



GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie:
INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS	Página 1 de 13



INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) -VIGENCIA 2025

Gestión 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 la vigencia 2025.

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 la vigencia, el Grupo desarrolló sus actividades 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 13



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 promedio de **11.010** 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.
- Promedio de atenciones y registros en la vigencia: **67.891**.

d. Medición de la satisfacción ciudadana: Aplicación de **3.271** 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 13



III. Evolución y comportamiento de la demanda ciudadana

Durante la vigencia 2025, la gestión de la demanda ciudadana se desarrolló bajo un plan de contingencia operativa, con el fin de asegurar la integridad y trazabilidad de la información frente a las limitaciones tecnológicas derivadas de factores externos de conocimiento público. A pesar de los retos que implicó la transición hacia mecanismos de registro alternativos, se garantizó la continuidad en la prestación de los servicios y el seguimiento riguroso de cada requerimiento.

A continuación, se describe el comportamiento mensual de las actividades lideradas por el Grupo Gestión de Servicio al Ciudadano:

Actividad	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
1. Atención presencial a ciudadanos en ventanilla	1.823	2.882	3.623	3.576	4.319	3.126	4.261	3.336	5.085	4.776	3.961	3.561	44.329
2. Registro de solicitudes recibidas por correo que no se convierten en PQRS	99	106	178	276	397	562	480	342	131	453	341	248	3.613
3. Encuestas realizadas para medición de satisfacción ciudadana	76	290	277	316	403	276	323	204	290	283	252	281	3.271
4. Requerimientos atendidos y respuestas emitidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano	-	1	29	11	24	5	3	10	13	1	8	24	129
5. PQRS asignadas desde correo institucional	656	1.315	907	740	885	728	1.057	907	1.281	1.036	733	765	11.010
6. Atención telefónica a ciudadanos	-	88	254	148	279	88	105	40	70	180	86	40	1.378
7. Inscripción y modificación en RUNT	-	-	487	316	433	375	354	280	378	446	448	644	4.161
Total general de atenciones y registros	2.654	4.682	5.755	5.383	6.740	5.160	6.583	5.119	7.248	7.175	5.829	5.563	67.891

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



GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie:
INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS	Página 4 de 13



Análisis de la demanda

El Grupo registró un volumen consolidado de **67.891 atenciones y registros** durante la vigencia. De este total, las PQRS asignadas representaron el **16,2%** de la actividad global de la oficina, con un total de **11.010 requerimientos** gestionados aproximadamente.

- **PQRS asignadas desde correo institucional:** Este canal se consolidó como el segundo frente de trabajo más relevante después de la atención presencial. Con un total anual de 11.010 PQRS, se observaron picos significativos en febrero (1.315) y septiembre (1.281). La gestión constante de este volumen, bajo un esquema de trazabilidad manual, ha exigido un esfuerzo sostenido del equipo para mantener la calidad en las soluciones y el cumplimiento de los términos legales, siendo un indicador clave de desempeño del proceso.
- **Solicitudes por correo que no constituyen PQRS:** Con un total acumulado de 3.613 solicitudes de información general. Es pertinente resaltar que, tras alcanzar un máximo en junio (562), estas solicitudes mostraron una reducción paulatina en el segundo semestre, cerrando diciembre con 248 casos. Esta tendencia decreciente se asocia a una mejor orientación al ciudadano, permitiendo canalizar de manera más efectiva los requerimientos hacia trámites formales o hacia el canal de PQRS correspondiente.
- **Gestiones complementarias y presencialidad:** La atención presencial en ventanilla continúa siendo el principal punto de contacto, con un promedio de **44.329 atenciones**. Paralelamente, la oficina lideró gestiones de alto impacto como los trámites ante el RUNT (4.161 registros) y el soporte en liquidaciones y facturación electrónica, asegurando que, a pesar del entorno de contingencia, la operatividad misional de la entidad no se viera interrumpida.

Este comportamiento de la demanda refleja el compromiso institucional por salvaguardar el derecho de los ciudadanos a una atención oportuna, priorizando la transparencia y el acceso a la información mediante los controles preventivos implementados.



