



**TIC**



# **INFORME DE CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR 2025**

**Ministerio de Tecnologías de la  
Información y las Comunicaciones**

**Grupo interno de trabajo  
Grupos de Interés y Gestión Documental**

**Subdirección administrativa**

# 1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (MinTIC) cumple un papel estratégico en la **transformación digital del país**, al promover la **conectividad**, la **inclusión digital** y la **adopción de tecnologías emergentes**. Para el adecuado cumplimiento de su misión, el Ministerio interactúa de manera permanente con diversos grupos de valor del ecosistema TIC, cuyas necesidades, expectativas y particularidades resultan determinantes para el diseño, la implementación y la evaluación de políticas y estrategias institucionales eficaces.

En este contexto, la gestión de las relaciones con los distintos actores que interactúan con el Ministerio adquiere especial relevancia. Tradicionalmente, estas audiencias han sido denominadas “grupos de interés” o *stakeholders*, en referencia a aquellos sectores, entidades o personas que influyen o pueden verse influenciados por las decisiones y actuaciones de la entidad. No obstante, en coherencia con los avances conceptuales y las buenas prácticas en gestión pública y estrategia organizacional, el MinTIC ha adoptado el término “**grupos de valor**”.



Este cambio conceptual responde a un enfoque renovado, centrado en el impacto positivo y bidireccional de las relaciones entre el Ministerio y sus audiencias clave. La noción de “grupos de valor” reconoce no solo el interés que estos actores tienen en la gestión del MinTIC, sino también el valor que aportan al cumplimiento de los objetivos estratégicos. De esta manera, se pone de relieve la interdependencia entre la entidad y sus grupos de valor, así como 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 2025 se enmarca en esta nueva perspectiva y resalta la importancia tanto de los grupos de valor como de las ciudadanías. Su objetivo es **identificar** y **caracterizar** los diferentes grupos de valor del MinTIC para el año 2025, como insumo fundamental para la toma de decisiones estratégicas.

Este ejercicio resulta esencial para fortalecer la alineación institucional, garantizar la efectividad en la ejecución de las políticas públicas y promover una relación más inclusiva y participativa y transparente con los diversos actores que conforman el ecosistema TIC en Colombia.



Este documento se estructura en las siguientes secciones:

1. **Fundamentación conceptual:** describe la evolución de los conceptos, en el marco de un proceso de mejora continua y actualización permanente.
2. **Definiciones:** establece las bases conceptuales y el significado de los términos utilizados a lo largo del documento, con el fin de facilitar una comprensión clara y precisa por parte de los grupos de valor externos.
3. **Marco metodológico:** presenta la metodología empleada para el desarrollo del ejercicio de caracterización.
4. **Identificación y caracterización de los grupos de valor:** define quiénes son y cómo se agrupan los principales actores que interactúan con el MINTIC.
5. **Conclusiones y recomendaciones:** formulan lineamientos orientados al fortalecimiento de las relaciones estratégicas del Ministerio con sus grupos de valor.

En síntesis, este informe constituye una herramienta estratégica para consolidar la capacidad del MinTIC de cumplir su misión de manera efectiva, inclusiva y sostenible, asegurando que sus iniciativas generen un impacto transformador y positivo en la sociedad colombiana.

## 2. MARCO CONCEPTUAL

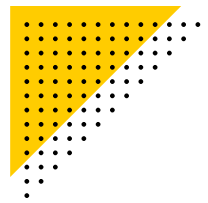
---

### 2.1. Evolución conceptual: De grupos de interés a grupos de valor

El concepto de grupos de interés se deriva de *stakeholders* y se usó para identificar a aquellos actores que pueden afectar o verse afectados por el logro de los objetivos de la entidad. Se enfocan en la gestión de riesgos, legitimidad y sostenibilidad organizacional para evitar conflictos. Los grupos de interés son analizados en función de su poder, interés e influencia. El tipo de relación que se establece es: a) instrumental, en la medida que se gestionan los actores para asegurar el cumplimiento de los objetivos de la entidad. b) asimétrica y unidireccional basada en la respuesta que proporciona la entidad hacia las expectativas y necesidades de estos. c) pasiva, al subestimar el aporte activo de la ciudadanía y otros actores al logro de resultados públicos.



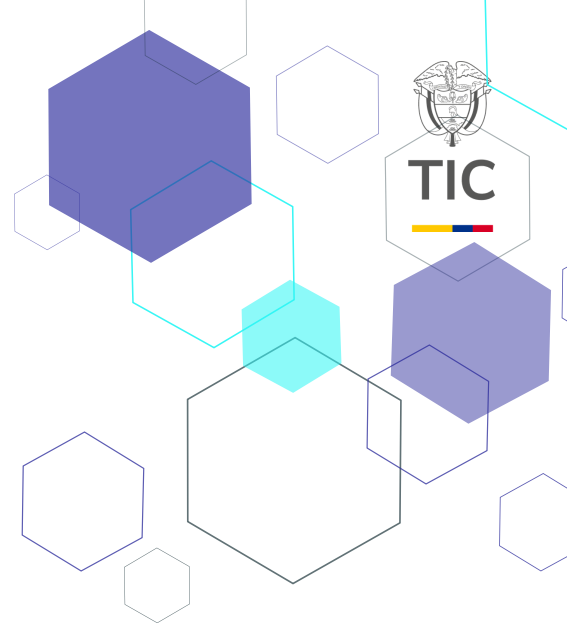
El cambio hacia el concepto de **“grupos de valor”** responde a un enfoque más integrador, participativo y de generación de valor público con procesos de co-creación. La relación con los actores no solo implica intereses, sino además la generación de valor compartido. Los grupos de valor son aquellos 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 y colaborativo resalta la corresponsabilidad, el impacto mutuo y la retroalimentación promoviendo relaciones más sostenibles y estratégicas.



## 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 han evolucionado en las últimas décadas. La identificación de “grupos de interés” se centra en aquellos actores a afectación directa podía impactar en los objetivos de la organización. Este enfoque 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 incluyente 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.

MinTIC, como ente rector de las políticas TIC en Colombia, adopta esta evolución conceptual como un elemento para fortalecer las relaciones con los actores del ecosistema, reconociendo su rol estratégico en la transformación digital del país.



## 2.3 Definición de grupos de valor:

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:

Conjunto de personas, grupos u organizaciones que tienen intereses legítimos en las decisiones, acciones o resultados de una entidad pública y que pueden influir o verse afectados por estas.

### 3.2 Partes interesadas:

Organización, persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una entidad.

### 3.3 Cadena de valor:

Es el conjunto completo de actividades necesarias consecutivas que intervienen en la creación de un bien/producto o servicio terminado, desde su diseño inicial hasta su llegada al usuario o cliente. La cadena identifica cada paso del proceso en el que se añade valor, incluyendo las etapas de abastecimiento, fabricación y comercialización. Define de manera gráfica ¿cómo?, ¿quiénes?, ¿cuándo? y ¿en dónde? se suministrarán los bienes/productos y servicios. Identificando los insumos utilizados, los procesos mediante los cuales estas entradas se transforman en bienes/productos finales los bienes 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:

Conjunto de actores que, además de tener interés en la gestión de una entidad pública, contribuyen activamente a la generación de valor público, participando de manera corresponsable en el diseño, implementación y evaluación de políticas, programas y servicios.

### 3.5 Estrategia de Responsabilidad Social Institucional:

Es una estrategia voluntaria, alineada con la ISO 26000, que integra acciones, actividades y principios éticos, sociales y ambientales en la operación y en la toma de decisiones del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. En el marco de la Resolución 3745 de 2023, esta estrategia se orienta a promover el uso responsable de los recursos, gestionar los impactos y contribuir de manera positiva al desarrollo sostenible, fortaleciendo la reputación institucional y las relaciones con sus grupos de valor.

## 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) asociado con el código documental AGI-TIC-MA-004.

## 5. CARACTERIZACIÓN DEL GRUPO DE VALOR INTERNO

En el contexto del MinTIC, los 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.



