

**TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA EL USO DE
CUENTAS DE CORREO Y
HERRAMIENTAS DE COLABORACIÓN**

DIRECCIÓN DE GOBIERNO DIGITAL
Versión 3.0 – Agosto 2025

Control de versiones

Versión	Descripción	Autor	Fecha
1.0	Documento inicial	Dirección de Gobierno Digital	N/A
2.0	Modificación de Términos y Condiciones-capacidad de almacenamiento	Dirección de Gobierno Digital	06/03/2025
3.0	Modificación de Términos y Condiciones-uso no óptimo de almacenamiento	Dirección de Gobierno Digital	19/08/2025

CONTENIDO

I.	CONSIDERACIONES	4
II.	GENERAL Y ACEPTACIÓN	6
III.	ADMISIBILIDAD	7
IV.	SERVICIOS BRINDADOS	7
V.	ACEPTACIÓN	8
VI.	CANCELACIÓN Y ELIMINACIÓN DEL SERVICIO	9
VII.	EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD	11
VIII.	RESPONSABILIDADES	11
IX.	SEGURIDAD	12
X.	CONFIDENCIALIDAD	12

I. CONSIDERACIONES

1. Que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MinTIC a través de la Dirección de Gobierno Digital se encarga de impulsar el uso y masificación de las Tecnologías de Información y Comunicaciones TIC como herramienta dinamizadora del desarrollo social y económico del país.
2. Que Gobierno Digital es el nombre que recibe la Política adoptada por medio del Decreto 1078 del 2015, que busca impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos y, en general, los habitantes del territorio nacional y la competitividad del país, promoviendo la generación de valor público a través de la transformación digital del Estado, de manera proactiva, confiable, articulada y colaborativa entre los Grupos de Interés y permitir el ejercicio de los derechos de los usuarios del ciberespacio.
3. Que, a partir de la promulgación de la Constitución Política de 1991, Colombia emprendió un proceso de descentralización, que transformó la relación entre la Nación y las entidades territoriales. Bajo esta perspectiva, los municipios y departamentos están llamados a convertirse en instituciones sólidas, capaces de atender las demandas ciudadanas y de prestar más y mejores servicios.
4. Que el Decreto 1078 de 2015, compilo el decreto 2573 de 2014, en su Título 9 de **"Políticas y Lineamientos de Tecnologías de la Información"**, Capítulo 1 **"de la Estrategia de Gobierno Digital"**, y en su artículo. 2.2.9.1.1.2 establece que son sujetos obligados de la Estrategia Gobierno Digital (hoy "Política de Gobierno Digital"), las disposiciones contenidas en el presente capítulo serán las entidades que conforman la administración pública en los términos del artículo 39 de la Ley 489 de 1998 y los particulares que cumplen funciones administrativas.
5. Que, mediante el Decreto 620 de 2020, se subroga el Título 17 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1078 de 2015, con el fin de establecer los lineamientos generales en el uso y operación de los servicios ciudadanos digitales, como habilitador de la Política de Gobierno Digital. De conformidad con el acto administrativo en mención, la Agencia Nacional Digital, como Articulador, será la encargada de proveer y gestionar de manera integral los servicios ciudadanos digitales, además de apoyar técnica y operativamente al Ministerio

de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para garantizar el pleno funcionamiento de tales servicios.

6. Que, en la Resolución 1519 de 2020 del MinTIC se definieron los lineamientos para la publicación y divulgación de la información señalada en la Ley Estatutaria 1712 del 2014 y se establecieron los estándares de publicación y divulgación de contenidos e información, los criterios para la estandarización de contenidos e información en materia de accesibilidad web en los portales web y sedes electrónicas, las condiciones mínimas técnicas y de seguridad digital, y las condiciones mínimas de publicación de datos abiertos.
7. Que, mediante la Resolución 2893 de 2020 del MinTIC, se expidieron los lineamientos para estandarizar las ventanillas únicas, los portales de programas transversales y unificación de sedes electrónicas del Estado colombiano. Asimismo, el acto administrativo en mención expidió las guías técnicas para la integración al Portal Único del Estado Colombiano de las sedes electrónicas, de las ventanillas únicas, de los portales específicos de programas transversales del Estado, y de los Trámites, Otros Procedimientos Administrativos (OPAs) y Consultas de Acceso a Información Pública.
8. Que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC a través de la Dirección de Gobierno Digital, con su servicio de SCD - Mi Colombia Digital, diseña, desarrolla, implementa, pone en marcha y mantiene soluciones tecnológicas que impulsan la ejecución de las acciones de implementación de la Política de Gobierno Digital.
9. Que las soluciones tecnológicas disponibles para las entidades territoriales son:
 - Plataformas informativas (sitios web para las sedes electrónicas)
 - Canales de comunicación por medios electrónicos (cuentas de correo y herramientas de colaboración para las entidades).

