SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SAC V.2 2020

ROL CIUDADANO

No es seguro | sedboyaca.gov.co

GOBERNACIÓN DE Boyacá
Secretaría de Educación

Boyacá Avanza

A ESTUDIAR para avanzar
La educación es el camino para sacar adelante a Boyacá.

Inicio | La Secretaría | Normatividad | Publicaciones | Prensa | Aplicaciones | Participación | Atención al Cuidadano SAC

11:26 p. m.

Contenido

1. **Que es el SAC**

   Descripción y canales de atención

2. **Quien es el Rol Ciudadano.**

3. **Funciones y responsabilidades del rol ciudadano**

4. **Registro del aplicativo**

   Registro persona natural
   Registro persona jurídica

5. **Ingreso al aplicativo**

6. **Recordar contraseña**

6. **Requerimiento Anónimo**

7. **Consultar requerimientos Anónimo**

   Consultar requerimientos anónimos.

8. **Ingreso a la página principal**

9. **Ingreso a los módulos**

   9.1 crear requerimiento
   9.2 Crear requerimiento Anónimo

10. **Mis requerimientos**

11. **Correspondencia externa recibida**

12. **Administración**

    12.1 Editar perfil
    12.2 Imagen de Perfil

13. **Cambiar contraseña**

GOBERNACIÓN DE Boyacá

1.

Qué es el SAC ?

El Sistema de Atención al Ciudadano “SAC”, es una herramienta que le permite a los ciudadanos registrar sus PQRSD a través de los diferentes canales de atención dispuestos para tal fin.

Lo anterior se puede hacer desde la comodidad de su casa, oficina o cualquier lugar donde se cuente con acceso a internet si así lo desea, además, se puede realizar seguimiento a los estados de dichos requerimientos.

Canales de Atención

- PLATAFORMAS DIGITALES
  - WEB
  - CORREO ELECTRÓNICO
  - REDES SOCIALES
- PRESENCIAL
- TELEFÓNICO
- CORREO CERTIFICADO

GOBERNACIÓN DE Boyacá

2.

Quién es el 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.

REQUISITOS PARA RADICAR

- Claridad.
- Disponibilidad.
- Completitud.

3.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

- Ingresar al Sistema
- Revisar a diario el resumen de las PQRSD radicadas.
- Crear requerimientos.
- Actualizar datos.
- Cambiar clave.

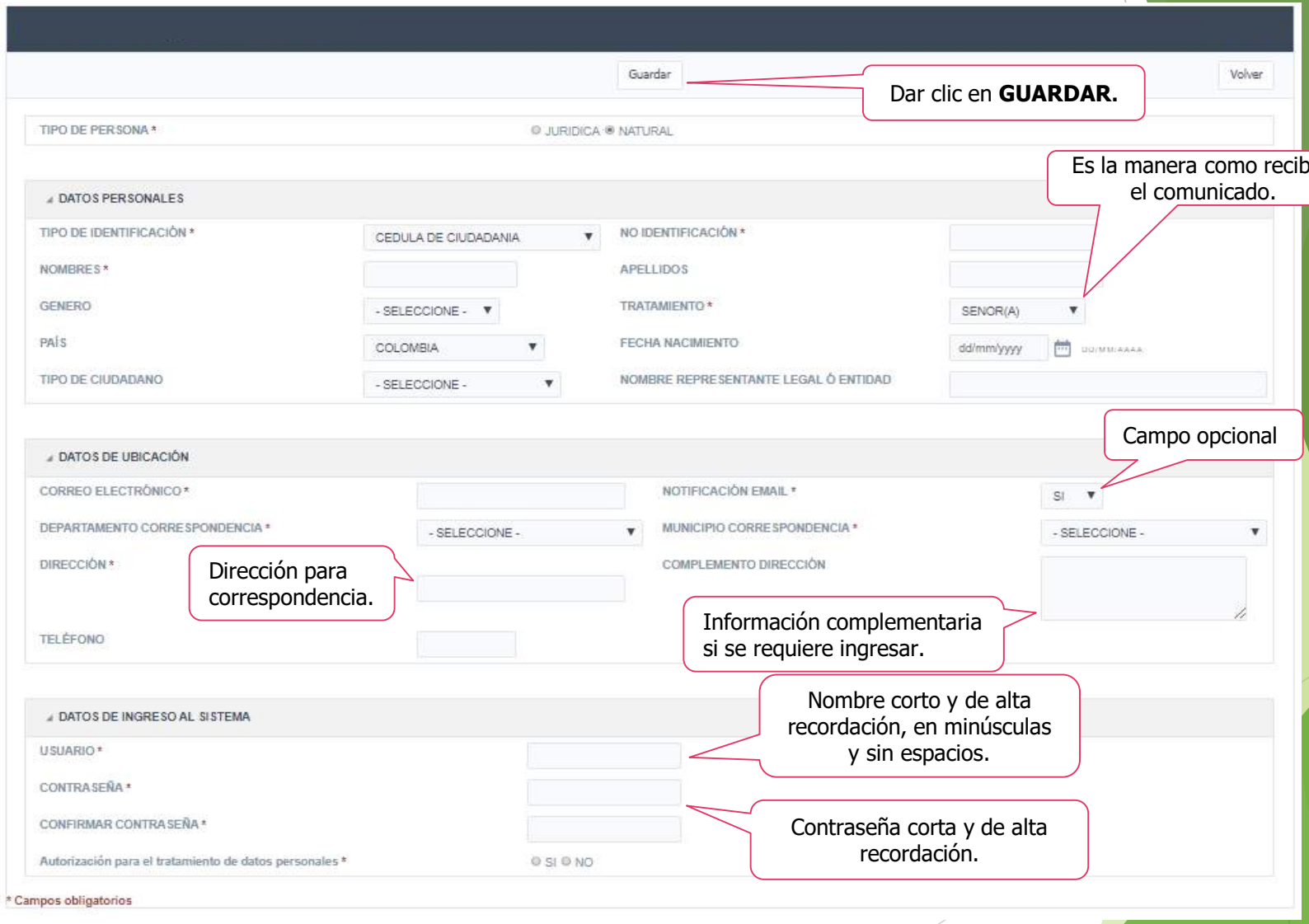
GOBERNACIÓN DE Boyacá

Registro.

4.

Persona Natural.

Nota: los campos con asterisco (*) son obligatorios



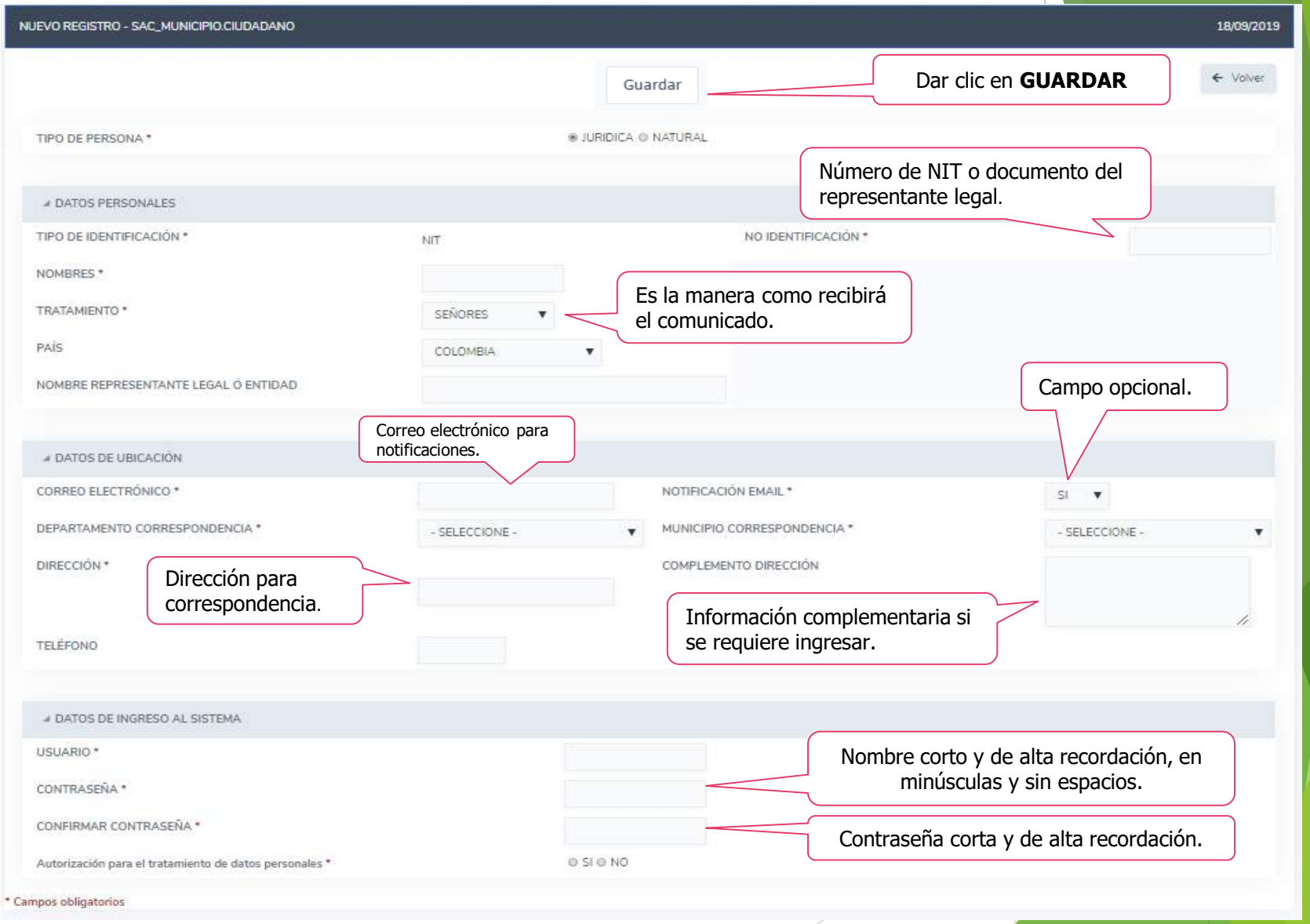
GOBERNACIÓN DE Boyacá

Registro.

4.

Persona Jurídica.

Nota: los campos con asterisco (*) son obligatorios



GOBERNACIÓN DE Boyacá

Ingresar al sistema

5.

DIGITE USUARIO.

DIGITE CONTRASEÑA DE USUARIO.

iNGRESAR

GOBERNACIÓN DE Boyacá

Recordar contraseña

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.

GOBERNACIÓN DE Boyacá

Requerimiento Anónimo

Si el Ciudadano ya se ha registrado pero desea realizar una radicación anónima, debe ir a la opción en mención

GOBERNACIÓN DE Boyacá

Consultar Requerimiento Anónimo

Si el ciudadano desea revisar sus requerimientos creados, puede dar un clic en el botón "**Consultar Requerimientos**

CONSULTAR REQUERIMIENTO.

GOBERNACIÓN DE Boyacá

Consultar Preguntas Frecuentes

El ciudadano puede verificar cuales son las preguntas frecuentes.

GOBERNACIÓN DE Boyacá

Consultar Preguntas Frecuentes

NOMBRE
OFICINA ASESORA PARA LA GESTIÓN ESTRATÉGICA
SUBDIRECCION DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA
GRUPO FUNCIONAL GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO
SUBDIRECCIÓN COBERTURA EDUCATIVA
GRUPO FUNCIONAL HISTORIAS LABORALES
SUBDIRECCIÓN CALIDAD EDUCATIVA
GRUPO FUNCIONAL DESARROLLO DE PERSONAL
GRUPO FUNCIONAL GESTION DE PERSONAL
GRUPO FUNCIONAL PRESTACIONES SOCIALES

GOBERNACIÓN DE Boyacá

Consultar Preguntas Frecuentes

¿Contra el Acto Administrativo de inscripción o actualización del escalafón del personal regido por el Decreto 1278 de 2002 procede recursos?

Si, procede los recursos de reposición ante la entidad territorial certificada y de apelación ante la Comisión Nacional de Servicio Civil, estos recursos, deben interponerse dentro del término de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la respectiva decisión y cumpliendo los requisitos que establece el Artículo 77 de la Ley 1437 de 2011.

¿Puede un educador que se encuentra cursando Posgrado inscribirse y participar en la convocatoria para ascenso de Grado y hasta cuando tiene oportunidad para presentar el título?

El parágrafo tercero del Articulo 2.4.1.4.1.6 establece la posibilidad de inscripción en la convocatoria para la evaluación para aquellos educadores que se encuentren cursando una carrera profesional o un posgrado de los necesarios para efecto de ascenso de Grado en el Escalafón, y así mismo, señala que la oportunidad para la obtención y radicación ante la Entidad Territorial es hasta antes de la etapa de divulgación de resultados definida en la respectiva convocatoria.

¿Los títulos de pregrado y posgrado otorgados por Instituciones de Educación Superior en el extranjero se reconocen o son validos para participar en procesos de inscripción ascenso o actualización en el Escalafón?

En los términos del Articulo 2.4.6.3.3 parágrafo segundo los títulos de educación superior obtenidos en el extranjero deben estar debidamente convalidados ante el Ministerio de Educación Nacional y por lo mismo el solo título otorgado por Institución de Educación Superior en el extranjero, no constituye documento idóneo para acreditar formación de pregrado o posgrado en materia de inscripción, ascenso, o actualización en el Escalafón.

GOBERNACIÓN DE Boyacá

Consultar Trámites

El ciudadano puede verificar cuales son los tramites y descargar los respectivos formatos

GOBERNACIÓN DE Boyacá

Consultar Trámites

	CATEGORIA	TRÁMITE
	OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO (OPA)	INSCRIPCIÓN EN EL ESCALAFÓN DOCENTE REGIDO POR EL DECRETO 1278 DE 2002
		RECONOCIMIENTO SALARIAL POR ACREDITACIÓN DE TITULO DE POSTGRADO. DOCENTES ESCALAFONADO GRADO DOS DECRETO 1278 DE 2002
		INSCRIPCIÓN EN EL ESCALAFÓN DOCENTE REGIDO POR EL DECRETO 2277 DE 1979
		CERTIFICACIÓN LABORAL
		CERTIFICACIONES CARRERA DOCENTE
		ASCENSO POR CONCURSO EN EL ESCALAFÓN DOCENTE, DECRETO LEY 1278 DE 2002
		EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES DE REGISTRO DE TÍTULOS
		CERTIFICACIONES DE SALARIOS Y DEVENGADOS, DESCUENTOS POR APORTES A PENSIÓN
		PENSIÓN DE SOBREVIVIENTES
		VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS PARA ESTUDIOS EN EL EXTERIOR
	TRÁMITE	PENSIÓN DE JUBILACIÓN POR APORTES
		PENSIÓN DE JUBILACIÓN PARA DOCENTES OFICIALES
		PENSIÓN DE RETIRO DE INVALIDEZ PARA DOCENTES OFICIALES

Dar clic para ingresar al tramite

Nos muestra la información del tramite

GOBERNACIÓN DE Boyacá

Consultar Trámites

7.7

DESCRIPCION	Generar constancia que identifique el estatuto que rige al docente o al directivo docente, y el grado y nivel en el cual se encuentra. Así mismo los derechos salariales reconocidos por acreditación de títulos de posgrado. Inicia con la verificación en los sistemas de información de talento humano y los archivos de gestión que están bajo la guarda del proceso de gestión de carrera y culmina con la elaboración de documento donde se hace constar la condición y los derechos que se han concedido al personal de carrera y en provisionalidad en materia salarial.
FORMATOS	
COSTO	N/A.
INFORMACIÓN PAGO	N/A.

