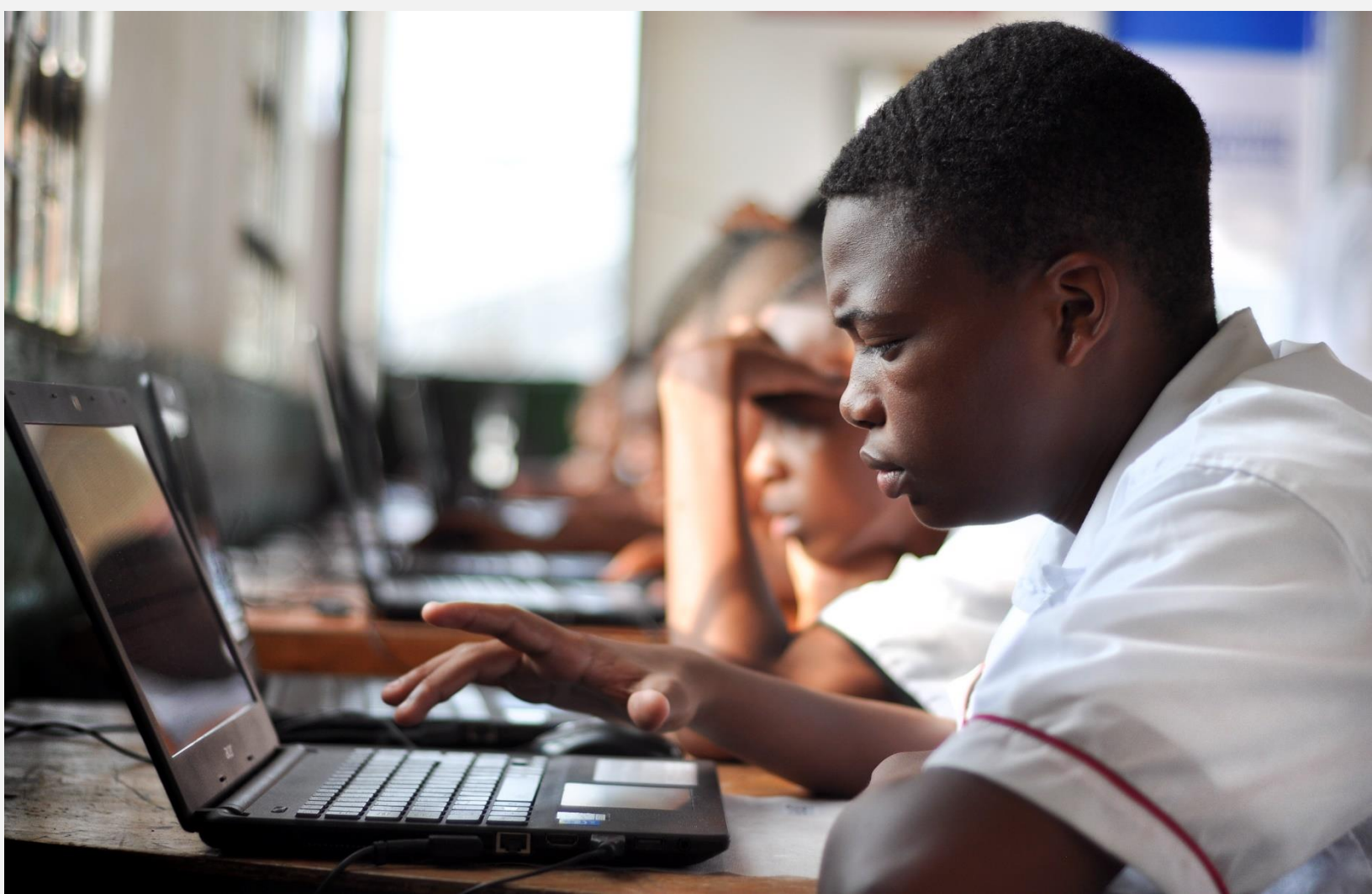


CARTILLA DE PROCEDIMIENTOS



ESTRATEGIA DE CONECTIVIDAD ESCOLAR



MINISTERIO DE EDUCACIÓN
NACIONAL



Versión	Observaciones
Versión 1.0 19/01/2023	Documento inicial dirigido a las Secretarías de Educación de las Entidades Territoriales Certificadas.

