



TIC





TIC



Informe PQRSD

Tercer 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 1º de julio y 30 de septiembre 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%

294

WEB

Enlace para
PQRSD

47%

4085

CORREO ELECTRÓNICO

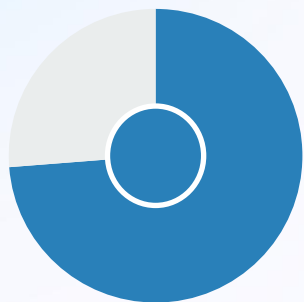
minticresponde@mintic.gov.co

50%

4347



Porcentaje de solicitudes por tipología



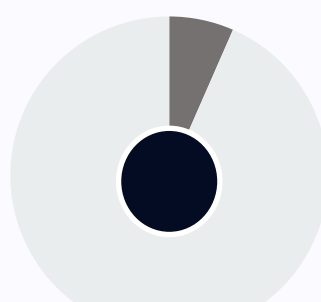
73,76%

Derecho de petición



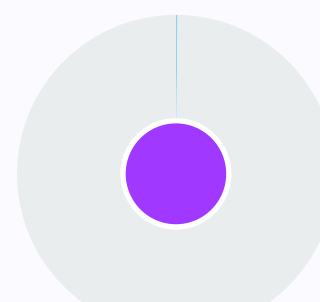
17,43%

Derecho de petición
REDAM



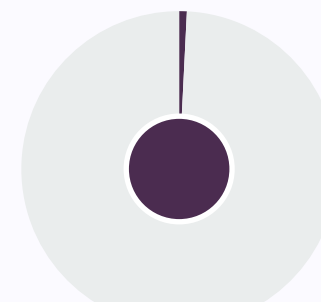
5,92%

Derecho de petición no
competencia



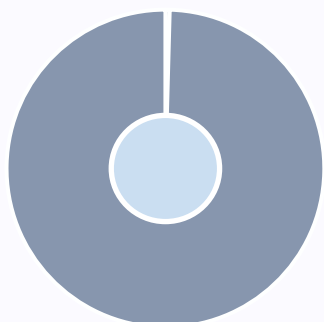
0,16%

Derecho de petición de
información y documentos



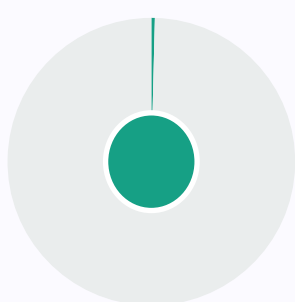
1,40%

Derecho de petición Congreso
de la República



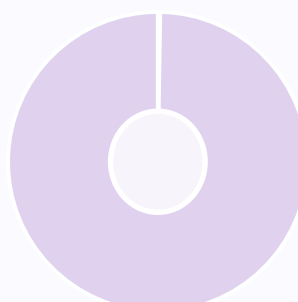
0,38%

Queja



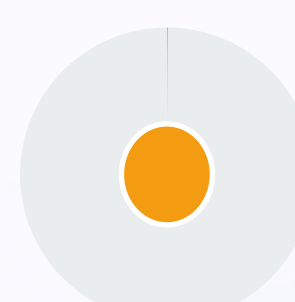
