

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
SAC

MANUAL DEL USUARIO DEL SISTEMA
ROL FUNCIONARIO

BOGOTÁ D.C., MAYO DE 2011



MinEducación

Ministerio de Educación Nacional

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Elaboró	Comentarios
2	Julio 29 de 2009	SoftManagement S.A	Se adicionan puntos: 1.2, 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3.
3	Mayo de 2011	DB – System Ltda.	Ajustes de acuerdo a la nueva versión del sistema SAC

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN.....	4
2	GENERALIDADES DEL SISTEMA.....	5
3	MACRO PROCESO ATENCION AL USUARIO Y SUBPROCESOS EN LOS QUE INTERVIENE EL ROL FUNCIONARIO.....	6
4	INGRESO A LA PÁGINA.....	8
4.1	INGRESO AL SISTEMA.....	8
5	ATENDER PQRS: TRAMITAR Y RESPONDER PQRS	9
6	CONSULTAR PQR	17
7	CORRESPONDENCIA.....	18
7.1	CORRESPONDENCIA INTERNA.....	18
7.2	CORRESPONDENCIA EXTERNA	23
8	IMPRIMIR RÓTULO.....	35
9	CONSULTA REQUERIMIENTOS RADICACIÓN DE SALIDA	36
10	CONSULTAS	36
11	CHAT.....	41
12	SALIR.....	44

1 INTRODUCCIÓN

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

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

2 GENERALIDADES DEL SISTEMA

Objetivo:

Presentar al funcionario de la Secretaría de Educación el Sistema De Atención Al Ciudadano – SAC como una herramienta que permite realizar de una manera fácil y sencilla la consulta y estado de los requerimientos que le han sido asignados.

Quien es el Rol Funcionario?

El funcionario es la persona encargada en una dependencia, de dar trámite o respuesta a los requerimientos asignados por él o los operadores de área. El sistema generará una alerta vía correo electrónico al funcionario responsable. Dicho correo electrónico contendrá los datos básicos del requerimiento, límite de respuesta y un link para ingresar al sistema con el fin de proceder a dar la respuesta respectiva.

Funciones y Opciones

- Ingresar al sistema
- Resumen de requerimientos
- Consultar requerimientos Asignados
- Responder requerimientos Asignados
- Manejo de Correspondencia
- Interactuar a través del Chat

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

A continuación se enmarca el Rol funcionario 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 Funcionario.



4 INGRESO A LA PÁGINA

Para acceder al sistema de atención al ciudadano el usuario deberá ingresar a la página Web de la Secretaría de Educación en cada uno de los departamentos y/o Distrito por ejemplo para 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"**.



Si el Funcionario no se ha registrado, puede solicitar el registro al Rol Administrador (Administrador del Sistema), persona quien le asigna el usuario y la contraseña de acuerdo al rol correspondiente, en este caso Rol Funcionario.

5 ATENDER PQRS: TRAMITAR Y RESPONDER PQRS

El objetivo es atender el requerimiento asignado por el operador al funcionario responsable.

En la Pantalla **Principal** del SAC el funcionario puede verificar los requerimientos asignados pendientes por finalizar, visualizando todos los requerimientos asignados clasificados entre los vencidos y los pendientes por responder (A tiempo).

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 links: Principal, PQR, Correspondencia, Consultas, Chat, and Salir. Below this is a red banner with the text 'Unidad de Atención al Ciudadano'. The main content area is titled 'Requerimientos' and includes a 'Resumen' section with a table of requirement statuses.

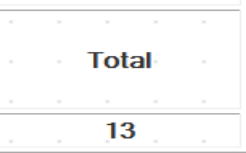
Requerimientos Propios				
Vencidos	A tiempo	Finalizados a Tiempo	Finalizados Fuera de Tiempo	Total
10	8	9	3	28

Below the summary table, there is a section titled 'últimos 10 requerimientos actualizados:' listing 10 requirements with their IDs, status, and details.

ID	Estado	Funcionario	Acción	Detalle
2011PQR184803	Finalizado	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YISSEL	Tramite	YISSEL VALDEBLANQUEZ (DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION)
2011PQR184800	En tramite	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YELICA LORENA	Felicitaciones	YISSEL VALDEBLANQUEZ (DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION)
2011PQR184798	Finalizado	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YELICA LORENA	Invitación	YISSEL VALDEBLANQUEZ (DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION)
2011PQR184797	Finalizado	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YELICA LORENA	Felicitaciones	YISSEL VALDEBLANQUEZ (DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION)
2011PQR184792	Finalizado	RAMIREZ FUENTES, NEIDYS	Felicitaciones	YISSEL VALDEBLANQUEZ (DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION)
2011PQR184791	Asignado	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YISSEL	Consulta	YISSEL VALDEBLANQUEZ (DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION)
2011PQR184771	Finalizado	VALDEBLANQUEZ, YEINER	Consulta	YISSEL VALDEBLANQUEZ (DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION)
2011PQR184783	Finalizado	OJEDA R., DORA INÉS	Queja o Reclamo	YISSEL VALDEBLANQUEZ (DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION)
2011PQR184780	Finalizado	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YISSEL	Felicitaciones	YISSEL VALDEBLANQUEZ (DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION)
2011PQR184777	Finalizado	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YISSEL	Felicitaciones	YISSEL VALDEBLANQUEZ (DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION)

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

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 Funcionario y que no se les ha dado respuesta.
	Muestra el listado de requerimientos asignados al Funcionario 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 Funcionario.
	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 Funcionario.
	Muestra el número total de requerimientos asignados al funcionario en el mes en curso.

Ubíquese sobre el semáforo donde quiere consultar y tramitar los requerimientos.

Sistema de Atención al Ciudadano - SAC

PortalSED | CRM_ANTIOQUIA | Generalidades | Consultas | Inicio

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

SAC Principal
 Bienvenido a el Sistema de Atención al Ciudadano de Secretaria de Antioquia.
 Esta herramienta es usada para registrar, dar respuesta y publicar las consultas de los ciudadanos. En estos momentos hay 1423 Usuarios regist
 ciudadanos
 Bienvenido claudiap! Ultima Conexión: 29/04/2011 11:04 AM :: 192.168.10.10

Requerimientos
 Resumen :

Requerimientos Propios				
Vencidos	A tiempo	Finalizados a Tiempo	Finalizados Fuera de Tiempo	Total
10	1	0	1	1

Últimos 10 requerimientos actualizados:

2011PQR9705	Asignado	GONZALEZ	LUZ MARINA	Felicitaciones	CLAUDIA PATRICIA RESTREPO (DESPACHO)
2011PQR9640	Finalizado	CHAVEZ			CLAUDIA PATRICIA RESTREPO (DESPACHO)
2011PQR9650	Asignado	URRUTIA			CLAUDIA PATRICIA RESTREPO (DESPACHO)
2011PQR9659	Asignado	VALDE			CLAUDIA PATRICIA RESTREPO (DESPACHO)
2011PQR9639	Finalizado	CHAVEZ			CLAUDIA PATRICIA RESTREPO (DESPACHO)
2011PQR9663	Finalizado	GONZALEZ			CLAUDIA PATRICIA RESTREPO (DESPACHO)
2011PQR9664	Finalizado	GONZALEZ			CLAUDIA PATRICIA RESTREPO (DESPACHO)
2011PQR9662	Finalizado	GONZALEZ			CLAUDIA PATRICIA RESTREPO (DESPACHO)
2011PQR9648	Finalizado	URRUTIA			CLAUDIA PATRICIA RESTREPO (DESPACHO)
2011PQR9660	Finalizado	VALDE			CLAUDIA PATRICIA RESTREPO (DESPACHO)

Contenidos de Ayuda

Dar clic en el Link de "Vencidos" y "A Tiempo"

Secretaría de Educación
Sistema de Atención al Ciudadano - SAC

PortalSED | Boyaca | Generalidades | Consultas | Inicio

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

Requerimientos Vencidos Propios

Radicado	Ciudadano	Clase	Creación	Última modificación	Vencimiento
2011PQR184533	QUINTERO VALBUENA, RUBIELA	Tramite	14/03/2011 10:30:40 am	12/04/2011 03:07:36 pm	07/04/2011

Regresar a principal

Para ingresar al requerimiento ubíquese sobre el mismo para proceder a tramitarlo y responderlo.

Historial: En seguida aparece en la parte superior de la pantalla el historial del requerimiento:

Secretaría de Educación Sistema de Atención al Ciudadano - SAC

PortalseD | CRM_ANTIOQUIA | Generalidades | Consultas | Inicio

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

#SAC #RDSA #IE

2011PQR9705

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: 2011PQR9705, Fecha Creación: 28/04/2011 03:58:59, Creador: CIUDADANO

Fecha Movimiento	Ciudadano	Estado	Origen	Creador	Destino	Descripción
29/04/2011 11:51:45 AM	GONZALEZ CASTRO, LUZ MARINA	Asignado	CRM_ANTIOQUIA	CRM_ANTIOQUIA		CLAUDIA PATRICIA RESTREPO MONTOYA (DESPACHO) ET:PKKK Usuario:slsac Tramite:
28/04/2011 15:58:59 PM	GONZALEZ CASTRO, LUZ MARINA	Abierto	CRM_ANTIOQUIA	CRM_ANTIOQUIA		0 ET: Usuario:mary Tramite:

Imprimir Rotulo - HTML - PDF

Detalles del requerimiento y destino: En esta sección muestran los campos diligenciados por el OPERADOR, los cuales no pueden ser modificados ya que aparecen bloqueados. El funcionario solo podrá modificar el **"Estado"**, Campo de **"Tramite"** y **"Respuesta"**.

Detalles Requerimiento

Folios 1	Anexos 0	Fecha Creación 10/03/2011	Reasignar PQR ☐ Reasignar: ☒
Tipo de req. Consulta	Tipo de Documento Circular	Canal Web	Estado Asignado Abierto En tramite Finalizado
Destino Entidad CRM_ANTIOQUIA	Seleccionar Elegir	Trámite Externo ☒ Requiere: Entidad: Control interno disciplinario	
Dependencias DESPACHO	Funcionarios DB DB DB DB	Eje temático PKK	Fecha Vencimiento 17/05/2011

Se ingresa al requerimiento para darle trámite y finalizarlo. Debe revisar el contenido del Requerimiento, que tipo de requerimiento es, el Eje temático asignado, el plazo establecido y si Requiere un trámite externo.

Trámite: El Funcionario debe cambiar el estado del requerimiento a **“En trámite”** y registrar el **“Trámite”** que se encuentra realizando para dar respuesta al requerimiento. Cuando un requerimiento se envía a otra entidad para que se realice un trámite externo, el Funcionario debe registrar toda la gestión o resultados reportados por la entidad, con el fin de evidenciar todo el trámite realizado externamente.

Detalles Requerimiento

Folios: 1 Anexos: 0 Fecha Creación: 10/03/2011 Reasignar PQR: ☒

Tipo de req.: Consulta Tipo de Documento: Circular Canal: Web

Destino

Entidad: CRM_ANTIOQUIA Seleccionar: Elegir Trámite Externo: ☒ Requiere: ☒ Entidad: Control interno disciplinario

Dependencias: DESPACHO Funcionarios: DB DB DB DB Eje temático: PKK Fecha Vencimiento:

Envíe 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 y Finalización: El funcionario debe cambiar el estado del requerimiento a **“Finalizado”**. El sistema obliga a diligenciar la respuesta en el campo **“Respuesta”**.

Detalles Requerimiento

Folios: 1 Anexos: 0 Fecha Creación: 10/03/2011 Reasignar PQR: ☒

Tipo de req.: Consulta Tipo de Documento: Circular Canal: Web

Destino

Entidad: CRM_ANTIOQUIA Seleccionar: Elegir Trámite Externo: ☒ Requiere: ☒ Entidad: Control interno disciplinario

Dependencias: DESPACHO Funcionarios: DB DB DB DB Eje temático: PKK Fecha Vencimiento: 17/05/2011

Envíe 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:

- El botón **"Buscar"** brinda una guía de posibles respuestas frecuentes para seleccionar.



Respuesta

[Buscar](#) [Enviar respuesta física](#)

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

[Examinar...](#)

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

Al dar clic en buscar aparece la siguiente pantalla para seleccionar una posible respuesta, en caso de que esta cumpla con las expectativas del ciudadano.

Preguntas y respuestas

Preguntas y respuestas en la base de datos : [Buscar](#)

Buscar : [Buscar](#)

Resultados de la consulta "¿" [Export](#)

Código	Preguntas	Respuestas
34	¿Además de valorar el cumplimiento de las responsabilidades asignadas a docentes y directivos, cuáles otros aspectos se evalúan?	El instrumento de evaluación está diseñado de tal manera que los aspectos y sus descriptores, tienen en cuenta los conocimientos, las habilidades, actitudes y valores, que deben tener los docentes y que se hacen evidentes en su desempeño.
35	¿La evaluación de desempeño es para sancionar o para beneficiar a los docentes?	El propósito fundamental es mejorar. La evaluación permite que se reconozca la labor y la tarea para avanzar profesional y personalmente. El proceso de evaluación del desempeño en un año lectivo culmina en un acuerdo entre evaluador y evaluado, sobre compromisos de mejoramiento y desarrollo profesional, establecidos en el plan de desarrollo, a partir de los resultados obtenidos.
36	¿Qué debe hacer un docente si finalizado el año lectivo no ha sido evaluado?	El Decreto 2582 de 2003, párrafo 2° del artículo 8°, establece: ¿El docente o directivo docente que no sea evaluado por su superior inmediato al final del año lectivo, deberá solicitar por escrito que su evaluación sea realizada antes de iniciar el año lectivo siguiente. Una vez solicitada la evaluación, el evaluador tendrá un plazo de dos (2) días para realizar la evaluación.¿
27	¿Además de las acciones descritas en el Manual de Evaluación, cuáles actividades recomiendan para disminuir el subjetivismo en el proceso de la evaluación de desempeño?	Una construcción en forma participativa de los indicadores de desempeño y de los instrumentos de recolección de información, una selección adecuada de evidencias y un proceso serio de confrontación y análisis de la información, en especial tomando como referencia la realidad institucional, seguramente contribuirán a mejorar la objetividad del proceso. Igualmente la objetividad tiene que ver, por una parte, con la ética y responsabilidad del evaluador y, por otra, con los principios de pertinencia, participación y equidad que deben orientar en todo momento el proceso.
28	¿Cuál papel cumplen las entidades territoriales en la definición de los indicadores de la evaluación de directivos y docentes?	La definición de los indicadores es un proceso descendente y de construcción colectiva. La secretaría de educación determina los indicadores de gestión de los rectores y directores de su entidad territorial y en concordancia con ellos el rector y su comunidad, definen los de su institución. Es importante señalar que la definición de los criterios de desempeño o indicadores a cualquier nivel no se hace caprichosamente, por el contrario deben obedecer a las políticas de calidad y eficiencia determinadas por el Ministerio de Educación, basados en estándares universales de desempeño, las necesidades e intereses de las poblaciones atendidas y los proyectos educativos institucionales, entre otros.
29	¿Cuándo queda en firme la evaluación anual de desempeño?	La evaluación de desempeño como proceso anual, termina una vez que el evaluador con la información obtenida sobre el desempeño del evaluado, llena el instrumento de valoración y se reúne con el evaluado para analizar los resultados y elaborar el plan de desarrollo profesional. La evaluación queda en firme cuando el evaluado firma los dos formatos: a) el instrumento de valoración, como notificación de su evaluación y b) el plan de desarrollo como un compromiso de mejoramiento profesional. Si el evaluado interpone algún recurso legal, la evaluación quedará en firme cuando se resuelva el recurso.
30	¿Cómo se hace la convocatoria a la entrevista?	En la comunicación escrita del rector mediante la cual convoca al docente a la entrevista, se deben indicar los objetivos de la entrevista, lugar, fecha, hora y duración aproximada, así como una invitación a prepararse para la reunión.

- El funcionario también tiene la opción de Emitir la respuesta física al PQR, para lo cual debe pulsar el botón **"Enviar respuesta física"**, el cual remite a la siguiente pantalla, en donde se deberá registrar la información del documento a enviar.

 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:
 Se gestiona y emite la respuesta definitiva

Respuesta
  Buscar **Enviar respuesta física**

Se emite el certificado de tiempo de servicio. Por favor diríjase 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

Correspondencia Externa

Recibidos (PQR)

Enviados (EE/RE)

Radicar

Anulados

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:

Colombia NECOCLI

*Dirección:

Teléfono:

Correo Electrónico:

Contenido(PQR)  

Prueba de requerimiento para ver el numero Consecutivo

Asunto  

Numero de caracteres:

Detalles

Folios **Anexos**

Tipo de Documento **Canal**

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

- **Adjuntar archivo:** Si es necesario puede adjuntar la respuesta proyectada o escaneada en esta opción.

Respuesta

  [Buscar](#) [Enviar respuesta física](#)

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: 99880

Adjuntar archivo

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

Anular PQR

 Anular ☐

Motivo Anulación:

- **Guardar:** Al dar clic en este botón aparecerá el siguiente mensaje:

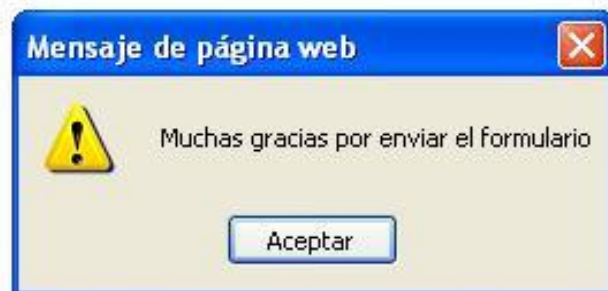
Adjuntar archivo

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

Anular PQR

 Anular ☐

Motivo Anulación:



6 CONSULTAR PQR



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 176 Usuarios registrados, y

Bienvenido yissel! Ultima Conexión: 12/04/2011 05:04 PM :: 10.40.4.204

Requerimientos
Resumen :

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

Al dar clic sobre el botón **"Requerimientos"**, aparecerán campos parametrizables para realizar la consulta que requiera:

- Seleccione el rango de tiempo a consultar.
- Realice el filtro de acuerdo con cada una de las opciones que se muestran: por creador, por responsable, por estado, por tipo de requerimiento, por canal, por eje temático.



Sistema de Atención al Ciudadano - SAC

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

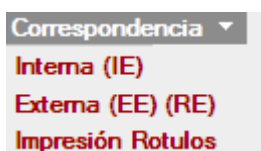
ID	Ciudadano	Creador	Responsable	Estado	Tipo de requerimiento	Canal
2011PQR184565	VALDEBLANQUEZ, YISSEL	YISSEL	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACI	Asignado	Tramite	Personal
2011PQR184564	VALDEBLANQUEZ, YISSEL	YISSEL	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACI	Asignado	Tramite	Personal
2011PQR184563	VALDEBLANQUEZ, YISSEL	YISSEL	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACI	Asignado	Tramite	Personal

Total de registros 3

7 CORRESPONDENCIA

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

En el sistema encontrará las siguientes opciones:

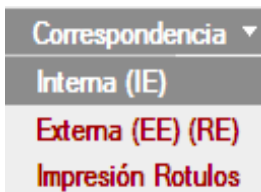


Interna IE: Correspondencia Interna enviada.

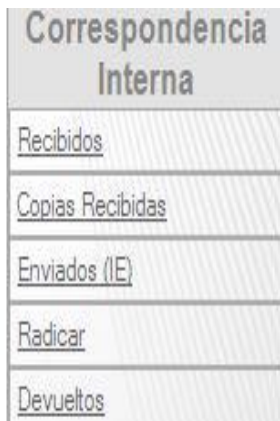
Externa RE: Respuesta Enviada

Externa EE: Externa Enviada

7.1 CORRESPONDENCIA INTERNA



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



Al dar clic en el botón de correspondencia interna aparecerá la bandeja de entrada de la correspondencia asignada

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

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

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

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

HERRAMIENTAS:

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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

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

Correspondencia Interna

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

Correspondencia Interna Recibida

En este módulo de correspondencia interna usted podrá consultar la correspondencia que le ha sido asignada.

Filtrar por: Registros por página: 10

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

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

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

Correspondencia Interna

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

Correspondencia Interna Copias Recibidas

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

Filtrar por: Registros por página: 10

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

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

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

Correspondencia Interna
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_ANTIQUÍA | 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

Recibidos

Copias Recibidas

Enviados (IE)

Radicar

Devueltos

Asignados a la Dependencia (IE)

Correspondencia Asignada a la Dependencia

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

Registros por página: 10

Consecutivo	Estado	Dependencia	Enviado a	Tipo de Documento	Fecha de Creación	Fecha de Modificación	Fecha de Vencimiento
2011IE9	Asignado	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	YISSEL VALDEBLANQUEZ DAVILA	MEMORANDO	27/04/2011	27/04/2011	28/04/2011
2011IE8	Asignado	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	ANDRES ANDRES ANDRES	QUEJA O RECLAMO	27/04/2011	27/04/2011	28/04/2011
2011IE7	Asignado	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	ANDRES ANDRES ANDRES	QUEJA O RECLAMO	27/04/2011	27/04/2011	28/04/2011
2011IE6	Asignado	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	YISSEL VALDEBLANQUEZ DAVILA	CIRCULAR	27/04/2011	27/04/2011	28/04/2011
2011IE5	Asignado	DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION	JAIMEJI 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

Correspondencia ▾
Interna (IE)
Externa (EE) (RE)
Impresión Rotulos

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 llegan las PQRS que tengan algún tipo de documento relacionado y que le hayan sido asignados al funcionario.

Sistema de Atención al Ciudadano - SAC

PortalSED | Boyaca | Generalidades | Consultas | Inicio

Principal PQR Correspondencia Consultas Chat Salir

#SAC
#RDSA

Correspondencia Externa

Recibidos (PQR)

Enviados (EE/RE)

Radicar

Anulados

Correspondencia Externa Recibida

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

Consecutivo	Estado	Asignado Por	Tipo de Documento	Ciudadano	Fecha de Creación	Fecha de Modificación	Fecha de Vencimiento
2011PQR184564	Asignado	YISSEL JOHANA VALDEBLÁNQUEZ	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)
Radical
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: 10

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)
Radical
Anulados

Copiar
Imprimir Rotulo
Ver Detalles
Registro de Seguimiento

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:

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: esta asociada a una PQR
2. **EE:** EXTERNA ENVIADA no esta asociada a una PQR

Escenario 1

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

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

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

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

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

Numero de caracteres para la respuesta:

Adjuntar archivo

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

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

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

Datos Salida Información del funcionario que envía la correspondencia

Buscar Funcionario

Dependencias

Funcionarios

Datos Destino Información del ciudadano al que va dirigida la correspondencia

Buscar Ciudadano

*Lugar de correspondencia:

*Dirección:

Teléfono:

Correo Electrónico:

☒ Nuevo ciudadano

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

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

Inicio ▾ Consultas ▾ Chat ▾ Salir ▾

#SAC #RDSA #IE

Copiar Imprimir Rotulo Ver Detalles Registro de Seguimiento

Radicación de Salida (2011RE19)

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

Datos Salida Información del funcionario que envía la correspondencia

Buscar Funcionario

Dependencias: DESPACHO ▾

Funcionarios: CLAUDIA PATRICIA RESTREPO MONTOYA ▾

Datos Destino Información del ciudadano al que va dirigida la correspondencia

Ciudadano: .YISSEL

Lugar de correspondencia: Colombia ▾ CESAR ▾ VALLEDUPAR ▾

Dirección: Calle 70 No. 61B- 65

Teléfono: 2345799

Correo Electrónico: yisselv@hotmail.com

Contenido(PQR) Prueba de requerimiento para ver el numero Consecutivo

Asunto Respuesta física al Requerimiento

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

Principal ▾ PQR ▾ Correspondencia ▾ Consultas ▾ Salir ▾

#SAC #RDSA #IE

Copiar Imprimir Rotulo Ver Detalles Registro de Seguimiento

Correspondencia Externa

Recibidos (PQR)

Enviados (EE/RE)

Radicar

Anulados

Rótulo Correspondencia Externa

Seleccione el formato que desea para el reporte.

Formato: Pdf ▾ Pdf Word

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

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

Origen: NOVEDADES

Destino: ACOSTA, CESAR

Asunto: respuesta.

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

Portal SED | Boyaca | Generalidades | Consultas | Inicio

Principal | PQR | Correspondencia | Consultas | Salir

#SAC #RDSA #IE

Copiar Imprimir Rotulo Ver Detalles Registro de Seguimiento

Correspondencia Externa

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

Registrar Seguimiento

Numero de radicación de salida 2011RE288

Numero guía Fecha de envío 10/05/2011

Empresa de envío Estado ENTREGADO

Observaciones

Guardar Regresar

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

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

Escenario 2

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

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

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

Correspondencia Externa

Recibidos (PQR)

Enviados (EE/RE)

Radicar

Anulados

Radicación de Salida

Datos Salida Información del funcionario que envía la correspondencia

Buscar Funcionario

Dependencias

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).

ades | Consultas | Inicio

Correspondencia ▼ Consultas ▼ Salir ▼

#SAC #RDSA #IE

Copiar Imprimir Rotulo Ver Detalles Registro de Seguimiento

Radicación de Salida (2011EE280)

Datos Salida Información del funcionario que envía la correspondencia

Buscar Funcionario

Dependencias

DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION

Funcionarios

YISSEL VALDEBLANQUEZ DAVILA

Datos Destino Información del ciudadano al que va dirigida la correspondencia

Ciudadano

VALDEBLANQUEZ DAVILA, YELICA LORENA

*Lugar de correspondencia:

Colombia

ATLANTICO

BARRANQUILLA

*Dirección:

CALLE 70 NO. 61B- 65

Teléfono:

3116853860

Correo Electrónico:

yisselv@hotmail.com

Asunto

Prueba EE Funcionario

Detalles

Folios

2

Anexos

3

Tipo de Documento

Derecho de Petición de Cons

Canal

Correo Certificado

Archivos adjuntos

[Ejemplo de tramites.zip](#)

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

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

Principal ▼ PQR ▼ Correspondencia ▼ Consultas ▼ Salir ▼

#SAC #RDSA #IE

Copiar Imprimir Rotulo Ver Detalles Registro de Seguimiento

Correspondencia Externa

Recibidos (PQR)

Enviados (EE/RE)

Radicar

Anulados

Rótulo Correspondencia Externa

Seleccione el formato que desea para el reporte.

Formato:

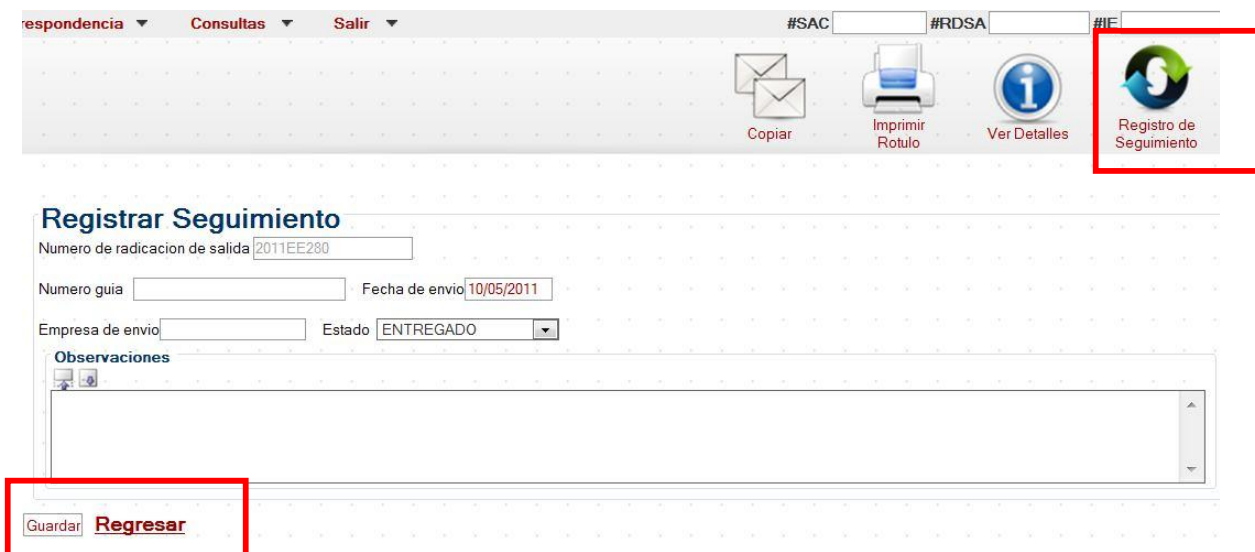
Pdf

Pdf

Word

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

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



Correspondencia ▾ Consultas ▾ Salir ▾

#SAC #RDSA #E

Copiar Imprimir Rotulo Ver Detalles Registro de Seguimiento

Registrar Seguimiento

Numero de radicación de salida

Numero guia Fecha de envio

Empresa de envio Estado

Observaciones

Guardar Regresar

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

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

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"**



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 search bar with three input fields: #SAC, #RDSA, and #IE. The #SAC field is highlighted with a red box. The #RDSA and #IE fields are also visible. The search bar is located at the top of the page, below the navigation menu.

#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:



The screenshot shows a vertical menu with four options: Consultas, Reportes, Exportar, and Ciudadanos. The Reportes option is highlighted with a red box.

Ver Anexo 1 Guía de reportes.

EXPORTAR:



The screenshot shows a vertical menu with four options: Consultas, Reportes, Exportar, and Ciudadanos. The Exportar option is highlighted with a red box.

Para realizar el seguimiento a las solicitudes asignadas el funcionario 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 Atención al Ciudadano de S

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 19971 ciudadanos

Bienvenido yissel! Última Conexión: 26/05/2011 02:05 PM : 10.40.4.204

Requerimientos
 Resumen:

Requerimientos Propios				
Vencidos	A tiempo	Finalizados a Tiempo	Finalizados Fuera de Tiempo	Total
10	8	9	3	28

últimos 10 requerimientos actualizados:

