INFORME ATENCION AL CIUDADANO
ENERO- MARZO 2026

El presente es el informe del comportamiento de las solicitudes que ingresan a la **Oficina de Atención al Ciudadano** y la dinámica que se ha registrado durante el primer trimestre de 2026 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	108	151	120
Oficio	9	9	7
Personalmente	4	6	6
Web	81	49	50
TOTAL	**202**	**215**	**183**

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.

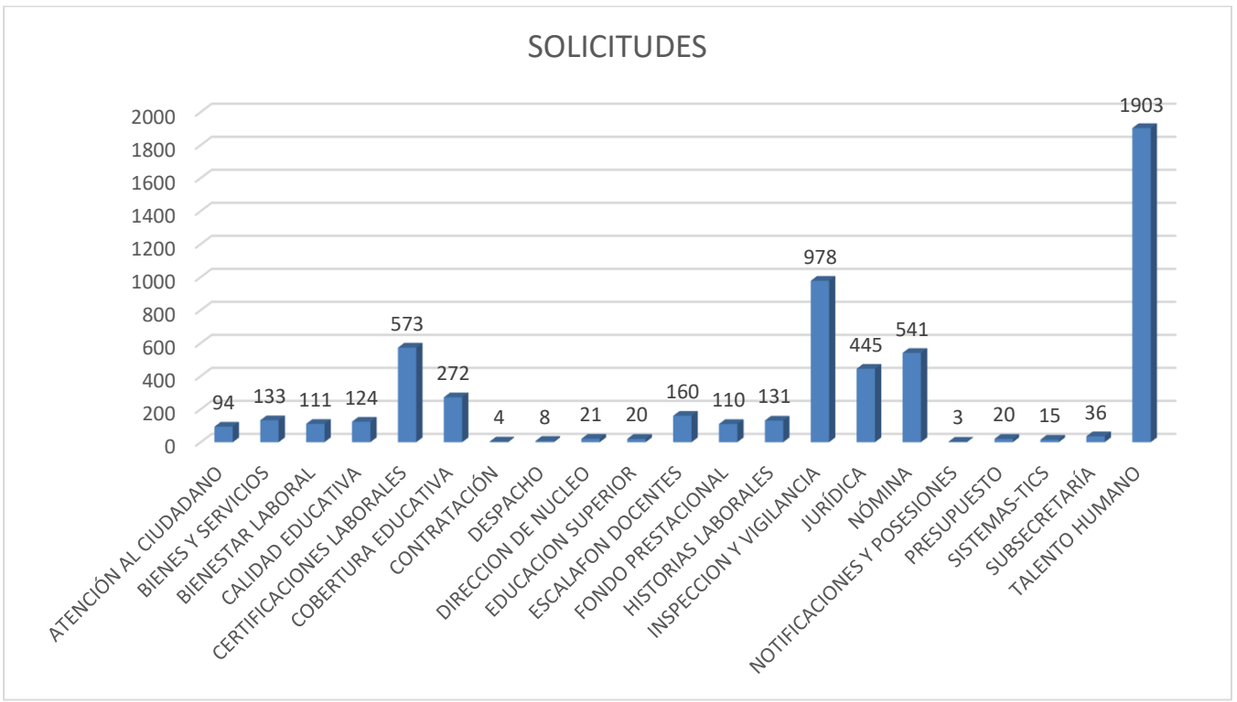
1.2 SAC SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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	**Enero**	**Febrero**	**Marzo**
Personal	161	174	187
Web	1200	1623	1565
Correo electrónico	163	345	271
Correo certificado	2	7	4
CETIL	0	0	0
TOTAL	**1526**	**2149**	**2027**

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 2026:



La dependencia que presentan mayor número de requerimientos es talento humano con 1903, principalmente por solicitudes para tramites de horas extras, incapacidades y reportes de ausentismos.
La dependencia de Inspección y Vigilancia presentó 978 solicitudes de peticiones hasta el día 30 de marzo.
En tercer lugar, la Oficina de Nomina con un total de 573, dentro de la cual las más comunes son las novedades de nómina y los descuentos como libranza y embargos.

.

1.4 OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA

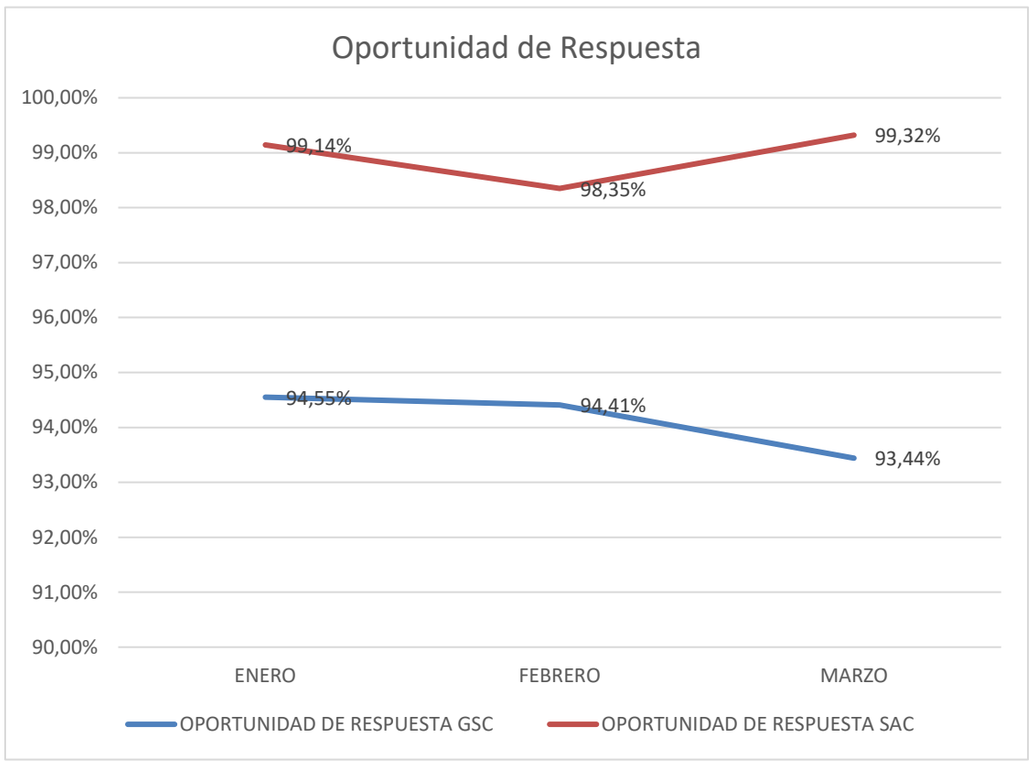
1. **Indicadores.**

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: se debe tener en cuenta que los datos están proyectados a 30 de marzo

MES	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA GSC	OPORTUNIDAD DE RESPUESTA SAC
ENERO	94,55%	99,14%
FEBRERO	94,41%	98,35%
MARZO	93,44%	99,32%



Para la plataforma del SAC, La Secretaria de Educación de Bucaramanga ha comenzado el año 2026 con un buen indicador de oportunidad de la respuesta sostenido dentro del primer trimestre, dentro del rango hasta ubicarse en el **99,32%** para la plataforma del SAC, aunque en el último trimestre el nivel de oportunidad de respuesta se ha encontrado superior al 95%, siendo este superior al estándar adecuado que es el 85%, este buen desempeño 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 en este trimestre se ha mantenido por encima del 93,44%

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

INDICADOR PROMEDIO TRIMESTRE: 98,93%

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

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

1. INFORME DE MEDICIÓN DE LA SATISFACION DEL CLIENTE

Actualmente el informe de satisfacción se encuentra en proyección, dado que se está aplicando las encuestas a los ciudadanos y la respectiva publicación se realizará en los primeros días de mayo, teniendo en cuenta que el informe es de periodicidad cuatrimestral.:

Cordialmente,



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