

**MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL**

**UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SAC V 2.0**

**MANUAL DE USUARIO ROL CIUDADANO**

**Julio 2018**

Calle 43 No. 57-14 Centro Administrativo Nacional, CAN, Bogotá, D.C.

PBX: (057) (1) 222 2800 - Fax 222 4963

[www.mineducacion.gov.co](http://www.mineducacion.gov.co) - [atencionalciudadano@mineducacion.gov.co](mailto:atencionalciudadano@mineducacion.gov.co)

## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

<b>TABLA DE CONTENIDO</b> .....	<b>2</b>
1. ¿QUE ES EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – SAC? .....	3
2. GENERALIDADES DEL SISTEMA .....	4
¿Quién Es el Rol Ciudadano? .....	4
Funciones y Opciones .....	4
3. MACROPROCESO ATENCION AL USUARIO Y SUBPROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE EL ROL CIUDADANO .....	5
4. INGRESO A LA PÁGINA .....	6
4.1 INGRESO AL SISTEMA .....	7
4.2 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO .....	9
4.2.1 Para personas “Jurídicas” .....	10
4.2.2 Para personas “Naturales” .....	11
5. AGREGAR REQUERIMIENTO .....	12
6. CONSULTAR REQUERIMIENTOS .....	15
7. CORRESPONENCIA. ....	32
8. ADMINISTRACIÓN .....	34
8.1 Editar imagen.....	36
9. SEGURIDAD .....	37
10. GLOSARIO .....	39

## 1. ¿QUE ES EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – SAC?

El Sistema de Atención al Ciudadano "SAC", es una herramienta que le permite al ciudadano, registrar sus requerimientos mediante diferentes canales: Web, telefónico, presencial (documentos físicos), correo electrónico y correo certificado.

Desde la comodidad de su casa u oficina, puede realizar seguimiento a sus requerimientos y recibirá, si así lo desea, notificación del estado de sus requerimientos vía e-mail.

Al ingresar al sistema, el ciudadano encontrará una interfaz de usuario donde podrá crearse como ciudadano, actualizar su información de registro, instaurar nuevos requerimientos como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncia y trámites, además, consultar el estado de las solicitudes realizadas a la Secretaría de Educación.

## 2. GENERALIDADES DEL SISTEMA

### Objetivo:

Presentar a los ciudadanos de la Secretaría de Educación un ***Sistema de Información*** que sea una herramienta que permite realizar de una manera fácil y sencilla el ingreso y consulta de sus requerimientos ante la Secretaría de Educación.

### ¿Quién Es el Rol Ciudadano?

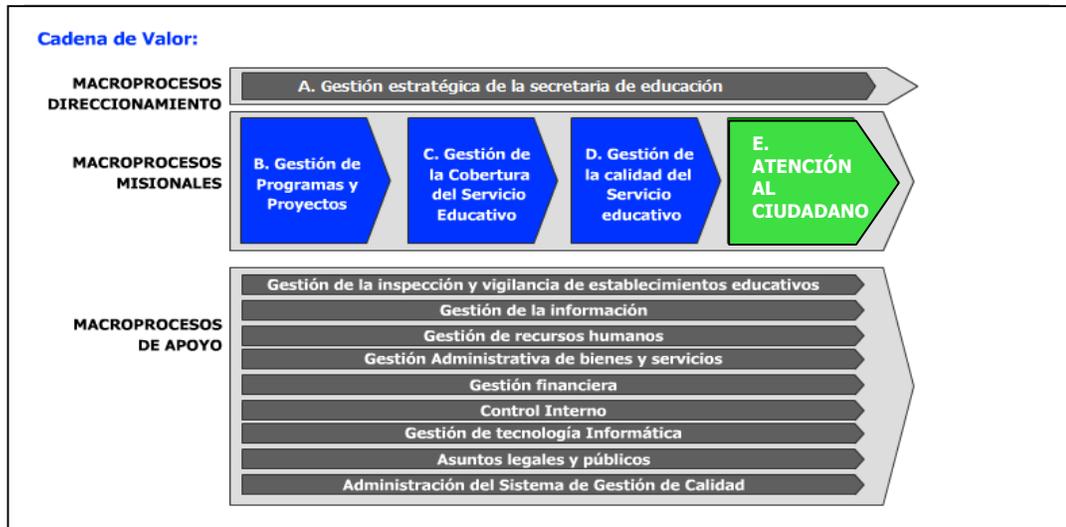
El ciudadano es la persona que expone y radica en el SAC cualquier tema relacionado con el sector educativo a la Secretaría de Educación a través de los canales dispuestos para tal fin: web, telefónico, presencial (documentos físicos), correo electrónico y correo certificado.

### Funciones y Opciones

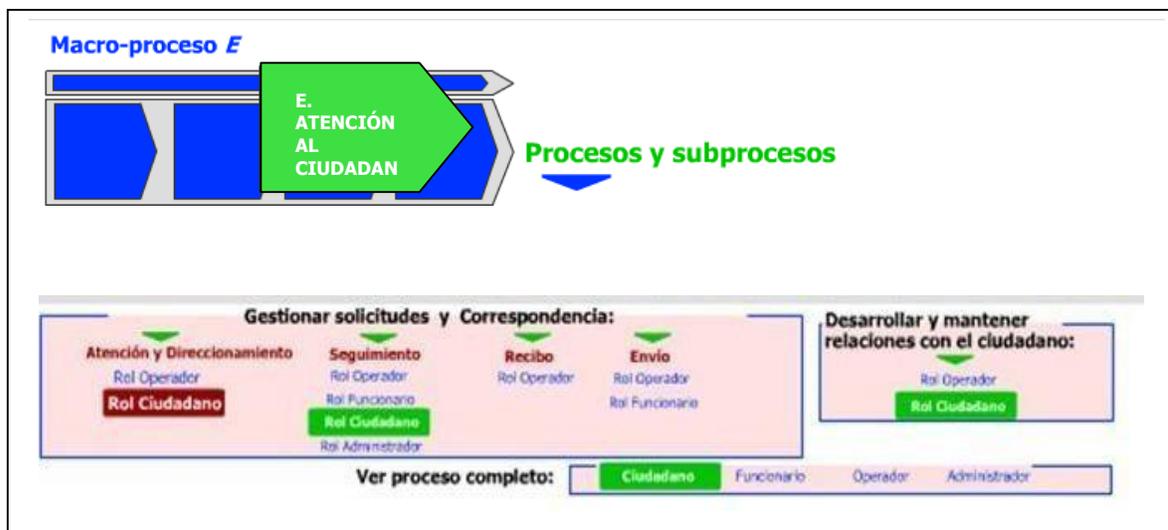
- ✓ Ingresar al sistema
- ✓ Registrar usuario y contraseña
- ✓ Agregar requerimientos
- ✓ Consultar requerimientos
- ✓ Actualizar datos
- ✓ Solicitar PQRSD anónimos

### 3. MACROPROCESO ATENCION AL USUARIO Y SUBPROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE EL ROL CIUDADANO

A continuación, se enmarca el Rol Ciudadano dentro del Macro Proceso general de Atención al Ciudadano con el fin de contextualizar sus actividades dentro del mismo.



En el cuadro a continuación se mencionan los procesos y subprocesos dentro del Macroproceso **Atención al Usuario** y se resaltan las actividades que puede realizar el Rol Funcionario.



#### 4. INGRESO A LA PÁGINA

Para acceder al sistema de atención al ciudadano el usuario deberá ingresar a la página web de la Secretaría de Educación en cada uno de los departamentos y/o Distrito por ejemplo para Boyacá la página es [www.sedboyaca.gov.co](http://www.sedboyaca.gov.co).

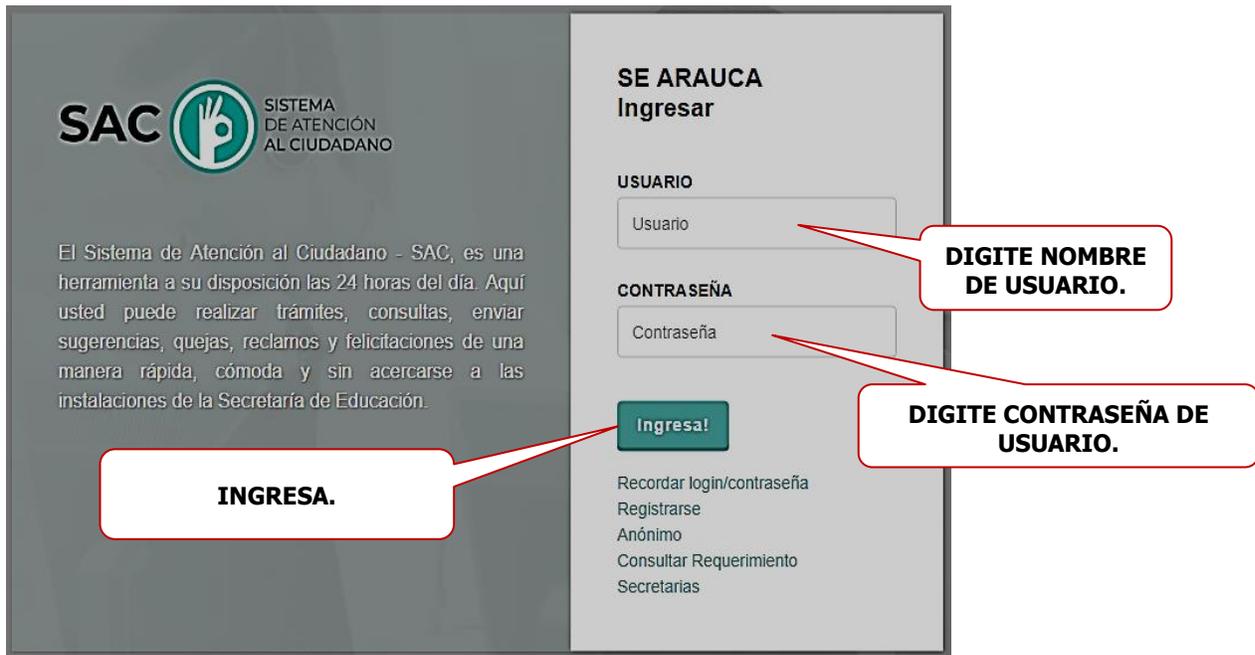
Una vez en la página de clic en el botón "**Atención al Ciudadano**".



The screenshot shows the website interface for the Secretaría de Educación de Boyacá. At the top right, there are social media icons for Facebook, Twitter, and YouTube. Below these are the logos for the GOBERNACIÓN DE Boyacá, the 'Creemos En la Educación' logo, and the slogan 'Educación para la creatividad y la vida'. A dark navigation bar contains the following menu items: Inicio, La Secretaría, Normatividad, Publicaciones, Prensa, Aplicaciones, Participación, and Atención al Ciudadano SAC. The main content area features a large banner with the text 'INGRESE A LA PAGINA DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO' and a red box highlighting the 'Atención al Ciudadano' button. Other visible buttons include 'SAC Sistema de Atención al Ciudadano', 'CALENDARIO Académico 2018', 'CALIDAD EDUCATIVA', and 'INCLUSIÓN educativa' with a 'Nuevo Contenido' tag.

#### 4.1 INGRESO AL SISTEMA

A continuación, se genera la ventana Unidad de atención al ciudadano, ingrese los datos solicitados por el sistema y de clic en **"Ingresa"**.



**SAC** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Sistema de Atención al Ciudadano - SAC, es una herramienta a su disposición las 24 horas del día. Aquí usted puede realizar trámites, consultas, enviar sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de una manera rápida, cómoda y sin acercarse a las instalaciones de la Secretaría de Educación.

**SE ARAUCA**  
**Ingresar**

**USUARIO**  
Usuario

**CONTRASEÑA**  
Contraseña

**Ingresa!**

Recordar login/contraseña  
Registrarse  
Anónimo  
Consultar Requerimiento Secretarias

**INGRESA.**

**DIGITE NOMBRE DE USUARIO.**

**DIGITE CONTRASEÑA DE USUARIO.**

Si el ciudadano no se ha registrado puede realizarlo dando un clic en el botón **"Registrarse"**



**SAC** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Sistema de Atención al Ciudadano - SAC, es una herramienta a su disposición las 24 horas del día. Aquí usted puede realizar trámites, consultas, enviar sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de una manera rápida, cómoda y sin acercarse a las instalaciones de la Secretaría de Educación.

