



TIC





TIC



Informe PQRSD

Segundo trimestre de 2026

GIT Grupos de Interés y Gestión
Documental



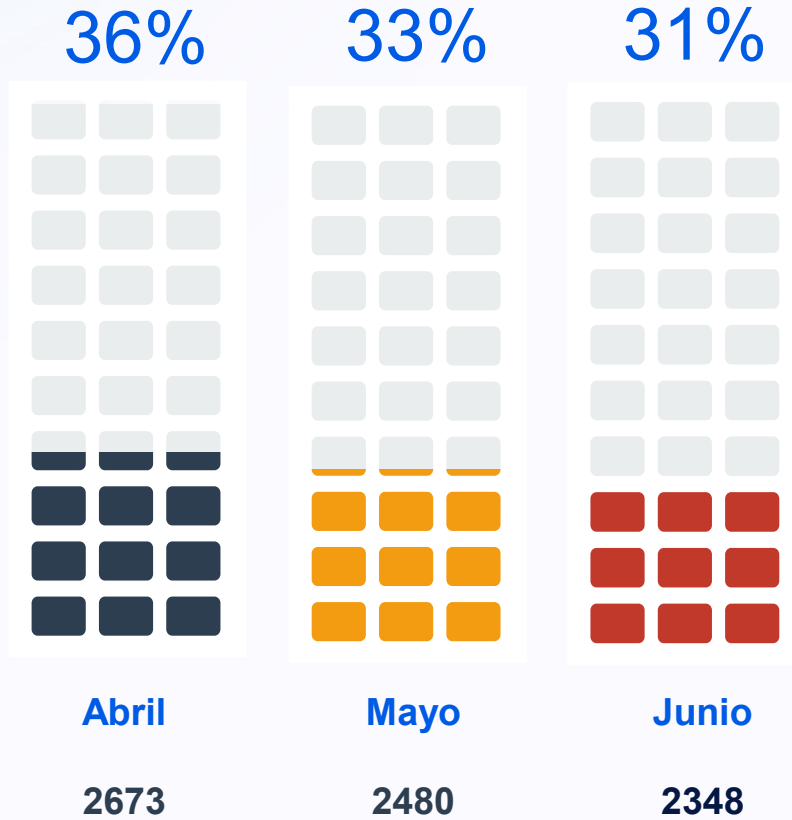
Introducción

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 abril y 30 de junio de 2026, con el fin de determinar la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad y con ellas, afianzar la confianza del ciudadano en las instituciones públicas.





PQRSD recibidas en el trimestre





PQRSD recibidas por canal de atención



PRESENCIAL

Punto de Atención
al Ciudadano y al
Operador - PACO

4%
287

WEB

Enlace para PQRSD

46%
3437

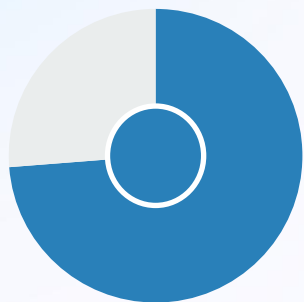
CORREO ELECTRÓNICO

minticresponde@mintic.gov.co

50%
3777



Porcentaje de solicitudes por tipología



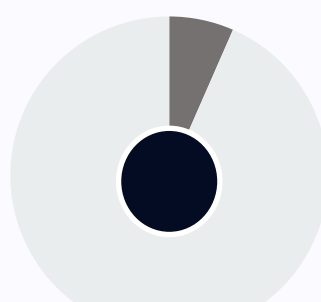
71,34%

Derecho de petición



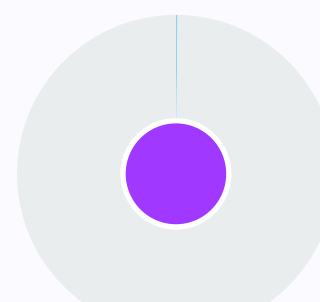
18,97%

Derecho de petición
REDAM



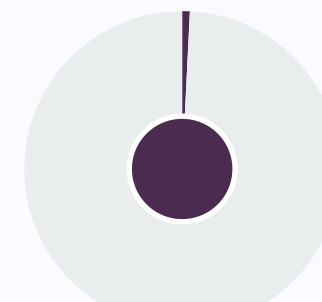
7,55%

Derecho de petición no
competencia



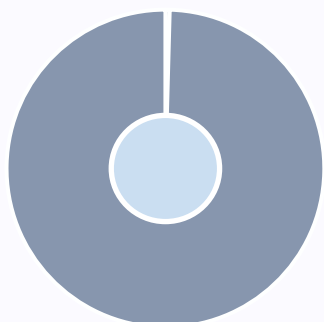
0,24%

Derecho de petición de
información y documentos



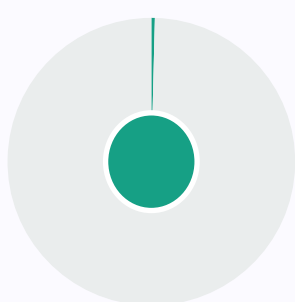
0,53%

Derecho de petición Congreso
de la República



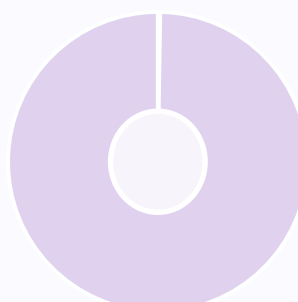
0,15%

Queja



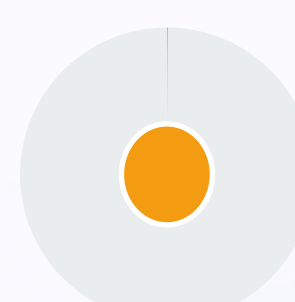
0,91%

Denuncia



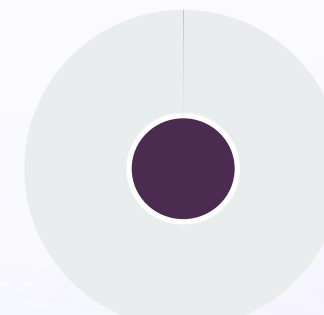
0,12%

Reclamo



0,16%

Derecho de petición
conceptos

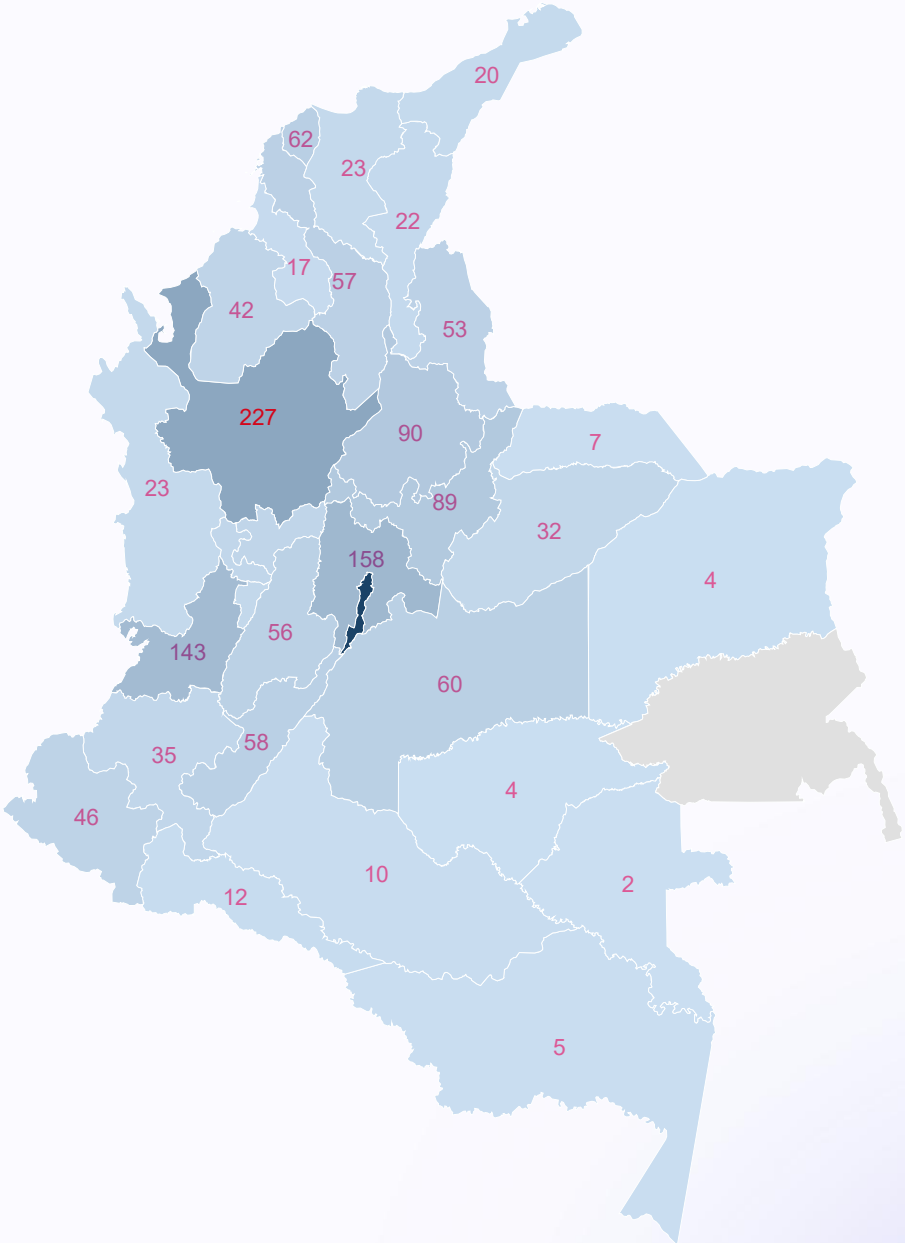


0,04%

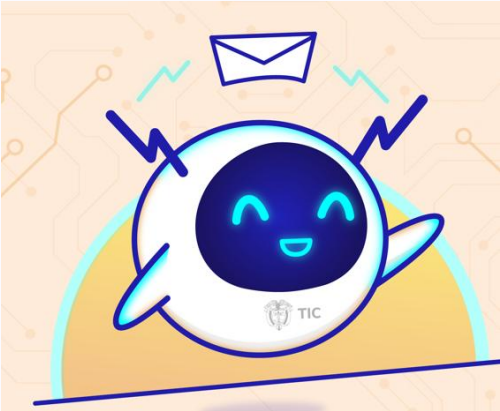
Sugerencia



Solicitudes recibidas por departamento

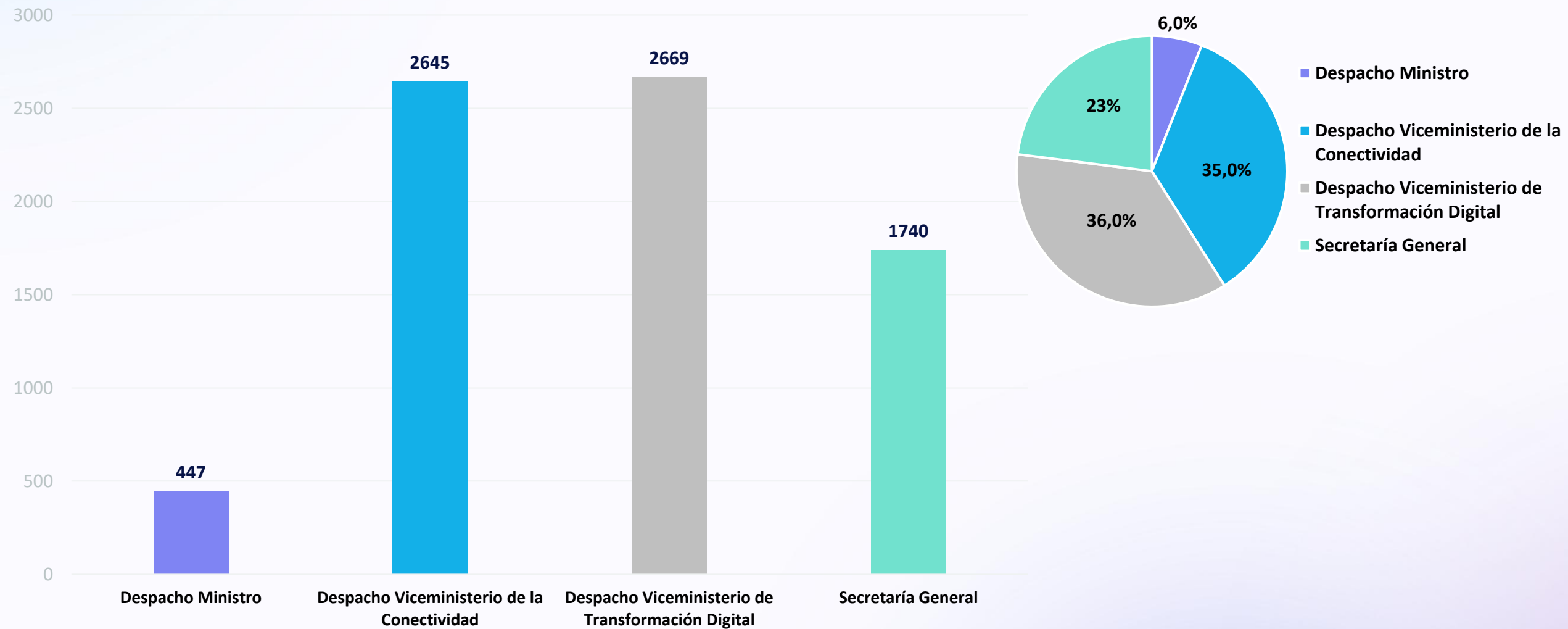


DEPARTAMENTO	SOLICITUDES
AMAZONAS	5
ANTIOQUIA	227
ARAUCA	7
ATLANTICO	62
BOGOTA	632
BOLIVAR	57
BOYACA	89
CALDAS	38
CAQUETA	10
CASANARE	32
CAUCA	35
CESAR	22
CHOCO	23
CÓRDOBA	42
CUNDINAMARCA	158
GUAJIRA	20
GUAVIARE	4
HUILA	58
MAGDALENA	23
META	60
NARINO	46
NORTE DE SANTANDER	53
PUTUMAYO	12
QUINDIO	28
RISARALDA	34
SANTANDER	90
SUCRE	17
TOLIMA	56
VALLE DEL CAUCA	143
VAUPES	2
VICHADA	4
SAN ANDRES	3
Correo Electrónico, Ventanilla de radicación	5409
Total general	7501



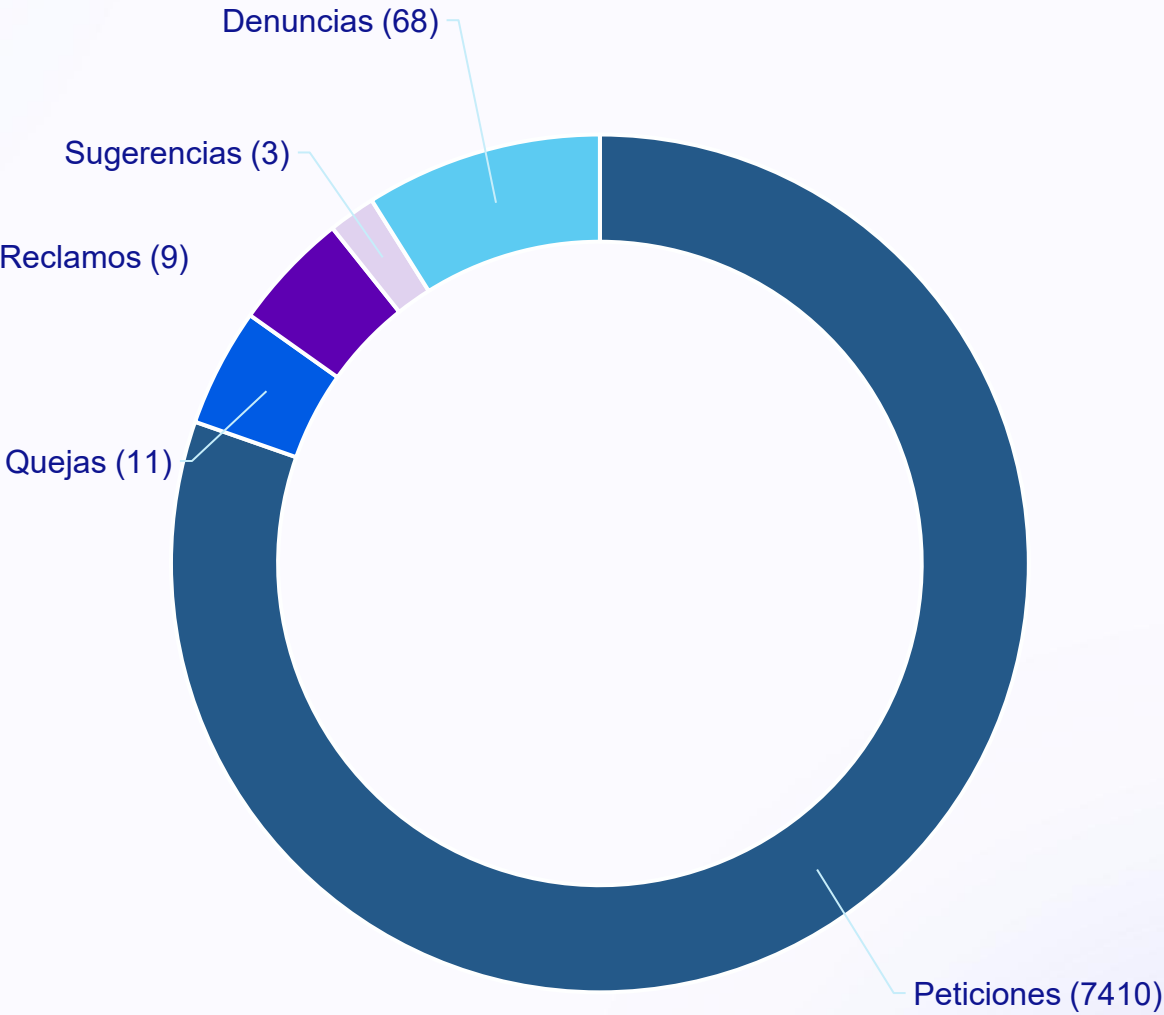


PQRSD recibidas en el trimestre por área





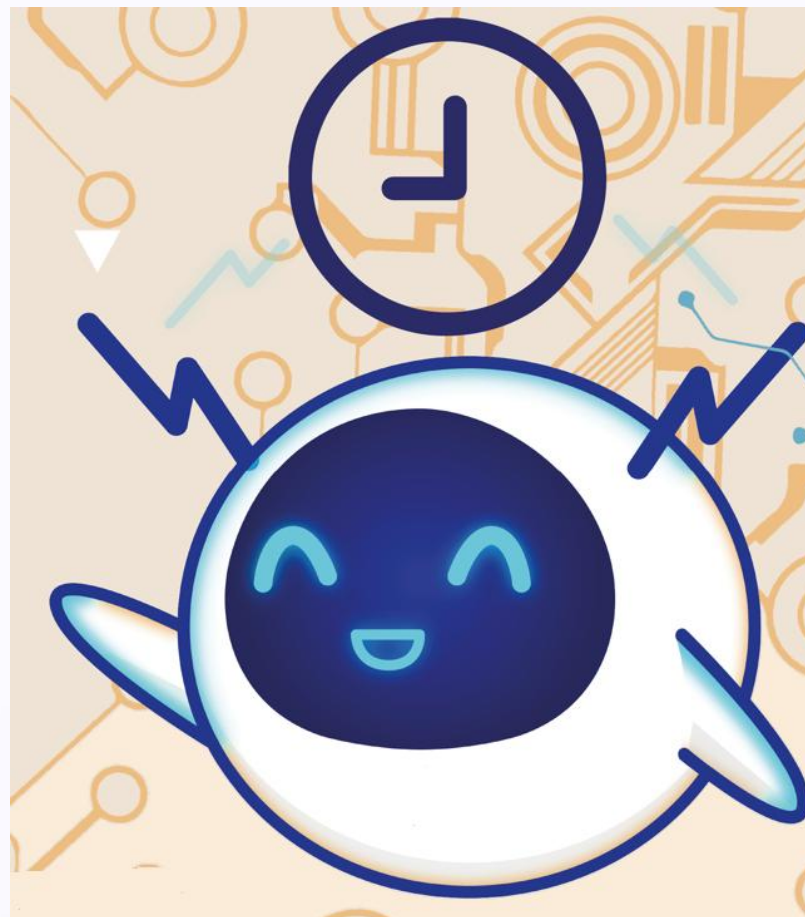
PQRSD recibidas a corte segundo trimestre





Respuestas extemporáneas del trimestre

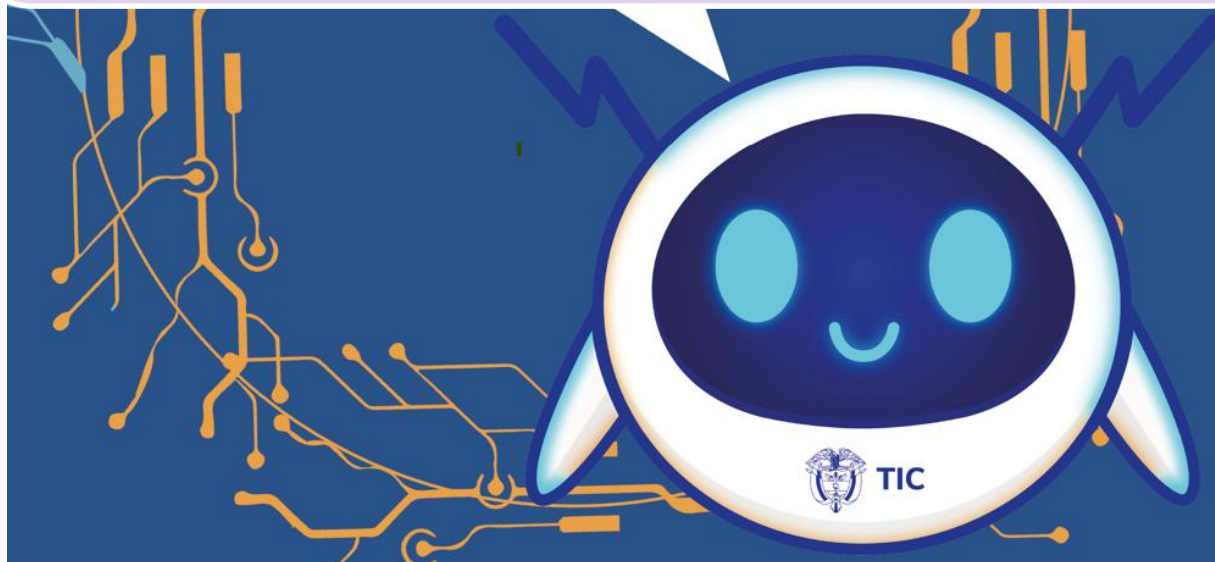
Tipo de solicitud	Totales
DERECHO DE PETICIÓN	105
DERECHO DE PETICIÓN CONGRESO DE LA REPUBLICA	9
DERECHO DE PETICIÓN REDAM	5
QUEJA	1
DENUNCIA	1
	121





Traslados por no competencia

Durante el segundo trimestre del año 2026, fueron tipificadas en el Sistema de Gestión Documental «IntegraTIC» como «Derecho de petición no competencia » un total de **566** peticiones, las cuales fueron enviadas a las diferentes entidades públicas para su respectivo trámite.





Solicitudes de Información Pública



Fecha de Registro	Número de radicado entrada	Número de radicado salida	Días transcurridos	¿Se suministró la información?
2026/04/09 17:35:01	261035841	262069606	5	SI
2026/04/10 16:55:55	261036423	262069410	3	SI
2026/04/17 11:24:14	261039076	262078318	10	SI
2026/04/17 15:14:04	261039195	262087577	20	SI
2026/04/22 09:16:13	261041129	262081528	10	SI
2026/04/26 11:16:06	261042748	262080601	7	SI
2026/05/05 08:51:52	261045596	262085480	6	SI
2026/05/05 18:34:42	261046094	262088099	10	SI
2026/05/09 21:47:12	261048165	262085797	4	SI
2026/05/10 21:06:22	261048216	262099891	20	SI
2026/05/11 09:01:17	261048299	262084829	2	SI
2026/05/13 18:23:02	261050240	262093336	10	SI
2026/05/28 11:57:58	261055937	262101507	9	SI
2026/06/04 11:27:20	261058806	262102128	6	SI
2026/06/09 11:16:23	261060328	262102720	4	SI
2026/06/17 14:34:46	261063544	262109189	7	SI
2026/06/30 14:54:19	261068128	262113876	4	SI
2026/06/30 16:29:56	261068245	262117256	9	SI

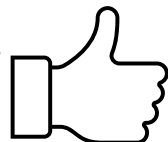
Total de solicitudes de información durante el segundo trimestre	18
Total de solicitudes de información negadas durante el trimestre	0



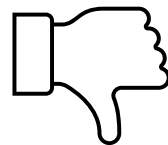
Cantidad y motivo de quejas y reclamos recibidos

11 Quejas 0,15%

- Solicitud de venta de terminales móviles
- Puntos de internet gratuito fuera de servicio
- Atención en hora pico deficiente
- Certificado de Registro TIC
- Convocatoria Abre Cámara



9 Reclamos 0,12%

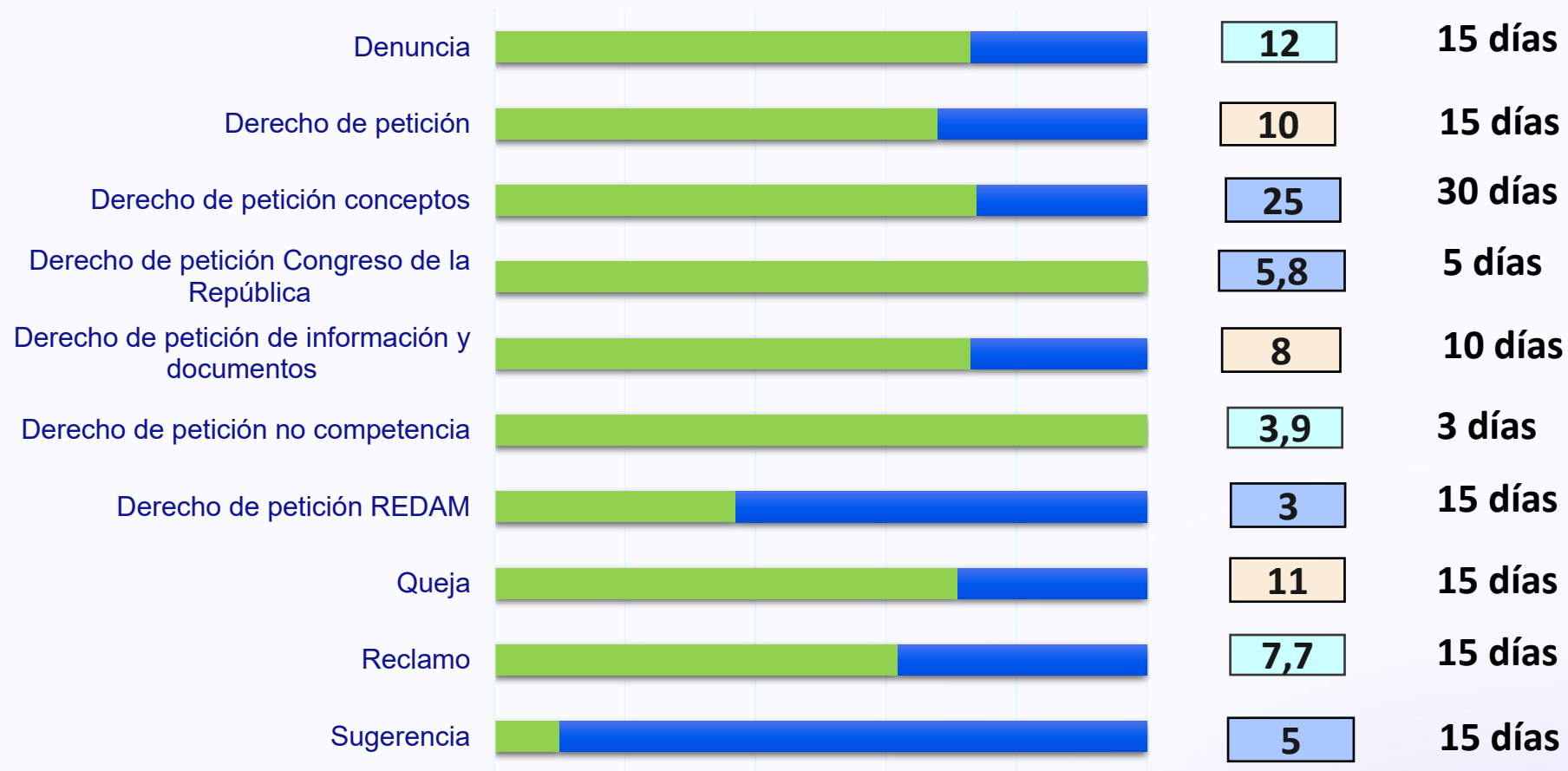


- Estado de trámites AVETM
- Certificados no entregados
- Problemas con cursos o programas
- Inconformidad con respuestas oficiales
- SER
- MasterClass de Avanzatec
- REDAM





Tiempo promedio de respuesta por tipología



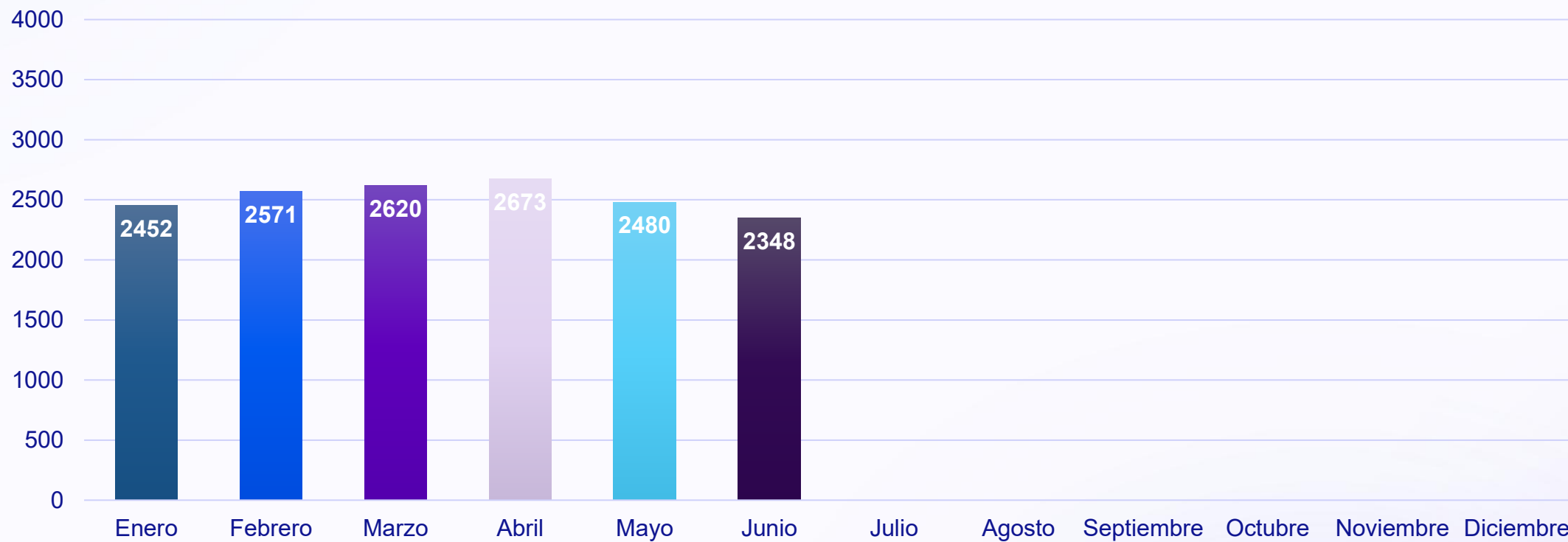


Temas recurrentes en el trimestre

Tema recurrente	Descripción principal	Nivel de recurrencia
REDAM	Solicitud de certificados, descargas fallidas, inscripciones, actualizaciones, usuarios, soporte para Carpeta Ciudadana Digital y trámites notariales/judiciales.	Muy Alto
Formación Digital (AvanzaTEC, Talento Tech, Oracle, IA, Power BI)	Inscripciones, acceso a cursos, credenciales, certificados, bootcamps y consultas de convocatorias.	Muy Alto
Soporte a plataformas y sistemas	Recuperación de contraseñas, actualización de correos, errores de registro y fallas en plataformas institucionales.	Alto
Registro TIC / RUTIC	Certificados, actualización de datos, cambios de representante legal, suspensión o cancelación de registros.	Alto
Seguimiento a trámites y radicados	Consultas sobre estado de solicitudes, demoras, respuestas pendientes y requerimientos.	Alto
Quejas contra operadores	Reclamos contra Claro, Movistar, Tigo, ETB, WOM y otros por cobros, calidad, cobertura y cancelaciones.	Alto
Cartera, pagos y sanciones	Estados de cuenta, contraprestaciones, acuerdos de pago, exoneraciones, paz y salvo y cobros coactivos.	Medio-Alto
Radiodifusión y espectro	Emisoras comunitarias, concesiones, frecuencias, radioaficionados y licencias.	Medio
Conectividad e infraestructura	Internet rural, Centros Digitales, Juntas de Internet, cobertura TDT y conectividad educativa.	Medio
Derechos de petición y solicitudes de información	Solicitudes de información pública, certificaciones, conceptos y consultas institucionales.	Medio

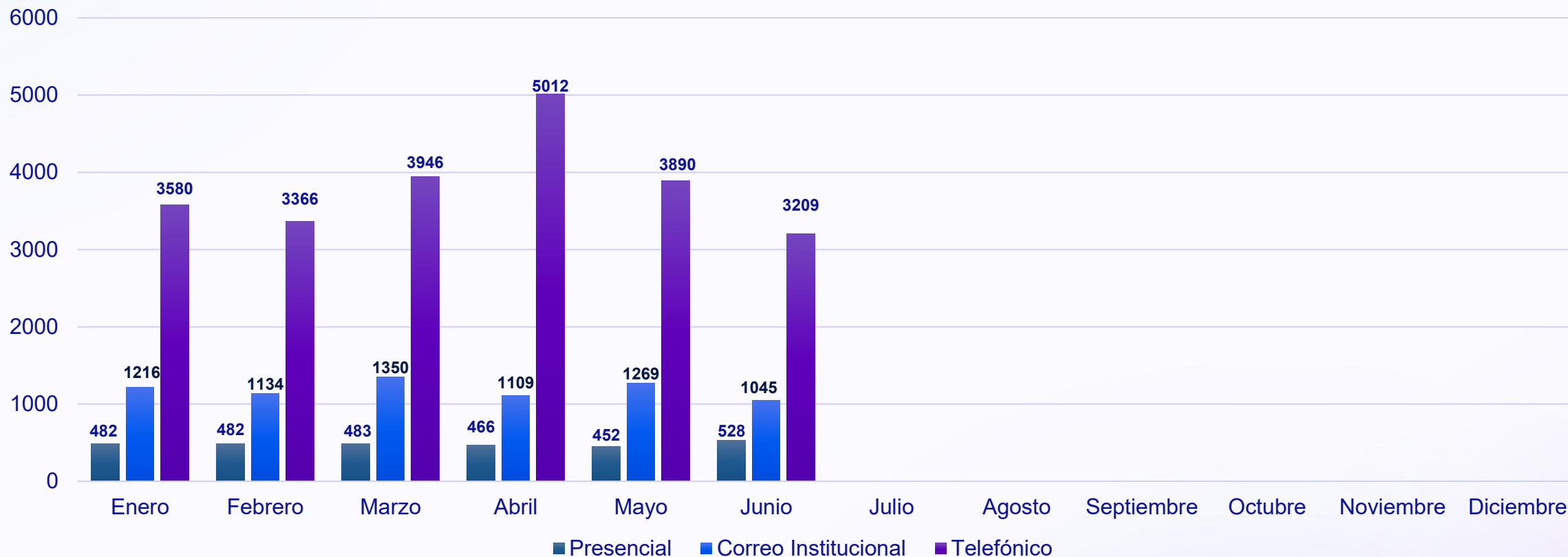


Consolidado de PQRSD recibidas en el año





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





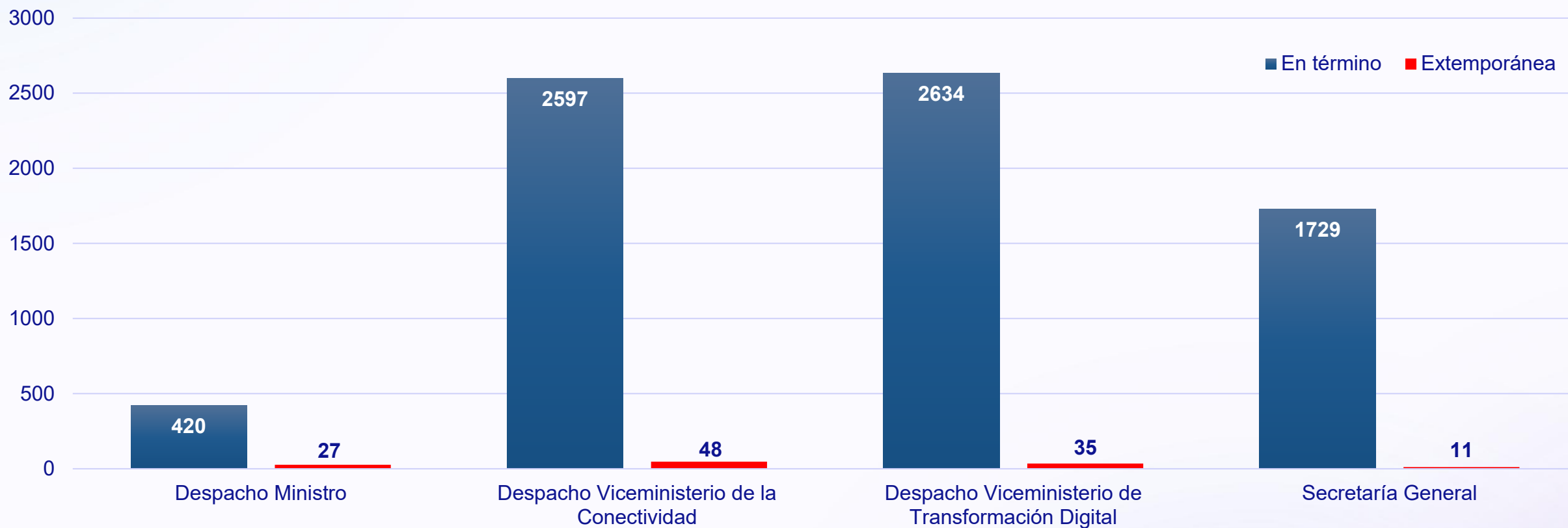
Consolidado PQRSD asignadas por despacho



DESPACHO	Denuncia	Derecho de petición	Derecho de petición conceptos	Derecho de petición congreso de la república	Derecho de petición de información y documentos	Derecho de petición no competencia	Derecho de petición REDAM	Reclamo	Sugerencia	Queja	Total general
Despacho del Ministro	2	400	3	40	1			1			447
Despacho Viceministerio de la conectividad	61	2553	6		9	3		3	1	9	2645
Despacho Viceministerio de Transformación Digital	4	1228	3		6		1422	3	2	1	2669
Secretaría General	1	1170	0		2	563	1	2		1	1740
TOTAL	68	5351	12	40	18	566	1423	9	3	11	7501



Consolidado gestión de PQRSD con corte al segundo trimestre





Conclusiones



- El canal de atención más utilizado por las ciudadanías y/o grupos de valor para el presente trimestre fue el correo electrónico, con un total de 3.777, equivalente al 50%.
- El 36% equivalentes a 2.669 de las peticiones registradas en el trimestre, fueron atendidas por el Viceministerio de Transformación Digital.
- El 100% de las solicitudes registradas a través de los canales oficiales del MinTIC que requerían respuesta fueron atendidas.
- Las tecnologías de la información y las comunicaciones se han convertido en un instrumento para facilitar la comunicación y satisfacción de los grupos de interés, el MinTIC a través de atención presencial y las diferentes herramientas y plataformas presta sus servicios de manera transparente, incluyente y de calidad a la ciudadanía, dando cumplimiento a sus expectativas sin ningún tipo de limitantes atendiendo normalmente los requerimientos, y solicitudes de la ciudadanía generando confianza en las instituciones que conforman la administración pública, así mismo, indicando la apropiación y uso de las nuevas tecnologías, de esta manera potenciando la cercanía con las ciudadanías y/o grupos de valor.



Anexos



En el link <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/Informesde-PQRSD/>, se anexa al presente informe, el Registro Público de Peticiones comprendido entre abril y junio del año 2026, para el conocimiento de todas las ciudadanías y/o grupos de valor y en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública donde se observan las PQRSD recibidas y tramitadas por cada una de las dependencias durante el periodo reportado en el presente informe, con la siguiente información:

- Radicado de Solicitud
- Fecha de registro
- Mes
- Tipos de solicitud
- Medio de recepción
- Fecha de vencimiento
- Radicado de respuesta
- Fecha de Respuesta
- Dependencia(s)
- Días Hábiles en dar respuesta



TIC



Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

2026



ministerio_tic



@ministerio_tic



@ministerio_tic



@Ministerio_TIC



MinisterioTIC.Colombia



@ministeriotic



@MinisterioTIC_Colombia