

**SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
SAC**

**MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA
ROL ADMINISTRADOR**

BOGOTÁ D.C., MAYO DE 2011



MinEducación

Ministerio de Educación Nacional

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Elaboró	Comentarios
2	Agosto 3 de 2009	SoftManagement S.A	Documentación del sistema
3	Mayo de 2011	DB – System Ltda.	Ajustes de acuerdo a la nueva versión del sistema SAC

Tabla de Contenido

1	INTRODUCCIÓN	4
2	ASPECTOS BASICOS.....	5
2.1	GENERALIDADES DEL SISTEMA.....	5
2.1.1.	Objetivo.....	5
2.1.2.	Quien Es Administrador?	5
3	MACRO PROCESO ATENCION AL CIUDADANO Y SUBPROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE EL ROL ADMINISTRADOR	6
4	INGRESO A LA PÁGINA	7
4.1	INGRESO AL SISTEMA	8
5	ADMINISTRACION DEL SISTEMA:	9
5.1	CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA	9
5.2	ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA.....	32
5.3	CONFIGURACION DE CORRESPONDENCIA	49
6	SEGUIMIENTO A PQRS.....	53
7	CORRESPONDENCIA.....	59
7.1	CORRESPONDENCIA INTERNA.....	59
7.2	CORRESPONDENCIA EXTERNA	65
8	IMPRIMIR RÓTULO	76
9	CONSULTA REQUERIMIENTOS RADICACIÓN DE SALIDA	77
10	CONSULTAS	78
11	CHAT.....	83
12	SALIR	87

1 INTRODUCCIÓN

El Sistema de Atención al Ciudadano "SAC", es una herramienta que le permite funcionario realizar de una manera sencilla la consulta de los requerimientos que le han sido asignados, así mismo, como el proceso para llevar a cabo la solución correspondiente.

Al ingresar al sistema, el funcionario encontrará una interfaz de usuario donde podrá verificar el listado de requerimientos (finalizados y pendientes por tramitar).

2 ASPECTOS BASICOS

2.1 GENERALIDADES DEL SISTEMA

2.1.1. Objetivo

Presentar al administrador de la Secretaría de Educación el Sistema de Atención al Ciudadano – SAC como una herramienta que permite realizar de una manera fácil y sencilla el ingreso y consulta de los requerimientos de los ciudadanos ante la secretaria de Educación, así como la administración del sistema por parte de la Secretaría de Educación.

2.1.2. Quien Es Administrador?

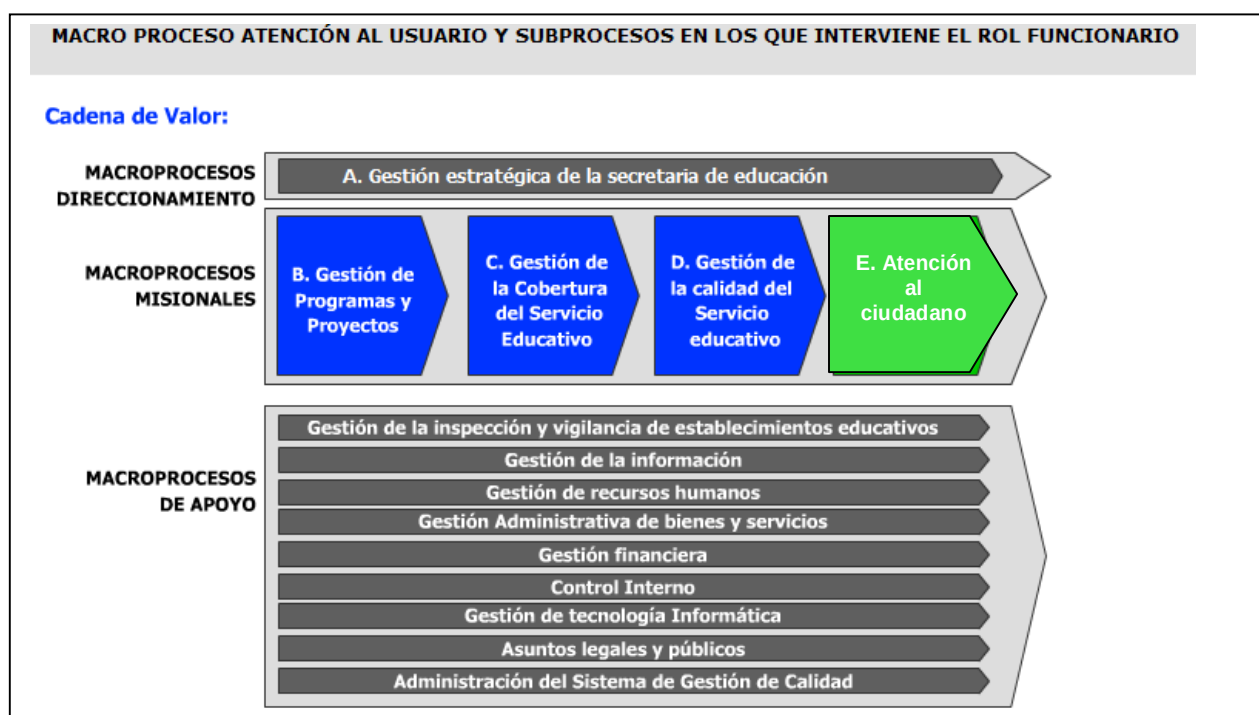
El Administrador es la persona asignada por la Secretaría de Educación para Parametrizar, validar y ajustar información del SAC.

Realizará las siguientes actividades en el Sistema:

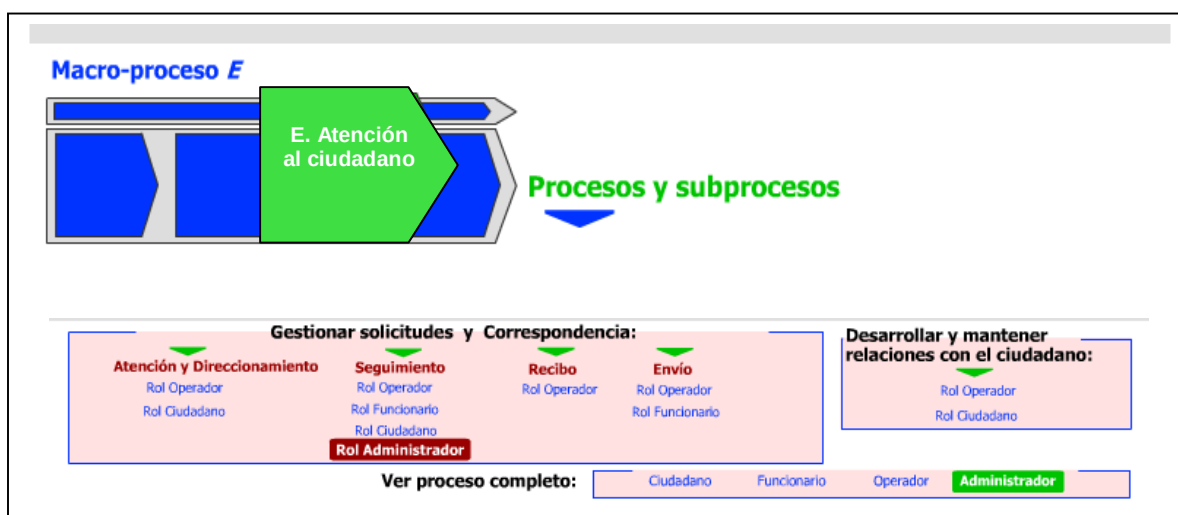
- Actualizar en el SAC la información relacionada con ejes temáticos, dependencias, funcionarios, usuarios, rol de usuarios, trámites y preguntas frecuentes.
- Generar reportes consolidados de la entidad sobre el estado de los requerimientos radicados en el SAC.

3 MACRO PROCESO ATENCION AL CIUDADANO Y SUBPROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE EL ROL ADMINISTRADOR

A continuación se enmarca el Rol administrador 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 Macro Proceso **Atención al Ciudadano** y se resaltan las actividades que puede realizar el Rol Administrador.



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 Cartagena la página es www.sedcartagena.gov.co.

Una vez en la página de clic en el link 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 un clic con el botón izquierdo del mouse en "Aceptar".

Secretaría de Educación
Sistema de Atención al Ciudadano - SAC

PortalSED | CRM_ANTIOQUIA | Generalidades | Consultas | Inicio

Ingreso al Sistema

OBJETIVOS DEL SAC

Responder en el menor tiempo y con la calidad requerida

, recibir, tramitar y responder oportunamente a las solicitudes,

peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y correspondencia recibida

y radicadas en el aplicativo

la ciudadanía en gener

la correspondencia envi

el archivo de los documentos gener

Aceptar

3.0 (c) 2011

Ingrese su nombre de usuario y contraseña

Log on

usuario

Recordar Nombre de usuario | Borrar cookie de usuario?

Contraseña

Recordar contraseña | Borrar cookie de contraseña

Registrar

Seleccione la entidad a donde quiere dirigir su requerimiento:

CRM_ANTIOQUIA

Aceptar

Digite nombre de usuario

Digite contraseña de usuario

El Rol Administrador (Administrador del Sistema) es quien le asigna el usuario y la contraseña de acuerdo al rol correspondiente.

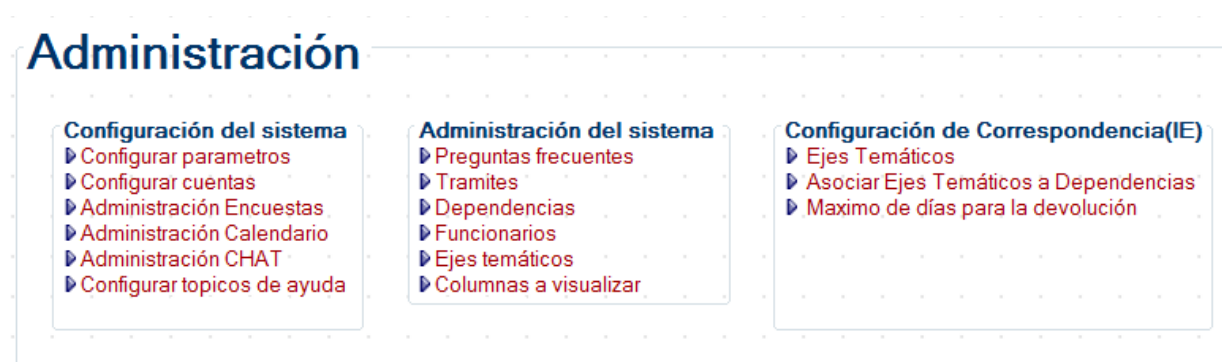
5 ADMINISTRACION DEL SISTEMA:

El sistema de Atención al ciudadano permite ser parametrizado ingresando por la pantalla principal al link "Administración del sistema":

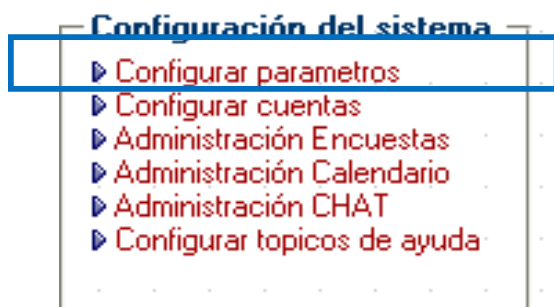


Al dar clic en esta opción, aparecerá la siguiente pantalla.

Cada uno de los ítems que aparecen son parametrizables.



5.1 CONFIGURACIÓN DEL SISTEMA



➤ CONFIGURAR PARÁMETROS:

Son todos los parámetros de configuración del sistema.

Al ingresar a este link, aparecerá la siguiente pantalla en donde aparecen los parámetros globales del sistema.

Paramertización:

Al ingresar a esta opción se visualiza la siguiente ventana:

Administración		
Parametros globales del sistema		
▶ Retornar a la pagina principal de administración		
Configuración	Valor	Descripción
▶ Dias_dev_correspondencia	2	Dias de plazo que tiene un funcionario que ha recibido una correspondencia para devolverla.
▶ Entidad Externa		
▶ Consecutivo Anual	1	Número en el cual se reiniciara el consecutivo de todos los radicados
▶ Alertas Automaticas	21	Número de días en el que el sistema enviara una alerta a todas las PQRs (email funcionario) antes de n días de que se venza la PQR
▶ link_pagina	http://www.hotmail.com	Página de la secretaría o ente.
▶ oracle_directory	DIR_REPORTES	Directorio de acceso temporal configurado en la base de datos para generaci_n de reportes temporales
▶ url_servidor_reportes	http://sac.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co.2380/reports/rwservlet	Url del servidor de reportes Oracle reports
▶ BODY_menu_principal	<click to edit>	Menu y link de la pagina principal de atencion al ciudadano
▶ entidad_territorial	Secretaría de Educación	Nombre de la entidad territorial
▶ BODY_texto9	<click to edit>	Texto de la sección 9 de la página de atención al ciudadano
▶ titulo_texto9	titu_intro.jpg	Imagen con el titulo del texto que se ubica en la sección 9 de la pagina de atención al ciudadano

Esta pantalla presenta una tabla con 3 campos:

- **Configuración:** Indica el nombre de la variable.
- **Valor:** Al dar clic en esta opción, se configura el valor de la variable.
- **Descripción:** Indica la descripción de la variable.

A continuación se explica cada una de las variables, las resaltadas en color verde son las que se pueden parametrizar.

Configuración	Descripción
▶ Consecutivo Anual	Número en el cual se reiniciara el consecutivo de todos los radicados
Alertas Automáticas	Número de días en el que el sistema enviara una alerta a todas las PQRs (email funcionario) antes de n días de que se venza la PQR
▶ link_pagina	Página de la secretaría o ente,
oracle_directory	Directorio de acceso temporal configurado en la base de datos para generación de reportes temporales
url_servidor_reportes	Url del servidor de reportes Oracle reports
BODY_menu_principal	Menú y link de la pagina principal de atención al ciudadano
entidad_territorial	Nombre de la entidad territorial
▶ BODY_texto9	Texto de la sección 9 de la página de atención al ciudadano
titulo_texto9	Imagen con el titulo del texto que se ubica en la sección 9 de la pagina de atención al ciudadano
▶ BODY_texto8	Texto de la sección 8 de la página de atención al ciudadano
titulo_texto8	Imagen con el titulo del texto que se ubica en la sección 8 de la pagina de atención al ciudadano
▶ BODY_texto7	Texto de la sección 7 de la página de atención al ciudadano
titulo_texto7	Imagen con el titulo del texto que se ubica en la sección 7 de la pagina de atención al ciudadano
▶ BODY_texto6	Texto de la sección 6 de la página de atención al ciudadano
titulo_texto6	Imagen con el titulo del texto que se ubica en la sección 6 de la pagina de atención al ciudadano
BODY_texto5	Texto de la sección 5 de la página de atención al ciudadano
titulo_texto5	Imagen con el titulo del texto que se ubica en la sección 5 de la pagina de atención al ciudadano
BODY_texto4	Texto de la sección 4 de la página de atención al ciudadano

▸ titulo_texto4	Imagen con el titulo del texto que se ubica en la sección 4 de la pagina de atención al ciudadano
BODY_texto3	Texto de la sección 3 de la página de atención al ciudadano
▸ titulo_texto3	Imagen con el titulo del texto que se ubica en la sección 3 de la pagina de atención al ciudadano
BODY_texto2	Texto de la sección 2 de la página de atención al ciudadano
▸ titulo_texto2	Imagen con el titulo del texto que se ubica en la sección 2 de la pagina de atención al ciudadano
BODY_texto1	Texto de la sección 1 de la página de atención al ciudadano
titulo_texto1	Imagen con el titulo del texto que se ubica en la sección 1 de la pagina de atención al ciudadano
▸ imagen_central	Imagen de 440x169 para el centro de la página de atención al ciudadano, el tamaño de la imagen debe ser máximo de 200kb
encabezado	Imagen de 767x75 para el encabezado superior de la página principal de atención al ciudadano, el tamaño de la imagen debe ser máximo de 200kb
▸ servidor_reportes	Servidor de reportes de IAS aplicacion server de Oracle
EmailJefes	Correo electrónico de los jefes de la Unidad de Atencion al Ciudadano
BODY_CARTA_ALERTAS	Carta de presentación de las alertas que se envían a diario
BODY_PLANTILLA_ALERTAS	Plantilla para las alertas
BODY_FUNCIONARIO	Plantilla de notificación de correo a Funcionarios de la entidad
▸ ShowSaveAsNewEntityButton	Yes, para visualizar el botón de guardar como en el requerimiento.
▸ HideCustomerTab	Yes, para que solo el administrador puede acceder al menu de ciudadanos
DateFormat	Formato de fecha registrado
▸ LetUserSelectOwnListLayout	Permitir al usuario elegir las columnas que desea visualizar en la lista de requerimientos.
ShowShortKeyLegend	Yes, para activar las opciones (ALT-1..ALT-9) para cada tab
▸ ShowFilterInMainList	Visualizar los filtros en las listas de requerimientos
DontShowPopupWindow	No, para visualizar el menu standard javascript popup en las listas de requerimientos, yes para habilitar la opción de clic sobre la fila del requerimiento.
EnableEntityContentsJournaling	Yes, para crear el historico de cada requerimiento
EnableEntityJournaling	Yes, para habilitar el journal de cada requerimiento.
ShowRecentEditedEntities	Visualizar en la pagina principal los ultimos requerimientos actualizados (0-20).
ShowEmailButton	Yes, para mostrar un boton de envio de e-mail al ciudadano, NO desabilita la opción.

DBVERSION	Versión actual de la base de datos
ShowNumOfAttachments	Si se desea visualizar la cantidad de archivos anexos en un requerimiento
▶ BODY_ENTITY_EDIT	The body of the email which will be sent when an entity is updated. Please read the manual before editing this setting.
▶ BODY_ENTITY_ADD	The body of the email which will be sent when a new entity is added. Please read the manual before editing this setting.
SMTPserver	Servidor SMTP de correo electronico
▶ EnableCustInsert	Yes, Visualiza los requerimientos insertados por los ciudadanos desde la Web (Req. Web)
▶ ShowDeletedViewOption	Para activar la visualización de de los requerimientos borrados. Las opciones son yes ó no.
navtype	Tipo de navegación en tabs (TABS). para navegación normal (NOTABS)
Logon message	Mensaje de bienvenida al sistema
timeout	Minutos antes de que el usuario sea desconectado automáticamente cuando hay inactividad.
admemail	E-mail de administrador.
▶ mipassword	Información de password para administrador, *NONE* deshabilita la autenticación en todo el sistema.
admpassword	Password para administrador, *NONE* deshabilita la autenticación en todo el sistema.
▶ title	Titulo del sistema

Para parametrizar las variables se debe dar clic sobre ella.

El Administrador puede configurar el link de la pagina de la secretaria de educación ingresando a la variable "**link_pagina**", se diligencia la nueva dirección electrónica:

The screenshot shows a web-based administration interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Principal', 'PQR', 'Correspondencia', 'Consultas', 'Chat', and 'Salir'. Below this, the main heading is 'Administración'. A sub-header indicates 'Editando parametro del sistema 76: link_pagina'. The main content area shows 'Página de la secretaria o ente' with a 'Valor:' field containing 'http://www.hotmail.com'. Below the field are two buttons: 'Guardar' and 'Atrás'. A red rectangular box highlights the 'Valor:' field and the 'Guardar' button.

El Administrador puede actualizar la información de pagina principal y textos informativos ingresando a las variables "Titulo _Texto" y "Body _Texto".

Variable "**Titulo _Texto 1**":

En la casilla de "Valor" se cambia el nombre del titulo, tiene la opción de seleccionar distintos estilos de letras, color, subrayado e iconos de identificación del titulo:

The screenshot shows the 'Administración' interface for editing parameter 54: 'titulo_texto1'. The title is 'Imagen con el titulo del texto que se ubica en la sección 1 de la pagina de atención al ciudadano'. The 'Valor' field contains 'Notas de Interés general'. Under 'Aspecto', 'Estilos' is set to 'Estilo 0', 'Color' is 'A89227' with a note to click the box to open the color selector, and 'Subrayado' is an unchecked checkbox with a note to click the box to underline the title. The 'Icono' field shows several icon options and a 'Sin imagen' option. Below is a 'Vista Previa' section with a magnifying glass icon. At the bottom are 'Guardar' and 'Atrás' buttons.

Selección de estilos de letra.

This screenshot is similar to the previous one but with the 'Estilos' dropdown menu open. The menu lists 'Estilo 0' (highlighted), 'Estilo 1', 'Estilo 2', and 'Estilo 3'. The rest of the interface, including the 'Valor' field, 'Color' field, 'Subrayado' checkbox, 'Icono' field, 'Vista Previa' section, and 'Guardar'/'Atrás' buttons, remains the same.

Selección de color de la letra.

Principal PQR Correspondencia Consultas Chat Salir

Administración

Editando parametro del sistema 54: titulo_texto1

Imagen con el titulo del texto que se ubica en la sección 1 de la pagina de atención al ciudadano

Valor:

Aspecto:

Estilos:

Color: (Seleccione la casilla para desplegar el selector de color)

Subrayado: ☐

Icono: 

Desplazar la barra para seleccionar el color

Clic en este icono para activar el color seleccionado

Opción de visualizarlo en "Vista previa", antes de guardar los cambios:

Administración

Editando parametro del sistema 54: titulo_texto1

Imagen con el titulo del texto que se ubica en la sección 1 de la pagina de atención al ciudadano

Valor:

Aspecto:

Estilos:

Color: (Seleccione la casilla para desplegar el selector de color)

Subrayado: ☐ (Seleccione éste campo para subrayar el título)

Icono:  Sin imagen 


Vista Previa

➤ Notas de Interés general

El **Sistema de Atención al Ciudadano (SAC)** permitirá a los ciudadanos realizar su consultas, quejas o reclamos, trámites y solicitudes de una forma rápida y efectiva mediante un aplicativo CRM Web, sin salir de casa o lugar de trabajo.

El uso de este sistema en las Secretarías de Educación incrementará el flujo de requerimientos y su pronta respuesta en las Unidades de Atención al Ciudadano de todo el país.

El Horario de atención al publico es de 8 a 6 p.m. de lunes a viernes.

» **Consultar** Mis requerimientos

Variable "**Body_Texto 1**":

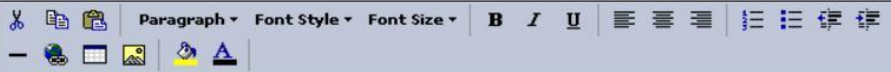
Tinene los diferentes iconos de "Word" para realizar los cambios al estilo de letra, negrilla, cursiva, resaltado, etc.

Administración

Editando parametro del sistema 55: BODY_texto1

Texto de la sección 1 de la página de atención al ciudadano

Valor:



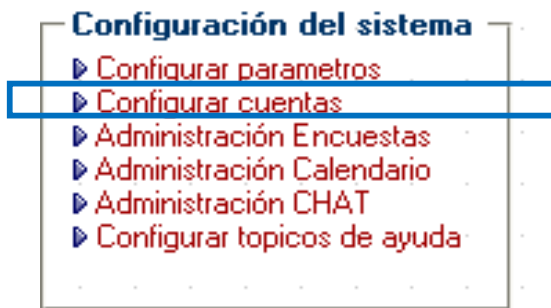
El **Sistema de Atención al Ciudadano (SAC)** permitirá a los ciudadanos realizar sus consultas, quejas o reclamos, trámites y solicitudes de una forma rápida y efectiva, mediante un aplicativo CRM Web, sin salir de casa o lugar de trabajo.

El uso de este sistema en las Secretarías de Educación incrementará el flujo de requerimientos y su pronta respuesta en las Unidades de Atención al Ciudadano de todo el país.

El Horario de atención al publico es de 8 a 6 p.m. de lunes a viernes.

☐ Advanced HTML Mode - Edit the HTML formatting commands directly.

➤ CONFIGURAR CUENTAS



Al ingresar a esta opción se despliega la siguiente ventana en donde aparecen los campos a editar.

A screenshot of the 'Administración' page in a web application. The page has a header with navigation links: 'PortalSED', 'Boyaca', 'Generalidades', 'Consultas', and 'Inicio'. Below the header is a sub-header with tabs: 'Principal', 'PQR', 'Correspondencia', 'Consultas', 'Chat', and 'Salir'. The main content area is titled 'Administración' and contains the following text: 'Desde éste formulario no debe crear usuarios.' and 'Recuerde que solo puede modificar la contraseña y el nivel de acceso a un usuario creado.' There are two main sections: 'Editar un cuenta' and 'Agregar una cuenta'. The 'Editar un cuenta' section has a dropdown menu showing '1700 [MARTHA LUCIA]' and a 'Select' button. The 'Agregar una cuenta' section has input fields for 'Usuario:', 'Contraseña:', 'Reescribir Contraseña:', 'Nombre Completo:', 'E-mail:', and 'Nivel de Acceso:' (with a dropdown menu showing 'Operador'). There is an 'Agregar usuario' button at the bottom of the 'Agregar una cuenta' section. At the very bottom of the page, there is a link: 'Regresar a la página principal de administración'.

Permite al administrador asignar el rol a un usuario (Funcionario, operador, administrador y ciudadano), cambiar contraseña y modificar información del funcionario. **Desde esta opción no se deben crear cuentas.**

En la opción editar una cuenta, se muestra una lista desplegable donde selecciona el usuario que desea configurar y da clic en select, esta llama la información del funcionario, permitiendo actualizar sus datos, cambiar contraseña y cambiar el nivel de acceso al sistema, se finaliza con aplicar cambios.

Editar una cuenta:

- Seleccione un usuario y dé clic en "Select"

pmayo3 [PRUEBA]
pmnarango [PRISCILA]
pnino [PEDRO ELIAS]
ppinto [PATRICIA]
prodriguez [PEDRO ELIAS]
prueba2 [PRUEBA]
rbernal [ROSS MERY]
rccorredor [ROCIO DEL PILAR]
rrespejo [RAFAEL GUSTAVO]
rmendoza [ROSAURA]
rmolina [ROSALBA]
rmajar [MERCEDES DEL ROSARIO]
rperez [RAFAEL ARMANDO]
rrativa [RAQUEL YAMILE]
rreyes [RAUL ARMANDO]
rroberto [ROSMIRA]
rrativa [RAQUEL]
rserios [SONIA EDITH]
rsmorales [SANDRA LILIANA]
rslsac [Lider Funcional SAC]
rssuarez [SANDRA MILENA]
rtcardenas [TERESA]
rtcfandiño [TERESA CARDENAS FANDIÑO]
rubarreto [URIEL]
rusuario1 [USUARIO1]
rwaperez [WILLINTON]
ryaborda [YENNY ASTRID]
yissel [YISSEL]
Cyisselv [YISSEL]
rzsoler [ZAIDA]
Reescribir Contraseña:

Nombre Completo:
E-mail:
Nivel de Acceso:

[Regresar a la página principal de administración](#)

Administración

Recuerde que solo puede asignar la contraseña y el nivel de acceso a un usuario...

YISSEL

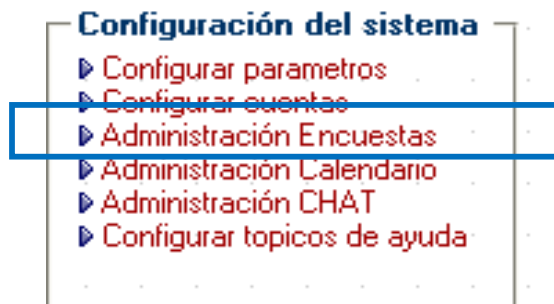
Usuario:	yissel
Contraseña: (Deje los campos en blanco para mantener la contraseña actual)	
Reescribir Contraseña:	
Nombre Completo:	YISSEL
E-mail:	yisselv@hotmail.com
Nivel de acceso:	Funcionario ▾ Operador Funcionario Administrador

Nota: el nivel de acceso seleccionado, determinará los permisos que ha de tener el usuario

En el campo nivel acceso, puede **configurar el rol del usuario**, como:

- **Operador:** Permite acceso a todos los requerimientos.
- **Funcionario:** Solo puede consultar sus propios requerimientos.
- **Administrador:** Permite todas las opciones.

➤ ADMINISTRACIÓN DE ENCUESTAS



ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA

Para explicar el uso de esta funcionalidad, primero es importante recordar la composición de una encuesta.

La encuesta se compone de secciones. Las secciones se componen de preguntas. Las preguntas a su vez son parametrizables, esto quiere decir que las respuestas se pueden definir para cada una de las preguntas.

Podremos parametrizar entonces:

- El número de secciones que tendrá la encuesta: Máximo 10 Secciones.
- El número de preguntas que tendrá cada seccion: Máximo 5 preguntas por sección.
- El número de respuestas que tendrá cada pregunta: Mínimo 2, Máximo 5 respuestas por preguntas.

Ejemplo:

SECCION 1:

Pregunta 1:

- respuesta 1
- respuesta 2
- respuesta 3

Pregunta 2:

- respuesta 1
- respuesta 2

SECCION 2:

Pregunta 1:

- respuesta 1

- respuesta 2
- respuesta 3
- respuesta 4

El sistema brindará “n” posibilidades para estructurar la encuesta.

CREAR ENCUESTA:

Al dar clic en el link de Administración de encuestas, aparecerá la siguiente pantalla. Aquí se deberá registrar el nombre que tendrá la encuesta, elegir el número de secciones, la fecha inicial de activación ó publicación y la fecha final, luego dé clic en crear encuesta.

Administración General

Encuesta

Bienvenido, Gestione sus encuestas online desde este modulo. El sistema no permite activar más de una encuesta a la vez.

Nueva Encuesta

Nombre: Fecha Inicial:

Número de secciones: Fecha Final:

Elegir

Activar: ☐

Crear encuesta

Nombre	Período de activación	Estado	Secciones	Editar	Eliminar	Reportes	Ver encuesta
Encuesta de prueba	01/03/2011 :: 19/03/2011	Desactivada	1				

Al dar clic en el botón crear encuesta, aparecerá la siguiente pantalla.

Principal ▾ PQR ▾ Correspondencia ▾ Consultas ▾ Chat ▾ Salir ▾ #SAC #RDSA #IE

Encuesta Encuesta de satisfacción del ciudadano

Sección	#Preguntas	Aplicar Calificación
	Elegir v	Elegir v
	Elegir v	Elegir v

Asociar secciones

Parametrización de secciones:

De acuerdo con el número de secciones registrado en el paso anterior, aparecerán el número de campos para su parametrización.

- Registre en nombre que tendrá cada sección.
- Seleccione el número de preguntas que tendrá cada sección.
- Elija SI ó No en aplicar calificación, dependiendo de esta elección se dará ponderación a las preguntas.

Sección	#Preguntas	Aplicar Calificación
SECCION 1	2	No
SECCION 2	1	Si

Asociar secciones

- De clic en **Asociar secciones** y aparecerá la siguiente pantalla

Parametrizacion de preguntas:

De acuerdo con el número de preguntas registrado en el paso anterior, aparecerán el número de campos para su parametrización.

- Registre la pregunta en cada campo.
- Elija el número de respuestas que tendrá cada pregunta.

Sección SECCION 1

Pregunta	#Respuestas
PREGUNTA 1	2
PREGUNTA 2	3

Sección SECCION 2

Pregunta	#Respuestas
PREGUNTA 1	2

Asociar preguntas

- De clic en **Asociar preguntas** y aparecerá la siguiente pantalla.

Parametrización de respuestas:

De acuerdo con el número de respuestas registrado en el paso anterior, aparecerán el número de campos para su parametrización.

- Registre la respuesta en cada campo.
- Elija el peso que tendrá cada respuesta (0 menor calificación- 5 Mayor calificación)

Respuestas Encuesta

Sección SECCION 1

PREGUNTA 1

Respuesta 1 : Peso: ▼

Respuesta 2 : Peso: ▼

PREGUNTA 2

Respuesta 1 : Peso: ▼

Respuesta 2 : Peso: ▼

Respuesta 3 : Peso: ▼

Sección SECCION 2

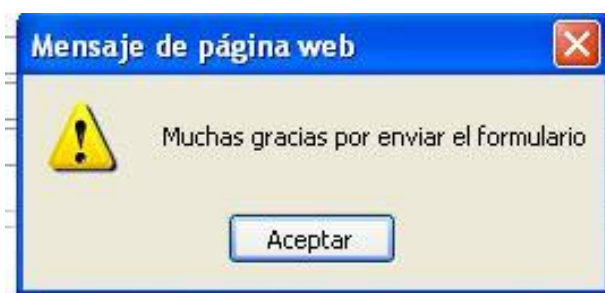
PREGUNTA 1

Respuesta 1 : Peso: ▼

Respuesta 2 : Peso: ▼

Por favor verifique el diseño de la encuesta en este formulario y si esta de acuerdo pulse Crear Encuesta.

- De clic en **crear encuesta** y aparecerá la siguiente pantalla.



Estructura de la encuesta creada:

Estructura Encuesta: **ENCUESTA DE SATISFACCION**

SECCION 1

PREGUNTA 1...PREGUNTA 1

1. digite la posible respuesta 1
2. digite la posible respuesta 2

PREGUNTA 2...PREGUNTA 2

1. digite la posible respuesta 1
2. digite la posible respuesta 2
3. digite la posible respuesta 3

SECCION 2

PREGUNTA 1...PREGUNTA 1

1. digite la posible respuesta 1
2. digite la posible respuesta 2

[Regresar Administrar Encuestas](#)

HERRAMIENTAS DE ADMINISTRACIÓN DE ENCUESTAS

Al dar clic en el link de Administración de encuestas, aparecerá la siguiente pantalla:

Administración General

Encuesta

Bienvenido, Gestione sus encuestas online desde este modulo. El sistema no permite activar más de una encuesta a la vez.

Nueva Encuesta

Nombre:

Fecha Inicial:

Número de secciones: Elegir

Fecha Final:

Activar: ☐

[Crear encuesta](#)

Nombre	Período de activación	Estado	Secciones	Editar	Eliminar	Reportes	Ver encuesta
Encuesta de prueba	01/03/2011 :: 19/03/2011	Desactivada	1				

- **EDITAR:** Permite cambiar el nombre, fecha inicial y fecha final de activación.

Encuesta

Nombre: ENCUESTA DE SATISFACCION

Fecha Inicial: 18/05/2011

Activar: Activar

Fecha Final: 31/05/2011

Análisis de la Encuesta:

Aplicar cambios

- **ELIMINAR:** Permite eliminar las encuestas. Se pueden eliminar las encuestas que tienen una X, lo cual indica que no existen registros asociados a la encuesta. Aquellas que tengan un candado no se podrán borrar por que ya existen resultados de aplicación de la misma.

Encuesta

Nombre: ENCUESTA DE SATISFACCION

Fecha Inicial: 18/05/2011

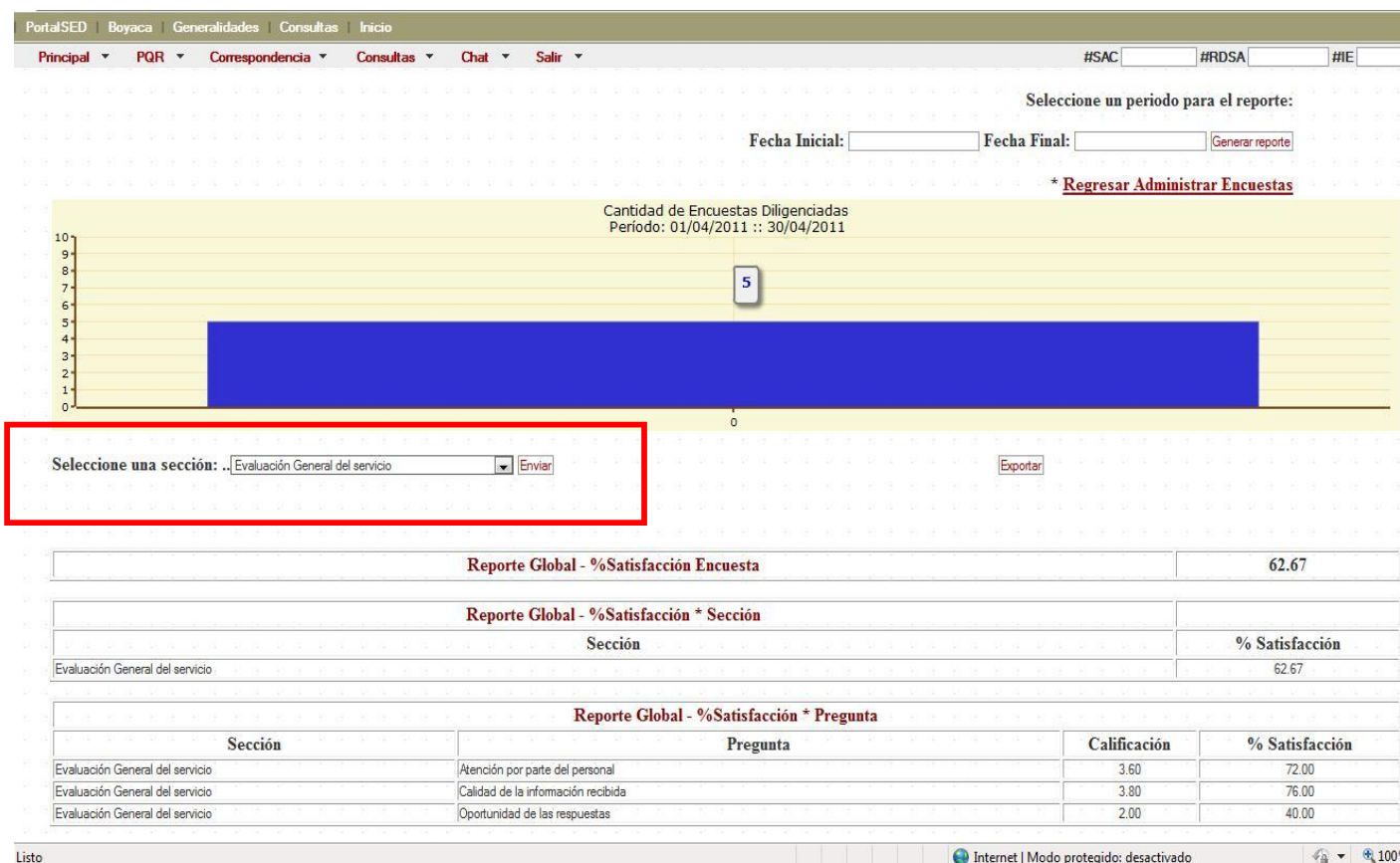
Activar: Activar

Fecha Final: 31/05/2011

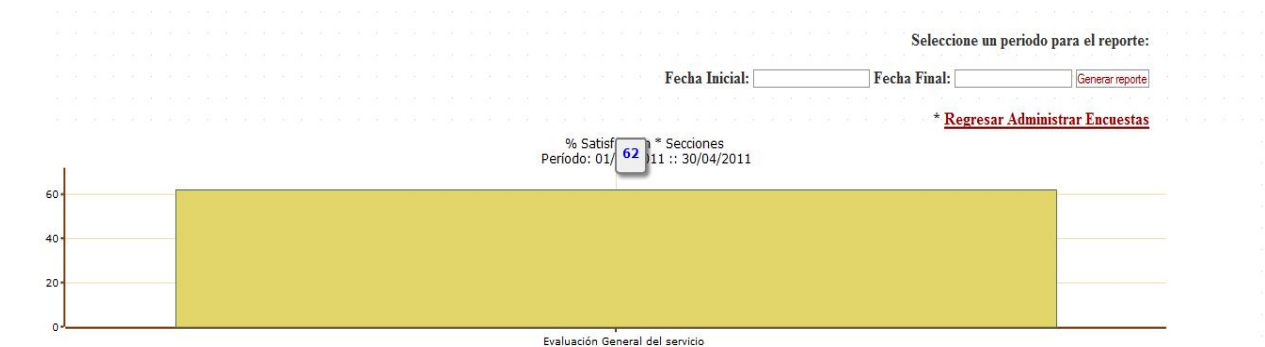
Conclusión General:

Eliminar

- **REPORTES:** Se muestra la grafica con los resultados, y un resumen con el porcentaje de satisfacción de la encuesta, % de satisfacción por secciones y por preguntas.



Al pulsar la opción de "Enviar" en "Seleccione Sección", se genera el reporte con las preguntas asociadas a la sección, en la cual se visualiza la respuesta emitida por los ciudadanos, el peso y el número de ciudadanos que colocaron esa respuesta. Ej. 3 ciudadanos colocaron que la "Atención por parte del personal" es "Bueno".

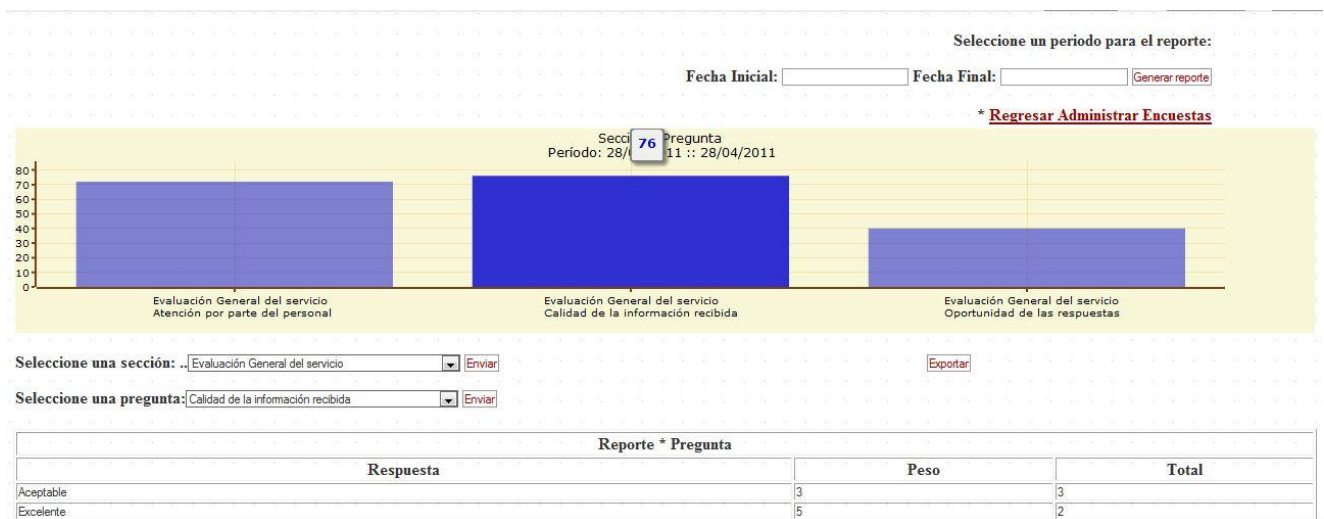


Seleccione una sección: [Enviar](#) [Exportar](#)

Seleccione una pregunta: [Enviar](#)

Reporte * Sección			
Pregunta	Respuesta	Peso	Total
Atención por parte del personal	Bueno	4	3
Atención por parte del personal	Deficiente	1	1
Atención por parte del personal	Excelente	5	1
Calidad de la información recibida	Aceptable	3	3
Calidad de la información recibida	Excelente	5	2
Oportunidad de las respuestas	Aceptable	3	1
Oportunidad de las respuestas	Bueno	4	1

Si se desea obtener los resultados y la grafica por preguntas se debe seleccionar la pregunta de la lista desplegable y pulsar el botón "Enviar".



- **VISUALIZAR ENCUESTA:** permite visualizar las encuestas diseñadas.

SAC Principal

Estructura Encuesta: **Encuesta de prueba**

Seccion UNO

PREGUNTA 1...Pregunta 1

1.	A
2.	b

PREGUNTA 2...Pregunta 2

1.	c
2.	d
3.	e

[Regresar Administrar Encuestas](#)

➤ ADMINISTRACIÓN DE CALENDARIO

Esta opción permite incluir los días no laborales ó festivos del año siguiente. A los cuales se han llamado "Eventos". Esto solo lo puede hacer el usuario super administrador asignado al Ministerio de educación nacional.

Crear evento:

- Ingrese la fecha del día festivo.

Administrar Calendario

2011

Fecha Calendario:
02/05/2011

< May > 2011	<table> <tr> <th>Lu</th> <th>Ma</th> <th>Mi</th> <th>Ju</th> <th>Vi</th> <th>Sa</th> <th>Do</th> </tr> <tr> <td>17</td> <td>25</td> <td>26</td> <td>27</td> <td>28</td> <td>29</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>18</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>9</td> <td>10</td> <td>11</td> <td>12</td> <td>13</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>20</td> <td>16</td> <td>17</td> <td>18</td> <td>19</td> <td>20</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>21</td> <td>23</td> <td>24</td> <td>25</td> <td>26</td> <td>27</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>22</td> <td>30</td> <td>31</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> </tr> </table> Limpiar Cierre	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do	17	25	26	27	28	29	30	18	2	3	4	5	6	7	19	9	10	11	12	13	14	20	16	17	18	19	20	21	21	23	24	25	26	27	28	22	30	31	1	2	3	4
Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do																																												
17	25	26	27	28	29	30																																												
18	2	3	4	5	6	7																																												
19	9	10	11	12	13	14																																												
20	16	17	18	19	20	21																																												
21	23	24	25	26	27	28																																												
22	30	31	1	2	3	4																																												

Fecha Festivos	Eliminar
20/03/2011	
21/03/2011	
23/03/2011	
27/04/2011	
29/04/2011	
02/05/2011	
05/05/2011	
20/07/2011	

[Regresar Menú Administrar](#)

- De clic en crear evento.

Muchas gracias por enviar el formulario

Aceptar

- Enseguida aparecerá la fecha seleccionada en el listado.
- Para eliminar el registro, de clic en "Eliminar".

Eliminar registro:



Administrar Calendario	
2011	
Fecha Calendario:	
Crear Evento	
Fecha Festivos	Eliminar
20/03/2011	
21/03/2011	
23/03/2011	
27/04/2011	
29/04/2011	
02/05/2011	
05/05/2011	
04/07/2011	
20/07/2011	

* [Regresar Menú Administrar](#)

➤ ADMINISTRACIÓN DEL CHAT

En esta opción se asignarán nuevos chats a los funcionarios para que estos asistan.

- Para esto se debe diligenciar los campos que aparecen a continuación:
 - Tema Chat
 - Dependencia Responsable
 - Funcionario Responsable: Una vez se asigne le llegará una notificación al correo electrónico del Funcionario para informar su planificación.
 - Fecha de realización
 - Hora inicio
 - Hora Fin

SAC Principal

Administrar Chat

Tema Chat: Socialización Nuevo SAC

Dependencia Responsable: DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION

Funcionario Responsable: YISSEL VALDEBLANQUEZ DAVILA

Fecha: 27/05/2011

Hora Inicio: 14:00

Hora Fin: 15:30

Ingresar al Chat

Crear Evento

Tema	Fecha	Dependencia Responsable	Funcionario Responsable	Hora	Eliminar
de prueba	21/05/2011	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	JAIME J AME	01:30 :: 09:30	
Soporte de CHAT para el día	20/05/2011	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	ANDRES ANDRES	00:30 :: 04:30	
Trámites y preguntas frecuentes	30/04/2011	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	YISSEL VALDEBLANQUEZ	08:00 :: 09:30	
Ejes estándar	29/04/2011	ATENCION AL CIUDADANO	ENRIQUE CALDERON	07:00 :: 10:00	
Pruebas de Administración del Chat	28/04/2011	ATENCION AL CIUDADANO	ENRIQUE CALDERON	17:00 :: 18:00	
prueba chat con fecha anterior	26/04/2011	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	YISSEL VALDEBLANQUEZ	11:00 :: 13:30	

- Al dar clic en crear evento, aparecerán los datos del chat programado en el listado

SAC Principal

Administrar Chat

Tema Chat:

Dependencia Responsable: Elegir

Funcionario Responsable: Elegir

Fecha:

Hora Inicio: Elegir

Hora Fin: Elegir

Ingresar al Chat

Crear Evento

Tema	Fecha	Dependencia Responsable	Funcionario Responsable	Hora	Eliminar
Socialización Nuevo SAC	27/05/2011	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	YISSEL VALDEBLANQUEZ	14:00 :: 15:30	
de prueba	21/05/2011	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	JAIME J AME	01:30 :: 09:30	
Soporte de CHAT para el día	20/05/2011	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	ANDRES ANDRES	00:30 :: 04:30	
Trámites y preguntas frecuentes	30/04/2011	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	YISSEL VALDEBLANQUEZ	08:00 :: 09:30	
Ejes estándar	29/04/2011	ATENCION AL CIUDADANO	ENRIQUE CALDERON	07:00 :: 10:00	
Pruebas de Administración del Chat	28/04/2011	ATENCION AL CIUDADANO	ENRIQUE CALDERON	17:00 :: 18:00	
prueba chat con fecha anterior	26/04/2011	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	YISSEL VALDEBLANQUEZ	11:00 :: 13:30	

Automaticamente se enviará el correo informativo al funcionario asignado. Con la siguiente información:

CHAT Volver a mensajes

Carlos Moreno Boyacá
Para yisselv@hotmail.com

04:47 p.m.
Responder

Recordatorio de Soporte en Línea Estimado Funcionario: YISSEL VALDEBLANQUEZ En la siguiente fecha:...27/05/2011 Usted debe dar soporte a través de la web sobre el Tema:...Socializacion Nuevo SAC Hora Inicio: 14:00 Hora Fin: 15:30

*"Recordatorio de Soporte en Línea Estimado Funcionario: xxxxxxxxxxxx xxxxxxxx.
En la siguiente fecha: dd/mm/yyyy Usted debe dar soporte a través de la Web
sobre el Tema:...xxxxxxxx xxxxx xxxxx xxxx xxx Hora Inicio: XX:XX Hora Fin:
XX:XX"*

➤ CONFIGURACIÓN TÓPICOS DE AYUDA

Al seleccionar esta opción se visualizan los diferentes contenidos de ayuda del sistema para su edición.

Contenidos de Ayuda

Adjuntar archivos (1)

Adjuntar archivos 1

Ingresar por Examinar. No debe ser mayor a 5 megas.

Chat (16)

Chat 16

Nuevo Servicio Soporte al Ciudadano

Calendario (17)

Calendario 17

Parametrización anual de días festivos en el calendario laboral, se recomienda hacerlo el primer día laboral de cada año, el sistema eliminara todos los festivos que no correspondan al año en curso.

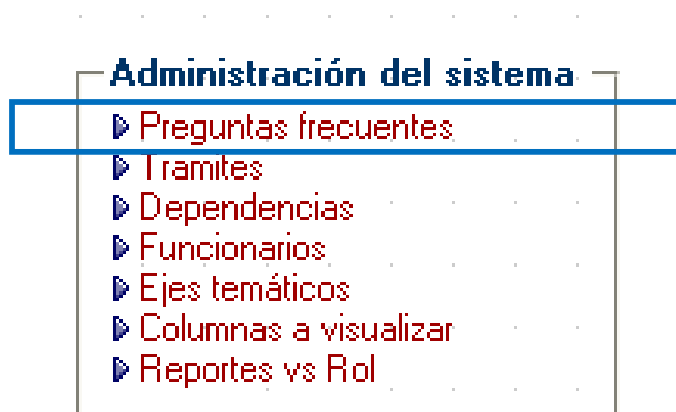
Agregar un tópico de ayuda

Aplicar Cambios

Cancelar

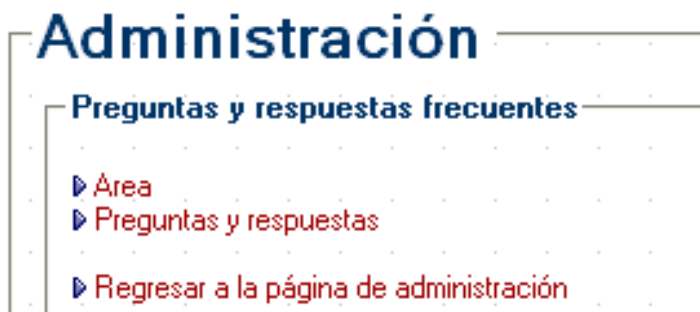
- Registre la información a editar en los campos que se muestran.
- Los campos aparecerán con numeración la cual se puede cambiar para efectos de organización.
- Al finalizar aparecerá un campo para Agregar un tópico de ayuda.
- Finalmente de clic en “aplicar cambios” para guardar la adición realizada.

5.2 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA



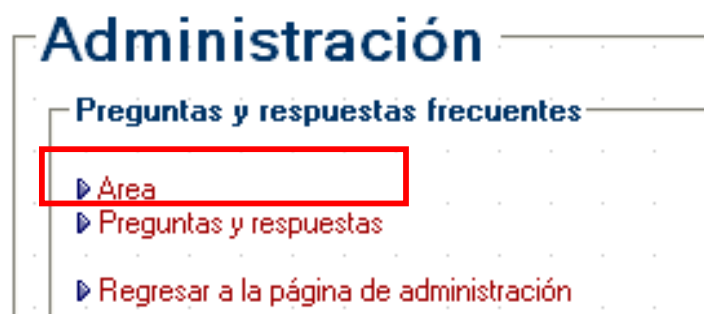
➤ PREGUNTAS FRECUENTES

En esta opción aparecerán dos tópicos: “Area” y “Preguntas y respuestas”, para editarlos dé clic sobre cada uno de ellos:

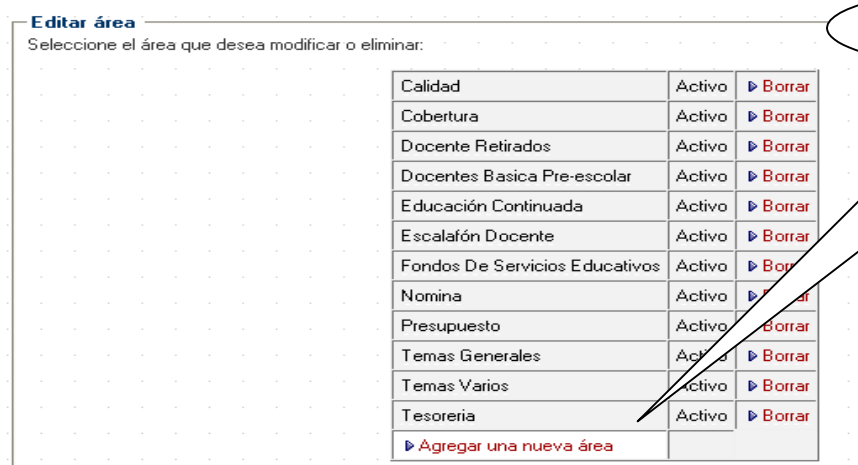


Editar área:

Permite adicionar y eliminar los submenús del menú de preguntas frecuentes seleccionando la opción Agregar una nueva área y/o borrar.



- Aparecerá un listado sobre el cual debe seleccionar el área a editar.



Clic en la fila requerida

Regresar a la página de administración

- Al dar clic sobre la fila requerida, aparecerá una pantalla con el campo a editar.



- Seleccione si estará activo ó inactivo.
- Finalmente de clic en guardar.

Si se requiere agregar una nueva área debe pulsar la opción "Agregar una nueva área", que aparece al final de la pagina:

Prueba De Preguntas 2	Activo	▶ Borrar
Prueba De Preguntas 2	Activo	▶ Borrar
Prueba Preguntas Frecuentes Mayo 3	Activo	▶ Borrar
Soporte Sobre Sac	Activo	▶ Borrar
Temas Generales	Activo	▶ Borrar
Temas Varios	Activo	▶ Borrar
▶ Agregar una nueva área		

[▶ Regresar a la página de administración](#)

Editar Preguntas y Respuestas:

Permite adicionar o eliminar una pregunta y respuesta asociándola a un área.

Administración

Preguntas y respuestas frecuentes

- [▶ Área](#)
- [▶ Preguntas y respuestas](#)
- [▶ Regresar a la página de administración](#)

- Aparecerá un listado sobre el cual debe seleccionar la pregunta y respuesta a editar.

Editar pregunta
 Seleccione la pregunta que desea modificar o eliminar:

Areas	Preguntas	Respuestas	Activo	
Calidad	-¿Cómo y dónde me brindan información para la certificación de créditos para ascender en el escalafó...	La funcionaria encargada del tema es Aracelly Salazar Marin en el tel. 38384731, no debe solicitar ...	Si	Borrar
Calidad	¿Cuales son los proyectos pedagógicos transversales?...	Estamos emprendiendo acciones desde 6 ejes transversales con proyectos tales como Educación para la ...	Si	Borrar
Calidad	-¿Cómo y cuándo se lleva a cabo la Evaluación del desempeño de docentes?...	De acuerdo con la ruta de planeación mirar la circular Nro. 022 del 21 de enero de 2010. En la pági...	Si	Borrar
Calidad	-¿Quién me puede informar sobre incentivos para los estudiantes de la media?...	A través de las profesionales Estela Ochoa y Margarita Pérez. Tel. 3838473...	Si	Borrar
Calidad	¿Cuáles son los programas de capacitación docente que en este momento ofrece la Secretaría de Educac...	estamos ofreciendo programas de formación dirigidos a docentes en desarrollo de competencias de las...	Si	Borrar
Calidad	-¿Quién atiende el programa de primera infancia y preescolar?. Respuesta...	Este programa lo atienden las profesionales Erica Cárdenas, Flor Enith Hoyos y Marta Inés estrada. ...	Si	Borrar
Calidad	-¿Quién me puede informar sobre incentivos para los estudiantes de la media?....	Este programa lo atienden las profesionales Erica Cárdenas, Flor Enith Hoyos y Marta Inés estrada. ...	Si	Borrar
Calidad	-¿Cuáles son los programas especiales de la dirección de Fomento a la Educación con Calidad?...	En este momento la Secretaría viene desarrollando el programa de primera infancia, bilinguismo, Edu...	Si	Borrar
Cobertura	DIFERENTES PREGUNTAS DE COBERTURA...	Quien maneja el tema Gratuidad? Alcizar Cañola - Teléfono 3-83-85-03 ¿ A cargo de quien está...	Si	Borrar
Docente Retirados	?Que se puede hacer con los planteles que exigen materiales educativos muy costosos e innecesarios?	Cuando se exige materiales educativos costosos e innecesarios se puede dirigir a la Secretaria de Ed...	Si	Borrar

Clic en la fila requerida

- Al dar clic sobre la fila requerida, aparecerá una pantalla con los campos a editar.

Editar pregunta

Area	Pregunta	Respuesta	Activo
Calidad...	¿Cuáles son los programas de capacitación docente que en este momento ofrece la Secretaría de Educación?	estamos ofreciendo programas de formación dirigidos a docentes en desarrollo de competencias de las áreas básicas y en uso pedagógico de medios y técnicas de la información y la comunicación. Para directivos docentes próximamente	☒

[Guardar](#) [Cancelar](#)

- Seleccione si estará activo ó inactivo.
- Finalmente de clic en guardar.

Si se requiere agregar una nueva pregunta debe pulsar la opción "Agregar una nueva pregunta", que aparece al final de la pagina:

Temas Varios	¿Cómo y cuándo se elabora el plan de desarrollo profesional?...	Una vez notificado el evaluado de los resultados de la evaluación, conjuntamente con el evaluador y ...	Si	Borrar
Temas Varios	¿Cuál es la responsabilidad de coordinadores como equipo de apoyo del rector en el proceso de evalua...	Los coordinadores participarán en la definición de los indicadores de desempeño y selección de instr...	Si	Borrar
Temas Varios	¿Cuál procedimiento se sigue ante las situaciones de impedimento que se presenten en las institucion...	Un evaluador se debe declarar impedido cuando su actuación entra en conflicto de intereses con el ev...	Si	Borrar
Total de Preguntas 60				
▶ Agregar una nueva pregunta				

[▶ Regresar a la página de administración](#)

El menú principal de SAC, permite visualizar en la opción de consultas, las preguntas frecuentes "Activas" con sus respectivas respuestas. Formando un banco de preguntas con las que el usuario podrá interactuar.

PortalSED | Boyaca | Generalidades | Consultas | Inicio

Principal | PQR | Correspondencia | Trámites | Preguntas Frecuentes | Salir

Administración

Editar área
Seleccione el área que desea modificar o eliminar:

Capacitación	A
Concursos Docentes	A
Docente Retirados	A
Docentes Basica Pre-escolar	A
Educación Continuada	A
Escalafón	A
Gestion De Carrera	A
Historia Laboral	A
Nómina Y Novedades	A
Oficina Gestion De Carrera	A
Oficina Asesora De Planeacion	A
Oficina De Gestion De Personal	A
Oficina De Historia Laborales	Ina
Oficina De Prestaciones Sociales	A
Otros Temas	A

- Capacitación
- Concursos Docentes
- Docente Retirados
- Docentes Basica Pre
- Educación Continuada
- Escalafón
- Gestion De Carrera
- Historia Laboral
- Nómina Y Novedades
- Oficina Gestion De Carrera
- Oficina Asesora De Planeacion
- Oficina De Gestion De Personal
- Oficina De Prestaciones Sociales
- Otros Temas
- Planeacion
- Prueba Creacion Area Activa
- Prueba De Preguntas 2
- Prueba De Preguntas 2
- Prueba Preguntas Frecuentes Mayo 3
- Soporte Sobre Sac
- Temas Generales
- Temas Varios

Preguntas frecuentes : Capacitación

▶ Cuando empieza la capacitación A que te cojo Rastón ?

En Abril 23 de 2007

▶ El plan decenal de Educación es de obligatorio cumplimiento?

Lo ideal es que se tenga como un documento serio y se palse en los palnes de desarrollo

▶ El plan decenal de Educación es de obligatorio cumplimiento?

Lo ideal es que se tenga como un documento serio y se palse en los palnes de desarrollo

➤ TRÁMITES

En esta opción aparecerán dos tópicos: "Categorías para los trámites" y "Trámites", para editarlos dé clic sobre cada uno de ellos:

Editar información de tramites

▶ Categorías para los tramites

▶ Trámites

▶ Regresar a la página de administración

Editar categorías para los trámites:

Esta opción permite adicionar, activar o desactivar las categorías del menú de Trámites.

Editar información de tramites

▶ Categorías para los tramites

▶ Trámites

▶ Regresar a la página de administración

- Aparecerá un listado sobre el cual debe seleccionar la categoría a editar.

Editar categoría

Seleccione la categoría que desea modificar o eliminar:

Fondo	Activo	▶ Borrar
Nomina	Activo	▶ Borrar
Calidad	Activo	▶ Borrar
Tesoreria	Activo	▶ Borrar
Sistemas De Información	Activo	▶ Borrar
Escalafón Docente	Activo	▶ Borrar
Presupuesto	Activo	▶ Borrar
Fondos De Servicios Educativos	Activo	▶ Borrar
Cobertura	Activo	▶ Borrar
Personal	Activo	▶ Borrar
▶ Agregar una nueva categoría		

[▶ Regresar a la página de administración](#)

Clic en la fila requerida

- Al dar clic sobre la fila requerida, aparecerá una pantalla con los campos a editar.

Editar categoría

Nombre de la categoría

Activo

☒

- Seleccione si estará activo ó inactivo.
- Finalmente de clic en guardar.

Si se requiere agregar una nueva categoría debe pulsar la opción "Agregar una nueva categoría", que aparece al final de la página:

Editar categoría

Seleccione la categoría que desea modificar o eliminar:

Fondo	Activo	▶ Borrar
Nomina	Activo	▶ Borrar
Calidad	Activo	▶ Borrar
Tesoreria	Activo	▶ Borrar
Sistemas De Información	Activo	▶ Borrar
Escalafón Docente	Activo	▶ Borrar
Presupuesto	Activo	▶ Borrar
Fondos De Sevicios Educativos	Activo	▶ Borrar
Cobertura	Activo	▶ Borrar
Personal	Activo	▶ Borrar
▶ Agregar una nueva categoría		

[▶ Regresar a la página de administración](#)

Editar trámites:

Se debe ingresar toda la información correspondiente al trámite: Categoría, Trámite, costo, Dependencia, Cargo Responsable, Banco/cuenta, Normatividad, duración, Horario, Fecha desde, Fecha hasta, Respuesta y documentos. Adicionalmente, se pueden anexar documentos. Al final se presiona el botón guardar.

- Aparecerá un listado sobre el cual debe seleccionar el trámite a editar.

Editar tramite

Seleccione el tramite que desea modificar o eliminar:

Categoría	Tramite	Descripción	Dependencia	Normatividad	Costo	Activo	
Calidad	CERTIFICADO DE CREDITOS PARA ESCALAFON...	El trámite se realiza de la siguiente manera: Consignación en el banco popular de \$4100.00 en la cue...	DIRECCION DE CALIDAD...	DECRETO 1451 DE 21 DE JUNIO DE 2000...	\$4.100...	SI	Borrar
Escalafón Docente	Ascenso: docentes decreto 2277/1979...	el educador debe presentar la solicitud de ascenso al diligenciar el formato de solicitud y anexar l...	UNIDAD DE ESCALAFON...	decreto 2277 de 1979 y demás normas que lo adicionan, modifican y complementan. 30 días hábiles...	cuatro mil cien pesos (\$4.100)...	SI	Borrar
Escalafón Docente	Inscripciones en el Escalafón para los docentes regidos por el Decreto 1278 de 2002....	el educador que cumple con los requisitos del decreto 1278 de 2002, será inscrito en el escalafón. ...	UNIDAD DE ESCALAFON...	decreto 1278 de 2002 y demás normas que lo adicionan, modifican y complementan...	ninguno...	SI	Borrar

Clic en la fila requerida

- Al dar clic sobre la fila requerida, aparecerá una pantalla con los campos a editar.

Editar tramite

Categoría Escalafón Docente ...	Tramite Ascenso: docentes decreto 2277/1979	Costo cuatro mil cien pesos (\$4.100)
Dependencia UNIDAD DE ESCALAFON...	Cargo Responsable dependencia de Escalafón	Banco/Cuenta Banco Popular: cuenta 19100145-2 a nombre de la Tesorería General del Departamento.
Normatividad decreto 2277 de 1979 y demás normas que lo adicionan, modifican y complementan. 30 días hábiles	Duración 30 días hábiles	Horario 8:30 A 11:30 AM - 1:30 A
Activo ☒		
Descripción el educador debe presentar la solicitud de ascenso al diligenciar el formato de solicitud y anexar los requisitos necesarios para cada grado		
Requisitos y Documentos para el Trámite		

- Seleccione si estará activo ó inactivo.
- Finalmente de clic en guardar.

Si se requiere agregar un nuevo trámite debe pulsar la opción “Agregar un nuevo tramite”, que aparece al final de la pagina:

Solicitudes	SOLICITUD DE VINCULACION PARA ASUMIR UN CARGO...	La persona natural que ha sido designada o seleccionada mediante un proceso de concurso solicita tom...	DESARROLLO DE PERSONAL...	Ley 909 DE 2.004, Ley 443 de 1998 y decretos reglamentarios....	...	SI
Solicitudes	SOLICITUDES EN INTERES GENERAL O PARTICULAR....	Una personanatural o jurídica organización civil o publica solicita obtener oportunamente y dentro d...	JURIDICA...	Artículo 23 de la Constitución política, Cap. II. III. IV y V del decreto 01 de 1984, Decreto ...	...	SI
Solicitudes	Solicitud de cesantias parciales...	Procedimiento que se deben cumplir los docentes o directivos docentes para solicitar sus cesantias p...	NOMINA...	Ley 91 de 1989...	Tramite sin costo...	SI
Total de tramites 15						
▶ Agregar un nuevo tramite						

En el menú principal de SAC, permite visualizar en la opción de trámites, los tramites que estan “Activos” y que se realizan en la Secretaria de Educación.

PortalSED | Boyaca | Generalidades | Consultas | Inicio

Principal ▼ PQR ▼ Correspondencia

Tramites ▶
Preguntas Frecuentes ▶

Certificaciones
Solicitudes
Constancias
Prueba Creación Categoría Activa
Prueba Mayo 3 Crear Categorías

Administración

Editar tramite
Seleccione el tramite que desea modificar o eliminar:

PortalSED | Boyaca | Generalidades | Consultas | Inicio

Trámites-Certificaciones

▶ SOLICITUD DE CERTIFICACIONES DE SALARIOS, PRESTACIONES Y AUXILIOS PARA DIRECTIVOS DOCENTES, DOCENTES, ADMINISTRATIVOS, ACTIVOS Y JUBILADOS

▶ SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN DE TIEMPO DE SERVICIO

▶ Solicitud de Cesantia Parcial

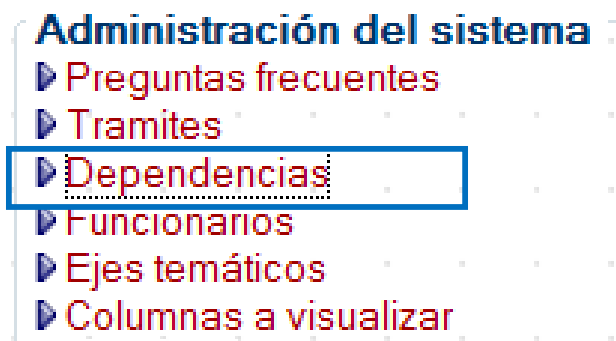
▶ Solicitud de Cesantia Parcial

▶ Solicitud de Cesantia Parcial

Trámites > Certificaciones >Solicitud de Cesantia Parcial

Descripción:	Coniste en la recepción de documentos para el trámite de la Cesantía Parcial solicitada ante la Fiduciaria la Previsora....
Formato de Solicitudes:	No tiene
Costo:	
Realizar Pago	
Información General	
Horario Atención:	Viernes 8-12 y 2-4
Normas que regulan el trámite:	
Dependencia responsable del trámite:	BIENES Y SERVICIOS
Cargo que resuelve definitivamente el trámite:	Coordinador
Tiempo para resolución de trámite	Prueba
Requisitos y documentos	

➤ **DEPENDENCIAS**



Al ingresar a esta opción se despliega la siguiente ventana en donde se pueden editar, activar o desactivar las diferentes dependencias de la Secretaría de educación.

- Aparecerá un listado sobre el cual debe seleccionar la dependencia a editar.

Administración

Editar dependencia
 Seleccione la dependencia que desea modificar o eliminar.

Código	Nombre	Jefe	Antecesor	Buzon	Activo
1000	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	YISSEL VALDEBLANQUEZ DAVILA	1000	yisselv@hotmail.com	Si
1100	DIRECCION ADMINISTRATIVA	IRMA LUCY ACUÑA SANCHEZ	1100	iacuña@sedboyaca.gov.co	Si
1101	DESARROLLO DE PERSONAL	URIEL BARRETO DUEÑAS	1100	ubarreto@sedboyaca.gov.co	Si
1102	NOMINA	MARIA STELLA CETINA MARTINEZ	1100	mcetina@sedboyaca.gov.co	Si
1103	HISTORIAS LABORALES	OSCAR GARCIA CAMPOS	1100	ocampos@sedboyaca.gov.co	Si
1104	GESTION DE CARRERA	EFFRAIN OLIVO MELO BECERRA	1100	emelo@seboyaca.gov.co	Si
1105	BIENES Y SERVICIOS	AURA MARINA SALOMON AVENDAÑO	1100	asalomon@sedboyaca.gov.co	Si
1106	CERTIFICACIONES	MIGUEL ALFONSO ORTEGON VELANDIA	1100	mortegon@sedboyaca.gov.co	Si
1107	ESTADISTICA		1100		Si
1108	PRESUPUESTO	ROSS MERY BERNAL CAMARGO	1100	rbernal@sedboyaca.gov.co	Si
1109	CONTABILIDAD	ANA LUCIA PINERO CHIVATA	1100	apinero@sedboayaca.gov.co	Si
1110	ATENCION AL CIUDADANO	CARLOS ORLANDO MORENO ESPERO	1100	cmoreno@sedboayaca.gov.co	Si

▶ Agregar una nueva dependencia

Clic en la dependencia para editarla

- Al dar clic sobre la dependencia, aparecerá una pantalla con los campos a editar.

Editar dependencia

Código	Nombre	Jefe	Antecesor	Buzon	Activo
1121	UNIDAD DE PRESUPUESTO	VICTORIA LUCIA CASTRILLON	1120		☒

Guardar Cancelar

Si desea agregar una dependencia selecciona la opción "Agregar una nueva dependencia" que aparece al final del listado y diligencia código de la dependencia, Nombre de la dependencia, Jefe de la dependencia, Jefe antecesor y buzón del jefe. Se indica si esta activa o no la misma.

Se salva el registro con el botón guardar.

➤ FUNCIONARIOS

Administración del sistema

- ▶ Preguntas frecuentes
- ▶ Trámites
- ▶ Dependencias
- ▶ **Funcionarios**
- ▶ Ejes temáticos
- ▶ Columnas a visualizar

Al ingresar a esta opción, se despliega la siguiente ventana en donde se pueden editar o eliminar funcionarios.

Editar funcionario

Seleccione la funcionario que desea modificar o eliminar:

Nombre dependencia	No Documento	Nombres y apellidos	Estado	Buzon	Ext	Activo	
1000 - DESPACHO	42840360	NUBIA LOPEZ GIL	NO	seduca@antioquia.gov.co	8448	SI	▶ Borrar
1000 - DESPACHO	43626010	CLAUDIA PATRICIA RESTREPO MONTOYA	NO	fobando@db-system.com		SI	▶ Borrar
1000 - DESPACHO	98571785	OVIDIO BUITRAGO SIERRA	NO	ovidio.buitrago@antioquia.gov.co	8403	SI	▶ Borrar
1000 - DESPACHO	26595647	MARTIZA DAVILA	NO	yisselv@hotmail.com		SI	▶ Borrar
1000 - DESPACHO	54323	PRUEBASSS PRUEBASSS PRUEBASSS	NO	pruebasss		SI	▶ Borrar
1000 - DESPACHO	22517131	YISSEL VALDEBLANQUEZ DAVILA	NO	yisselv@hotmail.com		SI	▶ Borrar
1000 - DESPACHO	5164533	ENRIQUE CALDERON	NO	yisselv@hotmail.com		SI	▶ Borrar
1000 - DESPACHO	6787733	HUMBERTO DIEZ VILLA	NO	h.diez@antioquia.gov.co	8402	SI	▶ Borrar
1100 - DIRECCION TECNICA	98569993	LUIS FERNANDO CORTES MOLINA	NO	luis.cortes@antioquia.gov.co		NO	▶ Borrar

Clic en el funcionario a editar

▶ [Agregar un funcionario](#)

- Al dar clic sobre el funcionario, aparecerá una pantalla con los campos a editar.

Editar funcionario

Dependencia	No identificación	Nombres	Primer apellido	Segundo apellido	Contrato	Buzon	Ext	Activo
1000-DESPACHO	26595647	MARTIZA	DAVILA		☐	yisselv@hotmail.co		☒

Usuario SAC:

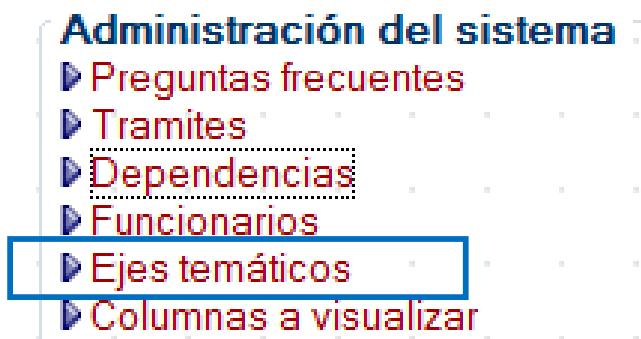
Clave SAC:

Si desea agregar un funcionario selecciona la opción “Agregar un funcionario” que se encuentra al final del listado y se diligencia el código de la dependencia, Número de identificación del funcionario, Nombre del funcionario, Primer Apellido, Buzón del funcionario, extensión.

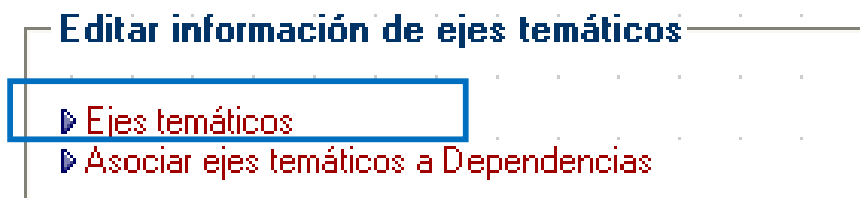
No se podrán cambiar los funcionarios de dependencia o desactivar si tienen requerimientos por finalizar.

Se salva el registro con el botón guardar.

➤ EJES TEMÁTICOS



Al ingresar a “Ejes temáticos” se despliega la siguiente pantalla:



Al ingresar a “Ejes temáticos” se despliega la siguiente ventana en donde se pueden consultar los diferentes ejes temáticos estándar de las Secretarías de educación. Estos solo los podrá actualizar el Ministerio de educación, a excepción de Entes territoriales e instituciones que deban tener sus propios ejes temáticos:

Administración

Editar eje temático : Secretarías de Educación

Código	Nombre	Descripción	Plazo	Tipo Plazo	Activo
520	INVITACIONES	TODAS LAS INVITACIONES REALIZADAS A LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN O A ALGUNA DEPENDENCIA O FUNCIONARIO DE LA MISMA. EJ. EVENTOS, FOROS, CAPACITACIONES, TARJETAS, SEMINARIOS, EVENTOS ORGANIZADOS POR LA SE, ECT.	1	Laboral	SI
519	FELICITACIONES	FELICITACIONES EMITIDAS POR LOS CIUDADANOS A LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	1	Laboral	SI
518	CERTIFICADO DE NO VINCULADO	CERTIFICADO DE NO VINCULADO A LA IE, SE, AL FONDO NACIONAL DEL AHORRO O FONDOS PRIVADOS	5	Calendario	SI
		AUXILIO: AUXILIO POR MATERNIDAD, AUXILIO POR ENFERMEDAD PROFESIONAL, AUXILIO POR ENFERMEDAD NO PROFESIONAL, AUXILIO POR ACCIDENTE DE TRABAJO, INDEMNIZACIÓN POR ACCIDENTE DE TRABAJO, AUXILIO FUNERARIO POR FALLECIMIENTO DEL PENSIONADO, SEGURO POR MUERTE PENSIÓN: SOLICITUD DE PENSION INVALIDEZ,			

Asociar ejes temáticos a dependencias:

Editar información de ejes temáticos

► Ejes temáticos

► Asociar ejes temáticos a Dependencias

Esta opción permite agregar asociaciones, activar ó desactivar las asociaciones existentes entre eje temático y la dependencia:

Para esto dé clic en los diferentes botones ubicados en el extremo superior izquierdo de la pantalla.

• Se ha desactivado la asociación de eje temático = 512 y dependencia 1000.

Editar asociación entre eje temático y dependencia

Seleccione la asociación entre eje temático y dependencia que desea modificar o eliminar:

1000-DESPACHO..

Dependencia	Código eje temático	Nombre eje temático	Activo
DESPACHO	512	EJE DE PRUEBA	NO
DESPACHO	517	PRESTACIONES SOCIALES ECONÓMICAS	SI

► Agregar asociación

Si desea agregar una asociación dé clic en el botón **"Agregar asociación"** y diligencie los campos de dependencia, eje temático y seleccione la casilla "Activo":

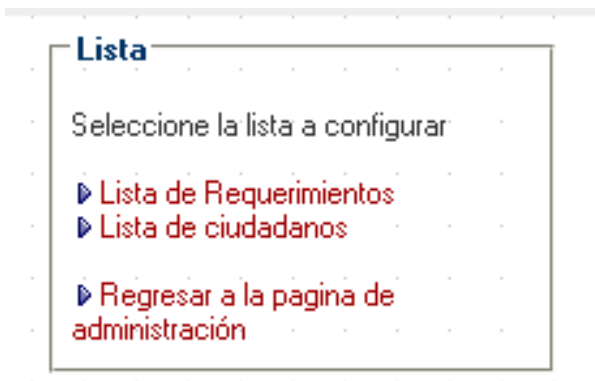
Agregar asociación entre dependencia y eje temático

Dependencia	Eje temático	Activo
1000-DESPACHO..	512-EJE DE PRUEBA..	☒

Guardar Cancelar

➤ COLUMNAS A VISUALIZAR

Se podrán editar la lista de requerimientos y lista de ciudadanos:



Lista

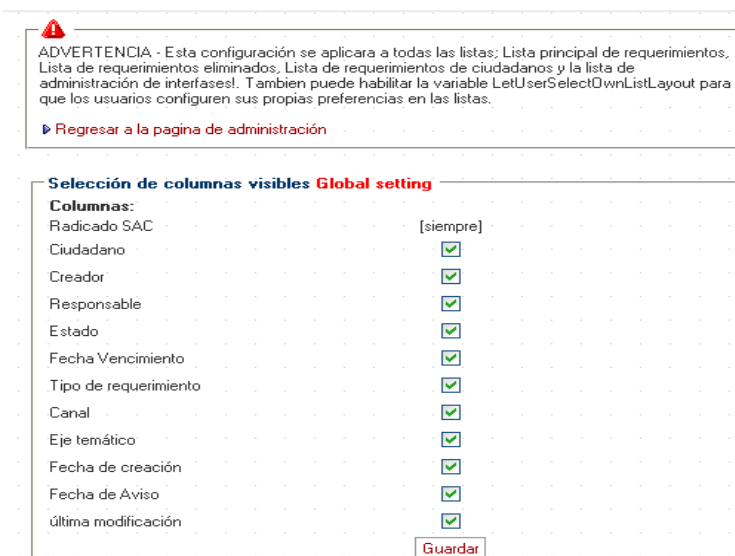
Seleccione la lista a configurar

- ▶ Lista de Requerimientos
- ▶ Lista de ciudadanos
- ▶ Regresar a la pagina de administración

Lista de requerimientos:

Permite seleccionar los campos que se visualizan en la lista de requerimientos habilitando o deshabilitando el opción "Siempre" de cada columna.

Se salva con el botón guardar.



ADVERTENCIA - Esta configuración se aplicara a todas las listas: Lista principal de requerimientos, Lista de requerimientos eliminados, Lista de requerimientos de ciudadanos y la lista de administración de interfaces!. Tambien puede habilitar la variable LetUserSelectOwnListLayout para que los usuarios configuren sus propias preferencias en las listas.

▶ Regresar a la pagina de administración

Selección de columnas visibles Global setting

Columnas:

Radicado SAC	[siempre]
Ciudadano	☒
Creador	☒
Responsable	☒
Estado	☒
Fecha Vencimiento	☒
Tipo de requerimiento	☒
Canal	☒
Eje temático	☒
Fecha de creación	☒
Fecha de Aviso	☒
última modificación	☒

Guardar

Lista de ciudadanos:

Permite seleccionar los campos que se visualizan en la lista de ciudadanos habilitando o deshabilitando el opción "Siempre" de cada columna.

Se salva con el botón guardar.

Selección de columnas visibles en la lista de ciudadano Global setting

Columnas:

id	[always]
Ciudadano	☒
Documento de Identidad	☒
Contacto	☒
Cargo de contacto	☒
Teléfono de contacto	☒
e-mail de contacto	☒
Dirección	☒
Datos adicionales	☒
Página de inicio	☒
Active	☒

Guardar

5.3 CONFIGURACION DE CORRESPONDENCIA

Configuración de Correspondencia(IE)

- ▶ Ejes Temáticos
- ▶ Asociar Ejes Temáticos a Dependencias
- ▶ Maximo de días para la devolución

Desde esta opción se puede configurar los ejes temáticos aplicables a la correspondencia interna de la Secretaría de educación y parametrizar los días permitidos para devolver correspondencia interna recibida por los funcionarios.

➤ EJES TEMÁTICOS

Configuración de Correspondencia(IE)

- ▶ Ejes Temáticos
- ▶ Asociar Ejes Temáticos a Dependencias
- ▶ Maximo de días para la devolución

Esta opción permite crear nuevos ejes temáticos, diligenciando los campos de Nombre y descripción, luego deberá dar clic en guardar.

Administración Correspondencia Interna

Nuevo Eje Temático

Nombre:	Descripción:	Activo:
CERTIFICACIÓN LABORAL	CERTIFICACIÓN QUE ESTABLECE TIEMPO LABORADO Y SUELDO DEVENGADO	☒
Guardar		

Si desea editar un eje temático ya creado, de debe dar clic sobre el botón **"Editar"** y diligenciar los campos de Nombre y descripción, luego deberá dar clic en guardar.

Código	Nombre	Descripción	Activo	Editar	Activar	Desactivar
9	CERTIFICACIÓN LABORAL	CERTIFICACIÓN QUE ESTABLECE TIEMPO LABORADO Y SUELDO DEVENGADO	SI			
8	nuevo Ejesssss	Eje Prueba	SI			
7	PRUEBA CREACIÓN EJE IE MAYO 3	PRUEBA CREACIÓN EJE IE MAYO 3 ACTUALIZACION	NO			
6	CREACIÓN EJE DE PRUEBA	SOLICITUDES O ENVIO DE DOCUMENTOS POR PARTE DEL ENTE TERRITORIAL (ALCALDÍA, GOBERNACIÓN, DEPENDENCIAS DEL ENTE TERRITORIAL: SECRETARÍAS DE HACIENDA, SECRETARIAS DE SALUD, ECT). DENTRO LAS SOLICITUDES SE ENCUENTRA INDICADORES DE GESTIÓN	NO			

Administración Correspondencia Interna

Editar Eje Temático

Nombre:

CERTIFICACIÓN LABORAL

Descripción:

CERTIFICACIÓN QUE ESTABLECE TIEMPO LABORADO Y SUELDO DEVENGADO

Activo:
☒

Guardar

Nuevo Eje Temático

Para activar ó desactivar los ejes temáticos, de clic sobre los bombillos amarillo ó azul.

Descripción	Activo	Editar	Activar	Desactivar
CERTIFICACIÓN QUE ESTABLECE TIEMPO LABORADO Y SUELDO DEVENGADO	SI			
Eje Prueba	SI			
PRUEBA CREACIÓN EJE IE MAYO 3 ACTUALIZACION	NO			
SOLICITUDES O ENVÍO DE DOCUMENTOS POR PARTE DEL ENTE TERRITORIAL (ALCALDÍA, GOBERNACIÓN, DEPENDENCIAS DEL ENTE TERRITORIAL: SECRETARÍAS DE HACIENDA, SECRETARÍAS DE SALUD, ECT). DENTRO LAS SOLICITUDES SE ENCUENTRA INDICADORES DE GESTIÓN	NO			

➤ ASOCIAR EJES TEMÁTICOS A DEPENDENCIAS

Configuración de Correspondencia(IE)

- ▶ Ejes Temáticos
- ▶ **Asociar Ejes Temáticos a Dependencias**
- ▶ Maximo de días para la devolución

Esta opción permite crear asociaciones entre ejes temáticos y dependencias, para esto se deberá seleccionar la dependencia, el eje temático, registrar el plazo en días para dar respuesta al requerimiento, el tipo de plazo y seleccionar si va a estar activo ó inactivo, finalmente dé clic en guardar.

Administración Correspondencia Interna

Nueva Asociación

Dependencia: Eje temático: Plazo: Tipo Plazo: Activo: ☐

Guardar

[<- Regresar](#)

El Administrador podrá visualizar las asociaciones por dependencias en esta sección:

Administración Correspondencia Interna

Nueva Asociación

Dependencia: Eje temático: Plazo: Tipo Plazo: Activo: ☐

Guardar

[<- Regresar](#)

Dependencia: DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION (1000)							
Código Eje Temático	Nombre Eje temático	Plazo	Tipo Plazo	Asociación Activa:	Editar	Activar	Desactivar
1	prueba eje t	1	Laboral	SI			
2	eje t cor	3	Calendario	SI			
3	prueba 3	9	Laboral	NO			

➤ MÁXIMO DE DÍAS PARA DEVOLUCIÓN

Aquí se parametriza el número de días de plazo para devolver un requerimiento que no corresponda al funcionario, para esto, el administrador debe registrar el número de días de plazo en el campo y luego dar clic en guardar.

Configuración de Correspondencia(IE)

▶ Ejes Temáticos

▶ Asociar Ejes Temáticos a Dependencias

▶ **Máximo de días para la devolución**

Días de plazo que tiene un funcionario que ha recibido una correspondencia para devolverla.

Días:

Guardar

[<- Regresar](#)

6 SEGUIMIENTO A PQRS

El administrador del SAC podrá hacerle seguimiento a todas las PQR radicada en el sistema.

En la Pantalla **Principal** del SAC el administrador puede verificar los requerimientos asignados clasificados según el estado, así:

SAC Principal
 Bienvenido a el Sistema de Atención al Ciudadano de Secretaría de Educación.

Esta herramienta es usada para registrar, dar respuesta y publicar las consultas de los ciudadanos. En estos momentos hay 184 Usuarios registrados, y 184807 requerimientos registrados, para 19970 ciudadanos

Bienvenido yisselv! Última Conexión: 26/05/2011 09:05 AM :: 10.40.4.204

Requerimientos
 Resumen :

Consolidado Entidad				
Vencidos	A tiempo	Finalizados a Tiempo Mes	Finalizados Fuera de Tiempo Mes	Total Mes
37615	133	15	6	104

Requerimientos Propios				
Vencidos	A tiempo	Finalizados a Tiempo	Finalizados Fuera de Tiempo	Total
15	18	1	2	29

Requerimientos WEB Abiertos
26

Consolidado Entidad

El sistema presenta un resumen de los requerimientos por medio de semáforos con diferentes colores así:

	Muestra el listado total de requerimientos vencidos radicados en la entidad que no se les ha dado respuesta.
	Muestra el listado total de requerimientos radicados en la entidad que se encuentran pendientes por finalizar y que aún no se han vencido. En el listado se encuentra los días de plazo de cada PQR a tiempo.
	Muestra el listado total de requerimientos radicados en la entidad que se finalizaron en el mes en curso y la fecha de finalización es menor o igual a la fecha de vencimiento del PQR.
	Muestra el listado total de requerimientos radicados en la entidad que se finalizaron en el mes en curso y la fecha de finalización es mayor a la fecha de vencimiento del PQR.
	Muestra el número total de requerimientos radicados en la entidad en el mes en curso.

Seguimiento a nivel Nacional:

El Administrador del SAC tiene acceso al Seguimiento Nacional que realiza el Ministerio de educación con el fin de compararse con las demás Secretarías de educación que usen el SAC.

Se ingresa a la página principal: **"Seguimiento MEN"**

PortalSED | Boyaca | Generalidades | Consultas | Inicio

Principal ▾ PQR ▾ Correspondencia ▾ Consultas ▾ Chat ▾ Salir ▾

Administración del sistema

Seguimiento MEN

Bienvenido a el Sistema de Atención al Ciudadano de Secretaría de Educación.

Esta herramienta es usada para registrar, dar respuesta y publicar las consultas de los ciudadanos. En estos momentos hay 178 Usuarios registrados, y

Bienvenido sisac! Ultima Conexión: 13/04/2011 02:04 PM :: 10.40.4.204

Requerimientos

Resumen:

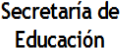
Consolidado Entidad				
Vencidos	A tiempo	Finalizados a Tiempo	Finalizados Fuera de Tiempo	Total
37230	439	3	0	7

Requerimientos Propios				
Vencidos	A tiempo	Finalizados a Tiempo	Finalizados Fuera de Tiempo	Total
0	0	0	0	0

Se abre la siguiente pantalla:

Secretarías de Educación
Atención al Ciudadano

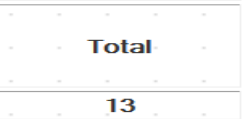
CONSOLIDADO NACIONAL									
Secretaría de Educación	% de Oportunidad (Mes)	Vencidos (Total sin respuesta)	A tiempo (Próximos a vencerse)	Finalizados a Tiempo (Mes)	Finalizados Fuera de Tiempo (Mes)	Total (Radicaados Mes)	Derechos de Petición (Mes)	Tutelas (Mes)	Quejas y Reclamos (Mes)

 Secretaría de Educación	Muestra el nombre de las Secretarías de educación que usan el aplicativo SAC.
% de Oportunidad (Mes)	Muestra el valor de la oportunidad de respuesta de cada secretaria de educación bajo la siguiente fórmula: $\text{Numero de PQR radicados en el mes en curso y que se finalizaron a tiempo} / \text{Total PQR radicados en la entidad en el mes en curso} - \text{PQR "A tiempo" de los radicados en el mes en curso} - \text{PQR anulados de los radicados en el mes} - \text{PQR abiertos del mes} - \text{PQR reasignados a otros destinos}$
 Vencidos (Total sin respuesta)	Muestra el listado total de requerimientos vencidos radicados en cada Secretaría de educación que no se les ha dado respuesta contados desde el inicio de la implementación del SAC en la SE.
 A tiempo (Próximos a vencerse)	Muestra el listado de requerimientos radicados en cada Secretaría de educación que se encuentran pendientes por responder y que aún no se han vencido, pero que dentro del mes en curso se vencerán.
 Finalizados a Tiempo (Mes)	Muestra el listado total de requerimientos radicados en cada Secretaría de educación que se finalizaron en el mes en curso cumpliendo el plazo establecido, es decir, la fecha de finalización es menor o igual a la fecha de vencimiento del PQR.
 Finalizados Fuera de Tiempo (Mes)	Muestra el listado total de requerimientos radicados en cada Secretaría de educación que se finalizaron en el mes en curso después del plazo establecido, es decir, la fecha de finalización es mayor a la fecha de vencimiento del PQR.

Total (Radicados Mes)	Muestra el número total de requerimientos radicados en cada Secretaría de educación en el mes en curso.
Derechos de Petición (Mes)	Muestra el número total de Derechos de petición radicados en cada Secretaría de educación en el mes en curso.
Tutelas (Mes)	Muestra el número total de Tutelas radicadas en cada Secretaría de educación en el mes en curso.
Quejas y Reclamos (Mes)	Muestra el número total de Quejas y Reclamos radicados en cada Secretaría de educación en el mes en curso.

El Administrador debe realizar seguimiento a los requerimientos que le han sido asignados a él, ingresando al semáforo **"Requerimientos propios"**.

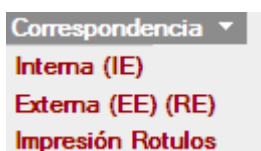
El sistema presenta un resumen de los requerimientos por medio de semáforos con diferentes colores así:

	Muestra el listado total de requerimientos vencidos asignados al Administrador y que no se les ha dado respuesta.
	Muestra el listado de requerimientos asignados al Administrador que se encuentran pendientes por responder y que aún no se han vencido, pero que dentro del mes en curso se vencerán. En el listado se encuentra los días de plazo de cada PQR a tiempo.
	Muestra el listado de requerimientos que se finalizaron en el mes en curso y la fecha de finalización es menor o igual a la fecha de vencimiento del PQR. Asignados al Administrador.
	Muestra el listado de requerimientos que se finalizaron en el mes en curso y la fecha de finalización es mayor a la fecha de vencimiento del PQR. Asignados al Administrador.
	Muestra el número total de requerimientos asignados al administrador en el mes en curso.
	Muestra el listado de requerimientos recibidos vía Web y que no se han asignado. Los PQR que radica el ciudadano por la Web y están abiertos.

7 CORRESPONDENCIA

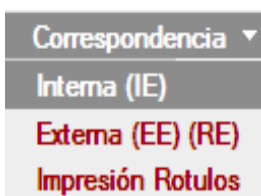
El objetivo de esta sección es realizar el registro y seguimiento de la correspondencia interna y externa en el SAC.

En el sistema encontrará las siguientes opciones:

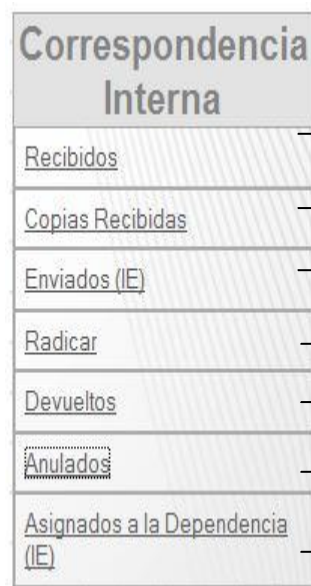


Interna IE: Correspondencia Interna enviada.
Externa RE: Respuesta Enviada
Externa EE: Externa Enviada

7.1 CORRESPONDENCIA INTERNA



Aquí podrá visualizar la correspondencia enviada y recibida entre funcionarios de la misma entidad.



Al dar clic en el botón de correspondencia interna aparecerá la bandeja de entrada de la correspondencia asignada
En éste módulo de correspondencia interna usted podrá consultar la correspondencia que se le ha enviado como copia (solo lectura).
En éste módulo de correspondencia interna usted podrá hacerle seguimiento a la correspondencia que ha radicado.
En éste módulo de correspondencia interna usted podrá diligenciar la información de la correspondencia física a radicar.
En éste módulo de correspondencia interna usted podrá consultar la correspondencia que le han devuelto.
En éste módulo de correspondencia interna usted podrá consultar la correspondencia que ha sido anulado en la Entidad.
En éste módulo de correspondencia interna usted podrá consultar la correspondencia que le han asignado a los funcionarios que pertenecen a su Dependencia de la cual es jefe.

HERRAMIENTAS:

Al abrir la correspondencia usted podrá utilizar diferentes herramientas que ofrece el sistema dependiendo de la relación que tenga con esa correspondencia, es decir si fue asignada puede utilizar todas las herramientas, si no la tiene asignada solamente podrá consultar; también depende del tiempo mínimo que haya parametrizado el Administrador para reenvío ó devolución del requerimiento:



Devolver: Devuelve la correspondencia al funcionario quien la tuvo a cargo antes que el.



Anular: en este caso se debe registrar el motivo por el cual se anula la correspondencia.



Copiar: copia todos los datos de correspondencia en un formulario de envío de correspondencia para guardarlo como nueva.



Ver historial: Se visualiza un cuadro resumen de todos los cambios realizados.



Ver detalles: Muestra la correspondencia con toda la información actual.



Imprimir rótulo: se imprime el rótulo del documento en Word o PDF.



Tramitar: Tramita la correspondencia, se debe dar una descripción para el trámite.



Finalizar: Finaliza la correspondencia, se debe dar una descripción para la finalización

RECIBIDOS: Al ingresar a los registros de la correspondencia interna recibida aparecerán los registros de la correspondencia asignada. Únicamente se pueden ver los datos de la correspondencia

Principal ▾ PQR ▾ Correspondencia ▾ Consultas ▾ Salir ▾ #SAC #RDSA #IE

Correspondencia Interna
[Recibidos](#)
[Copias Recibidas](#)
[Enviados \(IE\)](#)
[Radicar](#)
[Devueltos](#)
[Asignados a la Dependencia \(IE\)](#)

Correspondencia Interna Recibida
 En este módulo de correspondencia interna usted podrá consultar la correspondencia que le ha sido asignada.
 Filtrar por: Registros por página: 10

Consecutivo	Estado	Dependencia	Enviado por	Tipo de Documento	Fecha de Creación	Fecha de Modificación	Fecha de Vencimiento
2011IE9	Asignado	NOMINA	YISSEL JOHANA VALDEBLÁNQUEZ	MEMORANDO	27/04/2011	27/04/2011	28/04/2011
2011IE3	Finalizado	NOMINA	YISSEL JOHANA VALDEBLÁNQUEZ	MEMORANDO	27/04/2011	27/04/2011	28/04/2011
2011IE6	Asignado	ATENCION AL CIUDADANO	ENRIQUE CALDERON FUENTES	CIRCULAR	27/04/2011	27/04/2011	28/04/2011
2011IE4	Asignado	NOMINA	YISSEL JOHANA VALDEBLÁNQUEZ	MEMORANDO	27/04/2011	27/04/2011	28/04/2011

COPIAS RECIBIDAS: En éste módulo de correspondencia interna usted podrá consultar la correspondencia que se le ha enviado como copia (solo lectura).

Principal ▾ PQR ▾ Correspondencia ▾ Consultas ▾ Salir ▾ #SAC #RDSA #IE

Correspondencia Interna
[Recibidos](#)
[Copias Recibidas](#)
[Enviados \(IE\)](#)
[Radicar](#)
[Devueltos](#)
[Asignados a la Dependencia \(IE\)](#)

Correspondencia Interna Copias Recibidas
 En este módulo de correspondencia interna usted podrá consultar la correspondencia que se le ha enviado como copia (solo lectura).
 Filtrar por: Registros por página: 10

Consecutivo	Estado	Dependencia	Enviado por	Tipo de Documento	Fecha de Creación	Fecha de Modificación	Fecha de Vencimiento
2011IE3	Finalizado	NOMINA	YISSEL JOHANA VALDEBLÁNQUEZ	MEMORANDO	27/04/2011	27/04/2011	28/04/2011

ENVIADOS: En éste módulo de correspondencia interna usted podrá visualizar toda la correspondencia física que ha enviado a otros funcionarios. Podrá hacerle seguimiento a la correspondencia que ha radicado.

Principal ▾ PQR ▾ Correspondencia ▾ Consultas ▾ Salir ▾ #SAC: #RDSA: #IE:

Correspondencia Interna Enviada

En éste módulo de correspondencia interna usted podrá hacerle seguimiento a la correspondencia que ha radicado.

Registros por página: 10

Consecutivo	Estado	Dependencia	Enviado a	Tipo de Documento	Fecha de Creación	Fecha de Modificación	Fecha de Vencimiento
2011IE10	Finalizado	NOMINA	YISSEL JOHANA VALDEBLÁNQUEZ	CIRCULAR	27/04/2011	27/04/2011	02/05/2011
2011IE8	Asignado	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	ANDRES ANDRES ANDRES	QUEJA O RECLAMO	27/04/2011	27/04/2011	28/04/2011
2011IE7	Asignado	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	ANDRES ANDRES ANDRES	QUEJA O RECLAMO	27/04/2011	27/04/2011	28/04/2011

RADICAR: En éste módulo de correspondencia interna usted podrá diligenciar la información de la correspondencia física a radicar.

Portal SED | CRM_ANTIQUÍA | Generalidades | Consultas | Inicio

Principal ▾ PQR ▾ Correspondencia ▾ Consultas ▾ Chat ▾ Salir ▾ #SAC: #RDSA: #IE:

Correspondencia Interna

Recibidos
Copias Recibidas
Enviados (IE)
Radicar
Devueltos

Datos Salida

Dependencias: DESPACHO

Funcionarios: CLAUDIA PATRICIA RESTREPO MONTOYA

Datos Destino

Dependencias: DESPACHO

Funcionarios: DB DB DB DB

Eje temático

Prestaciones sociales económicas

Fecha Vencimiento

24/05/2011

Con Copia a:

Asunto

PRUEBA DE FUNCIONAMIENTO

Número de caracteres: 3976

Detalles

Folios: 1023

Anexos: 1

Tipo de Documento: CIRCULAR

Canal: Correo certificado

Adjuntar archivo El tamaño de los archivos no puede superar los 5 megabytes.

Examinar...

Guardar

Al dar clic en el botón **"Guardar"**, el sistema le mostrará el siguiente aviso:



DEVUELTOS: En éste módulo de correspondencia interna usted podrá consultar la correspondencia que le han devuelto.

Principal ▾ PQR ▾ Correspondencia ▾ Consultas ▾ Salir ▾ #SAC #RDSA #I

Correspondencia Interna

[Recibidos](#)

[Copias Recibidas](#)

[Enviados \(IE\)](#)

[Radicar](#)

[Devueltos](#)

[Asignados a la Dependencia \(IE\)](#)

Correspondencia Interna Devuelta

En éste módulo de correspondencia interna usted podrá consultar la correspondencia que le han devuelto.

Registros por página:

Consecutivo	Estado	Dependencia	Enviado por	Tipo de Documento	Fecha de Creación	Fecha de Modificación	Fecha de Vencimiento
Sin resultados.							

ASIGNADOS A LA DEPENDENCIA: En éste módulo de correspondencia interna usted podrá consultar y hacer seguimiento a la correspondencia que ha sido asignado a los funcionarios de su dependencia. Esta opción solo la puede consultar el funcionario asignado como Jefe de una dependencia.

Principal
PQR
Correspondencia
Consultas
Salir
#SAC
#RDSA
#IE

Correspondencia Interna
Recibidos
Copias Recibidas
Enviados (IE)
Radicar
Devueltos
Asignados a la Dependencia (IE)

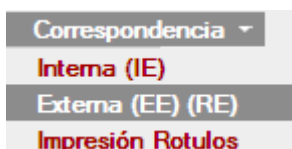
Correspondencia Asignada a la Dependencia

En éste módulo de correspondencia interna usted podrá hacer seguimiento a la correspondencia que ha sido asignada a algún funcionario perteneciente a su dependencia.

Registros por página: 10

Consecutivo	Estado	Dependencia	Enviado a	Tipo de Documento	Fecha de Creación	Fecha de Modificación	Fecha de Vencimiento
2011IE9	Asignado	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	YISSEL VALDEBLANQUEZ DAVILA	MEMORANDO	27/04/2011	27/04/2011	28/04/2011
2011IE8	Asignado	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	ANDRES ANDRES ANDRES	QUEJA O RECLAMO	27/04/2011	27/04/2011	28/04/2011
2011IE7	Asignado	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	ANDRES ANDRES ANDRES	QUEJA O RECLAMO	27/04/2011	27/04/2011	28/04/2011
2011IE6	Asignado	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	YISSEL VALDEBLANQUEZ DAVILA	CIRCULAR	27/04/2011	27/04/2011	28/04/2011
2011IE5	Asignado	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	JAIME JI AME JAIME	CIRCULAR	27/04/2011	27/04/2011	28/04/2011
2011IE4	Asignado	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	YISSEL VALDEBLANQUEZ DAVILA	MEMORANDO	27/04/2011	27/04/2011	28/04/2011
2011IE3	Finalizado	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	YISSEL VALDEBLANQUEZ DAVILA	MEMORANDO	27/04/2011	27/04/2011	28/04/2011
2011IE2	Asignado	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	ANDRES ANDRES ANDRES	MEMORANDO	15/03/2011	15/03/2011	16/03/2011

7.2 CORRESPONDENCIA EXTERNA



En este módulo se podrá trabajar en las siguientes secciones:

Correspondencia Externa	
<u>Recibidos (PQR)</u>	En el módulo de correspondencia externa recibida del SAC usted podrá consultar y tramitar los documentos que le han asignado al crear una PQR.
<u>Enviados (EE/RE)</u>	En el módulo de correspondencia externa enviada del SAC usted podrá consultar la correspondencia que ha enviado a los ciudadanos.
<u>Radicar</u>	Aquí se registra la información del funcionario que envía la correspondencia y la información del ciudadano que la recibe, también se detalla la información del documento a radicar.
<u>Anulados</u>	En el módulo de correspondencia externa anulada del SAC usted podrá consultar la correspondencia que usted a enviado y se ha anulado.

RECIBIDOS (PQR): A esta bandeja llegan las PQRS que tengan algún tipo de documento relacionado y que le hayan sido asignados al funcionario.

Sistema de Atención al Ciudadano - SAC

PortalSED | Boyaca | Generalidades | Consultas | Inicio

Principal ▾ PQR ▾ Correspondencia ▾ Consultas ▾ Chat ▾ Salir ▾ #SAC #RDSA

Correspondencia Externa

Recibidos (PQR)

Enviados (EE/RE)

Radicar

Anulados

Correspondencia Externa Recibida

En el módulo de correspondencia externa recibida del SAC usted podrá consultar y tramitar los documentos asignados.

Consecutivo	Estado	Asignado Por	Tipo de Documento	Ciudadano	Fecha de Creación	Fecha de Modificación	Fecha de Vencimiento
2011PQR184564	Asignado	YISSEL JOHANA VALDEBLANQUEZ	Oficio	VALDEBLANQUEZ, YISSEL	11/04/2011	11/04/2011	02/05/2011

Para ver detalles del formulario PQRS, remítase al numeral 5. de Atención a PQRS.

ENVIADOS (EE/RE): En el módulo de correspondencia externa enviada del SAC usted podrá consultar la correspondencia que ha enviado a los ciudadanos.

Principal ▾ PQR ▾ Correspondencia ▾ Consultas ▾ Salir ▾ #SAC #RDSA #IE

Correspondencia Externa
Recibidos (PQR)
Enviados (EE/RE)
Radicar
Anulados

Correspondencia Externa Enviada

En el módulo de correspondencia externa enviada del SAC usted podrá consultar la correspondencia que ha enviado a los ciudadanos.

Registros por página:

Consecutivo	Tipo de Documento	Ciudadano	Fecha de Creación	Archivos Adjuntos
2011RE288	Circular	LOS OLIVOS, FUNERARIA	04/05/2011	▶ Activdade semana santa.docx
2011RE287	Oficio	LOS OLIVOS, FUNERARIA	03/05/2011	▶ Ejemplo de tramites.zip ▶ Gestión SAC- Secretaría del Cesar.ppt
2011RE285	Oficio	VALDEBLANQUEZ, YISSEL	03/05/2011	▶ Ejemplo de tramites.zip ▶ Gestión SAC- Secretaría del Cesar.ppt
2011EE284	Oficio	, PERSONA JURIDICA	03/05/2011	No tiene archivos adjuntos.

Principal ▾ PQR ▾ Correspondencia ▾ Consultas ▾ Salir ▾ #SAC #RDSA #IE

Correspondencia Externa
Recibidos (PQR)
Enviados (EE/RE)
Radicar
Anulados

Radicación de Salida (2011RE288)

Envío de respuesta física a la solicitud radicada en el SAC No. 2011PQR184618

Datos Salida Información del funcionario que envía la correspondencia

Buscar Funcionario
Dependencias
DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION
Funcionarios
YISSEL VALDEBLANQUEZ DAVILA

Datos Destino Información del ciudadano al que va dirigida la correspondencia

Ciudadano
LOS OLIVOS, FUNERARIA
***Lugar de correspondencia:**
Colombia BOYACA DUITAMA
***Dirección:**
CALLE 9 16 50
Teléfono:

Correo Electrónico:

Copiar
 Imprimir Rotulo
 Ver Detalles
 Registro de Seguimiento

HERRAMIENTAS:

Al abrir la ventana enviados podrá utilizar diferentes herramientas que ofrece el sistema:



Copiar: copia todos los datos de correspondencia en un formulario de envío de correspondencia para guardarlo como nueva.



Imprimir Rótulo: se imprime el rótulo del documento en Word.



Ver detalles: Muestra la correspondencia con toda la información actual.



Registro de seguimiento: permite llevar actualizado el estado de envío de la correspondencia en caso de que haya sido por correo certificado.

RADICAR: En este formulario se relacionan las respuestas enviadas a los ciudadanos que puede estar o no asociada a un PQR:

1. **RE:** RESPUESTA ENVIADA: está asociada a una PQR
2. **EE:** EXTERNA ENVIADA: no está asociada a una PQR

Escenario 1

El escenario 1 se refiere a registrar la respuesta física, en la radicación de salida, resultado de una solicitud registrada en el SAC.

Para iniciar con el proceso se debe seleccionar la opción **"Enviar Respuesta Física"** como se muestra a continuación.

Digite nombre, dependencia o correo electrónico del funcionario y selecciónelo de la lista que se despliega.
 Enviar copia a:

Descripción Tramite
 Estimado Usuario tomese un momento de su tiempo para registrar los movimientos del requerimiento:
 Se gestiona y emite la respuesta definitiva

Respuesta
 Buscar **Enviar respuesta fisica**
 Se emite el certificado de tiempo de servicio. Por favor dirijase a la oficina de atención al ciudadano para recogerla.

Numero de caracteres para la respuesta:

Adjuntar archivo

Nombre del Archivo	Tamaño	Fecha de Creación	Creador
Archivo.docx	10.03 K	12/04/2011	yissel

En la ventana a continuación se registra la información de la respuesta física al requerimiento registrado en el SAC. En la parte superior se encuentra la información correspondiente al PQR ingresado en el SAC.

Radicación de Salida
 Envío de respuesta física a la solicitud radicada en el SAC No. 2011PQR9705

Datos Salida Información del funcionario que envía la correspondencia

Buscar Funcionario

Dependencias

Funcionarios

Datos Destino Información del ciudadano al que va dirigida la correspondencia

Buscar Ciudadano

*Lugar de correspondencia:

*Dirección:

Teléfono:

Correo Electrónico:

☒ Nuevo ciudadano

Contenido(PQR)

Asunto

Número de caracteres:

Se debe verificar la información del ciudadano a quien se le envía la respuesta física, como la dirección, el teléfono y la ciudad destino, la dependencia y el nombre del funcionario.

El campo "**Asunto**" se especifica el asunto de la correspondencia enviada y se debe adicionar la cantidad de Folios y Anexos.

Si se requiere adicionar un archivo se puede realizar en la opción "**Adjuntar Archivo**".

The screenshot shows a web form with the following elements:

- Contenido(PQR)**: A text area containing the text "Prueba de requerimiento para ver el numero Consecutivo".
- Asunto**: A text area for the subject, highlighted with a red box. Below it, a label "Número de caracteres: 4000" is visible.
- Detalles**: A section containing:
 - Folios**: A text input field, highlighted with a red box.
 - Anexos**: A text input field, highlighted with a red box.
 - Tipo de Documento**: A dropdown menu with "Elegir" selected.
 - Canal**: A dropdown menu with "Elegir" selected.
- Adjuntar archivo**: A section with the text "El tamaño de los archivos no puede superar los 5 megabytes." and an "Examinar..." button.
- Guardar**: A button at the bottom, highlighted with a red box.

En el momento de guardar los cambios botón "**Guardar**", se muestra la siguiente pantalla donde se encuentra en número de radicado asignado, el número de radicado que genera en el ejemplo es 2011RE19 (2011: Año de radicación, R: respuesta, E: enviada y el número del consecutivo).

Inicio ▾ Consultas ▾ Chat ▾ Salir ▾

#SAC #RDSA #IE

Copiar Imprimir Rotulo Ver Detalles Registro de Seguimiento

Radicación de Salida (2011RE19)

Envío de respuesta física a la solicitud radicada en el SAC No. 2011PQR9705

Datos Salida Información del funcionario que envía la correspondencia

Buscar Funcionario

Dependencias

DESPACHO ▾

Funcionarios

CLAUDIA PATRICIA RESTREPO MONTOYA ▾

Datos Destino Información del ciudadano al que va dirigida la correspondencia

Ciudadano

YISSEL

Lugar de correspondencia:

Colombia ▾ CESAR ▾ VALLEDUPAR ▾

Dirección:

Calle 70 No. 61B- 65

Teléfono:

2345799

Correo Electrónico:

yisselv@hotmail.com

Contenido(PQR)  

Prueba de requerimiento para ver el numero Consecutivo

Asunto   

Respuesta física al Requerimiento

El funcionario puede imprimir el rotulo seleccionando la opción **"Imprimir Rotulo" en PDF o Word**

Principal ▾ PQR ▾ Correspondencia ▾ Consultas ▾ Salir ▾

#SAC #RDSA #IE

Copiar Imprimir Rotulo Ver Detalles Registro de Seguimiento

Correspondencia Externa

Recibidos (PQR)

Enviados (EE/RE)

Radicar

Anulados

Rótulo Correspondencia Externa

Seleccione el formato que desea para el reporte.

Formato:

Pdf ▾

Pdf

Word

Secretaria de educacion departamental de 02/07/10 10:16:21

No. Radicado SAC: 397 **No. Radicado Salida SAC: RE30** Folios: 1 Anexos: 0

Origen: NOVEDADES

Destino: ACOSTA, CESAR

Asunto: respuesta.

Al dar clic en el botón registro de seguimiento, aparecerá la siguiente pantalla:

Portal SED | Boyaca | Generalidades | Consultas | Inicio

Principal ▾ PQR ▾ Correspondencia ▾ Consultas ▾ Salir ▾

#SAC #RDSA #IE

Copiar Imprimir Rotulo Ver Detalles Registro de Seguimiento

Correspondencia Externa

Recibidos (PQR)
Enviados (EE/RE)
Radicar
Anulados

Registrar Seguimiento

Numero de radicación de salida 2011RE288

Numero guía Fecha de envío 10/05/2011

Empresa de envío Estado ENTREGADO ▾

Observaciones

Guardar Regresar

Si en el campo **"Estado"** selecciona **"ENTREGADO"** el sistema inhabilita todos los campos de ese requerimiento, es decir, que no permite realizar cambios al requerimiento.

El link **"Regresar"** permite regresar a la información de la correspondencia que está registrando el seguimiento.

Escenario 2

El escenario 2 se refiere a registrar la respuesta física, enviada a una persona natural o jurídica, que no es respuesta a una solicitud radicada en el SAC.

Para iniciar con el proceso se seleccionar el link "Radicar".

Principal ▾PQR ▾Correspondencia ▾Consultas ▾Salir ▾

#SAC#RDSA#IE

Correspondencia Externa

Recibidos (PQR)

Enviados (EE/RE)

Radicar

Anulados

Radicación de Salida

Datos Salida

Información del funcionario que envía la correspondencia

Buscar Funcionario

Dependencias

DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACI

Funcionarios

YISSEL VALDEBLANQUEZ DAVILA

Datos Destino

Información del ciudadano al que va dirigida la correspondencia

Buscar Ciudadano

*Lugar de correspondencia:

ColombiaElegir

*Dirección:

Teléfono:

Correo Electrónico:

Nuevo ciudadanoCorrespondencia Masiva

Asunto

Se registra la información que se solicita en el formulario anterior. Ese formulario tiene la opción de enviar correspondencia masiva, es decir a varios ciudadanos. Al dar clic en esta opción aparecerá la siguiente pantalla:

Correspondencia ▾ Consultas ▾ Salir ▾ #SAC #RDSA #IE

Radicación de Salida

Datos Salida Información del funcionario que envía la correspondencia

Buscar Funcionario

Dependencias
DESPACHO SECRETARIO DE EDU ▾

Funcionarios
YISSEL VALDEBLANQUEZ DAVILA ▾

Datos Destino Información del ciudadano al que va dirigida la correspondencia

Buscar Ciudadano

[Nuevo ciudadano](#) ▶ [Correspondencia Individual](#)

Asunto   

Número de caracteres: 4000

Detalles

Folios

Anexos

Tipo de Documento Elegir ▾

Canal Elegir ▾

Adjuntar archivo El tamaño de los archivos no puede superar los 5 megabytes.

Examinar...

Guardar

El campo **"Asunto"** se especifica el asunto de la correspondencia enviada y se debe adicionar la cantidad de Folios y Anexos.

Si se requiere adicionar un archivo se puede realizar en la opción **"Adjuntar Archivo"**.

Una vez, registrada toda la información se selecciona el botón **"Guardar"** y se genera el número de radicación de salida, en el ejemplo 2011EE280 (2011: Año de radicación, E: Externa, E: Enviada y número de consecutivo).

ades | Consultas | Inicio

Correspondencia ▼ Consultas ▼ Salir ▼

#SAC #RDSA #IE

Copiar Imprimir Rotulo Ver Detalles Registro de Seguimiento

Radicación de Salida (2011EE280)

Datos Salida Información del funcionario que envía la correspondencia

Buscar Funcionario

Dependencias

DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION

Funcionarios

YISSEL VALDEBLANQUEZ DAVILA

Datos Destino Información del ciudadano al que va dirigida la correspondencia

Ciudadano

VALDEBLANQUEZ DAVILA, YELICA LORENA

*Lugar de correspondencia:

Colombia

ATLANTICO

BARRANQUILLA

*Dirección:

CALLE 70 NO. 61B- 65

Teléfono:

3116853860

Correo Electrónico:

yisselv@hotmail.com

Asunto

Prueba EE Funcionario

Detalles

Folios

2

Anexos

3

Tipo de Documento

Derecho de Petición de Cons

Canal

Correo Certificado

Archivos adjuntos

[Ejemplo de tramites.zip](#)

[Gestión SAC- Secretaría del Cesar.ppt](#)

El funcionario puede imprimir el rotulo seleccionando la opción **"Imprimir Rotulo"** en **PDF o Word**

Principal ▼ PQR ▼ Correspondencia ▼ Consultas ▼ Salir ▼

#SAC #RDSA #IE

Copiar Imprimir Rotulo Ver Detalles Registro de Seguimiento

Correspondencia Externa

Recibidos (PQR)

Enviados (EE/RE)

Radicar

Anulados

Rótulo Correspondencia Externa

Seleccione el formato que desea para el reporte.

Formato:

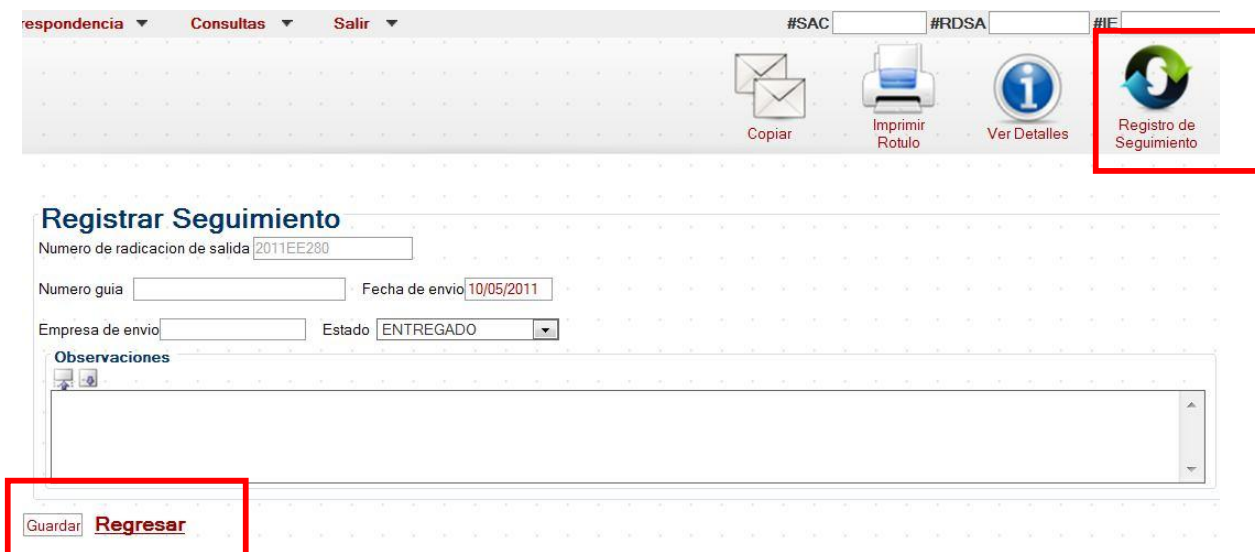
Pdf

Pdf

Word

Secretaria de educacion departamental de		26/06/10 12:28:01
No. Radicado SAC: 0	No. Radicado Salida SAC: EE20	Folios: 1 Anexos: 1
Origen: CAPACITACION GLOBAL CROSSING		
Destino: GARZON, JENNY		
Asunto: CAMBIO DE NORMATIVIDAD		

Al dar clic en el botón registro de seguimiento, aparecerá la siguiente pantalla:



Correspondencia ▾ Consultas ▾ Salir ▾

#SAC #RDSA #E

Copiar Imprimir Rotulo Ver Detalles **Registro de Seguimiento**

Registrar Seguimiento

Numero de radicación de salida

Numero guia Fecha de envio

Empresa de envio Estado

Observaciones

Si en el campo "**Estado**" selecciona "**ENTREGADO**" el sistema inhabilita todos los campos de ese requerimiento, es decir, que no permite realizar cambios al requerimiento.

El link "**Regresar**" permite regresar a la información de la correspondencia que está registrando el seguimiento.

8 IMPRIMIR RÓTULO

El funcionario puede imprimir el rotulo de forma masiva seleccionando la información requerida como tipo de requerimiento, año, tipo de archivo, ó el rango de tiempo y seleccionando la opción **"Generar radicados"**

Secretaría de Educación
Sistema de Atención al Ciudadano - SAC

PortalSED | CRM_ANTIOQUIA | Generalidades | Consultas | Inicio

Principal ▾ PQR ▾ Correspondencia ▾ Consultas ▾ Chat ▾ Salir ▾

Administración General

Radicados SAC

Bienvenido. Gestione sus radicados desde este modulo

Generar

Tipo: PQR ▾ Desde:

Año: 2011 ▾ Hasta:

Tipo de Archivo: Pdf ▾

Generar Radicados

Aparecerá el siguiente rótulo en el formato que haya seleccionado: PDF ó Word:

Secretaria de educacion departamental de		26/06/10 12:28:01	
No. Radicado SAC: 0	No. Radicado Salida SAC: EE20	Folios: 1	Anexos: 1
Origen:	CAPACITACION GLOBAL CROSSING		
Destino:	GARZON, JENNY		
Asunto:	CAMBIO DE NORMATIVIDAD		

9 CONSULTA REQUERIMIENTOS RADICACIÓN DE SALIDA

El funcionario/operador puede realizar la búsqueda de correspondencia interna, externa y PQRS de la siguiente manera:



Consultas ▼	Salir ▼	#SAC ▼	#RDSA ▼	#IE ▼
-------------	---------	--------	---------	-------

#SAC: Se consultan la PQRS Ejemplo: 2011PQR9704

#RDSA: Se consulta la correspondencia externa EE y RE. Ejemplo: 2011EE25

#IE: Se consulta la correspondencia interna. Ejemplo: 2011IE32

Al realizar la consulta el sistema muestra la información correspondiente al número de radicado ingresado.

10 CONSULTAS

REPORTES:



Ver Anexo 1 Guía de reportes.

EXPORTAR:



Para realizar el seguimiento a las solicitudes asignadas el operador puede seleccionar la opción **"Exportar"**.

En esta opción se puede generar el archivo en Excel por mes o semana, además realizar seguimiento de los requerimientos asignados al funcionario como responsable, realizando un filtro en el archivo que arroja en Excel el reporte.

PortalSED | Boyaca | Generalidades | Consultas | Inicio

Principal ▾ PQR ▾ Correspondencia ▾ Consultas ▾ Chat ▾ Salir ▾ #SAC #RDSA

SAC Principal
Bienvenido a el Sistema de Atencion al Ciudadano de S

Reportes
Exportar
Ciudadanos

Esta herramienta es usada para registrar, dar respuesta y publicar las consultas de los ciudadanos. En estos momentos hay 184 Usuarios registrados, y 184808 requerimientos registrados, para 1997

Bienvenido yissel! Ultima Conexión: 26/05/2011 05:05 PM :: 10.40.4.204

Requerimientos
Resumen:

Consolidado Entidad				
Vencidos	A tiempo	Finalizados a Tiempo Mes	Finalizados Fuera de Tiempo Mes	Total Mes
1814	133	15	6	104

Requerimientos Propios				
Vencidos	A tiempo	Finalizados a Tiempo	Finalizados Fuera de Tiempo	Total
15	18	1	2	29

Requerimientos WEB Abiertos
24

Principal PQR Correspondencia Consultas Chat Salir #SAC

CSV seleccione los campos que desea que aparezcan al exportar

Desde 26/05/2011 Hasta 26/05/2011

☐ Ciudadano
☐ Numero de identificación de ciudadano
☐ Tipo de Usuario (Persona Natural o Juridica)
☐ Tipo de Ciudadano
☐ Tipo de documento
☐ Días de vencimiento
☐ Creador
☐ Responsable
☐ Estado
☐ Canal
☐ Fecha Vencimiento
☐ Fecha de creación
☐ Dependencias
☐ Folios Radicado Salida
☐ Numero de Guia Envio
☐ Fecha de Envio
☐ Empresa de Envio

☐ Fecha de última modificación
☐ Funcionarios
☐ Fecha de Cierre
☐ Eje temático
☐ No Pertenece aquí
☐ Tipo de requerimiento
☐ Contenidos
☐ Respuestas
☐ Radicado Salida
☐ Estado de Envio
☐ Observaciones de Envio

Carácter Separador
☒ Microsoft® Excel® format

Radicacion salida EE
☐ Radicacion salida EE

Quando el cuadro de dialogo aparezca, seleccione "abrir archivo desde su ubicación", este cuadro de dialogo podía aparecer nuevamente, si esto ocurre, nuevamente, con esto se abrirá su planilla de cálculo con los datos exportados

Descargar archivo Exportado

Se debe seleccionar el período que se quiere consultar - "Fecha desde – hasta":

PortalSED | Boyaca | Generalidades | Consultas | Inicio

Principal PQR Correspondencia Consultas Chat Salir #SAC

CSV seleccione los campos que desea que aparezcan al exportar

Desde 16/05/2011 Hasta 26/05/2011

☐ Ciudadano
☐ Numero de identificación de ciudadano
☐ Tipo de Usuario (Persona Natural o Juridica)
☐ Tipo de Ciudadano
☐ Tipo de documento
☐ Días de vencimiento
☐ Creador
☐ Responsable
☐ Estado
☐ Canal
☐ Fecha Vencimiento
☐ Fecha de creación
☐ Dependencias
☐ Folios Radicado Salida
☐ Numero de Guia Envio
☐ Fecha de Envio
☐ Empresa de Envio

☐ Fecha de última modificación
☐ Funcionarios
☐ Fecha de Cierre
☐ Eje temático
☐ No Pertenece aquí
☐ Tipo de requerimiento
☐ Respuestas
☐ Radicado Salida
☐ Estado de Envio
☐ Observaciones de Envio

Carácter Separador
☒ Microsoft® Excel® format

Radicacion salida EE
☐ Radicacion salida EE

Quando el cuadro de dialogo aparezca, seleccione "abrir archivo desde su ubicación", este cuadro de dialogo podía aparecer nuevamente, si esto ocurre, nuevamente, con esto se abrirá su planilla de cálculo con los datos exportados

Descargar archivo Exportado

Principal ▾ PQR ▾ Correspondencia ▾ Consultas ▾ Chat ▾ Salir ▾ #SAC

CSV

seleccione los campos que desea que aparezcan al exportar

Desde 16/05/2011 Hasta 26/05/2011

☐ Ciudadano
☐ Numero de identificación de ciudadano
☐ Tipo de Usuario (Persona Natural o Jurídica)
☐ Tipo de Ciudadano
☐ Tipo de documento
☐ Días de vencimiento
☐ Creador
☐ Responsable
☐ Estado
☐ Canal
☐ Fecha Vencimiento
☐ Fecha de creación
☐ Dependencias
☐ Folios Radicado Salida
☐ Numero de Guia Envio
☐ Fecha de Envio
☐ Empresa de Envio

☐ Respuestas
☐ Radicado Salida
☐ Estado de Envio
☐ Observaciones de Envio

Carácter Separador
☒ Microsoft® Excel® format

Radicacion salida EE
☐ Radicacion salida EE

Se seleccionan los campos exportar y se pulsa el botón "Descargar archivo exportado":

Principal ▾ PQR ▾ Correspondencia ▾ Consultas ▾ Chat ▾ Salir ▾ #SAC

CSV

seleccione los campos que desea que aparezcan al exportar

Desde 16/05/2011 Hasta 26/05/2011

☒ Ciudadano
☐ Numero de identificación de ciudadano
☒ Tipo de Usuario (Persona Natural o Jurídica)
☒ Tipo de Ciudadano
☒ Tipo de documento
☒ Días de vencimiento
☐ Creador
☒ Responsable
☒ Estado
☒ Canal
☒ Fecha Vencimiento
☒ Fecha de creación
☒ Dependencias
☐ Folios Radicado Salida
☐ Numero de Guia Envio
☐ Fecha de Envio
☐ Empresa de Envio

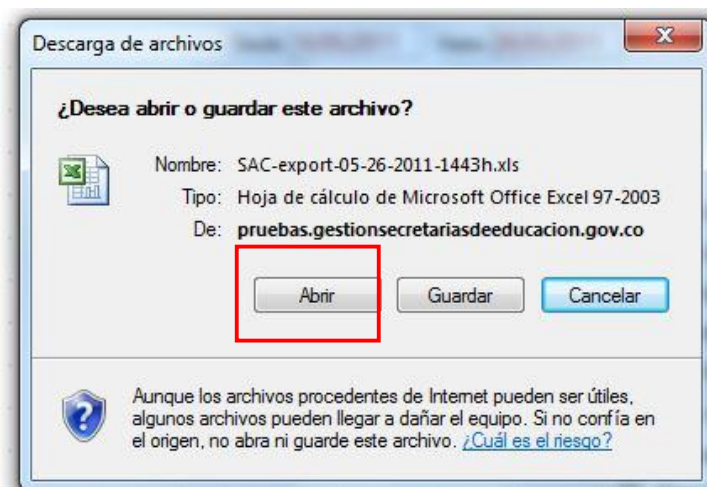
☐ Fecha de última modificación
☒ Funcionarios
☒ Fecha de Cierre
☐ Eje temático
☐ No Pertenece aquí
☒ Tipo de requerimiento
☐ Contenidos
☒ Respuestas
☐ Radicado Salida
☐ Estado de Envio
☐ Observaciones de Envio

Carácter Separador
☒ Microsoft® Excel® format

Radicacion salida EE
☐ Radicacion salida EE

Cuando el cuadro de dialogo aparezca, seleccione "abrir archivo desde su ubicación", este cuadro de dialogo podía aparecer nuevamente, si esto ocurre nuevamente, con esto se abrirá su planilla de cálculo con los datos exportados

Se pulsa el botón “Abrir” y se generan todos campos seleccionados a “Excel”



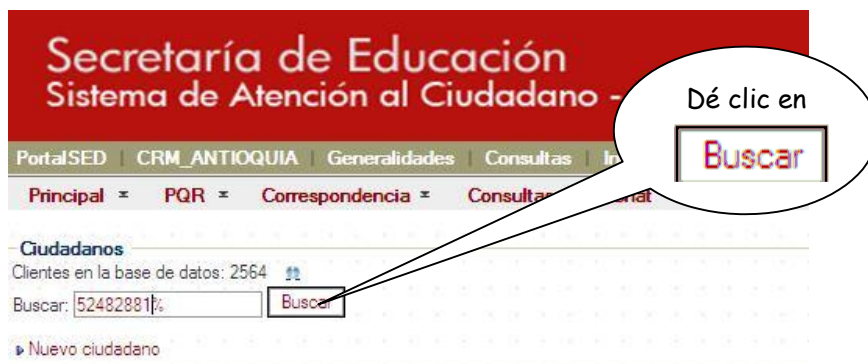
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
	Entity ID	Ciudadano	Tipo de Usuario (Persona)	Tipo de Ciudadano	Tipo de documento	Días de vencim	Estado	Canal	Fecha Vencimiento	Fecha de creación	Funcionarios
1	2011PQR184807	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Maria Auxiliadora- Docente			Abierto	Web	25/05/2011		
2	2011PQR184806	KFJDKLFDSKLJ, KFJD	Persona Natural				Abierto	Web	24/05/2011		
3	2011PQR184804	RAMIREZ FUENTES, NI	Persona Natural	IE Don Bosco- Rector	Derecho de Petición de Infor	-12	En tramite	Correo Certif	07/06/2011	24/05/2011	YISSEL JOHA
4	2011PQR184801	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Maria Auxiliadora- Docente	Circular	2	Asignado	Correo Certif	24/05/2011	23/05/2011	YISSEL JOHA
5	2011PQR184800	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Colegio del Sagrado Corazón- D	Circular	6	En tramite	Correo Certif	20/05/2011	19/05/2011	YISSEL VALDE
6	2011PQR184799	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Maria Auxiliadora- Docente	Circular	6	Asignado	Correo Certif	20/05/2011	19/05/2011	YISSEL JOHA
7	2011PQR184787	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Maria Auxiliadora- Docente	Oficio	-14	En tramite	Correo Certif	09/06/2011	19/05/2011	YISSEL JOHA
8	2011PQR184798	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Colegio del Sagrado Corazón- D	Circular	1	Finalizado	Correo Certif	19/05/2011	18/05/2011	YISSEL VALDE
9	2011PQR184797	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Colegio del Sagrado Corazón- D	Circular	0	Finalizado	Correo Certif	20/05/2011	19/05/2011	YISSEL VALDE
10	2011PQR184796	RAMIREZ FUENTES, NI	Persona Natural	IE Don Bosco- Rector	Circular	1	Finalizado	Correo Certif	19/05/2011	18/05/2011	YISSEL JOHA
11	2011PQR184795	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Maria Auxiliadora- Docente	Oficio	-15	Asignado	Correo Certif	10/06/2011	20/05/2011	YISSEL JOHA
12	2011PQR184794	RAMIREZ FUENTES, NI	Persona Natural	IE Don Bosco- Rector	Derecho de petición de intere	-15	Asignado	Correo Electr	10/06/2011	20/05/2011	
13	2011PQR184793	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Colegio del Sagrado Corazón- D	Oficio	6	Asignado	Telefonico	20/05/2011	20/05/2011	
14	2011PQR184792	RAMIREZ FUENTES, NI	Persona Natural	IE Don Bosco- Rector	Derecho de Petición de Cons	-42	Finalizado	Correo Certif	01/07/2011	20/05/2011	YISSEL VALDE
15	2011PQR184791	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Maria Auxiliadora- Docente	Circular	-8	Asignado	Correo Certif	03/06/2011	20/05/2011	YISSEL VALDE
16	2011PQR184790	JIMENEZA, JAIME	Persona sin clasificar		Circular	-14	Asignado	Web	09/06/2011	19/05/2011	ANDRES AND
17	2011PQR184789	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Colegio del Sagrado Corazón- D	Derecho de Petición de Infor	-7	Asignado	Personal	02/06/2011	19/05/2011	YISSEL JOHA
18	2011PQR184788	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Maria Auxiliadora- Docente			Abierto	Web		19/05/2011	
19	2011PQR184779	DBPRUEBA, DBPRUE	Persona sin clasificar		Circular	-12	Asignado	Web	07/06/2011	17/05/2011	ANDRES AND
20	2011PQR184778	FAOM49, FAOM49	Persona Natural		Circular	-11	Asignado	Web	06/06/2011	16/05/2011	ANDRES AND
21	2011PQR184777	VALDEBLANQUEZ, RA	Persona Natural	Almirante Padilla- Docente	Circular	8	Asignado	Correo Certif	17/05/2011	17/05/2011	YISSEL JOHA
22	2011PQR184768	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona sin clasificar	profesor	Derecho de petición de interés general y/o p		Finalizado	FAX	08/06/2011	18/05/2011	ENRIQUE CAI
23	2011PQR184784	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Maria Auxiliadora- Docente	Circular	-22	Finalizado	Web	09/06/2011	18/05/2011	
24	2011PQR184783	AGUILAR BERRETO, J	Persona sin clasificar	profesor	Derecho de Petición de Información		Finalizado	Correo Electr	01/06/2011	18/05/2011	ENRIQUE CAI
25	2011PQR184782	AGUILAR BERRETO, J	Persona sin clasificar		Circular	-14	Finalizado	Web	01/06/2011	18/05/2011	YISSEL VALDE
26	2011PQR184781	HIGUERA CORSO, AN	Persona sin clasificar		Derecho de Petición de Cons	-33	Asignado	Correo Certif	28/06/2011	17/05/2011	ANDRES AND
27	2011PQR184778	FAOM49, FAOM49	Persona Natural		Circular	9	Asignado	Correo Certif	17/05/2011	17/05/2011	
28	2011PQR184777	IVAI DFRI ANQUI7 DAV	Persona Natural	Maria Auxiliadora- Docente	Circular	-12	Asignado	Correo Certif	07/06/2011	17/05/2011	ANDRES AND
29	2011PQR184777		Persona Natural				Finalizado	Correo Certif	31/05/2011	17/05/2011	YISSEL VALDE

CONSULTAR CIUDADANOS



En esta opción podrá editar, actualizar y visualizar los datos del ciudadano.

- ✓ **Buscar:** Para visualizar un ciudadano en específico digite en el campo de texto el criterio de búsqueda como nombre, apellido, cedula, teléfono, o correo electrónico y de clic en buscar:



En seguida aparecerán los datos del ciudadano:

PortalSED | CRM_ANTIOQUIA | Generalidades | Consultas | Inicio

Principal = PQR = Correspondencia = Consultas = Chat = Salir = #SAC #RDSA #IE

Ciudadanos

Clientes en la base de datos: 2564

Buscar: 52482881% Buscar

Nuevo ciudadano

Resultados de la consulta '52482881%' [Ciudadanos]

Ciudadano	Documento de Identidad	Fecha de Creación	Contacto	Cargo de contacto	Teléfono	Correo Electrónico	Dirección	Datos adicionales	Página de inicio	Activo	Agregar requerimiento	Requerimientos
MARTINEZ URREGO, YOLANDA	52482881	28-APR-11			63649690	yolandam78@hotmail.com	cra 14 no. 98 - 73	ninguno		SI	Agregar un registro	Requerimientos
1 Coincidencias encontradas												

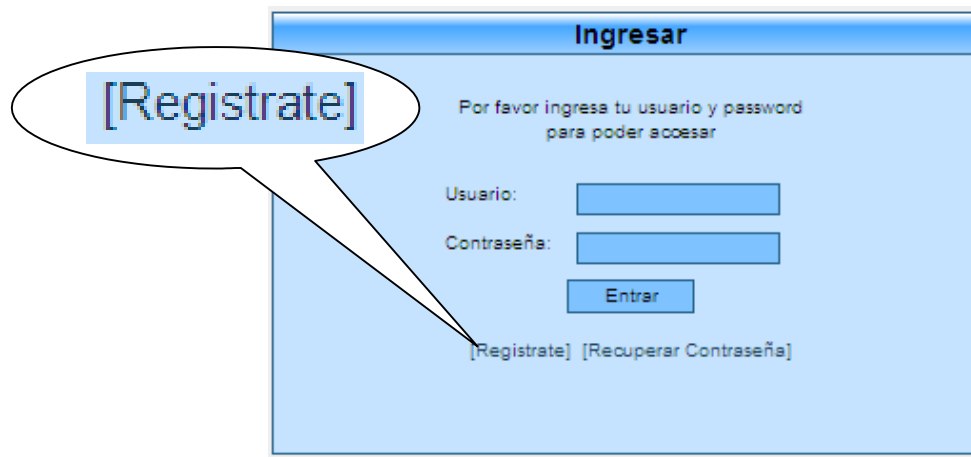
11 CHAT

Esta opción estará activada cuando haya registrada una programación en el siguiente cuadro, si observa la programación, se clic en “Ingresar al Chat”.



Ingreso al chat:

Al dar clic en este botón aparecerá la siguiente pantalla en la que se debe ingresar el Usuario y contraseña, para lo cual debe estar registrado previamente.



Registro: ingrese el usuario, contraseña, y correo electrónico, finalmente de clic en registro.

Registro

solicitados, todos los campos son requeridos.

Nombre: YOLANDA

Contraseña:

Confirmar contraseña:

E-Mail: ymartinez@db-system.

Registro

Una vez ingresando al sistema tendras más opciones para modificar tu perfil dentro del sistema del chat.

[\[Volver\]](#)

Confirmación del registro: El sistema le mostrará la siguiente pantalla

Registro

Tu cuenta ha sido activada, [Click Aquí](#) para ingresar.

Ingreso usuario registrado: El sistema le solicitará que ingrese su usuario y contraseña

Ingresar

Por favor ingresa tu usuario y password para poder acceder

Usuario:

Contraseña:

[\[Registrate\]](#) [\[Recuperar Contraseña\]](#)

Pantalla inicial: En esta pantalla se mostrará el listado de salas y la opción para generar una sala privada.

Lista de salas

Nombre	Titulo	Usuarios
General Chat	Welcome to X7 Chat 2	0/50
Secretaria Cart...	Modernización	0/50
Secreataria de ...	Soporte Operadores	0/50

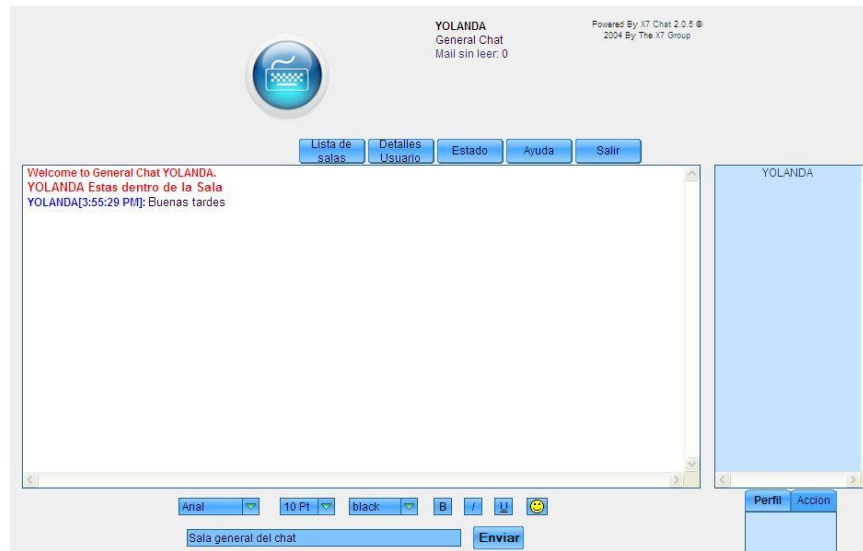
Salas llenas no han sido mostradas -- [Mostrar salas llenas](#)

Ingresar a Sala Privada:

Las salas se desactivan automaticamente en : 30 Minutos [?](#)

[\[Detalles Usuario\]](#) [\[Lista de Miembros\]](#) [\[Calendario\]](#) [\[Salir\]](#) [\[Ayuda\]](#)

Ingreso a la sala general: Aquí se mostrarán los diferentes botones para enviar mensajes de chat, configuración del perfil, configurar el tipo de letra.



12 SALIR

Este botón lo enviará nuevamente a la pantalla de inicio.

[Principal](#) [PQR](#) [Correspondencia](#) [Consultas](#) [Chat](#) [Salir](#)

SAC Principal

Bienvenido a el Sistema de Atencion al Ciudadano de Secretaría de Educación.

Esta herramienta es usada para registrar, dar respuesta y publicar las consultas de los ciudadanos. En estos momentos hay 184 Usuarios registrados, y

Bienvenido yisselv! Ultima Conexión: 26/05/2011 05:05 PM :: 10.40.4.204

Requerimientos

Resumen:

Consolidado Entidad				
 Vencidos	 A tiempo	 Finalizados a Tiempo Mes	 Finalizados Fuera de Tiempo Mes	Total Mes
37614	133	15	6	104

APROBACIONES:

Nombre	Área	Firma	Fecha
Yissel Valdeblanquez	Proyecto de Modernización Secretarías de Educación – Ministerio de Educación Nacional		