**SE ARAUCA**  
**Ingresar**

**USUARIO**  
Usuario

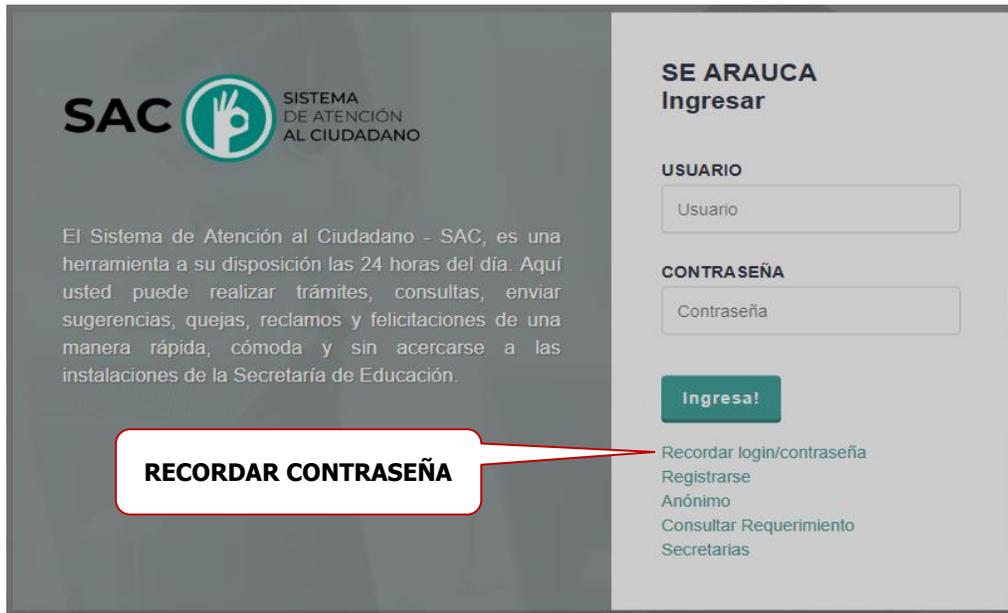
**CONTRASEÑA**  
Contraseña

**Ingresa!**

Recordar login/contraseña  
Registrarse  
Anónimo  
Consultar Requerimiento Secretarias

**REGISTRARSE**

Si el ciudadano ya se ha registrado y olvidó su contraseña, puede dar un clic en el botón **"Recordar Contraseña"** y el sistema enviará una nueva clave al correo electrónico registrado en el SAC.



**SAC** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Sistema de Atención al Ciudadano - SAC, es una herramienta a su disposición las 24 horas del día. Aquí usted puede realizar trámites, consultas, enviar sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de una manera rápida, cómoda y sin acercarse a las instalaciones de la Secretaría de Educación.

**RECORDAR CONTRASEÑA**

**SE ARAUCA Ingresar**

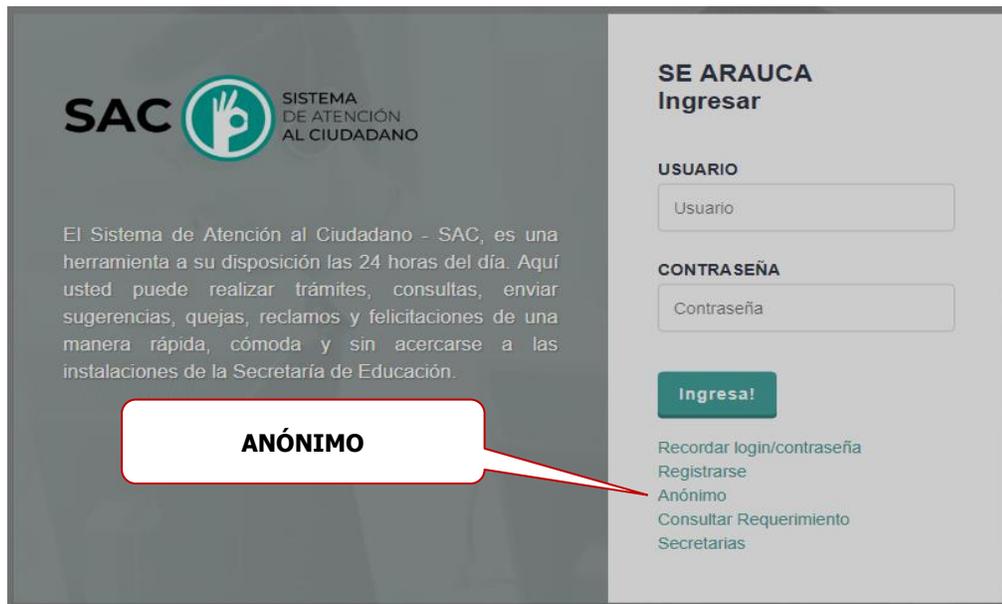
**USUARIO**  
Usuario

**CONTRASEÑA**  
Contraseña

**Ingresar!**

[Recordar login/contraseña](#)  
[Registrarse](#)  
[Anónimo](#)  
[Consultar Requerimiento](#)  
[Secretarías](#)

Si el ciudadano desea crear una solicitud anónima, puede dar un clic en el botón **"Anónimo"**.



**SAC** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Sistema de Atención al Ciudadano - SAC, es una herramienta a su disposición las 24 horas del día. Aquí usted puede realizar trámites, consultas, enviar sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de una manera rápida, cómoda y sin acercarse a las instalaciones de la Secretaría de Educación.

**ANÓNIMO**

**SE ARAUCA Ingresar**

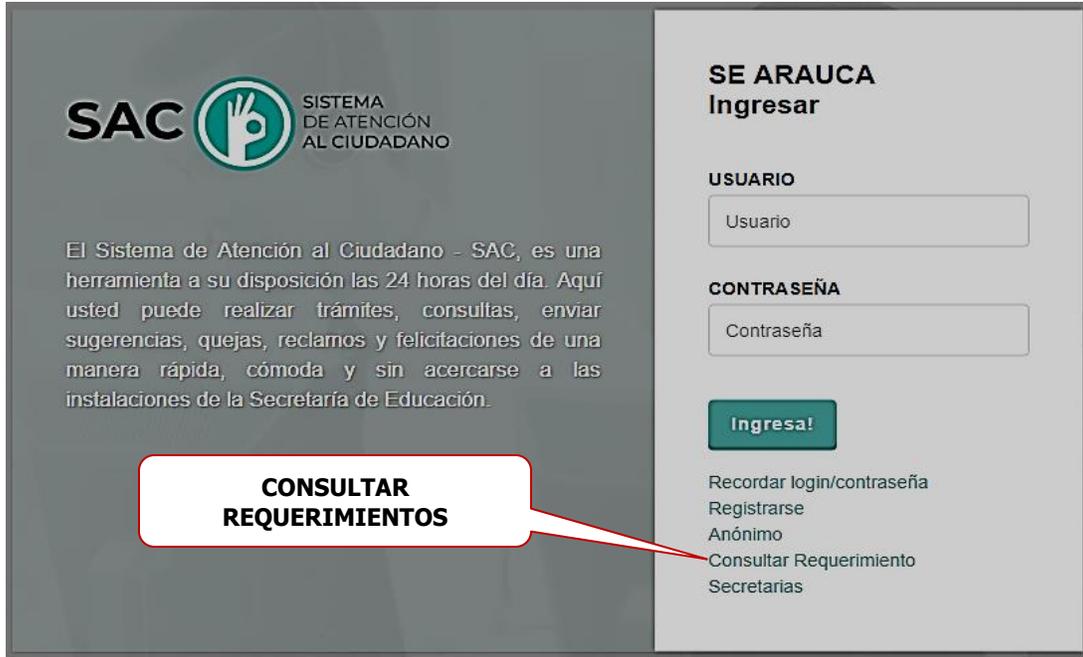
**USUARIO**  
Usuario

**CONTRASEÑA**  
Contraseña

**Ingresar!**

[Recordar login/contraseña](#)  
[Registrarse](#)  
[Anónimo](#)  
[Consultar Requerimiento](#)  
[Secretarías](#)

Si el ciudadano desea revisar sus requerimientos creados, puede dar un clic en el botón **"Consultar Requerimientos"**.



**SAC** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Sistema de Atención al Ciudadano - SAC, es una herramienta a su disposición las 24 horas del día. Aquí usted puede realizar trámites, consultas, enviar sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de una manera rápida, cómoda y sin acercarse a las instalaciones de la Secretaría de Educación.

**CONSULTAR REQUERIMIENTOS**

**SE ARAUCA Ingresar**

**USUARIO**  
Usuario

**CONTRASEÑA**  
Contraseña

**Ingresa!**

Recordar login/contraseña  
Registrarse  
Anónimo  
Consultar Requerimiento  
Secretarías

## 4.2 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO

El ciudadano deberá ingresar la siguiente información:



NUEVO REGISTRO - SAC\_MUNICIPIO.CIUDADANO 24/07/2018

**SELECCIONAR EL TIPO DE PERSONA**

TIPO DE PERSONA \*  JURIDICA  NATURAL

No soy un robot reCAPTCHA Privacidad - Condiciones

\* Campos obligatorios

### 4.2.1 Para personas “Jurídicas”

El operador debe diligenciar la totalidad de los espacios.



The image shows a web form for legal entities with several sections and fields. Red callout boxes provide instructions for various fields:

- TIPO DE PERSONA \***: Radio buttons for JURIDICA (selected) and NATURAL.
- DATOS PERSONALES**:
  - TIPO DE IDENTIFICACIÓN \***: Radio buttons for NIT and NO IDENTIFICACIÓN.
  - NOMBRES \***: Text input field.
  - TRATAMIENTO \***: Dropdown menu with "SEÑORES" selected.
  - PAÍS**: Dropdown menu with "COLOMBIA" selected.
  - Correo electrónico para notificaciones**: Text input field.
  - Número de NIT o documento del representante legal**: Text input field.
- DATOS DE UBICACIÓN**:
  - CORREO ELECTRÓNICO \***: Text input field.
  - NOTIFICACIÓN EMAIL \***: Dropdown menu with "SI" selected.
  - DIRECCIÓN \***: Text input field.
  - DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA**: Text input field.
  - INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA SI SE REQUIERE INGRESAR**: Text area.
  - DEPARTAMENTO CORRESPONDENCIA \***: Dropdown menu with "- SELECCIONE -" selected.
  - MUNICIPIO CORRESPONDENCIA \***: Dropdown menu with "- SELECCIONE -" selected.
  - COMPLEMENTO DIRECCIÓN**: Text input field.
  - TELÉFONO**: Text input field.
- DATOS DE INGRESO AL SISTEMA**:
  - USUARIO \***: Text input field.
  - CONTRASEÑA \***: Text input field.
  - CONFIRMAR CONTRASEÑA \***: Text input field.
  - Nombre corto y de alta recordación, en minúsculas y sin espacios**: Points to the USUARIO field.
  - Contraseña corta y de alta recordación**: Points to the CONTRASEÑA field.
  - Autorización para el tratamiento de datos personales \***: Radio buttons for SI and NO.
  - Campo opcional**: Points to the NO radio button.
- Recaptcha**: "No soy un robot" checkbox.
- Dar clic en NO SOY UN ROBOT**: Points to the checkbox.
- Dar clic en GUARDAR**: Points to the "Guardar" button at the bottom.

