



TIC



Informe PQRSD

Cuarto trimestre de 2024

GIT Grupos de Interés y Gestión Documental

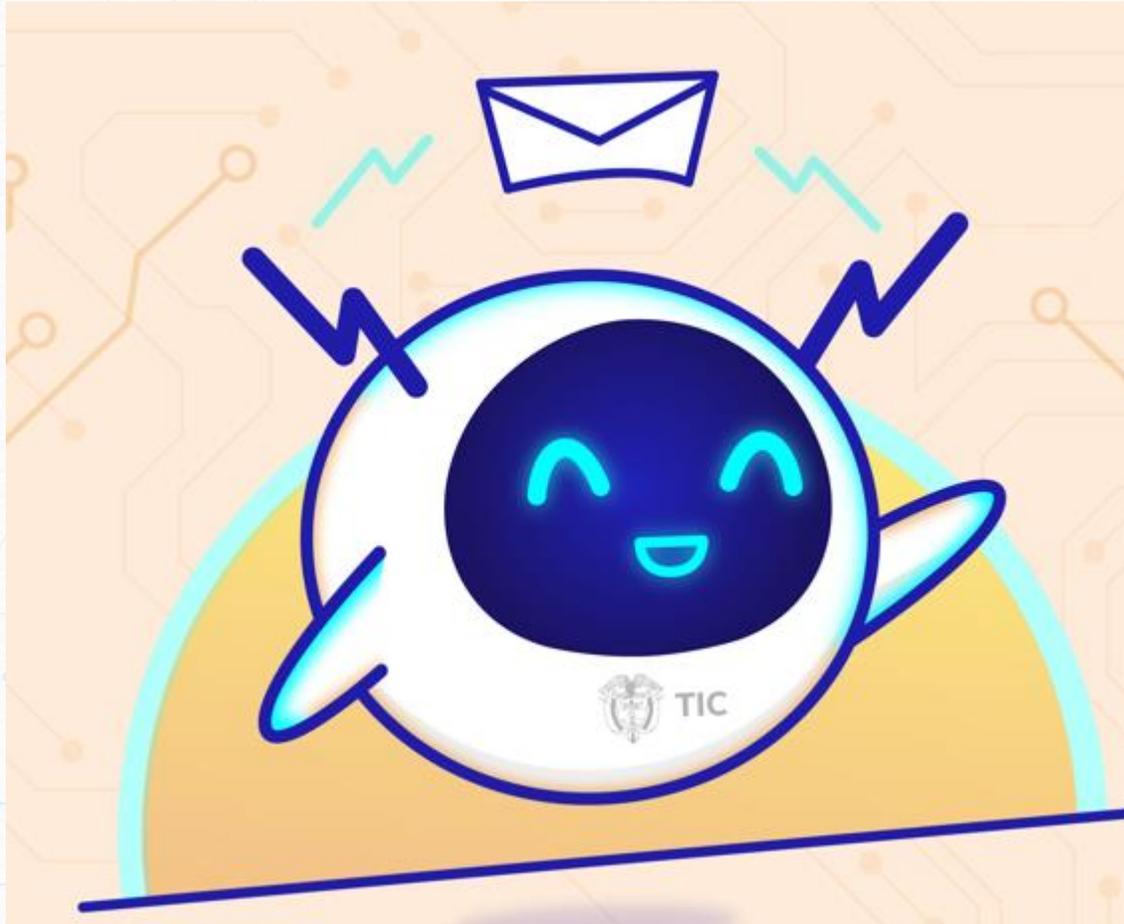




TIC



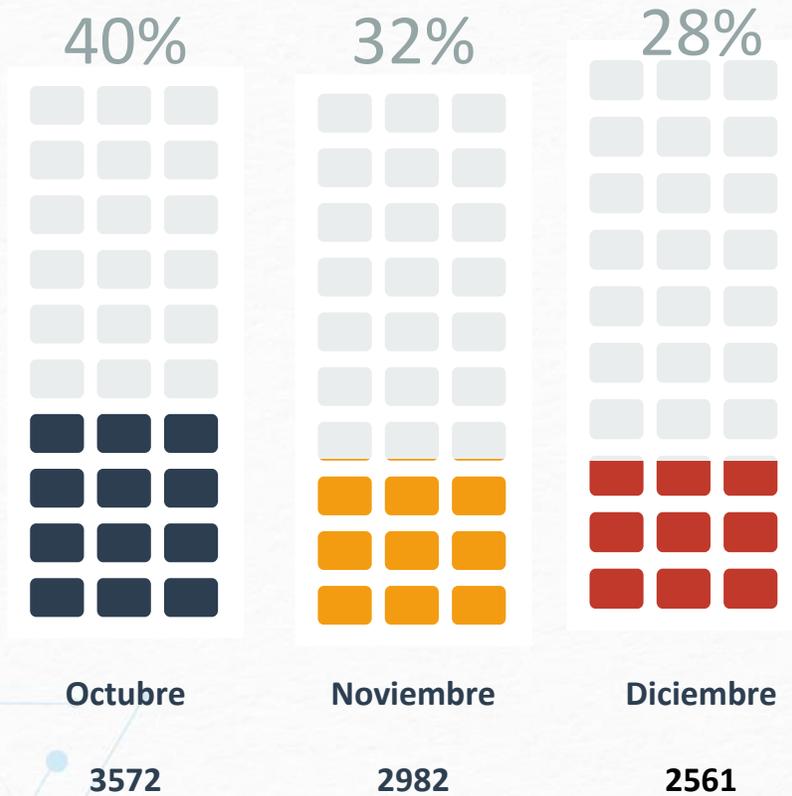
Introducción



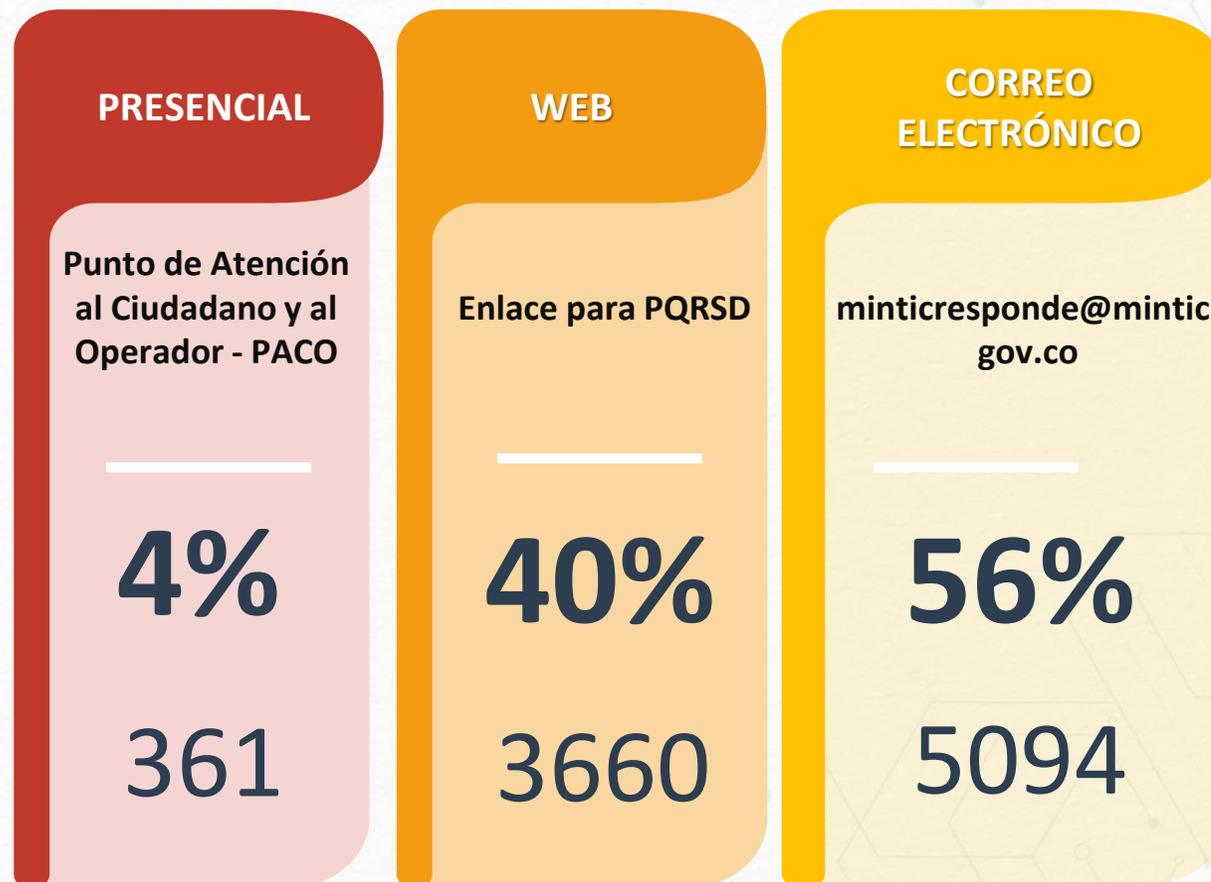
El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y 31 de diciembre de 2024, 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

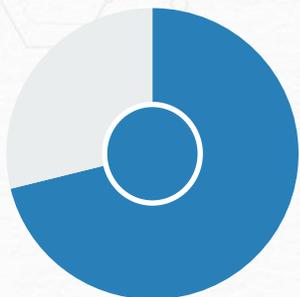


PQRSD recibidas por canal de atención





Porcentaje de solicitudes por tipología



75,10%

Derecho de petición



13,29%

Derecho de petición REDAM



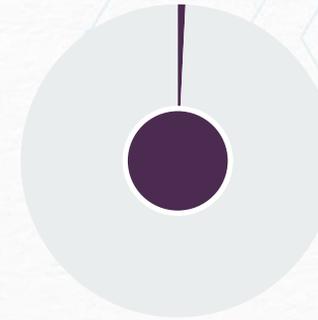
6,57%

Derecho de petición no competencia



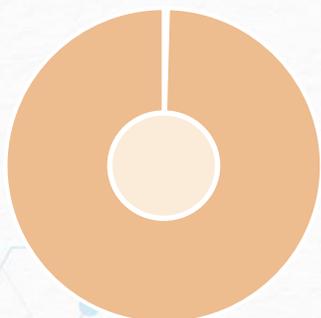
3,04%

Derecho de petición de información y documentos



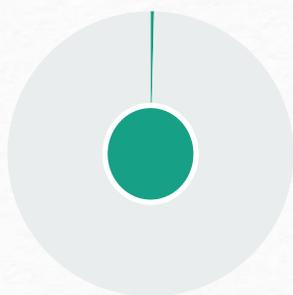
0,77%

Derecho de petición Congreso de la República