TABLA DE CONTENIDO

CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	3
ALCANCE.....	4
OBJETIVO.....	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
PROCEDIMIENTO.....	4
1. APROPIE LOS RECURSOS ASIGNADOS SGP.....	5
2. DETERMINE LAS SEDES EDUCATIVAS A BENEFICIAR	5
3. REALICE LOS ESTUDIOS TÉCNICOS Y ECONÓMICOS DE SU PROYECTO	6
4. PRESENTE EL PROYECTO PARA EVALUACIÓN	6
5. OBTENGA EL CONCEPTO DE VIABILIDAD DEL PROYECTO	8
6. REALICE LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS	8
7. REPORTE OPORTUNAMENTE AL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL.....	9
8. REALICE SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS .	10
ESTRUCTURACION DE LA PROPUESTA DE CONECTIVIDAD	10
1. DETERMINE LA MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	10
2. DETERMINE EL SERVICIO A CONTRATAR	11
3. ESTABLEZCA LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES.....	11
4. DETERMINE LOS COSTOS DEL SERVICIO	11
COLOMBIA COMPRA EFICIENTE -CCE	12
GUÍA PARA RADICAR LA PROPUESTA	13



ALCANCE

De acuerdo con el decreto 028 de 2008, el Ministerio de Educación Nacional debe promover el monitoreo, seguimiento y control integral en la eficiencia, manejo y utilización de los recursos del Sistema General de Participaciones. Para esto, realiza asistencia técnica a las 96 Secretarías de Educación de las Entidades Territoriales Certificadas con la finalidad de que adelanten las gestiones administrativas y establezcan las obligaciones, condiciones y características técnicas mínimas requeridas en la contratación del servicio de conectividad en los establecimientos educativos oficiales y así avanzar en la transformación digital del país.

OBJETIVO

Brindar asistencia técnica a las Secretarías de Educación Certificadas para la formulación y presentación de sus proyectos de Conectividad Escolar en pro de la ejecución eficiente de los recursos asignados por el Sistema General de Participaciones, contribuyendo con el logro de las metas y objetivos del Ministerio de Educación Nacional llegando al mayor número de estudiantes posible y beneficiando la mayor cantidad de sedes educativas del país.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Durante el acompañamiento a las Entidades Territoriales Certificadas en la estructuración y gestión de los proyectos de conectividad escolar se busca el cumplimiento de los siguientes objetivos específicos:

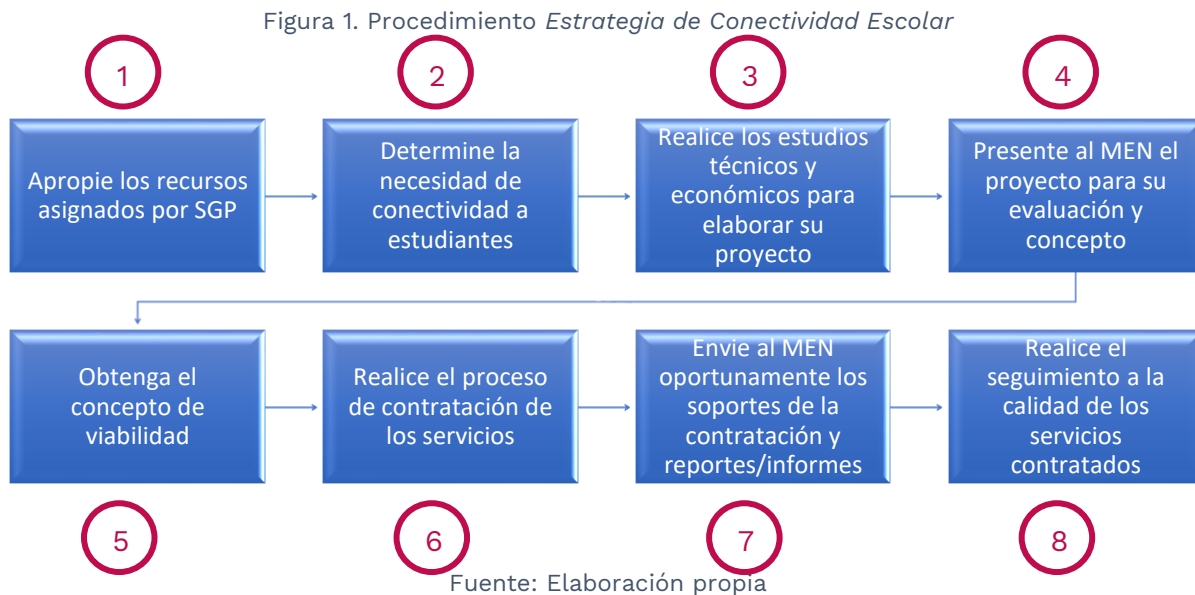
- Definir una metodología con la cual las Secretarías de Educación conozcan cuales son los pasos que deben seguir para la adquisición de los servicios de conectividad escolar.
- Definir claramente las metas estratégicas de conectividad que tiene el Ministerio de Educación Nacional para cada vigencia.
- Lograr que los recursos asignados mediante el SGP sean utilizados de forma eficiente y que la contratación de los servicios de internet se haga de manera oportuna en beneficio de los estudiantes de las sedes educativas beneficiadas.
- Orientar a las Entidades Territoriales acerca de las características y condiciones técnicas de los servicios de conectividad a contratar.
- Acompañar la adquisición de servicios de conectividad en las sedes educativas oficiales, en el marco de la Estrategia de Conectividad Escolar.

PROCEDIMIENTO

La Estrategia de Conectividad Escolar ha establecido el siguiente procedimiento para que las Entidades Territoriales elaboren y presenten ante el Ministerio de Educación Nacional sus proyectos de conectividad previo a la celebración de contratos que tienen por objeto los servicios de conectividad escolar.



El concepto de viabilidad del proyecto por parte de la Estrategia de Conectividad Escolar permite contar con recomendaciones que ayudaran a garantizar la calidad de las condiciones técnicas a contratar y una revisión previa de los costos ofertados por los operadores de su región para que sean ajustados a la oferta del catálogo de Colombia Compra Eficiente.



1. APROPIE LOS RECURSOS ASIGNADOS SGP

La Secretaría de Educación será la responsable de realizar las gestiones necesarias para que los recursos que fueron asignados mediante el documento de distribución SGP - Conectividad sean utilizados lo más pronto posible. Para los casos de algunas Entidades Territoriales Certificadas se requiere la aprobación e incorporación de estos recursos por parte de los Consejos Municipales o Asambleas Departamentales.

Estos recursos generalmente se envían a las Secretarías de Educación por medio del PAC durante la vigencia. De esta manera deberán realizar las gestiones para solicitar el CDP de los recursos del SGP a contratar.

En todo caso, podrán complementar con otras fuentes de financiación el proyecto.

2. DETERMINE LAS SEDES EDUCATIVAS A BENEFICIAR

La Secretaría de Educación Certificada con el apoyo del Ministerio de Educación Nacional, debe priorizar el servicio de conectividad escolar para cubrir oportuna y eficientemente las sedes educativas que cumplan las características que se contemplan a continuación:



- Sedes para el logro de la **meta sectorial** referente al porcentaje de matrícula conectada (conexión a internet de las sedes con mayor número de matrícula) con el fin de cumplir el indicador de matrícula conectada.
- No se podrán seleccionar Sedes Educativas que ya estén siendo beneficiadas con otro proyecto de conectividad como los realizados por el MinTIC, fondo de Regalías y/o recursos propios.

3. REALICE LOS ESTUDIOS TÉCNICOS Y ECONÓMICOS DE SU PROYECTO

La Secretaría de Educación es la responsable de realizar los estudios técnicos y económicos para elaborar su proyecto. En el portal web de la Estrategia de Conectividad Escolar, encontrará el documento de **Lineamiento Técnico** de la vigencia, el cual contiene las condiciones mínimas requeridas para que los Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones -PRST garanticen una adecuada prestación del servicio de conectividad escolar en las sedes educativa.

Dicho documento es la guía que les ayudará a realizar el estudio técnico y de costos por medio de la solicitud de cotizaciones y ofertas de los servicios de conectividad requeridos a los operadores disponibles en su zona, en los que debe ir incluido como mínimo, ancho de banda, tecnología a implementar, servicio de mesa de ayuda, acuerdos de nivel de servicio, tiempo de servicio y tiempo de instalación.

La oferta del operador debe contener el costo detallado de los servicios a brindar, los cuales han de estar acorde a lo definido en las simulaciones de Colombia Compra Eficiente. Este será uno de los aspectos para tener en cuenta al momento de evaluar la propuesta por parte del Ministerio de Educación Nacional.

4. PRESENTE EL PROYECTO PARA EVALUACIÓN

La Secretaria de Educación será la responsable de presentar la propuesta de conectividad escolar **antes** de celebrar la contratación del servicio de conectividad de las sedes educativas para la vigencia.

La presentación del proyecto consiste en remitir a la Estrategia de Conectividad Escolar el borrador de la documentación que contiene las condiciones técnicas, económicas, y los formatos establecidos por el Ministerio, donde se pueda determinar que se garantiza el cumplimiento de los requisitos técnicos mínimos solicitados y que los precios ofertados por el operador no exceden los definidos en el acuerdo marco de precios de Colombia Compra Eficiente.

El Ministerio de Educación Nacional emitirá observaciones, recomendaciones y consideraciones que prevengan situaciones de riesgo para la ejecución de los recursos y la normal ejecución de los contratos.

Los formatos requeridos para presentar el proyecto de conectividad ante el Ministerio de Educación Nacional pueden ser descargados en el portal web www.mineducacion.gov.co/conexiontotal de la Estrategia de Conectividad Escolar, en

la sección Formatos del “centro de documentación” con el fin de ser diligenciados y radicados en el MEN para su revisión.

La presentación debe incluir toda la documentación requerida dependiendo de la modalidad de contratación seleccionada por la Entidad Territorial de conformidad por lo establecido en el denominado Estatuto General de Contratación el cual está conformado por la Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, Decreto 1510 de 2013 y las demás normas que sean aplicables a la contratación estatal. En la documentación allegada se debe incluir aspectos del proyecto, tales como:

- Uso de los recursos asignados.
- Modalidad de contratación.
- Costos del proyecto.
- Operador seleccionado (cuando aplique).
- Servicios y obligaciones contratadas.
- Cubrimiento de matrícula conectada.

Para cada tipo de contratación la documentación a presentar es la siguiente:

Licitación Pública	Contratación directa	Acuerdo Marco de Precios (CCE)	Adición a contratos
Estudio Previo	Acto administrativo que justifique la contratación	Simulador de servicios de conectividad	Copia del Contrato principal
Certificado de Disponibilidad Presupuestal	Estudio Previo	Certificado de Disponibilidad Presupuestal	Borrador del Otro Sí
Formato presentación propuesta contratación conectividad (*)	Registro TIC y RUP del Operador	Formato presentación propuesta contratación conectividad (*)	Certificado de Disponibilidad Presupuestal
Listado Sedes Educativas a Beneficiar (*)	Certificado de Disponibilidad Presupuestal	Listado Sedes Educativas a Beneficiar (*)	Formato presentación propuesta contratación conectividad (*)
	Formato presentación propuesta contratación conectividad (*)		Listado Sedes Educativas a Beneficiar (*)
	Listado Sedes Educativas a Beneficiar (*)		



Los documentos marcados con asterisco (*) deben diligenciarse según formato establecido por la Estrategia de Conectividad Escolar.

5. OBTENGA EL CONCEPTO DE VIABILIDAD DEL PROYECTO

La Estrategia de Conectividad Escolar realizará las revisiones de las propuestas de conectividad enviadas por las Secretarías de Educación teniendo en cuenta el cumplimiento de los **lineamientos técnicos** establecidos por el programa, cartilla de procedimiento y cualquier otra instrucción que haya sido emitida por el Ministerio de Educación Nacional, junto con la optimización de recursos, calidad y oportunidad del servicio.

El concepto de viabilidad del Ministerio de Educación Nacional le permite a la Entidad Territorial contar con un criterio con un alto grado de fiabilidad de que el proyecto cumple con las metas establecidas por el Gobierno Nacional y que su secretaría de educación está trabajando alineada a las políticas públicas emanadas por parte del Gobierno Nacional. Así mismo, surtir este procedimiento ante el Ministerio permite que las Entidades Territoriales cuenten con un mayor grado de certeza de las decisiones a tomar frente a las condiciones técnicas y jurídicas de los servicios que recibirá, toda vez que se cuenta con una verificación previa la cual permite advertir inconsistencias durante la formulación del proyecto que conllevarían a futuros inconvenientes durante la ejecución o seguimiento del contrato.

Si la propuesta **está acorde** con los lineamientos técnicos del programa, la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información del Ministerio de Educación, emitirá Concepto Técnico favorable enviando comunicación a la Secretaría de Educación Certificada a través del Sistema de gestión Documental junto con el Informe de Revisión de Propuesta. Con este concepto técnico favorable, la Secretaría puede iniciar el proceso de contratación aplicando los principios de transparencia, oportunidad, economía y eficiencia para la realización del proceso de contratación, ejecutando el presupuesto dentro del año fiscal, sin afectar la disponibilidad del servicio en las sedes educativas por razón de cuestiones imputables a la contratación.

En caso de que la propuesta **no cumpla** con los lineamientos técnicos del programa, la Oficina de Tecnología y Sistemas de Información del Ministerio de Educación enviará el Informe de Revisión de la Propuesta a través del Sistema de Gestión Documental para que la Secretaría de Educación ajuste la propuesta y proceda a realizar las correcciones sugeridas y surta nuevamente el trámite para aprobación. El rechazo de una propuesta se debe a que la Estrategia de Conectividad Escolar considera que es posible obtener servicios de mejor calidad, que los precios que está cobrando el operador podrían ser más bajos basado en las simulaciones de Colombia Compra Eficiente, o que se evidencian claras contravenciones respecto de las normas que reglamentan la contratación estatal.

6. REALICE LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS

La Secretaria de Educación será la responsable de realizar el proceso de contratación y deberá estar acorde a lo que establecido en el Estatuto General de Contratación (Ley



80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, Decreto 1510 de 2013 y los demás que sean aplicables a la contratación estatal).

La conectividad escolar para la vigencia tiene definido como objetivo cumplir con el Indicador Nacional correspondiente al mayor porcentaje de matrícula con acceso a internet, razón por la cual la oportuna gestión de su Entidad Territorial desarrollando el proyecto de conectividad y celebrando la contratación de los servicios, permitirá alcanzar la meta propuesta por el Gobierno Nacional. El objeto contractual deberá ser la prestación del servicio de conectividad y se espera que el servicio de conectividad en las sedes educativas sea por el mayor tiempo posible del año.

7. REPORTE OPORTUNAMENTE AL MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

La Secretaría de Educación es la responsable de remitir oportunamente al Ministerio de Educación Nacional los soportes y reportes solicitados.

El art. 19 de la Ley 715 de 2001 establece la obligatoriedad del reporte de información por parte de las Entidades Territoriales. La Oficina de Tecnología y Sistemas de Información del Ministerio de Educación Nacional realizará el seguimiento a la ejecución de los recursos según los lineamientos técnicos del programa y el procedimiento establecido en esta cartilla. Para tal fin, la Secretaría de Educación debe enviar los documentos que soportan la contratación del servicio, el estado mensual de la conectividad y el reporte semestral del inventario de equipos de cómputo.

Contratación celebrada: La documentación mínima requerida para validar el contrato legalizado con las empresas proveedoras de servicios de conectividad es la siguiente:

- Contrato
- Acta de Inicio
- Registro Presupuestal (RP)
- Reporte de Conectividad con las sedes beneficiadas (las fechas deben coincidir con el acta de inicio)

Reporte de conectividad: La Secretaría de Educación diligenciará y actualizará el formato "*Reporte de Conectividad.xlsx*" con el estado actual del servicio de Internet en la totalidad de las sedes educativas conectadas, indicando el programa bajo el cual se encuentran cubiertas. Esto se realizará al inicio de la ejecución del contrato para conocer las fechas del servicio y por último cuando se realice algún ajuste, otro sí modificatorio al contrato donde se cambien los plazos del servicio establecido inicialmente.

Reporte de equipos de cómputo: La Secretaría de Educación diligenciará y actualizará semestralmente el formato "*Reporte de inventario de equipos.xlsx*" con el estado actual de equipos.



Es de suma importancia que las Entidades Territoriales realicen el reporte sobre la ejecución de los diferentes programas. Con la información aportada, el nivel central puede realizar las proyecciones, estimación de los recursos para las próximas vigencias y puede tomar las decisiones que permitan lograr el cumplimiento de las metas establecidas. El Ministerio de Educación Nacional le solicitará periódicamente información relacionada con la ejecución de los recursos asignados, reportes de la conectividad, e información concerniente a la calidad de la prestación del servicio.

Estos reportes serán recibidos por el gestor Felipe Pinzón Bolaños al correo electrónico fpinzonb@mineducacion.gov.co con copia al correo electrónico conectividadescolar@mineducacion.gov.co.

8. REALICE SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

La Entidad Territorial será la responsable de realizar el seguimiento a la ejecución de las obligaciones establecidas en el contrato, específicamente a la calidad de los servicios que debe prestar el operador del servicio de internet.

Reportes de Calidad del Servicio: La Secretaría de Educación diligenciará y enviará mensualmente al Ministerio de Educación Nacional el “Informe de Gestión mensual del servicio de conectividad” y el formato de medición de “Indicadores de Calidad del servicio”, acorde a lo definido en el lineamiento técnico del programa.

Dicha información debe ser enviada al correo electrónico conectividadescolar@mineducacion.gov.co.

ESTRUCTURACION DE LA PROPUESTA DE CONECTIVIDAD

Teniendo en cuenta que el acceso a internet en los colegios se convierte en una necesidad indispensable para el uso de la tecnología aplicada a los procesos educativos, es responsabilidad de la Secretaría de Educación determinar las necesidades que en esta materia tienen las sedes educativas a su cargo.

Las actividades que deberían desarrollarse para la elaboración de la propuesta son las siguientes:

1. DETERMINE LA MODALIDAD DE CONTRATACIÓN

La Secretaría de Educación podrá elegir la modalidad de contratación según sus necesidades, y acorde al criterio de selección objetiva según lo que establece el Estatuto General de Contratación (Ley 80 de 1993, la Ley 1150 de 2007, Decreto 1510 de 2013 y los demás que sean aplicables a la contratación estatal). Las Entidades Territoriales pueden contratar los servicios requeridos con Proveedores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones – PRST idóneos y que acrediten experiencia en la prestación de servicios de conectividad codificados en el Clasificador de Bienes y Servicios de Naciones Unidas, dentro de los cuales se recomiendan los siguientes:



Clasificación UNSPSC	Segmento	Familia	Clase	Producto
81112101	Servicios basados en Ingeniería, investigación y tecnología	Servicios Informáticos	Servicios de Internet	Proveedores de Servicios de Internet
83111602	Servicios públicos y servicios relacionados con el sector público	Servicios de medios de telecomunicaciones	Servicios de comunicaciones móviles	Servicios de sistemas de comunicación por satélite o terrestre
83112304	Servicios públicos y servicios relacionados con el sector público	Servicios de medios de telecomunicaciones	Servicios de comunicaciones por fibra	Servicios de transmisión óptica

2. DETERMINE EL SERVICIO A CONTRATAR

El líder TIC de cada Entidad Territorial deberá estimar cuales son las necesidades de conectividad en las sedes educativas a beneficiar, esta estimación se fundamentará en los requerimientos de ancho de banda y debe buscarse calidad en los servicios ofrecidos, por lo tanto, el ancho de banda a instalar deberá estar acorde a la infraestructura disponible, a las necesidades de los usuarios y enfocado para que sea un servicio útil a la comunidad educativa.

3. ESTABLEZCA LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES

Es uno de los puntos más importantes al momento de elaborar el proyecto. Las obligaciones contractuales deben exigir el cumplimiento de todos los requerimientos del documento de **lineamientos técnicos** del Estrategia de Conectividad Escolar ya sea que se establezcan de manera general como una única obligación en donde se hace referencia a “cumplir los lineamientos técnicos de la Estrategia de Conectividad Escolar” o que se pormenoricen en varias obligaciones; lo importante es que se relacionen los lineamientos para que se le pueden hacer seguimiento a los mismos durante la ejecución del contrato. En el caso que la Entidad Territorial haga la solicitud al proveedor de condiciones superiores y/o adicionales a las solicitadas por el Ministerio de Educación Nacional, estas serán válidas para la revisión de la propuesta.

Estas obligaciones deben quedar explícitas o cuando menos, se debe hacer referencia al documento de lineamientos técnicos válidos para la vigencia, en el borrador de los estudios previos. No cumplir puntualmente con esta condición conllevará al rechazo de la propuesta.

4. DETERMINE LOS COSTOS DEL SERVICIO

Los recursos asignados para la vigencia están estimados de acuerdo con la información que ha sido reportada por la Entidad Territorial en vigencias anteriores. Con este valor



definido, el líder TIC podrá iniciar un estudio de mercado con los operadores disponibles en la zona, de manera que pueda determinar el costo de su proyecto y la cobertura que podrá alcanzar con los recursos asignados.

NOTA: Cualquier estudio de mercado que serialice, deberá ser comparado con el Acuerdo Marco de Precios-categoría conectividad escolar. Los valores comerciales ofrecidos deberán estar por debajo de los costos del simulador de precios de Colombia Compra Eficiente.

COLOMBIA COMPRA EFICIENTE -CCE

El Ministerio de Educación Nacional promueve la búsqueda de nuevas alternativas para la adquisición de los servicios de conectividad a través de mecanismos eficientes, oportunos y con mejores precios que ofrezcan mayores beneficios a las entidades territoriales.

Los Acuerdos Marco son herramientas de agregación de demanda que permiten a las Entidades adquirir de manera ágil los bienes y servicios con características técnicas uniformes. Para aquellas Entidades Territoriales que realicen la adquisición de servicios de conectividad a través de la Tienda Virtual del Estado Colombiano (Colombia Compra Eficiente), aplican los términos y condiciones definidas en la segunda generación del Acuerdo Marco para la adquisición de servicios de conectividad LP-AMP-00992016 vigente entre el 22 de agosto de 2016 al 21 de agosto de 2020.

La segunda generación del Acuerdo Marco de Precios de Conectividad ha establecido la categoría de enlaces de conectividad educativa donde se permite adquirir servicios estandarizados de instalación, ampliación y traslado de enlaces de tipo terrestre, móvil y satelital con el fin de permitir que las Entidades Estatales que presten servicios educativos puedan cubrir diversos escenarios de infraestructura para interconectar dos puntos entre sí o un punto a internet a un precio especial dada su relevancia e impacta social para el país.

Se debe tener en cuenta que, a través del Acuerdo Marco, las Entidades Territoriales pueden adquirir servicios de Conectividad en la categoría especial denominada **IT-C-SE Servicios Educativos**, de acuerdo con las especificaciones técnicas definidas en el Anexo 1 del pliego de condiciones.

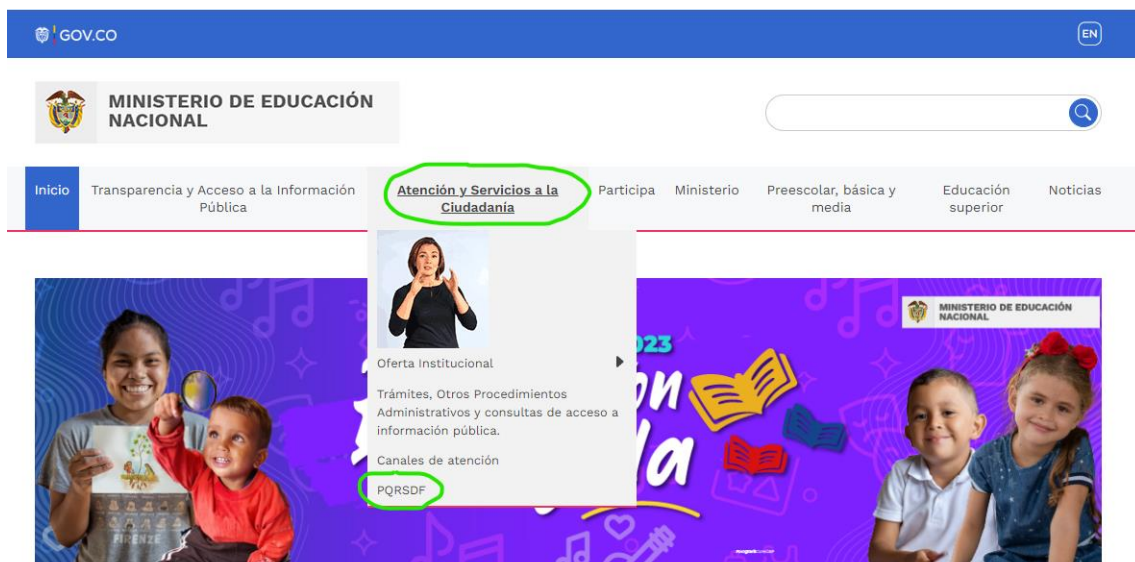


GUÍA PARA RADICAR LA PROPUESTA

La Secretaría de Educación debe radicar la solicitud de revisión de la propuesta de contratación y sus documentos anexos, en el sistema de Gestión Documental del Ministerio de Educación Nacional. www.mineduccion.gov.co.

A continuación, encontrará una guía de cómo realizar el proceso:

