

Procedimiento solicitud de reinicio de claves Cuentas de correo electrónico y usuarios de páginas web

1. Para el cambio de clave de correos electrónicos siga los pasos que se encuentran [publicados por Google](#)
2. En los casos en los que luego de realizar el proceso publicado por Google no sea posible modificar la contraseña, o en los que la entidad requiere solicitar una nueva contraseña de correo o de usuario de página web, el procedimiento a seguir será el siguiente:
 - a. La entidad debe identificar las soluciones tecnológicas con las que cuenta, esta información está disponible en el [Portal de Alcaldes y Gobernadores](#)
 - b. Con esta información la entidad debe llenar el [Formato de solicitud para la gestión de sitios web y correos electrónicos para entidades públicas](#). Para mayor información sobre cómo llenar este formato se encuentra disponible el [Instructivo de diligenciamiento](#).
 - c. La entidad debe enviar un correo a sopORTECCC@MINTIC.gov.CO con los siguientes adjuntos:
 - ✓ Formato firmado escaneado
 - ✓ Archivo formato Excel diligenciado
 - ✓ Copia del acta de posesión del Representante Legal (Alcalde, Gobernador, Presidente del Concejo municipal o de la Asamblea departamental)
 - d. La Dirección de Gobierno en línea enviará un correo electrónico con el número del radicado de atención.
 - e. A continuación la Dirección de Gobierno en línea informará a la entidad si la documentación recibida fue bien diligenciada o si debe ser ajustada.
 - f. Finalmente la Dirección de Gobierno en línea enviará un nuevo correo electrónico dando respuesta al requerimiento, con la información de reinicio de las claves del (de los) usuario(s) del portal y correo(s) electrónico(s) solicitadas. Este correo será enviado a la cuenta de correo suministrada en el *Formato de solicitud* campo 1.2. *“Datos del representante legal”*

Si tiene alguna inquietud adicional o desea hacer seguimiento a su solicitud, comuníquese con el EQUIPO DE GOBIERNO EN LÍNEA a través del correo electrónico sopORTECCC@MINTIC.gov.CO o en Bogotá al teléfono +1 595 35 95 o a la línea gratuita nacional 018000 91 0742, marcando la opción 1 – Servidor público y luego opción 2 – Solicitud de las aplicaciones de Gobierno en línea.