Barranquilla, **28** de **febrero** de 2025.

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. 001

ASUNTO: Actividades realizadas en virtud del contrato de prestación de servicios profesionales No. **CD-59-2025-1278**, Informe de actividades No. **001** correspondiente al primer informe al **28** de **febrero** de **2025**, cuyo objeto es el siguiente: **"PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA BRINDAR ASESORIA A LA SECRETARÍA 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 Contravencionales, en la realización de visitas de seguimiento a las diferentes sedes donde se presten trámites y servicios propios de esta dependencia.

   Se realizó planificación de visitas de seguimiento a las distintas sedes donde se gestionan los trámites y servicios propios de la Oficina de Procesos Contravencionales de la Secretaría de Tránsito, como lo son Plaza del Parque y los Ángeles, en las cuales se hizo apertura de servicios a través de citas programadas para: Salida de vehículos, agendamiento de audiencias comparendos físicos, acuerdos de pago derechos de transito, acuerdos de pago comparendos fisicos, agendamiento de cursos comparendos físicos, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los estándares de atención y servicio establecidos.

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

   Realicé asesoría en la optimización de los procesos gestionados a través de la oficina, tales como: Entrega de turnos, atención al usuario, orientación y proceso de desembargo, así como la implementación de estrategias para la agilización y

transparencia en la atención a los ciudadanos, con el fin de mejorar la percepción de 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, garantizando que los requerimientos de los ciudadanos dentro del proceso contravencional de tránsito sean atendidos de manera adecuada y oportuna, tomando los correctivos necesarios e informando oportunamente al área encargada.

   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:

- **Optimización de procesos internos:** Revisar y simplificar los pasos necesarios para la gestión de trámites contravencionales.
- **Capacitación del personal:** Desarrollar programas de formación para mejorar las habilidades del personal en atención al cliente, garantizando un trato cordial y eficiente.
- **Evaluación continua de la satisfacción ciudadana:** Implementar encuestas y análisis de retroalimentación de los usuarios para identificar áreas de mejora en la atención.

4. Velar por el flujo adecuado de los trámites recibidos por el personal de ventanilla, equilibrando las cargas de trabajo del personal, aplicando las herramientas disponibles.

   No se requirió durante este periodo.

5. Gestionar cuando se requiera, soluciones a aquellos inconvenientes que se puedan presentar en el desarrollo normal de la prestación del servicio en las diferentes sedes.

   No se requirió durante este periodo.

6. Apoyar cuando sea requerido, en la plataforma de atención de trámites, garantizando la correcta prestación de los servicios.

   - Brinde apoyo en la atención en recepción en la entrega de turnos, así como en la orientacion a los usuarios en los distintos tramites a realizar con el debido seguimiento de los mismos, direccionandolos al área encargada de acuerdo a cada una de sus solicitudes.
   - Brinde seguimiento en la atención de todos los servicios velando por el cumplimiento de los tiempos de espera, especialmente en los tramites de desembargo.

7. Coordinar la entrega efectiva y de manera organizada al área de archivo, de todos los documentos requeridos en los tramites que se realizan por la Oficina de procesos

contravencionales de la secretaria de Tránsito y Seguridad Vial de Barranquilla, velando por el cumplimiento de los tiempos establecidos para ello.

Se coordino la recogida y entrega oportuna de los documentos soportes correspondientes a los tramites de salidas de vehículos y acuerdos de pagos, para los días martes y jueves de cada semana en las sedes Cayenas, Plaza del Parque, los Ángeles, los Andes, y la Sede Central 82, con la finalidad de realizar su respectiva digitalización.

8. Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.

Atentamente,



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