**Nota:** los campos con asterisco (\*) son obligatorios

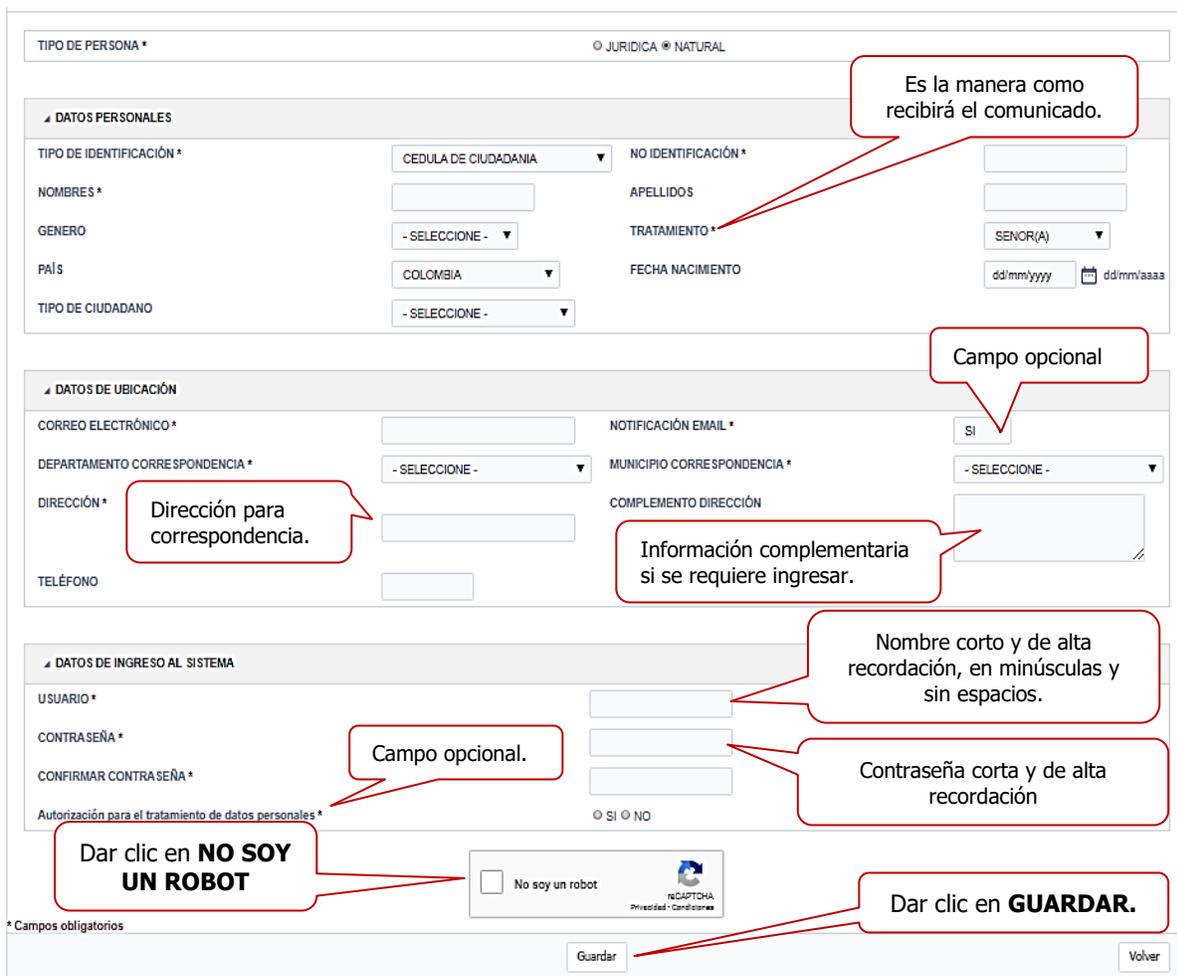
Calle 43 No. 57-14 Centro Administrativo Nacional, CAN, Bogotá, D.C.

PBX: (057) (1) 222 2800 - Fax 222 4963

[www.mineducacion.gov.co](http://www.mineducacion.gov.co) - [atencionalciudadano@mineducacion.gov.co](mailto:atencionalciudadano@mineducacion.gov.co)

#### 4.2.2 Para personas “Naturales”

El operador debe diligenciar la totalidad de los espacios.



The screenshot shows a registration form for natural persons, divided into three main sections: Datos Personales, Datos de Ubicación, and Datos de Ingreso al Sistema. Red callout boxes provide instructions for various fields:

- TIPO DE PERSONA \***: Radio buttons for JURIDICA and NATURAL.
- DATOS PERSONALES**:
  - TIPO DE IDENTIFICACIÓN \***: Dropdown menu with 'CEDULA DE CIUDADANIA' selected.
  - NO IDENTIFICACIÓN \***: Text input field.
  - NOMBRES \***: Text input field.
  - APellidos**: Text input field.
  - GENERO**: Dropdown menu with '- SELECCIONE -' selected.
  - TRATAMIENTO \***: Dropdown menu with 'SEÑOR(A)' selected.
  - PAÍS**: Dropdown menu with 'COLOMBIA' selected.
  - FECHA NACIMIENTO**: Date picker with format dd/mm/yyyy.
  - TIPO DE CIUDADANO**: Dropdown menu with '- SELECCIONE -' selected.
- DATOS DE UBICACIÓN**:
  - CORREO ELECTRÓNICO \***: Text input field.
  - NOTIFICACIÓN EMAIL \***: Radio buttons for SI and NO.
  - DEPARTAMENTO CORRESPONDENCIA \***: Dropdown menu with '- SELECCIONE -' selected.
  - MUNICIPIO CORRESPONDENCIA \***: Dropdown menu with '- SELECCIONE -' selected.
  - DIRECCIÓN \***: Text input field, annotated as 'Dirección para correspondencia.'
  - COMPLEMENTO DIRECCIÓN**: Text input field, annotated as 'Información complementaria si se requiere ingresar.'
  - TELÉFONO**: Text input field.
- DATOS DE INGRESO AL SISTEMA**:
  - USUARIO \***: Text input field, annotated as 'Nombre corto y de alta recordación, en minúsculas y sin espacios.'
  - CONTRASEÑA \***: Text input field, annotated as 'Contraseña corta y de alta recordación.'
  - CONFIRMAR CONTRASEÑA \***: Text input field.
  - Autorización para el tratamiento de datos personales \***: Radio buttons for SI and NO.
  - Recaptcha**: 'No soy un robot' checkbox, annotated as 'Dar clic en NO SOY UN ROBOT'.

At the bottom, there are 'Guardar' and 'Volver' buttons. A note at the bottom left states '\* Campos obligatorios'.

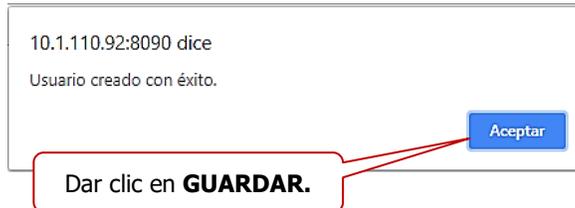
**Nota:** los campos con asterisco (\*) son obligatorios

Calle 43 No. 57-14 Centro Administrativo Nacional, CAN, Bogotá, D.C.

PBX: (057) (1) 222 2800 - Fax 222 4963

[www.mineducacion.gov.co](http://www.mineducacion.gov.co) - [atencionalciudadano@mineducacion.gov.co](mailto:atencionalciudadano@mineducacion.gov.co)

Una vez ingrese todos los datos haga clic en **"guardar"** ó para cancelar el registro de un clic en **"Cancelar"**. Una vez el ciudadano ingrese los datos y de guardar el sistema genera el siguiente mensaje.



## 5. AGREGAR REQUERIMIENTO

Una vez se ingresa al sistema, se observa la siguiente pantalla, seleccione la pestaña **"Crear Requerimiento"**.



En esta pestaña se observa un formulario en el cual podrá ingresar su requerimiento.

NUEVO REGISTRO - REQUERIMIENTO 24/07/2018

[Volver](#)

CIUDADANO \* CARLOS ALBERTO ROJAS RIOS

TIPO DE REQUERIMIENTO \*

ASUNTO \*

CONTENIDO \*

NOTA Una vez agregue los documentos que desea radicar con el requerimiento, es necesario dar clic en el boton "Iniciar Carga" para que se carguen correctamente.

DOCUMENTOS

Arrastre un archivo aquí

\* Campos obligatorios

**GUARDAR**

Seleccione el "tipo de requerimiento" que desea radicar.

En el "ASUNTO", haga una breve descripción de su solicitud.

En este espacio transcriba o copie el texto del requerimiento.

Para "agregar archivos" también los puede arrastrar hasta este espacio.

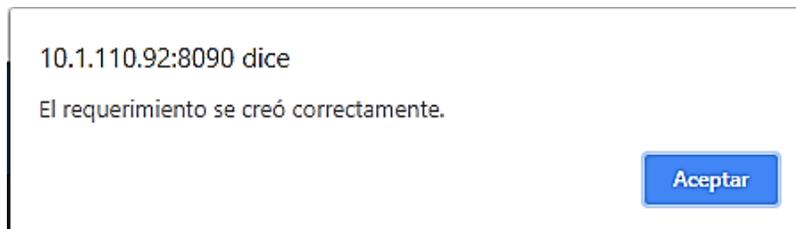
En caso de soportar el requerimiento con un documento, el ciudadano puede adjuntarlo en la casilla "agregar archivo". Luego clic en iniciar carga. Puede agregar los documentos que requiera.

Después de diligenciado el formulario haga clic en el botón "adjuntar/guardar"



Una vez el ciudadano ingrese los datos y de guardar el sistema genera el siguiente mensaje, dar clic en "Aceptar".

los datos y de guardar el sistema



Una vez ingresado el requerimiento el sistema le genera automáticamente **un número de requerimiento** para que pueda identificarlo con mayor facilidad.

REQUERIMIENTO - CONSULTA
24/07/2018

**REQUERIMIENTO**

CIUDADANO	CARLOS ALBERTO ROJAS RIOS
TIPO DE REQUERIMIENTO	PETICIÓN
ASUNTO	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE TIEMPO DE SERVICIO
<b>No. RADICADO</b>	<b>ARA2018ER000413</b>
FECHA CREACIÓN	24/07/2018 16:46:55
OTRA ENTIDAD	
RADICADO OTRA ENTIDAD	

**ADJUNTOS**

FECHA	DOCUMENTO	USUARIO
24/07/2018 16:46:55	GUIA DE REPORTE SAC 2017.pdf	crojas

El "número de requerimiento" necesario para realizar consulta y seguimiento.

Además, podrá visualizar el cuadro de novedades, donde conseguirá ver los estados y movimientos del requerimiento.

**NOVEDADES**

FECHA CREACIÓN	ESTADO	NOVEDAD	COMENTARIO
24/07/2018 04:46:55 pm		ACTUALIZACIÓN DOCUMENTO	EL USUARIO crojas ADJUNTÓ EL DOCUMENTO: GUIA DE REPORTE SAC 2017.pdf
24/07/2018 04:46:55 pm	ABIERTO	EL REQUERIMIENTO SE CREÓ CON EL NÚMERO DE RADICADO ARA2018ER000413	

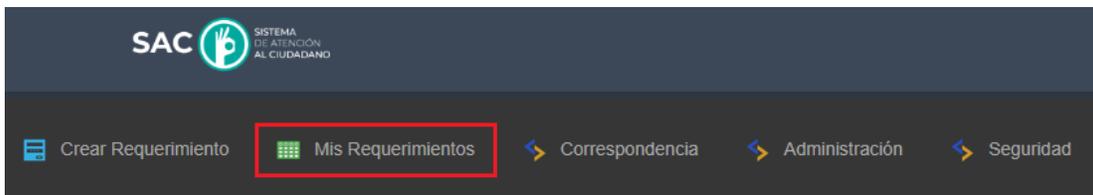
[1 a 2 de 2]

Para crear un nuevo requerimiento dar clic en volver



## 6. CONSULTAR REQUERIMIENTOS

Para revisar los requerimientos creados y hacer seguimiento a los mismos se debe seleccionar de la barra de herramientas **"Mis requerimientos"** dando clic para el ingreso.



Una vez ingresa a mis requerimientos, se puede ver el número de radicado, la fecha de creación, el tipo de requerimiento, el asunto, el canal y el estado

RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000413	24/07/2018	PETICIÓN	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE TIEMPO DE SERVICIO	WEB	ABIERTO
ARA2018ER000418	25/07/2018	SUGERENCIA	INFORMACIÓN AL USUARIO	WEB	ABIERTO
▲ ESTADO -> ASIGNADO					
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000414	25/07/2018	PETICIÓN	SOLICITUD DE CUPO ESCOLAR	WEB	ASIGNADO
ARA2018ER000416	25/07/2018	FELICITACIONES	FELICITACIONES A LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN.	WEB	ASIGNADO
▲ ESTADO -> EN TRAMITE					
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000415	25/07/2018	PETICIÓN	SOLICITUD DE MAESTRO	WEB	EN TRAMITE
▲ ESTADO -> FINALIZADO					
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000417	25/07/2018	PETICIÓN	SDFA	FAX	FINALIZADO
▲ ESTADO -> ABIERTO					
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000413	24/07/2018	PETICIÓN	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE TIEMPO DE SERVICIO	WEB	ABIERTO
ARA2018ER000418	25/07/2018	SUGERENCIA	INFORMACIÓN AL USUARIO	WEB	ABIERTO
▲ ESTADO -> ASIGNADO					
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000414	25/07/2018	PETICIÓN	SOLICITUD DE CUPO ESCOLAR	WEB	ASIGNADO
ARA2018ER000416	25/07/2018	FELICITACIONES	FELICITACIONES A LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN.	WEB	ASIGNADO

Calle 43 No. 57-14 Centro Administrativo Nacional, CAN, Bogotá, D.C.

PBX: (057) (1) 222 2800 - Fax 222 4963

[www.mineducacion.gov.co](http://www.mineducacion.gov.co) - [atencionalciudadano@mineducacion.gov.co](mailto:atencionalciudadano@mineducacion.gov.co)

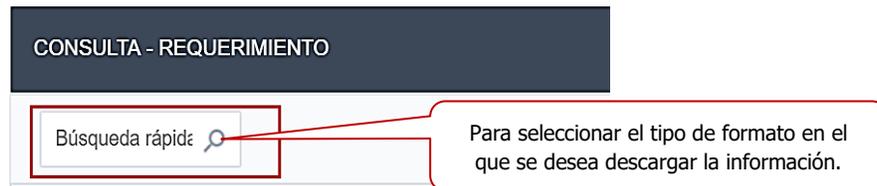
## Estado de los requerimientos

Etapa o momento en el cual se encuentra el requerimiento.

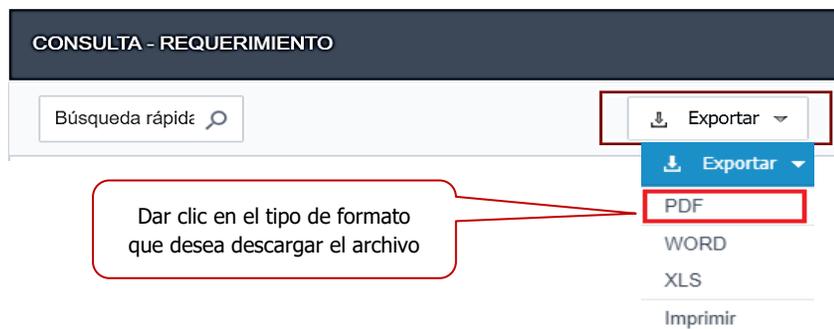
- **Abierto:** El requerimiento está pendiente de asignación de dependencia, funcionario, tema y fecha de vencimiento.
- **Asignado:** Al asignar tipo de requerimiento, canal, dependencia, funcionario y eje temático.
- **En trámite:** El funcionario está gestionando la respuesta. Se pueden generar respuestas temporales.
- **Finalizado:** Respuesta final al requerimiento.

La consulta de requerimiento se cuenta con opciones de:

**Búsqueda rápida:** se debe ingresar el numero del requerimiento o cualquier carácter que lo identifique.



**Exportar:** permite exportar la información en diferentes tipos de formatos



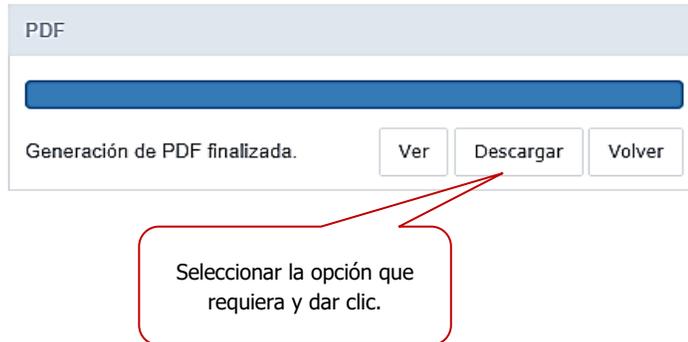
Al dar clic en el formato PDF, aparece esta ventana que permite realizar la configuración del PDF.



The screenshot shows a window titled "Configuración del PDF" with two sections: "GENERAL" and "GRÁFICA". In the "GENERAL" section, there is a dropdown menu for "Configuración de la impresión" set to "A Color". In the "GRÁFICA" section, there is a dropdown menu for "Crear gráficos" set to "Si". At the bottom, there are "Aceptar" and "Salir" buttons. Three red callout boxes point to these elements:

- Callout 1: "Dar clic en configuración de la impresión. A color / blanco y negro." points to the "Configuración de la impresión" dropdown.
- Callout 2: "Dar clic en crear gráfico. Si / No." points to the "Crear gráficos" dropdown.
- Callout 3: "Dar clic en aceptar." points to the "Aceptar" button.

Una vez se da clic en aceptar, aparecerá el siguiente cuadro donde menciona que el archivo fue generado con éxito, se debe seleccionar la opción que desee realizar.



The screenshot shows a window titled "PDF" with a blue progress bar at the top. Below the bar, it says "Generación de PDF finalizada." and has three buttons: "Ver", "Descargar", and "Volver". A red callout box points to the "Ver" button:

Seleccionar la opción que requiera y dar clic.

**Ver:** muestra la información en el formato PDF.

**CONSULTA - REQUERIMIENTO** 31/07/2018
**ESTADO => ABIERTO**

RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000413	24/07/2018	PETICIÓN	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE TIEMPO DE SERVICIO	WEB	ABIERTO
ARA2018ER000418	25/07/2018	SUGERENCIA	INFORMACIÓN AL USUARIO	WEB	ABIERTO

**CONSULTA - REQUERIMIENTO** 31/07/2018
**ESTADO => ASIGNADO**

RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000414	25/07/2018	PETICIÓN	SOLICITUD DE CUPO ESCOLAR	WEB	ASIGNADO
ARA2018ER000416	25/07/2018	FELICITACIONES	FELICITACIONES A LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN.	WEB	ASIGNADO

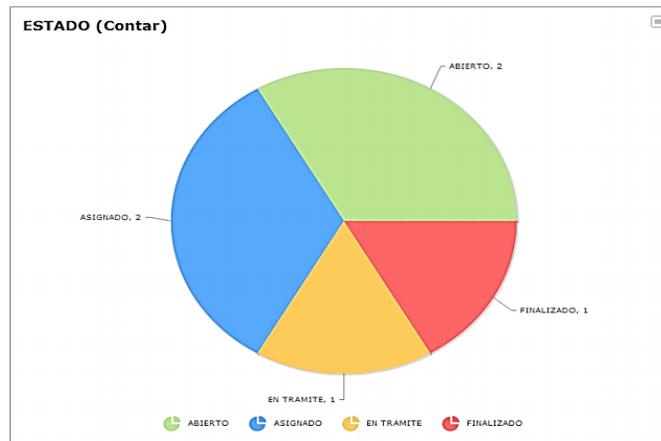
**CONSULTA - REQUERIMIENTO** 31/07/2018
**ESTADO => EN TRAMITE**

RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000415	25/07/2018	PETICIÓN	SOLICITUD DE MAESTRO	WEB	EN TRAMITE

**CONSULTA - REQUERIMIENTO** 31/07/2018
**ESTADO => FINALIZADO**

RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000417	25/07/2018	PETICIÓN	SDFA	FAX	FINALIZADO

	ESTADO ▾	ESTADO (Contar) ⬇
1	ABIERTO	2
2	ASIGNADO	2
3	EN TRAMITE	1
4	FINALIZADO	1
	<b>Total Acumulado</b>	<b>6</b>



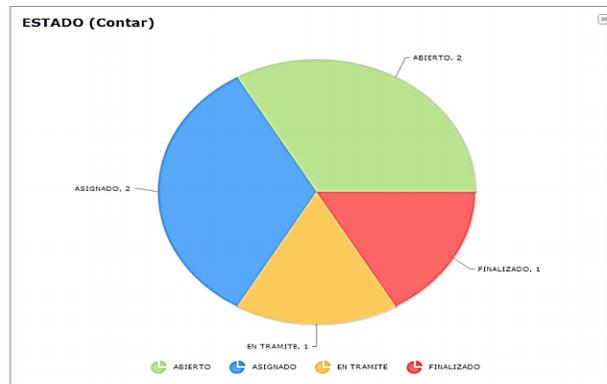
**Descargar:** descarga la información en formato PDF.

**Ver:** muestra la información en el formato PDF con la respectiva gráfica.

CONSULTA - REQUERIMIENTO						31/07/2018
ESTADO => ABIERTO						
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO	
ARA2018ER000413	24/07/2018	PETICIÓN	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE TIEMPO DE SERVICIO	WEB	ABIERTO	
ARA2018ER000418	25/07/2018	SUGERENCIA	INFORMACIÓN AL USUARIO	WEB	ABIERTO	
CONSULTA - REQUERIMIENTO						31/07/2018
ESTADO => ASIGNADO						
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO	
ARA2018ER000414	25/07/2018	PETICIÓN	SOLICITUD DE GUPO ESCOLAR	WEB	ASIGNADO	
ARA2018ER000416	25/07/2018	FELICITACIONES	FELICITACIONES A LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN.	WEB	ASIGNADO	

CONSULTA - REQUERIMIENTO						31/07/2018
ESTADO => FINALIZADO						
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO	
ARA2018ER000417	25/07/2018	PETICIÓN	SDFA	FAX	FINALIZADO	

ESTADO	ESTADO (Contar)
1 ABIERTO	2
2 ASIGNADO	2
3 EN TRAMITE	1
4 FINALIZADO	1
<b>Total Acumulado</b>	<b>6</b>



**Volver:** regresa la búsqueda a la pantalla de la consulta de los requerimientos.

RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000413	24/07/2018	PETICIÓN	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE TIEMPO DE SERVICIO	WEB	ABIERTO
ARA2018ER000418	25/07/2018	SUGERENCIA	INFORMACIÓN AL USUARIO	WEB	ABIERTO
▲ ESTADO => ASIGNADO					
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000414	25/07/2018	PETICIÓN	SOLICITUD DE CUPO ESCOLAR	WEB	ASIGNADO
ARA2018ER000416	25/07/2018	FELICITACIONES	FELICITACIONES A LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN.	WEB	ASIGNADO
▲ ESTADO => EN TRAMITE					
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000415	25/07/2018	PETICIÓN	SOLICITUD DE MAESTRO	WEB	EN TRAMITE
▲ ESTADO => FINALIZADO					
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000417	25/07/2018	PETICIÓN	SDFA	FAX	FINALIZADO

Para consulta en formato **Word**:

**CONSULTA - REQUERIMIENTO**

Búsqueda rápida:

Exportar ▼

Exportar ▼

PDF

**WORD**

XLS

Imprimir

Dar clic en el tipo de formato que desea descargar el archivo

Al dar clic en el formato **Word**, aparece esta ventana que permite realizar la configuración de la impresión.

Dar clic en configuración de la impresión. A color / blanco y negro.

Seleccionar el tipo de configuración y dar clic en aceptar.

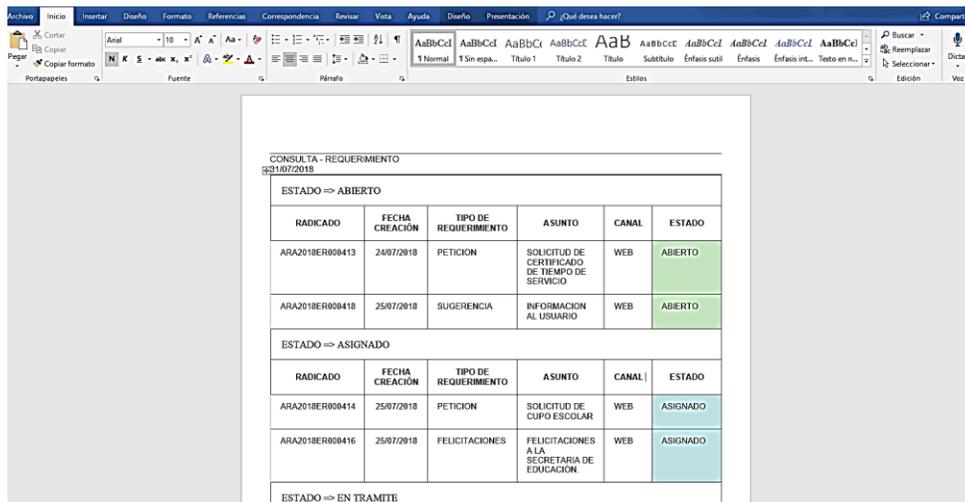


Una vez se da aceptar, aparecerá el siguiente cuadro donde menciona que el archivo fue generado con éxito, se debe seleccionar la opción que desee realizar.



Seleccionar la opción que más se ajuste y dar clic.

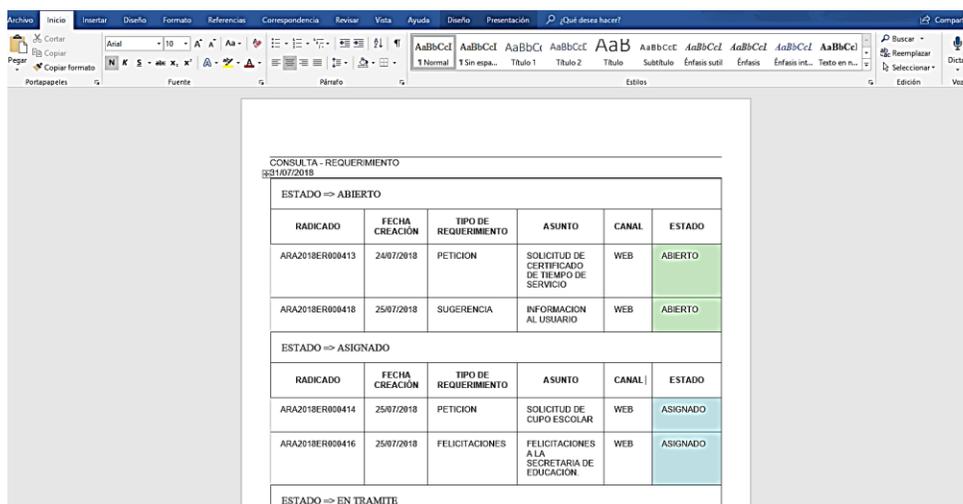
**Ver:** muestra la información en el formato Word.



CONSULTA - REQUERIMIENTO					
031/07/2018					
ESTADO => ABIERTO					
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER00413	24/07/2018	PETICION	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE TIEMPO DE SERVICIO	WEB	ABIERTO
ARA2018ER00418	25/07/2018	SUGERENCIA	INFORMACION AL USUARIO	WEB	ABIERTO
ESTADO => ASIGNADO					
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER00414	25/07/2018	PETICION	SOLICITUD DE CUPO ESCOLAR	WEB	ASIGNADO
ARA2018ER00416	25/07/2018	FELICITACIONES	FELICITACIONES A LA SECRETARIA DE EDUCACION	WEB	ASIGNADO
ESTADO => EN TRAMITE					

Para la **impresión** de documento, se hace a través del manejo de la herramienta Word.

**Descargar:** muestra la información en el formato Word.

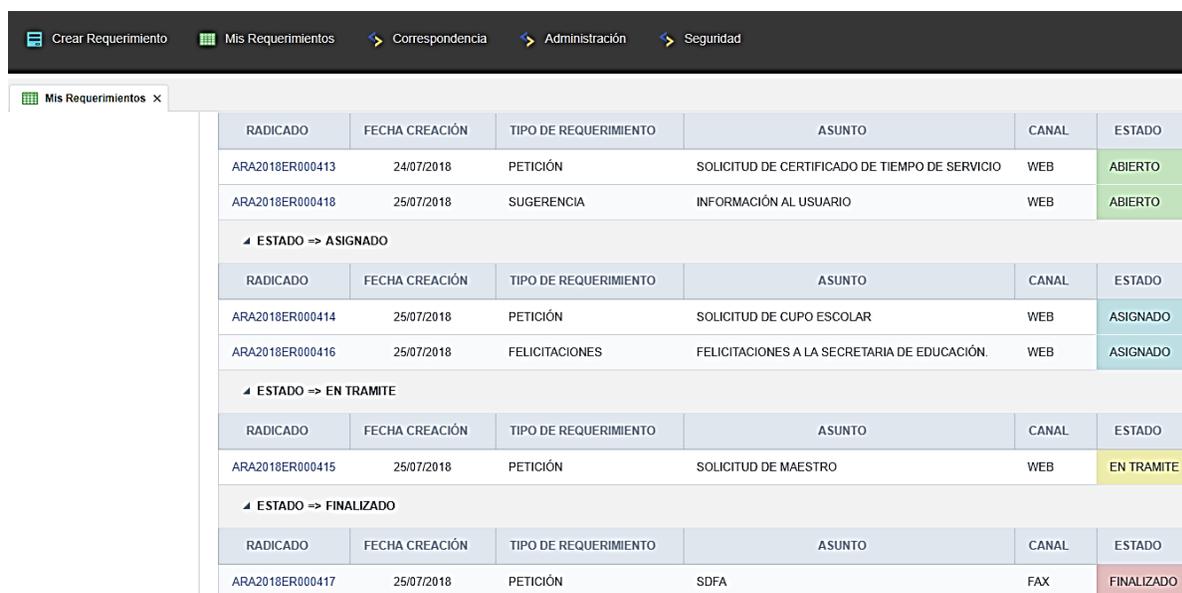


CONSULTA - REQUERIMIENTO  
031/07/2018

ESTADO => ABIERTO					
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000413	24/07/2018	PETICION	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE TIEMPO DE SERVICIO	WEB	ABIERTO
ARA2018ER000418	25/07/2018	SUGERENCIA	INFORMACION AL USUARIO	WEB	ABIERTO
ESTADO => ASIGNADO					
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000414	25/07/2018	PETICION	SOLICITUD DE CUPO ESCOLAR	WEB	ASIGNADO
ARA2018ER000416	25/07/2018	FELICITACIONES	FELICITACIONES A LA SECRETARIA DE EDUCACION.	WEB	ASIGNADO
ESTADO => EN TRAMITE					

Para la **impresión** de documento, se hace a través del manejo de la herramienta Word.

**Volver:** regresa la búsqueda a la pantalla de la consulta de los requerimientos.



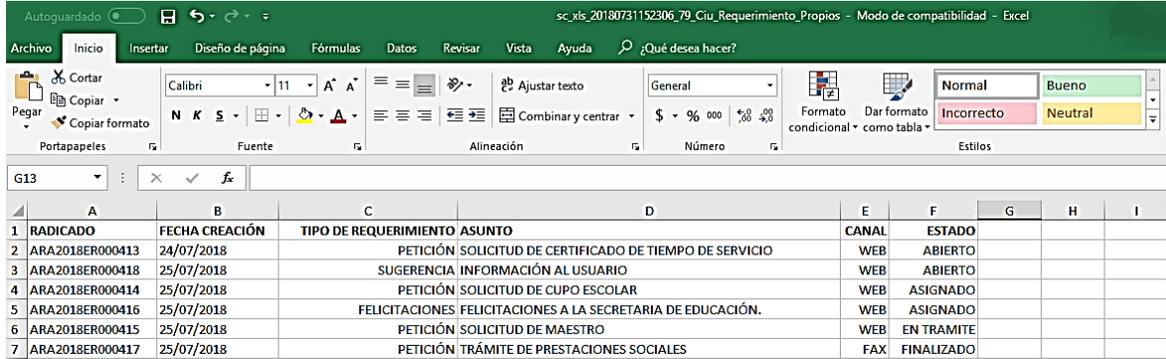
Crear Requerimiento Mis Requerimientos Correspondencia Administración Seguridad

Mis Requerimientos x

RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000413	24/07/2018	PETICIÓN	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE TIEMPO DE SERVICIO	WEB	ABIERTO
ARA2018ER000418	25/07/2018	SUGERENCIA	INFORMACIÓN AL USUARIO	WEB	ABIERTO
▲ ESTADO => ASIGNADO					
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000414	25/07/2018	PETICIÓN	SOLICITUD DE CUPO ESCOLAR	WEB	ASIGNADO
ARA2018ER000416	25/07/2018	FELICITACIONES	FELICITACIONES A LA SECRETARIA DE EDUCACION.	WEB	ASIGNADO
▲ ESTADO => EN TRAMITE					
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000415	25/07/2018	PETICIÓN	SOLICITUD DE MAESTRO	WEB	EN TRAMITE
▲ ESTADO => FINALIZADO					
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000417	25/07/2018	PETICIÓN	SDFA	FAX	FINALIZADO



**Descargar:** muestra la información en el formato **Excel**.



	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO			
2	ARA2018ER000413	24/07/2018	PETICIÓN	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE TIEMPO DE SERVICIO	WEB	ABIERTO			
3	ARA2018ER000418	25/07/2018	SUGERENCIA	INFORMACIÓN AL USUARIO	WEB	ABIERTO			
4	ARA2018ER000414	25/07/2018	PETICIÓN	SOLICITUD DE CUPO ESCOLAR	WEB	ASIGNADO			
5	ARA2018ER000416	25/07/2018	FELICITACIONES	FELICITACIONES A LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN.	WEB	ASIGNADO			
6	ARA2018ER000415	25/07/2018	PETICIÓN	SOLICITUD DE MAESTRO	WEB	EN TRAMITE			
7	ARA2018ER000417	25/07/2018	PETICIÓN	TRÁMITE DE PRESTACIONES SOCIALES	FAX	FINALIZADO			

**Volver:** regresa la búsqueda a la pantalla de la consulta de los requerimientos.

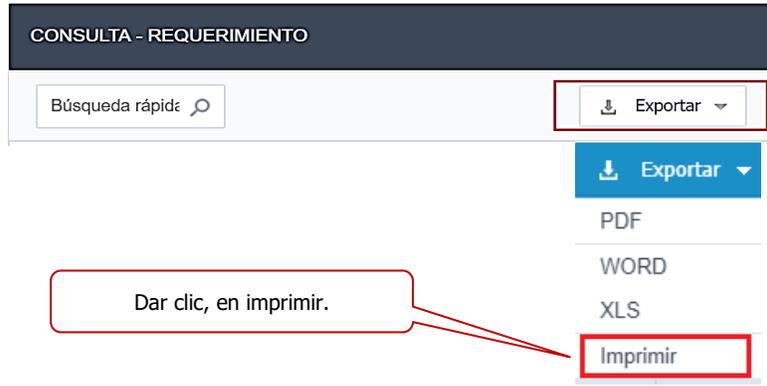


[Crear Requerimiento](#)
[Mis Requerimientos](#)
[Correspondencia](#)
[Administración](#)
[Seguridad](#)

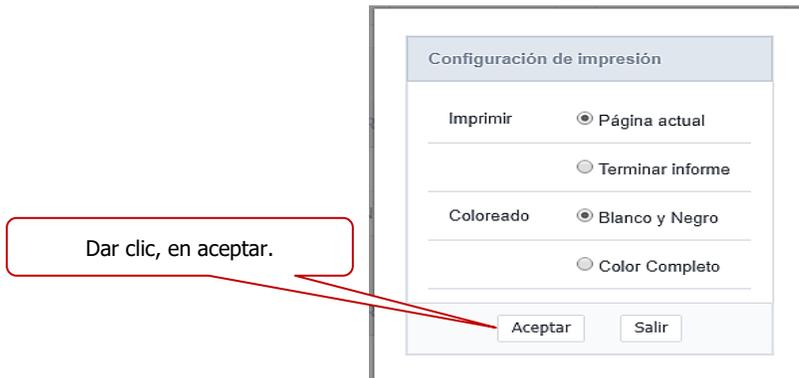
Mis Requerimientos x

RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000413	24/07/2018	PETICIÓN	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE TIEMPO DE SERVICIO	WEB	ABIERTO
ARA2018ER000418	25/07/2018	SUGERENCIA	INFORMACIÓN AL USUARIO	WEB	ABIERTO
<b>ESTADO =&gt; ASIGNADO</b>					
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000414	25/07/2018	PETICIÓN	SOLICITUD DE CUPO ESCOLAR	WEB	ASIGNADO
ARA2018ER000416	25/07/2018	FELICITACIONES	FELICITACIONES A LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN.	WEB	ASIGNADO
<b>ESTADO =&gt; EN TRAMITE</b>					
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000415	25/07/2018	PETICIÓN	SOLICITUD DE MAESTRO	WEB	EN TRAMITE
<b>ESTADO =&gt; FINALIZADO</b>					
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000417	25/07/2018	PETICIÓN	SDFA	FAX	FINALIZADO

**Imprimir** documento.

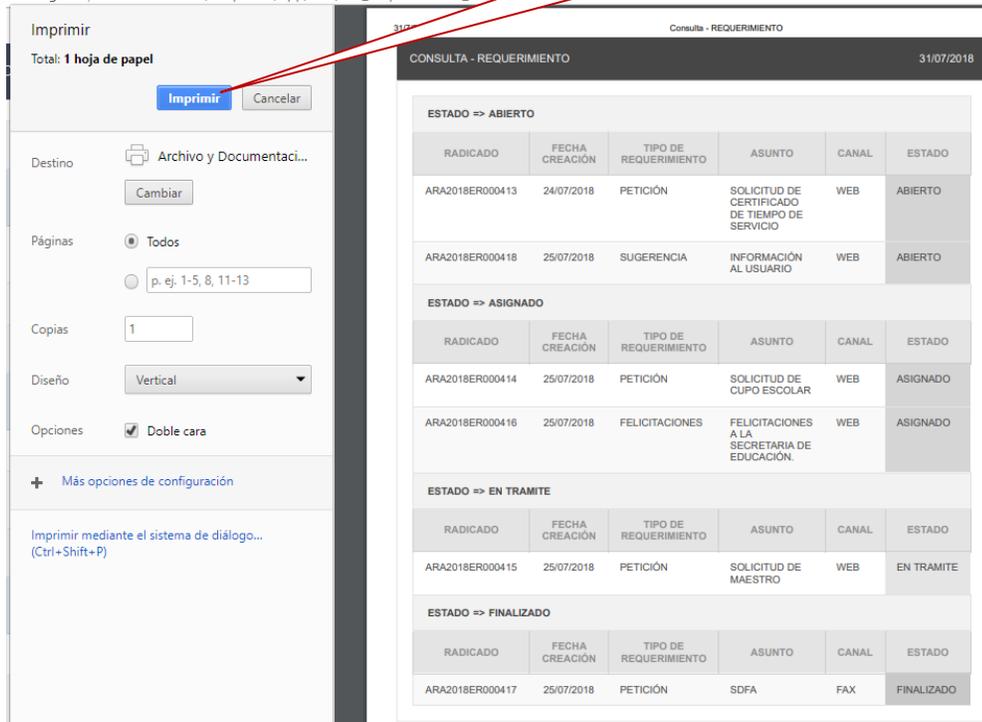


Configurar impresión, seleccionar las opciones de impresión del documento, de acuerdo a las opciones que se muestran en la imagen.



## Imprimir documento.

Imprimir documento.



The image shows a print dialog box on the left and a data table on the right. The dialog box has the following options:

- Total: 1 hoja de papel
- Buttons: Imprimir, Cancelar
- Destino: Archivo y Documentaci... (Cambiar)
- Páginas: Todos (p. ej. 1-5, 8, 11-13)
- Copias: 1
- Diseño: Vertical
- Opciones:  Doble cara
- + Más opciones de configuración
- Imprimir mediante el sistema de diálogo... (Ctrl+Shift+P)

The table on the right is titled 'CONSULTA - REQUERIMIENTO' and shows data for 31/07/2018. It is divided into sections by status:

ESTADO => ABIERTO					
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000413	24/07/2018	PETICIÓN	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE TIEMPO DE SERVICIO	WEB	ABIERTO
ARA2018ER000418	25/07/2018	SUGERENCIA	INFORMACIÓN AL USUARIO	WEB	ABIERTO

ESTADO => ASIGNADO					
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000414	25/07/2018	PETICIÓN	SOLICITUD DE CUPO ESCOLAR	WEB	ASIGNADO
ARA2018ER000416	25/07/2018	FELICITACIONES	FELICITACIONES A LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN.	WEB	ASIGNADO

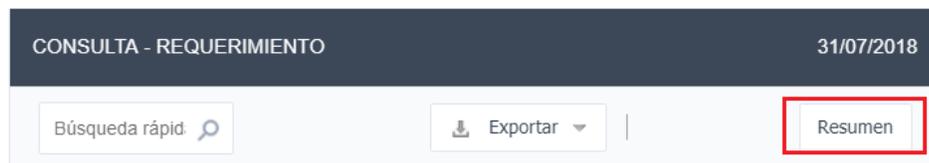
  

ESTADO => EN TRAMITE					
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000415	25/07/2018	PETICIÓN	SOLICITUD DE MAESTRO	WEB	EN TRAMITE

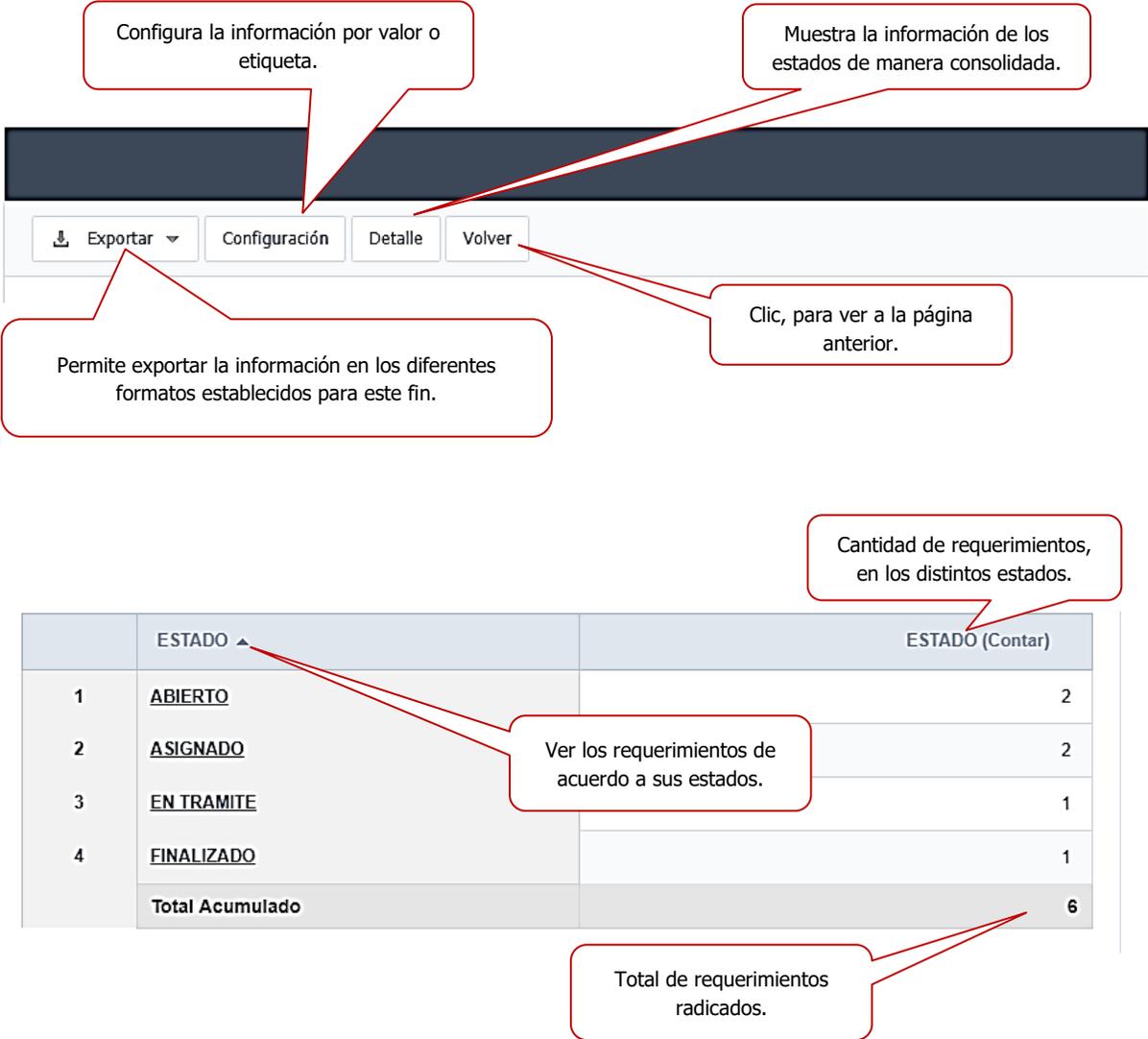
ESTADO => FINALIZADO					
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000417	25/07/2018	PETICIÓN	SDFA	FAX	FINALIZADO

**Resumen:** genera el resumen de toda la información registrada por el usuario, de acuerdo al estado, a la vez crea un gráfico que se puede exportar y configurar.



The image shows the header and navigation bar of the 'CONSULTA - REQUERIMIENTO' page for the date 31/07/2018. It includes a search bar, an 'Exportar' button, and a 'Resumen' button highlighted with a red box.

Esta opción permite que el usuario ingrese con un clic a cada uno de los estados, mostrando la información que allí está contenida, además nos muestra el grafico con la respectiva participación de la cantidad de requerimientos radicados.



Configura la información por valor o etiqueta.

Muestra la información de los estados de manera consolidada.

Exportar

Configuración

Detalle

Volver

Permite exportar la información en los diferentes formatos establecidos para este fin.

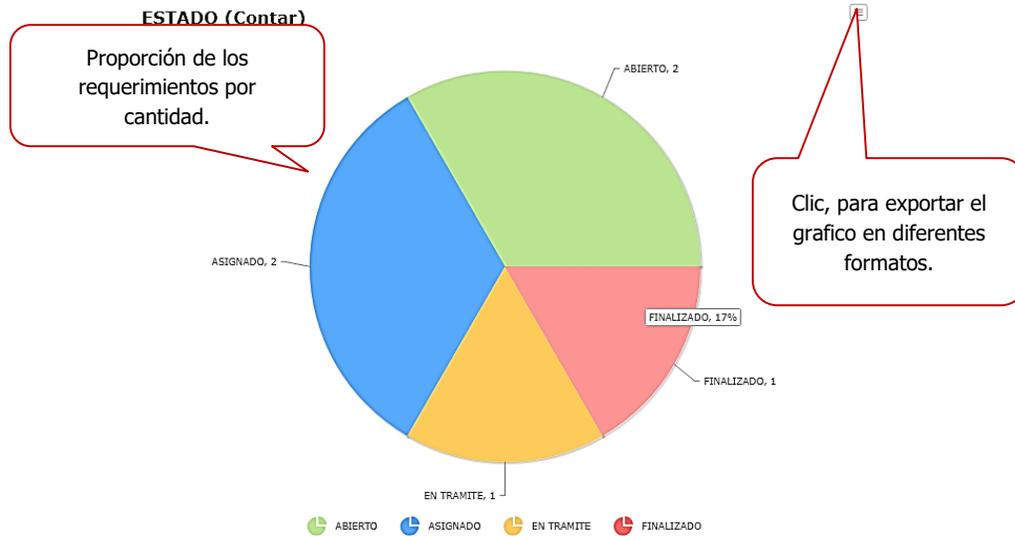
Clic, para ver a la página anterior.

Cantidad de requerimientos, en los distintos estados.

	ESTADO ▲	ESTADO (Contar)
1	<u>ABIERTO</u>	2
2	<u>ASIGNADO</u>	2
3	<u>EN TRAMITE</u>	1
4	<u>FINALIZADO</u>	1
	<b>Total Acumulado</b>	<b>6</b>

Ver los requerimientos de acuerdo a sus estados.

Total de requerimientos radicados.



## Ver requerimientos de acuerdo a su estado.

**Abierto:** requerimientos en estado abierto.

Clic, para exportar el grafico en diferentes formatos.

Clic, para volver a la página principal del resumen.

CONSULTA - REQUERIMIENTO 01/08/2018

Búsqueda rápida  Exportar Resumen

ESTADO => ABIERTO

Ingrese información sobre el requerimiento para un ingreso y búsqueda rápida.

RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000413	24/07/2018	PETICIÓN	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE TIEMPO DE SERVICIO	WEB	ABIERTO
ARA2018ER000418	25/07/2018	SUGERENCIA	INFORMACIÓN AL USUARIO	WEB	ABIERTO

Ir a  Ver  1 [1 a 2 de 2]

Clic, para ingresar y ver la información del requerimiento.

Ir a la próxima y/o anterior página de PQRSD abiertos.

Al dar clic al consecutivo del requerimiento, se ingresa a la información de este.

REQUERIMIENTO - CONSULTA
01/08/2018

Nombre del ciudadano

Volver a la página anterior.

Volver

**REQUERIMIENTO**

**CIUDADANO** CARLOS ALBERTO ROJAS RIOS

**TIPO DE REQUERIMIENTO** PETICIÓN

**ASUNTO** SOLICITUD DE CERTIFICADO DE TIEMPO DE SERVICIO

**No. RADICADO** **ARA2018ER000413**

**FECHA CREACIÓN** 24/07/2018 16:46:55

**OTRA ENTIDAD**

**RADICADO OTRA ENTIDAD**

**ADJUNTOS**

FECHA	DOCUMENTO	USUARIO
24/07/2018 16:46:55	GUIA DE REPORTE SAC 2017.pdf	crojas

Información de los documentos adjuntos.

**CONTENIDO**

SOLICITUD DE CERTIFICADO DE TIEMPO DE SERVICIO

Resumen del requerimiento.

**NOVEDADES**

Etapas y actividades realizadas por la SE, al

FECHA CREACIÓN	ESTADO	NOVEDAD	COMENTARIO
24/07/2018 04:46:55 pm		ACTUALIZACIÓN DOCUMENTO	EL USUARIO crojas ADJUNTÓ EL DOCUMENTO: GUIA DE REPORTE SAC 2017.pdf
24/07/2018 04:46:55 pm	ABIERTO	EL REQUERIMIENTO SE CREÓ CON EL NÚMERO DE RADICADO ARA2018ER000413	

Movimiento realizado en las SE, al requerimiento.

Ir y/o volver a la siguiente página.

[ 1 a 2 de 2 ]

### Ver asignados

	ESTADO ▲	ESTADO (Contar)
1	<u>ABIERTO</u>	2
2	<u>ASIGNADO</u>	2
3	<u>EN TRAMITE</u>	1
4	<u>FINALIZADO</u>	1
<b>Total Acumulado</b>		<b>6</b>

Clic para ver los requerimientos asignados.

### Asignado: requerimientos en estado asignado.

CONSULTA - REQUERIMIENTO						01/08/2018
Búsqueda rápida 🔍	Exportar ▼					Resumen
ESTADO => ASIGNADO						
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO	
ARA2018ER000414	25/07/2018	PETICIÓN	SOLICITUD DE CUPO ESCOLAR	WEB	ASIGNADO	
ARA2018ER000416	25/07/2018	FELICITACIONES	FELICITACIONES A LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN.	WEB	ASIGNADO	
Ira 1	Ver 10 ▼	< < 1 > >			[1 a 2 de 2]	

### Ver requerimientos en trámite.

	ESTADO ▲	ESTADO (Contar)
1	<u>ABIERTO</u>	2
2	<u>ASIGNADO</u>	2
3	<u>EN TRAMITE</u>	1
4	<u>FINALIZADO</u>	1
<b>Total Acumulado</b>		<b>6</b>

Clic, para ver los requerimientos en trámite.

**En trámite:** requerimientos en estado en trámite.

CONSULTA - REQUERIMIENTO						01/08/2018
Búsqueda rápida 		Exportar 		Resumen		
<div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">ESTADO =&gt; EN TRAMITE</div>						
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO	
ARA2018ER000415	25/07/2018	PETICIÓN	SOLICITUD DE MAESTRO	WEB	EN TRAMITE	
Ir a	1	Ver	10	[1 a 1 de 1]		

Ver requerimientos **finalizados**.

	ESTADO 	ESTADO (Contar)
1	<u>ABIERTO</u>	2
2	<u>ASIGNADO</u>	2
3	<u>EN TRAMITE</u>	1
4	<u>FINALIZADO</u>	1
Total Acumulado		6

Clic, para ver los requerimientos finalizados.

**Finalizado:** requerimientos en estado finalizado.

CONSULTA - REQUERIMIENTO						01/08/2018
Búsqueda rápida 		Exportar 		Resumen		
<div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">ESTADO =&gt; FINALIZADO</div>						
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO	
ARA2018ER000417	25/07/2018	PETICIÓN	SDFA	FAX	FINALIZADO	
Ir a	1	Ver	10	[1 a 1 de 1]		

**Dar clic en resumen para volver a la página anterior.**

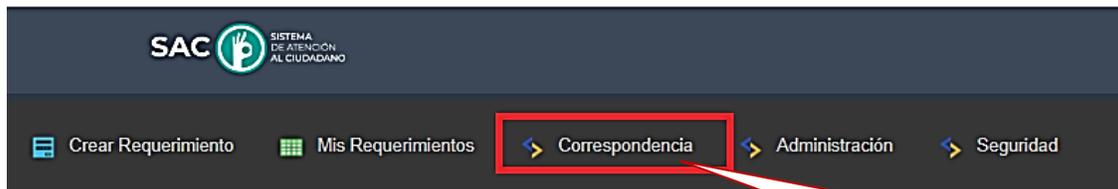
## 7. CORRESPONENCIA.

El ciudadano podrá revisar la correspondencia que emita Secretaria de Educación, con fines informativos, solicitando información complementaria al requerimiento radicado etc., ésta correspondencia se identifica con el siguiente consecutivo:

- Primeras tres letras del nombre de la Secretaría de Educación, (Arauca en este caso).
- Año en que se hizo la solicitud (2018)
- Nomenclatura de la correspondencia:
  - ✓ EE: Enviada Externa
  - ✓ IE: Interna Enviada
  - ✓ ER: Externa Recibida.
- Número consecutivo.

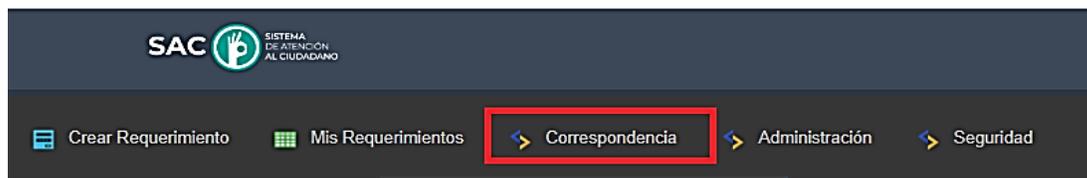
Ejemplo: **ARA2018EE000001.**

Para revisar la, el usuario debe ir al módulo de **correspondencia**



Clic, para ingresar al módulo de correspondencia.

Correspondencia Externa Recibida.



Clic, para ingresar a la correspondencia Externa EE.

Ingrese los datos requeridos, para hacer búsqueda rápida de la correspondencia.

Le permite al usuario, exportar la información en los formatos establecidos para este módulo.



INFORME DE 02/08/2018

Búsqueda rápida  Exportar

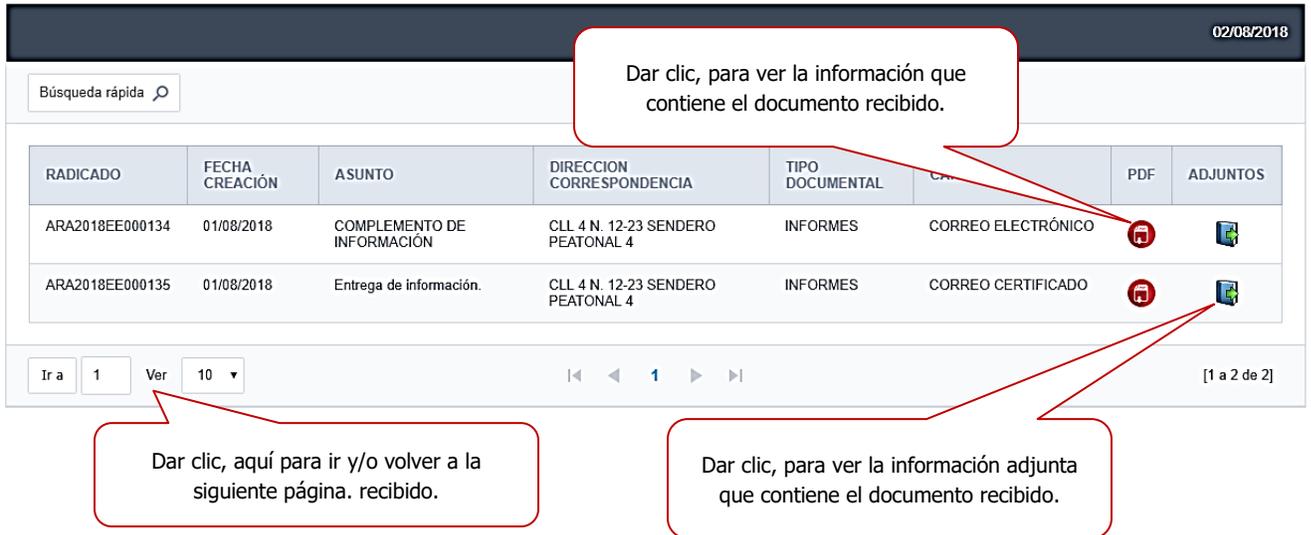
RADICADO	FECHA CREACIÓN	ASUNTO	Exportar	TIPO DOCUMENTAL	CANAL	PDF	ADJUNTOS
			PDF				
			WORD				
			XLS				
			Imprimir				

Al dar clic en Externa Recibida, el usuario podrá ver la correspondencia enviada por la Secretaría de Educación.

Dar clic, para ver la información que contiene el documento recibido.

Dar clic, aquí para ir y/o volver a la siguiente página. recibido.

Dar clic, para ver la información adjunta que contiene el documento recibido.

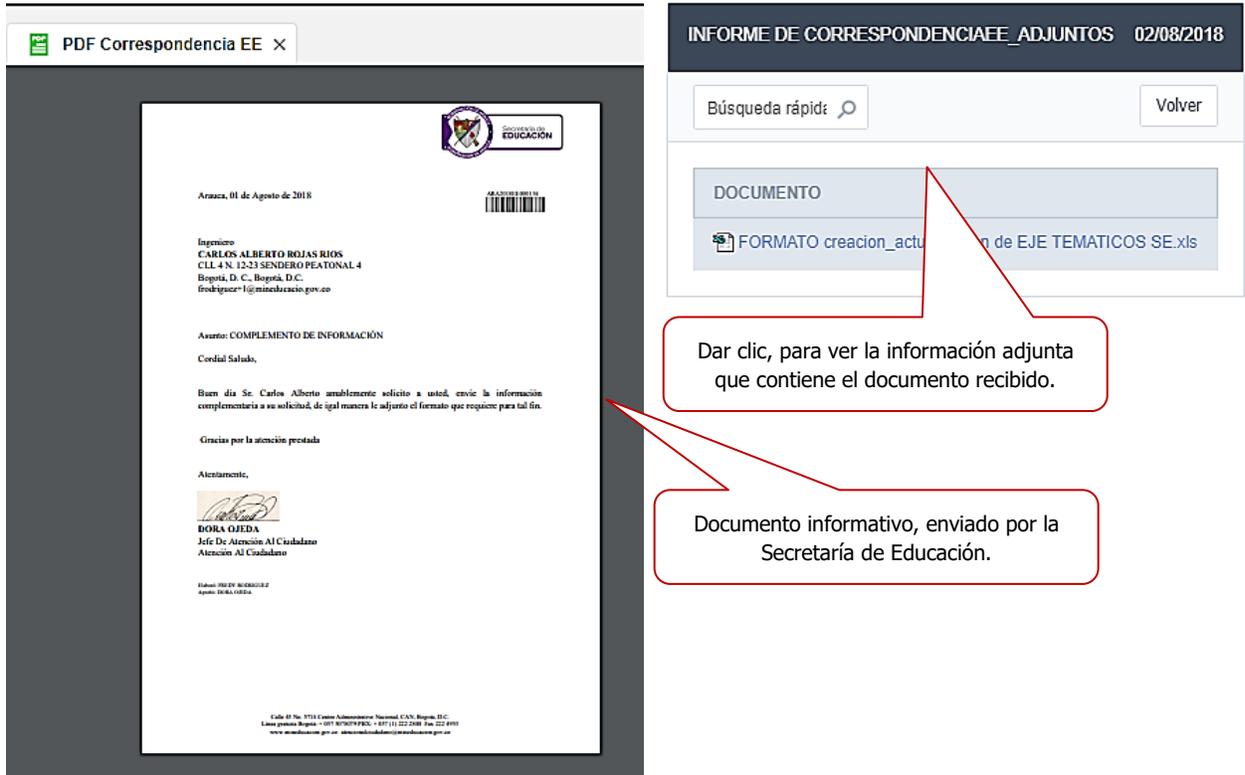


INFORME DE 02/08/2018

Búsqueda rápida

RADICADO	FECHA CREACIÓN	ASUNTO	DIRECCION CORRESPONDENCIA	TIPO DOCUMENTAL	CANAL	PDF	ADJUNTOS
ARA2018EE000134	01/08/2018	COMPLEMENTO DE INFORMACIÓN	CLL 4 N. 12-23 SENDERO PEATONAL 4	INFORMES	CORREO ELECTRÓNICO		
ARA2018EE000135	01/08/2018	Entrega de información.	CLL 4 N. 12-23 SENDERO PEATONAL 4	INFORMES	CORREO CERTIFICADO		

Ir a  Ver  [1 a 2 de 2]



The image shows a PDF document titled "PDF Correspondencia EE" and its metadata in a web interface. The PDF is dated August 01, 2018, and is addressed to Carlos Alberto Rojas Rios, Ingeniero, at Calle 4 N. 12-23 Sendero Peatonal 4, Bogotá, D.C. The subject is "COMPLEMENTO DE INFORMACIÓN" regarding "Cordial Salud". The document is signed by Dora Ojeda, Jefe De Atención Al Ciudadano. The metadata shows the document name as "FORMATO creacion\_actuacion de EJE TEMATICOS SE.xls".

**INFORME DE CORRESPONDENCIAEE\_ADJUNTOS 02/08/2018**

Búsqueda rápida:

**DOCUMENTO**

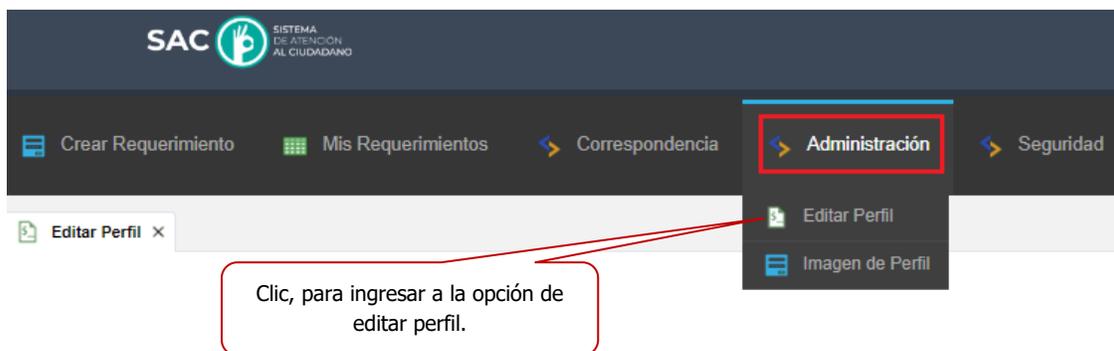
 **FORMATO creacion\_actuacion de EJE TEMATICOS SE.xls**

Dar clic, para ver la información adjunta que contiene el documento recibido.

Documento informativo, enviado por la Secretaría de Educación.

## 8. ADMINISTRACIÓN

El módulo de administración le permite al usuario editar y/o actualizar la información del formulario de registro, de igual manera, puede agregar una foto y/o imagen a su perfil.



The image shows the SAC (Sistema de Atención al Ciudadano) interface. The main navigation bar includes "Crear Requerimiento", "Mis Requerimientos", "Correspondencia", "Administración", and "Seguridad". The "Administración" menu is highlighted with a red box, and its sub-menu items "Editar Perfil" and "Imagen de Perfil" are also highlighted with a red box. A red callout box points to the "Editar Perfil" option.

**SAC** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Crear Requerimiento Mis Requerimientos Correspondencia **Administración** Seguridad

Editar Perfil

Editar Perfil

Imagen de Perfil

Clic, para ingresar a la opción de editar perfil.

Para realizar la actualización de los datos el usuario debe verificar en el formulario la Información que requiere editar, tanto las personas naturales como jurídicas.

ACTUALIZACIÓN - SAC

Clic, para guardar la información  Clic, para regresar a la página anterior.

TIPO DE PERSONA \*  JURIDICA  NATURAL

Seleccione el tipo de persona que corresponda.

**▲ DATOS PERSONALES**

TIPO DE IDENTIFICACIÓN *	CÉDULA DE CIUDADANIA	NO IDENTIFICACIÓN *	80658412
NOMBRES *	CARLOS ALBERTO	APELLIDOS	ROJAS RIOS
GENERO	MASCULINO	TRATAMIENTO *	INGENIERO
PAÍS	COLOMBIA	FECHA NACIMIENTO	12/03/1999 dd/mm/aaaa
TIPO DE CIUDADANO	CIUDADANIA EN GENERAL		

**▲ DATOS DE UBICACIÓN**

CORREO ELECTRÓNICO	frodriguez+1@mineducacio.gov.co	NOTIFICACIÓN EMAIL *	SI
DEPARTAMENTO CORRESPONDENCIA *	BOGOTÁ, D. C.	MUNICIPIO CORRESPONDENCIA *	BOGOTÁ, D.C.
DIRECCIÓN	CLL 4 N. 12-23	COMPLEMENTO DIRECCIÓN	SENDERO PEATONAL 4
TELÉFONO	3107945772		

Ingrese información que usted crea importante que la SE conozca.

**▲ DATOS DE INGRESO AL SISTEMA**

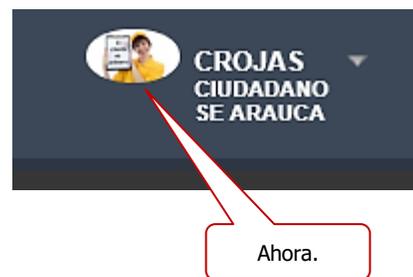
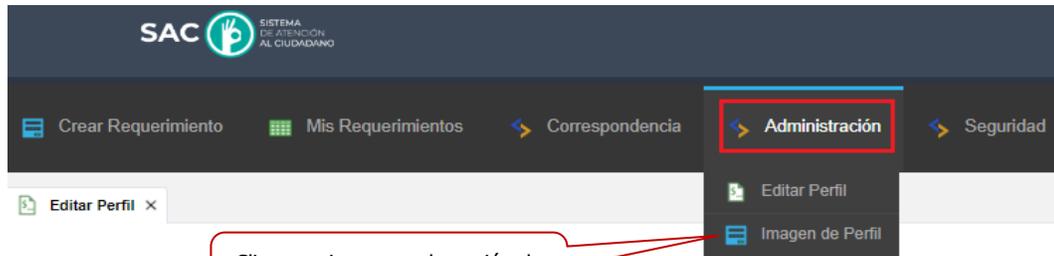
USUARIO	crojas
---------	--------

El usuario es el único campo que no permite edición.

\* Campos obligatorios Los campos acompañados de asterisco son obligatorios.

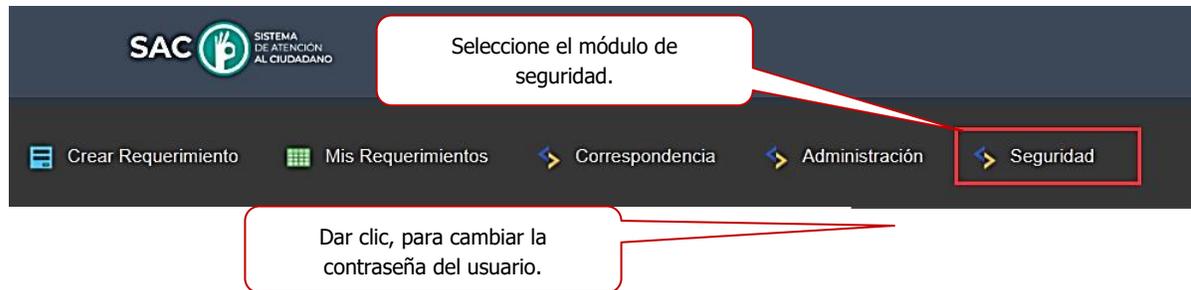
Clic, para guardar la información  Clic, para regresar a la página anterior.

### 8.1 Editar imagen.



## 9. SEGURIDAD

Este módulo permite al usuario cambiar periódicamente o en el momento que él lo requiera, su contraseña de ingreso al SAC.



Para cambiar la contraseña ingrese los datos que solicita el sistema.



Contraseña anterior

Contraseña \*

Confirmar contraseña \*

Aceptar

Ingrese la contraseña anterior.

Ingrese la nueva contraseña.

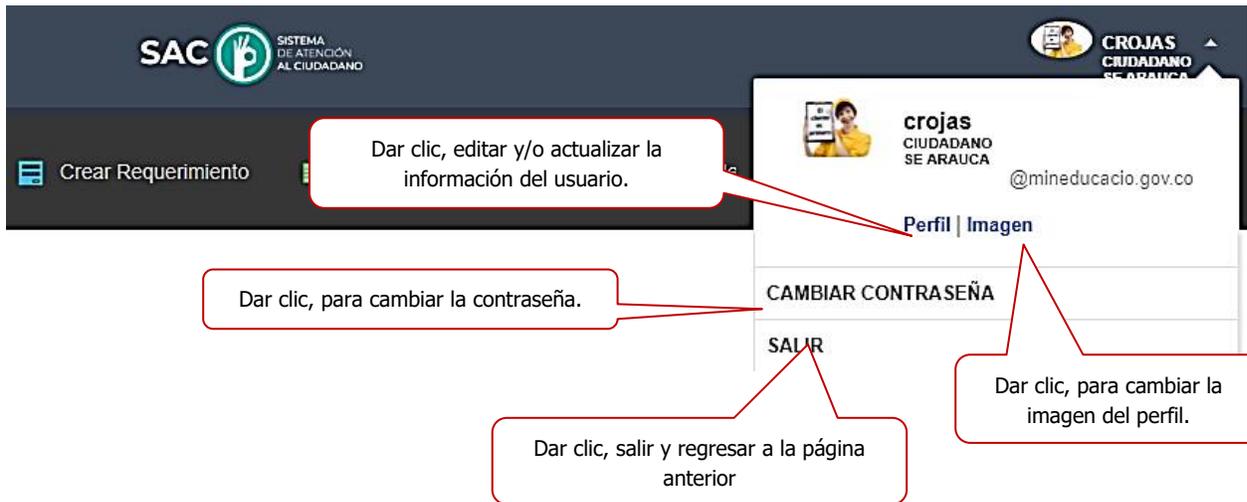
confirmar la nueva contraseña.

Dar clic, para guarda la información.

The image shows a form for changing a password. It has three input fields: 'Contraseña anterior', 'Contraseña \*', and 'Confirmar contraseña \*'. Below the fields is an 'Aceptar' button. Three callout boxes point to the input fields with the instructions: 'Ingrese la contraseña anterior.', 'Ingrese la nueva contraseña.', and 'confirmar la nueva contraseña.'. A fourth callout box points to the 'Aceptar' button with the instruction: 'Dar clic, para guarda la información.'

El usuario también cuenta con la opción de editar su perfil desde la barra de tareas





El usuario puede ver y hacer actividades simultáneas, abriendo varias ventanas emergentes en el mismo sistema al mismo tiempo, si cerrar o salir de ellas.



## 10. GLOSARIO

- ✓ **Radicado:** Número de radicación del PQRS. Para ordenar los requerimientos en orden de número de radicación.
- ✓ **Fecha de creación:** Fecha en la cual se creó el requerimiento.
- ✓ **Tipo de requerimiento:** Clase de requerimiento, de acuerdo al tipo de solicitud.
- ✓ **Consulta:** Es un procedimiento particularmente para preguntas concretas sobre un problema o circunstancia del que se quiere conocer el resultado posterior a que puede conducir.
- ✓ **Felicitaciones:** Es la expresión del usuario ante la superación de las expectativas ante algún servicio, trámite o procedimiento. Las felicitaciones son un estímulo para afianzar la calidad.
- ✓ **Invitación:** Invitación a una actividad o evento a realizar.
- ✓ **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha por un cliente a una organización, relacionada con los productos o hacia el mismo proceso de manejo de los reclamos, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita. Formalización de una no conformidad en el servicio percibida por el cliente. Normalmente el usuario puede quejarse por: la forma y condiciones en que se le ha prestado el servicio o la actuación de algún funcionario de la empresa que ofrece el servicio.
- ✓ **Reclamo:** Es una solicitud para que la empresa revise, ajuste o modifique los resultados obtenidos por el cliente frente a un servicio requerido por él.
- ✓ **Sugerencias:** Son recomendaciones, planteamientos o propuestas que se formulan con relación a una mejora en la prestación de los servicios, que redunden en beneficio de la comunidad educativa.
- ✓ **Tramites:** Es la solicitud o entrega de información que las personas del sector privado o público hagan ante una dependencia u organismo descentralizado, ya sea para cumplir con una obligación, obtener un beneficio o servicio.

- ✓ **Asunto:** Resumen del requerimiento.
- ✓ **Canal:** Medio por donde ingreso el requerimiento al sistema, web, telefónico, presencial (documentos físicos), correo electrónico y correo certificado.

## HISTORIA DE VERSIONES

Versión	Fecha	Elaboró	Comentarios
1	Agosto 30 de 2018	Ministerio de Educación Nacional.	SAC V 2.0.

## APROBACIONES:

Nombre	Área	Firma	Fecha
Dora Ines Ojeda R	Atención al Ciudadano – Ministerio de Educación Nacional.		
	Subdirección de Tecnología – Ministerio de Educación Nacional.		