



Medellín, 27/10/2021

DE: SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL

PARA: SECRETARIOS DE EDUCACIÓN MUNICIPAL, RECTORES Y DIRECTORES

ASUNTO: ORIENTACIONES EN TEMAS DE CONECTIVIDAD

Estimados directivos con la intención de fortalecer los canales de atención y de gestión ante imprevistos que se puedan presentar con los temas de conectividad en las Sedes, Parques y Ciudadelas Educativas (Sitios URBANOS), es de vital importancia la notificación de los problemas en **la mesa de servicio**, siendo el teléfono de dicha mesa, el siguiente:

01 8000 510 500 marcar la opción 1 y de ser el caso marcar el 013 como número de identificación si es requerido.

Una vez sea atendido por el agente de servicio, tomar nota de los siguientes datos:

- Hora y fecha de la llamada
- Nombre de quien agente que atiende la llamada
- Y que solución le dieron dada la situación
- Numero de TICKET o RADICADO de la llamada

Si después de haberse comunicado a esta mesa de servicio y no es resuelto el inconveniente en un lapso máximo de 4 días hábiles, por favor notificarlo a la Secretaria de Educación al siguiente correo electrónico: faber.ayala@antioquia.gov.co, cabe resaltar que para la notificación se debe contar con la información anteriormente ilustrada.



SC4887-1



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN



Ahora, para temas de situaciones iguales con las sedes del proyecto de Centros Digitales del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SITIOS RURALES), el teléfono de la **mesa de servicio MINTICS** es el siguiente: **01 8000 910 911, tener en cuenta las mismas recomendaciones.**

Es de gran importancia tener presente que ambos números pueden ser marcados desde celulares y teléfonos fijos.

Cordialmente,

SEBASTIÁN GIRALDO ANDRADE

Director de Infraestructura Tecnológica Educativa

Proyecto: FABER AYALA
CMENAL



SC4887-1

Centro Administrativo Departamental José María Córdova (La Alpujarra)
Calle 42 B 52 - 106 - Piso 4 - Teléfonos 57 (4) 383 84 04 - Medellín - Colombia