



TIC





TIC



Informe PQRSD

Cuarto 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 octubre y 31 de diciembre 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

4%

283

WEB

Enlace para
PQRSD

49%

3568

CORREO ELECTRÓNICO

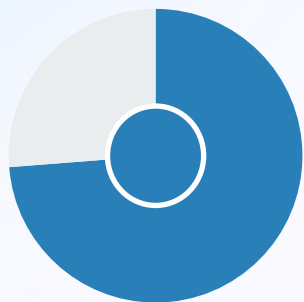
minticresponde@mintic.gov.co

47%

3467



Porcentaje de solicitudes por tipología



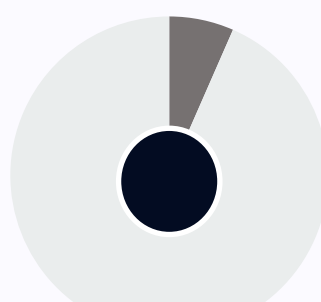
71,04%

Derecho de petición



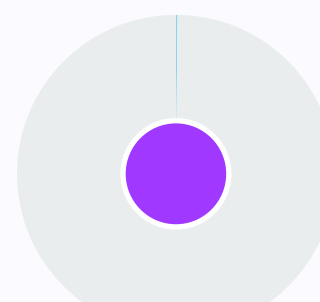
18,50%

Derecho de petición
REDAM



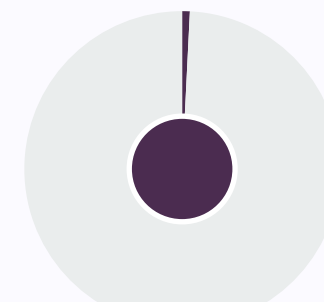
7,32%

Derecho de petición no
competencia



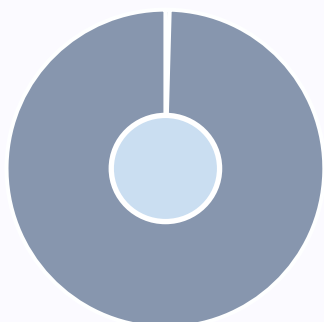
0,22%

Derecho de petición de
información y documentos



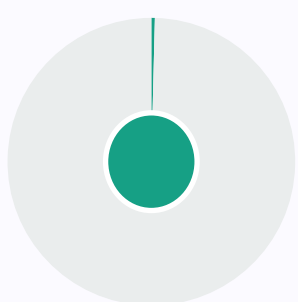
1,09%

Derecho de petición Congreso
de la República



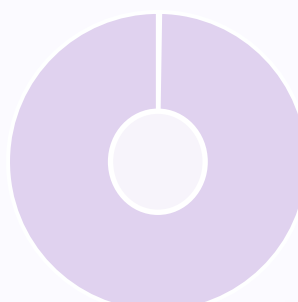
0,46%

Queja



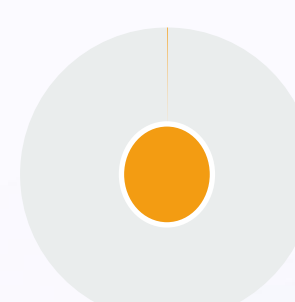
1,02%

Denuncia



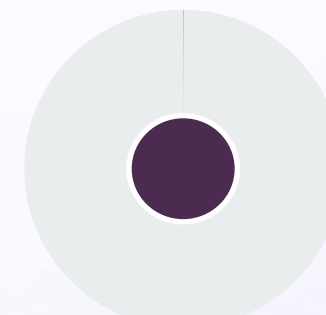
0,29%

Reclamo



0,03%

Derecho de petición
conceptos

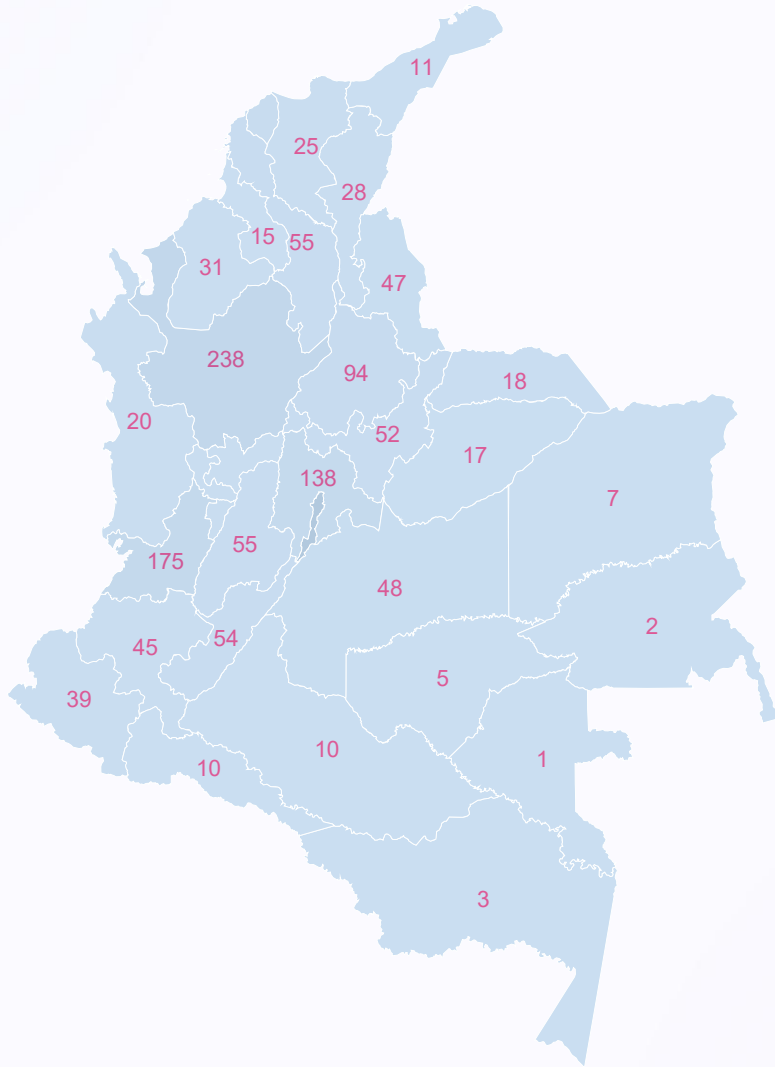


0,01%

Sugerencia

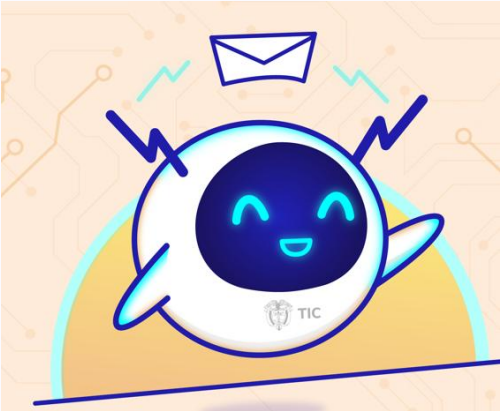


Solicitudes recibidas por departamento



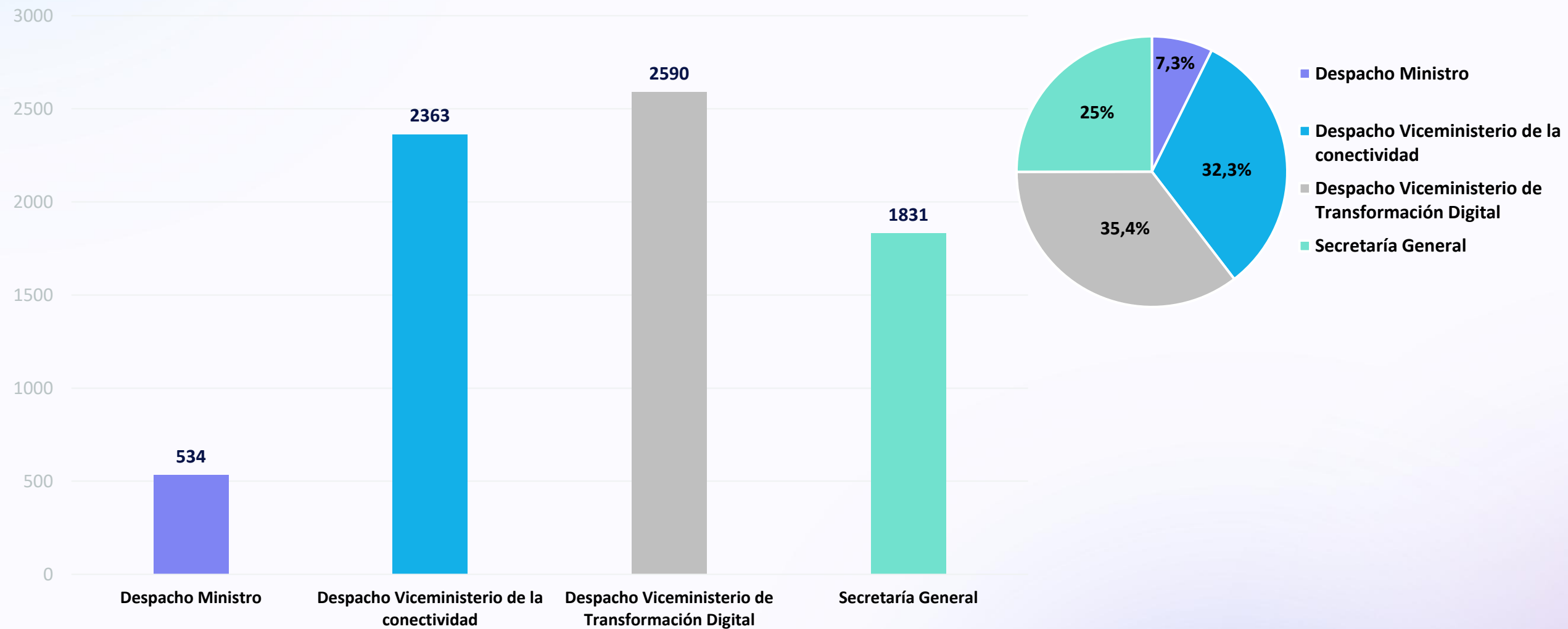
DEPARTAMENTO	SOLICITUDES
AMAZONAS	3
ANTIOQUIA	238
ARAUCA	18
ATLANTICO	72
BOGOTA	713
BOLIVAR	55
BOYACA	52
CALDAS	41
CAQUETA	10
CASANARE	17
CAUCA	45
CESAR	28
CHOCO	20
CÓRDOBA	31
CUNDINAMARCA	138
GUAJIRA	11
GUAVIARE	5
GUAINIA	2
HUILA	54
MAGDALENA	25
META	48
NARINO	39
NORTE DE SANTANDER	47
PUTUMAYO	10
QUINDIO	26
RISARALDA	41
SAN ANDRES	3
SANTANDER	94
SUCRE	15
TOLIMA	55
VALLE	175
VAUPES	1
VICHADA	7
Correo Electrónico, Ventanilla de radicación	5179
Total general	7318

