

IMPLANTACIÓN SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SAC

MANUAL DE USUARIOS



Soporte Lógico Ltda.

CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	3
2	¿QUE ES SAC?	4
3	¿COMO ACCEDER A SAC?	4
4	TIPOS DE ROL MANEJADOS POR SAC	5
4.1	ROL DE CIUDADANO:	5
4.2	ROL DE OPERADOR:	6
4.3	ROL DE FUNCIONARIO:	6
4.4	ROL DE ADMINISTRADOR:	7
5	DESCRIPCIÓN DE FUNCIONALIDADES	8
5.1	INGRESAR AL SISTEMA	8
5.2	REGISTRO DE CIUDADANO	9
5.3	ACTUALIZAR DATOS	12
5.4	AGREGAR REQUERIMIENTOS	13
5.4.1	CIUDADANO	13
5.4.2	OPERADOR	14
5.5	CONSULTAR REQUERIMIENTOS	17
5.5.1	CIUDADANO	17
5.5.2	OPERADOR	18
5.6	CONSULTAR CIUDADANOS	22
5.7	EDITAR CIUDADANOS	23
5.8	CATALOGAR REQUERIMIENTOS WEB	23
5.9	REQUERIMIENTOS ELIMINADOS	24
5.10	EXPORTAR CAMPOS	25
5.11	BÚSQUEDA DE REQUERIMIENTOS	26
5.12	PRINCIPAL	27
5.12.1	REQUERIMIENTOS-CARTELERA	28
5.12.2	REPORTES ADMINISTRATIVOS	28
5.12.3	ESTADÍSTICAS DEL SITIO	29
5.12.4	ADMINISTRACIÓN	29

1 INTRODUCCIÓN

El presente documento describe las funciones del Sistema de Atención al Cliente SAC y la mecánica operativa a seguir para su correcta utilización en cada uno de los roles existentes en sistema, como son: ciudadano, operador, funcionario y administrador. En las páginas siguientes se especifica en detalle y desde el punto de vista del usuario, el funcionamiento general del sistema de atención al ciudadano SAC.

2 ¿QUE ES SAC?

El Sistema de Atención al Ciudadano "SAC", es una herramienta CRM (Customer Relationship Management o de Gestión de las Relaciones con el Cliente) que le permite al cliente o ciudadano, registrar requerimientos mediante diferentes canales: Web, pantallas de auto consulta, acceso telefónico, ventanillas, documentos físicos y correo electrónico.

SAC permite registrar los siguientes tipos de requerimientos: Consultas, Sugerencias, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y trámites en línea. Desde la comodidad de su casa u oficina, puede realizar seguimiento a sus requerimientos y recibirá, si así lo desea, notificación del estado de sus requerimiento vía e-mail.

Desde el punto de vista de la entidad receptora de requerimientos (consultas, quejas/reclamos, trámites o felicitaciones); SAC permite realizar el seguimiento y trazabilidad de cada solicitud, desde la radicación por parte del usuario a través de los diferentes canales, hasta la generación de la respuesta final al ciudadano.

3 ¿COMO ACCEDER A SAC?

Para acceder a SAC, tan sólo debe registrar sus datos básicos, el usuario y la contraseña. Si ya está registrado, ingrese su nombre de usuario y contraseña y presione el botón "Aceptar", de lo contrario haga clic en registrarse y llene toda la información solicitada.

Si ya abrió o registró requerimientos en la Unidad de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación, haga clic en completar datos; el sistema le solicitará el ingreso de la información faltante (aquella que no completó en la consulta presencial) para continuar su proceso de consulta o seguimiento del estado del requerimiento.

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

4 TIPOS DE ROL MANEJADOS POR SAC

4.1 ROL DE CIUDADANO:

El ciudadano es la persona que expone sus requerimientos a la Secretaría de Educación mediante la Web, acceso telefónico, e-mail o personalmente.

Sus funciones y opciones permitidas en SAC son:

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

4.2 ROL DE OPERADOR:

El operador es la persona encargada asignar y responder requerimientos.

Sus funciones y opciones permitidas en SAC son:

- Ingresar al sistema
- Resumen de requerimientos
- Registrar usuario y contraseña
- Agregar requerimientos
- Catalogar requerimientos Web
- Consultar ciudadanos
- Seleccionar campos a exportar
- Consultar requerimientos
- Responder requerimientos
- Asignar requerimientos
- Exportar campos

4.3 ROL DE FUNCIONARIO:

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

Sus funciones y opciones permitidas en SAC son:

- Registrar usuario y contraseña
- Ingresar al sistema
- Resumen de requerimientos
- Consultar requerimientos asignados
- Responder requerimientos asignados

4.4 ROL DE ADMINISTRADOR:

El administrador es la persona encargada de administrar el sistema de atención al Ciudadano SAC

Sus funciones y opciones permitidas en SAC son:

- Ingresar al sistema
- Registrar usuario y contraseña
- Resumen de requerimientos
- Configurar el sistema
- Administrar parámetros del sistema
- Consultar, agregar, modificar, eliminar, recuperar, asignar y responder requerimientos
- Consultar, agregar, modificar, desactivar y eliminar ciudadanos
- Exportar todos los campos de cualquier requerimiento

5 DESCRIPCIÓN DE FUNCIONALIDADES

5.1 INGRESAR AL SISTEMA

El acceso al Sistema de Atención al Ciudadano – SAC, se realiza a través de la página Web de cada Secretaria de Educación, a la cual se llega a través de un Web browser (Internet Explorer, Opera, etc.), dando clic en link de Atención al Ciudadano. Este link conduce a la pantalla principal de SAC, como se muestra en la siguiente imagen.

Unidad de Atención al Ciudadano

Secretaría de Educación | **Sec. de Educacion** | Generalidades | Trámites | Consultas | Sugerencias | Quejas y reclamos | Inicio

Porque todas las situaciones se solucionan con una buena y oportuna respuesta...

Notas de Interés

Los funcionarios del Ministerio de Educación y el público en general ahora tienen la posibilidad de consultar, reservar en línea y bajar documentos de propiedad intelectual del MEN.

El **Centro de Documentación**, como parte del modelo de Atención al Ciudadano, atenderá solicitudes personalizadas escritas, telefónicas, y a través de la página web sobre la orientación del préstamo de libros, documentos, folletos, revistas, cartillas, material audiovisual y demás documentos.

[link nuevo](#)

Consultar Mis requerimientos

Nuevos Servicios

Para facilitar el acceso de los usuarios y clientes a la nueva Unidad de Atención al Ciudadano, se implementó una herramienta de CRM (Customer Relationship Management), denominado SAC (Sistema de Atención al Ciudadano). SAC permite el registro de solicitudes por Internet, Página Web, pantallas de autoconsulta, ventanillas de radicación, atención telefónica, atención personalizada y correo electrónico. Adicionalmente se integró con el sistema de correspondencia del MEN (CORDIS) para permitir radicar y realizar seguimiento a consultas.

Participación Ciudadana

Con el fin de promover y generar nuevos espacios para el ejercicio de la participación social, tanto de servidores como de clientes externos y usuarios en la gestión del Ministerio de Educación Nacional, se creó la sección de Participación Ciudadana en la página web de la entidad, en cumplimiento del Plan de Acción de Transparencia.

Con ello se busca desarrollar mecanismos de comunicación directa, para conocer las denuncias.

Enlaces de Interés

- ICETEX
- ICFES

Dirección:
Diagonal 38 Bis No. 39 - 14 CAN Bogotá D.C.

Telefax:
2220206

Línea gratuita fuera de Bogotá
01 - 8000 - 910122

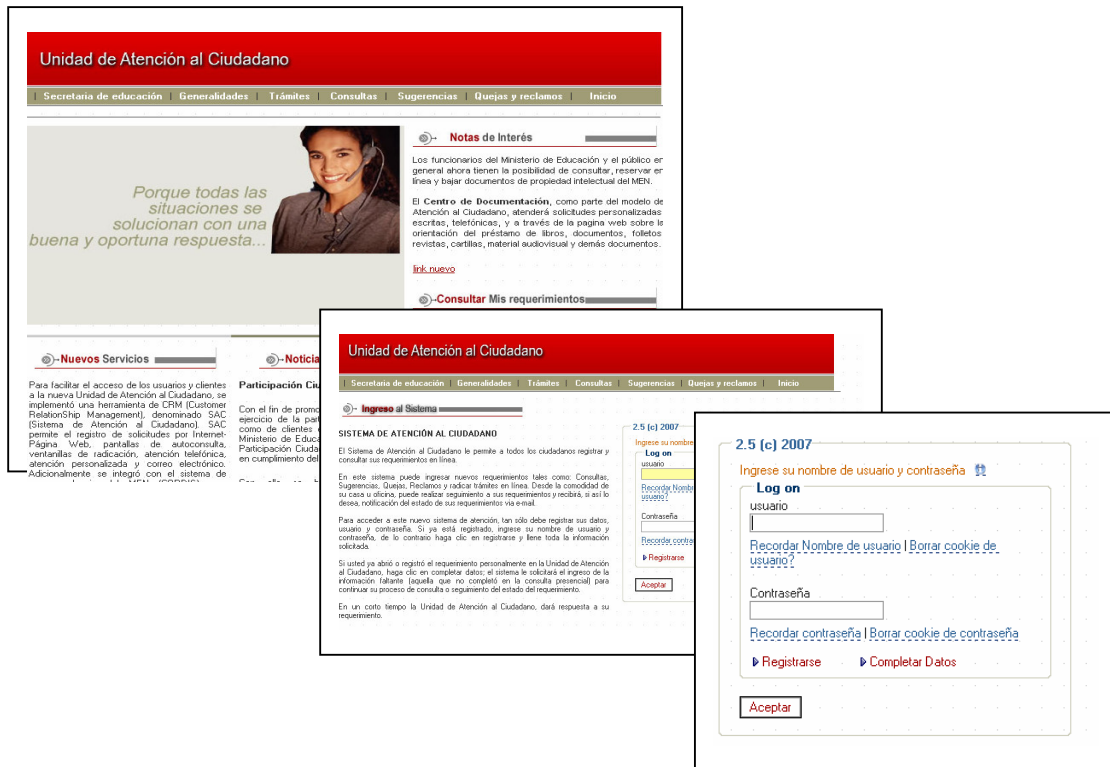
Línea gratuita en Bogotá:

El menú principal de SAC, presenta siete opciones como se muestra a continuación:

- Secretaria de Educación: Este botón lo llevara a la página principal de la Secretaria de Educación.
- Generalidades: En esta sección podrá observar información de la Secretaria de Educación.
- Tramites: En esta sección podrá observar los diferentes trámites que se realizan a través de la Secretaria de Educación.
- Consultas: En esta sección podrá realizar consultas
- Sugerencias: En esta sección podrá realizar cualquier tipo de sugerencias y/o temas relacionados con el sector educativo.
- Quejas y reclamos: En esta sección podrá hacer llegar a la secretaria de educación cualquier tipo de queja o reclamo relacionado con el sector educativo.
- Inicio: Vuelve al menú de Atención al Ciudadano.

5.2 REGISTRO DE CIUDADANO

Desde la página principal de SAC, se debe dar clic sobre el link "Consultar Mis Requerimientos". Aparecerá un formulario de entrada al sistema en el que deberá introducir su nombre de usuario y contraseña. Si es la primera vez que accede a la aplicación, deberá registrarse pulsando sobre el enlace "Registrarse", como se muestra en la siguiente imagen.



Si se ha pulsado sobre el enlace “Registrarse”, accederá al formulario de registro dispuesto para tal efecto, como se muestra en la siguiente imagen.

[Registrarse](#) | [Completar Datos](#) | [Salir](#)

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

Nota: Intente elaborar un nombre de "usuario" muy personal. Podría combinar la primera letra de su nombre con su apellido y con números, por ejemplo: perez88; Utilice letras en minúsculas

Nuevo ciudadano

* usuario:

* Contraseña:
(Mín. 4 caracteres)

* Confirmar contraseña:

* Nombres:

* Apellidos:

* Documento de Identidad: Tipo documento:

* Lugar Documento: Departamento/Distrito:

Correo Electrónico: Sexo:

* Procedencia: Departamento/Distrito:

Dirección: Teléfono:

Datos adicionales:

Deseo enterarme vía e-mail del estado de mi solicitud.

* El campo es requerido

- Usuario: Nombre con el que se accederá a la aplicación
- Contraseña: La contraseña de acceso
- Confirmar contraseña: Se deberá repetir la contraseña para asegurarse que no la ha introducido mal.
- Nombres: Nombres completos del usuario o ciudadano.
- Apellidos: Apellidos completos del usuario o ciudadano.
- Documento de Identidad: Documento de identidad del usuario o ciudadano.
- Tipo de documento: Se debe ingresar el tipo de documento respectivo para que la aplicación pueda realizar los ordenamientos y filtros requeridos por este concepto: cedula de ciudadanía, cedula de extranjería, tarjeta de identidad, pasaporte, NIT, No hay información y otros
- Lugar Documento: Se debe ingresar el lugar de expedición del documento para que la aplicación pueda cargar el Departamento/Distrito y el Municipio
- Correo electrónico: Debe ingresarse la dirección de correo electrónico del usuario (obligatorio) o ciudadano (opcional)
- Sexo: Se debe seleccionar el género - sexo: (F) femenino o (M) masculino
- Procedencia: Debe ingresarse el país, Departamento/Distrito y Ciudad de origen del usuario para que la aplicación pueda cargar los países
- Dirección: Dirección de correspondencia correcta del usuario o ciudadano (opcional)

- Teléfono: Teléfono del usuario o ciudadano (opcional)
- Datos Adicionales: Datos adicionales del usuario o ciudadano para una fácil identificación (opcional)

5.3 ACTUALIZAR DATOS

Una vez el ciudadano haya ingresado usuario y contraseña puede dar clic en la opción "Actualizar datos".

En esta ventana de actualización, el usuario podrá modificar la información de registro y al guardar podrá visualizar su formato de registro actualizado, como se muestra en la siguiente imagen:

Ciudadano: ARTEAGA, MAURICIO

usuario:

* Contraseña: (Mín. 4 caracteres)

* Confirmar contraseña:

* Nombres:

* Apellidos:

* Documento de Identidad: * Tipo documento:

* Lugar Documento:

Sexo:

Correo Electrónico:

Dirección:

* Procedencia:

Teléfono:

Datos adicionales:

Ciudadano creador:

Deseo enterame vía e-mail del estado de mi solicitud:

* El campo es requerido

Unidad de Atención al Ciudadano

Secretaría de educación | Generalidades | Trámites | Consultas | Sugerencias | Quejas y reclamos | Inicio

Ciudadano: ARTEAGA, MAURICIO

usuario: maso

Contraseña: 7234

Nombre: ARTEAGA, MAURICIO

Tipo documento: CC

Documento de Identidad: 12754853

Municipio (Departamento): PASTO (NARIÑO)

Sexo: M

Correo Electrónico: mauarte2003@hotmail.com

País: Colombia

Departamento: VAUPES

Municipio: PACDA

Dirección:

Teléfono:

Datos adicionales:

5.4 AGREGAR REQUERIMIENTOS

5.4.1 CIUDADANO

El usuario o ciudadano debe seleccionar el tipo de requerimiento: queja o reclamo, consulta, sugerencia, trámite o felicitación. Posteriormente se debe diligenciar el contenido del requerimiento, el cual debe tener un tamaño no mayor a 4000 caracteres. Finalmente si el usuario o

ciudadano lo desea, puede adjuntar un archivo como complemento de su requerimiento; el tamaño del archivo no puede superar 5 MB.

The screenshot displays the 'Unidad de Atención al Ciudadano' web interface. At the top, there is a red header with the title 'Unidad de Atención al Ciudadano'. Below it is a navigation menu with links: 'Secretaría de educación', 'Generalidades', 'Trámites', 'Consultas', 'Sugerencias', 'Quejas y reclamos', and 'Inicio'. A secondary menu contains 'Actualizar datos', 'Requerimientos', 'Agregar requerimiento', and 'Salir'. The main content area features a welcome message and a search dropdown. The primary form is titled 'Agregar requerimiento' and includes a 'Ciudadano' field with the value 'ARTEAGA, MAURICIO', a 'Tipo de req.' dropdown menu with options 'Queja o Reclamo', 'Consulta', 'Sugerencia', 'Trámite', and 'Felicitaciones', a 'Contenido del requerimiento' text area, an 'Adjuntar archivo' section with an 'Examinar...' button, and a 'Guardar' button at the bottom.

El proceso termina cuando el usuario guarda el requerimiento, como se muestra en la siguiente imagen.