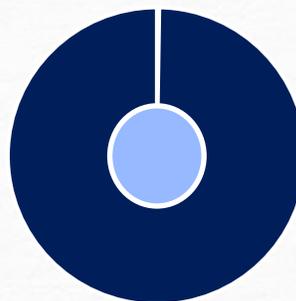
0,43%

Solicitud de información pública



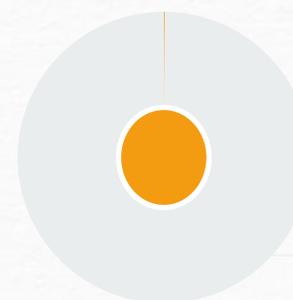
0,40%

Denuncia



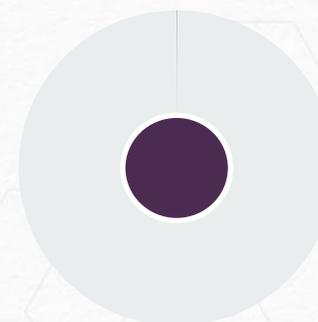
0,25%

Reclamo



0,10%

Derecho de petición conceptos

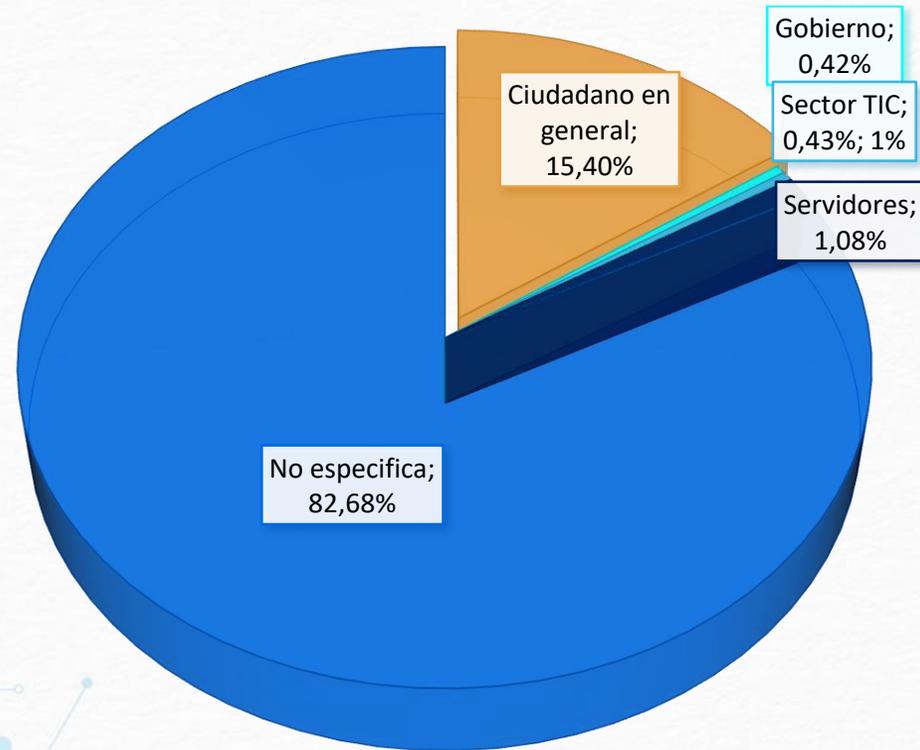


0,05%

Sugerencia

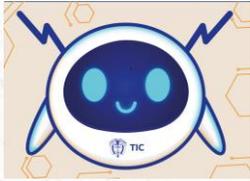


Tipo de peticionario-solicitante

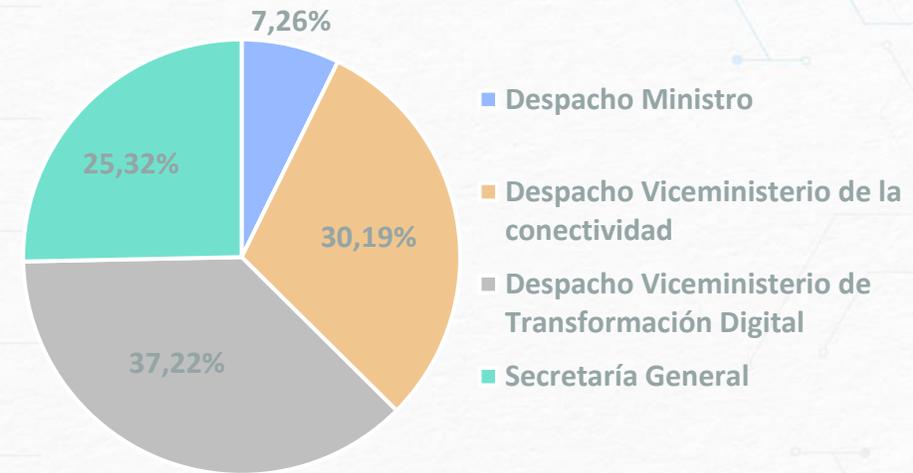
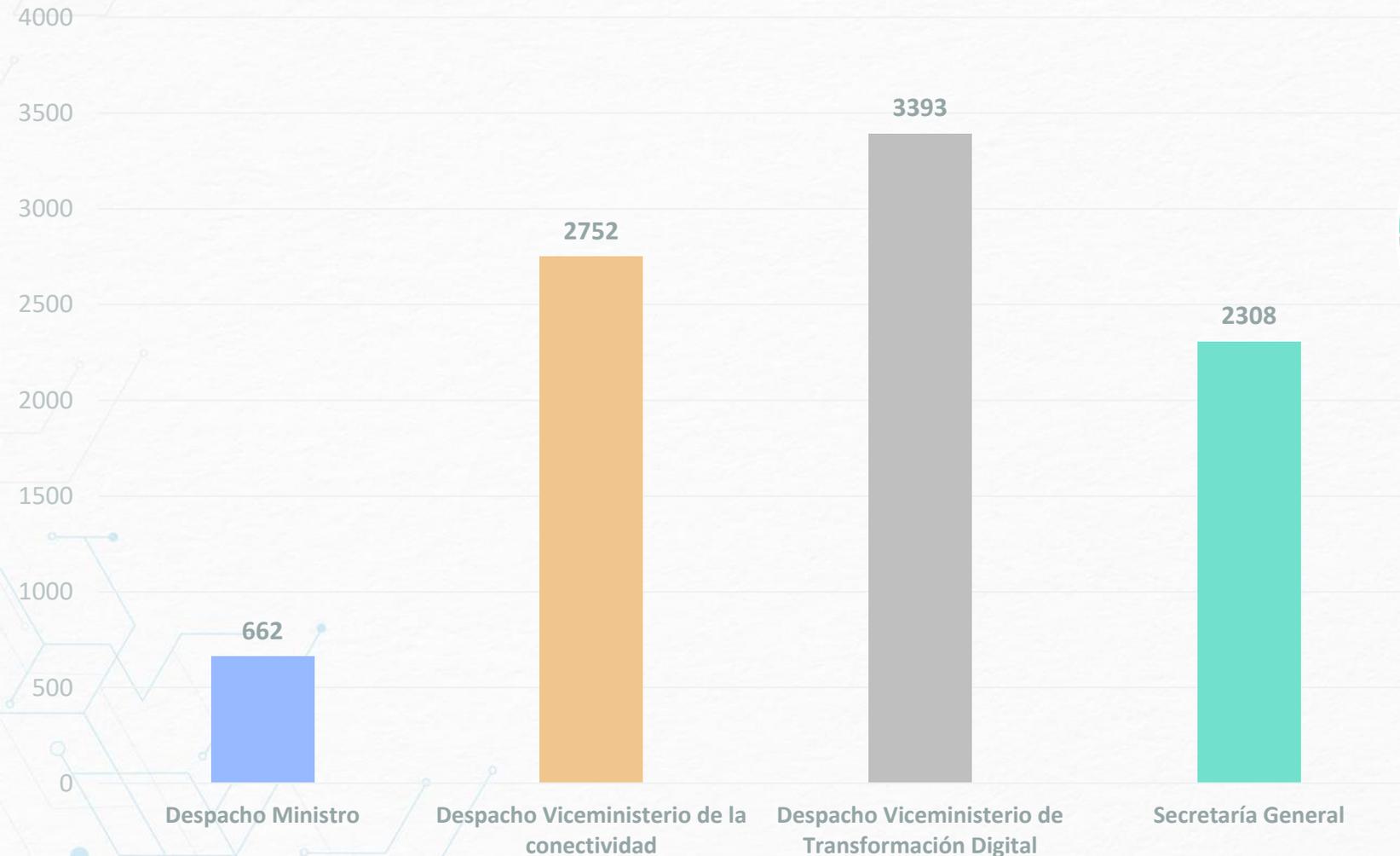


