

**INFORME DE GESTIÓN ENERO - DICIEMBRE ATENCION AL CLIENTE 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, 222, 738, 1315 y 1913 de 2021.

Siguiendo los parámetros y directrices de los anteriores Decretos mencionados, para el presente informe desde enero a octubre de 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.



## ATENCIÓN AL USUARIO ENERO A DICIEMBRE.

ACTIVIDAD	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
1 Usuarios atendidos por ventanilla	1812	2594	2613	3241	939	1970	2385	2605	2337	1049	1185	779	23509
2 Usuarios vía internet – No PQRS por correo electrónico	560	530	260	397	285	361	324	351	463	457	309	225	4522
3 Encuestas realizadas	350	345	319	432	507	515	844	524	562	532	646	546	6122
4 Requerimientos y respuestas realizadas por Atención al usuario	86	63	67	127	116	108	94	80	103	120	78	74	1116
5 PQRS vía internet (correo electrónico y plataforma)	923	808	949	859	620	730	751	885	1021	933	857	713	10049
6 Usuarios vía telefónica	150	510	391	514	446	397	259	382	365	284	418	383	4499
<b>TOTAL</b>	<b>3881</b>	<b>4850</b>	<b>4599</b>	<b>5570</b>	<b>2913</b>	<b>4081</b>	<b>4657</b>	<b>4827</b>	<b>4851</b>	<b>3375</b>	<b>3493</b>	<b>2720</b>	<b>49817</b>

Tabla 1. Registro actividades Atención al Cliente

La atención al usuario en el periodo de enero a diciembre de 2021, se ha desarrollado de la siguiente manera: un total de 23.509 usuarios atendidos en ventanilla de manera presencial; Un total de 4.522 correos electrónicos que se les dio trámite de contestación, que no conformaron PQRS; se realizaron un total de 6.122 encuestas para medir la satisfacción de los clientes, fueron asignados a la oficina 1.116 PQRS, las cuales se les dio contestación en los términos establecidos; se recibieron un total de 10.049 solicitudes de PQRS, por último, se atendieron 4.499 llamadas telefónicas. Dando como un gran total en el periodo de enero a diciembre 2021 de 49.817 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 el periodo de enero a diciembre de 2021, dieron como resultado un promedio de nivel Satisfactorio del 99.75% respectivamente, dentro del rango de medición de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga. Teniendo presente el corte de 3 de enero de 2021 y el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, en donde se amplían los términos para contestación de las solicitudes.

