



TIC





**TIC**



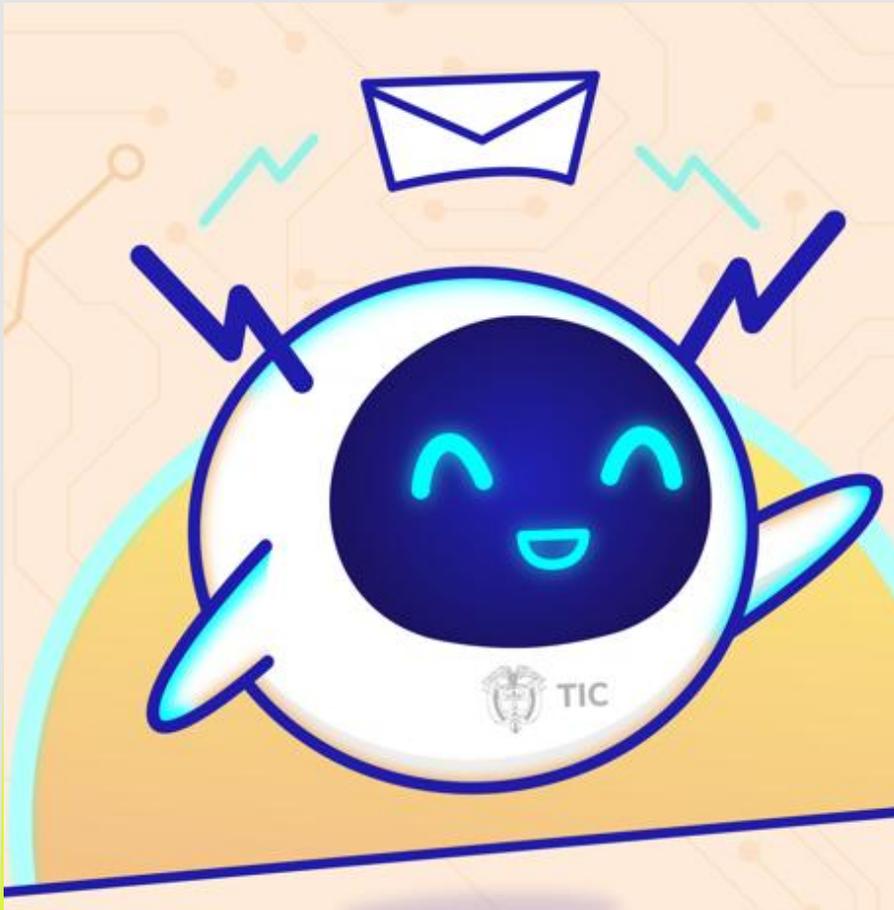
# Informe PQRSD

Primer trimestre de 2025

GIT Grupos de Interés y Gestión  
Documental



# Introducción

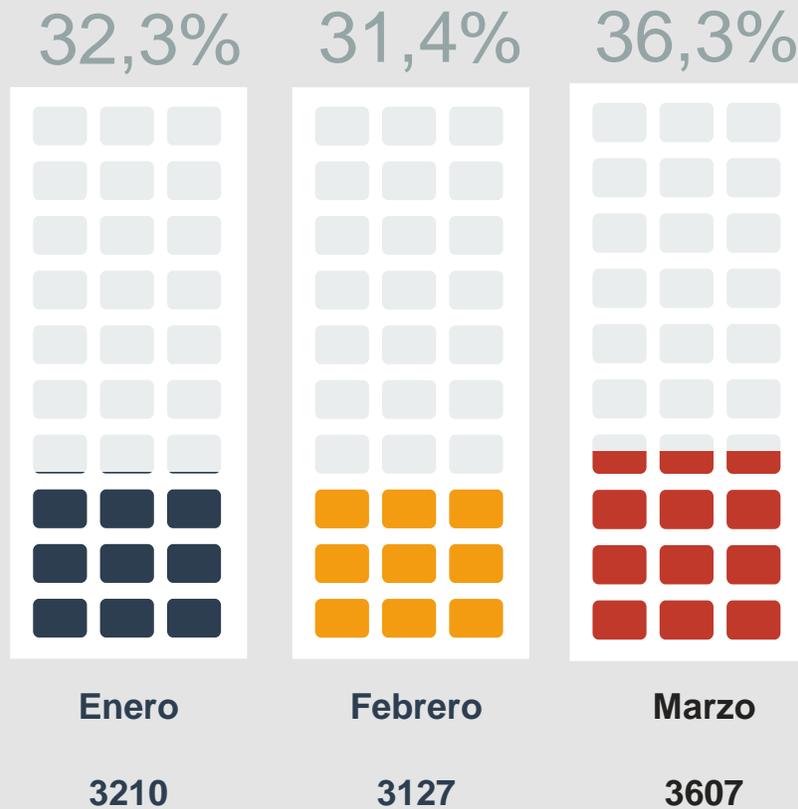


El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y 31 de marzo de 2025, con 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.



