

**INFORME DE GESTIÓN ABRIL – JUNIO 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 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 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.



PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE	Serie: 112-9.0-64
MEMORANDO N°29 2022	Página 2 de 7

**GOBERNAR
ES HACER**

ATENCIÓN AL USUARIO ENERO A MARZO 2022.

ACTIVIDADES	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TOTAL
USUARIOS ATENDIDOS POR VENTANILLA	3995	8607	12602
USUARIOS VÍA INTERNET No. PQRSD Correo info@transitobucaramanga.gov.co	838	628	1466
ENCUETAS DE SATISFACCIÓN.	1053	1375	2428
REQUERIMIENTOS Y RESPUESTAS POR PARTE DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE	161	89	250
PQRS VÍA INTERNET. POR CORREO INSTITUCIONAL Y PLATAFORMA PQRS	2994	2484	5478
USUARIOS VÍA TELEFÓNICA	1927	1421	3348
TOTAL	13330	14604	25572

Tabla 1. Registro actividades Atención al Cliente

La atención al usuario en el periodo de abril y junio 2022, se ha desarrollado de la siguiente manera: un total de 8.607 usuarios atendidos en ventanilla de manera presencial; Un total de 628 correos electrónicos que se les dio trámite de contestación, que no conformaron PQRS; se realizaron un total de 1375 encuestas para medir la satisfacción de los clientes, fueron asignados a la oficina 89 PQRS, las cuales se les dio contestación en los términos establecidos; se recibieron un total de 2484 solicitudes de PQRS; por último, se atendieron 1421 llamadas telefónicas. Dando como un gran total en el periodo de abril a junio 2022 de 14.604 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 abril a junio 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 julio de 2022 y el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, en donde se amplían los términos para contestación de las solicitudes. Y desde el 18 de junio de 2022, bajo la Ley 2207 del 17 de mayo de 2022 se retoman los términos estipulados en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Cpaca), que dice que, "Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los 15 días siguientes a su recepción".



COMPañIA
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°29 2022

Página 3 de 7

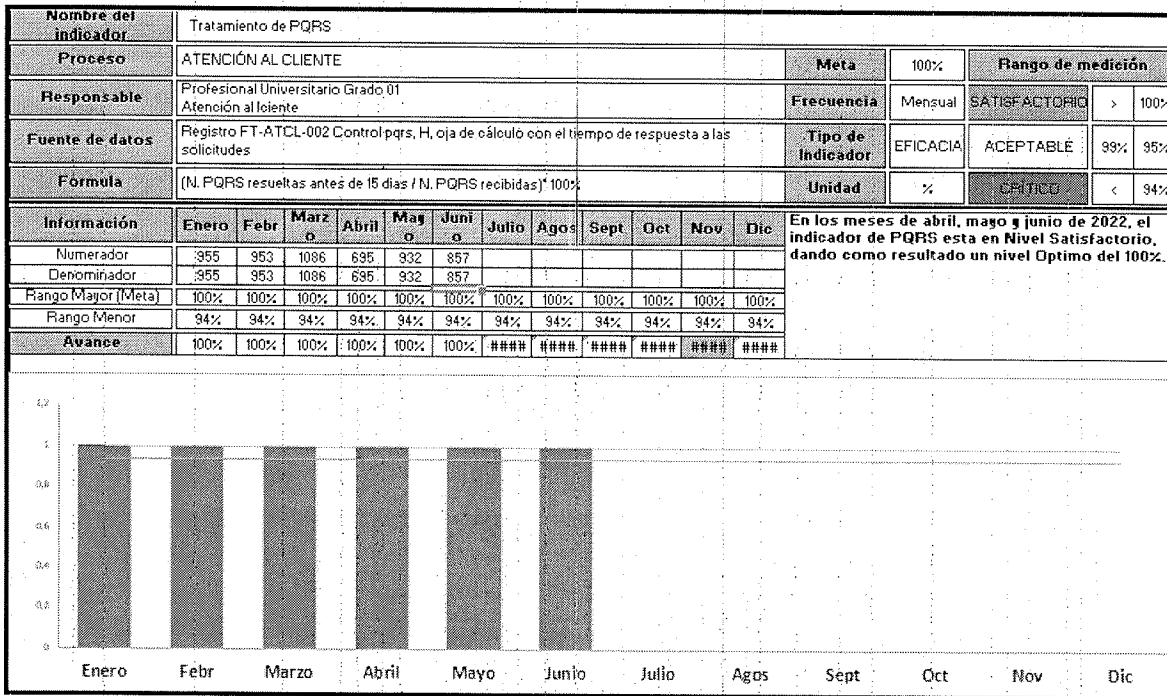


Ilustración 1. Gráfica tratamiento de PQRS

En el periodo en mención los resultados de cada mes tanto de abril, mayo y junio 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 junio 2022 es el siguiente:

ESTADO TOTAL DE PQRS PRIMER SEMESTRE 2022			
FECHA	CERRADAS	ABIERTAS	TOTAL PQRS
ENERO	955	0	955
FEBRERO	953	0	953
MARZO	1086	0	1086
ABRIL	695	0	695
MAYO	932	0	932
JUNIO	602	255	857
TOTAL	5223	255	5478

Tabla 2. Estado de los requerimientos

El total de las PQRS que se recibieron en el periodo comprendido entre enero y junio de 2022 fue de 5478 requerimientos, las cuales fueron recibidas por los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la DTB, las cuales se encuentran en estado cerrada 5223, lo que corresponde a un total de 95% de PQRS. Y asignadas o en estado abiertas 255 equivalentes a 5% de PQRS las cuales se encuentran dentro de los tiempos de



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



respuesta teniendo presente el artículo 5 del Decreto 491 de 2020, en donde se amplían los términos para contestación de las solicitudes:

TRATAMIENTO DE INDICADO JUNIO 2022		
Requerimientos cerrados	5223	95%
Requerimientos abiertos	255	5%
TOTAL :	5478	100%

Tabla 3. Estado de los requerimientos

Y según informe de cada dependencia, no se presentaron solicitudes en las que se negara el acceso a la información a los ciudadanos, y solo recibieron diez (10) solicitudes que se trasladaran a otras entidades por competencia.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PQRS DE 2022				
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	39	0
SEGUNDO TRIMESTRE	2484	2484	37	0
TOTAL	5478	5478	76	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 junio de 2022 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 setenta y seis (76) solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad por competencia.

Por otra parte, en cumplimiento del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano en relación con el Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano en la actividad 1.1 de informe caracterización de los Grupos de Valor que demanden la oferta institucional a través de PQRS en 2022.

Por tanto, La Entidad tiene definidos e identificados los grupos de valor los cuales son: Alcaldía de Bucaramanga, Contratistas DTB, Usuarios, Gobernación de Santander, Ministerio de Transporte, Departamento Administrativo de la Función Pública, RUNT, SIMIT, Funcionarios DTB, Proveedores DTB (Servicios e insumos), Consejo Directivo, Concejo Municipal, Entes de control (Procuraduría, Contraloría, Fiscalía), Sindicatos, Área Metropolitana, Agencia Nacional de Seguridad Vial, Superintendencia de Puertos y Transporte, Asamblea departamental, Gremios y asociaciones de transporte, Cámara de comercio, SICOV, ONAC y CDMB.





Pero para la actividad en relación con el informe se van a identificar y asociar en tres grupos grades los cuales serian Grupo 1 Usuarios en general; Grupo 2, Entidades públicas y de control; Grupo 3, Entidades privadas. El informe se presenta en la siguiente tabla.

INFORME GRUPOS DE VALOR 2022				
GRUPOS	NÚMEROS DE PQRS PRIMER TRIMESTRE	NÚMEROS DE PQRS SEGUNDO TRIMESTRE	TOTAL	PORCENTAJE
Usuarios en general	2537	2170	4707	85,93%
Entidades Públicas y de control.	317	228	545	10,59%
Entidades privadas	140	86	226	4,68%
TOTAL	2994	2484	5478	100%

Así las cosas, se concluye que la TDB en el informe de primer semestre de 2022, se recibieron en el grupo de valor de los Usuarios en General, un total de 4707 solicitudes, que equivalen a un total de 85,93% del total de las solicitudes, en el grupo de Entidades Públicas y de control, se recibieron un total de 545 solicitudes, que equivalen a total de 10.59% del total de las solicitudes recibidas. Y en el grupo de las entidades privadas se recibieron un total de 226 solicitudes, que equivalen a un total de 4.68% del total de las solicitudes.

- 2) Indicador satisfacción al cliente:** En el periodo comprendido entre abril y junio se realizaron 1366 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, 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 abril y junio de 2022, dado como resultado un 98% 95% y 95 % respectivamente, el indicador de satisfacción al cliente alcanzo un nivel de satisfacción promedio de 96%, encontrándose en un nivel satisfactorio según el rango de medición establecidos por la Dirección de Tránsito de Bucaramanga. Se realizaron 1366 encuesta de satisfacción del cliente y se obtuvieron un total de 4097 respuestas, de las cuales la calificación ponderada entre excelentes y buenas fueron 3927 y un total de 170 la calificación fue de regular y mala.



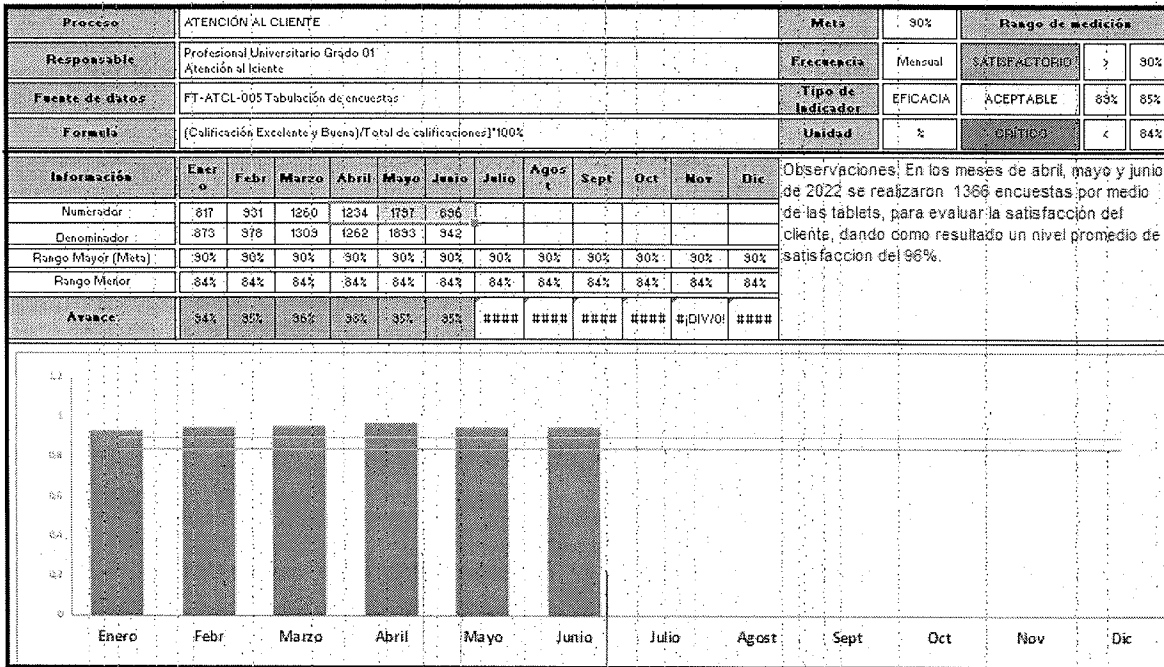


Ilustración 2: Hoja de vida y seguimiento de indicador de Satisfacción al usuario

INFORME DE GESTION MIPG.

En relación con las actividades de MIPG se presenta el siguiente informe según las actividades, se adelantaron según lo planeado las siguientes actividades.

- 1) Mantener actualizada la plataforma de PQRS para que los usuarios puedan radicar y hacer seguimiento de la trazabilidad y las respuestas a su petición con toma de indicadores dependiendo de la solicitud y tiempo de respuesta.

Actualmente la plataforma estuvo siempre a disposición de la ciudadanía y/e entidades público- privadas, que necesitaban radicar o solicitar algún servicio o inquietud. La cual tiene fácil acceso en la plataforma de la Entidad, en el icono de PQRS o por el siguiente enlace <http://pqrd1.transitobucaramanga.gov.co:50985/Default.aspx>.

La plataforma tiene siempre a disposición por parte de los usuarios el seguimiento y la trazabilidad correspondiente a cada solicitud. Como se enunció anteriormente en este informe se recibieron un total de 2994 PQRS.

- 2) Actualizar y realizar el seguimiento del procedimiento medición de la satisfacción del usuario que se encuentra disponible en la página de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.



En relación con el proceso de medición de satisfacción se adjunta el proceso actualizado el cual se encuentra publicado en el DRIVE de la Entidad den el siguiente link:

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1nPhuD1pD3lawHJt8Kqws4zEmv620e2eO> el cual se viene realizando las respectivas encuestas y el indicador respectivo como se enuncia anteriormente en el presente informe.

Se adjunta la tabulación de los meses abril, mayo y junio y tambien el formato seguimiento del indicador del indicador.

- 3) Actualizar el procedimiento de atención al usuario con el fin de identificar las necesidades individuales de cada usuario, y lograr promover una orientación personalizada a ciertas personas con su tipo de discapacidad.

Se adjunta el formato del procedimiento PR-ATCL-004 Procedimiento de atención al cliente v.02 actualizado de fecha: 17 de marzo de 2022. . El cual esta a disposición de todos en el drive de la entidad en el siguiente link

<https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1nPhuD1pD3lawHJt8Kqws4zEmv620e2eO>

Estoy atento a cualquier comunicación al respecto.

Atentamente,

GLORIA ESPERANZA ARENAS REMOLINA
Profesional Universitario- Gestión Atención al Usuario

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

