



TIC



INFORME DE CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR

MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Y LAS COMUNICACIONES - MINTIC 2024

TABLA DE CONTENIDO

1	Introducción	04
2	Marco conceptual	06
	2.1. Evolución de los conceptos “de grupos de interés a grupos de valor”	06
	2.2. Contexto y relevancia de los grupos de valor en la gestión pública	06
	2.3. Definición de grupos de valor	07
	2.4. Enfoque de valor compartido	07
3	Definiciones	08
	3.1. Grupos de interés	08
	3.2. Partes interesadas	08
	3.3. Cadena de valor	08
	3.4. Grupos de valor	08
	3.5. Estrategia de responsabilidad social institucional Ministerio TIC	08
4	Marco metodológico	09
5	Caracterización grupos de valor internos	10
	5.1. Grupo de valor servidores	11
	5.1.1. Contratistas	11
	5.1.2. Funcionarios	12
6	Caracterización grupos de valor externos	13
	6.1. Ciudadanías	14
	6.2. Acceso a internet	16
	6.3. Acceso a telefonía	19
	6.4. Acceso a televisión	21
7	Caracterización grupos de valor sistema integrado de gestión (SIG)	24

8	Encuesta de satisfacción 2024	26
8.1.	Evolución anual de la satisfacción con los servicios brindados por Ministerio TIC	26
8.2.	Satisfacción general con los servicios brindados por Ministerio TIC 2024	27
8.3.	Satisfacción por grupos de valor con los servicios brindados por el Ministerio TIC 2024	27
8.4.	Satisfacción por bien o servicio que ofrece el Ministerio TIC 2024	28
<hr/>		
9	Documentos asociados	29

1 INTRODUCCIÓN



El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (MinTIC) desempeña un papel fundamental en la transformación digital del país, impulsando la conectividad, la inclusión digital y la adopción de tecnologías emergentes. Para cumplir con su misión, el Ministerio interactúa con diversos grupos de valor, cuyas necesidades, expectativas y características son esenciales para el diseño e implementación de políticas y estrategias efectivas.

En este contexto, las relaciones con los diferentes actores que interactúan con el Ministerio son fundamentales. Tradicionalmente, estas audiencias han sido denominadas “Grupos de interés” o “stakeholders”, haciendo referencia a aquellos sectores, entidades o personas cuya participación, expectativas y necesidades pueden influir o ser influidas por las acciones de la entidad. Sin embargo, en línea con los avances conceptuales y prácticos en la gestión pública y la estrategia organizacional, el MinTIC ha decidido adoptar el término “Grupos de valor”.

Este cambio refleja un enfoque renovado y centrado en el impacto positivo y bidireccional de las relaciones del Ministerio con sus audiencias clave. Hablar de “Grupos de valor” implica reconocer no solo el interés que dichos actores tienen en el MinTIC, sino también el valor que cada grupo aporta al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad. Este concepto pone de manifiesto la interdependencia entre el Ministerio y sus grupos de valor, y resalta la necesidad de construir relaciones sostenibles, colaborativas y basadas en el beneficio mutuo.

El presente informe de caracterización de grupos de valor para el año 2024 responde a esta nueva perspectiva y significancia tanto de grupos de valor como de ciudadanías. Su objetivo es identificar y cada uno de los grupos de valor del MinTIC para el año 2024. Este ejercicio es

esencial para fortalecer la alineación estratégica, garantizar la eficacia en la ejecución de las políticas públicas y promover una relación más inclusiva y participativa con los diversos actores del ecosistema TIC en Colombia.

Este documento se organiza en las **siguientes secciones:**

1 Fundamentación conceptual:

Donde se detalla la evolución de los conceptos, en función de la constante mejora y actualización.

3 Marco metodológico:

Haciendo referencia a la metodología utilizada.

5 Conclusiones y recomendaciones:

Que ofrecen lineamientos para el fortalecimiento de las relaciones estratégicas del Ministerio con sus grupos de valor.

2 Definiciones:

Que establece la base de entendimiento y significancia de conceptos utilizados a lo largo del documento, logrando mayor asertividad y comprensión por nuestros grupos de valor externos.

4 Identificación/Caracterización de grupos de valor:

Que establece quiénes son y cómo se agrupan los principales actores del MinTIC.

En suma, este informe es una herramienta clave para consolidar la capacidad del MinTIC de cumplir su misión de manera efectiva, inclusiva y sostenible, asegurando que las iniciativas de la entidad generen un impacto transformador en la sociedad colombiana.

2 MARCO CONCEPTUAL



2.1. Evolución de los conceptos de “grupos de interés” a “grupos de valor”

El concepto de “grupos de interés” tradicionalmente se utiliza para identificar a aquellos actores que, de una u otra manera, están vinculados a las actividades de una organización, ya sea por influencia directa o indirecta. Sin embargo, este término, aunque útil, tiende a enfatizar una relación unidireccional basada únicamente en las expectativas y necesidades de dichos actores hacia la organización. El cambio hacia el término “grupos de valor” responde

a un enfoque más integrador y participativo. Este término reconoce que las relaciones con los actores no solo implican intereses, sino también la generación de valor compartido. Los grupos de valor son aquellos que contribuyen activamente al cumplimiento de los objetivos estratégicos del MinTIC y, a su vez, reciben beneficios tangibles e intangibles de las acciones del Ministerio. Este enfoque bidireccional resalta la corresponsabilidad y el impacto mutuo, promoviendo relaciones más sostenibles y colaborativas.

2.2. Contexto y relevancia de los grupos de valor en la gestión pública

En el ámbito de la gestión pública, los conceptos asociados a los actores que interactúan con las organizaciones han evolucionado significativamente en las últimas décadas. Inicialmente, la identificación de “grupos de interés” se centraba en aquellos actores cuya influencia o afectación directa podía impactar en los objetivos de la organización. Este enfoque, aunque práctico, era limitado, ya que planteaba una relación unidireccional y, en muchos casos, transaccional. Con el avance de las teorías organizacionales y de sostenibilidad, emergió la necesidad de replantear estas relaciones desde una perspectiva más inclusiva y orientada al impacto mutuo. Así surge el término “grupos de valor”, que no solo reconoce los intereses de estos actores, sino también su capacidad de aportar valor estratégico a la entidad. En este marco, el concepto de valor se entiende como una combinación de beneficios tangibles e intangibles que fortalecen la capacidad de las instituciones públicas para cumplir su misión, mientras generan beneficios significativos para sus audiencias.

El MinTIC, como organismo rector de las políticas TIC en Colombia, adopta esta evolución conceptual como una oportunidad para fortalecer las relaciones con sus principales actores, reconociendo que estos son socios estratégicos en la transformación digital del país.

2.3. Definición de grupos de valor

Para los fines del presente informe, se define como grupo de valor al conjunto de actores (individuos, organizaciones o colectivos) que interactúan de manera directa o indirecta con el MinTIC, generando un impacto tangible o intangible en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos, mientras reciben un valor correspondiente a través de los programas, servicios y políticas implementadas.

Esta definición resalta **tres elementos fundamentales**:

- 1 Interacción dinámica:** las relaciones no son estáticas, evolucionan en función de las prioridades del Ministerio y las necesidades de los actores.
- 2 Impacto mutuo:** el valor fluye en ambas direcciones, asegurando que todos los actores se beneficien de la relación.
- 3 Contribución estratégica:** los grupos de valor no solo participan, sino que fortalecen la capacidad del MinTIC para alcanzar sus metas.

2.4. Enfoque de valor compartido

El **concepto de valor compartido**, desarrollado por Michael Porter y Mark Kramer, se centra en la **generación de beneficios económicos y sociales simultáneamente**, creando un impacto positivo tanto para las organizaciones como para la sociedad. Este enfoque es particularmente relevante en el contexto del MinTIC, ya que sus políticas y proyectos están diseñados para transformar realidades sociales a través de la tecnología, promoviendo una mayor inclusión digital, desarrollo económico y cohesión social.

Aplicar el enfoque de valor compartido al análisis de los grupos de valor **implica**:

- **Identificar oportunidades de colaboración estratégica:** como alianzas público-privadas y programas de co-creación con ciudadanos y empresas.
- **Medir el impacto en múltiples dimensiones:** evaluando beneficios económicos, sociales y tecnológicos derivados de la relación con cada grupo de valor.
- **Priorizar iniciativas sostenibles:** que beneficien tanto al Ministerio como a los grupos de valor en el corto, mediano y largo plazo.

3 DEFINICIONES



3.1. Grupos de Interés

Todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial, y, por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas. corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa el MinTIC, agrupados según sus atributos o variables similares.

3.2. Partes interesadas

Persona u organización que puede afectar a, ser afectada por o percibirse a sí misma como afectada por una decisión o actividad.

3.3. Cadena de Valor

Define de manera gráfica cómo, quiénes, cuándo y en dónde se suministrarán los bienes y servicios. Identificando los insumos utilizados, los procesos mediante los cuales estas entradas se transforman en productos finales los bienes y/o servicios obtenidos de dichos procesos, los resultados y por último los impactos esperados en la población después de realizar la entrega de tales productos.

3.4. Grupos de Valor

Son las partes interesadas que tienen una relación directa o indirecta con una organización y que generan o reciben valor a partir de sus actividades. Esto puede incluir empleados, clientes, proveedores, accionistas, entre otros.

3.5. Estrategia de Responsabilidad Social Institucional Ministerio TIC

Es el conjunto de acciones y políticas implementadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Ministerio TIC) de Colombia, orientadas a promover el uso responsable de la tecnología para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y contribuir al desarrollo sostenible del país.

4 MARCO METODOLÓGICO



Según lo establece el **“MANUAL DE CARACTERIZACIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS”** del proceso de Gestión de atención a Grupos de Interés (GAGI) registrado bajo el **código documental -AGI-TIC-MA-004-**.

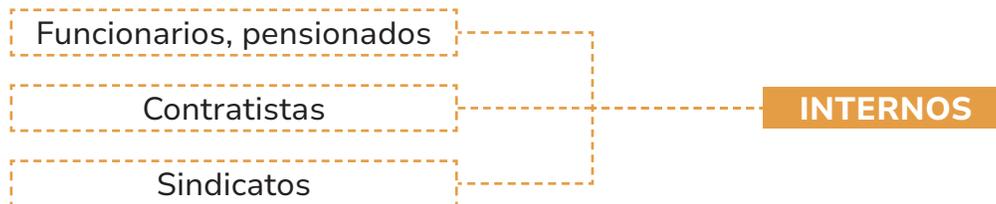
5

CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR INTERNOS



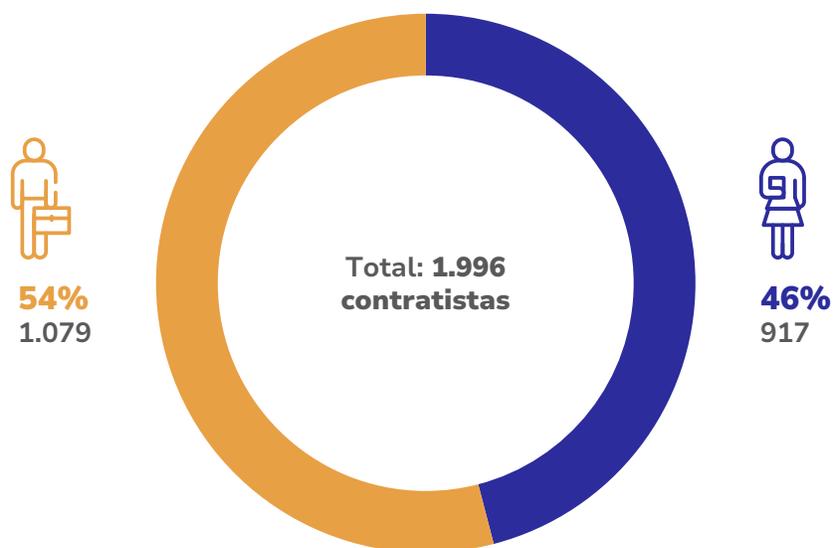
En el contexto del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), grupos de valor interno **hace referencia a un conjunto de equipos o áreas dentro de la misma institución** que colaboran para generar valor a través de la mejora y optimización de sus procesos y servicios relacionados con la tecnología, la información y las comunicaciones. Estos grupos se enfocan en fortalecer la infraestructura tecnológica, implementar políticas públicas efectivas y promover el uso adecuado de las tecnologías para el desarrollo social y económico del país. Los grupos de valor 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.

Grupos de valor Servidores:



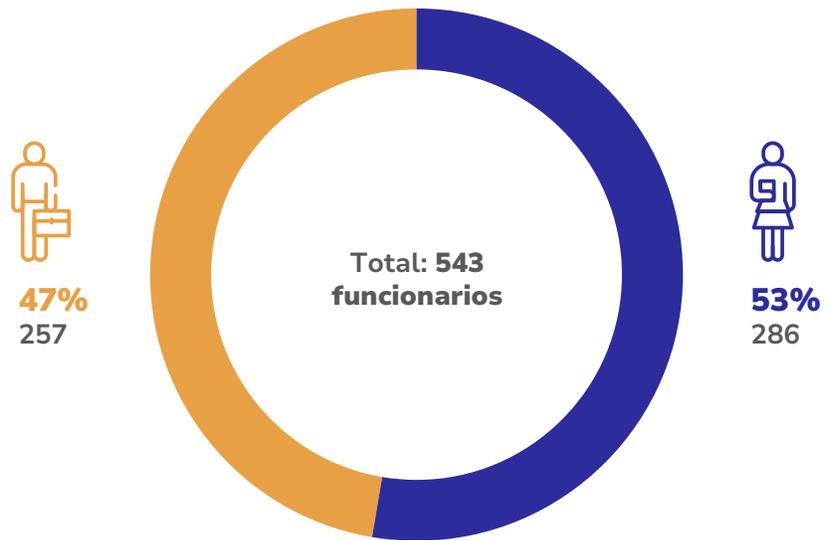
5.1. Grupo de valor servidores

5.1.1. Contratistas



Nivel estudios	Femenino	Masculino	Total general
Bachiller	18	18	36
Ninguno	1	2	3
Profesional	367	408	775
Profesional - Especializado	487	545	1032
Técnico	13	35	48
Técnico-Tecnólogo	16	10	26
Tecnólogo	15	61	76
Total general	917	1079	1996

