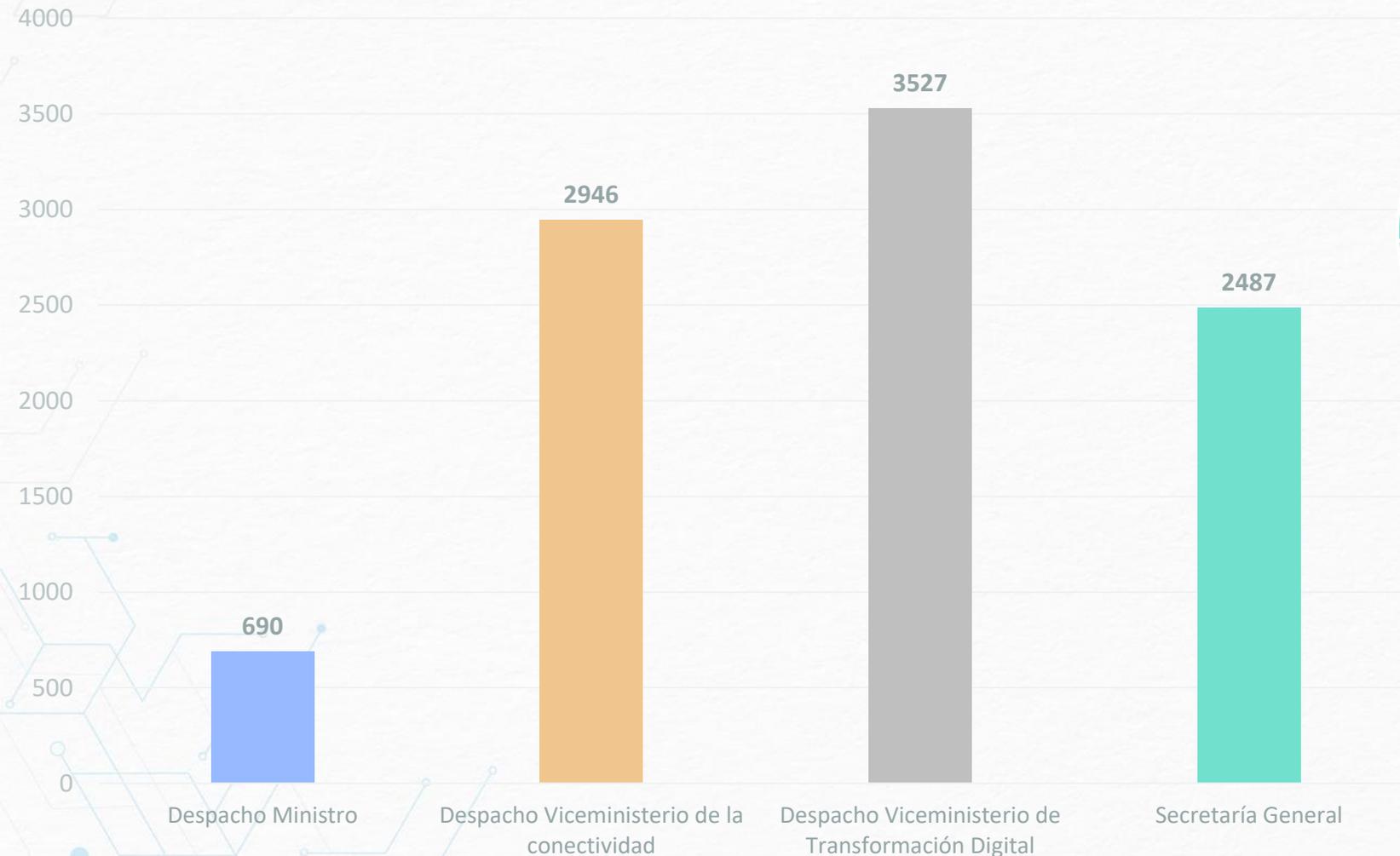
Con tecnología de Bing
© Microsoft, OpenStreetMap, Overture Maps Foundation

