



GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie:
INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS	Página 1 de 9



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

Periodo: Enero - septiembre de 2025

I. Introducción

El Grupo Servicio al Ciudadano de la Dirección de Tránsito de Bucaramanga tiene como propósito esencial 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.

II. Principales actividades ejecutadas

Durante el periodo enero-septiembre de 2025, 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.

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.





GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie:
INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS	Página 2 de 9



- 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 **8.476 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 el periodo: **49.324**.

- d. Medición de la satisfacción ciudadana:** Aplicación de **2.455 encuestas de satisfacción** para identificar oportunidades de mejora en la experiencia del usuario.

III. Evolución y comportamiento de la demanda ciudadana

Durante el periodo de enero - septiembre de 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:





GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie:
INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS	Página 3 de 9



Actividad	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Total
Atención presencial a ciudadanos en ventanilla	1.823	2.882	3.623	3.576	4.319	3.126	4.261	3.336	5.085	32.031
Registro de solicitudes recibidas por correo que no se convierten en PQRS	99	106	178	276	397	562	480	342	131	2.571
Encuestas realizadas para medición de satisfacción ciudadana	76	290	277	316	403	276	323	204	290	2.455
Requerimientos atendidos y respuestas emitidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano	-	1	29	11	24	5	3	10	13	96
PQRS asignadas desde correo institucional	656	1.315	907	740	885	728	1.057	907	1.281	8.476
Atención telefónica a ciudadanos	-	88	254	148	279	88	105	40	70	1.072
Inscripción y modificación en RUNT	-	-	487	316	433	375	354	280	378	2.623
Total general de atenciones y registros	2.654	4.682	5.755	5.383	6.740	5.160	6.583	5.119	7.248	49.324

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

Análisis de la demanda

El Grupo registró un volumen consolidado de **49.324 atenciones y registros** durante el periodo. De este total, las PQRS asignadas representaron el **17,2%** de la actividad global de la oficina, con un total de **8.476 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 de 8.476 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 2.571 solicitudes de información general. Es pertinente resaltar que, tras alcanzar un máximo en junio (562), estas solicitudes mostraron una reducción paulatina en el tercer trimestre, cerrando septiembre con 131 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 **32.031 atenciones**. Paralelamente, la oficina lideró gestiones de alto impacto como los trámites ante el RUNT (2.623 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

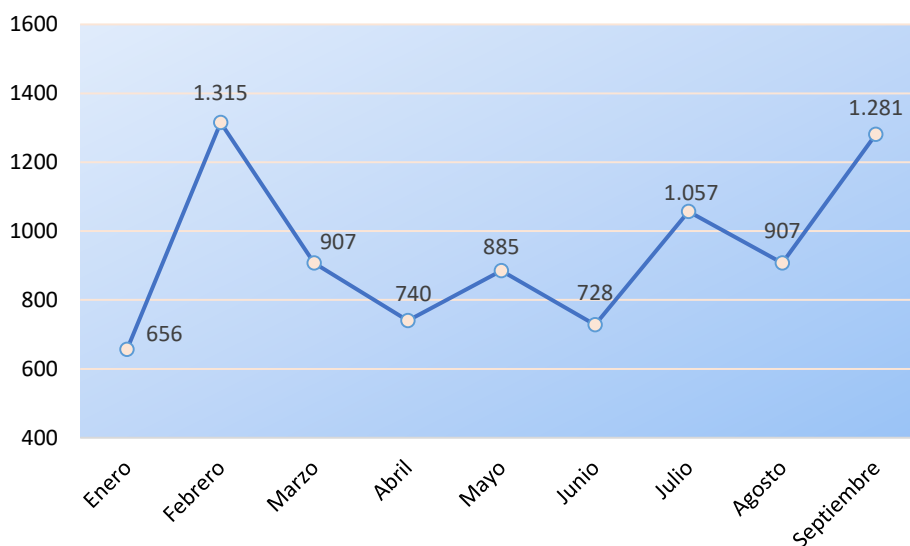


Gráfico 1. Comportamiento de PQRS



GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie:
INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS	Página 5 de 9



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, 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 8.476 solicitudes a las dependencias competentes. Este volumen de PQRS equivale al 17,2% 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 indicador de gestión

	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	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	OBSERVACIÓN: 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					
Denominador	656	1315	907	740	885	728	1057	907	1281					
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%	53.9%	46.2%	21.0%	46.5%	51%	40.4%	#DIV/0!	#####	#####		

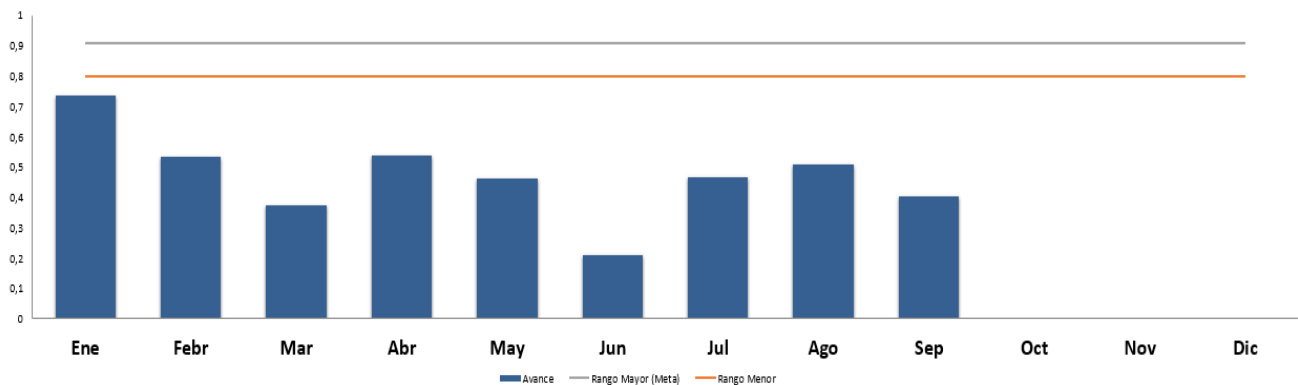


Gráfico 2. Desempeño mensual del indicador tratamiento de PQRS



GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie:
INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS	Página 6 de 9



La gestión de las PQRS durante enero-septiembre de 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.

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 8.476 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 el periodo de análisis 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 los efectos técnicos 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.



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.

VI. Acceso a la información y Traslados por competencia

En cumplimiento de los principios de transparencia, durante el periodo 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 138 solicitudes hacia otras entidades estatales, asegurando que el ciudadano reciba una respuesta de fondo de la autoridad competente.

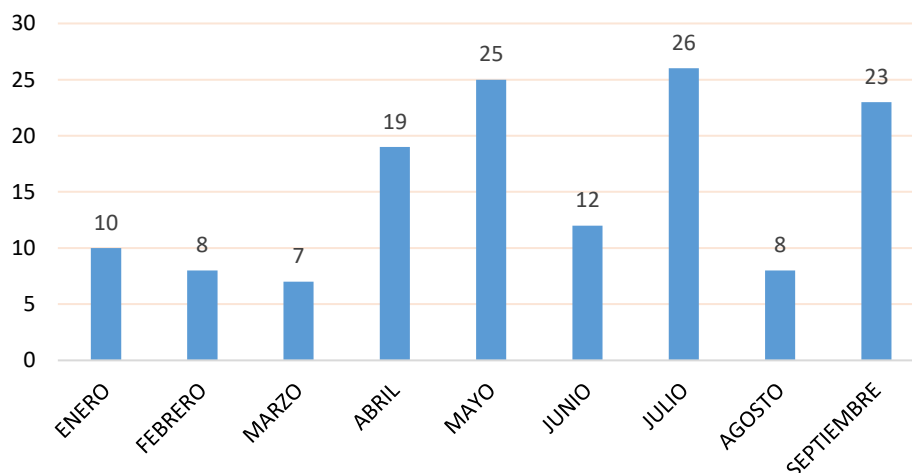


Grafico 3. Traslados por competencia

VII. 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 el periodo para optimizar la atención y mitigar el riesgo administrativo:



GRUPO GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO	Serie:
INFORME DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DE PQRS	Página 8 de 9



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.

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 y agosto 25 de 2025).
- *Atención al Usuario:* incluyendo la capacitación "Atención al Usuario: Experiencia del Servicio Casa Blanca" (septiembre 25).





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



- *Habilidades Blandas:* capacitación sentido de pertenencia - manejo de emociones (abril 10).

VIII. 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