

TRD: 2.1.

Bogotá D.C.

Señor(a)

LEONARDO JOSÉ RIVERA VARILLA

Secretario de Educación

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEPARTAMENTAL DE CÓRDOBA

Correo electrónico: leonardo.rivera@cordoba.gov.co,

Asunto: Información sobre canales de atención al ciudadano del proyecto Centros Digitales.

Respetado(a) señor(a) secretario(a),

Reciba un cordial saludo de la Dirección de Infraestructura del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).

Según lo propuesto en los objetivos y metas de la política del Sector, enmarcado en la Ley 1341 de 2009, modificada parcialmente por la Ley 1978 de 2019¹, corresponde al MinTIC promover prioritariamente el acceso a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) para la población en situación de vulnerabilidad, en zonas rurales y apartadas del país, mediante proyectos de acceso y servicio universal a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, entre los cuales se encuentra el **Proyecto Centros Digitales**.

Este proyecto tiene el propósito de brindar acceso a Internet gratuito comunitario en zonas rurales de los 32 departamentos del país, 24 horas al día², los 7 días de la semana, y de manera ininterrumpida por 10 años. El 98% de las soluciones de conectividad, beneficia **a instituciones y sedes educativas rurales oficiales**. Cada Centro Digital cuenta con 2 puntos de conectividad, uno interno que está ubicado principalmente en la sala de informática de las instituciones públicas, y uno externo que está operativo para que las comunidades que habitan o transitan alrededor del establecimiento educativo, también puedan acceder al servicio de manera gratuita.

Es por ello que la presente comunicación tiene como finalidad recordarle que el MinTIC cuenta con un Centro de Contacto al Ciudadano, como canal de atención para que cualquier persona pueda solicitar soporte técnico, reportar pérdidas en la calidad del servicio, fallas o cualquier anomalía asociada con la operación de los Centros Digitales, llamando a la **línea gratuita nacional 01 8000 910 911**, o escribiendo al **correo electrónico ccc@mintic.gov.co**.

El horario de atención del Centro de Contacto al Ciudadano es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. Las llamadas que ingresen fuera de este horario entran a un buzón y serán gestionadas por un agente el día hábil siguiente.

¹ "Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones."

² Los Centros Digitales con alimentación fotovoltaica prestarán su servicio 12 horas al día. De 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

Para solicitar soporte técnico o reportar una falla a través de la **línea gratuita nacional**, se deben seguir los pasos indicados a continuación:

1. Marque desde su celular o teléfono fijo a la línea gratuita nacional **01 8000 910 911**
2. Allí lo atenderá un agente, quien tomará atenta nota de su solicitud. Por favor describa en detalle cuál es la falla para reportar facilitando el nombre de la institución o sede educativa en donde se presenta la falla, con los datos del departamento, municipio, centro poblado y, si lo conoce, el número de identificación (ID).
3. El agente le generará un número de ticket con el cual podrá hacerle seguimiento a su petición, por favor guárdelo.
4. Tenga en cuenta que la repuesta a su solicitud será respondida en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Igualmente, cualquier persona podrá hacer uso del **correo electrónico** ccc@mintic.gov.co para solicitar soporte técnico o reportar una falla, siguiendo los pasos a continuación:

1. En el cuerpo del correo electrónico describa en detalle la falla del Centro Digital
2. Indique el nombre de la institución o sede educativa en donde se presenta la falla, con los datos del departamento, municipio, centro poblado y, si lo conoce, el número de identificación (ID).
3. Finalmente deje sus datos personales (nombre completo, número de celular y cargo que ocupa dentro de la institución o sede educativa)
4. Un agente recibirá su solicitud de correo y generará un número de ticket con el cual podrá hacerle seguimiento a su petición, el cual será enviado de vuelta a su correo.
5. Tenga en cuenta que la repuesta a su solicitud será respondida en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

De igual forma, remitimos adjunta una infografía con información relevante para los beneficiarios del proyecto. Le agradecemos **hacer extensiva la información remitida a la comunidad educativa y a la comunidad en general de las zonas rurales de su Departamento que se benefician con los Centros Digitales** para que hagan uso de los canales de atención dispuestos, esto con el fin de adoptar medidas correctivas a tiempo y prestar un servicio de calidad a través del proyecto, conozcan la forma cómo conectarse al servicio de Internet y tengan en cuenta algunas recomendaciones para una navegación segura y responsable.

Sin otro particular, esta Dirección queda atenta a cualquier inquietud que estime conveniente.

Cordialmente,



WILLIAM LUZARDO TRIANA

Director de Infraestructura

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Adjunto: Lo indicado. Infografía del proyecto.

Copia: Dasnary Garay. Líder TIC de la Secretaría de Educación. Correo electrónico: dasnaris.garay@cordoba.gov.co.

Conociendo los Centros Digitales



¿Qué son los Centros Digitales?

Los Centros Digitales son una estrategia del Gobierno del cambio para llevar Internet gratuito a comunidades rurales. Están ubicados en zonas apartadas de los 32 departamentos del país.



¿Cómo funcionan?

Cada Centro Digital cuenta con dos puntos de conectividad: uno interno, ubicado principalmente en las salas de informática de las instituciones públicas, y uno externo, constituido por una zona wifi que estará operativa para que la comunidad cercana al colegio también pueda acceder al servicio de manera gratuita, siempre que lo necesiten.



¿Cuántos Centros se instalarán?

El proyecto contempla la instalación de 14.057 centros que proveerán Internet a sus comunidades las 24 horas, los siete días de la semana. El 98% de ellos será instalado en instituciones y sedes educativas rurales oficiales. El 2% restante (314 Centros), estará ubicado en comunidades indígenas, parques naturales, guarniciones militares, Espacios Territoriales de Capacitación y Reincorporación y puestos de salud, entre otros.



¿Quiénes se beneficiarán con los Centros?

Los niños, niñas y adolescentes de zonas rurales del país pues los Centros serán instalados, en su mayoría, en instituciones educativas. Pero el beneficio se extiende a padres de familia, profesores, rectores, campesinos, agricultores, pescadores y demás habitantes de las veredas y corregimientos porque los equipos instalados también dan conectividad a las zonas aledañas a los centros.



¿Qué tipo de conectividad ofrecen los Centros?

Los Centros son puntos inalámbricos de conexión a Internet, es decir, los usuarios pueden acceder a la red sin necesidad de cables. Solo necesitan activar el Wi-Fi de sus dispositivos tecnológicos, que pueden ser celulares, tabletas o portátiles.



¿Quién desarrolla el proyecto?

Este es un proyecto del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y es operado por Comunicación Celular S.A. - COMCEL S.A., encargado de llevar Internet gratuito a los Centros Digitales de la región A: Antioquia, San Andrés, Atlántico, Caldas, Caquetá, Cesar, Córdoba, Guainía, Guaviare, Huila, La Guajira, Meta, Norte de Santander, Santander, Sucre, Tolima y Vaupés.

Entrando a Internet desde un Centro Digital

¿Cómo se conecta al Centro Digital?



Hay que seguir estos sencillos pasos:

1. Acercarse a un Centro Digital.
2. Activar el Wi-Fi del dispositivo móvil con el que se quiere navegar.
3. Ubicar la red "Mintic Conecta".
4. Llenar los datos solicitados.
5. Leer y aceptar los términos y condiciones para conectarse.
6. ¡Listo! Ya tienes tu puerta de entrada a Internet para aprender, conocer, trabajar o lo que necesites.



¿Qué tan cerca al Centro debo estar para poder navegar?

Cada Centro Digital contará con una cobertura de hasta 7.800 metros cuadrados (equivalentes aproximadamente a una cancha de fútbol). Las personas dentro de ese rango podrán conectarse a la red.



¿Qué velocidad de navegación tendrán los usuarios?

Para carga de contenido irá de 3 Mbps hasta 5.25 Mbps. Por ejemplo, podrás cargar tus autorizaciones médicas para solicitar tus citas médicas.



¿Qué velocidad de descarga tendrán los usuarios?

Para descarga, estará entre los 12 Mbps y los 21 Mbps de descarga. Por ejemplo, podrás ver una capacitación en línea.

¿Qué podrán hacer los estudiantes en los Centros Digitales?



Tendrán acceso a información y herramientas que mejoran su calidad de vida. Podrán consultar trabajos en línea, acceder a contenidos que fortalecen su aprendizaje, investigar, comunicarse con sus seres queridos. Con el tiempo, desarrollarán habilidades digitales que les permitan aprovechar las TIC para la productividad, uno de los objetivos del Gobierno del cambio.

¿Qué espera el Gobierno con los Centros Digitales?



Para el Gobierno del cambio el acceso y uso de las TIC es un derecho y no un privilegio. Estamos conectando y alfabetizando digitalmente a los colombianos y colombianas para desarrollar la sociedad del conocimiento a través de las TIC, garantizando un enfoque diferencial y generando oportunidades, riqueza, igualdad y productividad.

¿Y los demás beneficiados?



Los profesores, por ejemplo, podrán buscar alternativas innovadoras de enseñanza, preparar clases y estar en comunicación con otros colegas a nivel nacional o internacional. La comunidad, por su parte, tendrá acceso a diferentes oportunidades de emprendimiento, incluso incursión en el comercio electrónico, otro de los propósitos del Ministerio TIC; podrán realizar capacitaciones, buscar nuevos empleos, hacer consultas en línea, realizar trámites, las posibilidades son infinitas.

Navegando con responsabilidad



¿Qué debo tener en cuenta cuando me conecte?

Además de brindar conectividad, con los Centros Digitales queremos lograr la apropiación de las TIC desde temprana edad. Por eso, el Ministerio TIC invita a los habitantes de las zonas beneficiadas a usar Internet de manera responsable, tomando cursos y realizando actividades online para mejorar su calidad de vida y la productividad gracias a las herramientas tecnológicas. El Ministerio cuenta con una completa oferta institucional para ir alfabetizando a los niños, niñas y adolescentes del país.

Ejemplos de uso



San Matías, Antioquia

"Es una ayuda muy grande, por ejemplo, para las estudiantes de 11, el hecho de poder acceder a simulacros de ICFES que les ayuden a preparar el examen, que lo hayan tomado a conciencia, y que por ejemplo usen los espacios para que en clase participen en los diferentes test, es algo muy valioso", afirma Julio Cesar Mejía Castro, docente de matemáticas del Centro Educativo Rural José Ignacio Botero Palacios, Sede San Matías, en Antioquia.



San Juan del César, La Guajira

"Los centros digitales de MinTic y Claro lo han cambiado todo. Los niños de esta comunidad no habían tenido acceso a internet en 14 años, y ahora es muy fácil actualizarse junto a sus profesores y hacer sus tareas. Aprender se volvió fácil para ellos. Antes tenían que caminar hasta una biblioteca lejana e investigar sus tareas.", afirma Olga María Montero, residente en el corregimiento de Villa del Río, en San Juan del Cesar, La Guajira.

Novedades



¿Cuáles son las líneas de atención al ciudadano?

Recuerda que si quieres reportar una falla o gestionar una petición, queja o reclamo, los canales de atención son:

- Escríbenos al correo electrónico del Ministerio TIC ccc@mintic.gov.co
- Y recuerda que estamos prestos para escucharte y de esta forma llevar un mejor Internet a todo el país. Por lo que puedes comunicarte a la línea GRATUITA nacional de atención al usuario del Ministerio TIC 01 8000 910911.

