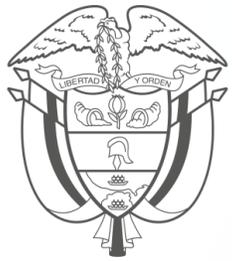




TIC





TIC



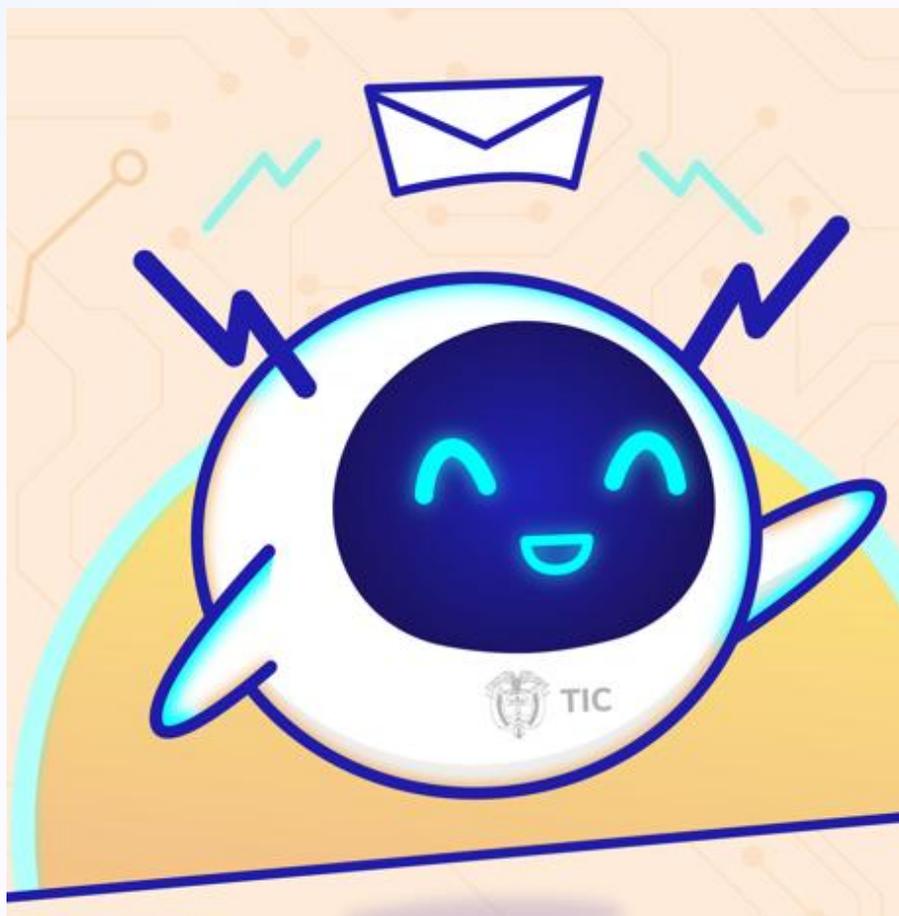
Informe PQRSD

Segundo trimestre de 2025

GIT Grupos de Interés y Gestión Documental



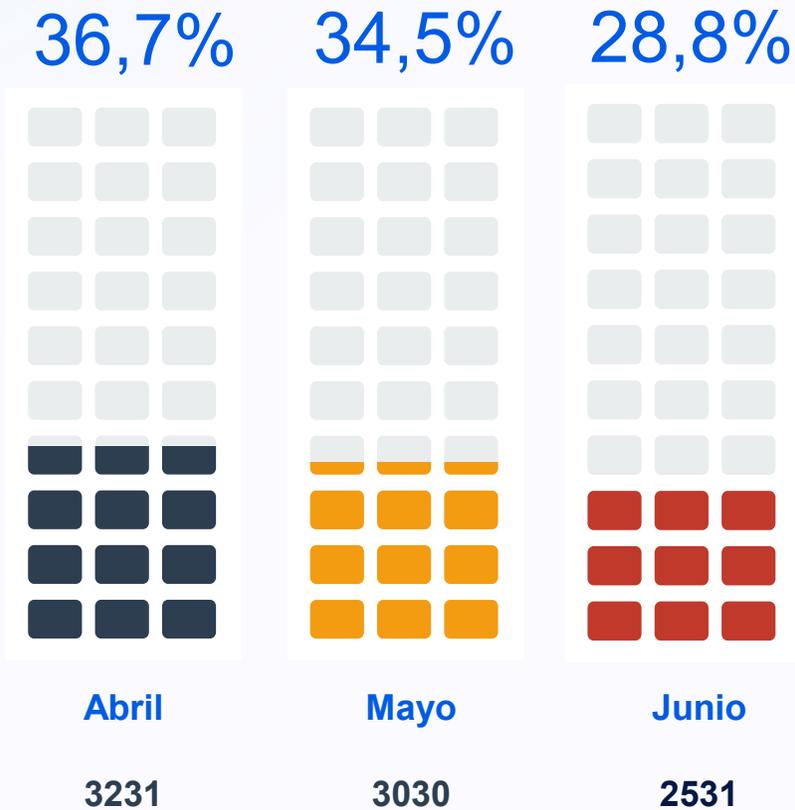
INTRODUCCIÓN



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 30 de junio 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.

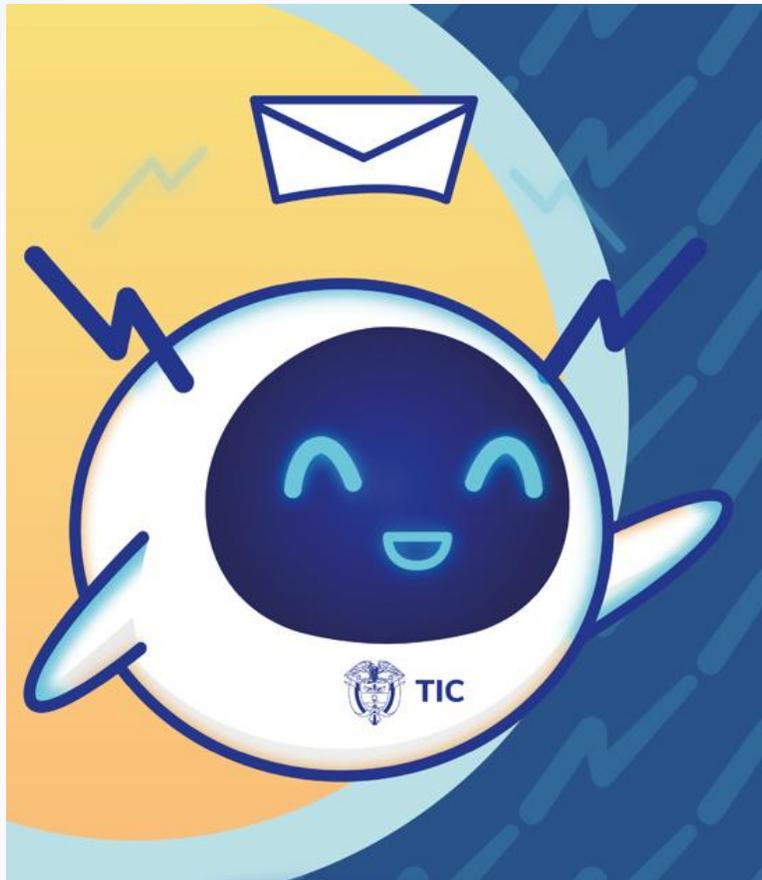


PQRSD recibidas en el trimestre





PQRSD recibidas por canal de atención



PRESENCIAL

Punto de
Atención al
Ciudadano y al
Operador - PACO

3%

269

WEB

Enlace para
PQRSD

41%

3611

CORREO ELECTRÓNICO

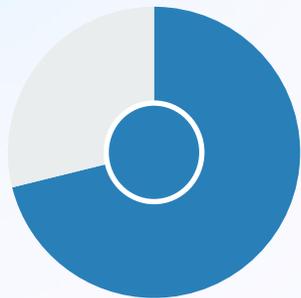
minticresponde@mintic.gov.co

56%

4912



Porcentaje de solicitudes por tipología



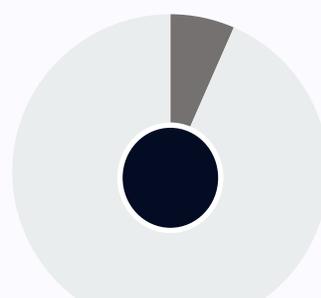
73,28%

Derecho de petición



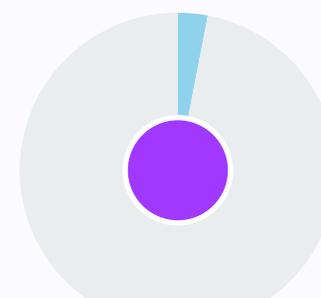
16,09%

Derecho de petición
REDAM



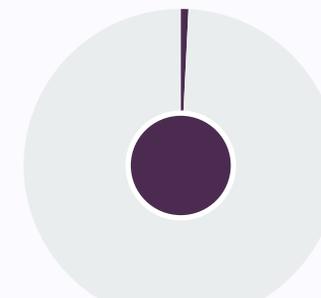
5,93%

Derecho de petición no
competencia



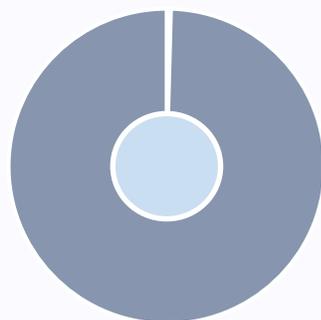
1,73%

