

Sistema de Atención al Ciudadano

El Sistema de Atención al Ciudadano (SAC), permite a las Secretarías de Educación mejorar sus procesos para atender a los ciudadanos en sus trámites de consultas, quejas, trámites y solicitudes de una forma rápida y efectiva, mediante un aplicativo CRM Web, sin salir de casa o lugar de trabajo.

El uso de este sistema en las Secretarías de Educación incrementará el flujo de requerimientos y su pronta respuesta en las Unidades de Atención al Ciudadano de todo el país.

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 vía correo electrónico. 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).

Objetivo: Presentar al usuario de la Secretaria de Educación el Sistema De Atención Al Ciudadano – SAC, como una herramienta que permite realizar de una manera fácil y sencilla el ingreso y consulta de sus requerimientos ante la Secretaria de Educación.

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.

DINAMICA DEL SAC

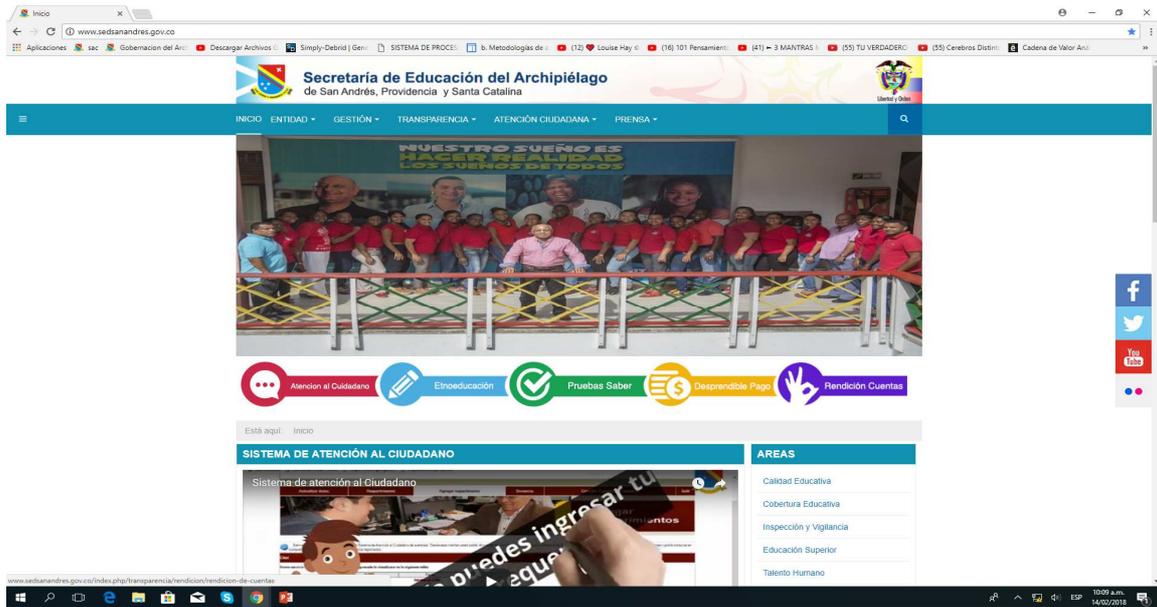


¿Quién Es el Rol Ciudadano?

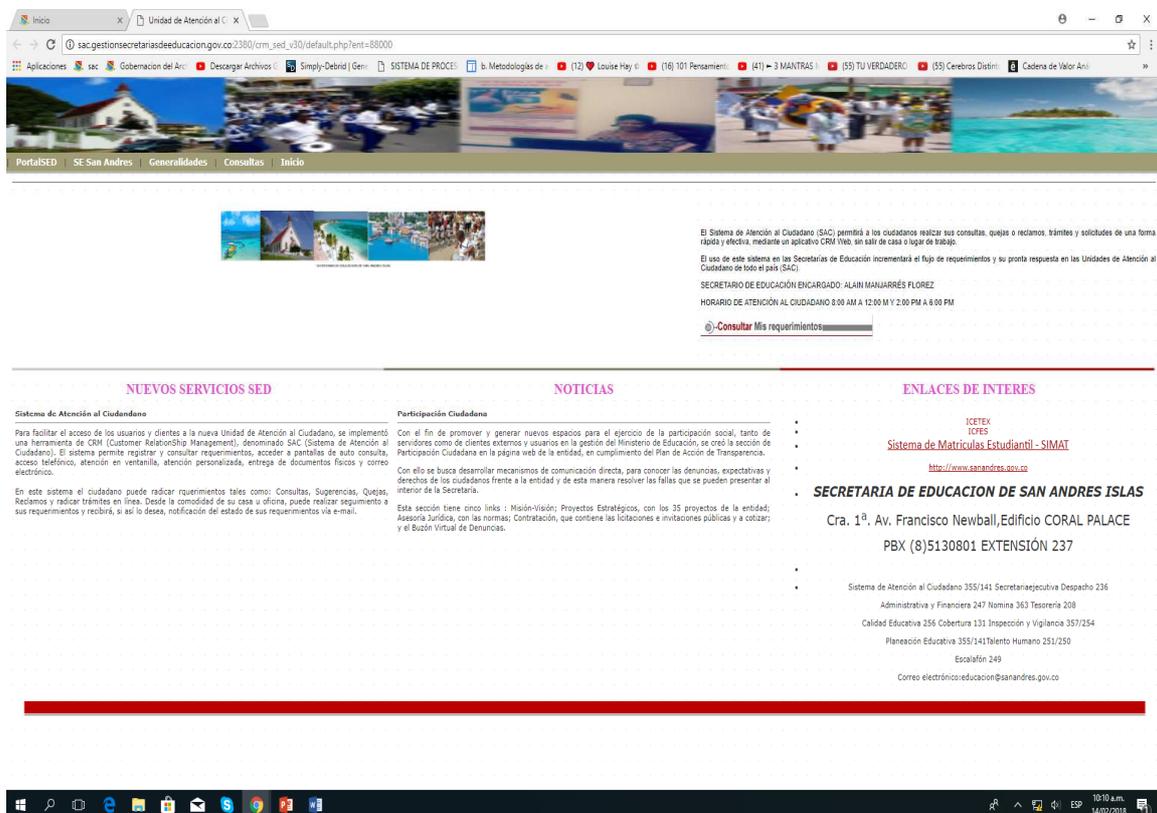
El ciudadano es la persona que expone cualquier tema relacionado con el sector educativo a la Secretaría de Educación, a través de Internet, acceso telefónico, correo electrónico o personalmente.

