

***Gobernación de  
Nariño***

---

***Secretaría de Educación***

***Sistema de Atención al Ciudadano  
Guía para el Usuario***

***Pasto 2013***



## **Nuestra Misión**

Garantizar el derecho fundamental a la educación pública, a través de procesos administrativos, financieros y pedagógicos que permitan mejorar la cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa en Nariño.

## **Nuestra Visión**

Ser reconocida como una entidad líder a nivel nacional en cobertura, eficiencia, calidad y pertinencia educativa.



**Documento elaborado por:**

DIANA BUCHELI BENAVIDES  
Coordinadora Atención al Ciudadano

DANNY FERNANDO RASSA BRAVO  
Jefe Oficina Asesora de Comunicación y Prensa



# Presentación

La Secretaría de Educación Departamental de Nariño ha elaborado esta Guía para el uso del Sistema de Atención al Ciudadano, una herramienta que le permite al usuario radicar sus solicitudes y verificar el estado del mismo a través de internet.

Esta Guía le permitirá ahorrar tiempo a Usted, evitando hacer filas o recorrer largas distancias para hacer sus peticiones, quejas o reclamos ante la Secretaría.

Ahora lo invitamos a que haga uso de este Sistema desde la comodidad de su casa.



# *Guía de ingreso al Sistema de Atención al Ciudadano*



Gobernación de  
**Nariño**

Secretaría de Educación

---

*Secretaría de Educación Departamental de Nariño*

[www.sednarino.gov.co](http://www.sednarino.gov.co)

Síguenos en  



## INGRESAR AL SISTEMA

Para entrar al Sistema de Atención al Ciudadano (SAC) deberá ingresar a la página [ww.sednarino.gov.co](http://ww.sednarino.gov.co) y dar clic en el Icono SAC.



## INGRESAR AL SISTEMA

Una vez el ciudadano ingresa a la página de una Secretaría de Educación debe dirigirse al link “Atención al Ciudadano”.

Secretaría de Educación  
Sistema de Atención al Ciudadano - SAC

Portal SED | CRM ANTIOQUIA | Generalidades | Consultas | Inicio

**Ingreso al Sistema**

OBJETIVOS DEL SAC  
Responder en el menor tiempo y con la calidad requerida  
recibir, tramitar y responder oportunamente a las solicitudes,  
peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y correspondencia recibida  
y radicadas en el aplicativo SAC  
la ciudadanía en general  
la correspondencia en  
el archivo de los documentos

3.0 (v) 2011  
Ingrese su nombre de usuario y contraseña

Log on  
usuario  Digite nombre de usuario  
Recordar nombre de usuario | Borrar cookies de usuario?

Contraseña  Digite contraseña de usuario  
Recordar contraseña | Borrar cookies de contraseña

Registrarse

Seleccione la entidad a donde quiere dirigir su requerimiento  
CRM ANTIOQUIA

Aceptar



## REGISTRARSE

Si el ciudadano no se ha registrado puede hacerlo en el link “Registrarse” del sistema.

 [Registrarse](#)

Procedimiento de registro:

Deberá Ingresar la información que le será requerida en el cuadro de información que aparecerá a continuación:





Registrar

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 nuevos requerimientos o consultar el estado de los mismos.  
**Nota:** intente elaborar un nombre de "usuario" muy personal. Podría combinar la primera letra de su nombre con su apellido y con números, por ejemplo

### Formulario de registro

\* Tipo de usuario:

**Datos de Acceso**

\* usuario:

\* Contraseña: (Mín. 4 caracteres)

\* Confirmar contraseña:

**Datos Básicos**

\* Nombre:

\* Apellidos:

\* Documento de Identidad:  \*Tipo documento:

\* Lugar Documento: Departamento/Distrito

Establecimiento - Tipo de Ciudadano:

**Datos de Correspondencia**

Curso Electrónico:

\* Procedencia:

Dirección:  Teléfono:

Datos adicionales:

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

\* El campo es requerido

**Nota:** los campos con asterisco (\*) son obligatorios

**Guardar**

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

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

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

Una vez ingrese todos los datos haga clic en “guardar” ó para cancelar el registro de un clic en “Cancelar” .:



