



DEPARTAMENTO DEL META
NIT. 892.000.148-8

CIRCULAR No.07 de 2016

PARA: DIRECTIVOS DOCENTES DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS DEL META – Sedes beneficiadas con el convenio No.376 y 725 de 2015 – **Servicio de Internet.**

DE: SECRETARIO DE EDUCACIÓN DEL META

FECHA: ENERO 14 DEL 2016

ASUNTO: Utilización servicio de Mesa de Ayuda – Convenios 376 y 725 de 2015

Se encuentra en ejecución los Convenios Interadministrativo No.376 y 725 de 2015, suscritos entre la Secretaría de Educación del Meta y la EMPRESA DE RECURSOS TECNOLÓGICOS S.A. ESP – ERT”, mediante el cual se le brinda servicio de internet a 457 sedes educativas del Depto. del Meta.

De acuerdo a las obligaciones Técnicas, enunciadas en los siguientes ITEM:

- 36.1 Ofrecer una línea gratuita a nivel nacional, tanto para llamadas que se generen desde teléfonos fijos como teléfonos móviles, es decir que no se genera costo alguno para quien origina la llamada.”.
- 36.2 Prestar el servicio en la franja horaria de 7am a 6pm de lunes a viernes, y de 7:00 a.m. a 2:00 p.m. el sábado, durante el plazo de ejecución del convenio.
- 36.3 Generar un ticket con el cual se pueda hacer seguimiento a cada uno de los casos atendidos por la Mesa de Ayuda. Este número de ticket debe ser entregado a la sede educativa, en el momento del reporte, antes de finalizar la llamada.
37. Para atender los reportes de peticiones, quejas y reclamos de los usuarios sobre la prestación de los servicios, el Asociado deberá:
 - 37.1. Establecer la opción de peticiones, quejas y reclamos en el número único de la Mesa de Ayuda; a estas peticiones, quejas y reclamos, el Asociado deberá generar y documentar un ticket y darle respuesta, indicando el procedimiento a seguir durante la llamada y dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción de la llamada, proceder a la solución de las mismas.

Por lo anterior se solicita la colaboración de los directivos y docentes hacer uso de las líneas establecidas por el operador y hacer los reportes de las fallas del servicio (lentitud, caídas, intermitencia, cobertura, etc).

LINEAS ESTABLECIDAS PARA MESA DE AYUDA ERT

Línea única gratuita nacional **018000413597**

Celular **3174378193 – 3175682690**

Email: sopORTEconECTIVIDADmeta@gmail.com

Supervisión: Ing. FREDY ARIEL VELASQUEZ PARRADO

Celular 3124750187

Email: fvelasquezp@meta.gov.co

Cordialmente,

JUAN DIEGO MUÑOZ CABRERA
Secretario de Educación del Meta

Proy: Ing. Fredy Ariel Velasquez Parrado



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
Carrera 33 No 38-45 Piso 2 Gobernación del Meta
Teléfono 6818500 Ext 2001 - 1501 Villavicencio – Meta
Línea gratuita: 018000128120
educación@meta.gov.co www.sedmeta.gov.co