



GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie:
INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS	Página 1 de 10



INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) - PRIMER TRIMESTRE 2026 GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

I. Introducción

El presente documento contiene el informe detallado de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias (PQRS) gestionadas por las dependencias de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de marzo de 2026.

La información consolida el volumen de requerimientos recibidos a través de canales virtuales, presenciales y telefónicos, analizando la participación por dependencia y el nivel de respuesta institucional.

Bajo un plan de contingencia operativa, el Grupo Gestión Servicio al Ciudadano ha asegurado la trazabilidad y el seguimiento riguroso de cada trámite, permitiendo la integridad de la información ciudadana ante las actuales limitaciones tecnológicas

II. Principales actividades ejecutadas

Durante el trimestre, el Grupo desarrolló sus procesos bajo principios de eficiencia y transparencia, garantizando la continuidad de los servicios mediante las siguientes gestiones:

a. Gestión de canales de atención:

- **Canal Virtual:** Administración integral del correo institucional (info@transitobucaramanga.gov.co).
- **Canal Presencial:** Atención en ventanilla, administración de turnos, buzón de sugerencias físico y orientación en el área de ingreso.
- **Canal Telefónico:** Atención, información y direccionamiento de llamadas a las dependencias competentes.





GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie:
INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS	Página 2 de 10



b. Gestión y seguimiento de PQRS:

- Revisión diaria para determinar la competencia y asegurar la asignación a las áreas jurídicas, técnicas o administrativas correspondientes.
- Direccionamiento inmediato de notificaciones judiciales, requerimientos de entes de control y medidas cautelares para mitigar riesgos institucionales.
- Seguimiento al flujo de respuesta mediante el mecanismo de registro alternativo, asegurando el control de cada caso desde su radicación hasta su cierre.
- Mediante un mecanismo de registro alternativo, se mantuvo el control del flujo de respuestas, emitiendo alertas periódicas a las dependencias sobre el vencimiento de términos legales.
- Se gestionaron un total de **2.769** PQRS.

c. Otras atenciones ciudadanas:

- **Gestión RUNT:** Soporte en inscripciones y modificaciones para personas naturales, registrando una tendencia creciente hacia el cierre del periodo.
- **Liquidaciones:** Gestión de liquidaciones y facturación electrónica para mantener la operatividad misional de la entidad.
- **Orientación al Usuario:** Suministro de información clara sobre requisitos y tiempos de respuesta para reducir barreras de acceso a los servicios de tránsito.
- Total de atenciones y registros en el trimestre: **20.119**

d. Medición de la satisfacción ciudadana: Aplicación de **796 encuestas de satisfacción** para identificar oportunidades de mejora en la experiencia del usuario.





GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie:
INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS	Página 3 de 10



III. Evolución y comportamiento de la demanda ciudadana

Actividad	Enero	Febrero	Marzo	Total
1. Atención presencial a ciudadanos en ventanilla	4.200	4.625	4.043	12.868
2. PQRS asignadas desde correo institucional	867	926	976	2.769
3. Registro de solicitudes recibidas por correo que no se convierten en PQRS	291	374	479	1.144
4. Encuestas realizadas para medición de satisfacción ciudadana	248	273	275	796
5. Atención telefónica a ciudadanos	59	92	152	303
6. Inscripción y modificación en RUNT	589	794	856	2.239
Total general de atenciones y registros	6.254	7.084	6.781	20.119

Tabla 1. Registro de actividades del Grupo Gestión de Servicio al Ciudadano

El Grupo registró un volumen total de **20.119 atenciones y registros** en el trimestre. De este total, las PQRS asignadas representaron el **13,8%** de la actividad global de la oficina, con un total de **2.769 requerimientos** gestionados.

El comportamiento mensual de las solicitudes muestra una tendencia de **crecimiento sostenido**, iniciando con 867 casos en enero y alcanzando un máximo de 976 en marzo. Este incremento del **12,5%** en la demanda ciudadana durante el trimestre fue atendido de manera ininterrumpida $(976-867)/867*100$.

Adicionalmente, la oficina lideró otras gestiones complementarias de alto impacto, incluyendo **12.868 atenciones presenciales en ventanilla**, la gestión de trámites ante el RUNT y el apoyo en liquidaciones y facturación, asegurando la continuidad de los servicios de tránsito para la ciudad.

IV. Evolución y comportamiento de las PQRS

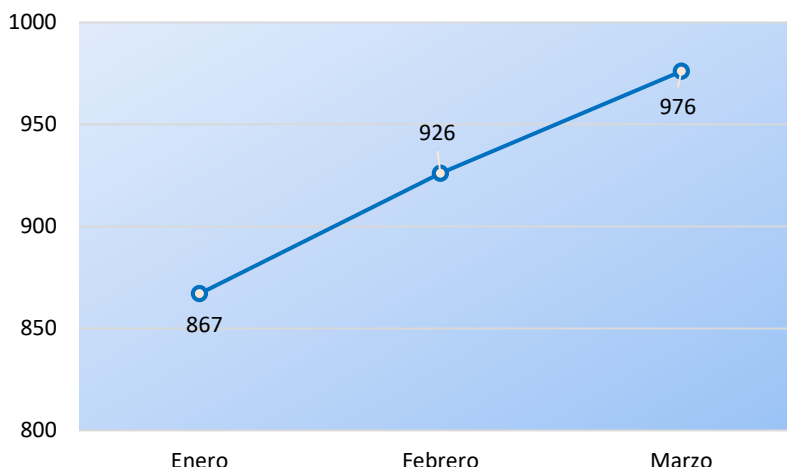


Gráfico 1. Comportamiento de PQRS

La gráfica ilustra el volumen y la tendencia de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) recibidas y asignadas por el Grupo Gestión de Servicio al Ciudadano durante el periodo de enero a marzo de 2026.

Se observa un crecimiento constante y sostenido en la demanda ciudadana mes a mes, iniciando con 867 requerimientos en enero, incrementando a 926 en febrero y alcanzando su punto máximo en marzo con 976 solicitudes. Este comportamiento representa un aumento porcentual del 12,5% entre el primer y el último mes del trimestre $(976-867)/867*100$.

En total, se gestionaron y asignaron 2.769 solicitudes a las dependencias competentes. Este volumen de PQRS equivale al 13,8% del total de las actividades y atenciones registradas por el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano en este periodo.

V. Análisis de desempeño e indicadores de gestión

La gestión de PQRS se realizó bajo un esquema de trazabilidad manual derivado de factores externos de fuerza mayor (Resolución 495 de 2024 -DTB). A pesar de este entorno, se implementaron controles preventivos para salvaguardar la información, mientras se da una transición tecnológica.



GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie:
INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS	Página 5 de 10



- Revisión diaria del correo institucional info@transitobucaramanga.gov.co.
- Asignación de 2.769 PQRS (867 en enero, 926 en febrero y 976 en marzo) a las dependencias competentes.
- Registro de cada solicitud en una hoja de cálculo de Google Drive conforme al Plan de Contingencia.
- Direccionamiento de notificaciones judiciales y requerimientos de entes de control.
- Seguimiento al estado de las respuestas hasta su emisión por la dependencia responsable.

Mes	PQRS recepcionadas	PQRS atendidas	PQRS no atendidas	Atendidas / Total	No atendidas / Total
Enero	867	699	168	81%	19%
Febrero	926	708	218	76%	24%
Marzo	976	598	378	61%	39%
Total	2.769	2.005	764	72%	28%

Tabla 2. Monitoreo del volumen y comportamiento de las PQRS

Meta institucional:

- $Atendidas/Total \geq 60\%$
- $No\ atendidas/Total \leq 40\%$

a. Análisis del indicador

- Volumen creciente: se registra un aumento constante en la recepción de solicitudes, con un incremento del 12,5% entre enero y marzo.
- Pico de eficiencia: enero presenta el mejor desempeño, con un 81% de PQRS atendidas, superando la meta institucional en 21 puntos porcentuales.
- Alerta en marzo: si bien se cumple la meta (61% de atención), se evidencia una reducción notable en la capacidad de respuesta y un incremento en las PQRS no atendidas (378 casos), acercándose al límite máximo permitido (39% frente a un 40% proyectado).
- El mecanismo alternativo de seguimiento demanda una supervisión constante para asegurar la precisión en el control de tiempos y la generación de alertas tempranas, lo que incide directamente en la eficiencia del indicador.





GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie:
INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS	Página 6 de 10



b. Estado de cumplimiento de indicadores:

- **PQRS atendidas:** Se alcanzó una eficacia del 72% trimestral, superando la meta mínima institucional del 60%.
- **PQRS no atendidas:** El porcentaje de solicitudes pendientes fue del 28%, manteniéndose por debajo del límite de riesgo del 40%.

VI. Distribución y participación de PQRS por dependencia competente

A continuación, se muestra la distribución de las dependencias que tienen el mayor volumen de recepción y gestión de requerimientos. En la presente tabla se relaciona el número de peticiones asignadas durante el trimestre analizado, permitiendo identificar las áreas con mayor impacto en la atención al ciudadano

La gestión consolidada bajo el plan de contingencia, permite un monitoreo constante por dependencia. Es importante precisar que los valores totales de asignación pueden no coincidir de manera exacta con el número de PQRS recibidas (2.769), debido a que un mismo requerimiento puede ser asignado a varias oficinas de acuerdo con su competencia técnica o jurídica.

Tabla 3. Gestión y Participación por Dependencia Competente

DEPENDENCIA COMPETENTE	PQRS ASIGNADAS	SIN SOPORTE DE RPTA	PQRS ATENDIDAS	% DE PARTICIPACIÓN
DIRECCION GENERAL	60	18	42	2,2%
SECRETARIA GENERAL	1	1	0	0,0%
TALENTO HUMANO	18	18	0	0,7%
SERVICIO AL CIUDADANO	2	2	0	0,1%
GESTION DOCUMENTAL	1	1	0	0,0%
ALMACEN E INVENTARIOS	5	5	0	0,2%
PLANEACION	0	0	0	0,0%
CALIDAD	0	0	0	0,0%
SUBDIRECCION TECNICA	8	8	0	0,3%
PLANEAMIENTO VIAL	56	24	32	2,0%
SEÑALIZACION	28	28	0	1,0%
EDUCACION VIAL	9	9	0	0,3%
CONTROL VIAL	322	239	83	11,7%
SISTEMAS	127	21	106	4,6%
REGISTRO AUTOMOTOR	261	222	39	9,5%
REGISTRO CONDUCTORES	20	20	0	0,7%

KM 4 VIA GIRON
TELEFONO:3174347156
Código Postal: 680005
www.transitobucaramanga.gov.co
Bucaramanga,
Departamento de Santander,
Colombia
V4



SG-2024000553-A

SG-2024000553-B



GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie:
INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS	Página 7 de 10



JEFE JURIDICA	2	2	0	0,1%
CONTRATACION	5	5	0	0,2%
ASESOR JURIDICA	8	4	4	0,3%
CONTROL INTERNO	12	12	0	0,4%
DISCIPLINARIO				
INSPECCION PRIMERA	1	1	0	0,0%
INSPECCION SEGUNDA	40	10	30	1,5%
INSPECCION TERCERA	7	7	0	0,3%
INSPECCION CUARTA	2	2	0	0,1%
INSPECCION QUINTA	80	34	46	2,9%
INSPECCION SEXTA	2	2	0	0,1%
INSPECCION SEPTIMA	1	1	0	0,0%
SUBDIRECCION FINANCIERA	8	8	0	0,3%
EJECUCIONES FISCALES	1322	984	338	48,1%
COBRO PERSUASIVO	148	135	13	5,4%
CONTABILIDAD	11	11	0	0,4%
TESORERIA	177	171	6	6,4%
CDA	5	5	0	0,2%
COMUNICACIÓN Y PRENSA	0	0	0	0,0%

(Nota: El 100% de los registros cuenta con trazabilidad bajo el protocolo de contingencia adoptado por la oficina)

Análisis de la distribución de PQRS

A continuación, se representa gráficamente la concentración de las solicitudes asignadas por dependencia durante el trimestre. Como se observa, el mayor volumen de gestión institucional se concentra en el área de Ejecuciones Fiscales, con 1.322 requerimientos, lo que representa el 48,1% de la participación total. A esta dependencia le siguen en volumen de carga el grupo de Control Vial con 322 solicitudes (11,7%) y Registro Automotor con 261 casos (9,5%).

Es fundamental destacar que, a pesar de los desafíos técnicos derivados de la contingencia, el 100% de estas asignaciones cuenta con trazabilidad y monitoreo por parte del Grupo Gestión Servicio al Ciudadano, asegurando que cada una de las peticiones sea direccionada oportunamente para garantizar el derecho de los ciudadanos a una respuesta clara y legal.

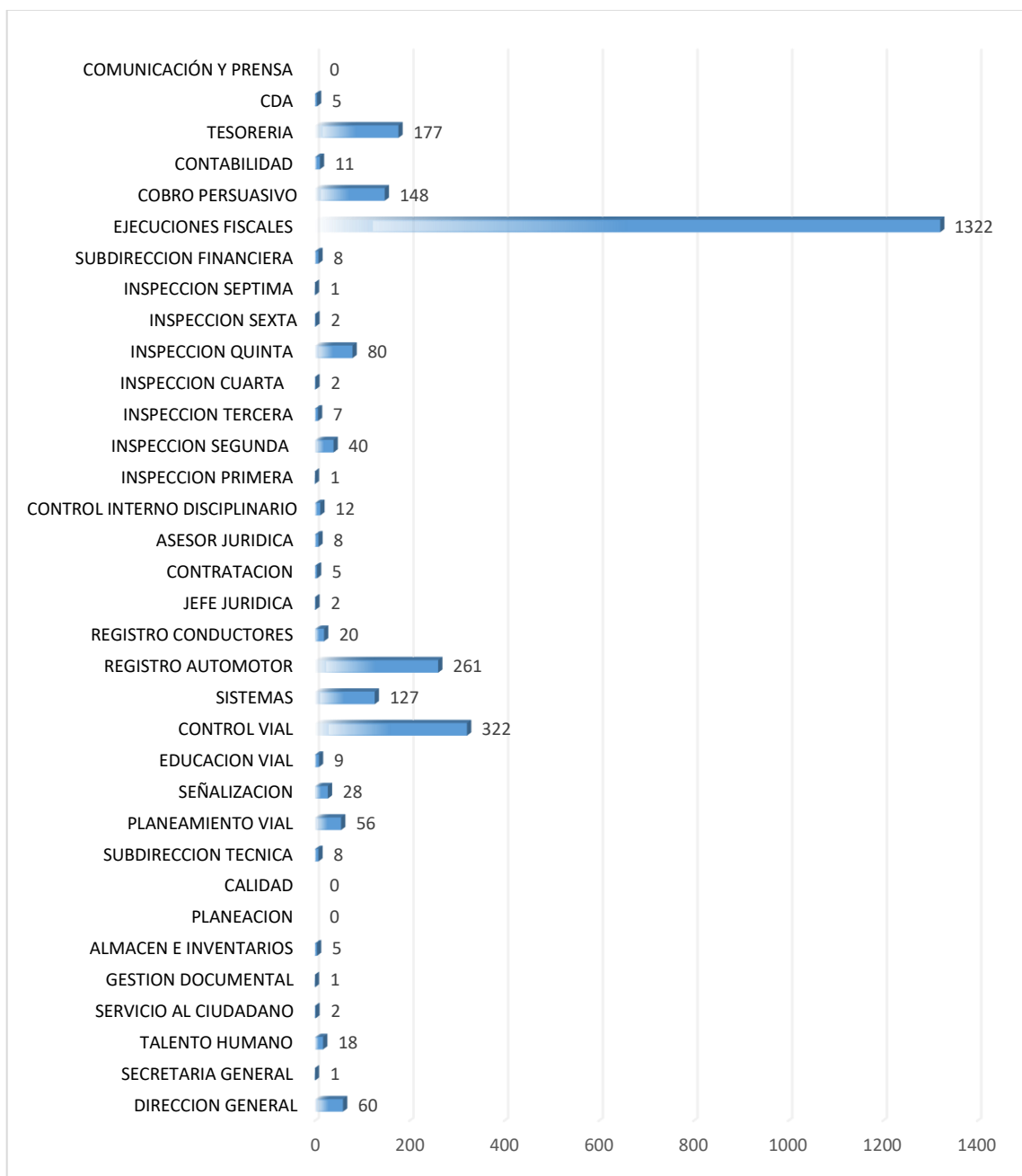


Gráfico 2. PQRS asignadas por dependencia



GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie:
INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS	Página 9 de 10



VII. Acceso a la información y Traslados por competencia

En cumplimiento de los principios de transparencia, durante el primer trimestre de 2026 no se presentó ninguna negación a la información requerida por los usuarios.

Asimismo, como parte del proceso de direccionamiento oportuno, se gestionó el traslado por competencia de 65 solicitudes hacia otras entidades estatales (30 en enero, 13 en febrero y 22 en marzo), asegurando que el ciudadano reciba una respuesta de fondo de la autoridad competente.

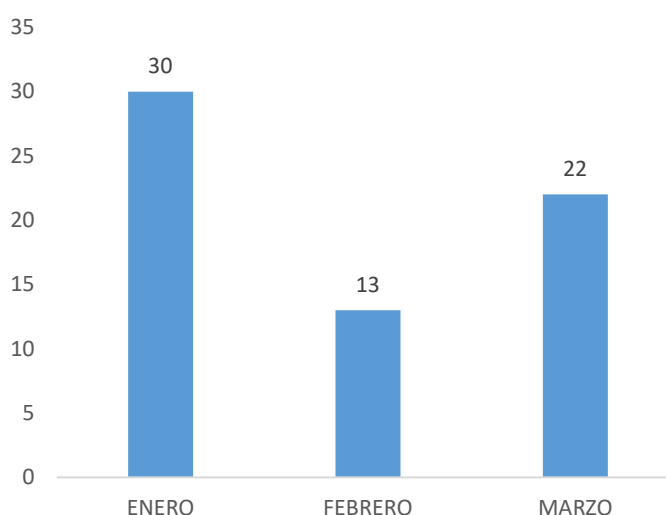


Grafico 3. Traslados por competencia

VIII. Conclusiones

Desde el Grupo Gestión Servicio al Ciudadano, en cumplimiento de nuestras funciones de recepción y seguimiento, hemos fortalecido las estrategias de control sobre los requerimientos recibidos diariamente, basándonos en los principios de calidad y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). A través de mecanismos alternativos de registro, se ha garantizado la **trazabilidad del 100% de las solicitudes** y su asignación oportuna a las áreas competentes

Esta labor de monitoreo permitió alcanzar una eficacia del 72% en la atención, superando la meta institucional. Es preciso señalar que, aunque este Grupo lidera el seguimiento del indicador, **el resultado final depende de la respuesta efectiva de cada dependencia responsable**, cuyos tiempos se ven impactados por la gestión bajo



GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie:
INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS	Página 10 de 10



contingencia. Reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia y el acceso a la información para garantizar los derechos ciudadanos

Atentamente,

[ORIGINAL FIRMADO]

JUDITH ELIANA MELENDEZ YURBIN

Profesional Universitario Grado 01

Gestión de Servicio al Ciudadano

KM 4 VIA GIRON
TELEFONO:3174347156
Código Postal: 680005
www.transitobucaramanga.gov.co
Bucaramanga,
Departamento de Santander,
Colombia
V4



SG-2024000553-A



SG-2024000553-B