

Radicación relacionada: 1-2026-016109

GDRCC

Bogotá D.C., 14 de mayo de 2026

Señores
MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES
minticresponde@mintic.gov.co

Asunto : Fallas en plataforma digital - Traslado externo

Reciba un cordial saludo de parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Atentamente le informo que se recibió la queja asunto del presente y por considerar que su objeto es ajeno a las funciones de esta entidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, modificado por la Ley 1755 de 2015, doy traslado de esta, para que, en el ámbito de sus funciones y competencias, se proceda a dar respuesta al interesado.

El requerimiento de la solicitud fue radicado como anónimo con numero 1-2026-016109.

Datos de la PQR

*"Información del ciudadano:
Descripción de los hechos: QUEJA Y SUGERENCIA ANÓNIMA (PQRS) Alcaldía Municipal de Ibagué Fecha: 13 de mayo de 2026 DIRIGIDO A: Secretaría de Planeación Municipal / Secretaría de las TIC — Alcaldía de Ibagué TIPO DE SOLICITUD: [X] Queja [X] Sugerencia ASUNTO: Fallas en la plataforma digital de trámites y servicios en línea de la Alcaldía de Ibagué. DESCRIPCIÓN: Un ciudadano(a) de Ibagué intentó realizar el trámite del Certificado de Riesgo (zona de no riesgo) a través del portal oficial www.ibague.gov.co y la ventanilla única virtual, sin lograrlo, debido a fallas técnicas persistentes en la plataforma. Esto obligó a buscar la información por otros medios, generando pérdida de tiempo innecesaria. Vivimos en la era de la tecnología. Los portales y herramientas digitales de la Alcaldía deberían ser una solución real para todos los ibaguereños, no una fuente de obstáculos. Si se promueve la digitalización de los trámites, es responsabilidad de la administración garantizar que esos medios funcionen correctamente. Estas fallas afectan especialmente a personas que no pueden desplazarse fácilmente a las oficinas y que confían en los canales virtuales como única alternativa. SE SOLICITA: 1. Revisar y corregir urgentemente las fallas del portal de trámites en línea. 2. Habilitar canales alternos (correo electrónico o línea telefónica) cuando el sistema digital falle. 3. Implementar un plan de mantenimiento preventivo permanente de todas las plataformas digitales. 4. Publicar en el portal un aviso cuando un servicio esté temporalmente fuera de línea, indicando cuándo estará disponible nuevamente. Esta queja se presenta de manera anónima, en ejercicio del derecho ciudadano de contribuir a la mejora de los servicios públicos de Ibagué. — Un ciudadano(a) de Ibagué — Buzón PQRS — Alcaldía Municipal de Ibagué | Carrera 3 con Calle 10, Centro".*

"De conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la Ley 962 de 2005, la firma mecánica que aparece a continuación, tiene plena validez para todos los efectos legales y no necesita autenticación, ni sello.
Adicionalmente este documento ha sido firmado digitalmente de conformidad con la ley 527 de 1999 y la resolución 2817 de 2012."

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo


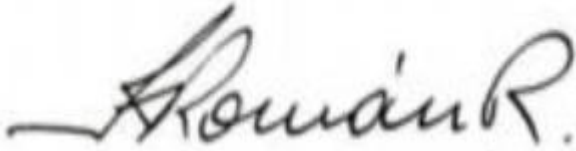
Dirección: Calle 28 No. 13 A – 15 Bogotá D.C, Código postal: 110311

Conmutador: (+57) 601 6067676

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 95 8283

GD-FM-009.V21

Cordialmente,

TATIANA MIREYA ROMAN ROBAYO
COORDINADOR GRUPO DE RELACIÓN AL CIUDADANO
GRUPO RELACION AL CIUDADANO

CopiaExt:

Folios: 2

Anexos:

Nombre anexos:

Elaboró: CATERIN GOMEZ SANCHEZ

Aprobó: TATIANA MIREYA ROMAN ROBAYO



wkS zUXK tT3q iEZH Aikb G9B+ KAs=

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

Dirección: Calle 28 No. 13 A – 15 Bogotá D.C, Código postal: 110311

Conmutador: (+57) 601 6067676

Línea Gratuita: (+57) 01 8000 95 8283

GD-FM-009.V21