INFORME DE ACTIVIDADES Nro. 5
Período: Quinto pago a (31) de mayo de 2026

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS PROFESIONALES No. CD-59-2026-0374 - CONTRATISTA Ernestina Rosa Cantillo García

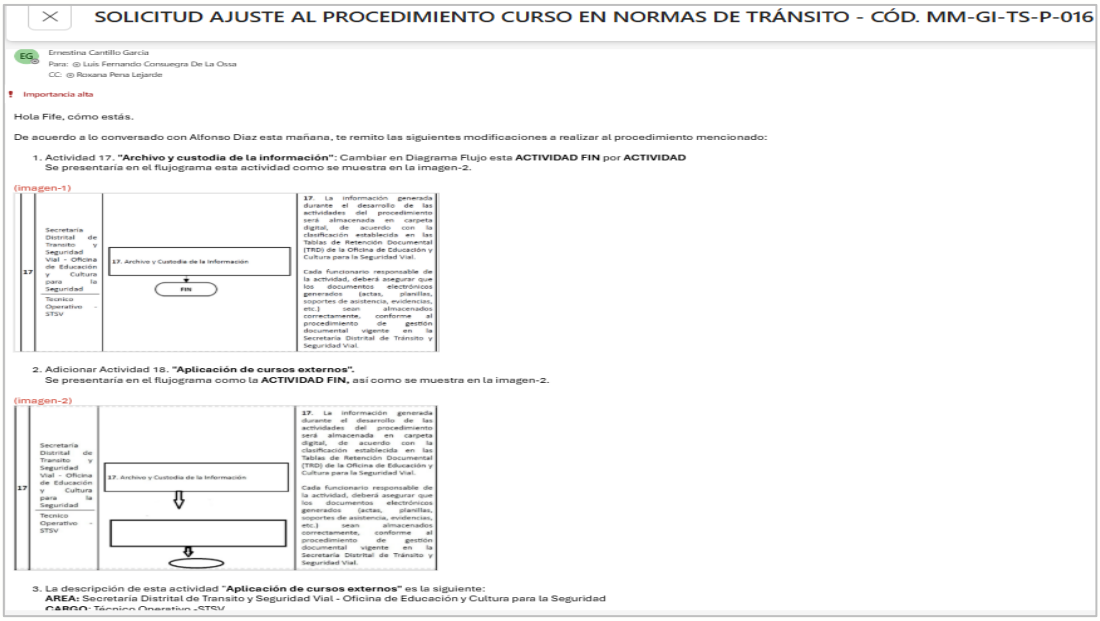
OBJETO DEL CONTRATO: "Prestación de servicios profesionales para brindar asesoría a la secretaría distrital de tránsito y seguridad vial en el desarrollo de las actividades del proyecto optimización del proceso contravencional".

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 para la optimización de los procesos definidos de la SDTSV.
3. Verificación del cumplimiento de los procedimientos, requisitos legales y reglamentarios de la SDTSV.
4. Verificación del cumplimiento de los procedimientos, requisitos legales y reglamentarios
5. Asesoramiento en la autoevaluación, mejora y actualización de los procedimientos de la SDTSV.
6. Presentar los informes que se le requieren del desarrollo de las actividades realizadas.
7. Las demás que le asigne el supervisor y que guarden relación con el objeto del contrato.

ACTIVIDADES REALIZADAS:

1. Se brindó apoyo y acompañamiento en las actividades orientadas al fortalecimiento del mejoramiento continuo de los procesos y del Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial. En el marco de esta actividad, se realizó el ajuste al procedimiento *"Cursos en Normas de Tránsito para Ciudadanos Infractores"*, correspondiente a la Oficina de Educación y Cultura para la Seguridad Vial, registrando la actividad denominada *"Aplicación de cursos externos"*, la cual fue asignada por competencia a dicha oficina. El procedimiento ajustado fue remitido a la Oficina de Planeación de la Alcaldía Distrital para su actualización en la herramienta Isolución, quedando en estado "Revisado" por parte de dicha dependencia y pendiente de aprobación por parte de la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial.


SOLICITUD AJUSTE AL PROCEDIMIENTO CURSO EN NORMAS DE TRÁNSITO - CÓD. MM-GI-TS-P-016

Ernestina Cantillo Garcia
Para: @ Luis Fernando Consuegra De La Ossa
CC: @ Roxana Pena Lejarde

Importancia alta

Hola Fife, cómo estás.

De acuerdo a lo conversado con Alfonso Diaz esta mañana, te remito las siguientes modificaciones a realizar al procedimiento mencionado:

1. Actividad 17. **"Archivo y custodia de la información"**: Cambiar en Diagrama Flujo esta **ACTIVIDAD FIN** por **ACTIVIDAD**
   Se presentaria en el flujograma esta actividad como se muestra en la imagen-2.

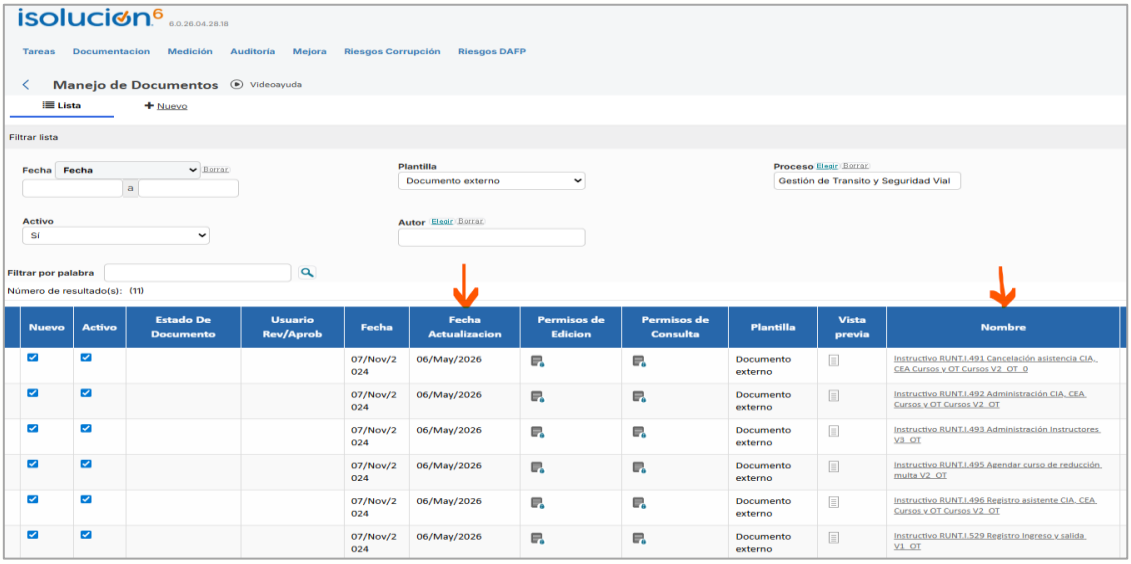
(imagen-1)

2. Adicionar Actividad 18. **"Aplicación de cursos externos"**.
   Se presentaria en el flujograma como la **ACTIVIDAD FIN,** así como se muestra en la imagen-2.

(imagen-2)

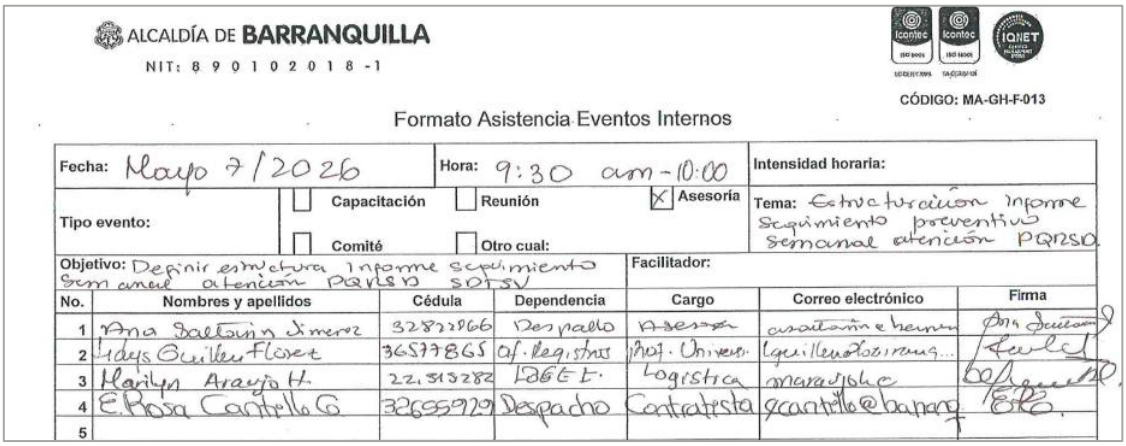
3. La descripción de esta actividad "**Aplicación de cursos externos**" es la siguiente:
   AREA: Secretaria Distrital de Transito y Seguridad Vial - Oficina de Educación y Cultura para la Seguridad
   CARGO: Técnico Operativo -STSV

2. Se brindó apoyo y acompañamiento en las actividades orientadas al fortalecimiento del mejoramiento continuo de los procesos y del Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial. Se realizó la actualización de los instructivos RUNT asociados a las diferentes actividades del procedimiento *"Cursos en Normas de Tránsito para Ciudadanos Infractores"*, correspondiente a la Oficina de Educación y Cultura para la Seguridad Vial, los cuales se encontraban cargados en la herramienta Isolución con restricciones de acceso mediante contraseña. Atendiendo las recomendaciones emitidas por la Gerencia de Control Interno, se procedió a eliminar las contraseñas de los seis (6) instructivos, con el fin de garantizar su consulta. Posteriormente, los documentos fueron nuevamente cargados en la herramienta, quedando habilitados para su uso y consulta institucional.



3. Apoyo y acompañamiento en las actividades orientadas a fortalecer el mejoramiento continuo de los procesos y el Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial. En el desarrollo de esta actividad, se brindó apoyo a la Oficina de Registros de Tránsito en la revisión y socialización del modelo de seguimiento semanal de las PQRSD implementado por la Oficina de Gestión Estratégica, con el propósito de evaluar su posible adopción y aplicación en las otras dependencias de la Secretaría.

   Como resultado de lo anterior, se acordó programar una mesa de trabajo con el acompañamiento de la Gerencia de las TIC, la Oficina de Relación con el Ciudadano y los ingenieros de DOZZIER, con el fin de exponer las diferentes situaciones e inconvenientes que se han venido presentando en la generación y entrega del informe preventivo de seguimiento a las PQRSD, y definir acciones de mejora orientadas a optimizar este proceso.



ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
NIT: 8 9 0 1 0 2 0 1 8 -1

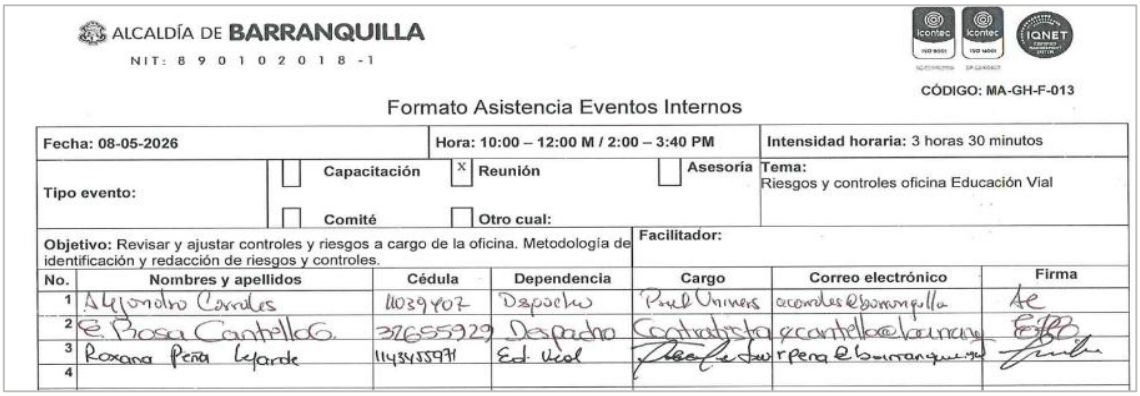
CÓDIGO: MA-GH-F-013

Formato Asistencia Eventos Internos

Fecha: Mayo 7/2026	Hora: 9:30 am - 10:00		Intensidad horaria:
Tipo evento:	☐ Capacitación ☐ Reunión ☒ Asesoría ☐ Comité ☐ Otro cual:		Tema: Estructuración Informe Seguimiento preventivo semanal atención PQRSD
Objetivo: Definir estructura Informe seguimiento Semanal atención PQRSD SDTSV		Facilitador:	

No.	Nombres y apellidos	Cédula	Dependencia	Cargo	Correo electrónico	Firma
1	Ana Isabel Jimenez	32822966	Despacho	Asesora	asesoriaehenu	
2	Idys Guillen Florez	36577865	Of. Registros	Prof. Univers.	iguillenf@barranq...	
3	Marilyn Araujo H.	22.513.282	DAGET.	Logistica	maraujoh@	
4	E. Rosa Cantillo G.	32655929	Despacho	Contratista	rcantillo@barranq	
5						

4. Apoyo y acompañamiento en las actividades orientadas a fortalecer el mejoramiento continuo de los procesos y el Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial. Se realizó la revisión y ajuste de la descripción de los riesgos identificados, así como de los controles asociados a estos, dentro del procedimiento *"Cursos en Normas de Tránsito para Ciudadanos Infractores",* correspondiente a la Oficina de Educación y Cultura para la Seguridad Vial, con el propósito de mejorar los mecanismos de control del proceso.



ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
NIT: 8 9 0 1 0 2 0 1 8 -1

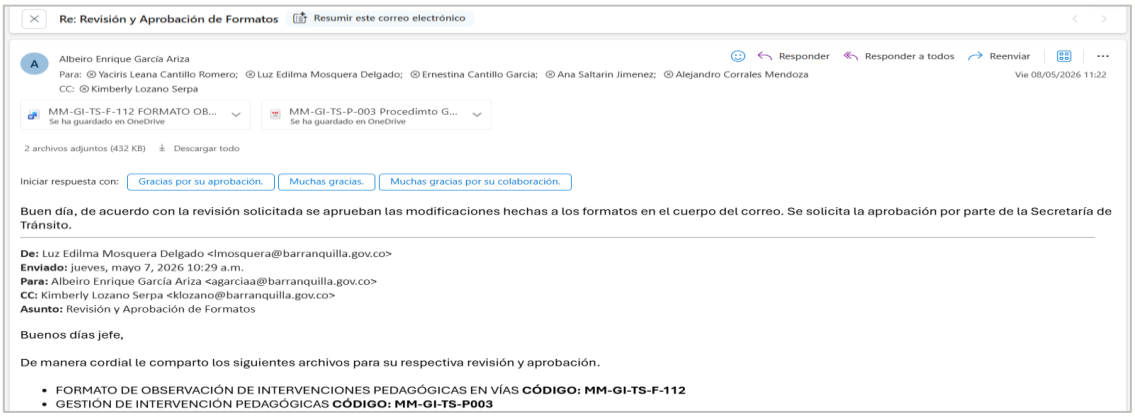
CÓDIGO: MA-GH-F-013

Formato Asistencia Eventos Internos

Fecha: 08-05-2026	Hora: 10:00 – 12:00 M / 2:00 – 3:40 PM		Intensidad horaria: 3 horas 30 minutos
Tipo evento:	☐ Capacitación ☒ Reunión ☐ Asesoría ☐ Comité ☐ Otro cual:		Tema: Riesgos y controles oficina Educación Vial
Objetivo: Revisar y ajustar controles y riesgos a cargo de la oficina. Metodología de identificación y redacción de riesgos y controles.		Facilitador:	