Derecho de petición de
información y documentos



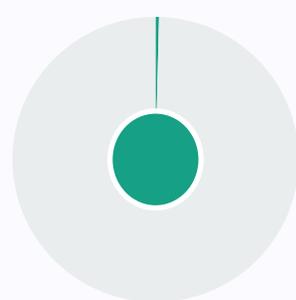
0,91%

Derecho de petición Congreso
de la República



0,28%

Solicitud de información
pública



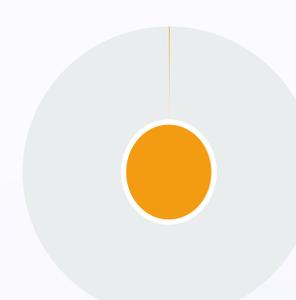
0,94%

Denuncia



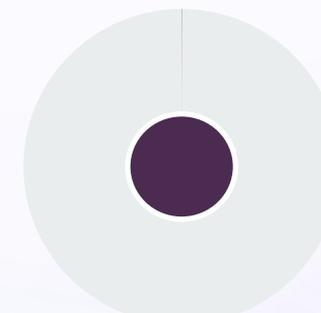
0,47%

Reclamo



0,16%

Derecho de petición
conceptos



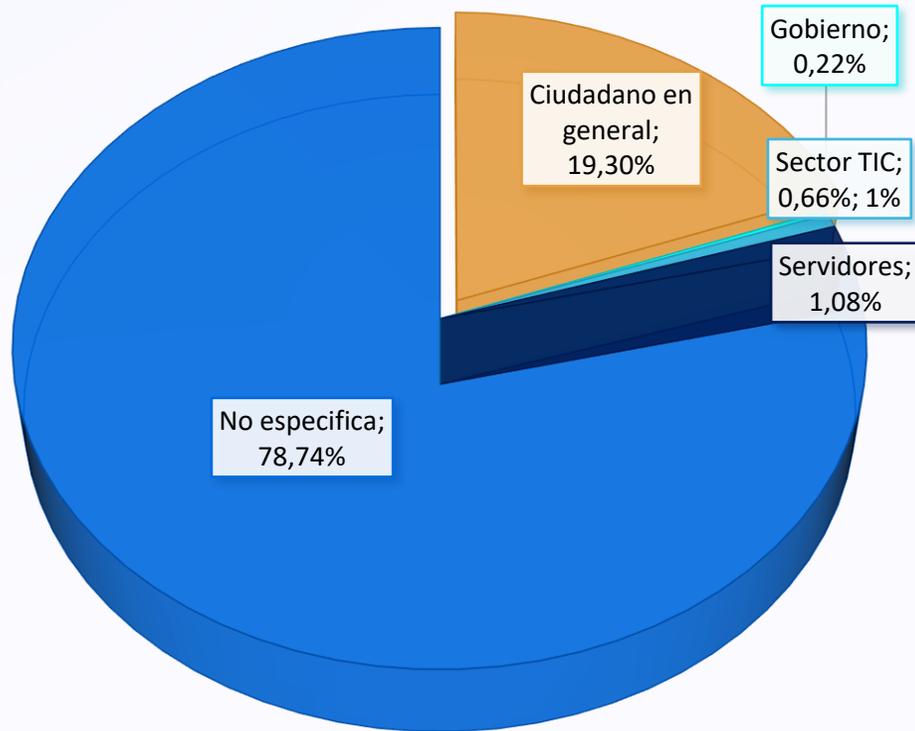
0,05%

Sugerencia

Queja **0,22%**



Tipo de peticionario-solicitante

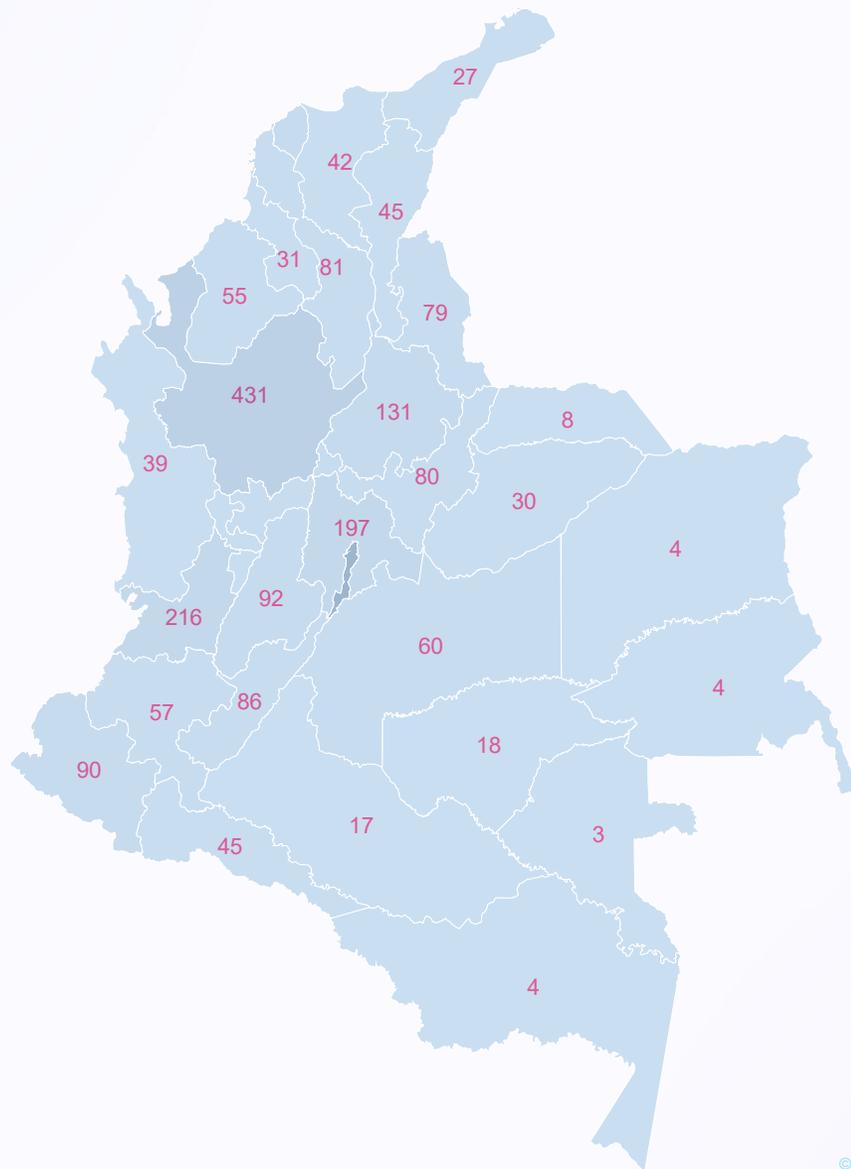


Tipo de peticionario	Cantidad	Porcentaje
Ciudadano en general	1697	19,30%
Gobierno	19	0,22%
Sector TIC	58	0,66%
Servidores	95	1,08%
No especifica*	6923	78,74%
Total	8792	100%

