



PROCESO GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	Serie: 112-9.0-64
INFORME DE GESTIÓN No. 009-2025	Página 1 de 10



INFORME DE GESTIÓN - GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO

Periodo: Enero - junio de 2025

El Grupo Servicio al Ciudadano de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga tiene como propósito fundamental garantizar una atención integral, transparente y eficiente a los ciudadanos en todos los trámites y servicios que ofrece la entidad. Nuestra gestión está orientada a facilitar el acceso a los derechos de los usuarios, atendiendo peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas a través de canales habilitados, tanto presenciales como virtuales.

Esta labor se fundamenta en principios de calidad, imparcialidad, oportunidad y respeto, con el objetivo de mejorar continuamente la satisfacción ciudadana, en concordancia con la misión institucional. Además, el grupo trabaja de manera articulada con las demás dependencias de la Dirección de Tránsito para ofrecer un servicio integral y efectivo, alineado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la política vigente de servicio al ciudadano para el año 2025.

Actividades desarrolladas

En el periodo enero-junio de 2025, el Grupo Servicio al Ciudadano llevó a cabo las siguientes actividades, conforme a los procedimientos establecidos:

1. Atención y Gestión de Solicitudes. Recepción, atención, direccionamiento, trazabilidad y seguimiento de solicitudes y requerimientos recibidos a través de los canales oficiales habilitados:

- Correo institucional: info@transitobucaramanga.gov.co
- Buzón de sugerencias ubicado en el primer piso, en la entrada de la oficina de servicio al ciudadano.
- Línea telefónica
- Atención presencial en ventanilla.

2. Coordinación y atención en la entrada de usuarios a la Dirección de Tránsito de Bucaramanga (DTB), apoyando a las áreas administrativas para realizar los trámites correspondientes al grupo.

3. Liquidaciones. Gestión de liquidaciones y facturación electrónica a través del sistema misional Moviliza para los siguientes servicios:

- Derechos municipales de tránsito de vehículos
- Pago de patios y grúa (vehículos inmovilizados)
- Permiso de pico y placa



KM 4 VIA GIRON -TELEFONO:

3174347156

Código Postal: 680005

www.transitobucaramanga.gov.co

Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia



PROCESO GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	Serie: 112-9.0-64
INFORME DE GESTIÓN No. 009-2025	Página 2 de 10



- Avalúo técnico de vehículos (presencial y a domicilio)
- Servicio de copias
- Servicio de cargue y descargue
- Estudios y seguimiento PMT
- Horas de servicio de agentes de tránsito
- Certificaciones laborales y de cesantías para funcionarios de la DTB
- Capacitación en seguridad vial
- Eventos especiales
- Planes de implantación
- Demarcación

4. **Medición de la Satisfacción Ciudadana.** Aplicación de encuestas para evaluar la calidad del servicio y atención brindada, con análisis detallado de resultados para identificar oportunidades de mejora.

5. Gestión de PQRS

- Revisión diaria del correo institucional para clasificar y asignar oportunamente cada solicitud a la dependencia correspondiente, asegurando una atención eficiente y conforme a los términos legales establecidos.
- Direccionamiento de notificaciones judiciales, requerimientos de entes de control y medidas cautelares, entre otras acciones judiciales.
- Registro actualizado y seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) mediante hoja de Excel alojada en Google Drive, garantizando la trazabilidad de cada caso.
- Respuesta oportuna a las PQRS competencia del grupo.
- Apertura del buzón para posterior radicación de solicitudes mediante correo institucional info@transitobucaramanga.gov.co.

6. Atención y Orientación al Ciudadano

- Gestión de turnos en ventanilla para organizar la atención presencial y redireccionar a los usuarios según el trámite requerido.
- Atención presencial en ventanilla brindando información clara, veraz y oportuna sobre los diferentes trámites y consultas, con base en el sistema misional de la entidad.
- Atención en ventanilla para inscripciones al RUNT para personas naturales.

7. Atención línea telefónica

- Contestación y direccionamiento eficiente de llamadas internas y externas, atendiendo las solicitudes de los usuarios.
- Efectuar las llamadas incógnitas a diferentes dependencias para verificar el cumplimiento del protocolo de atención telefónica.



