



El futuro digital
es de todos

MinTIC



Para el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones es importante que toda acción o modificación de usuarios sea debidamente documentada; por ello, usted deberá diligenciarlo usando computador (no se aceptan documentos escritos a mano), imprimirlo y entregarlo el **Punto de Atención al Ciudadano Operador (PACO)** con los documentos requeridos, o puede digitalizarlos e ingresarlos por el enlace **Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)** del portal del Ministerio de TIC (www.mintic.gov.co). Todos los campos solicitados en el formato deben ser diligenciados, así como firmado por el Representante Legal y por la persona que va a ejercer como Administrador del Operador en el SER. Sin las firmas no se acepta el documento.

La entrega de la clave del usuario Administrador Operador se va a realizar vía correo electrónico desde la dirección ser@mintic.gov.co a la dirección electrónica (E-mail) ingresada para el usuario Administrador del Operador en el respectivo campo informativo. Verifique que los correos del dominio **mintic.gov.co** puedan pasar por los filtros de seguridad y que la casilla de correo no se encuentre llena. Es importante aclarar que la utilización del Sistema Electrónico de Recaudo – SER **NO genera ningún costo** para los Operadores / Concesionarios. Toda la información relacionada con el SER se puede consultar en la dirección www.mintic.gov.co/ser.

CONDICIONES DE USO

- El nombre de cuenta es único e intransferible al igual que la contraseña. Es deber y responsabilidad del usuario mantener la confidencialidad de la contraseña.
- **Los usuarios que se creen en la aplicación deben pertenecer a personas naturales y deben estar correctamente diligenciadas, esto significa que, la identificación debe estar completa al igual que el nombre del usuario, y no se deben crear cuentas con números parecidos o usuarios ficticios.**
- El Ministerio / Fondo de TIC se reserva el derecho de cancelar temporal o definitivamente una cuenta cuando se haga uso inapropiado del sistema.
- Es obligatorio asegurar que el equipo desde el cual se conecte el usuario, tenga instalado y actualizado un software antivirus, así como los últimos parches de seguridad del sistema. Adicionalmente, es recomendable revisar la configuración del Firewall del equipo y de su empresa.
- La firma de la presente solicitud ratifica este medio (formato) como autorizado para el intercambio de información.
- El Representante Legal o Usuario Autorizado debe certificar que ha recibido usuario y clave para hacer uso del SER. La certificación se debe realizar por correo electrónico a la cuenta ser@mintic.gov.co.

RECUERDE QUE: Si una declaración se encuentra firmada (electrónica o física) por una persona que no corresponde al Representante Legal y el Contador o Revisor Fiscal, la misma puede no ser tomada en cuenta y se pueden originar sanciones en las revisiones que realizan.

OBSERVACIONES AL DILIGENCIAMIENTO DEL FORMULARIO

1. DATOS DE LA EMPRESA

En esta sección se deben colocar los datos actuales de la empresa (o los datos de la persona natural si no es una empresa). Con esta información, el Ministerio de TIC realiza la actualización de la información en la Base de Datos.

2. DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL

Es importante mantener actualizadas las aplicaciones del Ministerio con la información del Representante Legal.

3. DATOS DEL CONTADOR / REVISOR FISCAL

Es importante mantener actualizadas las aplicaciones del Ministerio con la información del Revisor Fiscal (para aquellas empresas que así lo tengan) o Contador. Si su empresa posee ambas figuras, se deben colocar los datos del profesional que normalmente realiza el firmado de la Autoliquidación.

4. DATOS DE SU EMPRESA CON EL MINISTERIO / FONDO TIC

En esta sección se deben ingresar los datos de las personas que posee el conocimiento de las obligaciones o solicitudes que se tienen con el Ministerio y Fondo de TIC. Estas casillas tienen como objetivo el mantener una comunicación directa y clara, entre el Ministerio de TIC y su empresa en el momento que se requiera.

