Barranquilla, septiembre 30 2021

INFORME DE ACTIVIDADES Nro. 7
Período del mes de SEPTIEMBRE de 2021

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES No. CD-59-2021-1487 - CONTRATISTA Ernestina Rosa Cantillo García

OBJETO DEL CONTRATO: "Prestación de servicios profesionales para brindar apoyo y acompañamiento en el desarrollo de las actividades del proyecto digitalización, racionalización y aumento de la eficiencia en los procesos y servicios prestados por la Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial".

OBLIGACIONES ESPECIFICAS DEL OBJETO CONTRACTUAL:

1. Apoyo y acompañamiento para la realización de actividades encaminadas a fortalecer el mejoramiento continuo de los procesos y proyectos y la prestación de los trámites y servicios relacionados con la Gestión del Tránsito y la Seguridad Vial, con el objeto de fortalecer así el ambiente de control, el mejoramiento continuo y el sistema integrado de Gestión en la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial.
2. Identificar y efectuar acompañamiento en la implementación de las acciones correctivas y de mejora de los procesos.
3. Identificación, análisis y seguimiento a la implementación de controles tendientes a reducir los riesgos de los procesos.
4. Verificación del cumplimiento de los procedimientos, requisitos legales y reglamentarios.
5. Acompañamiento en la autoevaluación, mejora y actualización de los procedimientos.
6. Presentar los informes que se le requieren del desarrollo de las actividades realizadas.
7. Mantener en reserva la información que reciba la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial o de terceros formalmente designados por Secretaría, relativa a los documentos e información a la cual tenga acceso como resultado de la ejecución del contrato, salvo autorización expresa de la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial u orden de autoridad competente.

ACTIVIDADES REALIZADAS:

1. Apoyo en la elaboración del informe de seguimiento al cumplimiento de la gestión de PQR correspondiente al mes de agosto de 2021. Se revisó el reporte mensual enviado por Atención al Ciudadano, se tabularon los datos y se elaboró el Informe.

2. Apoyo y acompañamiento en la actualización de la información registrada en los trámites inscritos en el SUIT, de la Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial. Se eliminó mensaje de paso a paso *"ABC Licencias de Conducción"* y "*ABC Trámites de Vehículos*" para adelantar trámites durante la emergencia sanitaria COVID-19, en cada uno de los trámites inscritos en el SUIT, relacionados a continuación:

Registro Nacional de Conductores:

NRO. TTE. INSCRIP. SUIT	NOMBRE DE TRAMITE
38610	Licencia de conducción
38811	Recategorización de la licencia de conducción
40667	Cambio de la licencia de conducción por mayoría de edad
40765	Renovación de la licencia de conducción
40827	Duplicado de la licencia de conducción

Registro Nacional Automotor:

NRO. TTE. INSCRIP. SUIT	NOMBRE DE TRAMITE
65913	Modificación de acreedor prendario de un vehículo automotor
23352	Traspaso de propiedad de un vehículo automotor
40961	Traspaso de propiedad a persona indeterminada de un vehículo automotor
41114	Traslado de la matrícula de un vehículo automotor
41326	Rematrícula de un vehículo automotor
40851	Regrabación de motor de un vehículo automotor
40876	Regrabación de chasis o serial de un vehículo automotor
23315	Matrícula de vehículos automotores
38592	Levantar limitaciones o gravámenes a la propiedad de un vehículo automotor
24163	Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor
23330	Duplicado de placas de un vehículo automotor
23335	Duplicado de la licencia de tránsito de un vehículo automotor
40817	Conversión a gas natural de un vehículo automotor
15851	Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor
41229	Cancelación de matrícula de un vehículo automotor
40931	Cambio de servicio de un vehículo
47067	Cambio de placas de un vehículo automotor
40814	Cambio de motor de un vehículo automotor
40797	Cambio de color de un vehículo automotor
24221	Cambio de carrocería de un vehículo automotor
23339	Blindaje de un vehículo automotor
40815	Desmonte de blindaje de un vehículo automotor
60511	Radicación de matrícula de un vehículo automotor
64185	Permiso de circulación para vehículos con capacidad de carga superior a 5 toneladas
23325	Inscripción de personas ante el Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT)
78233	Inscripción de orden judicial, arbitral o administrativa
78232	Levantamiento de orden judicial, arbitral o administrativa

