



PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE	Serie: 112-9.0-64
INFORME DE GESTIÓN No. 002-2025	Página 1 de 5



INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

ENERO - DICIEMBRE 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 7 de enero 2025, siguiendo los parámetros y directrices de la DBT, para lo cual en el periodo de enero-diciembre en la oficina de Atención al Usuario en coordinación con la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, desarrolló el proceso de la siguiente manera: Atendió y direccionó las solicitudes y requerimientos que llegan por medio del correo institucional info@transitobucaramanga.gov.co, las solicitudes y PQRS que llegan por la plataforma PQRS o Sistemas GSE (Sistema Gestión de Solicitudes del Ciudadano), atención telefónica a través del conmutador, atención de forma presencial en las instalaciones de la oficina principal de la DTB.

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 Secretaría 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.
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
Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia



ATENCIÓN AL USUARIO DESDE ENERO A DICIEMBRE 2024.

REPORTE DE LA ATENCIÓN AL USUARIO DE ENERO A DICIEMBRE 2023					
ACTIVIDADES	I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	TOTAL
USUARIOS ATENDIDOS POR VENTANILLA	4477	6431	2162	7054	20.124
USUARIOS VÍA INTERNET No. PQRS Correo info@transitobucaramanga.gov.co	1244	1519	832	1237	4.832
ENCUETAS DE SATISFACCIÓN.	861	1054	821	1131	3.867
REQUERIMIENTOS Y RESPUESTAS POR PARTE DE LA OFICINA DE ATECIÓN AL CLIENTEN	124	96	35	35	290
PQRS VÍA INTERNET. POR CORREO INSTITUCIONAL Y PLATAFORMA PQRS	3564	3323	1845	2575	11.307
USUARIOS VÍA TELEFÓNICA	1234	603	347	7	2.191
TOTAL	13330	13026	6042	12039	42611

Tabla 1. Registro actividades Atención al Cliente

La atención al usuario en el periodo desde enero hasta diciembre 2024, se ha desarrollado de la siguiente manera: un total de 20.124 usuarios atendidos en ventanilla de manera presencial; Un total de 4.832 correos electrónicos que se les dio trámite de contestación, que no conformaron PQRS; se realizaron un total de 3.867 encuestas para medir la satisfacción de los clientes, fueron asignados a la oficina 290 PQRS, las cuales se les dio contestación en los términos establecidos; se recibieron un total de 11.307 solicitudes de PQRS y solicitudes que se recibieron en el correo institucional, por último, se atendieron 2.191 llamadas telefónicas. Dando como un gran total en el periodo desde enero hasta diciembre 2024 de 42.611 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:** Es de tener en cuenta, que referente al plan de contingencia se sigue utilizando el modelo de radicación creado en septiembre, es importante mencionar que por el momento los términos ya no se encuentran suspendidos a partir del 9 de octubre del 2024 según la Resolución 573 de 2024, en lo que respecta, contestación de derechos de petición, consultas y atención al público, por otra parte se está adelantando un proceso de direccionamiento por correo electrónico y un seguimiento manual con cada una de las peticiones de los usuarios o entidades, así mismo se dejó una contestación automática en el correo info@transitobucaramanga.gov.co, donde se indica que debido a la declaratoria de siniestralidad tecnológica según resolución No. 495 de 2024, se optó por procedimiento manual, lo que implica un trámite más célere motivo por el cual el termino de D.P se contara una vez se reciba por la oficina competente, en ese orden de ideas en el mes de agosto no se tiene la información exacta de las solicitudes que se radicaron en la entidad, en el mes de octubre se asignaron un total de 779, en el mes de noviembre se asignaron un total de 1.025 y en el mes de diciembre se asignaron un total 771 PQRS las cuales se encuentran en los términos legales vigentes de respuestas.