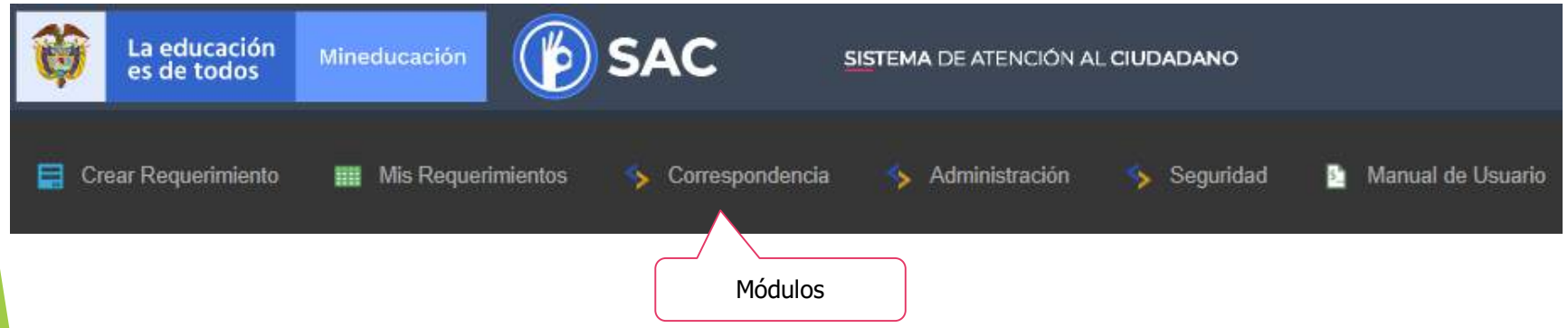
INFORMACIÓN GENERAL	
HORARIO	Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12:00 m. y de 2:00 p.m a 6:00 p.m
NORMATIVIDAD	N/A.
DEPENDENCIA	Gestión de Carrera
CARGO RESPONSABLE	Profesional Especializado
DURACION	0 - 15 días hábiles

El ciudadano puede verificar la información del trámite y descargar los formatos.

GOBERNACIÓN DE Boyacá

Ingreso a la página principal.

Una vez el Ciudadano ingresa al sistema, en la pantalla principal puede observar los módulos.



Módulos.

- Crear PQRSD
- Mis requerimientos
- Correspondencia
- Administración
- Seguridad

GOBERNACIÓN DE Boyacá

INGRESO A LOS MÓDULOS.

Crear PQRSD

Le permite al Ciudadano crear PQRSD.

Mis Requerimientos

Le permite al Ciudadano hacer búsqueda de los requerimientos, más fácilmente.

Administración:

Se visualiza las opciones de parametrización del sistema.

Correspondencia:

Se visualiza la correspondencias que envió el funcionario de la secretaría.

Seguridad:

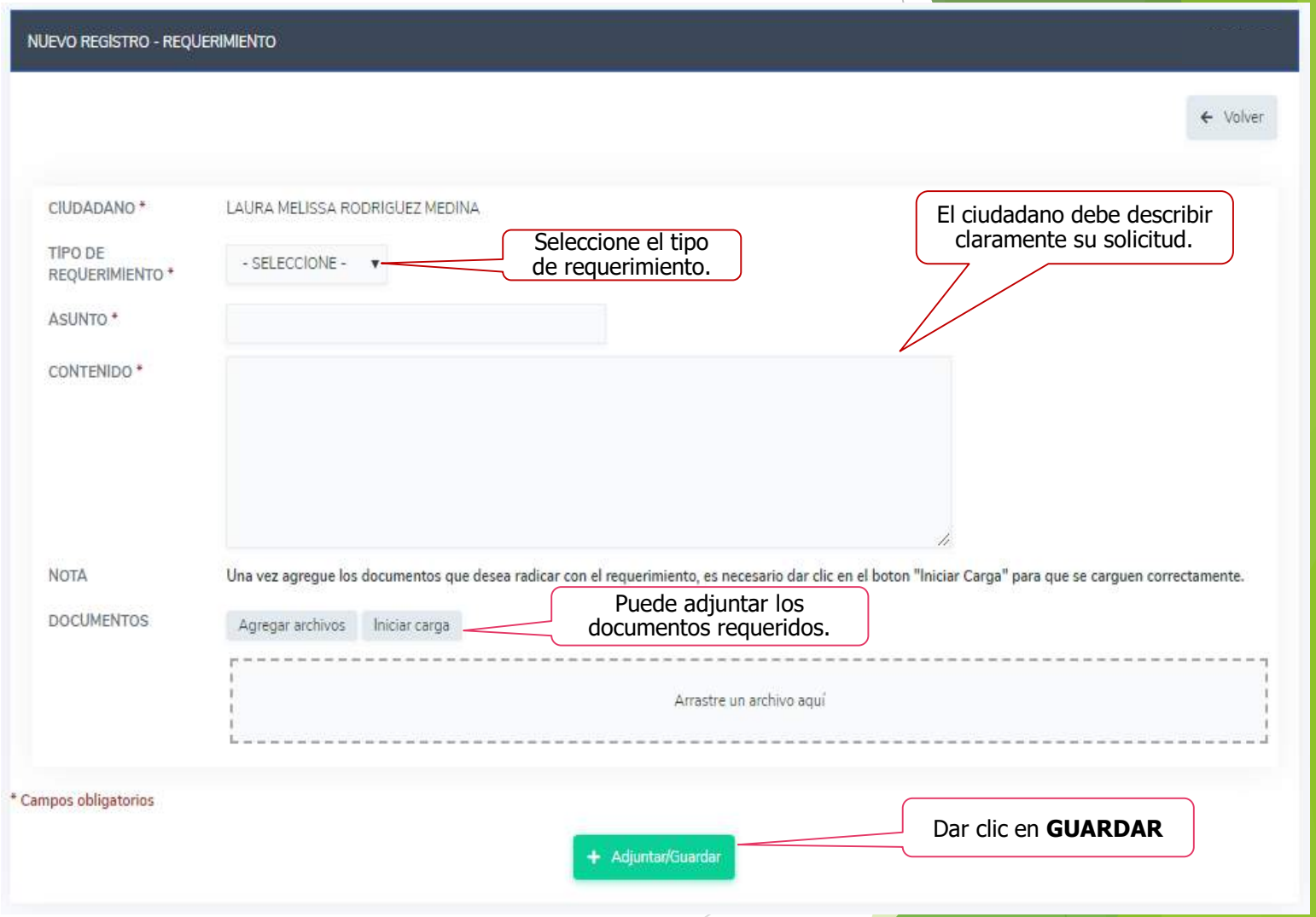
Se visualiza la opción para para realizar el cambio de contraseña.

Crear Requerimiento.

Crear Requerimientos

Una vez el Ciudadano ingresa al sistema, se encuentra con el formulario para el registro de un nuevo requerimiento.

El ciudadano debe ingresar todos los datos solicitados.



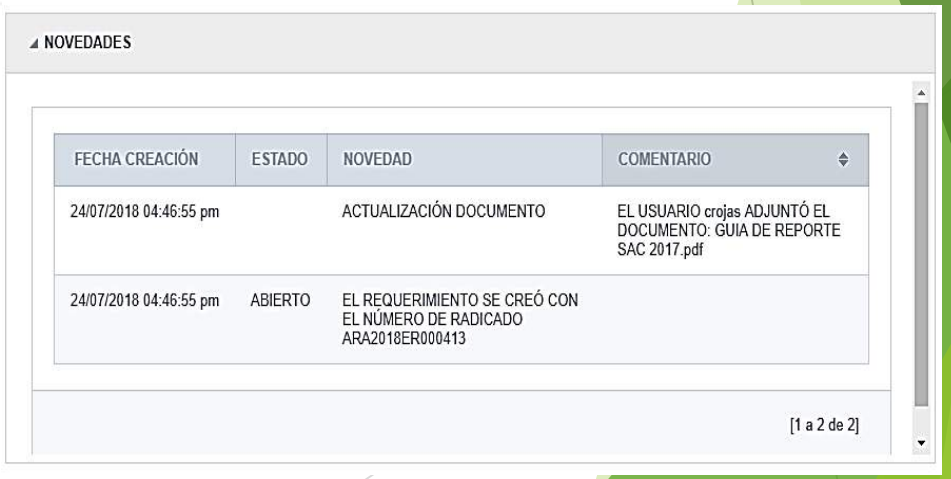
GOBERNACIÓN DE Boyacá

Crear Requerimiento.

El "número de radicado" es necesario para realizar consulta y seguimiento

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

Además, podrá visualizar el cuadro de novedad, donde conseguirá ver los estados y movimientos del requerimiento.



NOVEDADES

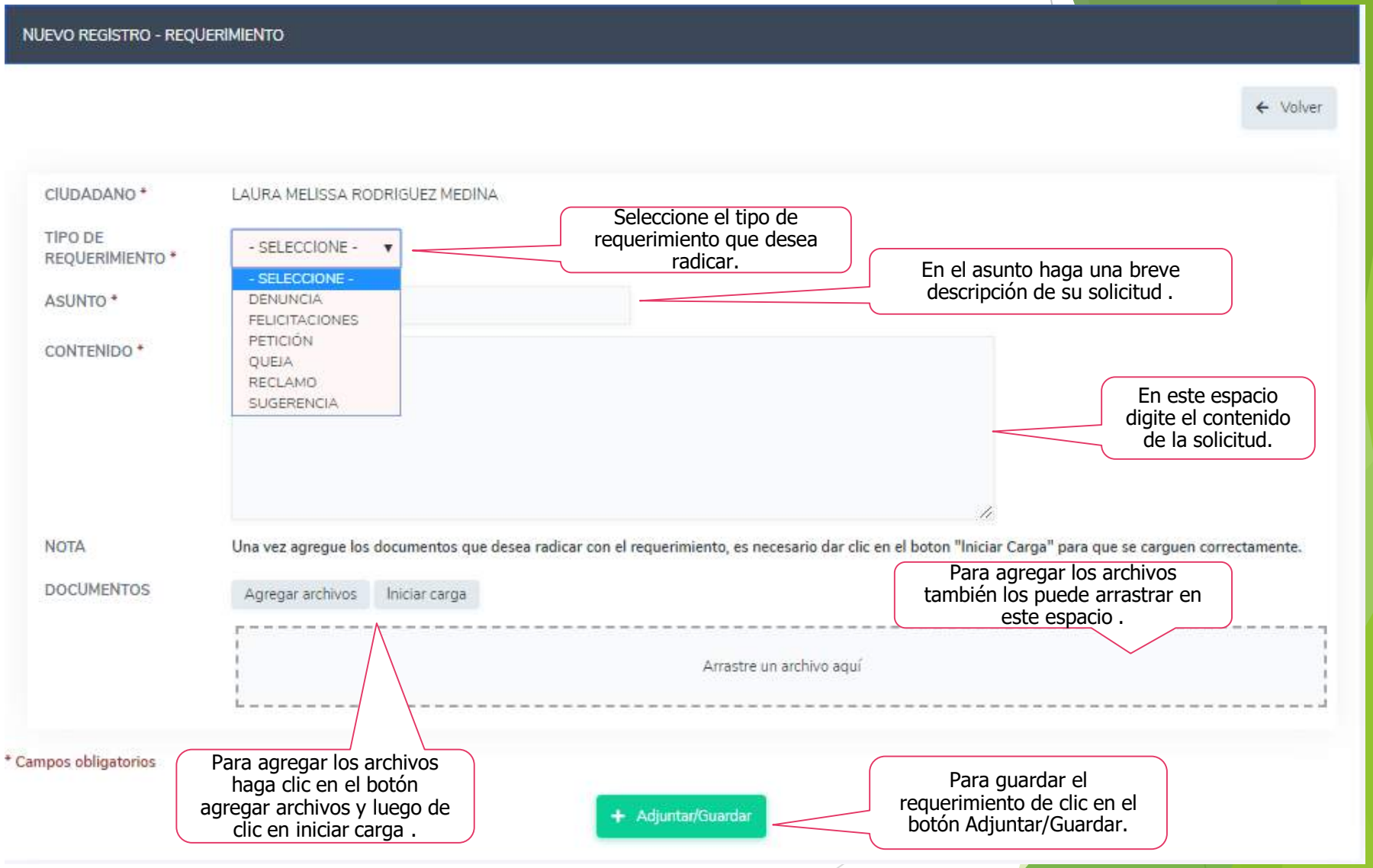
FECHA CREACIÓN	ESTADO	NOVEDAD	COMENTARIO
24/07/2018 04:46:55 pm		ACTUALIZACIÓN DOCUMENTO	EL USUARIO crojas ADJUNTÓ EL DOCUMENTO: GUIA DE REPORTE SAC 2017.pdf
24/07/2018 04:46:55 pm	ABIERTO	EL REQUERIMIENTO SE CREÓ CON EL NÚMERO DE RADICADO ARA2018ER000413	

[1 a 2 de 2]

GOBERNACIÓN DE Boyacá

Crear Requerimiento.

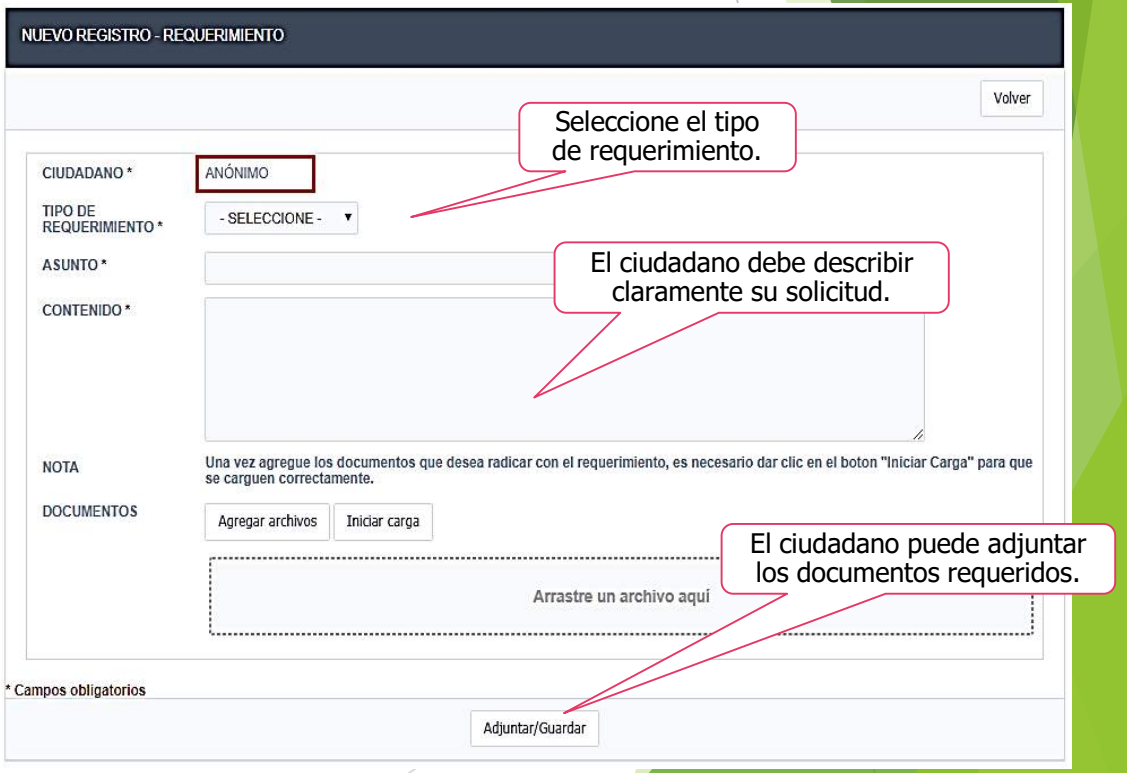
Después de diligenciado el formulario haga clic en el botón **“adjuntar/guardar”**



GOBERNACIÓN DE Boyacá

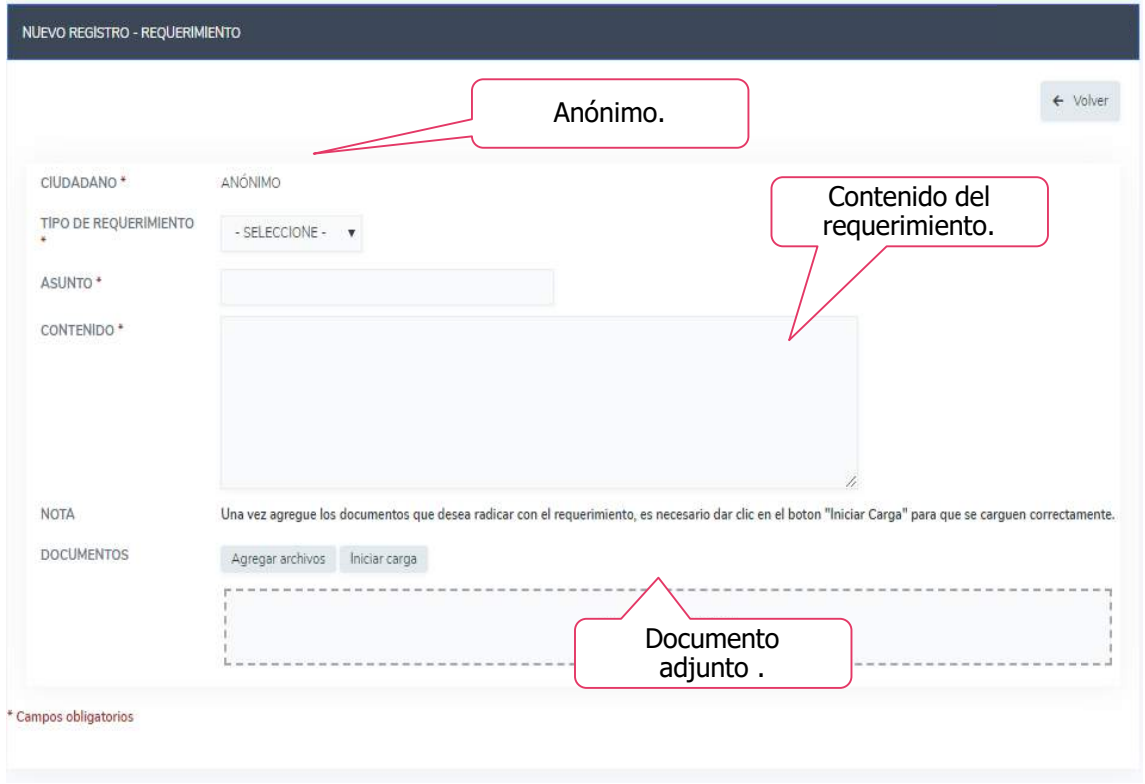
Crear Requerimiento Anónimo.

Para radicar un requerimiento anónimo, el ciudadano no debe registrarse en el SAC.

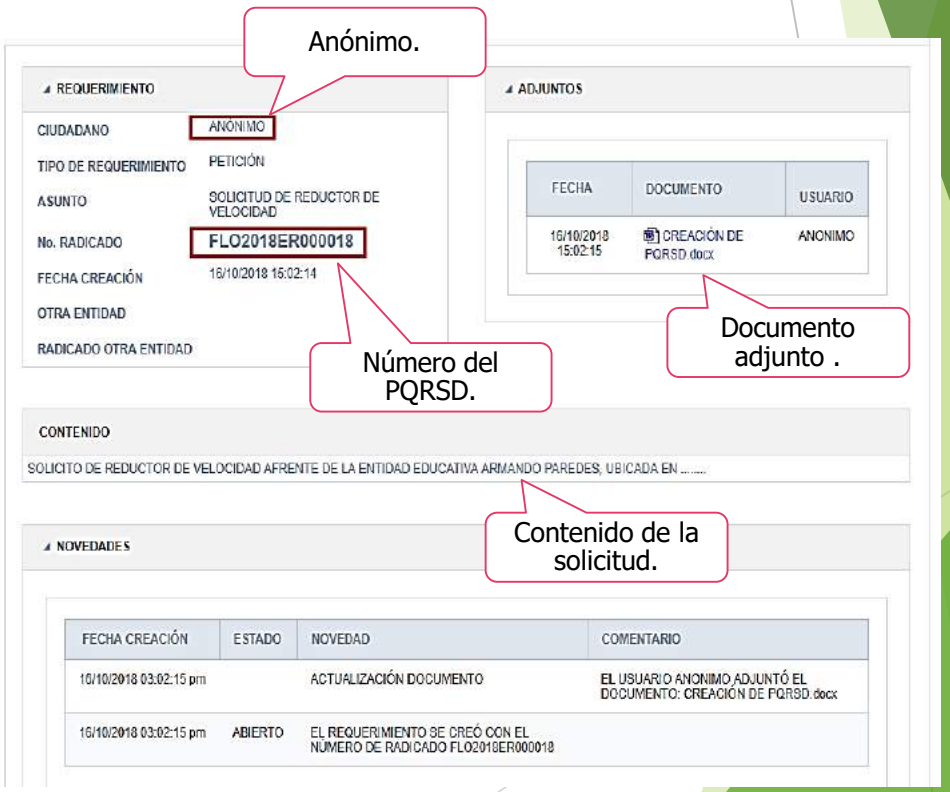


GOBERNACIÓN DE Boyacá

Crear Requerimiento Anónimo.



Para radicar un requerimiento anónimo, el ciudadano no debe registrarse en el SAC



GOBERNACIÓN DE Boyacá

Mis requerimientos.

Ingresando al módulo de mis requerimiento el ciudadano puede ver sus PQRSD radicadas.

Mis requerimientos

Para revisar los requerimientos creados y hacer seguimiento a los mismos se debe seleccionar de la barra de herramientas "**Mis requerimientos**" dando clic para el ingreso.

GOBERNACIÓN DE Boyacá

Mis requerimientos.

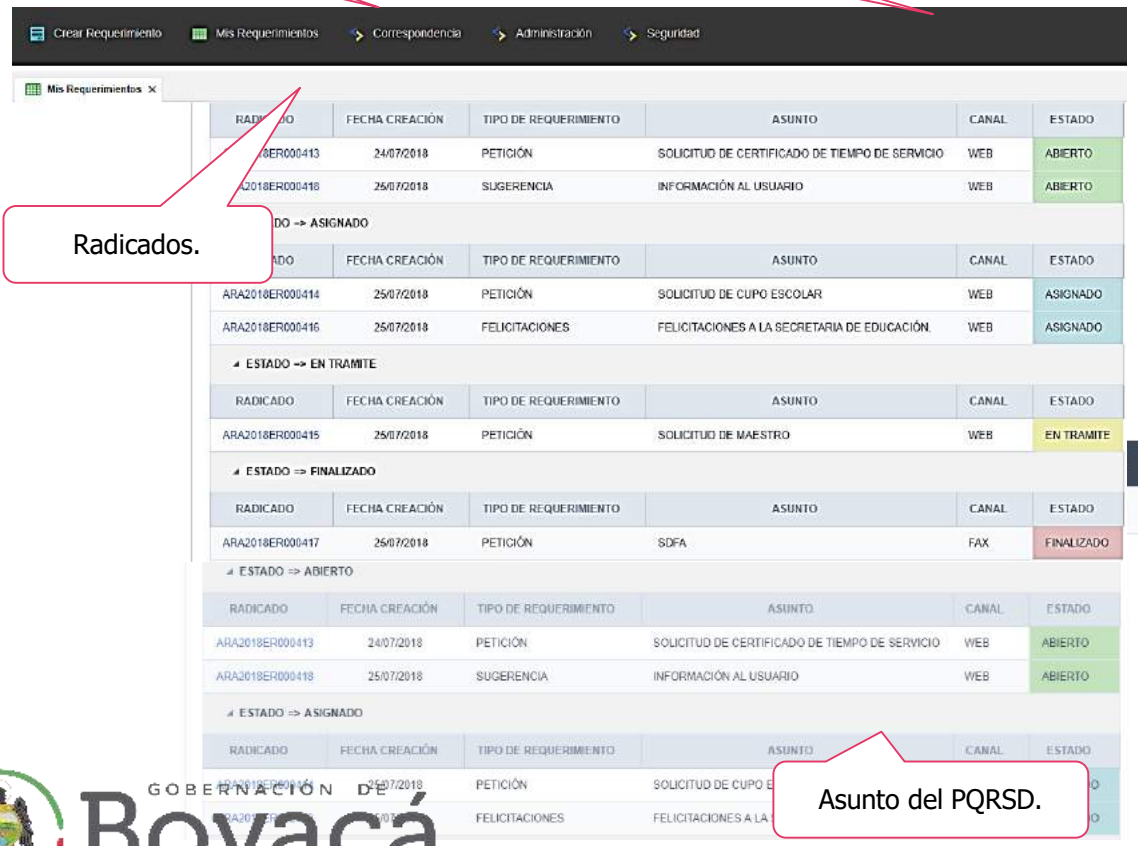
Fecha de creación.

Canal de ingreso.

Estado de los PQRSD radicados.

Radicados.

Asunto del PQRSD.



Una vez ingresa a mis requerimientos, se puede ver el número de radicado, la fecha de creación, el tipo de requerimiento, el asunto, el canal y el estado.

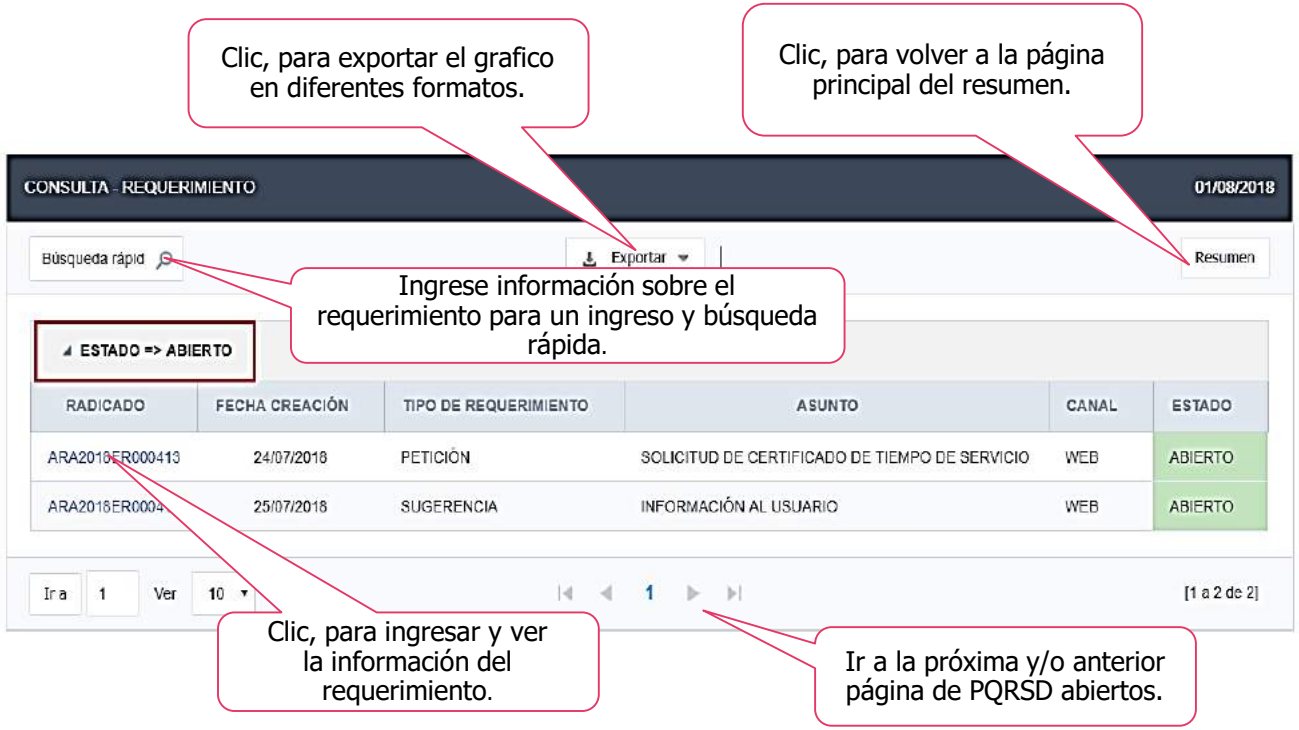
Estado de los requerimientos

Etapa o momento en el cual se encuentra el requerimiento.

Abierto: El requerimiento está pendiente de asignación de dependencia, funcionario, tema y fecha de vencimiento.
Asignado: Al asignar tipo derequerimiento, canal, dependencia, funcionario y eje temático.
En trámite: El funcionario está gestionando la respuesta. Se pueden generar respuestas temporales.
Finalizado: Respuesta final al requerimiento.

GOBERNACIÓN DE Boyacá

Mis requerimientos.

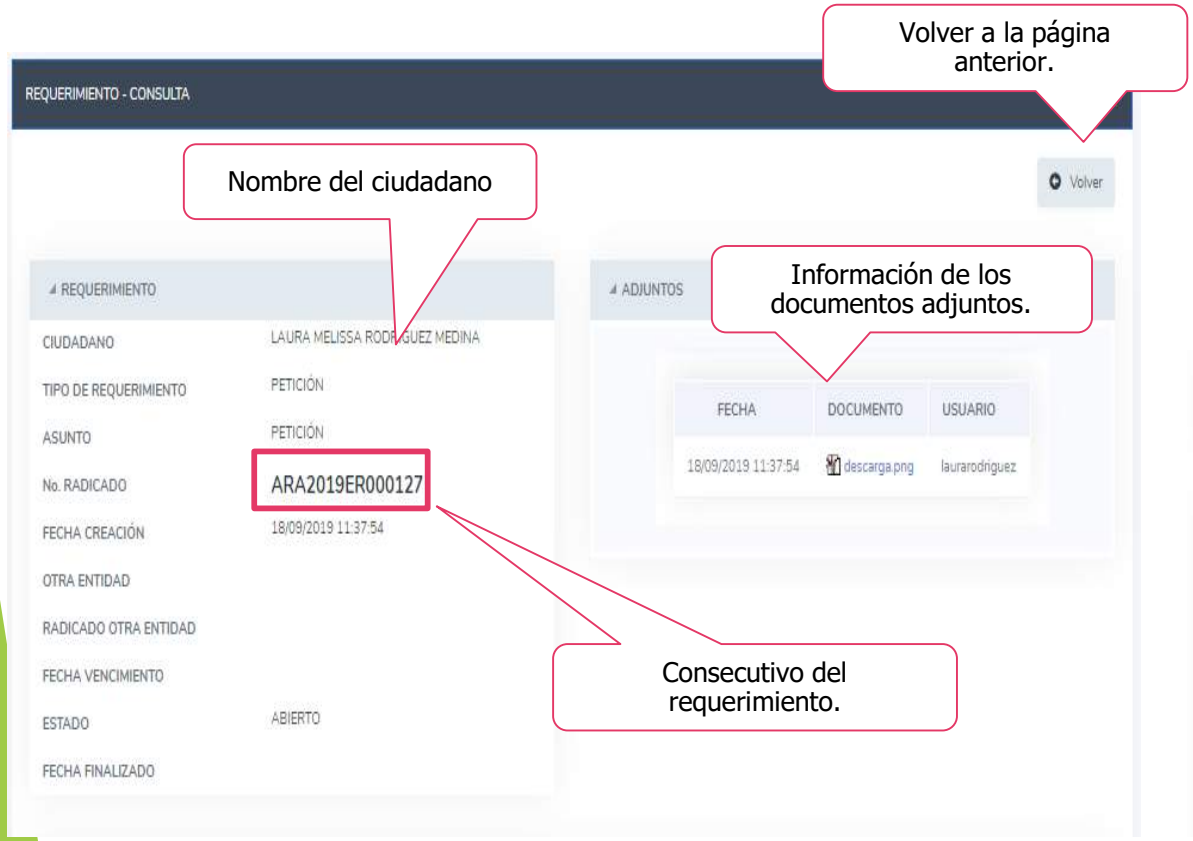


Ver requerimientos de acuerdo a su estado.

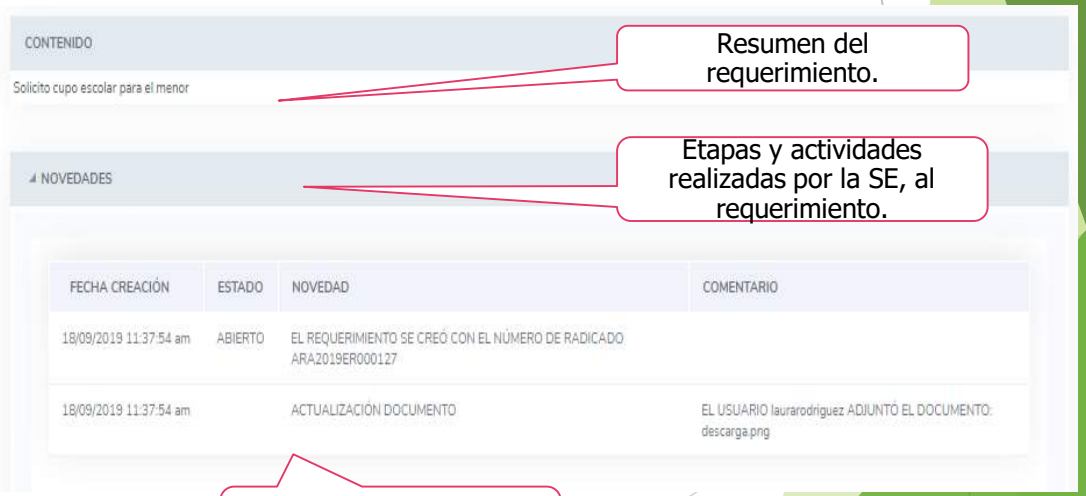
Para ver la información del PQRSD, debe dar clic al numero del radicado para ingresar al requerimiento.

GOBERNACIÓN DE Boyacá

Mis requerimientos.



Al dar clic al consecutivo del requerimiento, se ingresa a la información de este.



GOBERNACIÓN DE Boyacá

Correspondencia Externa Recibida.

Clic, para ingresar a la correspondencia Externa EE.

Correspondencia Externa Recibida.

En el momento que el Ciudadano ingresa al modulo de correspondencia, puede ingresar a la correspondencia Externa (EE), allí encontrará las comunicaciones enviadas por la Secretaría de Educación.

GOBERNACIÓN DE Boyacá

Correspondencia Externa Recibida.

Dar clic, para ver la información que contiene el documento recibido.

CONSULTA DE CORRESPONENCIA EXTERNA

Búsqueda ráp

Exportar

RADICADO	FECHA CREACIÓN	ASUNTO	DIRECCION CORRESPONDENCIA	TIPO DOCUMENTAL	CANAL	PDF	ADJUNTOS
ARA2018EE65	18/06/2018	SISTEMA SAC	CALLE 7A NO 13 15 BRR LUXEMBURGO	FACTURAS	CORREO ELECTRÓNICO		
ARA2018EE66	18/06/2018	SISTEMA SAC	CALLE 7A NO 13 15 BRR LUXEMBURGO	FACTURAS	CORREO ELECTRÓNICO		
ARA2018EE71	18/06/2018	SISTEMA SAC	CALLE 7A NO 13 15 BRR LUXEMBURGO	PROCESOS JUDICIALES	CORREO ELECTRÓNICO		
ARA2019EE000063	17/04/2019	PRUEBA 9	CALLE 7A NO 13 15 BRR LUXEMBURGO	DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	FAX		
ARA2019EE000062	17/04/2019	PRUEBA 10|	CALLE 7A NO 13 15 BRR LUXEMBURGO	DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	FAX		
ARA2019EE000072	17/04/2019	PRUEBA 12	CALLE 7A NO 13 15	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	CORREO ELECTRÓNICO		
ARA2018EE000103	04/07/2018	RTA	CALLE 7A NO 13 15 BRR LUXEMBURGO	FACTURAS	CORREO ELECTRÓNICO		
ARA2019EE000085	17/04/2019	WQER	CALLE 7A NO 13 15	DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	FAX		
ARA2019EE000116	16/09/2019	respuasdf	CALLE 7A NO 13 15BRR LUXEMBURGO	INVITACIONES	WEB		
ARA2019EE000132	17/09/2019	respuesta	CALLE 7A NO 13 15 BRR LUXEMBURGO	QUEJAS	CORREO ELECTRÓNICO		

Ir a 1 Ver 10

1 2

[1 a 10 de 14]

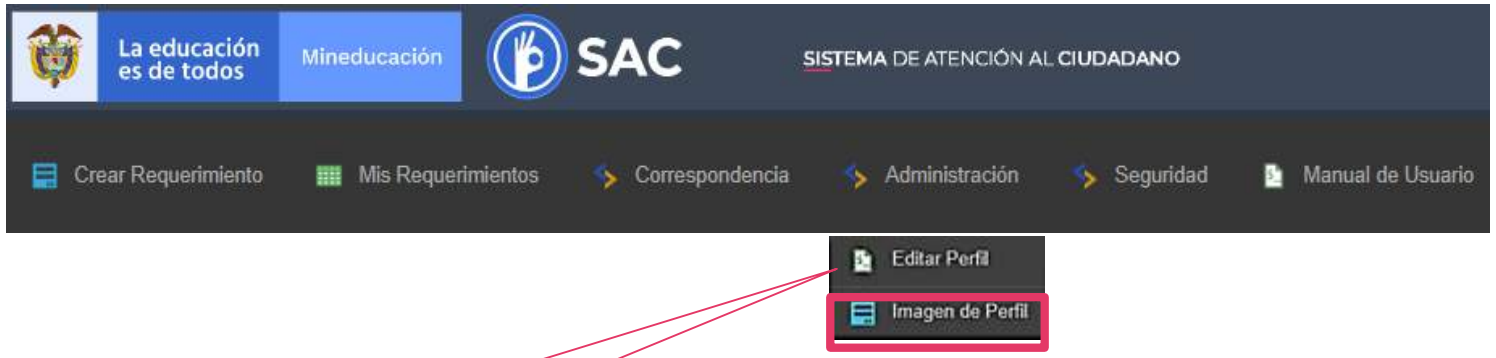
Dar clic, para ver la información adjunta que contiene el documento recibido.

Al dar clic en Externa Enviada, el usuario podrá ver la correspondencia enviada por la Secretaría de Educación.

El objetivo de este módulo es, informar al ciudadano sobre su solicitud y/o solicitarle mayor información.

GOBERNACIÓN DE Boyacá

Administración.



Dar clic, para ingresar a editar su perfil.

Ingresando, el Ciudadano podrá crear y/o actualizar la información de datos personales y datos de ubicación.

GOBERNACIÓN DE Boyacá

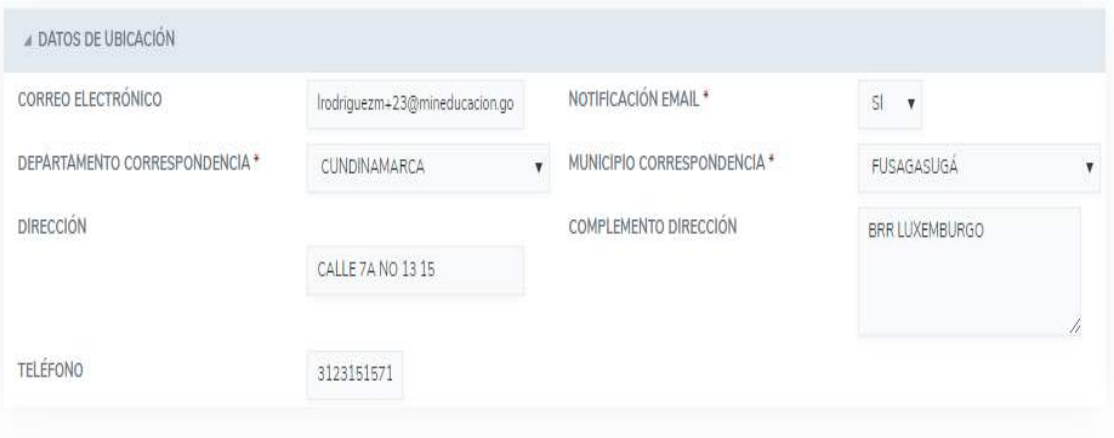
Administración.

EDITAR PERFIL

Nota: los campos con asterisco (*) son obligatorios

El Ciudadano debe ingresar la información que requiere cambiar, lo único que no puede modificar es el usuario, la demás información es ajustable:

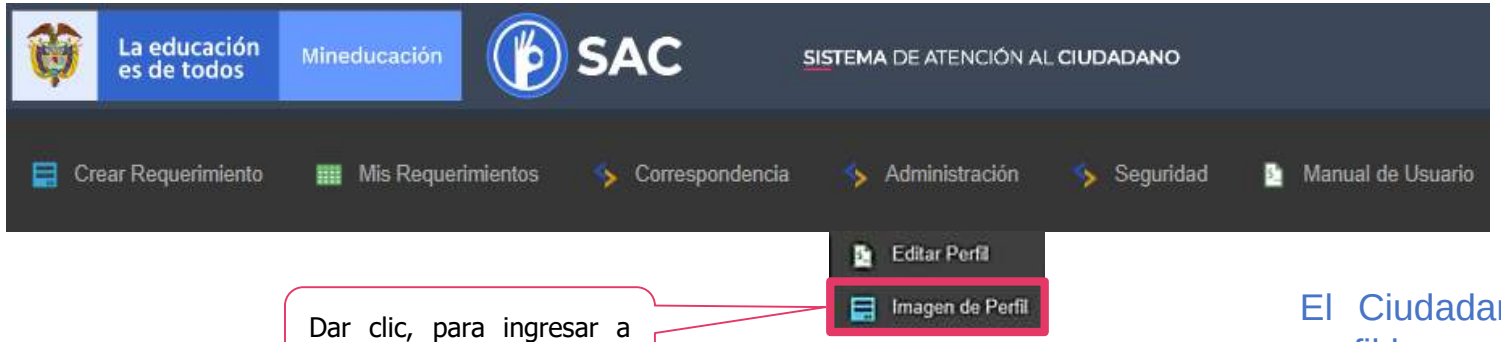
- ✓ Correo electrónico.
- ✓ Dirección física.
- ✓ Teléfono.
- ✓ Tipo de ciudadano etc.



GOBERNACIÓN DE Boyacá

Administración.

IMAGEN DE PERFIL



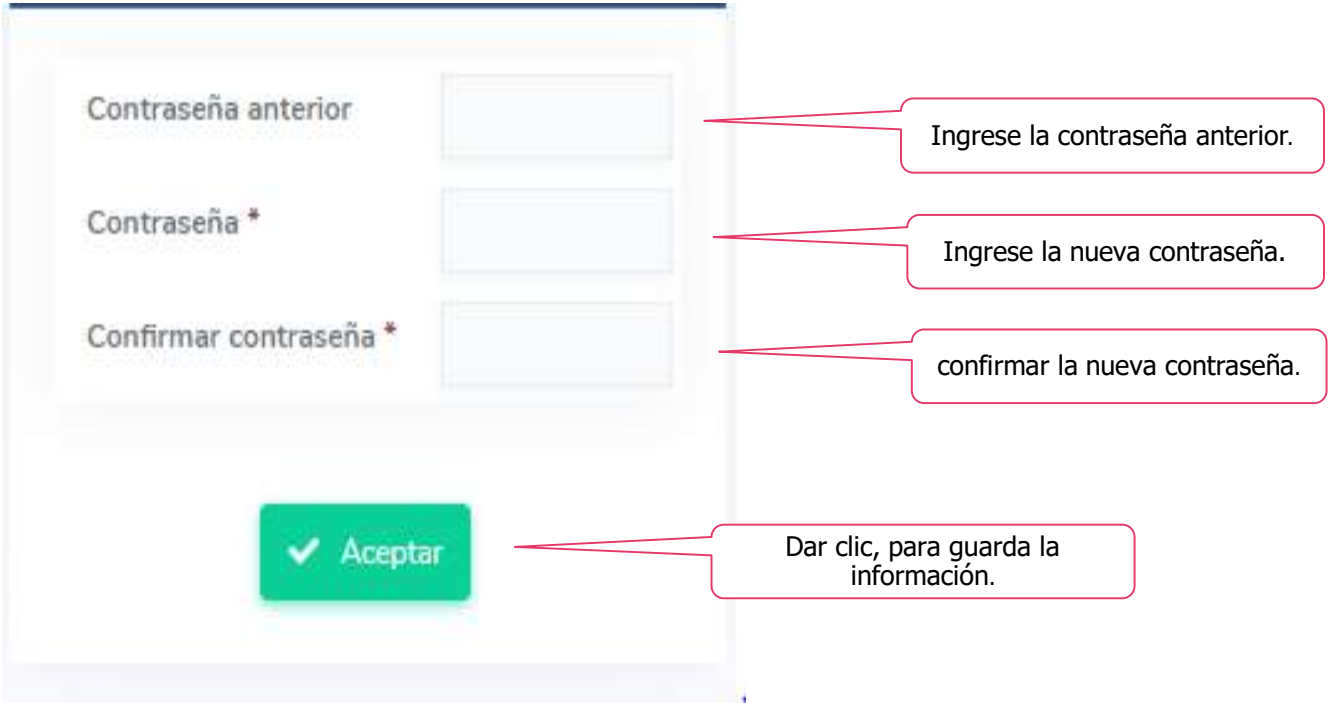
Dar clic, para ingresar a Imagen de Perfil.

El Ciudadano pude editar su imagen de perfil las veces que desee, parametrizarlo de acuerdo a sus intereses y gustos.

Clic en **Imagen de Perfil**

GOBERNACIÓN DE Boyacá

Seguridad.



Para cambiar la contraseña ingrese los datos que solicita el sistema.

Dar clic en **GUARDAR**

GOBERNACIÓN DE Boyacá

GOBERNACIÓN DE Boyacá
Secretaría de Educación

Boyacá Avanza

A ESTUDIAR para avanzar

La educación es el camino para sacar adelante a Boyacá.