



<b>PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE</b>	Serie: 112-9.0-64
<b>INFORME DE GESTIÓN No. 009-2024</b>	Página 1 de 6

## INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

**ENERO - MARZO 2024**

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 2 de abril 2024, siguiendo los parámetros y directrices de la DBT, para lo cual en el mes de marzo 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](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 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 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>INFORME DE GESTIÓN No. 009-2024</b>	Página 2 de 6

## ATENCIÓN AL USUARIO DESDE ENERO A MARZO 2024.

REPORTE DE LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL MES DE MARZO 2024				
ACTIVIDAD	Ene	Feb	Mar	Total
1 Usuarios atendidos por ventanilla	1091	1924	1462	4477
2 Usuarios vía internet – No PQRS por correo electrónico	418	321	505	1244
3 Encuestas realizadas	195	416	250	861
4 Requerimientos y respuestas realizadas por Atención al Cliente	40	45	39	124
5 PQRS vía internet (correo electrónico y plataforma)	1012	1393	1159	3564
6 Usuarios vía telefónica	168	629	437	1234
<b>TOTAL</b>	<b>2924</b>	<b>4728</b>	<b>3852</b>	<b>11504</b>

*Tabla 1. Registro actividades Atención al Cliente*

La atención al usuario en el periodo desde enero hasta marzo 2024, se ha desarrollado de la siguiente manera: un total de 4.477 usuarios atendidos en ventanilla de manera presencial; Un total de 1.244 correos electrónicos que se les dio trámite de validación, que no conformaron PQRS; se realizaron un total de 861 encuestas para medir la satisfacción de los clientes, fueron asignados a la oficina 124 PQRS, las cuales se les dio contestación en los términos establecidos; se recibieron un total de 3.564 solicitudes de PQRS, por último, se atendieron 1.234 llamadas telefónicas. Dando como un gran total en el periodo desde enero hasta marzo 2024 de 11.504 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 2024, dieron como resultado un promedio de nivel aceptable del 96%, para los mes de enero, un total del 98.4% , en el mes de febrero alcanzando un porcentaje de 90.2 y par al mes de marzo de 98.7 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



<b>PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE</b>	Serie: 112-9.0-64
<b>INFORME DE GESTIÓN No. 009-2024</b>	Página 3 de 6

<b>Nombre del indicador</b>	Tratamiento de PQRS														
<b>Proceso</b>	ATENCIÓN AL CLIENTE										<b>Meta</b>	100%	<b>Rango de medición</b>		
<b>Responsable</b>	Profesional Universitario Grado 01 Atención al cliente										<b>Frecuencia</b>	Mensual	SATISFACTORIO	>	100%
<b>Fuente de datos</b>	Registro FT-ATCL-002 Control pqrs, H, oja de cálculo con el tiempo de respuesta a las solicitudes										<b>Tipo de Indicador</b>	EFICACIA	ACEPTABLE	99%	95%
<b>Formula</b>	(N. PQRS resueltas antes de 15 días / N. PQRS recibidas) * 100%										<b>Unidad</b>	%	CRÍTICO	<	94%
<b>Información</b>	Enero	Febr	Marzo	Abril	Mag	Juni	Julio	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	Los resultados obtenidos en los indicadores de PQRS, para el periodo de enero a marzo de 2024, dieron como resultado un promedio de nivel aceptable del 96%, para los meses de enero, un total del 98.4%, en el mes de febrero alcanzando un porcentaje de 90.2 y par al mes de marzo de 98.7 Es un rango Aceptable de medición para de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga. Teniendo presente un corte de 1 de abril de 2023.		
Numerador	996	1256	1144												
Denominador	1012	1393	1159												
Rango Mayor (Meta)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%			
Rango Menor	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%	94%			
<b>Avance</b>	98,4%	90,2%	98,7%	####	####	####	####	####	####	####	####	####			

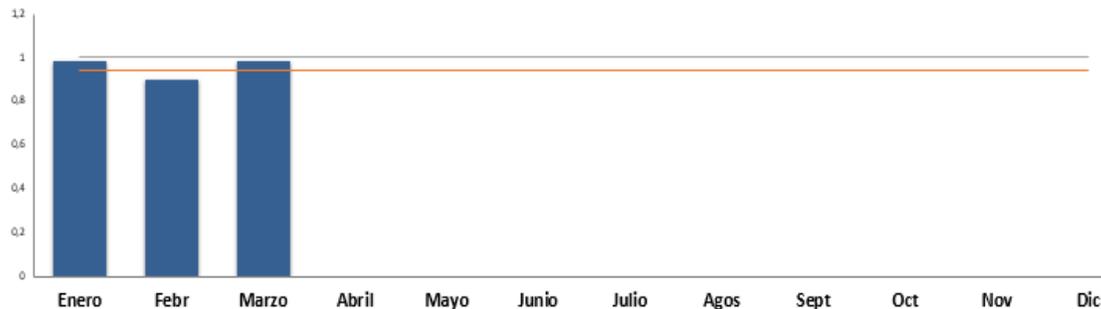


Ilustración 1. Gráfica tratamiento de PQRS

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

ESTADO TOTAL DE PQRS DESDE ENERO A MARZO 2024			
FECHA	CERRADAS	ABIERTAS	TOTAL PQRS
ENERO	1011	1	1012
FEBRERO	1359	34	1393
MARZO	663	496	1159
<b>TOTAL</b>	<b>3033</b>	<b>531</b>	<b>3564</b>

Tabla 2. Estado de los requerimientos

El total de las PQRS que se recibieron en el periodo comprendido entre enero hasta marzo de 2024 fue de 3.564 requerimientos, las cuales fueron recibidas por los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la DTB, las cuales se encuentran en estado cerrada 3033, lo que corresponde a un total de 85% de PQRS. Y asignadas o en estado abiertas 531 equivalentes a 15% de PQRS las cuales las que se encuentran con respuesta extemporáneas fueron reportadas a la oficina de control interno disciplinario para su conocimiento y fines pertinentes.



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 - MARZO 2024		
Requerimientos cerrados	3033	85%
Requerimientos abiertos	531	15%
<b>TOTAL :</b>	<b>3564</b>	<b>100%</b>

Tabla 3. Estado de los requerimientos

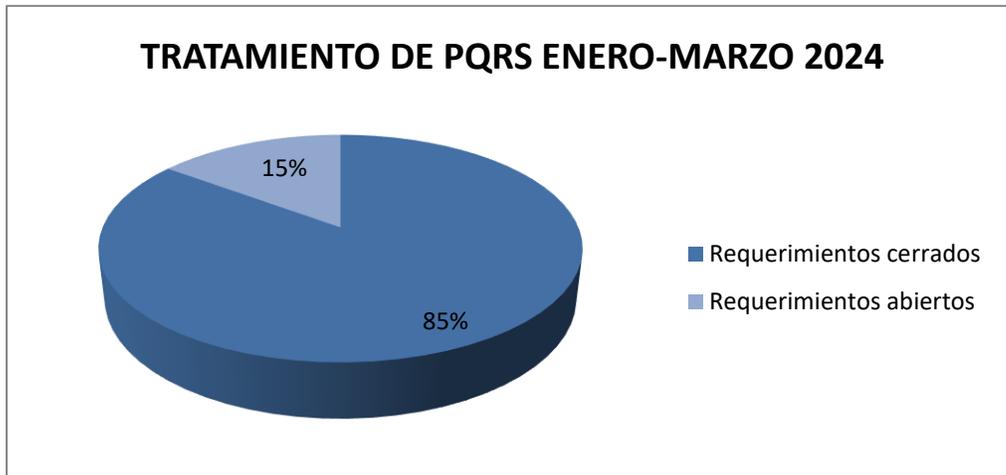


Ilustración 2. Estado de los requerimientos

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 marzo de 2024 el número de solicitudes recibidas fueron 3564 de las cuales 3.396 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 ochenta y siete (87) 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	3564	3396	86	0
<b>TOTAL</b>	<b>3564</b>	<b>3396</b>	<b>86</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



<b>PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE</b>	Serie: 112-9.0-64
<b>INFORME DE GESTIÓN No. 009-2024</b>	Página 5 de 6

actividad 1.1 de informe caracterización de los Grupos de Valor que demanden la oferta institucional a través de PQRS en 2024

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 grandes los cuales serían Grupo 1 Usuarios en general; que sería el total de usuario, que se definen como personas naturales o ciudadanos que realizan alguna solicitud; Grupo 2, Entidades públicas y de control en este grupo estarían 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) Área Metropolitana, Agencia Nacional de Seguridad Vial, Superintendencia de Puertos y Transporte, Asamblea departamental Cámara de comercio, SICOV, ONAC y CDMB; Grupo 3, Entidades privadas. En este grupo estarían todas las entidades privadas que presenten alguna solicitud, gremios y asociaciones de transporte.

Teniendo en cuenta la agrupación anterior se presenta el informe se presenta en la siguiente tabla:

<b>INFORME GRUPOS DE VALOR 2024</b>			
<b>GRUPOS</b>	<b>NUMERO DE PQRS POR TRIMESTRE AÑO 2024</b>		
	<b>PRIMER TRIMESTRE</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Usuarios en general</b>	3027	3027	84,93%
<b>Entidades Públicas y de control.</b>	426	426	11,95%
<b>Entidades privadas</b>	111	111	3,11%
<b>TOTAL</b>	3564	3564	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 3.027 solicitudes, que equivalen a un total de 84.93% del total de las solicitudes, en el grupo de Entidades Públicas y de control, se recibieron un total de 426 solicitudes, que equivalen a total de 11.95 % del total de las solicitudes recibidas. Y en el grupo de las entidades privadas se recibieron un total de 111 solicitudes, que equivalen a un total de 3.11% del total de las solicitudes.



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>INFORME DE GESTIÓN No. 009-2024</b>	Página 6 de 6

**1. Indicador satisfacción al cliente:** En el periodo comprendido entre enero hasta marzo de 2024 se han realizado 860 encuesta de satisfacción del cliente.

Para el primer trimestre de 2024 se realizaron 860 encuestas generando como resultado en los meses enero, febrero, marzo un resultado de un 99%, 99% y 96% respectivamente, para un promedio de 96%, 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 3.440 respuestas de los usuarios, de las cuales la calificación ponderada entre excelentes y buenas fueron 3390 y un total de 50 la calificación fue de regular y mala.

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

<b>Nombre del indicador</b>	Satisfacción del cliente															
<b>Proceso</b>	ATENCIÓN AL CLIENTE											<b>Meta</b>	90%	<b>Rango de medición</b>		
<b>Responsable</b>	Profesional Universitario Grado 01Atención al iciente											<b>Frecuencia</b>	Mensual	SATISFACTORIO	>	95%
<b>Fuente de datos</b>	FT-ATCL-005 Tabulación de encuestas											<b>Tipo de indicador</b>	EFICACIA	ACEPTABLE	36%	90%
<b>Formula</b>	(Calificación Excelente y Buena)/Total de calificaciones* 100%											<b>Unidad</b>	%	CRITICO	<	83%
<b>Información</b>	Ene	Febr	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic	Observaciones: Para el primer trimestre de de 2023 se realización 860 encuestas, opteniendo un resultado de 98%, para un nivel aceptable, según los parámetros de medición de la Dirección de tránsito de Bucaramanga.			
Numrador	769	1659	962													
Denominador	780	1660	1000													
Rango Mayor (Meta)	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%				
Rango Menor	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%	83%				
<b>Avance</b>	93%	93,3%	96%	####	####	####	####	####	####	####	####	####	####			

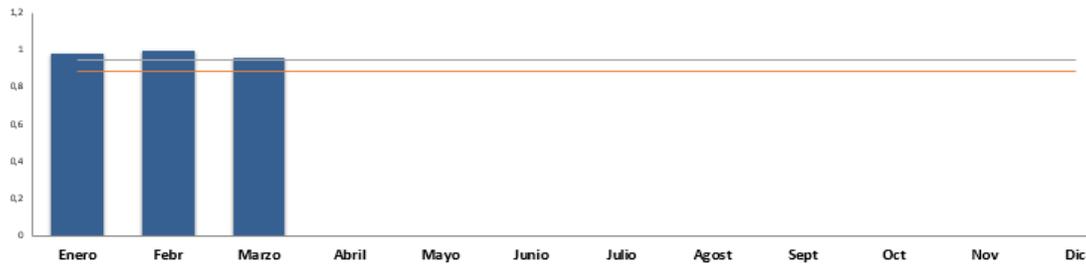


Ilustración 2. Hoja de vida y seguimiento de indicador de Satisfacción al usuario

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