Paso 1



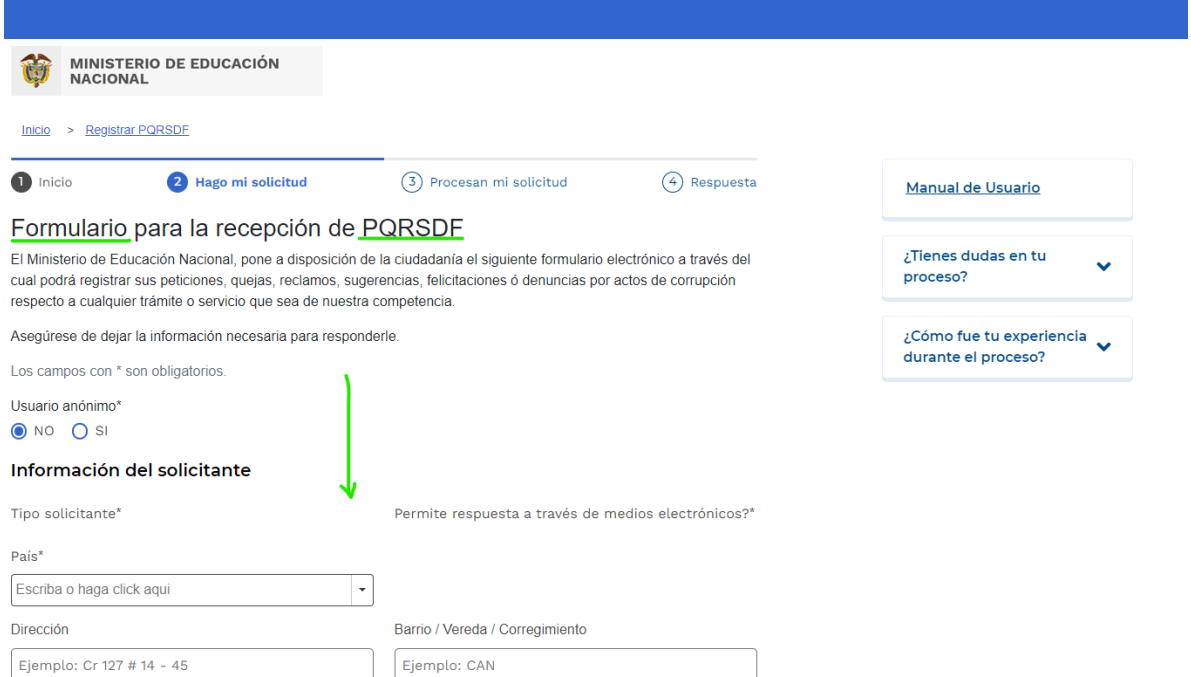
Ingrese al enlace de “Atención al Ciudadano”.

Paso 2

Ingrese haciendo clic en “PQRSDF”.

Paso 3

Radique la solicitud como un Derecho de Petición a la Estrategia de Conectividad Escolar, diligenciando sus datos completos y anexando toda la documentación



The screenshot shows the registration form for PQRSDF. At the top, there is a navigation bar with the Ministry of National Education logo and the text "MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL". Below this, there is a breadcrumb trail: "Inicio > Registrar PQRSDF". A progress indicator shows four steps: 1. Inicio, 2. Hago mi solicitud (current step), 3. Procesan mi solicitud, and 4. Respuesta. On the right side, there are three buttons: "Manual de Usuario", "¿Tienes dudas en tu proceso?", and "¿Cómo fue tu experiencia durante el proceso?". The main content area is titled "Formulario para la recepción de PQRSDF" and includes a brief description of the service. Below the description, there are several form fields: "Usuario anónimo*" with radio buttons for "NO" (selected) and "SI"; "Información del solicitante" section with "Tipo solicitante*" and "Permite respuesta a través de medios electrónicos?*" (checkbox); "País*" with a dropdown menu; "Dirección" with a text input field (example: "Ejemplo: Cr 127 # 14 - 45"); and "Barrio / Vereda / Corregimiento" with a text input field (example: "Ejemplo: CAN"). A green arrow points from the "País*" field to the "Permite respuesta a través de medios electrónicos?*" checkbox.

requerida para ser evaluada.

Paso 3

Informar a la Estrategia de Conectividad Escolar el **número del radicado** que fue emitido por el sistema por medio de correo conectividadescolar@mineducacion.gov.co o por chat al profesional contacto.



The screenshot shows the website's PQRSDF page. At the top, there is a blue header with the "GOV.CO" logo and a language selector "EN". Below this, there is a navigation bar with the Ministry of National Education logo and the text "MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL". A search bar is located on the right side of the navigation bar. The main navigation menu includes: "Inicio", "Transparencia y Acceso a la Información Pública", "Atención y Servicios a la Ciudadanía" (highlighted with a green circle), "Participa", "Ministerio", "Preescolar, básica y media", "Educación superior", and "Noticias". Below the navigation menu, there is a breadcrumb trail: "Inicio > Atención y Servicios a la Ciudadanía > PQRSDF" (with "PQRSDF" circled in green). The main content area is titled "Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos" and includes a date "Actualizado: 26 de septiembre de 2022". Below this, there is a paragraph of text describing the service. At the bottom, there are two buttons: "Radique sus PQRSDF en línea" (circled in green) and "Consulte el estado de su solicitud".