

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

INFORME ATENCION AL CIUDADANO ABRIL, MAYO, JUNIO 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 segundo 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 | Abril | Mayo | Junio |
| Email | 157 | 183 | 132 |
| Oficio | 3 | 4 | 3 |
| Personalmente | 6 | 7 | 5 |
| Web | 79 | 46 | 21 |
| TOTAL | 245 | 240 | 161 |

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 página web de la Alcaldía de Bucaramanga.

1.2 SAC SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

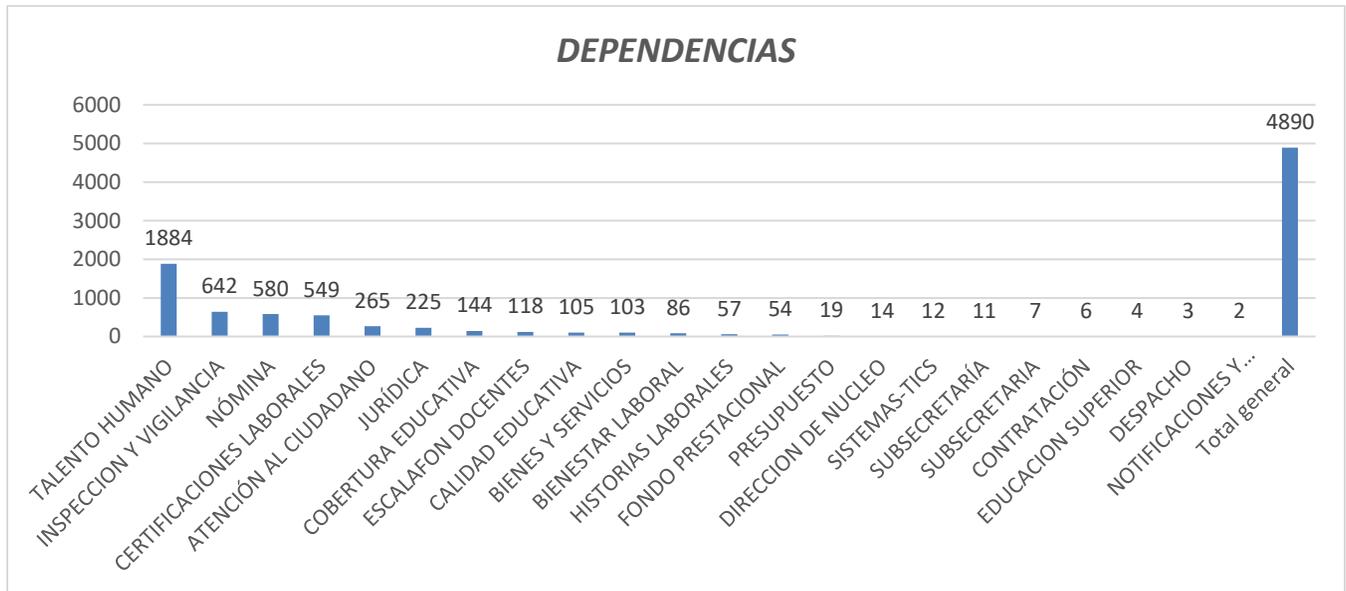
Este es el reporte general del **Sistema de Atención al Ciudadano SAC**, donde se puede verificar la totalidad de requerimientos ingresados en el mes, según canal.

| PQR RADICADOS SEGÚN CANAL SAC | | | |
|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Canal | Abril | Mayo | Junio |
| Personal | 133 | 149 | 130 |
| Web | 1239 | 1523 | 1324 |
| Correo electrónico | 88 | 127 | 162 |
| Correo certificado | 3 | 9 | 3 |
| CETIL | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 1463 | 1808 | 1619 |

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:

| | | |
|---|--|--|
|  | 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 1884, principalmente por solicitudes de información general de temas varios de la dependencia.

La dependencia de inspección y vigilancia con 642 solicitudes equivalentes al 13,13% del total de peticiones en el segundo trimestre.

En tercer lugar, nómina con un total de 580 solicitudes dentro del trimestre dentro de las cuales se encuentran novedades de nómina, embargos, aplicaciones en salarios.

En cuarto lugar, se encuentra el área de certificaciones laborales que representa un 11,23% del total de las solicitudes en estas las más comunes son certificaciones laborales para poder diligenciar créditos.

1.4 OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA

1. Indicadores.

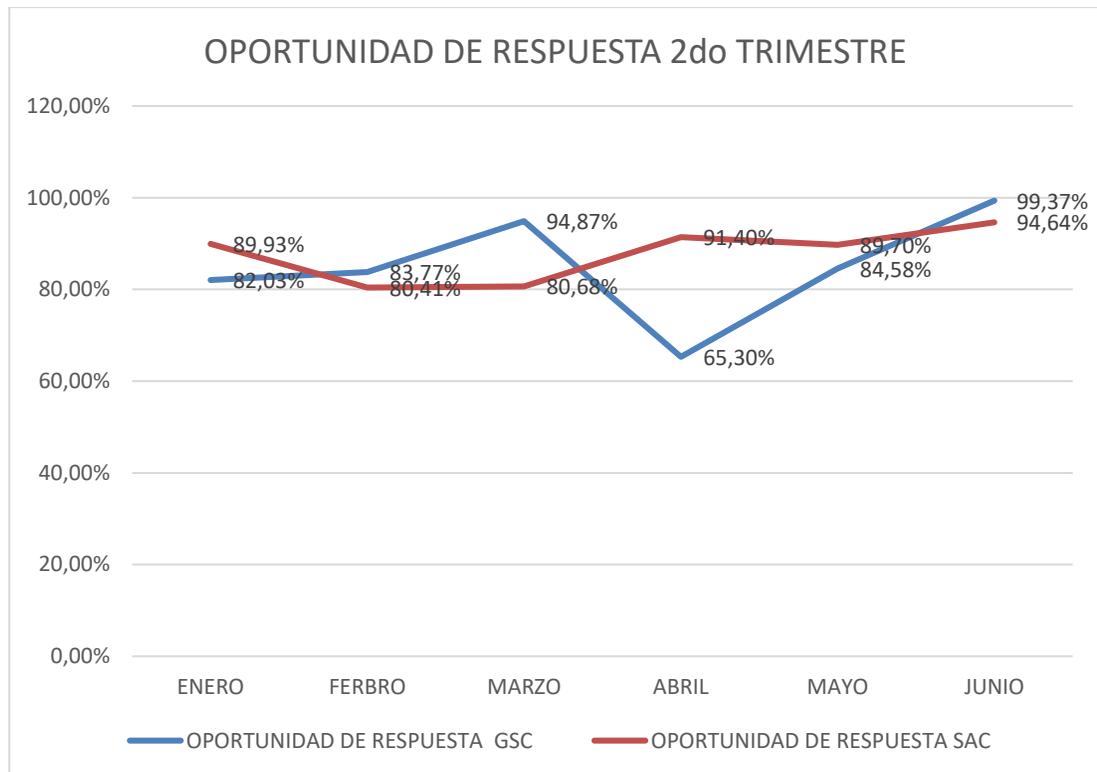
El indicador de oportunidad de la respuesta se toma a partir del total de radicados por mes y los radicados que se dieron respuesta dentro del término en cada uno de las plataformas dispuestas para la radicación y atención que posee la Secretaría de Educación.

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 |
|-------|------------------------------|------------------------------|
| ABRIL | 65,30% | 91,40% |
| MAYO | 84,58% | 89,70% |
| JUNIO | 99,37% | 94,64% |

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



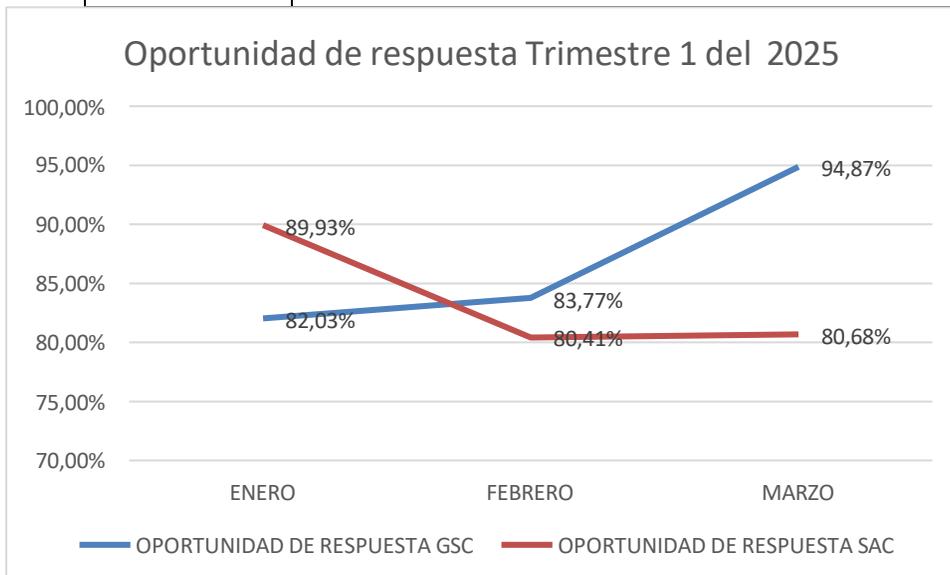
Para la plataforma del SAC, el indicador de oportunidad de la respuesta ha mejorado paulatinamente ya que para cierre de junio se tiene el indicador del 94,64% superior al estándar adecuado que es el 85%, mientras que para los meses de febrero y marzo se ha mantenido en un rango del 80% lo cual muestra un descenso calificativo de regular. 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 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%. Para el mes de abril se presentó un descenso en el nivel del indicador al 65,30%, ya para los meses de mayo y junio se superó el inconveniente cerrando el mes de junio 99,37%

TRIMESTRE 1 ANTERIOR 2025: en la siguiente tabla se evidencian las cifras correspondientes al trimestre 1 correspondiente a los meses de enero – marzo del 2025

| 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 GSC se puede evidenciar que el indicador en el primer trimestre se ha venido mejorando, 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 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.

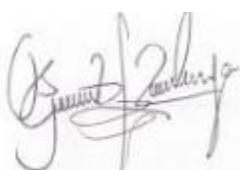
INDICADOR PROMEDIO TRIMESTRE: 87,49%

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

2. INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACION 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 septiembre del 2025.

Cordialmente,



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