

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 - atencionalciudadano@mineducacion.gov.co

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

TABLA DE CONTENIDO	2
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?

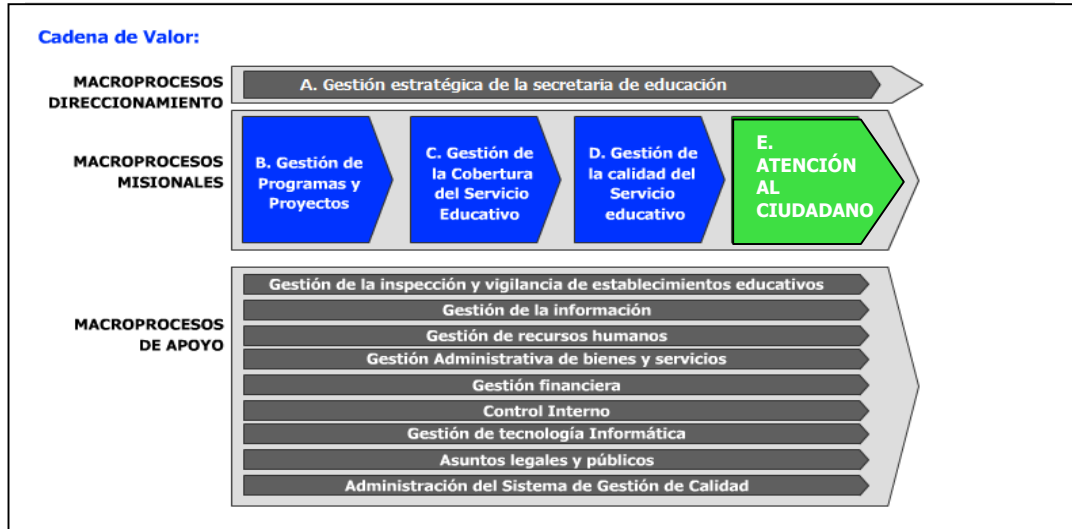
El ciudadano es la persona que expone y radica en el SAC cualquier tema relacionado con el sector educativo a la Secretaría de Educación a través de los canales dispuestos para tal fin: web, telefónico, presencial (documentos físicos), correo electrónico y correo certificado.

Funciones y Opciones

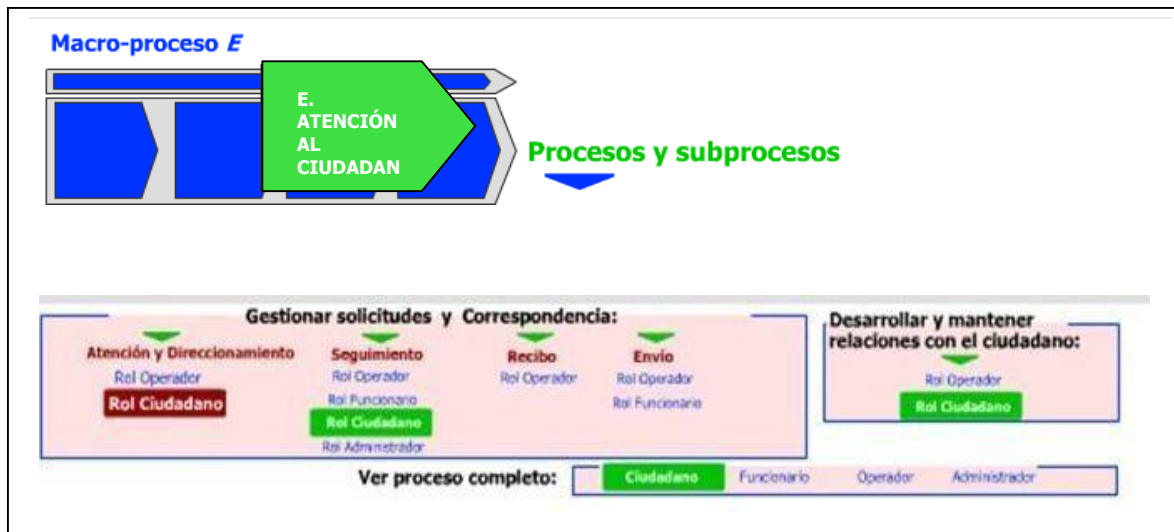
- ✓ Ingresar al sistema
- ✓ Registrar usuario y contraseña
- ✓ Agregar requerimientos
- ✓ Consultar requerimientos
- ✓ Actualizar datos
- ✓ Solicitar PQRSD anónimos

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

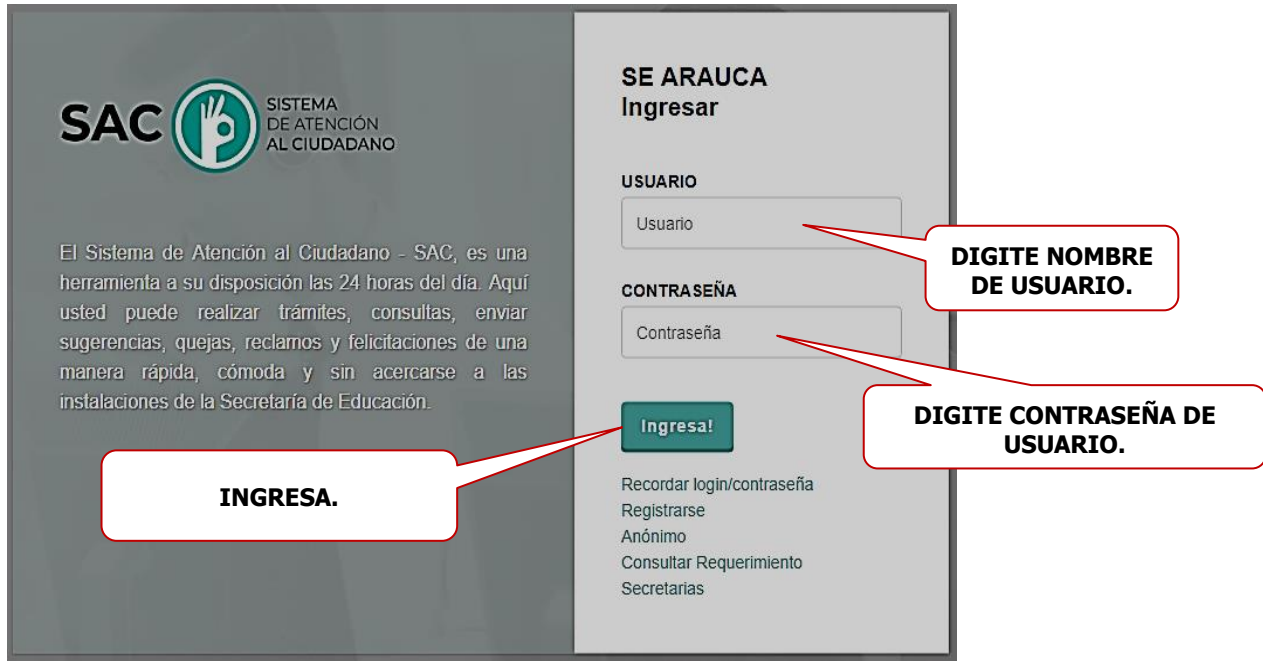
Para acceder al sistema de atención al ciudadano el usuario deberá ingresar a la página web de la Secretaría de Educación en cada uno de los departamentos y/o Distrito por ejemplo para Boyacá la página es www.sedboyaca.gov.co.

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



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"**.



The screenshot shows the SAC login interface. On the left, there is a header with the SAC logo and a description of the system. On the right, there is a form titled 'SE ARAUCA Ingresar' with fields for 'USUARIO' and 'CONTRASEÑA', and an 'Ingresa!' button. Three callout boxes point to the 'Ingresa!' button, the 'USUARIO' field, and the 'CONTRASEÑA' field.

INGRESA.

DIGITE NOMBRE DE USUARIO.

DIGITE CONTRASEÑA DE USUARIO.

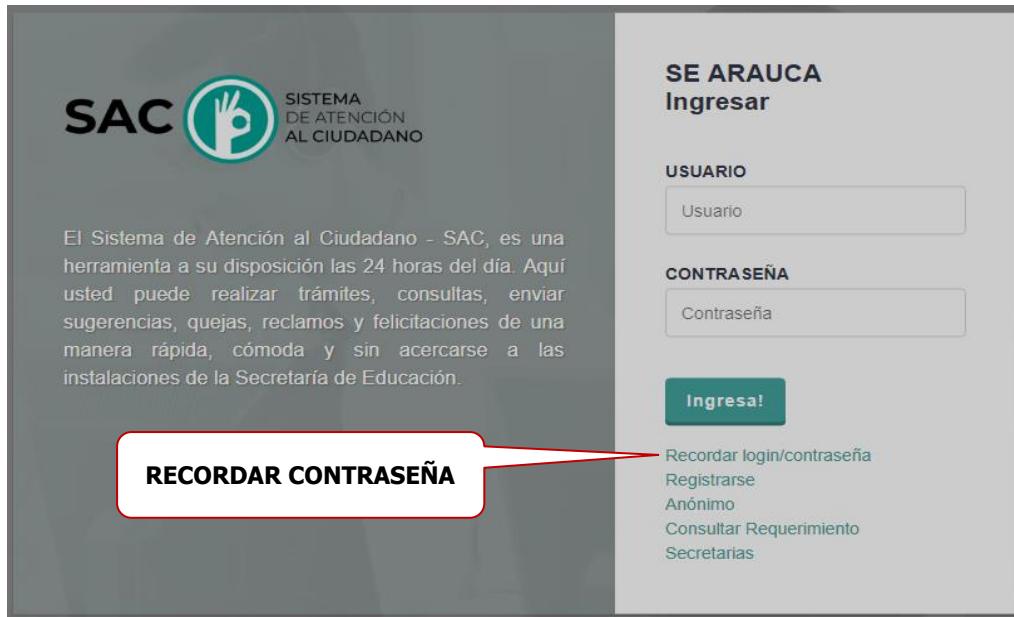
Si el ciudadano no se ha registrado puede realizarlo dando un clic en el botón **"Registrarse"**



This screenshot is identical to the previous one, but with a callout box pointing to the 'Registrarse' link in the bottom right corner of the login form.

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

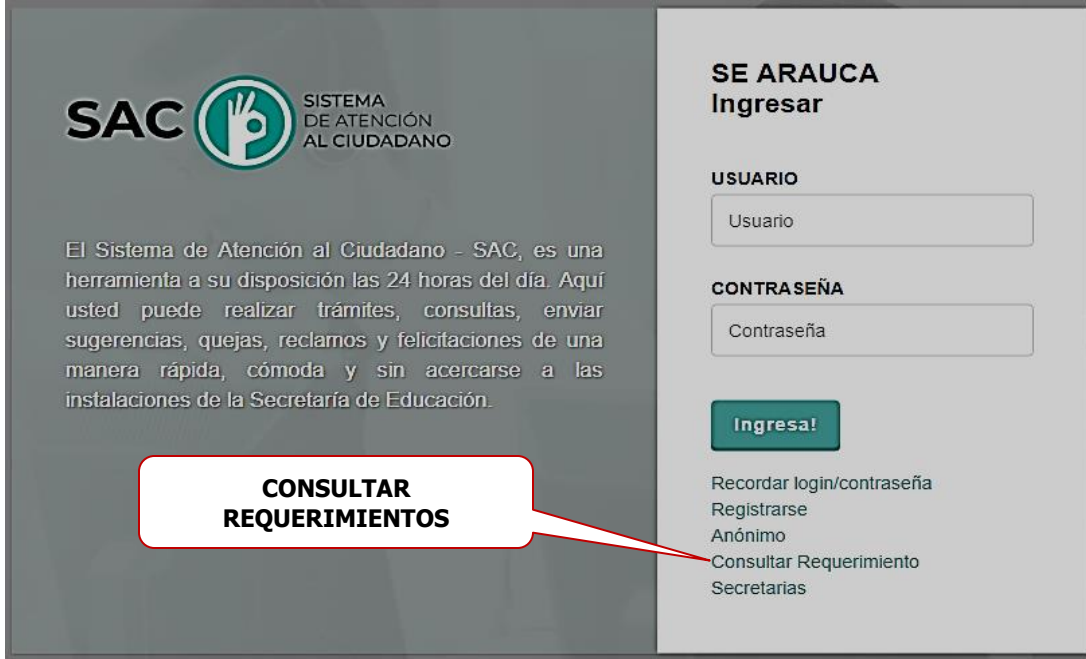
USUARIO
Usuario

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.
 - Nombre corto y de alta recordación, en minúsculas y sin espacios**: Annotation pointing to the user field.
 - CONTRASEÑA ***: Text input field.
 - Contraseña corta y de alta recordación**: Annotation pointing to the password field.
 - CONFIRMAR CONTRASEÑA ***: Text input field.
 - Autorización para el tratamiento de datos personales ***: Radio buttons for SI and NO.
 - Campo opcional**: Annotation pointing to the authorization field.
 - Dar clic en NO SOY UN ROBOT**: Annotation pointing to the CAPTCHA checkbox.
- Guardar**: Button at the bottom right.
- Dar clic en GUARDAR**: Annotation pointing to the "Guardar" button.

Nota: los campos con asterisco (*) son obligatorios

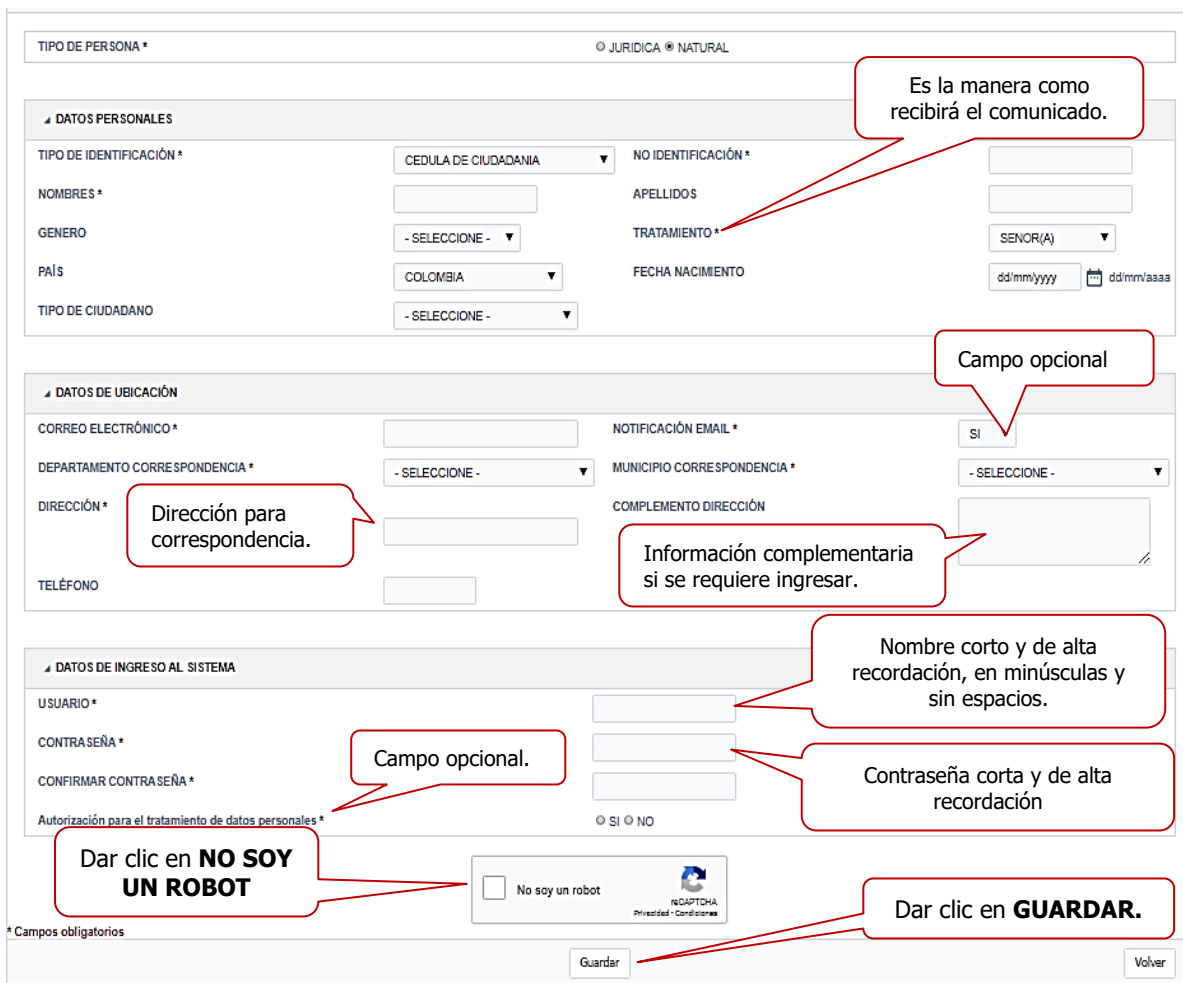
Calle 43 No. 57-14 Centro Administrativo Nacional, CAN, Bogotá, D.C.

