INFORME DE ACTIVIDADES Nro. 9
Período noviembre 03 de 2023 a diciembre 02 de 2023

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES No. CD-59-2023-0729 - CONTRATISTA Ernestina Rosa Cantillo García

OBJETO DEL CONTRATO: "Prestación de servicios profesionales para brindar asesoría a la Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial 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"

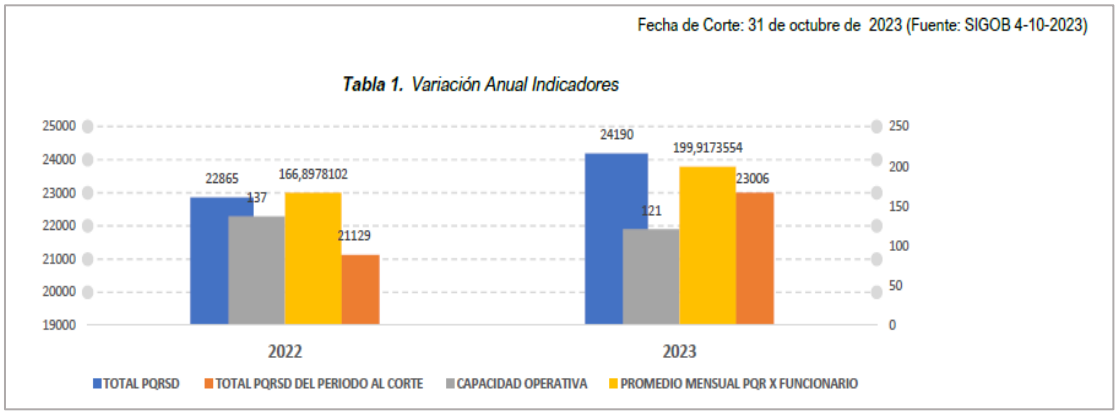
OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL OBJETO CONTRACTUAL:

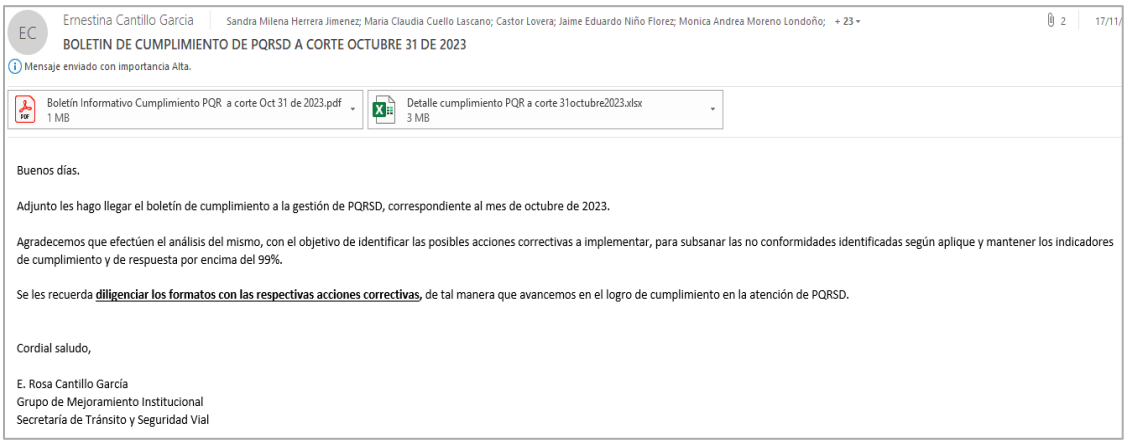
1. Asesoría en la realización de actividades encaminadas a fortalecer el mejoramiento continuo de los procesos y proyectos y la prestación de los trámites y servicios relacionados con la Gestión del Tránsito y la Seguridad Vial, con el objeto de fortalecer así el ambiente de control, el mejoramiento 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. Asesoramiento 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. Asesoría en las actividades realizadas, para la elaboración del informe de seguimiento al cumplimiento de la gestión de PQR correspondiente al mes de octubre de 2023. Se revisó el reporte mensual enviado por la Oficina de Relación con el Ciudadano, se tabularon los datos, se elaboró el Informe y se envió por correo a todas las dependencias de la Secretaría de Transito, a fin de que las oficinas efectúen un análisis de este, con el objetivo de que identifiquen posibles acciones correctivas y correctivos a implementar para subsanar las no conformidades identificadas según aplique y mantener los indicadores de cumplimiento y respuesta por encima del 99%.

VARIACIÓN ANUAL DE INDICADORES – COMPARATIVO ACUMULADO A OCTUBRE DE 2023.




Ernestina Cantillo Garcia Sandra Milena Herrera Jimenez; Maria Claudia Cuello Lascano; Castor Lovera; Jaime Eduardo Niño Florez; Monica Andrea Moreno Londoño; + 23

BOLETIN DE CUMPLIMIENTO DE PQRSD A CORTE OCTUBRE 31 DE 2023

Mensaje enviado con importancia Alta.

Boletín Informativo Cumplimiento PQR a corte Oct 31 de 2023.pdf 1 MB

Detalle cumplimiento PQR a corte 31octubre2023.xlsx 3 MB

Buenos días.

Adjunto les hago llegar el boletín de cumplimiento a la gestión de PQRSD, correspondiente al mes de octubre de 2023.

Agradecemos que efectúen el análisis del mismo, con el objetivo de identificar las posibles acciones correctivas a implementar, para subsanar las no conformidades identificadas según aplique y mantener los indicadores de cumplimiento y de respuesta por encima del 99%.

Se les recuerda **diligenciar los formatos con las respectivas acciones correctivas**, de tal manera que avancemos en el logro de cumplimiento en la atención de PQRSD.

Cordial saludo,

E. Rosa Cantillo García
Grupo de Mejoramiento Institucional
Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial

2. Verificación del cumplimiento del procedimiento y requisitos reglamentarios de las PQRSD, reportadas en el informe de cumplimiento de PQRSD del mes de octubre de 2023. Se evidenciaron (25) PQRSD en estado (FNR) Finalizadas No Respondidas, se consultaron en SIGOB sus radicados para confirmar su estado y se les envió la relación de estas para subsanación, a las correspondientes oficinas de: Procesos contravencionales, Construseñales, Registros de Tránsito, Control Operativo de Tránsito y oficina de Educación para la cultura vial de la Secretaría de Tránsito.