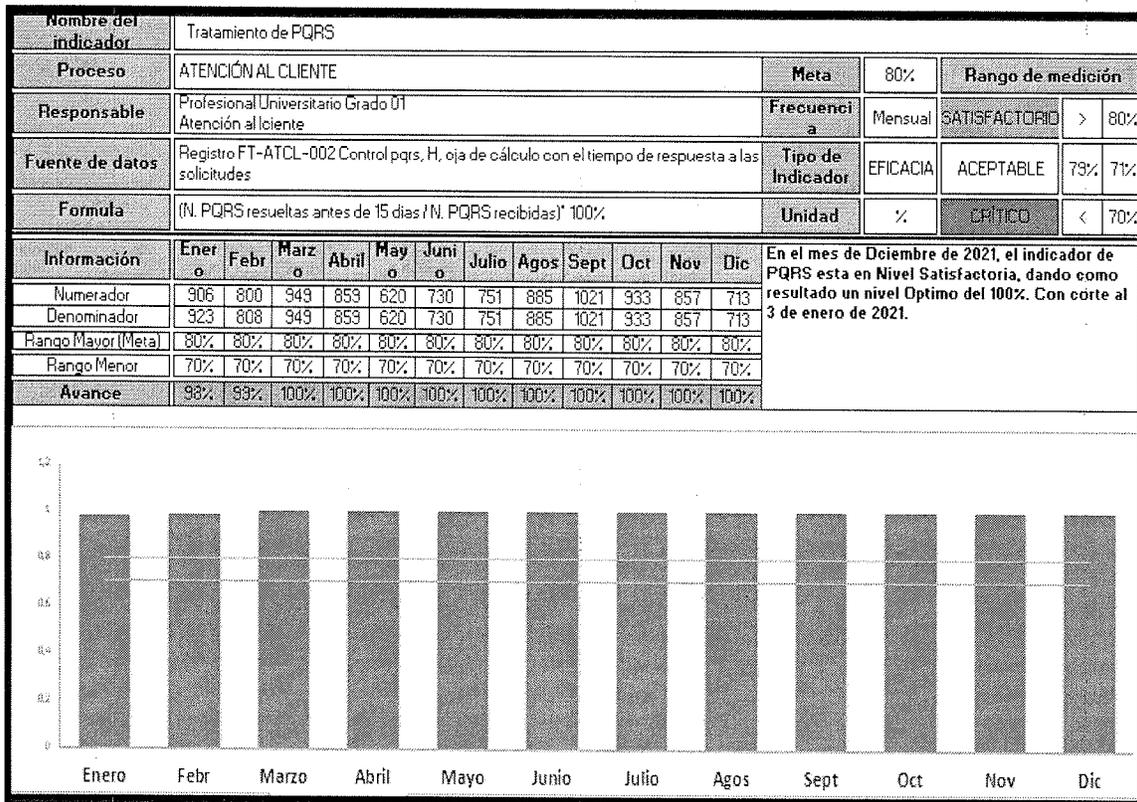


Ilustración 1. Gráfica tratamiento de PQRS

En el periodo comprendido entre enero y octubre los resultados por cada mes fueron, enero y febrero con un con un porcentaje de 98%, 99% respectivamente, y los meses de marzo hasta diciembre, se alcanzó un total optimo del 100%, por lo que se alcanzó un promedio del 99.75%. Lo que quiere decir, que se ha cumplido en gran medida con los términos de contestación de las solicitudes o requerimientos que han presentado a al DTB.

Estado total de PQRS recibidas en el periodo entre enero y octubre 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	1021	0	1021





OCTUBRE	933	0	933
NOVIEMBRE	857	0	857
DICIEMBRE	549	164	713
<b>TOTAL</b>	<b>9885</b>	<b>164</b>	<b>10049</b>

Tabla 2. Estado de los requerimientos

El total de las PQRS que se recibieron en el periodo comprendido entre enero a diciembre de 2021 fue de 10.049 requerimientos, las cuales fueron recibidas por los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la DTB, las cuales se encuentran en estado cerrada 9.885, lo que corresponde a un total de 98.4% de PQRS. Y asignadas o en estado abiertas 164 equivalentes a 1.6% de PQRS las cuales se encuentran dentro de los tiempos de respuesta teniendo presente el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, en donde se amplían los términos para contestación de las solicitudes.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PQRS DE 2021				
FECHA	TOTAL PQRS	PQRS CONTESTADAS SOBRE LOS TERMINOS DE LEY.	PQRS TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD.	PQRS DONDE SE NEGÓ LA INFORMACION
PRIMER TRIMESTRE	2680	2680	0	0
SEGUNDO TRIMESTRE	2209	2209	15	0
TERCER TRIMESTRE	2657	2657	12	0
CUARTO SEMESTRE	2503	2503	20	0
<b>TOTAL</b>	<b>10049</b>	<b>10049</b>	<b>47</b>	<b>0</b>

Tabla 3. Estados solicitudes acceso a la información.

Siguiendo las directrices de acceso a la información conforme con lo establecido en el Artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y el decreto reglamentario 2641 del 2012 se especifica lo siguiente: en el periodo comprendido entre enero y octubre de 2021 el número de solicitudes recibidas fueron de 10.049, las cuales se encuentran dentro de los términos de contestación teniendo presente el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, donde amplía el tiempo de respuesta a cada solicitud según los términos de Ley. 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 47 solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad por competencia.

- 2) Indicador satisfacción al cliente:** En el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2021 se realizaron 6.122 encuesta de satisfacción del cliente, siguiendo los protocolos de bioseguridad, 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 periodo comprendido entre enero y diciembre de 2021, el indicador de satisfacción al cliente alcanzo un nivel de satisfacción promedio de 93%, encontrándose en un nivel satisfactorio según el rango de medición establecidos por la Dirección de Tránsito de Bucaramanga. Se obtuvieron un total de 18.368 respuestas, de las cuales la calificación ponderada entre excelentes y buenas fueron 17.156 y un total de 1.212 la calificación fue de regular y mala.

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

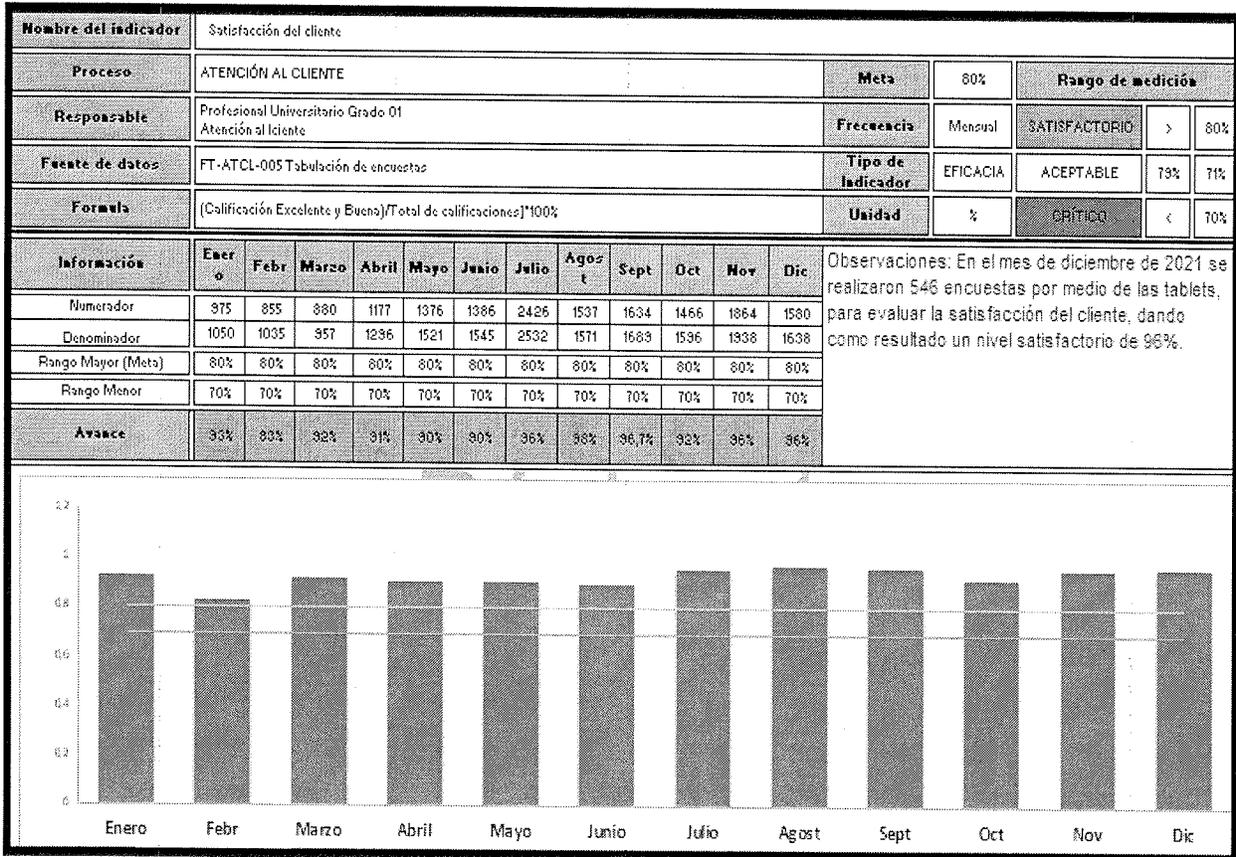


Ilustración 2. Hoja de vida y seguimiento de indicador de Satisfacción al usuario

Atentamente,

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

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



