



PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE	Serie: 112-9.0-64
INFORME DE GESTIÓN No. 017-2024	Página 1 de 7



INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

ENERO - JUNIO 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 3 de julio 2024, siguiendo los parámetros y directrices de la DBT, para lo cual en el mes de junio 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.

Es importante resaltar, que siguiendo con las directrices misionales de mejoramiento continúe del servicio a los ciudadanos que se acercan a realizar diferentes trámites a la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, en coordinación con la oficina de Secretaria General, se realizó algunas adecuaciones mobiliarias en relación a la rotonda en la entrada de la Entidad, donde se prioriza la atención primaria al ciudadano, la atención inclusiva a personas con discapacidad y personas en alguna condición de vulnerabilidad. E implementando también el control sistemático de identificación a toda persona que entra a 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.



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
INFORME DE GESTIÓN No. 017-2024	Página 2 de 7



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.

ATENCIÓN AL USUARIO DESDE ENERO A JUNIO 2024.

REPORTE DE LA ATENCIÓN AL USUARIO PRIMER SEMESTRE 2024								
ACTIVIDAD		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total
1	Usuarios atendidos por ventanilla	1091	1924	1462	2102	2613	1716	10908
2	Usuarios vía internet – No PQRS por correo electrónico	418	321	505	555	488	476	2763
3	Encuestas realizadas	195	416	250	399	405	250	1915
4	Requerimientos y respuestas realizadas por Atención al Cliente	40	45	39	42	36	18	220
5	PQRS vía internet (correo electrónico y plataforma)	1012	1393	1159	1224	1153	946	6887
6	Usuarios vía telefónica	168	629	437	394	121	88	1837
TOTAL		2924	4728	3852	4716	4816	3494	24530

Tabla 1. Registro actividades Atención al Cliente

La atención al usuario en el periodo desde enero hasta junio 2024, se ha desarrollado de la siguiente manera: un total de 10.908 usuarios atendidos en ventanilla de manera presencial; Un total de 2.763 correos electrónicos que se les dio trámite de contestación, que no conformaron PQRS; se realizaron un total de 1.915 encuestas para medir la satisfacción de los clientes, fueron asignados a la oficina 220 PQRS, las cuales se les dio contestación en los términos establecidos; se recibieron un total de 6.887 solicitudes de PQRS, por último, se atendieron 1.837 llamadas telefónicas. Dando como un gran total en el periodo desde enero hasta junio 2024 de 24.530 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 junio de 2024, dieron como resultado un promedio de nivel aceptable del 97.3%, para los meses de enero, un total del 98.4%, en el mes de febrero alcanzando un porcentaje de 90.2, en el mes de marzo 98.7%, en el mes de abril 97.4% y para los meses de mayo y junio se alcanzó un porcentaje del



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



99%. Es un rango Aceptable de medición para de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga. Teniendo presente un corte de 2 de julio de 2024.