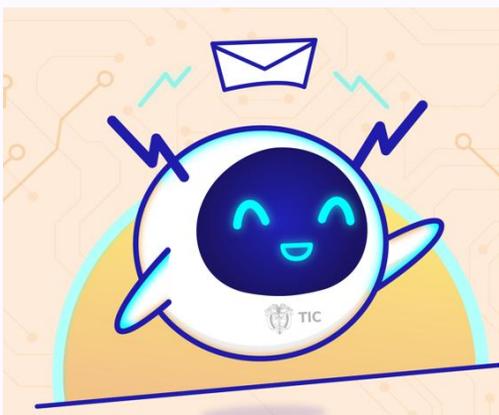
* En la solicitud el peticionario-solicitante decide no clasificarse en un grupo de interés



Solicitudes recibidas por departamento

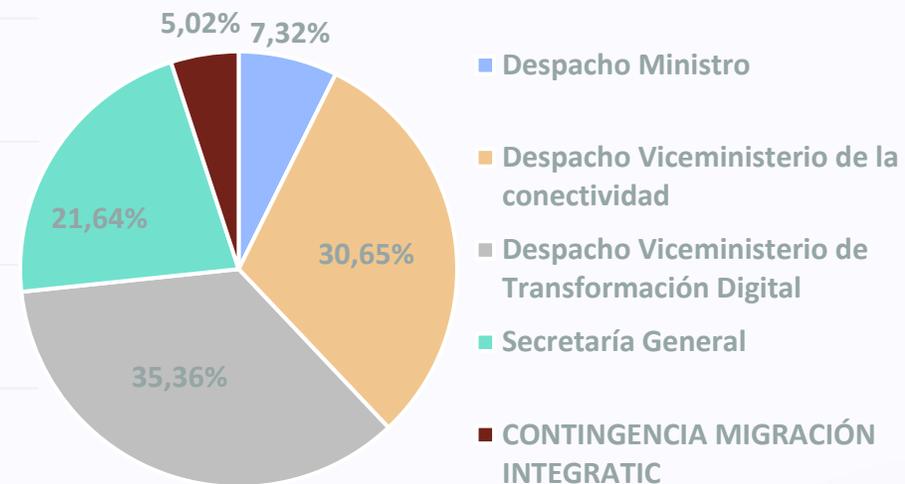
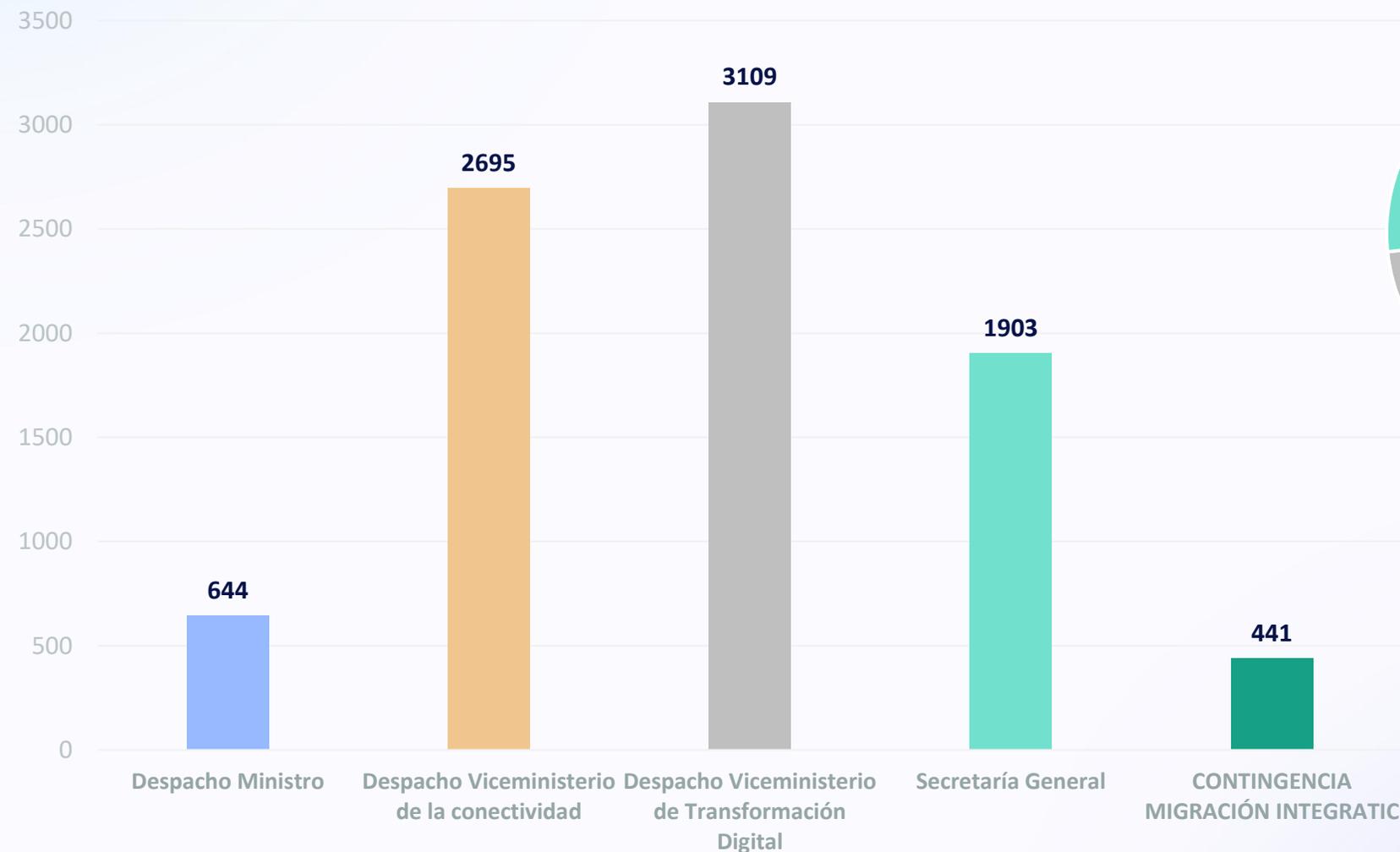