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

www.mineducacion.gov.co - atencionalciudadano@mineducacion.gov.co

4.2.2 Para personas “Naturales”

El operador debe diligenciar la totalidad de los espacios.



The form is divided into several sections:

- TIPO DE PERSONA ***: Radio buttons for JURIDICA and NATURAL (selected).
- ▲ DATOS PERSONALES**:
 - TIPO DE IDENTIFICACIÓN *: CEDULA DE CIUDADANIA (dropdown), NO IDENTIFICACIÓN * (checkbox).
 - NOMBRES *: Text input.
 - GENERO: -SELECCIONE - (dropdown).
 - PAÍS: COLOMBIA (dropdown).
 - TIPO DE CIUDADANO: -SELECCIONE - (dropdown).
 - APELLIDOS: Text input.
 - TRATAMIENTO *: SENOR(A) (dropdown).
 - FECHA NACIMIENTO: dd/mm/yyyy (calendar icon) and dd/mm/aaaa (text input).
- ▲ DATOS DE UBICACIÓN**:
 - CORREO ELECTRÓNICO *: Text input.
 - DEPARTAMENTO CORRESPONDENCIA *: -SELECCIONE - (dropdown).
 - DIRECCIÓN *: Text input.
 - TELÉFONO: Text input.
 - NOTIFICACIÓN EMAIL *: SI (checkbox).
 - MUNICIPIO CORRESPONDENCIA *: -SELECCIONE - (dropdown).
 - COMPLEMENTO DIRECCIÓN: Text input.
- ▲ DATOS DE INGRESO AL SISTEMA**:
 - USUARIO *: Text input.
 - CONTRASEÑA *: Text input.
 - CONFIRMAR CONTRASEÑA *: Text input.
 - Autorización para el tratamiento de datos personales *: © SI © NO (radio buttons).

Annotations on the form:

- Red callout pointing to the TRATAMIENTO field: "Es la manera como recibirá el comunicado."
- Red callout pointing to the DIRECCIÓN field: "Dirección para correspondencia."
- Red callout pointing to the COMPLEMENTO DIRECCIÓN field: "Información complementaria si se requiere ingresar."
- Red callout pointing to the USUARIO field: "Nombre corto y de alta recordación, en minúsculas y sin espacios."
- Red callout pointing to the CONTRASEÑA field: "Contraseña corta y de alta recordación"
- Red callout pointing to the CONFIRMAR CONTRASEÑA field: "Campo opcional."
- Red callout pointing to the "No soy un robot" checkbox: "Dar clic en **NO SOY UN ROBOT**"
- Red callout pointing to the "Guardar" button: "Dar clic en **GUARDAR.**"
- Red callout pointing to the "NOTIFICACIÓN EMAIL" field: "Campo opcional"

* Campos obligatorios

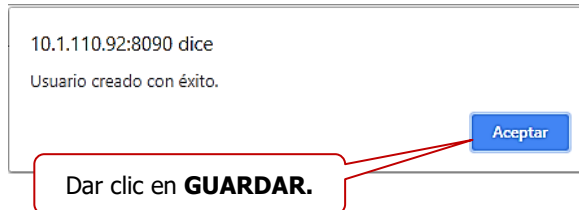
Nota: los campos con asterisco (*) son obligatorios

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

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

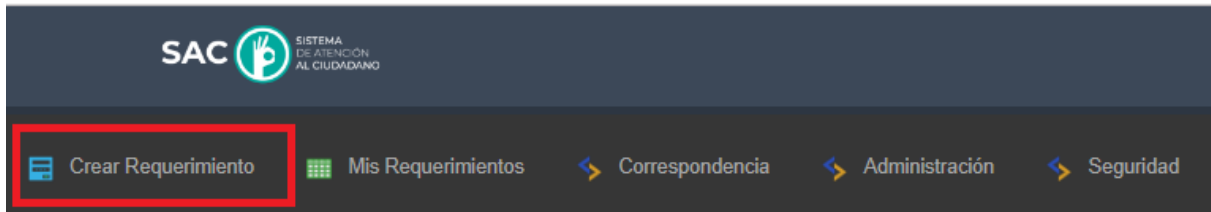
www.mineducacion.gov.co - atencionalciudadano@mineducacion.gov.co

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 *

En este espacio transcriba o copie el texto del requerimiento.

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

GUARDAR

* Campos obligatorios

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.

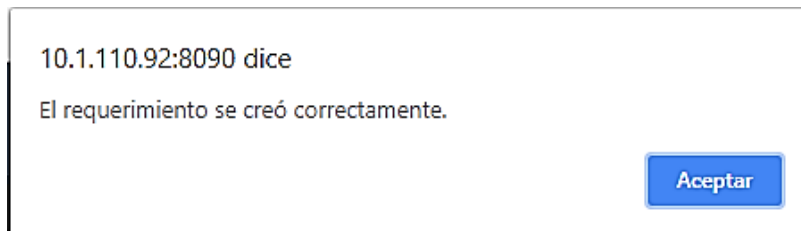
Para "agregar archivos" también los puede arrastrar hasta este espacio.

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".



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
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

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	

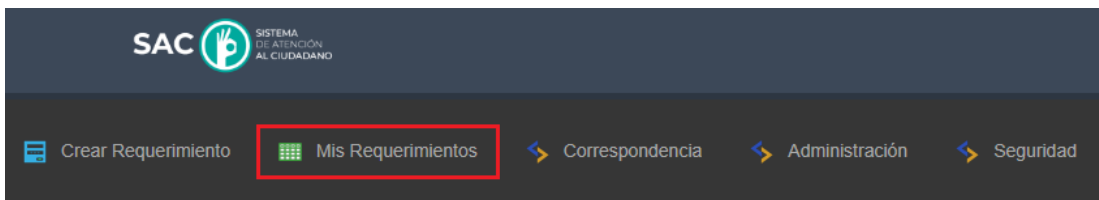
[1 a 2 de 2]

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 - atencionalciudadano@mineducacion.gov.co

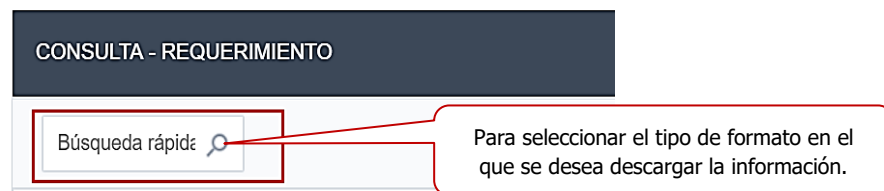
Estado de los requerimientos

Etapa o momento en el cual se encuentra el requerimiento.

