

# **SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**S.A.C. VERSIÓN N. 02**

**MANUAL DE USUARIOS**

# INTRODUCCIÓN

El presente documento describe las funciones del Sistema de Atención al Ciudadano SAC Versión N. 02 y la mecánica operativa a seguir para su correcta utilización en el rol ciudadano.

En las páginas siguientes se especifica en detalle y desde el punto de vista del usuario.

## ¿QUE ES S.A.C VERSIÓN N. 02?

El Sistema de Atención al Ciudadano “SAC”, es una herramienta que le permite al ciudadano, registrar sus requerimientos mediante diferentes canales: Web, telefónico, presencial (documentos físicos), correo electrónico y correo certificado.

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

Al ingresar al sistema, el ciudadano encontrará una interfaz de usuario donde podrá crearse como ciudadano, actualizar su información de registro, instaurar nuevos requerimientos como peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denunciad y trámites, además, consultar el estado de las solicitudes realizadas a la Secretaría de Educación.

## ¿QUIÉN ES EL ROL CIUDADANO?

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

# ¿FUNCIONES Y OPCIONES?

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

## INGRESO A LA PAGINA

Deberá ingresar a la página de la Secretaría de Educación: [www.sempitalito.gov.co](http://www.sempitalito.gov.co) y dar clic en el link SAC Sistema de atención al ciudadano. Tan sólo debe registrar sus datos básicos, el usuario y la contraseña.



**Veamos a continuación...**

Desde la página principal de S.A.C Versión N. 02, se debe ingresar el usuario y contraseña del ciudadano.

The screenshot shows a web browser window with the URL `sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app_Login/?sec=63`. The page features the slogan "Somos Pitalito Territorio ideal" and the SAC logo. A white login form is overlaid on the right side of the page. The form is titled "SE PITALITO Ingresar" and contains the following elements:

- USUARIO:** A text input field labeled "Usuario" with a blue arrow pointing to it from the right.
- CONTRASEÑA:** A text input field labeled "Contraseña" with a blue arrow pointing to it from the right.
- Ingresar:** A blue button.
- [Recordar contraseña](#)
- [Registrarse](#)
- [Requerimiento Anónimo](#)
- [Consultar Requerimiento](#)

At the bottom of the page, there is a logo for "La educación es de todos" and "Mineducación".

Si es la primera vez que accede a la aplicación, deberá pulsar la opción o enlace “Registrarse”, como se muestra en la siguiente imagen.

al

## SAC

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Sistema de Atención al Ciudadano - SAC, es una herramienta a su disposición las 24 horas del día. Aquí usted puede realizar trámites, consultas, enviar sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de una manera rápida, cómoda y sin acercarse a las instalaciones de la Secretaría de Educación.

1010

La educación es de todos Mineducación

### SE PITALITO Ingresar

USUARIO

CONTRASEÑA

**Ingresar**

[Recordar contraseña](#)  
[Registrarse](#)  
[Requerimiento Anónimo](#)  
[Consultar Requerimiento](#)

Si se ha pulsado sobre el enlace “Registrarse”, accederá al formulario de registro dispuesto para tal efecto, como se muestra en la siguiente imagen. Luego de que escriba sus datos dará click en la opción “Guardar”

Los campos marcados con asteriscos, son obligatorios.

The screenshot shows a web registration form with the following structure:

- Header:** "NUEVO REGISTRO - SAC\_MUNICIPIO.CIUDADANO" and "11/06/2019".
- Buttons:** "Guardar" and "Volver".
- TIPO DE PERSONA \*:** Radio buttons for "JURIDICA" and "NATURAL".
- DATOS PERSONALES:**
  - TIPO DE IDENTIFICACIÓN \* (dropdown: CÉDULA DE CIUDADANIA) and NO IDENTIFICACIÓN \* (text input).
  - NOMBRES \* (text input) and APELLIDOS (text input).
  - GENERO (dropdown: - SELECCIONE -) and TRATAMIENTO \* (dropdown: SEÑOR(A)).
  - PAÍS (dropdown: COLOMBIA) and FECHA NACIMIENTO (calendar icon, format: dd/mm/yyyy).
  - TIPO DE CIUDADANO (dropdown: - SELECCIONE -) and NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL Ó ENTIDAD (text input).
- DATOS DE UBICACIÓN:**
  - CORREO ELECTRÓNICO \* (text input) and NOTIFICACIÓN EMAIL \* (dropdown: SI).
  - DEPARTAMENTO CORRESPONDENCIA \* (dropdown: - SELECCIONE -) and MUNICIPIO CORRESPONDENCIA \* (dropdown: - SELECCIONE -).
  - DIRECCIÓN \* (text input) and COMPLEMENTO DIRECCIÓN (text input).

# AGREGAR REQUERIMIENTOS

El usuario o ciudadano debe seleccionar el tipo de requerimiento: denuncia, felicitaciones, petición, queja, reclamo, sugerencia, trámite. Posteriormente se debe diligenciar el asunto, luego el contenido del requerimiento. Finalmente si el usuario o ciudadano lo desea, puede adjuntar un archivo como complemento de su requerimiento. Por último dar click en la opción Guardar.

**NUEVO REGISTRO - REQUERIMIENTO** 24/07/2018

[Volver](#)

CIUDADANO \* CARLOS ALBERTO ROJAS RIOS

TIPO DE REQUERIMIENTO \*  
- SELECCIONE -  
- SELECCIONE -  
FELICITACIONES  
PETICIÓN  
QUEJA  
RECLAMO  
SUGERENCIA

ASUNTO \*

CONTENIDO \*

NOTA Una vez agregue los documentos que desea radicar con el requerimiento, es necesario dar clic en el boton "Iniciar Carga" para que se carguen correctamente.

DOCUMENTOS

Agregar archivos Iniciar carga

Arrastre un archivo aquí

Adjuntar/Guardar **GUARDAR**

\* Campos obligatorios

**Seleccione el "tipo de requerimiento" que desea radicar.**

En el "ASUNTO", haga una breve descripción de su solicitud.

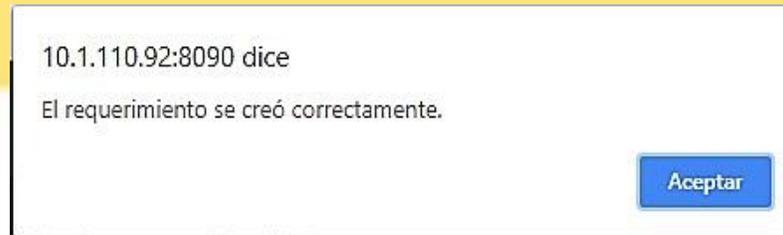
En este espacio transcriba o copie el texto del requerimiento.

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

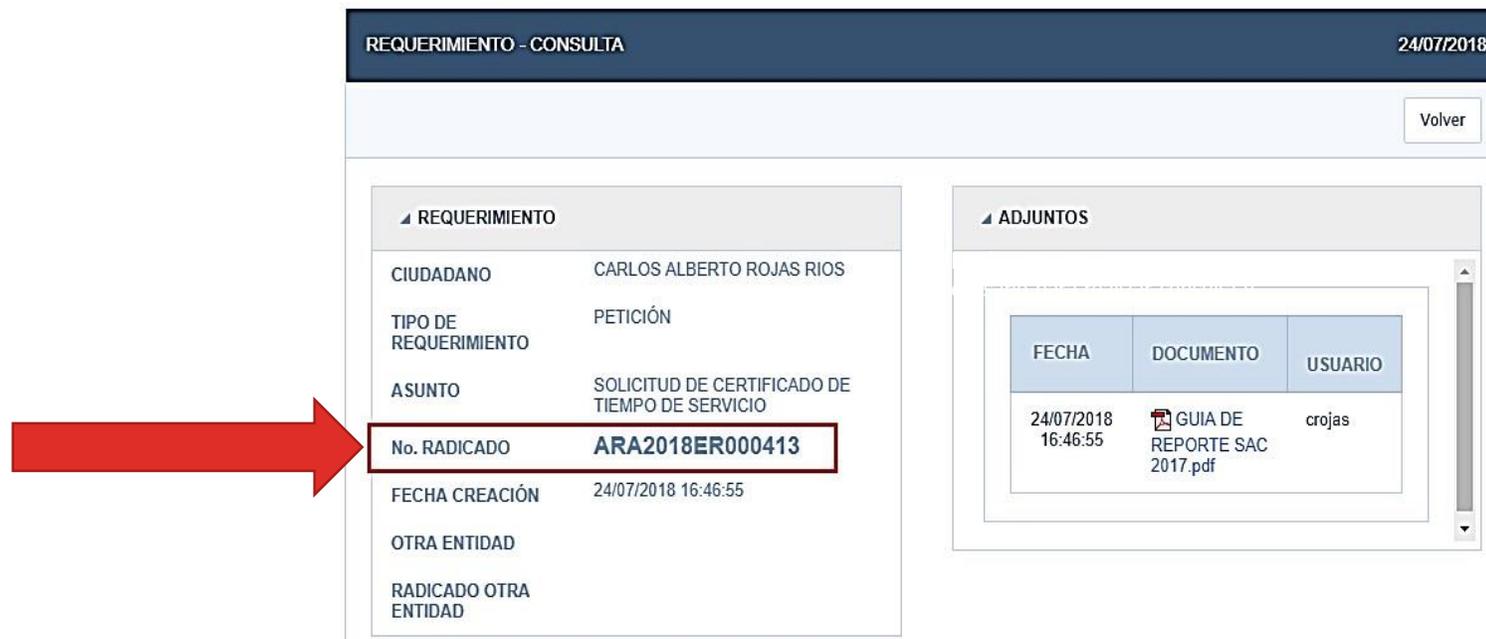
En caso de soportar el requerimiento con un documento, el ciudadano puede adjuntarlo en la casilla "agregar archivo". Luego clic en iniciar carga. Puede agregar los documentos que requiera.

# AGREGAR REQUERIMIENTOS

Una vez el ciudadano ingrese los datos y de guardar el sistema genera el siguiente mensaje, dar clic en “Aceptar”.



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



REQUERIMIENTO - CONSULTA 24/07/2018

Volver

**REQUERIMIENTO**

CIUDADANO CARLOS ALBERTO ROJAS RIOS

TIPO DE REQUERIMIENTO PETICIÓN

ASUNTO SOLICITUD DE CERTIFICADO DE TIEMPO DE SERVICIO

**No. RADICADO** **ARA2018ER000413**

FECHA CREACIÓN 24/07/2018 16:46:55

OTRA ENTIDAD

RADICADO OTRA ENTIDAD

**ADJUNTOS**

FECHA	DOCUMENTO	USUARIO
24/07/2018 16:46:55	GUIA DE REPORTE SAC 2017.pdf	crojas

Si el ciudadano ya se ha registrado y olvidó su contraseña, puede dar un clic en el botón “Recordar Contraseña” y el sistema enviará una nueva clave al correo electrónico registrado en el SAC



The image shows a screenshot of the SAC (Sistema de Atención al Ciudadano) login page. On the left, there is a header with the SAC logo and the text 'SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO'. Below this, a paragraph describes the system as a 24-hour service for citizens. At the bottom left, there is a logo for 'La educación es de todos' and 'Mineducación'. On the right side, there is a login form with the following elements:

- SE PITALITO Ingresar**
- USUARIO** with a text input field containing 'Usuario'.
- CONTRASEÑA** with a text input field containing 'Contraseña'.
- Ingresar** button.
- Links: [Recordar contraseña](#), [Registrarse](#), [Requerimiento Anónimo](#), and [Consultar Requerimiento](#).

A red arrow points from the bottom of the main content area to the 'Recordar contraseña' link.

Si el ciudadano desea crear una solicitud anónima, puede dar un clic en el botón “Anónimo”.



**SAC** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Sistema de Atención al Ciudadano - SAC, es una herramienta a su disposición las 24 horas del día. Aquí usted puede realizar trámites, consultas, enviar sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de una manera rápida, cómoda y sin acercarse a las instalaciones de la Secretaría de Educación.

La educación es de todos Mineducación

**SE PITALITO**  
Ingresar

USUARIO  
Usuario

CONTRASEÑA  
Contraseña

**Ingresar**

[Recordar contraseña](#)  
[Registrarse](#)  
[Requerimiento Anónimo](#)  
[Consultar Requerimiento](#)

Si el ciudadano desea revisar sus requerimientos creados, puede dar un clic en el botón “Consultar Requerimientos”, tenga en cuenta que esta opción es exclusivamente para PQRSD anónimas.

**SAC** SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Sistema de Atención al Ciudadano - SAC, es una herramienta a su disposición las 24 horas del día. Aquí usted puede realizar trámites, consultas, enviar sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones de una manera rápida, cómoda y sin acercarse a las instalaciones de la Secretaría de Educación.

La educación es de todos Mineducación

**SE PITALITO**  
Ingresar

USUARIO  
Usuario

CONTRASEÑA  
Contraseña

**Ingresar**

[Recordar contraseña](#)  
[Registrarse](#)  
[Requerimiento Anónimo](#)  
[Consultar Requerimiento](#)

**ESPERAMOS QUE LA INFORMACIÓN HAYA SIDO DE GRAN  
AYUDA PARA LA RADICACIÓN DE SUS REQUERIMIENTOS  
ANTE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE PITALITO**

**CORDIALMENTE;**

**OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  
PITALITO**