



ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y LOS GRUPOS DE VALOR QUE INTERACTÚAN CON LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DE BUCARAMANGA

Vigencia 2024



Contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. DIAGNOSTIVO GENERAL	3
3. OBJETIVO GENERAL	4
3.1 Objetivos Específicos	5
4. ALCANCE	5
5. LIDER O RESPONSABLE	5
6. CONDICIONES GENERALES	5
Para llevar a cabo la presente estrategia se tendrán en cuenta los siguientes aspectos generales:	5
7. MARCO NORMATIVO	6
8. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MARCO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION GESION MIPG	7
8.1 <i>Calidad del servicio al usuario Externo y Interno.</i>	7
8.2 <i>Enfoque por demanda.</i>	8
9. COMPONENTES PARA EL PLANTEAMIENTO DE ACTIVIDADES PARA LA MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO	9
9.1 <i>Componente 1: Procedimiento administrativo</i>	9
9.2 <i>Componente 2: Canales de atención y medios de comunicación a la ciudadanía</i>	10
9.3 <i>Componente 3: Infraestructura y equipamiento</i>	12
9.4 <i>Componente 4: caracterización del ciudadano y medición del nivel de satisfacción</i>	12
9.5 <i>Componente 5: Análisis del comportamiento de las PQRS</i>	12
10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR VIGENCIA	13
11. IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO	14
12. OBSERVACIONES	14

	PROCESO GESTION DE ATENCION AL CLIENTE	Código: EST-ATCL-001
		Serie:
	ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y LOS GRUPOS DE VALOR QUE INTERACTÚAN CON LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DE BUCARAMANGA	Versión: 01
		Página 3 de 15

ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANIA Y LOS GRUPOS DE VALOR QUE INTERACTUAN CON LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DE BUCARAMANGA

1. INTRODUCCIÓN

La estrategia para mejorar el relacionamiento con los grupos de valor de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga está encaminada en poder brindar un servicio de calidad, teniendo en cuenta las características y necesidades particulares de los ciudadanos.

Los medios o canales de atención a la ciudadanía según la normatividad vigente deben ser inclusivos, contener diferentes tipos de comunicación verbal y no verbal, prácticos y de fácil acceso, tanto en la infraestructura de la planta física como en los de atención virtual o presencial.

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga en busca de garantizar el acceso a la información y la comunicación a través de una interacción eficiente de conformidad con la Política del Servicio al ciudadano, en conjunto con Secretaria General como cabeza del grupo de trabajo, ha adelantado acciones enfocadas a los ciudadanos que hacen uso de los diferentes canales de atención (presencial, telefónico y virtual), ya sea para obtener información, solicitar un servicio, realizar un trámite o elevar una PQRSD.

Por tanto, la presente estrategia está encaminada en el planteamiento y puesta en marcha de actividades y acciones a implementarse para mejorar el servicio a la ciudadanía en la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.

2. DIAGNOSTICO GENERAL

El proceso de gestión de servicio a la ciudadanía está fundamentado en la búsqueda constante de un servicio de calidad que cumpla con las necesidades de los ciudadanos y de todos aquellos que requieran hacer usos de los servicios que brinda la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.

Desde la oficina principal de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, se cumple con la función de recibir y atender al público que diariamente llega a las instalaciones para requerir o hacer consultas de algún trámite, servicio o procedimiento que presta la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, también puede interactuar por medio de canal telefónico, por medio del correo electrónico info@transitobucaramanga.gov.co y por medio de la plataforma de PQRS.

Según lo anterior el reporte de atención que se ha brindado por los diferentes canales son los siguientes:

REPORTE DE LA ATENCIÓN AL USUARIO DE DE 2023 Y PRIMER TRIMESTRE 2024						
ACTIVIDADES	I TRIMESTRE 2023	II TRIMESTRE 2023	III TRIMESTRE 2023	IV TRIMESTRE 2023	IV TRIMESTRE 2024	TOTAL
USUARIOS ATENDIDOS POR VENTANILLA	8328	7480	6181	4583	4477	31.049
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.	643	1454	1411	1295	861	5.664
PQRS VÍA INTERNET. POR CORREO INSTITUCIONAL Y PLATAFORMA PQRS	3251	3329	3533	2661	3564	16.338
USUARIOS VÍA TELEFÓNICA	1596	1463	1018	1096	1234	6.407
TOTAL	13818	13726	12143	9635	10136	59.458

Tabla 1: Tabla de información con el número de información trimestral 2023 y primer trimestre 2024

De la anterior tabla se evidencia que la variación en relación con la atención presencial ha disminuido significativamente en un 53% en relación con el primer trimestre del año inmediatamente anterior. En relación con las solicitudes de PQRS han presentado un aumento del 9% en el mismo periodo. Esto quiere decir que los ciudadanos han venido utilizando los medios tecnológicos como lo son el correo electrónico y la plataforma de PQRS, ya que pueden radicar una solicitud formal y a su vez tener una respuesta clara y concisa por parte de la oficina requerida.

Así las cosas, se requiere fortalecer el canal virtual ya que ha venido presentando un incremento significativo en relación con el trimestre del año inmediatamente anterior. También, fortalecer el canal presencial, pues según los datos es el mayor número de atención se manejan de manera presencial. Por tanto y teniendo como base las estadísticas presentadas, se implementará una estrategia que identifique los temas y/o prioridades del ciudadano, para crear actividades que ayuden a satisfacer las diferentes necesidades de los ciudadanos que interactúen por los diferentes canales de la DTB. Dichas actividades se desarrollarán según los requerimientos de los ciudadanos y anualmente se modificarán según los informes desarrollados dentro del proceso de gestión de servicio al ciudadano con el objetivo de brindar un servicio de calidad.

3. OBJETIVO GENERAL

Diseñar y desarrollar una estrategia para la implementación de acciones de mejora en la atención a la ciudadanía y grupos de valor de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga; que se adelantarán en las vigencias 2024, 2025, 2026 y 2027, que reúna las diferentes actuaciones del proceso de gestión de servicio a la ciudadanía, incluyendo los términos de respuesta para la gestión de PQRS, que permita la excelente relación con los habitantes de la ciudad, los funcionarios y contratistas de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.

	PROCESO GESTION DE ATENCION AL CLIENTE	Código: EST-ATCL-001
		Serie:
	ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y LOS GRUPOS DE VALOR QUE INTERACTÚAN CON LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DE BUCARAMANGA	Versión: 01
		Página 5 de 15

3.1 Objetivos Específicos

- Potencializar los canales de comunicación virtuales como lo son: correo institucional, Plataforma de PQRS y líneas telefónicas, por medio de procesos de actualización y mejoramiento para alcanzar una atención de calidad a los ciudadanos.
- Desarrollar en coordinación con área de Talento humano, jornadas de capacitación dirigida a los funcionarios y contratistas de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, en temas de atención inclusiva, lenguaje claro y atención a la ciudadanía.
- Coadyuvar en el desarrollo de actividades enfocadas en la mejora locativa de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga que permita facilitar la accesibilidad de los ciudadanos.

4. ALCANCE

La estrategia para la implementación de acciones de mejora en la atención y servicio a la ciudadanía está dirigida a los habitantes de la ciudad de Bucaramanga y a todos aquellos que tengan relación directa e indirecta con los servicios brindados por la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.

La presente estrategia esta alineada por la misión y visión de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga y con la normatividad legal vigente. El desarrollo y la coordinación se realizará por parte del jefe de Grupo de trabajo Secretaría General, liderado por el proceso de gestión de servicio a la ciudadanía, con el acompañamiento de las diferentes lideres de las dependencias, los funcionarios y contratistas

5. LIDER O RESPONSABLE

El proceso de Gestión de Servicio al ciudadano de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, como encargado de posibilitar el mejoramiento del relacionamiento e interacción con los ciudadanos y grupos de interés, para ofrecer así, un servicio con calidad y oportunidad por los diferentes medios de comunicación en relación con las solicitudes de cada uno de los ciudadanos y grupos de valor.

6. CONDICIONES GENERALES

Para llevar a cabo la presente estrategia se tendrán en cuenta los siguientes aspectos generales:

- El portafolio de servicios que contiene los tramites de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga alineado con las tramites y procedimientos registrados en el Sistema único de Información de tramites (SUIT).
- La participación y apoyo de área de Sistemas, encargado de todo lo relacionado con las canales de atención virtual y soporte técnico de las plataformas y de las líneas telefónicas; la secretaría General, encargado de las adecuaciones locativas y

	PROCESO GESTION DE ATENCION AL CLIENTE	Código: EST-ATCL-001
	ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y LOS GRUPOS DE VALOR QUE INTERACTÚAN CON LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DE BUCARAMANGA	Serie:
		Versión: 01
		Página 6 de 15

mantenimiento.

- La medición del nivel de satisfacción de los ciudadanos que acceden a los servicios o trámites ofrecidos por la Dirección de tránsito.
- La caracterización anual de la población de los ciudadanos para identificar las necesidades para acceder a un servicio, contando con variables geográficas, demográficas y de comportamiento, teniendo en cuenta la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, del Departamento Nacional de Planeación.

7. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de 1991.
- Ley 962 de 2005: Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de las organismos y entidades del Estado y de las particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Ley 1474 del 2011: Par la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto Ley 19 de 2012: Par el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- NTC 6047 de 2013, Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública.
- Ley estatutaria 1618 de 2013: Artículo 14, Acceso y Accesibilidad. Numeral 7: todas las entidad públicas o privadas atenderán de manera prioritaria o las personas con discapacidad en los casos de turno o filas de usuarios de cualquier tipo de servicio público o abierto al público.
- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional.
- Decreto 1083 de 2015: Par medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"
- Decreto 1166 de 2016: Par el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente
- Decreto 0396 de 2020 "Par medio del cual se reglamenta el procedimiento interno del derecho de petición en la administración central del Municipio de Bucaramanga".
- NTC 5610 del 2018, Accesibilidad al medio físico. Serialización Podotactil.
- Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho

	PROCESO GESTION DE ATENCION AL CLIENTE	Código: EST-ATCL-001
		Serie:
	ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y LOS GRUPOS DE VALOR QUE INTERACTÚAN CON LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DE BUCARAMANGA	Versión: 01
		Página 7 de 15

de Acceso a la información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

- Ley 1757 de 2015 Art 2: todas las entidades del orden Nacional y Territorial deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública.
- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

8. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN EL MARCO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACION GESION MIPG

La Política de Servicio al Ciudadano se define según la ACTUALIZACIÓN DE LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE SERVICIO AL CIUDADANO Diciembre de 2020, "...Como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el estado, se encuentra en la dimensión de gestión con valores para resultados cuyo propósito es permitirle a la entidad realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público..." así las cosas se tendrán en cuenta los siguientes criterios generales en el servicio:

8.1 Calidad del servicio al usuario Externo y Interno.

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga en la interacción entre el ciudadano con los funcionarios y contratistas de la Entidad, involucra a todo el personal interno de la organización, quienes son los directos responsables a lo largo de todas las acciones y omisiones que se realicen en la prestación del servicio; accediendo al derecho de todo ciudadano que actúe a título propio o en representación de otra persona obtener la mejor atención desde el momento del contacto inicial a través de cualquiera de los canales de comunicación con los que cuenta la Entidad.

Por otra parte, se debe tener en cuenta que para brindar un servicio de calidad lo siguiente:

- Accesibilidad a la información que maneja la entidad, a través de medios virtuales, telefónicos, escritos o de manera presencial.
- Brindar información clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios prestados por la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.
- Dar a conocer los horarios de cada punto de atención y los trámites que son competencia de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.
- Que tanto el funcionario como el ciudadano puedan verificar la trazabilidad del estado de una solicitud que ha sido radicada.
- Ofrecer un trato respetuoso e inclusivo, sin distinción o discriminación por motivos de raza, orientación sexual, condición física, religión, estrato socioeconómico, nivel de estudio, nacionalidad o ideología.
- Contar de las medias adecuadas que eliminen barreras de comunicación o accesibilidad tales como idioma, discapacidad cognitiva y/o física que altere la perfecta comunicación con los funcionarios.

	PROCESO GESTION DE ATENCION AL CLIENTE	Código: EST-ATCL-001
		Serie:
	ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y LOS GRUPOS DE VALOR QUE INTERACTÚAN CON LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DE BUCARAMANGA	Versión: 01
		Página 8 de 15

- Brindar una atención oportuna en los diferentes canales de atención y hacer seguimiento a la respuesta requerida dentro del término establecido por la normatividad legal vigente.
- Ofrecer asesoría sobre los trámites y requisitos que debe cumplir en sus requerimientos.
- Garantizar la transparencia y gratuidad por la información y atención brindada por parte de las funcionarios y contratistas.
- Garantizar la accesibilidad a los espacios y áreas disponibles, para personas con discapacidad, y así, facilitar la atención de las necesidades de esta población.

