



PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE	Serie: 112-9.0-64
MEMORANDO N°031 – 2021	Página 1 de 5



## INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

ABRIL 2021

El grupo de trabajo de Atención al Usuario tiene como objetivo atender de forma oportuna y veraz a los usuarios de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, a través de las diferentes instancias y mecanismos de comunicación existentes por la Entidad, cumpliendo con los requisitos y la normatividad legal vigente.

Atendiendo a las directrices de los Decretos Nacionales No. 457 del 22 de marzo, 531 del 8 de abril, 593 del 24 de abril, 636 del 6 de mayo y el 749 del 28 de mayo del 2020 en los cuales se decretó el aislamiento preventivo obligatorio (cuarentena total nacional), y el Decreto Ley 1165, donde se decreta el aislamiento selectivo, a partir del 1 septiembre del año 2020, y el decreto 021 del 15 de febrero de 2021, en el cual se da inicio a la nueva fase de aislamiento selectivo y distanciamiento individual responsable. Y se renueva con el decreto 222 del 25 de febrero de 2021 el cual extiende el tiempo de la emergencia sanitaria, hasta el 31 de mayo de 2021.

Siguiendo los parámetros y directrices de los anteriores Decretos mencionados, en el mes de abril, la oficina de Atención al Usuario en coordinación con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, desarrollo el proceso de la siguiente manera: Atendió y direccionó las solicitudes y requerimientos que llegan por medio del correo institucional [info@transitobucaramanga.gov.co](mailto:info@transitobucaramanga.gov.co), las solicitudes y PQRS que llegan por la plataforma PQRS o Sistemas GSE (Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano), atención telefónica a través del conmutador, atención de forma presencial tomando protocolos de bioseguridad para cuidar la salud de los ciudadanos y el personal de la Entidad.

Se coordinó el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad, para la entrada de los usuarios a la DTB, se realizaron los trámites que le corresponden a la oficina de atención al cliente, como son:

1. Ingreso de avalúos de vehículos al sistema moviliza.
2. Liquidaciones de derechos de porte de placa.
3. Asignación de turnos para la atención en el banco.
4. Información y direccionamiento a los usuarios que van a realizar algún tipo de trámite en la institución.
5. Encuestas de satisfacción al usuario.
6. Liquidaciones para la salida de vehículos en coordinación con la Inspección Quinta o la oficina Jurídica.
7. Liquidaciones para la aprobación del permiso del pico y placa en coordinación con la oficina de Dirección General.
8. Liquidaciones de Avalúos de vehículos.
9. Avalúos a domicilio.
10. Servicio de copias.
11. Liquidación de pago de comparendos.
12. Asociar cursos de infractores externos para liquidación de comparendos con descuento.
13. Liquidaciones del Servicio de cargue y descargue.



14. Liquidaciones de PMT.
15. Certificados laborales para funcionarios DTB.
16. Inscripciones al RUNT

### ATENCIÓN AL CLIENTE DEL MES DE ABRIL 2021

	ACTIVIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL
1	Usuarios atendidos por ventanilla	1812	2594	2613	3241	10260
2	Usuarios vía internet – No PQRS por correo electrónico	560	530	260	397	1747
3	Encuestas realizadas	350	345	319	432	1446
4	Requerimientos y respuestas realizadas por Atención al Cliente	86	63	67	127	343
5	PQRS vía internet (correo electrónico y plataforma)	923	808	949	859	3539
6	Usuarios vía telefónica	150	510	391	514	1565
	<b>TOTAL</b>	<b>3881</b>	<b>4850</b>	<b>4599</b>	<b>5570</b>	<b>18900</b>

Tabla 1. Registro actividades Atención al Cliente

La atención al cliente del mes de abril de 2021 se desarrolló de la siguiente manera: un total de 3241 usuarios atendidos en ventanilla de manera presencial; un total de 397 correos electrónicos que se les dio trámite de contestación, que no conformaron PQRS; se realizaron un total de 432 encuestas para medir la satisfacción de los clientes, fueron asignados a la oficina 127 PQRS, las cuales se les dio contestación en los términos establecidos; se direccionaron un total de 859 solicitudes que se recibieron en PQRS, de las cuales 408 fueron radicadas y digitalizadas desde el correo [info@transitobucaramanga.gov.co](mailto:info@transitobucaramanga.gov.co), hacia la plataforma PQRS; por último, se atendieron 514 llamadas telefónicas. Dando como un gran total en el mes de abril de 5570 atenciones a los usuarios, en los diferentes canales de atención, por parte de la oficina de atención al usuario, de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.

### RESULTADOS DE INDICADORES

- 1) **Indicador Tratamiento de PQRS:** Los resultados obtenidos en los indicadores de PQRS, para el mes de abril de 2021, dieron como resultado un nivel Satisfactorio del 100%, dentro del rango de medición de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga. Teniendo presente que el Decreto 491 de 2020 en el artículo 5, amplía el tiempo de contestación de los requerimientos.

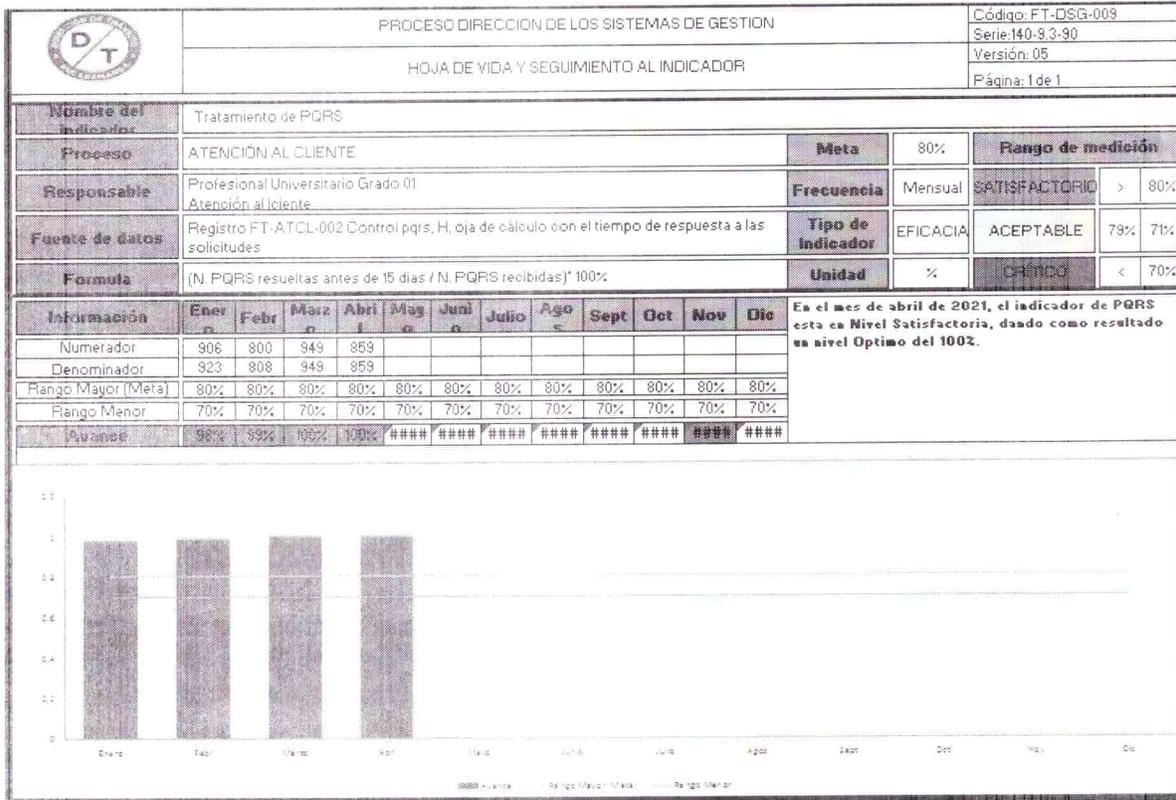


Ilustración 1. Gráfica tratamiento de PQRS

El total de las PQRS radicadas en la plataforma son los requerimientos recibidos por los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la DTB. Es decir, que en el mes de abril se recibieron un total de 949 PQRS, se dieron respuesta a la fecha un total de 571, lo que corresponde a un total de 60% de requerimientos de los usuarios, de los cuales se encuentran asignadas sin respuesta, pero dentro de los tiempos y términos de respuesta, un total de 378 correspondiente a un 40% del total de PQRS.

TRATAMIENTO DE INDICADOR ABRIL 2020		
Requerimientos cerrados	664	77%
Requerimientos abiertos	195	23%
<b>TOTAL :</b>	<b>859</b>	<b>100%</b>

Tabla 2. Estado de los requerimientos



## TRATAMIENTO DE INDICADOR ABRIL 2021



Ilustración 2. Estado de los requerimientos

El Grupo de Atención al Cliente, es la encargada del direccionamiento del total de las PQRS, sin embargo, en el mes de abril el grupo de trabajo atendió y respondió un total de 127 requerimientos, realizando le respuesta en su totalidad en el tiempo correspondiente.

- 2) Indicador satisfacción al cliente:** En el mes de abril de 2021 se realizaron 432 encuesta de satisfacción del cliente, siguiendo los protocolos de bioseguridad y distanciamiento, impuestos por el Decreto Nacional 021 del 15 de febrero de 2021 el aislamiento selectivo y distanciamiento individual responsable obligatorio.

En el mes de abril el indicador de satisfacción al cliente obtuvo un 91% de satisfacción de los usuarios, para un total de 1.296 respuestas, de las cuales la calificación ponderada entre excelentes y buenas fueron 1177 y un total de 119 la calificación fue de regular y mala.

Se adjunta formato de tabulación de encuesta y hoja de vida y seguimiento al indicador.

Dependencia	Calificación	Evalúe la atención y el trato del funcionario.	Califique la calidad de la información suministrada	Califique la eficiencia del funcionario en la prestación del servicio	Total respuestas / Calificación	Análisis / Descripción	
Atención al cliente	Excelente	48	45	45	138	432	Total de usuarios encuestados
	Bueno	343	348	348	1.039	1.296	Total preguntas contestadas
	Regular	33	35	35	103	91%	Porcentaje de satisfacción por dependencia
	Malo	8	4	4	16		
Total respuestas ponderadas Excelente					138		
Total respuestas ponderadas Bueno					1.039		
Total respuestas ponderadas Regular					103		
Total respuestas ponderadas Malo					16		
Total personas encuestadas					432		
Calificación excelente y buena (Numerador para indicador)					1.177		
Total preguntas realizadas (Denominador para indicador)					1.296		

Ilustración 3. Tabulación de satisfacción del cliente

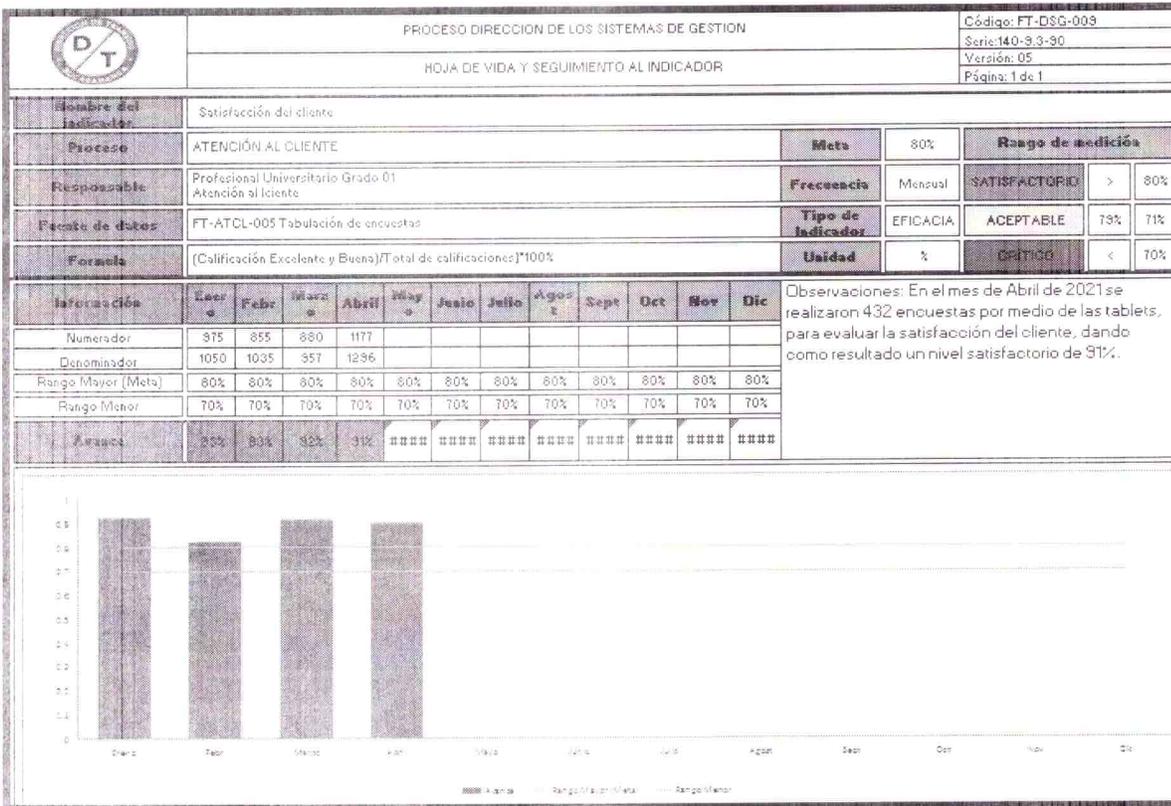


Ilustración 4. Hoja de vida y seguimiento de indicador de Satisfacción al usuario

Atentamente,

**GLORIA ESPERANZA ARENAS REMOLINA**  
Profesional Universitario- Gestión Atención al Usuario

Proyecto: Diego Armando Gamboa Gélvez. Aux. Administrativo Grado 5.



COMPANÍA  
ISO 9001:2015  
ISO 14001:2015  
CERTIFICADA

