



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO



Mayo 2024

BUCARAMANGA



Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ASPECTOS GENERALES.....	4
2.1. <i>Declaración de la política de servicio al ciudadano.....</i>	4
2.2. <i>Objetivo General.....</i>	4
2.3. <i>Alcance.....</i>	4
3. MARCO NORMATIVO	5
4. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO	9
4.1. <i>Derechos como ciudadano.....</i>	9
4.2. <i>Deberes como ciudadano:</i>	10
5. CANALES DE SERVICIO	10
5.1.1. <i>Canales Presenciales.....</i>	10
5.1.2. <i>Canal Telefónico.....</i>	11
5.1.3. <i>Canal Escrito</i>	12
5.1.4. <i>Buzón de sugerencias PQRSD</i>	12
5.1.5. <i>Canal virtual.....</i>	12
5.2. FUNCIONES GENERALES.....	12
5.2.1. <i>Atender a los Ciudadanos</i>	13
5.2.2. <i>Orientar a los usuarios.....</i>	13
5.2.3. <i>Recibir y analizar las sugerencias</i>	13
5.2.4. <i>Recibir, responder y/o trasladar quejas y reclamos.....</i>	13
5.2.5. <i>Realizar encuestas de percepción y mediciones.....</i>	13
6. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN	13
7. MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.....	14
8. ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	14
9. FORMACION DE SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS EN COMPETENCIAS PARA EL SERVICIO A LOS CIUDADANOS	15


	PROCESO GESTION DE ATENCION AL CLIENTE	Código POL-ATCL-001
		Serie
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión 03
		Página 3 de 16 

1. INTRODUCCIÓN

El Modelo de Gestión MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

Según lo establecido en el numeral 3.2.2.1. Del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). “El servicio al ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad... y a través de los distintos Canales. El Servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.”

Teniendo en cuenta lo antes planteado, la Dirección de Tránsito de Bucaramanga como establecimiento público descentralizado del orden municipal, dotado de autonomía administrativa, patrimonio y rentas propias, el cual reconoce que los ciudadanos son una parte fundamental de su gestión, por tal motivo la gestión del servicio al ciudadano no será una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, sino como una labor integral que requiere, articulación entre sus dependencias, lo cual es un compromiso expreso de la alta dirección, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta de los servicios que brinda la DTB a todos y cada uno de los ciudadanos.

	PROCESO GESTION DE ATENCION AL CLIENTE	Código POL-ATCL-001
		Serie
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión 03
		Página 4 de 16

2. ASPECTOS GENERALES

2.1. Declaración de la política de servicio al ciudadano

Brindar servicio íntegro en la realización de trámites y servicios al ciudadano, de forma incluyente, digno, efectivo, oportunos, claro, transparente, imparcial y de calidad, que generen espacios de participación y acceso a la información, optimizando el nivel de satisfacción y percepción de los ciudadanos, a través de la mejora continua, el compromiso por parte del nivel directivo y demás servidores públicos de la misión, principios y valores de la DTB.


Favorecer el acercamiento del ciudadano con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, a través de una atención eficaz, eficiente y de calidad; con el fin de garantizar que el servicio que presta a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas.

2.2. Objetivo General

Establecer los lineamientos globales que permitan unificación en el servicio al ciudadano a través de los canales de servicio que tiene la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, con el propósito de establecer un servicio homogéneo y de alta calidad, mejorando cada día la satisfacción del ciudadano y fortalecimiento de la imagen Institucional.

2.3. Alcance

Esta política de servicio al ciudadano compromete a todos los servidores públicos, contratistas y demás personal vinculado de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, en la interacción con todos y cada uno de los grupos de valor que soliciten de nuestros servicios, por cualquiera de los canales con que cuenta la Entidad. Por lo que esta Política es transversal a todos los procesos que desarrollen acciones de servicio al ciudadano.

	PROCESO GESTION DE ATENCION AL CLIENTE		Código POL-ATCL-001
			Serie
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión 03
			Página 5 de 16

3. MARCO NORMATIVO

TIPO DE DOCUMENTO		NOMBRE DEL DOCUMENTO	No.	FECHA DE EXPEDICION	EMISOR	NUMERALES O ARTÍCULOS QUE APLICA	DESCRIPCIÓN
EXTERNO	INTERNO						
X				07/07/1991		Arts. 2,209,270	Constitucion Politica de Colombia
X		Ley	1952	28/01/2019	Congreso de la República	Arts. 23, 24, 25, 26 y 122.	Nuevo código Ley 1952 de 2019
X		Ley	962	08/07/2005	Congreso de la República	Arts. 1,6,8,9,10,15	Por la cual se dictan disposiciones sobre la racionalizacion de tramites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones publicas o prestan servicios publicos.
X		Ley	1474	11/07/2011	Congreso de la República	Arts. 73, 74, 75,76.	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de Prevencion, Investigacion y Sancion de actos de Corrupcion y la efectividad del control de la Gestion Publica.
X		Ley	1437	01/08/2011	Congreso de la República	Arts. 2,4,5,7,8,9,13,14,15,16,19,20,24,32,53,54,56,61	Por el cual se expide elCodigo Contencioso Administrativo de Procedimiento Administrativo.
X		Ley	1581	17710/2012	Congreso de la República	Arts. 1,2,3,4,11	Por el cual se expide elRegimen General de Proteccion de Datos Personales
X		Ley	1712	06/03/2014	Congreso de la República	Arts. 1,3,4,6,7,9,17,24,25,26,32	Por medio del cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de Acceso a la informacion publica nacional y se dictan otras disposiciones



PROCESO GESTION DE ATENCION AL CLIENTE

Código POL-ATCL-001


Serie

Versión 03

Página 6 de 16

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

TIPO DE DOCUMENTO		NOMBRE DEL DOCUMENTO	No.	FECHA DE EXPEDICION	EMISOR	NUMERALES O ARTICULOS QUE APLICA	DESCRIPCIÓN
EXTERNO	INTERNO						
X		Decreto	2623	13/07/2009	Presidente Republica de Colombia	Arts. 1,2,3,4,5	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
X		Decreto	19	10/01/2012	Presidente Republica de Colombia	Arts. 1,2,3,4,5,7,12,13,14	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y tramites innecesarios existentes en la administracion publica
X		Decreto	2641	17/12/2012	Presidente Republica de Colombia	Total	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, adopta una metodología y estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano
X		Decreto	2693	21/12/2012	Presidente Republica de Colombia	Total	Por el cual se establecen los lineamientos generales de estrategia del gobierno en línea de la Republica de Colombia, se reglamentan parcialmente las leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011 y se dictan otras disposiciones
X		Decreto	2573	12/12/2014	Presidente Republica de Colombia	Total	Por el cual se establecen los lineamientos generales de estrategia del gobierno en línea
	X	Resolucion	449	16/09/2004	Dirección de Tránsito de Bucaramanga	Total	Por la cual se reglamenta el Derecho de Peticion en la Direccion de Tránsito de Bucaramanga y se adopta el Sistema de Quejas y Reclamos sobre las materias de competencia de la DTB.
	X	Resolucion	65	04/02/2008	Dirección de Tránsito de Bucaramanga	Total	Por la cual se implementa el reglamento de Trabajo de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga

	PROCESO GESTION DE ATENCION AL CLIENTE		Código POL-ATCL-001
			Serie
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		Versión 03
			Página 7 de 16 <i>STT</i>

TIPO DE DOCUMENTO		NOMBRE DEL DOCUMENTO	No.	FECHA DE EXPEDICION	EMISOR	NUMERALES O ARTÍCULOS QUE APLICA	DESCRIPCIÓN
EXTERNO	INTERNO						
	X	Resolucion	322	04/08/2008	Dirección de Tránsito de Bucaramanga	Total	Por la cual se expide el reglamento de Archivo de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.
	X	Resolucion	62	21/02/2011	Dirección de Tránsito de Bucaramanga	Total	Por la cual se expide el Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga
	X	Resolución	453	05/12/2008	Dirección de Tránsito de Bucaramanga	Total	Por la cual se implementa el Sistema Integrado de Gestión de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga-SIGDTB
X		Resolucion	12379	28/12/2012	Ministerio de Transporte	Total	Por el cual se adoptan los procedimientos y se establecen los requisitos para adelantar los tramites ante los organismos de transito
X		CONPES	3649	15/03/2010	Consejo Nacional de Política Económica y Social	Parcial	Politica Nacional de Servicio al Ciudadano
X		CONPES	3785	9/12/2013	Consejo Nacional de Política Económica y Social	Parcial	Politica Nacional de Servicio al Ciudadano
X		NTC-ISO 9001:2008	9001:2008		SISTEMA GESTION CALIDAD	numerales 4,5,7,8	Requisitos sistema gestión de calidad



