



PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE	Serie: 112-9.0-64
MEMORANDO N°052 – 2021	Página 1 de 5



## INFORME DE GESTIÓN Y PLAN DE ACCIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

### TERCER TRIMESTER 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 Resoluciones del Ministerio de Salud en la Resolución 738 de 2021. Por la cual se proroga la emergencia sanitaria por el nuevo coronavirus COVID-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020 y prorrogada por las Resoluciones 844, 1462 y 2230 de 2020 y 222 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.



PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE	Serie: 112-9.0-64
MEMORANDO N°052 – 2021	Página 2 de 5



## ATENCIÓN AL USUARIO EN EL TERCER TRIMESTRE 2021

ACTIVIDADES	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	TOTAL
USUARIOS ATENDIDOS POR VENTANILLA	7019	6150	7327	20496
USUARIOS VÍA INTERNET No. PQRSD Correo info@transitobucaramanga.gov.co	1350	1043	1138	3531
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.	1014	1454	1930	4398
REQUERIMIENTOS Y RESPUESTAS POR PARTE DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTEN	216	351	277	844
PQRS VÍA INTERNET. POR CORREO INSTITUCIONAL Y PLATAFORMA PQRS	2680	2209	2657	7546
USUARIOS VÍA TELEFÓNICA	1051	1357	1006	3414
TOTAL	13330	12564	14335	40229

Tabla 1. Registro actividades Atención al Cliente

La atención al usuario en el tercer trimestre de 2021, se desarrolló de la siguiente manera: un total de 7327 usuarios atendidos en ventanilla de manera presencial; Un total de 1138 correos electrónicos que se les dio trámite de contestación, que no conformaron PQRS; se realizaron un total de 1930 encuestas para medir la satisfacción de los clientes, fueron asignados a la oficina 277 PQRS, las cuales se les dio contestación en los términos establecidos; se recibieron un total de 2657 solicitudes de PQRS, por último, se atendieron 1006 llamadas telefónicas. Dando como un gran total en el tercer trimestre 2021 de 14.335 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 julio, agosto y septiembre de 2021, dieron como resultado un de nivel Satisfactorio del 100% respectivamente, dentro del rango de medición de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga. Teniendo presente el corte de 1 de octubre de 2021 y el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, en donde se amplían los términos para contestación de las solicitudes.