0,87%

Denuncia



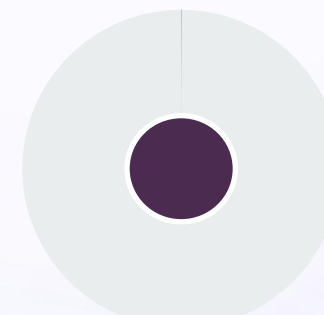
0,05%

Reclamo



0,02%

Derecho de petición
conceptos

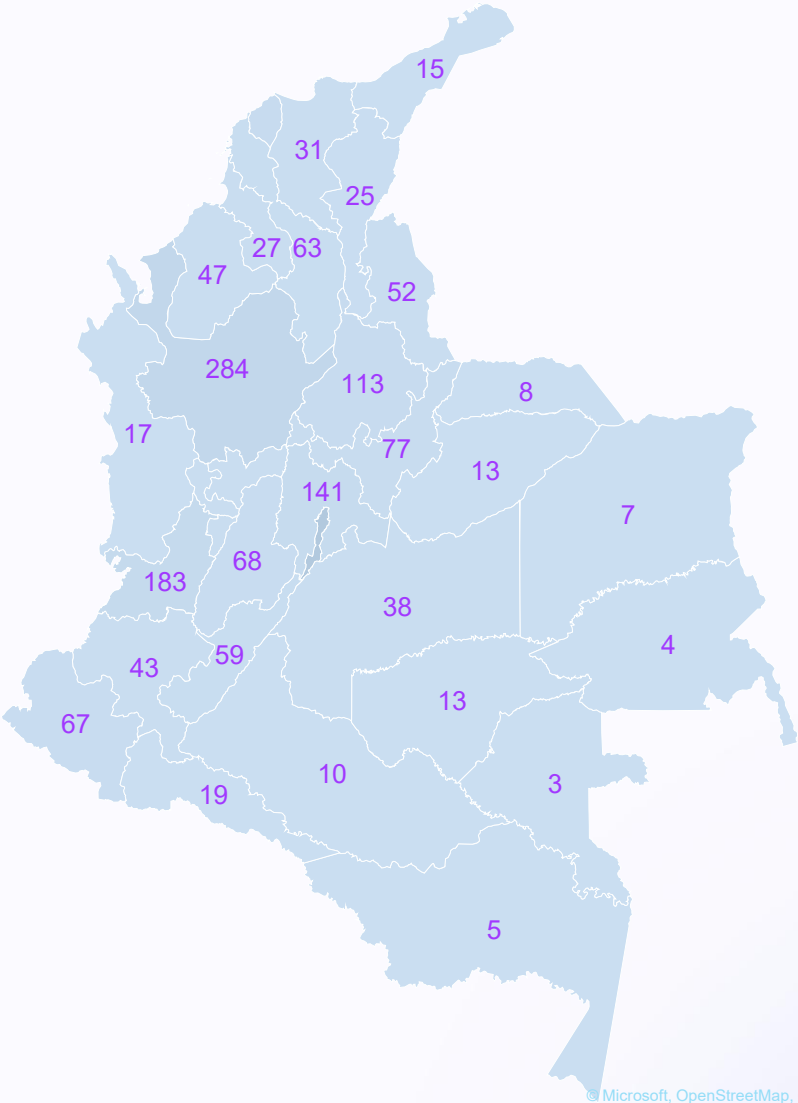


0,01%

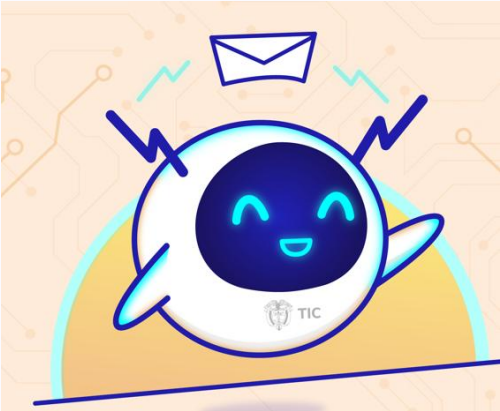
Sugerencia



Solicitudes recibidas por departamento

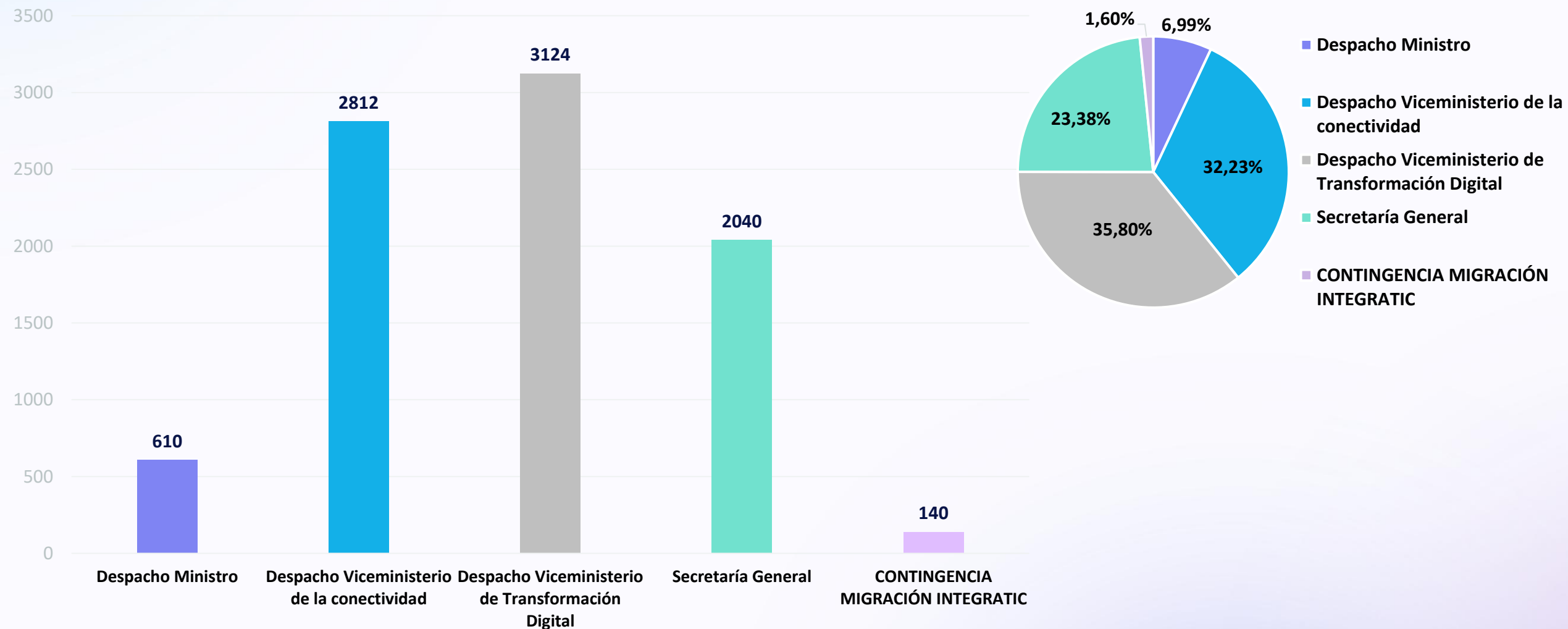


Con tecnología de Bing
© Microsoft, OpenStreetMap, Overture Maps Foundation



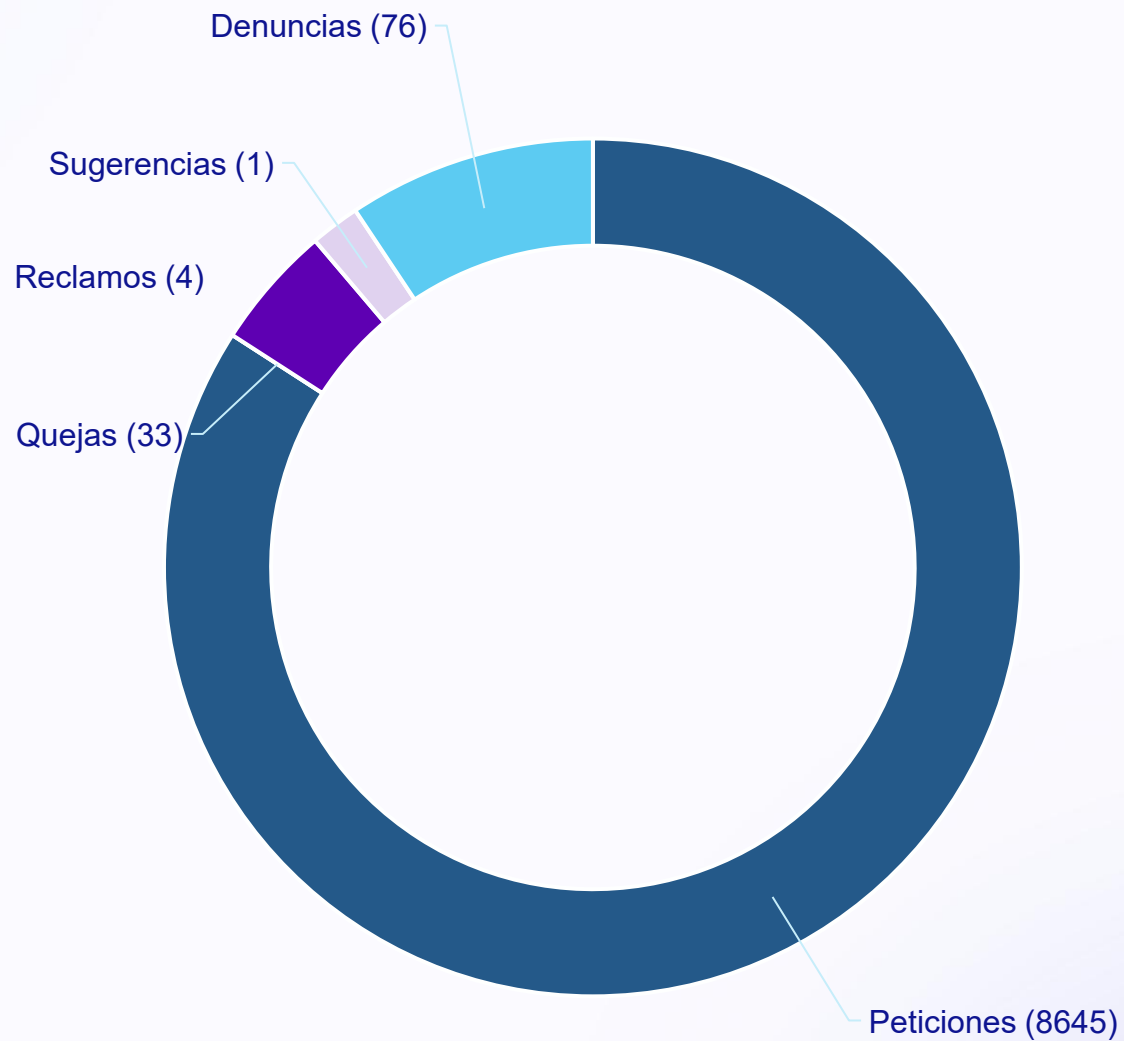


PQRSD recibidas en el trimestre por área





PQRSD recibidas a corte tercer trimestre

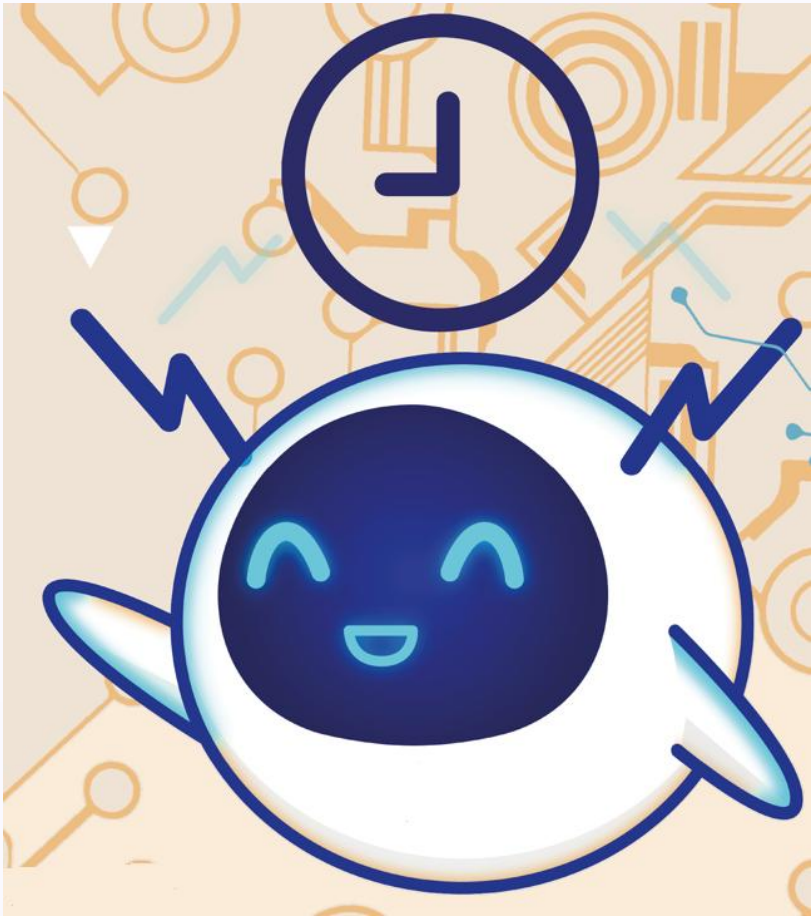




Respuestas extemporáneas del trimestre



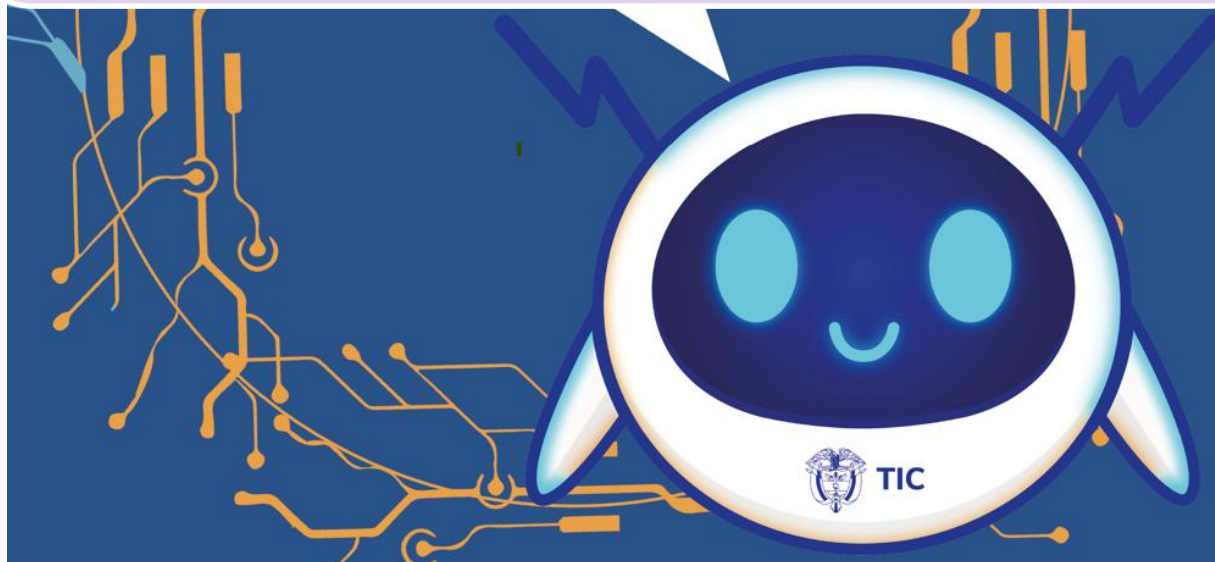
Tipo de solicitud	Totales
DERECHO DE PETICIÓN	574
DERECHO DE PETICIÓN CONGRESO DE LA REPUBLICA	62
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS	2
DERECHO DE PETICIÓN NO COMPETENCIA	7
DENUNCIA	7
DERECHO DE PETICIÓN REDAM	168
QUEJA	10
RECLAMO	1
	831





Traslados por no competencia

Durante el tercer trimestre del año 2025, fueron tipificadas en el Sistema de Gestión Documental «IntegraTIC» como «Derecho de petición no competencia » un total de **517** peticiones, las cuales fueron enviadas a las diferentes entidades públicas para su respectivo trámite.





Solicitudes de Información Pública



Fecha de Registro	Número de radicado entrada	Número de radicado salida	Días transcurridos	¿Se suministró la información?
2025/07/01 01:21:09	251076888	252115572	13	SI
2025/07/08 10:43:41	251081161	252115377	8	SI
2025/07/10 16:00:45	251082514	252119429	11	SI
2025/07/15 10:05:56	251084343	252121155	10	SI
2025/07/16 11:51:31	251085075	252128107	15	SI
2025/07/28 17:01:19	251098437	252129242	9	SI
2025/08/01 18:56:31	251100542	252133581	10	SI
2025/08/13 22:31:17	251105605	252139332	9	SI
2025/09/15 08:26:28	251118138	252162219	10	SI
2025/09/16 15:18:53	251119100	252157759	5	SI
2025/09/19 10:38:03	251120611	252157891	2	SI
2025/09/24 16:38:44	251122636	252169514	10	SI
2025/09/25 17:35:26	251123300	252162196	2	SI
2025/09/29 18:35:24	251124371	252172000	11	SI

Total de solicitudes de información durante el tercer trimestre

14

Total de solicitudes de información negadas durante el trimestre

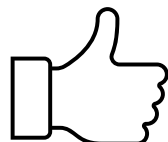
0



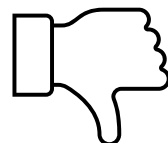
Cantidad y motivo de quejas y reclamos recibidos

33 Queja 0,38%

- Servicio de internet TIGO
- AvanzaTec
- Atención en notificaciones
- Personal contratista



4 Reclamos
0,05%

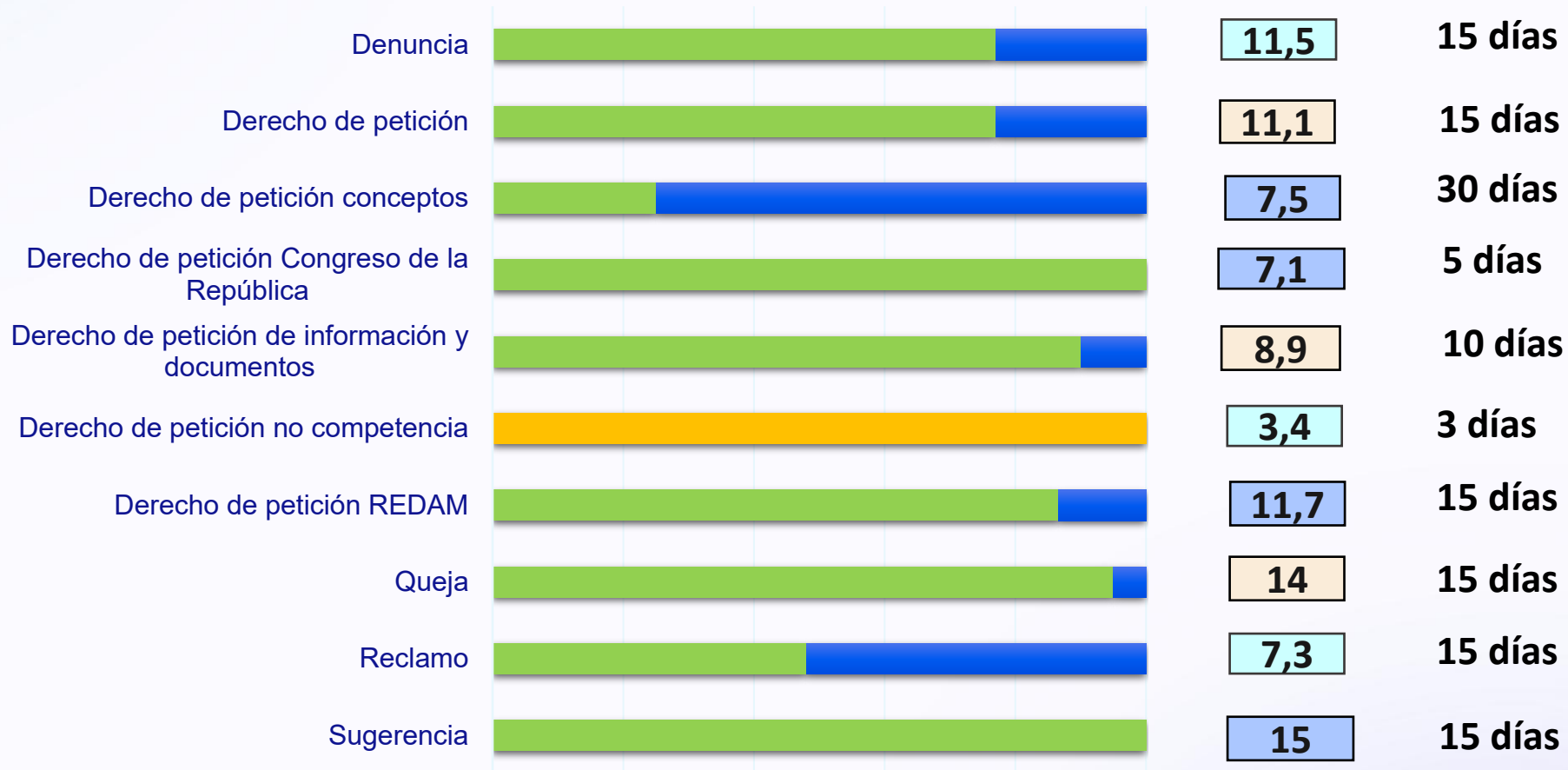


- Seguimiento de una solicitud de AVETM
- REDAM
- Error SGE de Industria y Comercio para Espectro





