



<b>PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE</b>	Serie: 112-9.0-64
<b>MEMORANDO N°017 – 2023</b>	Página 1 de 6



## INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

**ENERO - MARZO 2023**

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](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 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.



Certificado No. SG-2020005381-B



Certificado No. SG-2020005381-A

KM 4 VIA GIRON -TELEFONO:  
3174347156

Código Postal: 680005

[www.transitobucaramanga.gov.co](http://www.transitobucaramanga.gov.co)

Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia



<b>PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE</b>	Serie: 112-9.0-64
<b>MEMORANDO N°017 – 2023</b>	Página 2 de 6



## ATENCIÓN AL USUARIO DESDE ENERO A MARZO 2023.

REPORTE DE LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL PRIMER TRIMESTRE 2023					
ACTIVIDAD		Enero	Feb	Mar	I Trimestre
1	Usuarios atendidos por ventanilla	2344	2304	3680	8328
2	Usuarios vía internet – No PQRS por correo electrónico	562	456	546	1564
3	Encuestas realizadas	145	317	181	643
4	Requerimientos y respuestas realizadas por Atención al Cliente	62	79	70	211
5	PQRS vía internet (correo electrónico y plataforma)	939	1164	1148	3251
6	Usuarios vía telefónica	185	709	702	1596
<b>TOTAL</b>		<b>4237</b>	<b>5029</b>	<b>6327</b>	<b>15593</b>

Tabla 1. Registro actividades Atención al Cliente

La atención al usuario en el periodo desde enero hasta marzo 2023, se ha desarrollado de la siguiente manera: un total de 8.328 usuarios atendidos en ventanilla de manera presencial; Un total de 1.564 correos electrónicos que se les dio trámite de contestación, que no conformaron PQRS; se realizaron un total de 643 encuestas para medir la satisfacción de los clientes, fueron asignados a la oficina 211 PQRS, las cuales se les dio contestación en los términos establecidos; se recibieron un total de 3.251 solicitudes de PQRS, por último, se atendieron 1.596 llamadas telefónicas. Dando como un gran total en el periodo desde enero hasta marzo 2023 de 15.593 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 2023, dieron como resultado un promedio de nivel aceptable del 99%, para los mes de enero, un total del 99.2% , en el mes de febrero alcanzando un porcentaje de 98.5 y par al mes de marzo de 99.8. Es un rango Aceptable de medición para de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga. Teniendo presente un corte de 1 de abril de 2023.

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



Certificado No. SG-2020005381-B



Certificado No. SG-2020005381-A

KM 4 VIA GIRON -TELEFONO:  
3174347156

Código Postal: 680005

[www.transitobucaramanga.gov.co](http://www.transitobucaramanga.gov.co)

Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia

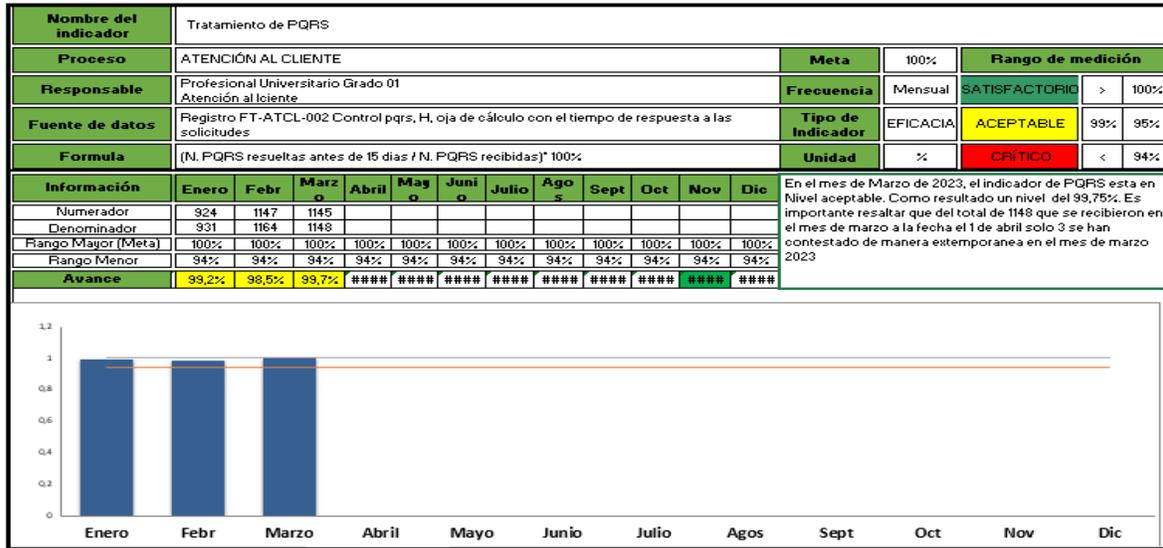


Ilustración 1. Gráfica tratamiento de PQRS

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

ESTADO TOTAL DE PQRS DESDE ENERO A MARZO 2023			
FECHA	CERRADAS	ABIERTAS	TOTAL PQRS
ENERO	939	0	939
FEBRERO	1164	0	1164
MARZO	748	400	1148
<b>TOTAL</b>	<b>2851</b>	<b>400</b>	<b>3251</b>

Tabla 2. Estado de los requerimientos

El total de las PQRS que se recibieron en el periodo comprendido entre enero hasta marzo de 2023 fue de 3.251 requerimientos, las cuales fueron recibidas por los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la DTB, las cuales se encuentran en estado cerrada 2.851, lo que corresponde a un total de 88% de PQRS. Y asignadas o en estado abiertas 400 equivalentes a 12% de PQRS las cuales se encuentran dentro de los tiempos de respuesta legales vigentes.

TRATAMIENTO DE INDICADO ENERO - MARZO 2023		
Requerimientos cerrados	2851	88%
Requerimientos abiertos	400	12%
<b>TOTAL :</b>	<b>3251</b>	<b>100%</b>

Tabla 3. Estado de los requerimientos



Certificado No. SG-202005381-B



Certificado No. SG-202005381-A

KM 4 VIA GIRON -TELEFONO:  
3174347156

Código Postal: 680005

[www.transitobucaramanga.gov.co](http://www.transitobucaramanga.gov.co)

Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia

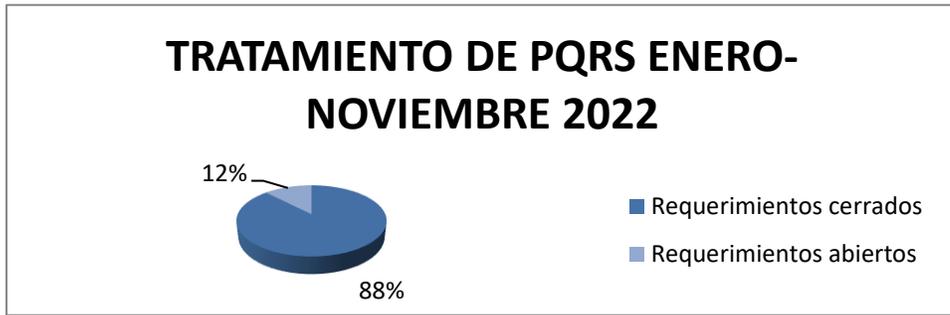


Ilustración 2. Estado de los requerimientos

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 marzo de 2022 el número de solicitudes recibidas fueron de las cuales 3.166 se dio respuesta dentro de los términos legales vigentes. Las solicitudes que se les 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 noventa y siete (97) solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad por competencia.

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PQRS DE 2023				
FECHA	TOTAL PQRS	PQRS CONTESTADAS SOBRE LOS TERMINOS DE LEY.	PQRS TRASLADADAS A OTRA ENTIDAD.	PQRS DONDE SE NEGÓ LA INFORMACION
PRIMER TRIMESTRE	3251	3166	97	0
<b>TOTAL</b>	<b>3251</b>	<b>3166</b>	<b>97</b>	<b>0</b>

Tabla 4. Estados solicitudes acceso a la información.

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.



<b>PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE</b>	Serie: 112-9.0-64
<b>MEMORANDO N°017 – 2023</b>	Página 5 de 6



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.

<b>INFORME GRUPOS DE VALOR 2023</b>			
<b>GRUPOS</b>	<b>NUMERO DE PQRS POR TRIMESTRE AÑO 2022</b>		
	<b>PRIMER TRIMESTRE</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Usuarios en general</b>	2647	2647	81,42%
<b>Entidades Públicas y de control.</b>	472	472	14,52%
<b>Entidades privadas</b>	132	132	4,06%
<b>TOTAL</b>	3251	3251	100%

*Tabla 5. Informe grupos de valor*

Así las cosas, se concluye que la TDB para el primer trimestre 2023, se recibieron en el grupo de valor de los Usuarios en General, un total de 2.647 solicitudes, que equivalen a un total de 81.42% del total de las solicitudes, en el grupo de Entidades Públicas y de control, se recibieron un total de 472 solicitudes, que equivalen a total de 14.52% del total de las solicitudes recibidas. Y en el grupo de las entidades privadas se recibieron un total de 132 solicitudes, que equivalen a un total de 4.06% del total de las solicitudes.

- 1. Indicador satisfacción al cliente:** En el periodo comprendido entre enero hasta marzo de 2023 se han realizado 643 encuesta de satisfacción del cliente, siguiendo los protocolos de bioseguridad, impuestos por la Resoluciones del Ministerio de Salud.

Para el primer trimestre de 2023 se realizaron 643 encuestas generando como resultado en los meses enero, febrero, marzo un resultado de un 97%, 92% y 95% respectivamente, para un promedio de 94%, para un nivel Aceptable, según los parámetros de medición de la Dirección de tránsito de Bucaramanga. Generando como resultado de cada una de las respuestas un total de 1929 respuestas de los usuarios, de las cuales la calificación ponderada entre excelentes y buenas fueron 1809 y un total de 120 la calificación fue de regular y mala.



Certificado No. SG-2020005381-B



Certificado No. SG-2020005381-A

KM 4 VIA GIRON -TELEFONO:  
3174347156

Código Postal: 680005

[www.transitobucaramanga.gov.co](http://www.transitobucaramanga.gov.co)

Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia



<b>PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE</b>	Serie: 112-9.0-64
<b>MEMORANDO N°017 – 2023</b>	Página 6 de 6



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

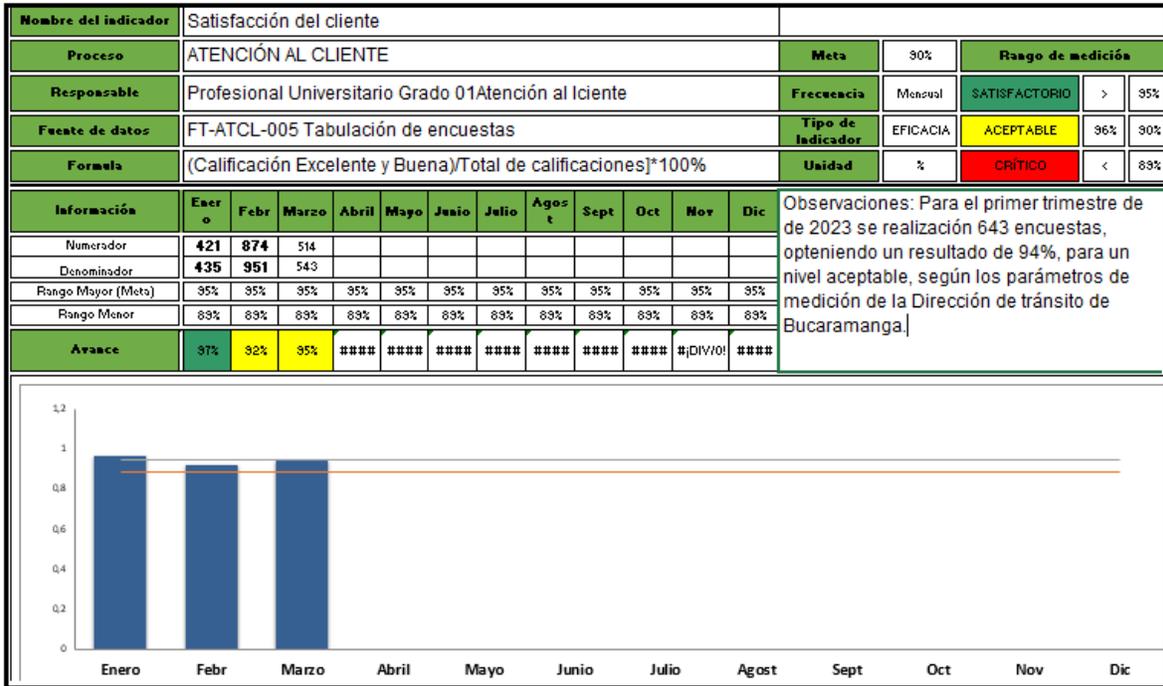


Ilustración 2. Hoja de vida y seguimiento de indicador de Satisfacción al usuario

Atentamente,

(Firma en original).

**GLORIA ESPERANZA ARENAS REMOLINA**

Profesional Universitario- Gestión Atención al Usuario

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



Certificado No. SG-2020005381-B



Certificado No. SG-2020005381-A

KM 4 VIA GIRON -TELEFONO:  
3174347156

Código Postal: 680005

[www.transitobucaramanga.gov.co](http://www.transitobucaramanga.gov.co)

Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia