



GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie: 112-9.0-64
Informe de Buenas Prácticas en el Servicio a la Ciudadanía	Página 1 de 7

INFORME DE BUENAS PRÁCTICAS EN EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

1. Identificación de la Buena Práctica

- **Entidad:** Dirección de Tránsito de Bucaramanga (DTB)
- **Dependencia:** Grupo Gestión de Servicio al Ciudadano
- **Política Asociada:** Servicio a la Ciudadanía (Dimensión: Evaluación de Resultados).
- **Nivel de la práctica:** Segundo nivel (resuelve necesidades puntuales con resultados demostrables).

2. Introducción

El Grupo Gestión de Servicio al Ciudadano de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga, reafirma su compromiso de fortalecer la relación con la Ciudadanía, mediante un servicio eficiente, humanizado e inclusivo. Basados en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la norma NTC ISO 9001, hemos implementado estrategias para asegurar la transparencia, la inclusión y la mejora continua, incluso ante retos operativos derivados de limitaciones tecnológicas.

3. Objetivo

Presentar las prácticas clave de relacionamiento con la ciudadanía, diseñadas para ofrecer atención eficiente, humanizada, inclusiva y respetuosa. Estas se alinean con principios de lenguaje claro, políticas institucionales y lineamientos del MIPG, estableciendo un marco para la mejora continua centrado en la satisfacción ciudadana y la transparencia.

4. Buenas prácticas de relacionamiento con la ciudadanía

El Grupo Gestión de Servicio al Ciudadano ha desarrollado un enfoque integral, sostenido y en mejora continua, fundamentado en la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG y la NTC ISO 9001. A continuación, se detallan las prácticas clave, incluyendo acciones estratégicas implementadas.



KM 4 VIA GIRON -TELEFONO:

3174347156

Código Postal: 680005

www.transitobucaramanga.gov.co

Bucaramanga, Departamento

Santander, Colombia

V2

de



GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie: 112-9.0-64
Informe de Buenas Prácticas en el Servicio a la Ciudadanía	Página 2 de 7

a) Normatividad y marco estratégico

- Normatividad relacionada con el servicio al ciudadano.
- Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Actualización del nombre de la dependencia de "Grupo Atención al Usuario" a "Grupo Gestión de Servicio al Ciudadano," (Resolución 776 del 20 de diciembre de 2024 de la DTB), con ajuste de procedimientos y formatos al marco normativo vigente.

b) Gestión institucional

- Sistema Integrado de Gestión (SIG) alineado con NTC ISO 9001.
- Desarrollo de competencias y ambientes laborales amigables.
- Programa de transparencia y ética pública.
- Valores institucionales, cultura organizacional y de servicio.

c) Evaluación y mejora continua

- Indicadores de desempeño (tiempos de respuesta y satisfacción).
- Encuestas de percepción ciudadana y nivel de satisfacción de la ciudadanía.
- Auditorías internas y externas.
- Mapas de Riesgos de Gestión y Corrupción.
- Autodiagnóstico institucional para la Política de Servicio al Ciudadano.

d) Ruta de la experiencia de relacionamiento con la ciudadanía

La ruta de la experiencia representa las etapas clave del recorrido ciudadano al interactuar con los canales de atención del Grupo. Fundamentada en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), identifica puntos de contacto, evalúa percepciones y optimiza el servicio para una mejora continua.

Pasos:

- 1. Inicio de la experiencia:** Primer acercamiento vía página web o canales de atención, donde el ciudadano busca orientación sobre trámites o servicios.
- 2. Interacción en canales de atención:** Contacto inicial con los canales disponibles para recibir atención preliminar.



KM 4 VIA GIRON -TELEFONO:

3174347156

Código Postal: 680005

www.transitobucaramanga.gov.co

Bucaramanga, Departamento

Santander, Colombia

V2

de



GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie: 112-9.0-64
Informe de Buenas Prácticas en el Servicio a la Ciudadanía	Página 3 de 7

3. **Resolución de trámites y consultas:** Gestión efectiva de solicitudes con tiempos de respuesta adecuados.
4. **Evaluación de la percepción y satisfacción:** Invitación a encuestas para retroalimentación sobre la calidad del servicio.
5. **Mejora continua:** Análisis de datos para identificar y optimizar áreas clave.
6. **Cierre de la experiencia:** Conclusión del ciclo, asegurando que su derecho y/o necesidad ha sido atendida.

Esta ruta alinea con la misión institucional, planeación estratégica, SIG, Política de Servicio al Ciudadano y MIPG, fomentando una gestión centrada en la satisfacción.