KM 4 VIA GIRON -TELEFONO:

3174347156

Código Postal: 680005

www.transitobucaramanga.gov.co

Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia



PROCESO GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	Serie: 112-9.0-64
INFORME DE GESTIÓN No. 009-2025	Página 3 de 10



Reporte de Actividades del Servicio al Ciudadano - Mes de junio 2025

Durante el primer semestre del año, el Grupo Servicio al Ciudadano ha mantenido un alto nivel de atención y gestión en sus diferentes canales de comunicación y atención. Se registraron un total de **30.374** atenciones y registros, distribuidos en atención presencial, atención telefónica, gestión de solicitudes y medición de satisfacción ciudadana.

Las cifras reflejan un crecimiento sostenido en la mayoría de las áreas, destacando la atención presencial, el registro de PQRS asignadas desde el correo institucional y las encuestas de satisfacción ciudadana.

A continuación, presentamos un análisis detallado de cada uno de los indicadores clave, reflejando el compromiso institucional con la calidad y eficiencia en la atención y el servicio al ciudadano.

Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
1. Atención presencial a ciudadanos en ventanilla.	1.823	2.882	3.623	3.576	4.319	3.126	19.349
2. Registro de solicitudes recibidas por correo que no se convierten en PQRS.	99	106	178	276	397	562	1.618
3. Encuestas realizadas para medición de satisfacción ciudadana.	76	290	277	316	403	276	1.638
4. Requerimientos atendidos y respuestas emitidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano	-	1	29	11	24	5	70
5. PQRS asignadas desde correo institucional	656	1.315	907	740	885	728	5.231
6. Atención telefónica a ciudadanos	-	88	254	148	279	88	857
7. Inscripción y modificación en RUNT	-	-	487	316	433	375	1.611
Total general de atenciones y registros	2.654	4.682	5.755	5.383	6.740	5.160	30.374

Tabla 1. Registro de actividades del Servicio al Ciudadano

Observaciones

- La atención presencial es la actividad con mayor volumen, representando aproximadamente el 64% del total. Se recomienda mantener y fortalecer los recursos para esta área, dado su impacto directo en la satisfacción ciudadana.
- Se observa un incremento en el registro de solicitudes por correo que no se convierten en PQRS, lo cual indica una mayor interacción ciudadana que no siempre requiere formalización de quejas o reclamos.



KM 4 VIA GIRON -TELEFONO:

3174347156

Código Postal: 680005

www.transitobucaramanga.gov.co

Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia



PROCESO GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	Serie: 112-9.0-64
INFORME DE GESTIÓN No. 009-2025	Página 4 de 10



- Las encuestas de satisfacción ciudadana muestran un compromiso constante con la mejora continua del servicio.
- La gestión de PQRS asignadas desde correo institucional refleja la gestión de las solicitudes formales, a pesar de que se realiza exclusivamente a través de este canal.
- La atención telefónica presenta fluctuaciones, sugiriendo la necesidad de fortalecer este canal para mejorar su cobertura y tiempos de respuesta.
- Las inscripciones y modificaciones en RUNT mantienen un nivel estable, garantizando la actualización adecuada de registros.

RESULTADO INDICADORES DE GESTIÓN

Indicador Tratamiento de PQRS:

La DTB sufrió un ataque cibernético que ocasionó la pérdida de información en los sistemas institucionales (Resolución 495 del 2 de septiembre de 2024), incluyendo la plataforma utilizada para la gestión de PQRS. Como consecuencia, la entidad no cuenta actualmente con una plataforma automatizada para el manejo de estas solicitudes. La asignación y el seguimiento se realizan manualmente mediante una hoja de cálculo en Drive, lo cual dificulta el control eficiente de los tiempos de respuesta por parte de las diferentes dependencias, afectando la capacidad para resolver las solicitudes dentro de los términos legales establecidos. Además, este método limita el monitoreo en tiempo real y la asignación eficaz de las solicitudes.

