



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

**TDR: 2.1.0.1**

Bogotá D.C.,

Señor(a)

**LUISA FERNANDA BERMUDEZ PEÑA**

Correo electrónico: luisaber51@hotmail.com

**Referencia:** Radicado MinTIC No. 221081771 del 11/10/2022

**Asunto:** Respuesta a su comunicado

Respetado(a) Señor(a),

Reciba un cordial saludo de la Dirección de Infraestructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).

En atención al comunicado de la referencia recibido en este Ministerio, de manera atenta le informamos lo siguiente:

Mediante el Proyecto NavegaTIC (antes llamado Última Milla Móvil), el MinTIC llevó servicios de Internet y telefonía móvil gratuitos a 340.821 estudiantes de colegios oficiales de los grados 9, 10 y 11, de universidades públicas y del SENA, además de mujeres emprendedoras beneficiarias de los programas o iniciativas del Viceministerio de Transformación Digital de esta Cartera, ubicados en los 32 departamentos del país. Este proyecto fue adjudicado el pasado 10 de mayo de 2021, mediante licitación pública FTIC-LP-012-2021, a los operadores **COLOMBIA MÓVIL S.A E.S.P.** y **COMUNICACIÓN CELULAR COMCEL** quienes fueron los encargados de prestar el servicio de conectividad a Internet y voz móvil, a través de la entrega de SIM CARD a los beneficiarios. Esta iniciativa tuvo como población objetivo aquella que cuenta con menos recursos o capacidad de pago para acceder a los servicios de Internet y voz móvil de calidad, específicamente los estudiantes y mujeres emprendedoras que han resultado ser los mayores afectados por la pandemia y que residen en estratos 1 y 2.

Particularmente, como resultado del proceso licitatorio surtido, la **Región B** (conformada por los departamentos de Amazonas; Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina; Atlántico; Bogotá; Bolívar; Boyacá; Caquetá; Cundinamarca; Huila; La Guajira; Magdalena; Norte de Santander; Putumayo; Santander; Sucre y Vaupés), fue adjudicada al contratista COMUNICACIÓN CELULAR S.A. – COMCEL S.A., quien en desarrollo del Contrato de Aporte No. 832 de 2021 efectuó la entrega de 131.175 SIM CARDS a igual número de beneficiarios, y su operación se garantizará hasta el 31 de diciembre de 2022.

Ahora bien, frente a su solicitud, es preciso indicar que, en cuanto al desarrollo de la etapa de operación de las SIM Card entregadas, se establece que estas deben tener un uso constante con el fin de impactar positivamente la vida de nuestros beneficiarios. De tal manera que, en aquellas SIM CARDS en las que se detecte **inactividad en el uso de voz y datos durante cinco (5) días continuos**, se procederá con el retiro del beneficio y se aplicará el proceso de sustitución, tal como se establece en el numeral 2.3. ETAPA DE OPERACIÓN, del anexo técnico del referido contrato de aporte, el cual menciona:



*“(…) Sustitución de SIM CARD*

***Se dará en el momento en que por cualquier motivo un usuario deje de utilizar el servicio contratado, ya sea por ausencia de tráfico de datos y voz (por razones diferentes a la utilización completa del servicio) hasta por 5 días continuos, en el evento en que el usuario no reponga la SIM CARD cuando ya ha sido objeto de remplazo por una única vez o por causa de una orden judicial. Dicha situación deberá ser identificada y advertida por el operador a la interventoría el día siguiente de los citados 5 días, lo anterior, para que esta verifique directamente con el usuario y determine si será objeto o no de sustitución. La interventoría contará con 3 días calendario para notificar al operador si el usuario continuará con el servicio, o si por el contrario es objeto de sustitución (…)*** (Negrilla fuera de texto).

Así las cosas, una vez es aprobada la sustitución por parte de la Interventoría, se produce la desactivación de la SIM CARD asociada al beneficio y por consiguiente la pérdida del servicio. Teniendo en cuenta lo anterior, le informamos que se ha dado traslado de su comunicación al contratista y a la Interventoría del proyecto, para que se realicen las verificaciones pertinentes frente a su situación particular, e indiquen si habrá lugar a la sustitución del beneficiario. De tratarse de un caso aislado a lo expuesto, el servicio de la SIM CARD, será restablecido por el operador.

el operador estará comunicándose con usted, al número de contacto y correo electrónico proporcionados de su parte en la etapa de entrega de la SIMCARD para confirmarle la respuesta a su solicitud, por lo que solicitamos estar atento a su medio de contacto. En caso de requerirlo, puede también comunicarse con la línea de atención **\*812** habilitada por el operador COMCEL S.A. para el proyecto NavegaTIC

Sin otro particular, esta dirección quedará atenta a cualquier aclaración que al respecto estime conveniente.

Cordialmente,

**Dirección de Infraestructura**  
**Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**  
Tel. + (571) 344 34 60  
Edificio Murillo Toro - Cra. 8a entre calles 12 y 13  
Código postal: 111711 - Bogotá D.C. – Colombia  
Correo: [minticresponde@mintic.gov.co](mailto:minticresponde@mintic.gov.co)  
[www.mintic.gov.co](http://www.mintic.gov.co)