## AGREGAR REQUERIMIENTO

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





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

The screenshot shows a web form titled "Agregar requerimiento". It includes a text input for "Ciudadano" with the value "MARTINEZ URREGO, YOLANDA". Below it is a large text area for "Contenido del requerimiento" with a red instruction: "En este espacio transcriba o copie el texto del requerimiento." To the right is a dropdown menu "Tipo de req." with a list of options: Consulta, Felicitaciones, Invitación, Queja o Reclamo, Sugerencia, and Trámite. A red arrow points from the text "Seleccione el tipo de Requerimiento a realizar." to the dropdown. At the bottom, there is an "Adjuntar archivo" section with a note: "El tamaño máximo del total de los archivos adjuntos no debe exceder 5 Megas" and an "Examinar..." button. A red arrow points from this section to a text box: "En caso de soportar el requerimiento con un documento, el ciudadano puede adjuntarlo en la casilla 'adjuntar archivo'. Seleccione examinar para buscarla ruta." A red box highlights the "Guardar" button at the bottom left.

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

Guardar



Una vez ingresado el requerimiento el sistema le genera automáticamente un número de requerimiento para que pueda identificarlo con mayor facilidad. Para generar un reporte impreso haga clic en el botón “Generar Reporte”

Número de Requerimiento es generado automáticamente por el sistema:  
**2011PQR9709**

2011PQR9709

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

2011PQR9709

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

Generar reporte

Generar reporte



## CONSULTAR REQUERIMIENTO

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

ID	Estado	Tipo de requerimiento	Eje temático	Anexos
2011PQR9709	Abierto	Consulta		0
2011PQR9707	Abierto	Felicitaciones		1
2011PQR9706	Abierto	Consulta		0
2011PQR9705	Asignado	Felicitaciones		1
2011PQR9666	Asignado	Felicitaciones		0
2011PQR9664	Finalizado	Invitación		0
2011PQR9663	Finalizado	Felicitaciones		1
2011PQR9662	Finalizado	Consulta		0
2011PQR9658	Abierto	Felicitaciones		1



**ID:** Número de radicación del requerimiento. Para ordenar los requerimientos en orden de número de radicación pulsar el link.

**ESTADO:** Estado en el cual se encuentra el requerimiento. Si se desean filtrar los requerimientos por estado, haga clic en el botón, enseguida el sistema despliega un menú emergente en el cual podrá seleccionar el estado que desee observar.







**Abierto:** El requerimiento está pendiente de asignación de dependencia, funcionario, tema y fecha de vencimiento.


**Asignado:** Al asignar tipo de requerimiento, canal, dependencia, funcionario y eje temático.

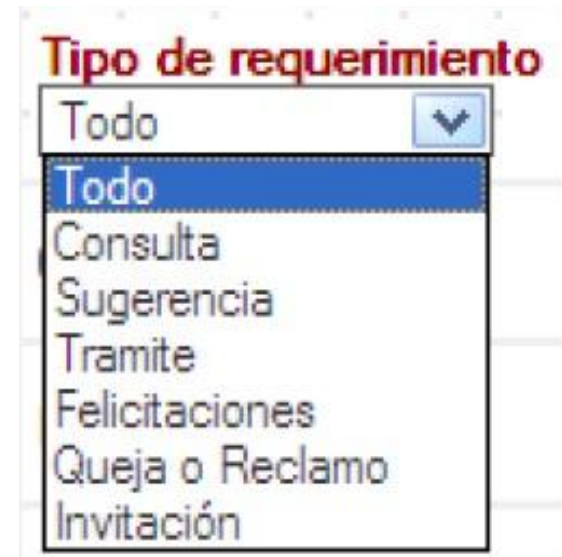
**En trámite:** El funcionario está gestionando la respuesta. Se pueden generar respuestas temporales.

**Finalizado:** Respuesta final al requerimiento..



## TIPO DE REQUERIMIENTO:

Para filtrar los requerimientos por tipo de requerimiento, haga clic en , enseguida el sistema despliega un menú emergente en el cual podrá seleccionar el tipo de requerimiento que desee observar.







**CONSULTAS:** preguntas concretas sobre un problema o circunstancia.

**FELICITACIONES:** expresión del usuario ante la superación de las expectativas ante algún servicio.

**INVITACIÓN:** a una actividad o evento a realizar.

**QUEJA:** insatisfacción relacionada con los productos o prestación del servicio, donde se espera una respuesta explícita.




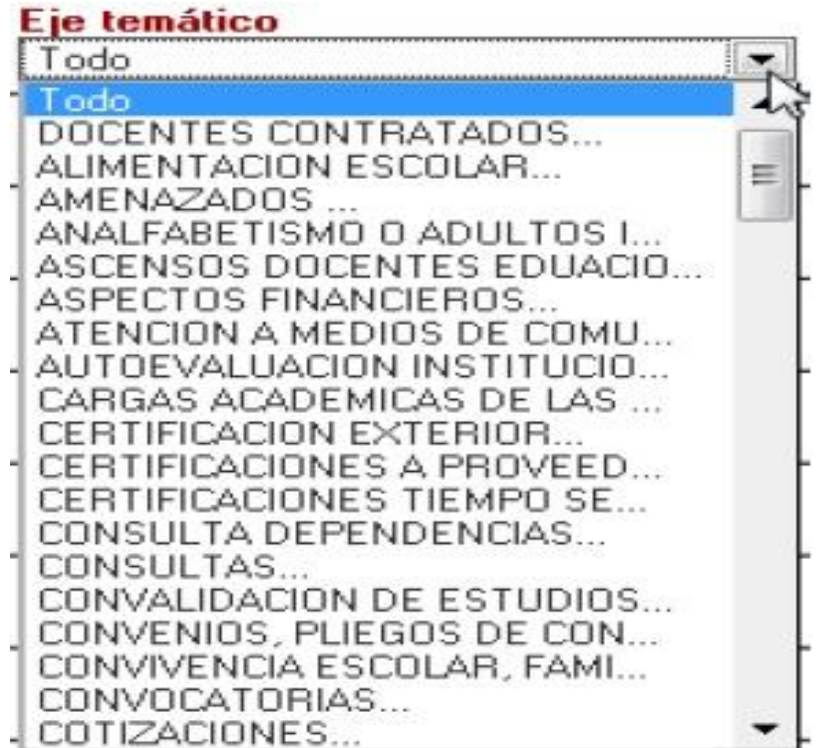
**RECLAMO:** solicitud para que la empresa revise o modifique una determinación frente a un servicio requerido por el usuario

**SUGERENCIAS:** recomendación o propuestas para mejorar el servicio.

**TRAMITES:** solicitud o entrega de información para cumplir con una obligación, obtener un beneficio o servicio.



**EJE TEMÁTICO:** Tema del requerimiento. Si se desean filtrar los requerimientos por eje temático haga clic en , enseguida el sistema despliega un menú emergente en el cual podrá seleccionar el eje temático que desee observar.





**ANEXOS:** Si el requerimiento contiene documento adjuntos, se puede visualizar la cantidad de estos en esta columna.

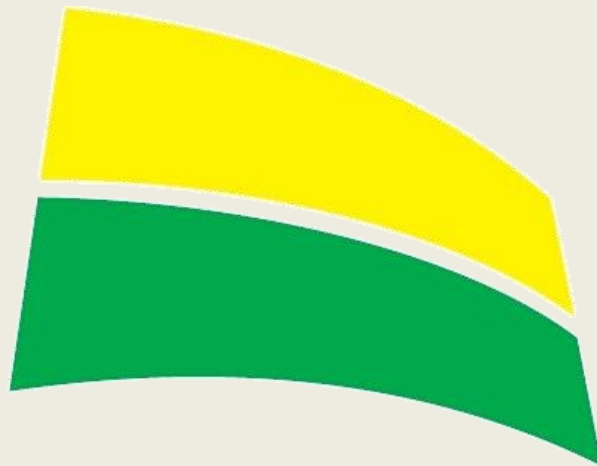
**FECHA DE CREACIÓN:** Fecha en la cual se creó el requerimiento.



**FECHA VENCIMIENTO:** Para ordenar los requerimientos por “Fecha de Vencimiento” pulsar el link correspondiente.

**FECHA MODIFICACIÓN:** En esta columna se visualiza la última fecha de actualización del requerimiento.

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



***Gobernación de***  
***Nariño***

---

***Secretaría de Educación***

***SEDE ADMINISTRATIVA***

***Cra. 42B No 18A - 85 Barrio Pandiaco - Conmutador: 7333737***

***Email: [sednarino@sednarino.gov.co](mailto:sednarino@sednarino.gov.co) - [www.sednarino.gov.co](http://www.sednarino.gov.co)***

***Pasto (Nariño)***