

Respuesta de PQRS



Información de la Solicitud

Nombres: LUCAS GIOVANNI HUERTAS RODRIGUEZ	
Tipo de solicitud: CD - DERECHO DE PETICIÓN	
Identificación: CC 79897949	
Radicado: 251147093	Fecha y Hora: 2025-11-24 11:37:53
Medio de Respuesta Correo Electrónico	ierdsanantonio2023@gmail.com

Información de la Respuesta

Responsable: CRISTINA ROSARIO MANJARRES MARTINEZ	Dependencia: 2.1.0.1. DI GIT de Relaciones Institucionales
Radicado: 252215672	Fecha y Hora: 2025-12-19 16:54:29
Tipo de Actuación: Respuesta entidad	Anexos: 1

Respuesta:

TRD: 2.1.0.1.

Bogotá D.C.,

Señor
LUCAS GIOVANNI HUERTAS RODRÍGUEZ
Rector
I.E.R. DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO
Correo electrónico: ierdsanantonio2023@gmail.com ; ierdsanantonio2013@gmail.com
Anapoima - Cundinamarca

Referencia: Radicados MinTIC Nos. 251147093 del 24/11/2025 y 251148926 del 27/11/2025
Asunto: Respuesta a su comunicado. Oficio de Traslado del Ministerio de Educación Nacional No. 2025-EE-351319

Respetado señor Huertas,

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

Acusamos recibo de su comunicado del asunto, recibido en nuestra entidad y en trasladado por el Ministerio de Educación Nacional bajo radicado 2025-EE-351319, mediante el cual solicita:

Respuesta de PQRSD



"(...) Según las indicaciones de los docentes asignados a la sala de sistemas de la institución donde reciben clase los estudiantes de la primaria y del bachillerato evidencian que la conectividad no funciona adecuadamente siendo casi nula en la mayor parte del tiempo lo cual dificulta a los estudiantes el avance en su proceso educativo mediado por el uso de las tecnologías de la información, generando un traumatismo contante en el aula de clase (...) [sic]".

DE manera atenta se adjunta respuesta a su comunicado



TRD: 2.1.0.1.

Bogotá D.C.,

Señor

LUCAS GIOVANNI HUERTAS RODRÍGUEZ

Rector

I.E.R. DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO

Correo electrónico: ierdsanantonio2023@gmail.com ; ierdsanantonio2013@gmail.com

Anapoima - Cundinamarca

Referencia: Radicados MinTIC Nos. 251147093 del 24/11/2025 y 251148926 del 27/11/2025
Asunto: Respuesta a su comunicado. Oficio de Traslado del Ministerio de Educación Nacional No. 2025-EE-351319

Respetado señor Huertas,

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

Acusamos recibo de su comunicado del asunto, recibido en nuestra entidad y en trasladado por el Ministerio de Educación Nacional bajo radicado 2025-EE-351319, mediante el cual solicita:

“(…) Según las indicaciones de los docentes asignados a la sala de sistemas de la institución donde reciben clase los estudiantes de la primaria y del bachillerato evidencian que la conectividad no funciona adecuadamente siendo casi nula en la mayor parte del tiempo lo cual dificulta a los estudiantes el avance en su proceso educativo mediado por el uso de las tecnologías de la información, generando un traumatismo contante en el aula de clase (...) [sic]”.

En atención a lo solicitado, le informamos que, desde la Dirección de Infraestructura del MinTIC, se desarrollan proyectos para promover prioritariamente el acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para la población en situación de pobreza y vulnerabilidad, en zonas rurales y apartadas del país **mediante proyectos de acceso y servicio universal a las TIC**.

Así, en línea con la priorización realizada para el municipio de **Anapoima (Cundinamarca)**, actualmente, se encuentra en ejecución el proyecto **Centros Digitales**, el cual, tiene como propósito promover la inclusión digital en zonas rurales y apartadas del país, mediante la oferta de acceso público a Internet en los 32 departamentos del país. Estos puntos de conectividad prestan el servicio de forma gratuita hasta 24 horas al día¹, los 7 días de la semana.