5.1.2. Funcionarios



6 CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR EXTERNOS



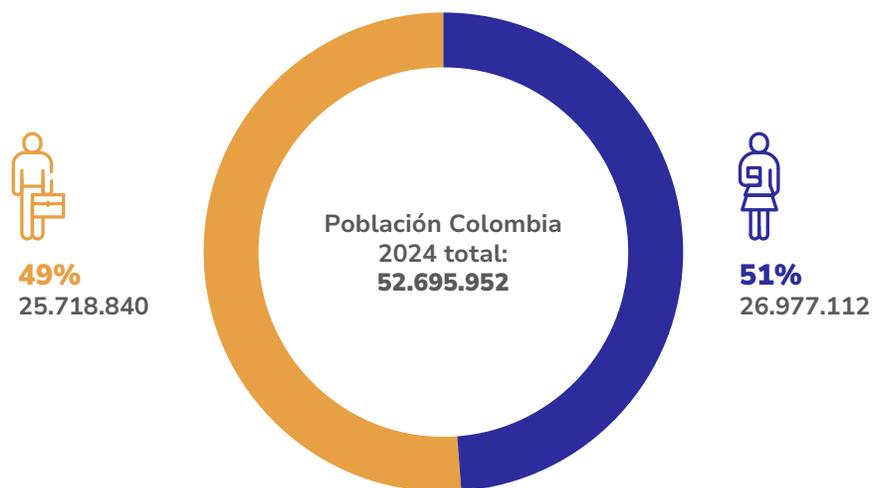
Son aquellos grupos que no participan directamente en las actividades de operación de la Entidad, pero que son destinatarios de los productos y/o servicios que el Ministerio ofrece en el marco del desarrollo de su cadena de valor, también hacen parte de este grupo aquellos que no participan directamente en el intercambio de productos y/o servicios del Ministerio TIC, pero que pueden verse afectados económica, ambiental y socialmente por las acciones de ésta.

Grupos de valor Servidores:



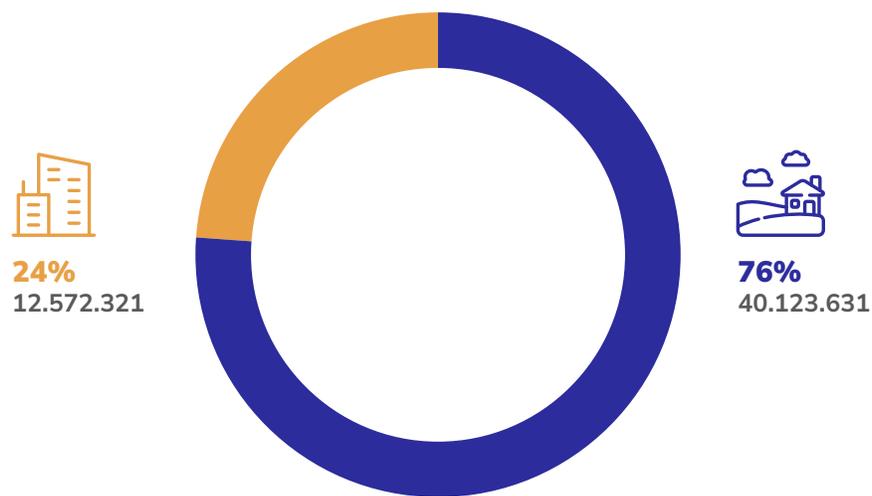
6.1. Ciudadanías

Datos obtenidos según documentos oficiales del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) en tanto a la Proyección de población a nivel nacional periodo 2020/2070 - ACTUALIZACIÓN POST COVID-19. PROYECCIONES DE POBLACIÓN NACIONAL POR ÁREA, SEXO Y EDAD- en base al censo demográfico 2018.



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

Distribución de la población:



■ Cabecera ■ Centros Poblados y Rural Disperso

Identificar la distribución poblacional de Colombia entre cabeceras municipales y áreas rurales (centros poblados o rural disperso) es crucial para el informe de caracterización de los grupos de valor del MinTIC porque permite entender las particularidades y necesidades diferenciadas de las comunidades en términos de acceso, uso y apropiación de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC). Este análisis es clave para diseñar estrategias efectivas, equitativas y sostenibles de inclusión digital en el país.

Importancia del análisis de distribución poblacional:

- 1. Diferencias en el acceso a infraestructura TIC: Las cabeceras municipales suelen tener mejor infraestructura tecnológica** (acceso a internet de alta velocidad, cobertura móvil, puntos de acceso público a las TIC) que las zonas rurales dispersas. Conocer esta distribución permite identificar brechas específicas de conectividad y focalizar recursos en zonas rezagadas.
- 2. Diversidad en las necesidades y prioridades: Las áreas rurales tienen retos particulares**, como baja densidad poblacional, difícil acceso geográfico y menor alfabetización digital. Por otro lado, las cabeceras pueden requerir mejoras en la velocidad o calidad del servicio. Analizar esta segmentación ayuda a diseñar estrategias personalizadas para cada tipo de entorno.
- 3. Impacto en los grupos de valor: Al identificar las áreas de residencia de los grupos de valor del Ministerio TIC** (ciudadanos, empresas, instituciones públicas, entre otros), **se puede prever cómo las políticas, programas y servicios del Ministerio impactarán a cada población.** Por ejemplo, programas como "Zonas Digitales" o "Computadores para Educar" pueden ajustarse según las características de cada región.
- 4. Planeación de políticas inclusivas: La distribución poblacional es fundamental** para garantizar que las iniciativas del Ministerio TIC lleguen a todos los rincones del país, contribuyendo a la equidad digital. Esto también responde al compromiso del Ministerio con el cierre de brechas territoriales, una prioridad en el desarrollo sostenible.
- 5. Fomentar la inclusión digital: Una correcta identificación de la distribución poblacional contribuye a la promoción de la inclusión digital**, especialmente para la población en zonas rurales dispersas que tradicionalmente ha estado excluida de las tecnologías digitales. Al conocer la localización de estos grupos, el MinTIC puede diseñar programas de formación, capacitación e integración digital que lleguen efectivamente a todos los sectores de la población.

DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN POR SEXO Y EDAD

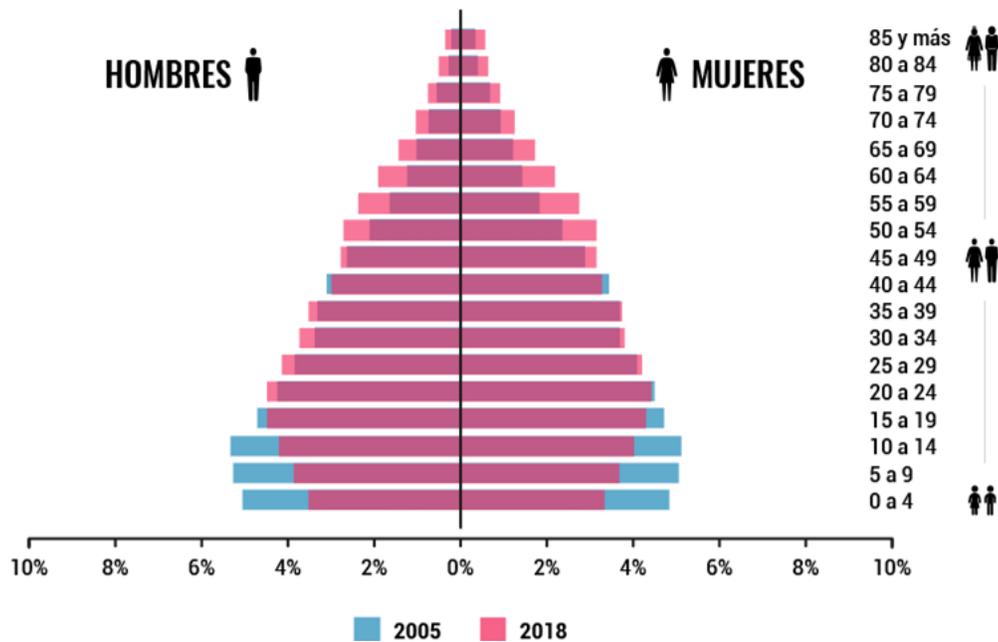


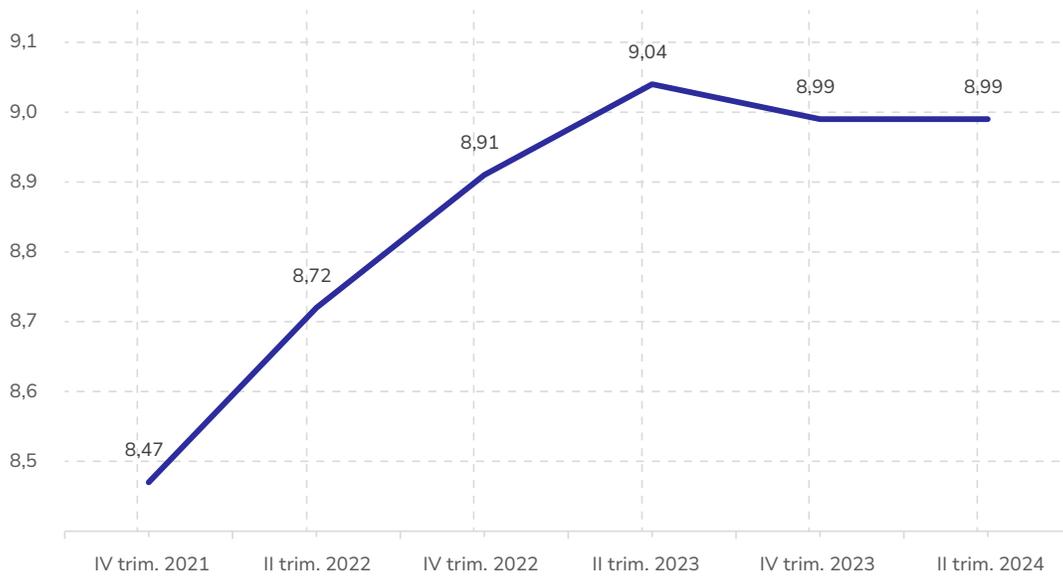
Ilustración 1 | Pirámide poblacional Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística.

6.2. Acceso a internet

El acceso a Internet, tanto fijo como móvil, en el informe de caracterización de grupos de valor del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (Ministerio TIC) **es crucial porque refleja el nivel de conectividad de la población y la infraestructura disponible para acceder a servicios digitales.** El acceso a Internet es un factor clave para el desarrollo económico, social y educativo en la era digital, y tiene un impacto directo en diversos sectores productivos y en la inclusión social.

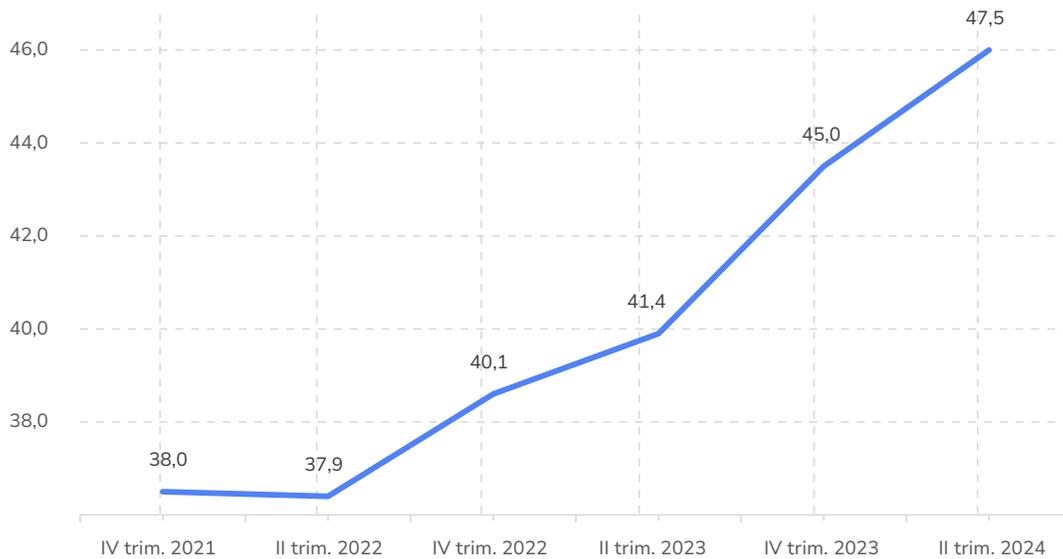
Los suscriptores de servicios de Internet son indicadores clave para medir la penetración y el alcance de la conectividad en diferentes regiones, lo cual ayuda a identificar las brechas de acceso y la adopción de nuevas tecnologías. Por otro lado, los operadores de telecomunicaciones desempeñan un papel esencial en la provisión de estos servicios, ya que su infraestructura y la calidad de su oferta determinan la eficiencia y cobertura de la conectividad. Analizar tanto el número de suscriptores como las dinámicas de los operadores permite identificar áreas de oportunidad para mejorar la infraestructura y ofrecer soluciones adecuadas para reducir la desigualdad en el acceso a Internet; los datos a continuación suministrados corresponden a información contenida en el Boletín trimestral del sector TIC - Cifras segundo trimestre de 2024, publicado el 31 de octubre del 2024 en la página <https://colombiatic.mintic.gov.co>.