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



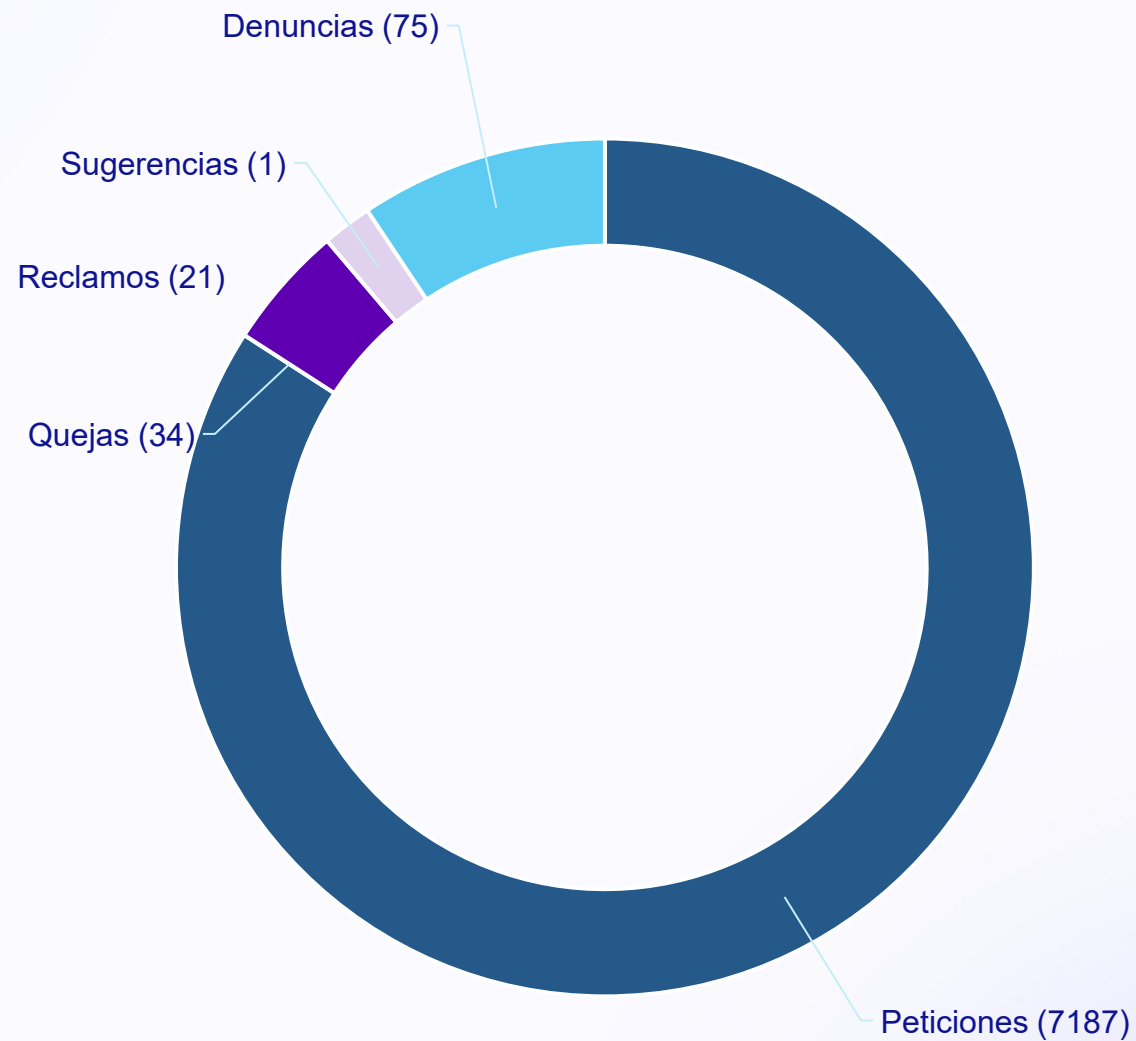


PQRSD recibidas en el trimestre por área





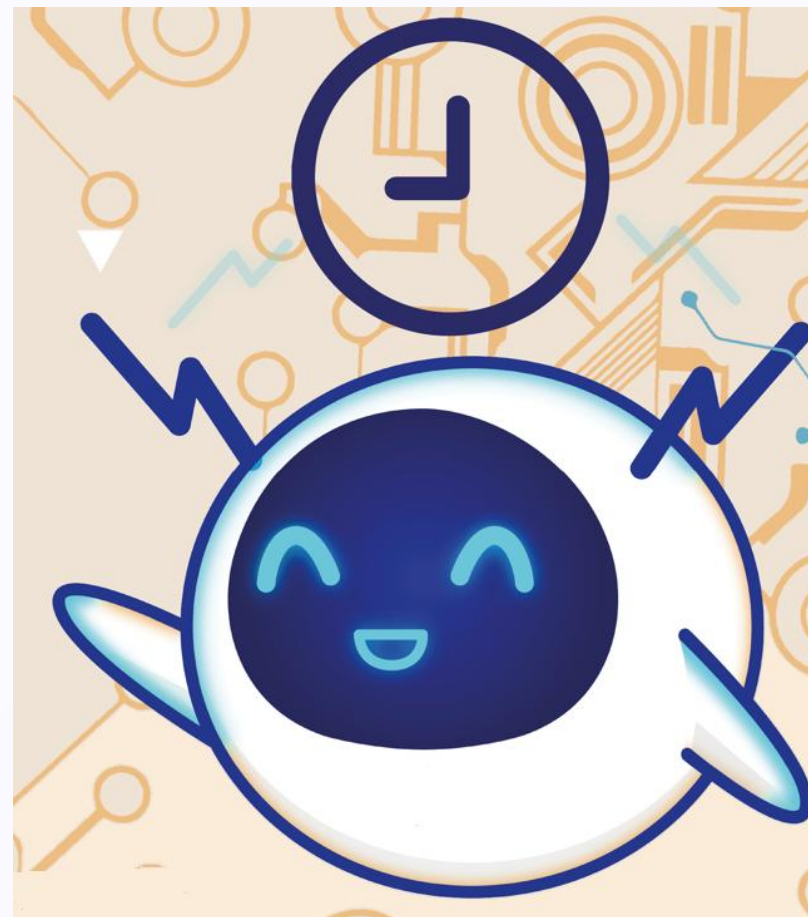
PQRSD recibidas a corte cuarto trimestre





Respuestas extemporáneas del trimestre

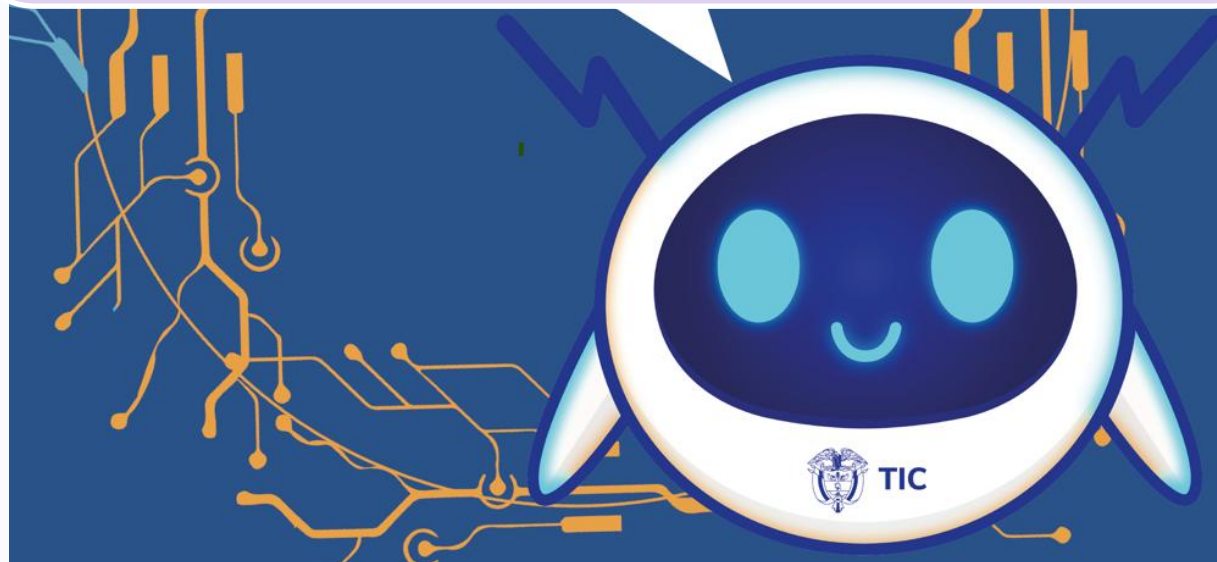
Tipo de solicitud	Totales
DERECHO DE PETICIÓN	180
DERECHO DE PETICIÓN CONGRESO DE LA REPUBLICA	16
DENUNCIA	1
DERECHO DE PETICIÓN REDAM	7
	204





Traslados por no competencia

Durante el cuarto trimestre del año 2025, fueron tipificadas en el Sistema de Gestión Documental «IntegraTIC» como «Derecho de petición no competencia » un total de **536** 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?
2025/10/08 19:40:24	251128635	252176746	10	SI
2025/10/10 11:45:12	251129398	252179893	11	SI
2025/10/10 16:15:42	251129658	252174963	6	SI
2025/10/11 08:28:37	251129811	252174960	5	SI
2025/10/14 12:56:52	251130130	252179832	9	SI
2025/10/23 14:58:55	251134843	252183061	6	SI
2025/10/31 08:45:24	251137986	252190231	7	SI
2025/11/07 11:48:48	251140819	252191825	5	SI
2025/11/14 08:10:18	251143708	252202758	10	SI
2025/11/19 14:37:47	251145357	252202295	8	SI
2025/11/21 11:48:34	251146433	252206142	10	SI
2025/11/21 12:23:57	251146479	252203806	7	SI
2025/11/25 14:42:01	251147844	252208430	10	SI
2025/11/26 08:41:56	251148130	252206444	7	SI
2025/12/21 19:04:04	251157824	252220569	6	SI
2025/12/26 18:52:22	251159474	252221850	3	SI

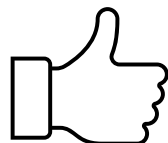
Total de solicitudes de información durante el cuarto trimestre	16
Total de solicitudes de información negadas durante el trimestre	0



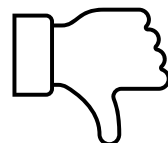
Cantidad y motivo de quejas y reclamos recibidos

34 Quejas 0,46%

- Plataforma SER / contraprestación
- Talento Tech
- Registro TIC
- Carpeta Ciudadana / gov.co



21 Reclamos
0,29%

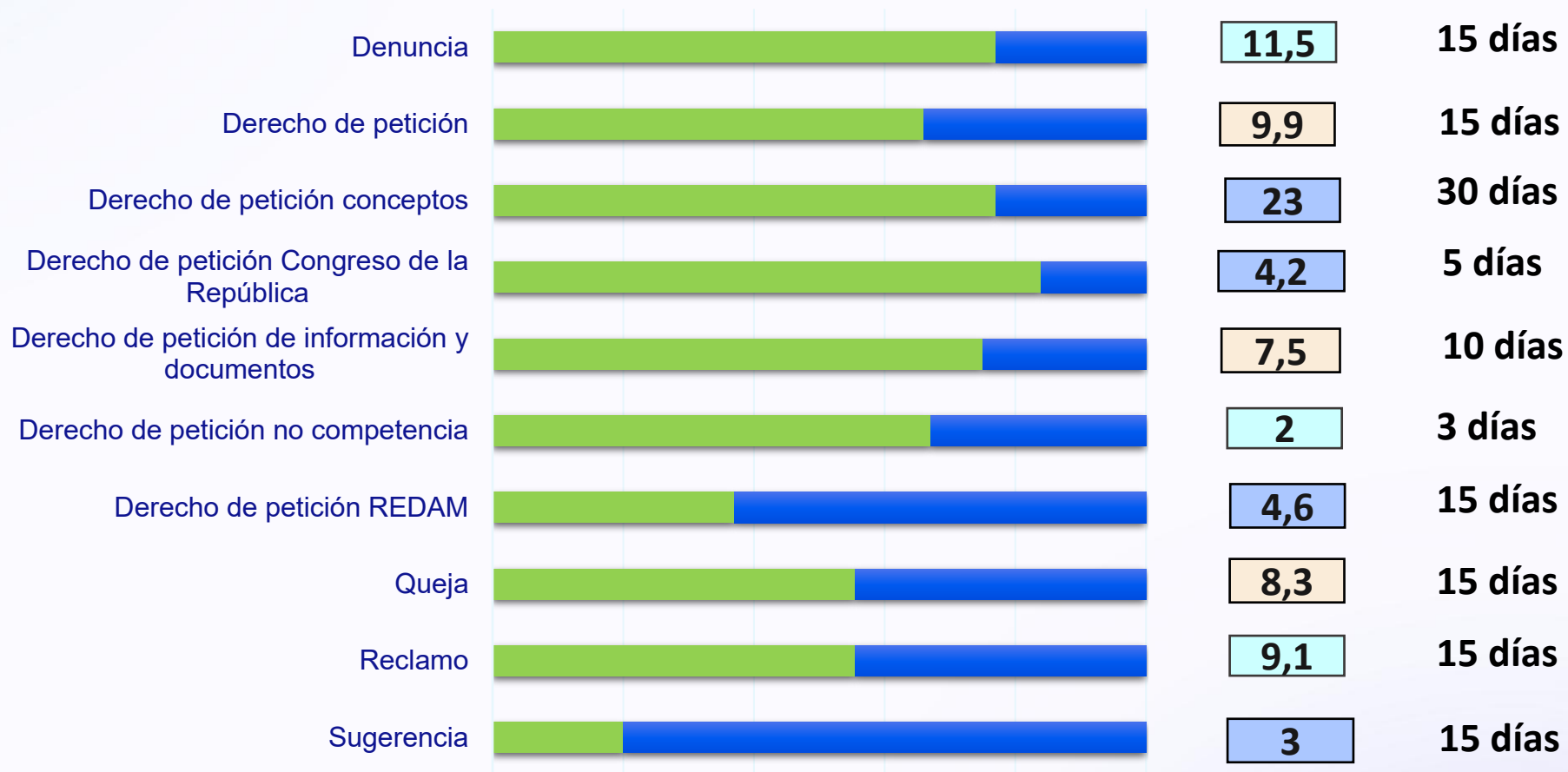


- AvanzaTEC
- Plataformas AVETM / AVTM / SIIA
- Certificados de formación
- Registro TIC
- Licencias (Radioafición / Emisora)
- Contraprestación / Exoneración ISP
- Devolución / Saldos a favor
- Dominio.co / RegistroColombia / PuntoCo
- Sistema SER





