Barranquilla, junio 26 de 2022

INFORME DE ACTIVIDADES Nro. 5
Período mayo 27 de 2022 a junio 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 ESPECÍFICAS 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 mayo 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, análisis, identificación y ajuste de las tipologías de las PQRSD correspondientes a las Quejas, Reclamos y Denuncias, reportadas en el informe de cumplimiento de PQRSD del mes de mayo de 2022, a fin de corregirlas y así fortalecer el mejoramiento continuo y el sistema integrado de gestión en la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial. Se consultaron las siguientes PQRSD en el sistema SIGOB y se enviaron al súper enlace de la secretaría, para que realizara los respectivos ajustes:

RADICADO No.	FECHA	PETICIÓN	TIPOLOGÍA ERRADA	TIPOLOGÍA CORRECTA
EXT-QUILLA-22-096713	26/05/2022	El ciudadano manifiesta lo que está sucediendo con el semáforo de la calle 30 con cra 6B: El semáforo está en verde y dura 60 segundos pero los carros que están en la 30 giran a la derecha estando en verde en la carrera.	Quejas	Solicitud
EXT-QUILLA-22-096714	27/05/2022	El ciudadano manifiesta lo que está sucediendo con el semáforo de la calle 30 con cra 6B: Los semáforos coinciden y es por eso que cuando el peatón va cruzar la 6B hacía la cuatro o viceversa puede tener un accidente .les agradezco mucho.	Quejas	Solicitud

3. Apoyo y acompañamiento en la verificación y cambio de tipología, de la relación de PQRSD enviadas por la Oficina de Relación con el ciudadano, con el propósito de clasificarlas de forma correcta en la herramienta de Gestión Documental SIGOB y apoyo en el diligenciamiento de formato Excel, adicionando resumen del contenido de la PQRSD y trámite con que está relacionado, a fin de fortalecer el mejoramiento continuo y el sistema integrado de gestión en la Secretaría. Se consultaron, analizaron y diligenciaron las siguientes doce (12) PQRSD:

Número Radicado	Asunto	Tipo	Tipo correcto	Tema	¿Está relacionada a un trámites o servicio? ¿Cuál?
EXT-QUILLA-22-075027	Estafa por parte de un funcionario de la alcaldía maicol cañate	Quejas	Denuncias	La ciudadana manifiesta, que el funcionario Maicol Cañate el cual venía ejerciendo un puesto en las oficinas del tránsito ubicada en el centro comercial americano, le realizó una estafa diciendo que le entregará la suma de millón trescientos mil pesos para no pagar los intereses, esto fue en febrero del 2021, después 100.000 pesos más para dárselo a un interventor, desde ese tiempo hasta ahora se ha burlado que todos los días me va a pagar y no paga nada y todavía se encuentra como empleado activo de la alcaldía, que utiliza un nombre de tan prestigiosa entidad para hacer sus fechorías, me ruega que me quedé callada para que no lo voten, así como yo hay muchos ciudadanos que por temor no han denunciado.	Servicio - Liquidación y pago de comparendos
EXT-QUILLA-22-066968	Atención al publico	Quejas	Reclamos	La usuario se queja de la falta de responsabilidad con la población, siento violados, vulnerados sus derechos como ciudadana, el día 8 de abril 2022 a las 4: 45 pm, tenía una cita para sacar el RUNT por primera vez, asistió a dicha cita muy puntual, llegando 15 minutos antes y para sorpresa, habían laborado hasta las 4 pm de ese mismo día, aludiendo que por motivos de semana santa. "*Cómo es posible si les van a dar una semana de descanso, cierran una hora antes del horario normal, aparte de llevar mucho tiempo de solicitar esa cita y que además soy persona natural que labora y no es posible que den más días para realizar esa diligencia personal, todavía no salgo de mi asombro que por 1 HORA, no pude realizar el trámite y que la persona a cargo del área no resuelva o tome ese tipo de decisiones perjudicando a los demás, dicen que llamaron a los usuario cuando en mi teléfono no hay registro alguno de esas llamadas, perdiendo dinero y tiempo.*"	Trámite - Inscripción persona ante el Registro Único Nacional de tránsito (RUNT)

Número Radicado	Asunto	Tipo	Tipo correcto	Tema	¿Está relacionada a un trámites o servicio? ¿Cuál?
EXT-QUILLA-22-054930	Reclamo por perdida de documento	Reclamos	Reclamos	El ciudadano manifiesta, que la funcionaria que lo atendió en la sede plaza del parque ventanilla #9, le devolvió los documentos porque le hacía falta la fotocopia de la cédula, no le hizo constancia de la devolución del trámite. En la ventanilla de pago se dio cuenta que le faltaba documentos, los poderes de quién vende y poder de quién compra y la fotocopia de la cédula del vendedor. Además, le llevó la queja a la jefa de la Institución, pero no le escuchó, lo que hizo fue pedirle que se fuera.	Trámite - Traspaso de vehículo
EXT-QUILLA-22-036119	Denuncia corrupción tránsito de barranquilla	Reclamos	Reclamos	Solicita sea investigado un comparendo impuesto a un conductor en estado de embriaguez, cuyo parte hecho desaparece como por arte de magia	No Aplica
EXT-QUILLA-22-036418	mala atención	Quejas	Quejas	El ciudadano se queja de la atención de la funcionaria que atiende ventanilla de entrega de productos de la sede los ángeles, la cual fue grosera al responder preguntas sobre la entrega del aprobado de un duplicado de placas.	Trámite - Duplicado de placas
EXT-QUILLA-22-017530	QUEJA POR FALLAS EN LA PLATAFORMA DEL RUNT	Reclamos	Reclamos	Manifiesta su inconformidad la empresa EXPRESO ALMIRANTE PADILLA SA identificada con nit 800.228.684-1, porque no pueden generar las planillas de viaje ocasional debido a la falla en plataforma RUNT. Llevan mucho tiempo esperando una solución a este inconveniente sin recibir respuesta alguna y esto les está perjudicando de manera económica, así que elevarán una queja a la superintendencia debido al perjuicio ocasionado.	No Aplica
EXT-QUILLA-22-002244	Queja incumplimiento de horarios	Reclamos	Reclamos	El ciudadano iba a realizar reclamo por inconveniente presentado en el trámite de traspaso (errores en el diligenciamiento de formato) y el vigilante no le permitió el ingreso a la sede de atención Mall Plaza faltando 5 minutos para las 4:00 pm., incumpliendo horario de atención al público.	Trámite - Traspaso de vehículo
EXT-QUILLA-21-265238	No atención a citas programadas	Reclamos	Reclamos	El ciudadano tenía cita programada para el día 28 de Diciembre de 2021 en la sede Centro Comercial Los Ángeles y no fue atendida y le dijeron que debía programarla para el próximo año, a sabiendas que debía pagar impuestos y además, teniendo cita programada.	Servicio - Atención al ciudadano (Solicitud Citas)
EXT-QUILLA-21-255334	No acceso a cita para traspaso, siendo las 0:15 del domingo. Quien tiene ese monopolio llevo un mes i	Reclamos	Reclamos	El ciudadano envía foto mostrando que todos los turnos se encontraban ocupados desde las 8:00 am a las 3:45 del día domingo 12 de diciembre 2021, siendo las 0:15 a.m., tratando desde hace un mes conseguir una cita para trámite.	Servicio - Atención al ciudadano (Solicitud Citas)
EXT-QUILLA-22-052892	QUEJA POR MALA ATENCIÓN Y FALTA DE RESPETO	Quejas	Quejas	El ciudadano expresa su molestia y decepción del servicio de la cajera. Iba a realizar pago de un acuerdo de pago a las 12: 30pm y la cajera del banco no estaba, tras de eso lo hicieron esperar hasta las 1:20pm para poder pagar. Manifiesta, que no es la primera vez que la persona encargada de la caja sea una atrevida con el usuario y no solo con él, además de hacer gestos irrespetuosos, diga que ella se hace llamar Tatiana que si quiere quéjese.	Servicio - Atención al ciudadano (Ventanilla Caja)

Número Radicado	Asunto	Tipo	Tipo correcto	Tema	¿Está relacionada a un trámites o servicio? ¿Cuál?
EXT-QUILLA-22-076963	Queja de debido al mal procedimiento para radicación de cuenta.	Quejas	Quejas	Los trabajadores del tránsito sede los Ángeles de la ciudad de Barranquilla incluyendo principalmente al coordinador Luis, no tiene claro el debido procedimiento para radicación de cuenta, ya que hace varios días me llamo la funcionaria Johana Morales- para informarme que podía acercarme a esta sede a realizar la radicación de cuenta, solo preguntando por el coordinador y que no había necesidad de apartar o diligenciar cita, me acerco a la sede y me indican que no hay sistema y de igual forma le pregunto al funcionario que si hay que apartar cita y me indican que no ya que es una radicación de cuenta y aun así me dirijo nuevamente y al día siguiente a realizar el proceso y me indican que tengo que apartar cita pero que no hay, no entiendo por qué los funcionarios no tienen claro el deber ser del procedimiento y si lo tienen hay para perder el tiempo y atender a las personas que ellos quieren haciéndose valer de sus influencias y haciéndole perder tiempos y dinero a los ciudadanos.	Trámite - Radicación de Cuenta
EXT-QUILLA-22-071965	Queja por estacionamiento de vehículos pesados en vía pública	Quejas	Solicitud	El ciudadano solicita colaboración, ya que en la calle 72C con 24C en el barrio San Felipe, están estacionando vehículos pesados como buses busetas y camiones a cualquier hora del día, ocasionando molestias a la gente sobre todo a la hora de dormir, esto puede ocasionar también atracos abusos y muchos oscuridad. Agradezco por favor colaboración y se toman las medidas pertinentes para que esto no siga continuando.	Servicio - Atención al ciudadano (Control Operativo)

4. Apoyo y acompañamiento en la verificación de las PQRSD reportadas en el informe de cumplimiento de PQRSD del mes de mayo de 2022 en estado (FNR) Finalizadas No Respondidas, a fin de enviarlas a cada oficina para su subsanación. Se consultaron en SIGOB 51 radicado de PQRSD y se les envío a las correspondientes oficinas de Procesos contravencionales, Control operativo de tránsito, Educación y Cultura para la seguridad vial, Gestión estratégica e institucional y Registros de tránsito. Se confirmaron en el sistema SIGOB, las que fueron subsanadas por las oficinas.

5. Apoyo y acompañamiento en la verificación de las PQRSD reportadas en el informe de cumplimiento de PQRSD del mes de mayo de 2022 en estado (FR) Finalizadas Respondidas con campo de respuesta en blanco, a fin de comprobar si tienen o no la respuesta asociada. Se consultaron 24 radicados de PQRSD en SIGOB y se evidenció que no registran respuestas asociadas, por lo cual se reportaron como inconsistentes a la oficina de relación con el ciudadano, para su subsanación y así contribuir con el mejoramiento continuo y el sistema integrado de gestión en la Secretaría.

6. Apoyo y acompañamiento en la revisión del diligenciamiento de los formatos de acciones correctivas (AC) y acciones de mejora (AM), correspondientes al informe de PQRSD del período de abril de 2022 de la Oficina de Control Operativo 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. No se detectaron inconsistencias, ni ajustes a realizar.

7. Apoyo y acompañamiento a la Oficina de Control Operativo de Tránsito, en el seguimiento a las AC-AM del informe INF-2021-007 “Dotación de elementos y quipos para operativos de control de alcoholemia” y acompañamiento en el diseño de una base de datos, para el registro de los

certificados de idoneidad de los agentes de tránsito en el manejo de alcohosensores y para registrar la información de actualización semestral de la información, en cumplimiento a la actividad-7 del procedimiento MM-SE-TS-P-019.

8. Apoyo y acompañamiento en la revisión del diligenciamiento de los formatos de acciones correctivas (AC) y acciones de mejora (AM), correspondientes al informe de PQRSD del mes de abril de 2022 de la Oficina de Registro de Tránsito y revisión del informe consolidado de peticiones, quejas y reclamos del mismo mes, con el fin de fortalecer el mejoramiento continuo y el sistema integrado de gestión en la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial. No se detectaron inconsistencias, ni ajustes a realizar.

9. Apoyo y acompañamiento a la Oficina de Registro de Tránsito, en elaborar propuesta para el SUIT, referente a cambiar la redacción de dos condiciones para realizar los trámites del Registro Nacional de Conductores (RNC), a fin de ser aprobada por el Departamento Administrativo de la Función Pública – SUIT y el Ministerio de Transporte, soportándolas en el uso del lenguaje Claro sugerido por este Departamento, para mayor comprensión del ciudadano y así fortalecer el mejoramiento continuo del sistema integrado de gestión de la Secretaría.

10. Apoyo y acompañamiento al área de sistemas, en la publicación de los trámites web registrados en el manual de trámites de la Secretaría de Tránsito. Se realizaron nuevos ajustes a los trámites y posteriormente se publicaron en la página, estos son: Trámite de Constancias y Certificaciones, Hoja de vida vehículo, Certificado de libertad y tradición de remolque y semirremolque.

11. Apoyo y acompañamiento al área de sistemas, en la publicación de los trámites web registrados en el manual de trámites de la Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial. Se realizaron nuevos ajustes a los trámites y posteriormente se publicaron en la página, estos son: Trámite de Constancias y Certificaciones, Hoja de vida vehículo, Certificado de libertad y tradición de remolque y semirremolque.

12. Apoyo y acompañamiento en la actualización de la información de los trámites inscritos en el SUIT, con el objetivo de fortalecer el mejoramiento continuo, la prestación de los trámites y servicios y fortalecer el sistema integrado de gestión en la Secretaría de Tránsito. Se actualizó en el sistema SUIT, los puntos de atención de los siguientes trámites. Se eliminó la atención de la sede prado y se habilitó la atención en la sede plaza del parque para los trámites del RNC y se adicionó la atención en sede plaza el parque, para el trámite Inscripción de persona al RUNT.

CLASE	DESCRIPCIÓN	Sede C.C. AMERICANO	Sede PRADO	Sede LOC. METROPOLITANA	Sede LOS ANGELES	Sede CRA 54	Sede PLAZA DEL PARQUE	Sede PASEO BOLÍVAR
Trámite	Cambio de la licencia de conducción por mayoría de edad				X		X	
Trámite	Duplicado de la licencia de conducción	X		X	X	X	X	
Trámite	Licencia de conducción	X		X	X	X	X	
Trámite	Recategorización de la licencia de conducción	X		X	X	X	X	

CLASE	DESCRIPCIÓN	Sede C.C. AMERICANO	Sede PRADO	Sede LOC. METROPOLITANA	Sede LOS ANGELES	Sede CRA 54	Sede PLAZA DEL PARQUE	Sede PASEO BOLÍVAR
Trámite	Renovación de la licencia de conducción	X		X	X	X	X	
Trámite	Inscripción persona a RUNT por primera vez						X	X

13. Apoyo y acompañamiento en la actualización de los cambios realizados a los siguientes procedimientos de la Oficina de gestión estratégica e institucional, en la herramienta SIGOB, para fortalecer el mejoramiento continuo, la prestación de los trámites y servicios y fortalecer el sistema integrado de gestión en la Secretaría.

ITEM	CÓDIGO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	ESTADO ISOLUCIÓN
1	MM-SE-TS-P-041	Archivo De Expedientes De Vehículos	Pdte x enviar a revisión y aprobación
2	MM-SE-TS-P-006	Atención De Solicitudes De Devolución De Dinero	Pdte x enviar a revisión y aprobación
3	MM-SE-TS-P-037	Control Registros Gestión Documental	Aprobado
4	MM-SE-TS-P-096	Elaboración Actas Fiscalización Electrónica	Aprobado
5	MM-SE-TS-P-098	Elaboración Y Aprobación De Estudios Previos Para Procesos De Contratación Y Posterior Seguimiento En Secretaría General	Aprobado
6	MM-SE-TS-P-040	Entrega, Recepción, Asignación, Digitación, Digitalización Archivo Y Custodia Del Informe Policial De Accidente De Tránsito IPAT (Actualizada parte 1 de 2)	Actualizados primeros cambios. Faltan ajustes según nueva Resolución x parte de la oficina.
7	MM-SE-TS-P-011	Entrega, Recepción, Asignación, Digitalización, Digitación Y Custodia De Comparendos (Actualizada parte 1 de 2)	Actualizados primeros cambios. Faltan ajustes según nueva Resolución x parte de la oficina.
8	MM-SE-TS-P-039	Gestión De Reportes Al Ministerio De IPAT	Pdte x enviar a revisión y aprobación

14. Identificación, análisis y seguimiento a la implementación de controles tendientes a reducción de los riesgos de los procesos. Se apoyó y acompañó en la redacción de los controles establecidos en el mapa de riesgo, de acuerdo a lo establecido en la política de administración de riesgos, solicitado por la Gerencia de Control Interno.

15. Apoyo y acompañamiento en la elaboración del cuestionario (Formato de evaluación) de la rendición de cuentas 2021 y apoyo asistencial en la mesa de registro de ingreso al evento.

16. Apoyo y acompañamiento en la revisión de la propuesta de caracterización del proceso de gestión de tránsito y seguridad vial, la cual fue remitida por la Gerencia de Control Interno.

17. Apoyo y acompañamiento en la revisión del proyecto de resolución por la cual se ajusta el procedimiento interno para la elaboración, asignación y radiación de comparendos, Informes Policiales de accidentes e informes de infracciones al Transporte.

18. 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 en Cajacopi Prado, a la capacitación sobre “Controles a los riesgos”, convocada por la Gerencia de Control Interno y la Secretaría de Planeación de la Alcaldía de Barranquilla, el día 25 de mayo de 2022.
- Se asistió a la capacitación virtual SUIT “Circular 002 de 2022”, sobre sobre el registro de información en la plataforma SUIT, convocada por la Secretaría de Planeación Distrital, el día 31 de mayo de 2022.
- Se asistió a reunión en sala de juntas del despacho, conjuntamente con la Oficina de procesos Contravencionales y Oficina de Gestión Estratégica, para analizar tema sobre “Revisión de inconsistencias y su subsanación en los procesos de comparendos, IPATS e infracciones al transporte”, el día 02 de junio de 2022.
- Se asistió en la sede de Combarranquilla Country, al “Taller aplicación de riesgo y oportunidades Norma ISO-45001 / identificación de peligros y valoración del riesgo”, convocada por la Secretaría de Gestión Humana y Seguridad y Salud en el trabajo, el día 17 de junio de 2022.
- Se asistió a sesión virtual del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, convocado por la Secretaría de Planeación, donde socializaron los resultados del FURAG vigencia 2021, Actualización del plan de anticorrupción y de atención al ciudadano y el cronograma del comité-MIPG 2022
- Se asistió a capacitación virtual sesión masiva, sobre “Soporte legal de creación de los trámites y de las tarifas”, convocada por la Función Pública, el día 23 de junio de 2022.
- Se asistió en Cajacopi Prado, a la capacitación sobre “Modelo Integrado de Planeación y Gestión”, convocada por la ESAP, el día 24 de junio de 2022 (toda la jornada).

Elaborado,

ERNESTINA ROSA CANTILLO GARCIA

C.C. 32.655.929