Accesos fijos a Internet (millones):



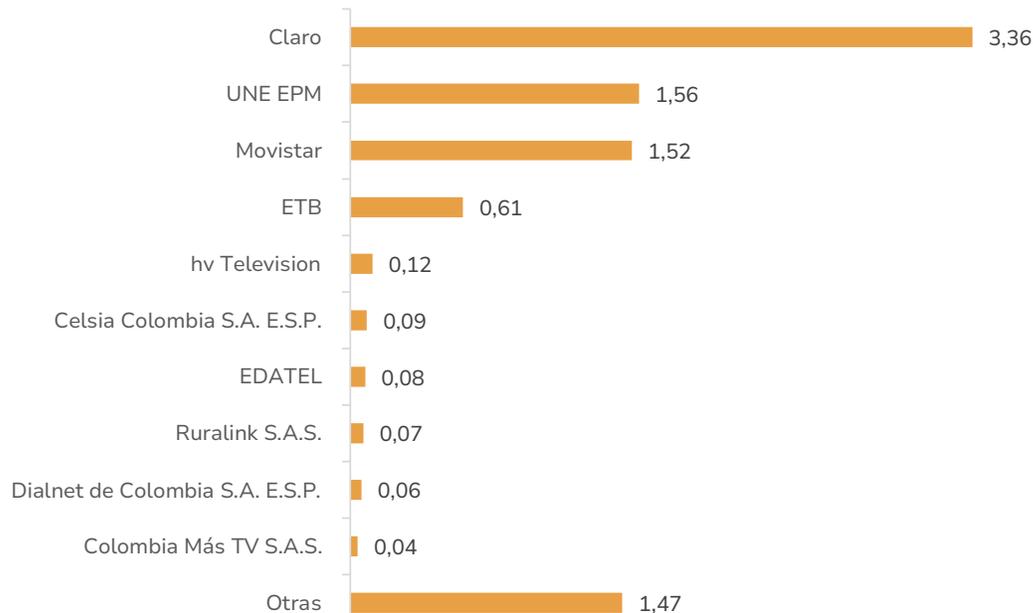
Fuente: Datos reportados por los proveedores de redes y servicios a Colombia TIC.
Fecha de consulta: 7 de octubre de 2024. Pr: (2T-2024); Pv: (1T-2024 a 3T-2022); Df: (2T-2022).

Accesos a Internet móvil (millones):



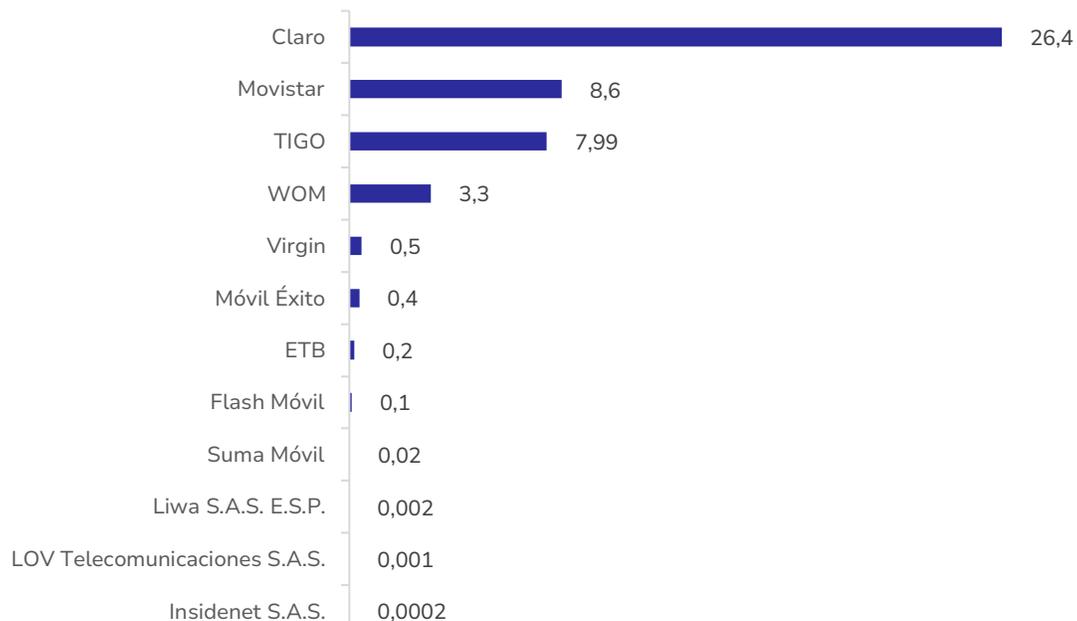
Fuente: Datos reportados por los proveedores de redes y servicios a Colombia TIC.
Fecha de consulta: 7 de octubre de 2024. Pr: (2T-2024); Pv: (1T-2024 a 3T-2022); Df: (2T-2022).

Proveedores según número de accesos fijos a Internet (millones):



Fuente: Datos reportados por los proveedores de redes y servicios a Colombia TIC.
Fecha de consulta: 7 de octubre de 2024. Pr: (2T-2024); Pv: (1T-2024 a 3T-2022); Df: (2T-2022).

Número de accesos a Internet móvil por proveedor (millones):



Fuente: Datos reportados por los proveedores de redes y servicios a Colombia TIC.
Fecha de consulta: 7 de octubre de 2024. Pr: (2T-2024); Pv: (1T-2024 a 3T-2022); Df: (2T-2022).

6.3. Acceso a telefonía Móvil/Fija

La telefonía es una herramienta básica para la comunicación y la inclusión digital. La telefonía fija y móvil, como infraestructura esencial, permite conectar a las personas, facilitar el acceso a servicios básicos, y apoyar el desarrollo de negocios y emprendimientos, especialmente en áreas rurales o menos conectadas.

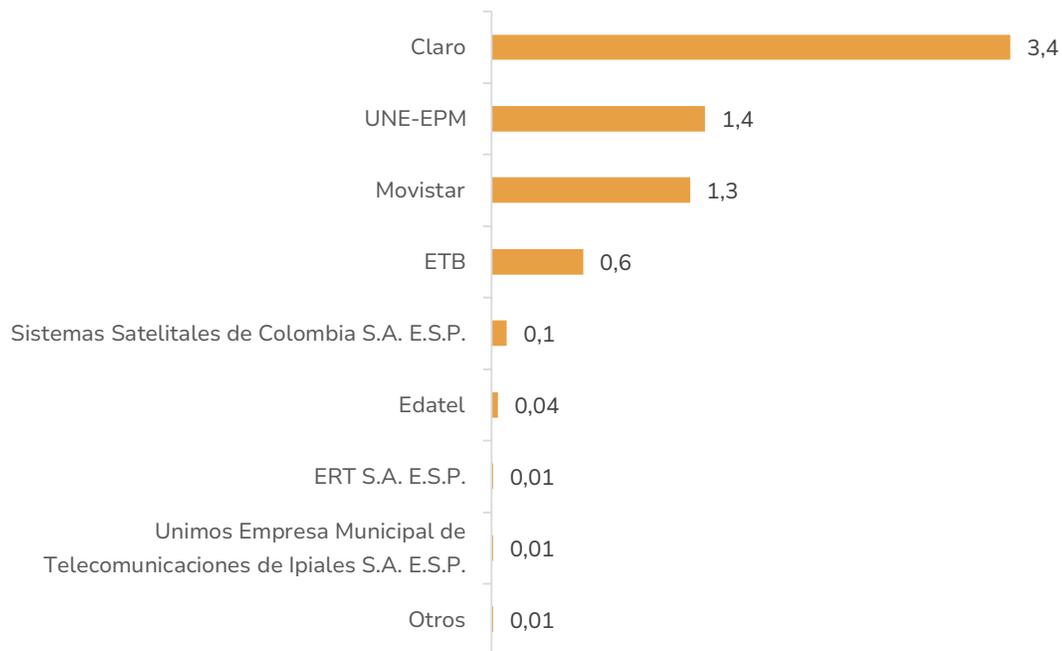
El análisis de los suscriptores de telefonía móvil y fija muestra la penetración de estos servicios en diferentes segmentos de la población, ayudando a identificar las brechas de cobertura y el nivel de acceso en diversas regiones. Además, los operadores de telefonía desempeñan un papel crucial en la expansión de estos servicios, ya que su infraestructura y calidad de servicio impactan directamente en la disponibilidad y confiabilidad de las comunicaciones. Entender la relación entre los suscriptores y los operadores permite evaluar el estado de la conectividad, y así proponer políticas o iniciativas para mejorar la cobertura y reducir las desigualdades en el acceso a la telefonía; los datos a continuación suministrados corresponden a información contenida en el Boletín trimestral del sector TIC - Cifras segundo trimestre de 2024, publicado el 31 de octubre del 2024 en la página <https://colombiatic.mintic.gov.co>.

Número de líneas de telefonía fija (millones):



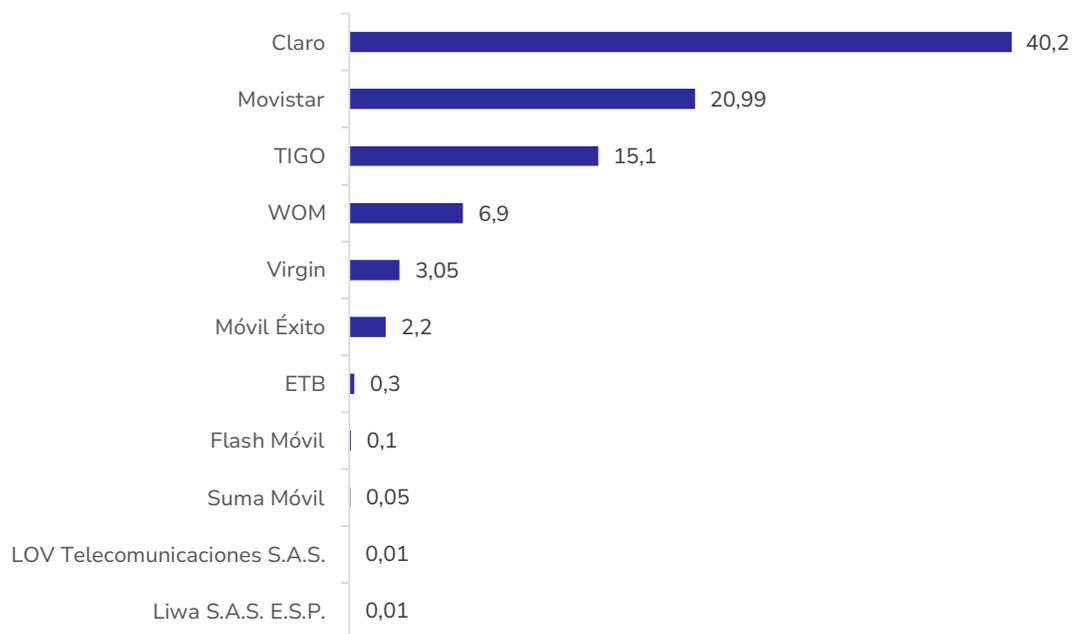
Fuente: Datos reportados por los proveedores de redes y servicios a Colombia TIC.
Fecha de consulta: 7 de octubre de 2024. Pr: (2T-2024); Pv: (1T-2024 a 3T-2022); Df: (2T-2022).

Número de líneas de telefonía fija por proveedor (millones):



Fuente: Datos reportados por los proveedores de redes y servicios a Colombia TIC.
Fecha de consulta: 7 de octubre de 2024. Pr: (2T-2024); Pv: (1T-2024 a 3T-2022); Df: (2T-2022).

Número de líneas por operador (millones):



Fuente: Datos reportados por los proveedores de redes y servicios a Colombia TIC.
Fecha de consulta: 7 de octubre de 2024. Pr: (2T-2024); Pv: (1T-2024 a 3T-2022); Df: (2T-2022).

6.4. Acceso a Televisión

La televisión sigue siendo una de las principales fuentes de información, entretenimiento y educación para la población. La televisión por suscripción y comunitaria ofrece a los usuarios acceso a contenidos relevantes y diversos, influyendo en la formación de opinión pública y en el acceso a programas educativos, culturales y de entretenimiento.

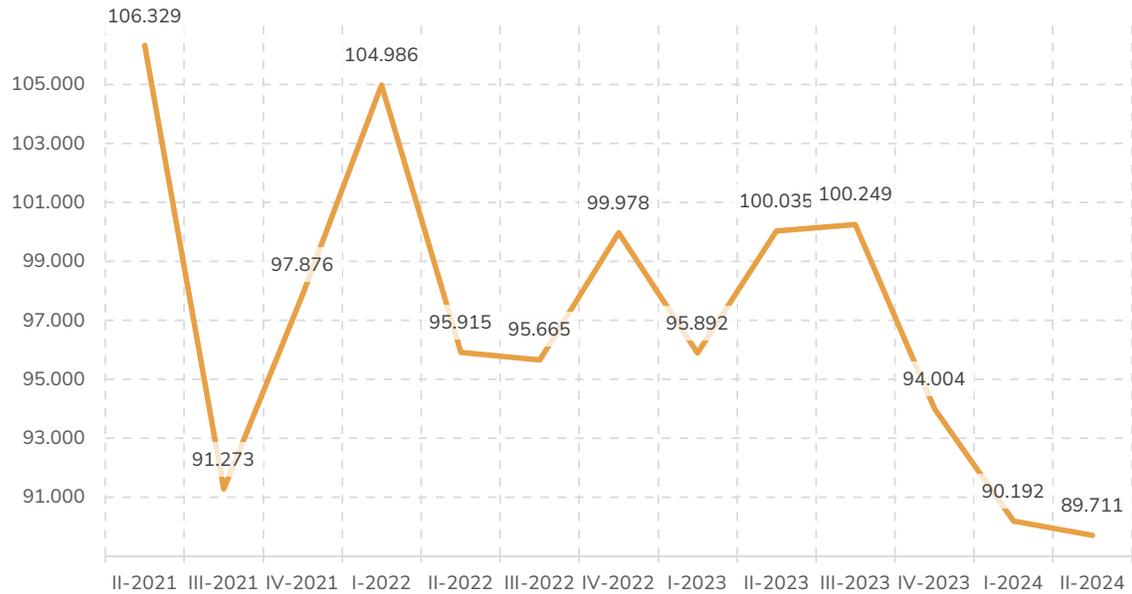
El análisis de los suscriptores de televisión por suscripción y la cobertura de los servicios de televisión comunitaria permite conocer el alcance de estos servicios en diferentes áreas, especialmente en comunidades rurales o marginales. Además, los operadores de televisión por suscripción son clave en la expansión de la infraestructura de conectividad y en la oferta de contenidos. Evaluar la distribución y calidad de la televisión en el país permite identificar brechas en el acceso a información de calidad y proponer acciones para mejorar la cobertura, garantizando que todos los grupos de valor tengan acceso a estos servicios; los datos a continuación suministrados corresponden a información contenida en el Boletín trimestral del sector de TV por suscripción y comunitaria segundo trimestre de 2024, publicado el 27 de Septiembre del 2024 en la página <https://colombiatic.mintic.gov.co>.

Suscriptores a Televisión por Suscripción:



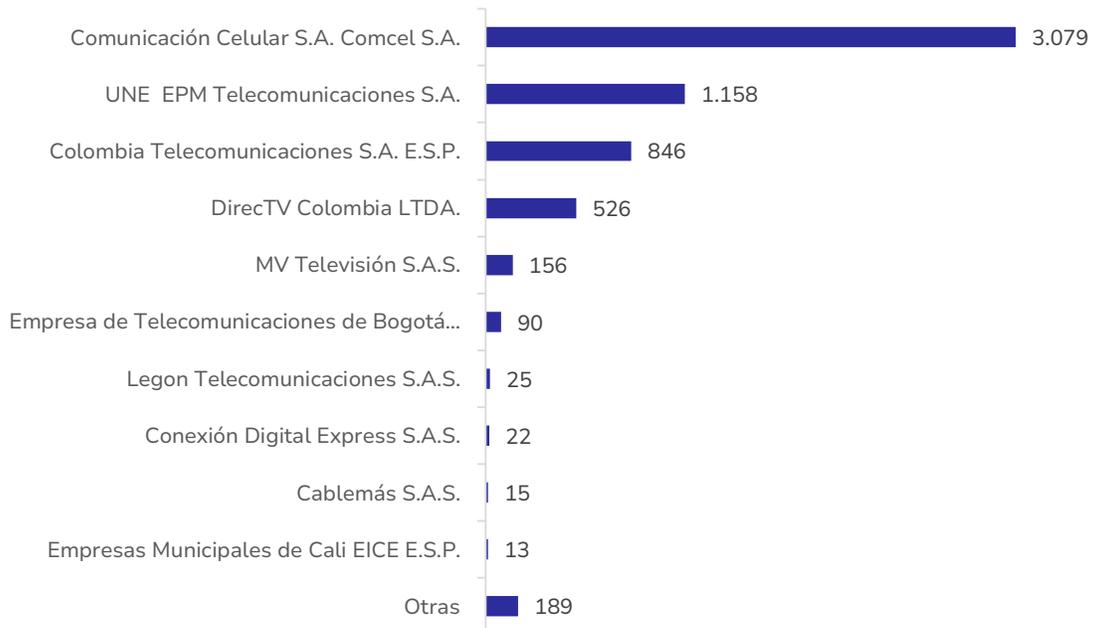
Fuente: Datos reportados por los operadores del servicio de televisión por suscripción a Colombia TIC.
Fecha de consulta: 27 de agosto de 2024.

Asociados a TV Comunitaria:



Fuente: Datos reportados por los operadores del servicio de televisión comunitaria a Colombia TIC.
Fecha de consulta: 27 de agosto de 2024.

Suscriptores a TV por Suscripción por Operador (miles):



Fuente: Datos reportados por los operadores del servicio de televisión por suscripción a Colombia TIC.
Fecha de consulta: 27 de agosto de 2024.

Asociados a TV Comunitaria por Operador:



Fuente: Datos reportados por los operadores del servicio de televisión comunitaria a Colombia TIC.
Fecha de consulta: 27 de agosto de 2024.

7 CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)

Sistema de Gestión	Categoría Grupo de interés	Parte interesada
Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	Servidores	<ul style="list-style-type: none"> Colaboradores (Servidores públicos y/o contratistas directos) Gestores de Proceso Líderes de Proceso
	Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> Departamento Administrativo de la Función Pública Entes de Control y Oficina de Control Interno
	Ciudadanías	Proveedores
Sistema de Gestión Ambiental (SGA)	Servidores	<ul style="list-style-type: none"> Alta Dirección Colaboradores MINTIC (funcionarios y contratistas) Representantes de Bienestar Laboral y Seguridad (Sindicatos, COPASST, Brigada) Personal de apoyo proveedores internos (servicios generales, vigilancia, parque computacional)
	Sector Privado	<ul style="list-style-type: none"> Empresas de Servicios Públicos Asociación de reciclaje Fundaciones Gestores de residuos de Manejo diferenciado y/o peligroso
	Organismos internacionales y multilaterales	Organismos internacionales (Pacto Global-Colombia - OCDE, BID)
	Ciudadanías	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía en general Familias de (Funcionarios y Contratistas)
	Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> Organismos de control y vigilancia (Contraloría, Secretaría Distrital de Ambiente) y otras entidades Corporaciones político-administrativas Otras Entidades (Sector Ambiente) CONPES 3918
	Sector TIC	<ul style="list-style-type: none"> Entidades Adscritas y vinculadas

Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información (SPI)	Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo Interno de Trabajo de transformación digital (DAPRE) • Policía Nacional – DIJIN • Contraloría • Procuraduría • Fiscalía • CSIRT-PONAL-Equipo de respuesta a incidentes de seguridad informática • Centro Cibernético policial de la Dirección de Investigación Criminal e INTERPOL • COLCERT • CCOCI-Comando Conjunto de Operaciones Cibernéticas • SIC – Superintendencia de Industria y Comercio
	Sector TIC	Entidades Adscritas (4-72, AND, ANE, ANTV, CRC, RCTV)
	Ciudadanías	Usuarios
	Servidores	Colaboradores (Funcionarios, Contratistas y terceros que ejecuten funciones en el Ministerio/Fondo Único TIC)
	Sector Privado	Proveedores (Prestadores de servicios del Ministerio/Fondo Único de TIC, no incluye servicios profesionales o apoyo a la gestión)
	Ciudadanías	Peticionarios (personas jurídicas o naturales de la sociedad o comunidades que realizan PQRSD al Ministerio/Fondo Único de TIC)
Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	Servidores	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores de MINTIC (Servidores Públicos y Contratistas Directos) • Comité de Convivencia Laboral • Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo • Brigada de Emergencia • Directivas
	Ciudadanías	<ul style="list-style-type: none"> • Proveedores • Visitantes
	Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> • Administradora de Riesgos Laborales • Entidades Gubernamentales • Entidades Promotoras de Salud
	Sector TIC	Entidades Adscritas
Estrategia de Responsabilidad Social Institucional (ERSI)	Servidores	Grupos internos (funcionarios, contratistas)
	Sector TIC	Red conectada (entidades Adscritas y vinculadas al Ministerio TIC, operadores logísticos y proveedores)
	Ciudadanías	Ciudadanía

8 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2024



Este informe presenta los resultados obtenidos a partir de las encuestas de satisfacción realizadas durante el periodo de referencia de enero a diciembre de 2024, en el marco del contrato No. 1960 – 2024 entre el Fondo Único de Tecnologías de la Información (FUTIC) y Consultores en Información Infométrika S.A.S. El propósito de este proceso fue evaluar la percepción de los grupos de valor del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) sobre los bienes y servicios ofrecidos por la entidad en las vigencias 2023 y 2024.