IV. Evolución y comportamiento de las PQRS

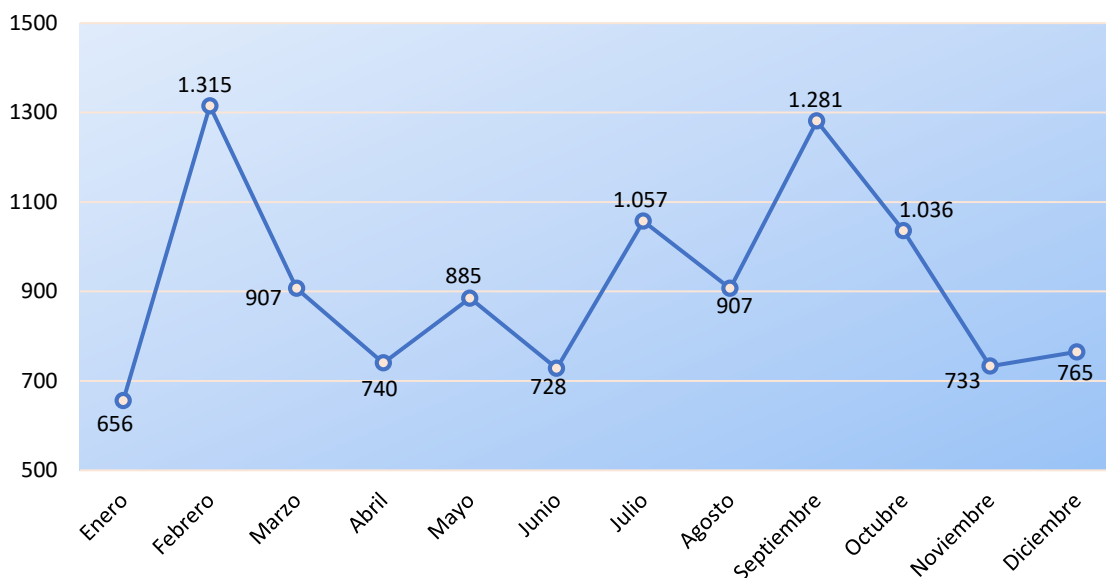


Gráfico 1. Comportamiento de PQRS

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 la vigencia, donde los meses de febrero (1.315) y septiembre (1.281) fueron los meses con mayor carga. Enero (656) y junio (728) registraron las menores asignaciones.

En total, se gestionaron y asignaron un promedio de 11.010 solicitudes a las dependencias competentes. Este volumen de PQRS equivale al 16,2% del total de las actividades y atenciones registradas por el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano en este periodo.



GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie:
INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS	Página 6 de 13



V. Análisis de desempeño e indicador de gestión

	PROCESO DIRECCIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN											Código: FT-DSG-009																			
	HOJA DE VIDA Y SEGUIMIENTO AL INDICADOR											Serie:100-9.0-185																			
												Versión: 06																			
											Página: 1 de 1																				
Nombre del indicador														Tratamiento de PQRS																	
Proceso														GESTIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO		Meta		100%		Rango de medición											
Responsable														Profesional Universitario Gestión del Servicio al Ciudadano		Frecuencia		Mensual		SATISFACTORIO		>		91%							
Fuente de datos														FT-GSC-005 REGISTRO DE PQRS ASIGNADAS DESDE EL CORREO -PLAN DE CONTINGENCIA		Tipo de indicador		EFICACIA		ACEPTABLE		90%		81%							
Formula														(Número de PQRS resueltas dentro de los términos de ley / Número de PQRS recibidas)* 100%		Unidad		%		CRÍTICO		<		80%							
Información														Enero	Febr	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agost	Sept	Oct	Nov	Dic	Observaciones: Se recomienda implementar urgentemente una plataforma integral automatizada que mejore la gestión, seguimiento y trazabilidad en tiempo real de las PQRS. Es indispensable priorizar esta inversión tecnológica por parte de la alta Dirección para mitigar riesgos y garantizar una atención ciudadana más eficiente y transparente.					
Numerador														482	700	339	399	409	153	491	460	517	428	406	573						
Denominador														656	1315	907	740	885	728	1057	907	1281	1036	733	765						
Rango Mayor (Meta)														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%						
Avance														73%	53%	37%	54%	46%	21%	46%	51%	40%	41%	55%	75%						