Tipo de peticionario	Cantidad	Porcentaje
Ciudadano en general	1404	15,40%
Gobierno	38	0,42%
Sector TIC	39	0,43%
Servidores	98	1,08%
No especifica*	7536	82,68%
Total	9115	100%

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

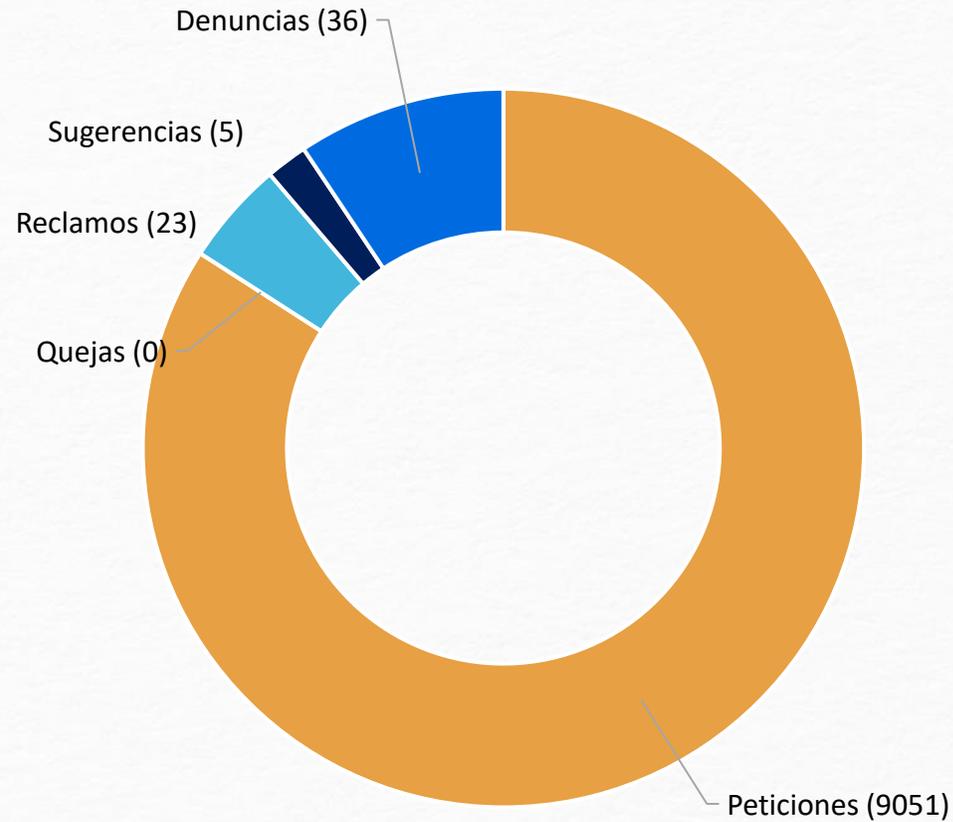


PQRSD recibidas en el trimestre por área





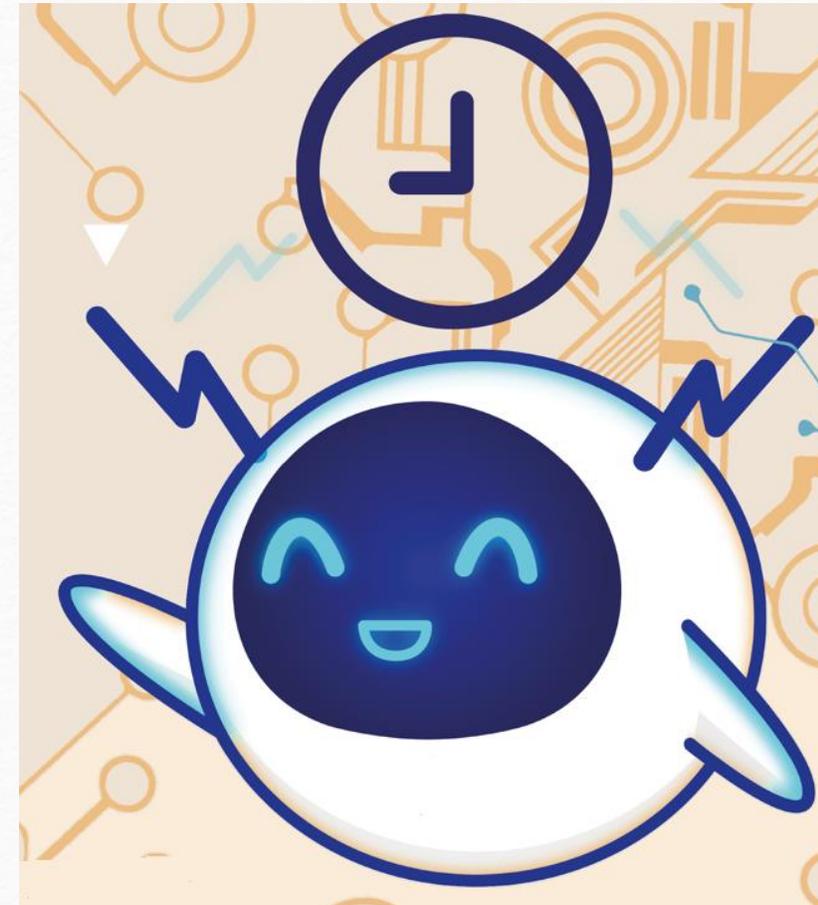
PQRSD recibidas a corte cuarto trimestre



