

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SAC

MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA ROL OPERADOR

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	Se adicionan puntos: 1.2, 1.3, 1.4, 1.5
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 Operador?	5
2.1.3.	Funciones y Opciones.....	6
3	MACRO PROCESO ATENCION AL CIUDADANO Y SUBPROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE EL ROL OPERADOR.....	6
4	INGRESO A LA PÁGINA.....	8
4.1	INGRESO AL SISTEMA	8
5	ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES	9
6	SEGUIMIENTO A PQR	25
7	CORRESPONDENCIA.....	34
7.1	CORRESPONDENCIA INTERNA.....	34
7.2	CORRESPONDENCIA EXTERNA	40
8	IMPRIMIR RÓTULO.....	51
9	CONSULTA REQUERIMIENTOS RADICACIÓN DE SALIDA	52
10	CONSULTAS	53
11	CHAT.....	54
12	SALIR.....	57

1 INTRODUCCIÓN

El Sistema de Atención al Ciudadano "SAC", es una herramienta que le permite al operador, registrar, editar y asignar los requerimientos de los ciudadanos para realizar el trámite correspondiente.

Al ingresar al sistema, el operador encontrará una interfaz de usuario donde podrá asignar requerimientos, actualizar su información de registro, consultar el estado de los requerimientos de los ciudadanos, crear nuevos requerimientos y editar requerimientos.

2 ASPECTOS BASICOS

2.1 GENERALIDADES DEL SISTEMA

2.1.1. Objetivo

Presentar al operador 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 asignación de estos requerimientos a los funcionarios responsables.

2.1.2. Quien Es Operador?

El operador es la persona que se encarga de asignar, responder requerimientos, crear las cuentas de usuario de los ciudadanos y administrar el rol ciudadano, el cual es el encargado de exponer sus requerimientos a la Secretaría de Educación mediante la Web, acceso telefónico, correo certificado, fax, e-mail o personalmente.

Realizará las siguientes actividades en el Sistema:

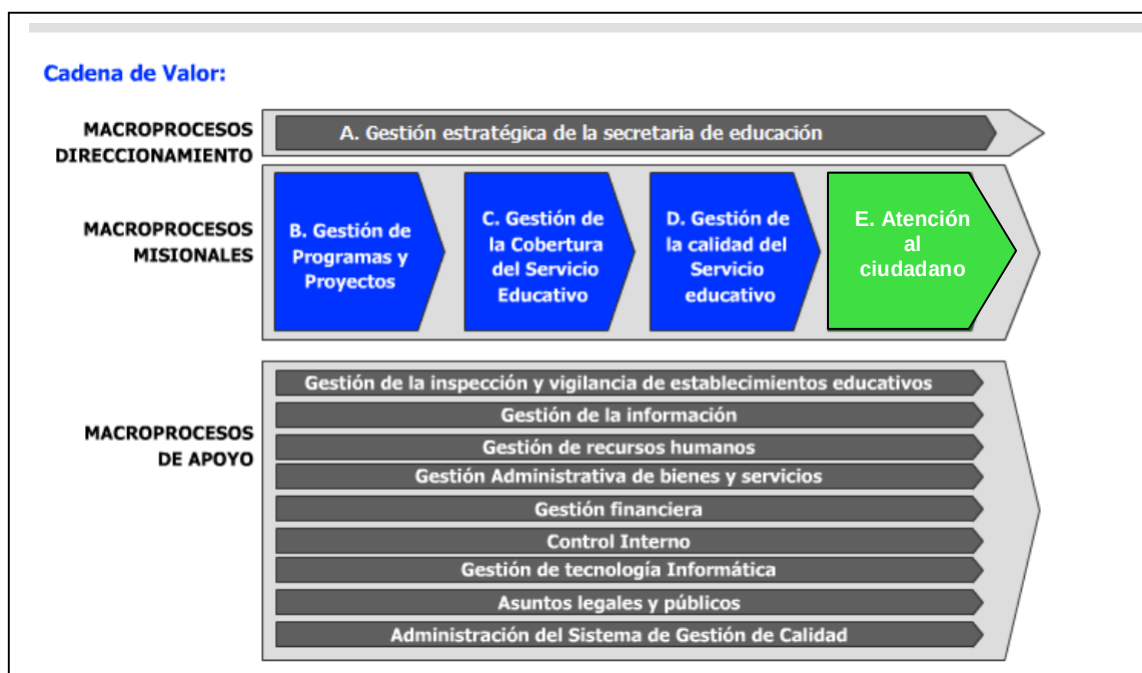
- Gestión de Solicitudes, Atención de Notificaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Recibir, revisar, registrar y dar solución o hacer seguimiento a las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y trámites.
- Archivar la información soporte remitida a la dependencia.
- Realizar el tratamiento requerido a las quejas y reclamos que ingresan a la Secretaría en compañía de los funcionarios designados de las dependencias de la SE.
- Analizar el informe de Reporte de Atención al Ciudadano y preparar reunión mensual de seguimiento con las dependencias de la Secretaría.
- Reporta al Líder de Proceso.

2.1.3. Funciones y Opciones

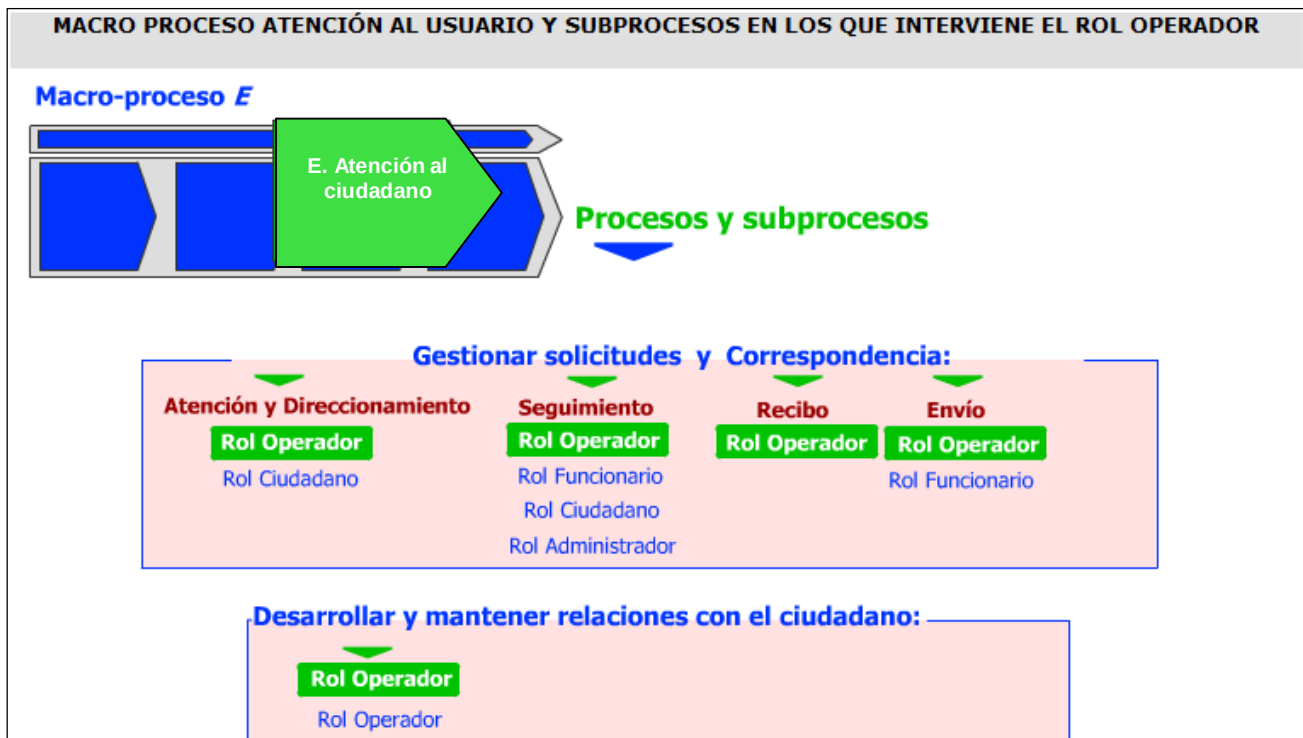
- Ingresar al sistema
- Resumen de requerimientos
- Registrar ciudadanos.
- Agregar requerimientos
- Catalogar requerimientos que ingresen a la SE.
- Consultar ciudadanos
- Seleccionar campos a exportar
- Consultar requerimientos
- Responder requerimientos
- Asignar requerimientos
- Ingresar al Chat
- Recibir y enviar correspondencia interna.

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

A continuación se enmarca el Rol Operador 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 Operador.



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 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".



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

5 ATENDER, DIRECCIONAR Y HACER SEGUIMIENTO A SOLICITUDES

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

The screenshot shows the SAC Principal interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: **Principal**, **PQR**, **Correspondencia**, **Consultas**, **Chat**, and **Salir**. A callout bubble points to the **Principal** item. Below the navigation bar, the main content area is titled **Unidad de Atención al Ciudadano**. The interface displays a summary of requirements and a list of the latest 10 updated requirements.

Requerimientos Propios

Vencidos	A tiempo	Finalizados a Tiempo	Finalizados Fuera de Tiempo	Total
0	3	1	1	13

Requerimientos WEB Abiertos: 25
Requerimientos por reasignar: 0

Últimos 10 requerimientos actualizados:

ID	Estado	Nombre	Asignado a	Acción
2011PQR184786	Finalizado	AGUILAR BERRETO, JAIME ALEXANDER	ENRIQUE CALDERON (ATENCION AL CIUDADANO)	Consulta
2011PQR184785	Finalizado	AGUILAR BERRETO, JAIME ALEXANDER	ENRIQUE CALDERON (ATENCION AL CIUDADANO)	Invitación
2011PQR184535	Finalizado	QUINTERO VALBUENA, RUBIELA	ENRIQUE CALDERON (ATENCION AL CIUDADANO)	Trámite
2011PQR184573	Finalizado	RAMIREZ FUENTES, NEIDYS	ENRIQUE CALDERON (ATENCION AL CIUDADANO)	Sugerencia
2011PQR184769	Finalizado	VALDEBLANQUEZ, RAFAEL	ENRIQUE CALDERON (ATENCION AL CIUDADANO)	Queja o Reclamo
2011PQR184716	Finalizado	AGUILAR BERRETO, JAIME ALEXANDER	ENRIQUE CALDERON (ATENCION AL CIUDADANO)	Felicitaciones
2011PQR184690	Asignado	RAMIREZ FUENTES, NEIDYS	ENRIQUE CALDERON (ATENCION AL CIUDADANO)	Queja o Reclamo
2011PQR184639	Asignado	AMARILLO VACA, JAIRO ENRIQUE	ENRIQUE CALDERON (ATENCION AL CIUDADANO)	Felicitaciones
2011PQR184631	Asignado	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YISSEL	ENRIQUE CALDERON (ATENCION AL CIUDADANO)	Felicitaciones

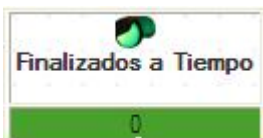
El sistema presenta un resumen de los requerimientos por medio de semáforos con diferentes colores así:



Muestra el listado total de requerimientos vencidos asignados al Operador y que no se les ha dado respuesta.



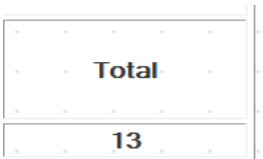
Muestra el listado de requerimientos asignados al Operador que se encuentran pendientes por responder y que aún no se han vencido, pero que dentro del mes en curso se vencerán. En el listado se encuentra los días de plazo de cada PQR a tiempo.



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 Operador.



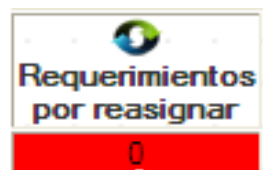
Muestra el listado de requerimientos que se finalizaron en el mes en curso y la fecha de finalización es mayor a la fecha de vencimiento del PQR. Asignados al Operador.



Muestra el número total de requerimientos asignados al operador en el mes en curso.



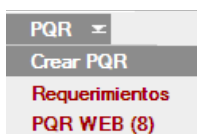
Muestra el listado de requerimientos recibidos vía Web y que no se han asignado. Los PQR que radica el ciudadano por la Web y están abiertos.



Muestra el listado de PQR en los cuales los funcionarios le activaron la casilla "Reasignar" y se encuentran pendiente para que el operador lo reasigne a un nuevo funcionario.

5.1. Direcccionar: Identificación de la solicitud y radicación en el SAC.

En el menú **"PQR: Crear PQR"** el operador registra y asigna el requerimiento a una dependencia y funcionario responsable.



Al dar clic sobre este botón, se desplegará el formulario para ser diligenciado.

Agregar Requerimiento

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR: El que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades. Consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política como derecho fundamental. Termina de respuesta 15 días.

DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA: Formulación de consultas escritas o verbales a las autoridades, en relación con las materias a su cargo. Termina para resolver 30 días.

DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN: Petición para que el funcionario de a conocer cómo ha actuado en un caso determinado o permita el examen de los documentos públicos o expida copia de los mismos. Termina para resolver 10 días.

Ciudadano

Buscar Ciudadano

Editar ciudadano
Nuevo ciudadano
Ver Requerimientos

Contenido

Número de caracteres: 7000

Detalles Requerimiento

Folios Anexos

Tipo de req. Tipo de Documento Canal Estado

Elegir Elegir Elegir Abierto

Destino

Entidad Seleccionar Trámite Externo

Boyaca Elegir Requiere Entidad: Fiduprevisora

Dependencias Funcionarios Eje temático Fecha Vencimiento

Elegir Elegir Elegir

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

Enviar copia a:

Descripción Trámite

Estimado Usuario tomese un momento de su tiempo para registrar los movimientos del requerimiento:

Respuesta

Buscar

Número de caracteres para la respuesta: 100000

Adjuntar archivo

Examinar...

Guardar

El Operador debe registrar toda la información que se requiere para agregar un requerimiento:

- **Ciudadano:** El sistema permite buscar al ciudadano con la opción de autocompletar, utilizando datos personales de este. Ej: Numero de cedula, Nombre, Apellido. Luego se debe seleccionar el registro buscado. Cuando el ciudadano no esté registrado debe pulsarse la opción "Nuevo ciudadano".
 - **Editar ciudadano:** Al pulsar esta opción, el sistema abre el formulario con los datos del ciudadano previamente creado en el sistema. Permite actualizar los datos de un ciudadano creado.

Actualice sus datos personales:

Ciudadano: , YISSEL

Active: ☒

* Tipo de usuario: Persona Jurídica

Datos de Acceso

usuario:

* Contraseña: (Min. 4 caracteres)

* Confirmar contraseña:

Datos Básicos

* Nombres

* Documento de Identidad * Tipo documento

* Lugar Documento

Datos de Correspondencia

Correo Electrónico

Dirección

* Lugar de residencia

Teléfono

Datos adicionales

- **Nuevo Ciudadano:** Esta opción se debe pulsar cuando se deba agregar un requerimiento a un ciudadano que no aparece registrado en el sistema. Desde esta opción se puede registrar un nuevo ciudadano.

Nuevo ciudadano

* Tipo de usuario: Persona Natural ▼

Datos de Acceso

usuario:

* Contraseña:
(Min. 4 caracteres)

* Confirmar contraseña:

Datos Básicos

* Nombres

* Apellidos

* Documento de Identidad * Tipo documento Cédula Ciudadanía ▼

* Lugar Documento Departamento/Distrito ▼ ▼

Sexo F ▼

Datos de Correspondencia

Establecimiento - Tipo de Ciudadano

Correo Electrónico

Dirección

* Lugar de residencia Colombia ▼
Departamento/Distrito ▼ ▼

Teléfono

Datos adicionales

Ciudadano creador: CLAUDIA PATRICIA ▼

- **Ver Requerimientos:** Desde esta opción se pueden consultar todos los requerimientos radicados por el ciudadano registrado en el sistema. Con el fin de evitar que existan requerimientos repetidos.

Requerimientos WEB					
ID	Ciudadano	Creador	Responsable	Estado	Tipo de requerir
	YISSEL Buscar	Todo	Todo	Todo	Todo
2011PQR9665	YISSEL	CLAUDIA PATRICIA	DESPACHO	Asignado	Queja o Reclamo
2011PQR9661	YISSEL	CLAUDIA PATRICIA	DESPACHO	Finalizado	Consulta
Total de registros 2					

- Contenido: Campo para escribir la solicitud del ciudadano (Petición, quejas, reclamos, sugerencias, consultas, etc.)
- **Detalle requerimiento**
 - **Folios:** Campo para digitar numero de "folios" si existe. Se debe contar el numero de hojas que se reciben con la solicitud del ciudadano (Los folios se pueden considerar el numero de hojas que tiene la comunicación o carta con la solicitud del ciudadano).
 - **Anexos:** Campo para digitar numero de "Anexos" si existe. Se debe contar el número de hojas anexas a la comunicación entregada o enviada por el ciudadano.
 - **Tipo de requerimiento:** Lista desplegable con las distintas opciones- Consulta, Felicitaciones, Invitación, Queja o Reclamo, Sugerencia, Trámite.
 - **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.
- **Tipo de documento:** Lista desplegable con las distintas opciones- Circular, Derecho de petición de consulta, Derecho de petición de información, Derecho de petición de interés general y/o particular, Oficio, Tutela, N/A. Al escoger cualquiera de esas opciones a excepción de "N/A" catalogará al PQR como una correspondencia externa recibida.
 - **Circular:** Comunicación oficial escrita por medio del cual se informa algo a la entidad.
 - **Derecho de petición de interés general y/o particular:** El que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades. Consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política como derecho fundamental. Documento que asignará a la PQR un plazo de 15 días laborales para emitir una respuesta.
 - **Derecho de Petición de Consulta:** Formulación de consultas escritas o verbales a las autoridades, en relación con las materias a su cargo. Documento que asignará a la PQR un plazo de 30 días laborales para emitir una respuesta.
 - **Derecho de Petición de Información:** Petición para que el funcionario de a conocer cómo ha actuado en un caso determinado o permita el examen de los documentos públicos o expida copia de los mismos. Documento que asignará a la PQR un plazo de 10 días laborales para emitir una respuesta.
 - **Oficio:** Comunicación oficial escrita por medio del cual se solicita algo a la entidad. Se comunican disposiciones, Consultas, ordenes, informes, o llevar a cabo gestiones de acuerdos, invitaciones, felicitaciones, etc.
 - **Tutela:** Es la garantía que ofrece la Constitución de 1991 del derecho que tienen todas las personas a la protección judicial inmediata de sus derechos fundamentales. Esto está expresado en el Artículo 86 de la Constitución: "Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí

misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.

- **Canal:** Medio por el cual se recibió la solicitud del Ciudadano: Lista desplegable con las distintas opciones: Correo certificado, Correo electrónico, Fax, Personal, Telefónico o Web.
- **Estado:** El Operador debe seleccionar el “Estado” del requerimiento. Lista desplegable con las distintas opciones:
 - **Abierto:** El requerimiento está pendiente de asignación de dependencia, funcionario, eje temático y fecha de vencimiento.
 - **Asignado:** Al asignar tipo de requerimiento, canal, dependencia, funcionario y eje temático.
 - **En trámite:** Página: 16
El funcionario está gestionando la respuesta. Se pueden generar respuestas temporales.
 - **Finalizado:** Página: 16
Respuesta final al requerimiento.
- **Destino:** Asignación del PQR al interior o fuera de la entidad que lo recibe.
 - **Entidad:** Lista desplegable con las distintas entidades que usan el aplicativo SAC. Gobernaciones, Alcaldías, Secretarías de educación, Ministerio de Educación, otras entidades. El sistema automáticamente coloca como entidad la que se encuentra radicando el PQR.

The screenshot shows a web form titled "Destino". It contains two main sections. The first section, "Entidad", has a dropdown menu currently showing "Secretarías de Educación". The second section, "Dependencias", has a dropdown menu currently showing "Elegir". To the right of these is a "Seleccionar" dropdown menu which is open, displaying a list of options: "Elegir", "Antioquia", "Cauca" (which is highlighted in blue), and "Uribe".

- **Tramite externo:** Casilla que al activarla se debe seleccionar la entidad externa a la cual se enviará el PQR.

Trámite Externo

Requiere: ☒ Entidad: Fiduprevisora

Eje temático

EJE DE PRUEBA

- Fiduprevisora
- Control interno disciplinario
- Entes de control (Fiscalía, Procuraduría, Contraloría, etc.)
- Dependencias entidad territorial
- Prestadoras de servicios médicos (EPS)
- Aseguradora de riesgos profesionales (ARP)

- **Dependencia:** Listado de las dependencias activas en la entidad.
- **Funcionario:** Listado de los Funcionarios activos en la dependencia seleccionada.
- **Eje temático:** Listado de ejes temáticos asociados a la dependencia seleccionada. El eje temático es el tema correspondiente al contenido del requerimiento.
- **Fecha de vencimiento:** Plazo límite de respuesta del requerimiento. Se coloca de acuerdo al Tipo de documento y eje temático seleccionado. Siendo de mayor prioridad el plazo del tipo de documento.
- **Enviar copias:** El formulario tiene la opción de enviar copias del PQR a uno o varios funcionarios. Se envía copia a aquellos en los cuales el operador haya identificado que participan varias dependencias para su atención y respuesta. En este campo se puede seleccionar el funcionario, digitando el nombre, apellido, correo electrónico o dependencia del funcionario que se desea seleccionar. Los funcionarios seleccionados recibirán una notificación correo electrónico de esta copia. Por tal razón se recomienda escribir en el campo de "**Descripción Trámite**" a quien se envía copia.

ⓘ Digite nombre, dependencia o correo electrónico del funcionario y selecciónelo de la lista que se despliega.

Enviar copia a: JAIME JI AME JAIME (jejimenez@db-system.com) DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION

JAIME JI AME JAIME (jejimenez@db-system.com) DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION (id: 170)

Descripción Trámite

ⓘ Estimado Usuario

var sp65xp6ec=" (id: undefined)

//--> (id: undefined)

(id: undefined)

Respuesta

(id: undefined)

Buscar

- **Descripción Trámite:** Campo para diligenciar todos los tramites que se realicen al PQR, incluyendo a quien se envía copia del mismo.

Descripción Trámite

ⓘ Estimado Usuario tomese un momento de su tiempo para registrar los movimientos del requerimiento:

Se elabora certificación y se encuentra pendiente para firma

- **Respuesta:** Campo para diligenciar, buscar o enviar respuesta al ciudadano, procediendo a finalizar el requerimiento. En este campo se pueden escribir respuestas parciales.

Respuesta

 [Buscar](#)

La Certificación se debe proceder a regocer en la unidad de atención al ciudadano de la secretaría de educación

Numero de caracteres para la respuesta: 99889

- **Adjuntar archivos:** Opción para adjuntar la comunicación escrita del ciudadano.

Una vez registrada toda la información se debe seleccionar el botón **"Guardar"**. El sistema genera el número de radicado correspondiente y un historial del mismo.

PortalSED | Boyaca | Generalidades | Consultas | Inicio

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

2011PQR184564

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR: El que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades. Consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política como derecho fundamental. Termino de respuesta 15 días.

DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA: Formulación de consultas escritas o verbales a las autoridades, en relación con las materias a su cargo. Termino para resolver 30 días.

DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN: Petición para que el funcionario de a conocer cómo ha actuado en un caso determinado o permita el examen de los documentos públicos o expida copia de los mismos. Termino para resolver 10 días.

Historial

Editando Actividad: 2011PQR184564, Fecha Creación: 11/04/2011 10:32:12, Creador: YISSEL

Fecha Movimiento	Ciudadano	Estado	Origen	Creador	Destino	Descripción
11/04/2011 10:32:12 AM	VALDEBLANQUEZ, YISSEL	Asignado	Boyaca	Boyaca		JAIME JI AME JAIME(DES PACHO SECRETARIO DE EDUCACION) ET.EJE DE PRUEBA Usuario:yisselv Tramite:

[Imprimir Rotulo - HTML - PDF](#)

Ciudadano

Ciudadano Actual:
VALDEBLANQUEZ, YISSEL

[Enviar E-mail](#)

[Buscar Ciudadano](#)

[Editar ciudadano](#)

[Nuevo ciudadano](#)

[Ver Requerimientos](#)

Si desea ver el rótulo del requerimiento ingresado, debe seleccionar la opción **"Imprimir Rótulo"**.

Secretaria de educacion departamental de		07/04/11 02:58:25
No. Radicado SAC: 812	Folios: 1	Anex: 0
Destino:	DESPACHO / NIDIA	
Contenido:	Doc.Liliana obliastri por medio del pres	
Creado por:	Administrator admin	Fecha Vencimiento: 14/04/2011

Si desea ver el resumen del requerimiento ingresado, debe seleccionar la opción "PDF".

INFORMACION REQUERIMIENTO SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO (SAC)

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO			
Nombres apellidos	FERES BARRAZA, NADIME	Usuario:	nferes
Doc identificación	22746045		
Dirección:	CALLE 14 NO 14-46		
Telefono:	8755641		
Correo eletrónico:	nafeba56@hotmail.com		

INFORMACIÓN DEL REQUERIMIENTO			
Requerimiento No:	812	Fecha de creación:	07/04/2011 02:58 P.M.
Estado:	Catalogado	Ultima actualizacion:	07/04/2011 02:58 P.M.
Tipo de Requerimiento:	Consulta	Fecha de estimada R/ta:	14/04/2011
		Fecha de finalización:	
EJE TEMATICO: INFORMACION SOBRE RECOPIACION DE NORMAS EDUCATIVAS Y VIGENCIA			
DEPENDENCIA RESPONSABLE: DESPACHO			
FUNCIONARIO RESPONSABLE: NIDIA VANEGAS			
CONTENIDO DEL REQUERIMIENTO: Doc.Liliana obliastri por medio del presete solicito una infomacion sobre el pago de homologacion			
RESPUESTA AL REQUERIMIENTO:			

5.2. Direccional: Asignar requerimiento a una dependencia, funcionario y escoger eje temático, cuando el requerimiento es enviado por el ciudadano.

Ingresando al menú **"PQR: PQR Web"** o al semáforo de la página principal - **"Requerimientos WEB Abiertos"**, le permite al rol operador editar el requerimiento y realizar la asignación correspondiente:

The screenshot shows the Portal SED interface. At the top, there is a navigation bar with links: Principal, PQR, Correspondencia, Consultas, Chat, and Salir. Below this, there is a sub-menu for PQR with options: Crear PQR, Requerimientos, and PQR WEB (12). The PQR WEB (12) option is highlighted with a red box. Below the sub-menu, there is a section titled 'Requerimientos' with a 'Resumen:' label. This section contains a table with five columns: Vencidos, A tiempo, Finalizados a Tiempo, Finalizados Fuera de Tiempo, and Total. The values in the table are 0, 0, 0, 0, and 0 respectively. To the right of the table, there are two boxes: 'Requerimientos WEB Abiertos' with a value of 12, and 'Requerimientos por reasignar' with a value of 0. Both boxes are highlighted with a red box. Below the table, there is a link 'Contenidos de Ayuda'.

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

Requerimientos WEB Abiertos	Requerimientos por reasignar
12	0

Al dar clic en cualquiera de estas dos opciones el sistema mostrará el listado de los requerimientos pendientes:

Para editar se da clic sobre el requerimiento que se desea editar y se muestra un submenú **"Editar este requerimiento"** o **"Actualizar en ventana nueva"**.

PortalSED CRM_ANTIOQUIA Generalidades Consultas Inicio						
Principal ▾ PQR ▾ Correspondencia ▾ Consultas ▾ Chat ▾ Salir ▾ #SAC						
Requerimientos WEB						
ID	Ciudadano Todos ▾ Buscar	Creador Todo ▾	Responsable Todo ▾	Estado Todo ▾	Tipo de requerimiento Todo ▾	
2011PQR9707	GONZALEZ CASTRO, LUZ MARI	Ciudadanos	-	Abierto	Felicitaciones	
2011PQR9706	GONZALEZ CA	Ciudadanos	-	Abierto	Consulta	
2011PQR9671	CORDOBA ZA	Ciudadanos	-	Abierto	Consulta	
2011PQR9670	VILLADIEGO CASTRO, MIGUEL	Ciudadanos	-	Abierto	Consulta	
2011PQR9658	GONZALEZ CASTRO, LUZ MARI	Ciudadanos	-	Abierto	Felicitaciones	

Una vez que se edite el requerimiento se muestra la información del mismo en la cual se diligencian los campos faltantes para la asignación correspondiente (Detalles requerimientos y Destino):

Detalles Requerimiento:

- Tipo de documento
- Estado (Asignado)

Destino

- Entidad
- Dependencia
- Funcionario
- Eje Temático
- Envío de copias

Contenido

Solicito una certificación de tiempo de servicio

Número de caracteres: 6953

Detalles Requerimiento

Folios:

Anexos:

Fecha Creación: 25/05/2011

Reasignar PQR: ☐ Reasignar

Tipo de req.:

Tipo de Documento:

Canal:

Estado:

Destino

Entidad:

Seleccionar:

Trámite Externo: ☐ Requiere

Dependencias:

Funcionarios:

Eje temático:

Fecha Vencimiento:

ⓘ Digite nombre, dependencia o correo electrónico del funcionario y selecciónelo de la lista que se despliega.

Enviar copia a:

Si desea ver el rótulo del requerimiento ingresado, debe seleccionar la opción **"Imprimir Rótulo"**.

PortalSED | Boyaca | Generalidades | Consultas | Inicio

Principal | PQR | Correspondencia | Consultas | Chat | Salir

#SAC: #RDSA: #E:

2011PQR184564

DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL Y PARTICULAR: El que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades. Consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política como derecho fundamental. Termina de respuesta 15 días.

DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA: Formulación de consultas escritas o verbales a las autoridades, en relación con las materias a su cargo. Termina para resolver 30 días.

DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN: Petición para que el funcionario de a conocer cómo ha actuado en un caso determinado o permita el examen de los documentos públicos o expida copia de los mismos. Termina para resolver 10 días.

Historial

ⓘ Editando Actividad: 2011PQR184564. Fecha Creación: 11/04/2011 10:32:12. Creador: YISSEL

Fecha Movimiento	Ciudadano	Estado	Origen	Creador	Destino	Descripción
11/04/2011 10:32:12 AM	VALDEBLANQUEZ, YISSEL	Asignado	Boyaca	Boyaca		JAIME JI AME JAIME (DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION) ET.EJE DE PRUEBA Usuario:yisselv Trámite:

Ciudadano

Ciudadano Actual: VALDEBLANQUEZ, YISSEL

▶ Enviar E-mail

▶ Buscar Ciudadano

▶ Editar ciudadano

▶ Nuevo ciudadano

▶ Ver Requerimientos

Imprimir Rotulo - HTML - PDF

Secretaria de educacion departamental de		07/04/11 02:58:25
No. Radicado SAC:	812	Folios: 1 Anex: 0
Destino:	DESPACHO / NIDIA	
Contenido:	Doc.Liliana obliastri por medio del pres	
Creado por:	Administrator admin	Fecha Vencimiento: 14/04/2011

Si desea ver el resumen del requerimiento ingresado, debe seleccionar la opción **"PDF"**.

INFORMACION REQUERIMIENTO SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO (SAC)

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO			
Nombres apellidos	FERES BARRAZA, NADIME	Usuario:	nferes
Doc identificación	22746045		
Dirección:	CALLE 14 NO 14-46		
Telefono:	8755641		
Correo eletrónico:	nafeba56@hotmail.com		

INFORMACIÓN DEL REQUERIMIENTO			
Requerimiento No:	812	Fecha de creación:	07/04/2011 02:58 P.M.
Estado:	Catalogado	Ultima actualizacion:	07/04/2011 02:58 P.M.
Tipo de Requerimiento:	Consulta	Fecha de estimada R/ta:	14/04/2011
		Fecha de finalización:	
EJE TEMATICO: INFORMACION SOBRE RECOPIACION DE NORMAS EDUCATIVAS Y VIGENCIA			
DEPENDENCIA RESPONSABLE: DESPACHO			
FUNCIONARIO RESPONSABLE: NIDIA VANEGAS			
CONTENIDO DEL REQUERIMIENTO: Doc.Liliana obliastri por medio del presete solicito una infomacion sobre el pago de homologacion			
RESPUESTA AL REQUERIMIENTO:			

5.3. Direccional: Reasignar requerimiento a una nueva dependencia, funcionario y eje temático

Ingresando al modulo **"PQR: Requerimiento"** o dando clic en el semáforo de la página principal **"Requerimientos por reasignar"**, le permite al rol operador editar el requerimiento y realizar la reasignación correspondiente:



PortalSED | Boyaca | Generalidades | Consultas | Inicio

Principal | PQR | Correspondencia | Consultas | Chat | Salir

#SAC | #RDSA | #E

Crear PQR

SAC Princ | Requerimientos | PQR WEB (11)

Bienvenido | Secretaria de Educación.

Esta herramienta es usada para registrar, dar respuesta y publicar las consultas de los ciudadanos. En estos momentos hay 175 Usuarios registrados, y 184565 requerimientos registrados, para 19934 ciudadanos

Bienvenido yisselvi! Última Conexión: 11/04/2011 12:04 PM :: 10.40.4.204

Requerimientos

Resumen:

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

Requerimientos WEB Abiertos	Requerimientos por reasignar
11	0

últimos 10 requerimientos actualizados:

Contenidos de Ayuda

Al dar clic directamente en el semáforo solo se mostraran los requerimientos que los funcionarios han solicitado se reasignen. Desde esta opción se puede editar el requerimiento y reasignarlo a la nueva dependencia y funcionario.



PortalSED | Boyaca | Generalidades | Consultas | Inicio

Principal | PQR | Correspondencia | Consultas | Chat | Salir

#SAC | #RDSA | #E

Resumen de los requerimientos | editar | Desde 11/04/2011 | Hasta 11/04/2011 | Ejecutar

ID	Ciudadano	Creador	Responsable	Estado	Tipo de requerimiento
2011PQR184565	VALDEBLANQUEZ	Actualizar en ventana nueva	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACI	Asignado	Tramite
2011PQR184564	VALDEBLANQUEZ	Editar este requerimiento	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACI	Asignado	Tramite
2011PQR184563	VALDEBLANQUEZ	Reporte PDF	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACI	Asignado	Tramite

Total de registros 3

Una vez que se edite el requerimiento se muestra la información del mismo en la cual se debe seleccionar los campos a reasignar:

Destino

- Entidad
- Dependencia
- Funcionario
- Eje Temático
- Envío de copias

Detalles Requerimiento			
Folios 2	Anexos 3	Fecha Creación 11/04/2011	Reasignar PQR Reasignar: ☐
Tipo de req. Trámite	Tipo de Documento Oficio	Canal Personal	Estado Asignado
Destino			
Entidad Boyaca	Seleccionar Elegir	Trámite Externo Requiere: ☒ Entidad: Fiduprevisora	
Dependencias NOMINA	Funcionarios YISSEL JOHANA VALDEBLÁNQUEZ YISSEL JOHANA VALDEBLÁNQUEZ	Eje temático Elegir	Fecha Vencimiento 04/07/2011
ⓘ Digite nombre, dependencia o correo electrónico del funcionario y selecciónelo de la lista que se despliega. Enviar copia a:			

6 SEGUIMIENTO A PQR

Se debe seleccionar **"Requerimientos"**, en el menú "PQR", en la cual se visualiza el resumen de los requerimientos.



Al dar clic sobre este botón, aparecerán campos parametrizables para realizar la consulta que requiera:

PortalSED | Boyaca | Generalidades | Consultas | Inicio

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

Resumen de los requerimientos ▶ editar ▶ Desde 24/05/2011 Hasta 26/05/2011 Ejecutar

ID	Ciudadano	Creador	Responsable	Estado	Tipo de requerimiento	Canal	Eje temático
2011PQR184804	RAMIREZ FUENTES, NEIDYS	YISSEL	NOMINA	En tramite	Tramite	Correo Certificado	PRESTACION

Total de registros 1

- Seleccione el rango de tiempo a consultar.

PortalSED | Boyaca | Generalidades | Consultas | Inicio

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

Resumen de los requerimientos ▶ editar ▶ Desde 11/04/2011 Hasta 11/04/2011 Ejecutar

ID	Ciudadano	Creador	Responsable
2011PQR184565	VALDEBLANQUEZ, YISSEL	YISSEL	PACHO SECRETARIO DE EDUCACI
2011PQR184564	VALDEBLANQUEZ, YISSEL	YISSEL	PACHO SECRETARIO DE EDUCACI
2011PQR184563	VALDEBLANQUEZ, YISSEL	YISSEL	PACHO SECRETARIO DE EDUCACI

Total de registros 3

< Abr 2011 >

	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
13	28	29	30	31	1	2	3
14	4	5	6	7	8	9	10
15	11	12	13	14	15	16	17
16	18	19	20	21	22	23	24
17	25	26	27	28	29	30	1
18	2	3	4	5	6	7	8

Limpiar Cierre

PortalSED | Boyaca | Generalidades | Consultas | Inicio

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

Resumen de los requerimientos ▶ editar ▶ Desde 11/04/2011 Hasta 11/04/2011 Ejecutar

ID	Ciudadano	Creador	Responsable
2011PQR184565	VALDEBLANQUEZ, YISSEL	YISSEL	DE EDUCACI
2011PQR184564	VALDEBLANQUEZ, YISSEL	YISSEL	DE EDUCACI
2011PQR184563	VALDEBLANQUEZ, YISSEL	YISSEL	DE EDUCACI

Total de registros 3

< Abr 2011 >

	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do
13	28	29	30	31	1	2	3
14	4	5	6	7	8	9	10
15	11	12	13	14	15	16	17
16	18	19	20	21	22	23	24
17	25	26	27	28	29	30	1
18	2	3	4	5	6	7	8

Limpiar Cierre

- Realice el filtro de acuerdo con cada una de las opciones que se muestran:

➤ **Por creador**

PortalSED | Boyaca | Generalidades | Consultas | Inicio

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

Resumén de los requerimientos ▶ editar ▶ Desde 11/04/2011 Hasta 11/04/2011 Ejecutar

ID	Ciudadano	Creador	Responsable
	Todos	Todo	Todo
2011PQR184564	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YIS	ARIEL EDUARDO	NOMINA
2011PQR184565	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YIS	AURA ANGELICA	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACI
2011PQR184563	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YIS	CESAR AUGUSTO	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACI
Total de registros 3			

Administrador admin

➤ **Por responsable**

PortalSED | Boyaca | Generalidades | Consultas | Inicio

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

Resumén de los requerimientos ▶ editar ▶ Desde 11/04/2011 Hasta 11/04/2011 Ejecutar

ID	Ciudadano	Creador	Responsable	Estado	Tipo de requerimiento
	Todos	Todo	Todo	Todo	Todo
2011PQR184564	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YIS	YISSEL	SUB DIRECCION DE PERTINENCI	Finalizado	Tramite
2011PQR184565	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YIS	YISSEL	ATENCION AL CIUDADANO	Asignado	Tramite
2011PQR184563	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YIS	YISSEL	BIENES Y SERVICIOS	Asignado	Tramite
Total de registros 3					

Administrador admin

➤ **Por estado**

PortalSED | Boyaca | Generalidades | Consultas | Inicio

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

Resumen de los requerimientos ▶ editar ▶ Desde 11/04/2011 Hasta 11/04/2011 Ejecutar

ID	Ciudadano Todos ▶ Buscar	Creador Todo ▾	Responsable Todo ▾	Estado Todo ▾	Tipo de requerimiento Todo ▾
2011PQR184564	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YIS	YISSEL	NOMINA	Todo	Tramite
2011PQR184565	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YIS	YISSEL	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACI	Abierto	
2011PQR184563	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YIS	YISSEL	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACI	Asignado	
Total de registros 3					

➤ **Por tipo de requerimiento**

PortalSED Boyaca Generalidades Consultas Inicio						
Principal ▾ PQR ▾ Correspondencia ▾ Consultas ▾ Chat ▾ Salir ▾						
Resumen de los requerimientos ▶ editar ▶ Desde 11/04/2011 Hasta 11/04/2011 Ejecutar						
ID	Ciudadano	Creador	Responsable	Estado	Tipo de requerimiento	Canal
	Todos ▶ Buscar	Todo ▾	Todo ▾	Todo ▾	Todo ▾	Todo ▾
2011PQR184564	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YIS	YISSEL	NOMINA	Finalizado	Tramite	Personal
2011PQR184565	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YIS	YISSEL	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACI	Asignado	Tramite	Personal
2011PQR184563	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YIS	YISSEL	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACI	Asignado	Tramite	Personal
Total de registros 3						

➤ **Por canal**

PortalSED | Boyaca | Generalidades | Consultas | Inicio

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

#SAC #RDSA #IE

Resumen de los requerimientos ▶ editar ▶ Desde 11/04/2011 Hasta 11/04/2011 Ejecutar

ID	Ciudadano	Creador	Responsable	Estado	Tipo de requerimiento	Canal	Eje temático
	Todos ▶ Buscar	Todo ▾	Todo ▾	Todo ▾	Todo ▾	Todo ▾	Todo
2011PQR184564	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YIS	YISSEL	NOMINA	Finalizado	Tramite	Todo Telefonico Personal Web Correo Certificado FAX Correo Electrónico Personal	EJE DE PRUEBA
2011PQR184565	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YIS	YISSEL	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACI	Asignado	Tramite		EJE DE PRUEBA
2011PQR184563	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YIS	YISSEL	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACI	Asignado	Tramite		EJE DE PRUEBA
Total de registros 3							

➤ **Por eje temático**

#SAC		#RDSA		#IE					
Estado	Tipo de requerimiento	Canal	Eje temático		Anexos	Fecha de creación	Fecha Vencimiento	última modificación	
Todo	Todo	Todo	Todo						
Finalizado	Tramite	Personal	SOLICITUD DE INFORMACION P...		0	11/04/2011 10:32 AM	02/05/2011	27/04/2011 11:33 AM	
Asignado	Tramite	Personal	ATENCIÓN DE MEDIOS DE COM...		0	11/04/2011 11:26 AM	04/07/2011	11/04/2011 11:26 AM	
Asignado	Tramite	Personal	PROPUESTAS PUBLICITARIAS...		0	11/04/2011 10:30 AM	04/07/2011	11/04/2011 10:30 AM	
			PAUTAS DE RADIO...						
			AMENAZADOS...						
			SEGUIMIENTO A CONTRATOS...						
			FONDOS DE SERVICIOS DOCENT...						
			EDUCACION AMBIENTAL...						
			VIOLENCIA INTRAFAMILIAR...						
			EQUIDAD DE GENERO...						
			CONVIVENCIA ESCOLAR FAMIL...						
			SEGURIDAD ALIMENTARIA...						
			MODELOS EDUCATIVOS TELESE...						
			MODELOS EDUCATIVOS POSPRI...						
			MODELOS EDUCATIVOS SAT-CA...						
			MODELOS EDUCATIVOS ESCUEL...						
			INVITACIONES...						
			PROGRAMA DE BIENESTRA Y S...						
			SOLICITUD Y TRAMITES DE...						
			SOLICITUD Y TRAMITES DE A...						
			SOLICITUD Y TRAMITES DE F...						
			SOLICITUD Y TRAMITES DE AR...						
			PRIMA TECNICA...						
			SOLICITUD DE SOPORTE TECNI...						

EXPORTAR:

Consultas
Reportes
Exportar
Ciudadanos

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 | #IE

Reportes

Exportar

Ciudadanos

SAC Principal

Bienvenido a el Sistema de Atencion al Ciudadano de S

Esta herramienta es usada para registrar, dar respuesta y publicar las consultas de los ciudadanos. En estos momentos hay 175 Usuarios registrados, y 184565 requerimientos registrados, para 19934 ciudadanos

Bienvenido yissel! Ultima Conexión: 11/04/2011 01:04 PM :: 10.40.4.204

Requerimientos

Resumen :

Requerimientos Propios				
Vencidos	A tiempo	Finalizados a Tiempo	Finalizados Fuera de Tiempo	Total
0	1	0	0	1

Requerimientos WEB Abiertos

11

Requerimientos por reasignar

0

últimos 10 requerimientos actualizados:

2011PQR184564 Asignado VALDEBLANQUEZ, YISSEL Tramite YISSEL JOHANA (NOMINA)

Contenidos de Ayuda

F-PT 016

V00

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, l nuevamente, con esto se abrirá su planilla de cálculo con los datos exportad

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
☐ 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, l nuevamente, con esto se abrirá su planilla de cálculo con los datos exportad

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 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

☐ 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 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

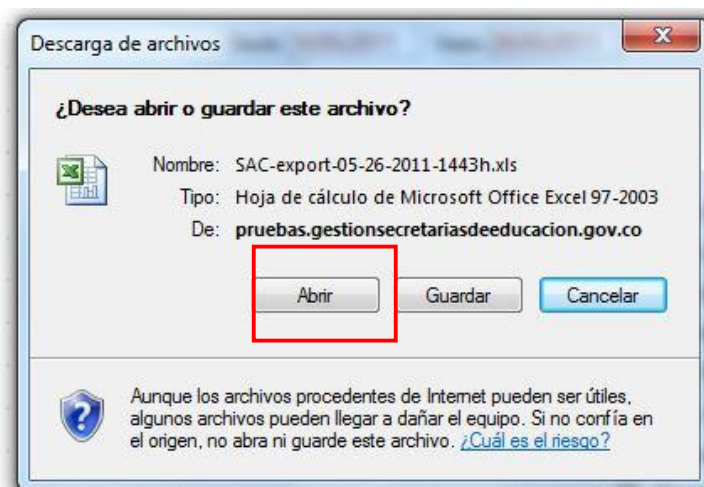
Carácter Separador
☒ Microsoft® Excel® format

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 ocurriera nuevamente, con esto se abrirá su planilla de cálculo con los datos exportados

Descargar archivo Exportado

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

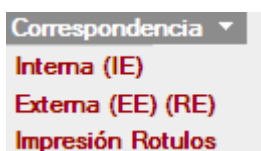


	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	Entity ID	Ciudadano	Tipo de Usuario (Persona)	Tipo de Ciudadano	Tipo de documento	Días de vencim	Estado	Canal	Fecha Vencimiento	Fecha de creación	Funcionarios
2	2011PQR184807	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Maria Auxiliadora- Docente			Abierto	Web	25/05/2011		
3	2011PQR184806	KFJDKLFDSKLJ, KFJD	Persona Natural				Abierto	Web	24/05/2011		
4	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
5	2011PQR184801	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Maria Auxiliadora- Docente	Circular	2	Asignado	Correo Certif	24/05/2011	23/05/2011	YISSEL JOHA
6	2011PQR184800	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Colegio del Sagrado Corazón- D	Circular	6	En tramite	Correo Certif	20/05/2011	19/05/2011	YISSEL VALDE
7	2011PQR184799	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Maria Auxiliadora- Docente	Circular	6	Asignado	Correo Certif	20/05/2011	19/05/2011	YISSEL JOHA
8	2011PQR184787	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Maria Auxiliadora- Docente	Oficio	-14	En tramite	Correo Certif	09/06/2011	19/05/2011	YISSEL JOHA
9	2011PQR184798	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Colegio del Sagrado Corazón- D	Circular	1	Finalizado	Correo Certif	19/05/2011	18/05/2011	YISSEL VALDE
10	2011PQR184797	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Colegio del Sagrado Corazón- D	Circular	0	Finalizado	Correo Certif	20/05/2011	19/05/2011	YISSEL VALDE
11	2011PQR184796	RAMIREZ FUENTES, NI	Persona Natural	IE Don Bosco- Rector	Circular	1	Finalizado	Correo Certif	19/05/2011	18/05/2011	YISSEL JOHA
12	2011PQR184795	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Maria Auxiliadora- Docente	Oficio	-15	Asignado	Correo Certif	10/06/2011	20/05/2011	YISSEL JOHA
13	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	
14	2011PQR184793	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Colegio del Sagrado Corazón- D	Oficio	6	Asignado	Telefonico	20/05/2011	20/05/2011	
15	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
16	2011PQR184791	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Maria Auxiliadora- Docente	Circular	-8	Asignado	Correo Certif	03/06/2011	20/05/2011	YISSEL VALDE
17	2011PQR184790	JIMENEZA, JAIME	Persona sin clasificar		Circular	-14	Asignado	Web	09/06/2011	19/05/2011	ANDRES AND
18	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
19	2011PQR184788	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Maria Auxiliadora- Docente			Abierto	Web		19/05/2011	
20	2011PQR184779	DBPRUEBA, DBPRUE	Persona sin clasificar		Circular	-12	Asignado	Web	07/06/2011	17/05/2011	ANDRES AND
21	2011PQR184778	FAOM49, FAOM49	Persona Natural		Circular	-11	Asignado	Web	06/06/2011	16/05/2011	ANDRES AND
22	2011PQR184768	VALDEBLANQUEZ, RA	Persona Natural	Almirante Padilla- Docente	Circular	8	Asignado	Correo Certif	18/05/2011	17/05/2011	YISSEL JOHA
23	2011PQR184766	AGUILAR BERRETO, J	Persona sin clasificar	profesor	Derecho de petición de interés general y/o p		Finalizado	FAX	08/06/2011	18/05/2011	ENRIQUE CAI
24	2011PQR184764	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Maria Auxiliadora- Docente	Circular		Finalizado	Web	09/06/2011	18/05/2011	
25	2011PQR184763	AGUILAR BERRETO, J	Persona sin clasificar	profesor	Derecho de Petición de Información	-22	Finalizado	Correo Electr	01/06/2011	18/05/2011	ENRIQUE CAI
26	2011PQR184762	OJEDA R, DORA INÉS	Persona sin clasificar		Circular	-14	Finalizado	Web	01/06/2011	18/05/2011	YISSEL VALDE
27	2011PQR184761	HIGUERA CORSO, ANA	Persona sin clasificar		Derecho de Petición de Cons	-33	Asignado	Correo Certif	28/06/2011	17/05/2011	ANDRES AND
28	2011PQR184760	HIGUERA CORSO, ANA	Persona sin clasificar		Circular	9	Asignado	Correo Certif	17/05/2011	17/05/2011	
29	2011PQR184778	FAOM49, FAOM49	Persona Natural		Circular	-12	Asignado	Correo Certif	07/06/2011	17/05/2011	ANDRES AND
30	2011PQR184777	VAI DFRI ANQUI7 DAV	Persona Natural	Maria Auxiliadora- Docente	Circular		Finalizado	Correo Certif	31/05/2011	17/05/2011	YISSEL VALDE

7 CORRESPONDENCIA

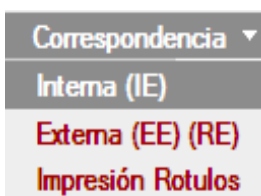
El objetivo de esta sección es realizar el registro y seguimiento de la correspondencia interna y externa en el SAC.

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.

Correspondencia Interna	
<u>Recibidos</u>	Al dar clic en el botón de correspondencia interna aparecerá la bandeja de entrada de la correspondencia asignada
<u>Copias Recibidas</u>	En éste módulo de correspondencia interna usted podrá consultar la correspondencia que se le ha enviado como copia (solo lectura).
<u>Enviados (IE)</u>	En éste módulo de correspondencia interna usted podrá hacerle seguimiento a la correspondencia que ha radicado.
<u>Radicar</u>	En éste módulo de correspondencia interna usted podrá diligenciar la información de la correspondencia física a radicar.
<u>Devueltos</u>	En éste módulo de correspondencia interna usted podrá consultar la correspondencia que le han devuelto.

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:

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:

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
Recibidos
Copias Recibidas
Enviados (IE)
Radicar
Devueltos
Asignados a la Dependencia (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_ANTIOQUIA | Generalidades | Consultas | Inicio

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

Correspondencia Interna
Recibidos
Copias Recibidas
Enviados (IE)
Radicar
Devueltos

Correspondencia Interna

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.

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.							

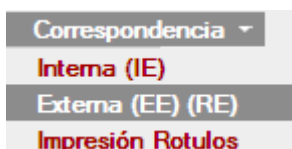
ASIGNADOS A LA DEPENDENCIA: En éste módulo de correspondencia interna usted podrá consultar y hacer seguimiento a la correspondencia que ha sido asignado a los funcionarios de su dependencia. Esta opción solo la puede consultar el funcionario asignado como Jefe de una dependencia.

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

Correspondencia Interna	Correspondencia Asignada a la Dependencia
Recibidos	En éste módulo de correspondencia interna usted podrá hacer seguimiento a la correspondencia que ha sido asignada a algún funcionario perteneciente a su dependencia.
Copias Recibidas	Registros por página: 10
Enviados (IE)	
Radicar	
Devueltos	
Asignados a la Dependencia (IE)	

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	
Recibidos (PQR)	En el módulo de correspondencia externa recibida del SAC usted podrá consultar y tramitar los documentos que le han asignado al crear una PQR.
Enviados (EE/RE)	En el módulo de correspondencia externa enviada del SAC usted podrá consultar la correspondencia que ha enviado a los ciudadanos.
Radicar	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.
Anulados	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 llegarán 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)
Radicalar
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)
Radicalar
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
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)

Prueba de requerimiento para ver el numero Consecutivo

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 with a placeholder "Prueba de requerimiento para ver el numero Consecutivo".
- Asunto**: A text area with a character count "Número de caracteres: 4000". This field is highlighted with a red box.
- Detalles**: A section containing:
 - Folios**: A text input field.
 - Anexos**: A text input field.
 - Tipo de Documento**: A dropdown menu with "Elegir" selected.
 - Canal**: A dropdown menu with "Elegir" selected.
- Adjuntar archivo**: A section with a note "El tamaño de los archivos no puede superar los 5 megabytes." and an "Examinar..." button.
- Guardar**: A button at the bottom of the form, 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:

The screenshot displays the 'Portal SED' interface. At the top, there is a navigation bar with links: Portal SED, Boyaca, Generalidades, Consultas, and Inicio. Below this is a menu bar with options: Principal, PQR, Correspondencia, Consultas, and Salir. To the right of the menu bar are input fields for #SAC, #RDSA, and #IE, along with icons for Copiar, Imprimir Rotulo, Ver Detalles, and Registro de Seguimiento (highlighted with a red box). The main content area is titled 'Registrar Seguimiento' and contains the following fields: 'Numero de radicación de salida' (2011RE288), 'Numero guía' (empty), 'Fecha de envío' (10/05/2011), 'Empresa de envío' (empty), and 'Estado' (ENTREGADO). Below these fields is a section for 'Observaciones' with a text area. At the bottom of the form are buttons for 'Guardar' and '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 selecciona el link "Radicalar".

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

Funcionarios

Datos Destino Información del ciudadano al que va dirigida la correspondencia

Buscar Ciudadano

*Lugar de correspondencia:

*Dirección:

Teléfono:

Correo Electrónico:

☒ Nuevo ciudadano
 ☒ Correspondencia 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).

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:

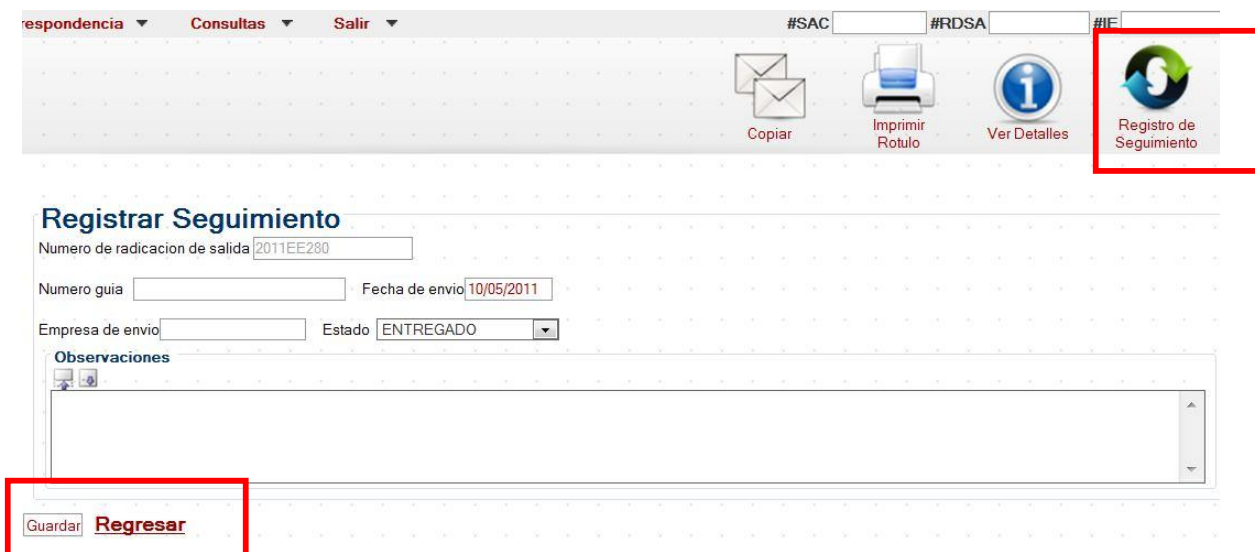
Pdf

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:



The screenshot shows a horizontal bar with two dropdown menus on the left labeled 'Consultas' and 'Salir'. To the right, there are three input fields labeled '#SAC', '#RDSA', and '#IE', each followed by a small rectangular text box. A red rectangular box highlights the entire area containing these three input fields.

#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:



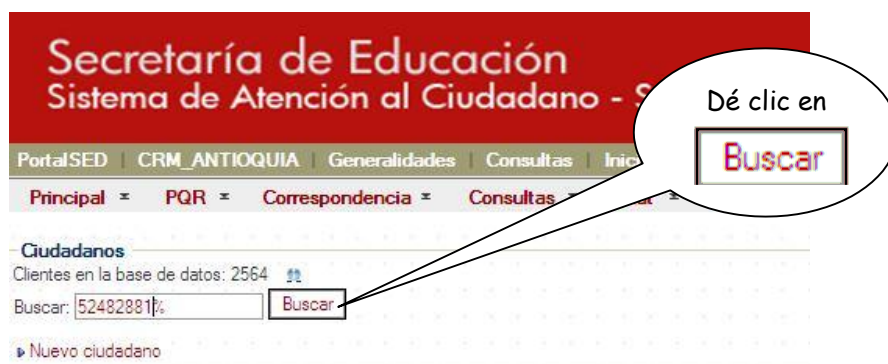
Ver Anexo 1 Guía de reportes.

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%

► 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".

Secretaría de Educación
Sistema de Atención al Ciudadano - SAC

PortalSED | CRM_ANTIOQUIA | Generalidades | Consultas | Inicio

Bienvenido a la interfaz para ciudadanos del Sistema de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación. Desde ésta interfaz podrá: Actualizar su información de registro, Consultar el estado de sus requerimientos que realice a la Secretaría, Crear nuevos requerimientos sobre consultas, quejas o reclamos, sugerencias y recomendaciones.

CHAT: Nuevo servicio del SAC. Si existe algún CHAT programado lo visualizará en la siguiente tabla:

Tema	Fecha	Hora
	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.

Ingresar

Por favor ingresa tu usuario y password para poder acceder

Usuario:

Contraseña:

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

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

Registro

Por favor ingresa tus datos solicitados, todos los campos son requeridos.

Nombre:

Contraseña:

Confirmar contraseña:

E-Mail:

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: YOLANDA

Contraseña:

Entrar

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

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

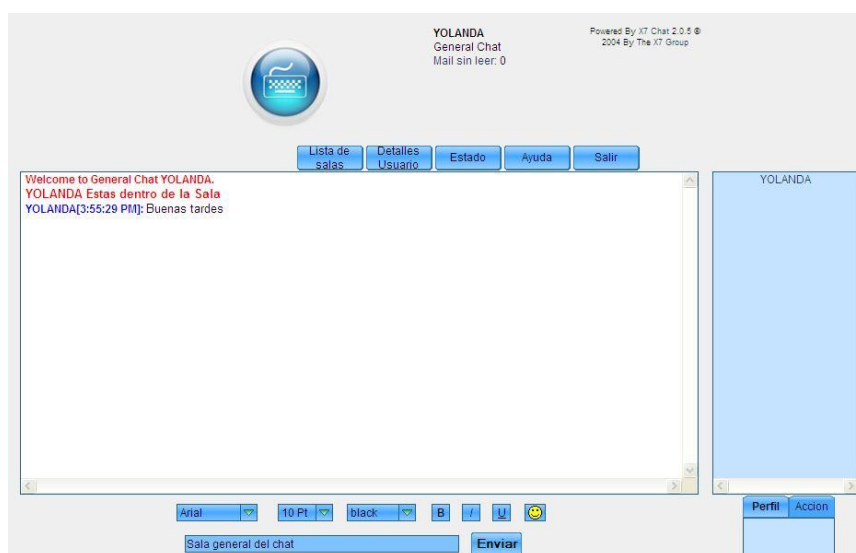
Salas llenas no han sido mostradas -- [Mostrar salas llenas](#)

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.

PortalSED | Boyaca | Generalidades | Consultas | Inicio

Principal | PQR | Correspondencia | Consultas | Chat | **Salir** | #SAC | #RDSA | #

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 184807 requerimientos registrados, para 19970 ciudadanos
 Bienvenido ecalderon! Ultima Conexión: 26/05/2011 09:05 AM :: 10.40.4.204

Requerimientos
 Resumen :

Requerimientos Propios				
Vencidos	A tiempo	Finalizados a Tiempo	Finalizados Fuera de Tiempo	Total
8	3	1	1	13

Requerimientos WEB Abiertos 26	Requerimientos por reasignar 0
-----------------------------------	-----------------------------------

APROBACIONES:

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