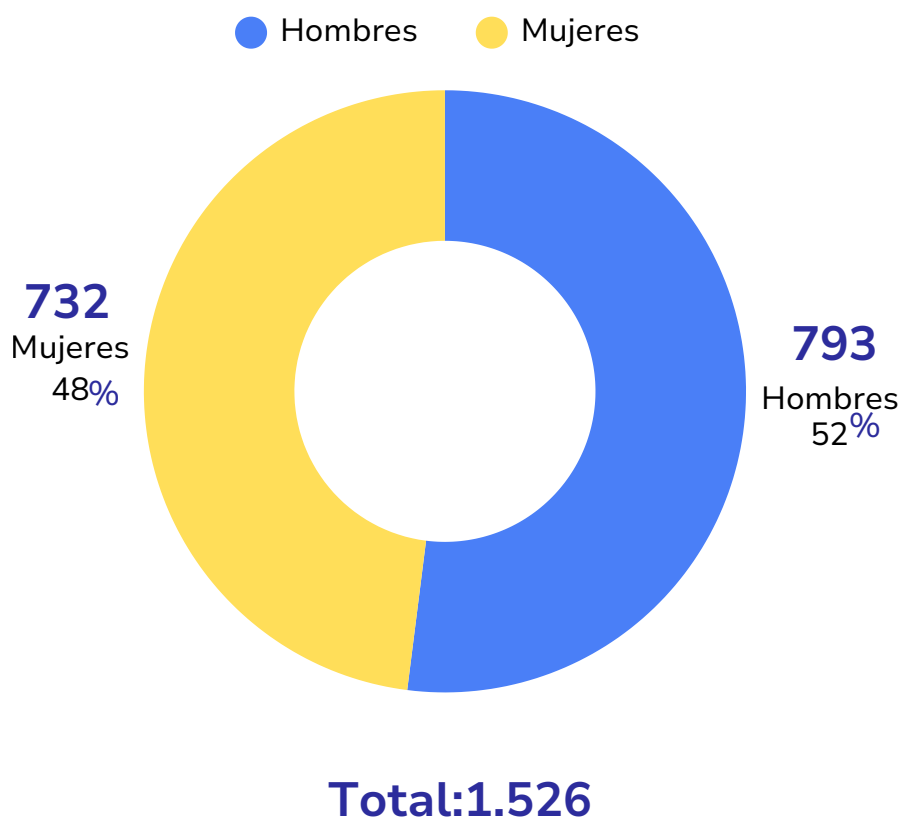
**Grupo de valor interno**

**Servidores:**  
\* Funcionarios  
\* Contratistas  
\* Sindicatos

## 5.1. Grupo de valor servidores:

### 5.1.1 Contratistas:

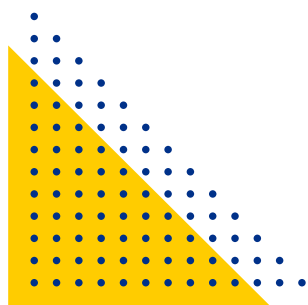
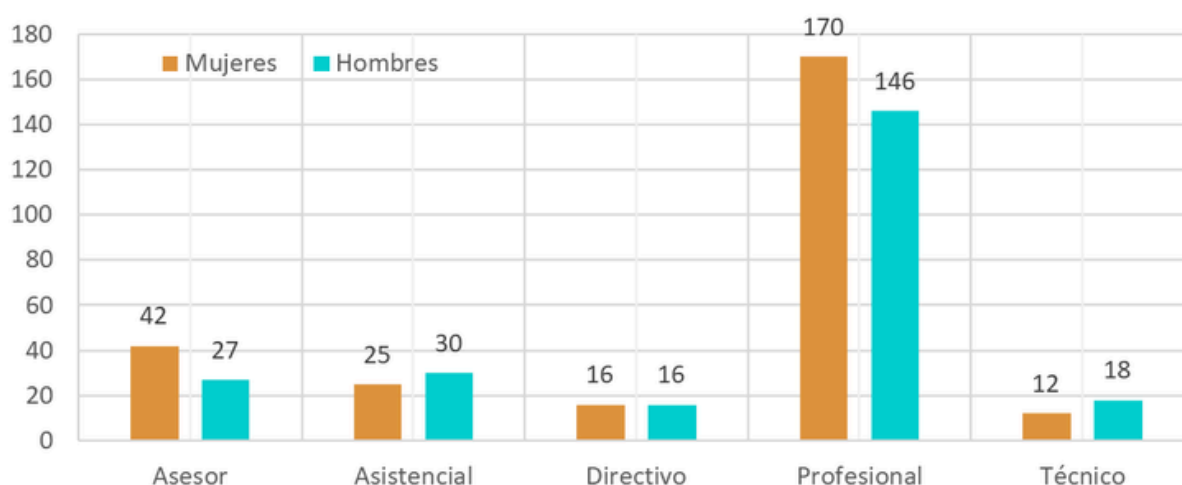
Durante la vigencia 2025 se sumaron a la entidad aproximadamente 793 hombres, que representan el 52%, y 732 mujeres, que corresponden al 48%, para un total de 1.526 contratistas.



## 5.1.2 Funcionarios:

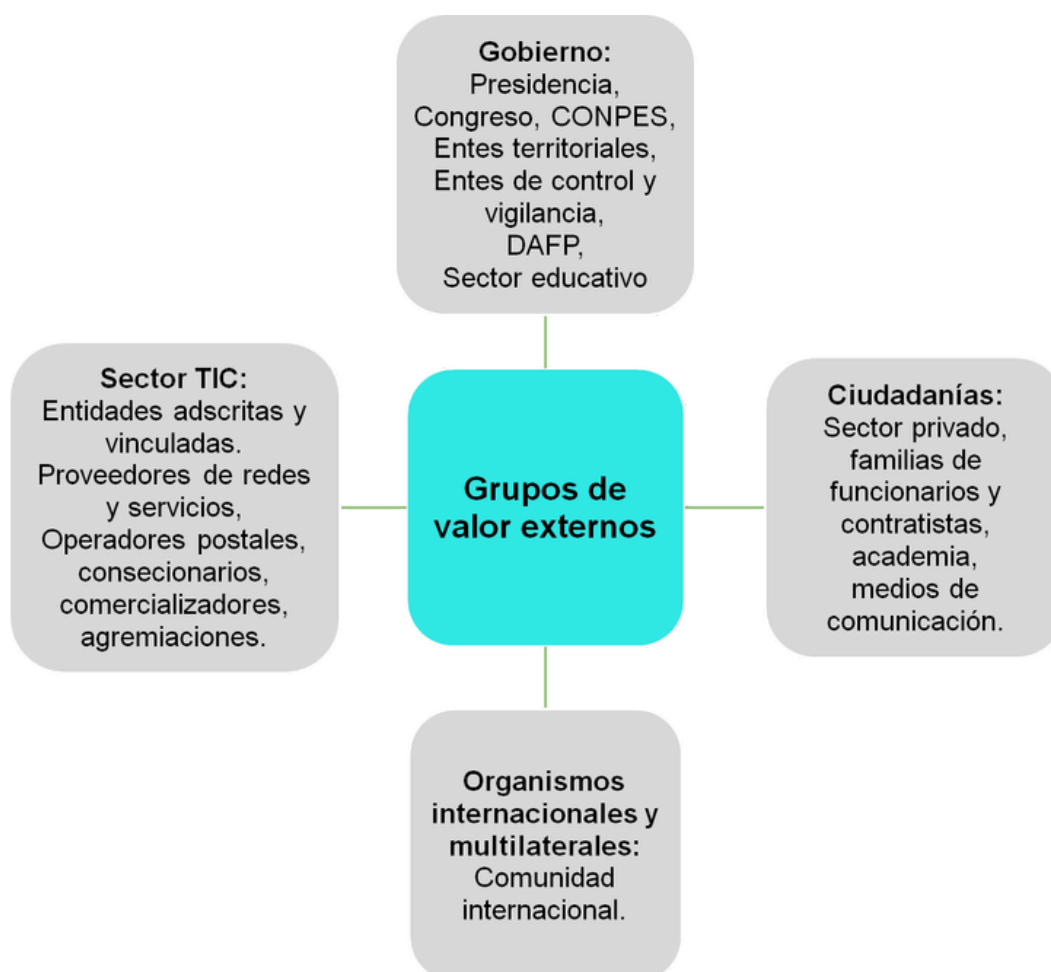
De acuerdo con la información suministrada por talento humano, para la vigencia 2025 se reportaron un total de 502 funcionarios compuesto por 265 mujeres y 237 hombres, dentro de los cuales hay 69 de perfil asesor (42 mujeres y 27 hombres), 55 asistenciales (25 mujeres y 30 hombres), 32 directivos (16 mujeres y 16 hombres), 316 profesionales (170 mujeres y 146 hombres) y 30 técnicos (12 mujeres y 18 hombres). En la Subdirección administrativa hay un mayor número de funcionarios con 53 personas, de los cuales 26 son asistenciales, 9 técnicos, 16 profesionales, 1 asesor y 1 directivo.

Funcionarios MINTIC 2025



## 6. CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR EXTERNO

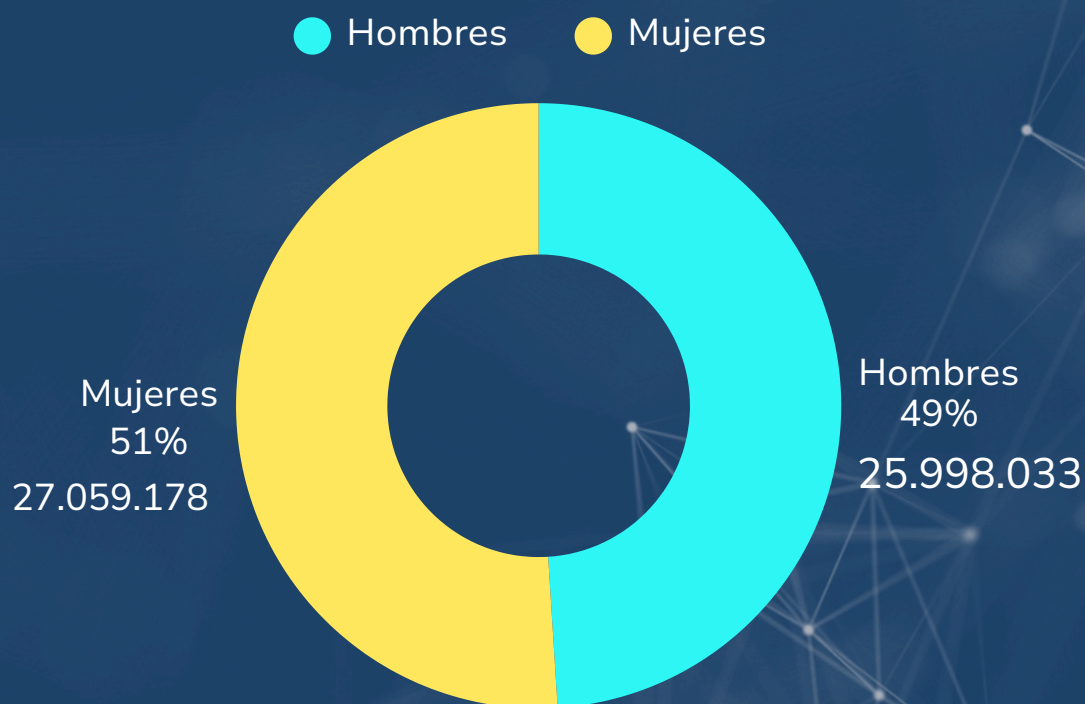
Aquellos grupos que no participan directamente en las actividades de operación de la entidad, pero son destinatarios de los productos o servicios que MinTIC ofrece en el marco del desarrollo de su cadena de valor. También, hacen parte de este grupo aquellos que no participan directamente en el intercambio de productos o servicios de MinTIC pero que pueden verse afectados económica, ambiental y socialmente por las acciones de este.

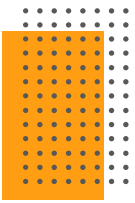


## 6.1. Ciudadanías:

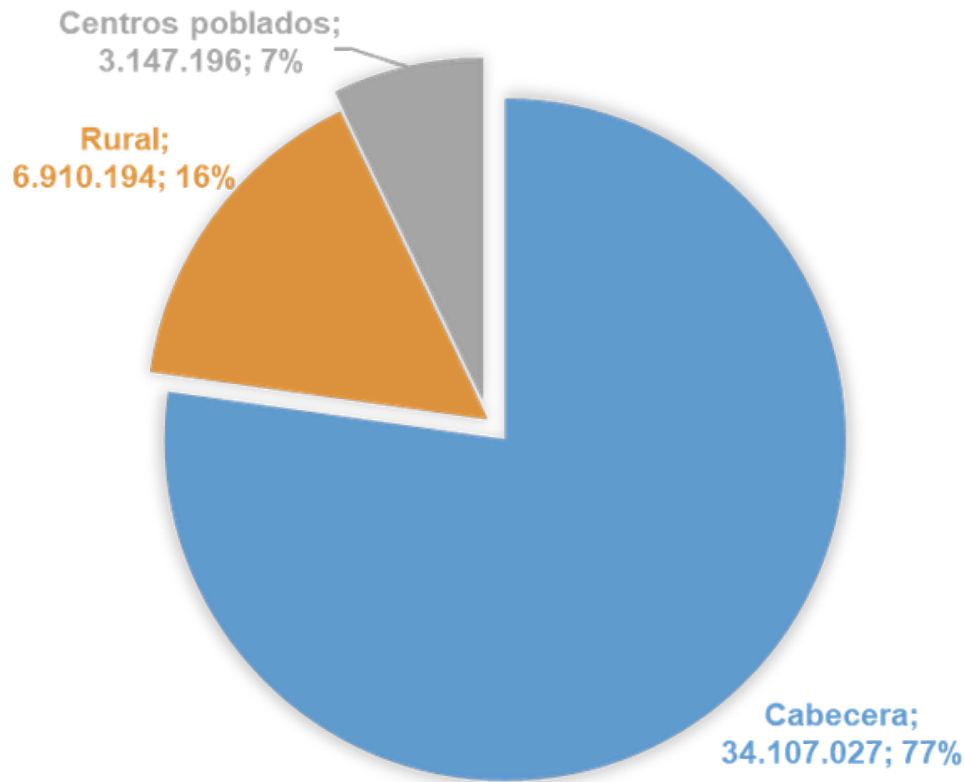
Datos obtenidos según documentos oficiales del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) en tanto a la Proyección de población a nivel nacional periodo 2020/2070 - actualización post COVID-19. Proyecciones de población nacional por área, sexo y edad con base en el censo demográfico 2018.

**Población colombiana 2025**  
Total: 53.057.212





## Distribución poblacional



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.

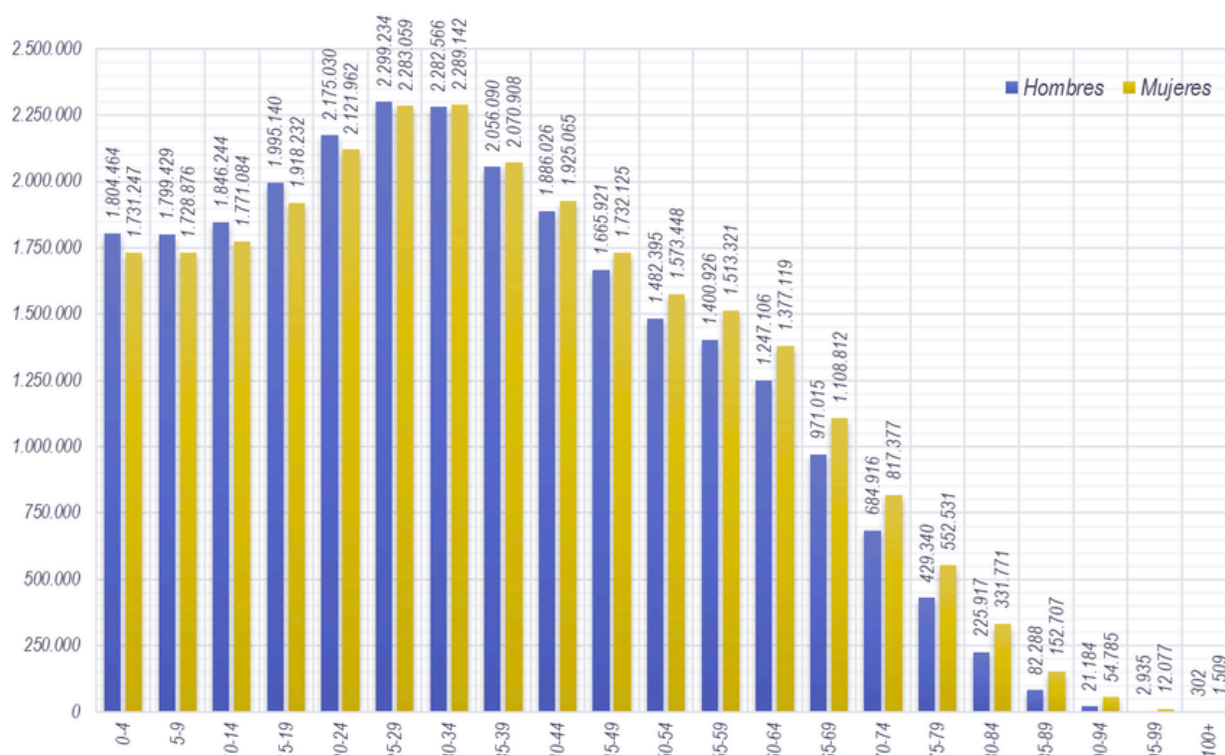
## Importancia del análisis de distribución poblacional:

- 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 MinTIC (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.

**Planeación de políticas inclusivas:** La distribución poblacional es fundamental para garantizar que las iniciativas del MinTIC 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.

**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 en Colombia 2025

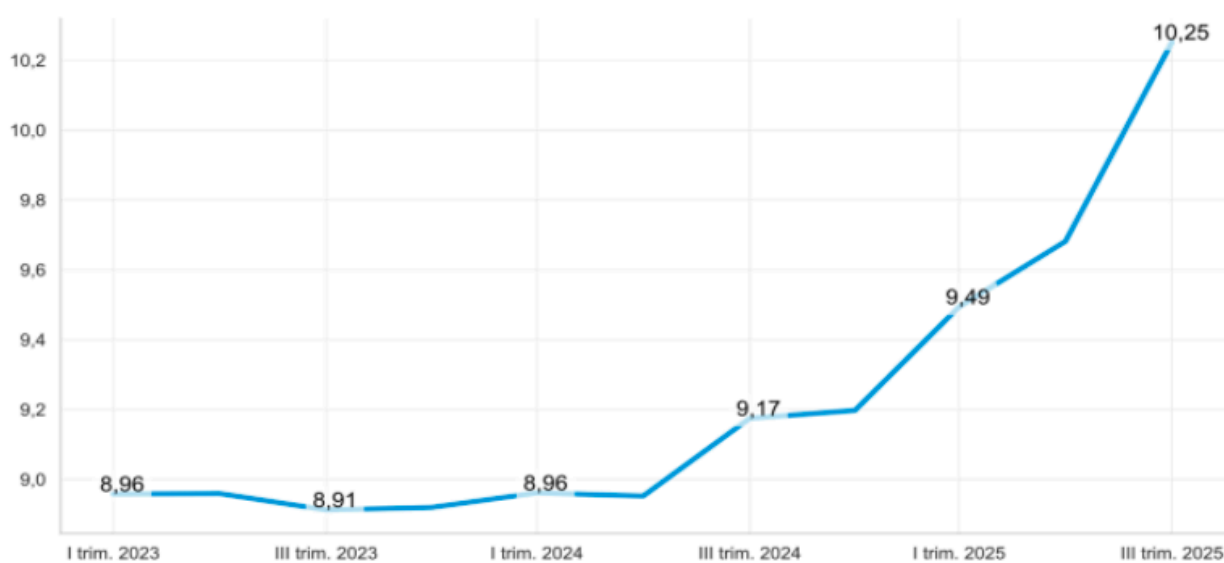


## 6.2 Acceso a internet:

El acceso a Internet, tanto fijo como móvil, en el informe de caracterización de grupos de valor del MinTIC 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 tercer trimestre de 2025, publicado en la sede electrónica Colombia TIC <https://colombiatic.mintic.gov.co>

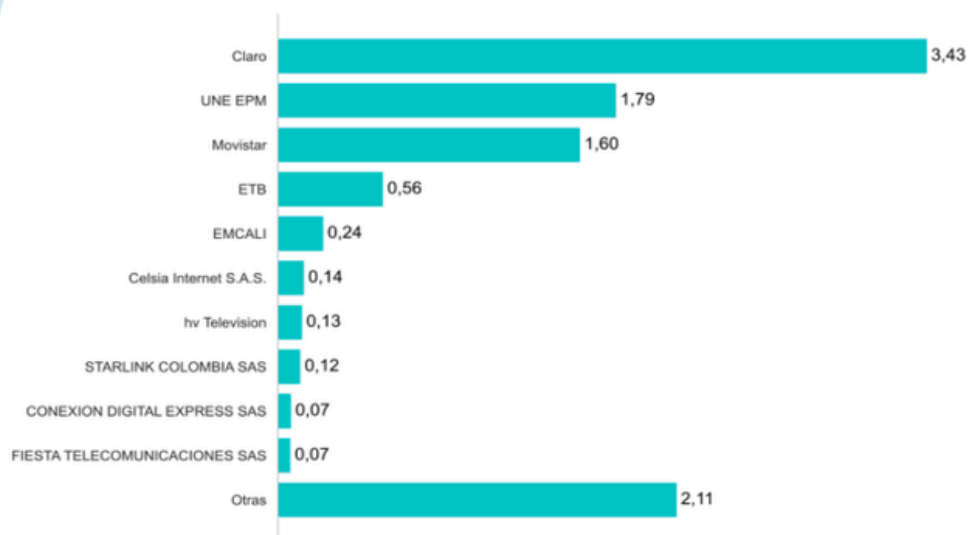
## Accesos fijos a internet por trimestre (millones)



Fuente: Datos reportados por los proveedores de redes y servicios a Colombia TIC.  
Fecha de consulta: 29 de enero de 2026. Pr: (3T-2025); Pv: (2T-2025 a 4T-2023); Df: (3T-2023).

Se registró un crecimiento sostenido en los accesos fijos a internet. Tras el cierre de 2024, se observa una tendencia al alza durante 2025, alcanzando los 9,49 millones en el primer trimestre, 9,68 millones en el segundo y consolidándose con 10,25 millones al finalizar el tercer trimestre.

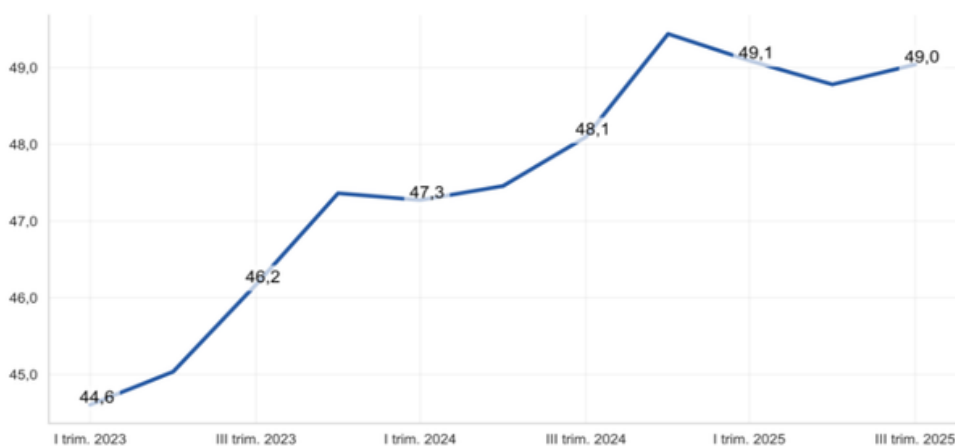
## Proveedores según número de accesos fijos a internet (millones)



Fuente: Datos reportados por los proveedores de redes y servicios a Colombia TIC.  
 Fecha de consulta: 29 de enero de 2026. Pr: (3T-2025); Pv: (2T-2025 a 4T-2023); Df: (3T-2023).

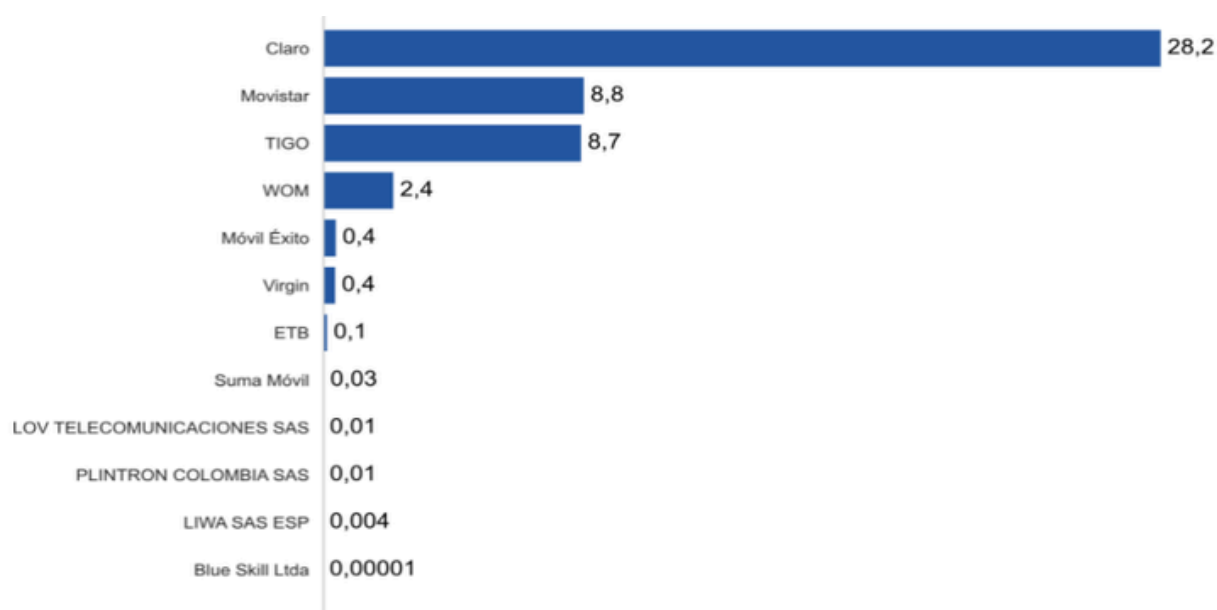
En cuanto a la provisión de accesos fijos a internet, persiste la predominancia de Claro, con un total de 3.427.786 conexiones al tercer trimestre de 2025. El escalafón de los principales operadores se completa con UNE EPM (1.786.835 accesos) y Movistar (1.597.128 accesos).

## Accesos a internet móvil (millones)



Fuente: Datos reportados por los proveedores de redes y servicios a Colombia TIC.  
 Fecha de consulta: 29 de enero de 2026. Pr: (3T-2025); Pv: (2T-2025 a 4T-2023); Df: (3T-2023).

## 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: 29 de enero de 2026. Pr: (3T-2025); Pv: (2T-2025 a 4T-2023); Df: (3T-2023).

Al cierre del tercer trimestre de 2025, Claro mantiene su posición dominante en la provisión de internet fijo con 3.427.786 accesos. Por su parte, UNE EPM (1.786.835) y Movistar (1.597.128) consolidan su presencia como los principales competidores del segmento

## 6.3 Acceso a telefonía fija y móvil:

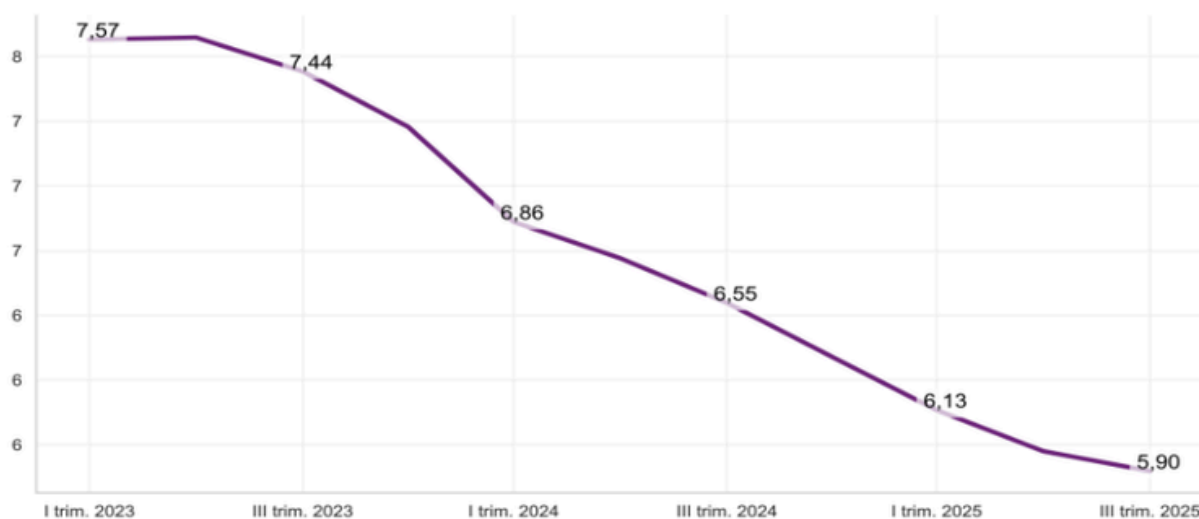
### Acceso a telefonía fija:

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 tercer trimestre de 2025, publicado en la sede electrónica de Colombia

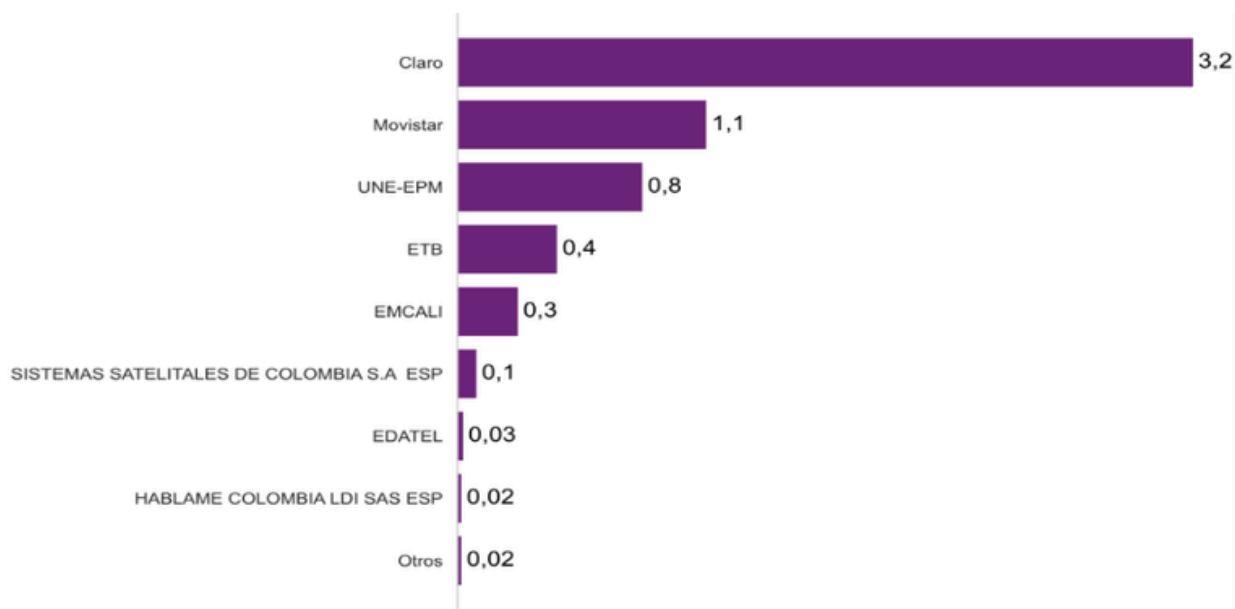
TIC <https://colombiatic.mintic.gov.co>

## Número de líneas de telefonía fija (millones)

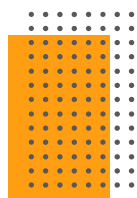


Fuente: Datos reportados por los proveedores de redes y servicios a Colombia TIC.  
 Fecha de consulta: 29 de enero de 2026. Pr: (3T-2025); Pv: (2T-2025 a 4T-2023); Df: (3T-2023).