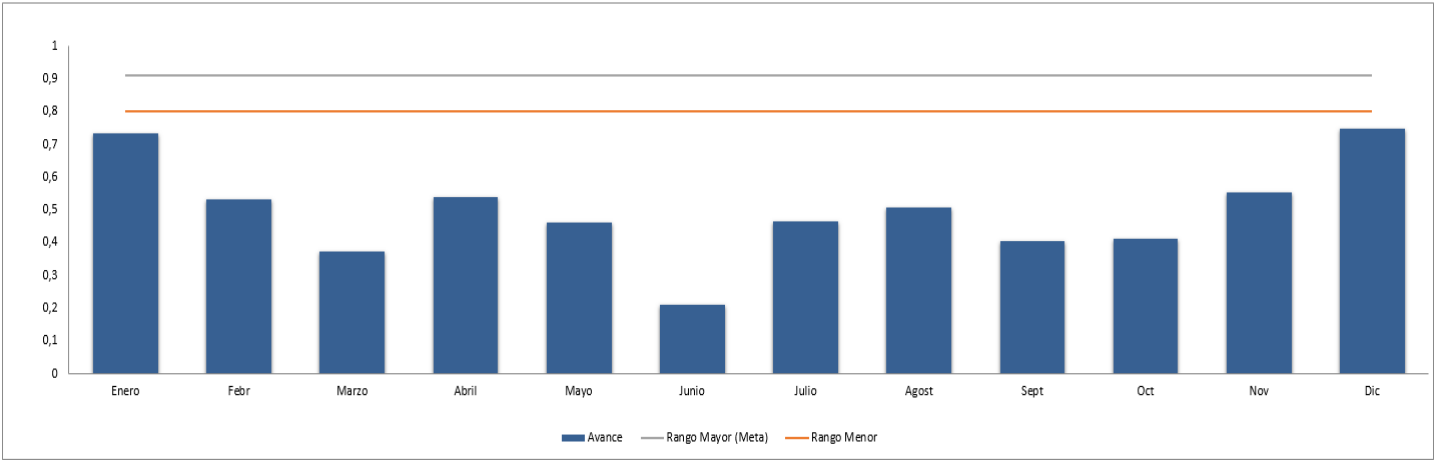


Gráfico 2. Desempeño mensual del indicador tratamiento de PQRS

La gestión de las PQRS durante la vigencia 2025 se desarrolló bajo un esquema de trazabilidad manual, medida adoptada como consecuencia de factores externos de fuerza mayor, formalizados mediante la Resolución 495 de 2024 - DTB. Ante este escenario, el Grupo de Gestión de Servicio al Ciudadano priorizó la implementación de controles preventivos para garantizar la integridad de la información y el respeto a los términos legales de los ciudadanos, mientras se avanza en el proceso de transición hacia una nueva solución tecnológica.





GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie:
INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS	Página 7 de 13



Para asegurar la operatividad del proceso, se ejecutaron las siguientes acciones de control bajo el Plan de Contingencia:

- Revisión diaria del correo institucional info@transitobucaramanga.gov.co para la recepción de solicitudes.
- Asignación y direccionamiento de un volumen aproximado de 11.010 PQRS a las diversas dependencias competentes de la entidad
- Registro de cada requerimiento en una matriz de seguimiento en Google Drive, permitiendo la trazabilidad del radicado en ausencia de una plataforma automatizada.
- Direccionamiento prioritario de notificaciones judiciales, requerimientos de entes de control y medidas cautelares para asegurar su atención oportuna.
- Seguimiento al estado de las respuestas hasta su emisión por la dependencia responsable.

Este mecanismo alternativo ha demandado una supervisión constante por parte del equipo para mantener una precisión en el control de tiempos y la generación de alertas tempranas. Es importante precisar que esta carga operativa incide directamente en la agilidad y eficiencia del indicador de gestión.

Análisis del desempeño mensual

El indicador de tratamiento de PQRS se mantuvo durante toda la vigencia por debajo del rango definido como aceptable (81%), situándose en el rango crítico de medición. Este comportamiento es el resultado directo de la complejidad que supone la gestión manual y las secuelas técnicas derivadas del ataque cibernético de la vigencia anterior.

La variabilidad observada en los porcentajes mensuales responde a las fluctuaciones en la recepción de soportes por parte de las dependencias, un proceso que se ve dificultado por la falta de una plataforma integral automatizada que permita el seguimiento en tiempo real. Por lo tanto, se ha enfatizado ante la Alta Dirección la necesidad prioritaria de invertir en el restablecimiento tecnológico para optimizar la trazabilidad y garantizar una atención ciudadana más eficiente y transparente.

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 periodo analizado, permitiendo identificar las áreas con mayor impacto en la atención al ciudadano.





GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie:
INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS	Página 8 de 13



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, debido a que un mismo requerimiento puede ser asignado a varias oficinas de acuerdo con su competencia técnica o jurídica.

Tabla 2. Gestión y participación por dependencia competente

DEPENDENCIA COMPETENTE	PQRS ASIGNADAS	PQRS ATENDIDAS	SIN SOPORTE DE RPTA	% DE PARTICIPACIÓN
DIRECCION GENERAL	350	166	184	3,3%
SECRETARIA GENERAL	22	4	18	0,2%
TALENTO HUMANO	113	66	47	1,1%
SERVICIO AL CIUDADANO	76	0	76	0,7%
GESTION DOCUMENTAL	14	4	10	0,1%
ALMACEN E INVENTARIOS	12	0	12	0,1%
PLANEACION	0	0	0	0,0%
CALIDAD	0	0	0	0,0%
SUBDIRECCION TECNICA	116	54	62	1,1%
PLANEAMIENTO VIAL	249	52	197	2,4%
SEÑALIZACION	70	13	57	0,7%
EDUCACION VIAL	54	2	52	0,5%
CONTROL VIAL	1364	477	887	13,0%
SISTEMAS	515	269	246	4,9%
REGISTRO AUTOMOTOR	1846	182	1664	17,6%
REGISTRO CONDUCTORES	57	5	52	0,5%
JEFE JURIDICA	28	4	24	0,3%
CONTRATACION	47	23	24	0,4%
ASESOR JURIDICA	86	66	20	0,8%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	55	24	31	0,5%
INSPECCION PRIMERA	3	1	2	0,0%
INSPECCION SEGUNDA	100	56	44	1,0%
INSPECCION TERCERA	88	25	63	0,8%
INSPECCION CUARTA	13	5	8	0,1%
INSPECCION QUINTA	126	51	75	1,2%
INSPECCION SEXTA	6	1	5	0,1%
INSPECCION SEPTIMA	1	1	0	0,0%
FINANCIERA	25	7	18	0,2%
EJECUCIONES FISCALES	4681	2078	2603	44,7%
CONTABILIDAD	24	13	11	0,2%
TESORERIA	318	14	304	3,0%

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 9 de 13



CDA	7	3	4	0,1%
COMUNICACIÓN Y PRENSA	1	0	1	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 la vigencia. Como se observa, el mayor volumen de gestión institucional se concentra en el área de Ejecuciones Fiscales, con 4.681 requerimientos, lo que representa el 44,7% de la participación total. A esta dependencia le siguen en volumen de carga el grupo de Registro Automotor con 1.846 solicitudes (17,6%) y Control Vial con 1.364 casos (13%).

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.



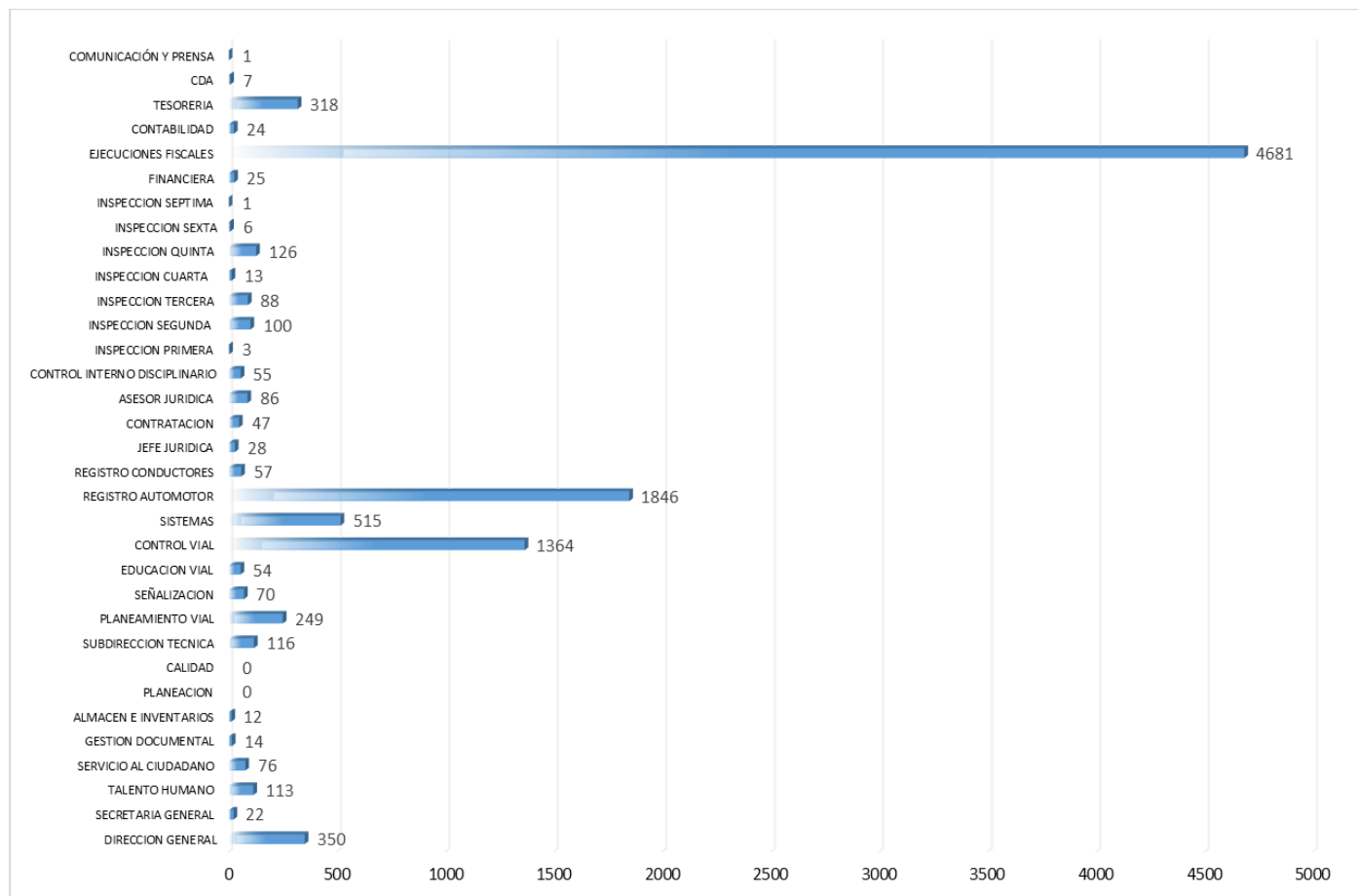


Gráfico 3. PQRS asignadas por dependencia

VII. Acceso a la información y Traslados por competencia

En cumplimiento de los principios de transparencia, durante la vigencia 2025 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 208 solicitudes hacia otras entidades estatales, asegurando que el ciudadano reciba una respuesta de fondo de la autoridad competente.

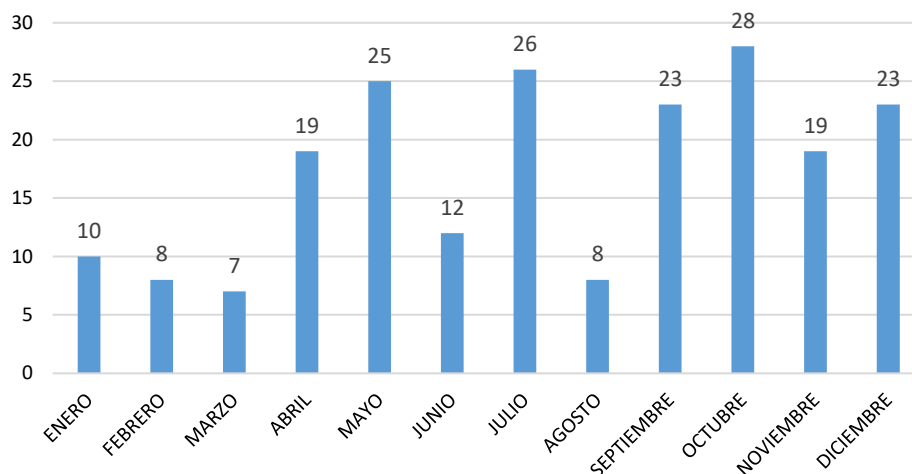


Grafico 4. Traslados por competencia

VIII. Principales acciones y logros alcanzados

A pesar de las limitaciones generadas por la falta de una plataforma tecnológica, el Grupo Servicio al Ciudadano realizó importantes gestiones y logros durante 2025 para optimizar la atención y mitigar el riesgo administrativo:

a. Gestión para la recuperación tecnológica

- *Reporte formal a la Alta Dirección:* se ha reportado formalmente la situación de la falta de un sistema robusto de gestión de PQRS mediante comunicaciones oficiales a la Alta Dirección, solicitando la destinación de recursos para su adquisición o restablecimiento.
- *Priorización de riesgo:* se solicitó incluir el riesgo asociado a la falta de esta herramienta tecnológica en el mapa de riesgos institucional, destacando la necesidad de una inversión prioritaria.
- *Seguimiento por oficinas:* se realizaron seguimientos específicos del estado de las PQRS por oficina, buscando enfatizar el cumplimiento de los términos legales.



GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie:
INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS	Página 12 de 13



b. Mejoras en atención presencial y organizacional

- *Fortalecimiento de la atención de ingreso:* se dispuso de personal contratista desde las 7:00 am para brindar información y orientación previa a los ciudadanos. Esta medida ayuda a reducir el acercamiento de personas ajenas con fines fraudulentos, fortaleciendo la confianza en la institución y garantizando una atención segura.
- *Optimización del flujo de usuarios:* personal de Control Vial redirige y orienta a los usuarios en la rotonda de ingreso, contribuyendo a evitar filas innecesarias. Esta coordinación mejora la experiencia del ciudadano desde el primer contacto. Se alinea con principios de oportunidad y calidad en el servicio público.
- *Ventanillas exclusivas:* se habilitaron dos ventanillas exclusivas: una para turnos de tramitadores de Registro Automotor y otra para inscripciones al RUNT de personas naturales. Se implementó apoyo cruzado a las ventanillas principales para reducir el tiempo de espera. Estas acciones contribuyen a una imagen institucional más ágil y receptiva
- *Mejoras locativas:* renovación de mobiliario, ventanillas de vidrio templado. Se realizaron mejoras adicionales pintura, iluminación y cableado.
- *Actualización Normativa:* actualización la Política de Servicio al Ciudadano, mapa de procesos, y los procedimientos internos para la nueva denominación "Grupo Servicio al Ciudadano" (Resolución 776 del 20 de diciembre de 2024).

c. Capacitación y fortalecimiento de personal

Se realizaron capacitaciones a través de la oficina de Talento Humano para mejorar la gestión y la actitud de servicio:

- *Capacitación PQRS* (marzo 19, agosto 25 y octubre 28 de 2025).
- *Atención al Usuario:* incluyendo la capacitación "Atención al Usuario: Experiencia del Servicio Casa Blanca" (septiembre 25), Atención Integral al Cliente (virtual - SENA).
- *Habilidades Blandas:* capacitación sentido de pertenencia - manejo de emociones (abril 10) Trabajo en equipo y clima laboral (octubre 28).
- *Inclusión:* curso de lenguaje de señas (noviembre 19 a diciembre 10) para mejorar la comunicación con usuarios con necesidades.





GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie:
INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS	Página 13 de 13



IX. Conclusiones

Desde el Grupo Gestión Servicio al Ciudadano, en cumplimiento de nuestras funciones de recepción y seguimiento, hemos fortalecido desde nuestro alcance, 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.

Es preciso indicar 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 contingencia.

Reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia y el acceso a la información para garantizar los derechos ciudadanos, mientras que la alta Dirección implementa una **plataforma integral automatizada** que permita la gestión articulada de requerimientos, el seguimiento en tiempo real de los tiempos de respuesta por dependencia, la generación de alertas de cumplimiento de términos legales, y la verificación de la trazabilidad por ciudadanos y funcionarios.

Atentamente,

[ORIGINAL FIRMADO]

LAURA PILIN FUENTES MANRIQUE

Profesional Universitario Grado 01 (E)

Gestión de Servicio al Ciudadano

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



SG-2024000553-A



SG-2024000553-B