5.4.2 OPERADOR

El Operador debe digitar los caracteres de búsqueda de su preferencia por ejemplo (nombre, apellido, cedula, %, etc.). Dar clic sobre el botón "Buscar". Editar o crear un nuevo registro del ciudadano, como se muestra en la siguiente imagen:

Agregar requerimiento

Ciudadano ▶ Buscar ▶ Ver Estado **Abierto** Folios Anexos

▶ Editar ciudadano ▶ Nuevo ciudadano

Contenido

Creador Tipo de req. Canal

Dependencias Funcionarios

Eje temático ▶ Buscar Fecha Vencimiento

Respuesta

▶ Buscar

Es derecho de petición prueba ⓘ
 Este requerimiento no pertenece al MEN ⓘ
 Solo lectura

Adjuntar archivo Examinar... ⓘ

- Seleccionar el “Estado”.
- Digitar numero de “folios” si existe, en caso de atención personal al ciudadano.
- Digitar numero de “anexos”, que incluya el ciudadano para su requerimiento.
- Transcribir y copiar el requerimiento
- Seleccionar “tipo de requerimiento”: Queja y/o reclamo, consulta, sugerencia, trámite o felicitación y escoger “canal” por el cual el ciudadano colocó su requerimiento, por: vía telefónica, personal, correo electrónico o Web.
- Seleccionar la dependencia y el funcionario para dar respuesta al requerimiento.

- Buscar el “Eje temático” para direccionar el requerimiento según su tema y automáticamente el sistema asignará una “Fecha Vencimiento” del requerimiento.
- Transcribir o copiar la respuesta en el espacio denominado “Respuesta”, en caso que el operador tenga la solución a ésta. Como herramienta de apoyo, cuenta con la opción “Buscar” que le permite, consultar la base de conocimiento o banco de “preguntas y respuestas”, donde se encuentran almacenadas las preguntas y respuestas más comunes, realizadas por los ciudadanos.
- En caso de soportar el requerimiento con un documento, el operador puede adjuntarlo en la casilla “adjuntar archivo”. Para buscar la ruta se debe pulsar el botón “examinar”.
- Cuando el requerimiento es un derecho de petición, se debe activar la casilla “Es derecho de petición”.
- Cuando el requerimiento no pertenece a la Secretaría de Educación, se debe activar la casilla “Este requerimiento no pertenece a la entidad”.
- Para asegurarse de que el requerimiento no sea modificado por otros usuarios debe activar la casilla “Solo lectura”.
- Para finalizar, se debe presionar el botón “Guardar”.

5.5 CONSULTAR REQUERIMIENTOS

5.5.1 CIUDADANO

El usuario podrá consultar sus requerimientos, clasificándolos de acuerdo al número de radicación SAC, fecha de creación y fecha de vencimiento, dando un clic sobre el título correspondiente para ordenarlo por el criterio deseado en forma ascendente o descendente. Además se pueden emplear filtros para mayor organización teniendo en cuenta el estado, tipo de requerimiento y eje temático, como se muestra en la siguiente imagen.

The screenshot shows the 'Unidad de Atención al Ciudadano' web interface. At the top, there is a navigation menu with options: 'Secretaría de educación', 'Generalidades', 'Trámites', 'Consultas', 'Sugerencias', and 'Qu'. Below this, there are buttons for 'Actualizar datos', 'Requerimientos', 'Agregar requerimiento', and 'Salir'. A welcome message is displayed, followed by a search bar and a dropdown menu for 'Forma:'. The main section is titled 'Requerimientos WEB' and contains a table with columns: 'ID', 'Estado', 'Tipo de requerimiento', 'Eje temático', 'Anexos', 'Fecha Vencimiento', and 'última modificación'. Two rows are visible in the table, both with 'ERVICIO' as the 'Eje temático'. Two dropdown menus are open: one for 'Tipo de requerimiento' showing options like 'Queja o Reclamo', 'Consulta', 'Sugerencia', 'Tramite', and 'Felicitaciones'; and another for 'Eje temático' showing a long list of categories including 'AMENAZADOS ...', 'ANALFABETISMO O ADULTOS I.', 'ASPECTOS FINANCIEROS...', etc.

ID	Estado	Tipo de requerimiento	Eje temático	Anexos	Fecha Vencimiento	última modificación
17	Catalogado	Cons...	ERVICIO	1	02/02/2007	29/01/2007 11:32 AM
11	Finalizado	Cons...	ERVICIO	0	02/02/2007	29/01/2007 11:22 AM

Para visualizar el reporte de un requerimiento específico, el usuario debe dar clic sobre éste para acceder a la ventana que contiene la información requerida.

En esta ventana se encuentra información general del requerimiento como el estado o situación en la que se encuentra la solicitud, creador u operador encargado de la tipificación de la solicitud, tipo de requerimiento, canal, eje temático, fecha vencimiento, dependencia, funcionario y el contenido del requerimiento.

Adicionalmente existen opciones de clasificación que el operador del sistema emplea durante la tipificación de un requerimiento, las cuales pueden ser: una actividad eliminada, un derecho de petición, un requerimiento no perteneciente a la Secretaría de Educación o un requerimiento de solo lectura.

Si el usuario desea imprimir el reporte deberá dar clic sobre generar reporte, como se muestra en la siguiente imagen:

Bienvenido a la interfaz para ciudadanos del Sistema de Atención al Ciudadano del Ministerio de Educación Nacional. Desde esta interfaz usted podrá: Actualizar su información de registro, Consultar el estado de los requerimientos que realice al Ministerio de Educación, Crear nuevos requerimientos sobre consultas, quejas o reclamos, sugerencias y trámites.

Idioma: ▼

11
Editando Actividad 11 pertenece a:
Asignado a: Despacho -
Nestor Javier Zuluaga. Estado actual: 2, Creado 29/01/07, última modificación 29/01/2007 11:22 [Generar reporte](#)
AM - Prioridad: . Eje temático: Certificaciones tiempo servicio de docentes

11

Ciudadano ARTEAGA, MAURICIO	Estado 2	
Creador ▼	Tipo de req. Consulta	Canal Web
Eje temático CERTIFICACIONES TIEMPO SERVICIO DE DOCENTES		Fecha Vencimiento 02/02/2007
Dependencias DESPACHO	Funcionarios NESTOR JAVIER ZULUAGA	

Contenido

Prueba funcionamiento

Es una actividad eliminada [?](#)

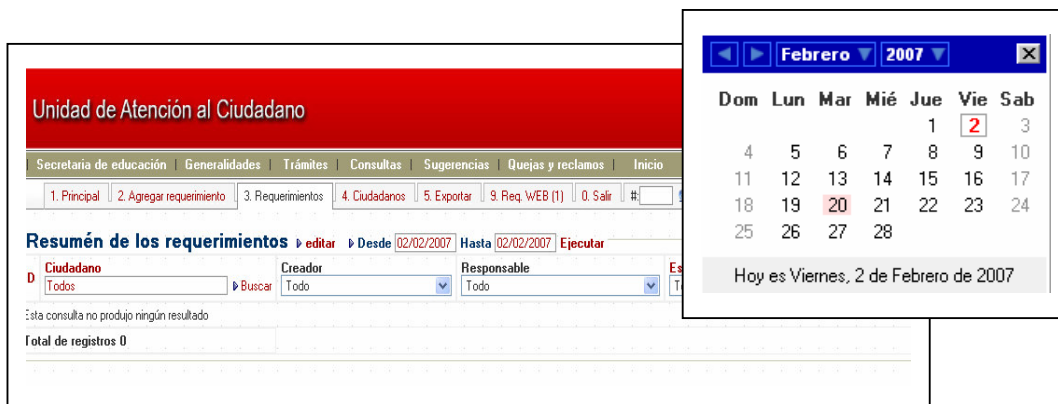
Es derecho de petición [?](#)

Este requerimiento no pertenece al MEN [?](#)

Solo lectura

5.5.2 OPERADOR

El operador puede consultar cualquier requerimiento, seleccionando un rango de fecha para la búsqueda. Podrá ordenar los requerimientos dando clic sobre el título correspondiente para ordenarlo por el criterio deseado en forma ascendente o descendente. Como se muestra en la siguiente imagen:



Aparece un campo de texto en donde se digita el criterio de búsqueda, se da clic sobre el botón "Buscar" y selecciona el requerimiento que desea. Desde la pantalla podrá ordenar en forma descendente o ascendente los requerimientos por cualquiera de las columnas que están visualizadas.



Opciones permitidas:

- Filtrar los requerimientos por creador y responsable.

- Filtrar los requerimientos por estado seleccionar en la columna estado: todo, abierto, catalogado, en trámite, finalizado y sin asignar.
- Filtrar los requerimientos por tipo de requerimiento seleccionar la columna tipo: Todo, Queja y/o reclamo, consulta, sugerencia, trámite o felicitaciones.
- Filtrar los requerimientos por canal seleccionar en la columna canal: todo, telefónico, personal y Web.