ID	Estado	Nombre	Trámite	Usuario
2011PQR184803	Finalizado	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YISSEL	Trámite	YISSEL VALDEBLANQUEZ (DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION)
2011PQR184800	En trámite	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YELICA LORENA	Felicitaciones	YISSEL VALDEBLANQUEZ (DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION)
2011PQR184798	Finalizado	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YELICA LORENA	Invitación	YISSEL VALDEBLANQUEZ (DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION)
2011PQR184797	Finalizado	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YELICA LORENA	Felicitaciones	YISSEL VALDEBLANQUEZ (DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION)
2011PQR184792	Finalizado	RAMIREZ FUENTES, NEIDYS	Felicitaciones	YISSEL VALDEBLANQUEZ (DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION)
2011PQR184791	Asignado	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YISSEL	Consulta	YISSEL VALDEBLANQUEZ (DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION)
2011PQR184771	Finalizado	VALDEBLANQUEZ, YEINER	Consulta	YISSEL VALDEBLANQUEZ (DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION)
2011PQR184783	Finalizado	OJEDA R., DORA INÉS	Queja o Reclamo	YISSEL VALDEBLANQUEZ (DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION)
2011PQR184780	Finalizado	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YISSEL	Felicitaciones	YISSEL VALDEBLANQUEZ (DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION)
2011PQR184777	Finalizado	VALDEBLANQUEZ DAVILA, YISSEL	Felicitaciones	YISSEL VALDEBLANQUEZ (DESPACHO SECRETARIO DE EDUCACION)

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

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

Carácter Separador
☒ Microsoft® Excel® format

Radicacion salida EE
☐ Radicacion salida EE

Principal PQR Correspondencia Consultas Chat Salir #SAC

CSV seleccione los campos que desea que aparezcan al exportar

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

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

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

Carácter Separador

☒ Microsoft® Excel® format

Radicacion salida EE

☐ Radicacion salida EE

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

Principal PQR Correspondencia Consultas Chat Salir #SAC

CSV seleccione los campos que desea que aparezcan al exportar

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

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

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

Carácter Separador

☒ Microsoft® Excel® format

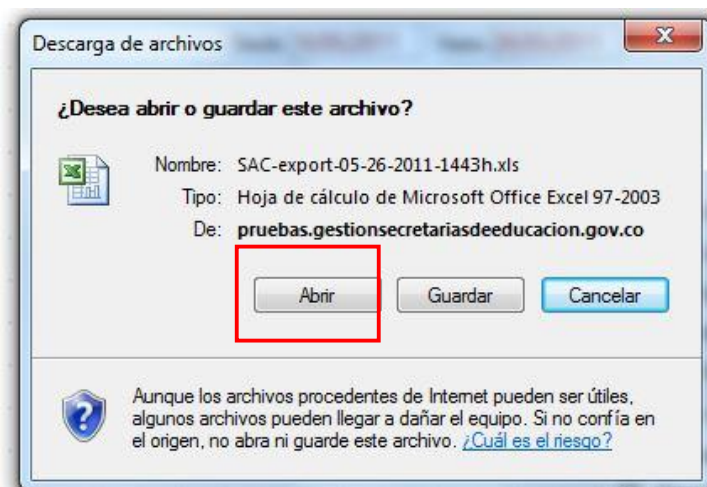
Radicacion salida EE

☐ Radicacion salida EE

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”



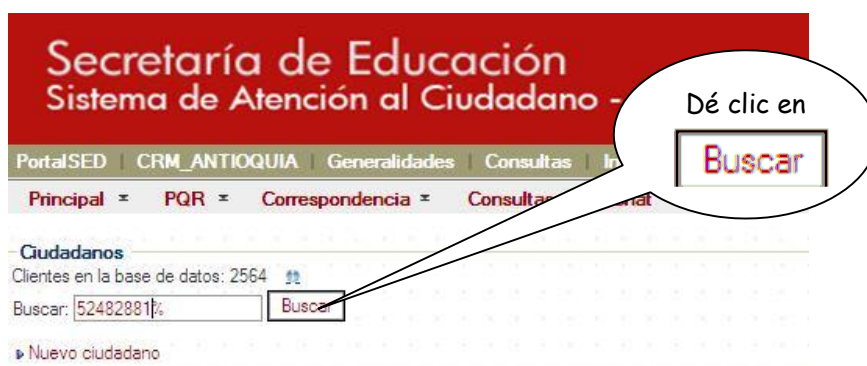
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
	Entity ID	Ciudadano	Tipo de Usuario (Persona)	Tipo de Ciudadano	Tipo de documento	Días de vencim	Estado	Canal	Fecha Vencimiento	Fecha de creación	Funcionarios
1	2011PQR184807	VALDEBLANQUEZ DAV	Persona Natural	Maria Auxiliadora- Docente			Abierto	Web	25/05/2011		
2	2011PQR184806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

CONSULTAR CIUDADANOS



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

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



En seguida aparecerán los datos del ciudadano:

Secretaría de Educación Sistema de Atención al Ciudadano - SAC										
PortalSED CRM_ANTIOQUIA Generalidades Consultas Inicio										
Principal = PQR = Correspondencia = Consultas = Chat = Salir = #SAC #RDS										
Ciudadanos										
Clientes en la base de datos: 2564										
Buscar: 52482881% Buscar										
Nuevo ciudadano										
Resultados de la consulta '52482881%' [Ciudadanos]										
Ciudadano	Documento de Identidad	Fecha de Creación	Contacto	Cargo de contacto	Teléfono	Correo Electrónico	Dirección	Datos adicionales	Página de inicio	Activo
MARTINEZ URREGO, YOLANDA	52482881	28-APR-11			63649690	yolandam78@hotmail.com	cra 14 no. 98 - 73	ninguno		SI
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".