DEPARTAMENTO	SOLICITUDES
AMAZONAS	6
ANTIOQUIA	410
ARAUCA	11
ATLANTICO	101
BOGOTÁ D.C.	1590
BOLIVAR	66
BOYACA	109
CALDAS	69
CAQUETA	34
CASANARE	38
CAUCA	49
CESAR	63
CHOCO	33
CORDOBA	67
CUNDINAMARCA	219
GUAJIRA	36
GUAVIARE	12
GUIAINIA	6
HUILA	82
MAGDALENA	42
META	85
NARINO	91
NORTE DE SANTANDER	86
PUTUMAYO	28
QUINDIO	42
RISARALDA	53
SAN ANDRES	2
SANTANDER	146
SUCRE	18
TOLIMA	104
VALLE	262
VAUPES	10
VICHADA	8
Correo Electrónico, Formulario web, Ventanilla de radicación	5672
TOTAL GENERAL	9650





PQRSD recibidas en el trimestre por área

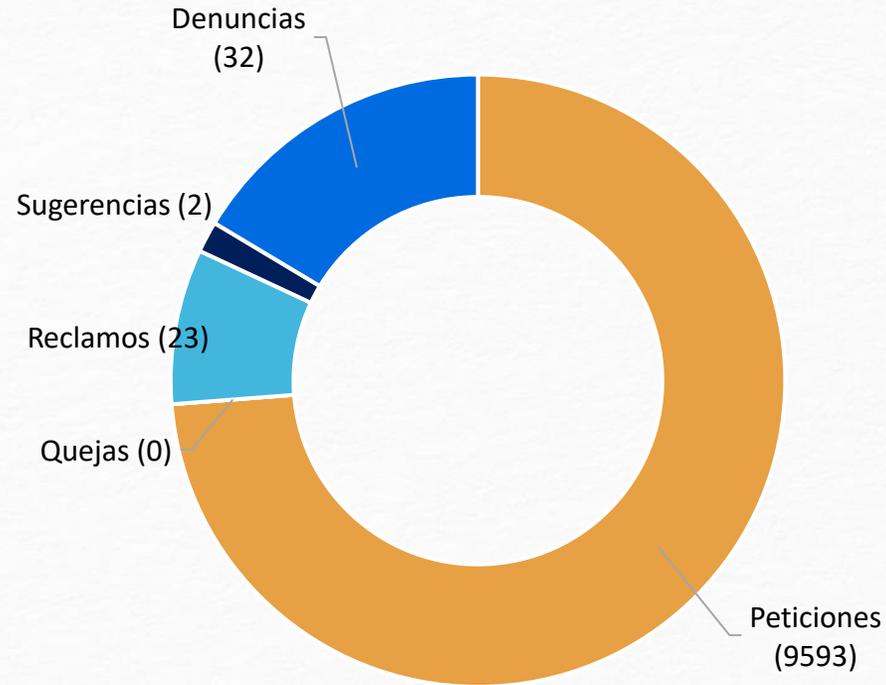




PQRSD recibidas en el trimestre



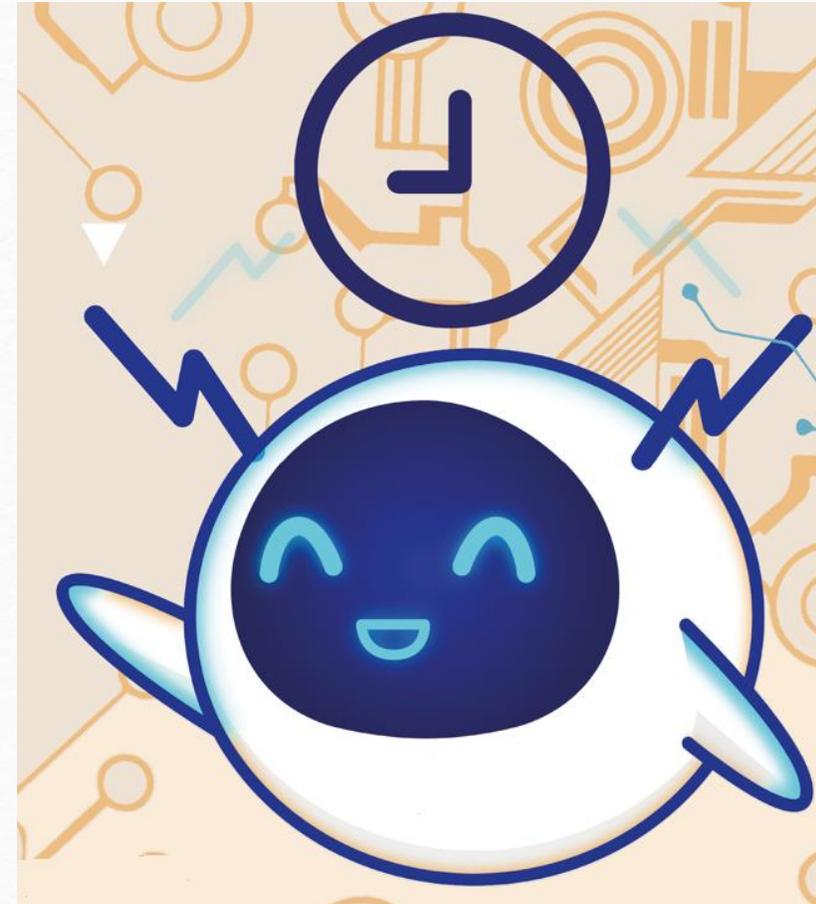
Tercer trimestre



Respuestas extemporáneas del trimestre

Tipo de solicitud	Totales
DENUNCIA	1
DERECHO DE PETICIÓN	180
DERECHO DE PETICIÓN CONGRESO DE LA REPUBLICA	6
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	7
DERECHO DE PETICIÓN REDAM	116
RECLAMO	2
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	3

315



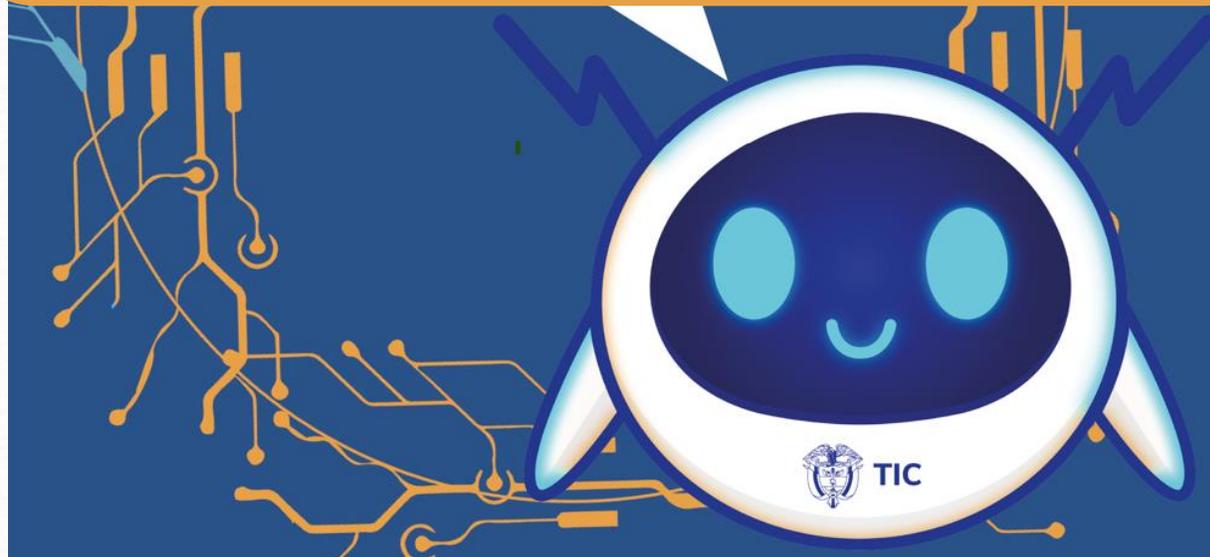


TIC



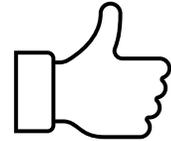
Traslados por no competencia

Durante el tercer trimestre del año 2024, fueron tipificadas en el Sistema de Gestión Documental «Integratic» como «Derecho de petición no competencia » un total de **672** peticiones, las cuales fueron enviadas a las diferentes entidades públicas para su respectivo trámite.

