	Proceso: GESTION SERVICIOS DE LA EDUCACIÓN PÚBLICA	
	Macroproceso: M – GSEP – 4300 – 250 – E – ATENCIÓN AL CIUDADANO	

## INFORME ATENCION AL CIUDADANO JULIO-SEPTIEMBRE DE 2025

El presente es el informe del comportamiento de los servicios que ofrece la **Oficina de Atención al Ciudadano** y la dinámica que se ha registrado durante el tercer trimestre de 2025 en el Sistema Atención al Ciudadano (SAC) de la ciudad de Bucaramanga.

### 1. RESUMEN RÁPIDO GLOBAL

#### 1.1 GSC GESTIÓN DE SOLICITUDES DEL CIUDADANO

Este es el reporte general del Sistema de **Gestión de Solicitudes del Ciudadano GSC** de la Alcaldía, con el número total de requerimientos radicados a la Secretaría de Educación:


PQR RADICADOS SEGÚN CANAL GSC			
Canal	Julio	Agosto	Septiembre
Email	168	122	163
Oficio	9	7	1
Personalmente	8	1	7
Web	46	52	55
TOTAL	231	182	226

La mayoría de los radicados se realizan por Email a través del correo de la Alcaldía: [contactenos@bucaramanga.gov.co](mailto:contactenos@bucaramanga.gov.co). Siendo este un canal de fácil acceso a cualquier ciudadano, que lo puede realizar incluso personas de edad avanzada, estos ciudadanos son los que son más apáticos al uso de plataformas tecnológicas. Cabe aclarar que también la ciudadanía en general puede realizar las radicaciones de las solicitudes a través de la plataforma Gestión de Solicitudes del Ciudadano GSC, a la que se puede acceder directamente en la página web de la Alcaldía de Bucaramanga.

#### 1.2 SAC SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

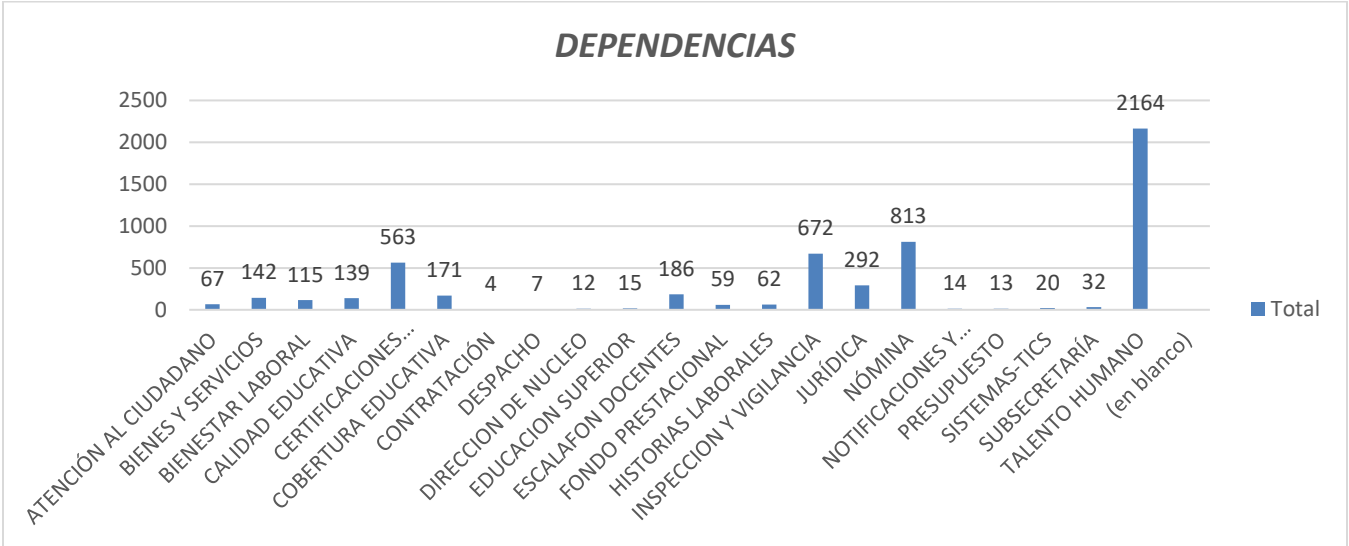
Este es el reporte general del **Sistema de Atención al Ciudadano SAC**, donde se puede verificar la totalidad de requerimientos ingresados en el mes, según canal.

PQR RADICADOS SEGÚN CANAL SAC			
Canal	Julio	Agosto	Septiembre
Personal	216	146	197
Web	1456	1446	1564
Correo electrónico	169	138	224
Correo certificado	11	8	10
CETIL	0	0	0
TOTAL	1852	1738	1995

	Proceso: GESTION SERVICIOS DE LA EDUCACIÓN PÚBLICA	
	Macroproceso: M – GSEP – 4300 – 250 – E – ATENCIÓN AL CIUDADANO	

1.3 NÚMERO DE REQUERIMIENTOS RADICADOS POR DEPENDENCIAS EN SAC

Este es el número de radicados presentados y asignados a cada una de las dependencias que se encuentran creadas en el SAC 2.0 Sistema de Atención al Ciudadano, como ventanilla única creada por el Ministerio de Educación a las Secretarías de Educación certificadas del país, registrados durante el segundo trimestre del año 2025:



La dependencia que presentan mayor número de requerimientos es talento humano con 2164 que es equivalente al 38,91%, principalmente por solicitudes para tramites de horas extras, incapacidades y reportes de ausentismos.

La dependencia de Nómina presentó 813 solicitudes equivalentes al 14,62% del total de peticiones en el tercer trimestre de las cuales son la mayoría novedades de nómina, embargos, aplicaciones en salarios.

En tercer lugar, Inspección y Vigilancia con un total de 672 equivalente al 12,08% dentro del trimestre.

En cuarto lugar, se encuentra el área de certificaciones laborales que representa un 10,12 % con 563 solicitudes en estas las más comunes son certificaciones laborales para poder diligenciar créditos.

1.4 OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA


1. **Indicadores.**

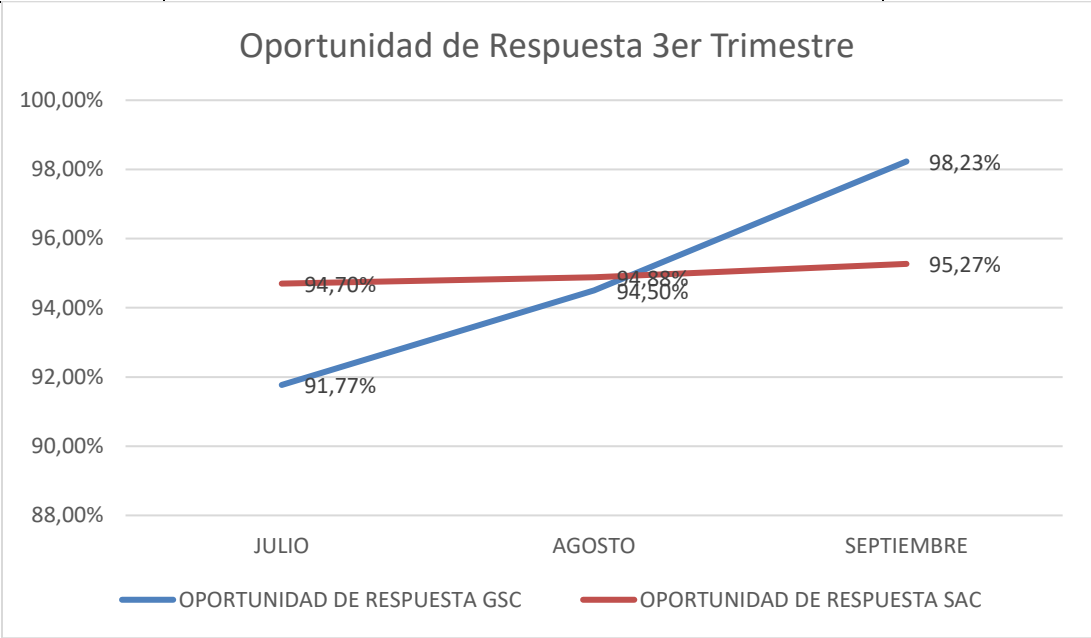
El indicador de oportunidad de la respuesta se toma a partir del total de radicados por mes y los radicados que se dieron respuesta dentro del término en cada uno de las plataformas dispuestas para la radicación y atención que posee la Secretaría de Educación.

Se debe tener en cuenta que el porcentaje ideal de oportunidad de respuesta es > 85% el cual es considerado como bueno.

Estas son las cifras correspondientes a cada uno de los meses del trimestre evaluado

MES	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA GSC	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA SAC
JULIO	91,77%	94,70%
AGOSTO	94,50%	94,88%
SEPTIEMBRE	98,23%	95,27%

	Proceso: GESTION SERVICIOS DE LA EDUCACIÓN PÚBLICA	
	Macroproceso: M – GSEP – 4300 – 250 – E – ATENCIÓN AL CIUDADANO	



Para la plataforma del SAC, el indicador de oportunidad de la respuesta ha mantenido dentro del rango del 94% y para el mes de septiembre en el 95,27% demostrando una mejoría en lo transcurrido del año y en estos momentos es superior al estándar adecuado que es el 85%, el mejoramiento presentado obedece a las acciones tomadas por la Secretaría de Educación Bucaramanga con respecto a optimizar los tiempos de respuesta al ciudadano.

Para la plataforma del GSC se puede evidenciar que el indicador se ha venido mejorando desde julio con un 91,77% hasta mostrar un indicador del 98,23% para cierre de septiembre.

Los indicadores del tercer trimestre correspondiente entre los meses de julio – septiembre en ambas plataformas se consideran dentro del rango del **>85%** rango que permite ubicarlo como Bueno.

**INDICADOR PROMEDIO TRIMESTRE: 94,89%**

INDICADOR	BUENO >85%	REGULAR <85% >70%	MALO <70%
Oportunidad respuesta	X		

1. INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACION DEL CLIENTE

Actualmente ya se encuentra publicado el informe de satisfacción del ciudadano el cual corresponde al segundo cuatrimestre

Cordialmente,



**JIMMY ALEJANDRO GOMEZ**  
Líder de Atención al Ciudadano  
Secretaría de Educación  
Alcaldía de Bucaramanga