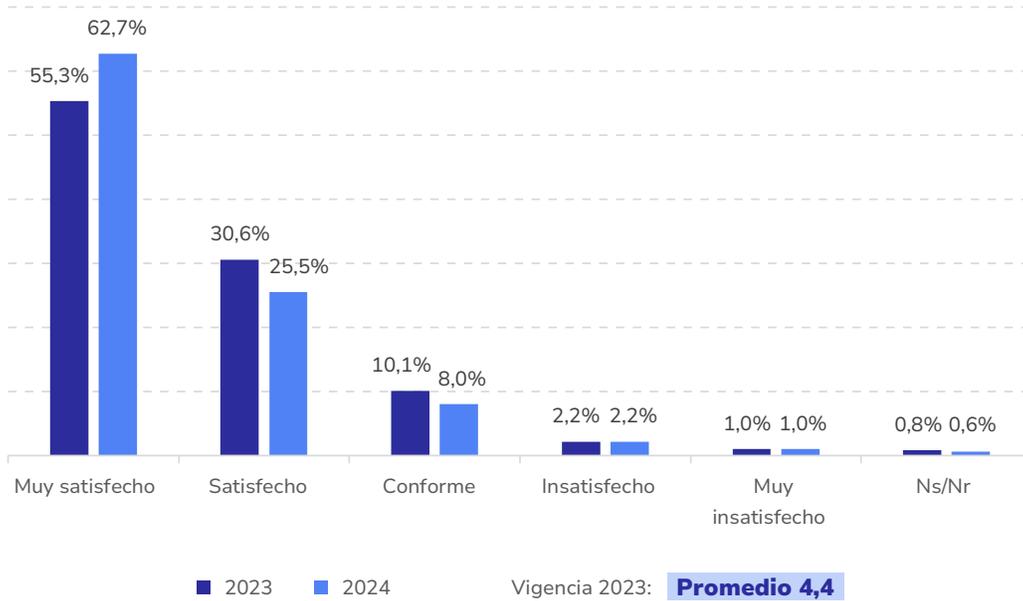
Las encuestas de satisfacción se diseñaron con el objetivo de obtener información clave para la caracterización y mejora continua de los procesos y servicios del MinTIC, asegurando así que los mismos respondan a las expectativas y necesidades de los diversos grupos de Valor. Los resultados obtenidos servirán como insumo fundamental para la toma de decisiones estratégicas, alineadas con la misión del Ministerio de ofrecer soluciones innovadoras que impulsen el desarrollo tecnológico y digital del país.

8.1. Evolución anual de la satisfacción con los servicios brindados por Ministerio TIC



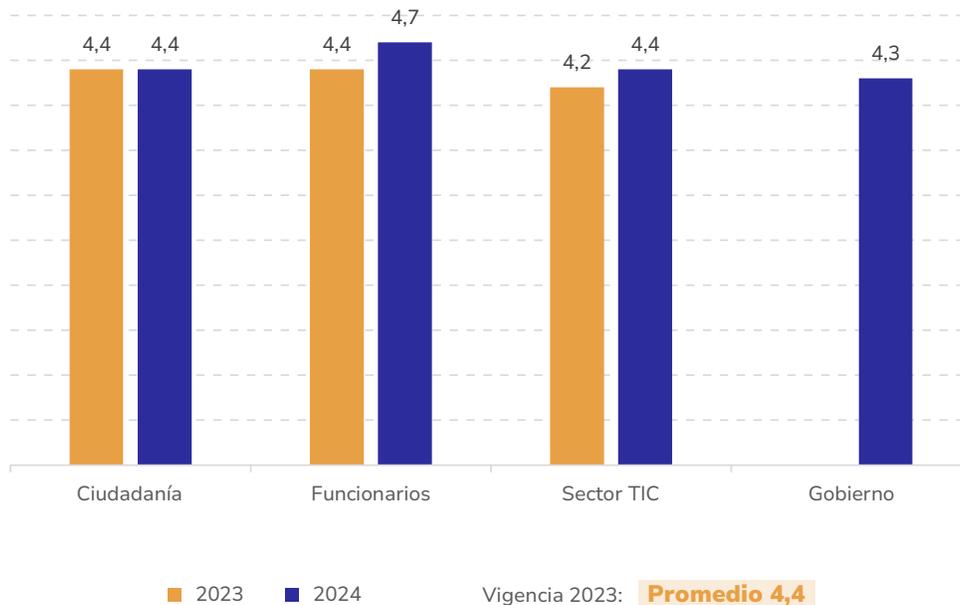
8.2. Satisfacción General con los servicios brindados por Ministerio TIC 2024

Satisfacción General MinTIC **4,5**



8.3. Satisfacción por GRUPOS DE VALOR con los servicios brindados por el Ministerio TIC 2024

Satisfacción General MinTIC **4,5**

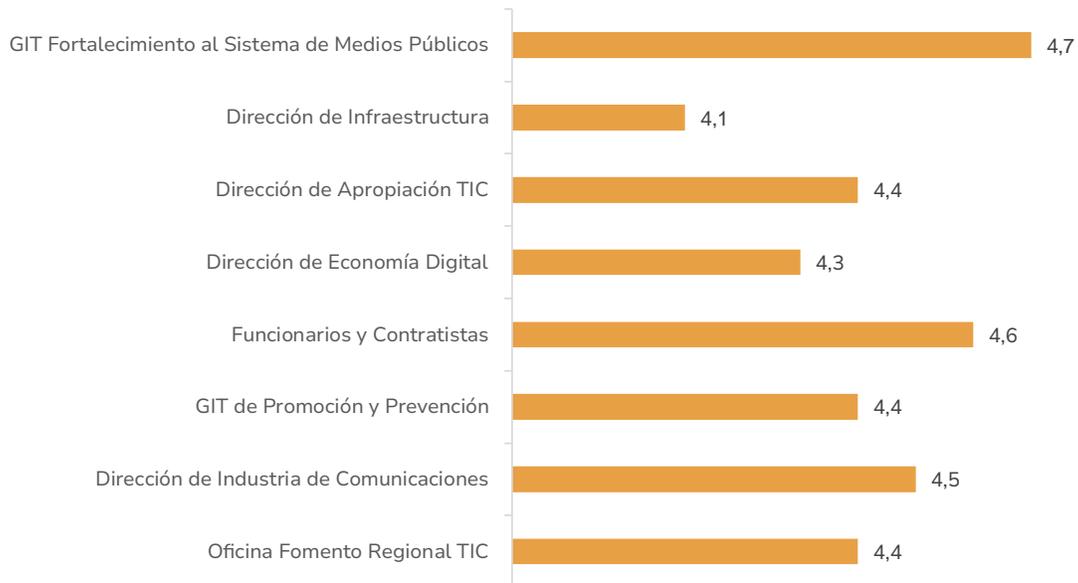


8.4. Satisfacción por BIEN O SERVICIO que ofrece el Ministerio TIC 2024

2023



2024



9 DOCUMENTOS ASOCIADOS



- Manual de Caracterización y relacionamiento con los grupos de interés - AGI-TIC-MA-004-.
- Partes Interesadas del SIG -AGI-TIC-DI-013-.
- Boletín trimestral del sector TIC - Cifras segundo trimestre de 2024.
- Boletín trimestral del sector de TV por suscripción y comunitaria segundo trimestre de 2024.



TIC



**MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES**

Edif. Murillo Toro Cra. 8 entre calles 12 y 13
Bogotá, Colombia - Código Postal 111711

www.mintic.gov.co