The screenshot shows the PortalSED interface with a navigation bar at the top containing links: PortalSED, Boyaca, Generalidades, Consultas, and Inicio. Below this is a secondary menu with options: Principal, PQR, Correspondencia, Consultas, Chat, and Salir. The 'Chat' option is highlighted, and a sub-menu 'Ingresar al Chat' is visible. Below the menu, there is a section titled 'SAC Principal' with a welcome message and a table. The table has columns for 'Tema', 'Fecha', and 'Hora'. A callout bubble points to a link labeled 'Ingresar al Chat' within the table area.

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.

The screenshot shows a login screen titled 'Ingresar'. It contains a message: 'Por favor ingresa tu usuario y password para poder acceder'. Below this are input fields for 'Usuario:' and 'Contraseña:', followed by an 'Entrar' button. At the bottom, there are links for '[Registrate]' and '[Recuperar Contraseña]'. A callout bubble points to the '[Registrate]' link.

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

Registro

solicitados, todos los campos son requeridos.

Nombre: YOLANDA

Contraseña:

Confirmar contraseña:

E-Mail: ymartinez@db-system.

Registro

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

[\[Volver\]](#)

Confirmación del registro: El sistema le mostrará la siguiente pantalla

Registro

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

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

Ingresar

Por favor ingresa tu usuario y password
para poder acceder

Usuario:

Contraseña:

[Registrar] [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	Título	Usuarios
General Chat	Welcome to X7 Chat 2	0/50
Secretaria Cart...	Modernización	0/50
Secreataria de ...	Soporte Operadores	0/50

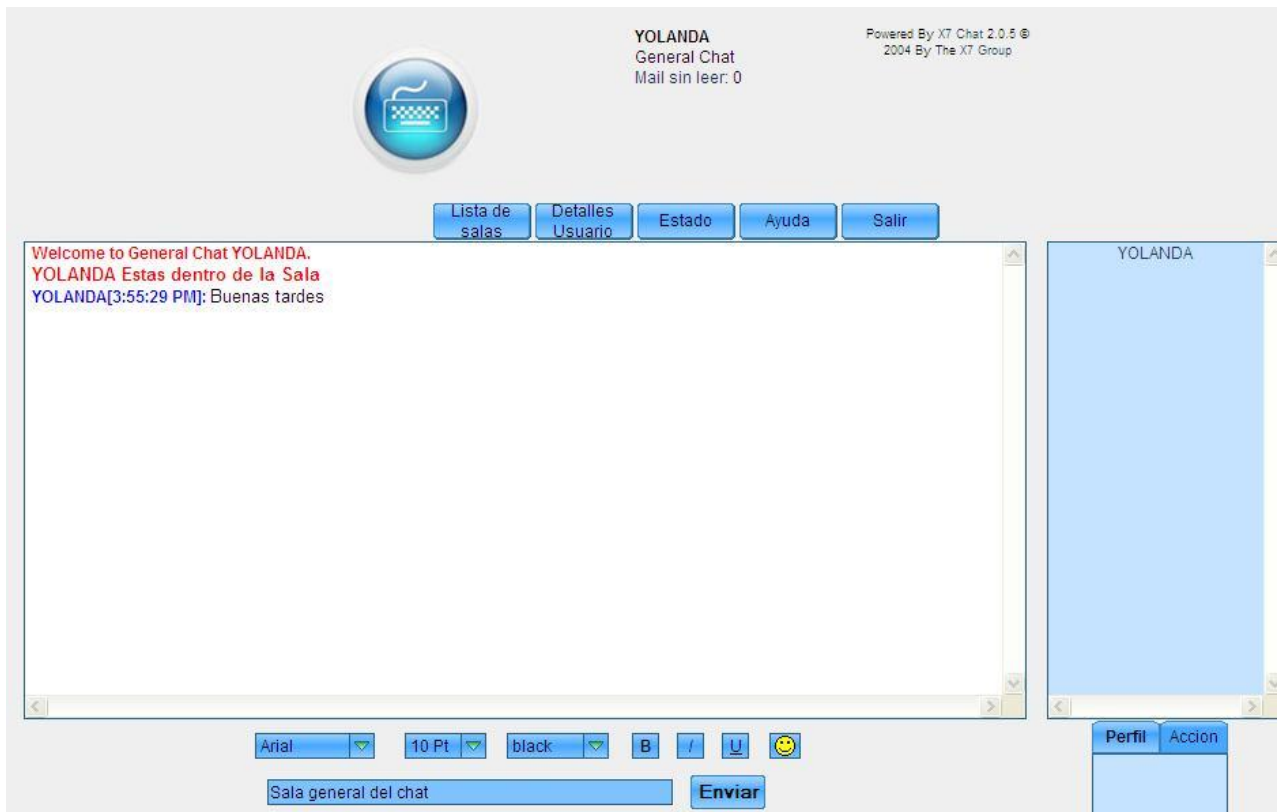
Salas llenas no han sido mostradas -- [Mostrar salas llenas](#)

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.



APROBACIONES:

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