INFORME ATENCION AL CIUDADANO
OCTUBRE- DICIEMBREDE 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 cuarto 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	**Octubre**	**Noviembre**	**Diciembre**
Email	147	113	86
Oficio	10	3	1
Personalmente	2	8	2
Web	39	47	34
TOTAL	**198**	**171**	**123**

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.

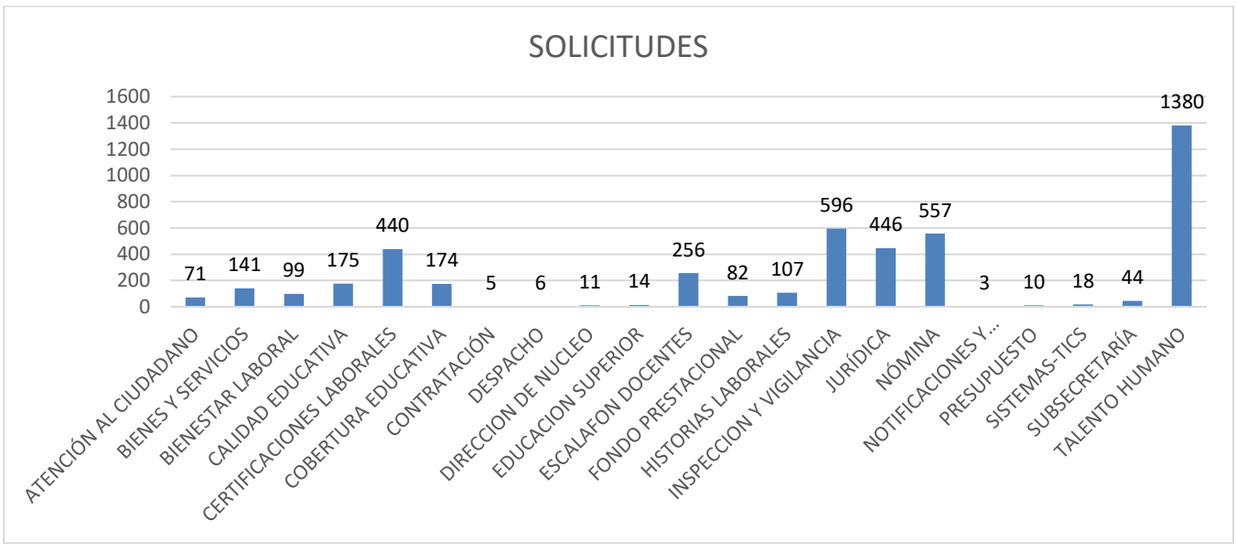
1.2 SAC SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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	**Octubre**	**Noviembre**	**Diciembre**
Personal	175	210	195
Web	1468	1073	806
Correo electrónico	283	242	205
Correo certificado	9	5	3
CETIL	0	0	0
TOTAL	**1935**	**1530**	**1209**

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 cuarto trimestre del año 2025:



La dependencia que presentan mayor número de requerimientos es talento humano con 1380, principalmente por solicitudes para tramites de horas extras, incapacidades y reportes de ausentismos.
La dependencia de Inspección y Vigilancia presentó 596 solicitudes de peticiones hasta el día 31 de diciembre.
En tercer lugar, la Oficina de Nomina con un total de 557, 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 jurídica a la cual le llegan solicitudes como el tema referente a la convocatoria de traslados ordinarios que se presentaron en el ultimo trimestre, esto hace referencia a los traslados solicitados por docentes de otros entes territoriales, otras radicaciones son los permisos sindicales, requerimientos elevados por los órganos de control.
.

1.4 OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA

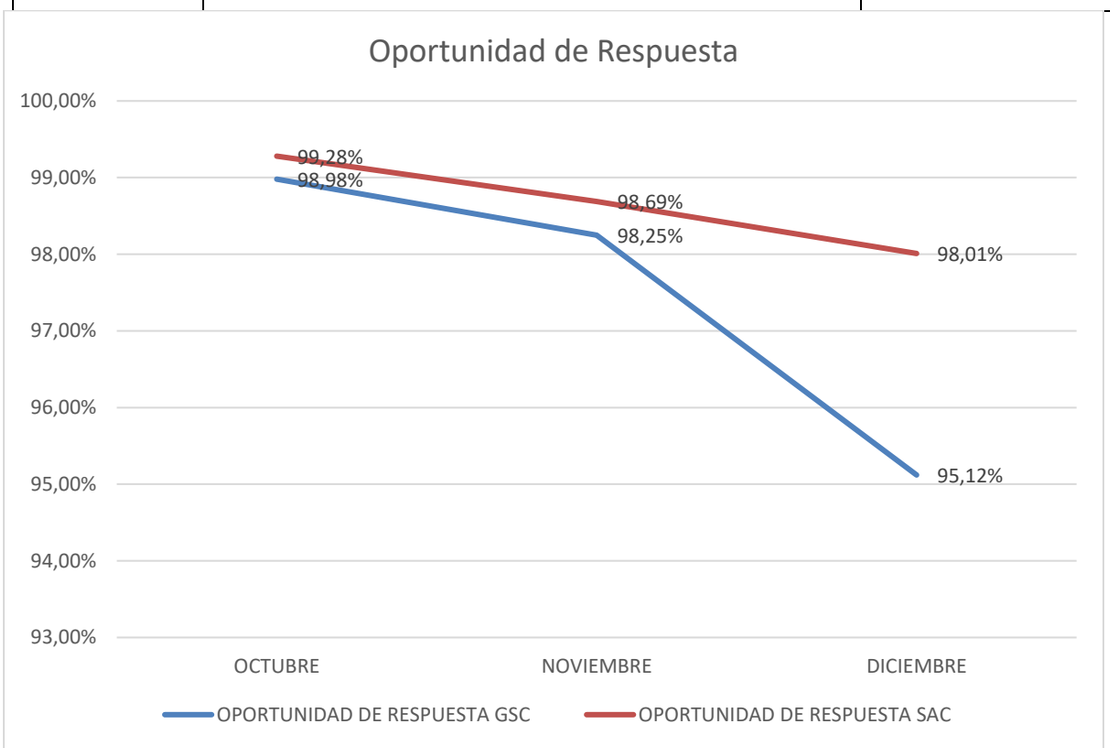
1. **Indicadores.**

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
OCTUBRE	98,98%	99,28%
NOVIEMBRE	98,25%	98,69%
DICEIMBRE	95,12%	98,01%



Para la plataforma del SAC, el indicador de oportunidad de la respuesta ha venido descendiendo dentro del rango hasta ubicarse en el 98,01% 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 95% mejorando ubicándose en el mes de diciembre en un 95,12%.

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: 98,05%

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 tercer cuatrimestre en el cual se tiene:

En atención al cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Educación el nivel de satisfacción alcanza el nivel del **76,14%**.

Cordialmente,



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

_____