Registre solamente personas diferentes al Representante Legal y al Contador o Revisor Fiscal, y no repita direcciones electrónicas.

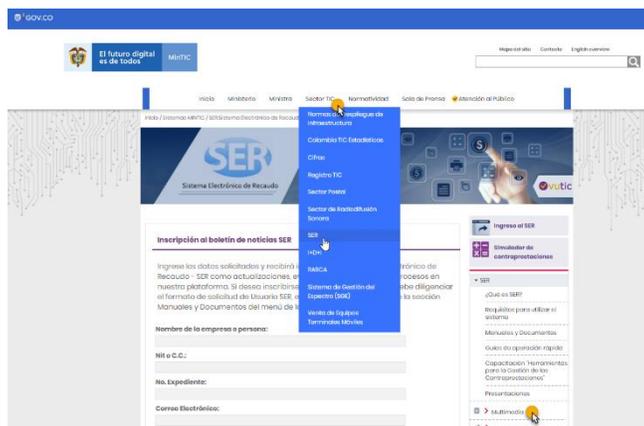
5. DATOS DEL ADMINISTRADOR OPERADOR DEL SER

En el SER se requieren varios tipos de usuarios, en esta sección se solicita la información de una persona natural de su empresa, que se encargue de crear nuevos usuarios (de su empresa), modificar algunos datos de los usuarios o inactivar los usuarios que se ya no laboran en su empresa o que ya no van a utilizar el SER. Es importante comprender que este usuario Administrador del Operador **NO** descarga FURs o realiza pagos, su función es únicamente de administración, también es importante aclarar que los usuarios Operador, Administrador Operador y Representante Legal pueden ser la misma persona agregando los diferentes roles.

Si por alguna razón, el usuario Administrador del Operador de su empresa no está disponible más, o no creo otro usuario administrador, y no es posible administrar más usuarios, para este caso si es necesario diligenciar nuevamente el formulario y anexar los documentos solicitados como anexos.

En el siguiente enlace, encontrará una selección de video tutoriales de los procesos que se pueden realizar en el SER.

1. Ingrese al portal web del Ministerio de TIC (www.mintic.gov.co).
2. Seleccione **Sector TIC** y luego **SER**.
3. Haga clic en la sección de **Multimedia** para ver los videos de los procesos.



RADICACIÓN DE DOCUMENTOS POR PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Los documentos de **Formulario de Solicitud de Usuario** en el SER con sus documentos anexos y otros tipos de solicitud, pueden ser radicados de forma electrónica utilizando el portal del Ministerio de TIC (www.mintic.gov.co), seleccionando la opción **Atención al Público** y el botón de *Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias* ([clic aquí](#)).

CONTACTENOS
Dirección: Edificio Murillo Toro Cra. 8a entre calles 12 y 13, Primer Piso, Bogotá D.C. - Colombia
Commutador: +57(1) 344 34 60
Fax: +57(1) 344 22 93
Correo Institucional: minticresponde@mintic.gov.co
Correo Notificaciones Judiciales: notificacionesjudicialesmintic@mintic.gov.co
Línea Gratuita: 01-800-0914014
Nuevo horario de atención: Lunes a Viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

TRÁMITES Y SERVICIOS
Registros
Espectro Radioeléctrico
Radiodifusión Sonora
Servicios Postales
RABCA: Radioaficionados y Banda Ciudadana
Verificación IMEI / Autorización Venta
Servicios en régimen de transición
Asuntos Financieros

ACCESO POR PÚBLICO
Ciudadano
Industria
Emprendedores
Sector Académico
Sector Gobierno
Transparencia y acceso a información pública
Agendamiento de reuniones del Sector TIC con áreas de Ministerio TIC

Todos los trámites y servicios en **vutic**

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)

En la opción seleccionada, se pueden observar dos botones de proceso, **Registrar** y **Buscar**. Cómo el proceso es radicar los documentos, seleccione el botón **Registrar**.