Tiempo promedio de respuesta por tipología



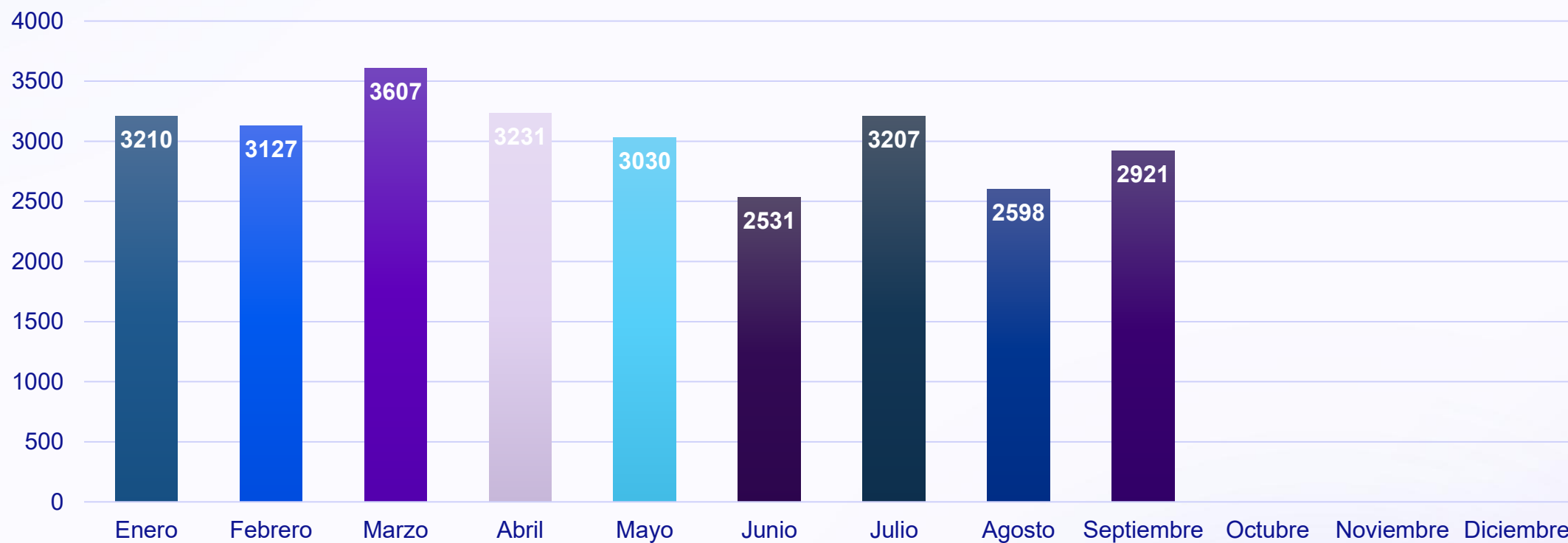


Temas recurrentes en el trimestre

Certificados y Documentos	Copias de certificados, actualizaciones de correo para acceso a QUANTIC y constancias para licitaciones.
	Solicitudes de certificados REDAM (Registro de Deudores Alimentarios Morosos).
Problemas con Servicios	Solicitudes de instalación/traslado, validación de cobertura TDT para proyectos inmobiliarios y casos de fallas en sedes educativas.
	(Movistar/Claro/Tigo/WOM/otros): facturación, portabilidad/terminación, intermitencia y visitas técnicas incumplidas.
Consultas y peticiones	Peticiones de dominio/hosting .gov.co y Autenticación Digital.
Trámites Administrativos	CETIL/Cuotas partes (ADPOSTAL/CAPRECOM/PAR/FONCEP): certificaciones laborales históricas y estados de deuda de cuotas partes.
Programas de Formación	Solicitudes de inscripción, certificados y seguimiento en Talento Tech/SENATIC/AvanzaTec/GovTech/Cisco/Oracle, etc.