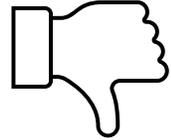


Cantidad y motivo de quejas y reclamos recibidos

0 Quejas 0%



2 Reclamos 100%



- Reclamo sobre concepto para contratar el servicio de internet de la Corporación Autónoma Regional.
- Estado de un radicado



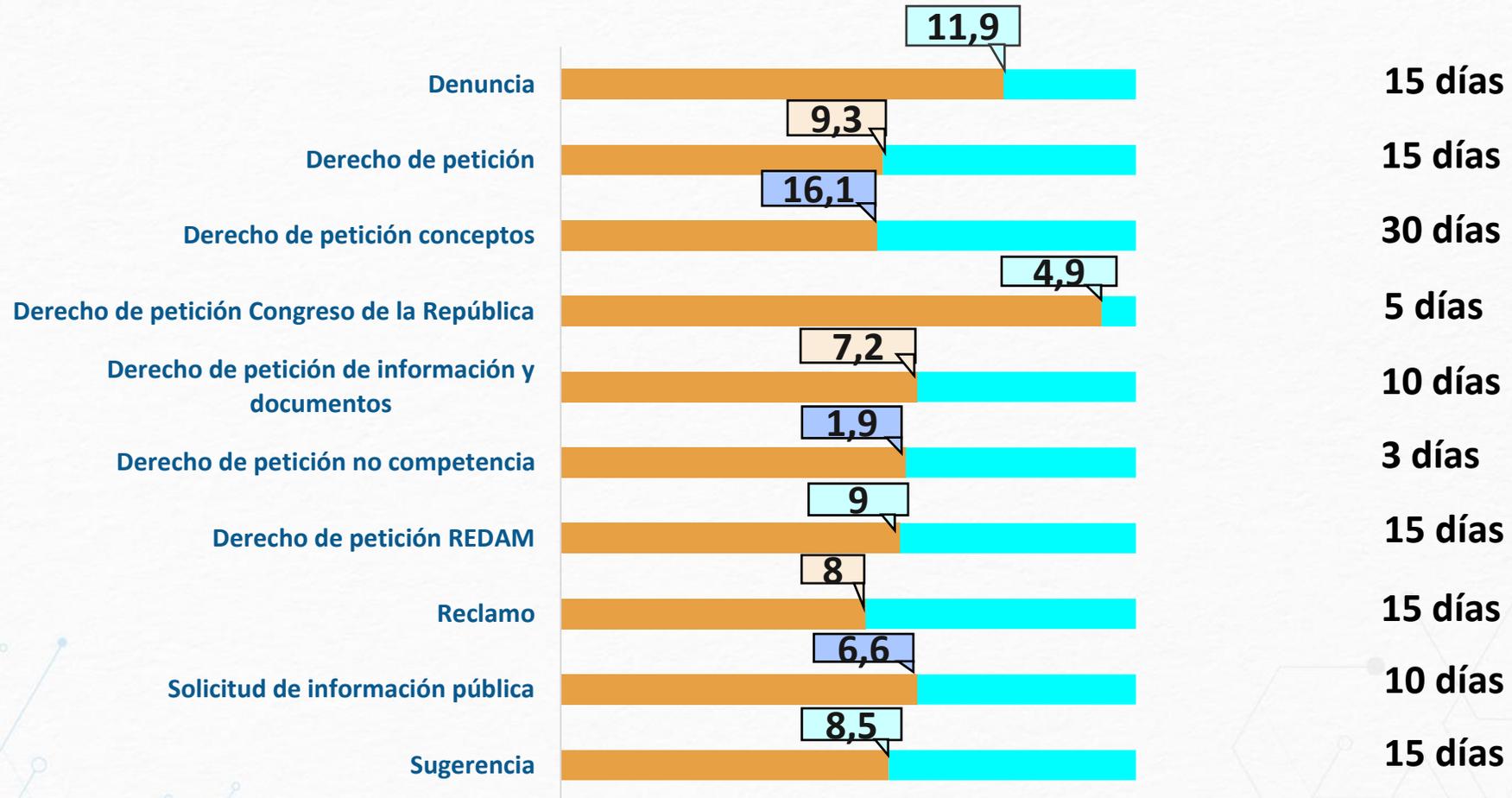


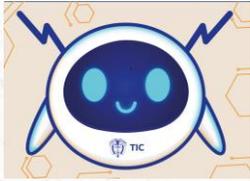
Tiempo promedio de respuesta por tipología



Días promedio de respuesta

Días permitidos de respuesta

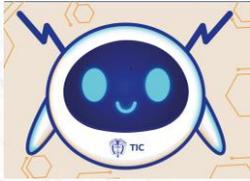




Temas recurrentes en el trimestre



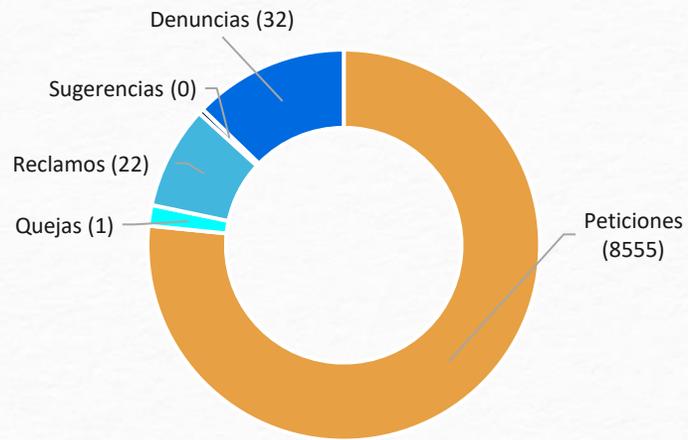
Certificados y Documentos	Solicitudes de certificados de cursos, especialmente relacionados con inteligencia artificial y otros programas educativos
	Solicitudes de certificados de ingresos y retenciones
	Solicitudes de certificados REDAM (Registro de Deudores Alimentarios Morosos)
Problemas con Servicios	Quejas sobre la falta de conectividad a internet en diversas regiones
	Problemas con la descarga de certificados y documentos desde plataformas educativas y gubernamentales
	Solicitudes de soporte técnico para problemas con plataformas digitales.
Consultas y Peticiones	Consultas sobre el estado de solicitudes previas
	Peticiones de información sobre programas y convocatorias del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC)
	Solicitudes de información sobre la cobertura de servicios de telecomunicaciones
Denuncias y Quejas	Denuncias sobre el mal servicio de empresas de telecomunicaciones
	Quejas sobre cobros indebidos y problemas con facturación
	Denuncias de fraude y uso indebido de datos personales
Solicitudes de Apoyo y Asesoría	Solicitudes de apoyo para la implementación de proyectos tecnológicos en instituciones educativas y comunidades
	Peticiones de asesoría para la creación de emisoras comunitarias y otros medios de comunicación



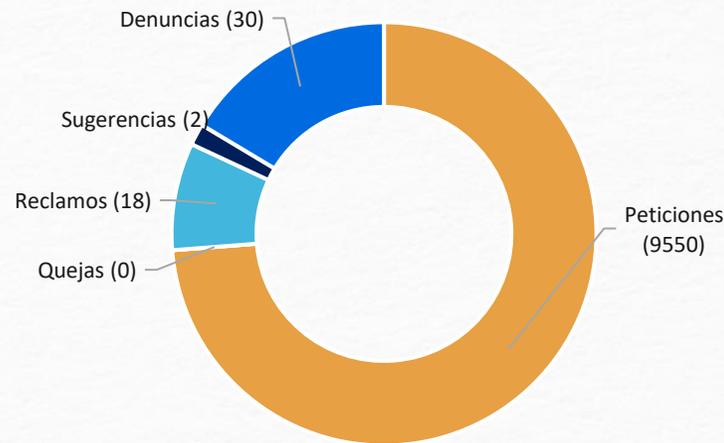
Comparación de PQRSD recibidas por trimestre



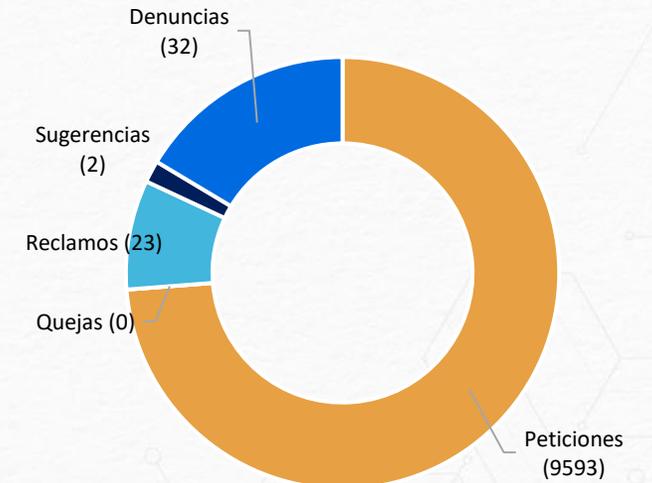
Primer trimestre



Segundo trimestre

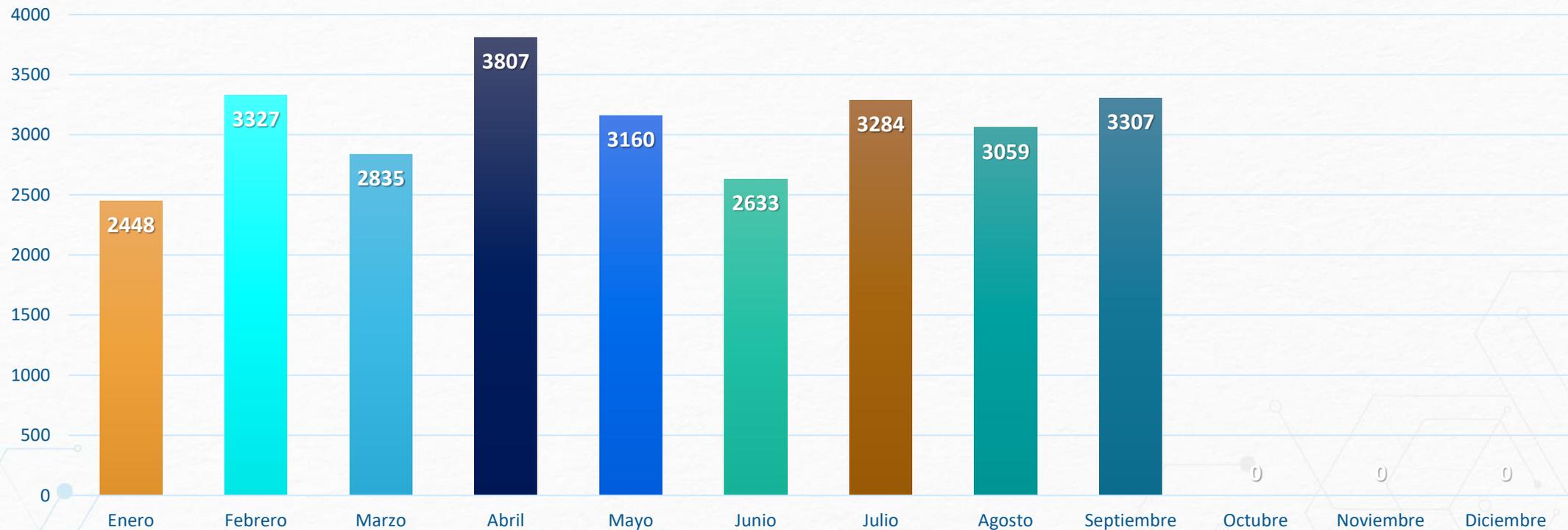


Tercer trimestre



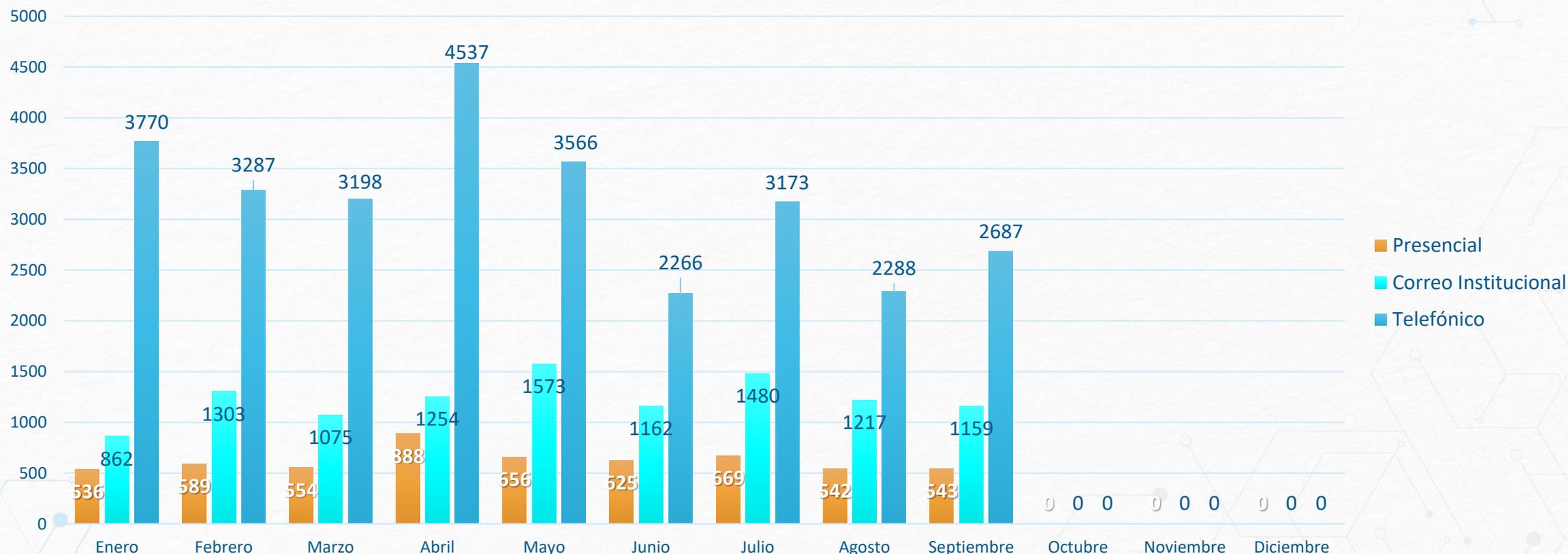


Consolidado de PQRSD recibidas en el año





Consolidado atención a PQRSD en primer nivel



Consolidado PQRSD recibidas por canal de atención



PRESENCIAL

Punto de Atención
al Ciudadano y al
Operador - PACO

4%

1153

WEB

Enlace para PQRSD

41%

11408

CORREO ELECTRÓNICO

[minticresponde@m
intic.gov.co](mailto:minticresponde@mintic.gov.co)

55%

15299



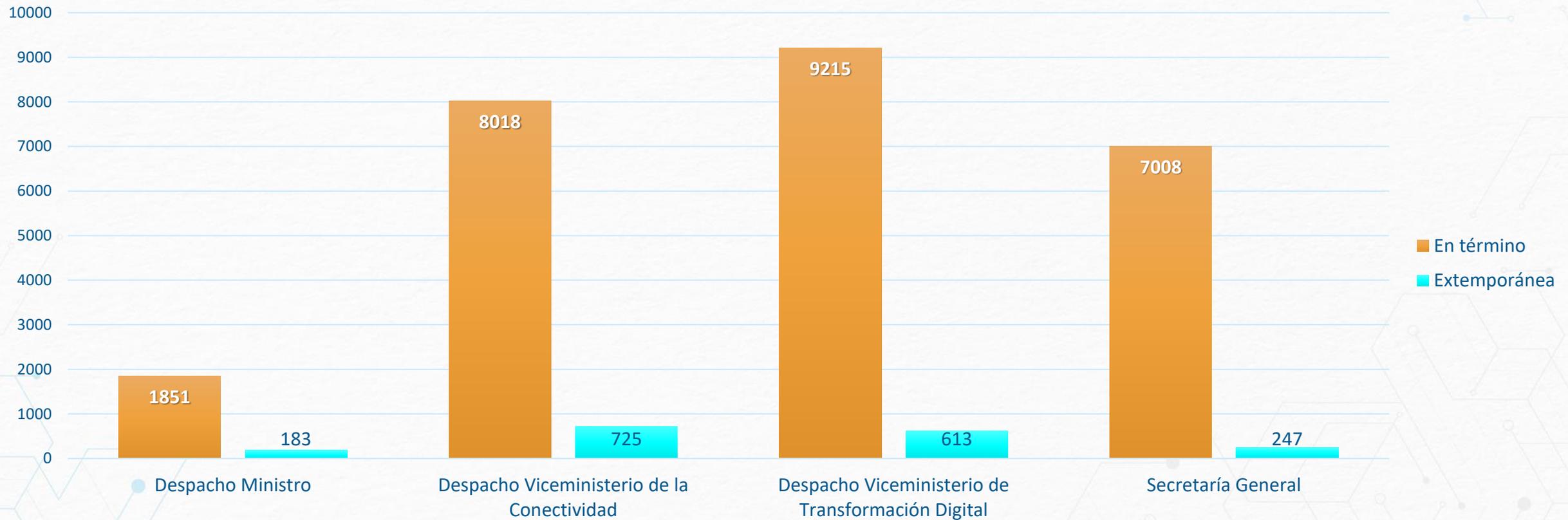
Consolidado PQRSD asignadas por despacho



DEPENDENCIA	Denuncia	Derecho de petición	Derecho de petición conceptos	Derecho de petición congreso de la republica	Derecho de petición de información y documentos	Derecho de petición no competencia	Derecho de petición REDAM	Reclamo	Solicitud de información pública	Sugerencia	Queja	Total general
Despacho del Ministro		1738	22	238	33			1	2			2034
Despacho Viceministerio de la conectividad	74	7011	6	1	1617	2		22	8	1	1	8743
Despacho Viceministerio de Transformación Digital	8	5165	1	3	174	1	4413	31	30	2		9828
Secretaría General	12	5240	1	3	88	1875	6	9	20	1		7255
Total	94	19154	30	245	1912	1878	4419	63	60	4	1	27860



Consolidado gestión de PQRSD con corte al tercer trimestre





Conclusiones



- El canal de atención más utilizado por las ciudadanías y/o grupos de valor para el presente trimestre fue Correo Electrónico, con un total de 5.472, equivalente al 57%.
- El 36,55% equivalentes a 3527 de las peticiones registradas en el trimestre, fueron atendidas por el Viceministerio de Transformación Digital.
- El 100% de las solicitudes registradas a través de los canales oficiales del MinTIC que requerían respuesta fueron atendidas.
- Las tecnologías de la información y las comunicaciones se han convertido en un instrumento para facilitar la comunicación y satisfacción de los grupos de interés, el MinTIC a través de atención presencial y las diferentes herramientas y plataformas presta sus servicios de manera transparente, incluyente y de calidad a la ciudadanía, dando cumplimiento a sus expectativas sin ningún tipo de limitantes atendiendo normalmente los requerimientos, y solicitudes de la ciudadanía generando confianza en las instituciones que conforman la administración pública, así mismo, indicando la apropiación y uso de las nuevas tecnologías, de esta manera potenciando la cercanía con las ciudadanías y/o grupos de valor.



TIC



2024

Ministerio de Tecnologías de la
Información

y las Comunicaciones

Tel:+57(601) 344 34 60

Edif. Murillo Toro Cra. 8a entre calles 12 y
13, Bogotá, Colombia - Código Postal

111711 www.mintic.gov.co