



<b>PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE</b>	Serie: 112-9.0-64
<b>MEMORANDO N°048 – 2023</b>	Página 1 de 6



## INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

**ENERO - JUNIO 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 junio de 2023, 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°048 – 2023</b>	Página 2 de 6



## ATENCIÓN AL USUARIO DESDE ENERO A JUNIO 2023.

REPORTE DE LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL MES DE ENERO A JUNIO 2023							
ACTIVIDAD	Enero	Febrero	Marzo	Abril	May	Jun	Total
1 Usuarios atendidos por ventanilla	2344	2304	3680	2309	2777	2394	15808
2 Usuarios vía internet – No PQRS por correo electrónico	562	456	546	408	671	584	3227
3 Encuestas realizadas	145	317	181	320	726	408	2097
4 Requerimientos y respuestas realizadas por Atención al Cliente	62	79	70	66	58	45	380
5 PQRS vía internet (correo electrónico y plataforma)	939	1164	1148	956	1186	1187	6580
6 Usuarios vía telefónica	185	709	702	430	549	484	3059
<b>TOTAL</b>	<b>4237</b>	<b>5029</b>	<b>6327</b>	<b>4489</b>	<b>5967</b>	<b>5102</b>	<b>31151</b>

Tabla 1. Registro actividades Atención al Cliente

La atención al usuario en el periodo desde enero hasta junio 2023, se ha desarrollado de la siguiente manera: un total de 15.808 usuarios atendidos en ventanilla de manera presencial; Un total de 3.227 correos electrónicos que se les dio trámite de contestación, que no conformaron PQRS; se realizaron un total de 2.097 encuestas para medir la satisfacción de los clientes, fueron asignados a la oficina 380 PQRS, las cuales se les dio contestación en los términos establecidos; se recibieron un total de 6.580 solicitudes de PQRS, por último, se atendieron 3.059 llamadas telefónicas. Dando como un gran total en el periodo desde enero hasta junio 2023 de 31.151 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 junio de 2023, dieron como resultado un promedio de nivel aceptable del 99%, para los meses de enero, un total del 99.2%, en el mes de febrero alcanzando un porcentaje de 98.5 y para los meses de marzo, abril, mayo y junio se alcanzó un porcentaje del 99%. Es un rango Aceptable de medición para de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga. Teniendo presente un corte de 3 de julio de 2023.



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°048 – 2023</b>	Página 3 de 6



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

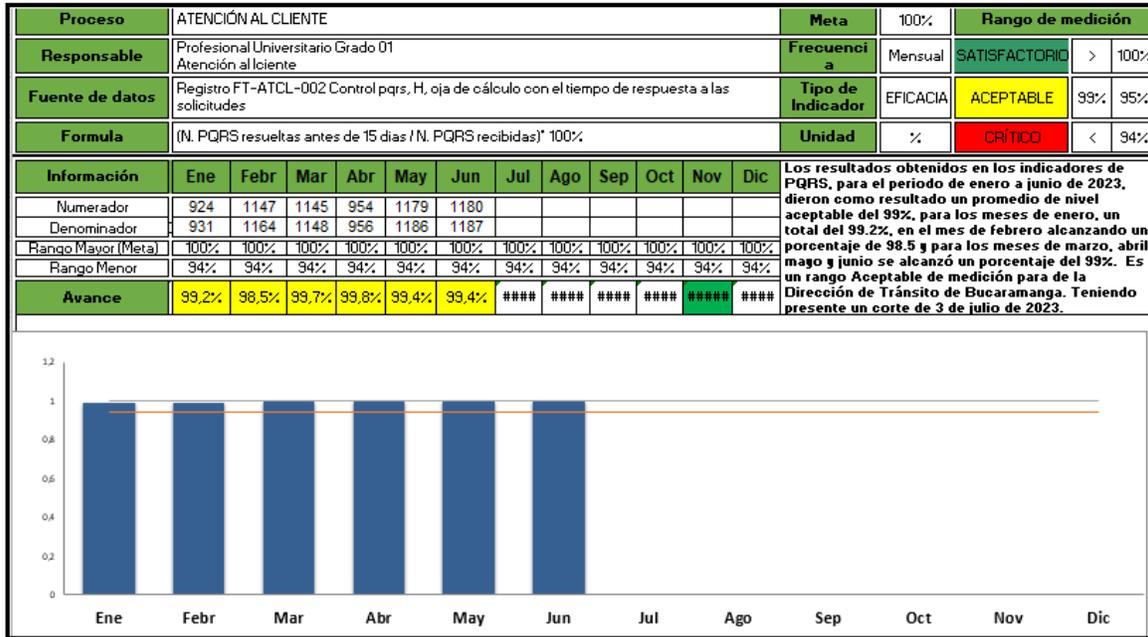


Ilustración 1. Gráfica tratamiento de PQRS

Estado total de PQRS recibidas en el periodo entre enero y junio de 2023 es el siguiente:

ESTADO TOTAL DE PQRS DESDE ENERIO A MARZO 2023			
FECHA	CERRADAS	ABIERTAS	TOTAL PQRS
ENERO	939	0	939
FEBRERO	1164	0	1164
MARZO	1148	0	1148
ABRIL	956	0	956
MAYO	1186	0	1186
JUNIO	574	613	1187
<b>TOTAL</b>	<b>5967</b>	<b>613</b>	<b>6580</b>

Tabla 2. Estado de los requerimientos

El total de las PQRS que se recibieron en el periodo comprendido entre enero hasta junio de 2023 fue de 6.580 requerimientos, las cuales fueron recibidas por los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la DTB, las cuales se encuentran en estado cerrada 5967, lo que corresponde a un total de 91% de PQRS. Y asignadas o en estado abiertas 613 equivalentes a 9% de PQRS las cuales se encuentran dentro de los tiempos de respuesta legales vigentes.



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

TRATAMIENTO DE INDICADO ENERO - JUNIO 2023		
Requerimientos cerrados	5967	91%
Requerimientos abiertos	613	9%
<b>TOTAL :</b>	<b>6580</b>	<b>100%</b>

Tabla 3. Estado de los requerimientos

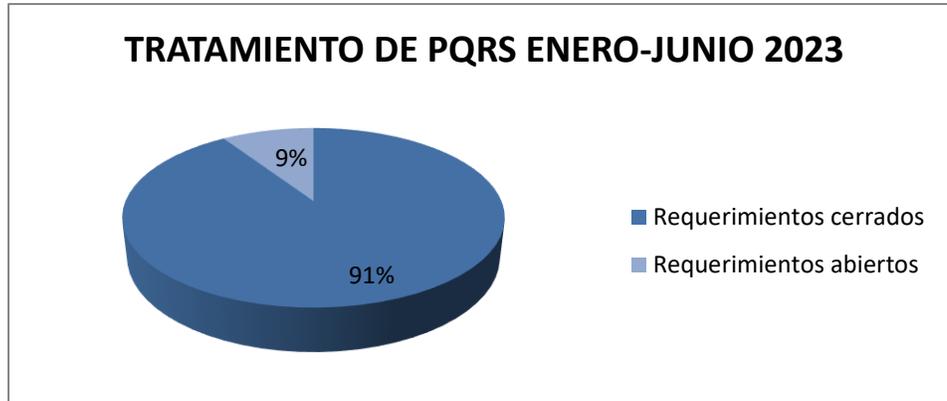


Ilustración 2. Estado de los requerimientos

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 junio de 2023 el número de solicitudes recibidas fueron de las cuales 6.580 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 ciento noventa y siete (197) 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
SEGUNDO TRIMESTRE	3329	3253	100	0
<b>TOTAL</b>	<b>6580</b>	<b>6419</b>	<b>197</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.



<b>PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE</b>	Serie: 112-9.0-64
<b>MEMORANDO N°048 – 2023</b>	Página 5 de 6



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.