PROCESO GESTION DE ATENCION AL CLIENTE

Código POL-ATCL-001



Serie

POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Versión 03

Página 8 de 16

TIPO DE DOCUMENTO		NOMBRE DEL DOCUMENTO	No.	FECHA DE EXPEDICION	EMISOR	NUMERALES O ARTÍCULOS QUE APLICA	DESCRIPCIÓN
EXTERNO	INTERNO						
X		Ley	1755	30/06/2015	Congreso de la República	Total	Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del CPACA
X		DECRETO LEY	491	28/03/2020	Gobierno Nacional	Artículo 5	Ampliación de los terminos para atender para atender peticiones y se amplian los terminaos señalados en el articulo 14 de la Lay 1437 de 2011
X		Resolución	222	25/02/2021	Ministerio de Salud	Total	Por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el nuevo coronavirus COVID-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020 y prorrogada a su vez por las Resoluciones 844, 1462 y 2230 de 2020
X		Resolución	222	25/02/2021	Ministerio de Salud	Total	Por la cual se prorroga la emergencia sanitaria por el nuevo coronavirus COVID-19, declarada mediante Resolución 385 de 2020 y prorrogada por las Resoluciones 844, 1462 y 2230 de 2020 y 222 de 2021

	PROCESO GESTION DE ATENCION AL CLIENTE	Código POL-ATCL-001
		Serie
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión 03
		Página 9 de 16 

4. CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Para la Dirección de Tránsito de Bucaramanga es fundamental promover y mantener prácticas de servicio al ciudadano, por lo cual cada funcionario público estará facultado y orientado al trabajo en equipo y así proporcionar información de los diversos procesos, procedimientos, trámites y servicios ofrecidos, recibiendo las peticiones del público y orientando de manera eficiente las solicitudes de la ciudadanía, entendiendo que sus actitudes son la imagen de la institución. Con este fin, el desempeño de labores está orientado por los principios y valores corporativos y éticos con los que cuenta la entidad y sus funcionarios.


Los diferentes servicios con los que cuenta la entidad se enfocan en el compromiso y efectividad de cada funcionario. Brindando a cada ciudadano la mayor eficiencia en la realización de las funciones y regido tanto por el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), como por el Índice de Transparencia y Acceso a la Información ITA.

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga cuenta con los diferentes servicios que están a disposición de la ciudadanía los cuales tiene como propósito el registro de Automotores (RA) y registro de conductores (RC), el planeamiento y control del tránsito terrestre vehicular y promover de la educación, cultura y la seguridad vial, con la finalidad de contribuir a una movilidad ágil, segura y legal. Además, se destacan servicios como: Certificado Revisión Tecno mecánica (CDA), aprobación de planes de manejo de tráfico (PMT), servicio del Centro Integrado de Atención (CIA), Planes Estratégicos de seguridad vial (PESV).

Por otra parte, la Dirección de Tránsito de Bucaramanga siempre dentro de sus lineamientos administrativos promueve el lenguaje claro y comprensible como una estrategia para garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información que se le ofrece a los ciudadanos, de manera que tengan certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites y servicios.

4.1. Derechos como ciudadano

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, u otro medio de comunicación que ofrezca la entidad y sin necesidad de apoderado.
3. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la entidad.
4. Conocer el estado de cualquier solicitud, a menos que exista reserva legal así podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo con los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, según los plazos establecidos por la ley.
6. Recibir atención especial y preferencial si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores.

	PROCESO GESTION DE ATENCION AL CLIENTE	Código POL-ATCL-001
		Serie
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión 03
		Página 10 de 16

7. Exigir el cumplimiento de las funciones a los servidores públicos y a los contratistas que cumplan con sus obligaciones contractuales.
8. Solicitar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

4.2. Deberes como ciudadano:

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Obrar de acuerdo con el principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
4. Abstenerse de pedir solicitudes de manera reiterada para evitar que las solicitudes radicadas se conviertan en peticiones que afectan los tiempos de los servicios y la agilidad de respuesta de estos.
5. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y servicios.
6. Tratar respetuosamente a los servidores públicos de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.

5. CANALES DE SERVICIO



5.1. Canales de Atención de Servicio al Ciudadano

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga (DTB), en la actualidad cuenta con cinco (5) canales de servicio a través de los cuales, la ciudadanía puede obtener información acerca de los servicios, planes, programas, proyectos y eventos de capacitación que desarrolla la Entidad y otros temas de interés general.

Los siguientes son los canales de atención de servicio al ciudadano de los cuales dispone la DTB.

5.1.1. Canales Presenciales

- Sede administrativa: el punto de atención donde la ciudadanía, puede acceder a la información de los servicios de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga y radicar documentos. La entidad cuenta con una sede ubicada en la ciudad de Bucaramanga, Kilometro 4 Vía Girón. La atención al público es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. Código Postal: 680005 en Bucaramanga, Colombia.
- Casa Blanca: es un punto de servicio para la ciudadanía, donde puede acceder a la información de los servicios de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga. La entidad cuenta con una sede ubicada en la ciudad de Bucaramanga, avenida Búcaros No. 9-280 Barrio Real de minas. El servicio a la ciudadanía es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. Código Postal: 680005 en Bucaramanga, Colombia.

	PROCESO GESTION DE ATENCION AL CLIENTE	Código POL-ATCL-001
		Serie
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión 03
		Página 11 de 16 

- Centro de Diagnóstico Automotor CDA, Transito de Bucaramanga, Km 4 vía Girón – Bucaramanga. Presenta un horario de servicio a los ciudadanos es de lunes a viernes 07:00 am – 03:30 pm y los sábados de 08:00 am – 12:00 m.
- Oficina de la oficina de la Bicicleta. Parque Didáctico Martín Sanabria de la DTB, al interior del parque de los niños. Horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.
- Puntos y medios donde puede realizar pagos de trámites como comparendos, pago de Derechos municipales de Tránsito y acuerdos de pagos:

a. Oficinas de Casa Blanca ubicada en Avenida Búcaros Nro. 9-280 Real de Minas Bucaramanga. Se pueden realizar consultas relacionadas con los servicios que presta La dirección de Tránsito de Bucaramanga, pago de Derechos municipales de Tránsito solo por medio de datafono o por consignación.

Horario de lunes a viernes de 8:00 am hasta las 3:30 pm jornada continua.

b. Casa del Libro Bucaramanga. Solo se realiza el pago de Derechos Municipales de Tránsito, dirección Calle 35 No. 9-81 esquina Bucaramanga, Santander. Horario de atención: 8:00 am hasta las 4:30 pm jornada continua.

c. Realizar consignaciones bancarias: Cuando el usuario identifica el valor a cancelar, puede realizar directamente una consignación bancaria a nombre de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, con el Nit. 890.204.109-1, en el Banco Davivienda No. 04769994193. Una vez realizada la consignación, deben escanear la consignación y enviarla al correo electrónico, especificando el asunto de pago. pagostesoreria@transitobucaramanga.gov.co

d. Realizar pago por medio digital: Para realizar el pago de Derecho Municipales de Tránsito, los ciudadanos o entidades pueden realizar el pago por medio del sistema de PSE, El panel de inicio de la página de la Dirección de Tránsito e Bucaramanga, se encuentra el icono PAGO PSE. En el cual pueden realizar la consulta y el procedimiento de pago de Derecho al porte de Placa. También lo puede encontrar en el siguiente link:




<https://moviliza.transitobucaramanga.gov.co/LiquidadorPagos/#/liquidador/68001000>

5.1.2. Canal Telefónico

Centro de servicio y asesoría telefónica que dispone el ciudadano, aprovechado las funcionalidades de voz en la línea telefónica fija, donde los asesores atienden todas sus inquietudes de forma ágil y eficiente, e informan acerca de los servicios que ofrece la Institución.

CELULAR: 3173437156 Bucaramanga - Directorio de las Dependencias, el cual se encuentra publicado en la página web de la Entidad, en el siguiente link.

<https://transitobucaramanga.gov.co/dtb/transparencia/informacion-de-la->

	PROCESO GESTION DE ATENCION AL CLIENTE	Código POL-ATCL-001
		Serie
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión 03
		Página 12 de 16

entidad/directorio-institucional/

5.1.3. Canal Escrito

Por medio de este canal los usuarios realizan a través de comunicaciones escritas, solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con los servicios de la entidad, se reciben ciudad de Bucaramanga, Kilometro 4 Vía Girón, primer piso oficina de correspondencia.

5.1.4. Buzón de sugerencias PQRS

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga (DTB), cuenta con un buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en la Kilometro 4 Vía Girón, Bucaramanga primer piso, en la entrada de la oficina de servicio al usuario, en la recepción de sus instalaciones para atender las inquietudes de los ciudadanos.


5.1.5. Canal virtual

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga (DTB), cuenta por los siguientes medios electrónicos para que los usuarios pueden utilizar los requerimientos:

- a) Correos electrónicos:
 - Servicio al Ciudadano : info@transitobucaramanga.gov.co
 - Notificaciones Judiciales: notificacionesjudiciales@transitobucaramanga.gov.co.
- b) Sistema de Gestión de Solicitudes del Ciudadano:
 - Es una plataforma electrónica donde se puede radicar requerimientos de manera virtual el link es <http://pqrd1.transitobucaramanga.gov.co:50985/>
- c) Redes sociales: Son plataformas oficiales por donde los usuarios solicitan información de los servicios que ofrecen la entidad y son las siguientes:
 - Facebook [@transitobucaramanga](https://www.facebook.com/transitobucaramanga)
 - Twitter [@transitobucara](https://twitter.com/transitobucara),
 - Histogram [@transitodebucaramanga](https://www.instagram.com/transitodebucaramanga)
- d) Página web de Dirección de Tránsito de Bucaramanga:
 - Es la página oficial de la entidad donde los usuarios pueden interactuar y tener información a la mano de todos los servicios que ofrece la entidad. El enlace de la página es el siguiente: <http://transitobucaramanga.gov.co/dtb/>

5.2. FUNCIONES GENERALES

Son funciones del grupo de servicio al ciudadano y de los canales de atención de la

	PROCESO GESTION DE ATENCION AL CLIENTE	Código POL-ATCL-001
		Serie
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión 03
		Página 13 de 16 <i>W</i>

Dirección de Tránsito de Bucaramanga (DTB), las siguientes:

5.2.1. Atender a los Ciudadanos

Cuando presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas y solicitudes, entre otras.

5.2.2. Orientar a los usuarios

Cuando requieran información de consulta, soporte técnico, funcional u operativo de los servicios que ofrece la entidad.

5.2.3. Recibir y analizar las sugerencias

Para mejorar el funcionamiento de los canales de atención o la calidad de los servicios que presta la entidad a los ciudadanos.

5.2.4. Recibir, responder y/o trasladar quejas y reclamos

Para garantizar que los ciudadanos puedan expresar sus solicitudes y quejas a la autoridad competente y promover la transparencia en la gestión.

5.2.5. Realizar encuestas de percepción y mediciones

Se mide la satisfacción de la atención prestada a los usuarios de la entidad, cuyos resultados son insumo para la formulación e implementación de acciones de mejoramiento por parte de las diversas dependencias y servidores de la Entidad.

6. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LOS CANALES DE ATENCIÓN

Las acciones que se adelanten para el servicio al ciudadano, a través de los diferentes canales de atención de la DTB deberán mantener las siguientes indicaciones, para garantizar el fácil acceso y la adecuada comunicación de los ciudadanos con la entidad:

El usuario puede ingresar a través de alguno de los canales de atención previstos por la entidad


- **Página web:**

Siguiendo el link,

<http://pqrd1.transitobucaramanga.gov.co:50985/>

- **Comunicación virtual:**

Enviando por medio del correo electrónico info@transitobucaramanga.gov.co, la PQRS con la información necesaria para dar respuesta y documentos anexos si se requiere. Los correos electrónicos que conlleven asuntos de notificaciones judiciales se pueden recibir directamente por medio del correo electrónico

	PROCESO GESTION DE ATENCION AL CLIENTE	Código POL-ATCL-001
		Serie
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión 03
		Página 14 de 16

notificacionesjudiciales@transitobucaramanga.gov.co

- **Documento físico o Presencial:**

En la Dirección de Tránsito de Bucaramanga (DTB), en la Kilometro 4 Vía Girón, Bucaramanga primer piso, en la oficina de correspondencia.

- **Telefónico:**

El peticionario podrá llamar al 3173437156 y la persona encargada diligencia la PQRS en el formulario dispuesto en la página web de la entidad.

