



PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE	Serie: 112-9.0-64
MEMORANDO N°019 – 2022	Página 1 de 5



INFORME DE GESTIÓN ENERO – MARZO ATENCION AL CLIENTE 2022

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 prorroga 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 y Resolución 304 de 2022 donde se amplía la emergencia hasta el 30 de abril de 2022.

Siguiendo los parámetros y directrices de los anteriores Decretos mencionados, para el presente informe desde enero a marzo de 2022, 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, 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.



COMPañÍA
ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
CERTIFICADA

KM 4 VIA GIRÓN – Teléfono: (57-7) 6809966
Código Postal: 68005
www.transitobucaramanga.gov.co
Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia



PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE	Serie: 112-9.0-64
MEMORANDO N°019 – 2022	Página 2 de 5

**GOBERNAR
ES HACER**

ATENCIÓN AL USUARIO ENERO A MARZO 2022.

ACTIVIDAD		Enero	Febrero	Marzo	TOTAL
1	Usuarios atendidos por ventanilla	838	660	2497	3995
2	Usuarios vía internet – No PQRS por correo electrónico	224	287	327	838
3	Encuestas realizadas	291	326	436	1053
4	Requerimientos y respuestas realizadas por Atención al Cliente	63	54	44	161
5	PQRS vía internet (correo electrónico y plataforma)	955	953	1086	2994
6	Usuarios vía telefónica	269	788	870	1927
TOTAL		2640	3068	5260	10968

Tabla 1. Registro actividades Atención al Cliente.

La atención al usuario en el periodo de enero a marzo de 2022, se ha desarrollado de la siguiente manera: un total de 3.995 usuarios atendidos en ventanilla de manera presencial; Un total de 838 correos electrónicos que se les dio trámite de contestación, que no conformaron PQRS; se realizaron un total de 1.053 encuestas para medir la satisfacción de los clientes, fueron asignados a la oficina 161 PQRS, las cuales se les dio contestación en los términos establecidos; se recibieron un total de 2994 solicitudes de PQRS, por último, se atendieron 1927 llamadas telefónicas. Dando como un gran total en el periodo de enero a marzo 2022 de 10.968 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 marzo de 2022, dieron como resultado un promedio 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 abril de 2022 y el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, en donde se amplían los términos para contestación de las solicitudes.

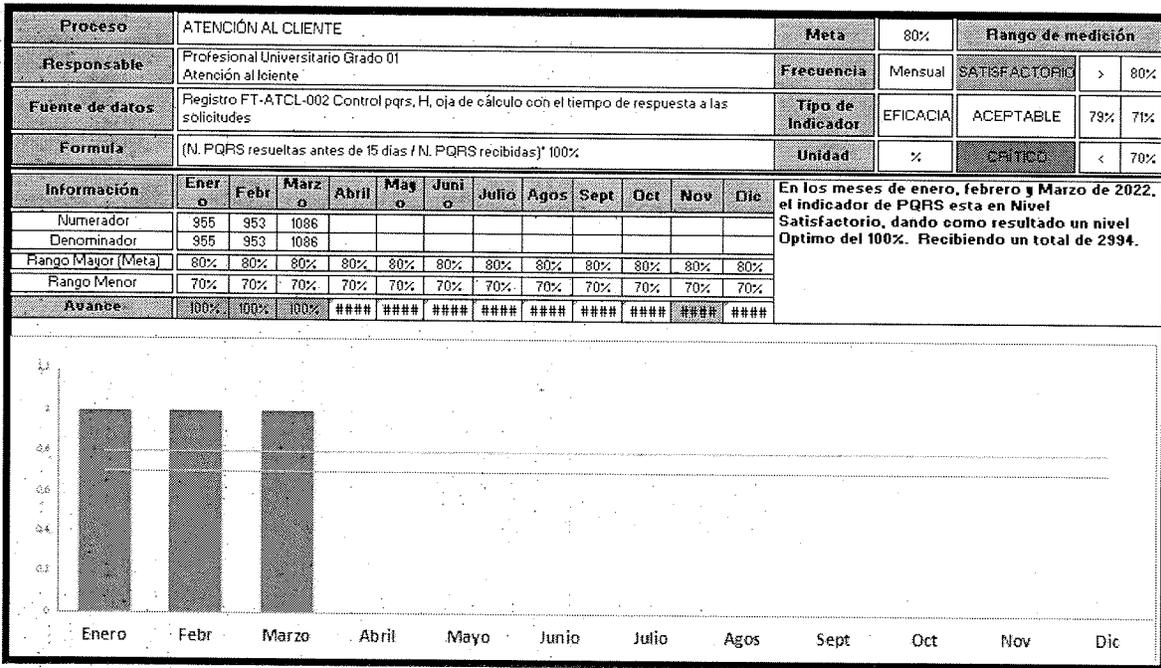


Ilustración 1. Gráfica tratamiento de PQRS

En el periodo en mención los resultados de cada mes tanto de enero, febrero y marzo fueron del, se alcanzó un total optimo del 100%. Lo que quiere decir, que se ha cumplido a cabalidad 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	955	0	955
FEBRERO	953	0	953
MARZO	807	279	1086
TOTAL	2715	279	2994

Tabla 2. Estado de los requerimientos

El total de las PQRS que se recibieron en el periodo comprendido entre enero a marzo de 2022 fue de 2994 requerimientos, las cuales fueron recibidas por los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la DTB, las cuales se encuentran en estado cerrada 2715, lo que corresponde a un total de 90.7% de PQRS. Y asignadas o en estado abiertas 279 equivalentes a 9.3% 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 amplian 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	2994	2994	34	0
TOTAL	2994	2994	34	0

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 presentado solicitudes en las que se negara el acceso a la información a los ciudadanos, y se recibieron treinta y cuatro (34) solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad por competencia.

- 2) Indicador satisfacción al cliente:** En el periodo comprendido entre enero y marzo de 2022 se realizaron 3.008 encuestas de satisfacción del cliente, siguiendo los protocolos de bioseguridad, impuestos por las 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, 1315 de 2021, y resolución 304 de 2022 donde se amplía la emergencia hasta el 30 de abril de 2022.

Para el periodo comprendido entre enero y marzo de 2022, el indicador de satisfacción al cliente alcanzó un nivel de satisfacción promedio de 95%, encontrándose en un nivel satisfactorio según el rango de medición establecidos por la Dirección de Tránsito de Bucaramanga. Se obtuvieron un total de 3.008 respuestas, de las cuales la calificación ponderada entre excelentes y buenas fueron 3.160 y un total de 152 la calificación fue de regular y mala.



PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE

Serie: 112-9.0-64

MEMORANDO N°019 – 2022

Página 5 de 5



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

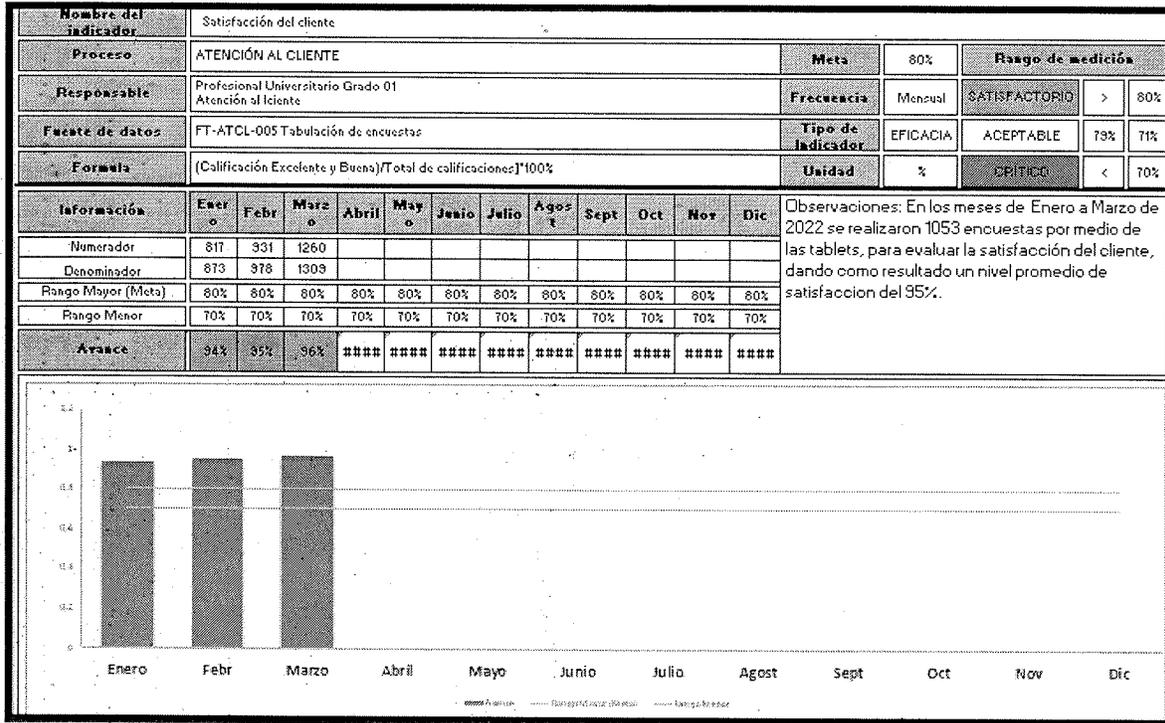


Ilustración 2. Hoja de vida y seguimiento de indicador de Satisfacción al usuario

Atentamente,

GLORIA ESPERANZA ARENAS REMOLINA
Profesional Universitario- Gestión Atención al Usuario

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



COMPañÍA
ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
CERTIFICADA

KM 4 VIA GIRÓN – Teléfono: (57-7) 6809966
Código Postal: 68005
www.transitobucaramanga.gov.co
Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia

