



	PROCESO GESTIÓN DE AUDITORIA		
	SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		

Entidad:	Dirección de Tránsito de Bucaramanga	Vigencia:	TERCE
Fecha de Publicación:	10 de enero de 2017	Componente:	Mecan

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE
	Establecer reglamento interno para la gestión de Quejas y reclamos, incorporando mecanismos para dar prioridad a las peticiones.	Actividad cumplida	100%
	Elaborar optimizar periódicamente los informes de PQRSD para identificar oportunamente la mejora en la prestación de los servicios.	Actividad cumplida	100%
	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones quejas y reclamos tramites y procedimientos	Actividad cumplida	100%
	Implementar un sistema de asignación de numero consecutivo (manual o electrónico).	Actividad cumplida	100%
	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los Derechos de los Ciudadanos	Actividad cumplida	100%
	Disponer de facilidades estructurales para la mejor atención de los usuarios	Actividad cumplida	100%

Fecha de Publicación:	10 de enero de 2017	Lógica Ética & Estética Gobierno de los Ciudadanos	Componente:	Mecan
-----------------------	---------------------	-------------------------------------------------------	-------------	--------------

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE
IV- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Desarrollar competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los funcionarios de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga	Actividad cumplida	100%
	Prestar un primer nivel de atención al cliente con criterios de calidad, oportunidad y atención especial	Actividad cumplida	100%
	Definir y ejecutar esquema de mejoramiento de los canales de atención del cliente de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga	Actividad cumplida	100%
	Liderar en coordinación con Secretaría general, atención al cliente, planeación, Dirección del sistema de gestión la estrategia de transparencia, participación y servicio al ciudadano	Actividad cumplida	100%
	Garantizar el correcto uso del digiturno en la DTB	Actividad cumplida	100%
	Responder el 100% peticiones escritas, virtuales, presenciales, telefónicas, de carácter general y particular de información que presenten los clientes	Actividad cumplida	100%



Fecha de Publicación:	10 de enero de 2017	Lógica Ética & Estética Gobierno de los Ciudadanos	Componente:	Mecan
-----------------------	---------------------	-------------------------------------------------------	-------------	--------------

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE
	Administrar el formulario virtual y el enlace virtual de la entidad.	Actividad cumplida	100%
	Publicar en los diferentes medios de comunicación (virtuales, escritos o presenciales) información de la entidad desarrollada y de interés para el cliente	Actividad cumplida	100%



Código: FT-GAUD-014	Lógica Ética & Estética
Serie: 100-5.0-52	Gobierno de los Ciudadanos
Versión: 04	
Página: 1 de 8	

R SEGUIMIENTO (con corte a 31 de diciembre de 2016)

ismos para mejorar la atención al Ciudadano

OBSERVACIONES
La oficina de atención al cliente cuenta con un procedimiento establecido de conformidad con la Ley 1755 de fecha 20 de Junio de 2015.
La oficina de atención al cliente realiza mensualmente los informes de PQRSD, el cual se envían a la oficina de Secretaria General, Control Interno y Calidad, para su conocimiento.
La oficina de atención al cliente se encuentra documentada con procedimientos y formatos establecidos. Se encuentra en proceso de revisión y actualización
La oficina de atención al cliente cuenta con el sistema de Digiturno, con el fin de que el usuario realice sus trámites en las oficinas correspondientes.
La entidad a través de los diferentes medios de comunicación como la emisora, la página web, avisos internos, se han socializado las campañas informativas de responsabilidad de los servidores públicos ante la comunidad en general.
Se hicieron adecuaciones físicas en las instalaciones de la oficina de atención al cliente, dotación de mobiliario, pantallas de tv para el sistema de turno para que preste un eficiente, transparente y pronto servicio a nuestro cliente.



ismos para mejorar la atención al Ciudadano

OBSERVACIONES

Se recibió capacitación por parte del Sena a los servidores públicos de la entidad, e igualmente al grupo de atención al cliente los líderes de los procesos los capacitaron en cuanto a los requisitos y normas de los diferentes trámites de la entidad.

A la fecha la oficina de atención al cliente cuenta con una CPS para atención personalizada por ventanilla como apoyo a la gestión, de igual forma se adecuó una ventanilla con ficho preferencial para los clientes que presentan discapacidad, adultos mayores o mujeres embarazadas, quedando de esta forma dos funcionarios más la CPS en atención a ventanillas para el sistema de turno así mismo el apoyo de un funcionario de sistemas para mayor agilidad en los trámites.

La oficina de atención al cliente viene prestando la atención al cliente por diferentes canales como personalizado, ventanilla, correo electrónico, página web y telefónicamente.

La oficina de atención al cliente en coordinación con la secretaría general, atención al cliente, planeación, calidad prestando la atención al cliente por diferentes canales como personalizado, ventanilla, correo electrónico, página web y telefónicamente.

La oficina de atención al cliente atiende los usuarios que visitan la entidad mediante el digiturno con el fin de prestar un buen servicio.

La oficina de atención al cliente tiene un funcionario asignado para realizar esta actividad, el cual se da cumplimiento en un 100% en responder las peticiones que corresponden a la oficina de atención al usuario, un 80% las que se dirigen a otras oficinas, un 80% las que se responden telefónicamente.



ismos para mejorar la atención al Ciudadano

OBSERVACIONES

Se direccionan por competencia cada PQRS a través del correo a las diferentes dependencias o entidades para su conocimiento y fines pertinentes legales

En la página web de la entidad existe información sobre trámites, requisitos, tarifas, opción de pago en línea de impuestos