Tiempo promedio de respuesta por tipología





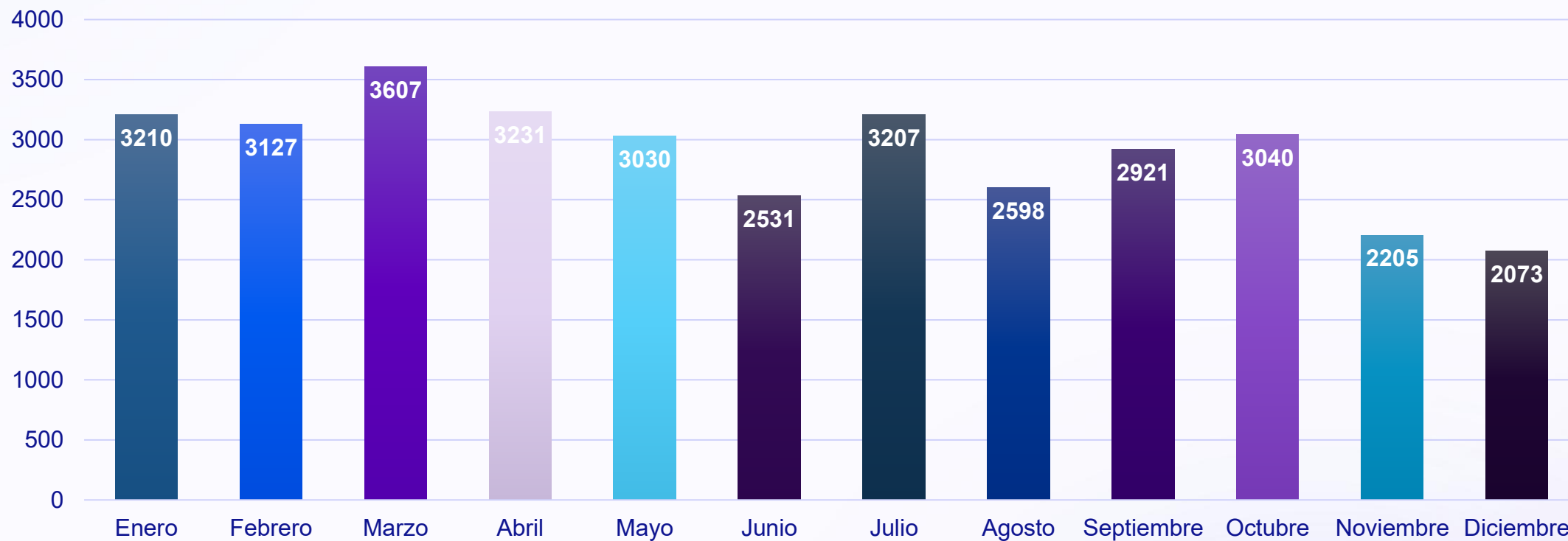
Temas recurrentes en el trimestre



Certificados y documentos	Solicitudes de certificados REDAM (Registro de Deudores Alimentarios Morosos)
Problemas con servicios	Móvil/internet/TDT y solicitudes de intervención
Trámites Administrativos	SER/FUR/contraprestaciones (pagos, usuarios, estados de cuenta)
Programas de Formación	AvanzaTEC/TalentoTech: acceso, cupos, certificación

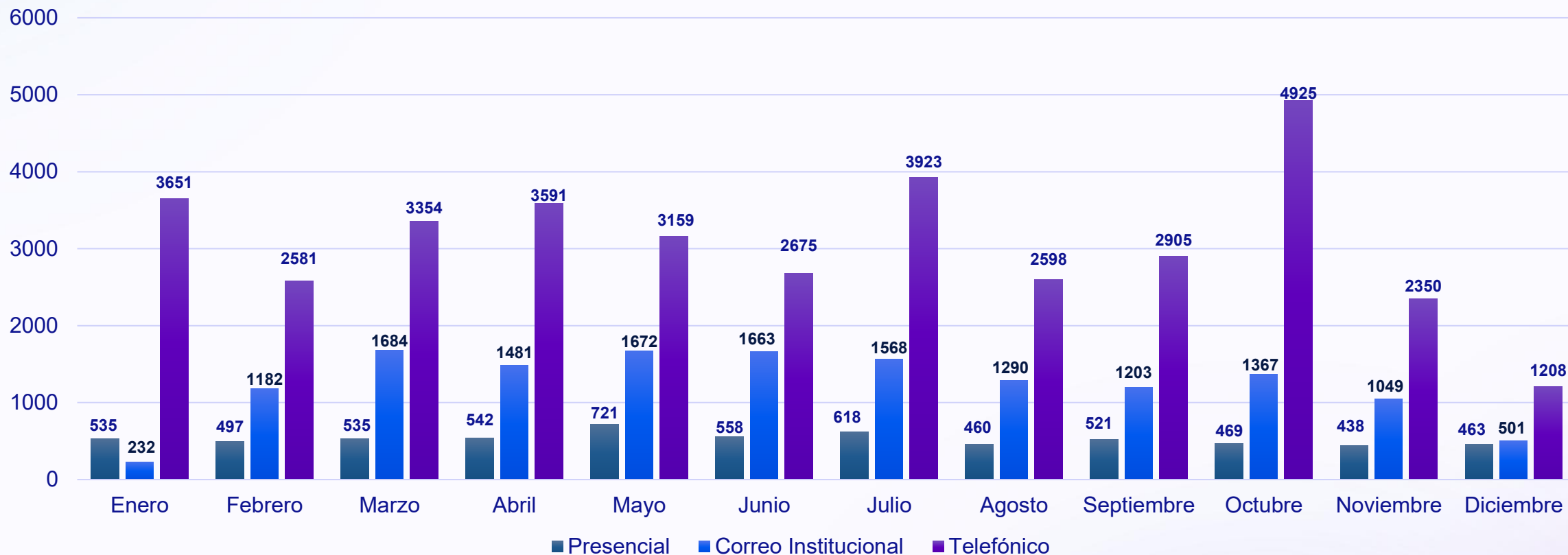


Consolidado de PQRSD recibidas en el año





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





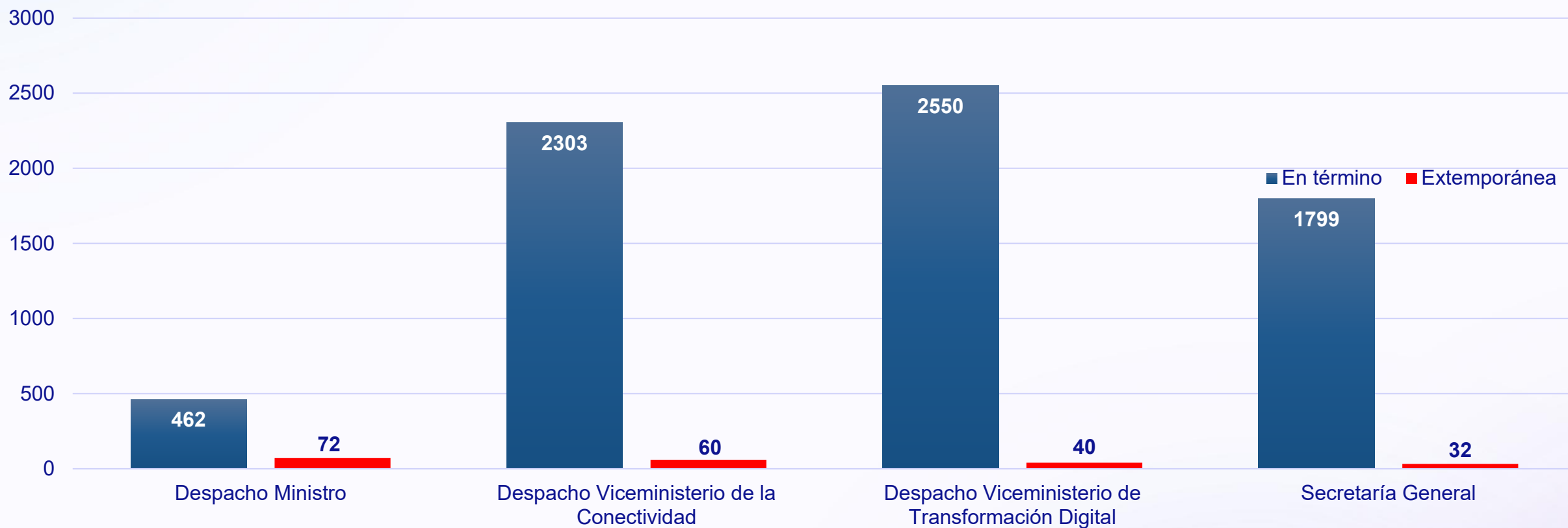
Consolidado PQRSD asignadas por despacho



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	Sugerencia	Queja	Total general
Despacho del Ministro		470	1	61		1				1	534
Despacho Viceministerio de la conectividad	64	2265		1	6	4	1	10		12	2363
Despacho Viceministerio de Transformación Digital	8	1197	1		9		1353	10	1	11	2590
Secretaría General	3	1267		18	1	531		1		10	1831
TOTAL	75	5199	2	80	16	536	1354	21	1	34	7318



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 el formulario web, con un total de 3.568, equivalente al 49%.
- El 35,4 % equivalentes a 2.590 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 octubre y diciembre 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