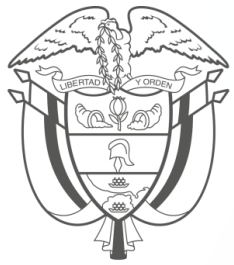




TIC





TIC



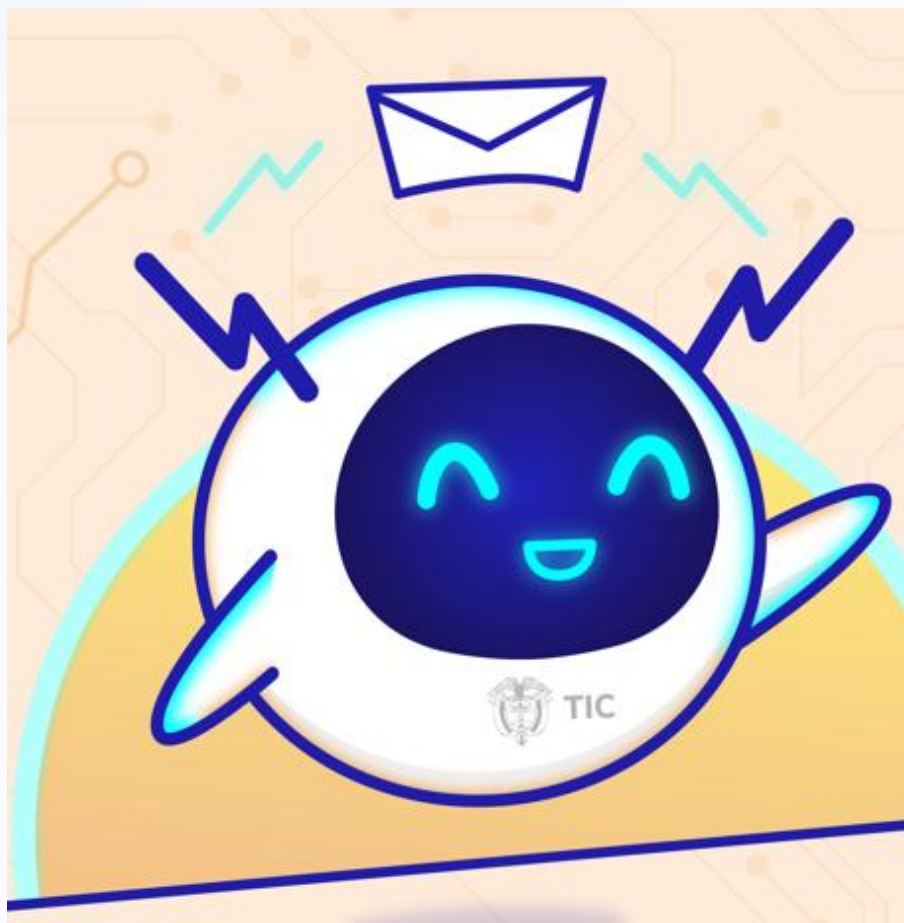
Informe PQRSD

Primer trimestre de 2026

GIT Grupos de Interés y Gestión Documental



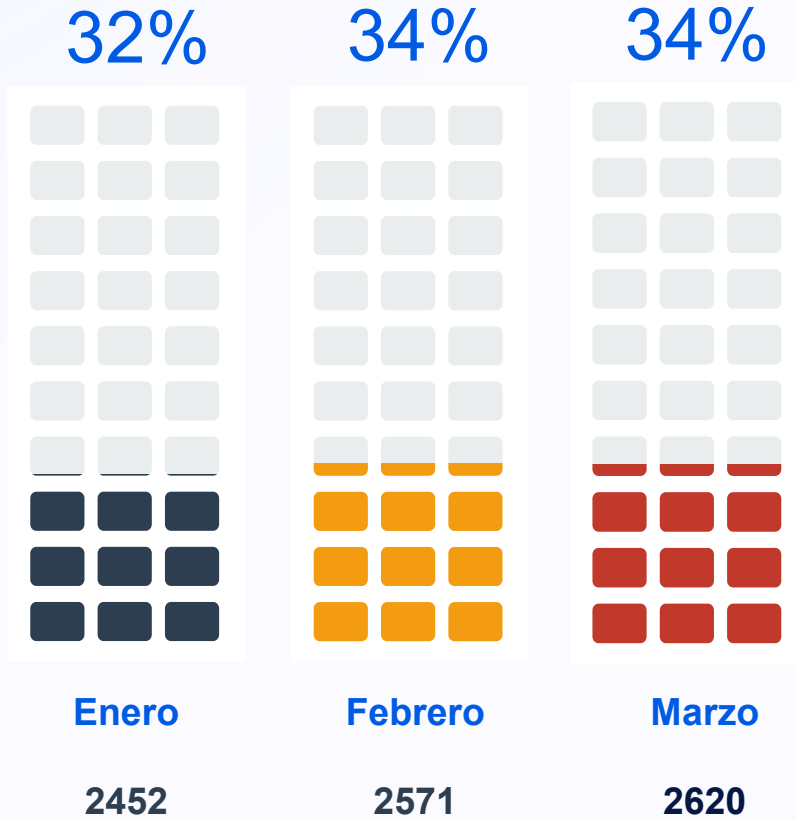
Introducción

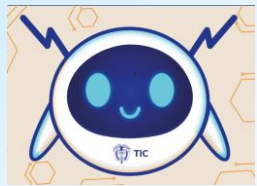


El presente documento corresponde al Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias del Ministerio de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y 31 de marzo de 2026, con 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