Ítem	No Radicado	Tipo	Fecha Radicación	Fecha Fin Plazo	Oficina en Gestión
1	EXT-QUILLA-23-156249	Solicitud	15/09/2023	6/10/2023	Construseñales
2	EXT-QUILLA-23-147895	Derecho de Petición (15 Días) PQR	4/09/2023	25/09/2023	Construseñales
3	EXT-QUILLA-23-145700	Derecho de Petición (15 Días) PQR	30/08/2023	20/09/2023	Construseñales
4	EXT-QUILLA-23-140118	Derecho de Petición (15 Días) PQR	23/08/2023	13/09/2023	Construseñales
5	EXT-QUILLA-23-117085	Derecho de Petición (15 Días) PQR	19/07/2023	11/08/2023	Construseñales
6	EXT-QUILLA-23-107617	Solicitud	6/07/2023	28/07/2023	Construseñales
7	EXT-QUILLA-23-107667	Derecho de Petición (15 Días) PQR	6/07/2023	28/07/2023	Construseñales

Ítem	No Radicado	Tipo	Fecha Radicación	Fecha Fin Plazo	Oficina en Gestión
8	EXT-QUILLA-23-090024	Derecho de Petición (15 Días) PQR	8/06/2023	4/07/2023	Construseñales
9	EXT-QUILLA-23-088195	Derecho de Petición (15 Días) PQR	6/06/2023	29/06/2023	Construseñales
10	EXT-QUILLA-23-085802	Derecho de Petición (15 Días) PQR	2/06/2023	27/06/2023	Construseñales
11	EXT-QUILLA-23-094127	Solicitud	15/06/2023	10/07/2023	Oficina de Control Operativo de Tránsito
12	EXT-QUILLA-23-093524	Solicitud	14/06/2023	7/07/2023	Oficina de Control Operativo de Tránsito
13	EXT-QUILLA-23-134357	Derecho de Petición (15 Días) PQR	14/08/2023	5/09/2023	Oficina de Control Operativo de Tránsito
14	EXT-QUILLA-23-114609	Solicitud	14/07/2023	8/08/2023	Oficina de Educación y Cultura para la Seguridad Vial
15	EXT-QUILLA-23-155729	Derecho de Petición (15 Días) PQR	15/09/2023	6/10/2023	Oficina de Gestión de Tránsito
16	EXT-QUILLA-23-081082	Derecho de Petición (15 Días) PQR	26/05/2023	20/06/2023	Oficina de Procesos Contravencionales
17	EXT-QUILLA-23-040172	Derecho de Petición (15 Días) PQR	14/03/2023	12/04/2023	Oficina de Procesos Contravencionales
18	EXT-QUILLA-23-128085	Solicitud	3/08/2023	28/08/2023	Oficina de Procesos Contravencionales
19	EXT-QUILLA-23-154515	Derecho de Petición (15 Días) PQR	13/09/2023	4/10/2023	Oficina de Procesos Contravencionales
20	EXT-QUILLA-23-154989	Solicitud	14/09/2023	5/10/2023	Oficina de Procesos Contravencionales
21	EXT-QUILLA-23-069466	Solicitud	5/05/2023	29/05/2023	Oficina de Procesos Contravencionales
22	EXT-QUILLA-23-156495	Solicitud	18/09/2023	9/10/2023	Oficina de Registros de Tránsito
23	EXT-QUILLA-23-148903	Solicitud	5/09/2023	26/09/2023	Oficina de Registros de Tránsito
24	EXT-QUILLA-23-155386	Solicitud	14/09/2023	5/10/2023	Oficina de Registros de Tránsito
25	EXT-QUILLA-23-153109	Solicitud	12/09/2023	3/10/2023	Oficina de Registros de Tránsito

3. Verificación del cumplimiento del procedimiento y requisitos reglamentarios de las PQRSD, reportadas en el informe de cumplimiento de PQRSD del mes de octubre de 2023. Se evidenciaron (18) PQRSD en estado (FR) sin respuestas y se enviaron para subsanación a la oficina correspondiente: Oficina Registros de Tránsito, Control Operativo de Tránsito, Procesos contravencionales y gestión de tránsito.

No Radicado	Tipo	Fecha Radicación	Fecha Fin Plazo	Oficina en Gestión	Respuestas
EXT-QUILLA-23-144618	Solicitud	29/08/2023	19/09/2023	Oficina de Control Operativo de Tránsito	
EXT-QUILLA-23-153983	Solicitud	13/09/2023	4/10/2023	Oficina de Gestión de Tránsito	
EXT-QUILLA-23-150555	Solicitud	7/09/2023	28/09/2023	Oficina de Gestión de Tránsito	
EXT-QUILLA-23-124718	Derecho de Petición (15 Días) PQR	31/07/2023	23/08/2023	Oficina de Procesos Contravencionales	
EXT-QUILLA-23-152479	Solicitud	11/09/2023	2/10/2023	Oficina de Procesos Contravencionales	
EXT-QUILLA-23-145828	Solicitud	31/08/2023	21/09/2023	Oficina de Procesos Contravencionales	
EXT-QUILLA-23-146034	Solicitud	31/08/2023	21/09/2023	Oficina de Procesos Contravencionales	
EXT-QUILLA-23-146489	Solicitud	31/08/2023	21/09/2023	Oficina de Procesos Contravencionales	
EXT-QUILLA-23-140412	Solicitud	23/08/2023	13/09/2023	Oficina de Procesos Contravencionales	
EXT-QUILLA-23-139532	Solicitud	22/08/2023	12/09/2023	Oficina de Procesos Contravencionales	
EXT-QUILLA-23-115180	Solicitud	17/07/2023	9/08/2023	Oficina de Procesos Contravencionales	

No Radicado	Tipo	Fecha Radicación	Fecha Fin Plazo	Oficina en Gestión	Respuestas
EXT-QUILLA-23-154037	Solicitud	13/09/2023	4/10/2023	Oficina de Procesos Contravencionales	
EXT-QUILLA-23-144347	Solicitud	29/08/2023	19/09/2023	Oficina de Procesos Contravencionales	
EXT-QUILLA-23-168023	Solicitud	5/10/2023	27/10/2023	Oficina de Registros de Tránsito	
EXT-QUILLA-23-163464	Solicitud	28/09/2023	20/10/2023	Oficina de Registros de Tránsito	
EXT-QUILLA-23-160664	Solicitud	25/09/2023	17/10/2023	Oficina de Registros de Tránsito	

4. Verificación del cumplimiento del procedimiento y requisitos reglamentarios de las PQRSD, reportadas en el informe de cumplimiento de PQRSD del mes de octubre de 2023. Se evidenciaron (70) PQRSD en estado (EGV) *"En Gestión Vencidas"* sin responder y se enviaron por medio de correo electrónico, para subsanación a las oficinas correspondientes: Construseñales, Oficina de Procesos Contravencionales, Despacho de la Secretaría, Oficina de Registros de Tránsito y Oficina de Control Operativo de Tránsito.

No.	No Radicado	Tipo	Fecha Radicación	Fecha Fin Plazo	Oficina en Gestión
1	EXT-QUILLA-23-144899	Derecho de Petición (15 Días) PQR	30/08/2023	20/09/2023	Construseñales
2	EXT-QUILLA-23-145363	Derecho de Petición (15 Días) PQR	30/08/2023	20/09/2023	Construseñales
3	EXT-QUILLA-23-150242	Derecho de Petición (15 Días) PQR	7/09/2023	28/09/2023	Construseñales
4	EXT-QUILLA-23-150306	Derecho de Petición (15 Días) PQR	7/09/2023	28/09/2023	Construseñales
5	EXT-QUILLA-23-149965	Derecho de Petición (15 Días) PQR	6/09/2023	27/09/2023	Construseñales
6	EXT-QUILLA-23-149134	Derecho de Petición (15 Días) PQR	5/09/2023	26/09/2023	Construseñales
7	EXT-QUILLA-23-149248	Derecho de Petición (15 Días) PQR	5/09/2023	26/09/2023	Construseñales
8	EXT-QUILLA-23-147901	Derecho de Petición (15 Días) PQR	4/09/2023	25/09/2023	Construseñales
9	EXT-QUILLA-23-148449	Derecho de Petición (15 Días) PQR	4/09/2023	25/09/2023	Construseñales
10	EXT-QUILLA-23-148524	Derecho de Petición (15 Días) PQR	4/09/2023	25/09/2023	Construseñales
11	EXT-QUILLA-23-146965	Derecho de Petición (15 Días) PQR	1/09/2023	22/09/2023	Construseñales
12	EXT-QUILLA-23-147031	Derecho de Petición (15 Días) PQR	1/09/2023	22/09/2023	Construseñales
13	EXT-QUILLA-23-147337	Derecho de Petición (15 Días) PQR	1/09/2023	22/09/2023	Construseñales
14	EXT-QUILLA-23-145910	Derecho de Petición (15 Días) PQR	31/08/2023	21/09/2023	Construseñales
15	EXT-QUILLA-23-146125	Derecho de Petición (15 Días) PQR	31/08/2023	21/09/2023	Construseñales
16	EXT-QUILLA-23-145085	Solicitud	30/08/2023	20/09/2023	Construseñales
17	EXT-QUILLA-23-143895	Derecho de Petición (15 Días) PQR	29/08/2023	19/09/2023	Construseñales
18	EXT-QUILLA-23-143967	Derecho de Petición (15 Días) PQR	29/08/2023	19/09/2023	Construseñales
19	EXT-QUILLA-23-144319	Derecho de Petición (15 Días) PQR	29/08/2023	19/09/2023	Construseñales
20	EXT-QUILLA-23-144541	Derecho de Petición (15 Días) PQR	29/08/2023	19/09/2023	Construseñales
21	EXT-QUILLA-23-144575	Derecho de Petición (15 Días) PQR	29/08/2023	19/09/2023	Construseñales
22	EXT-QUILLA-23-144658	Derecho de Petición (15 Días) PQR	29/08/2023	19/09/2023	Construseñales
23	EXT-QUILLA-23-143174	Derecho de Petición (15 Días) PQR	28/08/2023	18/09/2023	Construseñales

No.	No Radicado	Tipo	Fecha Radicación	Fecha Fin Plazo	Oficina en Gestión
24	EXT-QUILLA-23-143726	Solicitud	28/08/2023	18/09/2023	Construseñales
25	EXT-QUILLA-23-139810	Derecho de Petición (15 Días) PQR	23/08/2023	13/09/2023	Construseñales
26	EXT-QUILLA-23-140580	Derecho de Petición (15 Días) PQR	23/08/2023	13/09/2023	Construseñales
27	EXT-QUILLA-23-136720	Derecho de Petición (15 Días) PQR	17/08/2023	8/09/2023	Construseñales
28	EXT-QUILLA-23-136405	Derecho de Petición (15 Días) PQR	16/08/2023	7/09/2023	Construseñales
29	EXT-QUILLA-23-136413	Derecho de Petición (15 Días) PQR	16/08/2023	7/09/2023	Construseñales
30	EXT-QUILLA-23-134896	Derecho de Petición (15 Días) PQR	15/08/2023	6/09/2023	Construseñales
31	EXT-QUILLA-23-132526	Derecho de Petición (15 Días) PQR	11/08/2023	4/09/2023	Construseñales
32	EXT-QUILLA-23-132801	Derecho de Petición (15 Días) PQR	11/08/2023	4/09/2023	Construseñales
33	EXT-QUILLA-23-132808	Derecho de Petición (15 Días) PQR	11/08/2023	4/09/2023	Construseñales
34	EXT-QUILLA-23-132389	Derecho de Petición (15 Días) PQR	10/08/2023	1/09/2023	Construseñales
35	EXT-QUILLA-23-131264	Derecho de Petición (15 Días) PQR	9/08/2023	31/08/2023	Construseñales
36	EXT-QUILLA-23-129986	Derecho de Petición (15 Días) PQR	8/08/2023	30/08/2023	Construseñales
37	EXT-QUILLA-23-130268	Solicitud	8/08/2023	30/08/2023	Construseñales
38	EXT-QUILLA-23-129018	Derecho de Petición (15 Días) PQR	4/08/2023	29/08/2023	Construseñales
39	EXT-QUILLA-23-129205	Derecho de Petición (15 Días) PQR	4/08/2023	29/08/2023	Construseñales
40	EXT-QUILLA-23-125663	Derecho de Petición (15 Días) PQR	1/08/2023	24/08/2023	Construseñales
41	EXT-QUILLA-23-125672	Derecho de Petición (15 Días) PQR	1/08/2023	24/08/2023	Construseñales
42	EXT-QUILLA-23-125677	Derecho de Petición (15 Días) PQR	1/08/2023	24/08/2023	Construseñales
43	EXT-QUILLA-23-125736	Derecho de Petición (15 Días) PQR	1/08/2023	24/08/2023	Construseñales
44	EXT-QUILLA-23-125869	Solicitud	1/08/2023	24/08/2023	Construseñales
45	EXT-QUILLA-23-124282	Derecho de Petición (15 Días) PQR	31/07/2023	23/08/2023	Construseñales
46	EXT-QUILLA-23-123482	Derecho de Petición (15 Días) PQR	28/07/2023	22/08/2023	Construseñales
47	EXT-QUILLA-23-121299	Derecho de Petición (15 Días) PQR	26/07/2023	17/08/2023	Construseñales
48	EXT-QUILLA-23-120730	Derecho de Petición (15 Días) PQR	25/07/2023	16/08/2023	Construseñales
49	EXT-QUILLA-23-121095	Derecho de Petición (15 Días) PQR	25/07/2023	16/08/2023	Construseñales
50	EXT-QUILLA-23-115832	Derecho de Petición (15 Días) PQR	17/07/2023	9/08/2023	Construseñales
51	EXT-QUILLA-23-114124	Derecho de Petición (15 Días) PQR	14/07/2023	8/08/2023	Construseñales
52	EXT-QUILLA-23-114646	Derecho de Petición (15 Días) PQR	14/07/2023	8/08/2023	Construseñales
53	EXT-QUILLA-23-114654	Derecho de Petición (15 Días) PQR	14/07/2023	8/08/2023	Construseñales
54	EXT-QUILLA-23-113881	Derecho de Petición (15 Días) PQR	13/07/2023	4/08/2023	Construseñales
55	EXT-QUILLA-23-106744	Derecho de Petición (15 Días) PQR	5/07/2023	27/07/2023	Construseñales
56	EXT-QUILLA-23-098952	Derecho de Petición (15 Días) PQR	22/06/2023	14/07/2023	Construseñales
57	EXT-QUILLA-23-092479	Derecho de Petición (15 Días) PQR	13/06/2023	6/07/2023	Construseñales
58	EXT-QUILLA-23-087889	Solicitud	6/06/2023	29/06/2023	Construseñales
59	EXT-QUILLA-23-103747	Solicitud	29/06/2023	24/07/2023	Despacho Secretaría Distrital de Tránsito
60	EXT-QUILLA-23-149199	Solicitud	5/09/2023	26/09/2023	Despacho Secretaría Distrital de Tránsito
61	EXT-QUILLA-23-151587	Derecho de Petición (15 Días) PQR	8/09/2023	29/09/2023	Oficina de Control Operativo de Tránsito

No.	No Radicado	Tipo	Fecha Radicación	Fecha Fin Plazo	Oficina en Gestión
62	EXT-QUILLA-23-150713	Derecho de Petición (15 Días) PQR	7/09/2023	28/09/2023	Oficina de Control Operativo de Tránsito
63	EXT-QUILLA-23-149966	Derecho de Petición (15 Días) PQR	6/09/2023	27/09/2023	Oficina de Control Operativo de Tránsito
64	EXT-QUILLA-23-147782	Derecho de Petición (15 Días) PQR	4/09/2023	25/09/2023	Oficina de Control Operativo de Tránsito
65	EXT-QUILLA-23-122057	Quejas	26/07/2023	17/08/2023	Oficina de Procesos Contravencionales
66	EXT-QUILLA-23-093644	Solicitud	14/06/2023	7/07/2023	Oficina de Procesos Contravencionales
67	EXT-QUILLA-23-081489	Solicitud	29/05/2023	21/06/2023	Oficina de Procesos Contravencionales
68	EXT-QUILLA-23-131079	Solicitud	9/08/2023	31/08/2023	Oficina de Procesos Contravencionales
69	EXT-QUILLA-23-128526	Solicitud	4/08/2023	29/08/2023	Oficina de Procesos Contravencionales
70	EXT-QUILLA-23-129590	Solicitud	8/08/2023	30/08/2023	Oficina de Procesos Contravencionales

5. Asesoría en la realización de actividades encaminadas a fortalecer el mejoramiento continuo de los procesos, con el objeto de fortalecer el mejoramiento continuo y el sistema integrado de Gestión en la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial. Se realizó seguimiento a la subsanación de las no conformidades reportadas a las oficinas, en el Informe de cumplimiento de PQRSD a corte octubre de 2023. Se consultaron 112 radicados de PQR a través de la herramienta SIGOB y se evidenció, que 30 PQR no habían sido subsanadas.

