Barranquilla, marzo 30 de 2022

INFORME DE ACTIVIDADES Nro. 2
Período de febrero 27 de 2022 a marzo 26 de 2022

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES No. CD-59-2022-3189 - CONTRATISTA Ernestina Rosa Cantillo García

OBJETO DEL CONTRATO: "Prestación de servicios profesionales para brindar apoyo y acompañamiento en el desarrollo 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.
8. Las demás que le asigne el supervisor y que guarden relación con el objeto del contrato

ACTIVIDADES REALIZADAS:

1. Apoyo y acompañamiento, en la elaboración del informe de seguimiento al cumplimiento de la gestión de PQR, correspondiente al mes de febrero de 2022. Se revisó el reporte mensual enviado por la Oficina de Relación con el Ciudadano, se tabularon los datos y se elaboró el Informe.
2. Apoyo y acompañamiento en la revisión y diligenciamiento de los formatos de las acciones correctivas y de mejora, correspondientes a los informes de PQRSD de la Oficina de Registros de Tránsito, con el fin de fortalecer el mejoramiento continuo y el sistema integrado de gestión en la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial. Se realizaron las siguientes observaciones al diligenciamiento de los formatos de AC-AM:

No.	INFORME	OBSERVACIONES A FORMATOS DE AC-AM
1	Informe de PQRDS Período enero 2022	En la casilla PROCESO, debe registrarse el nombre del proceso de la secretaría GESTIÓN DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL
		En casilla PROCEDIMIENTO, el nombre del informe de PQRSD 2022
		En descripción de la No Conformidad, solo debe describirse la no conformidad reportada en el informe de PQR, de acuerdo con la tabla de NC por oficina
		Faltó diligenciar las firmas
2	Informe de PQRDS Período febrero 2022	El nombre del informe en la casilla PROCEDIMIENTO, está errado, no corresponde al período del informe
		La fecha del informe está errada
		Falta cuadro de Análisis de causa de las no conformidades

3. Apoyo y acompañamiento en la revisión de las PQR que se encuentran relacionadas en el informe de cumplimiento de PQR de febrero 2022 en estado “Finalizadas Respondidas” sin respuesta derivada en el sistema SIGOB, para ser analizadas por las oficinas correspondientes, con el fin de realizar los ajustes pertinentes y de esta manera fortalecer el mejoramiento continuo y el sistema integrado de gestión en la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial. Se identificaron (9) radicados de PQR finalizadas sin respuesta en SIGOB y se enviaron por correo a las correspondientes oficinas, para su análisis y ajustes pertinentes.

Numero Radicado	Asunto	Tipo	Fecha Radicación	Fecha FinPlazo	Finalizador	Oficina Responsable
EXT-QUILLA-22-034659	PENDIENTE POR HURTO	Solicitud	21/02/2022	5/04/2022	Diazgranados Delgado, Alberto Jose	Oficina de Registros de Tránsito
EXT-QUILLA-22-033067	RECIBO DE PAGO EXT-QUILLA-22- 016781 - SOPORTE VEHICULO JFZ905 (HAROL MIGUEL VILORIA PALOMINO)	Solicitud	18/02/2022	4/04/2022	Lafaurie Ahumada, Isabel Cristina	Oficina de Registros de Tránsito
EXT-QUILLA-22-027356	Radicado Interno EXT-QUILLA-22- 020172 Placa: ZOK02	Solicitud	11/02/2022	28/03/2022	Lafaurie Ahumada, Isabel Cristina	Oficina de Registros de Tránsito
EXT-QUILLA-22-023265	RADICADO EXT-QUILLA-22-015697 PLACA QHM008	Solicitud	7/02/2022	22/03/2022	Lafaurie Ahumada, Isabel Cristina	Oficina de Registros de Tránsito
EXT-QUILLA-22-023292	Re: PETICION RECIBIDA CON REGISTRO EXT-QUILLA-22-020608	Derecho de Petición (30 Días)-PQR	7/02/2022	22/03/2022	Lafaurie Ahumada, Isabel Cristina	Oficina de Registros de Tránsito
EXT-QUILLA-22-018276	EXT-QUILLA-21- 199648 y EXT-QUILLA-21-199227 - REITERACION DESEMBARGO VEHICULO QGY312	Solicitud	31/01/2022	14/03/2022	Lafaurie Ahumada, Isabel Cristina	Oficina de Registros de Tránsito
EXT-QUILLA-22-007142	Oficio de Aprehensión Rad. 2021-560	Solicitud	14/01/2022	25/02/2022	Lafaurie Ahumada, Isabel Cristina	Oficina de Registros de Tránsito

Numero Radicado	Asunto	Tipo	Fecha Radicación	Fecha FinPlazo	Finalizador	Oficina Responsable
EXT-QUILLA-22-038396	DERECHO DE PETICION BARRANQUILLA - PRESCRIPCION DEL COMPARENDO	Derecho de Petición (30 Días)-PQR	25/02/2022	11/04/2022	Perez Badel, Ezequiel	Oficina de Procesos Contravencionales
EXT-QUILLA-21-248307	PETICION SECRETARIA MOVILIDAD JHON JAIRO HINCAPIE	Derecho de Petición (30 Días)-PQR	30/11/2021	13/01/2022	Santos Acuña, Luis Felipe	Oficina de Procesos Contravencionales

4. Apoyo y acompañamiento en la revisión de los usuarios (enlaces SIGOB) de la Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial, con acceso para realizar cambios a las tipologías de los radicados en la herramienta SIGOB, a fin de establecer una sola persona autorizada a realizar cambios de tipología y de esta manera fortalecer el mejoramiento continuo y el sistema integrado de gestión en la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial. Se verificó en la herramienta SIGOB de cada uno de los siguientes funcionarios, el acceso para modificar las tipologías.

No.	FUNCIONARIO	OFICINA	MODIFICA TIPOLOGÍA?
1	Diana Isaza	Despacho Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial	NO
2	Laura Cerchiaro	Despacho Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial	NO
3	Gilda Coronado	Despacho Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial	NO
4	Milena Castro	Oficina de Gestión Estratégica e Institucional	SI
5	Alexander Escobar	Oficina de Gestión Estratégica e Institucional	NO
6	Carmen Sofía Calvo	Oficina de Control Operativo	NO
7	Raúl Fontalvo	Oficina de Gestión de Tránsito	NO
8	Edwin Ávila	Oficina de Gestión de Tránsito	NO
9	Brenda Gavrier	Oficina de Gestión de Tránsito	NO
10	Luz Edilma Mosquera	Oficina de Educación y Cultura para la Seguridad Vial	NO
11	Perla Pacheco	Oficina de Educación y Cultura para la Seguridad Vial	NO
12	Lidia Torres	Oficina de Educación y Cultura para la Seguridad Vial	NO
13	Leonor Caicedo	Oficina de Registros de Tránsito	NO

5. Apoyo y acompañamiento a la Oficina de Registros de Tránsito, en la revisión del instructivo “Paso a Paso para realizar trámites No-RUNT”, con el objeto de actualizar la información de la página web de la Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial y así, fortalecer el mejoramiento continuo y el sistema integrado de gestión en la Secretaría. Se solicitó revisar y efectuar los siguientes ajustes:

   a. En el título del paso a paso, se hace referencia solo a los trámites Hojas de Vida, Certificaciones y Constancias, no incluye los trámites Inscripción y levantamiento de orden judicial, arbitral o administrativa.
   b. Especificar en nombre de trámite Hojas de Vida, “Hoja de Vida Vehículos”.

c. Actualizar los links que se muestran en la sección “Puede revisar la documentación exigida para cada tipo de trámite en los siguientes enlaces:”
d. En la descripción de “Pago trámites web” de la página “Pagos en Línea”, hace falta relacionar los demás Trámites No-RUNT, solo aparecen hojas de vida y constancias de los vehículos.
e. En el botón “Pago trámites web” la opción “Ver Instructivo”, muestra video “Paso a paso salida de vehículos”, el cual no corresponde a la opción de pago de trámites.
f. En referencia a la duración de envío de documentos después del pago, para el ejemplo de Hoja de vidas, constancias o certificaciones, difiere del tiempo de duración de estos trámites, a los registrados en el manual de trámites de la página web de la Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial.