Al desplazarse sobre un registro se despliega una ventana con las siguientes opciones:

Actualizar en ventana nueva: Permite actualizar el requerimiento desde una ventana nueva y además imprimir el reporte en Pdf, como se muestra en la siguiente imagen:

The screenshot displays the 'Unidad de Atención al Ciudadano' interface. At the top, there is a navigation menu with options like 'Secretaría de educación', 'Generalidades', 'Trámites', 'Consultas', 'Sugerencias', 'Quejas y reclamos', and 'Inicio'. Below this is a breadcrumb trail: '1. Principal | 2. Agregar requerimiento | 3. Requerimientos | 4. Ciudadanos | 5. Exportar | 6. Req WEB (1) | 0. Salir'. The main section is titled 'Resumen de los requerimientos' and contains a table with the following data:

ID	Ciudadano	Creador	Responsable	Estado
1	PLAZAS, OSCAR	NESTOR JAVIER ZULLUAGA	DESPACHO	Catalogado
2	PLAZAS, OSCAR	NESTOR JAVIER ZULLUAGA	DESPACHO	Catalogado
3	B. C., JAIME	NESTOR JAVIER ZULLUAGA	DESPACHO	Catalogado
4	CABAL, MARIA DEL PILAR	NESTOR JAVIER ZULLUAGA	DESPACHO	Catalogado
5	TUNJO, CARMEN	NESTOR JAVIER ZULLUAGA	DESPACHO	Catalogado
6	CAMPOS, CARMEN CECILIA	NESTOR JAVIER ZULLUAGA	DESPACHO	Catalogado
7	RIVERA MONTES, SANDRA LIL	NESTOR JAVIER ZULLUAGA	DESPACHO	Catalogado

To the right, a detailed view of requirement ID 4 is shown. It includes a 'Historial' section with a date of 29/01/2007 11:52 am. Below that is an 'E-mail' section with a dropdown menu for 'E-mail ciudadano' and buttons for 'Guardar' and 'Guardar como nuevo requerimiento'. The 'Ciudadano' field is set to 'CABAL, MARIA DEL PILAR'. The 'Estado' is 'Catalogado', 'Folios' is '1', and 'Anexos' is '0'. The 'Contenido' field contains the text 'prueba aplicacion'. Other fields include 'Creador' (NESTOR JAVIER ZULLUAGA), 'Tipo de req.' (Consulta), 'Canal' (Personal), 'Dependencias' (DESPACHO), 'Funcionarios', 'Eje temático' (CERTIFICACIONES TIEMPO SERVICIO DE DOCENTES), and 'Fecha Vencimiento' (02/02/2007).

- Historial: Guarda y permite visualizar las actualizaciones clasificadas por fecha de ejecución.
- Gráfica: Genera una gráfica que permite visualizar los cambios efectuados al requerimiento.
- E-mail: Permite enviar un e-mail al ciudadano con el reporte de un requerimiento específico.

This screenshot shows a detailed view of a requirement with a 'Changed' status. The top section indicates 'Editando Actividad 2 pertenece a NESTOR JAVIER ZULLUAGA.' and 'Asignado a: Despacho - Nestor Javier Zulluaga. Estado actual: 5. Creado 29/01/2007, última modificación 29/01/2007 11:07 AM'. The 'Historial' shows a date of 19/12/2006 01:34 PM. Below this is an 'E-mail' section with a dropdown menu for 'E-mail ciudadano' and buttons for 'Guardar' and 'Guardar como nuevo requerimiento'. The 'Ciudadano' field is set to 'PLAZAS, OSCAR'. The 'Estado' is 'Catalogado', 'Folios' is '1', and 'Anexos' is '0'. The 'Contenido' field contains the text 'prueba aplicacion'. Other fields include 'Creador' (NESTOR JAVIER ZULLUAGA), 'Tipo de req.' (Consulta), 'Canal' (Personal), 'Dependencias' (DESPACHO), 'Funcionarios', 'Eje temático' (CERTIFICACIONES TIEMPO SERVICIO DE DOCENTES), and 'Fecha Vencimiento' (02/02/2007). At the bottom, there is a 'Respuesta' section with a dropdown menu for 'Respuesta' and a button for 'Buscar', showing the text 'respuesta requerimiento 1'.

- Editar este requerimiento: Permite al operador editar el requerimiento o guardar un nuevo requerimiento, como se muestra en la siguiente imagen:
- Para finalizar permite borrar el registro o ver el reporte PDF de un requerimiento web.

5.6 CONSULTAR CIUDADANOS

Una vez el operador haya ingresado al sistema puede dar clic en la opción “Ciudadanos”. En esta ventana podrá consultar o modificar la información de registro, como se muestra en la siguiente imagen:

The screenshot shows the 'Ciudadanos' interface. At the top, there is a navigation menu with options: 1. Principal, 2. Agregar requerimiento, 3. Requerimientos, 4. Ciudadanos (selected), 5. Exportar, 9. Req. WEB (1), 0. Salir. Below the menu is a search bar with the text 'Ciudadanos' and 'Clientes en la base de datos: 16'. There is a search input field with a magnifying glass icon and a 'Buscar' button. Below the search bar is a link 'Nuevo ciudadano'. The main content area displays 'Resultados de la consulta "Z" [Ciudadanos]' and a table with the following columns: Ciudadano, Documento de Identidad, Contacto, Cargo de contacto, Teléfono, Correo Electrónico, Dirección, Datos adicionales, Página de inicio, Active, Agregar requerimiento, and Requi.

Ciudadano	Documento de Identidad	Contacto	Cargo de contacto	Teléfono	Correo Electrónico	Dirección	Datos adicionales	Página de inicio	Active	Agregar requerimiento	Requi
ARTEAGA, MAURICIO	12754853	NA	NA		mauarte2003@hotmail.com					Agregar un registro	Ri
B. C., JAIME	1	NA	NA		jaime_betancourt@latinmail.com	SOPORTE LÓGICO			SI	Agregar un registro	Ri
BETANCOURT, JAIME	79463814				jaime_betancourt@latinmail.com	Oficina SL - Bogotá			SI	Agregar un registro	Ri
CABAL, MARIA DEL PILAR	231564	NA	NA		nzuluaga@mineduacion.gov.co	CRA 65 NO 45-83			SI	Agregar un registro	Ri
CAMPOS, CARMEN CECILIA	987654	NA	NA	2222800	nzuluaga@mineduacion.gov.co	CRA 66	PRUEBA DE DATOS ADICIONALES		SI	Agregar un registro	Ri
CARDOZO, GLORIA PATY	57845695								SI	Agregar un registro	Ri
MOLINA VERA, INGRID	49785648				Krolay2004@hotmail.com	hkjmgolRb.			SI	Agregar un registro	Ri
MOLINA VERA, INGRID SHIRLEY	49785645			136554	Krolay2004@hotmail.com	jkghnioidgk.odh	kiji tpoiglg		SI	Agregar un registro	Ri
MOLINA VERA, JENNY	49776503	NA	NA	455222	jeerjen@hotmail.com	BUENOS DIAS	GRGHDFHFHFHFGHGFHGHGFHGH		SI	Agregar un registro	Ri

El operador podrá digitar en la opción de búsqueda de su preferencia y dar clic sobre el botón “Buscar”, inmediatamente le mostrará al ciudadano que desea ver.

Si desea agregar un nuevo requerimiento al ciudadano, se debe dar clic sobre el link “Agregar Requerimiento” y diligenciar el formato.

5.7 EDITAR CIUDADANOS

Al dar clic sobre un ciudadano específico, se desplegará una ventana donde al seleccionar el link editar, se podrán modificar los datos del ciudadano. Como lo muestra la figura:

The screenshot displays the 'Unidad de Atención al Ciudadano' interface. On the left, a list of citizens is shown, with 'Ciudadano: CAMPOS, CARMEN CECILIA' selected. The main area shows the 'Editar' form for 'Ciudadano: BETANCOURT, JAIME'. The form includes the following fields and options:

- Activo:**
- usuario:** [betancourt]
- * Nombres:** [JAIME]
- * Apellidos:** [BETANCOURT]
- * Documento de Identidad:** [79463814] *** Tipo documento:** [Cedula Ciudadania]
- * Lugar Documento:** [BOGOTA D.C.] [BOGOTA]
- Sexo:** [M]
- Correo Electrónico:** [jaime_betancourt@latinmail.com]
- Dirección:** [Oficina SL - Bogotá]
- * Procedencia:** [Colombia]
- BOGOTA D.C.** [BOGOTA]
- Teléfono:** []
- Datos adicionales:** []
- Ciudadano creador:** [Administrator admin]
- Deseo enterame vía e-mail del estado de mi solicitud:**
- * El campo es requerido**
- Buttons:** [Guardar] [Cancelar] [Borrar]

5.8 CATALOGAR REQUERIMIENTOS WEB

Seleccionar la pestaña Requerimientos WEB, en esta se visualiza dentro de un paréntesis, el número de requerimientos registrados por la web sin catalogar, como se muestra en la siguiente imagen:



Al desplazarse sobre un registro se despliega una ventana con las siguientes opciones:

- Actualizar en ventana nueva: Permite actualizar el requerimiento desde una ventana nueva.
- Editar este requerimiento: Permite al operador editar o guardar el requerimiento como lo muestra la figura.