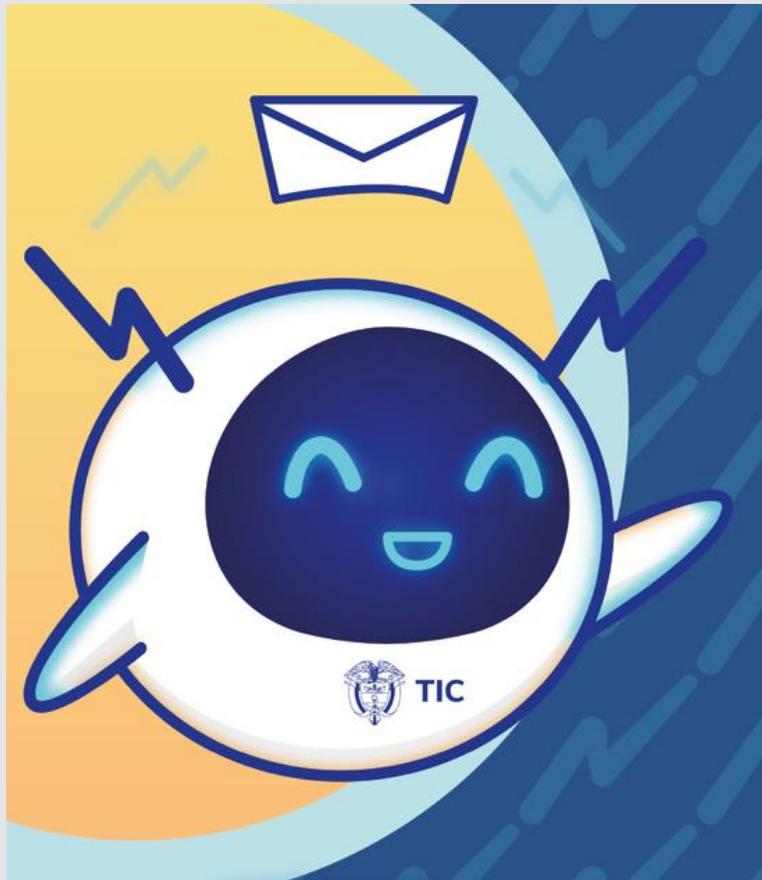


# PQRSD recibidas en el trimestre





# PQRSD recibidas por canal de atención



## PRESENCIAL

Punto de  
Atención al  
Ciudadano y al  
Operador - PACO

2%

225

## WEB

Enlace para  
PQRSD

36%

3582

## CORREO ELECTRÓNICO

[minticresponde@min  
tic.gov.co](mailto:minticresponde@min<br/>tic.gov.co)