8.2 Enfoque por demanda.

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga, dentro de sus procesos de atención, brinda servicios y formaliza trámites, lo que genera la necesidad de los ciudadanos a requerir de dichos procesos, de acuerdo con la normatividad establecida en la Ley. Por lo tanto, la mejora continua en la calidad de la prestación de los servicios requiere de manera permanente capacitación y control de todas las áreas para los funcionarios públicos y contratistas, quienes representan la Entidad.

Desde la oficina de atención al usuario, y teniendo en cuenta el proceso de Gestión de Servicio al cliente, se coordinará la identificación de las necesidades de los ciudadanos, a través de los mecanismos y coordinación de las diferentes dependencias, buscando de manera permanente la mejora continua en la atención al ciudadano, de acuerdo con los recursos disponibles y en los términos que establece la normatividad vigente.

Dentro de las características para tener en cuenta en el enfoque son las siguientes:

a) Estado orientado a las necesidades de la ciudadanía.

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga teniendo en cuenta la información consolidada del informe en el proceso de servicio a la ciudadanía, propone acciones en pro de la mejora servicio al ciudadano.

En la actualidad hay información y sistemas de información que ayuda a abrir nuevas estrategias que permitan la accesibilidad del ciudadano, y la posibilidad de brindar el servicio de manera efectiva a los requerimientos.

b) Implementación de buenas prácticas en la atención a la ciudadanía

En la Dirección de Tránsito de Bucaramanga se implementarán actividades en pro de desarrollar la mejora continua en el proceso de servicio al ciudadano reconociendo las buenas prácticas y cubriendo las necesidades de los ciudadanos y grupos de valor.

Por tanto, se requiere evaluar los recursos físicos, económicos, humanos, así como los procesos desarrollados por estos, con el fin de establecer el alcance y la responsabilidad de cada parte dentro del seguimiento de las solicitudes radicadas por el ciudadano.

Teniendo en cuenta lo anterior y siguiendo con lo planeado, se implementarán acciones que pongan en prácticas las nuevas habilidades y capacidades de los funcionarios para el desarrollo de nuevos procedimientos que obtengan como resultado una ciudadanía satisfecha.

	PROCESO GESTION DE ATENCION AL CLIENTE	Código: EST-ATCL-001
		Serie:
	ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y LOS GRUPOS DE VALOR QUE INTERACTÚAN CON LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DE BUCARAMANGA	Versión: 01
		Página 9 de 15

c) Calidad en la atención a los ciudadanos

En la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, la calidad en la atención implica una entrega del funcionario público y contratista en su labor, por tanto se requiere: lenguaje claro en la entrega de información, divulgación actualizada y vigente de la información, seguir por parte de los funcionarios los procedimientos y protocolos de atención, garantizar los tiempos de respuesta legales vigentes a los derechos de petición; respondiendo así, no solo a entregar una solución articulada para los ciudadanos sino un ciudadano totalmente satisfecho, en cualquiera de los canales o medios de comunicación que dispone la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.

d) Inclusión en la prestación del servicio a la ciudadanía

La estrategia comprende y abarca a todos los ciudadanos de Bucaramanga y los que requieren o solicitan algún servicio e información de la Entidad, lo cual requiere involucrar a población con discapacidad, adulto mayor, jóvenes y demás población vulnerable, esto permitirá ser incluyente y generar accesibilidad buscando cerrar las brechas existentes. Por lo tanto, la Dirección de Tránsito de Bucaramanga busca brindar a todos los ciudadanos servicios de la calidad y en la cantidad necesaria para satisfacer sus necesidades, garantizando el desempeño y participación activa de los ciudadanos.

e) Gestión por procesos para la prestación del servicio a los ciudadanos

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga tiene en cuenta la organización de todas las dependencias por medio de grupos de trabajo y también por medio de procesos de gestión de calidad certificados, para generar cadenas de valor, que garanticen la mejora continua de la atención y el servicio, en procura de la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.