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



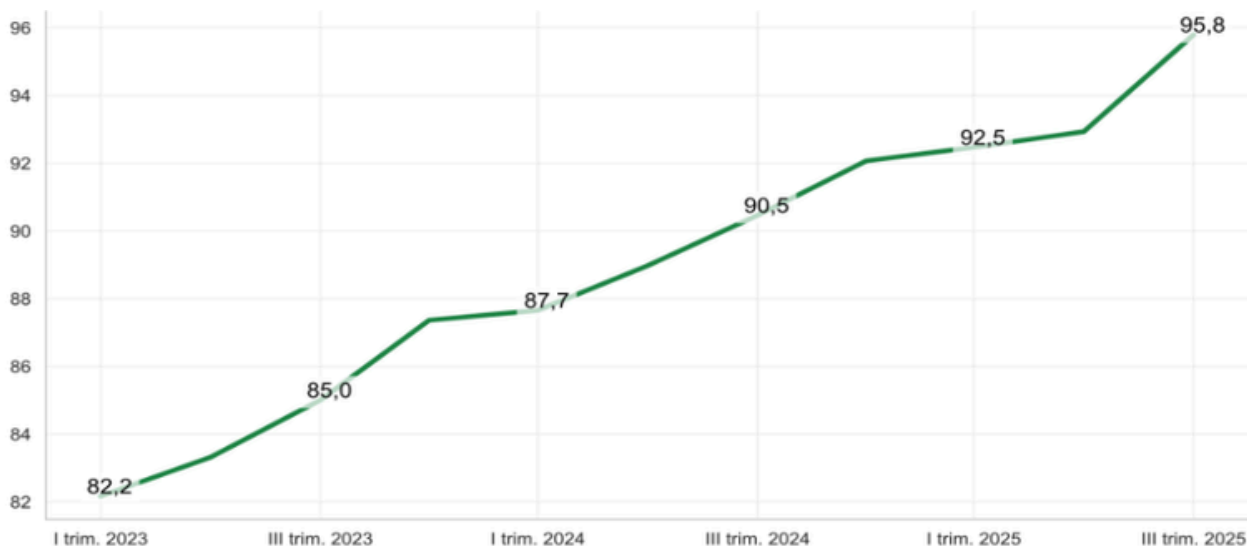
Fuente: Datos reportados por los proveedores de redes y servicios a Colombia TIC.  
 Fecha de consulta: 29 de enero de 2026. Pr: (3T-2025); Pv: (2T-2025 a 4T-2023); Df: (3T-2023).





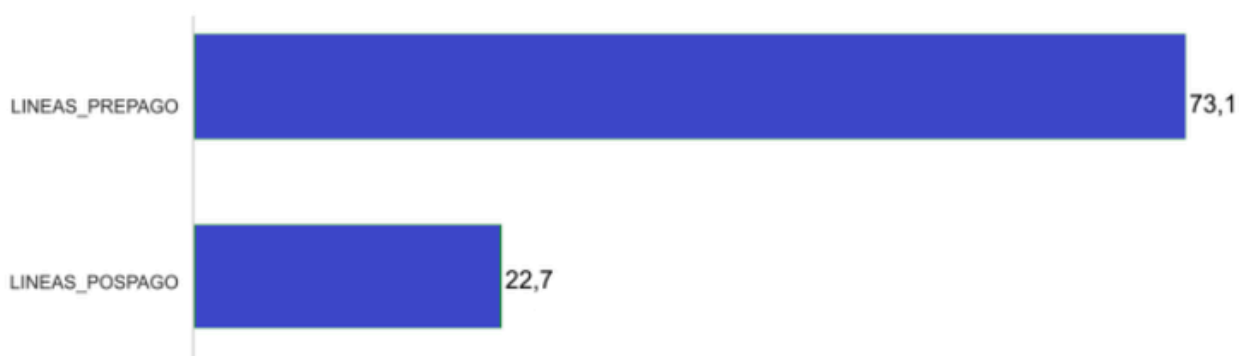
## Acceso a telefonía móvil:

### Número de líneas telefonía móvil



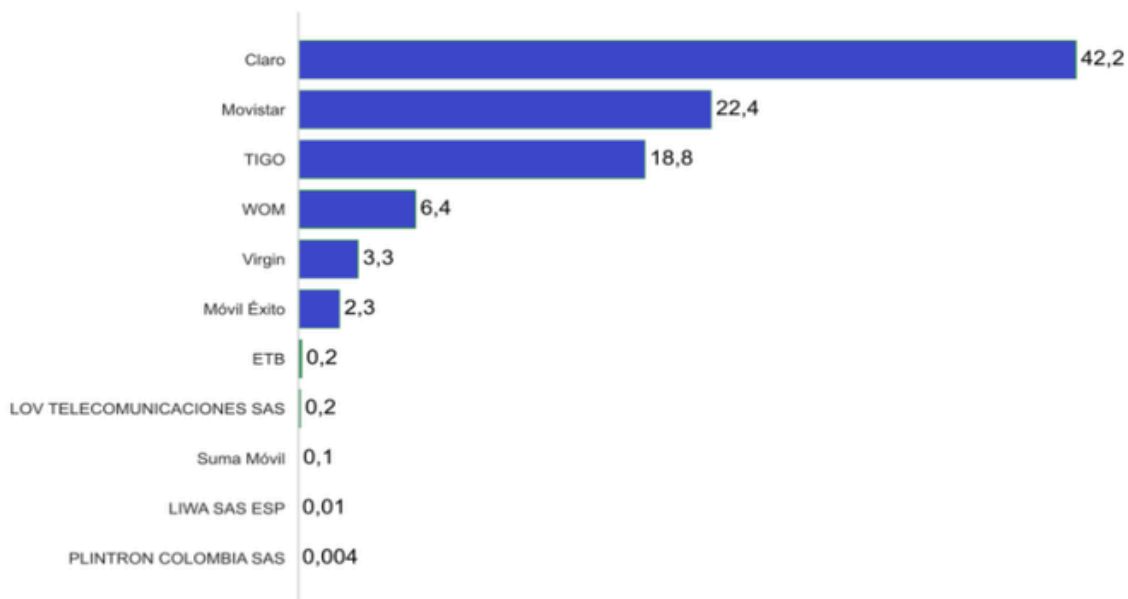
Fuente: Datos reportados por los proveedores de redes y servicios a Colombia TIC.  
Fecha de consulta: 29 de enero de 2026. Pr: (3T-2025); Pv: (2T-2025 a 4T-2023); Df: (3T-2023).

### Abonados o usuarios a telefonía móvil por modalidad (millones)



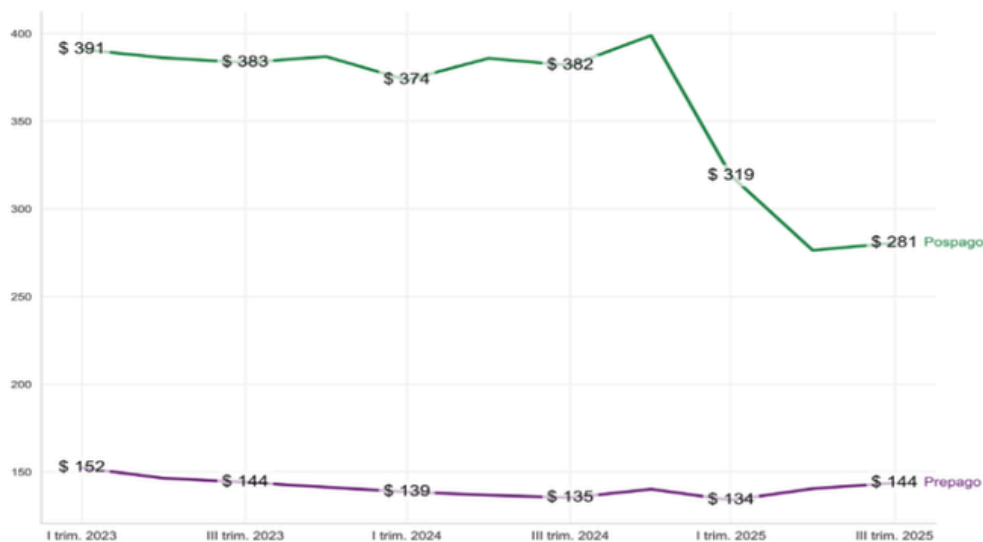
Fuente: Datos reportados por los proveedores de redes y servicios a Colombia TIC.  
Fecha de consulta: 29 de enero de 2026. Pr: (3T-2025); Pv: (2T-2025 a 4T-2023); Df: (3T-2023).

## Número de líneas por operador (millones)



Fuente: Datos reportados por los proveedores de redes y servicios a Colombia TIC.  
 Fecha de consulta: 29 de enero de 2026. Pr: (3T-2025); Pv: (2T-2025 a 4T-2023); Df: (3T-2023).

## Ingresos operacionales por modalidad (miles de millones de pesos)



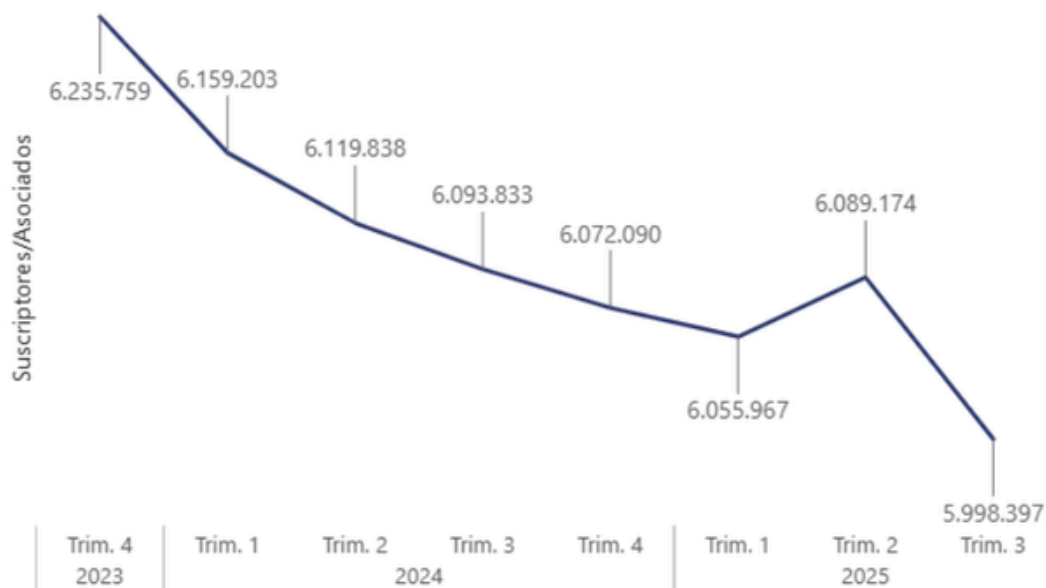
Fuente: Datos reportados por los proveedores de redes y servicios a Colombia TIC.  
 Fecha de consulta: 29 de enero de 2026. Pr: (3T-2025); Pv: (2T-2025 a 4T-2023); Df: (3T-2023).

## 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 tercer trimestre de 2025, publicado en la sede electrónica Colombia TIC <https://colombiatic.mintic.gov.co>

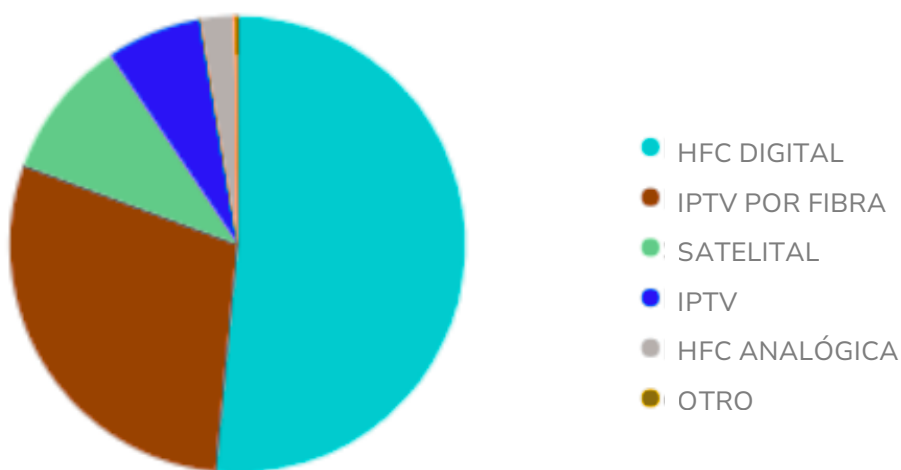
## Modalidad televisión por suscripción Asociados por trimestre



1. Cantidad de suscriptores o asociados de televisión en cada trimestre. Suscriptores para la televisión por suscripción y asociados para la televisión comunitaria. 2. La tecnología puede ser cambiada desde el gráfico circular. 3. Y la modalidad desde la lista desplegable.

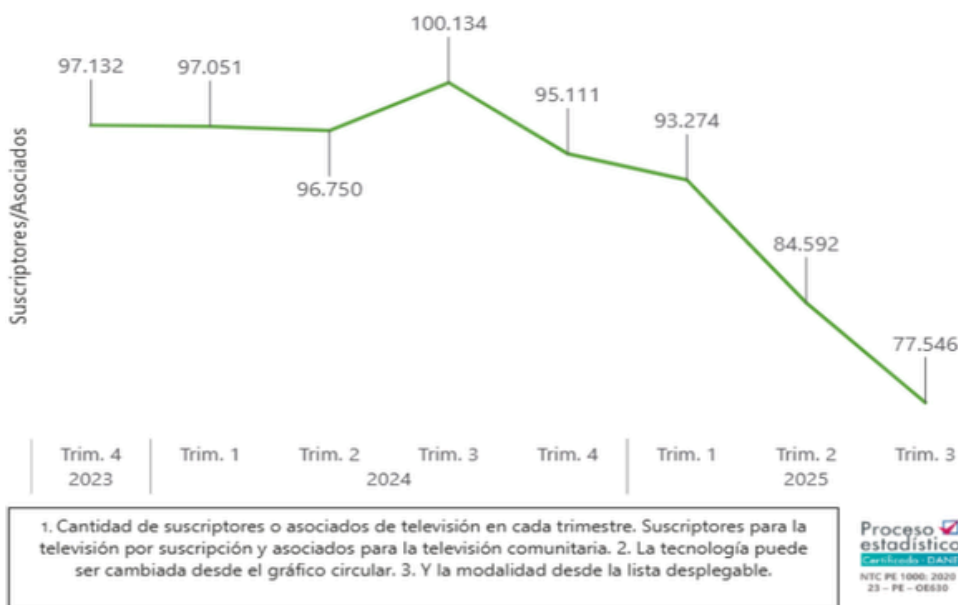
Proceso estadístico  
Certificado DANF  
NTC PE 1000: 2020  
23 - PE - 06630

## TECNOLOGÍA



Fuente: Estadística tercer trimestre de 2025

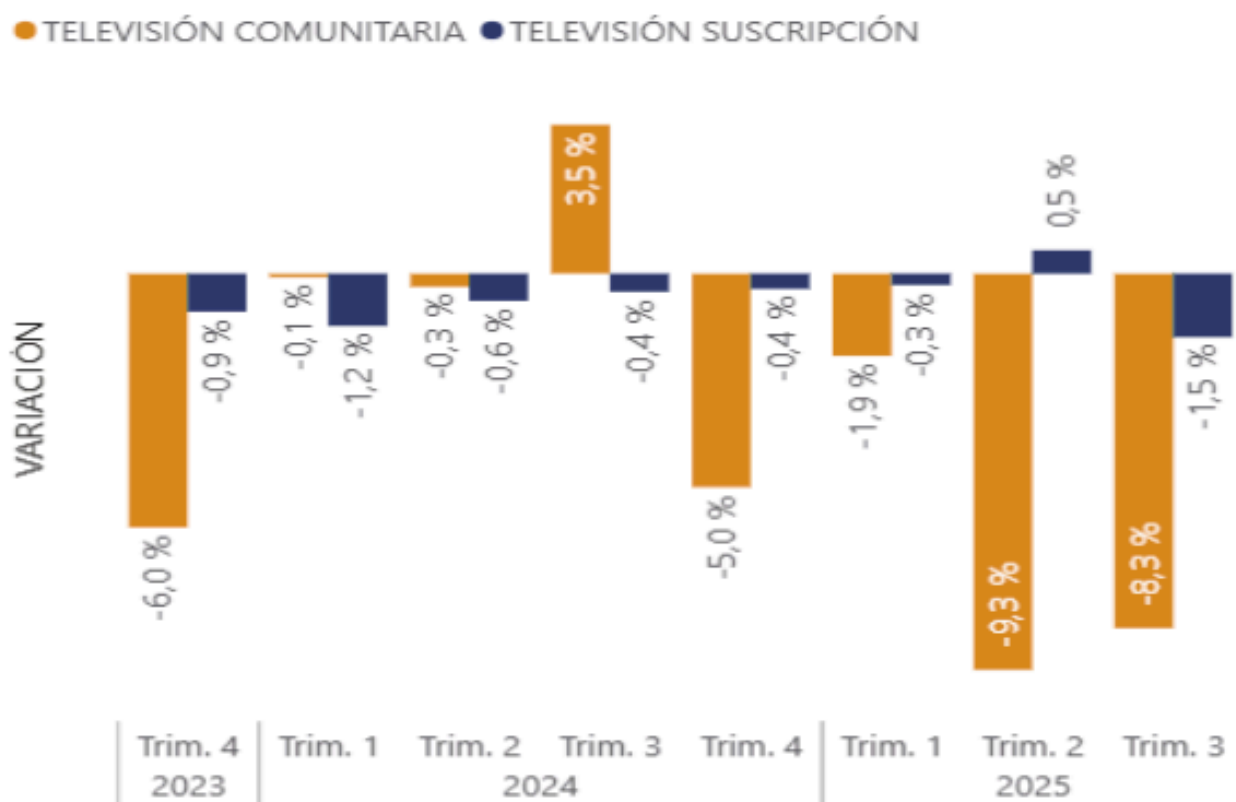
## Modalidad televisión comunitaria Asociado por trimestre



## Suscriptores / Asociados por cada 100 habitantes

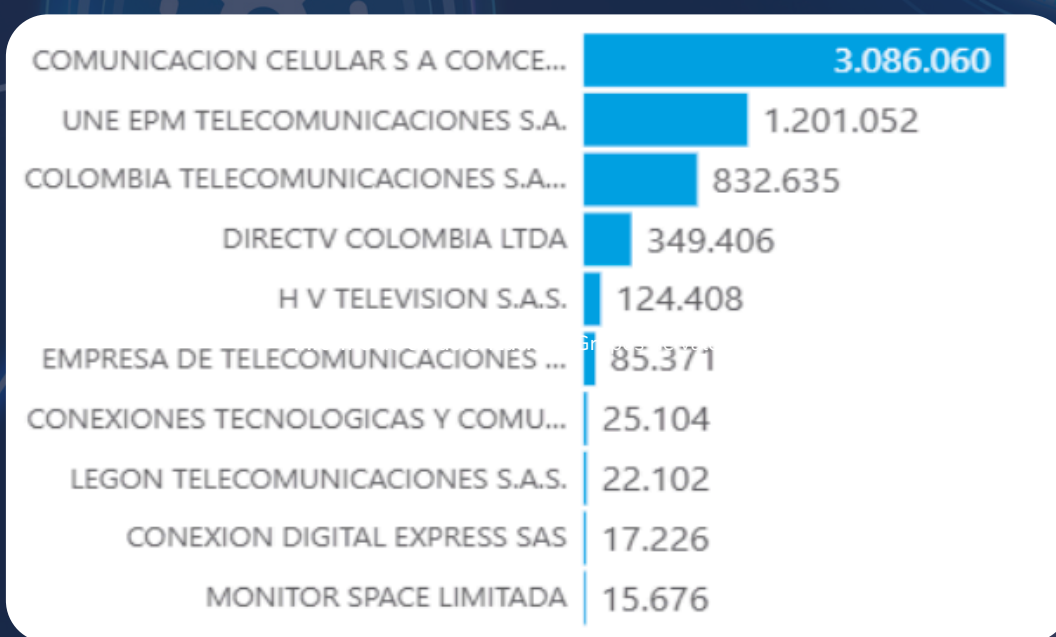


## Variación porcentual de suscriptores Asociados por trimestre



Variación porcentual respecto al trimestre anterior de los suscriptores/asociados. Suscriptores para la televisión por suscripción y asociados para la televisión comunitaria.

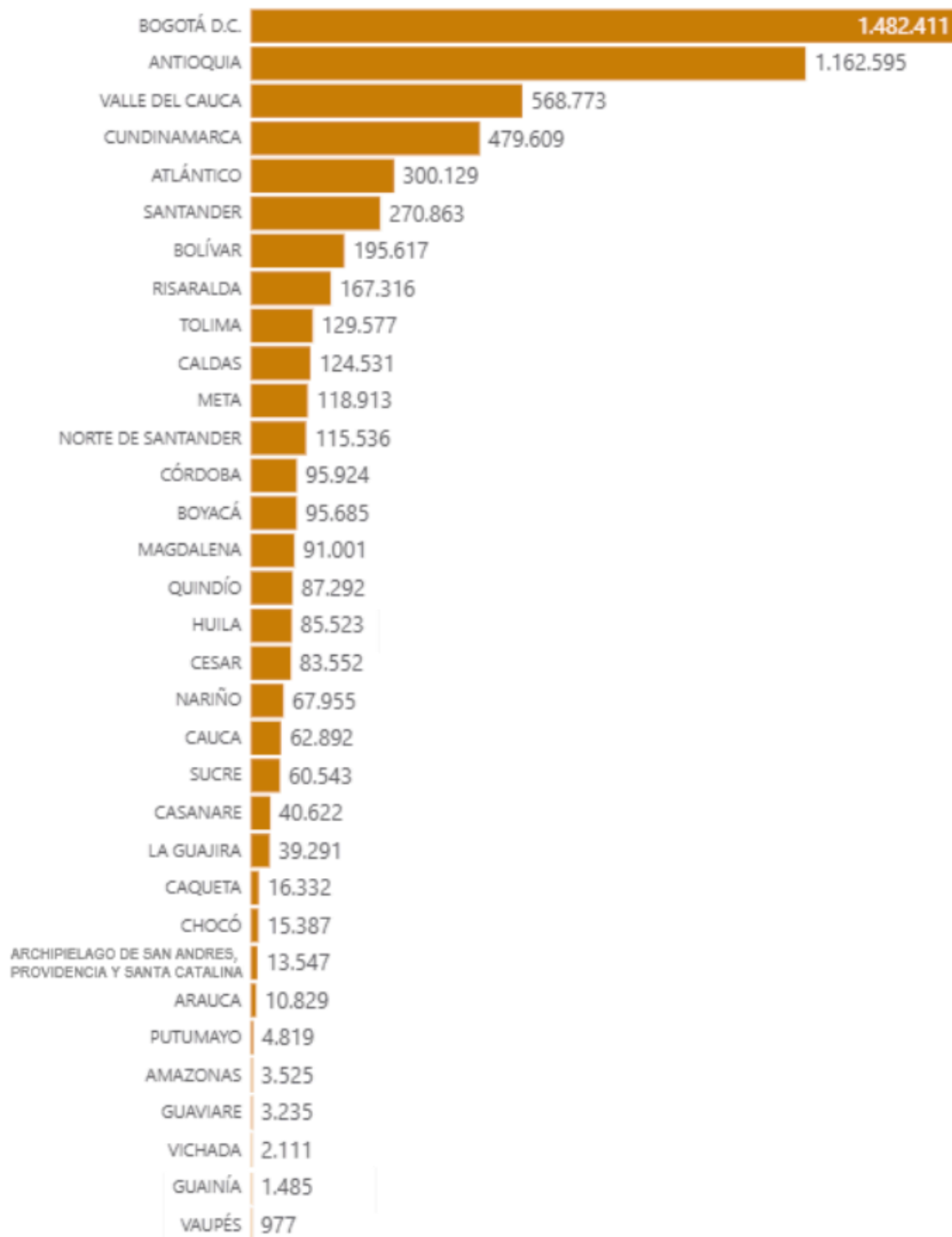
Suscriptores o asociados agrupados por el operador que les presta el servicio.



Al cierre del tercer trimestre de 2025, el mercado de televisión por suscripción continúa liderado por Claro con 3.086.060 usuarios. En el escalafón de operadores le siguen UNE EPM (1.201.052) y Movistar (832.635), quienes consolidan su participación en el segmento

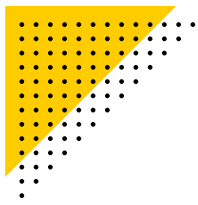
## Tercer trimestre de 2025

### SUSCRIPTORES/ASOCIADOS POR DEPARTAMENTO



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

Sistema de gestión	Categoría del grupo de valor	Parte interesada
Sistema de gestión de calidad (SGC)	Servidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboradores (Servidores públicos y contratistas).</li> <li>Gestores de proceso.</li> <li>Lideres de proceso.</li> </ul>
	Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento Administrativo de la Función Pública.</li> <li>Entes de control y oficina de control interno.</li> </ul>
	Ciudadanías	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proveedores</li> </ul>



Sistema de gestión	Categoría del grupo de valor	Parte interesada
Sistema de gestión ambiental (SGA)	Servidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Alta dirección.</li> <li>■ Colaboradores MINTIC (funcionarios y contratistas).</li> <li>■ Representantes de bienestar laboral y seguridad (Sindicatos, COPASST, Brigada).</li> <li>■ Personal de apoyo proveedores internos (servicios generales, vigilancia, parque computacional).</li> </ul>
	Sector privado	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Empresas de Servicios Públicos.</li> <li>■ Asociación de reciclaje.</li> <li>■ Fundaciones.</li> <li>■ Gestores de residuos de manejo diferenciado y/o peligroso.</li> </ul>
	Organismos internacionales y multilaterales	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Organismos internacionales (Pacto Global-Colombia -OCDE, BID).</li> </ul>
	Ciudadanías	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ciudadanía en general.</li> <li>■ Familias de funcionarios y contratistas.</li> </ul>
	Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Organismos de control y vigilancia (Contraloría, Secretaría Distrital de Ambiente) y otras entidades.</li> <li>■ Corporaciones político-administrativas.</li> <li>■ Otras entidades (Sector ambiente).</li> </ul>
	Sector TIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Entidades adscritas y vinculadas.</li> </ul>

Sistema de gestión	Categoría del grupo de valor	Parte interesada
Sistema de gestión de seguridad y privacidad de la información (SPI)	Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Grupo Interno de Trabajo de transformación digital (DAPRE).</li> <li>■ Policía Nacional - DIJIN.</li> <li>■ Contraloría.</li> <li>■ Procuraduría.</li> <li>■ Fiscalía.</li> <li>■ CSIRT-PONAL- Equipo de respuesta a incidentes de seguridad informática.</li> <li>■ Centro cibernético policial de la dirección de investigación criminal e INTERPOL.</li> <li>■ COLCERT.</li> <li>■ CCOCI - Comando conjunto de operaciones cibernéticas.</li> <li>■ Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).</li> </ul>
	Sector TIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Entidades adscritas (472, AND, ANE, ANTV, CRC, RTVC)</li> </ul>
	Ciudadanías	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Peticionarios (personas jurídicas o naturales de la sociedad o comunidades que realizan PQRSD al Ministerio / Fondo Único TIC)</li> </ul>
	Servidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Colaboradores (funcionarios, contratistas y terceros que ejecuten funciones en el Ministerio / Fondo Único TIC)</li> </ul>
	Sector privado	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Proveedores (Prestadores de servicios de Ministerio / Fondo Único TIC, no incluye servicios profesionales o apoyo a la gestión).</li> <li>■ Operadores (prestadores de servicios TIC y servicio postal).</li> </ul>

Sistema de gestión	Categoría del grupo de valor	Parte interesada
Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SST)	Servidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboradores de MINTIC (Servidores públicos y contratistas directos).</li> <li>Comité de Convivencia Laboral.</li> <li>Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo.</li> <li>Brigada de emergencia.</li> <li>Directivas.</li> </ul>
	Ciudadanías	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proveedores.</li> <li>Visitantes.</li> </ul>
	Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administradora de Riesgos Laborales.</li> <li>Entidades gubernamentales.</li> <li>Entidades Promotoras de Salud.</li> </ul>
	Sector TIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entidades adscritas</li> </ul>
Estrategia de responsabilidad social institucional (ERSI)	Servidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grupos internos (funcionarios, contratistas)</li> </ul>
	Sector TIC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Red conectada (entidades adscritas y vinculadas al MinTIC, operadores logísticos y proveedores)</li> </ul>
	Ciudadanías	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía</li> </ul>

## 8. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2025:

Este informe presenta los resultados obtenidos a partir de la encuesta de satisfacción 2025, en el marco del contrato No. 1758 - 2025 entre el Fondo Único de Tecnologías de la Información (FUTIC) y DATEXCO COMPANY 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 la vigencia 2025.

Se diseñó con el objetivo de obtener información clave para la caracterización y mejora continua de los procesos y servicios del MinTIC, asegurando que estos respondan a las expectativas y necesidades de los grupos de Valor. Los resultados obtenidos son un insumo 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.

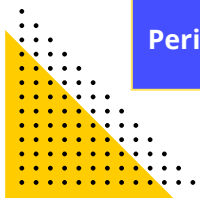
## Distribución de la muestra

Área / dependencia	Proyecto o segmento	Muestra obtenida
1. Infraestructura	M1 - zonas comunitarias para la paz	105
	M2 - proyecto nacional de conectividad para cambiar vidas	65
2. Apropiación	Smart film festival de cine hecho con celulares	413
3. Economía digital	O3 - talento tech	533
	O4 - tu negocio en línea (TNL)	192
4. Git fortalecimiento al sistema de medios públicos	S1 - proyecto: medición de audiencias - industria audiovisual	9
	S2 - proyecto: financiación de contenidos - operadores de televisión pública	50
5. Git promoción y prevención	U1 - PROYECTO: FORMACIÓN capacitación personalizada	10
6. Industria de comunicaciones	V1 - radioaficionados banda ciudadana y asociaciones	17
	V2 - registro único tic	61
	V3 - espectro radioeléctrico	18
	V4 - radiodifusión sonora comunitaria	7
	V5 - radiodifusión sonora comercial	5
	V6 - radiodifusión interés público	6
	V7 - programa servicios postales	9
7. Funcionarios y contratistas	Funcionarios	313
	Contratistas	518
8. Oficina de fomento regional tic	K1 - fomento	12
9. GIT planeación y seguimiento	Programación y funcionamiento	34
<b>Total muestra</b>		<b>2377</b>

## Ficha técnica del estudio



<b>Universo:</b>	El universo de estudio lo constituyen los usuarios y beneficiarios de los bienes y servicios que presta el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones durante el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2025.
<b>Grupo objetivo:</b>	Usuarios y beneficiarios de los bienes y servicios que presta el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones durante el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2025. Grupos de valor: <ul style="list-style-type: none"><li>■ Ciudadanía</li><li>■ Sector TIC</li><li>■ Servidores (funcionarios, contratistas y pensionados del sector)</li><li>■ Gobierno</li></ul>
<b>Periodo evaluado:</b>	Entre enero y diciembre de 2025
<b>Marco muestral:</b>	Bases de datos suministradas por el Ministerio TIC, segmentadas por grupo de valor, tipo de servicio, iniciativa y área funcional. Usuarios y beneficiarios de los bienes y servicios ofertados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones durante la vigencia 2025, distribuidos proporcionalmente entre los grupos de valor definidos
<b>Contratante:</b>	Ministerio de Tecnologías de la Informática y las Comunicaciones MINTIC
<b>Empresa de investigación:</b>	Datexco Company S.A.S.
<b>Título Investigación:</b>	Encuesta de satisfacción a los grupos de valor del Ministerio TIC 2025
<b>Naturaleza del estudio:</b>	Cuantitativo
<b>Técnica de recolección:</b>	Encuesta telefónica y On- Line con cuestionario estructurado
<b>Cobertura geográfica:</b>	A nivel nacional de acuerdo con las bases de datos suministradas por el Ministerio TIC.
<b>Muestreo:</b>	Muestreo estratificado y representativo por grupos de valor, aplicado a nivel nacional.
<b>Tamaño de muestra:</b>	2377 encuestas para la evaluación general
<b>Método de supervisión:</b>	Supervisión presencial en campo y back check del 20%
<b>Periodo trabajo de campo:</b>	Del 4 de diciembre de 2025 al 21 de enero de 2026

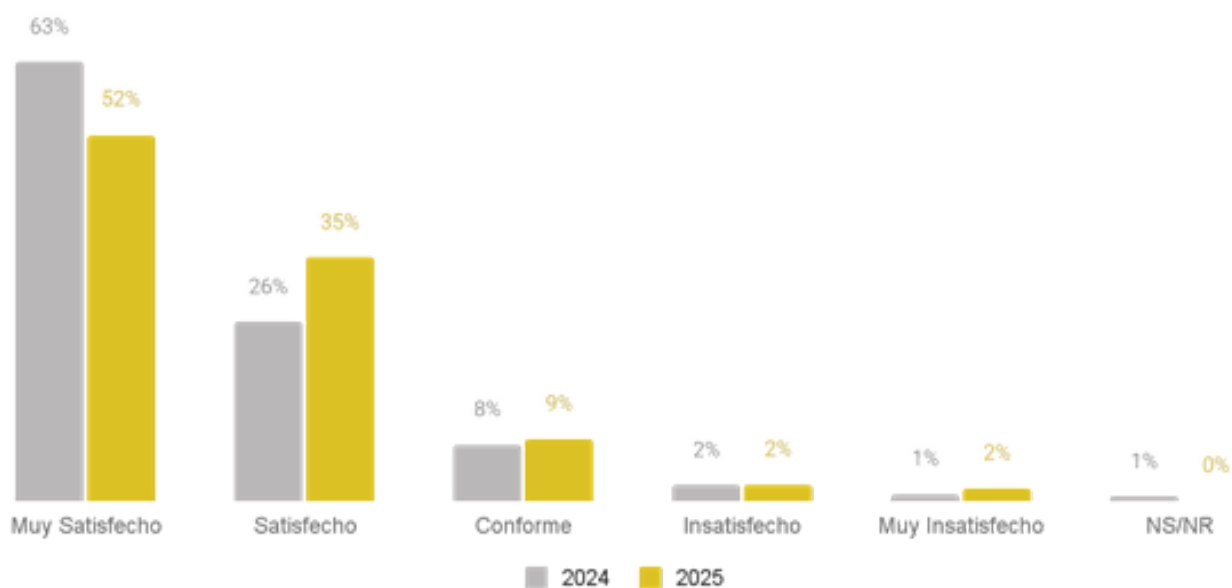


## 8.1. Evolución anual de la satisfacción con los servicios brindados por Ministerio TIC



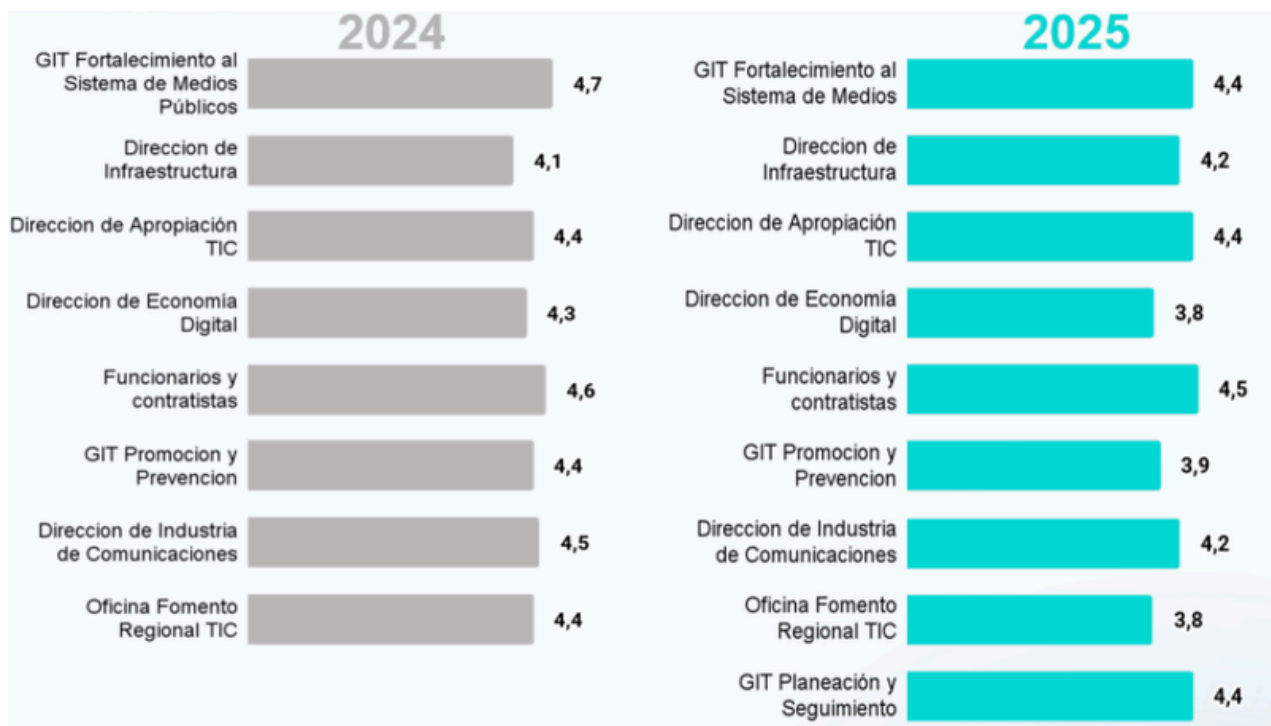
Base: 2377

## 8.2 Satisfacción general con servicios brindados por MinTIC 2025 (Promedio 4,3)



Vigencia 2024. Promedio 4,5

### 8.3 Satisfacción por BIEN O SERVICIO que ofrece el Ministerio TIC 2025



Se observa una variación entre la calificación obtenida en 2024 y la de 2025; no obstante, esta diferencia obedece a diversas razones, entre las que se destaca el tamaño de la base o el número de personas encuestadas por cada servicio ofrecido. En este contexto, las variaciones más significativas se registran en la Dirección de Economía Digital, el GIT de Promoción y Prevención y la Oficina de Fomento Regional.

## 9. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Manual de caracterización y relacionamiento con los grupos de interés AGI-TIC-MA-004.
- Partes interesadas del Sistema Integrado de Gestión AGI-TIC-DI-013.
- [Colombia TIC. Publicaciones](#)
- [Estadísticas del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones](#)