<b>INFORME GRUPOS DE VALOR 2023</b>				
<b>GRUPOS</b>	<b>NUMERO DE PQRS POR TRIMESTRE AÑO 2023</b>			
	<b>PRIMER TRIMESTRE</b>	<b>SEGUNDO TRIMESTRE</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Usuarios en general</b>	2647	2660	5307	80,65%
<b>Entidades Públicas y de control.</b>	472	557	1029	15,64%
<b>Entidades privadas</b>	132	112	244	3,71%
<b>TOTAL</b>	3251	3329	6580	100%

*Tabla 5. Informe grupos de valor*

Así las cosas, se concluye que la TDB para el periodo entre enero hasta junio 2023, se recibieron en el grupo de valor de los Usuarios en General, un total de 5.307 solicitudes, que equivalen a un total de 80.65% del total de las solicitudes, en el grupo de Entidades Públicas y de control, se recibieron un total de 1.029 solicitudes, que equivalen a total de 15.64% del total de las solicitudes recibidas. Y en el grupo de las entidades privadas se recibieron un total de 244 solicitudes, que equivalen a un total de 3.71% del total de las solicitudes.

- 1. Indicador satisfacción al cliente:** En el periodo comprendido entre enero hasta junio de 2023 se han realizado 2.097 encuesta de satisfacción del cliente, siguiendo los protocolos de bioseguridad, impuestos por la Resoluciones del Ministerio de Salud.

Para el periodo comprendido entre enero hasta junio de 2023 se realizaron 2.097 encuestas generando como resultado en los meses enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio un resultado de un 97%, 92%, 95%, 92%, 96, y 96, respectivamente, para un promedio de 95%, 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 6.291 respuestas de los usuarios, de las cuales la calificación ponderada entre excelentes y buenas fueron 5.963 y un total de 328 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°048 – 2023</b>	Página 6 de 6



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

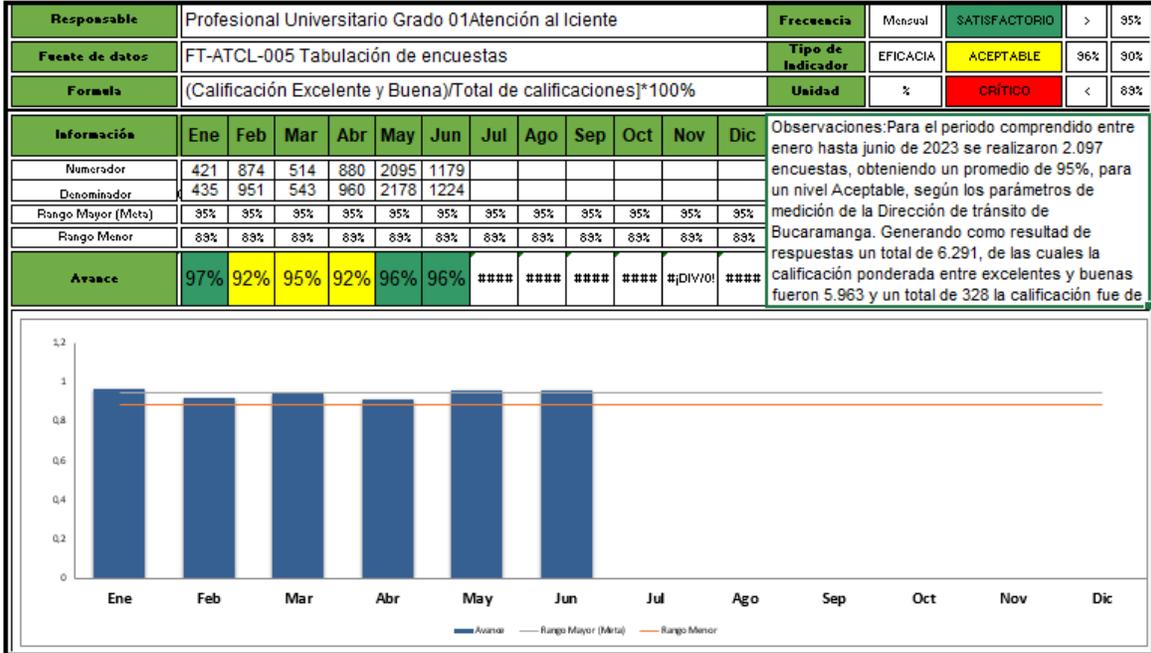


Ilustración 2. Hoja de vida y seguimiento de indicador de Satisfacción al usuario

Atentamente.

(Firma en original)

**SONIA BIBIANA ROJAS JIMENEZ**  
 Jefe de oficina de Atención al Cliente (E)

Revisó: Diego Armando Gamboa Gélvez / Secretario Grado 6.  
 Proyectó: Ivonne Islendy Flórez Caicedo / CPS



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