¹ Los Centros Digitales con alimentación fotovoltaica prestarán su servicio 12 horas al día. De 7:00 a.m. a 7:00 p.m.



Los Centros Digitales implementados por el MinTIC, contemplan dos puntos de acceso WiFi a Internet, uno se ubica en la parte interior (*indoor*), en la sala de cómputo de la institución pública y otro se ubica en la parte exterior (*outdoor*), con un área de cobertura de hasta 7.800 m², para provecho de los habitantes y transeúntes del centro poblado, quienes pueden acceder al servicio de Internet de manera gratuita desde sus propios dispositivos móviles, tabletas o computadores portátiles.

Para la estructuración del proyecto, el país fue dividido geográficamente en Región A y Región B. Como resultado de la adjudicación de la Licitación Pública FTIC-LP-038-2020, fue seleccionado el operador **UNIÓN TEMPORAL ETB NET COLOMBIA CONECTADA**, como ejecutor de la Región B del proyecto, quien en el marco del Contrato de Aporte No. 749 de 2022, deberá garantizar la instalación y puesta en operación de **6.589** Centros Digitales en 15 departamentos del país, entre ellos, el departamento de **Cundinamarca**.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, le informamos que la supervisión del Proyecto Centros Digitales dio traslado de su comunicado al Contratista UNIÓN TEMPORAL ETB NET COLOMBIA CONECTADA y a la Interventoría Consorcio Interventoría Centros Digitales 01-23. Así las cosas, mediante comunicado con consecutivo **CD-ETBNET-INTV-6669-25** del 12 de diciembre de 2025, el contratista UNIÓN TEMPORAL ETB NET COLOMBIA CONECTADA indicó lo siguiente:

"(...) • Es relevante indicar que la institución mencionada anteriormente, pertenece al grupo 1B, la cual se encuentra instalada e ingresó en operación el pasado 1 de junio 2023.

• En relación con lo mencionado por el peticionario, la UT relaciona a continuación, las características técnicas del servicio y, adicionalmente, se presentan los indicadores de uso correspondientes a los últimos tres (3) meses para el Centro Digital objeto de la petición, junto con las acciones correspondientes frente al funcionamiento del servicio.

I. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO

1.1. Zonas WIFI (Indoor/Outdoor)

Cada Centro Digital cuenta con dos zonas de acceso (Indoor y Outdoor) donde el ancho de banda asignado está distribuido el 60% para la Institución Educativa (Zona Indoor) y el 40% restante para beneficio de la comunidad aledaña (Zona Outdoor) con una cobertura de 7.800 mts² 24 horas al día.

1.2. Ancho de Banda

De acuerdo con lo previsto en el Otro sí No. 2 en el numeral 2.3.2 VELOCIDAD EFECTIVA MÍNIMA DE TRANSMISIÓN DE DATOS, la UT se obliga a prestar la velocidad efectiva mínima de Transmisión de datos Download/Upload mejorada o adicional que estableció en su propuesta, calculo que se realizara de acuerdo con lo establecido en el numeral 2.3.4.4.2 VELOCIDAD EFECTIVA MINIMA DE TRANSMISIÓN DE DATOS. Conforme lo anterior, es importante indicar que bajo lo previsto en el Otrosí No. 2, del Contrato de Aporte 749 de 2022, se iniciará la estrategia de aumento de velocidad para la sede educativa Escuela Rural San Antonio DANE 225035000072 de la siguiente manera:

• Actualmente la sede cuenta con un ancho de banda asignado de 22,58 Mbps/ 5,64 Mbps
• Es preciso indicar que, a partir de junio del 2026 esta, tendrá un ajuste en el ancho de banda entre 26,40 Mbps hasta 41,90 Mbps. Aclarando que, para algunos Centros Digitales de acuerdo con la capacidad técnica podrían ir reflejando el aumento respectivo antes de dicha fecha.



- Se continua con la distribución del ancho de banda asignado distribuido el 60% para la Institución Educativa (Zona Indoor) y el 40% restante para beneficio de la comunidad aledaña (Zona Outdoor) con una cobertura de 7.800 mts², 24 horas al día.

1.3. Mac'S Registradas

Se puede evidenciar que la sede educativa Escuela Rural San Antonio DANE 225035000072, **cuenta con cincuenta y tres (53) MAC registradas.**

1.4. Mantenimiento Preventivo

Dentro de las obligaciones que se tienen bajo el Contrato de Aporte 749 de 2022, es la ejecución de un (1) mantenimiento preventivo una vez al año, para lo cual, en relación con el Centro Digital objeto de este comunicado, los preventivos 1 y 2 se encuentran aprobados.

II. INDICADORES DE USO DEL SERVICIO

2.1. Uso del servicio

❖ SEDE ESCUELA RURAL SAN ANTONIO DANE 225035000072. Tráfico Cursado GB

A continuación, se presenta la gráfica de tráfico cursado de septiembre, octubre y noviembre de 2025, donde se puede visualizar el uso del servicio zona Indoor y Outdoor.



Registro de Conexiones

En la siguiente gráfica se evidencia que, en los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2025, se obtuvo un promedio de 5.717 conexiones.



Ilustración 3 Registro de Conexiones

Experiencia del Usuario

En la siguiente gráfica en los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2025, cada usuario ha calificado el servicio, donde el 80% de usuarios que han usado el servicio lo han catalogado entre bueno y excelente, con un promedio de satisfacción de 4,0/5.0. (...)

Páginas más visitadas Noviembre

A continuación, se presentan las páginas más visitadas de **la sede educativa donde se ha evidenciado que Facebook y Tik Tok cuentan con mayor recurrencia en los meses de septiembre, octubre y noviembre de 2025. (...)**

Se evidencia que el Centro Digital está en correcto funcionamiento, con sus tres (3) APs Online y velocidad asignada acorde.

III. GESTIÓN TICKET

La UT se permite indicar que actualmente no se cuenta con Ticket Abiertos que estén asociados a la afectación del servicio en relación con el Centro Digital objeto del presente comunicado, no obstante, en aras de garantizar su funcionamiento, se realizó la creación del ticket 35D258-830DDD.

TICKET CERRADO:

Se genera comunicación con rector Lucas Giovanni Huertas al numero 3204621712 donde nos informa que presentan la siguiente novedad "cuando se conecta a las redes MINTIC y MINTIC CONECTA aparece el mensaje sin internet o presenta intermitencia " sin embargo nos informa que ya se encuentran en vacaciones, se verifica por medio de las herramientas de monitoreo que las Aps se encuentran online. Sin embargo, se realiza un reinicio al modem, De acuerdo al escalamiento realizado se realiza test de velocidad desde interfaz Mikrotik en la red interna la cual arroja valores UPLOAD 30.21 Mbps DOWNLOAD 10.12 Mbps. Además, se ejecuta test de velocidad desde NetAdvisor con valores UPLOAD 9.89 Mbps DOWNLOAD 43.23 Mbps, valores óptimos de acuerdo al plan de navegación asignado a la institución. Se valida niveles de Es/No de enlace ascendente dispon: 254.5 Y Es/No de enlace descendente: 106 Con resultados correctos. Se realiza Ping de 300 paquetes hacia Google con una perdida no superior al 0%, al revisar el estado del clima actualmente se encuentra con 46% de nubosidad

Por esta razón se envía correo informando las especificaciones técnicas relacionadas con el funcionamiento del centro digital, tecnología instalada y distribución de ancho de banda como también las diferentes variables que se pueden presentar en la tecnología satelital y generar una percepción de baja velocidad para el usuario.