4,3%

327

WEB

Enlace para PQRSD

45,4%

3470

CORREO ELECTRÓNICO

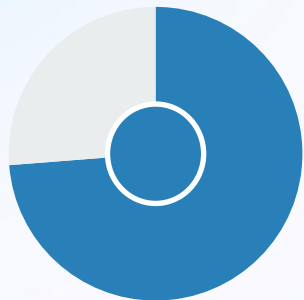
minticresponde@mintic.gov.co

50,3%

3846

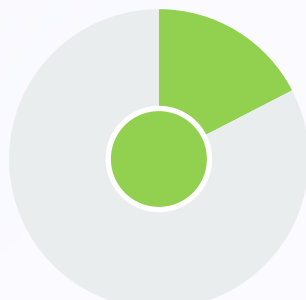


Porcentaje de solicitudes por tipología



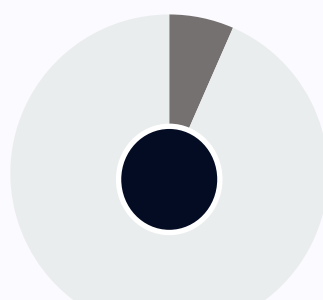
71,94%

Derecho de petición



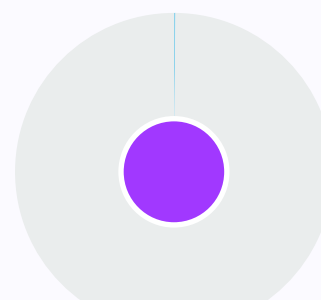
17,41%

Derecho de petición REDAM



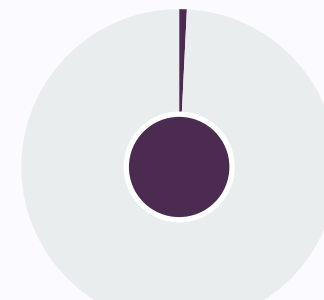
7,97%

Derecho de petición no competencia



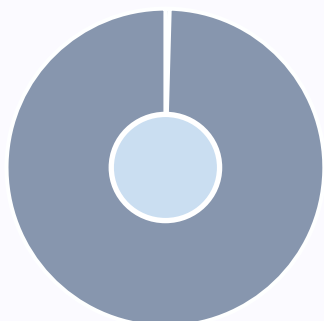
0,13%

Derecho de petición de información y documentos



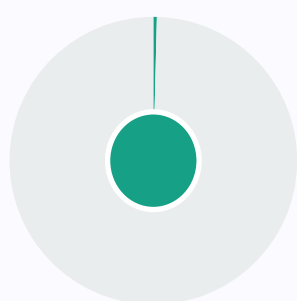
0,41%

Derecho de petición Congreso de la República



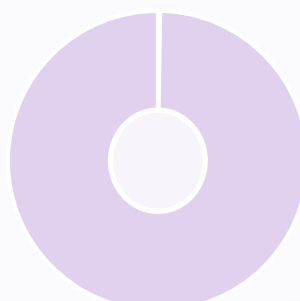
0,41%

Queja



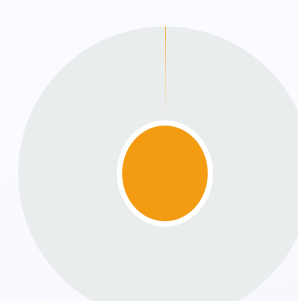
1,32%

Denuncia



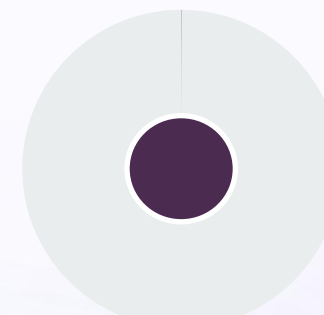
0,27%

Reclamo



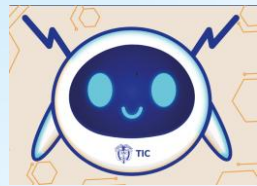
0,09%

Derecho de petición conceptos

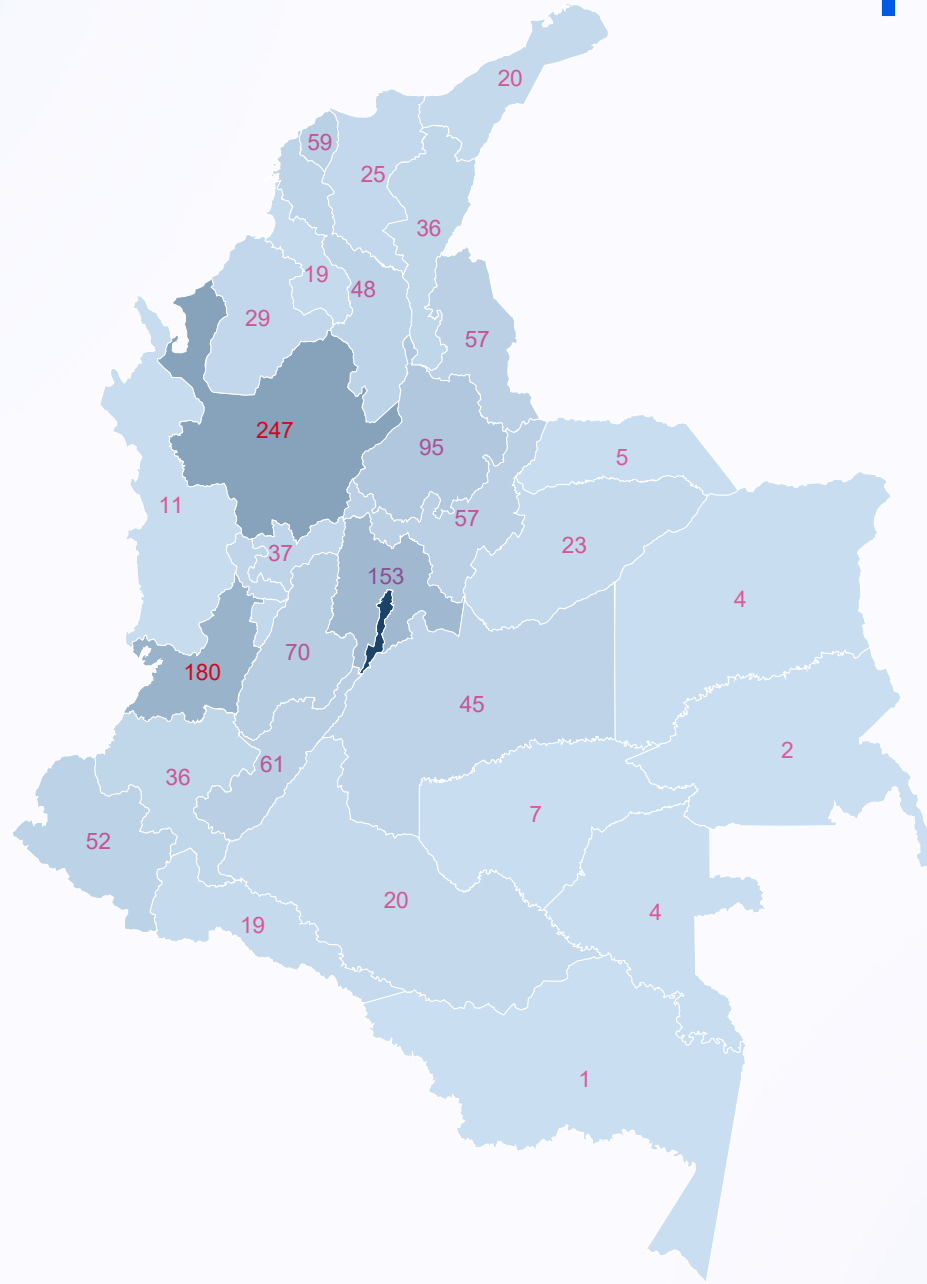


0,05%

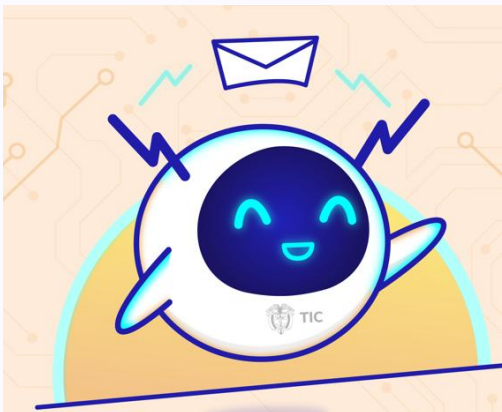
Sugerencia



Solicitudes recibidas por departamento