GOV.CO

El futuro digital es de todos MinTIC

Mapa del sitio Contacto English overview

Inicio Ministerio Ministra Sector TIC Normatividad Sala de Prensa Atención al Público

Inicio / Atención al público

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)

Apreciado Usuario:
Para nosotros es muy importante contar con usted. En procura de mejorar nuestros servicios y trámites que ofrecemos a nuestros grupos de interés, hemos rediseñado nuestra página Web, a través de la cual usted podrá registrar sus solicitudes, quejas, reclamos y/o sugerencias sobre temas de nuestra competencia y de igual forma, consultar información relacionada con nuestra gestión institucional y del sector.

[Registrar](#) [Buscar](#)

Con el fin de brindarle una mejor atención, ponemos a su disposición de los siguientes

Información para
Ciudadano
Industria
Emprendedores
Sector Académico
Sector Gobierno

Categorías VUTIC
Registros

En la nueva página se deben ingresar unos de su empresa o de la persona que radica la información. **Es preferible que se ingrese la información de la empresa y no la información privada de la persona que radica los documentos.**

GOV.CO

El futuro digital es de todos MinTIC

Mapa del sitio Contacto English overview

Inicio Ministerio Ministra Sector TIC Normatividad Sala de Prensa Atención al Público

Inicio / Atención al público

Registro PQR

Los campos marcados con * son obligatorios.

* Tipo de Identificación: --Seleccione un Tipo de Documento--

* Número de Identificación: Numero de Identificación

* Nombres y Apellidos: Nombres y Apellidos

* Email: Email, Ejemplo: email@correo.com

* Teléfono: Numero Telefonico

* Dirección: Dirección de Correspondencia

* País: 170

* Departamento: 11

* Ciudad: 11001

La respuesta a su solicitud se será enviada a través de la dirección de correspondencia o al correo electrónico, por lo tanto verifique que los datos se incluyeron correctamente.

* Tipo de Solicitud: [dropdown]

* Detalle: Escriba el detalle de su Petición, Queja o Reclamo. Puede ingresar hasta un máximo de 300 caracteres. Caracteres ingresados: 0, máximo 300 caracteres. [Seleccionar archivo] No se eligió archivo [Remover Archivo]

Adjunto: Adicionar Mas Archivos. Formatos válidos: Imagen (jpg, jpeg, gif, png), Texto (doc, docx, pdf), compresión de archivos (zip, rar)

He leído y estoy de acuerdo con los términos y condiciones de uso de datos, implementados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. [Ver términos y condiciones.](#)

Certifico que el correo electrónico ingresado en mis datos personales se encuentra vigente, de igual manera autorizo al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para el envío de la respuesta a mi solicitud por este medio.

6ZTiR

Favor digite el Texto de la Imagen.

[Enviar] [Limpiar]

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MINTIC-, garantiza la confidencialidad de los datos personales facilitados por los usuarios y su tratamiento de acuerdo con la legislación sobre protección de datos de carácter personal; siendo de uso exclusivo de la entidad y trasladados a terceros con autorización previa del usuario.

Mayor Información:
 PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y AL OPERADOR -PACO-
 Ministerio de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones
 Edificio Murillo Toro Cra. 8a entre calles 12 y 13
 Horario de atención al Ciudadano : Lunes a Viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
 Conmutador : 3443460

Información para:
 Ciudadano
 Industria
 Emprendedores
 Sector Académico
 Sector Gobierno

Categorías VUTIC:
 Registros
 Espectro Radioeléctrico
 Radiodifusión Sonora
 Servicios Postales
 RABCA: Radioaficionados y Banda Ciudadana
 Verificación IMEI / Autorización Venta Terminales Móviles
 Servicios en régimen de transición
 Asuntos Financieros

Convocatorias:
 MinTIC y Platzi abren cursos virtuales gratuitos para fortalecer habilidades TIC de los emprendedores colombianos
 Más convocatorias