Una vez radicada la PQRS por el usuario, el sistema envía correo electrónico (si el peticionario lo diligenció) al peticionario, indicando número de radicado para realizar seguimiento a la PQRS.

Si el peticionario requiere adjuntar archivos podrá hacerlo por medio de cualquiera de los medios anteriormente descritos.

Los datos personales de los peticionarios se tratarán conforme a la Política de seguridad de la información, el cual se encuentra en el siguiente link:

<https://transitobucaramanga.gov.co/dtb/wp-content/uploads/2021/06/Politica-de-Seguridad-de-la-Infomacion.pdf>

Los usuarios pueden realizar seguimiento a sus solicitudes ingresando al siguiente link <http://pqrd1.transitobucaramanga.gov.co:50985/conPqrs.aspx> en el cual debe de diligenciar el número de radicado que fue enviado al correo electrónico y el número de cedula o Nit, y poder validar la trazabilidad de la solicitud y realizar el seguimiento en el momento que lo necesite.


7. MEDICIÓN SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

El objetivo principal de la medición de satisfacción del usuario es la generar acciones de mejoramiento en la prestación de los servicios que ofrecemos por la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, por lo que se implementó un procedimiento de Procedimiento medición de la satisfacción del usuario, como herramienta para evaluar la percepción de satisfacción de los ciudadanos y/o usuarios acerca de los servicios que ofrece la DTB.

La medición se realiza diariamente por la oficina de servicio al ciudadano, por medio de encuesta de satisfacción donde se evalúa la percepción de los usuarios. El líder del proceso de la oficina de servicio al ciudadano, elaborará el "Informe de resultados de la satisfacción del usuario". Y se publica trimestralmente el resultado de las encuestas en el informe trimestral en el siguiente link <https://transitobucaramanga.gov.co/dtb/transparencia/planeacion-presupuesto-e-informes/informes-trimestrales-sobre-acceso-a-informacion-quejas-y-reclamos/>

8. ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

En la Dirección de Tránsito de Bucaramanga el servicio al ciudadano cuenta con


	PROCESO GESTION DE ATENCION AL CLIENTE	Código POL-ATCL-001
		Serie
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión 03
		Página 15 de 16

procedimiento documentado y formalizado en el Sistema integrado de Gestión, lo que permite llevar una estandarización de la atención ofrecida por la entidad, y cumplir con los lineamientos normativos vigentes.

9. FORMACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS Y CONTRATISTAS EN COMPETENCIAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS.

Los servidores públicos, contratistas y personal que tenga en su labor el servicio de los ciudadanos, constituyen el componente más importante para la gestión y el mejoramiento continuo del servicio, pues son quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos, dando de manera oportuna y eficiente la respuesta a sus solicitudes y requerimientos. Por tal motivo la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, dispone de jornadas de capacitación con la participación de los servidores públicos que permitan la cualificación e introyección de las competencias necesarias para el servicio.

El objetivo principal de la capacitación en la administración pública es mejorar la calidad de la prestación de los servicios a cargo del Estado, para el bienestar general y la consecución de los fines que le son propios, así como garantizar la instalación cierta y duradera de competencias y capacidades específicas en los empleados públicos y en las entidades.

	PROCESO GESTION DE ATENCION AL CLIENTE	Código POL-ATCL-001
		Serie
	POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	Versión 03
		Página 16 de 16

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 GLORIA ESPERANZA ARENAS REMOLINA Profesional Universitario Atención al Usuario	 EDMUNDO GERMAN ARIAS GARCIA Jefe Oficina de Planeación Asignación de Funciones Calidad RES 243 / 2024	 DEIMER MAURICIO MOSQUERA LOZANO Secretario General Representante de la Alta Dirección ante el SIG

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	29 de junio del 2021	29 de junio del 2021	Emisión Inicial.
02	13 de marzo del 2023	13 de marzo del 2023	Actualización de las direcciones y horarios de atención con las que cuenta la entidad.
03	Mayo 07 de 2024	Mayo 07 de 2024	Cambio de nombre de política de atención a usuario por política de Servicio al ciudadano. Actualización de direcciones y horarios de atención de los puntos de información.

Revisó aspectos Jurídicos: Hernán Afanador Forero – Jefe Oficina Jurídica (E) 