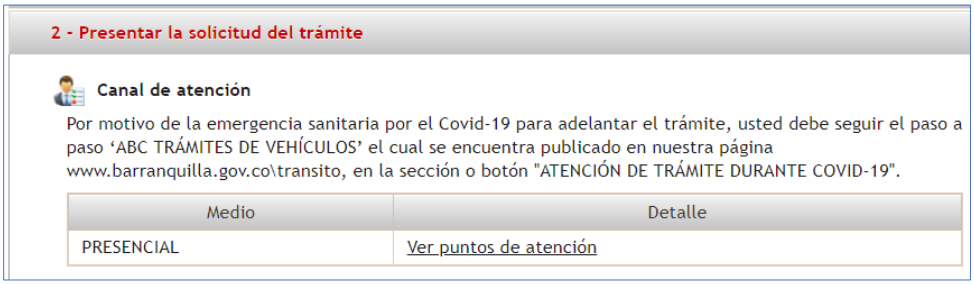
Registro Nacional de Remolques y Semirremolques:

NRO. TTE. INSCRIP. SUIT	NOMBRE DE TRAMITE
60437	Duplicado de placa de un remolque y semirremolque
46907	Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de un remolque o semirremolque
46499	Traspaso de propiedad de remolques y semirremolques
38830	Traslado de la matrícula de un remolque o semirremolque
46905	Rematrícula de un remolque o semirremolque
46617	Regrabación de serial o chasis de remolques y semirremolques
46892	Regrabación de número de identificación de un remolque o semirremolque
46786	Radicación de la Matrícula de un remolque o semirremolque
46787	Matrícula de remolques y semirremolques
46902	Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de un remolque o semirremolque
46505	Duplicado tarjeta de registro de un remolque o semirremolque
46619	Cancelación de la matrícula de un remolque o semirremolque
65897	Modificación de acreedor prendario de un remolque o semirremolque

Registro Nacional de Maquinaria Agrícola Industrial y de Construcción Autopropulsada

NRO. TTE. INSCRIP. SUIT	NOMBRE DE TRAMITE
66597	Registro inicial de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada
65899	Regrabación de número de identificación de Maq. agrícola industrial y de construcción autopropulsada
60445	Traslado de matrícula de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada
50742	Modificación del acreedor prendario de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada
54983	Cambio de motor de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada
54975	Regrabación de motor de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada
50750	Levantamiento de limitación o gravamen a la propiedad de una maquinaria agrícola
54997	Cambio de propietario de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada
54967	Cancelación de registro de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada
54964	Registro por recuperación en caso de hurto o pérdida definitiva de maquinaria agrícola
54958	Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de una maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada
50747	Radicación de la matrícula de maquinaria agrícola industrial y de construcción autopropulsada

MENSAJE ANTERIORMENTE REGISTRADO EN LA SECCIÓN *"Presentar la Solicitud del Trámite"* (Visor SUIT)



3. Apoyo y Acompañamiento en el análisis de las quejas y reclamos presentadas durante los meses de julio y agosto de 2021 a la Secretaría de Tránsito, según informe enviado por el proceso de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Distrital de Barranquilla, con el objeto de fortalecer el mejoramiento continuo y el sistema integrado de Gestión en la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial. Se revisó el informe, se consultaron 49 radicados, se depuraron y posteriormente se actualizaron las tipologías en el sistema SIGOB. Relación de Quejas y reclamos de julio y agosto de 2021:

ITEM	RADICADO No.	ASUNTO EN EL DOCUMENTO	TIPOLOGÍA ASIGNADA	TIPOLOGÍA CORRECTA
1	EXT-QUILLA-21-003391	Queja contra la secretaria de tránsito distrital	Quejas	Reclamos
2	EXT-QUILLA-21-004710	RV: NOTIFICACION OFICIO QUILLA-20-226078	Quejas	Reclamos
3	EXT-QUILLA-21-011230	Reclamo		Reclamos
4	EXT-QUILLA-21-012142	Reclamación a Respuesta QUILLA-21-008808		Reclamos
5	EXT-QUILLA-21-023157	RECLAMACION POR FALTA DE RESPUESTA	Quejas	Reclamos
6	EXT-QUILLA-21-032442	ENVIO QUEJA CONTRA FUNCIONARIOS PUBLICOS ALCALDIA DE BARRANQUILLA	Reclamos	Quejas
7	EXT-QUILLA-21-035297	Fwd: RESPUESTA DERECHO DE PETICION		Reclamos
8	EXT-QUILLA-21-036090	MAL SERVICIO	Quejas	Reclamos
9	EXT-QUILLA-21-049917	Cita para sacar Runt	Quejas	Reclamos
10	EXT-QUILLA-21-050076	CERTIFICADO DE TRADICCION VEHICULO		Reclamos
11	EXT-QUILLA-21-050704	COMUNICACIÓN IMPÓSIBLE CON EL CALL CENTER	Quejas	Reclamos
12	EXT-QUILLA-21-052188	Reclamo		Reclamos
13	EXT-QUILLA-21-052455	RADICACION DOCUMENTOS PRADO QHO667		Reclamos
14	EXT-QUILLA-21-053801	Re: no atención por funcionaria de la oficina de tránsito para mí cita de inscripción RUNT	Reclamos	Quejas
15	EXT-QUILLA-21-056390	Queja por la falta de respuesta a solicitud presentada el día 9 de diciembre de 2020 ante la Secreta		Reclamos
16	EXT-QUILLA-21-057092	QUEJA A LA SECRETARIA DE MOVILIDAD Y SEGURIDAD VIAL	Quejas	Reclamos
17	EXT-QUILLA-21-057353	COBRO DE UN AÑO DE IMPUESTO YA CANCELADO		Reclamos

ITEM	RADICADO No.	ASUNTO EN EL DOCUMENTO	TIPOLOGÍA ASIGNADA	TIPOLOGÍA CORRECTA
18	EXT-QUILLA-21-058143	Dificultad para comunicarse call center	Quejas	Reclamos
19	EXT-QUILLA-21-060711	TIEMPOS DE RESPUESTA SECRETARIA TRANSITO DEMORADOS	Solicitud	Reclamos
20	EXT-QUILLA-21-061903	Quejas	Quejas	Reclamos
21	EXT-QUILLA-21-064010	Fwd: Respuesta Radicado EXT-QUILLA-21-053801, Fecha 08/03/2021. (EMAIL CERTIFICADO de correo certific		Quejas
22	EXT-QUILLA-21-065414	PREOCUPACION	Reclamos	Quejas
23	EXT-QUILLA-21-065415	Detención de vehículo	Reclamos	Quejas
24	EXT-QUILLA-21-067077	QUEJA POR NO CONTESTAR D.P DE SOLICITUD DE INFORMA	Quejas	Reclamos
25	EXT-QUILLA-21-069804	QUEJA ATENCIÓN	Quejas	Reclamos
26	EXT-QUILLA-21-076852	QUEJA QUEJA QUEJA		Quejas
27	EXT-QUILLA-21-083124	PETICION QUEJA Y RECLAMO	Derecho de Petición (30 Días)- PQR	Reclamos
28	EXT-QUILLA-21-084827	Irregularidad	Reclamos	Quejas
29	EXT-QUILLA-21-092365	RV: Queja		Quejas
30	EXT-QUILLA-21-105902	Queja sobre solicitud de traslado de vehículo.	Quejas	Reclamos
31	EXT-QUILLA-21-106317	PETICION_QUEJA_RECLAMO PQR		Reclamos
32	EXT-QUILLA-21-118888	SOLICITUD ACUERDO DE PAGO	Denuncias	Reclamos
33	EXT-QUILLA-21-143800	Reclamo		Reclamos
34	EXT-QUILLA-21-144653	Reclamo Impuesto Pagado 2020		Reclamos
35	EXT-QUILLA-21-148040	QUEJA POR DEMORA EN PROCEDIMIENTO- COPIA CONTROL INTERNO-SECRETARIA DE MOVILIDAD	Quejas	Reclamos
36	EXT-QUILLA-21-149402	Sin Asunto	Quejas	Reclamos
37	EXT-QUILLA-21-150756	Queja - Auxiliares de Tránsito Parque El Golf		Quejas
38	EXT-QUILLA-21-154875	Queja dirigida a la Inspección Octava de Tránsito y Transporte de Barranquilla		Quejas
39	EXT-QUILLA-21-158615	Queja	Quejas	Solicitud
40	EXT-QUILLA-21-159696	Queja Atención secretaria Distrital de Tránsito y Seguridad Vial - Barranquilla Centro Comercial A		Quejas
41	EXT-QUILLA-21-159867	QUEJA X MALA ATENCION Y SOLICITUD DE CITA		Quejas
42	EXT-QUILLA-21-161188	NO 20205310227331 SUPERTRANSPORTE (EMAIL CERTIFICADO de enviosgestiondocumental@supertransporte.gov	Quejas	Reclamos
43	EXT-QUILLA-21-166057	Vehículos mal parqueados	Quejas	Solicitud
44	EXT-QUILLA-21-166346	RECLAMO POR DEVOLUCION DE DINERO		Reclamos
45	EXT-QUILLA-21-166678	Queja Semáforo carrera 27 con Calle 45 Murillo	Quejas	Reclamos
46	EXT-QUILLA-21-169511	OBSTRUCCION VIA PUBLICA CALLE 41 N°26 - 111	Quejas	Solicitud
47	EXT-QUILLA-21-171071	Queja por falta de oportuna atención en trámite administrativo	Quejas	Reclamos
48	EXT-QUILLA-21-172098	Queja por cierre de la CRA. 65A en hora pico barrio Villa Carolina		Reclamos
49	EXT-QUILLA-21-175718	Reclamo		Reclamos

