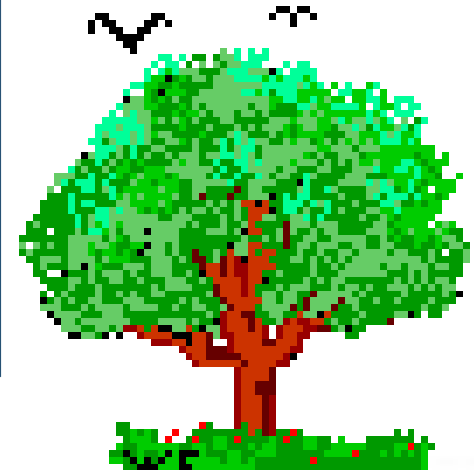


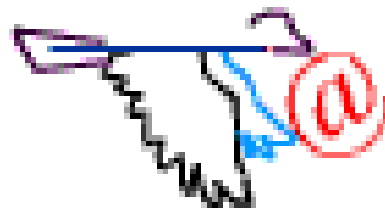
# **SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**S.A.C.**

**MANUAL DE USUARIOS**



**USTED PUEDE RADICAR  
REQUERIMIENTOS DESDE SU  
CASA, OFICINA O SITIO DE  
TRABAJO**



# INTRODUCCIÓN

SAC



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

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



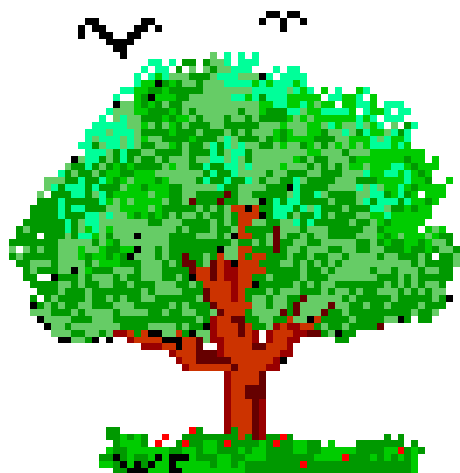
## **¿QUE ES SAC?**

El Sistema de Atención al Ciudadano 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.

Permite registrar los siguientes tipos de requerimientos: Consultas, Sugerencias, Quejas, Reclamos, Felicitaciones y trámites en línea.

## ¿COMO ACCEDER A S.A.C?

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



**Veamos a continuación**



Desde la página principal de S.A.C, 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.





# REGISTRO DE CIUDADANO

Si es la primera vez que accede a la aplicación, deberá pulsar la opción o 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. Luego de que escriba sus datos dará click en la opción “Guardar”

**Formulario de registro**

\* Tipo de usuario: Persona Natural

**Datos de Acceso**

\* Usuario:

\* Contraseña: (Mín. 4 caracteres)

\* Confirmar contraseña:

**Datos Básicos**

\* Nombres

\* Apellidos

\* Documento de Identidad  \*Tipo documento: Cedula Ciudadanía

\* Lugar Documento: Departamento/Distrito

Establecimiento - Tipo de Ciudadano: Seleccionar Sexo: F

**Datos de Correspondencia**

Correo Electrónico

Correo Electrónico Adicional

\* Procedencia: Colombia

Departamento/Distrito

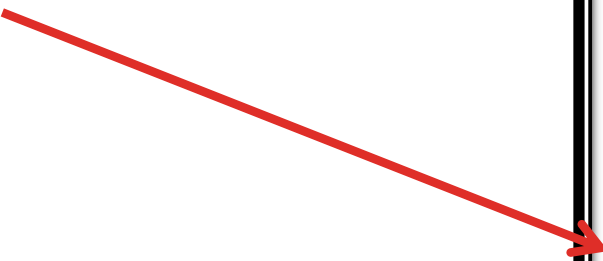
Dirección

Teléfono  Celular

Datos adicionales

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


\* El campo es requerido





# AGREGAR REQUERIMIENTOS

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. Por último da click en la opción Guardar.

Tema	Fecha	Hora
<a href="#">Ingresar al Chat:</a> 		

**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, 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**

**Contenido del requerimiento**

**Adjuntar archivo**

El tamaño máximo del total de los archivos adjuntos no debe exceder 5 Megas

 No se ha seleccionado ningún archivo.

**Tipo de req.**

- Consulta
- Felicitaciones
- Invitación
- Queja o Reclamo
- Sugerencia
- Trámite

**Paso 1****Paso 2****Paso 3** (opcional)**Paso 4**



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

**CORDIALMENTE;**

**SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**S.A.C.**

**PITALITO**