En concordancia a lo anterior, se da cierre al ticket 35D258-830DDD evidenciando el correcto funcionamiento del Centro Digital.

Finalmente, es importante indicar que los únicos canales autorizados para el reporte de fallas son a través de la línea 018000910911 o a través del correo electrónico ccc@mintic.gov.co, con el fin de generar la apertura del ticket y gestionar la solicitud oportunamente. (...) [sic].

(negrilla y subraya fuera de texto original)

De igual forma, mediante comunicado con consecutivo **CD-INTV-ETBNET-PQRSD-2025-11190** del 16 de diciembre de 2025, la Interventoría indicó lo siguiente:

*“(...) Por parte de la Interventoría se realiza de manera complementaria la validación de los ID 32756 a través de las plataformas provistas por el Operador, evidenciando que, en el momento de la validación los Centros Digitales se encontraban en el siguiente estado: **ID 32756: en funcionamiento y cumplimiento de los parámetros de velocidad establecidos.** (...)”*

En relación con la respuesta brindada por el Operador, se identifica la situación planteada por el peticionario y las gestiones realizadas por el Operador, así mismo se indica que la misma presenta concordancia con lo identificado por la Interventoría y lo establecido en el contrato de aporte 749 de 2022. (...) [sic].”

(negrilla y subraya fuera de texto original)

Sin otro particular, en espera de haber atendido su solicitud, esta Dirección queda atenta a cualquier aclaración.

Cordialmente,

(FIRMADO DIGITALMENTE)

CRISTINA R. MANJARRÉS MARTÍNEZ

Coordinadora GIT de Relaciones Institucionales de la Dirección de Infraestructura
Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Revisó: Sandro Salas - Contratista de la Dirección de Infraestructura

Elaboró: Gina León - Contratista de la Dirección de Infraestructura

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Respuesta a la Solicitud PQRSD - CD - DERECHO DE
PETICIÓN No Rad. 251147093 No Rad. Resp. 252215672

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo: 20251219-165442-922198-60874613

Creación: 2025-12-19 16:54:42

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-12-19 19:10:00

Firma: Firmante

CRISTINA R. MANJARRÉS MARTÍNEZ

52717180

cmanjarres@mintic.gov.co

COORDINADORA GIT DE RELACIONES INSTITUCIONALES
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA - MINTIC

Revisión: REviso

Sandro Salas Muñoz

98378727

ssalas@mintic.gov.co

Contratista

Mintic

Elaboración: Elabora

Gina Marcela León Barrera

1018496394

gleon@mintic.gov.co

Contratista

MINTIC

REPORTE DE TRAZABILIDAD

Respuesta a la Solicitud PQRSD - CD - DERECHO DE
PETICIÓN No Rad. 251147093 No Rad. Resp. 252215672

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo: 20251219-165442-922198-60874613

Creación: 2025-12-19 16:54:42

Estado: Finalizado

Finalización: 2025-12-19 19:10:00

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	Gina Marcela Leon Barrera gleon@mintic.gov.co Contratista MINTIC	Aprobado	Env.: 2025-12-19 16:54:47 Lec.: 2025-12-19 17:03:13 Res.: 2025-12-19 17:03:19 IP Res.: 191.156.63.5 Canal: Email
Revisión	Sandro Salas Muñoz ssalas@mintic.gov.co Contratista Mintic	Aprobado	Env.: 2025-12-19 17:03:19 Lec.: 2025-12-19 17:05:28 Res.: 2025-12-19 17:05:33 IP Res.: 186.102.4.242 Canal: Email
Firma	CRISTINA R. MANJARRÉS MARTÍNEZ cmanjarres@mintic.gov.co COORDINADORA GIT DE RELACIONES INSTITUCIONALES DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA - MINTIC	Aprobado	Env.: 2025-12-19 17:05:33 Lec.: 2025-12-19 19:09:56 Res.: 2025-12-19 19:10:00 IP Res.: 191.156.155.69 Canal: Email