6. Apoyo y acompañamiento en la actualización de las sedes de atención de trámites y servicios de la Oficina de Procesos Contravencionales y Oficina de Registros de Tránsito (RNC), registradas en la Caracterización de Trámites 2022, con el fin de fortalecer el mejoramiento continuo y el sistema integrado de gestión en la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial. Se señalan en rojo, las sedes de atención actualizadas para los trámites y servicios relacionados a continuación:

TRÁMITES OFICINA PROCESOS CONTRAVENCIONALES:

Item	CLASE	DESCRIPCIÓN	CC AMERICANO	PRADO	LOC. METROPLTANA	LOS ÁNGELES	CRA 54	PLAZA DEL PARQUE
1	Servicio	Consulta estado de cuenta por infracciones de tránsito	X	X	X			
2	Servicio	Consulta vehículo inmovilizado	X	X	X			
3	Servicio	Liquidación y pago comparendos con ayudas tecnológicas	X	X	X			
4	Servicio	Liquidación y pago comparendos físicos	X	X	X			
5	Servicio	Liquidación y pago cuota acuerdo de pagos comparendos con ayudas tecnológicas	X	X	X			
6	Servicio	Liquidación y pago cuota acuerdo de pagos comparendos físicos	X	X	X			
7	Servicio	Liquidación y pago cuota acuerdo de pagos tasa de derechos de tránsito	X	X	X			
8	Servicio	Liquidación y pago tasa de derechos de tránsito	X	X	X			
9	Trámite	Orden de entrega del vehículo inmovilizado	X	X	X			
10	Trámite	Pagos con descuento comparendos detectados a través de sistemas automáticos y otros medios tecnológicos para la detección de infracciones.	X	X	X			
11	Trámite	Pagos con descuento comparendos físicos	X	X	X			
12	Trámite	Suministro de información de conductor, propietario y/o locatario por la comisión de comparendos realizados a través de sistemas automáticos y otros medios tecnológicos para la detección de infracciones.	X	X	X			
13	Trámite	Facilidades de pago para comparendos físicos y comparendos con ayudas tecnológicas	X	X	X			
14	Trámite	Facilidades de pago por concepto de la tasa de derecho de tránsito	X	X	X			

TRÁMITES OFICINA REGISTROS DE TRÁNSITO: Se retiró la atención de la sede Plaza del Parque, para todos los trámites RNC.

Item	CLASE	DESCRIPCIÓN	CC AMERICANO	PRADO	LOC. METROPLTANA	LOS ÁNGELES	CRA 54	PLAZA DEL PARQUE
1	Trámite	Licencia de conducción	X	X	X	X	X	
2	Trámite	Renovación de la licencia de conducción	X	X	X	X	X	
3	Trámite	Recategorización de la licencia de conducción	X	X	X	X	X	
4	Trámite	Duplicado de la licencia de conducción	X	X	X	X	X	
5	Trámite	Cambio de la licencia de conducción por mayoría de edad		X		X		

- Adicionalmente, se revisó y actualizó la columna LINK-MANUAL TTE WEB de todos los trámites y servicios registrados en la Caracterización.

7. Apoyo y acompañamiento en la actualización de las sedes de atención de los trámites del Registro Nacional de Conductores (RNC), trámite Inscripción de personas en el RUNT y trámites de la Oficina de Procesos Contravencionales en el Sistema SUIT, encaminados a fortalecer la prestación de los trámites y servicios relacionados con la Gestión del Tránsito y la Seguridad Vial de la Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial. Se actualizaron las sedes de los siguientes trámites, se eliminó atención en la sede plaza del parque a los trámites del RNC):

No.	CLASE	DESCRIPCIÓN	OFICINA RESPONSABLE	CC AMERICANO	PRADO	LOC. METROPLTANA	LOS ÁNGELES	CRA 54	PLAZA DEL PARQUE	PASEO BOLÍVAR
1	Trámite	Orden de entrega del vehículo inmovilizado	Of. Procesos Contravencionales	X	X	X				
2	Trámite	Licencia de conducción	Of. Registros de Tránsito	X	X	X	X	X		
3	Trámite	Renovación de la licencia de conducción	Of. Registros de Tránsito	X	X	X	X	X		
4	Trámite	Recategorización de la licencia de conducción	Of. Registros de Tránsito	X	X	X	X	X		
5	Trámite	Duplicado de la licencia de conducción	Of. Registros de Tránsito	X	X	X	X	X		
6	Trámite	Cambio de la licencia de conducción por mayoría de edad	Of. Registros de Tránsito		X		X			
7	Trámite	Inscripción de personas ante el Registro Único Nacional de Tránsito - RUNT	Of. Registros de Tránsito		X		X		X	X

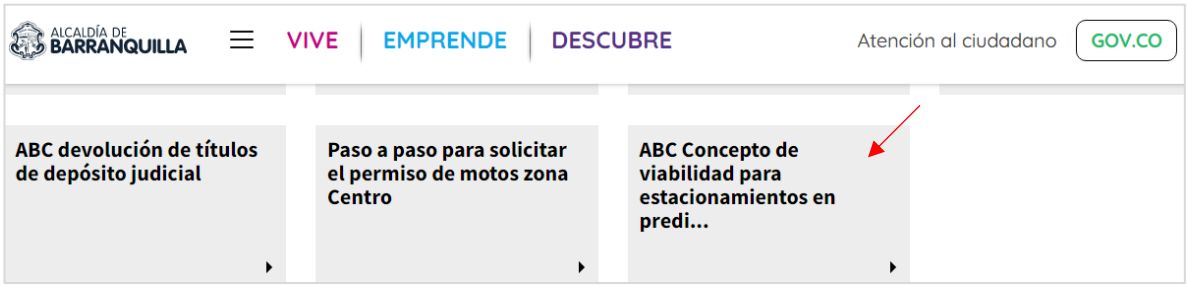
- Adicionalmente, se actualizó el trámite *"Concepto de Viabilidad para el cumplimiento de exigencia para estacionamientos en predio vecino".* Se comparó con el ABC del trámite y se realizaron ajustes de forma, tanto en el paso de "Entrega de producto", como en el "Resultado que se obtiene".

8. Apoyo y acompañamiento en la actualización de las sedes de atención de los trámites de la Oficina de Procesos Contravencionales, en el Manual de Trámites de la Página WEB de la

Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial, encaminados a fortalecer la prestación de los trámites y servicios relacionados con la Gestión del Tránsito y la Seguridad Vial de la Secretaría. Se realizó seguimiento a la actualización de las sedes de los siguientes trámites no inscritos en el SUIT:

Item	CLASE	DESCRIPCIÓN	CC AMERICANO	PRADO	LOC. METROPLITANA	LOS ÁNGELES	CRA 54	PLAZA DEL PARQUE
1	Trámite	Pagos con descuento comparendos detectados a través de sistemas automáticos y otros medios tecnológicos para la detección de infracciones.	X	X	X			
2	Trámite	Pagos con descuento comparendos físicos	X	X	X			
3	Trámite	Suministro de información de conductor, propietario y/o locatario por la comisión de comparendos realizados a través de sistemas automáticos y otros medios tecnológicos para la detección de infracciones.	X	X	X			
4	Trámite	Facilidades de pago para comparendos físicos y comparendos con ayudas tecnológicas	X	X	X			
5	Trámite	Facilidades de pago por concepto de la tasa de derecho de tránsito	X	X	X			

9. Apoyo y acompañamiento en la actualización de la página web de la Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial, para adicionar el "ABC Concepto de viabilidad para estacionamientos en predio vecino", en el botón ABC Trámites en línea, a fin de fortalecer el mejoramiento continuo y el sistema integrado de gestión en la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial. Se hizo seguimiento y verificación a la realización de este requerimiento.



10. Apoyo y acompañamiento en el diligenciamiento y actualización del plan de racionalización propuesto para la vigencia 2022, encaminado a fortalecer la prestación de los trámites y servicios relacionados con la Gestión del Tránsito y la Seguridad Vial de la Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial. Se adicionaron a la propuesta los siguientes trámites, con el fin de mejorar la atención a los ciudadanos.

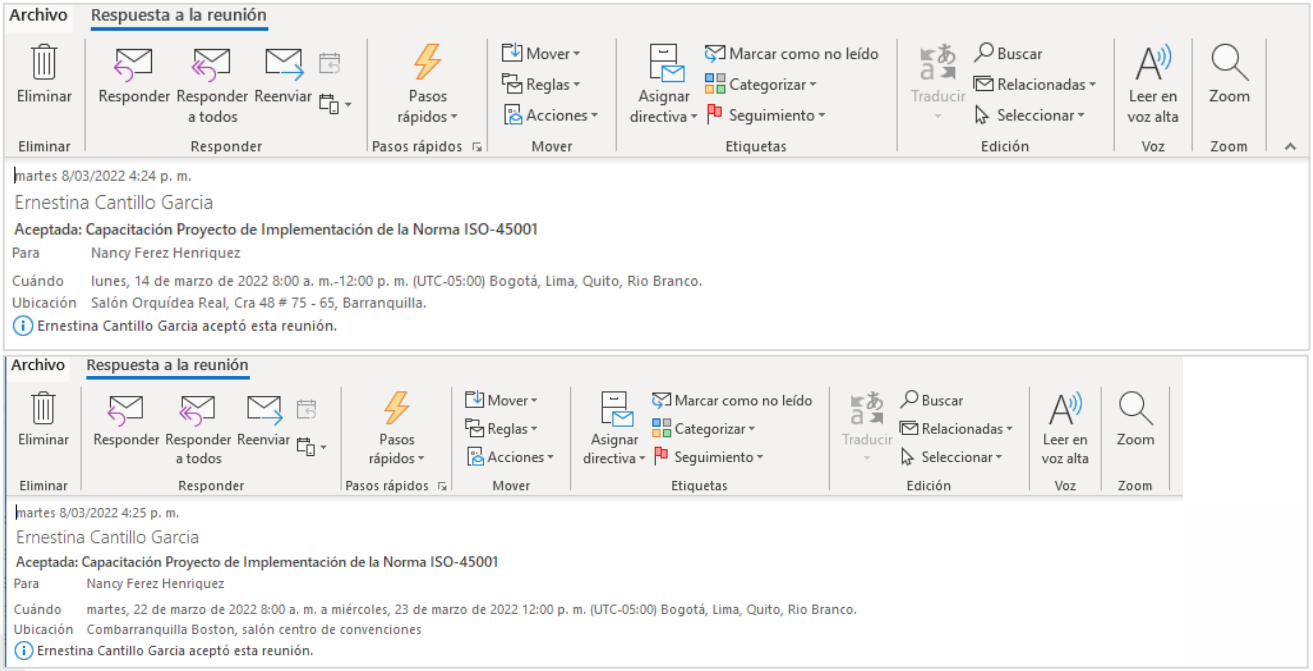
No.	Trámite	Situación Actual	Mejora por implementar
1	Licencia de conducción	Se atiende el trámite en cinco sedes	Ampliación puntos de atención
2	Renovación de Licencia de conducción	Se atiende el trámite en cinco sedes	Ampliación puntos de atención
3	Recategorización de Licencia de Conducción	Se atiende el trámite en cinco sedes	Ampliación puntos de atención
4	Duplicado de Licencia de Conducción	Se atiende el trámite en cinco sedes	Ampliación puntos de atención

5	Inscripción de personas ante el Registro Único Nacional de Tránsito - RUNT	Se atiende el trámite en tres sedes	Ampliación puntos de atención

11. Apoyo y acompañamiento en la realización de actividades encaminadas a enriquecer los conocimientos a través de capacitaciones, con el objeto de fortalecer el mejoramiento continuo de los procesos y el Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial:

- Se asistió a la capacitación sobre la Consulta de Medidas correctivas, convocada por la Oficina de registros el 10 de marzo de 2022, para dar a conocer la aplicabilidad de la norma Art. 23 del decreto 207 de febrero 2022 “Por medio de la cual se dictan normas tendientes al fortalecimiento de la seguridad ciudadana y se dictan otras disposiciones".

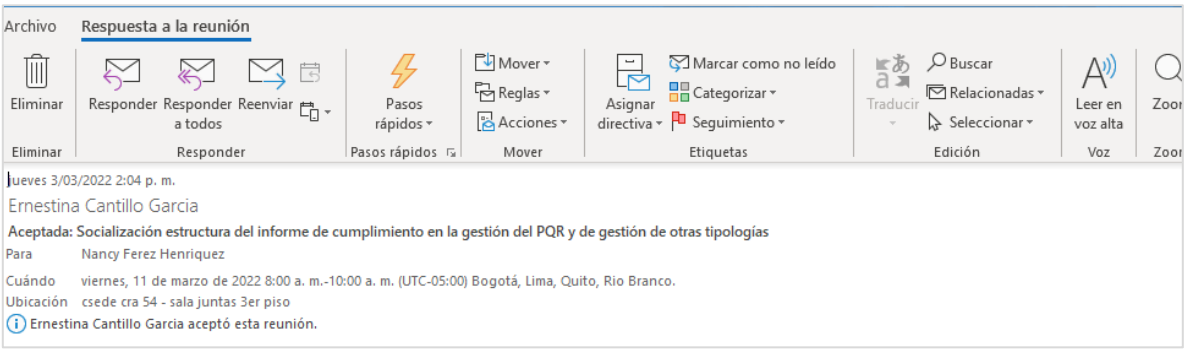
- Se asistió al ciclo de capacitaciones sobre los fundamentos de la norma ISO 45001, convocada por la Secretaría de Gestión Humana y el Equipo de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de la Alcaldía Distrital de Barranquilla, los días 14, 22 y 23 de marzo de 2022, para apoyar en la implementación de esta norma al interior de la Secretaría.



- Se asistió a la socialización del “Procedimiento Interno de PQRSD” convocada por la Oficina de Relación con el Ciudadano de la Alcaldía de Barranquilla, el 15 de marzo 2022, para apoyar en la implementación de éste al interior de la Secretaría, con los funcionarios de las oficinas que responden PQRSD.

- Se asistió virtualmente al "Cuarto encuentro de equipo transversal de la Gerencia del Conocimiento e Innovación" convocado por la Alcaldía de Barranquilla /Departamento administrativo de la Función Pública, el 15 de marzo de 2022, para dar a conocer la importancia de desarrollar las habilidades blandas y duras , el liderazgo, la comunicación efectiva entre otros temas de interés, aplicables al interior de la Secretaría.

- Se asistió a la socialización de la "Estructura del informe de cumplimiento en la gestión de PQR y de gestión de otras tipologías" convocada por la Asesora de Despacho del Equipo de Mejoramiento Institucional, el 11 de marzo 2022, con el fin de socializar el informe mensual con las personas encargadas de atender PQR para su conocimiento y análisis.



- ACTIVIDAD CIRCULAR: Apoyo y acompañamiento en el establecimiento de lineamientos internos del procedimiento de PQRSD, para la aplicación de estos al interior de la Secretaría de Tránsito y Seguridad.

Elaborado,

ERNESTINA ROSA CANTILLO GARCIA

C.C. 32.655.929