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

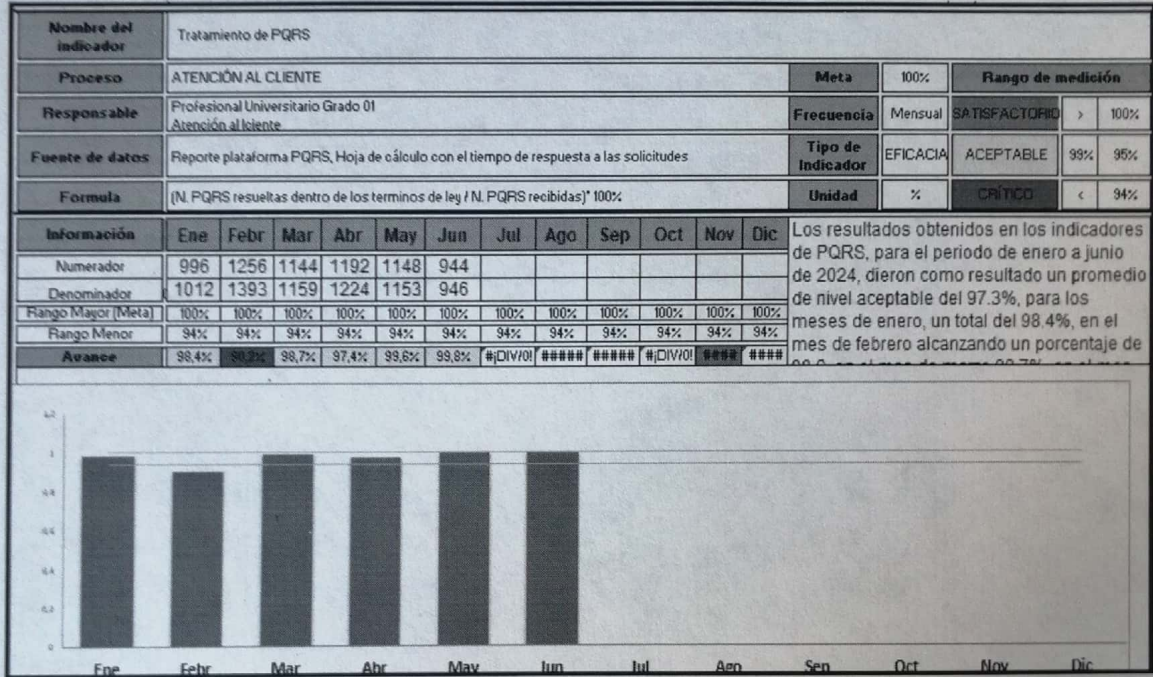


Ilustración 1. Gráfica tratamiento de PQRS

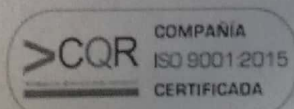
Estado total de PQRS recibidas en el periodo entre enero y junio de 2024 es el siguiente:

ESTADO TOTAL DE PQRS PRIMER TRIMESTRE O 2024			
FECHA	CERRADAS	ABIERTAS	TOTAL PQRS
ENERO	1012	0	1012
FEBRERO	1393	0	1393
MARZO	1159	0	1159
ABRIL	1222	2	1224
MAYO	1143	10	1153
JUNIO	580	366	946
TOTAL	6509	378	6887

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

El total de las PQRS que se recibieron en el periodo comprendido entre enero hasta junio de 2024 fue de 6.887 requerimientos, las cuales fueron recibidas por los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la DTB, las cuales se encuentran en estado cerrada 6.509, lo que corresponde a un total de 95% de PQRS. Y asignadas o en estado abiertas 378 equivalentes a 5% de PQRS las cuales se encuentran dentro de los tiempos de respuesta legales vigentes.

TRATAMIENTO DE INDICADOR PRIMER SEMESTRE 2024		
Requerimientos cerrados	6509	95%
Requerimientos abiertos	378	5%
TOTAL :	6887	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 junio de 2024 el número de solicitudes recibidas fueron de 6887 de las cuales 6.308 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 cuarenta y tres (143) solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad por competencia.



PROCESO GESTIÓN ATENCIÓN AL CLIENTE	Serie: 112-9-0-64
INFORME DE GESTIÓN No. 017-2024	Página 5 de 7



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	3060	86	0
SEGUNDO TRIMESTRE	3323	3248	57	0
TOTAL	6887	6308	143	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 PQRSD 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 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.

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.



Certificado No. SG-202005381-B



Certificado No. SG-202005381-A

KM 4 VIA GIRON - TELEFONO:
3174347156

Código Postal: 680005

www.transitobucaramanga.gov.co

Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia



INFORME GRUPOS DE VALOR 2024				
GRUPOS	NUMERO DE PQRS POR TRIMESTRE AÑO 2024			
	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TOTAL	PORCENTAJE
Usuarios en general	2647	2660	5307	80,65%
Entidades Públicas y de control.	472	557	1029	15,64%
Entidades privadas	132	112	244	3,71%
TOTAL	3251	3329	6580	100%

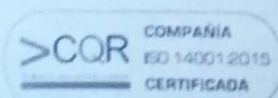
Tabla 5. Informe grupos de valor

Así las cosas, se concluye que la TDB para el periodo entre enero hasta junio 2024, se recibieron en el grupo de valor de los Usuarios en General, un total de 5.307 solicitudes, que equivalen a un total de 80.65% del total de las solicitudes, en el grupo de Entidades Públicas y de control, se recibieron un total de 1.029 solicitudes, que equivalen a un total de 15.64% del total de las solicitudes recibidas. Y en el grupo de las entidades privadas se recibieron un total de 244 solicitudes, que equivalen a un total de 3.71% del total de las solicitudes.

