



PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE	Serie: 112-9.0-64
INFORME DE GESTIÓN No. 003-2024	Página 1 de 6



INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

ENERO - DICIEMBRE 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.

El presente informe se presenta el día 4 de enero 2024, siguiendo los parámetros y directrices de la DBT, para lo cual en el mes de diciembre en la oficina de Atención al Usuario en coordinación con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, desarrolló 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 en las instalaciones de la oficina principal de la DTB.

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, segunda y 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. Servicio de copias.
10. Liquidación de pago de comparendos.





PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE	Serie: 112-9.0-64
INFORME DE GESTIÓN No. 003-2024	Página 2 de 6



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. Liquidaciones para 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.

ATENCIÓN AL USUARIO DESDE ENERO A DE DICIEMBRE 2023.

REPORTE DE LA ATENCIÓN AL USUARIO DE ENERO A DICIEMBRE 2023					
ACTIVIDADES	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	Avance IV TRIMESTRE	TOTAL
USUARIOS ATENDIDOS POR VENTANILLA	8328	7480	6181	4583	26.572
USUARIOS VÍA INTERNET No. PQRS Correo info@transitobucaramanga.gov.co	1564	1663	1476	1498	6.201
ENCUETAS DE SATISFACCIÓN.	643	1454	1411	1295	4.803
REQUERIMIENTOS Y RESPUESTAS POR PARTE DE LA OFICINA DE ATECIÓN AL CLIENTEN	211	169	112	78	570
PQRS VÍA INTERNET. POR CORREO INSTITUCIONAL Y PLATAFORMA PQRS	3251	3329	3533	2661	12.774
USUARIOS VÍA TELEFÓNICA	1596	1463	1018	1096	5.173
TOTAL	13330	15558	13731	11211	56093

Tabla 1. Registro actividades Atención al Cliente

La atención al usuario en el periodo desde enero hasta diciembre 2023, se ha desarrollado de la siguiente manera: un total de 26.572 usuarios atendidos en ventanilla de manera presencial; Un total de 6.201 correos electrónicos que se les dio trámite de contestación, que no conformaron PQRS; se realizaron un total de 4.803 encuestas para medir la satisfacción de los clientes, fueron asignados a la oficina 570 PQRS, las cuales se les dio contestación en los términos establecidos; se recibieron un total de 12.774 solicitudes de PQRS, por último, se atendieron 5.173 llamadas telefónicas. Dando como un gran total en el periodo desde enero hasta diciembre 2022 de 56.093 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.





PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE	Serie: 112-9.0-64
INFORME DE GESTIÓN No. 003-2024	Página 3 de 6



Es un rango Aceptable de medición para de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga. Teniendo presente el corte de 2 de enero de 2024

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

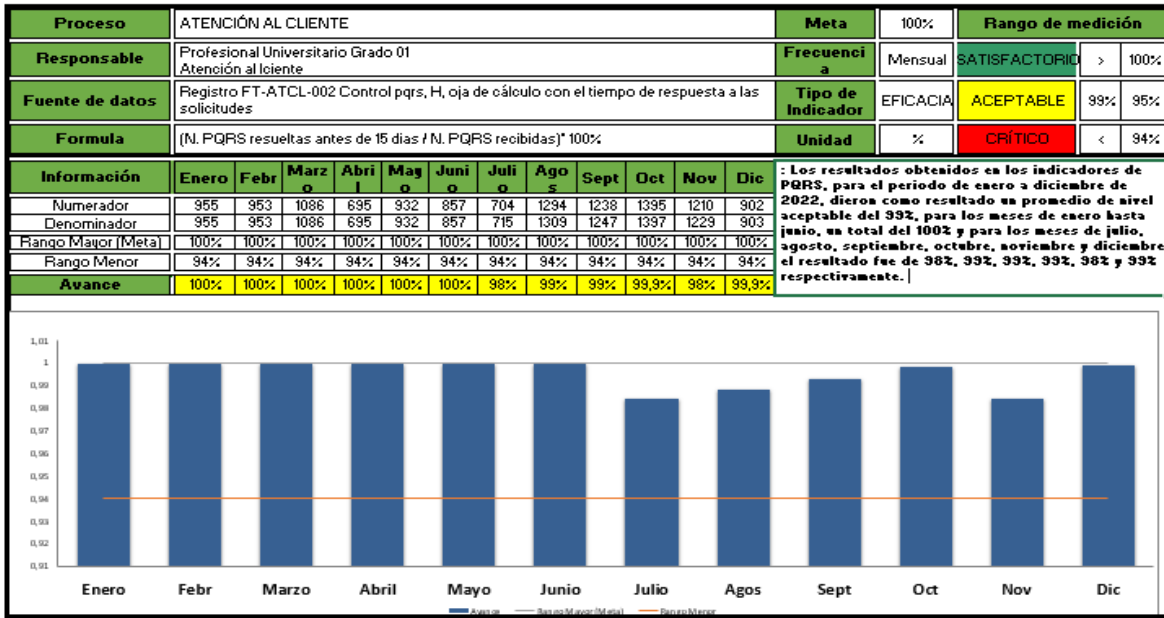


Ilustración 1. Gráfica tratamiento de PQRS

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

ESTADO TOTAL DE PQRS DESDE ENERO A DICIEMBRE 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	1187	0	1187
JULIO	1208	0	1208
AGOSTO	1230	0	1230
SEPTIEMBRE	1095	0	1095
OCTUBRE	983	0	983
NOVIEMBRE	862	0	862
DICIEMBRE	569	247	816
TOTAL	12527	247	12774

Tabla 2. Estado de los requerimientos





PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE	Serie: 112-9.0-64
INFORME DE GESTIÓN No. 003-2024	Página 4 de 6



El total de las PQRS que se recibieron en el periodo comprendido entre enero hasta diciembre de 2023 fue de 12.774 requerimientos, las cuales fueron recibidas por los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la DTB, las cuales se encuentran en estado cerrada 12.527, lo que corresponde a un total de 98% de PQRS. Y asignadas o en estado abiertas 247 equivalentes a 2% de PQRS las cuales se encuentran dentro de los tiempos de respuesta legales vigentes.

TRATAMIENTO DE INDICADO ENERO - DICIEMBRE 2023		
Requerimientos cerrados	12527	98%
Requerimientos abiertos	247	2%
TOTAL :	12774	100%

Tabla 3. Estado de los requerimientos

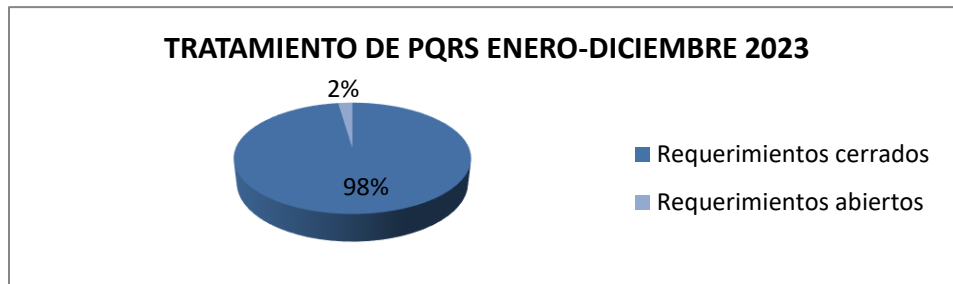


Ilustración 2. Estado de los requerimientos

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 2023 el número de solicitudes recibidas fueron de 12.774, las cuales 12.543 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 noventa (290) 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
TERCER TRIMESTRE	3533	3479	50	0
CUARTO SEMESTRE	2661	2645	43	0
TOTAL	12774	12543	290	0

Tabla 4. Estados solicitudes acceso a la información.





PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE	Serie: 112-9.0-64
INFORME DE GESTIÓN No. 003-2024	Página 5 de 6



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	CUARTO TRIMESTRE	TOTAL	PORCENTAJE
Usuarios en general	2647	2660	2968	2202	10477	82,02%
Entidades Públicas y de control.	472	557	458	354	1841	14,41%
Entidades privadas	132	112	107	105	456	3,57%
TOTAL	3251	3329	3533	2661	12774	100%

Tabla 5. Informe grupos de valor

Así las cosas, se concluye que la TDB para el año 2023 recibió en total de solicitudes de PQRS 12.774, de las cuales se recibieron en el grupo de valor de los Usuarios en General, un total de 10.477 solicitudes, que equivalen a un total de 82% del total de las solicitudes, en el grupo de Entidades Públicas y de control, se recibieron un total de 1.841 solicitudes, que equivalen a un total de 14% del total de las solicitudes recibidas. Y en el grupo de las entidades privadas se recibieron un total de 456 solicitudes, que equivalen a un total de 4% del total de las solicitudes.

- 1. Indicador satisfacción al cliente:** En el periodo comprendido entre enero hasta diciembre de 2023 se han realizado 4709 encuesta de satisfacción del cliente, siguiendo los protocolos de bioseguridad, impuestos por la Resoluciones del Ministerio de Salud.





PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE	Serie: 112-9.0-64
INFORME DE GESTIÓN No. 003-2024	Página 6 de 6



Para la vigencia de 2023 se realizaron 4.709 encuestas generando como resultado en los meses enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre un resultado un 97%, 92%, 95%, 92% 96%, 96%, 94%, 97%, 98%, 95%, 93% y 93% respectivamente, para un promedio de 95%, 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 14.836 respuestas de los usuarios, de las cuales la calificación ponderada entre excelentes y buenas fueron 14.091 y un total de 745 la calificación fue de regular y mala.

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

Nombre del indicador	Satisfacción del cliente															
Proceso	ATENCIÓN AL CLIENTE											Meta	90%	Rango de medición		
Responsable	Profesional Universitario Grado 01 Atención al Cliente											Frecuencia	Mensual	SATISFACTORIO	>	95%
Fecha de datos	FT-ATCL-005 Tabulación de encuestas											Tipo de indicador	EFICACIA	ACEPTABLE	36%	90%
Formula	(Calificación Excelente y Buena)/Total de calificaciones]*100%											Unidad	%	CRITICO	<	89%
Información	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Observaciones: Para el año 2023 se realizó 4709 encuestas, obteniendo un resultado de 95%, para un nivel satisfactorio, según los parámetros de medición de la Dirección de tránsito de Bucaramanga.			
Numerador	421	874	514	880	2095	1179	807	2299	987	1398	1585	1052				
Denominador	435	951	543	960	2178	1224	855	2373	1005	1476	1708	1128				
Rango Mayor (Meta)	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%				
Rango Menor	89%	89%	89%	89%	89%	89%	89%	89%	89%	89%	89%	89%				
Avance	97%	92%	95%	92%	96%	96%	94%	97%	98%	95%	92,8%	93,3%				

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. Secretario ejecutivo