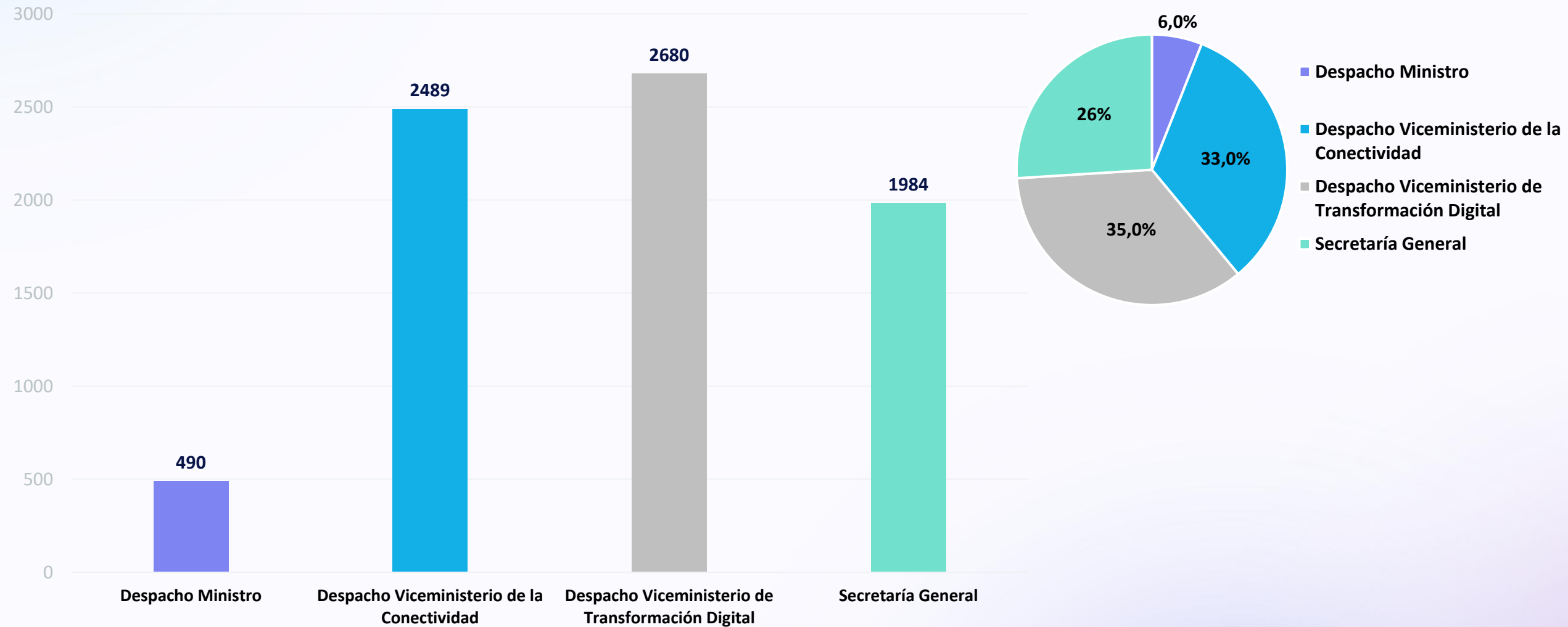


DEPARTAMENTO	SOLICITUDES
AMAZONAS	1
ANTIOQUIA	247
ARAUCA	5
ATLANTICO	59
BOGOTA	642
BOLIVAR	48
BOYACA	57
CALDAS	37
CAQUETA	20
CASANARE	23
CAUCA	36
CESAR	36
CHOCO	11
CÓRDOBA	29
CUNDINAMARCA	153
GUAJIRA	20
GUAVIARE	7
GUAINIA	2
HUILA	61
MAGDALENA	25
META	45
NARINO	52
NORTE DE SANTANDER	57
PUTUMAYO	19
QUINDIO	27
RISARALDA	39
SANTANDER	95
SUCRE	19
TOLIMA	70
VALLE DEL CAUCA	180
VAUPES	4
VICHADA	4
Correo Electrónico, Ventanilla de radicación	5513
Total general	7643



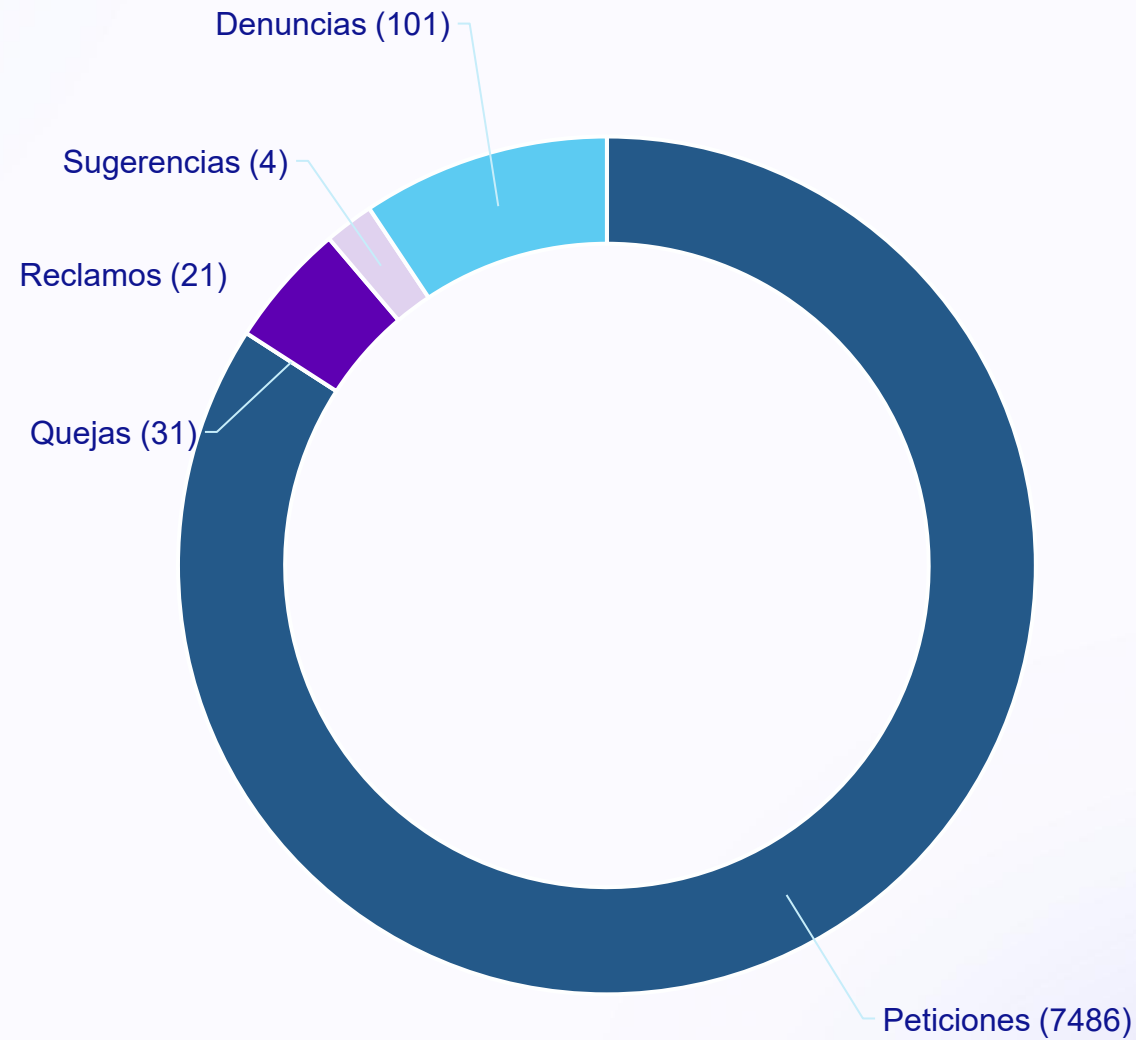


PQRSD recibidas en el trimestre por área





PQRSD recibidas a corte primer trimestre





Respuestas extemporáneas del trimestre



Tipo de solicitud	Totales
DERECHO DE PETICIÓN	155
DERECHO DE PETICIÓN CONGRESO DE LA REPUBLICA	4
DERECHO DE PETICIÓN REDAM	61
QUEJA	1
RECLAMO	1
	222

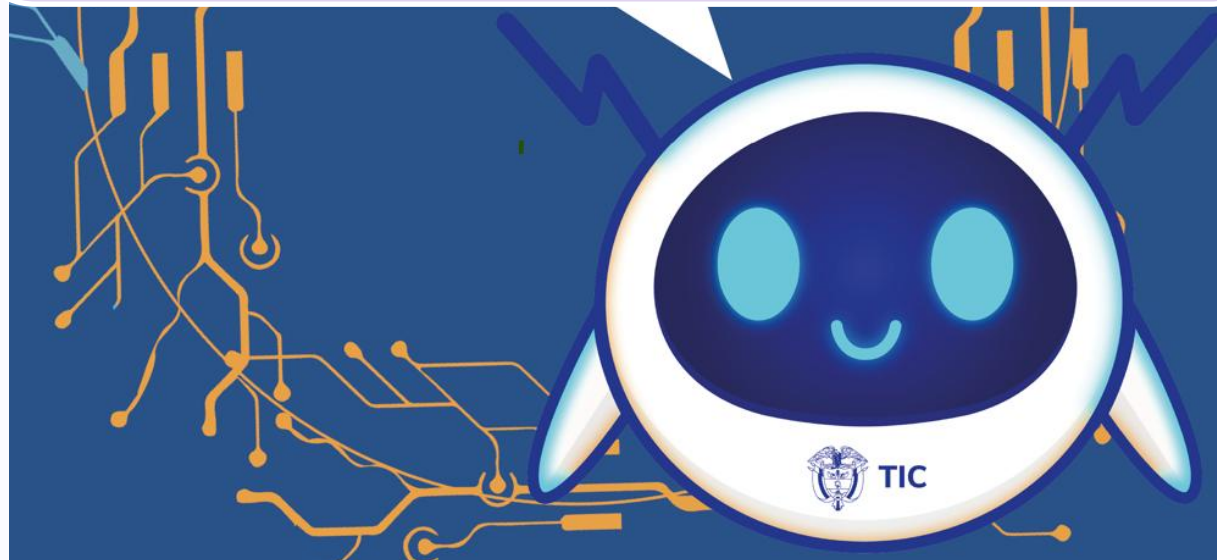




Traslados por no competencia



Durante el primer trimestre del año 2026, fueron tipificadas en el Sistema de Gestión Documental «IntegraTIC» como «Derecho de petición no competencia » un total de **609** 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?
2026/01/12 17:58:08	261002522	262026138	8	SI
2026/01/16 10:14:43	261004221	262026656	5	SI
2026/01/16 15:31:02	261004445	262030346	10	SI
2026/01/25 20:30:20	261007363	262030524	5	SI
2026/01/26 08:59:53	261007433	262034148	10	SI
2026/01/26 14:30:58	261007699	262031597	6	SI
2026/01/28 11:32:40	261008724	262030410	2	SI
2026/02/10 10:46:26	261013577	262039519	6	SI
2026/02/26 17:00:07	261020185	262053069	17	SI
2026/03/18 09:03:01	261027467	262058306	4	SI

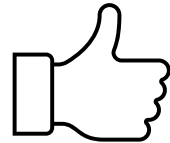
Total de solicitudes de información durante el primer trimestre	10
Total de solicitudes de información negadas durante el trimestre	0



Cantidad y motivo de quejas y reclamos recibidos

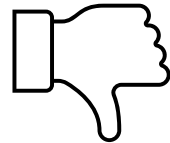
31 Quejas 0,41%

- Falta de respuesta institucional
- Problemas en trámites (Registro TIC)
- Fallas en programas de formación
- Deficiencias en plataformas digitales



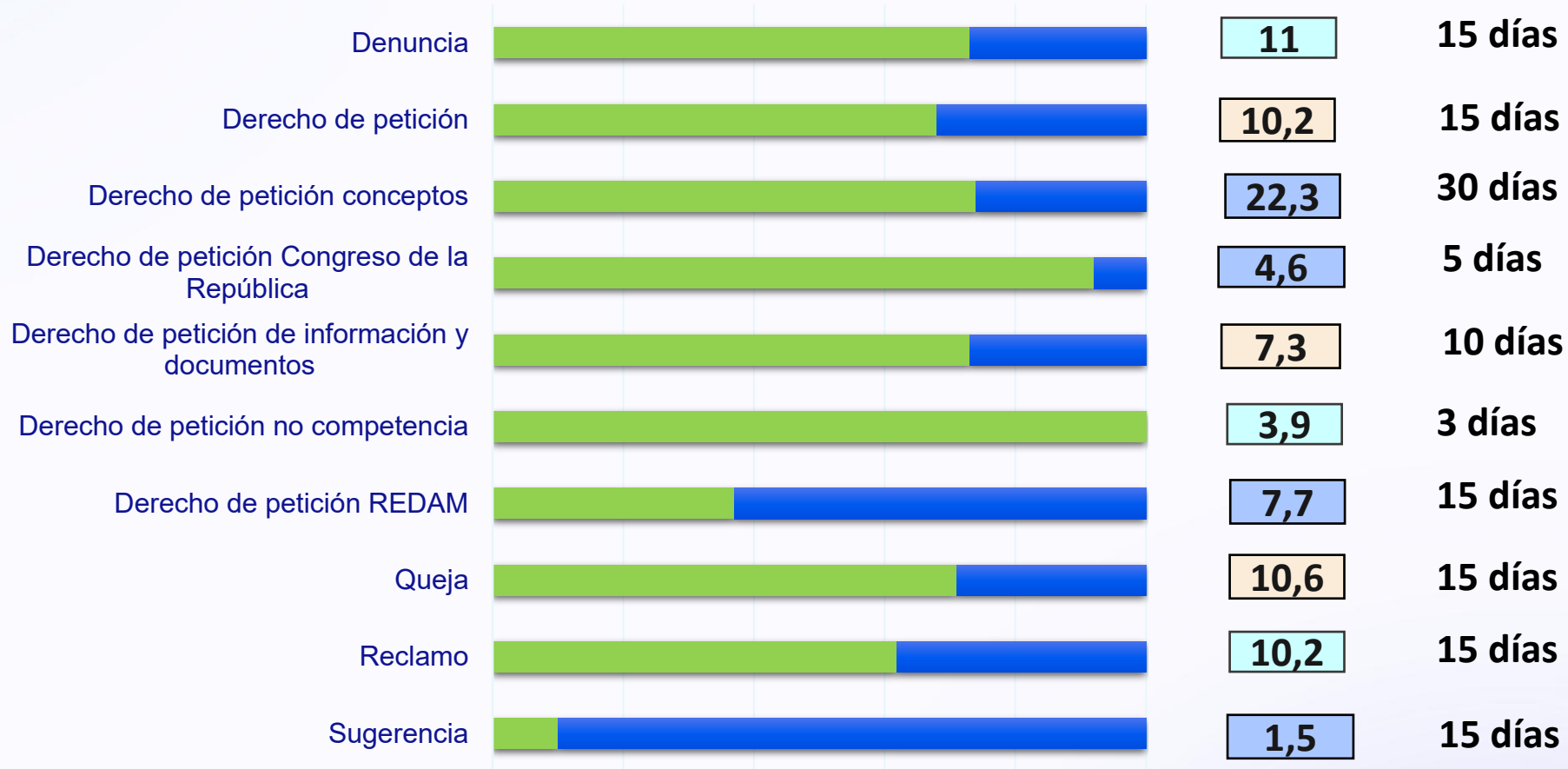
21 Reclamos
0,27%

- Demora o falta de respuesta
- Estado de trámites AVETM
- Certificados no entregados
- Problemas con cursos o programas
- Actualización de datos/problemas en sistemas
- Devoluciones de dinero
- Inconformidad con respuestas oficiales





Tiempo promedio de respuesta por tipología





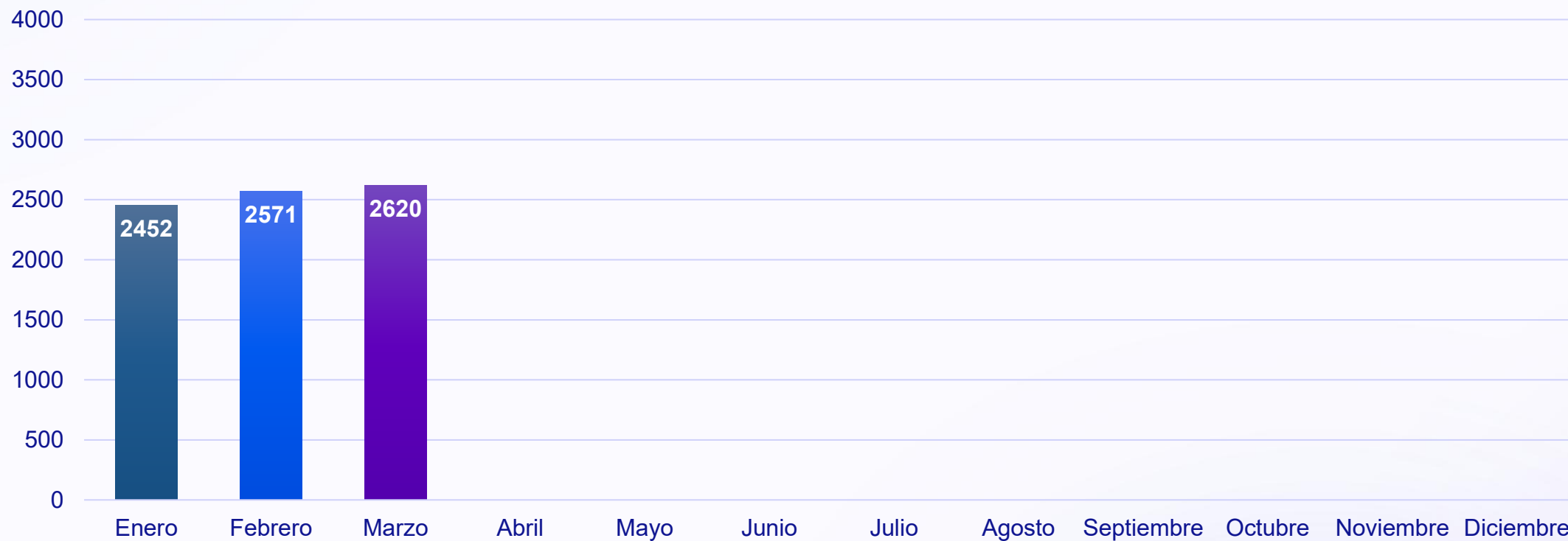
Temas recurrentes en el trimestre



Certificados y documentos	Solicitudes de certificados REDAM (Registro de Deudores Alimentarios Morosos) Certificados laborales o contractuales Certificados de cursos y programas
Problemas con servicios	Plataforma REDAM CMIC, SER, RUTIC, SUIT
Solicitudes de información o trámites	Estados de radicados Procedimientos (IMEI, Registro TIC, REDAM) Requisitos de programas o cursos
Reclamos contra operadores	Claro, Movistar, Tigo, WOM, ETB <ul style="list-style-type: none">• Cobros indebidos o aumentos no justificados• Dificultad para cancelar servicios• Mala atención al cliente• Problemas de señal o cobertura
Problemas con envíos o mensajería	Interrapidísimo, Servientrega, Coordinadora <ul style="list-style-type: none">• Entregas no realizadas• Estados falsos de entrega• Falta de información o respuesta

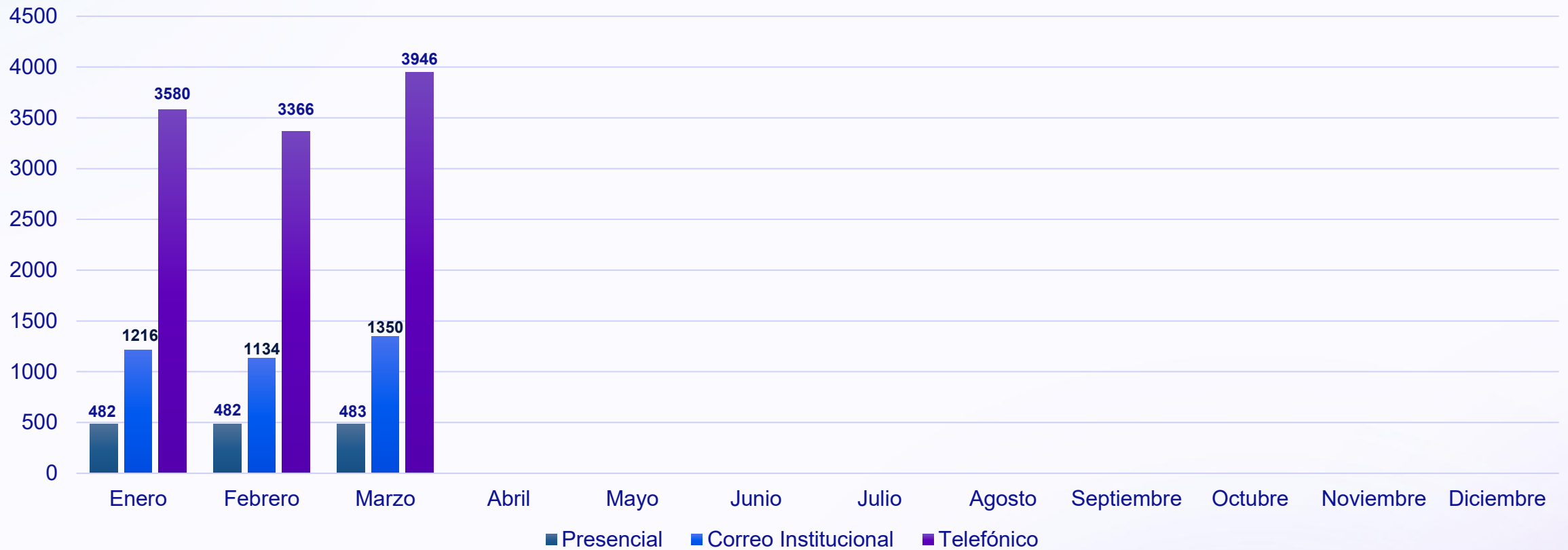


Consolidado de PQRSD recibidas en el año





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





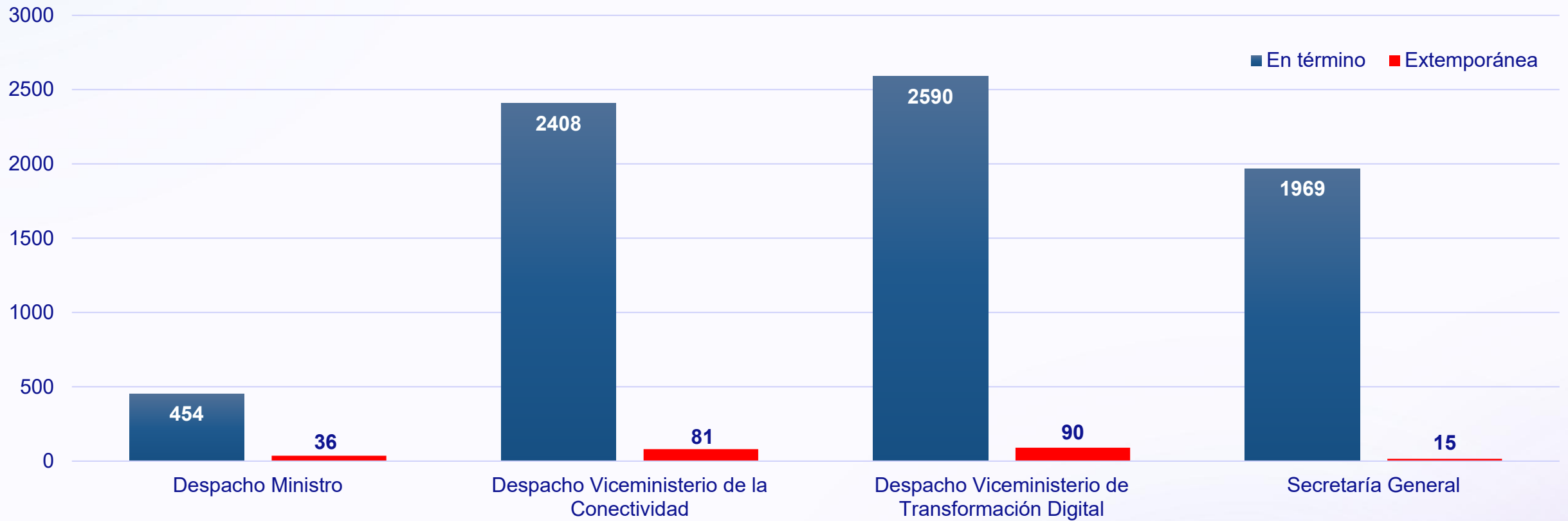
Consolidado PQRSD asignadas por despacho



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	2	452	3	31				1		1	490
Despacho Viceministerio de la conectividad	64	2391	1		2	3		11		17	2489
Despacho Viceministerio de Transformación Digital	15	1309	2		6		1329	6	2	11	2680
Secretaría General	20	1346	1		2	606	2	3	2	2	1984
TOTAL	101	5498	7	31	10	609	1331	21	4	31	7643



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 3.846, equivalente al 50,3%.
- El 35 % equivalentes a 2.680 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 enero y marzo del año 2026, 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

2026

 [ministerio_tic](#)

 [@ministerio_tic](#)

 [@ministerio_tic](#)

 [@Ministerio_TIC](#)

 [MinisterioTIC.Colombia](#)

 [@ministeriotic](#)

 [@MinisterioTIC_Colombia](#)