



Bogotá, D.C. TRD 3201

Señor(a)

**Juan Antonio Villa Vergara**

[vergaraabogadovillajuan@gmail.com](mailto:vergaraabogadovillajuan@gmail.com)

Referencia: Respuesta a su comunicación radicada en MinTIC con el número 251038225 del 2025-04-04.

Cordial saludo Sr(a) Villa:

Acusamos recibo de su comunicación de la referencia radicada en la entidad con el número 251038225 del 2025-04-04, a través de la cual solicita: *"Buenas tardes, mi nombre es Juan Antonio Villa Vergara, identificado con c.c. 1102878722, solicito de forma respetuosa cambiar mi contraseña, ya que los correos que aparecen registrados y el número de celular, ya no lo uso, por ende, no he podido recuperar mi usuario y necesito descargar con urgencia un certificado REDAM, por favor quedo atento."*

De conformidad con la Ley 1755 de 30 de junio de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el título II del libro primero de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y las funciones de la Dirección de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones consagradas en el artículo 26 del Decreto 1064 de 2020, me permito dar respuesta a su petición en el siguiente sentido.

Sobre el particular, nos permitimos informarle que, para dar trámite a su solicitud sobre **Autenticación Digital** es necesario confirmar su identidad adjuntando una copia o fotografía legible (por ambos lados) de su cédula de ciudadanía y una captura de imagen, donde se evidencia la URL y el error presentado en el autenticador digital.

En relación con la inmediatez de la solicitud, se le otorga el plazo de un (1) día hábil para que envíe

1. Adjunte una copia o fotografía legible de su documento de identidad.
2. Incluya el correo electrónico con el que se registró.
3. Proporcione un pantallazo donde se evidencie la URL, la hora y la fecha del error presentado.

Envíe esta información al correo electrónico: [sopORTECCC@mintic.gov.co](mailto:sopORTECCC@mintic.gov.co)

Posteriormente, se iniciará el protocolo de eliminación de datos, permitiéndole registrarse nuevamente con los datos actuales en el autenticador digital para que pueda acceder a su Carpeta Ciudadana Digital y descargar el certificado.



Lo invitamos a visitar la página web del [REDAM](#). Allí podrá encontrar información detallada sobre cómo acceder a la Carpeta Ciudadana Digital, descargar el certificado REDAM, y validar la autenticidad de los certificados y comunicaciones de inscripción de deudores alimentarios morosos.

Cordial saludo,

*[Firmado Electrónicamente]*

**GLADYS RUBIELA RODRIGUEZ MARTINEZ**  
Coordinadora GIT de Servicios Ciudadanos Digitales  
Dirección de Gobierno Digital

Anexo: n/a  
Cc: n/a

Elaboró: Jesús Bustos - Centro de Contacto al Ciudadano Gobierno Digital.  
Revisó: Mateo A. Henao Manzur – GIT Ciudadanos Digitales.

**Datos de contacto:**

Correo electrónico: [soproteccc@mintic.gov.co](mailto:soproteccc@mintic.gov.co)  
Línea gratuita nacional 01 8000 95 2525

# REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

252063612

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones  
gestionado por: [azsign.com.co](https://azsign.com.co)

Id Acuerdo: 20250428-161232-ba1a07-70018519

Creación: 2025-04-28 16:12:32

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-04-28 17:57:07



Escanee el código  
para verificación

**Firma: Coordinadora GIT de Servicios Ciudadanos Digitales**

Gladys Rubiela Rodríguez Martínez

52436574

[grodriguez@mintic.gov.co](mailto:grodriguez@mintic.gov.co)

Profesional Especializado Grado 24

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

# REPORTE DE TRAZABILIDAD

252063612

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones  
gestionado por: [azsign.com.co](https://azsign.com.co)

Id Acuerdo: 20250428-161232-ba1a07-70018519

Creación: 2025-04-28 16:12:32

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-04-28 17:57:07



Escanee el código  
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Gladys Rubiela Rodríguez Martínez grodriguez@mintic.gov.co Profesional Especializado Grado 24 Ministerio de Tecnologías de la Información y las	Aprobado	Env.: 2025-04-28 16:12:41 Lec.: 2025-04-28 17:57:01 Res.: 2025-04-28 17:57:07 IP Res.: 179.19.57.194