	PROCESO DIRECCION DE LOS SISTEMAS DE GESTION										Código: FT-DSG-009																		
											Serie: 140-9.3-90																		
	HOJA DE VIDA Y SEGUIMIENTO AL INDICADOR										Versión: 05																		
											Página: 1 de 1																		
Nombre del indicador														Tratamiento de PQRS															
Proceso														ATENCIÓN AL CLIENTE		Meta	100%	Rango de medición											
Responsable														Profesional Universitario Grado 01 Atención al Iciente		Frecuencia	Mensual	SATISFACTORIO	>	91%									
Fuente de datos														Reporte plataforma PQRS, Hoja de cálculo con el tiempo de respuesta a las solicitudes		Tipo de Indicador	EFICACIA	ACEPTABLE	90%	81%									
Formula														(N. PQRS resueltas dentro de los terminos de ley / N. PQRS recibidas)* 100%		Unidad	%	CRÍTICO	<	80%									
Información														Ene	Febr	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic				
Numerador														482	700	339	399	409	153										
Denominador														666	1315	907	740	885	728										
Rango Mayor (Meta)														91%	91%	91%	91%	91%	91%	91%	91%	91%	91%	91%	91%	91%	91%		
Rango Menor														80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%		
Avance														73%	53%	37%	53.9%	46.2%	21.0%	#DIV/0!	#####	#DIV/0!	#DIV/0!	####	#####				



KM 4 VIA GIRON -TELEFONO:

3174347156

Código Postal: 680005

www.transitobucaramanga.gov.co

Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia

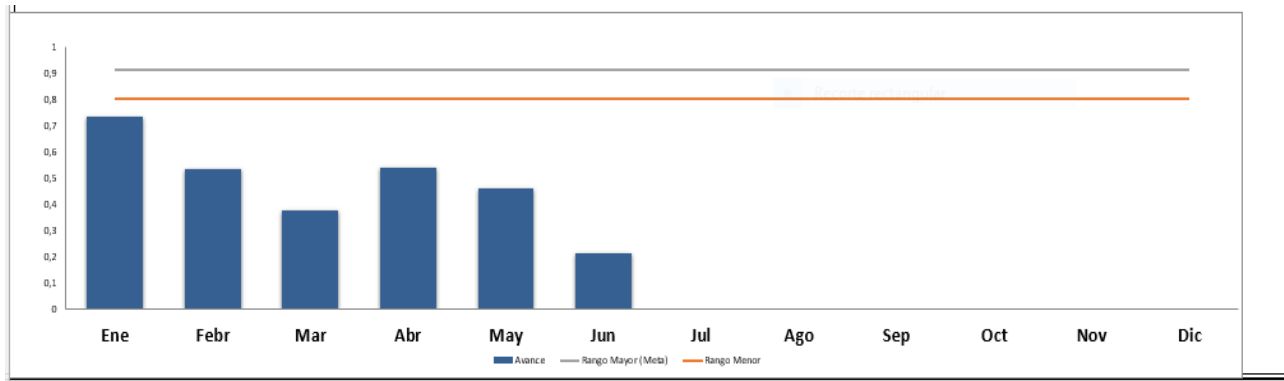


Ilustración 1. Gráfica Tratamiento de PQRS

Análisis e interpretación del indicador PQRS

Es importante señalar que el desempeño del indicador PQRS está directamente influenciado por los tiempos de respuesta de las diferentes dependencias involucradas en su gestión. La variabilidad mensual observada en el indicador se debe principalmente a las fluctuaciones en la información recibida de estas áreas, un proceso que actualmente se ve dificultado por la gestión manual. Esta situación impacta negativamente el seguimiento y control eficiente de las PQRS.

El ataque cibernético sufrido en septiembre de 2024 ha tenido un impacto directo y significativo en la capacidad operativa de la DTB para gestionar las PQRS de manera eficiente. La pérdida de la plataforma integral para la gestión automatizada ha obligado a realizar la asignación y seguimiento de las solicitudes de forma manual, lo cual genera las siguientes dificultades:

- Retrasos en la asignación a las dependencias responsables.
- Dificultad para controlar y monitorear los tiempos de respuesta.
- Incremento en la probabilidad de errores y/o pérdida de información.

Recomendaciones para mejorar el indicador

Para superar las limitaciones actuales y mejorar el desempeño del indicador PQRS, el Grupo Servicio al Ciudadano de la DTB considera fundamental la implementación de una plataforma integral para la gestión de PQRS. Esta plataforma debe ofrecer las siguientes funcionalidades:

- Gestión y respuesta articulada de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y otros requerimientos entre las diferentes dependencias de la DTB.
- Seguimiento en tiempo real de los tiempos de respuesta por parte de las dependencias responsables.



PROCESO GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	Serie: 112-9.0-64
INFORME DE GESTIÓN No. 009-2025	Página 6 de 10



- Generación de alertas y reportes que faciliten la gestión oportuna y el cumplimiento de los términos legales.
- Generación y consolidación de reportes y estadísticas para un control y seguimiento efectivo de las solicitudes.
- Clasificación de las solicitudes por tipo para establecer tiempos de respuesta adecuados.
- Verificación de la trazabilidad de las solicitudes tanto por funcionarios de la DTB como por los ciudadanos.
- Recepción de PQRS a través de diversos canales virtuales, incluyendo chat, llamadas telefónicas, WhatsApp, correo electrónico y redes sociales (Facebook e Instagram).
- Medición del nivel de satisfacción ciudadana mediante encuestas digitalizadas, con generación de reportes estadísticos.
- Incorporación de un buzón de sugerencias virtual.

Conclusión

El indicador PQRS correspondiente a junio de 2025 refleja un desempeño crítico, resultado principalmente del impacto del ataque cibernético que afectó la infraestructura tecnológica de la DTB. La gestión manual mediante hojas de cálculo en Drive dificulta el control eficiente de los tiempos de respuesta y limita la capacidad para resolver las solicitudes dentro de los términos legales establecidos. Además, esta modalidad restringe el monitoreo en tiempo real y la asignación eficaz de las solicitudes.

Por lo tanto, es fundamental priorizar la implementación de un sistema automatizado que permita optimizar la gestión y el seguimiento en tiempo real de las PQRS, garantizando así una atención más eficiente y oportuna a los ciudadanos.

De otra parte, se informa que a la fecha 30 de junio de 2025, no se puede obtener la información concreta referente a las PQRS asignadas mediante la plataforma PQRS, ya que no se tiene acceso a la plataforma de PQRS de la entidad, esto con referencia al ataque cibernético presentando en la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, por tal motivo, se está validando la trazabilidad de algunas PQRS de plataforma que son enviadas con copia de su respuesta al correo institucional info@transitobucaramanga.gov.co, así mismo, se indica la información presentada es con base en el último reporte disponible de dicha plataforma, generado el 29 de agosto de 2024, se ha realizado un seguimiento de los registros a través del correo institucional info@transitobucaramanga.gov.co. El estado actual de las PQRS radicadas en la antigua plataforma es el siguiente:

• PQRS vencidas por dependencia:

	DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PQRS VENCIDAS
1	EJECUCIONES FISCALES	2
2	DIRECCIÓN GENERAL	1
3	INSPECCIÓN 4	1



KM 4 VIA GIRON -TELEFONO:

3174347156

Código Postal: 680005

www.transitobucaramanga.gov.co

Bucaramanga, Departamento
Santander, Colombia

de



PROCESO GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	Serie: 112-9.0-64
INFORME DE GESTIÓN No. 009-2025	Página 7 de 10



• PQRS próximas a vencer:

	DEPENDENCIA	PQRS PRÓXIMAS A VENCER
1	EJECUCIONES FISCALES	39
2	CONTROL VIAL	2
3	INSPECCIÓN 4	2
4	INSPECCIÓN 5	1

• PQRS asignadas:

	DEPENDENCIA	PQRS ASIGNADAS
1	EJECUCIONES FISCALES	134
2	DIRECCIÓN GENERAL	25
3	CONTROL VIAL	5
4	INSPECCIÓN 4	10
5	SEÑALIZACIÓN	1
6	CONTRATACIÓN	1
7	INSPECCIÓN 5	1

Indicador satisfacción al ciudadano:

	PROCESO DIRECCION DE LOS SISTEMAS DE GESTION											Código: FT-DSG-009				
												Serie: 140-9.3-90				
												Versión: 05				
												Página: 1 de 1				
HOJA DE VIDA Y SEGUIMIENTO AL INDICADOR																
Nombre del indicador	Satisfacción del cliente															
Proceso	ATENCIÓN AL CLIENTE											Meta	90%	Rango de medición		
Responsable	Profesional Universitario Grado 01Atención al Iciente											Frecuencia	Mensual	SATISFACTORIO	>	97%
Fuente de datos	FT-ATCL-005 Tabulación de encuestas											Tipo de Indicador	EFICACIA	ACEPTABLE	96%	90%
Formula	(Calificación Excelente y Buena)/Total de calificaciones]*100%											Unidad	%	CRÍTICO	<	89%
Información	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic				
Numerador	274	1045	1023	1250	1589	1103										
Denominador	304	1148	1092	1266	1613	1111										
Rango Mayor (Meta)	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%	97%				
Rango Menor	89%	89%	89%	89%	89%	89%	89%	89%	89%	89%	89%	89%				
Avance	90%	91%	94%	99%	99%	99%	####	####	####	####	#DIV/0!	#DIV/0!				



KM 4 VIA GIRON -TELEFONO:
3174347156
Código Postal: 680005
www.transitobucaramanga.gov.co
Bucaramanga, Departamento de
Santander, Colombia

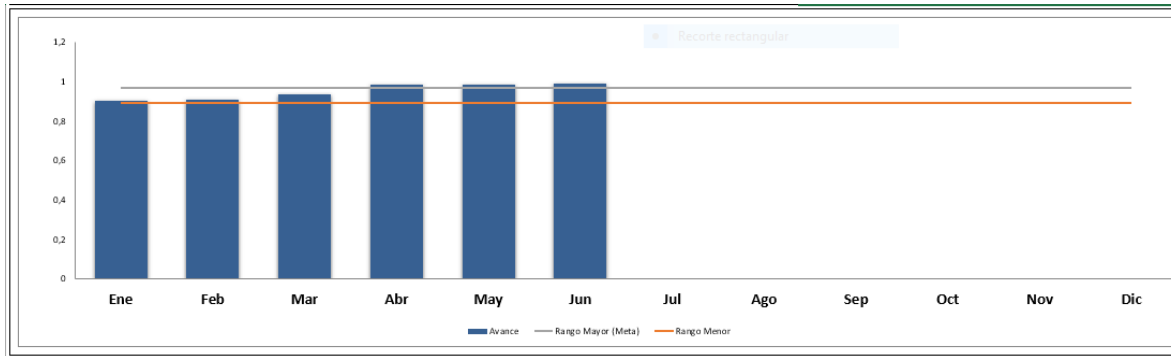


Ilustración 3. Hoja de vida y seguimiento de indicador de Satisfacción del ciudadano.

Resultados del Primer Semestre de 2025:

- El indicador alcanzó un nivel Satisfactorio, superando consistentemente la meta mínima del 89% y la meta máxima establecida del 97% durante los tres meses del primer trimestre.
- Es de resaltar que, para el segundo trimestre del año, el porcentaje de satisfacción se mantuvo estable en un 99%, demostrando una mejora sostenida en la atención y servicio del ciudadano.

Análisis:

- El indicador muestra una **tendencia positiva** con valores que superan la meta máxima, lo que refleja una alta calidad en el servicio al ciudadano durante el segundo trimestre.
- La estabilidad del 99% en los meses de abril, mayo y junio de la presente vigencia indica un proceso bien gestionado y una percepción favorable por parte de los ciudadanos.
- Aunque los resultados son excelentes, se recomienda continuar con las estrategias actuales y explorar nuevas iniciativas para mantener o mejorar estos niveles.

Conclusiones y Recomendaciones:

- El nivel de satisfacción del ciudadano en el segundo trimestre de 2025 es satisfactorio y supera las metas establecidas, lo que evidencia una gestión eficaz en el proceso de atención al ciudadano.
- Se recomienda mantener el monitoreo constante del indicador y realizar análisis cualitativos para identificar áreas específicas de mejora.
- Implementar capacitaciones continuas para el personal responsable y fomentar canales de retroalimentación para sostener la calidad del servicio.



KM 4 VIA GIRON -TELEFONO:

3174347156

Código Postal: 680005

www.transitobucaramanga.gov.co

Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia



PROCESO GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	Serie: 112-9.0-64
INFORME DE GESTIÓN No. 009-2025	Página 9 de 10



Se anexa Tabulación de satisfacción del ciudadano segundo trimestre (abril, mayo junio) de 2025.



PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE

TABULACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Código: FT-ATCL-005

Serie:

Versión: 07

Página: 1 de 2

Dependencia	Calificación	Preguntas				Total respuestas / Calificación	Análisis / Descripción	
		1 ¿Cómo fue la atención y el trato dado por el funcionario?	2. ¿Cómo evalúa la información que le entregó el funcionario?	3. ¿Cómo evalúa el tiempo que utilizó el funcionario para la atención?	4. ¿Cómo evalúa el tiempo de espera para ser atendido por el funcionario?			
DTB	Excelente	242	225	165	157	789	998	Total de usuarios encuestados
	Bueno	435	777	812	814	2.838	3.990	Total preguntas contestadas
	Regular	3	5	16	19	43	99%	Porcentaje de satisfacción por dependencia
	Malo	0	0	2	3	5		
Total respuestas ponderadas Excelente				789				
Total respuestas ponderadas Bueno				2.838				
Total respuestas ponderadas Regular				43				
Total respuestas ponderadas Malo				5				
Calificación excelente y buena (Numerador para indicador)				3.627				
Total encuestas realizadas (Denominador para indicador)				3.675				

Ilustración 2. Tabulación de satisfacción del ciudadano

LOGROS Y AVANCES

Infraestructura Grupo Servicio al Ciudadano

- Se lograron importantes mejoras en la oficina del Grupo Servicio al Ciudadano, evidenciadas en la optimización del espacio y la modernización de las instalaciones.
- En el mes de enero, se completó el cambio de mobiliario, incluyendo escritorios, sillas y la instalación de ventanillas de vidrio templado, lo que permitió mejorar la atención y la seguridad dentro de la oficina.
- Durante el mes de abril, se efectuaron mejoras adicionales en las oficinas y ventanillas, tales como pintura, renovación de la iluminación, organización del cableado, limpieza de vidrios, equipos y ventanas, proporcionando un ambiente más seguro, ordenado y agradable para los usuarios.
- Se llevó a cabo la actualización del nombre e identificación del Grupo Servicio al Ciudadano, fortaleciendo la identidad institucional y facilitando la comunicación tanto interna como externa.



KM 4 VIA GIRON -TELEFONO:
3174347156
Código Postal: 680005
www.transitobucaramanga.gov.co
Bucaramanga, Departamento de Santander, Colombia



PROCESO GRUPO SERVICIO AL CIUDADANO	Serie: 112-9.0-64
INFORME DE GESTIÓN No. 009-2025	Página 10 de 10



Atención Segura y Coordinada en la Dirección de Tránsito de Bucaramanga para la Prevención de Estafas a Ciudadanos.

Es importante destacar que entre el 30 de mayo y el 11 de junio de 2025, se coordinó la atención en la entrada de usuarios a la Dirección de Tránsito de Bucaramanga mediante personal contratista, que brindó información previa a la realización de trámites en un horario de 6:30 a.m. a 1:30 p.m. Esta medida tuvo como objetivo evitar que los usuarios fueran abordados por personas ajenas a la entidad y prevenir posibles estafas. Aunque esta actividad se suspendió el 11 de junio, se reinició el 11 de julio de 2025 gracias a la continuidad del contrato con la CPS encargada.

Estas acciones han contribuido significativamente a un mejor servicio y una mayor satisfacción de los ciudadanos que requieren atención en esta dependencia.

Conclusión:

El Grupo Servicio al Ciudadano continúa fortaleciendo su compromiso con la excelencia en la atención a los ciudadanos, garantizando procesos transparentes, ágiles y efectivos. Las actividades desarrolladas en este primer semestre reflejan un avance significativo en la mejora continua del servicio, contribuyendo al fortalecimiento institucional y a la satisfacción de los usuarios de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.

Atentamente,

[ORIGINAL FIRMADO]

LAURA PILÍN FUENTES MANRIQUE

Profesional Universitario Grado 01 (E)

Grupo Servicio al Ciudadano



KM 4 VIA GIRON -TELEFONO:

3174347156

Código Postal: 680005

www.transitobucaramanga.gov.co

Bucaramanga, Departamento
Santander, Colombia

de