DEPARTAMENTO	SOLICITUDES
AMAZONAS	4
ANTIOQUIA	431
ARAUCA	8
ATLANTICO	91
BOGOTA	1341
BOLIVAR	81
BOYACA	80
CALDAS	65
CAQUETA	17
CASANARE	30
CAUCA	57
CESAR	45
CHOCO	39
CÓRDOBA	55
CUNDINAMARCA	197
GUAJIRA	27
GUAVIARE	18
GUAINIA	4
HUILA	86
MAGDALENA	42
META	60
NARINO	90
NORTE DE SANTANDER	79
PUTUMAYO	45
QUINDIO	29
RISARALDA	41
SAN ANDRES	6
SANTANDER	131
SUCRE	31
TOLIMA	92
VALLE	216
VAUPES	3
VICHADA	4
Correo Electrónico, Ventanilla de radicación	5247
TOTAL GENERAL	8792



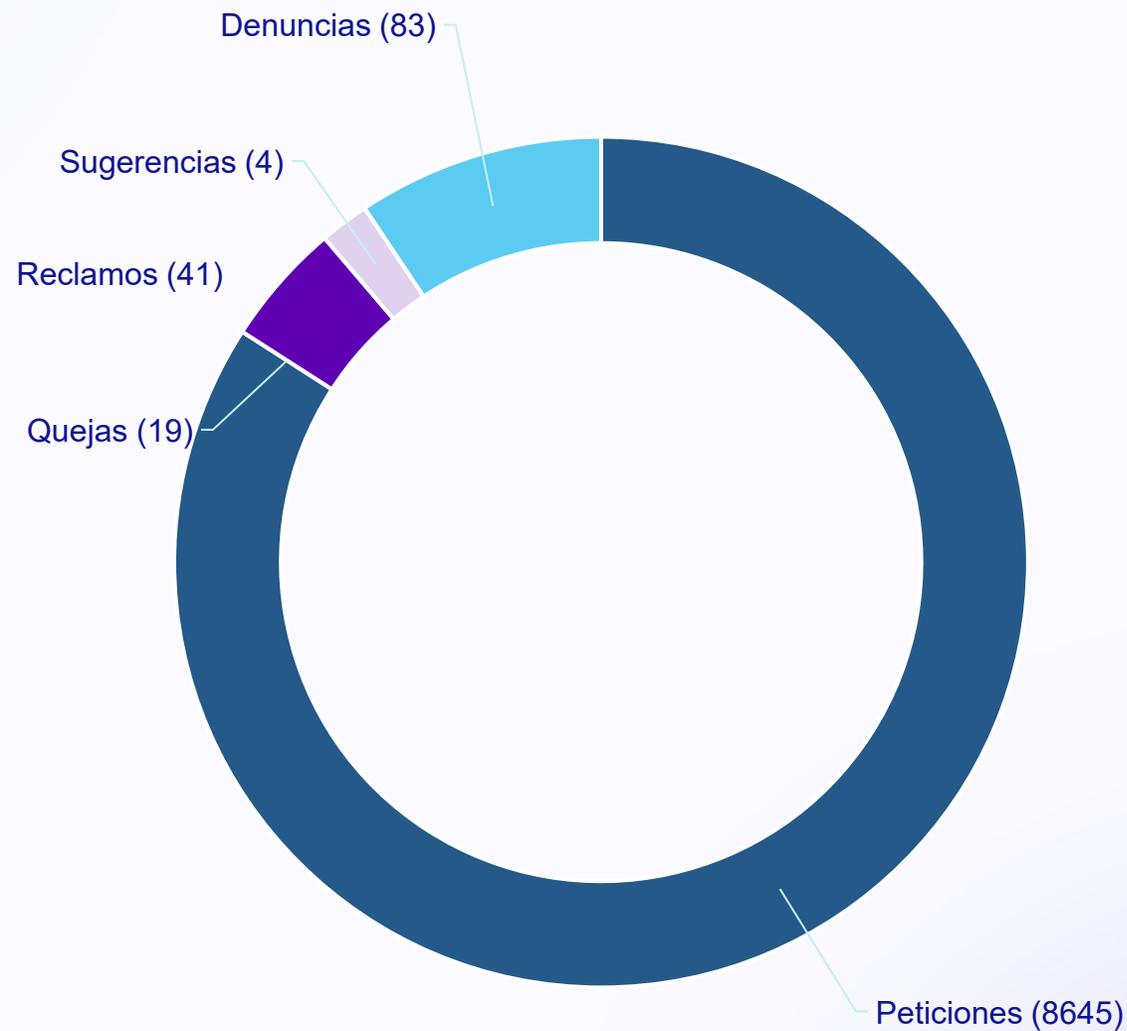


PQRSD recibidas en el trimestre por área





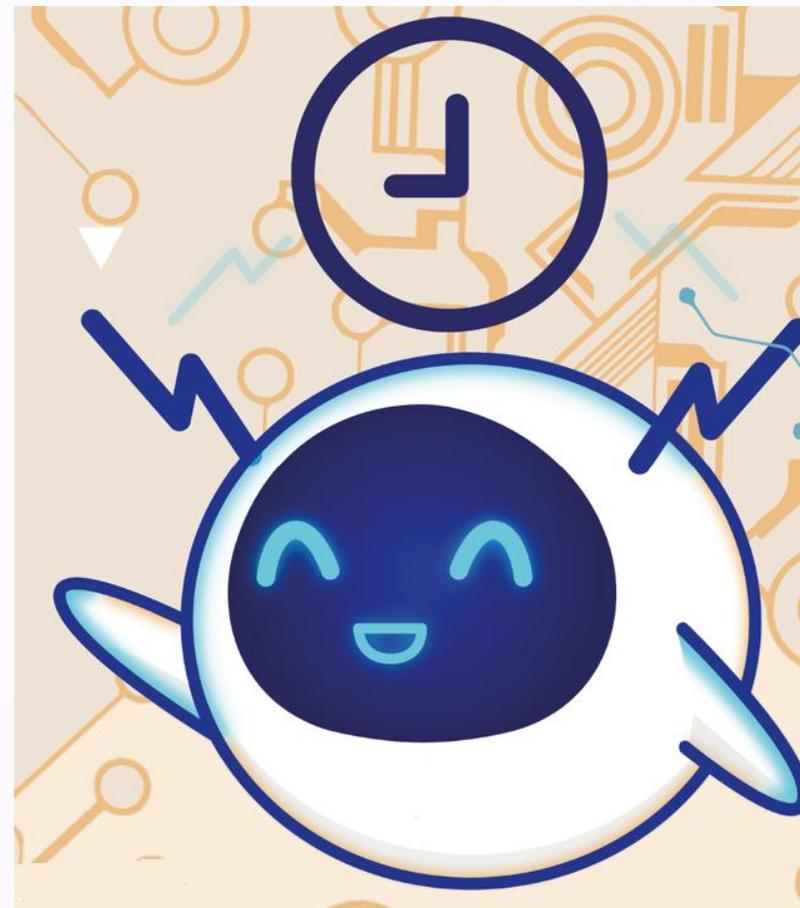
PQRSD recibidas a corte segundo trimestre





Respuestas extemporáneas del trimestre

Tipo de solicitud	Totales
DERECHO DE PETICIÓN	215
DERECHO DE PETICIÓN CONGRESO DE LA REPUBLICA	12