Así las cosas, los resultados obtenidos en los indicadores de PQRS, para el periodo de enero a diciembre de 2024, dieron como resultado un promedio de nivel aceptable del 98%, para el mes 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% ,para el mes de mayo el porcentaje fue de 99,6%,en junio se alcanzó un porcentaje del 99,8%, en el mes de julio el porcentaje fue de 93,9%, el mes de agosto no se tiene un dato especifico por el ataque cibernético, en el mes de septiembre, octubre y noviembre el porcentaje obtuvo un total de 100%. Quedando

KM 4 VIA GIRON -TELEFONO:
3174347156

Código Postal: 680005

www.transitobucaramanga.gov.co

Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia





con un rango Aceptable de medición para de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga. Obteniendo un promedio del 98% desde enero a diciembre de 2024

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

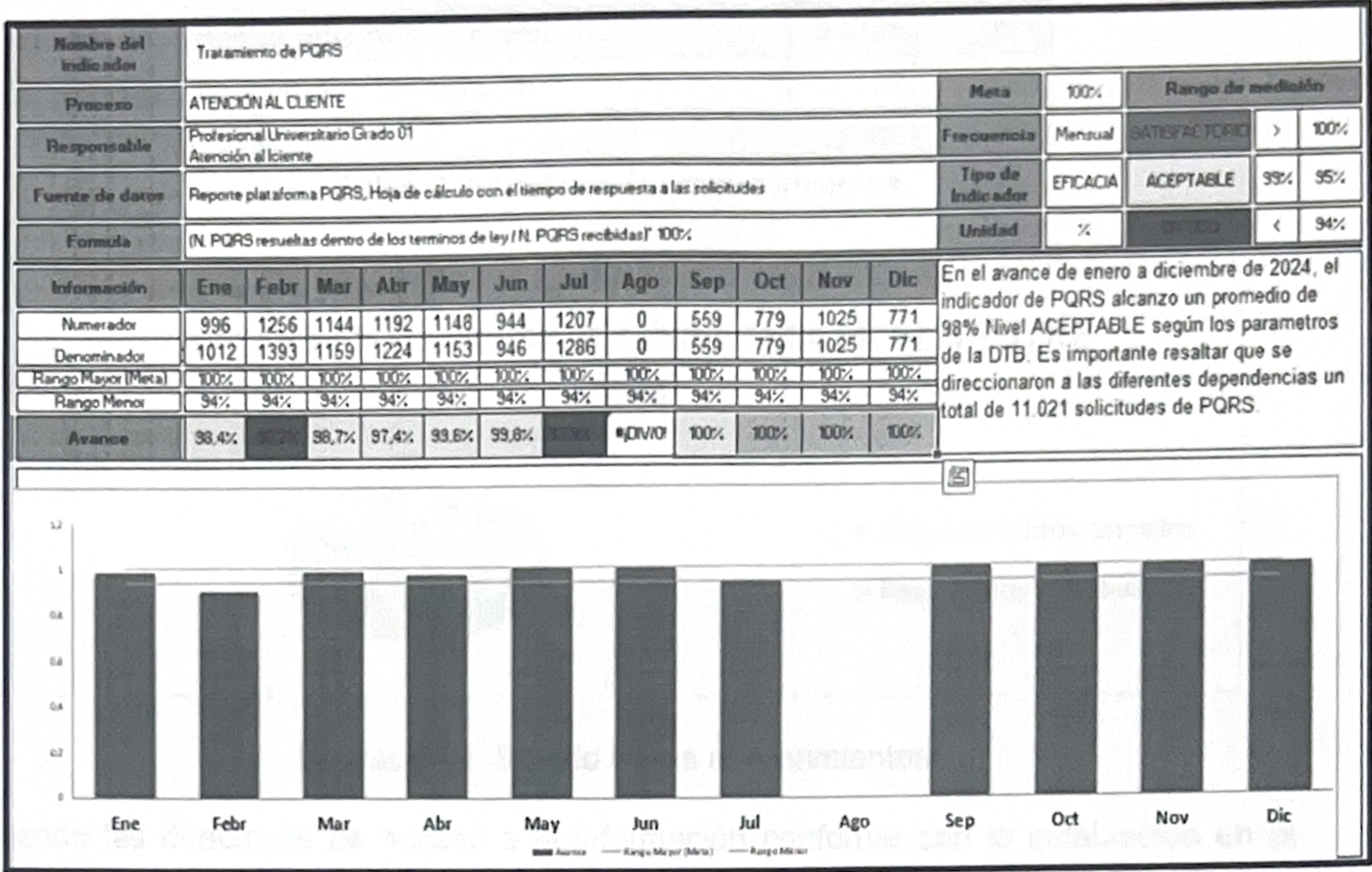


Ilustración 1. Gráfica tratamiento de PQRS

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

ESTADO TOTAL DE PQRS TERCER TRIMESTRE DE 2024			
FECHA	CERRADAS	ABIERTAS	TOTAL PQRS
ENERO	1012	0	1012
FEBRERO	1393	0	1393
MARZO	1159	0	1159
ABRIL	1224	0	1224
MAYO	1153	0	1153
JUNIO	946	0	946
JULIO	1207	79	1286
AGOSTO			0
SEPTIEMBRE	559	0	559
OCTUBRE	779	0	779
NOVIEMBRE	1025	0	1025
DICIEMBRE	771	0	771
TOTAL	11228	79	11307

Tabla 2. Estado de los requerimientos

El total de las PQRS que se recibieron en el periodo comprendido entre enero hasta septiembre de 2024 fue de 11.307 requerimientos, las cuales fueron recibidas por los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la DTB, las cuales se encuentran en estado cerrada 11.228, lo que corresponde a un total de 98% de PQRS. Y asignadas o en estado abiertas 79 equivalentes a 1% de PQRS las cuales se encuentran dentro de los



tiempos de respuesta legales vigentes. Es de tener en cuenta que la información de agosto no se tiene consolidada y con certeza por el tema del ataque cibernético.

TRATAMIENTO DE INDICADOR TERCER TRIMESTRE 2024		
Requerimientos cerrados	11228	99%
Requerimientos abiertos	79	1%
TOTAL :	11307	100%

Tabla 3. Estado de los requerimientos



Ilustración 2. Estado de los requerimientos

Siguiendo las directrices de acceso a la información conforme con lo establecido en el Artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y el decreto reglamentario 2641 del 2012 se especifica lo siguiente: en el periodo comprendido desde enero hasta diciembre de 2024 el número de solicitudes recibidas fueron de 11.307 de las cuales 11.228 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 sesenta y cinco (165) 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	3060	86	0
SEGUNDO TRIMESTRE	3323	3248	57	0
TERCER TRIMESTRE	1766	1697	22	0
CUARTO SEMESTRE	2.575	2.575	0	0
TOTAL	11.228	10580	165	0

Tabla 4. Estados solicitudes acceso a la información.

1. Indicador satisfacción al cliente: En el periodo comprendido entre enero hasta diciembre de 2024 se han realizado 3.846 encuesta de satisfacción del cliente.

Para el avance del indicador del mes de enero a diciembre de 2024, el promedio fue de 94,9% dando resultado un nivel aceptable según los parámetros de la DTB. Se realizaron un total de 3.846 encuestas, es decir un total de respuestas por parte de los usuarios de



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. 002-2025	Página 5 de 5



15.384 respuestas, de las cuales la calificación ponderada entre excelentes y buenas fueron 14.463 y un total de la calificación fue de 921 regular y mala

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

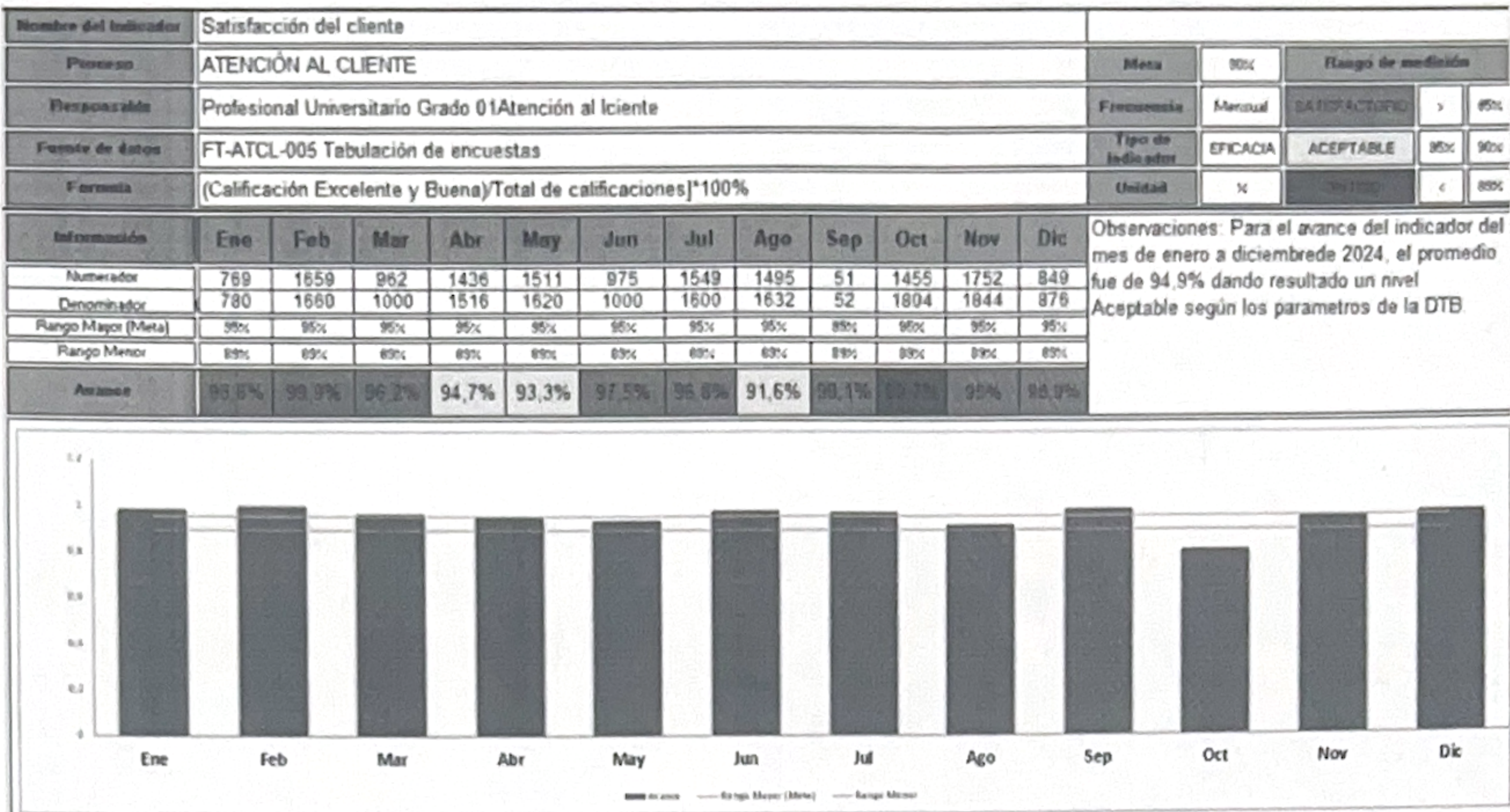


Ilustración 2. Hoja de vida y seguimiento de indicador de Satisfacción al usuario

Atentamente,

Sonia B. Rojas
SONIA BIBIANA ROJAS JIMENEZ
Jefe Oficina Atención al Usuario (E)

Proyectó: Nathalia Niño Leal- Profesional Atención al Usuario *Nathalia N.*



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