Respuestas extemporáneas del trimestre



Tipo de solicitud	Totales
DENUNCIA	1
DERECHO DE PETICIÓN	151
DERECHO DE PETICIÓN CONGRESO DE LA REPUBLICA	39
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	19
DERECHO DE PETICIÓN NO COMPETENCIA	2
DERECHO DE PETICIÓN REDAM	5
RECLAMO	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	1
	218

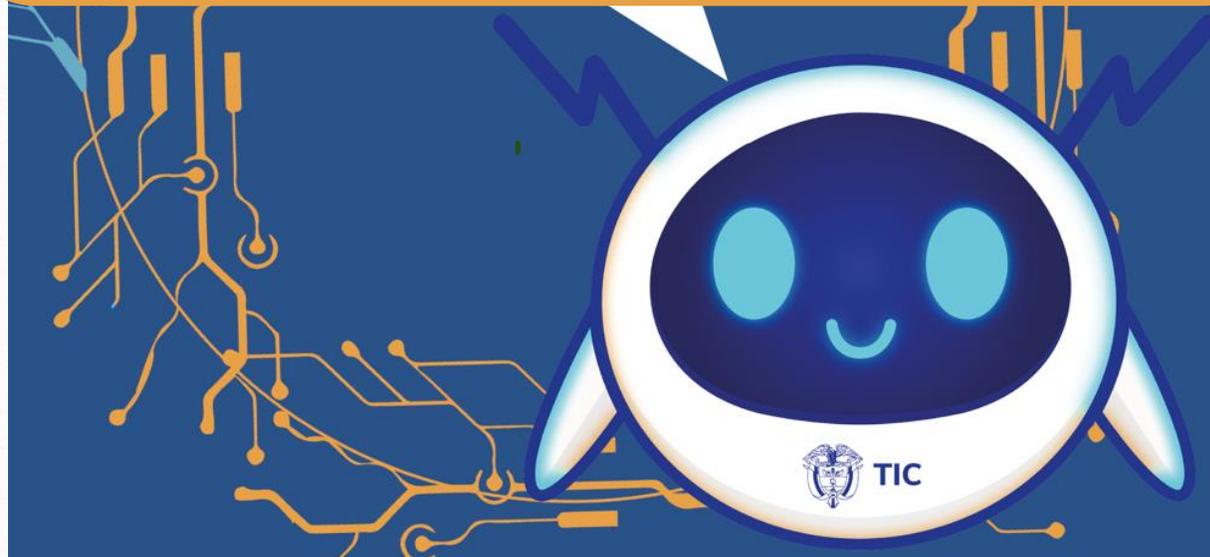




Traslados por no competencia



Durante el cuarto trimestre del año 2024, fueron tipificadas en el Sistema de Gestión Documental «Integratic» como «Derecho de petición no competencia » un total de **599** peticiones, las cuales fueron enviadas a las diferentes entidades públicas para su respectivo trámite.

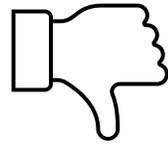


Cantidad y motivo de quejas y reclamos recibidos

0 Quejas 0%



23 Reclamos
0,25%



- Problemas con facturación y retenciones.
- Acceso a plataformas y servicios.
- Actualización de información personal.
- Problemas con operadores de telecomunicaciones.



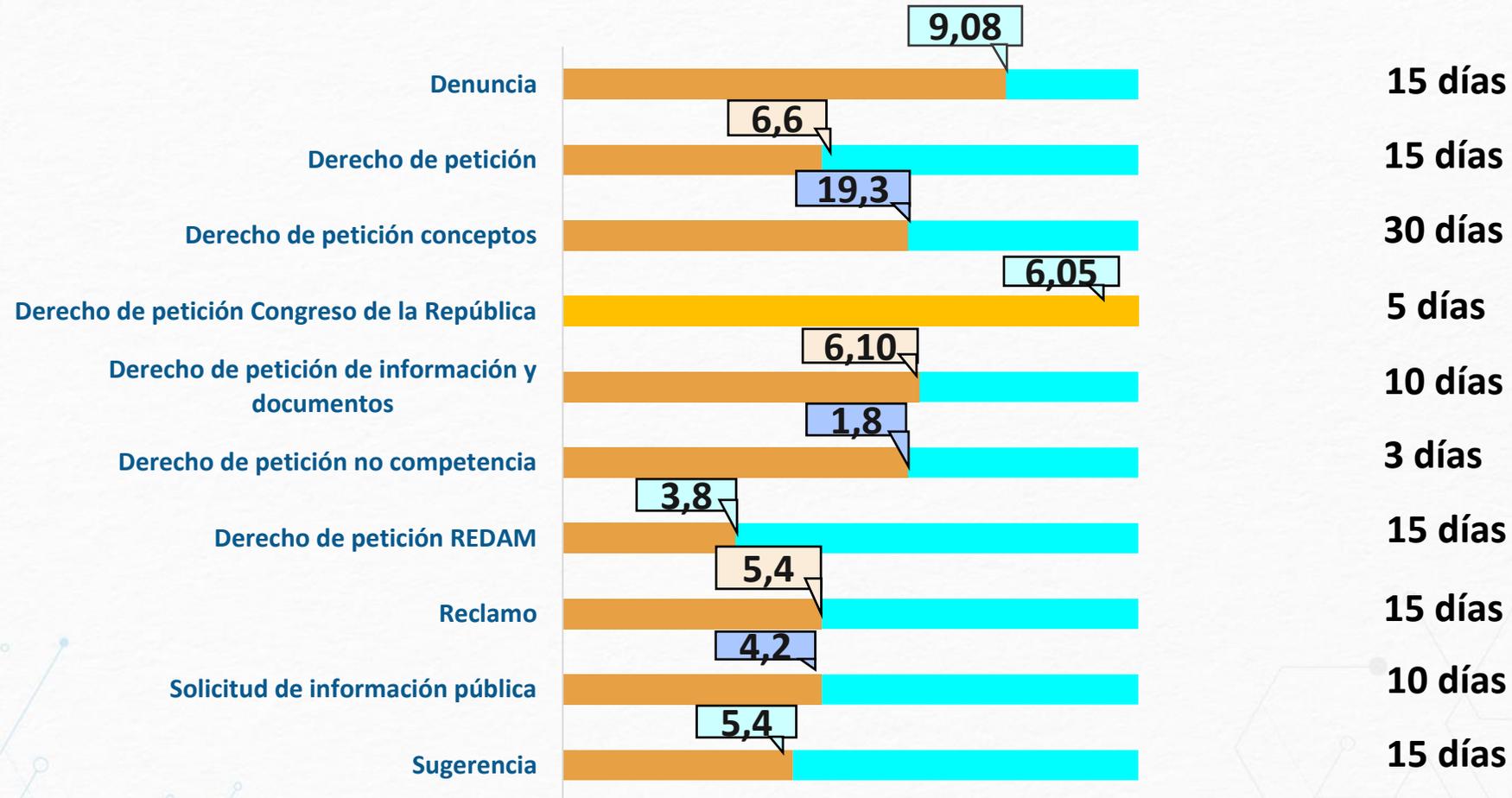


Tiempo promedio de respuesta por tipología



Días promedio de respuesta

Días permitidos de respuesta

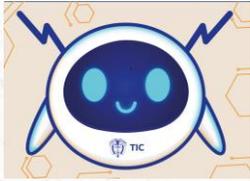




Temas recurrentes en el trimestre



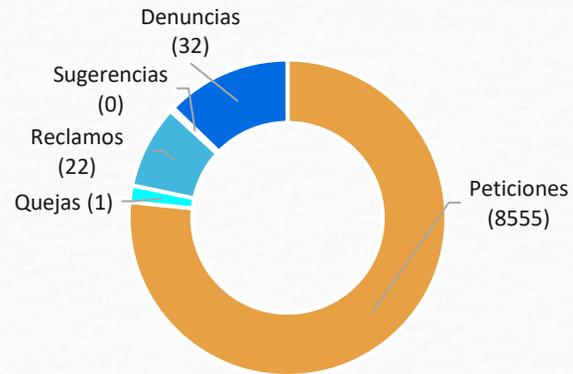
Certificados y Documentos	Certificaciones y documentos relacionados con programas y servicios.
	Solicitudes de certificados REDAM (Registro de Deudores Alimentarios Morosos).
Problemas con Servicios	Problemas con la calidad del servicio de internet y telefonía, incluyendo interrupciones frecuentes y baja calidad de señal.
	Problemas con servicios de internet y telecomunicaciones, incluyendo fallas en el servicio, solicitudes de traslado de equipos, y problemas con operadores específicos como Claro, Tigo y Movistar.
	Cobros indebidos y problemas con la facturación, como cargos adicionales no justificados y dificultades para cancelar servicios.
Consultas y Peticiones	Inscripción y seguimiento de cursos y programas educativos, como Talento Tech, bootcamps, y otros cursos ofrecidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).
	Inclusión en programas de medios alternativos y programas gubernamentales.
	Solicitudes de computadores y equipos tecnológicos para estudiantes y comunidades.
Denuncias y Quejas	Competencia desleal de otros proveedores de servicios que operan sin los permisos necesarios.
	Fraude y suplantación de identidad, especialmente en relación con la activación de líneas telefónicas sin autorización.
Solicitudes de Apoyo y Asesoría	Apoyo técnico y asesoría legal para resolver problemas con servicios de telecomunicaciones y para la inscripción en registros específicos.
	Capacitaciones en áreas como inteligencia artificial y otros temas tecnológicos.



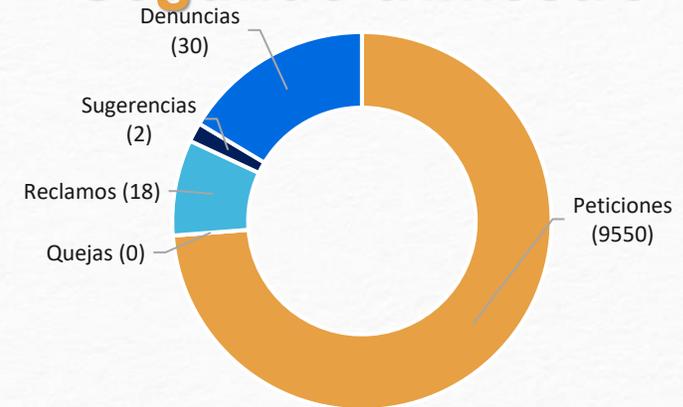
Comparación de PQRSD recibidas por trimestre



