


## PASOS PARA REALIZAR UN REQUERIMIENTO EN EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SAC

Para ingresar a consultar y enviar un requerimiento en el Sistema de Atención al Ciudadano SAC se debe ingresar a la página [www.sednortedesantander.gov.co](http://www.sednortedesantander.gov.co) y dar click sobre el hipervínculo

 **ATENCIÓN AL CIUDADANO.**



Seguidamente se abrirá una nueva ventana que se muestra a continuación y se debe dar click sobre  **-Consultar Mis requerimientos** el cual permite abrir una nueva ventana para ingresar mi usuario y contraseña en el SAC

**Secretaría de Educación de Norte de Santander**  
Sistema de Atención al Ciudadano - SAC

PortalSED | Norte Sder | Generalidades | Tramites | Consultas | Sugerencias | Quejas y reclamos | Inicio

**Notas de Interés**

**PARA LOS ESTABLECIMIENTOS PRIVADOS:**

Conozca la Resolución 5676 del 27 de Septiembre de 2007 por la cual se establecen los parámetros y el procedimiento para la fijación de las tarifas de matrícula y pensiones por servicio de educación preescolar, básica y media prestado por establecimientos educativos de carácter privado para el año 2008. [Descargar Resolución 5676](#)

**-Consultar Mis requerimientos**

**Nuevos Servicios**

**Sistema de Atención al Ciudadano**

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

**Noticias**

**Avanzan auditorías del ICONTEC en las Secretarías de Educación.**

El proyecto de Modernización continúa su apoyo a las Secretarías de Educación del país, las cuales han venido

**Enlaces de Interés**

- [ICETEX](#)
- [ICFES](#)
- [CONSULTA TU CORREO](#)

En la ventana que aparece a continuación se debe ingresar el nombre de usuario creado con su respectiva contraseña, si la persona no posee un usuario debe entrar a registrarse, si la persona ha olvidado el usuario y/o contraseña se debe comunicar a la oficina de atención al ciudadano a los teléfonos 5752038 – 5752917 ext. 103.

**Secretaría de Educación de Norte de Santander**  
**Sistema de Atención al Ciudadano - SAC**

PortalSED | Norte Sder | Generalidades | Trámites | Consultas | Sugerencias | Quejas y reclamos | Inicio

**Ingreso al Sistema**

**SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

El **Sistema de Atención al Ciudadano** le permite a todos los ciudadanos registrar y consultar sus requerimientos en línea.

En este sistema puede ingresar nuevos requerimientos tales como: Consultas, Sugerencias, Quejas, Reclamos y radicar 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 requerimientos via e-mail.

Para acceder a este nuevo sistema de atención, tan sólo debe registrar sus datos, usuario y contraseña. Si ya está registrado, ingrese su nombre de usuario y contraseña, de lo contrario haga clic en registrarse y digite toda la información solicitada.

Si usted ya abrió o registró el requerimiento personalmente en la Unidad de Atención al Ciudadano, 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.

**2.5 (c) 2007**

Ingrese su nombre de usuario y contraseña

**Log on**

usuario

[Recordar Nombre de usuario](#) | [Borrar cookie de usuario?](#)

Contraseña

[Recordar contraseña](#) | [Borrar cookie de contraseña](#)

[▶ Registrarse](#)   [▶ Completar Datos](#)

Una vez ingresada la información de usuario y contraseña el sistema abrirá una nueva ventana mostrando las diferentes acciones que puede realizar a través del SAC tales como actualizar datos, revisar los requerimientos, generar un nuevo requerimiento y salir del sistema

Unidad de Atención al Ciudadano - Windows Internet Explorer

http://sac.imsat.net.co:2380/crm\_sed/cust-insert.php?m=2&tab=22&nonavbar=

Unidad de Atención al Ciudadano

**Secretaría de Educación de Norte de Santander**  
**Sistema de Atención al Ciudadano - SAC**

PortalSED | Norte Sder | Generalidades | Trámites | Consultas | Sugerencias | Quejas y reclamos | Inicio

Actualizar datos | Requerimiento | Agregar requerimiento | Salir

Bienvenido a la interfaz para ciudadanos del Sistema de Atención al Ciudadano de la entidad. Desde esta interfaz usted podrá: Actualizar o radicar requerimientos sobre consultas, quejas o reclamos, sugerencias, felicitaciones y trámites y podrá consultar en cualquier momento el estado de los requerimientos registrados.

**PETICIÓN:** es cualquier solicitud que haga el usuario al prestador del servicio, que se relacione con el servicio que se le presta. Estas pueden ser de interés general, interés particular, petición de información y consulta. (ver Código Contencioso Administrativo).