9. COMPONENTES PARA EL PLANTEAMIENTO DE ACTIVIDADES PARA LA MEJORA DEL SERVICIO AL CIUDADANO

La Dirección de Tránsito de Bucaramanga en el cumplimiento de las características fundamentales de una atención con calidad a la ciudadanía, busca implementar acciones de mejora para la gestión y atención a los ciudadanos que requieren de los programas, proyectos y servicios establecidos en la Entidad, teniendo en cuenta los factores de accesibilidad que garanticen una atención incluyente y de calidad. Para lo cual se plantean los siguientes componentes:

9.1 Componente 1: Procedimiento administrativo.

Comprende los procesos de gestión, procedimientos, guías, formatos, manuales y demás documentación adoptada en el sistema integrado de gestión de calidad (SIG) de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, los cuales son instrumentos fundamentales para el desarrollo de los procesos y el fortalecimiento tanto de los funcionarios como los contratistas con relación a la atención al ciudadano y grupos de valor.

	PROCESO GESTION DE ATENCION AL CLIENTE	Código: EST-ATCL-001
	ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y LOS GRUPOS DE VALOR QUE INTERACTÚAN CON LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DE BUCARAMANGA	Serie:
		Versión: 01
		Página 10 de 15

9.2 Componente 2: Canales de atención y medios de comunicación a la ciudadanía

Hace relación a los canales de comunicación por los cuales el ciudadano puede informarse y permitir recibir los servicios y programas dispuestos para sus necesidades, llevar a cabo el proceso de radicar una petición o poder realizar un trámite. Cada canal de atención está disponible y en funcionamiento para el respectivo uso de todos los ciudadanos, los cuales se describen a continuación:

a. Canal presencial

Son los puntos de atención donde los ciudadanos pueden de manera presencial, acceder a la información de los servicios y programas que ofrece la Dirección de Tránsito de Bucaramanga los cuales son los siguientes:

- 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.
- 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 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:
 - ❖ 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 3:00 pm jornada continua.
 - ❖ 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.
 - ❖ 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.

	PROCESO GESTION DE ATENCION AL CLIENTE	Código: EST-ATCL-001
		Serie:
	ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y LOS GRUPOS DE VALOR QUE INTERACTÚAN CON LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DE BUCARAMANGA	Versión: 01
		Página 11 de 15

pagostesoreria@transitobucaramanga.gov.co

- ❖ 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>

b. Canales telefónicos

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-entidad/directorio-institucional/>

c. 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.

d. Canal virtual

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

- ❖ Correos electrónicos:
 - Servicio al Ciudadano : info@transitobucaramanga.gov.co
 - Notificaciones Judiciales: notificacionesjudiciales@transitobucaramanga.gov.co.
- ❖ 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/>
- ❖ 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)
 - Cuenta X [@transitobucara](https://twitter.com/transitobucara)
 - Instagram [@transitodebucaramanga](https://www.instagram.com/transitodebucaramanga)

	PROCESO GESTION DE ATENCION AL CLIENTE	Código: EST-ATCL-001
	ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y LOS GRUPOS DE VALOR QUE INTERACTÚAN CON LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DE BUCARAMANGA	Serie:
		Versión: 01
		Página 12 de 15

❖ 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/>

9.3 Componente 3: Infraestructura y equipamiento

En este componente se resalta el funcionamiento de todos los sistemas de información en relación con las plataformas tecnológicas que hacen posible una atención a los ciudadanos, la señalización para las personas que ingresan a la entidad en cualquiera de los puntos de atención, el mantenimiento de las instalaciones físicas, mobiliario y equipamiento de las oficinas, y las condiciones de seguridad de los ambientes físicos. Todos estos elementos son requeridos para brindar una atención con calidad, incluyente y accesible a cada uno de los ciudadanos y grupos de valor.

9.4 Componente 4: caracterización del ciudadano y medición del nivel de satisfacción

Este componente tiene en cuenta factores relacionados con la identificación de las características y necesidades de los ciudadanos que reciben servicios por cualquiera de los medios de comunicación de la en la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, y se realizará con base en la guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Departamento Nacional de Planeación-DNP.

Por otra parte, la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, realiza la evaluación del nivel de satisfacción de los ciudadanos que reciben un servicio o realizan un trámite en la Entidad. Y siguiendo con el procedimiento, se analiza la percepción y se toman medidas de mejoramiento si no se cumple con el indicador de satisfacción.

9.5 Componente 5: Análisis del comportamiento de las PQRS

Este componente hace alusión a el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), en relación con las actividades de recepción, asignación, análisis y seguimiento los términos legales vigentes a cada una de las solicitudes interpuestas por los ciudadanos y grupos de valor

En relación con la radicación de solicitudes de PQRS es realizada a través de los diferentes canales de atención anteriormente mencionados, consolidados en la plataforma de PQRS, el cual permite extraer datos para generar estadísticas que aportan en el control de estas.



10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR VIGENCIA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES VIGENCIA 2024								
COMPONENTE	ACTIVIDAD	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Componente 1: Procedimiento administrativo	Realizar actividades que permitan generar competencias o habilidades para los funcionarios y contratistas que brindan una buena atención al ciudadano							
	Desarrollar mesas de trabajo para el proceso de gestión de servicio a la ciudadanía para establecer acciones de mejora en la prestación del servicio a la ciudadanía							
Componente 2: Canales de atención y medios de comunicación a la ciudadanía	Solicitar la Implementación a la oficina de Talento Humano sobre las capacitaciones para brindar una atención inclusiva en la Dirección de Tránsito de Bucaramanga							
	Solicitar a la oficina de sistemas para divulgar la oferta institucional por medio de la adaptación de la página web para la población con discapacidad visual							
Componente 3: Infraestructura y equipamiento	Realizar adecuaciones mobiliarias para mejorar el servicio a la ciudadanía							
Componente 4: caracterización del ciudadano y medición del nivel de satisfacción	Aplicar encuestas a los ciudadanos que permitan acciones para la mejora del servicio							
	Realizar informes trimestrales de la medición del nivel de satisfacción del ciudadano							
	Realizar anualmente informe de caracterización de los grupos de valor y la ciudadanía							
Componente 5: Análisis del comportamiento de las PQRS	Realizar seguimiento al estado de las PQRS informando a cada dependencia su asignación							
	Realizar informes de gestión del comportamiento de las PQRS							

	PROCESO GESTION DE ATENCION AL CLIENTE	Código: EST-ATCL-001
		Serie:
	ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y LOS GRUPOS DE VALOR QUE INTERACTÚAN CON LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DE BUCARAMANGA	Versión: 01
		Página 14 de 15

Es de tener en cuenta que, en cada vigencia se establecerán las actividades a desarrollar de acuerdo con las necesidades evaluadas por el proceso de gestión de servicio a la ciudadanía en cada componente establecido dentro de la presente estrategia.

11. IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO

Las actividades para el 2024 se implementarán teniendo en cuenta el cronograma anteriormente relacionado, el cual permite llevar un control y seguimiento de cumplimiento de la estrategia que se va a ejecutar, lo cual puede llegar a presentarse en el transcurso acciones de mejora en la atención y servicio a la ciudadanía de parte de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga 2024-2027, dichas acciones podrán tener actualizaciones cada año acorde a las necesidades y el presupuesto asignado.

Cada una de las actividades tendrá un seguimiento respecto a su aplicación, presentando las evidencias del avance y cumplimiento de cada actividad.

12. OBSERVACIONES

La presente estrategia cuenta con un cuadro de cambios que estará sujeto a las actualizaciones que se requieran en la misma



PROCESO GESTION DE ATENCION AL CLIENTE

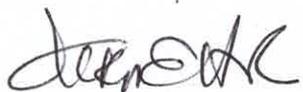
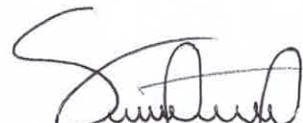
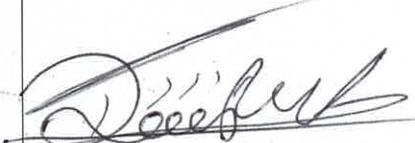
Código: EST-ATCL-001

Serie:

ESTRATEGIA PARA MEJORAR EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA Y LOS GRUPOS DE VALOR QUE INTERACTÚAN CON LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO DE BUCARAMANGA

Versión: 01

Página 15 de 15

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 GLORIA ESPERANZA ARENAS REMOLINA Profesional universitario de Atención al Usuario	 SONIA BIBIANA ROJAS JIMENEZ Asesor grado 02 de la oficina de calidad	 DEIMER MAURICIO MOSQUERA LOZANO Secretaria General

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01	20 de junio del 2024	20 de junio del 2021	Emisión Inicial.

Reviso aspectos Jurídicos: Deysi Yessenia Villamizar Cordoba – Jefe oficina Jurídica (E) 