Preguntas frecuentes

Glosario

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)

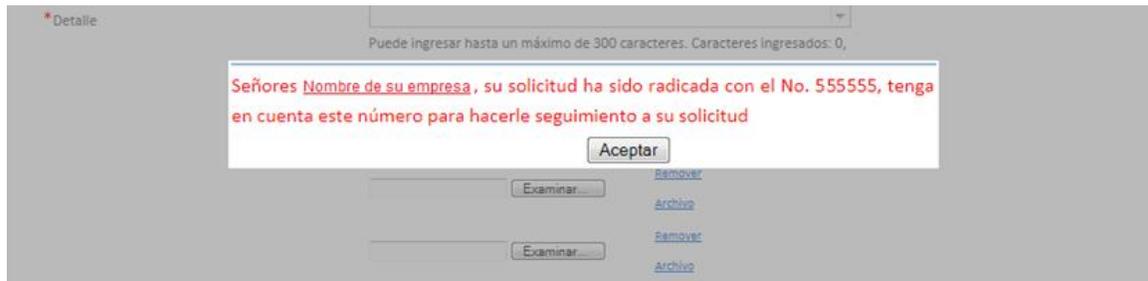
Ingrese toda la información requerida por el portal web; para el campo Tipo Solicitud, puede seleccionar el valor SOLICITUD, para el campo Detalle, debe mencionar que es la radicación de documentos del **Sistema Electrónico de Recaudo – SER y Coordinación de Cartera**.

Los documentos requeridos para solicitar la creación del usuario SER, deben ser digitalizados con una buena resolución (mínimo a 150 dpi) pero con el menor tamaño posible, tratando que el peso de cada documento no supere

los 1,000 Kb (1 mega). Es preferible que todos los documentos queden en un solo archivo, y ese archivo sea comprimido con las aplicaciones Win Zip o Win Rar.

Al finalizar el ingreso de los archivos, ejecute el botón [**Enviar**], y espere un momento, ya que el sistema esta almacenando su información y los archivos adjuntos. En algunas ocasiones, se puede demorar algunos minutos, dependiendo del tamaño de los archivos y su conexión a Internet.

Cuando el proceso de radicación termina, el portal web le entregara un número de radicado, el cual es importante guardar para realizar seguimientos a su proceso por el botón [**Buscar**] de la segunda imagen.



También le llegará un correo electrónico a la dirección que registró al momento de incluir los datos de contacto, confirmándole el número de radicado de sus documentos.





SOLICITUD DE CREACIÓN Y/O MODIFICACIÓN DE USUARIOS

Seleccione la fecha:

1 DATOS DE LA EMPRESA			
Número de Identificación:			
Nombre o Razón Social:			
Dirección de correspondencia:			
Dirección electrónica (E-mail) 1:			
Dirección electrónica (E-mail) 2:			
Departamento:		Municipio:	
Números de teléfono:			

2 DATOS DEL REPRESENTANTE LEGAL	
Número identificación:	
Nombre completo:	
Dirección electrónica (E-mail) 1:	
Dirección electrónica (E-mail) 2:	

3 DATOS DEL CONTADOR / REVISOR FISCAL	
Número identificación:	
Nombre completo:	
Dirección electrónica (E-mail):	
Tarjeta profesional:	

4 CONTACTOS DE SU EMPRESA CON EL MINISTERIO / FONDO TIC	
Nombre completo:	
Dirección electrónica (E-mail):	
Nombre completo:	
Dirección electrónica (E-mail):	
Nombre completo:	
Dirección electrónica (E-mail):	

5 DATOS DEL ADMINISTRADOR OPERADOR DEL SER	
Número identificación:	
Nombre completo:	
Dirección electrónica (E-mail):	

Señores Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el siguiente documento solicito la creación y/o modificación del usuario Administrador Operador del **Sistema Electrónico de Recaudo - SER**.

Firma Representante Legal

Firma Administrador Operador