62%

6137





# Porcentaje de solicitudes por tipología



**73,90%**

Derecho de petición



**13,83%**

Derecho de petición  
REDAM



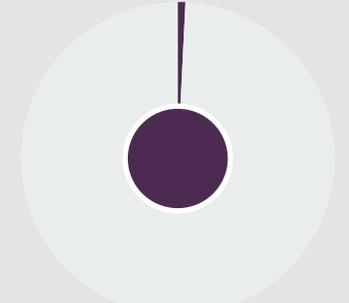
**6,98%**

Derecho de petición no  
competencia



**2,94%**

Derecho de petición de  
información y documentos



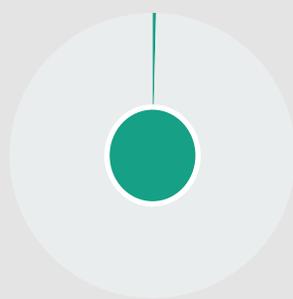
**0,87%**

Derecho de petición Congreso  
de la República



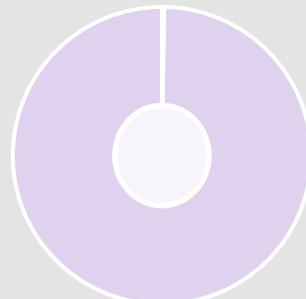
**0,57%**

Solicitud de información  
pública



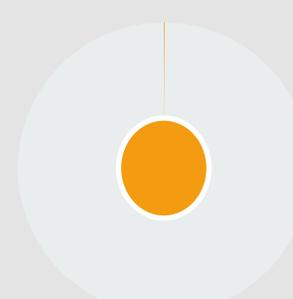
**0,35%**

Denuncia



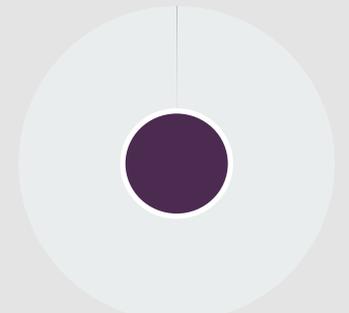
**0,37%**

Reclamo



**0,09%**

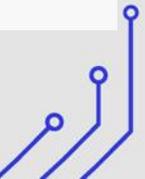
Derecho de petición  
conceptos



**0,08%**

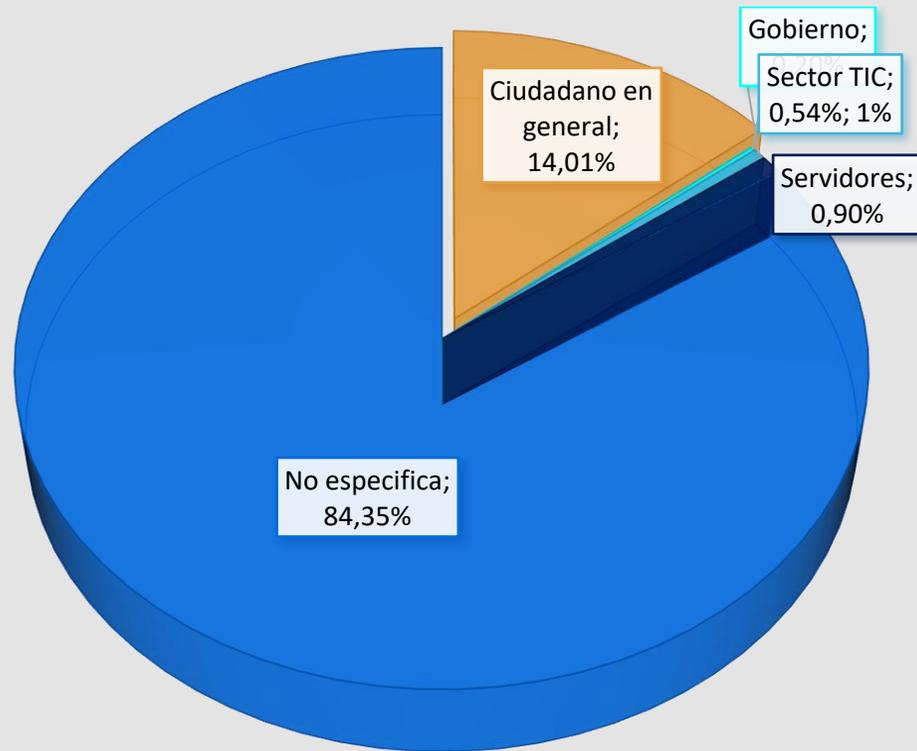
Sugerencia

Queja **0,01%**



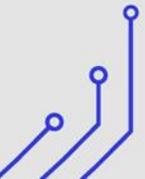


# Tipo de peticionario-solicitante



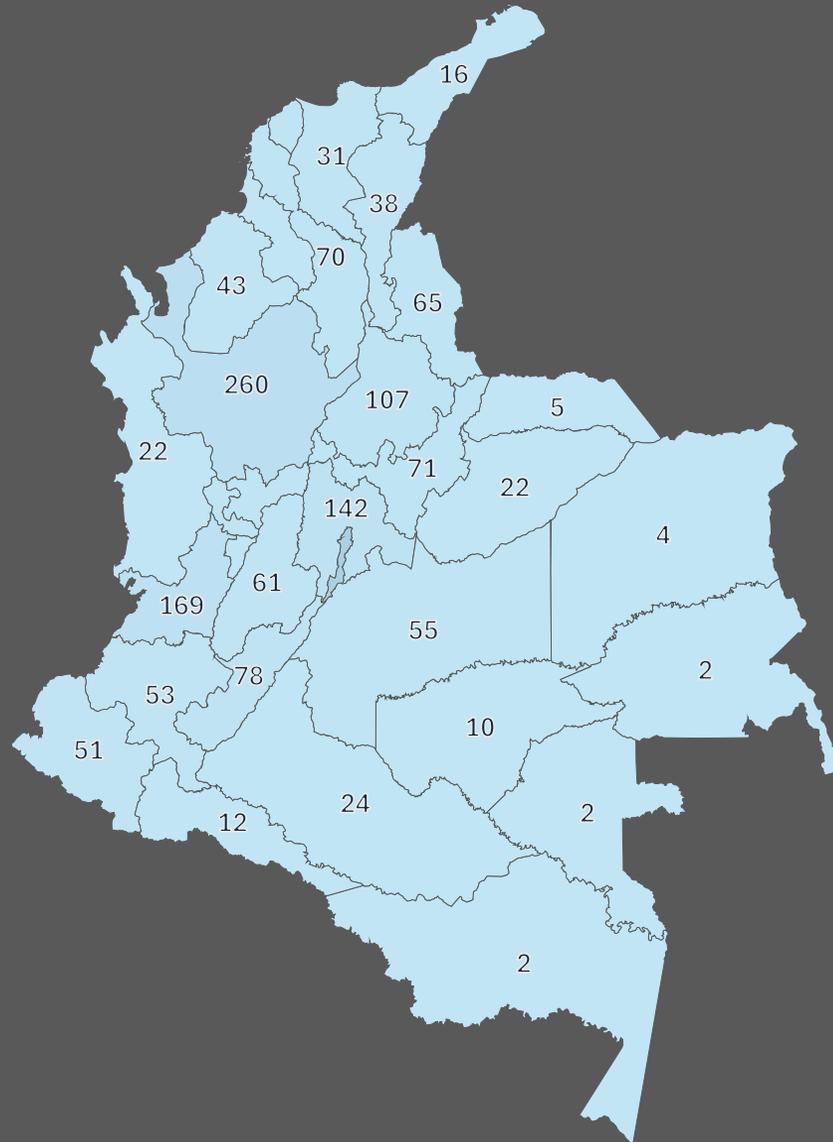
Tipo de peticionario	Cantidad	Porcentaje
Ciudadano en general	1393	14,01%
Gobierno	20	0,20%
Sector TIC	54	0,54%
Servidores	89	0,9%
No especifica*	8388	84,35%
Total	9944	100%

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





# Solicitudes recibidas por departamento

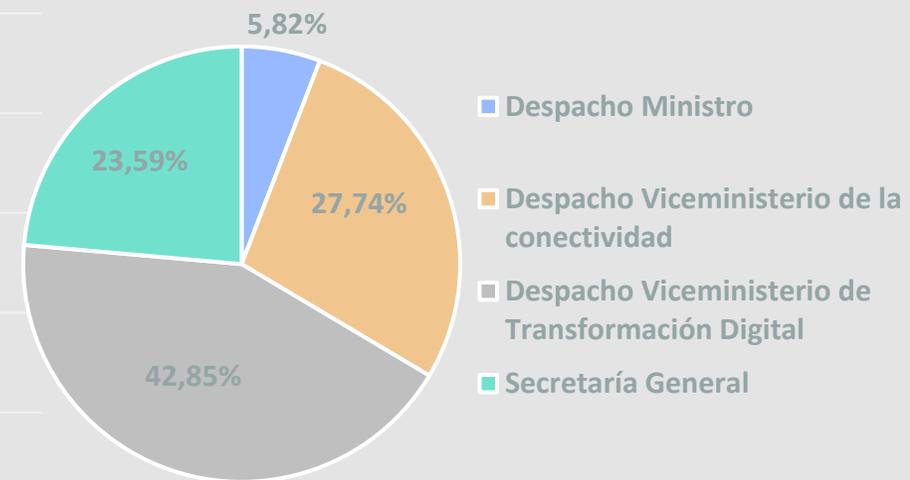
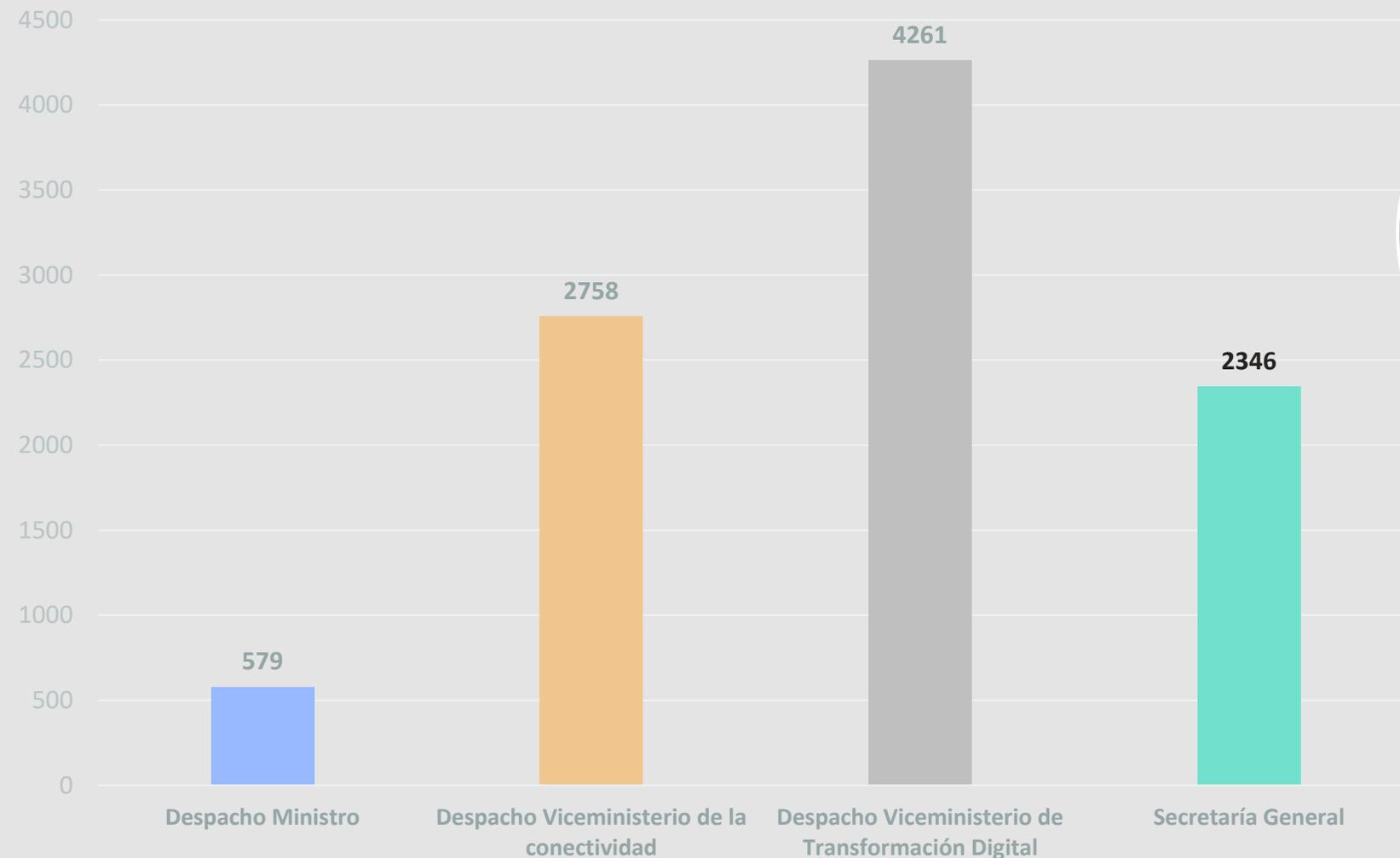


DEPARTAMENTO	SOLICITUDES
AMAZONAS	2
ANTIOQUIA	260
ARAUCA	5
ATLANTICO	68
BOGOTÁ D.C.	966
BOLIVAR	70
BOYACA	71
CALDAS	49
CAQUETA	24
CASANARE	22
CAUCA	53
CESAR	38
CHOCO	22
CÓRDOBA	43
CUNDINAMARCA	142
GUAJIRA	16
GUAVIARE	10
GUAINÍA	2
HUILA	78
MAGDALENA	31
META	55
NARINO	51
NORTE DE SANTANDER	65
PUTUMAYO	12
QUINDIO	22
RISARALDA	58
SAN ANDRES	3
SANTANDER	107
SUCRE	21
TOLIMA	61
VALLE	169
VAUPES	2
VICHADA	4
Correo Electrónico, Formulario web, Ventanilla de radicación	7342
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>9944</b>



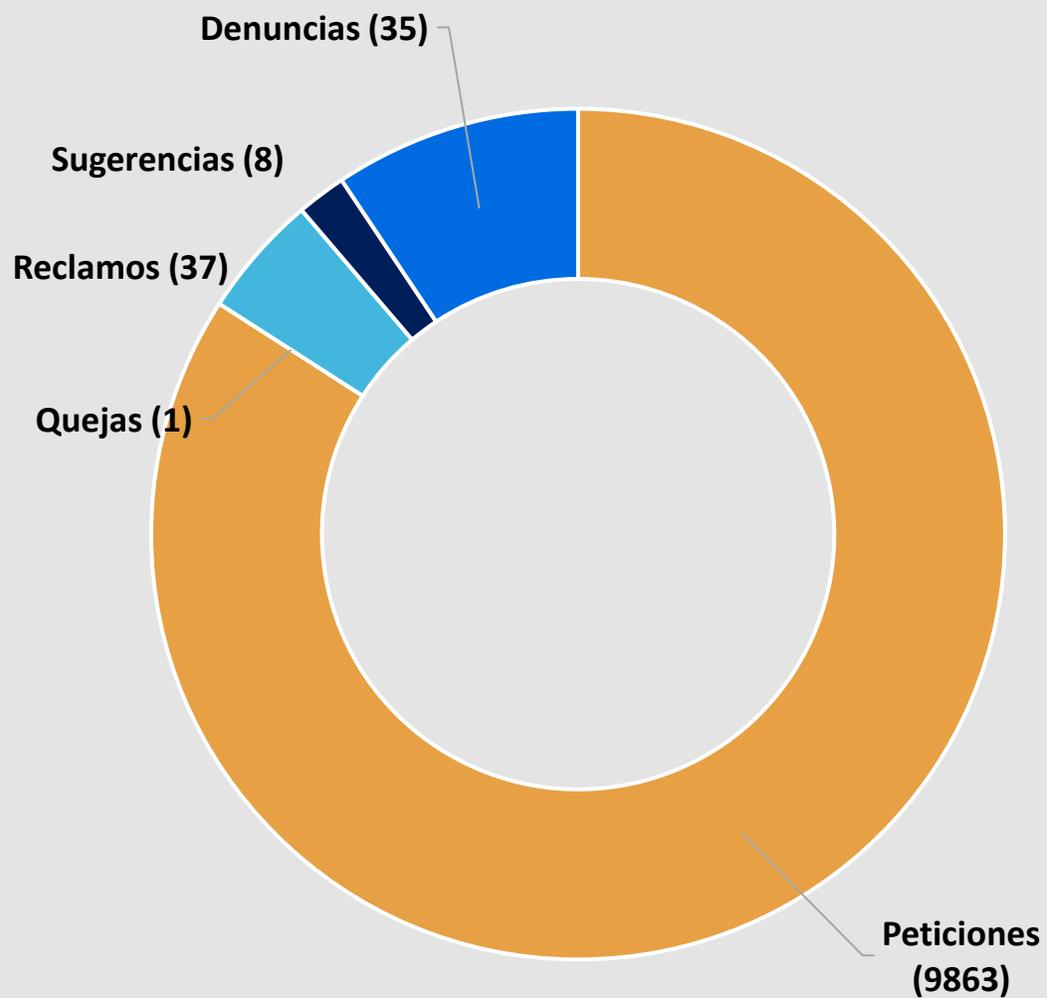


# PQRSD recibidas en el trimestre por área





# PQRSD recibidas a corte primer trimestre

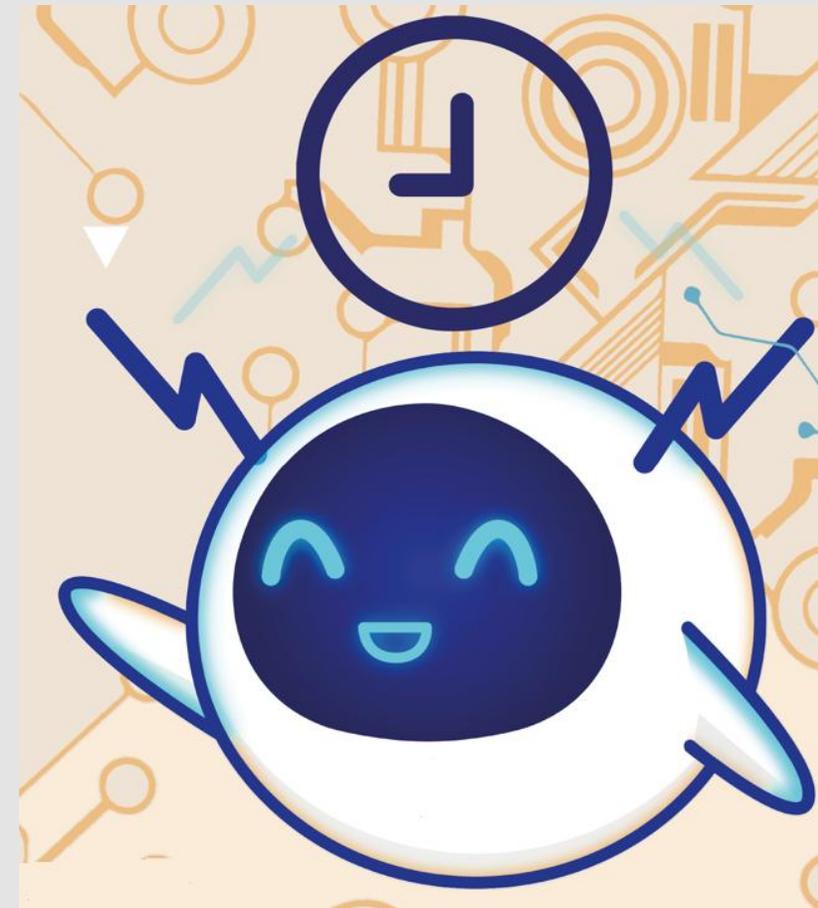




# Respuestas extemporáneas del trimestre



Tipo de solicitud	Totales
DERECHO DE PETICIÓN	120
DERECHO DE PETICIÓN CONGRESO DE LA REPUBLICA	15
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	16
DERECHO DE PETICIÓN NO COMPETENCIA	1
DERECHO DE PETICIÓN REDAM	84
RECLAMO	1
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PÚBLICA	4
	<b>241</b>



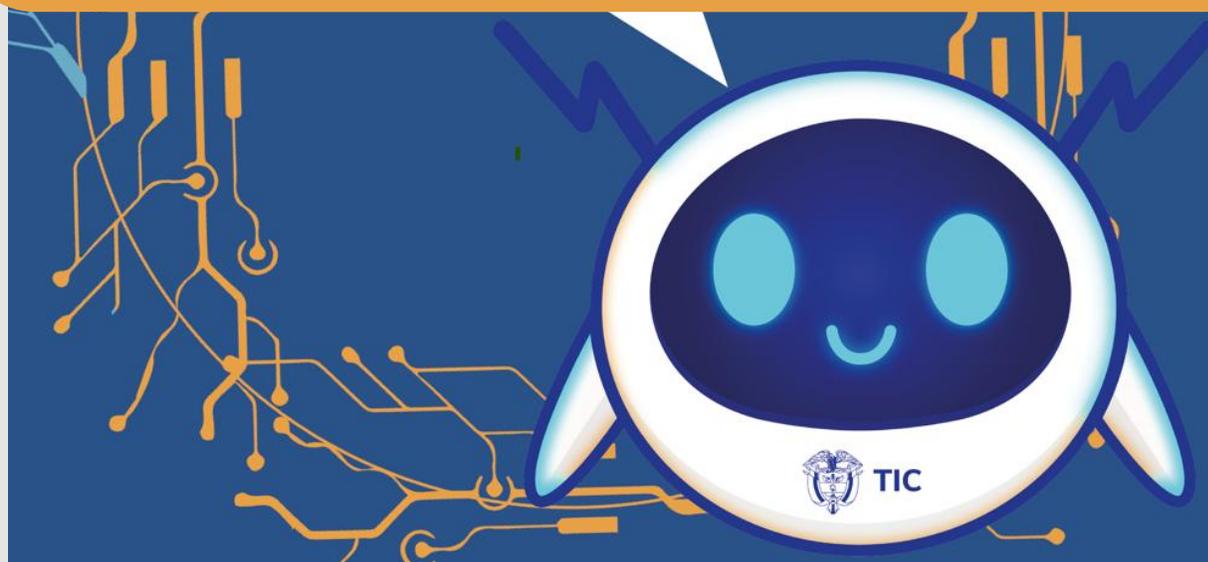
A la fecha de publicación del presente informe se encuentran 9 PQRSD vencidas sin respuesta



# Traslados por no competencia



Durante el primer trimestre del año 2025, fueron tipificadas en el Sistema de Gestión Documental «IntegraTIC» como «Derecho de petición no competencia » un total de **694** peticiones, las cuales fueron enviadas a las diferentes entidades públicas para su respectivo trámite.



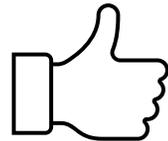


# Cantidad y motivo de quejas y reclamos recibidos

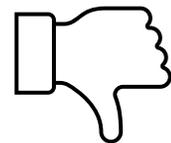


1 Queja 0,01%

- Evaluación de desempeño laboral



37 Reclamos  
0,37%



- Problemas con pagos y subsidios.
- Acceso a plataformas y sistemas.
- Actualización de información personal.
- Problemas con la inscripción en programas específicos.
- Falta de respuesta a solicitudes y correos electrónicos.
- Problemas con la atención y trato recibido por parte de funcionarios.





# Tiempo promedio de respuesta por tipología





# Temas recurrentes en el trimestre



<b>Certificados y Documentos</b>	Certificaciones y documentos relacionados con programas y servicios. Solicitudes de certificados REDAM (Registro de Deudores Alimentarios Morosos).
<b>Problemas con Servicios</b>	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.
<b>Consultas y Peticiones</b>	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.
<b>Denuncias y Quejas</b>	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.
<b>Solicitudes de Apoyo y Asesoría</b>	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.



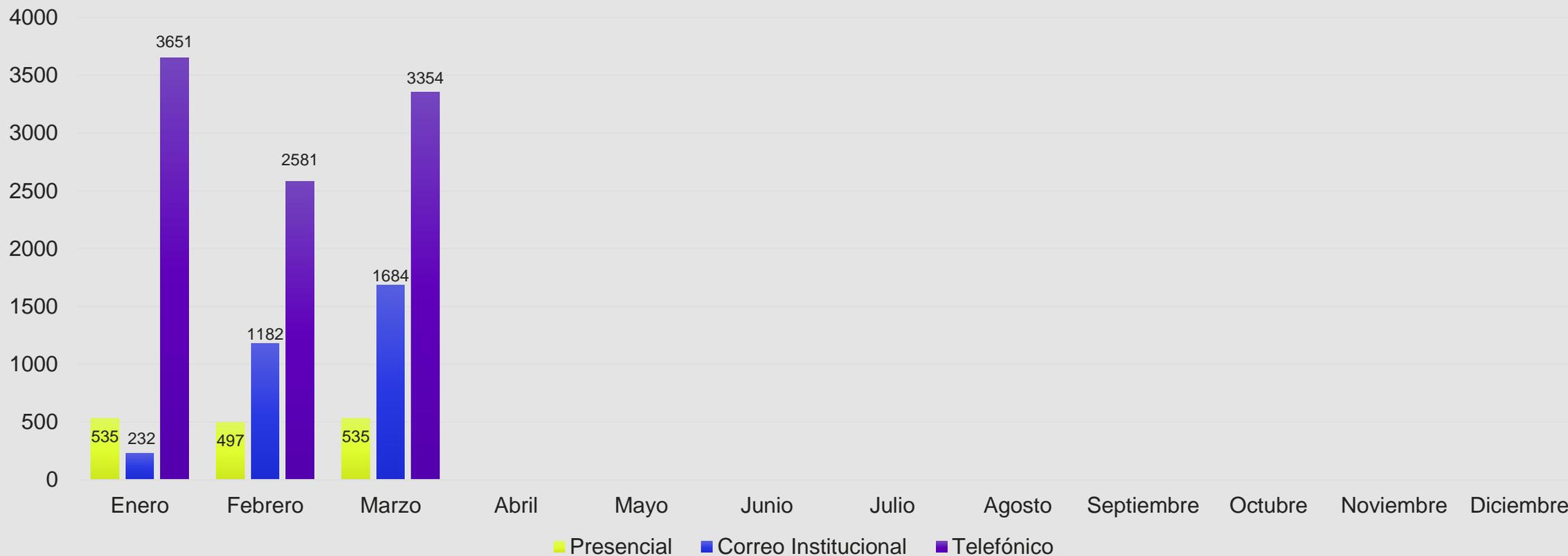


# Consolidado de PQRSD recibidas en el año





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





# Consolidado PQRSD asignadas por despacho

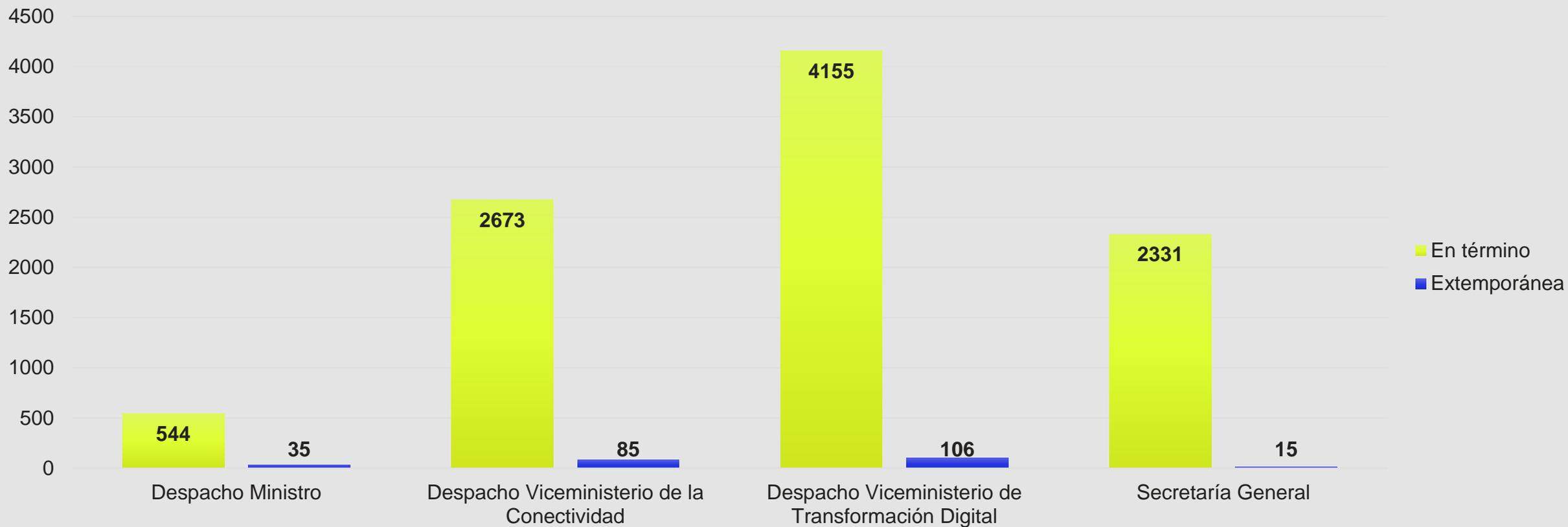


DESPACHO	Denuncia	Derecho de petición	Derecho de petición conceptos	Derecho de petición congreso de la república	Derecho de petición de información y documentos	Derecho de petición no competencia	Derecho de petición REDAM	Reclamo	Solicitud de información pública	Sugerencia	Queja	Total general
Despacho del Ministro	1	467	6	85	11			1	7	1		579
Despacho Viceministerio de la conectividad	25	2551	2		136	18		11	11	4		2758
Despacho Viceministerio de Transformación Digital	9	2724	1		106	1	1375	20	22	3		4261
Secretaría General		1607		2	39	675		5	17		1	2346
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>7349</b>	<b>9</b>	<b>87</b>	<b>292</b>	<b>694</b>	<b>1375</b>	<b>37</b>	<b>57</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>9944</b>





# Consolidado gestión de PQRSD con corte al primer trimestre





# Conclusiones



- El canal de atención más utilizado por las ciudadanías y/o grupos de valor para el presente trimestre fue el correo electrónico, con un total de 6.137, equivalente al 62%.
- El 42,85% equivalentes a 4.261 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



Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

## 2025

 [ministerio\\_tic](#)

 [@ministerio\\_tic](#)

 [@ministerio\\_tic](#)

 [@Ministerio\\_TIC](#)

 [MinisterioTIC.Colombia](#)

 [@ministeriotic](#)