

## ¿ CÓMO ACTUALIZAR TUS DATOS?

En el módulo "Administración", opción "Editar Perfil", puedes cambiar:

- Correo electrónico.
- Dirección física.
- Teléfono.
- Tipo de ciudadano.
- El usuario no se puede modificar.

## ✉ CANALES DE RADICACIÓN

Plataforma SAC:  
Correo institucional:  
[educacion@sanandres.gov.co](mailto:educacion@sanandres.gov.co)  
Radicación física: Ventanilla Única de la Secretaría de Educación  
Pagina: SEDSANANDRES



## 💡 ESTADOS POSIBLES:

Abierto: Pendiente de asignación.  
Asignado: Ya asignado a un funcionario o dependencia.  
En trámite: En gestión, puede tener respuesta temporal.  
Finalizado: Respuesta definitiva.

## IMPORTANTE:

El SAC puede estar integrado a la página web de cada Secretaría de Educación o disponible en un enlace directo. Si tienes dificultades para ingresar o usarlo, comunícate con la Secretaría para recibir asistencia.

Proyectado por Heidy Forbes  
Elaborado por Diana Cuevas



# SAC VIAJERO CIUDADANO

✓ Recuerda: El SAC garantiza que tus solicitudes sean atendidas de forma segura, oportuna y con trazabilidad.




## 1. ¿QUÉ ES EL SAC?


El SAC es la plataforma oficial que usan las Secretarías de Educación para recibir, gestionar y responder de forma ordenada las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).


Permite realizar trámites, consultas y hacer seguimiento sin necesidad de desplazarse físicamente.


Todas las respuestas se entregan a través del SAC y una notificación llegará al correo registrado de la entidad o persona solicitante.

## 2. FUNCIONES PRINCIPALES

 Recepción de solicitudes: Registro de PQRSD de forma digital.


 Seguimiento en línea: El ciudadano puede verificar el estado de su trámite en cualquier momento.


 Notificaciones automáticas: Envía correos o mensajes informando avances y respuestas.


 Gestión documental: Organiza y almacena los documentos asociados a cada caso.




## 3. BENEFICIOS PARA LAS CIUDADANO

 Eficiencia: Reducción de tiempos en la atención presencial.

 Orden: Centralización de la información en un solo sistema.

 Transparencia: Trazabilidad de cada solicitud.

 Comunicación clara: Respuestas oportunas y completas.

## 4. BUENAS PRÁCTICAS PARA CIUDADANO

Revisar diariamente las solicitudes nuevas en el SAC.

Mantener actualizada la información de contacto.

Responder dentro de los plazos legales (generalmente 15 días hábiles).

Usar un lenguaje claro, cordial y preciso en las respuestas.

Adjuntar soportes y documentos como evidencia de la gestión realizada.

## 5. ACCESO Y RECUPERACIÓN DE CONTRASEÑA

Ingresar al enlace oficial del SAC de la Secretaría de Educación correspondiente.

Iniciar sesión con usuario y clave asignados.

En caso de olvidar la contraseña, utilizar la opción "Recordar contraseña" y seguir las instrucciones enviadas al correo electrónico registrado.

## ¿QUÉ TRÁMITES Y CONSULTAS SE PUEDEN HACER?

Consultar información sobre instituciones educativas, programas y requisitos para trámites.

Realizar legalización de documentos de educación básica, media, técnica y para el trabajo.

Solicitar certificados y constancias.

Presentar quejas, reclamos o sugerencias relacionadas con el servicio educativo.

Hacer seguimiento a solicitudes radicadas.