

3 Diligenciar datos personales

4 Diligenciar datos de ubicación

5 Diligenciar datos de ingreso al sistema

6 Para recuperar contraseña

Si ya está registrado y olvidó la contraseña de clic en el botón “Recordar contraseña” y el sistema enviará una nueva clave al correo electrónico registrado en el SAC.

**Radicación de PQRSDF a través de la herramienta SAC 2.0**

Ingrese por la opción “Nuevo requerimiento”, seleccione el tipo de requerimiento y diligencie todos los campos en la opción “Agregar archivos”, puede anexar documentos a la petición, luego dar clic en “Iniciar carga” y finalmente dar clic en la opción Adjuntar/Guardar.

El sistema generará el número de radicado de la petición. Ejemplo: CUN 2223ER01234

**Líneas de Atención Telefónica**

 <b>DESPACHO SECRETARÍA DE EDUCACIÓN</b> 749 1340 / 1341	 <b>SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN</b> 749 1301 / 1912
 <b>Oficina Asesora de Planeación</b> 749 1330	 <b>Oficina Asesora Jurídica</b> 749 1320
 <b>Educación Superior, Ciencia y Tecnología</b> 749 1976 / 1326	 <b>Cobertura</b> 749 1339 / 1307
 <b>Infraestructura Educativa</b> 749 1337	 <b>Inspección, Vigilancia y Control</b> 749 1905
 <b>Calidad Educativa</b> 749 1317	 <b>Administrativa y Financiera</b> 749 1299
 <b>Medios y Nuevas Tecnologías</b> 749 1322 / 1325	 <b>Personal de Instituciones Educativas</b> 749 1344
 <b>Conmutador Gobernación de Cundinamarca</b> 7490000	

\*Agregar el indicativo 601 para marcar a Bogotá D.C.



**Canales de Atención**

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE CUNDINAMARCA**



## Canales de Atención presencial

### Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC

La Secretaría de Educación de Cundinamarca (SEC) buscando la mejora continua, implementó el Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC) con el objetivo de brindar a los visitantes y educadores de Cundinamarca un espacio adecuado que les permita realizar sus solicitudes de manera integral y ágil.

Este centro tiene a disposición funcionarios de las diferentes dependencias de la SEC que orientarán y brindarán información a la población cundinamarquesa en todos sus requerimientos.

Esta ubicado en la sede administrativa, calle 26 No. 51-53, piso 2, torre educación.

### Centro Integral de Atención al Usuario - CIAU

Los ciudadanos que requieran presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) ante la Secretaría de Educación departamental pueden dirigirse a la ventanilla de correspondencia, ubicada en la sede administrativa, Esta ubicado en la sede administrativa, calle 26 No. 51-53, piso 2, torre educación.

## Canales de Atención virtual

### Chat en línea



**Permite al ciudadano establecer contacto en tiempo real con la Secretaría de Educación** de lunes a viernes, de 9 a.m., a 12 m - 2 p.m., a 4 p.m.

### Correo electrónico






[servicioalcliente.seceduccion@cundinamarca.gov.co](mailto:servicioalcliente.seceduccion@cundinamarca.gov.co)

### Radicación de PQRSDF a través de la herramienta MERCURIO



Los usuarios pueden radicar sus PQRSDF las 24 horas, 7 días a la semana, desde la comodidad de su hogar y sin costos de desplazamiento, diligenciando un formulario que genera un número de radicado y permite realizar el seguimiento al avance de la solicitud.

Para realizar el proceso correctamente tenga en cuenta los siguientes pasos:

- 1 Haga clic en la opción "Radique aquí su PQRSDF".
- 2 Seleccione su opción en el asunto de la solicitud que desea realizar.
- 3 Diligencie los campos obligatorios del formulario, incluyendo una breve descripción de la solicitud.
- 4 Seleccione la opción "No soy un robot".
- 5 Haga clic en la opción "Enviar datos y anexar documentos".
- 6 Aparecerá el mensaje "Cuenta usted con todos los documentos requeridos y digitalizados para anexar".
- 7 Adjunte los soportes de la petición, dando clic en la opción seleccionar archivo.

- 8 Finalmente, después de dar clic en la opción "Enviar información" aparecerá el soporte de la radicación.

**Número radicado**  
**Tipo radicado**  
**Fecha radicado**  
**Nombre asunto**  
**Cédula radicador**  
**Correo radicador**

### Sistema de Atención al Ciudadano 2.0



El Sistema de Atención al Ciudadano - SAC 2.0, es una herramienta disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, donde puede realizar trámites, consultas, enviar sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones sin acercarse a las instalaciones de la Secretaría de Educación.

### Registro en SAC 2.0

Para registrarse en la herramienta SAC correctamente, tenga en cuenta los siguientes pasos:

- 1 Ingresar por la opción "Registrarse" y diligenciar todos los campos obligatorios señalados con \*.
- 2 Seleccionar el tipo de persona que se va a registrar.