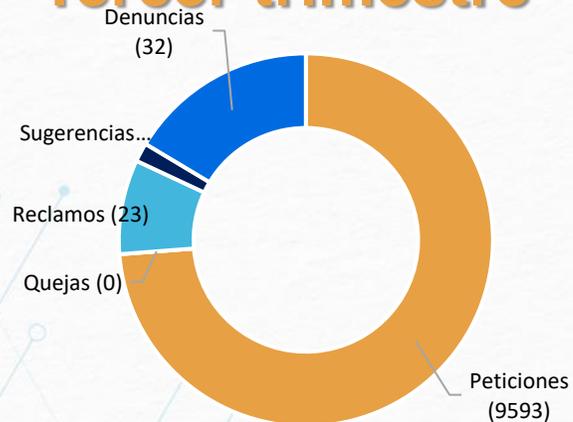
Primer trimestre



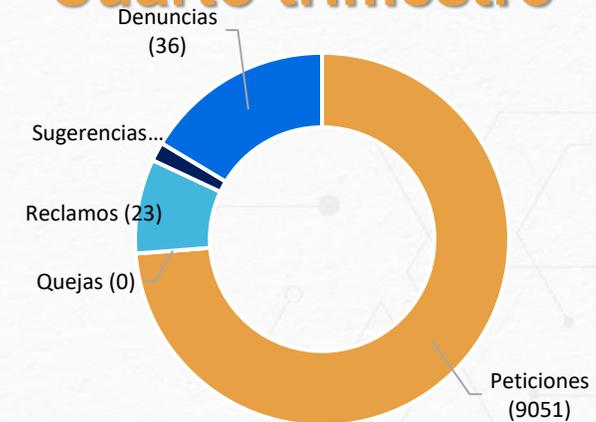
Segundo trimestre

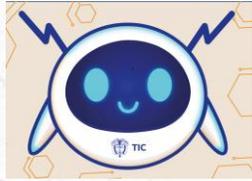


Tercer trimestre

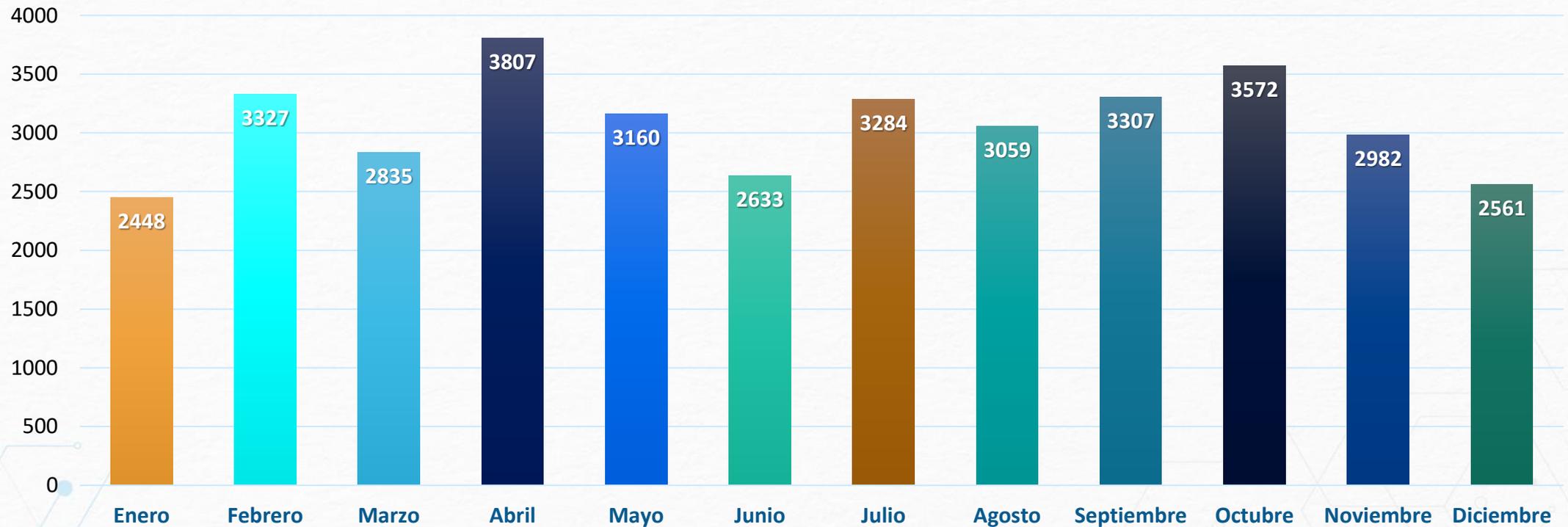


Cuarto trimestre



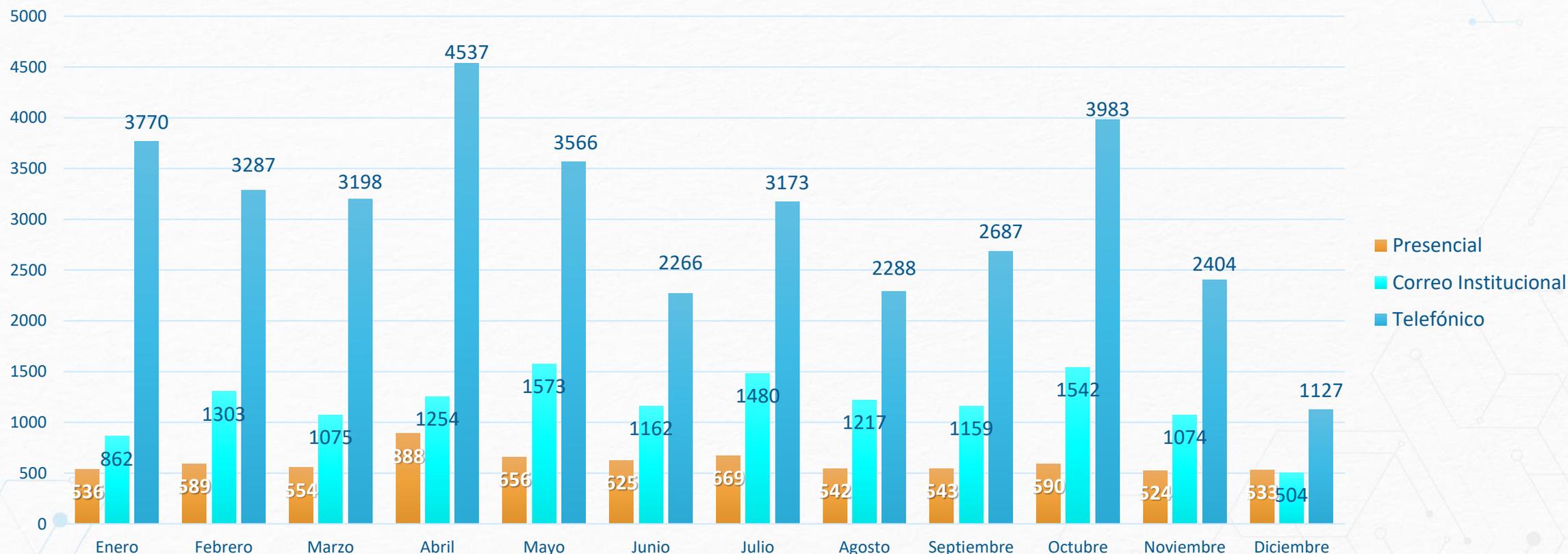


Consolidado de PQRSD recibidas en el año

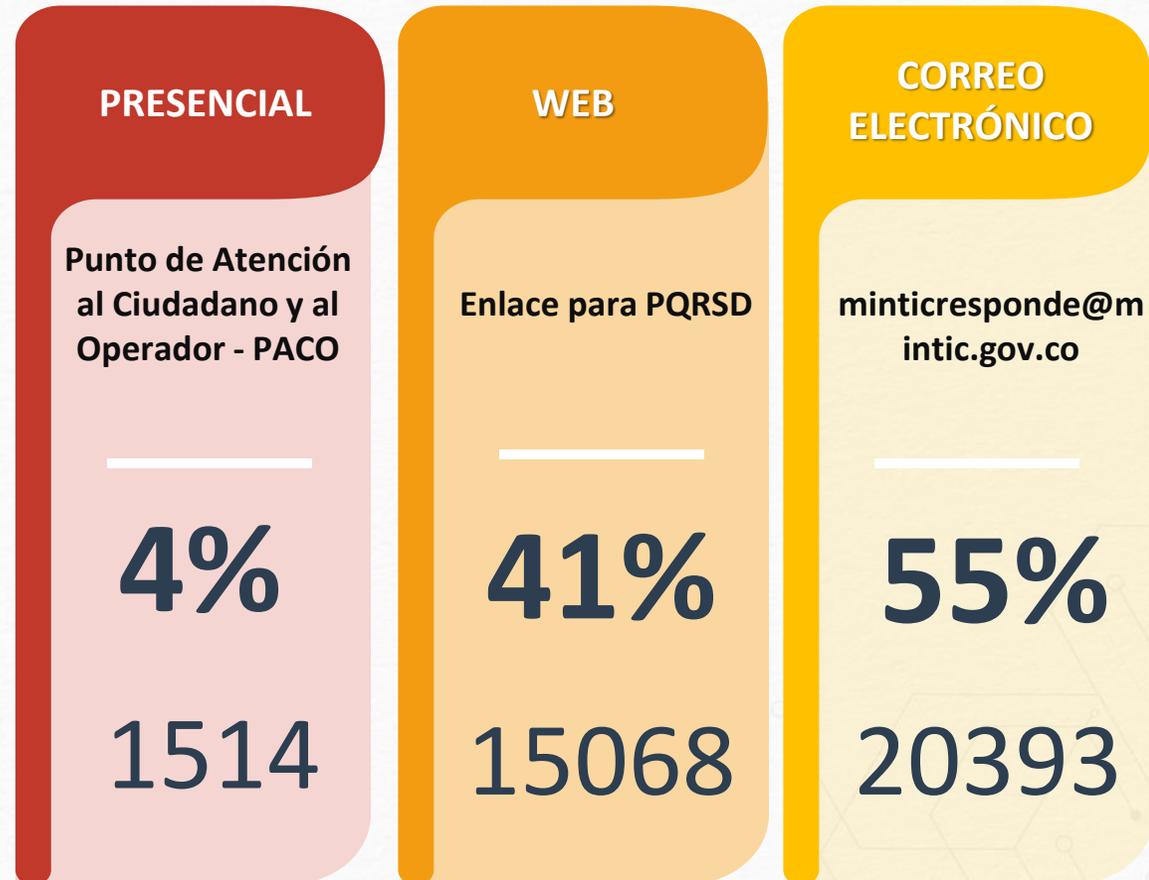


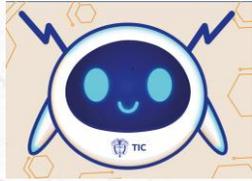


Consolidado atención a PQRSD en primer nivel (mesa de servicio)



Consolidado PQRSD recibidas por canal de atención





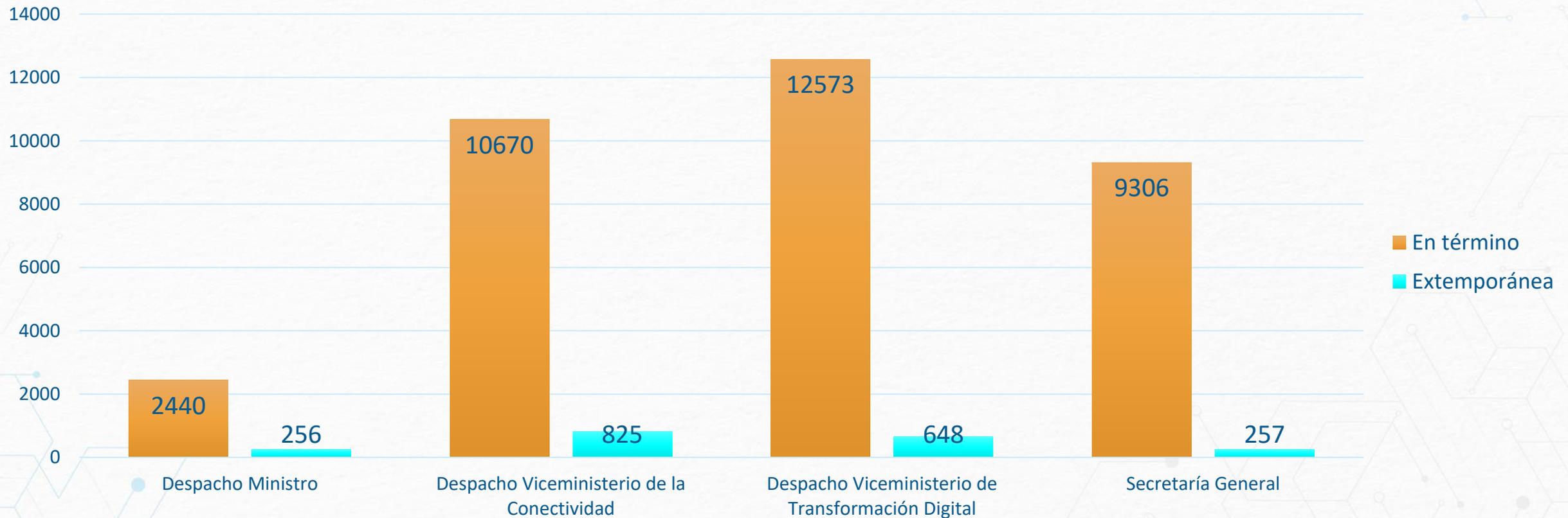
Consolidado PQRSD asignadas por despacho



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		2315	29	308	40			1	3			2696
Despacho Viceministerio de la conectividad	98	9540	8	2	1782	19	2	27	15	1	1	11495
Despacho Viceministerio de Transformación Digital	12	7252	1	3	233	3	5617	41	53	6		13221
Secretaría General	20	6892	1	3	134	2455	11	17	28	2		9563
Total	130	25999	39	316	2189	2477	5630	86	99	9	1	36975



Consolidado gestión de PQRSD con corte al cuarto 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 5.094, equivalente al 56%.
- El 37,22% equivalentes a 3393 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



2025

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