**QUEJA:** es la formalización de una no conformidad en el servicio percibida por el cliente. Normalmente el usuario puede quejarse por la forma y condiciones en que se le ha prestado el servicio, ó la actuación de algún funcionario de la empresa que ofrece el servicio.

**RECLAMO:** es una solicitud para que la empresa revise, ajuste o modifique los resultados obtenidos por el cliente frente a un servicio requerido por él.

**Agregar requerimiento**

Ciudadano  
PINERES VELANDIA PASTOR   Tipo de req. [v]

Contenido del requerimiento

Adjuntar archivo  
Examinar...

Guardar

© SAC 2.5 (c) 2007

Internet 85%

Inicio | Internet Explorer | sligce 2 Fase | Escritorio | Dibujo - Paint | Documento1 - Micros... | 10:37 a.m.

En agregar requerimiento, inicialmente se debe definir el tipo de requerimiento como se muestra en la siguiente figura.

**Agregar requerimiento**

Ciudadano  
PIÑERES VELANDIA, PASTOR

Tipo de req.  
Reclamo  
Queja  
Consulta  
Sugerencia  
Tramite  
Felicitaciones

Contenido del requerimiento

Adjuntar archivo  
Examinar...

Guardar

Una vez definido el tipo de requerimiento se debe colocar el contenido de la solicitud que dirige a la Secretaria de Educación. La estructura del contenido debe tener un encabezado de saludo, un cuerpo que indique la información que entrega o solicita y su respectiva dependencia en una forma clara y precisa, y un pie de página que contenga el nombre de la persona, su establecimiento educativo, un teléfono y si es posible un correo electrónico.

**Contenido del requerimiento**

Buenos dias

Envio la informacion solicitada (documento PEI, PMI, SIEE, eficiencia interna ) del establecimiento educativo San Luis Gonzaga del municipio de Chinacota en archivo comprimido y adjuntado a este requerimiento con destino para el area de calidad.

Adjuntar archivo  
Examinar...

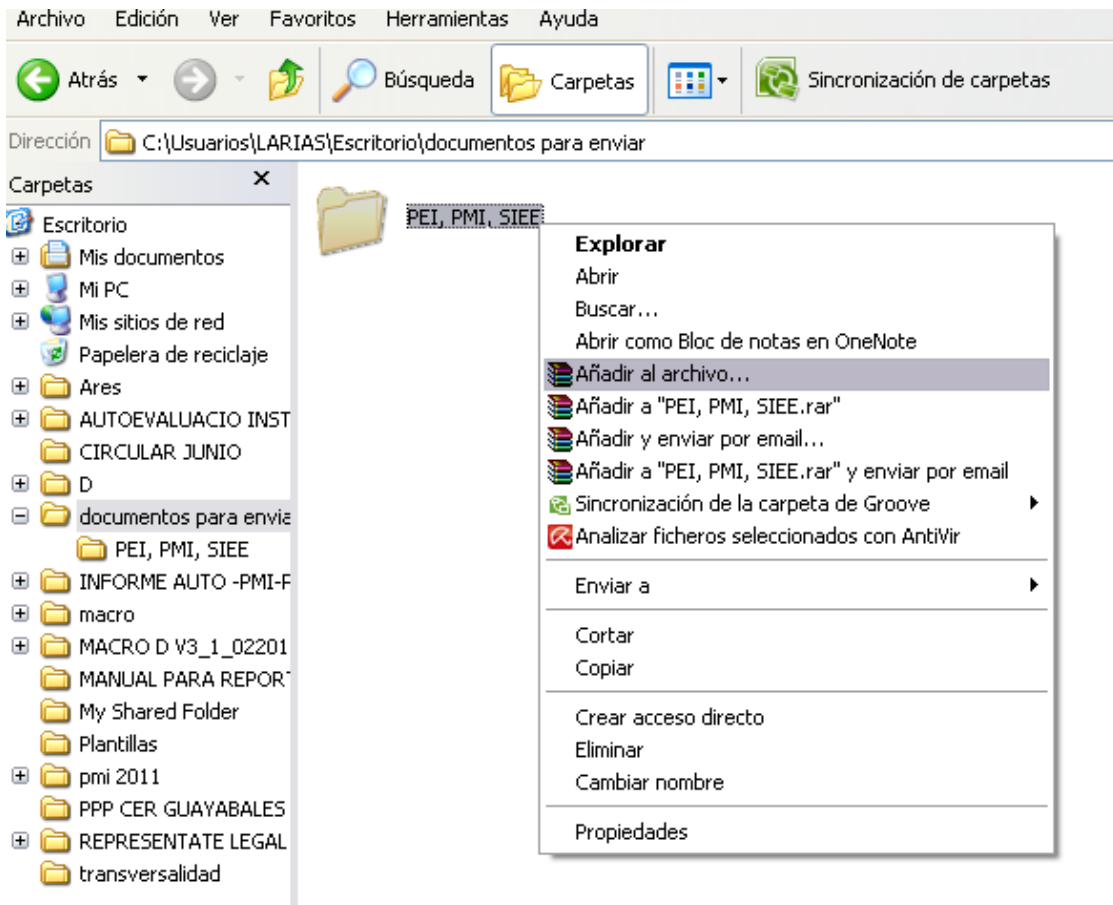
Para adjuntar un archivo o varios archivos al requerimiento es necesario conocer como se comprimen archivos para efectos de enviar varios documentos en un solo requerimiento ya que crear varios requerimientos genera una saturación del sistema SAC.

### PASOS PARA COMPRIMIR VARIOS DOCUMENTOS A UN ARCHIVO .ZIP o .RAR

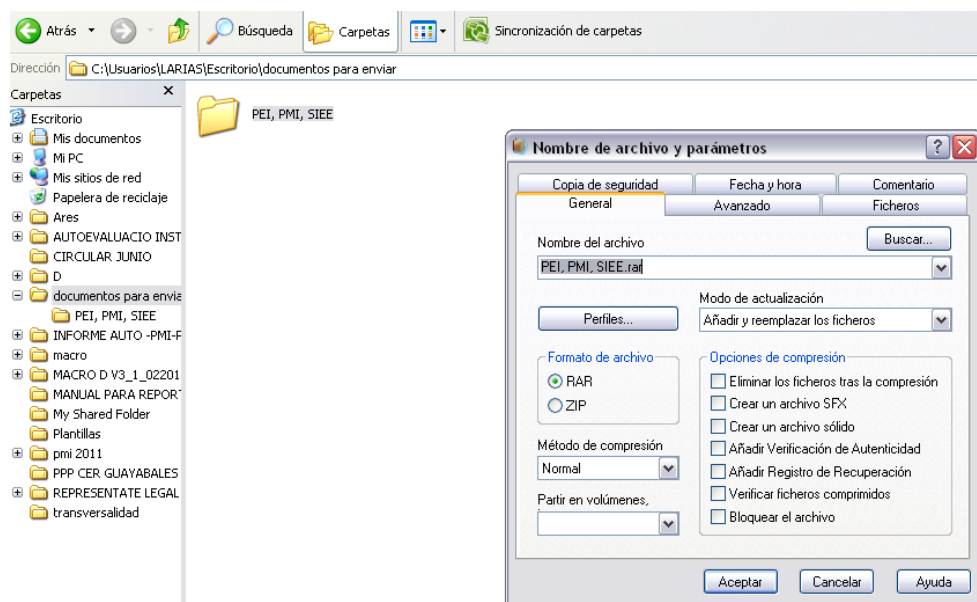
La compresión .zip o .rar permite enviar varios documentos digitales en un solo archivo.

- Verificar si el computador tiene instalado el compresor de archivos WINZIP o WINRAR. Si no se tiene se puede descargar por internet o consulte a un técnico de sistemas.
- Los documentos deben estar ubicados en una carpeta para proceder a realizar la compresión, esto lo debe realizar a través del explorador de Windows.