- 1. Indicador satisfacción al cliente:** En el periodo comprendido entre enero hasta junio de 2024 se han realizado 2.097 encuesta de satisfacción del cliente, siguiendo los protocolos de bioseguridad, impuestos por la Resoluciones del Ministerio de Salud.

Para el periodo comprendido entre enero hasta junio de 2024 se realizaron 2.097 encuestas generando como resultado en los meses enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio un resultado de un 97%, 92%, 95%, 92%, 96, y 96, 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 6.291 respuestas de los usuarios, de las cuales la calificación ponderada entre excelentes y buenas fueron 5.963 y un total de 328 la calificación fue de regular y mala.

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



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

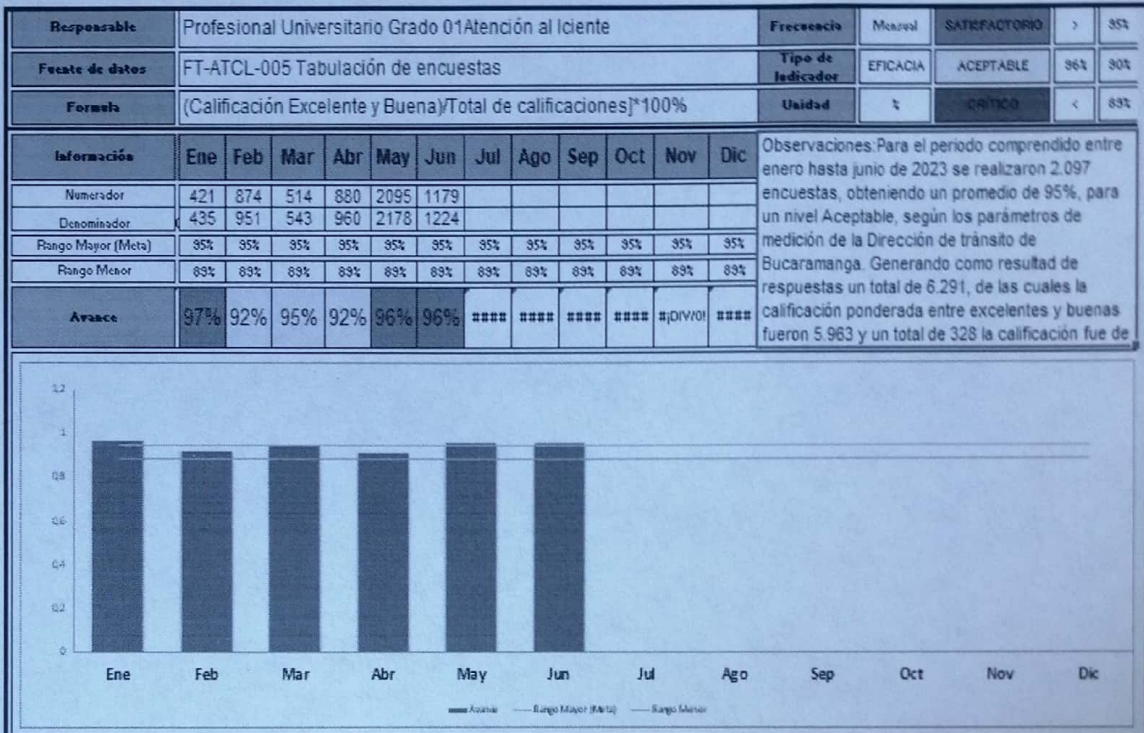


Ilustración 2. Hoja de vida y seguimiento de indicador de Satisfacción al usuario

Atentamente,

GLORIA ESPERANZA ARENAS REMOLINA
 Profesional Universitario- Gestión Atención al Usuario

Proyectó: Diego Armando Gamboa Gélvez. Auxiliar administrativo grado 5



Certificado No. SG-202005381-B



Certificado No. SG-202005381-A

KM 4 VIA GIRON - TELEFONO:
 3174347156

Código Postal: 680005

www.transitobucaramanga.gov.co

Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia