



**INFORME DE CARACTERIZACIÓN**  
**GRUPOS DE INTERÉS**  
**2023**



**Gobierno del  
Cambio**

**INFORME DE CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE INTERÉS  
2023**

REPÚBLICA DE COLOMBIA

Ministro de Tecnologías de la  
Información y las Comunicaciones  
**Oscar Mauricio Lizcano Arango**

Viceministro de Conectividad  
**Gabriel Adolfo Jurado**

Viceministra Transformación Digital  
**Sindey Carolina Bernal Villamarín**

Secretaria General  
**Martha Liliana González Martínez**

Jefe Oficina Asesora de Planeación  
y Estudios Sectoriales  
**Juddy Alexandra Amado Sierra**  
**Fredy Alfonso de la Ossa Rojas**  
**Sandra Liliana Arenas Pérez**  
**Carlos Uriel Romero Cepeda**  
**Miguel Fernando Rodríguez Cajamarca**

Oficina de Tecnologías de la Información  
**Javier Enrique Mariño Navarro**  
**Eutimio Guzmán Guzmán**

Revisión Datos Fuente  
**Comisión de Regulación de Comunicaciones**  
**Dirección de Vigilancia, Inspección y Control**

Jefe Oficina Asesora de Prensa  
**Raúl Alejandro Guzmán Gil**

Diagramación  
**Bibiana Natalia Angel Vanegas**

## Contenido

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| <b>1.</b> | <b>Introducción</b>  | <b>4</b>  |
| <b>2.</b> | <b>Caracterización Grupo de Interes Internos</b>   | <b>5</b>  |
| 2.1       | Caracterización Colaboradores MinTIC   | 5         |
| 2.2       | Caracterización Gestión Documental   | 9         |
|           | Planteamiento del Problema   |           |
|           | Planteamiento del Objetivo   |           |
| <b>3.</b> | <b>Caracterización de Grupos Externos</b>  | <b>13</b> |
| 3.1       | Servicio de Comunicaciones   | 13        |
| 3.1.1     | Internet Móvil   | 13        |
| 3.1.2     | Telefonía Móvil  | 15        |
| 3.1.3     | Telefonía Fija   | 16        |
| 3.1.4     | Televisión Cerrada   | 17        |
| 3.2       | Trámite Cobro Coactivo   | 18        |
| 3.2.1     | Análisis de Información y Establecimiento de Segmentos   | 18        |
| 3.2.2     | Personas Naturales   | 19        |
| 3.2.3     | Personas Jurídicas   | 21        |
| 3.3       | Trámite Devolución y/o Compensación de Pagos en exceso y pagos de lo no Debido por Conceptos No Tributario | 24        |



# 01

## INTRODUCCIÓN

Los grupos de interés son un elemento esencial que debe ser tomado en cuenta en todas las etapas de la gestión pública del Ministerio TIC, por lo tanto, dicha gestión en las relaciones con ellos es transversal a cada uno de los componentes de la Estrategia de Responsabilidad Social Institucional (ERSI), que se encuentra articulada con el Modelo Integrado de Gestión (MIG) de la Entidad, y con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG definido por el Gobierno Nacional.

La caracterización permite identificar y segmentar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los grupos de interés con los cuales interactúa el MinTIC, y a partir de allí gestionar acciones que permita la construcción de estrategias para la atención efectiva de sus diversas expectativas, ajustar la oferta institucional y presentar servicios focalizados para responder satisfactoriamente el mayor número de requerimientos y solicitudes.

La caracterización de grupos de interés atiende lo contenido en el manual de caracterización y relacionamiento con los grupos de grupos de interés (AGI-TIC-MA-004) de la entidad.

# 02

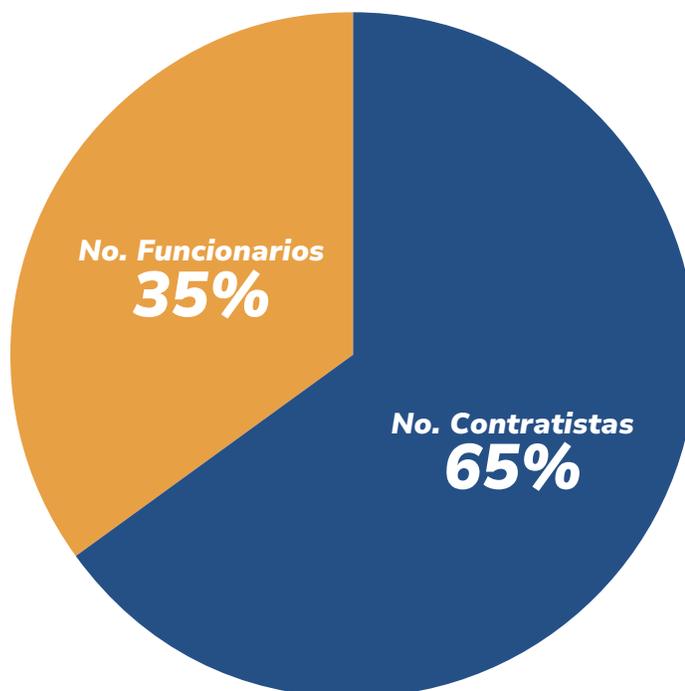
## Caracterización Grupo de Interes Internos

Los grupos de interés internos del Ministerio están conformados por los funcionarios y contratistas quienes desarrollan y ejecutan las diferentes actividades diarias para cumplir con el logro de los objetivos misionales de la entidad.

### 2.1

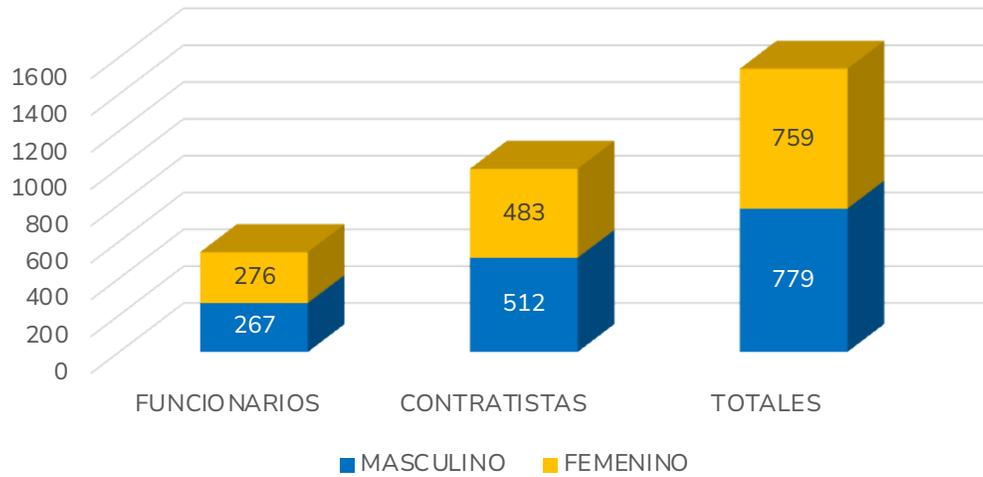
#### Caracterización Grupo de Interes Internos