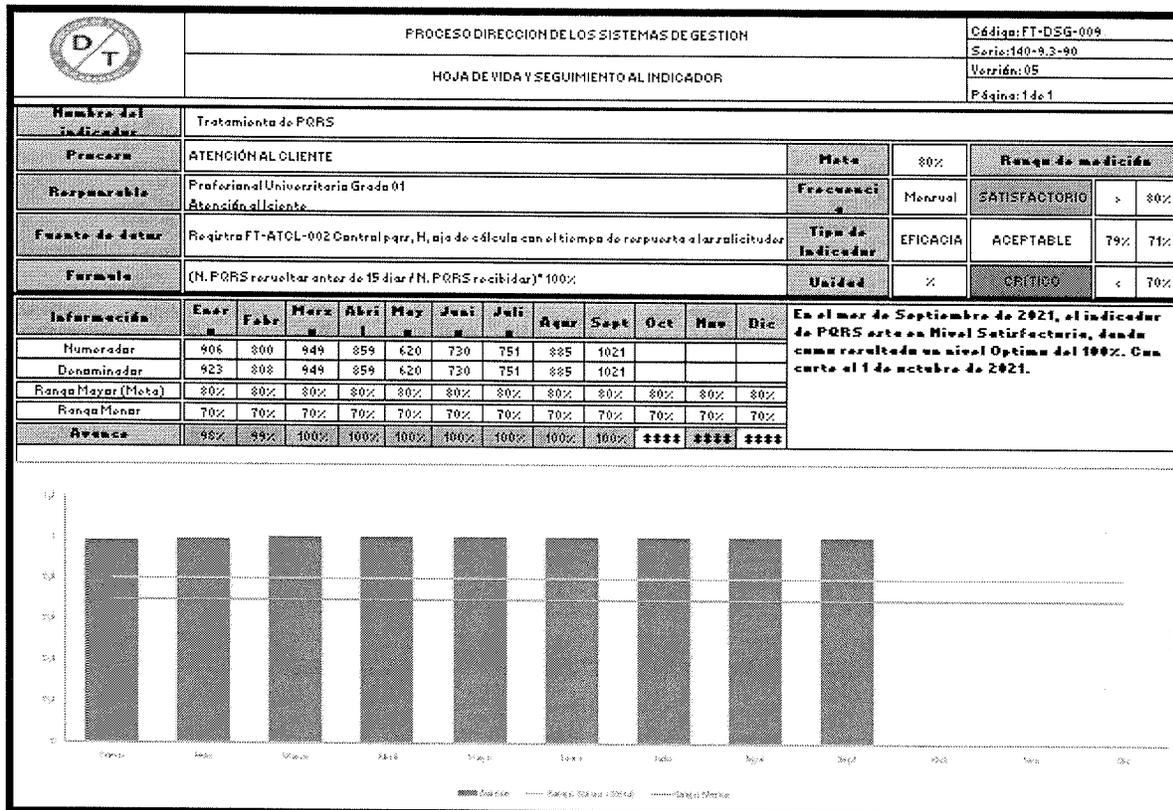


Ilustración 1. Gráfica tratamiento de PQRS

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

ESTADO TOTAL DE PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2021			
FECHA	CERRADAS	ABIERTAS	TOTAL PQRS
ENERO	923	0	923
FEBRERO	808	0	808
MARZO	949	0	949
ABRIL	859	0	859
MAYO	620	0	620
JUNIO	730	0	730
JULIO	751	0	751
AGOSTO	885	0	885
SEPTIEMBRE	636	385	1021
<b>TOTAL</b>	<b>7161</b>	<b>385</b>	<b>7546</b>

Tabla 2. Estado de los requerimientos

El total de las PQRS a la fecha fueron 7.546, recibidas por los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la DTB. Que dando en estado cerrada 7.161, lo que corresponde a un total de 94.9% de PQRS contestadas y en estado cerrado. Y asignadas



COMPANÍA  
ISO 9001:2015  
ISO 14001:2015  
CERTIFICADA



PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE	Serie: 112-9.0-64
MEMORANDO N°052 – 2021	Página 4 de 5

**GOBERNAR  
ES HACER**

o en estado abiertas 385 equivalentes a 5.1% de PQRS que se encuentran dentro de los tiempos de respuesta. Teniendo presente el Decreto el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, en donde se amplían los términos para contestación de las solicitudes.

En el tercer trimestre de 2021 es presente un promedio de 100% del tratamiento del indicador de PQRS, alcanzando un nivel Satisfactorio en cumplimiento en la atención y contestación a las PQRS. Por lo anterior, se alcanza un cumplimiento del 100% tanto en el mes de julio, agosto y septiembre del presente año. 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 de atención al cliente, para el cumplimiento de los tiempos vigentes establecidos en la ley.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PQRS DE 2021				
FECHA	TOTAL PQRS	PQRS CONTESTADAS SOBRE EL TIEMPO LEGAL VIGENTE.	PQRS TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD.	PQRS DONDE SE NEGÓ LA INFORMACION
PRIMER TRIMESTRE	2680	2680	0	0
SEGUNDO TRIMESTRE	1479	1479	15	0
TERCER TRIMESTRE	1021	1021	12	0
TOTAL	5180	5180	27	0

Tabla 3. Estados solicitudes acceso a la información.

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 especifica lo siguiente: en el tercer semestre de 2021 el número de solicitudes recibidas fueron de 1021, teniendo presente el decreto el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, donde se amplía el tiempo de respuesta a cada solicitud según los términos de Ley. Y según informe de cada dependencia, no se han presentaron solicitudes en las que se negara el acceso a la información a los ciudadanos, y se recibieron 12 solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad por competencia.

