Barranquilla, 31 de enero de 2026.

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-59-2026-2790** Informe de actividades No. **001** correspondiente al primer informe al 31 de enero de 2026, cuyo objeto es el siguiente: **"PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN A LA SECRETARÍA DISTRITAL DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL, EN EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL PROYECTO FORTALECIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA".**

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 atención presencial a los ciudadanos que acuden a las sedes, brindando información clara y precisa sobre los servicios, trámites y procedimientos propios de los procesos adelantados por la Oficina de Procesos Contravencionales en materia de cartera, acuerdos de pago de multas físicas, derechos de tránsito y multas con ayudas tecnológicas.

2. Apoyar la atención al usuario dentro de la sede mediante la entrega de información general que permita resolver dudas frecuentes, con el fin de optimizar los tiempos de atención y mejorar la experiencia del ciudadano en sus trámites de acuerdos de pago y pagos de comparendos físicos y con ayudas tecnológicas.

3. Colaborar con la Oficina de Procesos Contravencionales en el desarrollo de actividades dirigidas a obtener retroalimentación de la ciudadanía, en relación con los niveles de satisfacción frente a los servicios prestados en materia contravencional y de cartera.

4. Apoyar en la orientación y canalización de los usuarios asignando a los turnos en correcta forma para su atención, contribuyendo al orden y a la adecuada gestión del flujo de personas en la sede.

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

Durante este periodo se realizaron las siguientes actividades:

- Brindé orientación integral y acompañamiento personalizado a todos los usuarios que acudieron a la sede ubicada en la calle 82, facilitando el desarrollo de sus trámites y asegurando que recibieran información precisa y oportuna durante todo el proceso.

- Proporcioné información clara y fácilmente comprensible a los ciudadanos acerca de los tiempos de espera y de los procedimientos que se llevan a cabo dentro de las oficinas de procesos contravencionales. Esta orientación permitió que los usuarios comprendieran mejor cada etapa del trámite, reduciendo la incertidumbre, facilitando su experiencia de atención y contribuyendo a un flujo más ordenado dentro de la sede.

- Respondí de manera oportuna las consultas, inquietudes y requerimientos de los usuarios que acudieron a la sede central de la calle 82, brindando un servicio cordial, eficiente y orientado a la solución. Con ello contribuí a mantener los niveles esperados de satisfacción frente a la atención y los servicios prestados por la Oficina de Procesos Contravencionales de la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial.

- Apoyé en la organización y control del flujo de usuarios que acudieron a la sede de la calle 82 para realizar trámites con ocasión de la amnistía, velando por el adecuado orden en las filas y garantizando una atención ágil, respetuosa y eficiente. Mi labor contribuyó a mantener un ambiente de coordinación, reducir tiempos de espera y asegurar que cada ciudadano pudiera acceder a los servicios de manera ordenada y sin contratiempos.





Atentamente,

ATENOGENES CERVANTES DE LA HOZ
C.C. No 8.760.647 de Soledad.