



Alcaldía de Medellín

Protocolo de Contingencia-Taquillas Atención a la Ciudadanía Secretaría de Educación-Edificio Bulevar San Juan

Atendiendo el llamado realizado por el Ministerio de Salud y Protección Social al aislamiento preventivo, conforme a lo que viene sucediendo con el incremento de casos de personas contagiadas con el COVID – 19, con el fin de proteger la salud y la vida de todos los integrantes de la comunidad educativa y la ciudadanía en general, favorecer durante el tiempo de la emergencia sanitaria la disminución del contacto físico y un mayor aislamiento social como medio para frenar y disminuir la propagación del virus, acogiéndonos a lo estipulado en la Directiva Presidencial 02 del 12 de marzo de 2020, a partir del miércoles 18 de marzo de 2020 las taquillas de Atención a la Ciudadanía no estarán abiertas al público de manera física.

Para dar continuidad a los trámites urgentes que puedan presentarse durante este periodo de contingencia nacional, se tramitarán las solicitudes a través de canales digitales, así:

1. Tiempos de Servicio

Para la solicitud de tiempos de servicio, historial laboral y certificado de salarios, deberá seguirse la siguiente ruta:

1. Realizar la solicitud a través del correo tiemposdeservicios.edu@medellin.gov.co Indicando claramente cuál es su solicitud y trámite requerido.
Junto con:
 - Nombre completo
 - Número de cédula
 - Celular
 - Correo electrónico
2. Adjuntar los siguientes documentos
 - Fotocopia de la cédula de ciudadanía
 - Formulario de tiempos de servicios que podrán descargar en la página www.medellin.edu.co
3. Tiempos de respuesta
Si se requiere la subsanación de algún documento o información necesaria se le enviará como respuesta al correo electrónico, donde deberá responder dentro de los dos (2) días siguientes.

La certificación del tiempo de servicio será enviada a través del correo electrónico en el que se haya realizado la petición.





Alcaldía de Medellín

2. Radicación de Documentos

Para la radicación de documentos que no requieran ser originales, deberá seguirse la siguiente ruta:

1. Realizar la radicación de los documentos a través del correo radicacion.edu@medellin.gov.co

Indicando claramente cuál es la solicitud, trámite y documento a radicar juntos con los siguientes datos:

- Nombres y apellidos Completos
- Número de cédula
- Celular
- Correo Electrónico
- Dirección domiciliaria
- NIT si es Empresa

2. Tiempos de respuesta

Si se requiere la subsanación de algún documento o información necesaria se le enviará como respuesta al correo electrónico, donde deberá responder dentro de los dos (2) días siguientes.

3. Una vez se haya realizado la radicación, se le enviará como respuesta el número de radicado.

3. Trámites de prestaciones sociales y acreditación

Para la radicación de documentos de trámites de cesantías, pensión, reliquidación pensional, liberación de hipotecas y estudio, se tendrá un procedimiento especial, donde únicamente los casos puntuales de urgencia se tramitarán para recibir la documentación original en las taquillas de atención a la ciudadanía una (1) vez a la semana. Se deberá seguir la siguiente ruta:

1. La información de documentación necesaria debe solicitarse a través de correo tramites.edu@medellin.gov.co o descargar los formatos con las instrucciones en la página web www.medellin.edu.co.

A través del correo se le guiará con cualquier inquietud para complementar la información.

2. Únicamente para los casos urgentes se destinará el día miércoles para allegar la carpeta completa, de manera presencial a las instalaciones de atención a la ciudadanía en el edificio Bulevar San Juan entre las 9:30 am y las 12:00 m.

3. Solo las personas que a través del correo electrónico tramites.edu@medellin.gov.co reciban la aprobación para allegar la carpeta con





Alcaldía de Medellín

la documentación será a quienes se les reciba. Las demás personas deberán esperar a que pase la contingencia para proceder con las solicitudes.

4. Los recursos de reposición se deben presentar de manera virtual al correo radicacion.edu@medellin.gov.co y se notificará la decisión del recurso por el mismo medio.

5. Notificaciones

Para las notificaciones que se requiera realizar durante el periodo de contingencia, se seguirá la siguiente ruta:

1. Si se requiere cualquier información referente a notificaciones de traslados, renuncias, licencias, vacaciones, convenios interadministrativos, terminaciones y nombramientos se podrá hacer la solicitud por medio del correo notificaciones.edu@medellin.gov.co. Allí se les dará la información que requieran y guiará con las dudas.
2. En caso de ser necesaria la notificación por parte de la Secretaría durante el periodo de contingencia se comunicarán a través de correo electrónico o llamada telefónica y deberá aceptar a través de correo electrónico la notificación por correo electrónico.

6. Cartas laborales e historial de servicio

Para la solicitud de cartas laborales deberá seguirse la siguiente ruta:

1. Realizar la solicitud a través del correo cartaslaborales.edu@medellin.gov.co Indicando claramente cuál es su solicitud y trámite requerido.

Junto con:

- Nombre completo
- Número de cédula
- Celular
- Correo electrónico

Adjuntar los siguientes documentos

- Copia de la cédula de ciudadanía

2. Tiempos de respuesta

Se enviará la carta entre los siguientes tres (3) días calendario a la solicitud.





Alcaldía de Medellín

IMPORTANTE:

La solicitud de cartas laborales solo procederá si se hace a través del correo electrónico del docente consignado en el Sistema de Información Humano. En caso contrario se deberá esperar a que acabe la contingencia para solicitarla presencialmente una vez se abra la atención presencial a la ciudadanía.

7. Nombramientos

Para la solicitud de información sobre nombramientos deberá seguirse la siguiente ruta:

1. Realizar la solicitud a través del correo nombramientos.edu@medellin.gov.co Indicando claramente cuál es su solicitud o duda.
Junto con:
 - Nombre completo
 - Número de cédula
 - Celular
 - Correo electrónico

Allí se les dará la información que requiera y guiará con las dudas.

8. Posesiones

Para la solicitud de información sobre posesiones deberá seguirse la siguiente ruta:

1. Realizar la solicitud a través del correo posesiones.edu@medellin.gov.co Indicando claramente cuál es su solicitud o duda.
Junto con:
 - Nombre completo
 - Número de cédula
 - Celular
 - Correo electrónico

Allí se les dará la información que requiera y guiará con las dudas.





Alcaldía de Medellín

9. Horas extras

Para la solicitud de información sobre horas extras deberá seguirse la siguiente ruta:

1. Realizar la solicitud a través del correo horasextra@medellin.gov.co

Indicando claramente cuál es su solicitud o duda.

Junto con:

- Nombre completo
- Número de cédula
- Celular
- Correo electrónico

Allí se les dará la información que requiera y guiará con las dudas

En caso de ser necesaria la notificación por parte de la Secretaría durante el periodo de contingencia, se comunicarán a través de correo electrónico o llamada telefónica y deberá aceptar a través de este la notificación por correo electrónico.

10. Cupos escolares

Para la solicitud de información sobre cupos deberá seguirse la siguiente ruta:

Realizar la solicitud a través del correo cupos.edu@medellin.gov.co

1. Indicando claramente cuál es su solicitud o duda.

Junto con:

- Nombre completo
- Número de cédula
- Celular
- Correo electrónico

Allí se les dará la información que requiera y guiará con las dudas.

11. Notificación prestaciones sociales

Para la solicitud de información sobre prestaciones sociales deberá seguirse la siguiente ruta:

Realizar la solicitud a través del correo notificacionprestacionesociales.edu@medellin.gov.co

1. Indicando claramente cuál es su solicitud o duda.

Junto con:

- Nombre completo
- Número de cédula
- Celular
- Correo electrónico





Alcaldía de Medellín

Allí se les dará la información que requiera y guiará con las dudas.

En caso de ser necesaria la notificación por parte de la Secretaría durante el periodo de contingencia se comunicarán a través de correo electrónico o llamada telefónica y se le asignará 1 día de la semana para recoger la resolución original.

12. PQRS

Para la radicación de PQRS la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía dispone de tres (3) canales oficiales para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción ante la alcaldía de Medellín por parte de la comunidad y que logran la radicación oficial a través del Sistema Único de Gestión Automatizado de PQRS.

Los canales oficiales se definen a continuación:

Línea Única 44 44 144

Línea gratuita Nacional 01 8000 411 144

Página Web de la entidad:
<https://www.medellin.gov.co/mercurio/IndiceServlet?operacion=9&codIndice=00001&indicador=1>

ME
DE
LLÍN



www.medellin.gov.co

Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144
Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia

