



PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE	Serie: 112-9.0-64
MEMORANDO N°03 – 2023	Página 1 de 6



INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

ENERO - DICIEMBRE 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.

Siguiendo los parámetros y directrices de la DTB, para el presente informe desde enero a noviembre de 2022, el grupo de Atención al Usuario 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 de los ciudadanos y el personal de la Entidad.

Se coordinó el cumplimiento del procedimiento de atención en la entrada de los usuarios a la DTB, en cumplimiento con el apoyo administrativo de las diferentes áreas administrativas se realizaron los trámites que le corresponden a la oficina de atención al cliente, los cuales son:

1. Liquidaciones de derechos de porte de placa.
2. Asignación de turnos para la atención de los usuarios que ingresan a la entidad.
3. Información y direccionamiento a los usuarios que van a realizar algún tipo de trámite en la institución.
4. Encuestas de satisfacción al usuario.
5. Liquidaciones para la salida de vehículos en coordinación con la Inspección Quinta o la oficina Jurídica.
6. Liquidaciones para la aprobación del permiso del pico y placa en coordinación con la oficina de Dirección General.
7. Liquidaciones de Avalúos de vehículos.
8. Liquidaciones de Avalúos a domicilio.
9. Liquidaciones de Servicio de copias.
10. Liquidación de pago de comparendos.
11. Liquidaciones del Servicio de cargue y descargue, en coordinación de la oficina de subdirección técnica.
12. Liquidaciones de PMT en coordinación de la oficina de subdirección técnica.
13. Certificados laborales para funcionarios DTB.
14. Inscripciones al RUNT
15. Responsable del direccionamiento de solicitudes de PQRS.
16. Responsable del contestar y direccionar las llamadas del conmutador de la entidad.



PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE	Serie: 112-9.0-64
MEMORANDO N°03 – 2023	Página 2 de 6



ATENCIÓN AL USUARIO DESDE ENERO A DE DICIEMBRE 2022.

					TOTAL
USUARIOS ATENDIDOS POR VENTANILLA	3995	8607	8084	5456	26.142
USUARIOS VÍA INTERNET No. PQRSD Correo info@transitobucaramanga.gov.co	838	628	1123	1481	4.070
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.	1053	1375	917	1092	4.437
REQUERIMIENTOS Y RESPUESTAS POR PARTE DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE	161	89	118	180	548
PQRS VÍA INTERNET. POR CORREO INSTITUCIONAL Y PLATAFORMA PQRS	2994	2484	3271	3529	12.278
USUARIOS VÍA TELEFÓNICA	1927	1421	575	1937	5.860
TOTAL	13330	14604	14088	13675	53.335

Tabla 1. Registro actividades Atención al Cliente

La atención al usuario en el periodo desde enero hasta diciembre 2022, se ha desarrollado de la siguiente manera: un total de 26.142 usuarios atendidos en ventanilla de manera presencial; Un total de 4.070 correos electrónicos que se les dio trámite de contestación, que no conformaron PQRS; se realizaron un total de 4.437 encuestas para medir la satisfacción de los clientes, fueron asignados a la oficina 548 PQRS, las cuales se les dio contestación en los términos establecidos; se recibieron un total de 12.278 solicitudes de PQRS, por último, se atendieron 5.860 llamadas telefónicas. Dando como un gran total en el periodo desde enero hasta diciembre 2022 de 53.335 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 el periodo de enero a diciembre de 2022, dieron como resultado un promedio de nivel aceptable del 99%, para los meses de enero hasta junio, un total del 100% y para los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre el resultado fue de 98%, 99%, 99%, 99%, 98% y 99% respectivamente. Es un rango Aceptable de medición para de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga. Teniendo presente el corte de 4 de enero de 2023 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 tiempos establecidos en la **LEY 1755 DE 2015**".



PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE	Serie: 112-9.0-64
MEMORANDO N°03 – 2023	Página 3 de 6



Se evidencia a continuación el indicador mensual en la siguiente imagen, hoja de vida y seguimiento al indicador de PQRS.

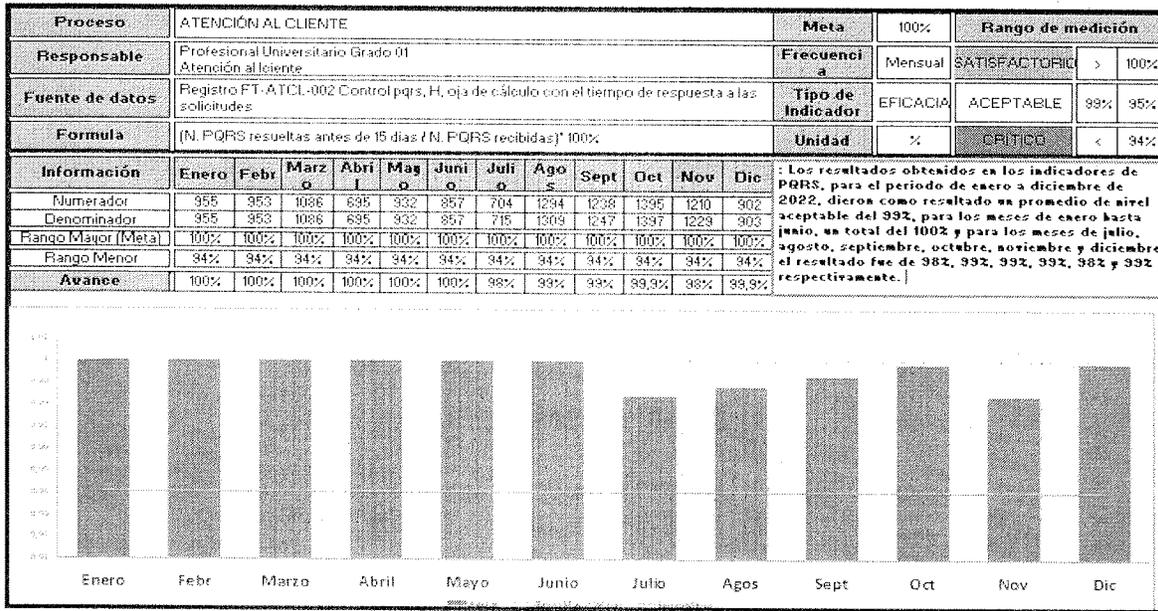


Ilustración 1. Gráfica tratamiento de PQRS

Estado total de PQRS recibidas en el periodo entre enero y noviembre 2022 es el siguiente:

ESTADO TOTAL DE PQRS DESDE ENERIO A NOVIEMBRE 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	857	0	857
JULIO	715	0	715
AGOSTO	1309	0	1309
SEPTIEMBRE	1247	0	1247
OCTUBRE	1397	0	1397
NOVIEMBRE	1229	0	1229
DICIEMBRE	620	283	903
TOTAL	11995	283	12278

Tabla 2. Estado de los requerimientos



PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE	Serie: 112-9.0-64
MEMORANDO N°03 – 2023	Página 4 de 6



El total de las PQRS que se recibieron en el periodo comprendido entre enero hasta diciembre de 2022 fue de 12.278 requerimientos, las cuales fueron recibidas por los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la DTB, las cuales se encuentran en estado cerrada 11.995, lo que corresponde a un total de 98% de PQRS. Y asignadas o en estado abiertas 283 equivalentes a 2% de PQRS las cuales se encuentran dentro de los tiempos de respuesta legales vigentes.

TRATAMIENTO DE INDICADO ENERO - DICIEMBRE 2022		
Requerimientos cerrados	11995	98%
Requerimientos abiertos	283	2%
TOTAL :	12278	100%

Tabla 3. Estado de los requerimientos

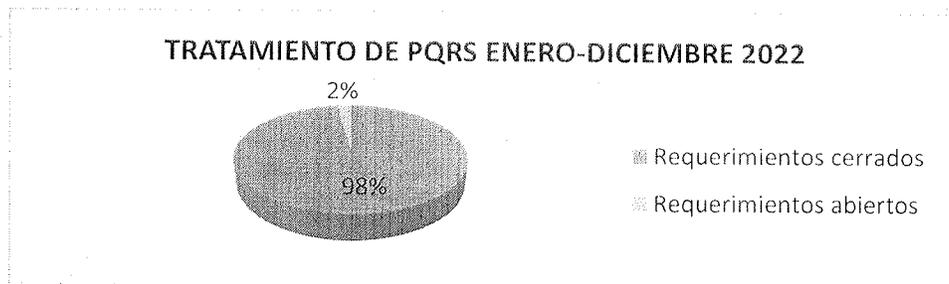


Ilustración 2. Estado de los requerimientos

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 desde enero hasta diciembre de 2022 el número de solicitudes recibidas fueron de 12.278, las cuales 11.948 se dio respuesta dentro de los términos legales vigentes. Las solicitudes que tramito su respuesta extemporáneamente fueron notificadas a la oficina de control interno disciplinario para su conocimiento y fine pertinentes. 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 doscientos veintitrés (223) solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad 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
TERCER TRIMESTRE	3271	3235	39	0
CUARTO SEMESTRE	3529	3235	108	0
TOTAL	12278	11948	223	0

Tabla 4. Estados solicitudes acceso a la información.



PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE	Serie: 112-9.0-64
MEMORANDO N°03 – 2023	Página 5 de 6

**GOBERNAR
ES HACER**

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 serían 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	NUMERO DE PQRS POR TRIMESTRE AÑO 2022					
	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE	TOTAL	PORCENTAJE
Usuarios en general	2537	2170	2612	2987	10306	83,94%
Entidades Públicas y de control.	317	228	471	458	1474	12,01%
Entidades privadas	140	86	188	84	498	4,06%
TOTAL	2994	2484	3271	3529	12278	100%

Tabla 5. Informe grupos de valor

Así las cosas, se concluye que la TDB para el año 2022, se recibieron en el grupo de valor de los Usuarios en General, un total de 10.306 solicitudes, que equivalen a un total de 83,94% del total de las solicitudes, en el grupo de Entidades Públicas y de control, se recibieron un total de 1.474 solicitudes, que equivalen a total de 12.01% del total de las solicitudes recibidas. Y en el grupo de las entidades privadas se recibieron un total de 498 solicitudes, que equivalen a un total de 4.06% del total de las solicitudes.

2. Indicador satisfacción al cliente: En el periodo comprendido entre enero hasta diciembre de 2022 se han realizado 3.873 encuesta de satisfacción del cliente, siguiendo los protocolos de bioseguridad, impuestos por la Resoluciones del Ministerio de Salud.



Para la vigencia de 2022 se realizaron 4.428 encuestas generando como resultado en los meses enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre un resultado un 94%, 95%, 96%, 98% 95%, 95%, 97%, 93%, 94%, 97%, 97% y 94% respectivamente, para un promedio de 96%, para un nivel Satisfactorio, según los parámetros de medición de la Dirección de tránsito de Bucaramanga. Generando como resultado de cada una de las respuestas un total de 13.284 respuestas de los usuarios, de las cuales la calificación ponderada entre excelentes y buenas fueron 12.709 y un total de 575 la calificación fue de regular y mala.

Se evidencia a continuación el formato de tabulación de encuesta, hoja de vida y seguimiento al indicador

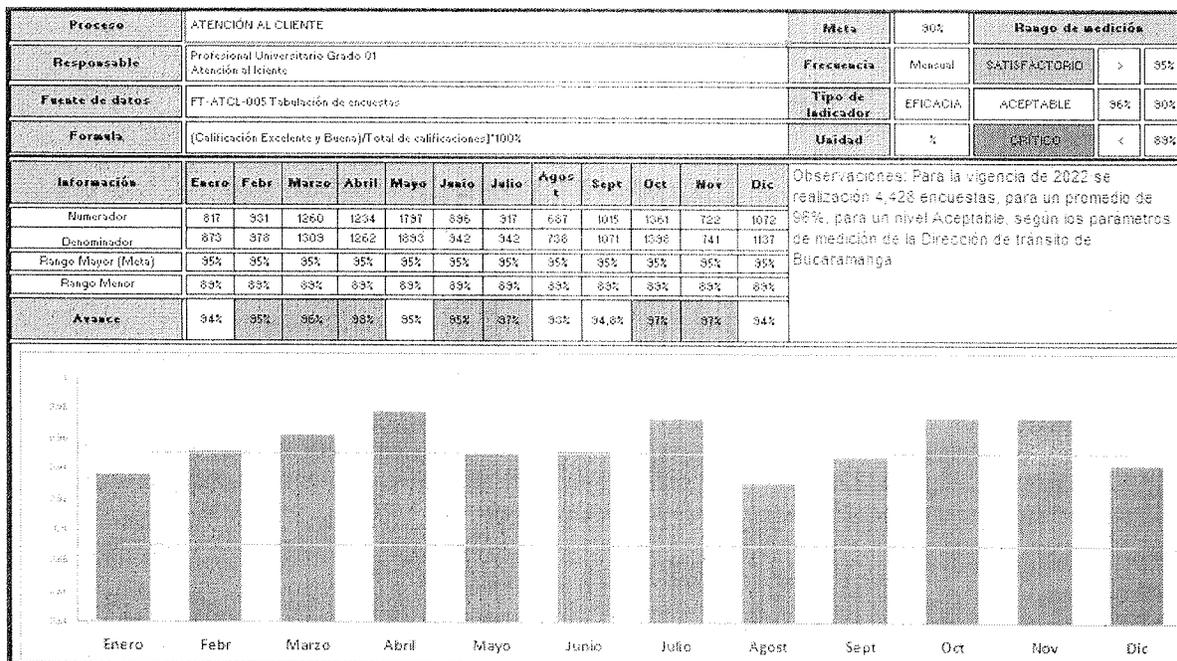


Ilustración 2. Hoja de vida y seguimiento de indicador de Satisfacción al usuario

Atentamente,


GLORIA ESPERANZA ARENAS REMOLINA
 Profesional Universitario- Gestión Atención al Usuario

Proyectó: Diego Armando Gamboa Gélvez / Aux Administrativo Grado 5 