II. GENERAL Y ACEPTACIÓN

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con su servicio de SCD - Mi Colombia Digital, ha puesto a disposición de las entidades públicas canales de comunicación por medios electrónicos que permiten la comunicación de la Entidad con sus dependencias, de la Entidad con otras entidades públicas y de control y de la Entidad con la ciudadanía en general. Esta solución entrega cuentas de correo y herramientas de colaboración a las entidades que hacen uso del servicio de plataformas informativas, las licencias de correos electrónicos tendrán como nombre el dominio asignado al sitio web oficial de la Entidad (conforme se define más adelante) y no se crearán licencias de correos electrónicos a nombre de funcionarios sino a nombre de dependencias que la Entidad requiera para la comunicación por medios electrónicos.

El servicio ha sido diseñado para beneficiar a las siguientes entidades (en adelante, la "Entidad" o las "Entidades"):

- Gobernaciones y Alcaldías
- Asambleas y Concejos
- Entidades Territoriales Descentralizadas
- Instituciones Educativas oficiales del orden territorial
- Entes de control del orden territorial
- Empresas sociales del Estado en el orden territorial.

La solución canales de comunicación por medios electrónicos se presta a través de un servicio contratado con un tercero; este ofrece el servicio de cuentas de correo y herramientas de colaboración en la nube, se debe tener en cuenta que al recibir este servicio ofrecido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones también se está aceptando las condiciones de uso y políticas de privacidad con las que cuenta el tercero contratado.

Los términos de uso que se describen a continuación constituyen las condiciones bajo las cuales la Entidad accederá a los servicios indicados en el presente documento, por lo tanto, es su responsabilidad leerlos previo al uso de la solución de tal manera que conozca y acepte plenamente las condiciones de uso.

III. ADMISIBILIDAD

El uso del servicio SCD - Mi Colombia Digital de Gobierno Digital es exclusivo para las Entidades. Al usar los servicios de que tratan los presentes términos y condiciones, la Entidad declara que cuenta con las competencias, funciones y/o autorizaciones correspondientes para realizar el registro, y que toda la información de registro o solicitud de servicio ingresada es verdadera y exacta.

En todo caso, la Entidad garantizará será responsable de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los datos que suministren.

Se puede interrumpir el servicio sin previo aviso, en caso de identificar que el Usuario no es una Entidad.

No se permite solicitud de servicio firmada por una persona diferente al representante legal de la Entidad. En consecuencia, al utilizar el servicio SCD - Mi Colombia Digital declara y certifica ser una Entidad, conforme la terminología empleada en los presentes términos y condiciones, y tener naturaleza gubernamental para poder recibir los servicios entregados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones señalados en el presente documento.

IV. SERVICIOS BRINDADOS

Siempre y cuando se cumplan los términos de este acuerdo de uso, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones dispondrá los siguientes servicios:

- Capacidad de almacenamiento de 1TB o 5GB, de acuerdo a los criterios definidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Direcciones de correo personalizadas con el nombre de dominio de la entidad/Institución acorde con el estándar definido por la Dirección de Gobierno Digital. Ejemplo: usuario@municipio-departamento.gov.co
- Acceso a cuentas de correo y herramientas de colaboración desde cualquier dispositivo con acceso a Internet a través de una plataforma web mail.
- Acceso a las cuentas de correo electrónico desde cualquier programa de correo como Outlook, Thunderbird, Mac Mail o cualquier otro programa que te permita conexión POP/IMAP.

- Interfaz amigable, intuitiva, funcional y usable que permite el ingreso de los funcionarios de las diferentes entidades de forma ágil.
- Funciones de protección que garantizan seguridad de los datos en transporte como en almacenamiento de información de cada buzón.
- Control de acceso a la información para el ingreso de los usuarios y sus derechos de acceso individualmente.
- Enviar y recibir correo electrónico. Destinatario (Para, Copia y Copia Oculta), asunto, mensaje (puede ser texto o incluir formato) y contar con las siguientes opciones: Responder, Reenviar (o remitir), Marcar como correo no deseado (spam), Archivar, Borrar y Mover a carpeta o Añadir etiquetas.
- Adjuntar archivos de imágenes y documentos con una capacidad máxima de 10MB.
- Realizar búsquedas globales y/o organizadas por palabras en el cuerpo del mensaje, asunto o archivo adjunto.
- Crear carpetas para clasificar los correos electrónicos al interior del buzón.
- Crear filtros de correo para organizar la información.
- Crear y consultar las agendas de invitados y reuniones de forma automatizada y en tiempo real para fijar el mejor tiempo para realizar la convocatoria (encontrar espacio libre para los invitados).
- Aumentar la productividad y/o realización de trabajos colaborativos haciendo uso de procesadores de texto, hojas de cálculo, presentaciones de power point y documentos en línea.

V. ACEPTACIÓN

La entidad acepta la responsabilidad por todas sus actividades al usar las cuentas de correo y herramientas de colaboración entregadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, incluida su conducta y todo el contenido que pueda enviar, recibir o compartir mediante los canales de comunicación por medios electrónicos. No usará el servicio para ningún fin no autorizado o ilegal. La entidad será responsable de asegurar que no viola ninguna ley, incluidas, entre otras, las leyes de derechos de autor y propiedad intelectual en general, así como la normativa sobre tratamiento de datos personales que le sea aplicable. El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones no será responsable de la utilización indebida del servicio, ni tampoco de los daños sufridos o pérdidas económicas que, de forma directa o indirecta, produzcan o puedan producir perjuicios

económicos, materiales o sobre datos y aplicaciones, provocados por el uso indebido de las cuentas de correo y herramientas de colaboración. La Entidad deberá contar con controles para asegurar la adecuada seguridad y tratamiento de la información a cargo de los servidores o contratistas responsables de la administración de las cuentas de correo entregadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Con la suscripción de los términos y condiciones la entidad se obliga a dar cumplimiento expreso e inmediato a las obligaciones de vinculación y uso de los Servicios Ciudadanos Digitales, contenidas en los artículos 9, 10 y 11 de la Ley 2052 de 2020; 9, 10 y 15 del Decreto 2106 de 2019; y las contenidas en los títulos 9 y 17 del Decreto 1078 de 2015, y demás normas concordantes. Quienes tengan asignadas cuentas de correo electrónico a través del Proyecto “SCD - Mi Colombia Digital” deberán autenticarse por los canales digitales oficiales dispuestos para tal fin, en particular, a través del servicio de autenticación digital de los Servicios Ciudadanos Digitales.

VI. CANCELACIÓN Y ELIMINACIÓN DEL SERVICIO

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones podrá cancelar el servicio de cuentas de correo y herramientas de colaboración, si la entidad deja de utilizar las mismos por un periodo superior a treinta (30) días calendario, si la entidad cuenta con más de un (1) dominio y/o si la entidad decide realizar un desarrollo propio y cambie los DNS de la administración de MinTIC.

Para realizar esta cancelación, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones remitirá una comunicación a la Entidad, indicando la inactividad de las cuentas de correo y herramientas de colaboración, el periodo de inactividad y el motivo de la cancelación. La entidad tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles para dar respuesta a la comunicación. En caso de no recibir respuesta o de no justificar debidamente la inactividad de las cuentas de correo y herramientas de colaboración se procederá a su cancelación.

Si la entidad requiere continuar con el servicio, deberá informar en el plazo establecido para dar respuesta a la comunicación y suscribir un compromiso para el buen uso de la solución.

En caso de que la Entidad decida realizar un desarrollo de su página web propio y/o contratado con un tercero, el cual requiere que el direccionamiento registrado en Co-Internet y deba ser ajustado cambiando los registros DNS de los servidores del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se procederá a notificar la eliminación de las cuentas de correo y herramientas de colaboración. A partir de la fecha de modificación de los DNS que realice la entidad, se darán quince (15) días hábiles para que la entidad realice los correspondientes backups de la información almacenada; finalizado este término de tiempo se procederá con la eliminación de las cuentas de correo y herramientas de colaboración. La entidad deberá garantizar la continuidad en la prestación del servicio de las cuentas de correo y herramientas de colaboración de acuerdo con la normatividad vigente.

Para la adquisición y uso de licencias de correos electrónicos con recursos propios, las Entidades deberán dar cumplimiento a la normatividad en materia de Acuerdos Marco de Precios y el instrumento de agregación por demanda. La adquisición de estas licencias se realizará con el mismo proveedor del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Las licencias de correos adquiridos con recursos propios de la Entidad permanecerán en la consola del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y serán administrados por este.

Asimismo, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones podrá cancelar o reasignar licencias de correo y herramientas de colaboración cuando, tras un análisis técnico, se evidencie un uso no óptimo del buzón de correo o del almacenamiento en la nube (Drive), incluyendo, pero no limitado a:

- Uso reiterado por debajo del 10% del espacio de almacenamiento asignado durante un período continuo de treinta (30) días.
- Tráfico de correo inferior a cinco (5) mensajes enviados o diez (10) mensajes recibidos por mes durante un período continuo de treinta (30) días.
- Inactividad total de acceso por un período igual o superior a treinta (30) días.
- Falta de uso de funcionalidades colaborativas básicas tales como compartir documentos en Drive, programar reuniones en Calendar o participar en videollamadas de Meet, por un período igual o superior a treinta (30) días, cuando dichas herramientas sean parte de las funciones del usuario.

En estos casos, se notificará previamente a la entidad y se otorgará un plazo de cinco (5) días hábiles para justificar el uso no óptimo del buzón de correo o del almacenamiento en la nube (Drive) o presentar un plan de mejora en la utilización de los recursos asignados. De no recibir respuesta o justificación válida de esta situación por parte de la entidad, se procederá a suspender temporalmente la cuenta por treinta (30) días.

Si después del período de suspensión no se solicita por parte de la entidad la reactivación o no se justifica su uso, se procederá a la eliminación definitiva de la cuenta y liberación de recursos.

VII. EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD

La correcta utilización del servicio de las cuentas de correo y herramientas de colaboración es responsabilidad de la entidad, bajo su propia cuenta y riesgo, correspondiéndole en exclusiva, responder frente a terceros por daños o perjuicios de cualquier índole que pudieran derivarse de dicha utilización.

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones no será responsable ni civil, ni penal, ni administrativamente, ni disciplinaria o fiscalmente de los daños sufridos o pérdidas económicas que de forma directa o indirecta se produzcan o puedan llegar a producirse producto de la cancelación y eliminación de las cuentas de correo y herramientas de colaboración; dicha responsabilidad será asumida exclusivamente por la Entidad que da lugar a la cancelación. Así mismo, no será responsable por el contenido que se envíe o reciba a través de las cuentas de correo entregadas a las entidades beneficiarias. La Entidad será responsable por todas las operaciones efectuadas en las cuentas que le sean asignadas.

VIII. RESPONSABILIDADES

Cada Entidad es responsable de los procedimientos de copias de respaldo de su información; se sugiere que cada entidad haga backup cada tres (3) meses. En caso de que el usuario borre de forma accidental algún correo, documento y/o carpeta de alguna de sus cuentas de correo y herramientas de colaboración, la Dirección de Gobierno Digital no se hará responsable de la información perdida o destruida.