No Radicado	Tipo	Fecha Radicación	Fecha Fin Plazo	Oficina en Gestión
EXT-QUILLA-23-156249	Solicitud	15/09/2023	6/10/2023	Construseñales
EXT-QUILLA-23-145700	Derecho de Petición (15 Días) PQR	30/08/2023	20/09/2023	Construseñales
EXT-QUILLA-23-094127	Solicitud	15/06/2023	10/07/2023	Oficina de Control Operativo de Tránsito
EXT-QUILLA-23-093524	Solicitud	14/06/2023	7/07/2023	Oficina de Control Operativo de Tránsito
EXT-QUILLA-23-134357	Derecho de Petición (15 Días) PQR	14/08/2023	5/09/2023	Oficina de Control Operativo de Tránsito
EXT-QUILLA-23-114609	Solicitud	14/07/2023	8/08/2023	Oficina de Educación y Cultura para la Seguridad Vial
EXT-QUILLA-23-155729	Derecho de Petición (15 Días) PQR	15/09/2023	6/10/2023	Oficina de Gestión de Tránsito
EXT-QUILLA-23-154989	Solicitud	14/09/2023	5/10/2023	Oficina de Procesos Contravencionales
EXT-QUILLA-23-069466	Solicitud	5/05/2023	29/05/2023	Oficina de Procesos Contravencionales
EXT-QUILLA-23-148903	Solicitud	5/09/2023	26/09/2023	Oficina de Registros de Tránsito
EXT-QUILLA-23-168023	Solicitud	5/10/2023	27/10/2023	Oficina de Registros de Tránsito
EXT-QUILLA-23-163464	Solicitud	28/09/2023	20/10/2023	Oficina de Registros de Tránsito
EXT-QUILLA-23-160664	Solicitud	25/09/2023	17/10/2023	Oficina de Registros de Tránsito
EXT-QUILLA-23-153983	Solicitud	13/09/2023	4/10/2023	Oficina de Gestión de Tránsito

No Radicado	Tipo	Fecha Radicación	Fecha Fin Plazo	Oficina en Gestión
EXT-QUILLA-23-152479	Solicitud	11/09/2023	2/10/2023	Oficina de Procesos Contravencionales
EXT-QUILLA-23-150555	Solicitud	7/09/2023	28/09/2023	Oficina de Gestión de Tránsito
EXT-QUILLA-23-144347	Solicitud	29/08/2023	19/09/2023	Oficina de Procesos Contravencionales
EXT-QUILLA-23-144618	Solicitud	29/08/2023	19/09/2023	Oficina de Control Operativo de Tránsito
EXT-QUILLA-23-140412	Solicitud	23/08/2023	13/09/2023	Oficina de Procesos Contravencionales
EXT-QUILLA-23-139532	Solicitud	22/08/2023	12/09/2023	Oficina de Procesos Contravencionales
EXT-QUILLA-23-124718	Derecho de Petición (15 Días) PQR	31/07/2023	23/08/2023	Oficina de Procesos Contravencionales
EXT-QUILLA-23-115180	Solicitud	17/07/2023	9/08/2023	Oficina de Procesos Contravencionales
EXT-QUILLA-23-143895	Derecho de Petición (15 Días) PQR	29/08/2023	19/09/2023	Construseñales
EXT-QUILLA-23-098952	Derecho de Petición (15 Días) PQR	22/06/2023	14/07/2023	Construseñales
EXT-QUILLA-23-103747	Solicitud	29/06/2023	24/07/2023	Despacho Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial
EXT-QUILLA-23-149199	Solicitud	5/09/2023	26/09/2023	Despacho Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial
EXT-QUILLA-23-122057	Quejas	26/07/2023	17/08/2023	Oficina de Procesos Contravencionales
EXT-QUILLA-23-093644	Solicitud	14/06/2023	7/07/2023	Oficina de Procesos Contravencionales
EXT-QUILLA-23-081489	Solicitud	29/05/2023	21/06/2023	Oficina de Procesos Contravencionales
EXT-QUILLA-23-129590	Solicitud	8/08/2023	30/08/2023	Oficina de Procesos Contravencionales

6. Identificar y efectuar acompañamiento en la implementación y diligenciamiento de los formatos de acciones correctivas (AC) y acciones de mejora (AM), correspondientes al informe de cumplimiento de PQRSD del mes de septiembre de 2023, con el 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 revisión al formato de AC-AM presentado por la Oficina de registro de Tránsito, quedando pendiente de aprobación por parte de la persona (Asesor) quien solicita la acción.



ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
NIT 890.102.018-1

ACCIONES CORRECTIVAS - PREVENTIVAS O DE MEJORA

Código: EC-EC-F-015

No.	PROCESO	PROCEDIMIENTO		FECHA
1	Gestión de Tránsito y Seguridad Vial	Informe de PQR del mes de Septiembre 2023		30-Septiemre-2023

NO CONFORMIDAD DETECTADA

Revisión por la Dirección	Auditoría interna	Auditoría externa	PQR	Servicio NO Conforme	Autocontrol del proceso	Análisis de riesgo
					X	

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
La Oficina de Registros de Tránsito reporta: *Cuatro (4) PQRSD en estado FINALIZADA NO RESPONDIDA* *Una (1) PQRSD en estado SIN RESPONDER VENCIDA*

Firma de quien solicita la Acción

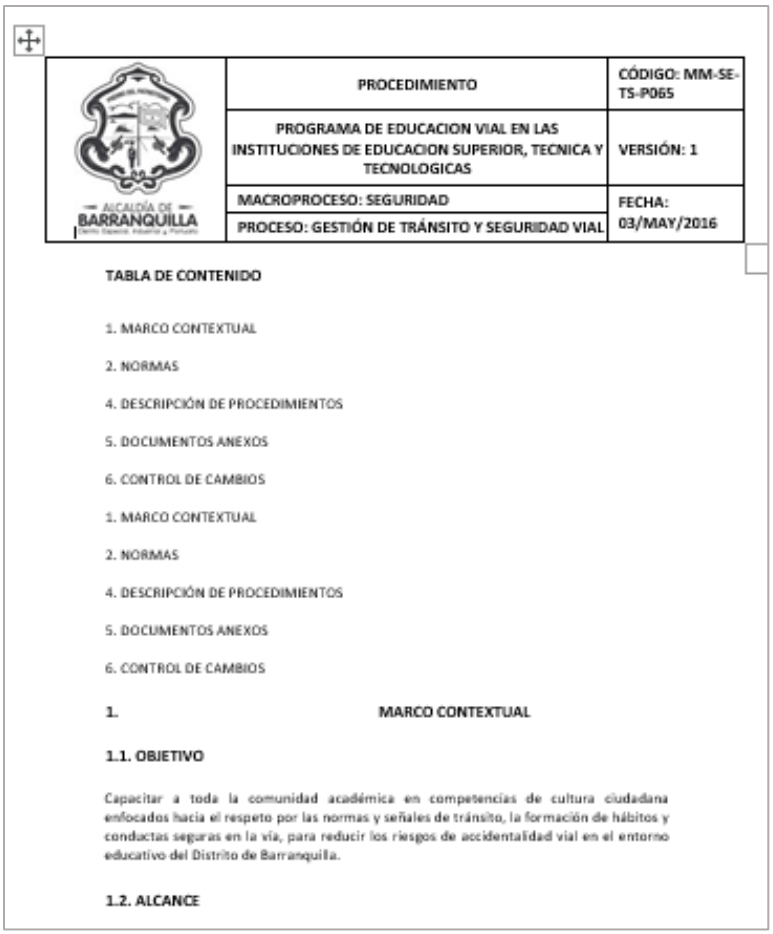
Firma del auditado

7. Asesoría en 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. Se realizó en el sistema SUIT, el siguiente ajuste para los trámites del Registro Nacional de Automotores – RNC y RNA- Registro Nacional de Automotores, así como se detalla a continuación:

