



PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE	Serie: 112-9.0-64
MEMORANDO N°029 – 2021	Página 1 de 4



## INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### ENERO FEBRERO MARZO 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 primer trimestre del 2021, el grupo 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. Inscripciones al RUNT.
2. Ingreso de avalúos de vehículos al sistema moviliza.
3. Liquidaciones de derechos de porte de placa.
4. Asignación de turnos para la atención en el banco.
5. Información y direccionamiento a los usuarios que van a realizar algún tipo de trámite en la institución.
6. Encuestas de satisfacción al usuario.
7. Liquidaciones para la salida de vehículos en coordinación con la Inspección Quinta o la oficina Jurídica.
8. Liquidaciones para la aprobación del permiso del pico y placa en coordinación con la oficina de Dirección General.
9. Liquidaciones de Avalúos de vehículos.
10. Avalúos a domicilio.
11. Servicio de copias.
12. Liquidación de pago de derecho de porte placa.
13. Liquidación de pago de comparendos.
14. Asociar cursos de infractores externos para liquidación de comparendos con descuento.
15. Servicio de cargue y descargue.
16. PMT.
17. Certificados laborales para funcionarios DTB.



<b>PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE</b>	Serie: 112-9 0-64
<b>MEMORANDO N°029 – 2021</b>	Página 2 de 4



**ATENCIÓN AL CLIENTE DEL PRIMER TRIMESTRE 2021**

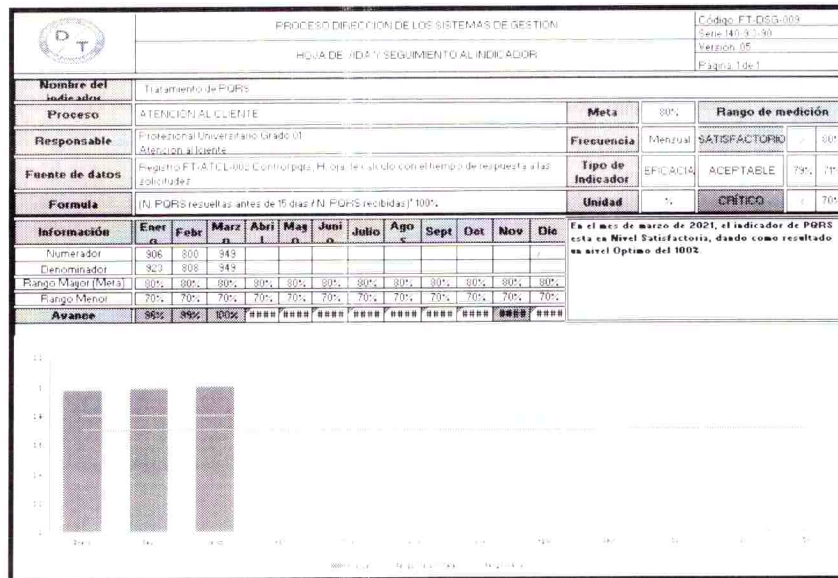
<b>USUARIOS ATENDIDOS POR VENTANILLA</b>	7019	7019
<b>USUARIOS VÍA INTERNET No. PQRSD Correo info@transitobucaramanga.gov.co</b>	1350	1350
<b>ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.</b>	1014	1014
<b>REQUERIMIENTOS Y RESPUESTAS POR PARTE DE LA OFICINA DE ATECIÓN AL CLIENTEN</b>	216	216
<b>PQRS VÍA INTERNET. POR CORREO INSTITUCIONAL Y PLATAFORMA PQRS</b>	2680	2680
<b>USUARIOS VÍA TELEFÓNICA</b>	1051	1051
<b>TOTAL</b>	<b>13330</b>	<b>13330</b>

*Tabla 1. Registro actividades Atención al Cliente*

La atención al cliente del primer trimestre de 2021 se desarrolló de la siguiente manera: un total de 7019 usuarios atendidos en ventanilla de manera presencial; Un total de 1350 correos electrónicos que se les dio trámite de contestación, que no conformaron PQRS; se realizaron un total de 1014 encuestas para medir la satisfacción de los clientes, fueron asignados a la oficina 216 PQRS, las cuales se les dio contestación en los términos establecidos; se direccionaron un total de 2680 solicitudes que se recibieron en PQRS.; por último, se atendieron 1051 llamadas telefónicas. Dando como un gran total en el primer trimestre 2021 de 13330 atenciones a los usuarios, en los diferentes canales de atención, por parte de la oficina de atención al cliente, de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.

**RESULTADOS DE INDICADORES**

- 1) Indicador Tratamiento de PQRS:** Los resultados obtenidos en los indicadores de PQRS, para los meses de enero, febrero y marzo de 2021, dieron como resultado un de nivel Satisfactorio del 98%, 99% y 100% respectivamente, dentro del rango de medición de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga. Teniendo presente el decreto el artículo 5 del Decreto 491 de 2020.



*Ilustración 1. Gráfica tratamiento de PQRS*



Estado total de PQRS recibidas en el primer trimestre 2021 es el siguiente:

ESTADO TOTAL DE PQRS DE ENERO A MARZO			
FECHA	CERRADAS	ABIERTAS	TOTAL PQRS
ENERO	923	0	923
FEBRERO	808	0	808
MARZO	571	378	949
<b>TOTAL</b>	<b>2302</b>	<b>378</b>	<b>2680</b>

Tabla 2. Estado de los requerimientos

El total de las PQRS fueron 2680, recibidas por los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la DTB. Que dando en estado cerrada 2.302, lo que corresponde a un total de 85.9% de PQRS contestadas y en estado cerrado. Y asignadas o en estado abiertas 378 equivalentes a 14.1% de PQRS que se encuentran dentro de los tiempos de respuesta. Teniendo presente el decreto el artículo 5 del Decreto 491 de 2020.

El avance que se presenta para el primer trimestre de 2021 es un promedio de 99%. Nivel Satisfactorio en cumplimiento en la atención a las PQRS, que mensualmente se presentó, así: Enero con un 98%, febrero con un 99%, Marzo con un 100%. Para llevar el control y seguimiento a los tiempos de contestación de las solicitudes de los ciudadanos, se maneja circulares informativas emitidas por la dependencia para el cumplimiento de los tiempos establecidos de ley.

Respecto de las solicitudes de acceso a la información, conforme con lo establecido en el Artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y al que hace referencia el decreto reglamentario 2641 del 2012 se específicamente lo siguiente: número de solicitudes recibidas fueron de 2680 en el primer trimestre de 2021, y teniendo presente el decreto el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, el tiempo de respuesta a cada solicitud estuvo dentro del tiempo de Ley. No se presentaron solicitudes en las que se negara el acceso a la información a los ciudadanos, y no se recibieron solicitudes para ser trasladadas a otra entidad.

- 2) Indicador satisfacción al cliente:** En el primer trimestre de 2021 se realizaron 1014 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 primer trimestre de 2021, el indicador de satisfacción al cliente obtuvo en los meses de enero, febrero y marzo un total de 93%, 83% y 92% respectivamente, para un en promedio un 89% de satisfacción de los usuarios, para un total de 3041 respuestas, de las cuales la calificación ponderada entre excelentes y buenas fueron 2710 y un total de 331 la calificación fue de regular y mala.



<b>PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE</b>	Serie: 112-9.0-64
<b>MEMORANDO N°029 – 2021</b>	Página 4 de 4



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

PROCESO DIRECCION DE LOS SISTEMAS DE GESTION		Código: FT-DSG-009											
HOJA DE VIDA Y SEGUIMIENTO AL INDICADOR		Serie: 14.0-3.3-90											
		Versión: 05											
		Página: 1 de 1											
<b>Nombre del indicador</b>	Satisfacción del cliente												
<b>Proceso</b>	ATENCIÓN AL CLIENTE	<b>Meta</b>	80%										
<b>Responsable</b>	Profesional Universitario Grado 01 Atención al Cliente	<b>Frecuencia</b>	Mensual										
<b>Fuente de datos</b>	FT-ATCL-005 Tabulación de encuestas	<b>Tipo de indicador</b>	EFICACIA										
<b>Formula</b>	(Calificación Excelente y Buena)/(Total de calificaciones)*100%	<b>Unidad</b>	%										
<b>Información</b>	<b>Ene</b>	<b>Febr</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>May o</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agos t</b>	<b>Sept</b>	<b>Oct</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>	Observaciones: En el mes de Marzo de 2021 se realizaron 319 encuestas por medio de las tablets, para evaluar la satisfacción del cliente, dando como resultado un nivel satisfactorio de 92%.
Numerador	975	855	880										
Denominador	1050	1035	957										
Rango Mayor (Meta)	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	
Rango Menor	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	70%	
<b>Avance</b>	<b>93%</b>	<b>83%</b>	<b>92%</b>	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	

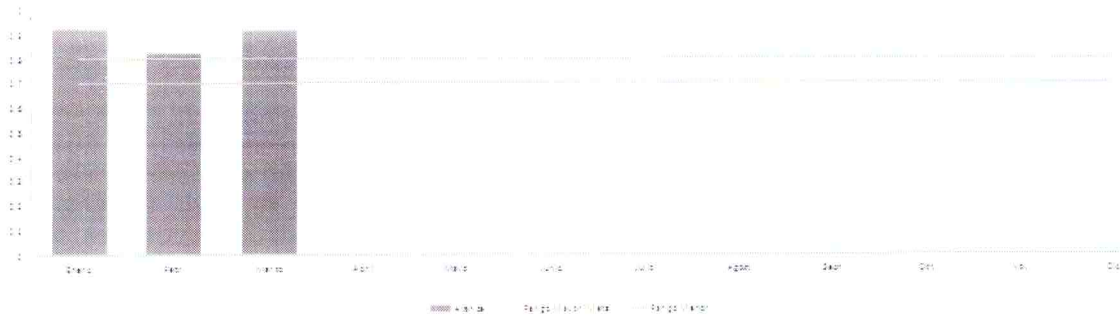


Ilustración 2. Hoja de vida y seguimiento de indicador de Satisfacción al usuario

Atentamente,

**SANDRA JULIANA ZAPATA DELGADO**  
 Profesional Universitario- Atención al Usuario (E)

Proyecto: Diego Armando Gamboa Gélvez