

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
SAC

MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA
ROL CIUDADANO

BOGOTÁ D.C., MAYO DE 2011



MinEducación

Ministerio de Educación Nacional

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Elaboró	Comentarios
2	Julio 28 de 2009	SoftManagement S.A	Ajuste formato
3	Mayo de 2011	DB – System Ltda.	Ajustes de acuerdo a la nueva versión del sistema SAC

Tabla de contenido

1 QUE ES EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – SAC?.....	4
2 GENERALIDADES DEL SISTEMA	5
3 MACRO PROCESO ATENCION AL USUARIO Y SUBPROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE EL ROL CIUDADANO	6
4 INGRESO A LA PÁGINA.....	7
4.1 INGRESO AL SISTEMA	8
4.2 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO	9
5 CHAT	10
6 AGREGAR REQUERIMIENTO.....	14
7 CONSULTAR REQUERIMIENTO.....	15
8 ACTUALIZAR DATOS.....	19
9 ENCUESTA.....	21

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

El Sistema de Atención al Ciudadano “SAC”, es una herramienta que le permite al cliente o ciudadano, registrar requerimientos mediante diferentes canales: Web, pantallas de auto consulta, acceso telefónico, ventanillas, documentos físicos y correo electrónico.

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

Al ingresar al sistema, el ciudadano encontrará una interfaz de usuario donde podrá actualizar su información de registro, consultar el estado de los requerimientos que realice a la Secretaría de Educación, crear nuevos requerimientos sobre consultas, quejas o reclamos, sugerencias y trámites.

2 GENERALIDADES DEL SISTEMA

Objetivo:

Presentar al usuario 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 sus requerimientos ante la Secretaría de Educación.

Quien Es el Rol Ciudadano?

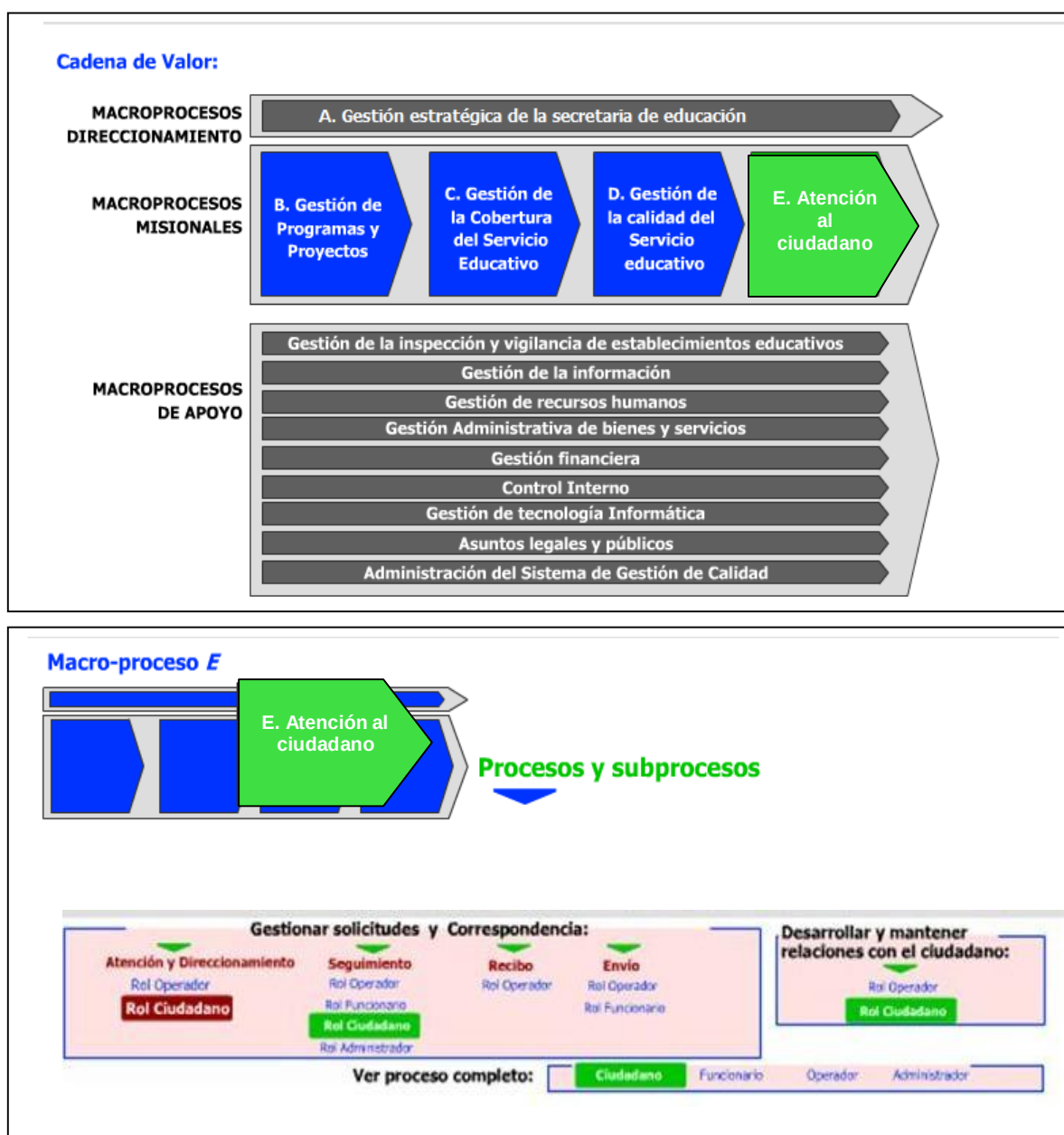
El ciudadano es la persona que expone cualquier tema relacionado con el sector educativo a la Secretaría de Educación. a través de Internet, acceso telefónico, correo electrónico o personalmente.

Funciones y Opciones

- Ingresar al sistema
- Registrar usuario y contraseña
- Ingreso al chat
- Agregar requerimientos
- Consultar requerimientos
- Actualizar datos

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

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



4 INGRESO A LA PÁGINA

Para acceder al sistema de atención al ciudadano el usuario deberá ingresar a la página web de la Secretaria 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 pagina de clic en el botón "Atención al Ciudadano".



4.1 INGRESO AL SISTEMA

A continuación se genera la ventana Unidad de atención al ciudadano, ingrese los datos solicitados por el sistema y de clic en "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 SAC de la comunidad educativa o

la ciudadanía en general y tramitar diligentemente

la correspondencia enviada, ejerciendo control sobre el proceso y

el archivo de los documentos generados.

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

▶ Registrarse

Seleccione la entidad a donde quiere dirigir su requerimiento:

CRM_ANTIOQUIA

Aceptar

Digite nombre de usuario

Digite contraseña de usuario

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

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 SAC de la comunidad educativa o

la ciudadanía en general y tramitar diligentemente

la correspondencia enviada, ejerciendo control sobre el proceso y

el archivo de los documentos generados.

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

▶ Registrarse

Seleccione la entidad a donde quiere dirigir su requerimiento:

CRM_ANTIOQUIA

Aceptar

4.2 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO

El ciudadano deberá ingresar la siguiente información:

Registrarse Salir

Para registrarse en el sistema suministre los datos solicitados en el siguiente formulario. Con el nombre de usuario y contraseña, después de completar el registrar nuevos requerimientos o consultar el estado de los mismos.

Nota: Intente elaborar un nombre de **'usuario'** muy personal. Podría combinar la primera letra de su nombre con su apellido y con números, por ejemplo

Formulario de registro

* Tipo de usuario: Persona Natural

Datos de Acceso

* usuario:

* Contraseña: (Min. 4 caracteres)

* Confirmar contraseña:

Datos Básicos

* Nombres

* Apellidos

* Documento de Identidad *Tipo documento Cedula Ciudadanía

* Lugar Documento Departamento/Distrito

Establecimiento - Tipo de Ciudadano Sexo F

Datos de Correspondencia

Correo Electrónico

* Procedencia Colombia

Departamento/Distrito

Dirección Teléfono

Datos adicionales

Guardar

Deseo enterarme vía e-mail del estado de mi solicitud: ☐

Guardar **Cancelar**

* El campo es requerido

Nombre corto y de alta recordación, en minúsculas y sin espacios.

En este campo se debe especificar el establecimiento educativo al cual pertenece el ciudadano y qué tipo de ciudadano corresponde: Padre de Familia, Estudiante, Docente, Directivo Docente o Administrativo.

Este campo es Opcional u obligatorio si se activa la casilla de **Recepción de estado vía e-mail**.

Nota: los campos con asterisco (*) son obligatorios

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



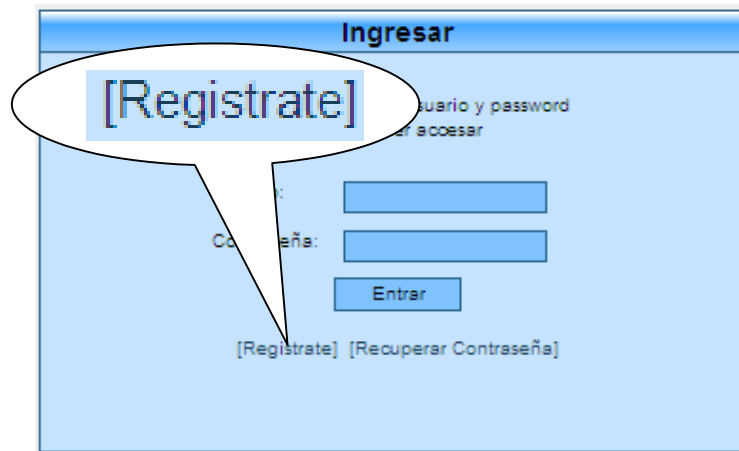
5 CHAT

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.

Confirmación del registro: El sistema le mostrará la siguiente pantalla

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: YOLANDA

Contraseña:

Entrar

[Registrar] [Recuperar Contraseña]

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

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

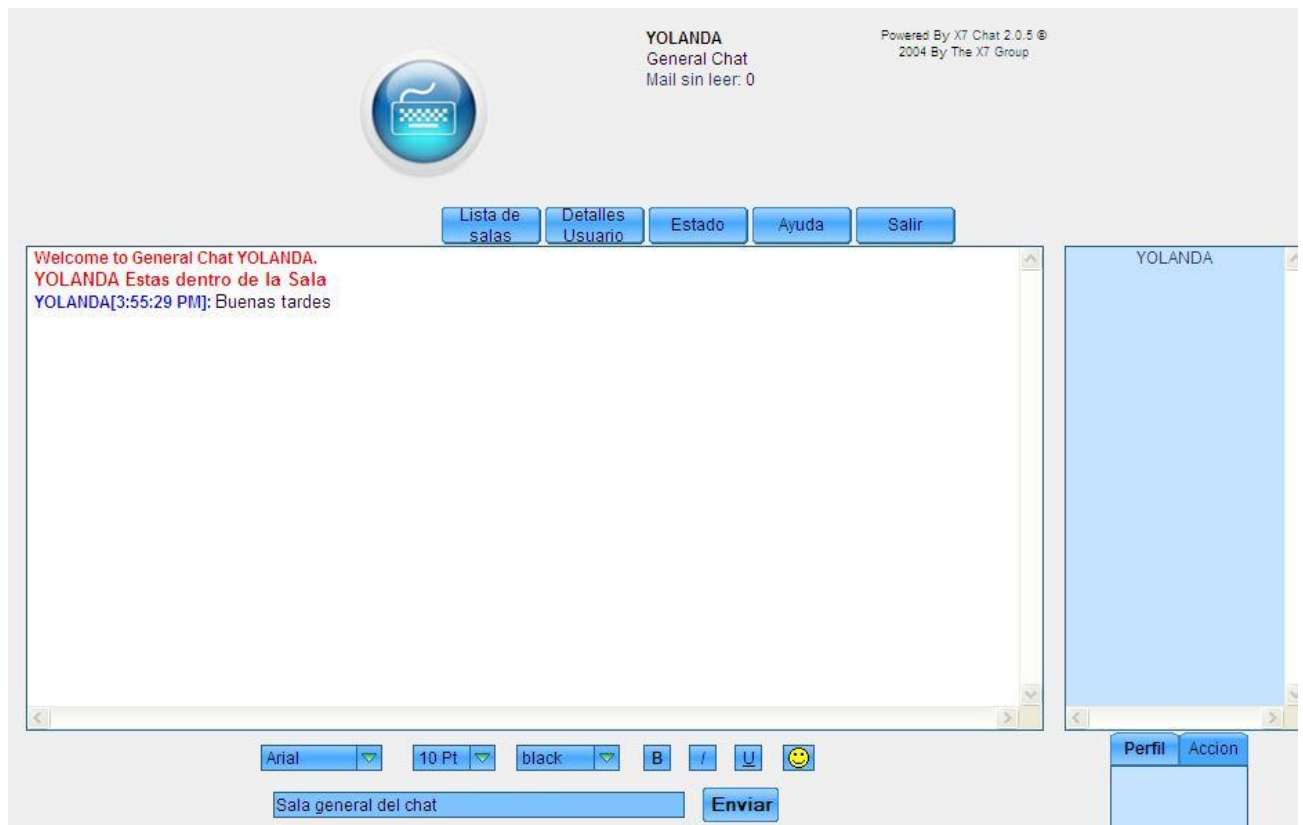
Salas llenas no han sido mostradas -- Mostrar salas llenas

Ingresar a Sala Privada: Ingresar

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.



6 AGREGAR REQUERIMIENTO

A continuación se observa la siguiente pantalla, seleccione la pestaña **Agregar Requerimiento**.



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

Seleccione el tipo de Requerimiento a realizar.

Agregar requerimiento

Ciudadano
MARTINEZ URREGO, YOLANDA

Contenido del requerimiento

En este espacio transcriba o copie el texto del requerimiento.

Adjuntar archivo
El tamaño máximo del total de los archivos adjuntos no debe exceder 5 Megas
Examinar...

Guardar

En caso de soportar el requerimiento con un documento, el ciudadano puede adjuntarlo en la casilla "adjuntar archivo". Seleccione examinar para buscarla ruta.

Tipo de req.
▼
Consulta
Felicitaciones
Invitación
Queja o Reclamo
Sugerencia
Trámite

Después de diligenciado el formulario haga clic con el botón izquierdo del mouse en

Guardar

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

Para generar un reporte impreso haga clic en el botón **"Generar Reporte"**

Número de Requerimiento es generado automáticamente por el sistema:

2011PQR9709

2011PQR9709

Requerimiento 2011PQR9709 pertenece a GONZALEZ CASTRO, LUZ MARINA. Asignado a: -. Estado actual: Abierto. Creado 02/05/2011 10:13:47. Última modificación 02/05/2011 10:13:47. Eje temático:

2011PQR9709

Ciudadano GONZALEZ CASTRO, LUZ MARINA	Estado Abierto	Creador CIUDADANO
Tipo de requerimiento Consulta	Canal Web	Dependencias
Eje temático	Funcionarios	Fecha Vencimiento
Tipo de Documento		

Contenidos
realizar consulta

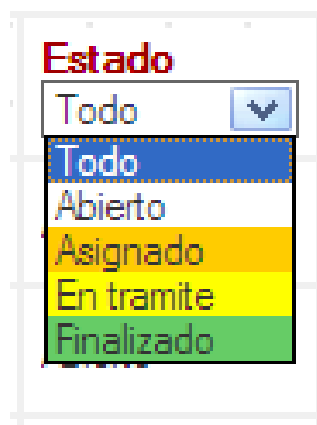
Generar reporte

7 CONSULTAR REQUERIMIENTO

Para realizar la consulta de los requerimientos que el ciudadano ha ingresado, de un clic en la pestaña **Requerimientos**

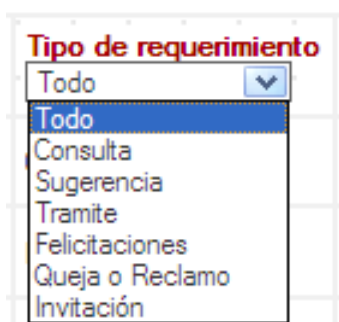
PortalSED CRM_ANTIOQUIA Generalidades Consultas Inicio							
Actualizar datos Requerimientos Agregar requerimiento Encuesta Salir							
Requerimientos WEB							
ID	Estado	Tipo de requerimiento	Eje temático	Anexos	Fecha de creación	Fecha Vencimiento	última modif
2011PQR9709	Abierto	Consulta		0	02/05/2011 10:13 AM	none	02/05/2011 10
2011PQR9707	Abierto	Felicitaciones		1	02/05/2011 09:08 AM	none	02/05/2011 09
2011PQR9706	Abierto	Consulta		0	02/05/2011 09:05 AM	none	02/05/2011 09
2011PQR9705	Asignado	Felicitaciones		1	28/04/2011 03:58 PM	12/05/2011	29/04/2011 03
2011PQR9666	Asignado	Felicitaciones		0	18/03/2011 11:06 AM	29/03/2011	18/03/2011 11
2011PQR9664	Finalizado	Invitación		0	17/03/2011 05:34 PM	18/03/2011	18/03/2011 11
2011PQR9663	Finalizado	Felicitaciones		1	17/03/2011 05:20 PM	28/03/2011	18/03/2011 11
2011PQR9662	Finalizado	Consulta		0	17/03/2011 04:35 PM	02/05/2011	18/03/2011 09
2011PQR9658	Abierto	Felicitaciones		1	17/03/2011 03:22 PM	none	17/03/2011 03

- ✓ **ID:** Número de radicación del requerimiento. Para ordenar los requerimientos en orden de número de radicación pulsar el link **ID**.
- ✓ **ESTADO:** Estado en el cual se encuentra el requerimiento. Si se desean filtrar los requerimientos por estado, haga clic en el botón: , enseguida el sistema despliega un menú emergente en el cual podrá seleccionar el estado que desee observar.



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

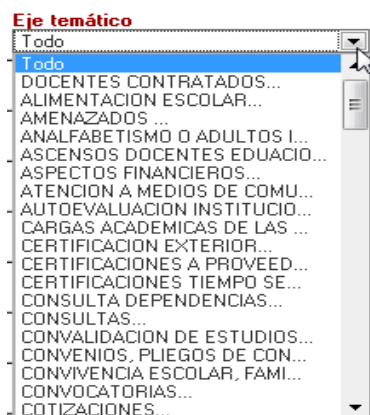
- ✓ **TIPO DE REQUERIMIENTO:** Clase de requerimiento. Para filtrar los requerimientos por tipo de requerimiento, haga clic en , enseguida el sistema despliega un menú emergente en el cual podrá seleccionar el tipo de requerimiento que desee observar.



- **Todo:** Visualiza todos los requerimientos por tipo.
- **Consultas:** Es un procedimiento particularmente para preguntas concretas sobre un problema o circunstancia del que se quiere conocer el resultado posterior a que puede conducir.
- **Felicitaciones:** Es la expresión del usuario ante la superación de las expectativas ante algún servicio, trámite o procedimiento. Las felicitaciones son un estímulo para afianzar la calidad.
- **Invitación:** Invitación a una actividad o evento a realizar.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha por un cliente a una organización, relacionada con los productos o hacia el mismo proceso de manejo de los reclamos, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

Formalización de una no conformidad en el servicio percibida por el cliente. Normalmente el usuario puede quejarse por: la forma y condiciones en que se le ha prestado el servicio o la actuación de algún funcionario de la empresa que ofrece el servicio.

- **Reclamo:** Es una solicitud para que la empresa revise, ajuste o modifique los resultados obtenidos por el cliente frente a un servicio requerido por él.
 - **Sugerencias:** Son recomendaciones, planteamientos o propuestas que se formulan con relación a una mejora en la prestación de los servicios, que redunden en beneficio de la comunidad educativa.
 - **Tramites:** Es la solicitud o entrega de información que las personas del sector privado o público hagan ante una dependencia u organismo descentralizado, ya sea para cumplir con una obligación, obtener un beneficio o servicio.
- ✓ **EJE TEMATICO:** Tema del requerimiento. Si se desean filtrar los requerimientos por eje temático haga clic en , enseguida el sistema despliega un menú emergente en el cual podrá seleccionar el eje temático que desee observar.



- ✓ **ANEXOS:** Si el requerimiento contiene documento adjuntos, se puede visualizar la cantidad de estos en esta columna.
- ✓ **FECHA DE CREACION:** Fecha en la cual se creo el requerimiento.
- ✓ **FECHA VENCIMIENTO:** Para ordenar los requerimientos por "Fecha de Vencimiento" pulsar el link correspondiente.
- ✓ **FECHA MODIFICACION:** En esta columna se visualiza la última fecha de actualización del requerimiento.

Para detallar el reporte del requerimiento haga clic con el botón izquierdo del mouse sobre el mismo requerimiento.

8 ACTUALIZAR DATOS

Para realizar la actualización de datos, el ciudadano debe realizar los pasos que se mencionan a continuación.

Seleccionar la pestaña **Actualizar Datos**,

Actualizar datos | Requerimientos | Agregar requerimiento | Encuesta | Salir

Actualice sus datos personales:

Ciudadano: VALDEBLANQUEZ, YISSEL

* Tipo de usuario: Persona Natural

Datos de Acceso

Usuario: ydavila

* Contraseña: (Min. 4 caracteres) ●●●●

* Confirmar contraseña: ●●●●

Datos Básicos

* Nombres: YISSEL

* Apellidos: VALDEBLANQUEZ

* Documento de Identidad: 22517131 * Tipo documento: Cédula Ciudadanía

* Lugar Documento: ATLANTICO BARRANQUILLA

Sexo: F

Datos de Correspondencia

Establecimiento - Tipo de Ciudadano: Maria Auxiliadora- Docente

Correo Electrónico: yisselv@hotmail.com

Dirección: CALLE 70 NO. 61B - 65

* Lugar de residencia: Colombia

ATLANTICO BARRANQUILLA

Teléfono:

Datos adicionales:

Ciudadano creador: YISSEL

Deseo enterarme vía e-mail del estado de mi solicitud: ☒

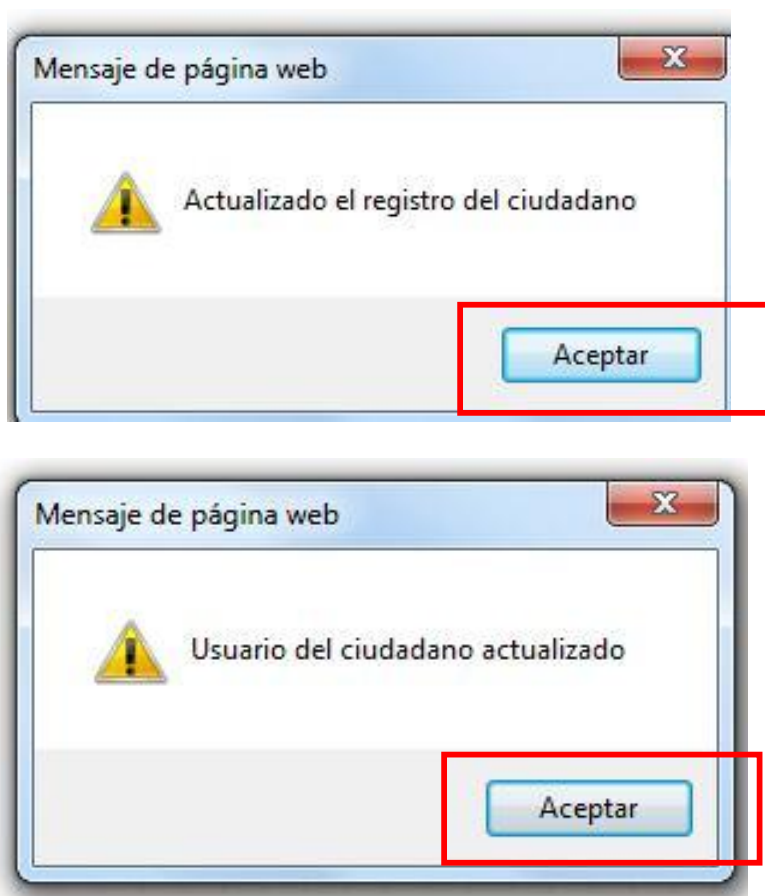
* El campo es requerido

Guardar Cancelar Borrar

(Este usuario no puede ser eliminado debido a que existen actividades pertenecientes a este usuario)

En esta opción le permite al Ciudadano modificar los datos que desea actualizar del formulario para terminar el proceso se debe seleccionar el botón **Guardar**.

Una vez, se seleccione el botón Guardar el sistema le muestra las notificaciones correspondiente de la actualización.



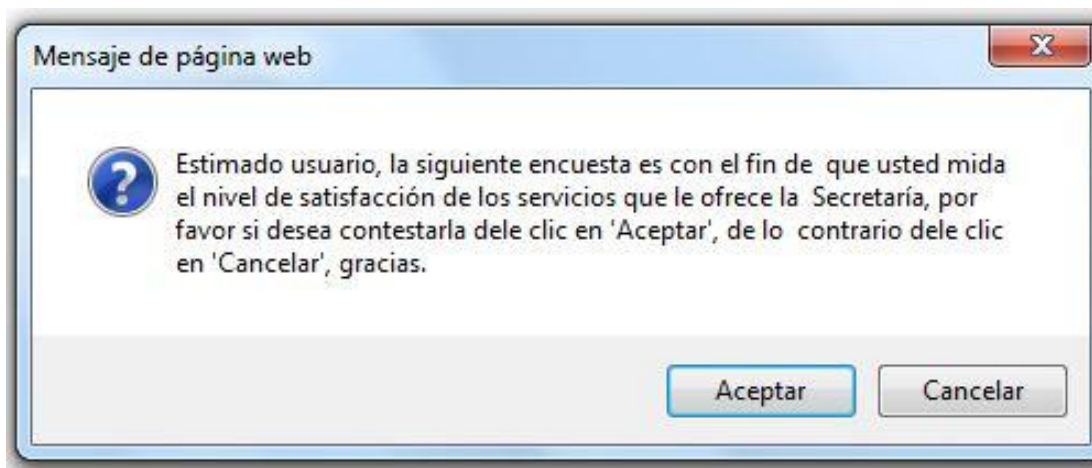
Al finalizar muestra el siguiente formulario con los datos del **CIUDADANO** ya actualizados.

Actualizar datos Requerimientos Agregar requerimiento Encuesta Salir	
Ciudadano: VALDEBLANQUEZ DAVILA, YISSEL	
usuario	ydavila
Contraseña	1234
Nombre	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YISSEL
Tipo documento	CC
Documento de Identidad	22517131
Municipio (Departamento)	BARRANQUILLA (ATLANTICO)
Sexo	F
Correo Electrónico	yisselv@hotmail.com
País	Colombia
Departamento	ATLANTICO
Municipio	BARRANQUILLA
Dirección	CALLE 70 NO. 61B - 65
Teléfono	
Datos adicionales	

[volver](#)

9 ENCUESTA

El ciudadano tendrá a su disposición las encuestas de satisfacción que active la entidad. Cuando se agregue o consulte un requerimiento el sistema le solicitará el diligenciamiento de la encuesta:



Al dar click en **"Aceptar"** se muestra la encuesta diseñada para su diligenciamiento.

Actualizar datos	Requerimientos	Agregar requerimiento	Encuesta	Salir
------------------	----------------	-----------------------	-----------------	-------

Encuesta de satisfacción del ciudadano
26 04 2011 - 09:44:41 AM

Nombre Encuesta
Encuesta de satisfacción del ciudadano

Estimado usuario gracias por dedicar unos minutos a diligenciar esta encuesta, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial

Información General

Género

1.	Masculino	☐
2.	Femenino	☐

Evaluación del servicio

Oportunidad de respuesta

1.	Bueno	☐
2.	Malo	☐

Calidad de la respuesta

1.	Bueno	☐
2.	Malo	☐

Una vez se diligencia la encuesta se debe pulsar el botón **"Enviar"**. El sistema no volverá a solicitar el diligenciamiento de esta encuesta.

Encuesta de satisfacción del ciudadano

Estimado usuario gracias por dedicar unos minutos a diligenciar esta encuesta, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial

Información General

Género

1. Masculino ☐

2. Femenino ☒

Evaluación del servicio

Oportunidad de respuesta

1. Bueno ☒

2. Malo ☐

Calidad de la respuesta

1. Bueno ☒

2. Malo ☐

Mensaje de página web

 Muchas gracias por su colaboración, para nosotros es muy importante su opinión

Aceptar

Enviar

APROBACIONES:

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