4. Apoyo y Acompañamiento en la elaboración del Informe de seguimiento y verificación, al procedimiento MM-SE-TS-P-019 "Dotación de elementos y equipos para la ejecución *de operativos de control de alcoholemia"* liderado por la Oficina de Control Operativo de Tránsito, para validar su conformidad con las normas aplicables y con el procedimiento documentado e identificar posibles oportunidades de mejora.

   Se verificó la ejecución de las actividades del procedimiento documentado, mediante la realización de entrevistas a los responsables de cada actividad, observación directa, examen de documentos, revisión de carpetas de hojas de vida de alcohosensores y de informes. Se verificó la conformidad del procedimiento documentado, con los requisitos aplicables de las Normas Técnicas Colombiana ISO 9001:2015 y normas internas y externas aplicables al procedimiento.

   El informe con las recomendaciones fue entregado y socializado con el jefe de la Oficina operativa.

5. Apoyo y acompañamiento en la elaboración de una Guía con preguntas frecuentes que realizan los ciudadanos en referencia a requisitos para realizar algunos trámites en la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial, encaminada a fortalecer el mejoramiento continuo en la prestación de los trámites y servicios y mejoramiento del sistema integrado de Gestión. Se identificaron y desarrollaron en la guía 7 preguntas frecuentes, con el fin de que los asesores del contact center de la línea 195, cuenten con información disponible para resolver las inquietudes de los ciudadanos referentes a requisitos de algunos trámites de tránsito.

Tabla de Contenido

1. ¿Cómo consulto si estoy inscrito en el Registro Único Nacional de Tránsito-RUNT? 2
2. ¿Cómo consulto en el RUNT, el registro y estado de mi licencia de conducción y su fecha de vencimiento? 5
3. ¿Cuáles son los Centros de Reconocimiento de Conductores, Centros de Enseñanza Automovilística y Centros de Diagnóstico Automotriz, habilitados por el RUNT en la ciudad de Barranquilla? 9
4. ¿Cómo verifico si estoy a paz y salvo por concepto de multas por infracciones de tránsito (SIMIT)? 14
5. ¿Cómo si el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) y mi Revisión Técnico-Mecánica (RTM) están vigentes y registradas en RUNT? 16
6. ¿Cómo verificar que mi certificado médico se encuentra cargado en el RUNT? 19
7. ¿Cómo verificar si estoy a paz y salvo con el Impuesto Vehicular Automotor (Gobernación), el cual es requisito para adelantar tramites de vehículos? 23

Elaboró:

ERNESTINA ROSA CANTILLO GARCIA

C.C. 32.655.929