- 2) Indicador satisfacción al cliente:** En el tercer trimestre de 2021 se realizaron 1454 encuesta de satisfacción del cliente, siguiendo los protocolos de bioseguridad y distanciamiento, impuestos por la Resoluciones del Ministerio de Salud en la Resolución 738 de 2021. Por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el nuevo coronavirus COVID-19, declarada mediante Resolución del Ministerio de Salud. 385 de 2020 y prorrogada por las Resoluciones 844, 1462 y 2230 de 2020, 222, 738 y 1315 de 2021.

Para el tercer trimestre de 2021, el indicador de satisfacción al cliente alcanzo en los meses de julio, agosto y septiembre, un total de 96%, 98% y 96% respectivamente, para un promedio un 96.6% de satisfacción de los usuarios, para un total de 5.792 respuestas, de las cuales la calificación ponderada entre excelentes y buenas fueron 5.597 y un total de 195 la calificación fue de regular y mala.





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

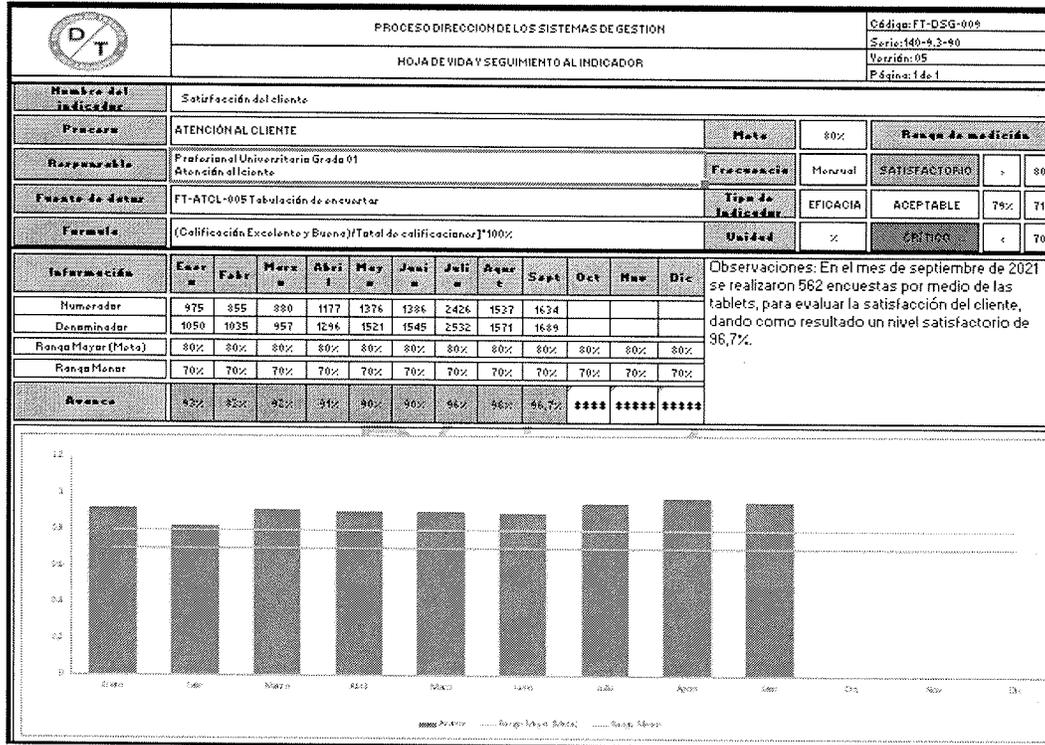


Ilustración 2. Hoja de vida y seguimiento de indicador de Satisfacción al usuario

Atentamente,

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

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



COMPAÑÍA  
 ISO 9001:2015  
 ISO 14001:2015  
 CERTIFICADA