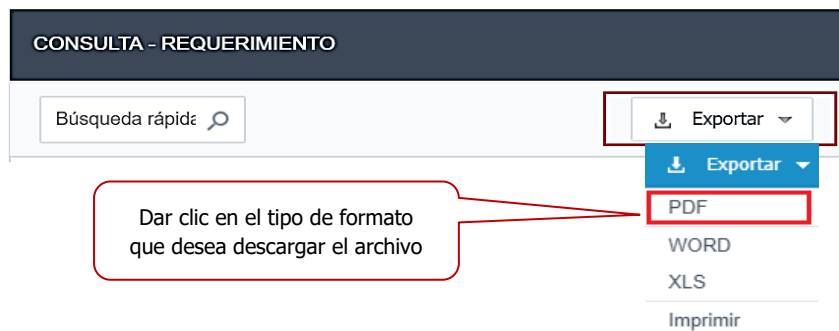
- **Abierto:** El requerimiento está pendiente de asignación de dependencia, funcionario, tema y fecha de vencimiento.
- **Asignado:** Al asignar tipo de requerimiento, canal, dependencia, funcionario y eje temático.
- **En trámite:** El funcionario está gestionando la respuesta. Se pueden generar respuestas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

La consulta de requerimiento se cuenta con opciones de:

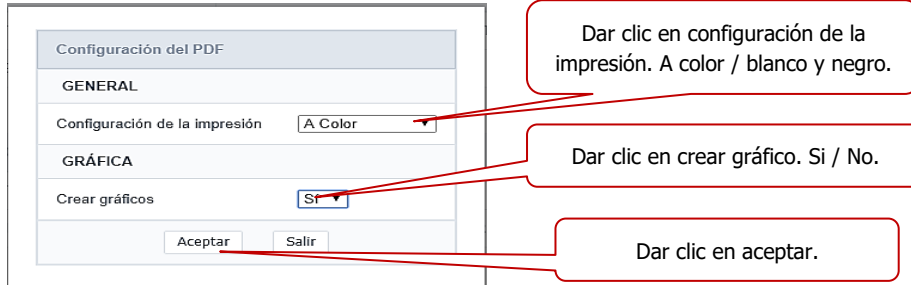
Búsqueda rápida: se debe ingresar el numero del requerimiento o cualquier carácter que lo identifique.



Exportar: permite exportar la información en diferentes tipos de formatos



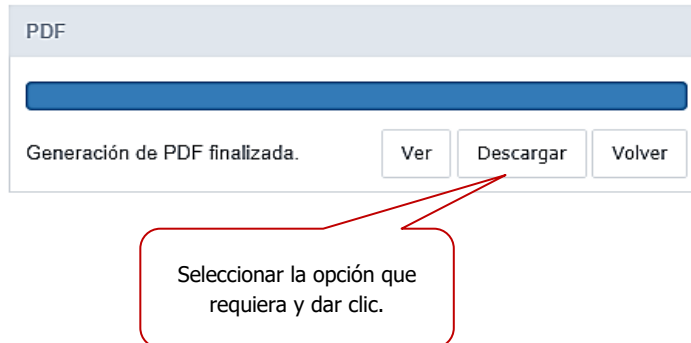
Al dar clic en el formato PDF, aparece esta ventana que permite realizar la configuración del PDF.



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

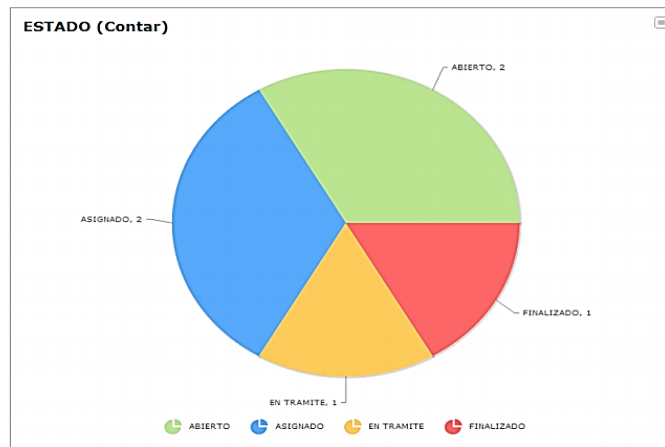
CONSULTA - REQUERIMIENTO 31/07/2018
ESTADO => EN TRAMITE

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
	Total Acumulado	6



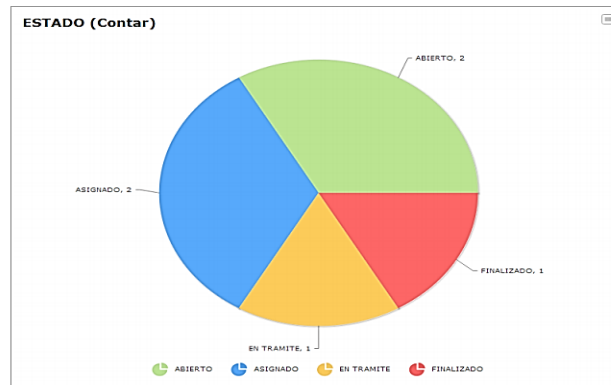
Descargar: descarga la información en formato PDF.

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 CUPO 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
Total Acumulado		6



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

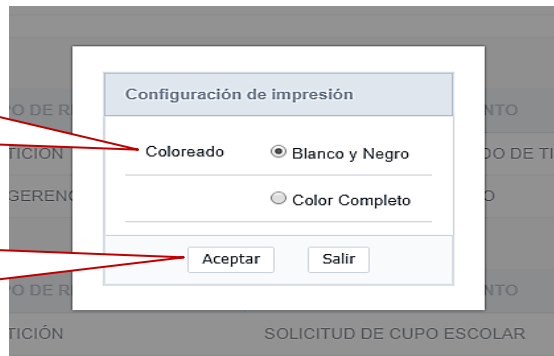
Imprimir

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

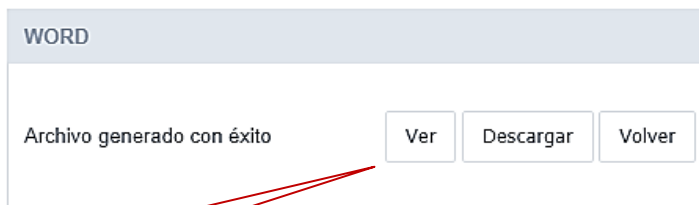
Al dar clic en el formato **Word**, aparece esta ventana que permite realizar la configuración de la impresión.

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

Seleccionar el tipo de configuración y dar clic en aceptar.

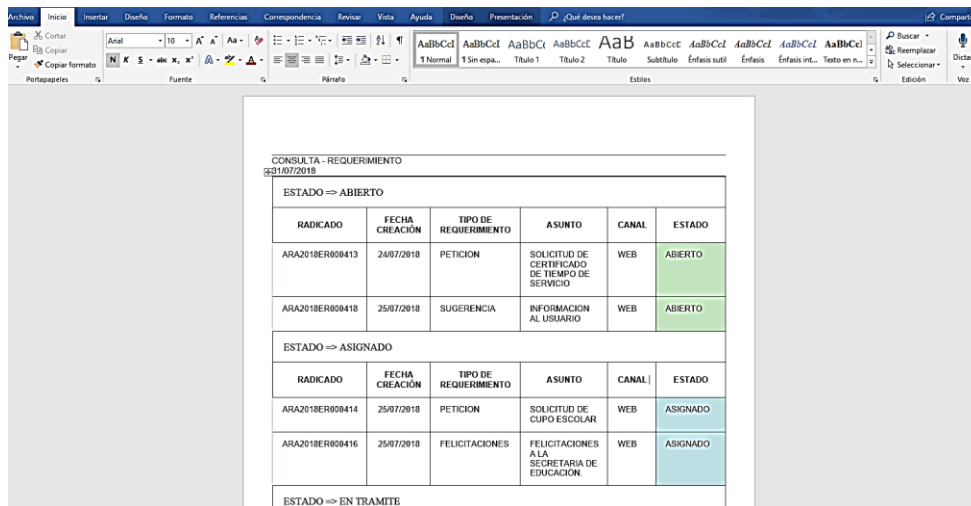


Una vez se da aceptar, aparecerá el siguiente cuadro donde menciona que el archivo fue generado con éxito, se debe seleccionar la opción que desee realizar.



Seleccionar la opción que más se ajuste y dar clic.

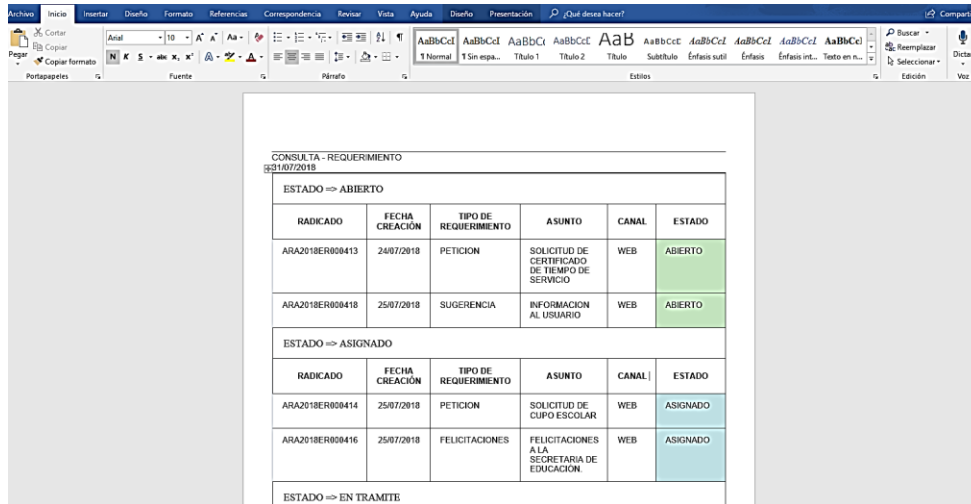
Ver: muestra la información en el formato Word.



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
03/1/07/2018

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	S DFA	FAX	FINALIZADO

Exportar en Excel

CONSULTA - REQUERIMIENTO

Búsqueda rápida

Exportar

Exportar

- PDF
- WORD
- XLS**
- Imprimir

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

XLS

Archivo generado con éxito

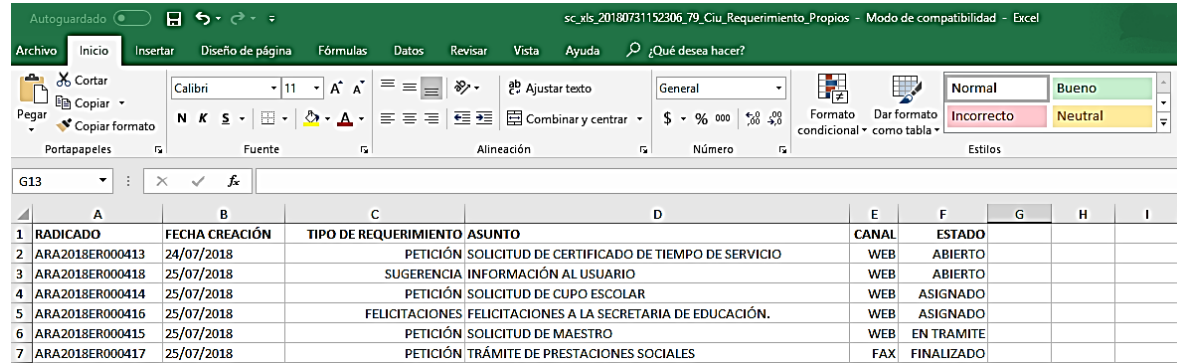
Ver Descargar Volver

Seleccionar la opción

Ver: 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			

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



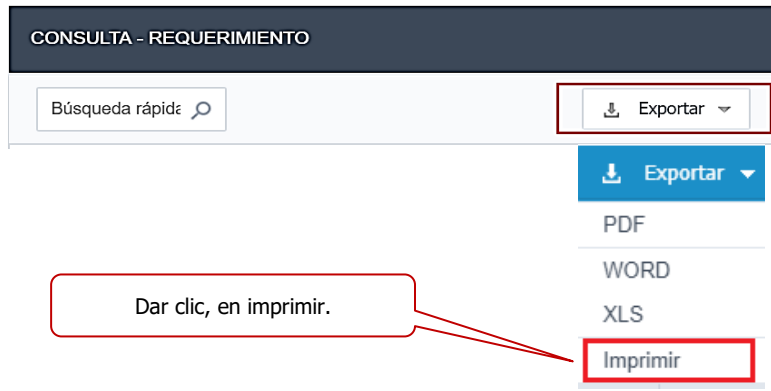
	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO			
2	ARA2018ER000413	24/07/2018	PETICIÓN	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE TIEMPO DE SERVICIO	WEB	ABIERTO			
3	ARA2018ER000418	25/07/2018	SUGERENCIA	INFORMACIÓN AL USUARIO	WEB	ABIERTO			
4	ARA2018ER000414	25/07/2018	PETICIÓN	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.

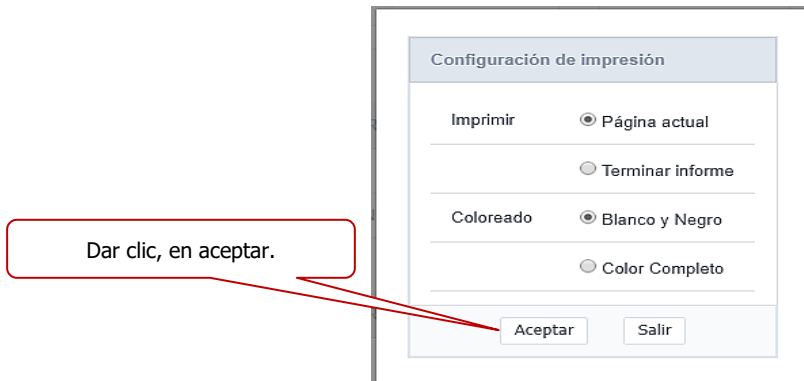


RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000413	24/07/2018	PETICIÓN	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE TIEMPO DE SERVICIO	WEB	ABIERTO
ARA2018ER000418	25/07/2018	SUGERENCIA	INFORMACIÓN AL USUARIO	WEB	ABIERTO
ESTADO => ASIGNADO					
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO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

Imprimir documento.

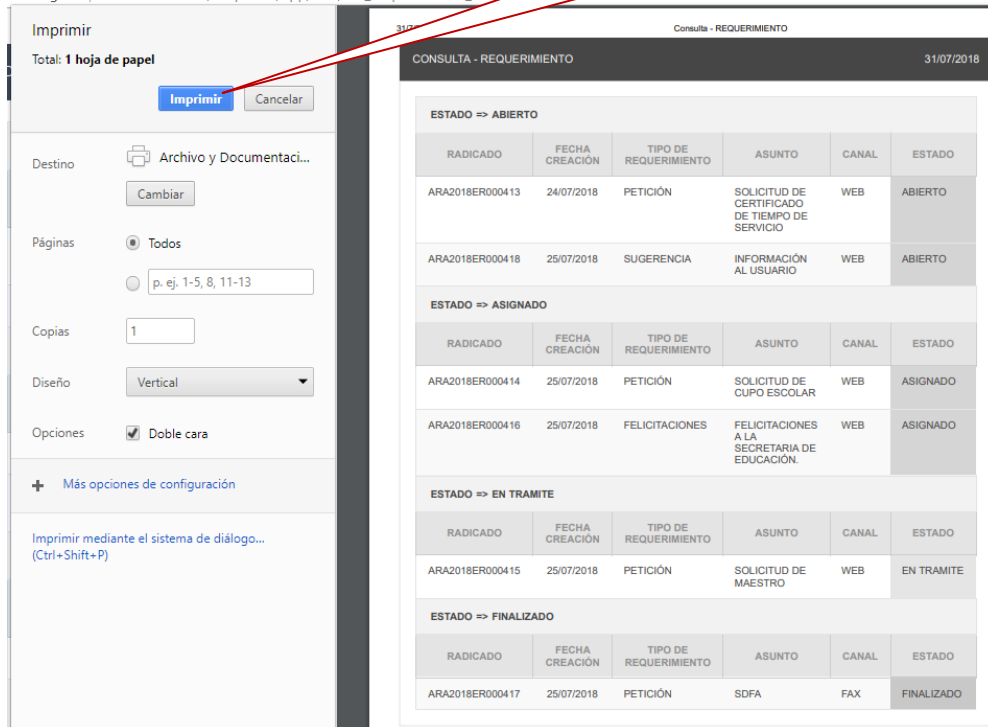


Configurar impresión, seleccionar las opciones de impresión del documento, de acuerdo a las opciones que se muestran en la imagen.



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 a list of records grouped by status:

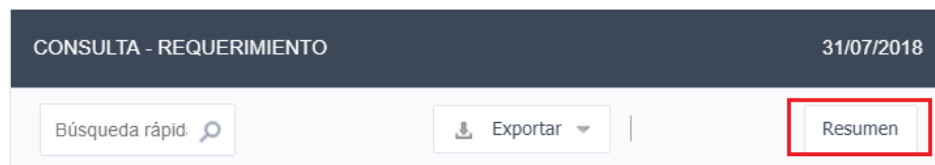
ESTADO => ABIERTO					
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000413	24/07/2018	PETICIÓN	SOLICITUD DE CERTIFICADO DE TIEMPO DE SERVICIO	WEB	ABIERTO
ARA2018ER000418	25/07/2018	SUGERENCIA	INFORMACIÓN AL USUARIO	WEB	ABIERTO

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

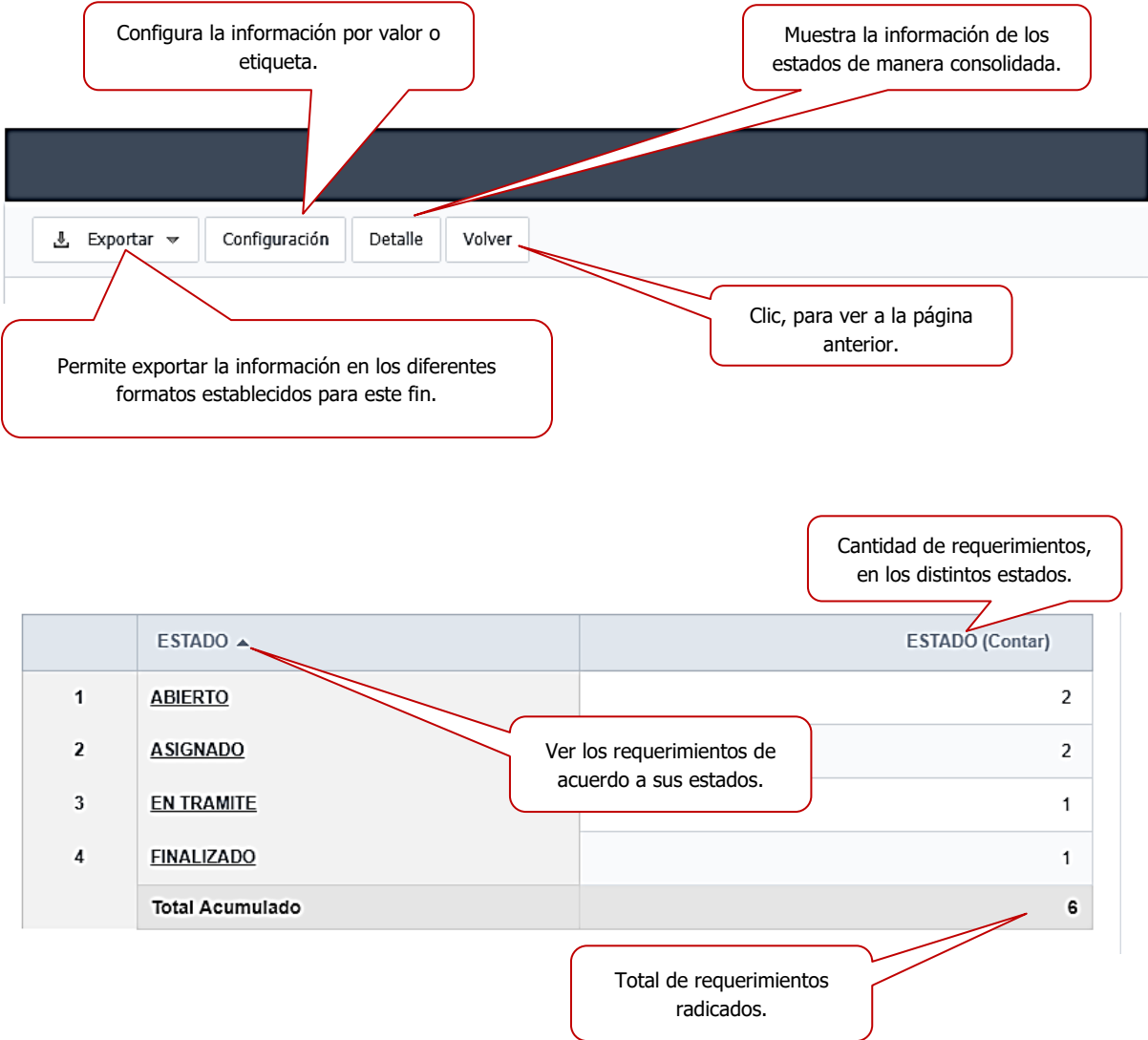
ESTADO => FINALIZADO					
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO
ARA2018ER000417	25/07/2018	PETICIÓN	SDFA	FAX	FINALIZADO

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. The header includes the title 'CONSULTA - REQUERIMIENTO' and the date '31/07/2018'. The navigation bar contains a search box 'Búsqueda rápida', 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.

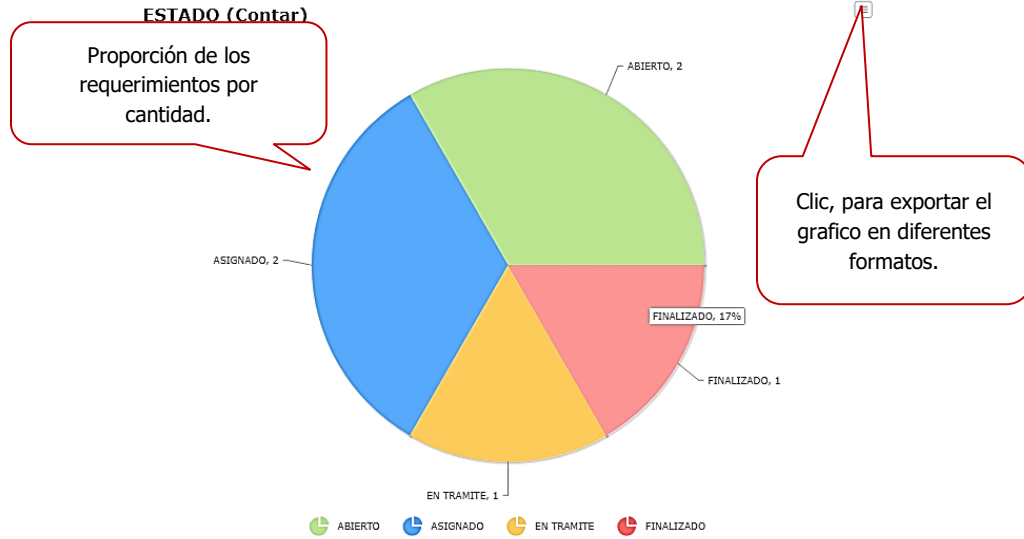
Clic, para ver a la página anterior.

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
	Total Acumulado	6

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 gráfico en diferentes formatos.

Clic, para volver a la página principal del resumen.

CONSULTA - REQUERIMIENTO 01/08/2018

Búsqueda rápida Exportar

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 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
Total Acumulado		6

Clic para ver los requerimientos asignados.

Asignado: requerimientos en estado asignado.


CONSULTA - REQUERIMIENTO						01/08/2018
Búsqueda rápida 🔍		Exportar ▼		Resumen		
<div style="border: 1px solid red; padding: 2px;"> ▲ ESTADO => ASIGNADO </div>						
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
Total Acumulado		6

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 => 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 <input type="text" value="1"/> Ver <input type="text" value="10"/>		  1  		[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 => FINALIZADO</div>						
RADICADO	FECHA CREACIÓN	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	CANAL	ESTADO	
ARA2018ER000417	25/07/2018	PETICIÓN	SDFA	FAX	FINALIZADO	
Ir a <input type="text" value="1"/> Ver <input type="text" value="10"/>		  1  		[1 a 1 de 1]		

Dar clic en resumen para volver a la página anterior.

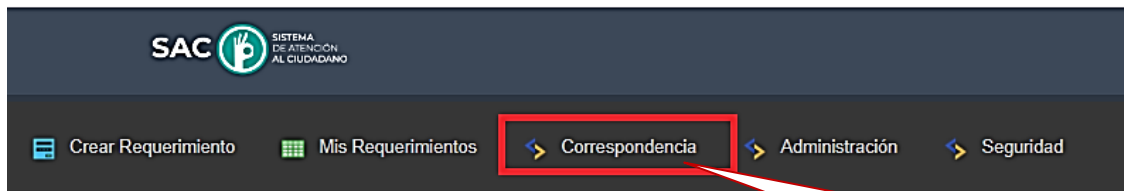
7. CORRESPONENCIA.

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.

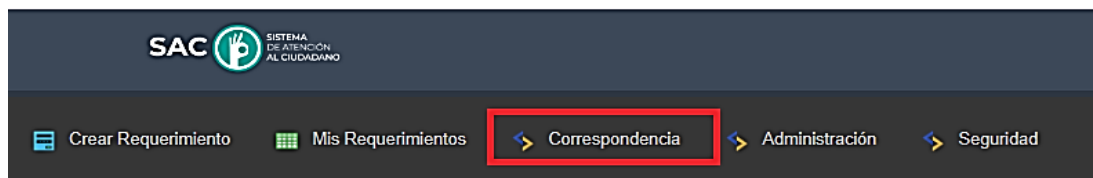
Ejemplo: **ARA2018EE000001.**

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



Clic, para ingresar al módulo de correspondencia.

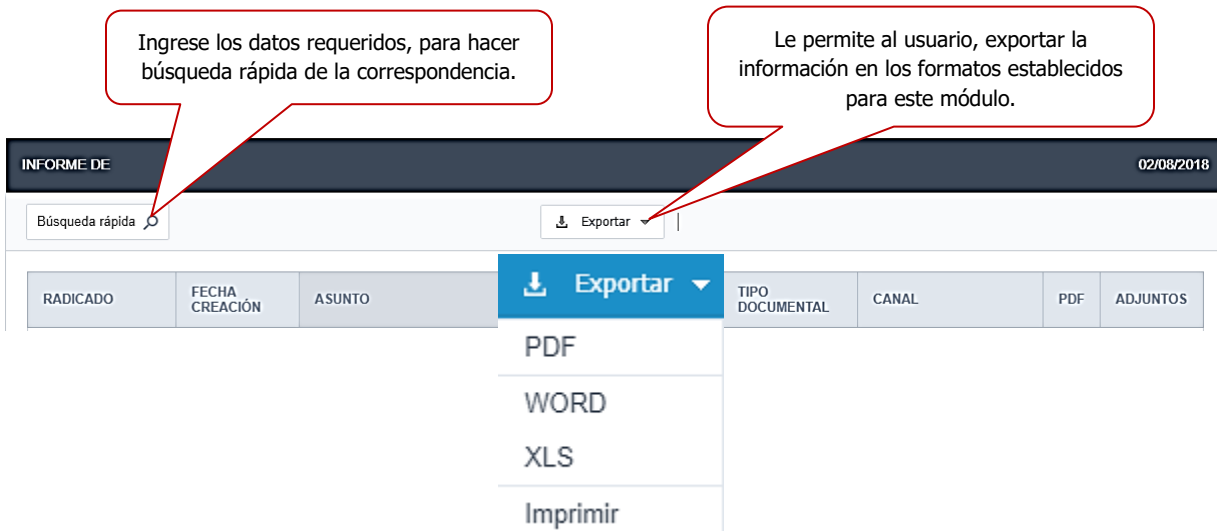
Correspondencia Externa Recibida.



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

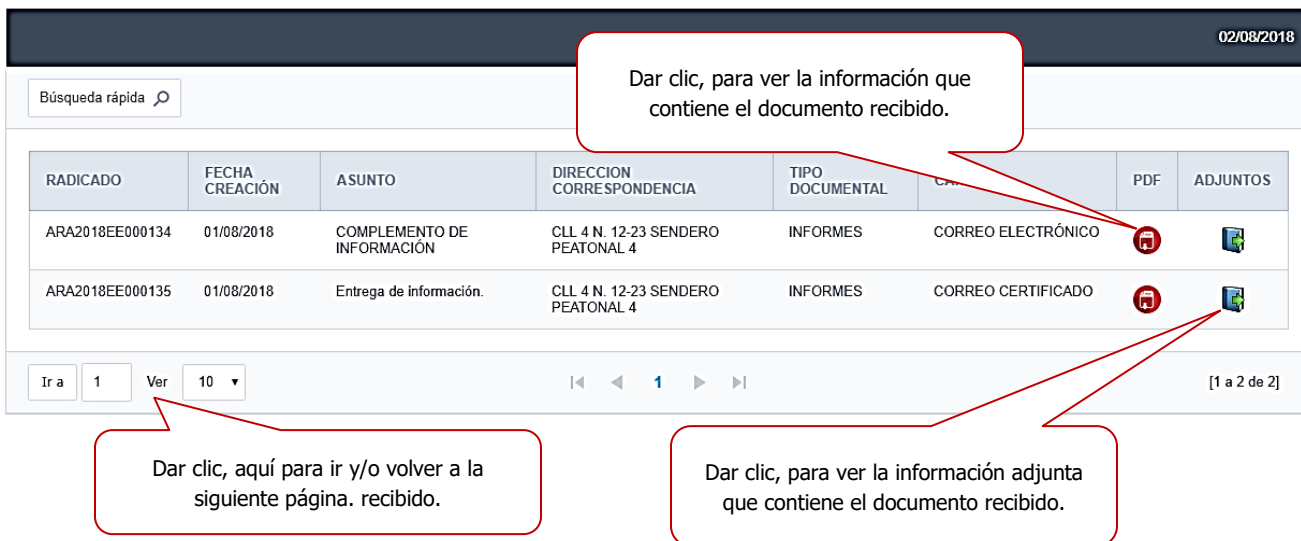
RADICADO	FECHA CREACIÓN	ASUNTO	Exportar	TIPO DOCUMENTAL	CANAL	PDF	ADJUNTOS
			PDF				
			WORD				
			XLS				
			Imprimir				

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

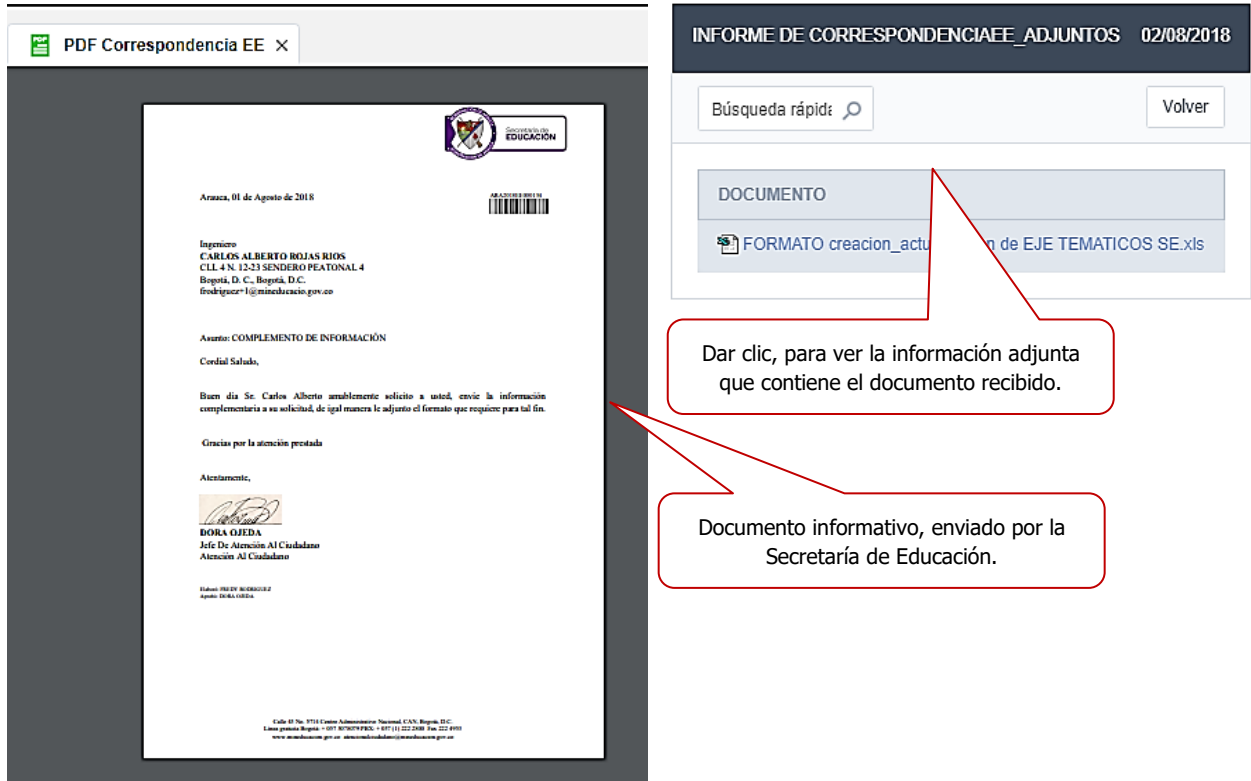
Búsqueda rápida

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 > >|

[1 a 2 de 2]




The image shows a PDF document titled "PDF Correspondencia EE" and its metadata in a web interface. The PDF document is dated August 01, 2018, and is addressed to Ing. CARLOS ALBERTO ROJAS RIOS. The sender is DORA OJEDA, Jefe De Atención Al Ciudadano. The subject is "COMPLEMENTO DE INFORMACIÓN". The document is a "FORMATO creacion_actuacion de EJE TEMATICOS SE.xls".

INFORME DE CORRESPONDENCIAEE_ADJUNTOS 02/08/2018

Búsqueda rápida:

DOCUMENTO

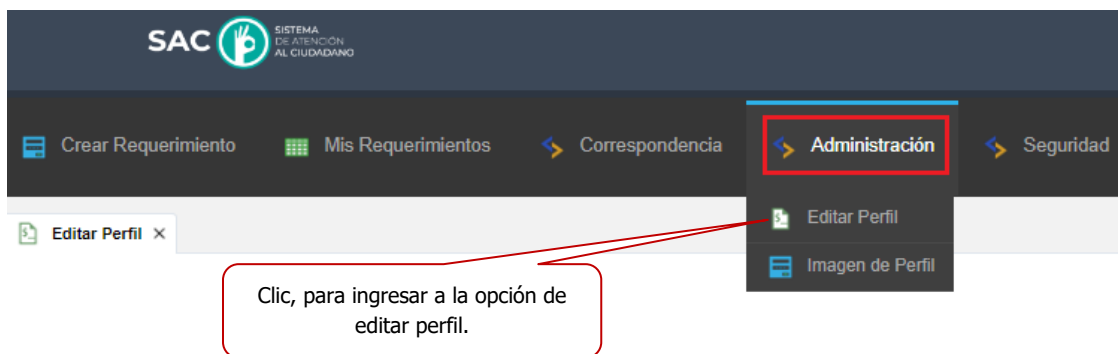
 FORMATO creacion_actuacion de EJE TEMATICOS SE.xls

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 menu includes "Crear Requerimiento", "Mis Requerimientos", "Correspondencia", "Administración", and "Seguridad". The "Administración" menu is highlighted, and its sub-menu is visible, showing "Editar Perfil" and "Imagen de Perfil".

SAC SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Crear Requerimiento Mis Requerimientos Correspondencia **Administración** Seguridad

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
---------	--------

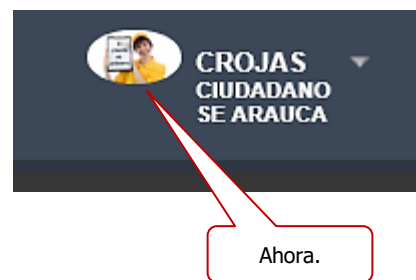
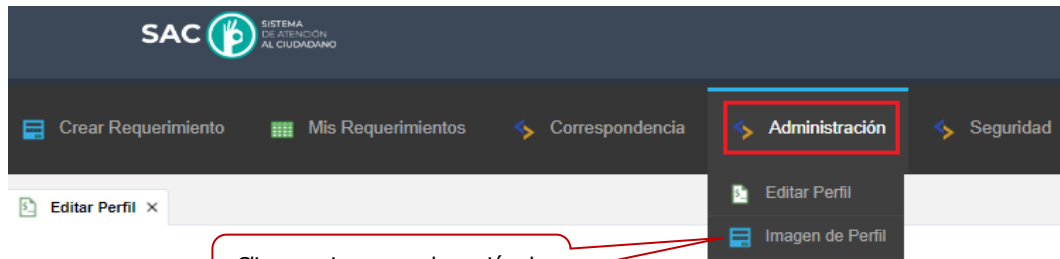
El usuario es el único campo que no permite edición.

* Campos obligatorios

Clic, para guardar la información

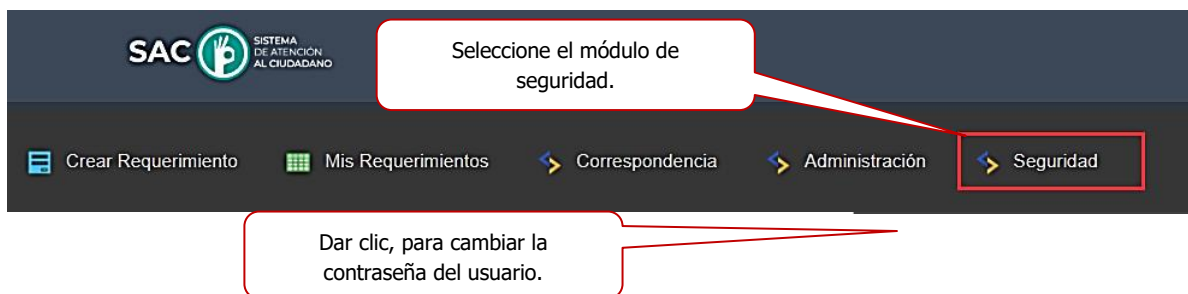
Clic, para regresar a la página anterior.

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

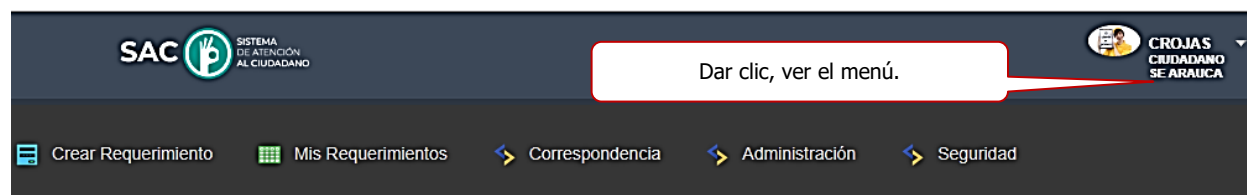
Ingrese la contraseña anterior.

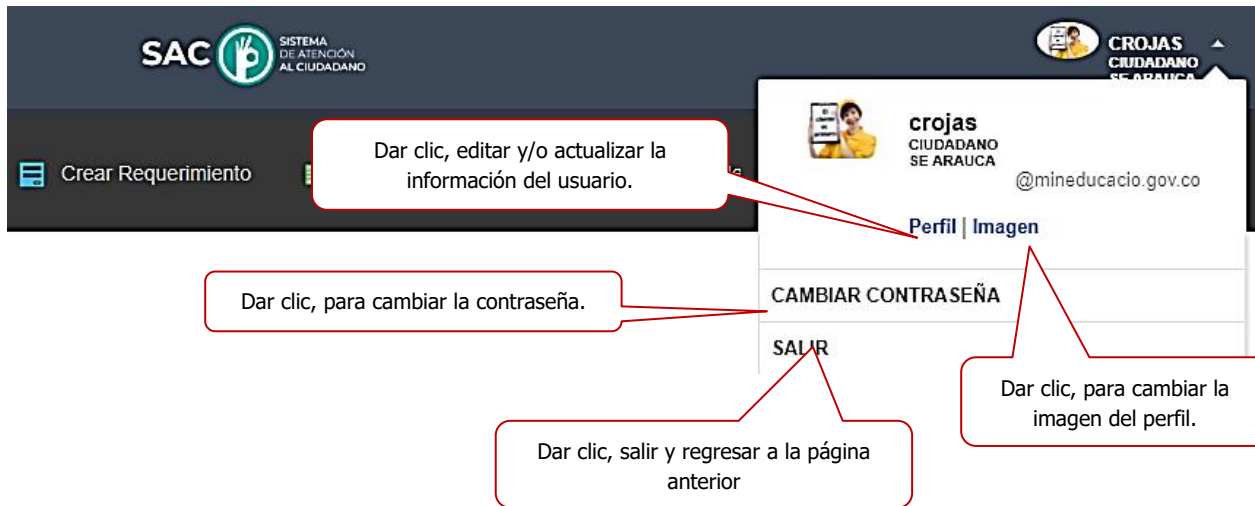
Ingrese la nueva contraseña.

confirmar la nueva contraseña.

Dar clic, para guarda la información.

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 PQRSD. 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.		