Barranquilla, **30** de **junio** 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. 005**

**ASUNTO:** Actividades realizadas en virtud del contrato de prestación de servicios profesionales No. **CD-59-2025-1278**, Informe de actividades No. 00**5** correspondiente al quinto informe al **treinta (30)** de **junio** 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 tramites y servicios propios de esta dependencia.

   Se realizó visita de seguimiento a las distintas sedes donde se gestionan los trámites y servicios propios de la Oficina de Procesos Contravencionales, como lo son Suroccidente y Cayenas, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los estándares de atención y servicio.

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

   Realicé asesoría para la optimización en los procesos de desembargo gestionados a través de la oficina, para la optimización en la atención e implementar estrategias para la agilización y transparencia en la atención a los ciudadanos, con el fin de mejorar la percepción positiva 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.

   No se requirió en este período.

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

   Se realizo seguimiento a los distintos tramites realizados por cada uno de los funcionarios de área de plataforma, al igual que se les habilito la atención de todos los tramites con el fin de equilibrar la cantidad de trámites realizados por cada uno.

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.

   Se gestiono con el area de Cartera la revision de las respuestas dadas a los usuarios de Procesos Terminados y Saneamiento de Cartera para una actualizacion en base de datos y Qx.

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

   Apoye en la atención en recepción en la entrega de turnos, así como en la orientación a los usuarios en los distintos tramites a realizar con el debido seguimiento de estos, direccionándolos al área encargada de acuerdo con cada una de sus solicitudes.

   Realice seguimiento en la atención de todos los servicios a los tiempos de espera, especialmente al trámite de Foto multas.

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 de los documentos soportes correspondientes a las salidas de vehículos y acuerdos de pagos, los martes y jueves de cada semana en las sedes Cayenas, Plaza del Parque, Los Ángeles y Los Andes, con la finalidad de

realizar su respectiva digitalización; así como recogida y entrega diaria de los trámites realizados en la Sede Central.

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)**