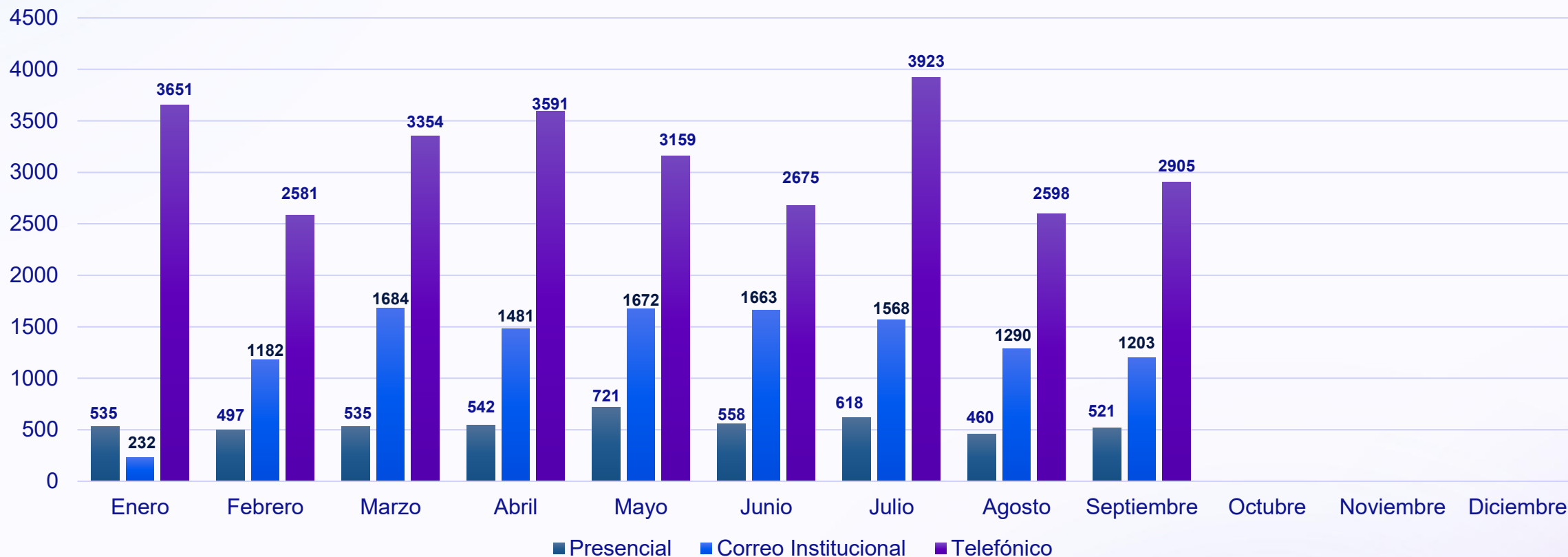


Consolidado de PQRSD recibidas en el año





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





Consolidado PQRSD asignadas por despacho

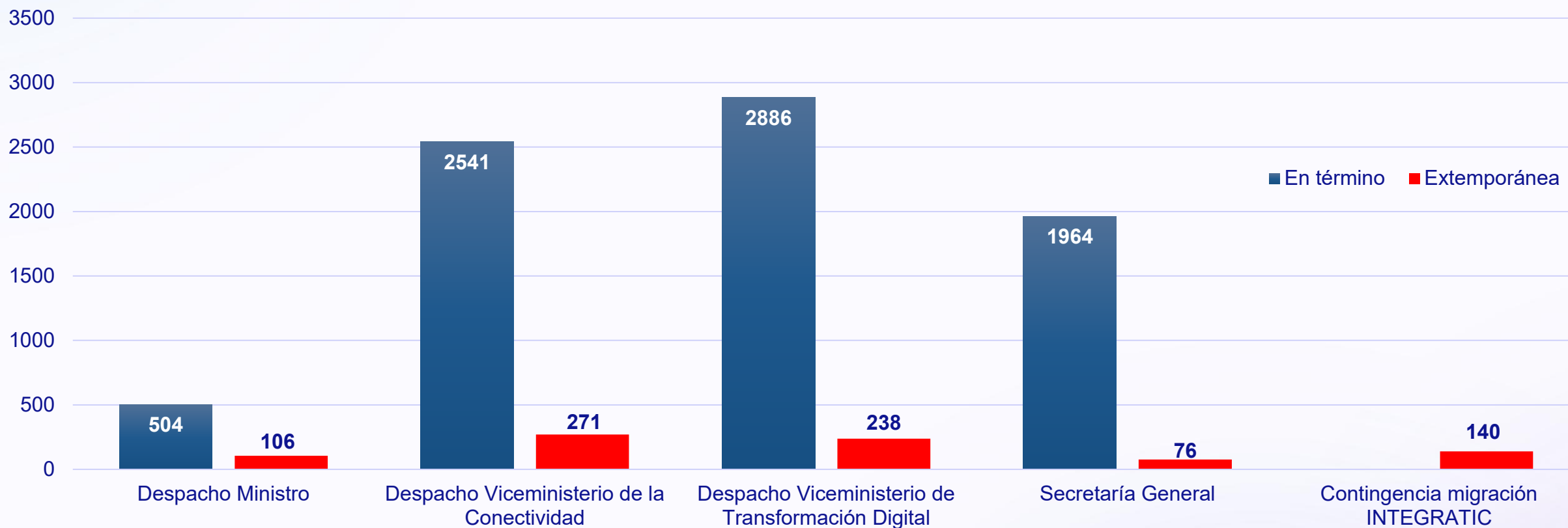


DESPACHO	Denuncia	Derecho de petición	Derecho de petición conceptos	Derecho de petición congreso de la república	Derecho de petición de información y documentos	Derecho de petición no competencia	Derecho de petición REDAM	Reclamo	Solicitud de información pública	Sugerencia	Queja	Total general
Despacho del Ministro	1	483	1	121							4	610
Despacho Viceministerio de la conectividad	58	2729	1		5	2		2			15	2812
Despacho Viceministerio de Transformación Digital	10	1598			7	1	1499	2			7	3124
Secretaría General	5	1519			1	508				1	6	2040
TOTAL	74	6329	2	121	13	511	1499	4		1	32	8586

	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	2	107		1	1	6	22				1	140



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 el correo electrónico, con un total de 4.347, equivalente al 50%.
- El 35,80% equivalentes a 3.124 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.



Anexos



En el link <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/Informesde-PQRSD/>, se anexa al presente informe, el Registro Público de Peticiones comprendido entre julio y septiembre del año 2025, para el conocimiento de todas las ciudadanías y/o grupos de valor y en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública donde se observan las PQRSD recibidas y tramitadas por cada una de las dependencias durante el periodo reportado en el presente informe, con la siguiente información:

- Radicado de Solicitud
- Fecha de registro
- Mes
- Tipos de solicitud
- Medio de recepción
- Fecha de vencimiento
- Radicado de respuesta
- Fecha de Respuesta
- Dependencia(s)
- Días Hábiles en dar respuesta



TIC



Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

2025



ministerio_tic



@ministerio_tic



@ministerio_tic



@Ministerio_TIC



MinisterioTIC.Colombia



@ministeriotic



@MinisterioTIC_Colombia