INFORME DE ATENCIONAL CIUDADANO JULIO – SEPTIEMBRE 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 tercer 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 con un total de 821 solicitudes::

PQR RADICADOS SEGÚN CANAL GSC			
Canal	**Julio**	**Agosto**	**Septiembre**
Email	241	164	182
Oficio	7	5	7
Personalmente	3	3	4
Web	56	65	84
TOTAL	**307**	**237**	**277**

La mayoría de los radicados se realizan por Email a través de la página de la Alcaldía de Bucaramanga o por el correo: 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.

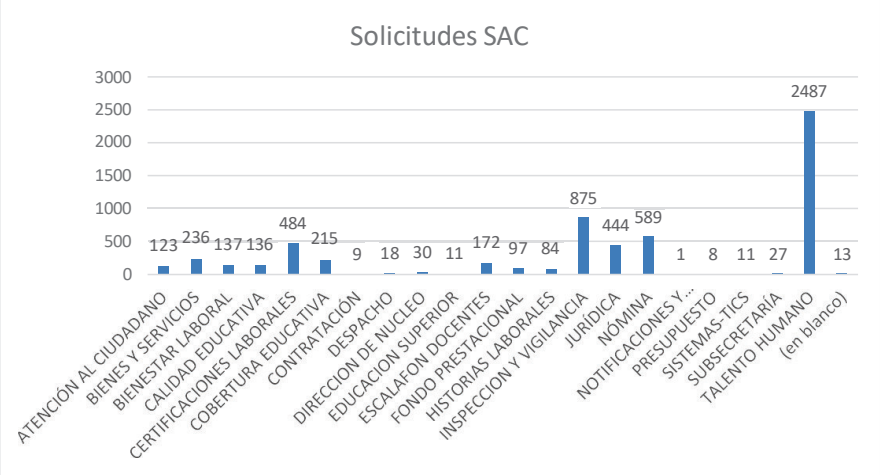
1.2 SAC SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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**
Email	318	411	212
Oficio	0	0	1
Personalmente	255	183	209
Web	1553	1530	1535
TOTAL	**2126**	**2124**	**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 tercer trimestre del año 2026:



La dependencia que presentan mayor número de requerimientos es talento humano con 2487, con un 40,07%, principalmente por solicitudes para tramites de horas extras, incapacidades y reportes de ausentismos.
La dependencia de Inspección y Vigilancia presentó 875 equivalente a un 14,10%, solicitudes como requerimientos de certificados académicos y las legalizaciones son los tramites y gestiones más solicitadas del área.
En tercer lugar, la dependencia de Nómina con un total de 589 equivalente al 9,49%, siempre dentro de la cual las más comunes son las novedades de nómina y los descuentos como libranza y embargos.
En cuarto lugar, se encuentra la oficina de certificaciones con 484 solicitudes equivalentes al 7,80% dentro de las cuales las más comunes son las certificaciones laborales normales.

.

1.4 OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA

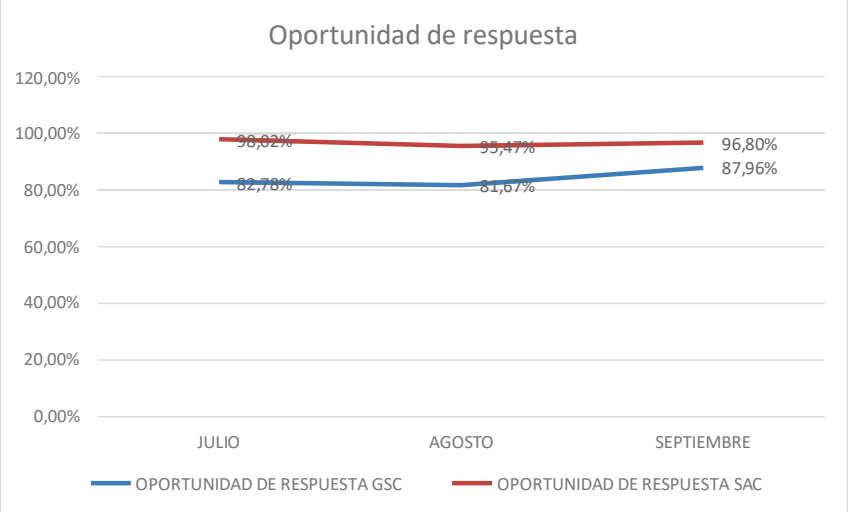
1. **Indicadores.**

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	82,78%	98,02%
AGOSTO	81,67%	95,47%
SEPTIEMBRE	87,96%	96,8%



Para la plataforma del SAC, La Secretaria de Educación de Bucaramanga en el tercer trimestre del año 2026, ha tenido un aumento del **0,53%** en el indicador de oportunidad de respuesta en las solicitudes, teniendo en cuenta que para el segundo trimestre se manejó un indicador promedio del **96,23%**, y que en comparación con el tercer trimestre con **96,76%**.

Para la plataforma **GSC** se está presentando un porcentaje en el indicador de oportunidad de respuesta no optimo, que para este tercer semestre se encuentra en el **84,14%**, por lo anterior se implementará unas acciones con las distintas dependencias para mejorar en la oportunidad de respuesta las cuales constaran en:

- Revisar con los líderes de los procesos de las solicitudes vencidas y próximas a vencer.
- Enviar informes semanales para seguimiento de las PQRSD.

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

INDICADOR PROMEDIO TRIMESTRE: 90,45%

INDICADOR	BUENO >85%	REGULAR <85% >70%	MALO <70%
Oportunidade 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 publicado en la página web de la Secretaria de Educación de Bucaramanga la cual es: www.seb.gov.co
El informe de satisfacción del cliente se publica de manera cuatrimestral que para esta ocasión se encuentra el del segundo cuatrimestre mayo – agosto. Y se presentan el nivel de satisfacción del ciudadano con respecto a la atención recibida por la Secretaría de Educación de Bucaramanga el cual se encuentra en el **77,44%**

Cordialmente,



OLGA ELIANA MORENO
CPS Atención al Ciudadano
Ciudadano Secretaría de
Educación Alcaldía de
Bucaramanga

_____