ITEM	TRÁMITE	No. TRÁMITE	SECCIÓN A REALIZAR AJUSTE	AJUSTE
1	LICENCIA DE CONDUCCIÓN	38610	En bloques: -INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN -QUÉ SE NECESITA? (Radicar documentos) - MEDIO PARA SEGUIMIENTO DEL USUARIO	Se desactivó en el sistema SUIT hasta nueva orden, el punto de atención Sede Suroccidente
2	RENOVACIÓN DE LA LICENCIA DE CONDUCCIÓN	40765	En bloques: -INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN -QUÉ SE NECESITA? (Radicar documentos) - MEDIO PARA SEGUIMIENTO DEL USUARIO	Se desactivó en el sistema SUIT hasta nueva orden, el punto de atención Sede Suroccidente
3	DUPLICADO DE LA LICENCIA DE CONDUCCIÓN	40827	En bloques: -INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN -QUÉ SE NECESITA? (Radicar documentos) - MEDIO PARA SEGUIMIENTO DEL USUARIO	Se desactivó en el sistema SUIT hasta nueva orden, el punto de atención Sede Suroccidente

ITEM	TRÁMITE	No. TRÁMITE	SECCIÓN A REALIZAR AJUSTE	AJUSTE
4	RECATEGORIZACIÓN DE LA LICENCIA DE CONDUCCIÓN	38811	En bloques: -INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN -QUÉ SE NECESITA? (Radicar documentos) - MEDIO PARA SEGUIMIENTO DEL USUARIO	Se desactivó en el sistema SUIT hasta nueva orden, el punto de atención Sede Suroccidente
5	REGRABACIÓN DE CHASIS O MOTOR DE UN VEHÍCULO AUTOMOTOR	40876	En bloques: -INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN -QUÉ SE NECESITA? (Radicar documentos) - MEDIO PARA SEGUIMIENTO DEL USUARIO	Se desactivó en el sistema SUIT hasta nueva orden, el punto de atención Sede Metropolitana

8. Asesoría en la autoevaluación, mejora y actualización de los procedimientos. Se elaboró borrador preliminar del procedimiento del *"Programa de educación vial en las instituciones de educación superior, técnica y tecnológica",* perteneciente a la Oficina de Educación y Cultura para la Seguridad Vial, a fin de ser actualizado en la herramienta Isolución. Actualmente, este procedimiento se encuentra en la herramienta en estado "Borrador".



	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO: MM-SE-TS-P065
ALCALDÍA DE BARRANQUILLA	PROGRAMA DE EDUCACION VIAL EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACION SUPERIOR, TECNICA Y TECNOLOGICAS	VERSIÓN: 1
	MACROPROCESO: SEGURIDAD	FECHA: 03/MAY/2016
	PROCESO: GESTIÓN DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL	

TABLA DE CONTENIDO

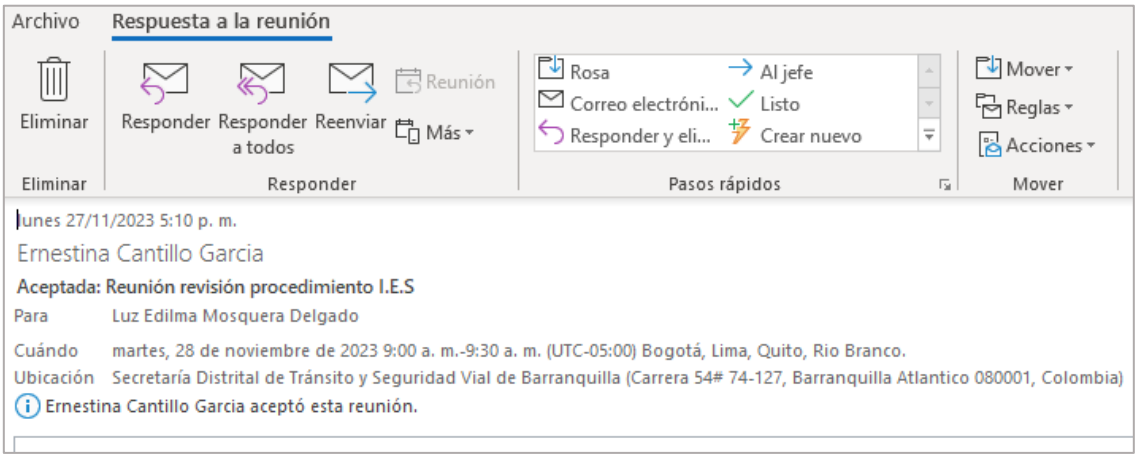
1. MARCO CONTEXTUAL
2. NORMAS
4. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS
5. DOCUMENTOS ANEXOS
6. CONTROL DE CAMBIOS
1. MARCO CONTEXTUAL
2. NORMAS
4. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS
5. DOCUMENTOS ANEXOS
6. CONTROL DE CAMBIOS

1. MARCO CONTEXTUAL

1.1. OBJETIVO

Capacitar a toda la comunidad académica en competencias de cultura ciudadana enfocados hacia el respeto por las normas y señales de tránsito, la formación de hábitos y conductas seguras en la vía, para reducir los riesgos de accidentalidad vial en el entorno educativo del Distrito de Barranquilla.

1.2. ALCANCE



9. Asesoría en la identificación y acompañamiento, en la implementación de las acciones correctivas y de mejora de los procesos. Se elaboró modelo del Plan de trabajo del Manejo Archivístico, para ir monitoreando y cuantificando el avance de las oficinas en el tema de mejoramiento de la gestión documental.

