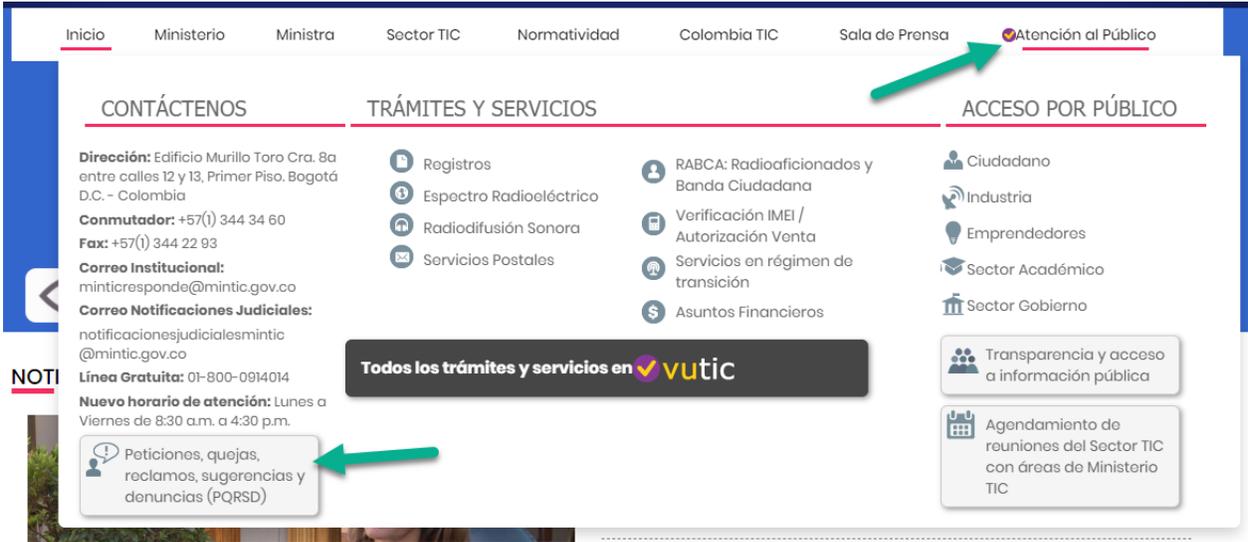


PROCEDIMIENTO PARA RADICAR DOCUMENTOS EN EL PORTAL WEB DEL MINISTERIO DE TIC

SERI Sistema Electrónico de Recaudo

Ver. 2.2 – Enero 2020

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](#)).



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**.





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

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 Telefónico

*Dirección: Dirección de Correspondencia

*País: 170

*Departamento: 11

*Ciudad: 11001

La respuesta a su solicitud le 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

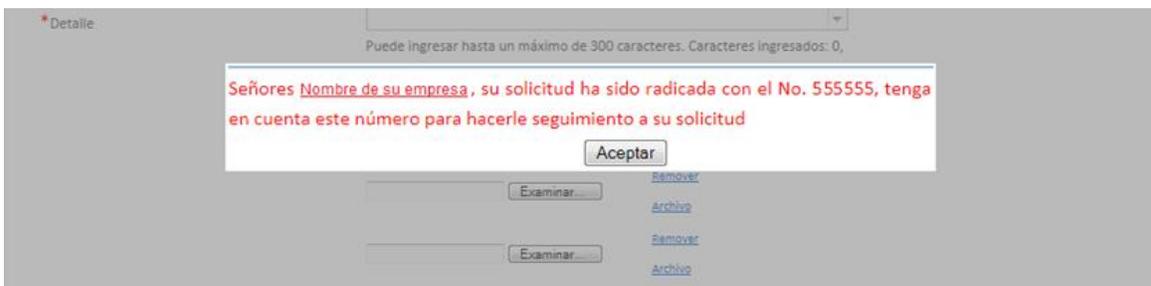
Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS)

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**.

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.