¿Cómo acceder?

Para acceder al sistema de atención al ciudadano, el usuario deberá ingresar a la página Web de la Secretaría de Educación. Para San Andrés Islas, la página es www.sedsanandres.gov.co. Una vez en la página dé clic en el enlace Atención al Ciudadano.



Luego ingrese al enlace “consultar mis requerimientos”.



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). El SAC permite el registro de solicitudes por Internet-Página Web, pantallas de auto consulta, 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, sugerencias, quejas, reclamos, ejes temáticos y trámites al interior de las dependencias responsables.

Igualmente, la unidad cuenta con el servicio de consulta, reserva en línea y descarga de documentos virtuales relacionados con temas de educación.

Con ello, se busca desarrollar mecanismos de comunicación directa para conocer las denuncias, expectativas y derechos de los ciudadanos frente a la entidad y de esta manera, resolver las fallas que se pueden presentar al interior del Secretaría.

Recuerde que usted podrá presentar denuncias a través de la sección de participación ciudadana.

Citizen Information System

The Citizen Information System (SAC), enables processes improvement by the Secretariats of Education to improve their attention to citizens in their consultation proceedings, complaints and requests in a fast and effective way, through a CRM Web application, without leaving home or workplaces.

The use of this system by the Secretariats of Education will increase the flow of requirements and its prompt response in the Citizen Information System throughout the country.

From the comfort of your home or office, you can monitor your requests and receive, if you so wish, notification of the status of your requirement via e-mail. When you log into the system, you will find a user interface where you will be able to update your registration information, view the status of your requirements to the Secretariat of Education and create new requirements on consultation proceedings, complaints and requests and suggestions.

Objective: Introduce the Citizen Information System – SAC to the user of the Secretariat of Education, as a tool that enables the easy and quick data entry and retrieval of your requirements to the Secretariat of Education.

Citizen Participation

In order to promote and create new spaces for the exercise of the social participation, both for servers as well as for external customers and users in the management of the National Ministry of Education, the Citizen Participation area on the entity's website was created in accordance with the Transparency Action Plan.

DINAMICA DEL SAC

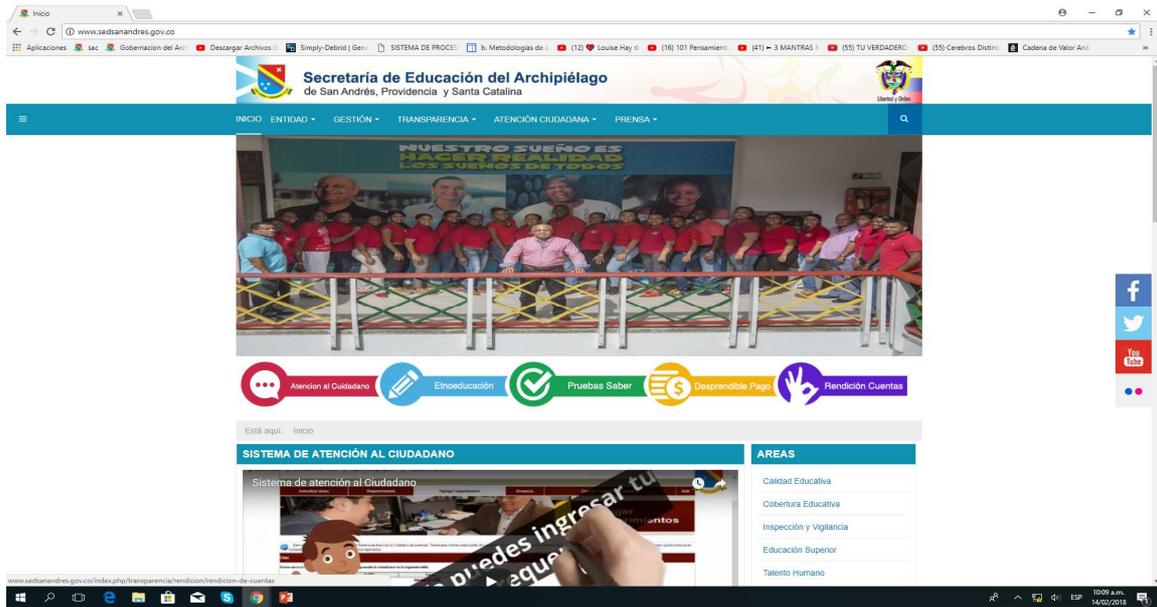


Who is the Citizen Role?

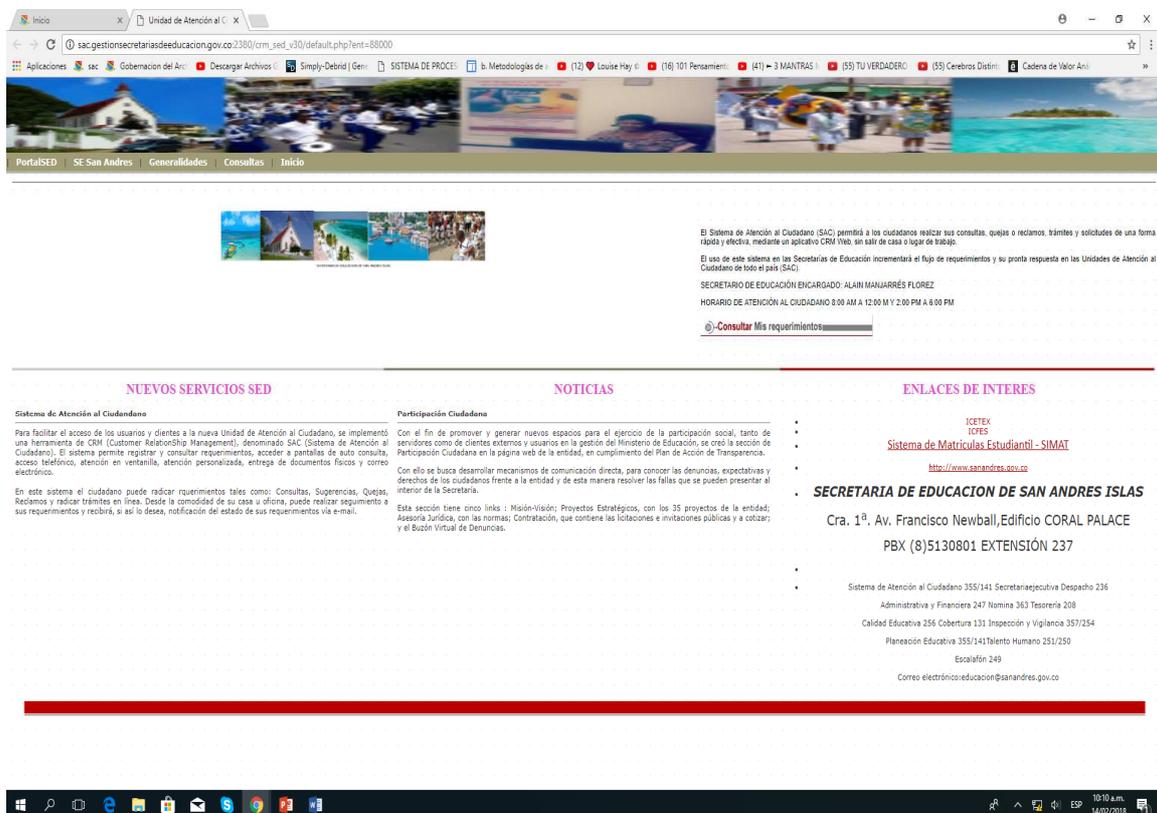
A citizen is the person that present any issue related to the education sector of the Secretariat of Education through the internet, telephone access, e-mail or face-to-face.

How to access?

To access the Citizen Information System, the user must sign in to the website of the Secretariat of Education. Once you are in the Secretariat's page you will find a link that says "Atención al Ciudadano" – click on that link.



Then click on the link that says “consultar mis requerimientos”.



To facilitate users and customers to the new Citizen Information System, a CRM (Customer Relationship Management) tool called SAC (Citizen Information System), was implemented. The SAC enable users to submit their application via the Internet – web page, auto-attendance screens, submit-here window, telephone assistance, personalized attention and e-mail. Additionally, it was integrated with the MEN (CORDIS) mailing system to submit applications and monitor consultations, suggestions, complaints, thematic axes and procedures within the offices.

Likewise, the unit has consultation services, online booking and online downloads of virtual documents regarding issues of education.

Thus, seeking to develop direct communication mechanisms to know about the complaints, expectations and citizen's rights with regards to the entity and thus, figure out weaknesses within the Secretariat.

Remember that you can submit complaints through the "Participación ciudadana" area.