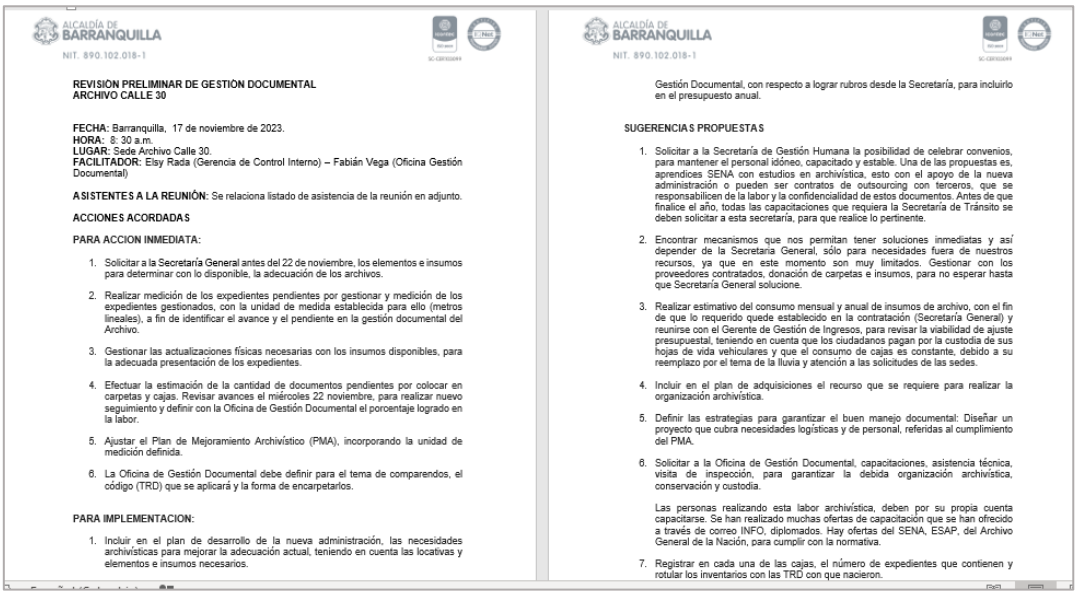
FECHA DE SEGUIMIENTO :	Noviembre 17 del 2023	Seguimiento Plan de Mejoramiento														
ITEM	HALLAZGO	N°. DE ACCIÓN	OBJETIVOS	No. TAREA	DESCRIPCION DE LAS TAREAS	TIPO DOCUMENTAL	SOPORTE		EJECUCIÓN DE LAS TAREAS		PLAZO EN SEMANAS	2023			
							FISICO	DIGITAL	INICIO	FINALIZACIÓN		PROGRAMADA (nl)	ALCANZADA (nl)	PENDIENTE (nl)	PROGRAM (nl)
				T1	Gestionar los insumos necesarios para realizar la labor de organización y conservación de archivos, según las TRD.	N/A	N/A	N/A	5/06/2023	31/12/2024	82				
				T2	Recepción y distribución de los documentos según su tipología	RNA			5/06/2023	31/12/2024	82				
						RNMA									
						RNRYS									
						IPATS									
						COMPARENDOS									
						COMPARENDOS ALCOHOLEMIA									

SECRETARIA DISTRITAL DE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL

META POR VIGENCIAS																
2022			2021			2020			ANTERIORES AL 2020			DIGITALIZACION				
PROGRAMADA (nl)	ALCANZADA (nl)	PENDIENTE (nl)	PROGRAMADA (nl)	ALCANZADA (nl)	PENDIENTE (nl)	PROGRAMADA (nl)	ALCANZADA (nl)	PENDIENTE (nl)	PROGRAMADA (nl)	ALCANZADA (nl)	PENDIENTE (nl)	PROGRAMADA 2023 (Kb)	ALCANZADA 2023 (Kb)	PENDIENTE 2023 (Kb)	PROGRAMADA VIGENCIAS ANTERIORES (Kb)	ALCANZA VIGENCI ANTERIO (Kb)

DIGITALIZACION					PORCENTAJE DE AVANCE DE LAS TAREAS	AVANCE DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO	PRODUCTOS	DESCRIPCIÓN DE LOS AVANCES	AREAS Y PERSONAS RESPONSABLES	EVIDENCIAS
ALCANZADA 2023 (Kb)	PENDIENTE 2023 (Kb)	PROGRAMADA VIGENCIAS ANTERIORES (Kb)	ALCANZADA VIGENCIAS ANTERIORES (Kb)	PENDIENTE VIGENCIAS ANTERIORES (Kb)						
					0,00%					

10. Asesoría en la identificación y acompañamiento, en la implementación de las acciones correctivas y de mejora de los procesos. Se elaboró acta de visita de seguimiento a la dependencia Archivo Calle 30, sobre el sistema de gestión documental, en la cual se describieron las acciones acordadas tales como: Acciones inmediatas, acciones para implementar, sugerencias propuestas y anotaciones realizadas de las observaciones y comentarios realizados por funcionario de la Gerencia de Control Interno y Gestión Documental.



ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
NIT. 890.102.018-1

REVISION PRELIMINAR DE GESTION DOCUMENTAL
ARCHIVO CALLE 30

FECHA: Barranquilla, 17 de noviembre de 2023.
HORA: 8: 30 a.m.
LUGAR: Sede Archivo Calle 30.
FACILITADOR: Elsy Rada (Gerencia de Control Interno) – Fabián Vega (Oficina Gestión Documental)

ASISTENTES A LA REUNIÓN: Se relaciona listado de asistencia de la reunión en adjunto.

ACCIONES ACORDADAS

PARA ACCION INMEDIATA:

1. Solicitar a la Secretaría General antes del 22 de noviembre, los elementos e insumos para determinar con lo disponible, la adecuación de los archivos.
2. Realizar medición de los expedientes pendientes por gestionar y medición de los expedientes gestionados, con la unidad de medida establecida para ello (metros lineales), a fin de identificar el avance y el pendiente en la gestión documental del Archivo.
3. Gestionar las actualizaciones físicas necesarias con los insumos disponibles, para la adecuada presentación de los expedientes.
4. Efectuar la estimación de la cantidad de documentos pendientes por colocar en carpetas y cajas. Revisar avances el miércoles 22 noviembre, para realizar nuevo seguimiento y definir con la Oficina de Gestión Documental el porcentaje logrado en la labor.
5. Ajustar el Plan de Mejoramiento Archivístico (PMA), incorporando la unidad de medición definida.
6. La Oficina de Gestión Documental debe definir para el tema de comparendos, el código (TRD) que se aplicará y la forma de encarpetarlos.

PARA IMPLEMENTACION:

1. Incluir en el plan de desarrollo de la nueva administración, las necesidades archivísticas para mejorar la adecuación actual, teniendo en cuenta las locativas y elementos e insumos necesarios.

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
NIT. 890.102.018-1

Gestión Documental, con respecto a lograr rubros desde la Secretaría, para incluirlo en el presupuesto anual.

SUGERENCIAS PROPUESTAS

1. Solicitar a la Secretaría de Gestión Humana la posibilidad de celebrar convenios, para mantener el personal idóneo, capacitado y estable. Una de las propuestas es, aprendices SENA con estudios en archivística, esto con el apoyo de la nueva administración o pueden ser contratos de outsourcing con terceros, que se responsabilicen de la labor y la confidencialidad de estos documentos. Antes de que finalice el año, todas las capacitaciones que requiera la Secretaría de Tránsito se deben solicitar a esta secretaría, para que realice lo pertinente.
2. Encontrar mecanismos que nos permitan tener soluciones inmediatas y así depender de la Secretaria General, sólo para necesidades fuera de nuestros recursos, ya que en este momento son muy limitados. Gestionar con los proveedores contratados, donación de carpetas e insumos, para no esperar hasta que Secretaría General solucione.
3. Realizar estimativo del consumo mensual y anual de insumos de archivo, con el fin de que lo requerido quede establecido en la contratación (Secretaría General) y reunirse con el Gerente de Gestión de Ingresos, para revisar la viabilidad de ajuste presupuestal, teniendo en cuenta que los ciudadanos pagan por la custodia de sus hojas de vida vehiculares y que el consumo de cajas es constante, debido a su reemplazo por el tema de la lluvia y atención a las solicitudes de las sedes.
4. Incluir en el plan de adquisiciones el recurso que se requiere para realizar la organización archivística.
5. Definir las estrategias para garantizar el buen manejo documental: Diseñar un proyecto que cubra necesidades logísticas y de personal, referidas al cumplimiento del PMA.
6. Solicitar a la Oficina de Gestión Documental, capacitaciones, asistencia técnica, visita de inspección, para garantizar la debida organización archivística, conservación y custodia.

   Las personas realizando esta labor archivística, deben por su propia cuenta capacitarse. Se han realizado muchas ofertas de capacitación que se han ofrecido a través de correo INFO, diplomados. Hay ofertas del SENA, ESAP, del Archivo General de la Nación, para cumplir con la normativa.
7. Registrar en cada una de las cajas, el número de expedientes que contienen y rotular los inventarios con las TRD con que nacieron.

11. Asesoría en la identificación y acompañamiento, en la implementación de las acciones correctivas y de mejora de los procesos. Se hizo acompañamiento junto con el equipo de mejoramiento institucional, en la revisión y actualización de la matriz DOFA de la Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial, con el propósito de ser cargada en la herramienta Isolución.

FECHA DE ELABORACIÓN: 22-09-2023
PROCESO: GESTIÓN DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL
RESPONSABLE DE ELABORACIÓN: ALEJANDRO CORRALES
RESPONSABLE DE APROBACIÓN: ANA SALTARIN
- Tenga en cuenta las INSTRUCCIONES para su correcto diligenciamiento.

Matriz Dofa - Identificación de Factores

(D) DEBILIDADES (factores negativos internos)	(O) OPORTUNIDADES (factores positivos externos)
• Insuficiente planta de personal técnico operativo y administrativo. • Insuficiente personal con el perfil o experiencia especifica requerida en temas de seguridad vial, uso de herramientas tecnológicas para análisis estadístico y georreferenciación. • Carencia de métodos para mantener el respaldo de la información generada por proveedores externos. • Deficiencia en la aplicación de métodos para medir la efectividad de las estrategias educativas implementadas sobre temas de seguridad vial y comportamientos seguros en las vías. • Falta de herramientas tecnológicas para el monitoreo del tránsito en tiempo real. • Escasos recursos para apoyar las actividades de orientación y regulación del tránsito. • Deficiente infraestructura para el archivo, organización y custodia de las hojas de vida de los vehículos matriculados, expedientes del proceso contravencional, especies venales, comparendos, IPATs, y demás series documentales producidas por la operación de la secretaría. • Sedes de atención de trámites con problemas locativos y sin mantenimiento.	• Acceso a nuevas fuentes de financiación (Agencia de Seguridad Vial), para los proyectos que requieren el aporte de recursos, capacitación y apoyo en general, para el análisis de la siniestralidad vial. • Acciones conjuntas con la empresa privada y el sector académico, para promover comportamientos seguros en las vías del Distrito. • Incorporación en las políticas nacionales del uso de tecnologías, para la gestión del tránsito y la seguridad vial. • Obras de mejoramiento de la infraestructura vial. • Políticas Nacionales que establecen la educación vial en todos los niveles de educación básica y media, que fortalecen las estrategias de racionalización de trámites e innovación y autorizan el uso de medios electrónicos, en la gestión de documentos en entidades públicas.
(F) FORTALEZAS (factores positivos internos)	**(A) AMENAZAS (factores negativos externos)**
• Estar autorizados y certificados como Centro Integral de Atención (CIA) para ofrecer cursos pedagógicos a infractores de las normas de tránsito. • Concesión del mantenimiento y operación de la red semafórica y señalización vial, que facilitan la ejecución oportuna de intervenciones viales en pro del tránsito seguro, eficiente y sostenible.	• Inconsciencia de la corresponsabilidad y autorregulación de la ciudadanía en el uso de las vías.

Elaborado por,

ERNESTINA ROSA CANTILLO GARCIA