5.9 REQUERIMIENTOS ELIMINADOS

El administrador podrá consultar cualquier requerimiento eliminado, seleccionando un rango de fecha para la búsqueda. Podrá ordenar los requerimientos dando clic sobre el título de la columna correspondiente

para ordenarlo por el criterio deseado en forma ascendente o descendente. Como se muestra en la siguiente imagen:

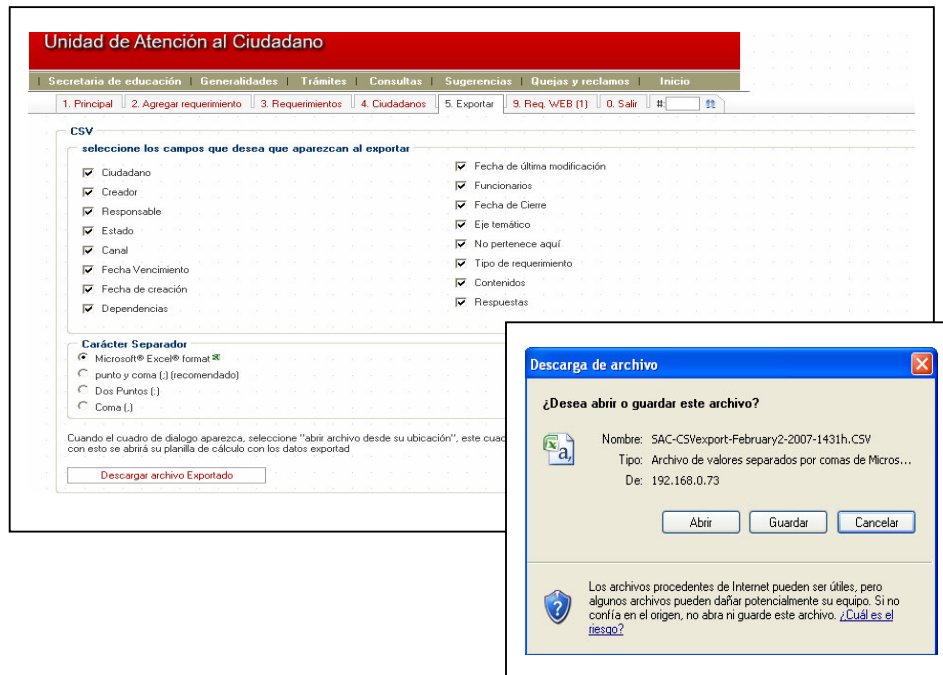


Permite:

- Actualizar en venta nueva
- Editar este requerimiento
- Borrar
- Reporte Pdf

5.10 EXPORTAR CAMPOS

Esta opción le permite al operador, funcionario o administrador, seleccionar los campos que desea que aparezcan en el documento .doc o .exe, del reporte de requerimientos de los ciudadanos. Luego se debe dar clic sobre Descargar archivo exportado, , como se muestra en la siguiente imagen:



The screenshot shows a Microsoft Excel spreadsheet titled 'SAC-CSVexport-February2-2007-1430h[1].CSV'. The spreadsheet has columns labeled A through L. The data is organized as follows:

Entity ID	Ciudadano	Creador	Responsable	Estado	Canal	Fecha Venci	Fecha de cre	Fecha de últi	Funcionarios	Fecha de Cie	Eje temático	No
1	1 PLAZAS, OSCAR				5	02/02/2007	29/01/2007	07-1-29/0				
2	2 PLAZAS, OSCAR				5	02/02/2007	29/01/2007	07-1-29/0				
3	3 B. C., JAIME				5	02/02/2007	29/01/2007	07-1-29/0				
4	4 CABAL, MARIA DEL PILAR				5	02/02/2007	29/01/2007	07-1-29/0				
5	5 TUNJO, CARMEN				5	16/02/2007	29/01/2007	07-1-29/0				
6	6 CAMPOS, CARMEN CECILIA				5	02/02/2007	29/01/2007	07-1-29/0				
7	7 RIVERA MONTES, SANDRA LILIANA				5	02/02/2007	29/01/2007	07-1-29/0				
8	8 MOLINA VERA, JENNY				1		29/01/2007	07-1-29/0			01/02/2007	
9	9 ARTEAGA, MAURICIO				2	02/02/2007	29/01/2007	07-1-29/0				
10	10 MOLINA VERA, JENNY				5	02/02/2007	29/01/2007	07-1-29/0				
11	11 ARTEAGA, MAURICIO				2	02/02/2007	29/01/2007	07-1-29/0				
12	12 MOLINA VERA, INGRID				5	02/02/2007	29/01/2007	07-1-29/0				
13	13 TUNJO, CARMEN				5	16/02/2007	29/01/2007	07-1-29/0				
14	14 BETANCOURT, JAIME				2	16/02/2007	29/01/2007	07-1-29/0				
15	15 VERGARA, STREY				5	02/02/2007	29/01/2007	07-1-29/0				
16	16 VERGARA, STREY				5	16/02/2007	29/01/2007	07-1-29/0				
17	17 ARTEAGA, MAURICIO				5	02/02/2007	29/01/2007	07-1-29/0				
18	18 BETANCOURT, JAIME				2	02/02/2007	29/01/2007	07-1-29/0				
19	19 VERGARA, STREY				5	02/02/2007	29/01/2007	07-1-29/0				
20	20 VERGARA, STREY				5	02/02/2007	29/01/2007	07-1-29/0				
21	21 CARDOZO, GLORIA PATY				5	02/02/2007	29/01/2007	07-1-29/0				
22	22 RIVERA MONTES, LILIANA				2	02/02/2007	29/01/2007	07-1-30/0				
23	23 RIVERA MONTES, LILIANA				2	02/02/2007	29/01/2007	07-1-29/0				
24	24 TUNJO, CARMEN				2	01/02/2007	30/01/2007	07-1-30/0			01/02/2007	
25	25 TUNJO, CARMEN				5	01/02/2007	30/01/2007	07-1-30/0			01/02/2007	
26	26 MOLINA VERA, JENNY				1		30/01/2007	07-1-30/0				
27	27 RIVERA, SANDRA				1		30/01/2007	07-1-30/0			31/01/2007	

5.11 BÚSQUEDA DE REQUERIMIENTOS

Esta opción le permite al operador realizar búsquedas rápidas. Debe digitar el número de radicado del requerimiento en SAC. Como lo muestra la figura:



Podrá visualizar, editar e imprimir el reporte del requerimiento deseado.

5.12 PRINCIPAL

Es la opción de bienvenida al sistema y es exclusiva de los funcionarios, operadores y administradores



Desde esta opción se puede ingresar a las siguientes opciones:

5.12.1 REQUERIMIENTOS-CARTELERA

Permite visualizar los requerimientos que no se han finalizado y que han sido asignados al funcionario.



5.12.2 REPORTES ADMINISTRATIVOS

Permite generar los diferentes informes de gestión del sistema SAC.



Al ingresar a esta opción se visualiza la siguiente ventana:

Procedimiento para generar un reporte:

- Digite el rango de fechas que desee.
- Seleccione la opción del reporte a generar.
- Presione el botón Generar Reporte.

5.12.3 ESTADÍSTICAS DEL SITIO

Permite visualizar información estadística del sitio.

5.12.4 ADMINISTRACIÓN

Permite la configuración y administración del sistema. Contiene las siguientes opciones:

The screenshot displays the SAC system interface. At the top, there is a red header with the text "Unidad de Atención al Ciudadano". Below this is a navigation bar with the following items: "Secretaría de Educación", "Generalidades", "Trámites", "Consultas", "Sugerencias", "Quejas y reclamos", and "Inicio". A secondary navigation bar contains numbered links: "1. Principal", "2. Agregar requerimiento", "3. Requerimientos", "4. Ciudadanos", "5. Exportar", "8. Reg. eliminados", "9. Req. WEB (1)", and "0. Salir". The main content area is titled "SAC Principal" and includes a welcome message, a brief description of the system, and a "Requerimientos" section. A callout box highlights the "Administración" menu, which contains the following items:

Administración	
▶ Reportes administrativos	Reportes estadísticos para Gestión
▶ Estadísticas del Sitio	Información estadística de este Sitio
▶ Administración	Menú de administración
▶ Contenidos de Ayuda	Mostrar índice de ayuda disponible

5.12.4.1 CONFIGURACIÓN SISTEMA

5.12.4.1.1 Configurar parámetros del sistema

Son todos los parámetros de configuración del sistema.

Configuración	Valor	Descripción
▶ BDDY_menu_principal	<click to edit>	Menu y link de la pagina principal de atencion al ciudadano
▶ entidad_territorial	Soporte Logico LTDA	Nombre de la entidad territorial
▶ BDDY_texto9	<click to edit>	Texto de la sección 9 de la página de atención al ciudadano
▶ titulo_texto9	titu_intro.jpg	Imagen con el título del texto que se ubica en la sección 9 de la pagina de atención al ciudadano
▶ BDDY_texto8	<click to edit>	Texto de la sección 8 de la página de atención al ciudadano
▶ titulo_texto8	titu_intro.jpg	Imagen con el título del texto que se ubica en la sección 8 de la pagina de atención al ciudadano
▶ BDDY_texto7	<click to edit>	Texto de la sección 7 de la página de atención al ciudadano
▶ titulo_texto7	titu_intro.jpg	Imagen con el título del texto que se ubica en la sección 7 de la pagina de atención al ciudadano
▶ BDDY_texto6	<click to edit>	Texto de la sección 6 de la página de atención al ciudadano
▶ titulo_texto6	titu_intro.jpg	Imagen con el título del texto que se ubica en la sección 6 de la pagina de atención al ciudadano

Al ingresar a esta opción se visualiza la siguiente ventana:

Esta pantalla presenta una tabla con 3 campos:

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

A continuación se explica cada una de las variables:

Configuración	Valor	Descripción
▸ BODY_menu_principal	<clíc to edit>	Menú y link de la página principal de atención al ciudadano
▸ entidad_territorial	Soporte Lógico LTDA.	Nombre de la entidad territorial
▸ BODY_texto9	<clíc to edit>	Texto de la sección 9 de la página de atención al ciudadano
▸ titulo_texto9	titu_intro.jpg	Imagen con el título del texto que se ubica en la sección 9 de la pagina de atención al ciudadano
▸ BODY_texto8	<clíc to edit>	Texto de la sección 8 de la página de atención al ciudadano
▸ titulo_texto8	titu_intro.jpg	Imagen con el título del texto que se ubica en la sección 8 de la pagina de atención al ciudadano
▸ BODY_texto7	<clíc to edit>	Texto de la sección 7 de la página de atención al ciudadano
▸ titulo_texto7	titu_intro.jpg	Imagen con el título del texto que se ubica en la sección 7 de la pagina de atención al ciudadano
▸ BODY_texto6	<clíc to edit>	Texto de la sección 6 de la página de atención al ciudadano
▸ titulo_texto6	titu_intro.jpg	Imagen con el título del texto que se ubica en la sección 6 de la pagina de atención al ciudadano
▸ BODY_texto5	<clíc to edit>	Texto de la sección 5 de la página de atención al ciudadano
▸ titulo_texto5	titu_intro.jpg	Imagen con el título del texto que se ubica en la sección 5 de la pagina de atención al ciudadano
▸ BODY_texto4	<clíc to edit>	Texto de la sección 4 de la página de atención al ciudadano

▸ titulo_texto4	titu_enlaces.jpg	Imagen con el título del texto que se ubica en la sección 4 de la pagina de atención al ciudadano
▸ BODY_texto3	<clíc to edit>	Texto de la sección 3 de la página de atención al ciudadano
▸ titulo_texto3	titu_noticias.jpg	Imagen con el título del texto que se ubica en la sección 3 de la pagina de atención al ciudadano
▸ BODY_texto2	<clíc to edit>	Texto de la sección 2 de la página de atención al ciudadano
▸ titulo_texto2	titu_nservicios.jpg	Imagen con el título del texto que se ubica en la sección 2 de la pagina de atención al ciudadano
▸ BODY_texto1	<clíc to edit>	Texto de la sección 1 de la página de atención al ciudadano
▸ titulo_texto1	titu_notas2.jpg	Imagen con el título del texto que se ubica en la sección 1 de la pagina de atención al ciudadano
▸ imagen_central	ima_fot.jpg	Imagen de 440x169 para el centro de la página de atención al ciudadano
▸ encabezado	top.png	Imagen de 767x75 para el encabezado superior de la página principal de atención al ciudadano
▸ servidor_reportes	repmensac	Servidor de reportes de IAS aplicación server de Oracle
▸ EmailJefes	nzuluaga@sed.gov.co	Correo electrónico de los jefes de la Unidad de Atención al Ciudadano
▸ BODY_CARTA_ALERTAS	<clíc to edit>	Carta de presentación de las alertas que se envían a diario
▸ BODY_PLANTILLA_ALERTAS	<clíc to edit>	Plantilla para las alertas
▸ BODY_FUNCIONARIO	<clíc to edit>	Plantilla de notificación de correo a Funcionarios de la entidad
▸ ShowSaveAsNewEntityButton	yes	Yes, para visualizar el botón de

		guardar como en el requerimiento.
▶ HideCustomerTab	no	Yes, para que solo el administrador puede acceder al menú de ciudadanos
▶ DateFormat	dd/mm/yyyy	Formato de fecha registrado
▶ LetUserSelectOwnListLayout	yes	Permitir al usuario elegir las columnas que desea visualizar en la lista de requerimientos.
▶ ShowShortKeyLegend	yes	Yes, para activar las opciones (ALT-1..ALT-9) para cada tab
▶ ShowFilterInMainList	yes	Visualizar los filtros en las listas de requerimientos
▶ DontShowPopupWindow	no	No, para visualizar el menú standard javascript popup en las listas de requerimientos, yes para habilitar la opción de clic sobre la fila del requerimiento.
▶ EnableEntityContentsJournaling	Yes	Yes, para crear el histórico de cada requerimiento
▶ EnableEntityJournaling	Yes	Yes, para habilitar el journal de cada requerimiento.
▶ ShowEmailButton	no	Yes, para mostrar un botón de envió de e-mail al ciudadano, NO deshabilita la opción.
▶ DBVERSION	2.5	Versión actual de la base de datos
▶ ShowNumOfAttachments	yes	Si se desea visualizar la cantidad de archivos anexos en un requerimiento
▶ BODY_ENTITY_EDIT	<clic to edit>	Hace referencia a la información que le llega al usuario cuando se realiza cualquier modificación al requerimiento.
▶ BODY_ENTITY_ADD	<clic to edit>	Hace referencia a la información que le llega al usuario cuando se realiza cualquier adición al requerimiento.

▶ SMTPserver	men11	Servidor SMTP de correo electrónico
▶ EnableCustInsert	yes	Yes, Visualiza los requerimientos insertados por los ciudadanos desde la Web (Req. Web)
▶ ShowDeletedViewOption	yes	Para activar la visualización de de los requerimientos borrados. Las opciones son yes ó no.
▶ EmailNewEntities	yes	Permitir que el usuario elija si desea que le notifiquen al E-mail cambios en sus requerimientos.
▶ langoverride	yes	Sobrescribir lenguaje. No; para permitir al usuario elegir el idioma en el sistema, yes; para deshabilitar la opción de seleccionar lenguaje.
▶ Logon message	Bienvenido a SAC	Mensaje de bienvenida al sistema
▶ timeout	30	Minutos antes de que el usuario sea desconectado automáticamente cuando hay inactividad.
▶ admemail	sistema_sac@sed.gov.co	E-mail de administrador.
▶ mipassword	YES	Información de password para administrador, YES, deshabilita la autenticación en todo el sistema.
▶ admpassword	YES	Password para administrador, YES, deshabilita la autenticación en todo el sistema.
title	Sistema de Atención al ciudadano - SAC	Título del sistema
Lenguaje principal:		Permite manejar el lenguaje del sistema: Español/English.
Language mask:		Permite manejar el lenguaje del sistema: Español/English.

Para la configuración del sistema, existen variables globales con las cuales se podrán modificar o adicionar requerimientos, a continuación se explica cada una de las variables:

Requerimiento no:	@ENTITYID@
Estado:	@STATUS@
Tipo de requerimiento:	@TIPOREQUERIMIENTO@
Derecho de petición:	@DERECHOPETICION@
Eje temático:	@EJETEMATICO@
Dependencia responsable:	@DEPENDENCIA@
Funcionario responsable:	@FUNCIONARIO@
Fecha de creación:	@CDATE@
Ultima actualización:	@TPDATE@
Fecha estimada de respuesta:	@DUEDATE@
Contenido:	@CONTENIDO@
Nombre del ciudadano:	@NOMCIUDADANO@
Documento de identidad No:	@DOCIDECIUDADANO@
Usuario:	@USUARIOCIUDADANO@
Contraseña:	@CONTRASENAUSUARIO@
Correo administrador	@ADMINEMAIL@

5.12.4.1.2 Configurar cuentas

Al ingresar a esta opción se despliega la siguiente ventana:

- Permite al administrador asignar el rol a un usuario (Funcionario, operador, administrador y ciudadano).
- En la opción editar una cuenta, debe seleccionar el usuario a asignar el rol. El sistema le cargara los datos del usuario.
- En el campo nivel acceso, puede configurar el rol del usuario.
- Full Acces Operador: Permite acceso a todos los requerimientos.
- Insert-Only: usuario-ciudadano no puede leer el contenido de los requerimientos insertados.
- Insert-Only: usuario-ciudadano puede leer el contenido de los requerimientos insertados.
- Ready-only: Solo puede consultar sus propios requerimientos.
- Ready-only all: Puede consultar todos los requerimientos.
- Full acces propios: Puede editar sus requerimientos.
- Administrador: Permite todas las opciones.

5.12.4.1.3 Configurar Tópicos de Ayuda

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

Contenidos de Ayuda

Incluir requerimientos borrados (1)

Incluir requerimientos borrados

Esta opción se selecciona cuando se desea incluir los requerimientos eliminados en el reporte

SEGUNDA PRUEBA DE AYUDA (2)

SEGUNDA PRUEBA DE AYUDA

HOLA ESTA ES LA PRUEBA DE AYUDA DE TODOS

5.12.4.2 ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA

En este menú, podrá editar las preguntas frecuentes, trámites, dependencias, funcionarios, ejes temáticos y columnas a visualizar en el menú principal de SAC, como se muestra en la figura:



5.12.4.2.1 Editar Preguntas Frecuentes

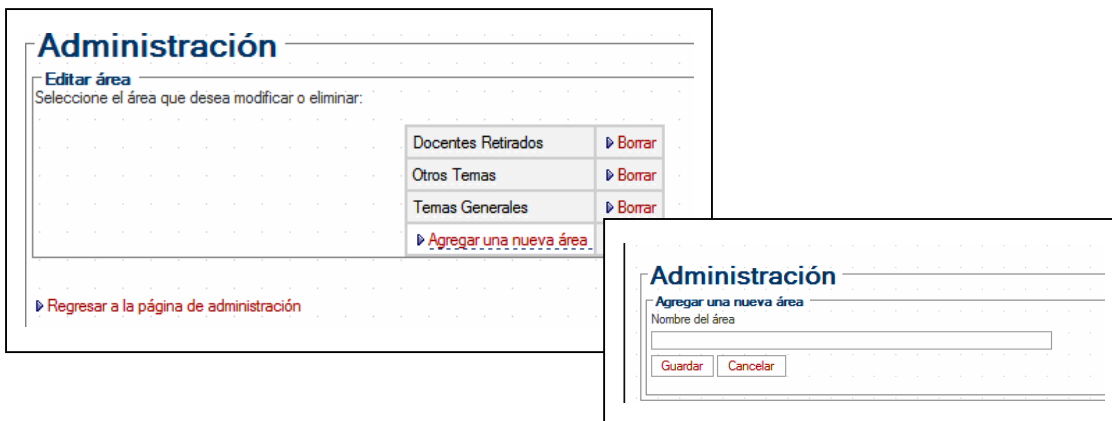
Consta de 2 opciones: Área - Preguntas y respuestas.



5.12.4.2.1.1 Área

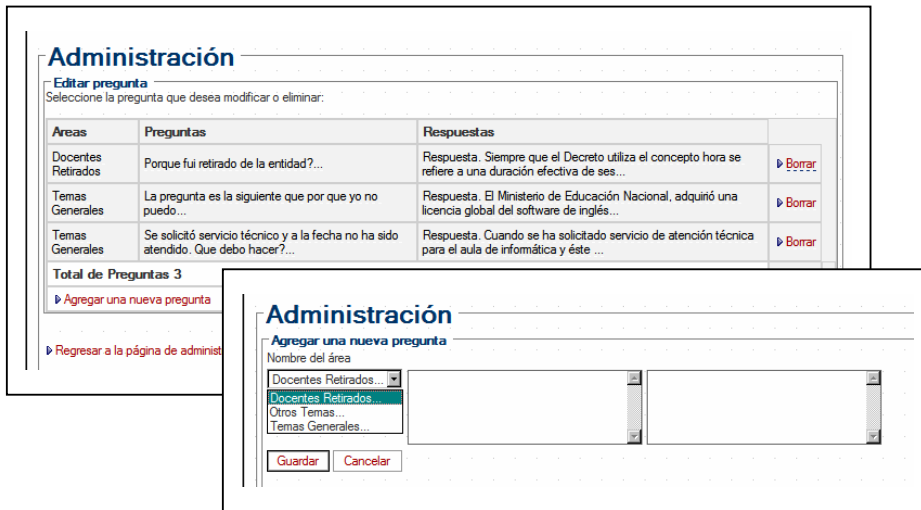
Permite adicionar y eliminar los submenús del menú de preguntas frecuentes seleccionando la opción Agregar una nueva área y/o borrar.

Al ingresar esta opción se despliega la siguiente ventana:



5.12.4.2.1.2 Preguntas y respuestas

Al ingresar a esta opción se despliega la siguiente ventana:



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

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

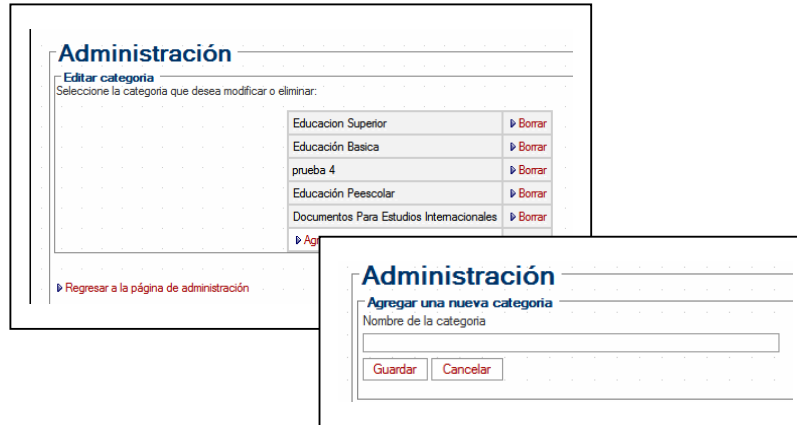
5.12.4.2.2 Editar trámites

Consta de dos opciones Categorías para los trámites y Trámites.



5.12.4.2.2.1 Categorías para los trámites

Al ingresar a esta opción se despliega la siguiente ventana:



Esta opción permite adicionar o eliminar los submenús (categorías) del menú de Trámites seleccionando "Agregar un nuevo tramite". O "Borrar".

5.12.4.2.2 Trámites

Al ingresar a esta opción se despliega la siguiente ventana. Al dar clic sobre el trámite se puede editar:

Administración						
Editar tramite						
Seleccione el tramite que desea modificar o eliminar:						
Categoría	Tramite	Descripción	Dependencia	Normatividad	Costo	
Educación Basica	Expedición de certificación de existencia y representación legal de IES...	Este trámite se realiza para certificar la existencia de una institución y de su representante legal...	DESPACHO DEL SECRETARIO...	* Decreto 1478 de Julio 13 de 1994 * Decreto 2230 de 2003; articulo 29...	0,73 S.M.D.L.V. - \$9.900.00...	
Educación Basica	prueba de...	sadsadsadsadsa d a das da ...	DESPACHO DEL SECRETARIO...	hijkkgghg hkgjk...	prueba dealsdjkksajdl...	Borrar
prueba 4	tramite de prueba de todo...	la que quiera que haya en la descripción de todo lo que podemos hacer en la cual podría hacer lo que...	DESPACHO DEL SECRETARIO...	toda la relacionada con la ley...	123456...	Borrar
Total de tramites 3						
Agregar un nuevo tramite						
Regresar a la página de administración						

Agregar un nuevo trámite: Al seleccionar esta opción se despliega la siguiente ventana:

The image shows three overlapping screenshots of a web application interface for adding a new process. The top-most screenshot shows the 'Administración' header and the 'Agregar un nuevo trámite' button. The middle screenshot shows the 'Agregar un nuevo trámite' form with fields for 'Categoría' (Education Basic), 'Trámite', and 'Costo'. The bottom-most screenshot shows the 'Agregar un nuevo trámite' form with fields for 'Dependencia' (Despacho del Secretario), 'Cargo Responsable', 'Banco/Cuenta', 'Normatividad', 'Duración', 'Horario', 'Desde', and 'Hasta'. It also includes a 'Descripción' text area and a 'Requisitos y Documentos para el Trámite' section with a rich text editor.