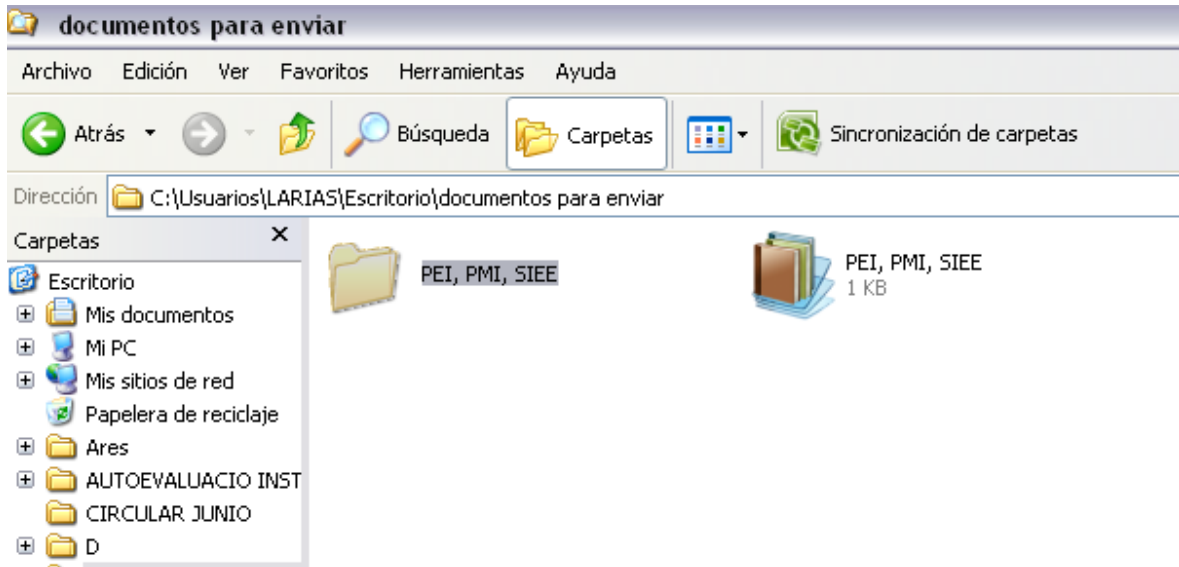
- Una vez creada la carpeta con su respectivo nombre, se debe dar click derecho del el mouse como se indica en la siguiente figura.



- Al dar click en Añadir al archivo.... se abre la siguiente ventana



En esta ventana se debe seleccionar el tipo de extensión que se quiere RAR o ZIP, una vez seleccionada se da click en aceptar y se inicia el proceso de compresión del archivo, automáticamente se crea un nuevo archivo con el mismo nombre de la carpeta pero con la extensión ZIP o RAR, como se muestra en la siguiente figura.



El icono de la figura anterior nos indica que la carpeta ya fue comprimida y fue creada mediante la ejecución de los pasos anteriores.

Una vez el archivo esta comprimido continuamos con los pasos para realizar un requerimiento, retomamos la ventana de agregar un nuevo requerimiento.

En la parte inferior de la ventana existe una opción para adjuntar un archivo al requerimiento, el cual mediante el icono examinar se busca el archivo (se recomienda adjuntar los archivos ZIP o RAR), se selecciona el archivo y se procede a guardar el requerimiento.

## VERIFICAR SI SU REQUERIMIENTO HA SIDO CREADO

Para verificar que el requerimiento ha sido creado, se debe revisar en las acciones que permite el SAC en la ventana requerimientos como se muestra en la siguiente figura



Bienvenido a la interfaz para ciudadanos del Sistema de Atención al Ciudadano de la entidad. Desde esta interfaz usted podrá: Actualizar su información, radicar requerimientos sobre consultas, quejas o reclamos, sugerencias, felicitaciones y trámites y podrá consultar en cualquier momento el estado de los requerimientos registrados.

Al dar click sobre la pestaña requerimientos se puede observar los requerimientos que se han agregado y dirigidos a la Secretaria de educación y se puede observar el nuevo requerimiento que se ha creado por que en la lista debe aparecer con una pestaña de color verde y con la fecha de creación como se muestra en la figura.



Bienvenido a la interfaz para ciudadanos del Sistema de Atención al Ciudadano de la entidad. Desde esta interfaz usted podrá: Actualizar su radicar requerimientos sobre consultas, quejas o reclamos, sugerencias, felicitaciones y trámites y podrá consultar en cualquier momento el e requerimientos registrados.

**PETICIÓN:** es cualquier solicitud que haga el usuario al prestador del servicio, que se relacione con el servicio que se le presta. Estas p interés general, interés particular, petición de información y consulta. (ver Código Contencioso Administrativo).

**QUEJA:** es la formalización de una no conformidad en el servicio percibida por el cliente. Normalmente el usuario puede quejarse p condiciones en que se le ha prestado el servicio, ó la actuación de algún funcionario de la empresa que ofrece el servicio.

**RECLAMO:** es una solicitud para que la empresa revise, ajuste o modifique los resultados obtenidos por el cliente frente a un servicio requ

### Requerimientos WEB

ID	Estado	Tipo de requerimiento	Eje temático	Anexos	Fecha de creación
24015	Finalizado	Tramite	TIEMPO DE SERVICIO	0	20/08/2008 04:59 PM
79137	Finalizado	Tramite	CONSTANCIAS PARA DEVOLUCION DE RETENCION EN LA FUENTE	0	21/07/2010 04:13 PM
87052	Finalizado	Tramite	COMUNICACIONES VARIAS	0	22/09/2010 05:46 PM
118095	Finalizado	Consulta	PLANES DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	1	25/05/2011 10:36 AM
124777	Abierto	Tramite		1	13/07/2011 09:02 AM