

TIC

TIC

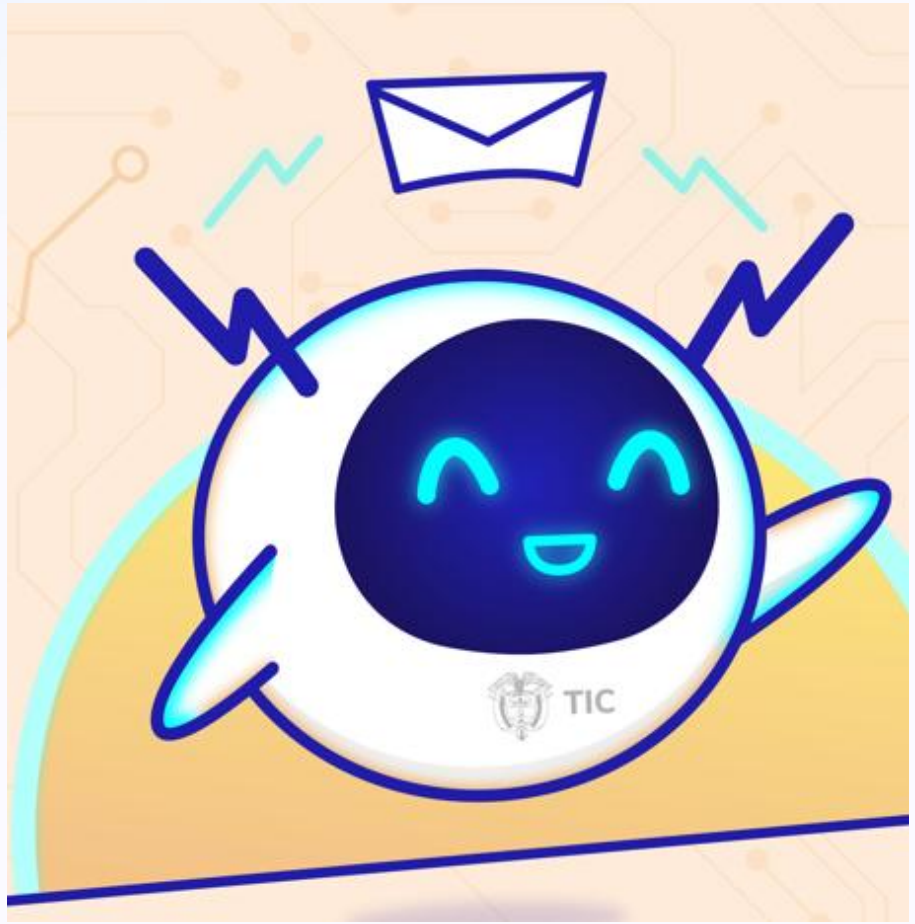
Informe PQRSD

Tercer trimestre de 2026

GIT Grupos de Interés y Gestión Documental



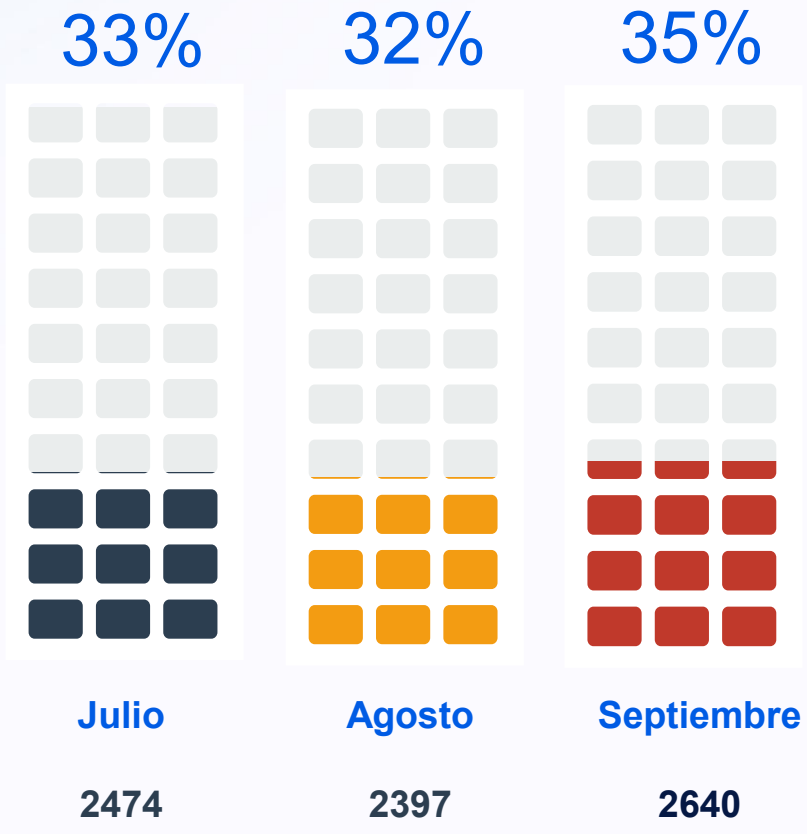
Introducción



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 julio y 30 de septiembre 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.

Pública

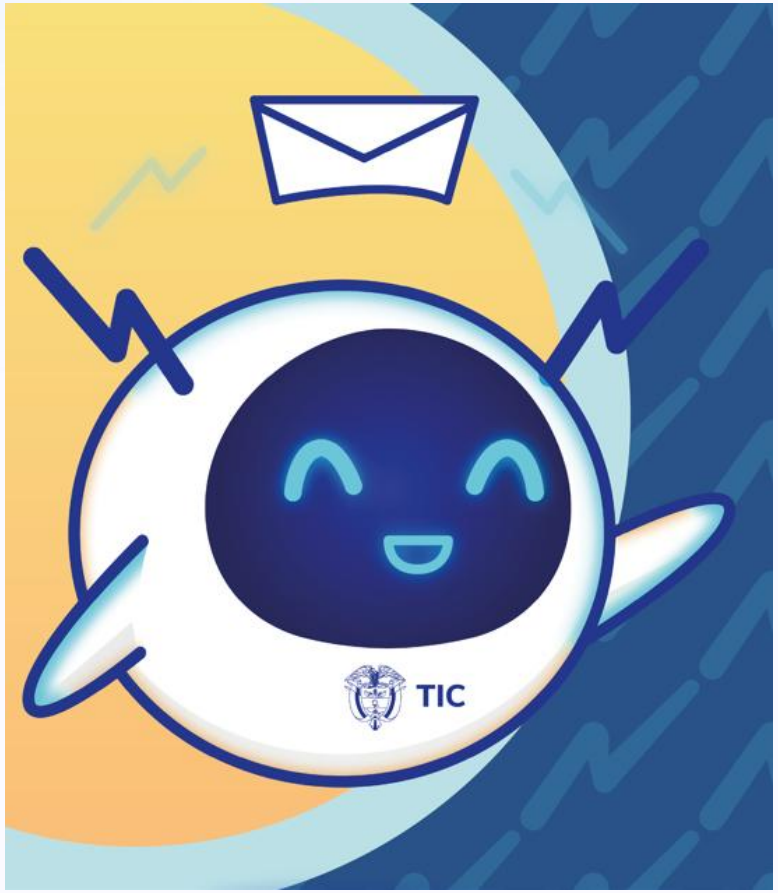
PQRSD recibidas en el trimestre





Pública

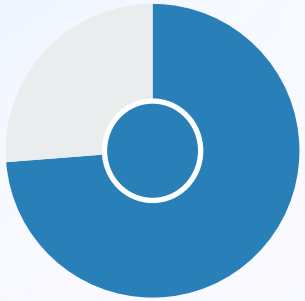
PQRSD recibidas por canal de atención



PRESENCIAL	WEB	CORREO ELECTRÓNICO
Punto de Atención al Ciudadano y al Operador - PACO	Enlace para PQRSD	minticresponde@mintic.gov.co
3%	46%	51%
267	3436	3808

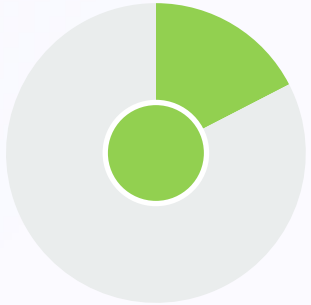
Pública

Porcentaje de solicitudes por tipología



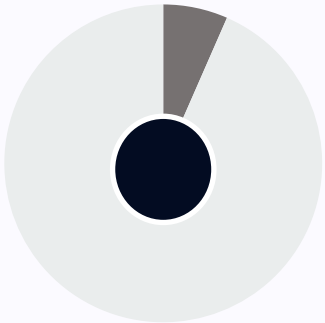
72,59%

Derecho de petición



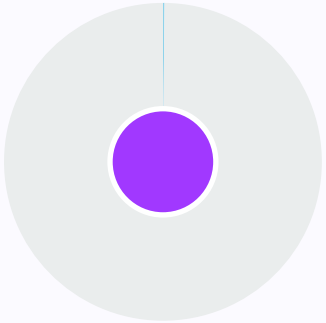
17,08%

Derecho de petición REDAM



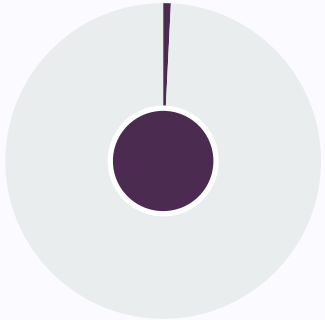
7,27%

Derecho de petición no competencia



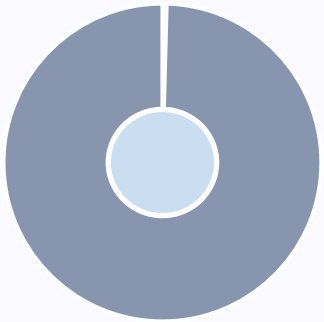
0,27%

Derecho de petición de información y documentos



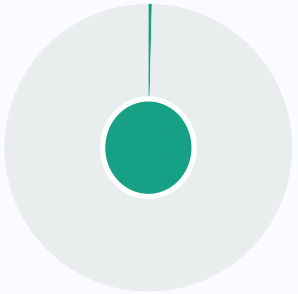
1,46%

Derecho de petición Congreso de la República



0,16%

Queja

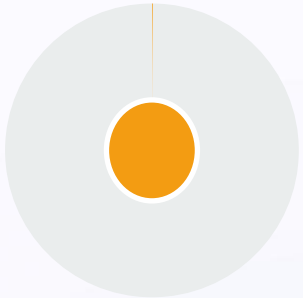


0,91%

Denuncia

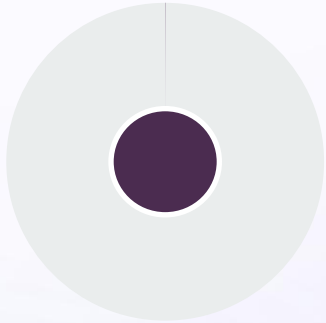
0,07%

Reclamo



0,17%

Derecho de petición conceptos

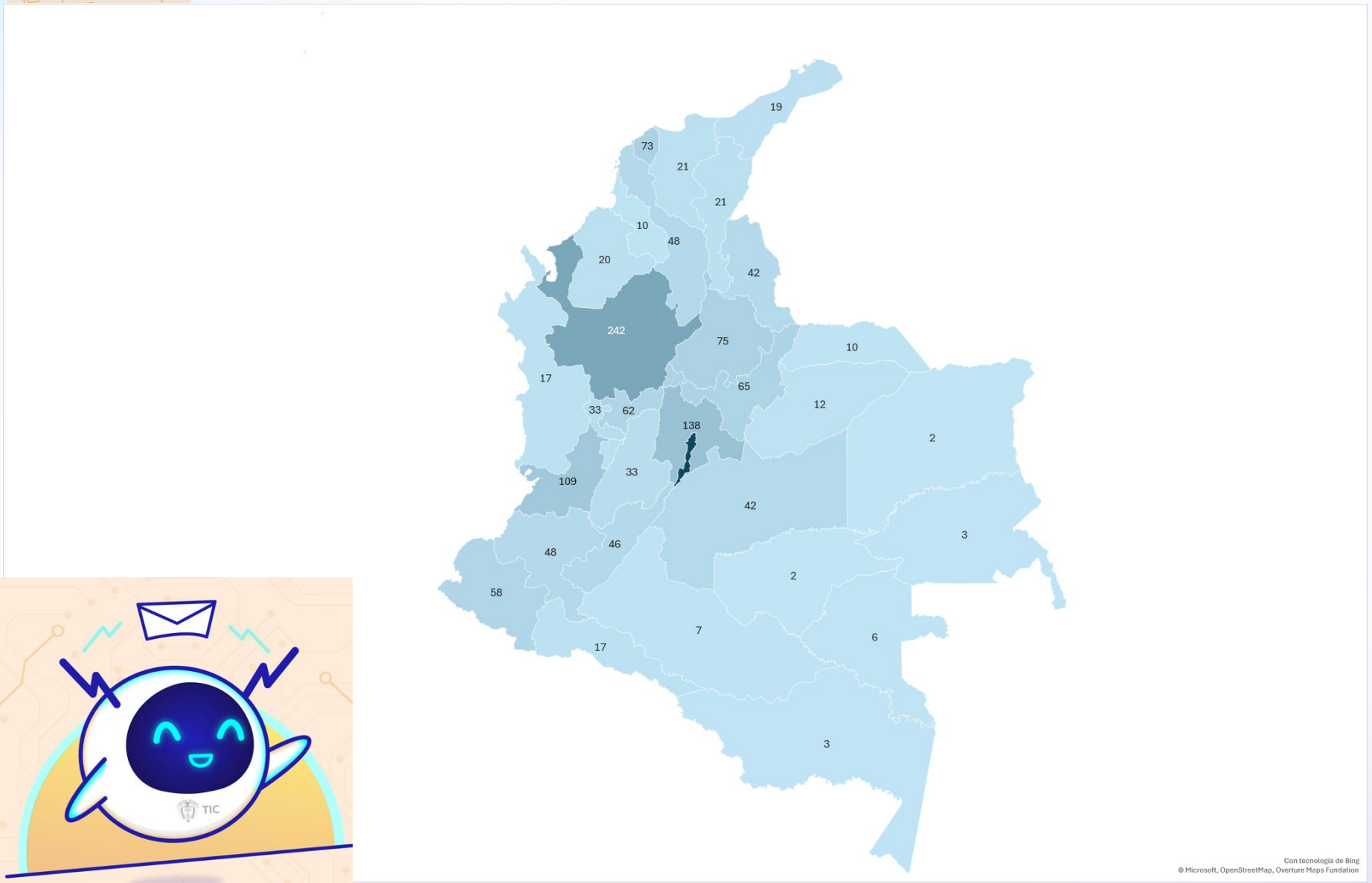


0,03%

Sugerencia

Pública

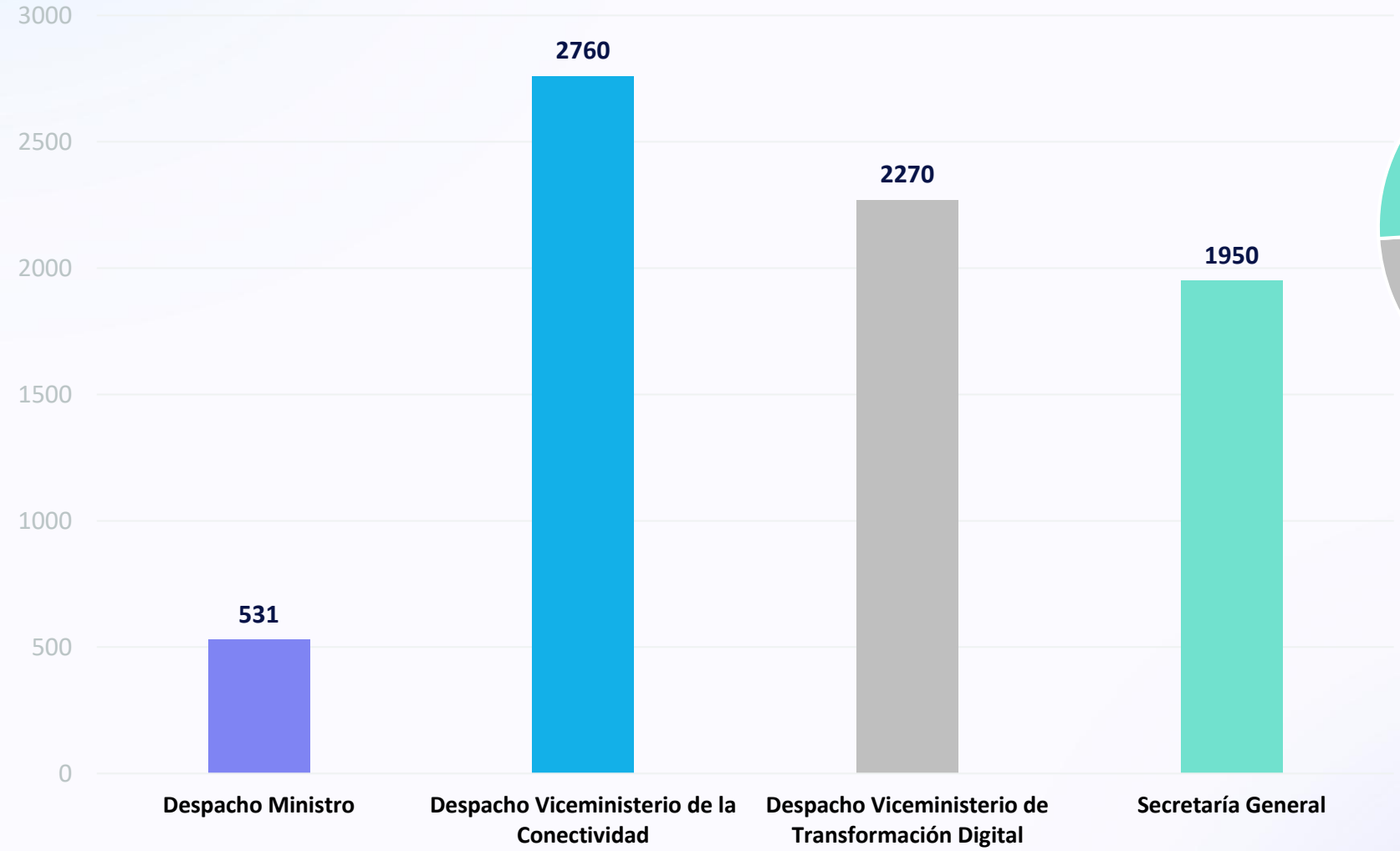
Solicitudes recibidas por departamento

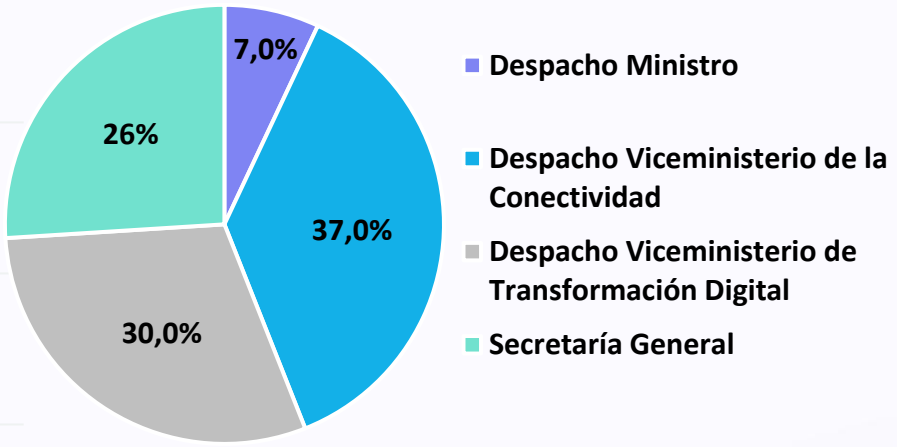


DEPARTAMENTO	SOLICITUDES
AMAZONAS	3
ANTIOQUIA	242
ARAUCA	10
ATLANTICO	73
BOGOTA	612
BOLIVAR	48
BOYACA	65
CALDAS	62
CAQUETA	7
CASANARE	12
CAUCA	48
CESAR	21
CHOCO	17
CORDOBA	20
CUNDINAMARCA	138
GUAJIRA	19
GUAVIARE	2
GUIAINIA	3
HUILA	46
MAGDALENA	21
META	42
NARINO	58
NORTE DE SANTANDER	42
PUTUMAYO	17
QUINDIO	18
RISARALDA	33
SAN ANDRES	1
SANTANDER	75
SUCRE	10
TOLIMA	33
VALLE	109
VAUPES	6
VICHADA	2
Correo Electrónico, Ventanilla de radicación	5596
Total general	**7511**

Pública

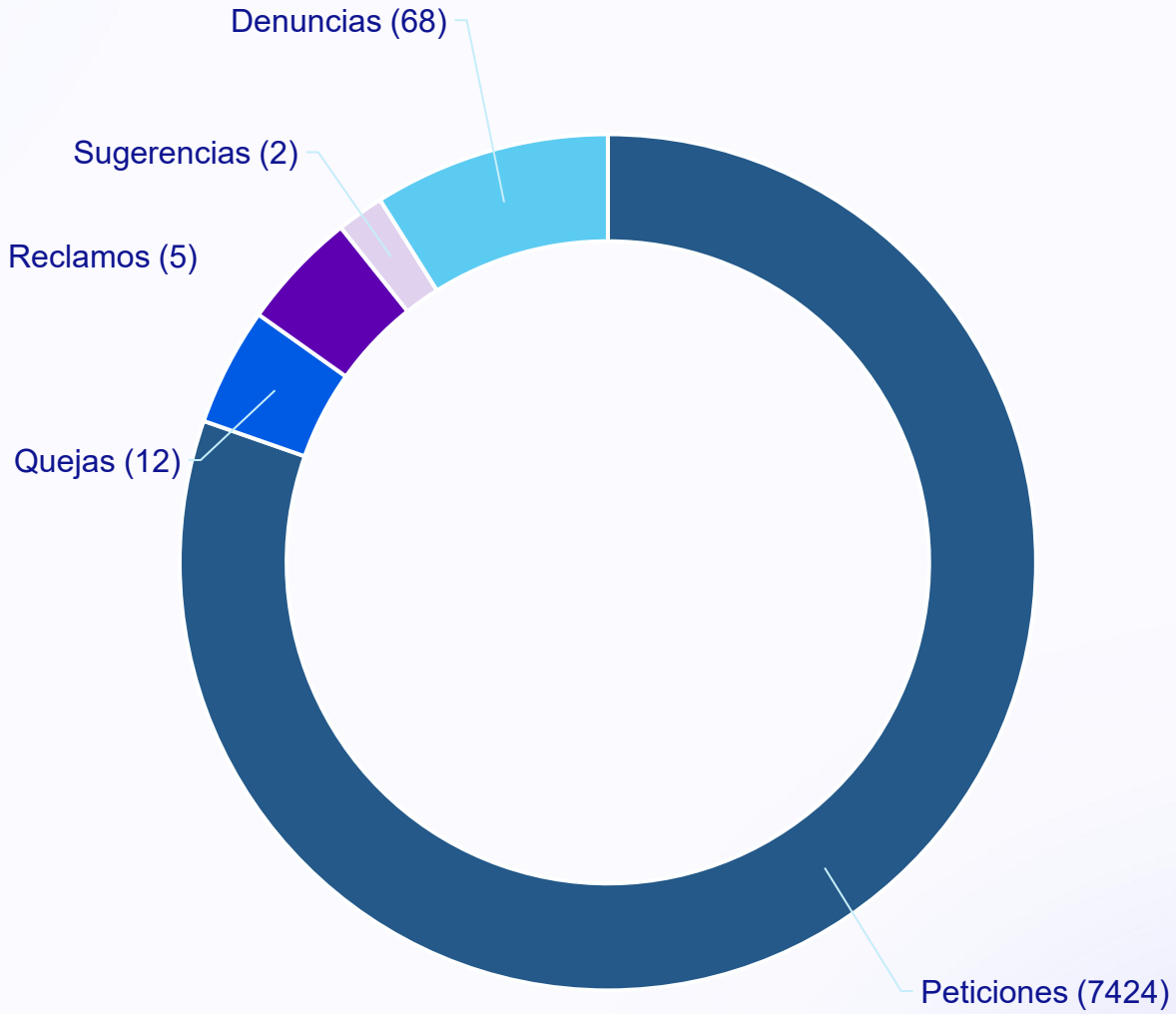
PQRSD recibidas en el trimestre por área





Pública

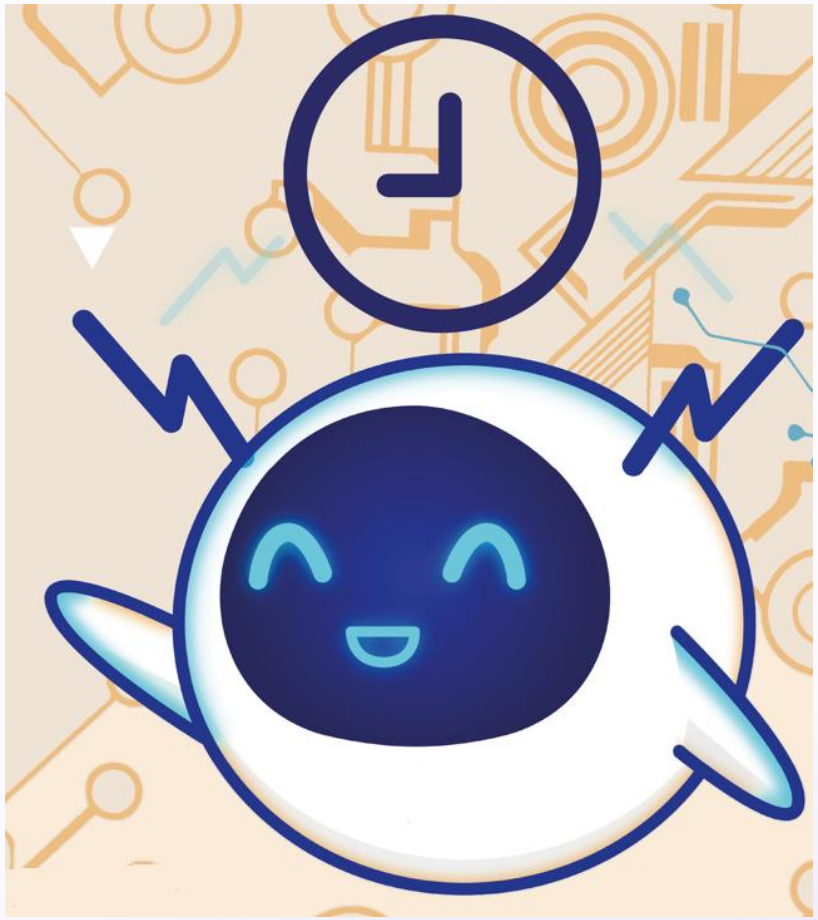
PQRSD recibidas a corte tercer trimestre



Pública

Respuestas extemporáneas del trimestre

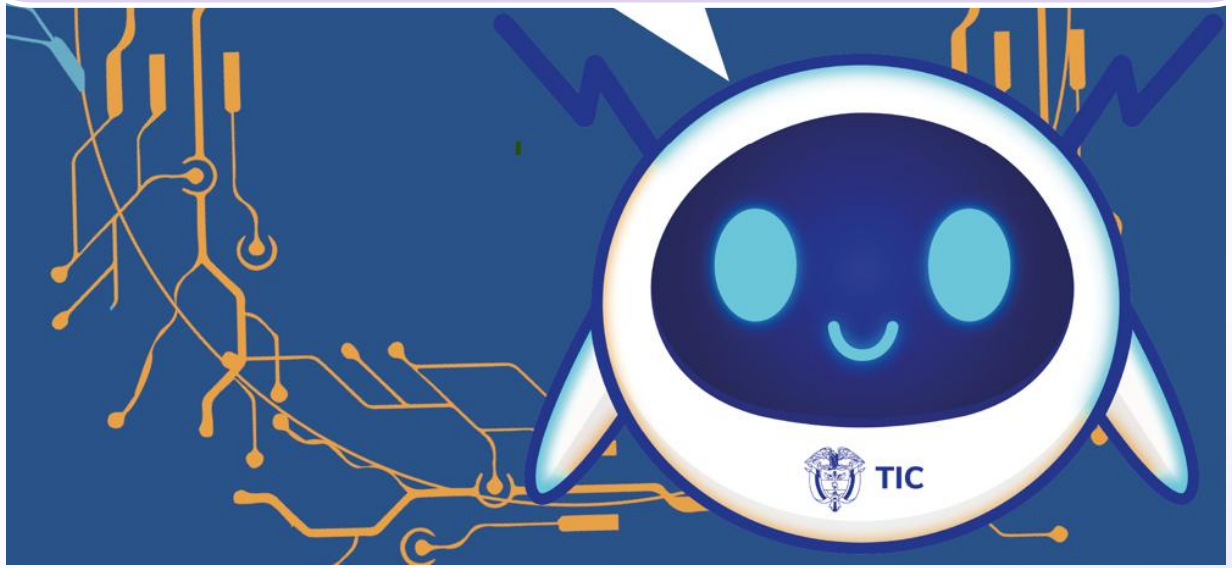
Tipo de solicitud	Totales
DERECHO DE PETICIÓN	97
DERECHO DE PETICIÓN CONGRESO DE LA REPUBLICA	10
DERECHO DE PETICIÓN REDAM	6
DERECHO DE PETICIÓN CONCEPTOS	3
DENUNCIA	2
	118



Pública

Traslados por no competencia

Durante el tercer trimestre del año 2026, fueron tipificadas en el Sistema de Gestión Documental «IntegraTIC» como «Derecho de petición no competencia » un total de **546** peticiones, las cuales fueron enviadas a las diferentes entidades públicas para su respectivo trámite.



Pública

Solicitudes de Información Pública

Fecha de Registro	Número de radicado entrada	Número de radicado salida	Días transcurridos	¿Se suministró la información?
2026/07/06 09:00:30	261070029	262122085	10	SI
2026/07/09 16:06:34	261071991	262120811	6	SI
2026/07/29 10:57:07	261078764	262130842	6	SI
2026/08/01 10:20:13	261083353	262137205	10	SI
2026/08/05 17:19:09	261084865	262132853	2	SI
2026/08/14 15:06:11	261091053	262144925	10	SI
2026/08/18 08:44:30	261091361	262145892	10	SI
2026/08/21 13:28:26	261093496	262148402	10	SI
2026/08/25 14:22:32	261095147	262150247	10	SI
2026/08/31 11:43:40	261097500	262152264	9	SI
2026/09/07 15:47:00	261100665	262153259	6	SI
2026/09/10 17:06:31	261102323	262155681	6	SI
2026/09/11 18:48:23	261103025	262160209	10	SI
2026/09/17 09:29:56	261104809	262163918	10	SI
2026/09/21 14:42:20	261106033	262166070	15	SI
2026/09/22 10:34:57	261106446	262165839	10	SI
2026/09/23 13:56:52	261107205	262160799	3	SI
2026/09/24 11:55:10	261107773	262167902	10	SI
2026/09/27 13:52:26	261108664	262168699	10	SI
2026/09/28 10:31:13	261108754	262169697	10	SI

Total de solicitudes de información durante el segundo trimestre	**20**
Total de solicitudes de información negadas durante el trimestre	0

Cantidad y motivo de quejas y reclamos recibidos

12 Quejas 0,16%

- Queja contra funcionario(a)
- Convocatoria Territorios al aire
- AVT
- Internet Centros Digitales
- Teletrabajo
- Respuesta a radicado
- Tu negocio en línea

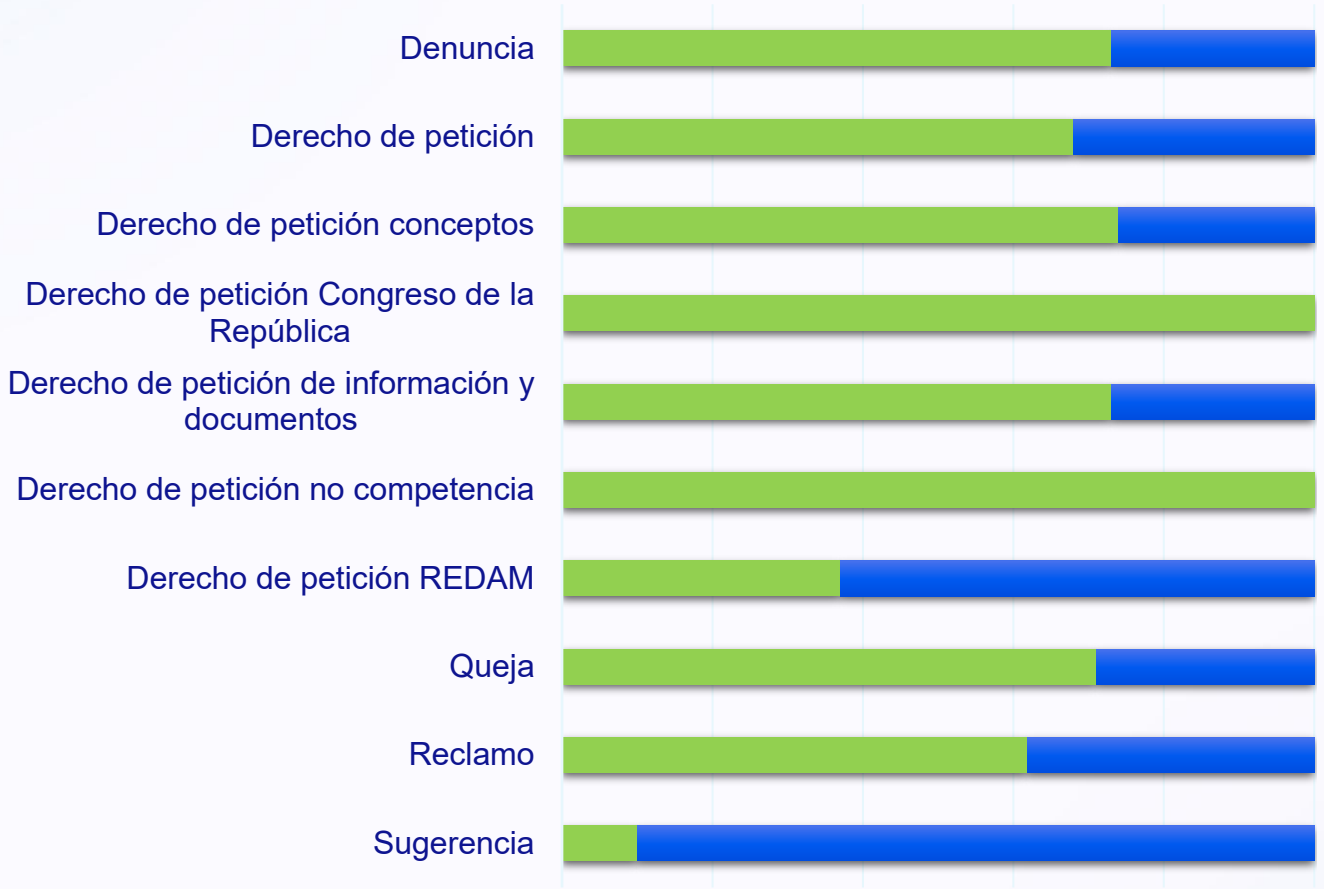
5 Reclamos 0, 07%

- Respuesta de fondo a peticiones presentadas
- AVETM
- Curso ORACLE
- Curso en fortalecimiento de habilidades y herramientas Nivel de Inteligencia Básica Artificial



Pública

Tiempo promedio de respuesta por tipología



Denuncia	13	15 días
Derecho de petición	11	15 días
Derecho de petición conceptos	24	30 días
Derecho de petición Congreso de la República	5	5 días
Derecho de petición de información y documentos	9	10 días
Derecho de petición no competencia	4	3 días
Derecho de petición REDAM	3	15 días
Queja	11	15 días
Reclamo	7	15 días
Sugerencia	10	15 días

Pública

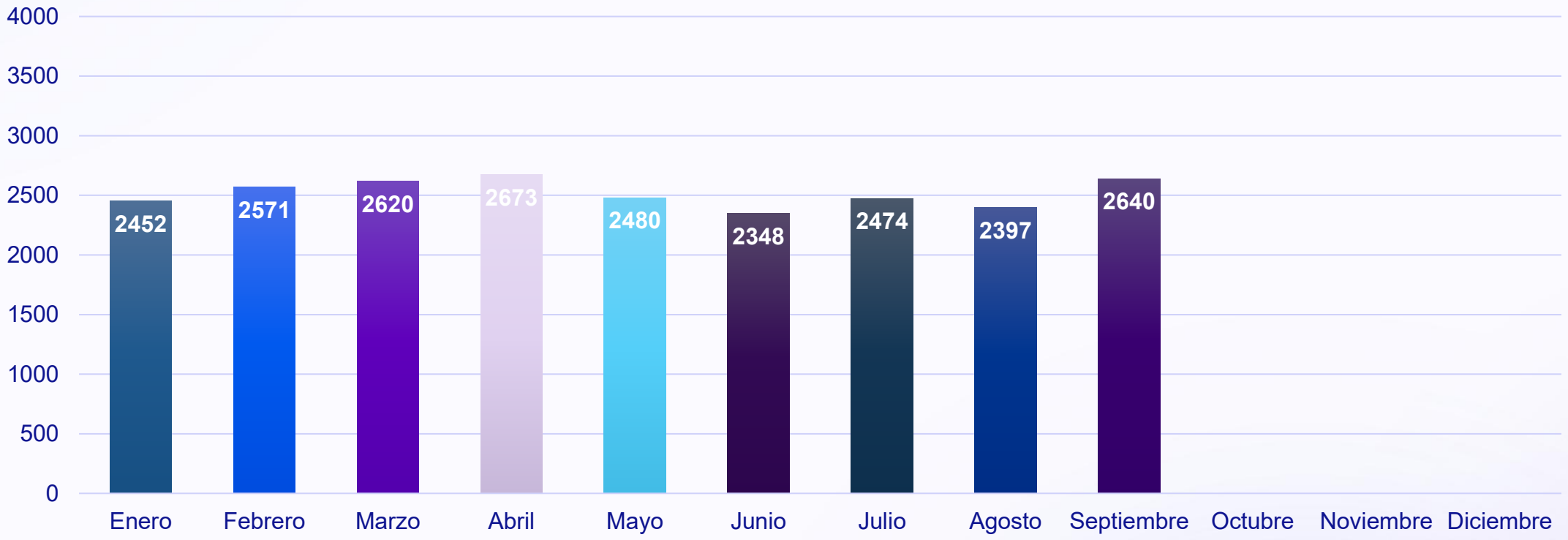


Temas recurrentes en el trimestre

Tema recurrente	Descripción principal	Nivel de recurrencia
REDAM	Inscripciones, certificados, correcciones, actualizaciones, apostillas, descargas, integración con Carpeta Ciudadana y habilitación de usuarios institucionales.	Muy Alto
Formación Digital (AvanzaTEC, Talento Tech, SocialTech, Oracle Academy, CiberPaz	Inscripciones, acceso a cursos, recuperación de credenciales, certificados, convocatorias y soporte en plataformas de formación.	Muy Alto
Soporte a plataformas y sistemas	Creación y desbloqueo de usuarios, recuperación de contraseñas, acceso a SER, SGE, HECAA, CMIC, RABCA y otras plataformas; reportes de fallas técnicas.	Alto
Registro TIC / RUTIC y trámites asociados	Actualización de datos, registros archivados, consultas, modificaciones de información, habilitaciones y gestión de trámites sectoriales.	Alto
Seguimiento a trámites y radicados	Consultas sobre estados de solicitudes, requerimientos pendientes, respuestas institucionales, expedientes y seguimiento a procesos.	Alto
Quejas y reclamaciones contra operadores de telecomunicaciones	Reclamos por facturación, cancelaciones, portabilidad, bloqueos IMEI, cobertura, calidad del servicio y cobros no autorizados.	Alto
Cartera, pagos y sanciones	Estados de cuenta, autoliquidaciones, exenciones, acuerdos de pago, facilidades, cobros coactivos, sanciones, embargos y devoluciones.	Medio-Alto
Radiodifusión y espectro	Concesiones, prórrogas, frecuencias, licencias, estudios técnicos, pólizas y gestión de expedientes de emisoras comunitarias, comerciales y públicas.	Medio
Conectividad e infraestructura	Quejas por interrupciones y baja cobertura, internet rural, conectividad educativa, ampliación de redes, mantenimiento e infraestructura de telecomunicaciones.	Medio
Derechos de petición y solicitudes de información	Solicitudes de información pública, certificaciones laborales y contractuales, CETIL, ingresos y retenciones, expedientes y notificaciones.	Medio

