



PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE	Serie: 112-9.0-64
MEMORANDO N°083 – 2023	Página 1 de 6



INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

ENERO - SEPTIEMBRE 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 septiembre 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, 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

Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia



PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE	Serie: 112-9.0-64
MEMORANDO N°083 – 2023	Página 2 de 6



ATENCIÓN AL USUARIO DESDE ENERO A SEPTIEMBRE 2023.

REPORTE DE LA ATENCIÓN AL USUARIO DE ENERO A SEPTIEMBRE 2023				
ACTIVIDADES	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	TOTAL
USUARIOS ATENDIDOS POR VENTANILLA	8328	7480	6181	21.989
USUARIOS VÍA INTERNET No. PQRS Correo info@transitobucaramanga.gov.co	1564	1663	1476	4.703
ENCUETAS DE SATISFACCIÓN.	643	1454	1411	3.508
REQUERIMIENTOS Y RESPUESTAS POR PARTE DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE	211	169	112	492
PQRS VÍA INTERNET. POR CORREO INSTITUCIONAL Y PLATAFORMA PQRS	3251	3329	3533	10.113
USUARIOS VÍA TELEFÓNICA	1596	1463	1018	4.077
TOTAL	13330	15558	13731	44882

Tabla 1. Registro actividades Atención al Cliente

La atención al usuario en el periodo desde enero hasta septiembre 2023, se ha desarrollado de la siguiente manera: un total de 21.989 usuarios atendidos en ventanilla de manera presencial; Un total de 4.703 correos electrónicos que se les dio trámite de contestación, que no conformaron PQRS; se realizaron un total de 3508 encuestas para medir la satisfacción de los clientes, fueron asignados a la oficina 3492 PQRS, las cuales se les dio contestación en los términos establecidos; se recibieron un total de 10.113 solicitudes de PQRS, por último, se atendieron 4.077 llamadas telefónicas. Dando como un gran total en el periodo desde enero hasta septiembre 2023 de 44.882 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 septiembre 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, junio, julio, agosto y septiembre 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

Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia



PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE	Serie: 112-9.0-64
MEMORANDO N°083 – 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.

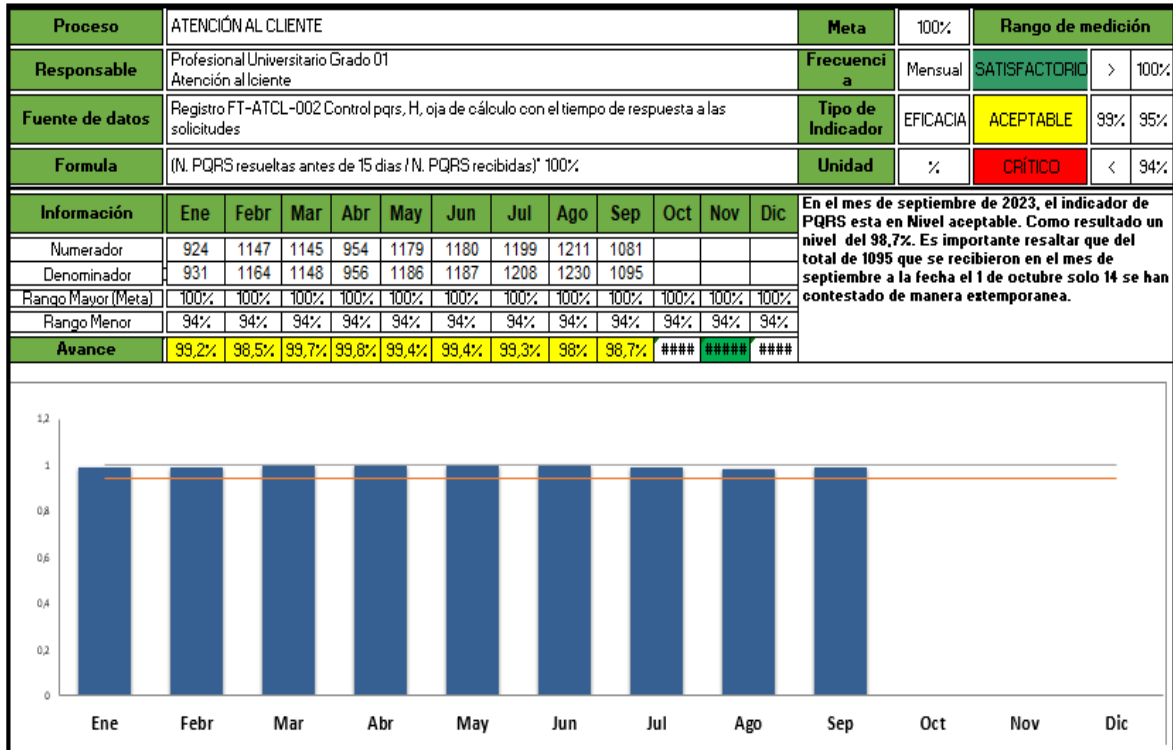


Ilustración 1. Gráfica tratamiento de PQRS

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

ESTADO TOTAL DE PQRS DESDE ENERO A SEPTIEMBRE 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	1186	1	1187
JULIO	1208	0	1208
AGOSTO	1230	0	1230
SEPTIEMBRE	587	508	1095
TOTAL	9604	509	10113

Tabla 2. Estado de los requerimientos



Certificado No. SG-2020005381-B



Certificado No. SG-2020005381-A

KM 4 VIA GIRON -TELEFONO:
3174347156

Código Postal: 680005

www.transitobucaramanga.gov.co

Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia



PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE	Serie: 112-9.0-64
MEMORANDO N°083 – 2023	Página 4 de 6



El total de las PQRS que se recibieron en el periodo comprendido entre enero hasta septiembre de 2023 fue de 10.113 requerimientos, las cuales fueron recibidas por los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la DTB, las cuales se encuentran en estado cerrada 9604, lo que corresponde a un total de 95% de PQRS. Y asignadas o en estado abiertas 509 equivalentes a 5% de PQRS las cuales se encuentran dentro de los tiempos de respuesta legales vigentes.

TRATAMIENTO DE INDICADO ENERO - SEPTIEMBRE 2023		
Requerimientos cerrados	9604	95%
Requerimientos abiertos	509	5%
TOTAL :	10113	100%

Tabla 3. Estado de los requerimientos

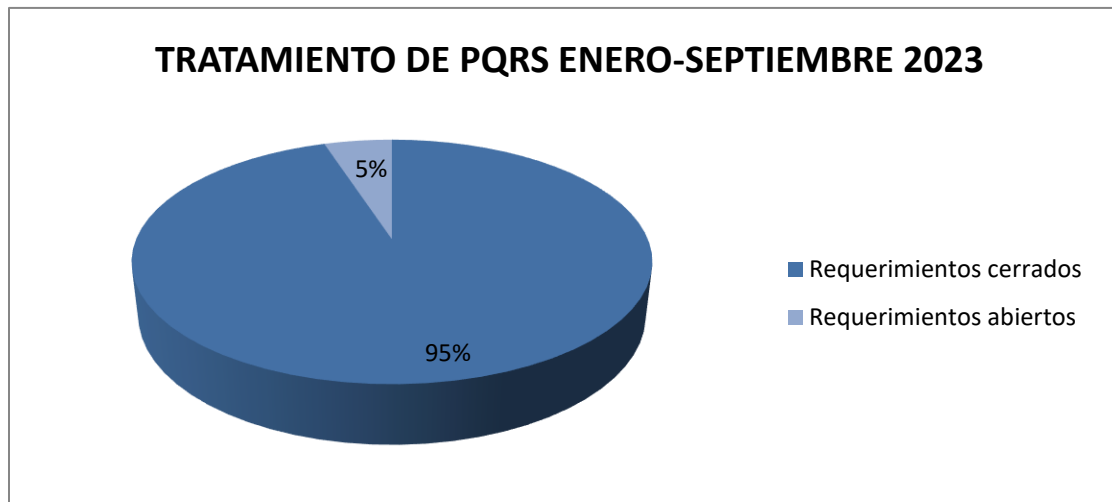


Ilustración 2. Estado de los requerimientos

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 septiembre de 2023 el número de solicitudes recibidas fueron de las cuales 10.113 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.



Certificado No. SG-2020005381-B



Certificado No. SG-2020005381-A

KM 4 VIA GIRON -TELEFONO:
3174347156

Código Postal: 680005

www.transitobucaramanga.gov.co

Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia



PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE	Serie: 112-9.0-64
MEMORANDO N°083 – 2023	Página 5 de 6



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
TERCER TRIMESTRE	3533	3479	50	0
TOTAL	10113	9898	247	0

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.

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 2023					
GRUPOS	NUMERO DE PQRS POR TRIMESTRE AÑO 2023				
	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	TOTAL	PORCENTAJE
Usuarios en general	2647	2660	2968	8275	81,83%
Entidades Públicas y de control.	472	557	458	1487	14,70%
Entidades privadas	132	112	107	351	3,47%
TOTAL	3251	3329	3533	10113	100%

Tabla 5. Informe grupos de valor

Así las cosas, se concluye que la TDB para el periodo entre enero hasta septiembre 2023, se recibieron en el grupo de valor de los Usuarios en General, un total de 8275 solicitudes, que equivalen a un total de 81.83% del total de las solicitudes, en el grupo de Entidades Públicas y de control, se recibieron un total de 1.487 solicitudes, que equivalen a total de

KM 4 VIA GIRON -TELEFONO:
3174347156

Código Postal: 680005

www.transitobucaramanga.gov.co

Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia



Certificado No. SG-2020005381-B



Certificado No. SG-2020005381-A



PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE	Serie: 112-9.0-64
MEMORANDO N°083 – 2023	Página 6 de 6



14.70% del total de las solicitudes recibidas. Y en el grupo de las entidades privadas se recibieron un total de 351 solicitudes, que equivalen a un total de 3.47% del total de las solicitudes.

1. Indicador satisfacción al cliente: En el periodo comprendido entre enero hasta septiembre de 2023 se han realizado 3.508 encuesta de satisfacción del cliente, siguiendo el procedimiento de medición de satisfacción de la DTB.

Para el periodo comprendido entre enero hasta septiembre de 2023 se realizaron 3.508 encuestas generando como resultado en los meses enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio julio agosto y septiembre un resultado de un 97%, 92%, 95%, 92%, 96%, 96%, 94, 975, Y 98% 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 10.524 respuestas de los usuarios, de las cuales la calificación ponderada entre excelentes y buenas fueron 10.524 y un total de 468 la calificación fue de regular y mala.

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

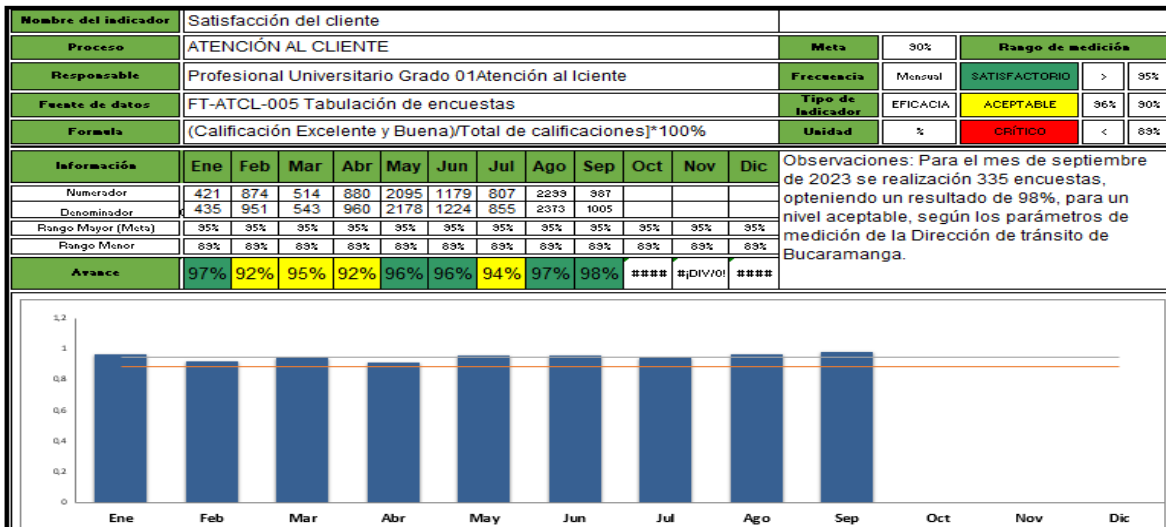


Ilustración 2. Hoja de vida y seguimiento de indicador de Satisfacción al usuario

Atentamente,

(Firma en original)

GLORIA ESPERANZA ARENAS REMOLINA
Profesional Universitario- Gestión Atención al Usuario

Proyectó: Diego Armando Gamboa Gélvez. Secretario Grado 6.



Certificado No. SG-2020005381-B



Certificado No. SG-2020005381-A

KM 4 VIA GIRON -TELEFONO:
3174347156

Código Postal: 680005

www.transitobucaramanga.gov.co

Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia