

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

INFORME ATENCION AL CIUDADANO ENERO, FEBRERO, MARZO 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 primer 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	Enero	Febrero	Marzo
Email	111	165	163
Oficio	5	3	9
Personalmente	8	3	5
Web	54	63	80
TOTAL	178	234	257

La mayoría de los radicados se realizan por Email a través del correo de la Alcaldía: 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 pagina web de la Alcaldía de Bucaramanga.

1.2 SAC SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

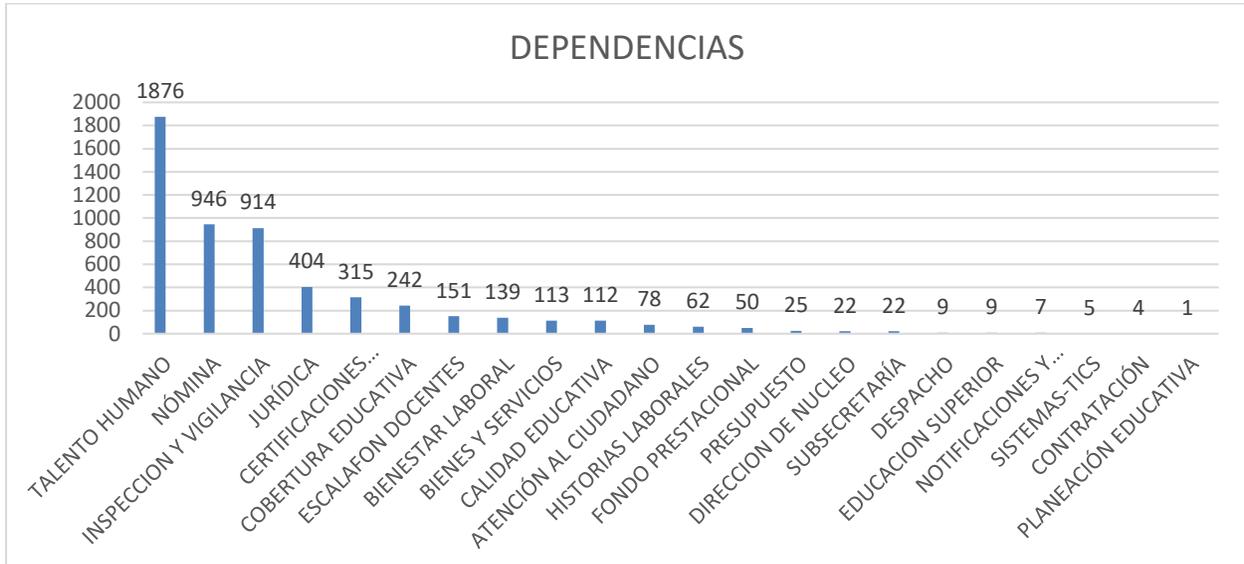
Este es el reporte general del **Sistema de Atención al Ciudadano SAC**, donde se puede verificar la totalidad de requerimientos ingresados en el mes, según canal.

PQR RADICADOS SEGÚN CANAL SAC			
Canal	Enero	Febrero	Marzo
Personal	197	194	176
Web	1343	1707	1685
Correo electrónico	51	70	92
Correo certificado	4	4	4
CETIL	0	0	0
TOTAL	1595	1975	1957

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 primer trimestre del año 2025:

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



La dependencia que presentan mayor número de requerimientos es talento humano con 1876, principalmente por solicitudes de información general de temas varios de la dependencia.

La dependencia de nómina con 946 solicitudes equivalentes al 17,18% del total de peticiones en el primer trimestre.

En tercer lugar, la dependencia de inspección y vigilancia con un total de 914 solicitudes dentro del trimestre dentro de las cuales se encuentran solicitudes de inspección, certificaciones de colegio que no se encuentran en funcionamiento, verificaciones de títulos académicos.

En cuarto lugar, se encuentra la dependencia de jurídica con un total de 404 solicitudes de las cuales se encuentra las incapacidades médicas y permisos sindicales como los tramites que más se realizan de esta área.

En quinto lugar, se encuentra la dependencia de certificaciones de docentes y administrativos con 315 solicitudes, se debe tener en cuenta que muchas de las certificaciones son por el tema de retiro parcial de cesantías los cuales son destinados a varios temas como lo son compra de vivienda, remodelación, estudio, etc.

1.4 OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA

1. Indicadores.

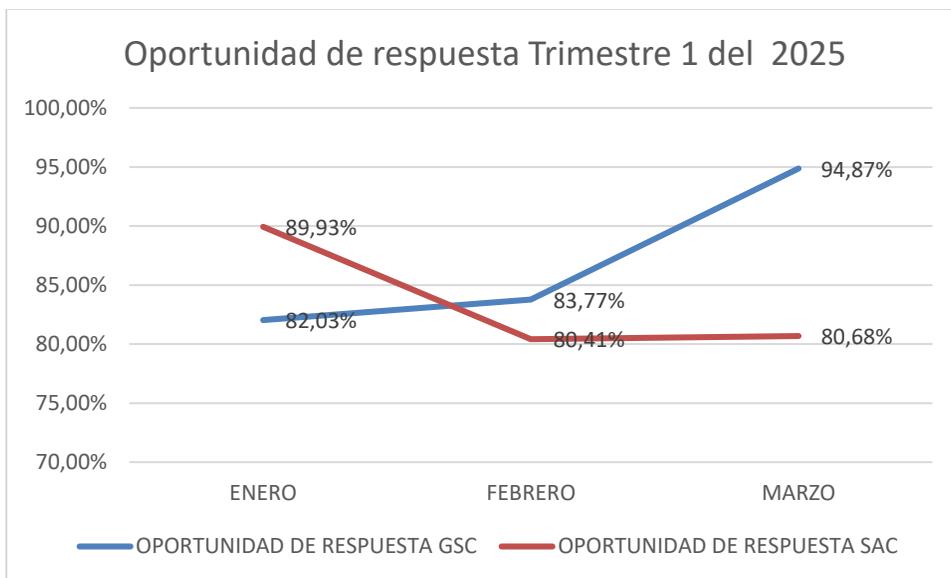
El indicador de oportunidad de la respuesta se toma a partir del total de radicados por mes y los radicados que se dieron respuesta dentro del término en cada uno de las plataformas dispuestas para la radicación y atención que posee la Secretaría de Educación.

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
ENERO	82,03%	89,93%
FEBRERO	83,77%	80,41%
MARZO	94,87%	80,68%

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

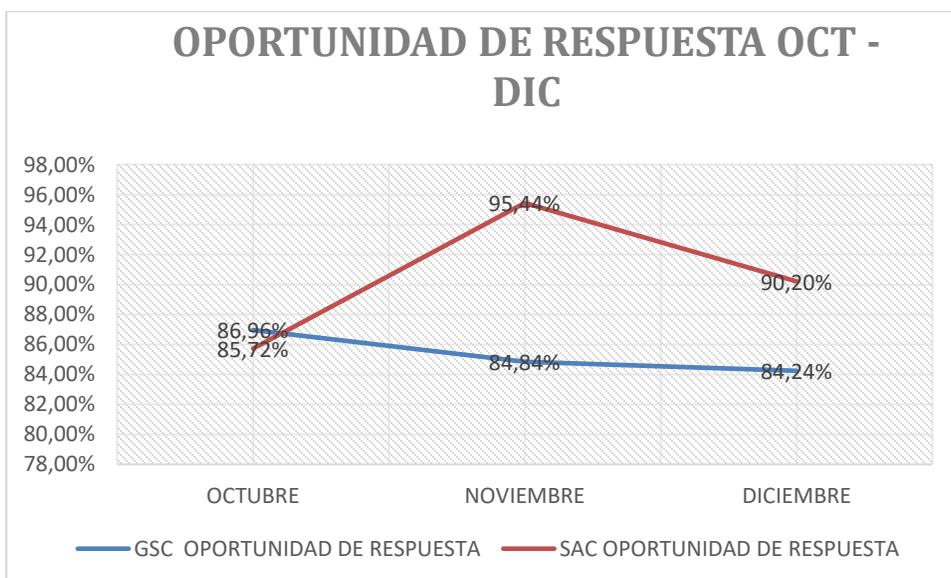


Para la plataforma del SAC, el indicador de oportunidad de la respuesta no se ha mantenido en el estándar adecuado que es el 85%, como se puede evidenciar que en el mes de enero se supero la meta en el 89,93% mientras que para los meses de febrero y marzo se ha mantenido en un rango del 80% lo cual muestra un descenso calificativo de regular.

Para la plataforma del GSC se puede evidenciar que el indicador se ha venido mejorando en el primer trimestre, para lo cual en el mes de enero se tiene como oportunidad de respuesta del 82,03% estando dentro del nivel regular, pero en el mes de marzo el indicador fue de 94,87% presentándose por encima del estándar del 85% el cual lo ubica como bueno.

TRIMESTRE 4 ANTERIOR 2024: en la siguiente tabla se evidencian las cifras correspondientes al trimestre 4 correspondiente a los meses de octubre – diciembre del 2024

OPORTUNIDAD DE RESPUESTA SISTEMA SAC y GSC		
MES	GSC OPORTUNIDAD DE RESPUESTA	SAC OPORTUNIDAD DE RESPUESTA
OCTUBRE	86,96%	85,72%
NOVIEMBRE	84,84%	95,44%
DICIEMBRE	84,24%	90,20%



Como se puede apreciar en la grafica anterior el porcentaje de oportunidad fue mejor para el trimestre anterior con respecto al actual del año 2025.

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

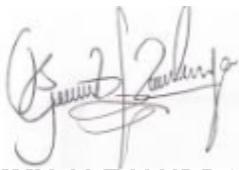
Para este caso se tiene a nivel general que el promedio ponderado de los indicadores del primer trimestre correspondiente a los meses de enero – marzo con respecto a la oportunidad de respuesta está dentro del rango del **<85% >70%** rango que permite ubicarlo como regular.

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

2. INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Actualmente se está adelantando las encuestas de satisfacción al ciudadano por medio de las cuales se realizará la recolección y tabulación de la información para la presentación del informe cuatrimestral que deberá ser presentado para el mes de mayo del 2025.

Cordialmente,



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