El uso de servicios de que tratan los presentes términos y condiciones deberá ser realizado en cumplimiento con todas las disposiciones de la Política de Gobierno Digital. En este sentido, y teniendo en cuenta que el Manual de Gobierno Digital establece que las entidades públicas de todos

los niveles deben tener un buzón de correo electrónico para facilitar el contacto con los usuarios, por lo tanto, estas direcciones deben mantenerse con carácter permanente para garantizar la igualdad en el acceso a la administración. En ese sentido, es responsabilidad del representante legal hacer un uso eficiente de los recursos tecnológicos a efectos de que los procedimientos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones.

IX. SEGURIDAD

Si por cualquier motivo el usuario sospecha que la seguridad de su licencia de correo electrónico se ve comprometida de cualquier forma, es obligación solicitar el restablecimiento de su contraseña. Por seguridad, se recomienda que la entidad cambie las contraseñas de sus cuentas mínimo cada noventa

(90) días y que la clave sea de mínimo ocho (8) caracteres incluyendo uno (1) alfanumérico.

Los usuarios que tengan asignado el perfil de Administrador tendrán habilitada una funcionalidad que permite aceptar las solicitudes de cambio o recuperación de las contraseñas, así como desbloquear las cuentas por múltiples intentos de acceso fallido de las licencias asignadas a su Entidad.

X. CONFIDENCIALIDAD

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de la Dirección de Gobierno Digital, en su calidad de administrador de la plataforma de cuentas de correo de entidades públicas beneficiarias de SCD - Mi Colombia Digital, no cuenta con obligaciones de tratamiento de datos de personales o de información asociada a la cuenta de correo electrónico. De conformidad, la confidencialidad e integridad de los datos o información, y demás obligaciones de ley serán responsabilidad de la respectiva entidad beneficiaria.

1. TERMINOLOGÍA USADA EN EL PRESENTE DOCUMENTO

- A) Se le denomina "Usuario" a cualquier persona que haga uso de las herramientas cuentas de correo y herramientas de colaboración por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la Dirección de Gobierno Digital, y ello implica su adhesión plena e incondicional a esta Política de Uso.
- B) Se denomina "Administrador" al rol encargado de crear, eliminar,

renombrar y reiniciar las licencias de correo electrónico y demás herramientas de colaboración.

- C) Licencias de correo básicas: Son cuentas predeterminadas para las entidades como alcaldía@, contáctenos@, concejo@ y notificacionesjudiciales@. Teniendo en cuenta lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las entidades públicas de todos los niveles deben tener un buzón de correo electrónico con la finalidad exclusiva de recibir notificaciones judiciales, por lo tanto, estas direcciones deben mantenerse con carácter permanente para no afectar las notificaciones judiciales de la entidad. En ese sentido, es responsabilidad del representante legal hacer un uso eficiente de los recursos tecnológicos a efectos de que los procedimientos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones.
- D) Otras cuentas: cualquier cuenta que corresponda a otras áreas o funciones de la Entidad. Ejemplo: tesorería, acción comunal, policía, etc.

2. LINEAMIENTOS DE USO DE LAS CUENTAS DE CORREO Y HERRAMIENTAS DE COLABORACIÓN

- A) Los Usuarios son completamente responsables de todas las actividades realizadas con sus cuentas de correo y herramientas de colaboración asignadas por solicitud de su Entidad.
- B) Las Entidades se abstendrán de facilitar y ofrecer su licencia de correo electrónico (e-mail) a personas no autorizadas; esta licencia es exclusiva del cargo o dependencia y no es transferible. De llegar a presentarse este tipo de situaciones el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones procederá a eliminar la cuenta, sin perjuicio de la responsabilidad penal, fiscal, administrativa o cualesquiera otras naturalezas que se pueda derivar.
- C) Las Entidades se abstendrán de enviar información masiva tipo spam.
- D) Las Entidades son responsables del cumplimiento de las normas de protección de datos personales contenidas en las leyes 1581 de 2012, 1712 de 2014, y 1266 de 2008, cuando aplique, y las normas que la desarrollan, modifican, adicionan o sustituyen.
- E) Toda información o contenido que sea transmitido con ayuda de cuentas de correo y herramientas de colaboración, son responsabilidad exclusiva del titular de la cuenta, por lo que dichos contenidos no reflejan las preferencias o ideas del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- F) Periódicamente el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones revisará las cuentas de correo y herramientas de colaboración que llevan más de treinta (30) días sin ningún acceso. En caso tal, se procederá a enviar una comunicación al representante legal de la Entidad sobre las herramientas sin uso, advirtiéndolo del proceso de eliminación y se darán cinco (5) días adicionales a partir de la fecha de la comunicación para la utilización de las cuentas o la solicitud de no eliminación. Vencidos los cinco (5) días adicionales, se procederá a la eliminación y se entenderá que la entidad ya ha sido comunicada.
- G) El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC) podrá ajustar la capacidad de almacenamiento de las cuentas de correo y herramientas de colaboración asignadas, asegurando una asignación equitativa y acorde con las necesidades propias del servicio. Para ello, se realizarán auditorías periódicas y aleatorias que permitan verificar el uso adecuado de los recursos por parte de las entidades beneficiarias. En caso de identificarse que una cuenta no está haciendo uso efectivo de la licencia correspondiente (ya sea de 1 TB o de 5 GB), debido a subutilización o bajo tráfico de uso real, MinTIC podrá reasignar la capacidad de almacenamiento modificando la licencia de 1 TB a 5 GB, o

procediendo con la eliminación de la cuenta, según corresponda.

Estas medidas podrán adoptarse sin necesidad de dar preaviso a la entidad beneficiaria, salvo en los casos en que se trate de decisiones definitivas de eliminación de cuentas, para lo cual se otorgará el plazo establecido en el numeral VI del presente documento.

- H) El uso inapropiado de las cuentas de correo y herramientas de colaboración suministradas por la Dirección de Gobierno Digital, así como la violación a las políticas de uso descritas, tendrá como consecuencia la desactivación temporal o permanente de las mismas.

3. DATOS TÉCNICOS

- A) Las cuentas de correo y herramientas de colaboración no tendrán nombres personales, solo nombres de dependencias de la entidad. Ejemplo: alcaldía@, contáctenos@, concejo@ y notificacionesjudiciales@.
- B) El Password o clave que se establece es generado automáticamente; se recomienda cambiarlo la primera vez que acceda a la plataforma de correo electrónico.
- C) No se pueden enviar archivos adjuntos con extensión ejecutable, por lo cual, no debería sorprenderle que se genere un mensaje automático de advertencia indicando el tema.
- D) A través de las licencias de correo electrónico se pueden tramitar todo tipo de datos adjuntos (attachments), siempre y cuando el tamaño total del archivo no exceda los 10MB, ya sea para correos de entrada como de salida.
- E) Las cuentas de correo y herramientas de colaboración permiten el acceso vía web, a través de la respectiva URL del tipo <http://mail.google.com/xxxxxxx.gov.co> y a través de programas de administración de correo electrónico (por ejemplo: Outlook®, Thunderbird®, etc.) la configuración de los cuales es responsabilidad del usuario.
- F) En caso de necesitar creación, reinicio o cancelación de las licencias de correo electrónico, así como cambio de la clave de acceso al correo, se deberá seguir el procedimiento de solicitud de claves de usuario de portal y correos electrónicos.
- G) Una vez se cree una nueva licencia de correo electrónico, la entidad tendrá 30 días para acceder a ella. En caso de no presentar acceso en el plazo de 30 días, ésta será borrada automáticamente.
- H) Con el objetivo de brindar al usuario un mayor conocimiento de cómo usar las diferentes herramientas que acompañan el correo electrónico, le sugerimos revisar los siguientes enlaces:

- Aprender a usar cuentas de correo y herramientas de colaboración: <https://www.gov.co/territorial/> en la opción "herramientas".
- La copia de seguridad - backup lo pueden realizar comunicándose con soporteccc@mintic.gov.co

Con el fin de brindar soporte a la solicitud de creación, eliminación, reemplazo o reinicio de contraseñas de las licencias de correo, por favor comunicarse con la mesa de servicio de SCD - Mi Colombia Digital, a través de los siguientes canales de comunicación:

- Correo electrónico soporteccc@mintic.gov.co
- Vía telefónica a la línea gratuita nacional 01 8000 95 2525 marcando la opción 3

Cordialmente,

Dirección de Gobierno Digital.
MinTIC