

INSTRUCTIVO REGISTRO DE REQUERIMIENTOS SOPORTE TI - MESA DE AYUDA

<http://mesadeayuda.tecnologia.mineduccion.gov.co>

Con el fin de brindar un servicio oportuno y de facilitar el registro de sus requerimientos, se está promoviendo el uso de la Herramienta SOPORTE TI-MESA DE AYUDA.

El ingreso a la herramienta es por medio de la URL <http://mesadeayuda.tecnologia.mineduccion.gov.co>. En el ingreso se visualiza la siguiente imagen

SOPORTE TI Mesa de Ayuda de Tecnología del Sector Educativo

Ministerio de Educación Nacional
República de Colombia

Portal SED MEN 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 recibir, si así lo desea, notificación del estado de sus requerimientos vía email.

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 rellene 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.

En un corto tiempo la Unidad de Atención al Ciudadano, dará respuesta a su requerimiento.

2.5 (n) 2007

Usted ha iniciado una sesión. Ingrese su nombre de usuario y contraseña para ingresar nuevamente.

Log on

Usuario

Recuerde nombre de usuario | Borrar cookie de usuario?

Contraseña

Recuerde contraseña | Borrar cookie de contraseña?

Aparece la anterior imagen donde se debe digitar los siguientes datos:

Usuario: Primera letra del primer Nombre seguido de Primer apellido

Contraseña: Su número cédula. (opcional)

EJEMPLO:

Para el Sr Francisco Rivera:

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 llene 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.

En un corto tiempo la Unidad de Atención al Ciudadano, dará respuesta a su

2.5 (c) 2007

Usted ha iniciado una sesión. Ingrese su nombre de usuario y contraseña para ingresar nuevamente

Log on

Usuario
frivera

Recordar nombre de usuario | Borrar cookie de usuario?

Contraseña

Recordar contraseña | Borrar cookie de contraseña

▶ Registrarse | ▶ Completar Datos

Aceptar

Usuario: frivera

Contraseña: Numero de Cédula

Cuando se digiten los datos la pantalla muestra lo siguiente, en donde se debe seleccionar el ejemplo Tipo de Requerimiento, y describirlo en la casilla Contenido del requerimiento. Luego se de la opción Guardar.

Bienvenido a la interfaz para ciudadanos del Sistema de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación. Desde esta interfaz usted podrá: Actualizar su información de registro, Consultar el estado de los requerimientos que realice a la Secretaría, Crear nuevos requerimientos sobre consultas, quejas o reclamos, sugerencias y trámites.

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: SOACHA, FRANCISCO RIVERA | Tipo de req.: []

Contenido del requerimiento

Adjuntar archivo [] Examinar... []

Guardar

Si presenta algún inconveniente con los datos de acceso, favor comunicarse con la Mesa de Ayuda para que sea confirmados.