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	12
DERECHO DE PETICIÓN NO COMPETENCIA	12
DENUNCIA	3
DERECHO DE PETICIÓN REDAM	129
CONTINGENCIA MIGRACIÓN INTEGRATIC	441
	824

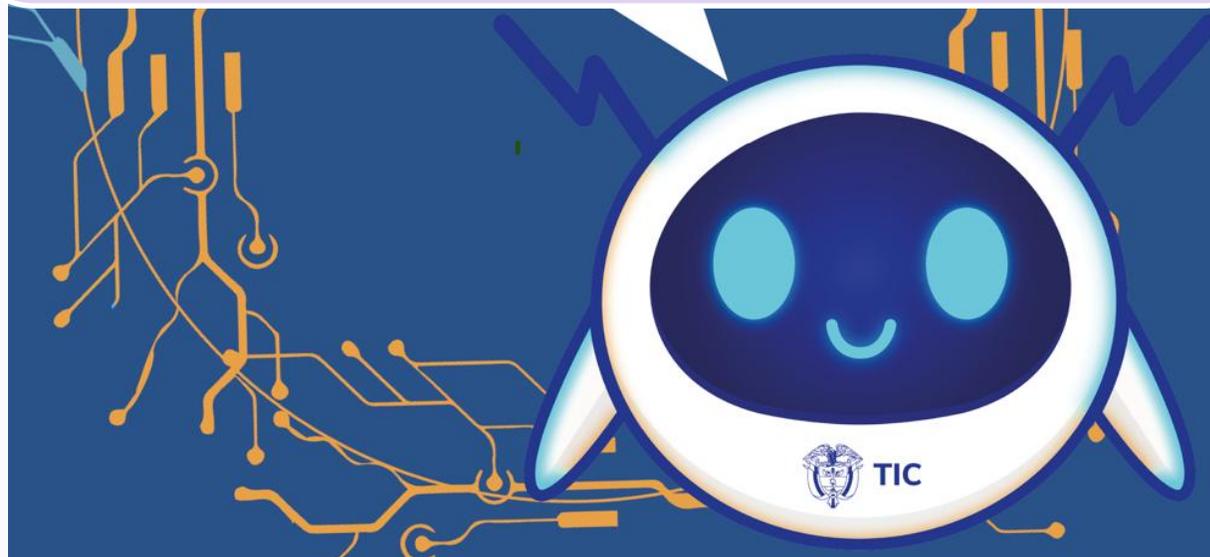




Traslados por no competencia



Durante el segundo trimestre del año 2025, fueron tipificadas en el Sistema de Gestión Documental «IntegraTIC» como «Derecho de petición no competencia » un total de **521** peticiones, las cuales fueron enviadas a las diferentes entidades públicas para su respectivo trámite.



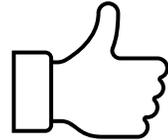


Cantidad y motivo de quejas y reclamos recibidos



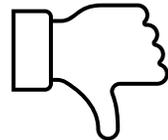
19 Queja 0,22%

- Quejas por falta de respuesta a solicitudes o radicados
- Fallas en antenas de telecomunicaciones
- Retrasos en entrega de certificados