Principales acciones desde el Grupo Gestión de Servicio al Ciudadano

A continuación, se describen las acciones estratégicas que consolidan nuestro servicio como una buena práctica institucional:

A. Accesibilidad e inclusión (Enfoque diferencial)

- **Atención prioritaria:** Se garantiza el acceso preferente y sin barreras a adultos mayores, mujeres gestantes y ciudadanos con niños, alineado con los protocolos de atención humanizada.
- **Comunicación visual:** Se mantiene información actualizada y visible en carteleras físicas y digitales, incluyendo horarios de atención, requisitos de trámites y novedades institucionales.
- **Capacitación Integral y Fortalecimiento Institucional:**

Balance 2025:

Durante la vigencia 2025, se ejecutaron ciclos de formación en lenguaje de señas, trato inclusivo y habilidades blandas. Estas acciones estuvieron dirigidas al personal de contacto directo, garantizando una atención más humana y accesible.

Proyección 2026:

Para el año 2026, en concordancia con las necesidades institucionales y los retos de la transformación pública, se han priorizado 10 ejes temáticos diseñados para fortalecer las competencias digitales y consolidar el enfoque diferencial:



KM 4 VIA GIRON -TELEFONO:

3174347156

Código Postal: 680005

www.transitobucaramanga.gov.co

Bucaramanga, Departamento

Santander, Colombia

V2

de



GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie: 112-9.0-64
Informe de Buenas Prácticas en el Servicio a la Ciudadanía	Página 4 de 7

Ejes de Formación Prioritarios

No.	Temática de Capacitación	Enfoque Estratégico
1	Gestión oportuna de PQRS	Optimización de tiempos de respuesta y satisfacción ciudadana.
2	Enfoque diferencial y género	Aplicación de protocolos para un trato digno y equitativo.
3	Caracterización y Lenguaje Claro	Comunicación comprensible, incluyente y segmentada.
4	Servicio accesible (Discapacidad)	Eliminación de barreras físicas, comunicativas y actitudinales.
5	Evaluación y experiencia del usuario	Medición técnica del impacto y calidad del servicio prestado.
6	Gestión Pública	Fortalecimiento del conocimiento normativo y administrativo.
7	Actualización en Tránsito y Transporte	Alineación con la normativa vigente del Ministerio de Transporte.
8	Ofimática e Inteligencia Artificial	Transformación digital y eficiencia operativa mediante nuevas tecnologías.
9	Atención al Ciudadano	Refuerzo de competencias para personal con contacto directo.
10	Cultura Organizacional	Sentido de pertenencia, inteligencia emocional y trabajo en equipo.

B. Gestión de la experiencia y flujo de usuarios

- **Fortalecimiento de la atención de ingreso (seguridad y confianza):** Se dispone de personal contratista desde las 7:00 a.m. para brindar orientación previa y filtrar trámites. Esta medida ha sido clave para reducir el riesgo de fraude por intermediarios ajenos a la entidad, protegiendo la integridad de los usuarios.
- **Gestión de movilidad interna:** Se integró personal de Control Vial en la rotonda de ingreso para redirigir a los ciudadanos según su trámite, evitando filas innecesarias y mejorando la oportunidad en el servicio.



KM 4 VIA GIRON -TELEFONO:

3174347156

Código Postal: 680005

www.transitobucaramanga.gov.co

Bucaramanga, Departamento

Santander, Colombia

V2

de



GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie: 112-9.0-64
Informe de Buenas Prácticas en el Servicio a la Ciudadanía	Página 5 de 7

- **Optimización de turnos (Registro Automotor):** Dada la alta demanda en el área de Registro Automotor, se coordinó la especialización de ventanillas exclusivas (RUNT y tramitadores), logrando gestionar 12.868 atenciones presenciales en el primer trimestre de 2026.
- **Apoyo cruzado a ventanillas principales para reducir tiempo de espera:** Estas acciones contribuyen a una imagen institucional más ágil y receptiva.

C. Evaluación del servicio y mejora continua

- **Medición en áreas misionales:** Se han dispuesto códigos QR en las ventanillas de las áreas misionales para facilitar el acceso al formulario de evaluación del servicio en tiempo real.
- **Ruta de la experiencia (Ciclo PHVA):** Identificación de puntos de contacto para evaluar la percepción del usuario y detectar oportunidades de mejora.

Resultados alcanzados

A continuación, se presenta el análisis detallado de los resultados alcanzados, comparando el desempeño del Grupo Gestión de Servicio al Ciudadano durante el primer trimestre (T1) de 2025 frente al mismo periodo de 2026. Este análisis vincula las cifras con las buenas prácticas que han permitido sostener y mejorar el servicio.

El desempeño del proceso demuestra una notable adaptabilidad y capacidad de atención, gestionando un incremento significativo en la demanda de servicios sin afectar la percepción de calidad ciudadana.

