



PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE	Serie: 112-9.0-64
INFORME DE GESTIÓN No. 001-2025	Página 1 de 7



INFORME DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

ENERO-MARZO 2025

El grupo de trabajo de Atención al Usuario tiene como objetivo atender de forma oportuna y eficiente 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 01 de Abril 2025, siguiendo los parámetros y directrices de la DBT, para lo cual en el mes de enero 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.

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 Inspecciones Quinta, segunda, cuarta y 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. Servicio de copias.
10. Liquidación de pago de comparendos.



KM 4 VIA GIRON -TELEFONO:

3174347156

Código Postal: 680005

www.transitobucaramanga.gov.co

Bucaramanga, Departamento
Santander, Colombia

de

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. Liquidaciones para certificados laborales para funcionarios DTB.
14. Responsable del direccionamiento de solicitudes de PQRS.
15. Inscripción al RUNT

REPORTE DE LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL MES DE ENERO-MARZO 2025

REPORTE DE LA ATENCIÓN AL USUARIO EN EL MES I TRIMESTRE 2025					
ACTIVIDAD		Ene	Feb	Mar	Total
1	Usuarios atendidos por ventanilla	1.823	2.882	3.623	8.328
2	Usuarios vía internet – No PQRS por correo electrónico	99	106	178	383
3	Encuestas realizadas	76	290	277	643
4	Requerimientos y respuestas realizadas por Atención al Cliente	-	1	29	30
5	PQRS vía internet (correo electrónico y plataforma)	656	1.315	907	2.878
6	Usuarios vía telefónica	-	88	254	254
7	Inscripción, Modificación RUNT	-	-	487	487
TOTAL		2.654	4.594	5.755	13.003

Tabla 1. Registro actividades Atención al Cliente

Respecto a la atención a los usuarios en el mes de Marzo se atendieron por ventanilla un Total de 4.110 usuarios de manera presencial; un total de 178 correos electrónicos que se les dio trámite, que no conformaron PQRS; se realizaron un total de 277 encuestas para medir la satisfacción de los clientes; se realizaron 29 requerimientos y respuestas realizadas por Atención al cliente en el tiempo estipulado; se direccionaron un total de 907 solicitudes que se recibieron en el correo institucional, de las cuales fueron recibidas desde el correo info@transitobucaramanga.gov.co, por último. Dando como un gran total en el mes de febrero de 5.755 atenciones a los usuarios, en los diferentes canales de atención, por parte de la oficina de atención al usuario, de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.



PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE	Serie: 112-9.0-64
INFORME DE GESTIÓN No. 001-2025	Página 3 de 7



RESULTADOS DE INDICADORES

1) Indicador Tratamiento de PQRS: A raíz de los inconvenientes en la plataforma PQRS ocasionados por el ciberataque a la Entidad, se implementó un plan de contingencia de radicación manual donde se asignaron un total de 2.878 PQRS para el primer trimestre de 2025.

Es importante señalar que este indicador está directamente influenciado por los tiempos de respuesta de las diferentes dependencias. La variabilidad mensual del indicador se debe a las fluctuaciones en la información recibida de estas dependencias, proceso que se ve dificultado por la gestión manual, impactando el seguimiento y control de las PQRS.

Los resultados de los indicadores de PQRS correspondiente para el mes de enero (73%), febrero (53%) y marzo (37%). En el cual se reflejan un estado crítico de medición.

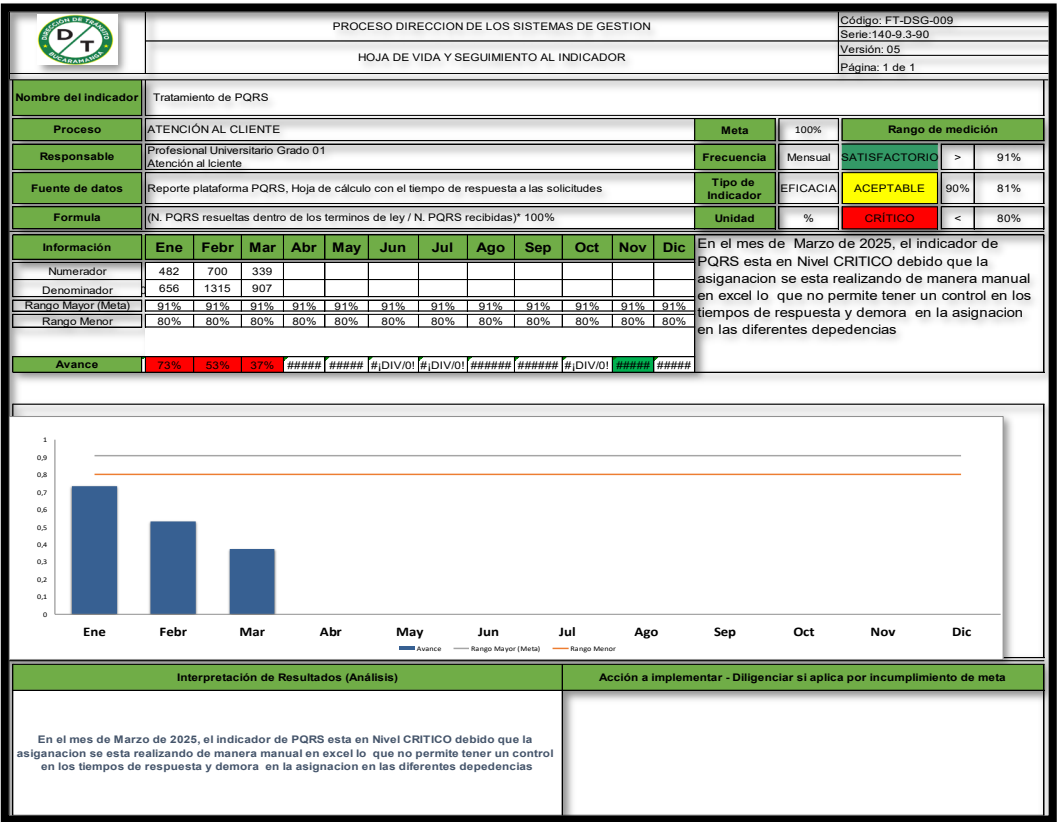


Ilustración 1. Gráfica tratamiento de PQRS



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

Por otra parte, se informa que a la fecha 31 de Marzo del 2025 no se puede obtener la información concreta referente a las 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 de info@transitobucaramanga.gov.co , así mismo, se indica la información presentada es con corte a 30 de Agosto.

Presento a continuación el reporte de la plataforma, en referencia a PQRS en estado vencidas de cada una de las dependencias.

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



Próximas a vencer de cada una de las dependencias.

	DEPENDENCIA	PQRS PRÓXIMAS A VENCER
1	EJECUCIONES FISCALES	40
2	CONTROL VIAL	2
3	INSPECCIÓN 4	2
4	INSPECCIÓN 5	1



ASIGNADAS de cada una de las dependencias.

	DEPENDENCIA	PQRS ASIGNADAS
1	EJECUCIONES FISCALES	135
2	DIRECCIÓN GENERAL	24
3	CONTROL VIAL	5
4	INSPECCIÓN 4	9
5	SEÑALIZACIÓN	1
6	CONTRATACIÓN	1
7	INSPECCIÓN 5	1



2) Indicador satisfacción al cliente: para el primer trimestre del 2025 se realizaron 653 encuestas de satisfacción del cliente, siguiendo las directrices del procedimiento de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga.

En el mes de marzo el indicador de satisfacción al cliente obtuvo un 94% de satisfacción de los usuarios. Se realizaron un total de 653 encuestas, es decir un total de respuestas por parte de los usuarios de 1.092, de las cuales la calificación ponderada entre excelentes y buenas fueron 1.023 y un total de la calificación fue de regular y mala de 69



PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE	Serie: 112-9.0-64
INFORME DE GESTIÓN No. 001-2025	Página 6 de 7



	PROCESO GESTION ATENCION AL CLIENTE						Código: FT-ATCL-005	
							Serie:	
	TABULACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO						Versión: 07	
							Página: 1 de 2	
DTB	Excelente	64	45	55	51	215	273	Total de usuarios encuestados
	Bueno	196	210	200	202	808	1.092	Total preguntas contestadas
	Regular	13	18	18	20	69	94%	Porcentaje de satisfacción por dependencia
	Malo	0	0	0	0	0		
Total respuestas ponderadas Excelente						215		
Total respuestas ponderadas Bueno						808		
Total respuestas ponderadas Regular						69		
Total respuestas ponderadas Malo						0		
Calificación excelente y buena (Numerador para indicador)						1.023		
Total encuestas realizadas (Denominador para indicador)						1.092		

Ilustración 2. Tabulación de satisfacción del cliente

Se adjunta formato de tabulación de encuesta, hoja de vida y seguimiento al indicador.

Dependencia	ENERO	FEBRERO	MARZO	PROMEDIO
	Resultado	Resultado	Resultado	Resultado
Atención al usuario	100%	95%	100%	98%
Tesorería	86%	94%	86%	89%
Registro Automotor	85%	93%	97%	92%
Inspecciones	88%	82%	93%	87%
Ejecuciones Fiscales	100%	92%	92%	95%
Secretaría General	100%	67%	90%	86%
Registro de conductores	88%	88%	91%	89%
Dirección General	88%	100%	100%	96%
Sistemas	83%	89%	84%	85%
Subdirección Técnica	75%	90%	100%	88%
Correspondencia	0%	100%	85%	92.5%

Ilustración 3. Hoja de vida y seguimiento de indicador de Satisfacción al usuario



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. 001-2025	Página 7 de 7



	PROCESO DIRECCION DE LOS SISTEMAS DE GESTION												Código: FT-DSG-009		
	HOJA DE VIDA Y SEGUIMIENTO AL INDICADOR												Serie: 140-9.3-90		
													Versión: 05		
													Página: 1 de 1		
Nombre del indicador	Satisfacción del cliente														
Proceso	ATENCIÓN AL CLIENTE										Meta	90%	Rango de medición		
Responsable	Profesional Universitario Grado 01 Atención al Cliente										Frecuencia	Mensual	SATISFACTORIO	>	95%
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	Observaciones: Para el mes de Marzo de 2025 se realizó 277 encuestas, obteniendo un resultado de 94% para un nivel Acetable, según los parámetros de medición de la Dirección de tránsito de Bucaramanga.		
Numerador	274	1045	1023												
Denominador	304	1148	1092												
Rango Mayor (Meta)	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%	95%			
Rango Menor	89%	89%	89%	89%	89%	89%	89%	89%	89%	89%	89%	89%			
Avance	90%	91%	94%	####	####	####	####	####	####	####	####	####			
Interpretación de Resultados (Análisis)														Acción a implementar - Diligenciar si aplica por incumplimiento de meta	
Observaciones: Para el mes de Marzo de 2025 se realizó 277 encuestas, obteniendo un resultado de 94% para un nivel Acetable, según los parámetros de medición de la Dirección de tránsito de Bucaramanga.															

Atentamente,

SONIA BIBIANA ROJAS JIMENEZ
Profesional Universitario- Gestión Atención al Usuario (E)



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