**Gráfica 1**  
*Clasificación Colaboradores MinTIC*



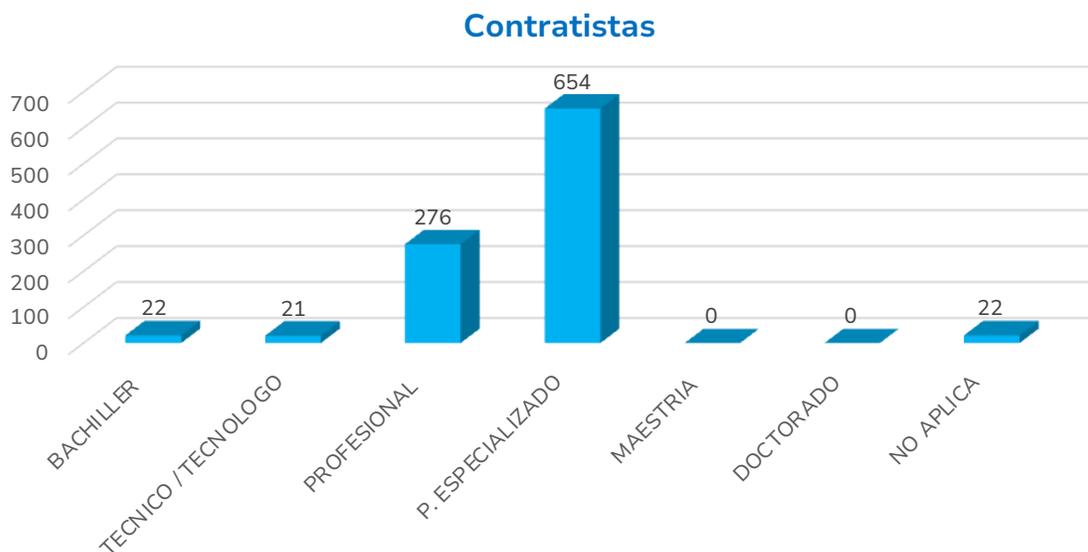
De los colaboradores de MinTIC el **35%** está compuesto por funcionarios y el **65%** lo constituyen contratistas.

**Gráfica 2**  
 Género colaboradores MinTIC



MinTIC respeta todos los géneros existentes sin embargo al momento del presente informe los datos categorizaban en mujeres y hombres.

**Gráfica 3**  
 Nivel de escolaridad colaboradores MinTIC

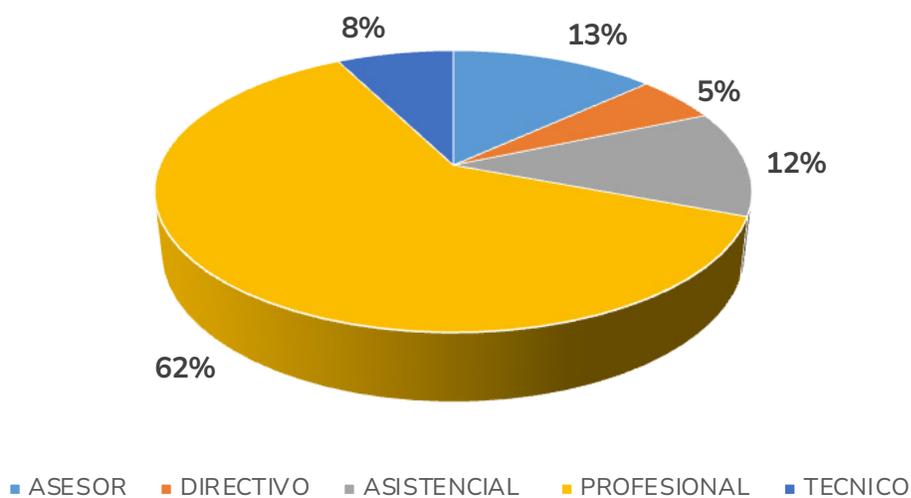


Los profesionales especializados constituyen el nivel de escolaridad con mas representación dentro de los contratistas de la entidad.

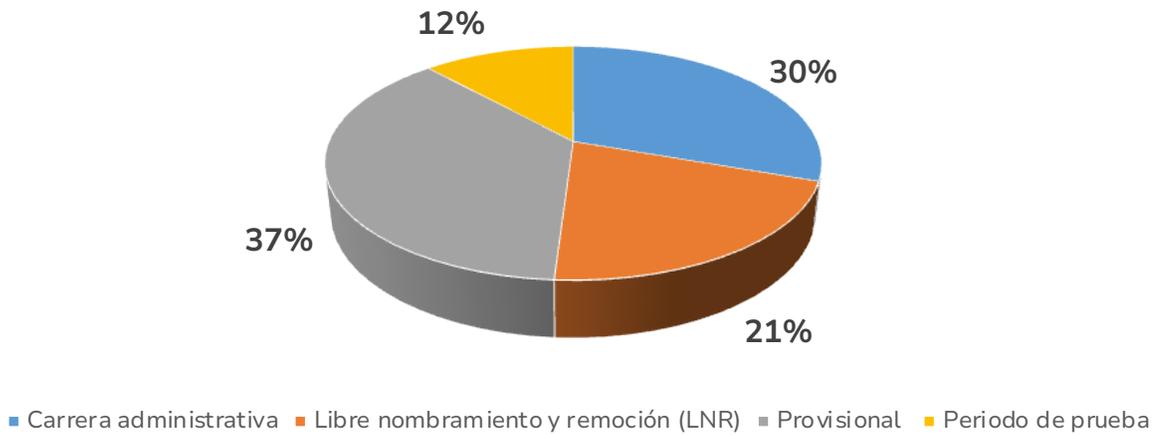


El nivel de escolaridad en funcionarios mas alto se encuentra en el nivel profesional.

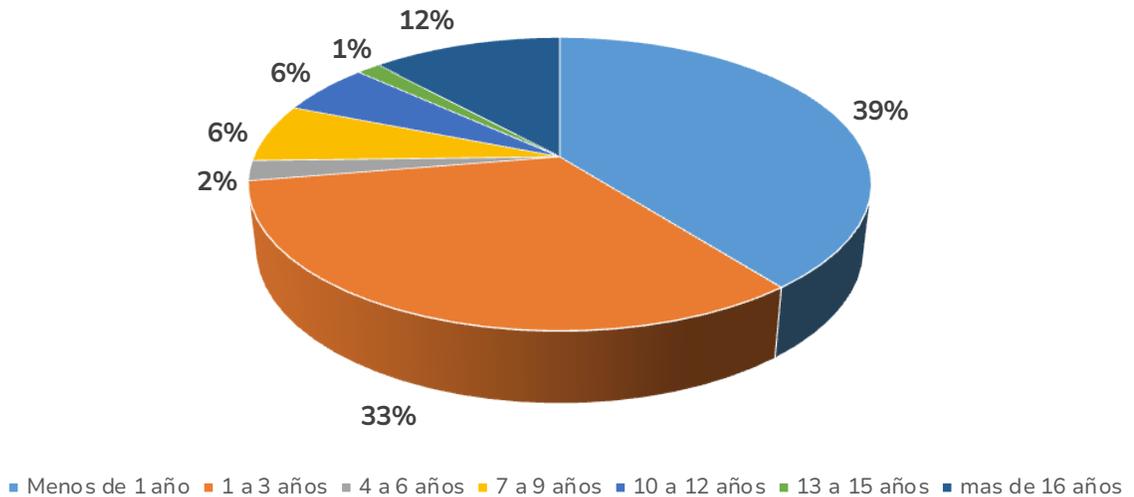
**Gráfica 4**  
Nivel de cargo de los funcionarios MinTIC



**Gráfica 5**  
*Tipo de vinculación de los funcionarios MinTIC*



**Gráfica 6**  
*Años de servicio funcionarios MinTIC*



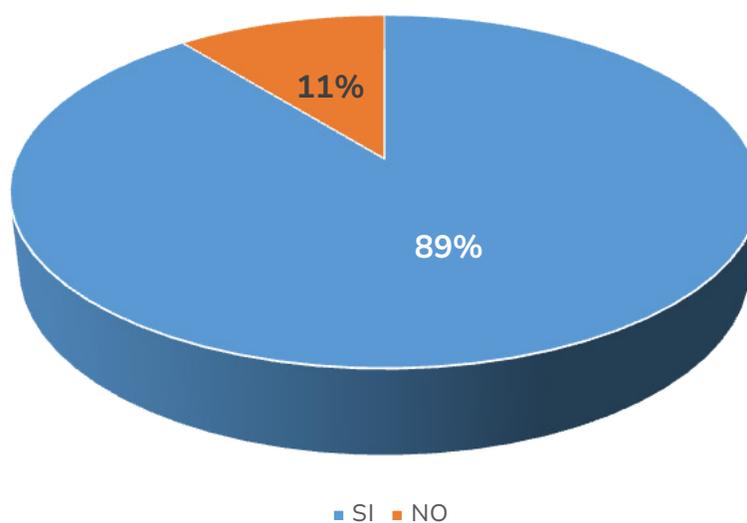
## 2.2

### Caracterización Gestión Documental

El Grupo Interno de Trabajo de Grupos de interés y Gestión documental, realizó la caracterización interna a partir de la necesidad de identificar mejoras en la herramienta Integratic y la gestión de información electrónica con el objetivo de mejorar la gestión documental electrónica en el MinTIC.

Se muestran a continuación los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta y respondida por 324 colaboradores:

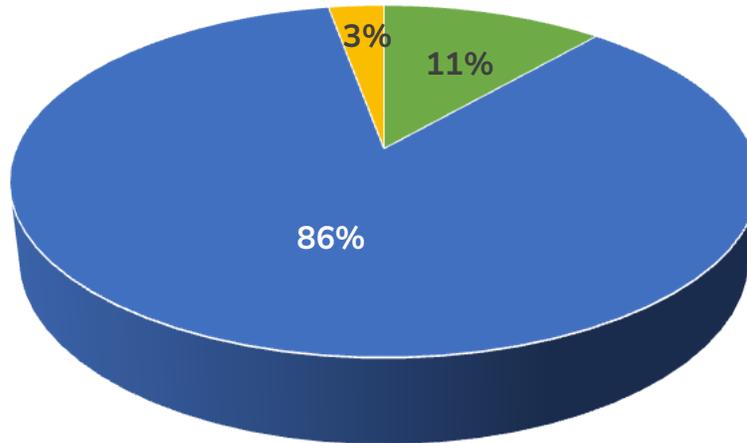
**Gráfica 7**  
*Colaboradores que utilizan Integratic*



De los colaboradores de MinTIC el 89% utilizan la herramienta IntegraTIC y el 11% no la utilizan

**Gráfica 8**

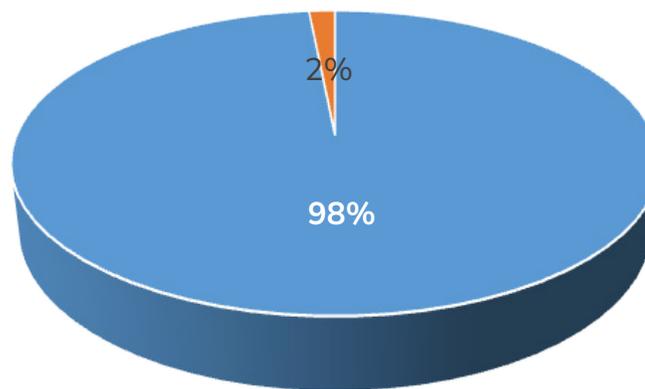
*Tipo de razón para no realizar el proceso de radicación de comunicaciones oficiales en IntegraTIC*



■ Desconoce el procedimiento ■ No se encuentra dentro de sus funciones ■ otros

**Gráfica 9**

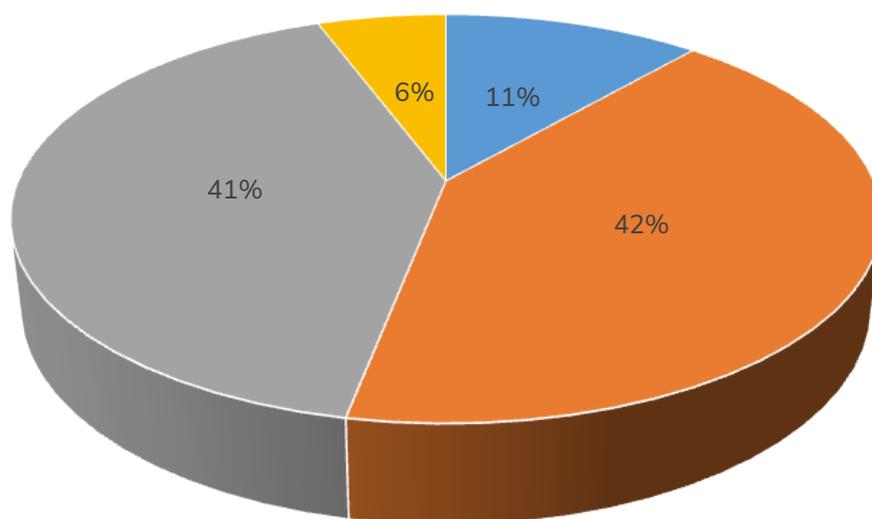
*Uso de la herramienta IntegraTIC para adelantar el proceso de firmado electrónico*



■ SI ■ NO

El 98% de los colaboradores de MinTIC utilizan la herramienta IntegraTIC para el proceso de firmado electrónico

**Gráfica 10**  
*Mejoras que se deben realizar en la herramienta IntegraTIC*

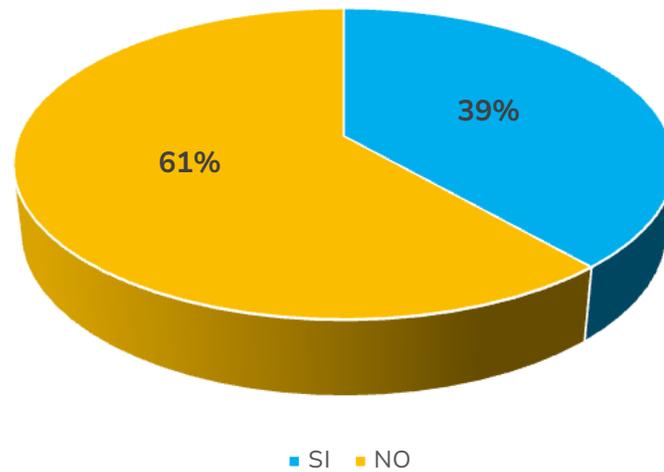


- No requiere mejoras
- Poder ver la trazabilidad del flujo de firmas, aún cuando no esté incluido en el grupo de firmantes
- Que al momento de seleccionar al usuario firmante que se incluirá en el flujo de firmas, se diligencie de manera automática el cargo que ocupa
- Otras

La mejora de la herramienta IntegraTIC que más solicitan los usuarios es el poder ver la trazabilidad del flujo de firmas a pesar de no estar incluido en el grupo de firmantes.

**Gráfica 11**

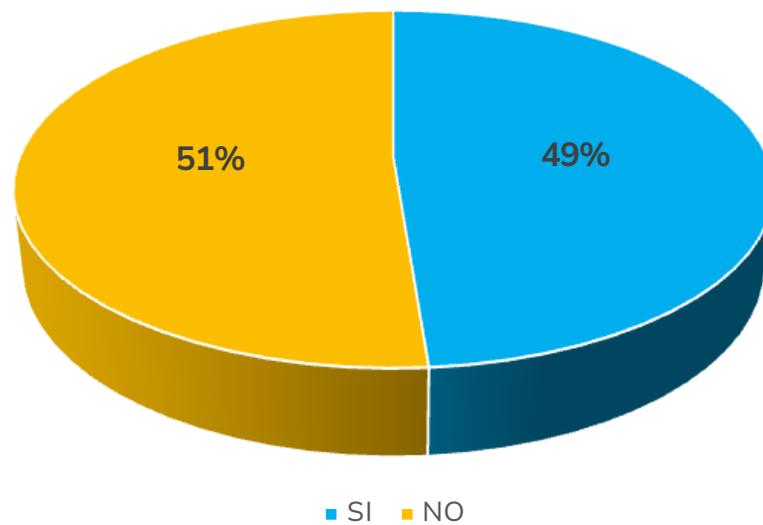
*Uso de la herramienta IntegraTIC para entregar al archivo expedientes nuevos o documentos para actualizar expedientes*



Dentro de los colaboradores solo el 39% utilizan la herramienta IntegraTIC para entregar al archivo expedientes nuevos o documentos para actualizar expedientes.

**Gráfica 12**

*Uso de la herramienta IntegraTIC para consultar expedientes electrónicos que se han entregado al archivo.*



# 03

## Caracterización de Grupos Externos

### 3.1

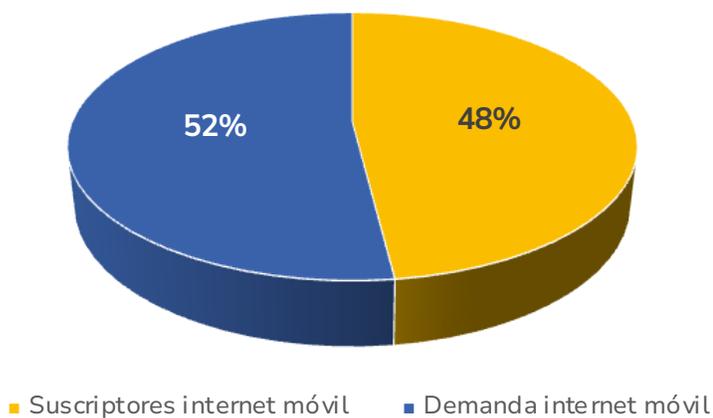
#### Servicio de Comunicaciones

##### 3.1.1 Internet Móvil

**Gráfica 13**

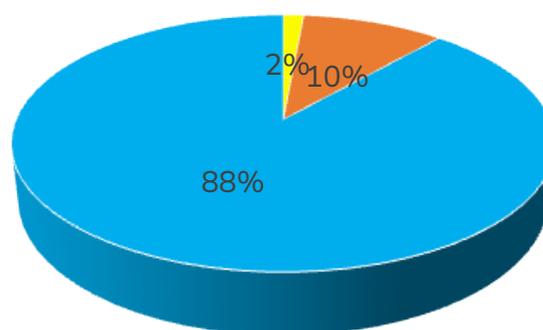
*Suscriptores internet móvil*

Total suscripción y demanda internet móvil



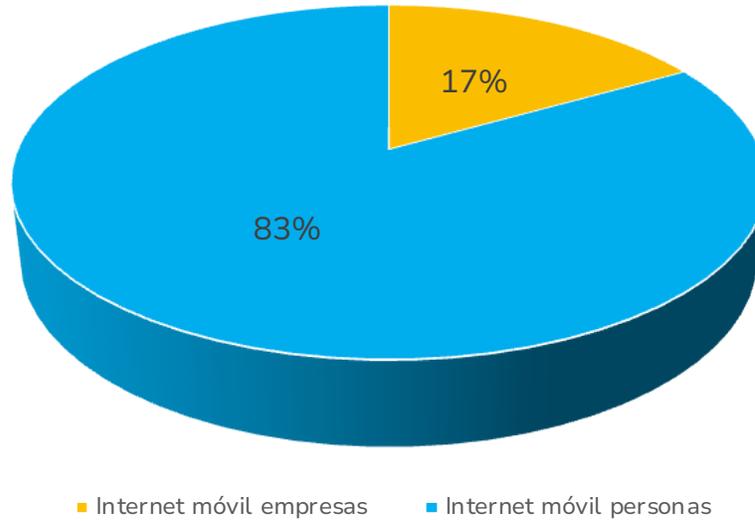
**Gráfica 14**

*Suscriptores internet móvil*

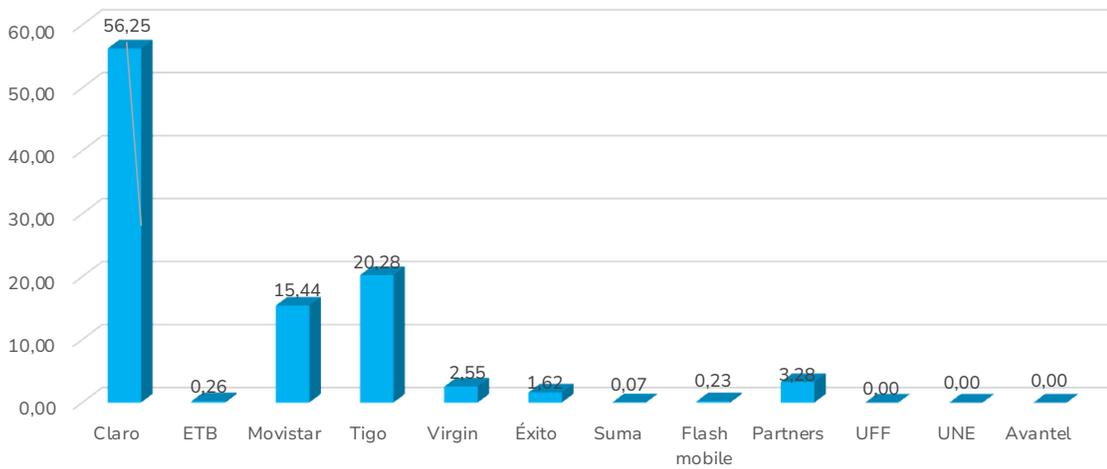


■ 2G ■ 3G ■ 4G

**Gráfica 15**  
*Suscriptores de Internet por segmento a nivel nacional*



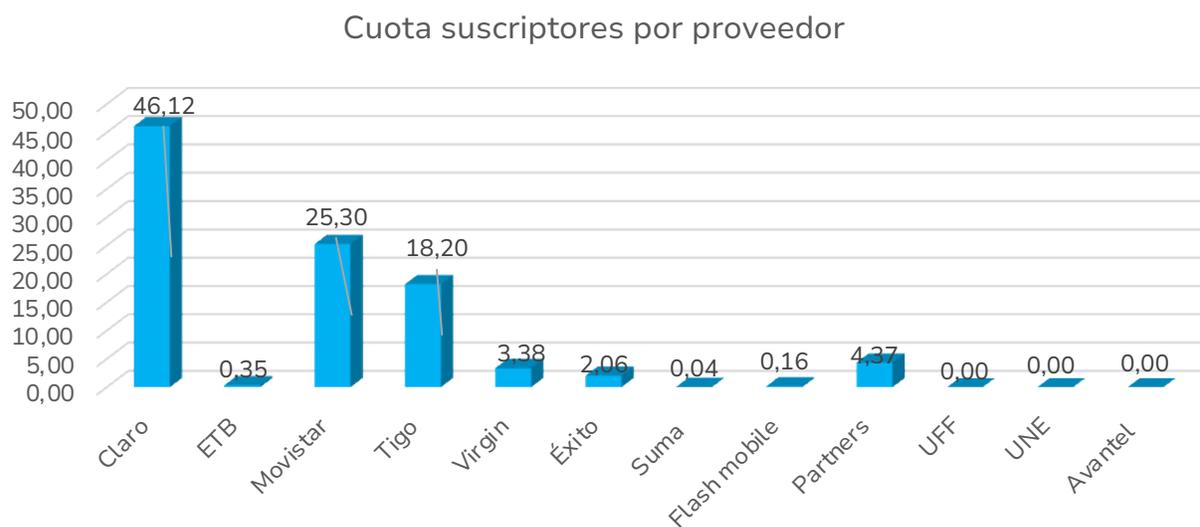
**Gráfica 16**  
*Proveedores por demanda a nivel nacional*



### 3.1.2 Telefonía Móvil

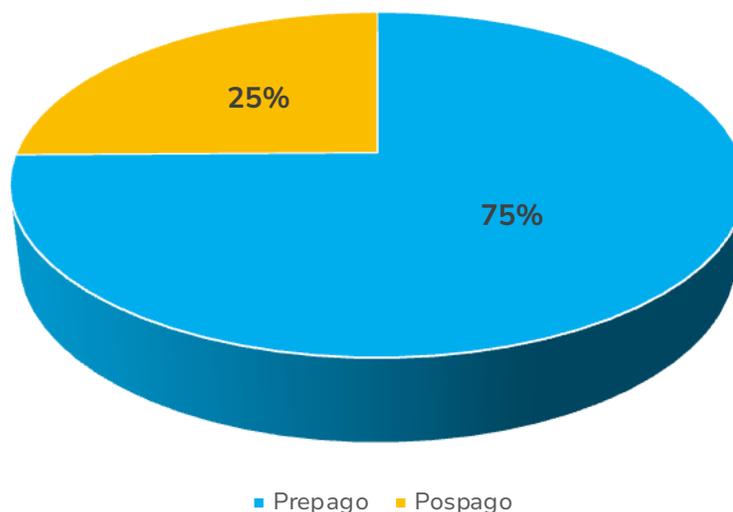
**Gráfica 17**

*Suscriptores de Internet por segmento a nivel nacional*



**Gráfica 18**

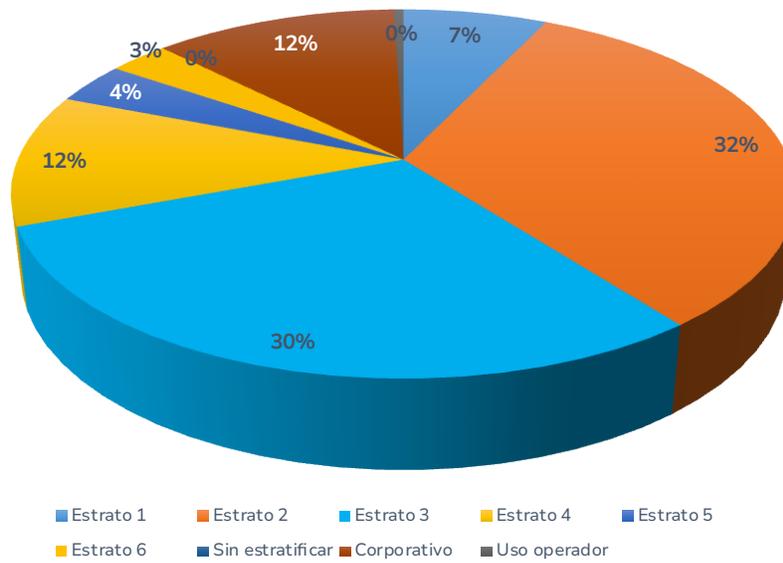
*Participación de abonados por categoría a nivel nacional*



### 3.1.3 Telefonía Móvil

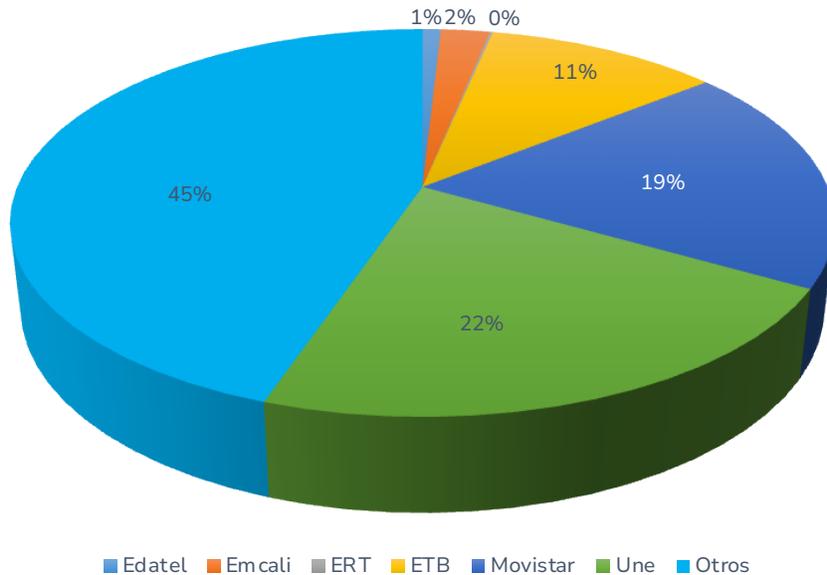
**Gráfica 19**

*Líneas por estrato socioeconómico a nivel nacional*



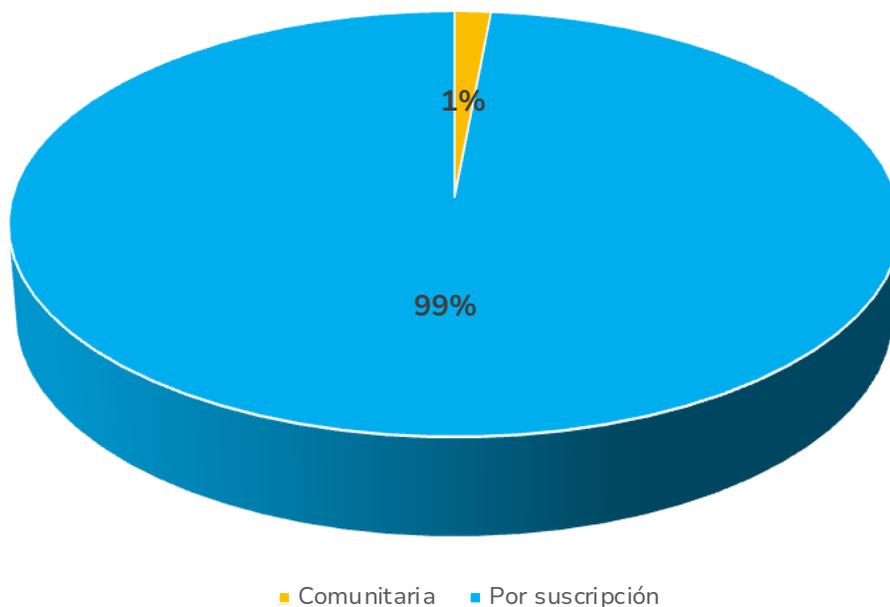
**Gráfica 20**

*Líneas en servicio por proveedor a nivel nacional*

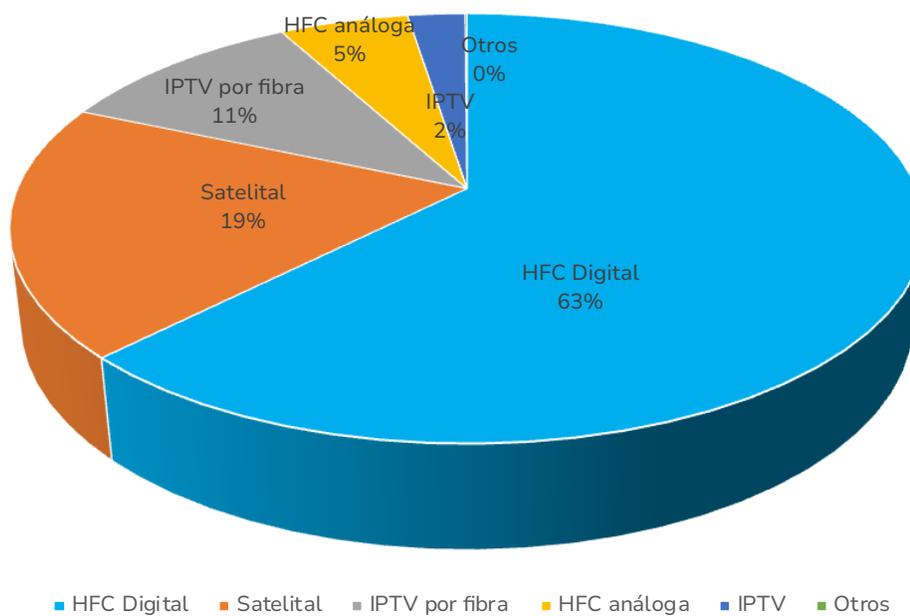


### 3.1.4 Televisión cerrada

**Gráfica 21**  
Tipo de conexión- Suscriptores y Asociados



**Gráfica 22**  
Participación de abonados por categoría a nivel nacional



## 3.2

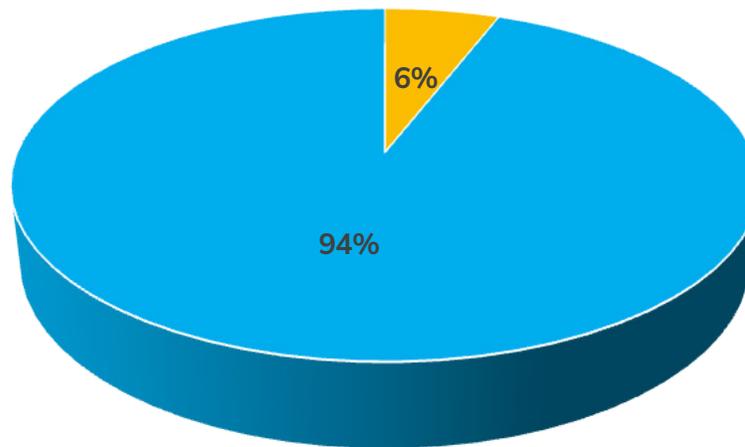
### Trámite cobro coactivo

#### 3.2.1 Análisis de información y establecimiento de segmentos

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la priorización y segmentación de la población objeto.

Se identificó en primer lugar el tipo de usuario de cobro coactivo, esta clasificación es presentada en escala de porcentaje.

**Gráfica 23**  
*Tipo de usuario*



■ PERSONAS NATURALES    ■ PERSONAS JURIDICAS

De acuerdo con los resultados obtenidos el 94% de los usuarios corresponde a personas de naturaleza jurídica y solo el 6% corresponde a personas naturales.

### 3.2.2 Personas naturales

Para personas naturales la siguiente variable identificada y priorizada es el tipo de servicio, obteniéndose los siguientes resultados de acuerdo con la gráfica mostrada a continuación:

**Gráfica 24**  
*Tipo de Servicio*



El 68% corresponde a tipo de servicio clandestino y el 27% lo ocupa el servicio de radiodifusión sonora comercial.

Existen tres tipos de servicio el del servicio de frecuencias para servicio de registro TIC, ilegales y registro TIC que tienen un porcentaje de 1% de participación en esta clasificación por servicio.

Otra variable identificada y priorizada corresponde a la ubicación geográfica de los usuarios (personas naturales), en este caso la clasificación se realiza por departamentos. En la gráfica mostrada a continuación se presentan los resultados.

El porcentaje más alto obtenido con los datos tabulados corresponde al departamento del Cauca con un 11% y seguido del departamento del Valle del Cauca con un 10%.

La ciudad de Bogotá representa el 2% de la ubicación de los usuarios de los procedimientos administrativos de cobro coactivo.

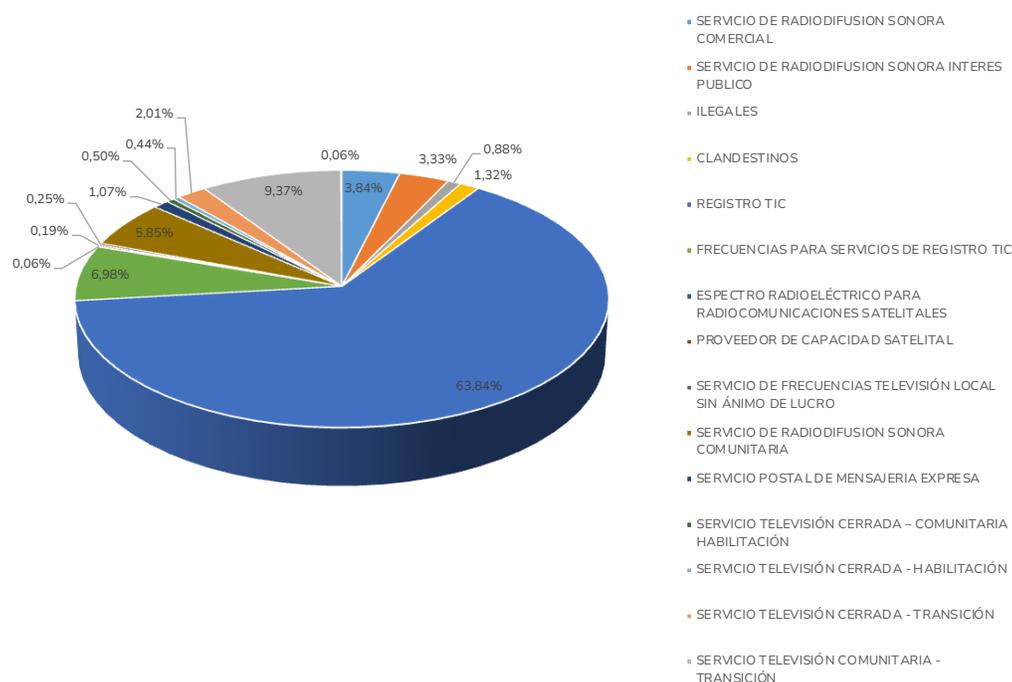


### 3.2.3 Personas Jurídicas

Las variables priorizadas para las personas jurídicas corresponden al tipo de servicio, la ubicación geográfica y el tipo de canal para la notificación efectiva.

En la gráfica mostrada a continuación se muestran los resultados obtenidos según el tipo de servicio en personas jurídicas

**Gráfica 27**  
*Tipo de servicio por persona de naturaleza jurídica*

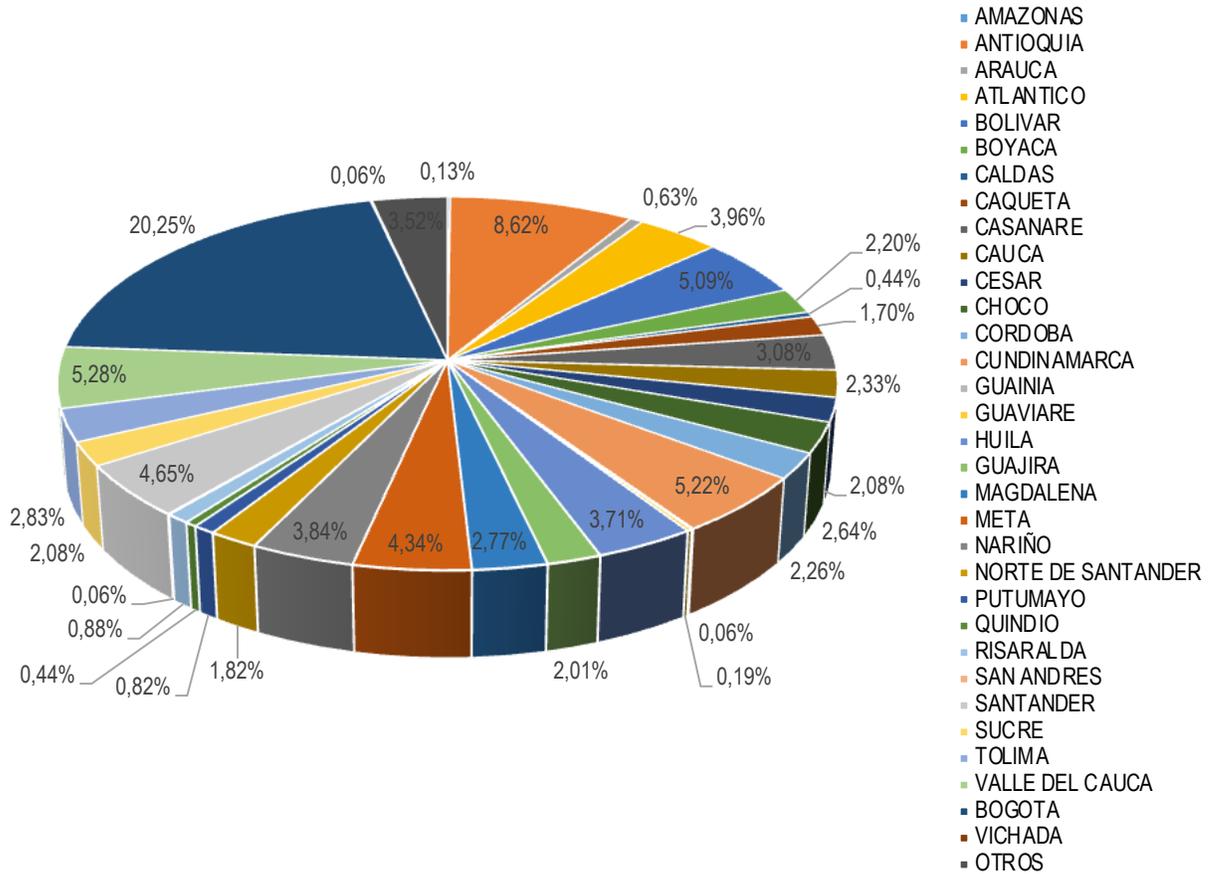


En personas jurídicas el porcentaje más alto se encuentra en el tipo de servicio: Registro TIC con un 63,8%, seguido de un 9,37% correspondiente al tipo de servicio: Televisión comunitaria- transición.

En cuanto a la ubicación de las personas jurídicas usuarias de cobro coactivo, se encuentra muy distribuido el resultado obtenido en los aproximadamente 1500 registros tabulados.

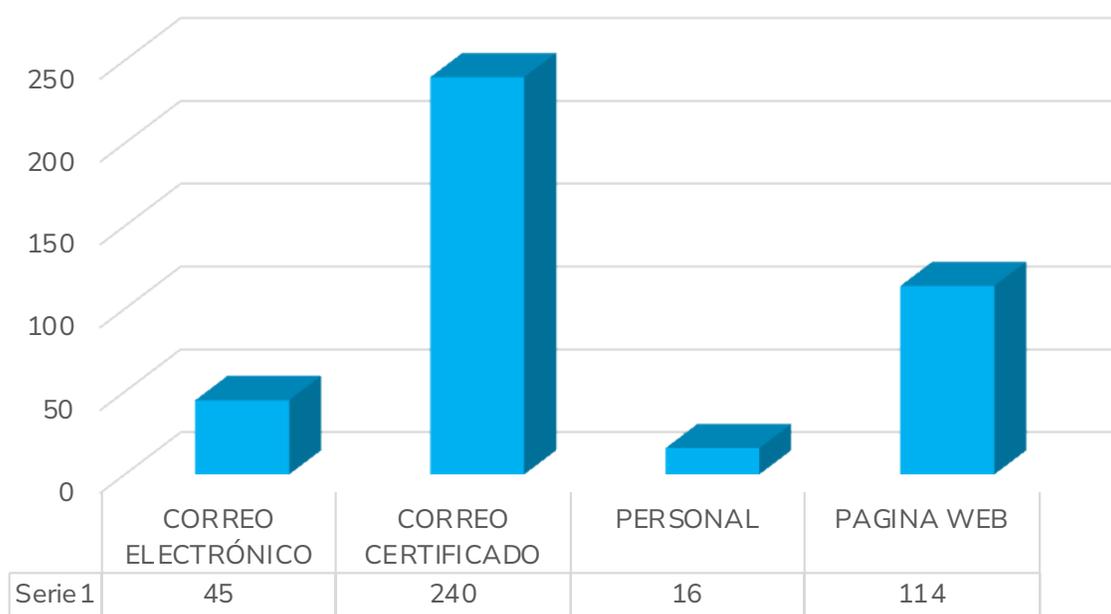
A continuación, se relacionan los principales resultados.

**Gráfica 28**  
*Ubicación de usuarios por Departamento*



El 20,2% de los usuarios de los procedimientos administrativos de cobro coactivo se encuentra ubicado en la Bogotá D.C., posteriormente le sigue con un porcentaje del 8,62% el departamento de Antioquia y con un 5,2% los departamentos del Valle del Cauca y Cundinamarca.

**Gráfica 29**  
*Tipo de canal utilizado para notificación efectiva*



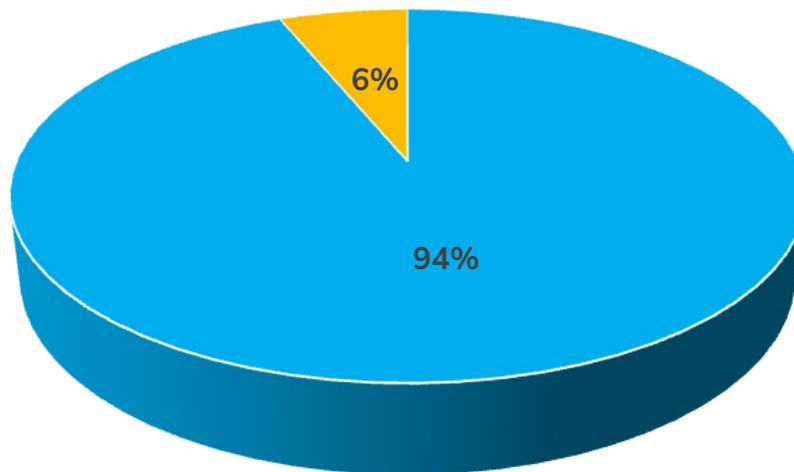
En cuanto al canal para notificaciones efectivas por el cual reciben la información los usuarios de cobro coactivo es el correo electrónico.

## 3.3

### Trámite devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributario

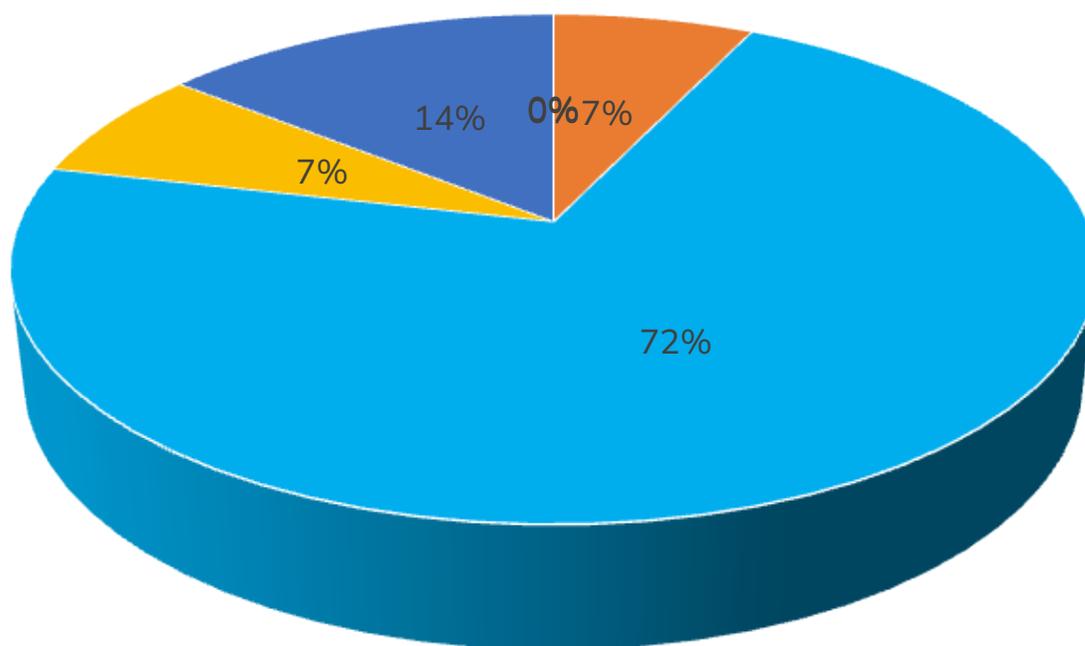
Se identificó en primer lugar el tipo de usuario del trámite de cartera, esta clasificación es presentada en escala de porcentaje en la mayoría de las gráficas.

**Gráfica 30**  
*Tipo de usuario*



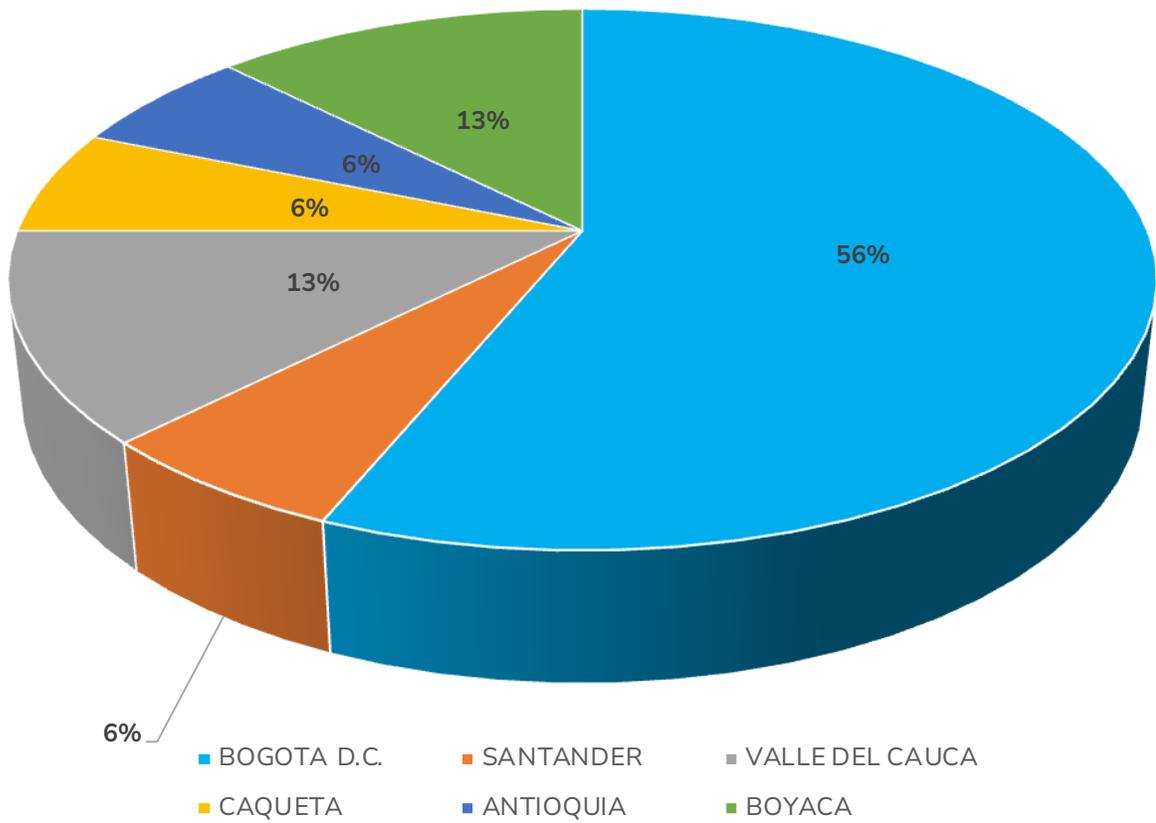
■ PERSONAS JURIDICAS %    ■ PERSONAS NATURALES %

**Gráfica 31**  
*Tipo de usuario*



- TELEVISION ABIERTA-HABILITACION
- TELEVISION COMUNITARIA- TRANSICION
- FRECUENCIAS PARA SERVICIOS DE REGISTRO TIC
- RADIODIFUSIÓN SONORA INTERES PUBLICO
- RADIODIFUSIÓN SONORA COMERCIAL
- CLANDESTINO

**Gráfica 32**  
*Ubicación de usuarios por Departamento*





# TIC

**2023**

Ministerio de Tecnologías de la Información y las  
Comunicaciones  
Tel: +57(601) 344 34 60  
Edif. Murillo Toro Cra. 8a entre calles 12 y 13, Bogotá,  
Colombia - Código Postal 111711 [www.mintic.gov.co](http://www.mintic.gov.co)