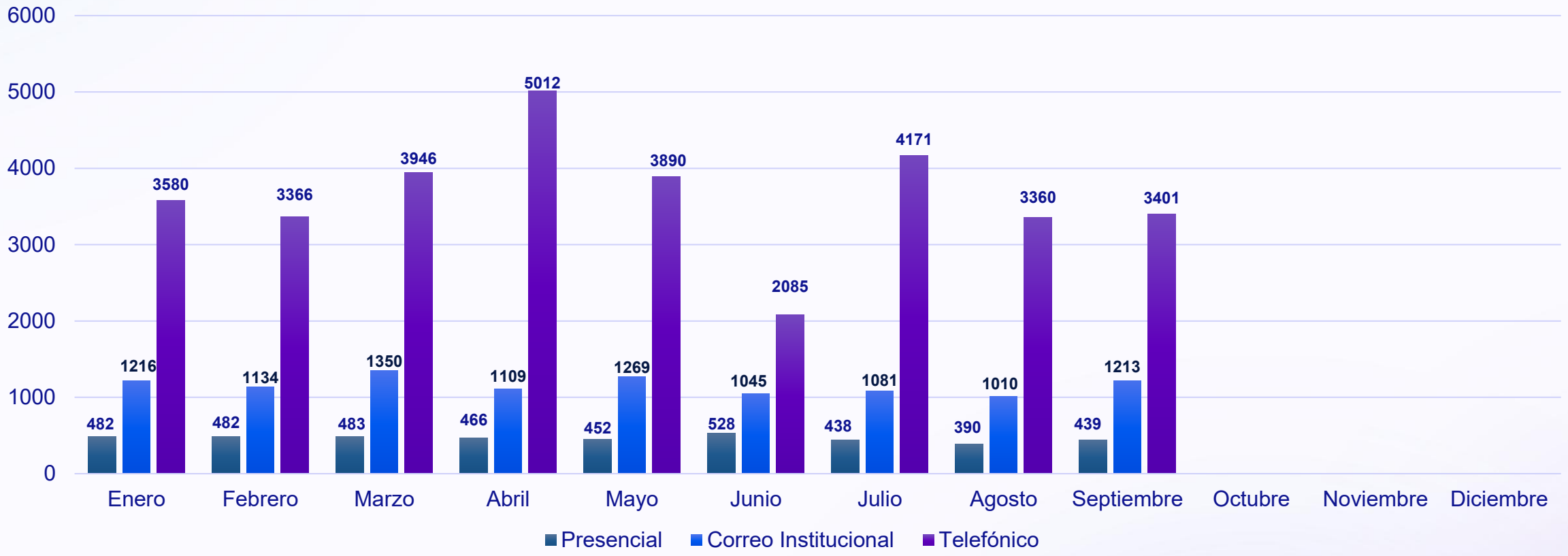
Pública

Consolidado de PQRSD recibidas en el año



Pública

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



Pública

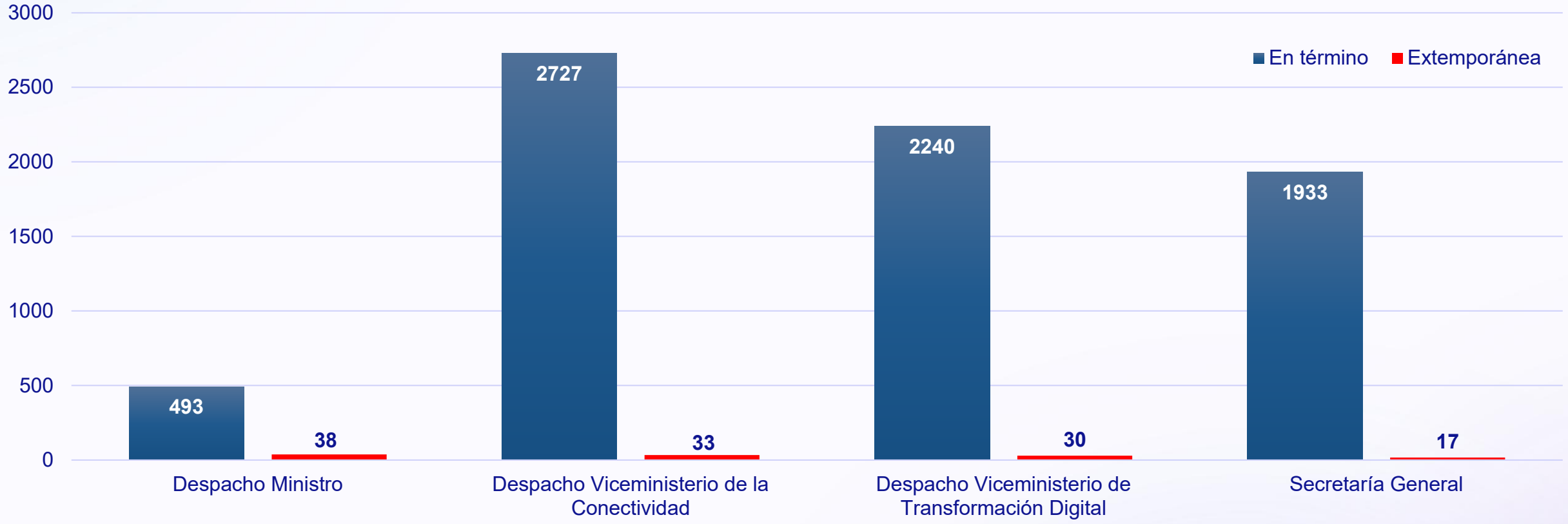


Consolidado PQRSD asignadas por despacho

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		414	6	110	1						**531**
Despacho Viceministerio de la conectividad	60	2678	3		12			2		5	**2760**
Despacho Viceministerio de Transformación Digital	5	965	3		6		1283	3	2	3	**2270**
Secretaría General	3	1395	1		1	546				4	**1950**
TOTAL	**68**	**5452**	**13**	**110**	**20**	**546**	**1283**	**5**	**2**	**12**	**7511**

Pública

Consolidado gestión de PQRSD con corte al tercer trimestre



Pública



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 3.808, equivalente al 51%.

- El 37% equivalentes a 2.760 de las peticiones registradas en el trimestre, fueron atendidas por el Viceministerio de la Conectividad.

- 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.

Pública

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 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

Pública

TIC

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

2026

ministerio_tic @ministerio_tic @ministerio_tic

@Ministerio_TIC MinisterioTIC.Colombia @ministeriotic @MinisterioTIC_Colombia