RESULTADOS T-1: 2025 VS. 2026

Indicador	Trimestre 1-2025	Trimestre 1-2026	Estado
Satisfacción Ciudadana (Meta 90%)	92%	93%	ACEPTABLE
Gestiones Totales	13.091	20.119	CRECIMIENTO
Atenciones Presenciales	8.328	12.868	CRECIMIENTO
Gestión de PQRS (Contingencia)	2.878	2.769	RESILIENCIA



KM 4 VIA GIRON -TELEFONO:

3174347156

Código Postal: 680005

www.transitobucaramanga.gov.co

Bucaramanga, Departamento

Santander, Colombia

V2

de



GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie: 112-9.0-64
Informe de Buenas Prácticas en el Servicio a la Ciudadanía	Página 6 de 7

Análisis:

- **Sostenibilidad de la percepción ciudadana (satisfacción 93%):** A pesar de que las interacciones totales aumentaron a 20.119 (frente a 13.091 en 2025), el nivel de satisfacción no solo se mantuvo, sino que subió un punto porcentual, superando la meta institucional del 90%, manteniendo un estado "Aceptable". Este logro refleja la efectividad de medidas como la optimización del flujo de ingreso y la orientación al ciudadano desde las 7:00 a.m., que reducen la incertidumbre del usuario, agilizan las atenciones y previenen fraudes desde el primer contacto.
- **Capacidad de respuesta ante la alta demanda (atención presencial):** El aumento de 8.328 a 12.868 ciudadanos atendidos en ventanilla demuestra la eficacia de la "Gestión de movilidad interna" coordinada con Control Vial en la rotonda de ingreso. Esta práctica permite organizar el flujo de usuarios en la rotonda de ingreso, lo que eliminó filas innecesarias y mejoró la oportunidad del servicio.
- **Optimización del canal presencial:** La atención en ventanilla sigue siendo el canal principal, representando el 63.9% de la operación total en 2026. El incremento en la capacidad de atención (de 8,328 a 12,868 ciudadanos) se atribuye también al apoyo cruzado a ventanillas principales para reducir tiempo de espera.
- **Resiliencia operativa en la gestión de PQRS:** Aunque el volumen de PQRS se mantuvo estable con una ligera disminución (de 2,878 a 2,769), su gestión representa un logro de la "Resiliencia operativa" (Plan de Contingencia). Ante la falta de una plataforma sistematizada por el ciberataque de 2024 (factor externo de fuerza mayor), se aseguró la asignación y trazabilidad del 100% de las solicitudes mediante herramientas manuales en Google Drive, logrando un cumplimiento del 72% en atención trimestral, superando la meta del 60% conforme al Plan de acción.

Conclusiones sobre las buenas prácticas de relacionamiento con la ciudadanía

Los resultados del T1-2026 consolidan la gestión como una Buena Práctica de Segundo Nivel, ya que resuelve necesidades puntuales de la entidad (alta demanda y limitaciones tecnológicas) con resultados medibles y satisfactorios. Si bien la eficacia en los tiempos de respuesta de PQRS se ha visto afectada por la obsolescencia tecnológica (61.3% en marzo), la percepción ciudadana sigue siendo positiva gracias a la gestión presencial, el trato humanizado y la organización del flujo operativo. La transición hacia un modelo de Servicio al Ciudadano (Resolución 776 de 2024) ha permitido estandarizar procesos que garantizan el valor público, incluso en condiciones de contingencia.

La implementación de buenas prácticas en el relacionamiento con la ciudadanía permite fortalecer un vínculo de confianza entre la DTB y la ciudadanía. Esto se traduce en una



KM 4 VIA GIRON -TELEFONO:
3174347156
Código Postal: 680005
www.transitobucaramanga.gov.co
Bucaramanga, Departamento
Santander, Colombia
V2



GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie: 112-9.0-64
Informe de Buenas Prácticas en el Servicio a la Ciudadanía	Página 7 de 7

mejora en la percepción de la calidad del servicio, así como en una mayor transparencia y legitimidad institucional.

La aplicación del Ciclo PHVA, el cumplimiento de estándares como la NTC ISO 9001 y lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano articulada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) garantizan un mejoramiento continuo del proceso de servicio al ciudadano con una gestión eficiente y adaptable a las necesidades cambiantes de la ciudadanía. Las evaluaciones periódicas y la incorporación de hallazgos de auditorías aseguran un proceso de mejora continua que impacta positivamente en la experiencia de la ciudadanía.

Las estrategias desarrolladas bajo la Política de Servicio al Ciudadano del MIPG fomentan la inclusión y accesibilidad para todos los grupos de valor. Esto asegura que las políticas y servicios se diseñen considerando las diversas necesidades de la ciudadanía, promoviendo un servicio humanizado y equitativo.

Atentamente,

[ORIGINAL FIRMADO]
JUDITH ELIANA MELENDEZ YURBIN
Profesional Universitario Grado 01
Gestión de Servicio al Ciudadano

Proyectó: Laura Pilín Fuentes Manrique, Secretaria Ejecutiva, Grado 06



KM 4 VIA GIRON -TELEFONO:
3174347156
Código Postal: 680005
www.transitobucaramanga.gov.co
Bucaramanga, Departamento
Santander, Colombia
V2

de