Se debe ingresar toda la información correspondiente al trámite: Categoría, Trámite, Costo, Dependencia, Cargo Responsable, Banco/cuenta, Normatividad, duración, Horario, Fecha desde, Fecha hasta, Respuesta y documentos.

Adicionalmente, se pueden anexar documentos.

Al final se presiona el botón guardar.

Además, en el menú principal de SAC, permite visualizar en la opción de trámites, los tramites frecuentes que se realizan en la Secretarías de Educación.

5.12.4.2.3 Editar Dependencias

Al ingresar a esta opción se despliega la siguiente ventana en donde se pueden editar o eliminar las diferentes dependencias.

Administración
Editar dependencia
Seleccione la dependencia que desea modificar o eliminar:

Código	Nombre	Jefe	antecesor	Buzon	
1000	DESPACHO DEL SECRETARIO	NESTOR JAVIER ZULUAGA CASTILLO	1000	despacho@mineduacion.gov.co	Borrar
2000	SECRETARIA GENERAL	NESTOR JAVIER ZULUAGA CASTILLO	1000	nzuluaga@mineduacion.gov.co	Borrar
2010	ATENCIÓN AL CIUDADANO	JUAN MENDEZ	2000	funcionario1@sed.gov.co	Borrar
3000	DIRECCION FINANCIERA	NESTOR JAVIER ZULUAGA CASTILLO	1000		Borrar

Agregar una nueva dependencia

Regresar a la página de administración

Administración
Agregar una nueva dependencia

Código	Nombre	Jefe	antecesor	Buzon
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> <ul style="list-style-type: none"> PEDRO FERNANDEZ GLORIA PATRICIA CARDOZO CARLOS PEREZ PEDRO FERNANDEZ JUAN MENDEZ JUAN DE ARCO LOPEZ ZABALETA ROCIO FERNANDA CASTRO PEREZ NESTOR JAVIER ZULUAGA CASTILLO CARMEN CECILIA CAPOS 	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Guardar Cancelar

Si desea agregar una dependencia selecciona la opción "Agregar una nueva dependencia" y diligencia código de la dependencia, Nombre de la dependencia, Jefe de la dependencia, Jefe antecesor y buzón del jefe.

Se salva el registro con el botón guardar.

5.12.4.2.4 Editar Funcionario

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

Administración
Editar funcionario
Seleccione la funcionario que desea modificar o eliminar:

Nombre dependencia	No Documento	Nombres y apellidos	Contrato	Buzon	Ext	Admin
1000 - DESPACHO DEL SECRETARIO	79804866	NESTOR JAVIER ZULUAGA CASTILLO	SI	nestorjavierzuluaga@yahoo.com	1606	SI ▶ Borrar
2000 - AREA FINANCIERA	215487	PEDRO PEREZ	SI	perez@hotmail.com	1524	SI ▶ Borrar
2000 - AREA FINANCIERA	3254123	MARIA SARMIENTO	SI			SI ▶ Borrar
5000 - SOPORTE TECNICO	234132	JORGE ENRIQUEZ	SI	mauarte2003@hotmail.com	123	SI ▶ Borrar
5100 - RECURSOS HUMANO	52504209	MARY STREY VERGARA PINEDA	SI	strey@hotmail.com	14	SI ▶ Borrar
6000 - CONTROL INTERNO	26542310	PAULA GOMEZ LOPEZ	SI			SI ▶ Borrar

[▶ Agregar un funcionario](#)

Administración
Agregar un funcionario

Dependencia: No identificación: Nombres: Primer apellido: Segundo apellido: Contrato: Buzon: Ext: Admin:

1000-DESPACHO DEL SECRETARIO
2000-AREA FINANCIERA
2100-CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO
5000-SOPORTE TECNICO
5100-RECURSOS HUMANO
6000-CONTROL INTERNO

Si desea agregar un funcionario selecciona la opción "Agregar un funcionario" y se diligencia el código de la dependencia, Número de identificación del funcionario, Nombre del funcionario, Primer Apellido, Buzón del funcionario, extensión.

Se salva el registro con el botón guardar.

5.12.4.2.5 Editar Ejes Temáticos

Al ingresar a esta opción se despliega la siguiente ventana en donde se pueden editar o eliminar los diferentes ejes temáticos.



Administración

Editar funcionario
Seleccione el funcionario que desea modificar o eliminar:

Nombre dependencia	No Documento	Nombre y apellidos	Contrato	Buzon	Ext	Admin
1000 - DESPACHO	26542310	PAULA GOMEZ LOPEZ	SI			SI <input type="checkbox"/> Borrar
1000 - DESPACHO	3254123	MARIA SARMIENTO	SI			SI <input type="checkbox"/> Borrar
2000 - CALIDAD EDUCATIVA	79804866	NESTOR JAVIER ZULLAGA CASTILLO	SI	nestorjavierzullaga@yahoo.com	1606	SI <input type="checkbox"/> Borrar
2000 - CALIDAD EDUCATIVA	215487	PEDRO PEREZ	SI	perez@hotmail.com	1524	
3000 - COBERTURA	52504209	MARY STREY VERIGARA PINEDA	SI	strey@hotmail.com	14	
4000 - ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	234132	JORGE ENRIQUEZ	SI	mouarte2003@hotmail.com	123	

Administración

Agregar eje temático

Nombre	Descripción	Vigentes desde	Vigentes hasta
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
		(dd/mm/aaaa)	(dd/mm/aaaa)

Si desea agregar eje temático seleccione la opción "Agregar eje temático" y diligencie el nombre, descripción y las casillas vigentes desde y hasta.

Se salva el registro con el botón guardar.

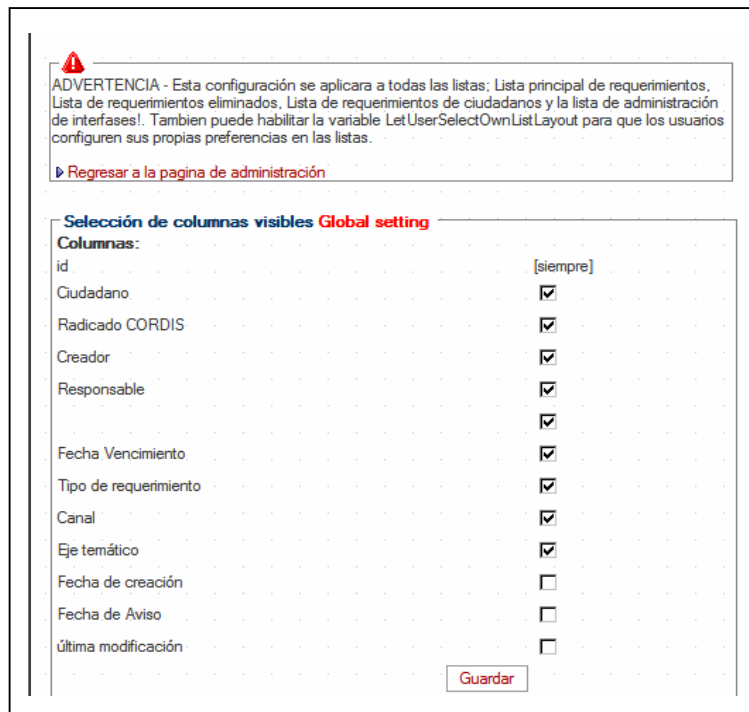
5.12.4.2.6 Editar Columnas a Visualizar

Consta de dos opciones: Lista de Requerimiento y Lista de Ciudadanos.



5.12.4.2.6.1 Lista de requerimientos

Al ingresar a esta opción se muestra la siguiente ventana:



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

Se salva con el botón guardar.

5.12.4.2.6.2 Lista de ciudadanos

Al ingresar a esta opción se muestra la siguiente ventana:

Columnas:	
id	[always]
Ciudadano	<input checked="" type="checkbox"/>
Documento de Identidad	<input checked="" type="checkbox"/>
Contacto	<input checked="" type="checkbox"/>
Cargo de contacto	<input checked="" type="checkbox"/>
Teléfono de contacto	<input checked="" type="checkbox"/>
e-mail de contacto	<input checked="" type="checkbox"/>
Dirección	<input checked="" type="checkbox"/>
Datos adicionales	<input checked="" type="checkbox"/>
Página de inicio	<input checked="" type="checkbox"/>
Active	<input checked="" type="checkbox"/>

Guardar

- Permite seleccionar los campos que se visualizan en la lista de ciudadanos habilitando o deshabilitando el opción "Siempre" de cada columna.
- Se salva con el botón guardar.