Barranquilla, 31 de octubre de 2024.

Doctora
IVONNE DE LEON MEDINA
JEFE DE LA OFICINA DE PROCESOS CONTRAVENCIONALES
SUPERVISOR
Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial
E. S. D.

INFORME DE ACTIVIDADES No. 002

ASUNTO: Actividades realizadas en virtud del contrato de prestación de servicios profesionales No. CD-59-2024-5029, Informe de actividades No. 002 correspondiente al segundo informe al 31 de octubre, cuyo objeto es el siguiente: **"PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA BRINDAR ASESORÍA A LA SECRETARIA DISTRITAL DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL EN EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL PROYECTO OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO CONTRAVENCIONAL".**

El presente informe lo presento en forma parcial, correspondiente a las actividades de carácter general, así como también abordaré los temas específicos que me fueron asignados durante el período objeto del presente informe.

1. Brindar asesoría administrativa a la Oficina de Procesos Contravencional en la realización de visitas de seguimiento a las sedes donde se presten trámites y servicios propios de esta dependencia.

   Se realizó visita de seguimiento a las siguientes sedes:
   - **Sede Cayenas.** El día 02 de octubre de 2024 se realizó visita a esta sede, con la finalidad de revisar capacidad del personal y optimización en los canales de atención de los servicios prestados.

   - **Sede Prado**. El día 04 de octubre de 2024 se realizó visita a esta sede, con la finalidad de revisar capacidad del personal y optimización en los canales de atención de los servicios prestados.

   - **Sede Suroccidente**. El día 23 de octubre de 2024 se realizó visita a esta sede, donde se abrirán nuevos servicios propios de la Oficina de Procesos Contravencionales, tales como: Salida de vehículos, acuerdos de pago de comparendos físicos, acuerdos de pago de derechos de tránsito y agendamiento para cursos de comparendos tipo educativo, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los estándares de servicio al ciudadano.

2. Realizar asesoría en la revisión de trámites y procesos que se gestionen a través de la oficina de procesos contravencionales de la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial de Barranquilla en aras de mejorar indicadores de satisfacción ciudadana.

   Participe de las socializaciones de los procedimientos de salida de vehículos los días 2, 3, 8, 9 y 11 de octubre de 2024 y acuerdos de pago el día 30 de octubre de 2024, con la finalidad de optimizar los servicios prestados dentro de la Oficina de Procesos Contravencionales.

3. Asesorar y acompañar a la Oficina de Procesos Contravencionales en la realización de estrategias que conlleven mejorar la atención en los servicios ofertados por esta dependencia.

   Realicé asesoría y acompañamiento a la Oficina de Procesos Contravencionales en la implementación de estrategias orientadas a mejorar la atención y calidad de los servicios ofertados por la dependencia tales como: Capacitación del personal: A través de la Oficina Relación con el Ciudadano se realizó capacitación de protocolos y canales de atención, la cual se llevó a cabo el día 23 de octubre

4. Brindar acompañamiento al jefe de la Oficina de Procesos Contravencionales de la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial en la consolidación y análisis de datos relacionados con la digitalización de expedientes a fin de facilitar su consulta por parte de los funcionarios y usuarios externos.

   Se coordino la recogía de los procedimientos de salida de vehículos y acuerdos de pago, los días martes y jueves de cada sema en las sedes cayenas y prado, con la finalidad de realizar su respectiva digitalización.

5. Asesorar administrativamente a la oficina de Procesos Contravencionales de la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial de Barranquilla, para garantizar el impulso, trámite y optimización para agilizar el procedimiento contravencional.

   Realicé asesoría en optimización de procedimientos contravencionales con el objetivo de garantizar un manejo eficiente y ágil de los procedimientos contravencionales. Esto incluyo:

   - ✓ Flujos de trabajo más eficientes que faciliten la tramitación de casos, asegurando que se cumplan los plazos establecidos y se minimicen los tiempos de espera para los ciudadanos.

   - ✓ Monitoreo y evaluación continua que permitan medir la eficacia de las mejoras implementadas y realizar ajustes necesarios para asegurar la optimización continua de los procedimientos.

6. Establecer estrategias para mejorar, el manejo y la organización de los expedientes.

   No se requirió durante este periodo.

7. Gestionar la implementación de soluciones que permitan la digitalización constante y completa de los expedientes.

Se estableció recogida dos veces por semanas en las sedes externas con la finalidad de digitalizar y organizar los expedientes. A su vez, se realizó la revisión del proceso de digitalización para su optimización.

8. Realizar indicadores del plan de avances porcentaje de avance del plan de organización del archivo físico de los expedientes.

   No se requirió durante este periodo.

9. Las demás actividades que se deriven de la naturaleza del contrato, asignadas por el supervisor y todas aquellas que garanticen su cabal y oportuna ejecución.

   Apoyé e hice seguimiento al cumplimiento de funciones y metas del personal asignado en el área de atención al ciudadano, de los servicios prestados como salidas de vehículos, acuerdos de pago y desembargos, a través de:

   - ✓ Monitoreo del desempeño del personal, evaluando regularmente el desempeño de los miembros del equipo en relación con sus funciones asignadas y las metas establecidas, asegurando que se cumplan los estándares de calidad en la atención al ciudadano.

   - ✓ Apoyo en la gestión de tareas, siendo una facilitadora a la hora de brindar información y orientación a los ciudadanos.

   - ✓ Asistí al Diplomado: Atención al Cliente, Comunicación Asertiva y Afectiva los días 10,16, 18, 22, 24, 29 y 31 de octubre de 2024.

Atentamente,



ELIANA LUCIA PETIT OLIVELLA
C.C. No 39.516.055 de El Molino (La Guajira)