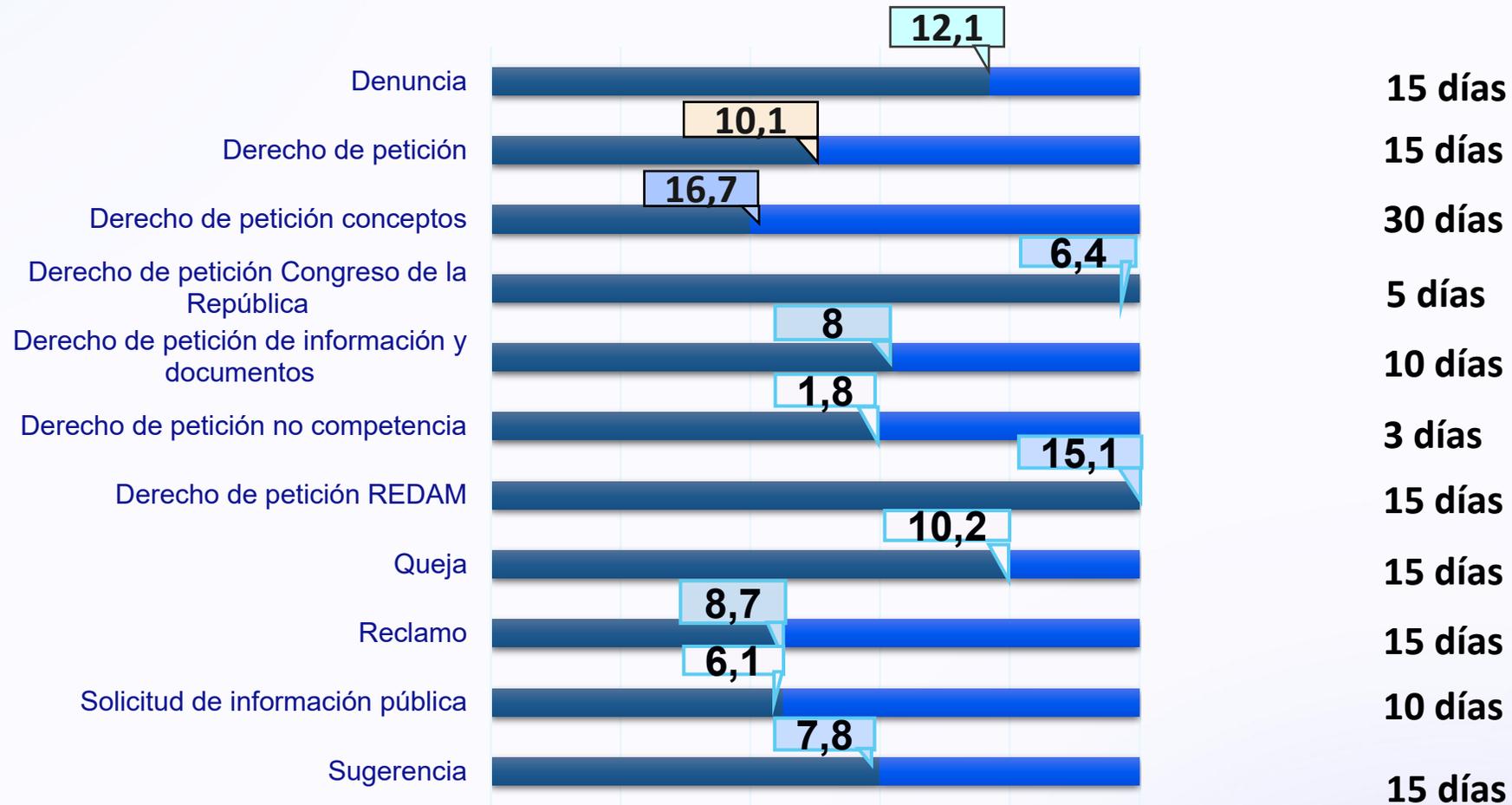
**41 Reclamos
0,47%**

- Pagos pendientes y demoras
- Problemas con IMEI y homologaciones.
- Convocatorias y trámites sin respuesta.
- Problemas técnicos y de servicio.
- Errores administrativos





Tiempo promedio de respuesta por tipología

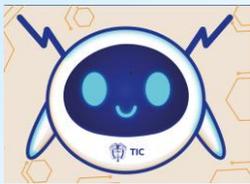




Temas recurrentes en el trimestre



Certificados y Documentos	Solicitudes de expedición, descarga, corrección y actualización
	Solicitudes de certificados REDAM (Registro de Deudores Alimentarios Morosos).
Problemas con Servicios	Solicitudes de instalación de antenas en zonas rurales
	Quejas por mala cobertura de operadores (Claro, Tigo, Movistar, Virgin).
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.
	Peticiones de inclusión en programas como Juntas de Internet y Centros Digitales
Trámites Administrativos	Solicitudes de certificados laborales, CETIL, estado de cuenta, registro TIC.
	Peticiones de actualización de datos, recuperación de usuarios, y acceso a plataformas.
Programas de Formación	Solicitudes de inscripción, certificados y seguimiento en Talento Tech, AvanzaTEC, SENA TIC, Coursera, etc.
	Problemas con acceso a cursos, certificados no entregados, y errores en plataformas.

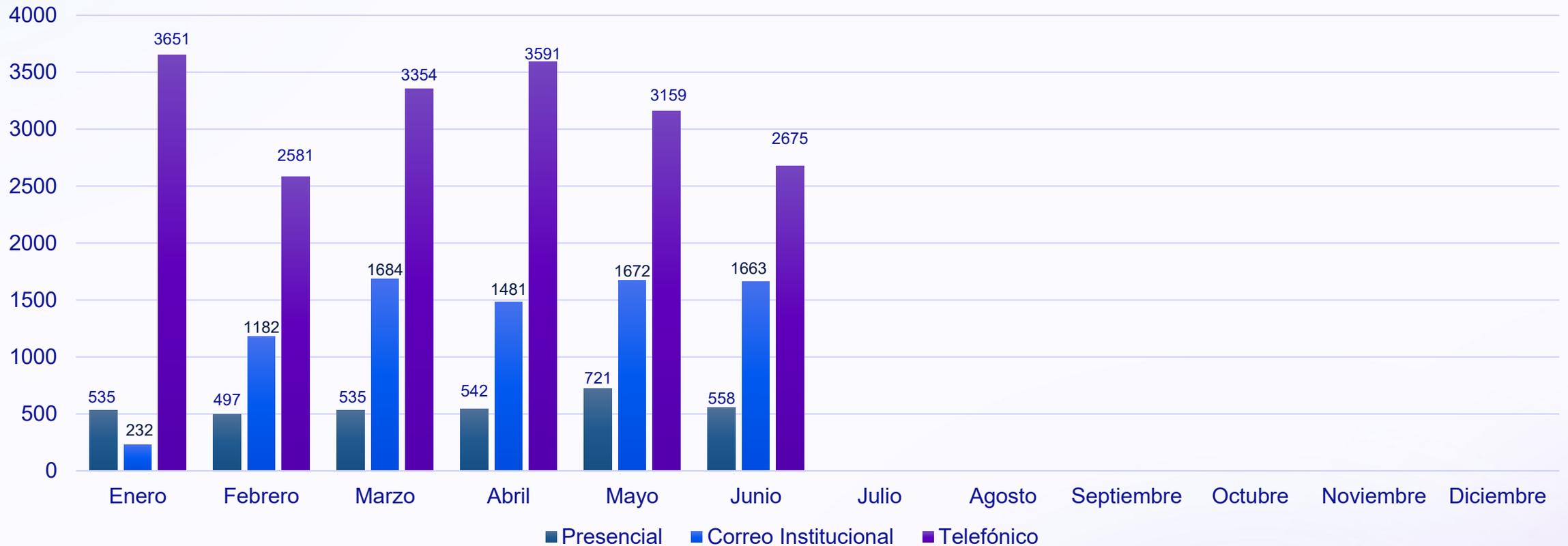


Consolidado de PQRSD recibidas en el año





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





Consolidado PQRSD asignadas por despacho

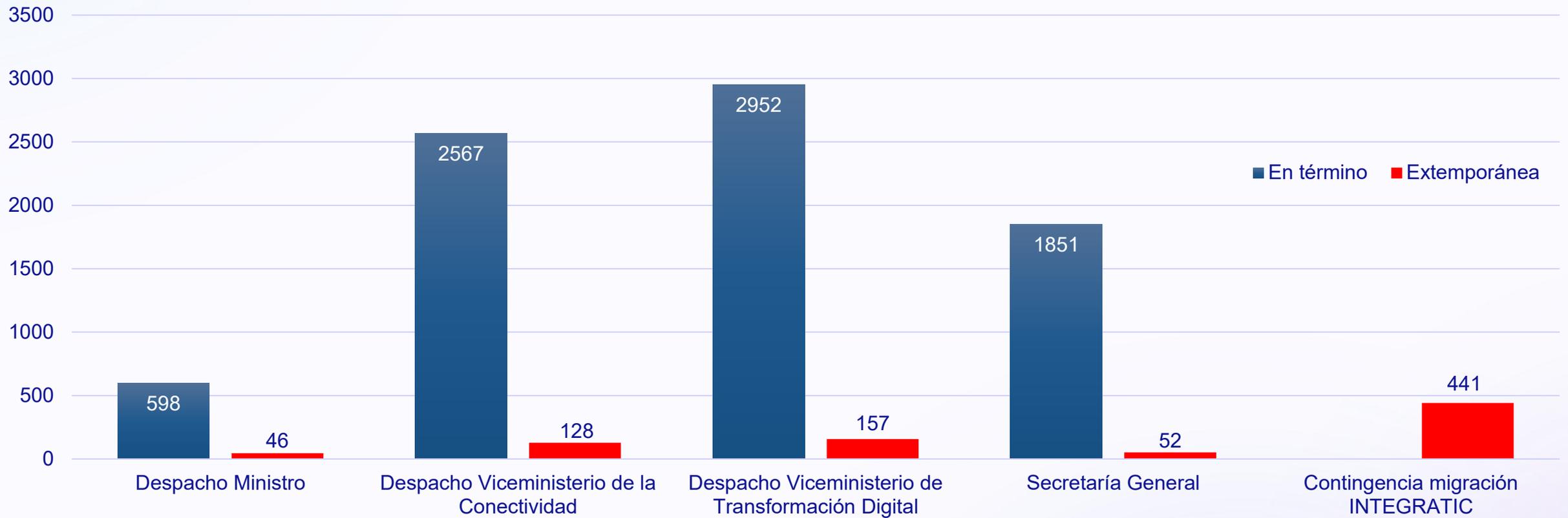


DESPACHO	Denuncia	Derecho de petición	Derecho de petición conceptos	Derecho de petición congreso de la república	Derecho de petición de información y documentos	Derecho de petición no competencia	Derecho de petición REDAM	Reclamo	Solicitud de información pública	Sugerencia	Queja	Total general
Despacho del Ministro	2	543	8	78	9				2		2	644
Despacho Viceministerio de la conectividad	52	2516	3		85	6		20	4	1	8	2695
Despacho Viceministerio de Transformación Digital	10	1627	3		40	1	1396	17	12	1	2	3109
Secretaría General	11	1346		2	14	513	1	2	7	2	5	1903
TOTAL	75	6032	14	80	148	520	1397	39	25	4	17	8351

	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
Contingencia migración INTEGRATIC	8	411			4	1	13	2			2	441



Consolidado gestión de PQRSD con corte al segundo 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 4.912, equivalente al 56%.
- El 35,36% equivalentes a 3.109 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](#)

 [@MinisterioTIC_Colombia](#)