No.	Nombres y apellidos	Cédula	Dependencia	Cargo	Correo electrónico	Firma
1	Alejandro Corrales	1103947407	Despacho	Prof Univers	acorrales@barranquilla	
2	E. Rosa Cantillo G.	32655929	Despacho	Contratista	rcantillo@barranq	
3	Roxana Peña Lafarde	1143455991	Ed. Vial	Profesional	rpena@barranquilla	
4						

5. Apoyo y acompañamiento en las actividades orientadas a fortalecer el mejoramiento continuo de los procesos y el Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial. Se apoyó en la actualización del procedimiento de "*Gestión de Intervención Pedagógica"* correspondiente a la Oficina de Educación y Cultura para Seguridad Vial, registrando los ajustes en la herramienta Isolución. Así como también, se realizaron los ajustes en dicha herramienta, al formato *"Formato de Observación de Intervenciones pedagógicas en Vía"* Código (MM-GI-TS-F-112) con previa autorización por parte del jefe de la oficina. Se envió tanto el procedimiento como el formato, para la respectiva revisión por parte de la oficina de planeación y aprobación por parte de la secretaria de Tránsito.



Re: Revisión y Aprobación de Formatos

Albeiro Enrique García Ariza
Para: Yaciris Leana Cantillo Romero; Luz Edilma Mosquera Delgado; Ernestina Cantillo Garcia; Ana Saltarin Jimenez; Alejandro Corrales Mendoza
CC: Kimberly Lozano Serpa
Vie 08/05/2026 11:22

MM-GI-TS-F-112 FORMATO OB...
MM-GI-TS-P-003 Procedimto G...
2 archivos adjuntos (432 KB)

Iniciar respuesta con: Gracias por su aprobación. Muchas gracias. Muchas gracias por su colaboración.

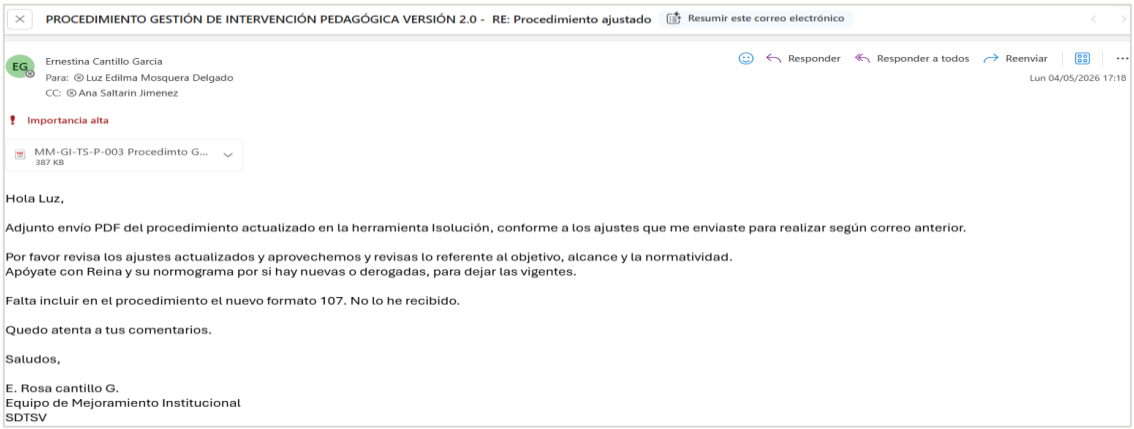
Buen día, de acuerdo con la revisión solicitada se aprueban las modificaciones hechas a los formatos en el cuerpo del correo. Se solicita la aprobación por parte de la Secretaría de Tránsito.

De: Luz Edilma Mosquera Delgado <lmosquera@barranquilla.gov.co>
Enviado: jueves, mayo 7, 2026 10:29 a.m.
Para: Albeiro Enrique García Ariza <agarciaa@barranquilla.gov.co>
CC: Kimberly Lozano Serpa <klozano@barranquilla.gov.co>
Asunto: Revisión y Aprobación de Formatos

Buenos días jefe,

De manera cordial le comparto los siguientes archivos para su respectiva revisión y aprobación.

- FORMATO DE OBSERVACIÓN DE INTERVENCIONES PEDAGÓGICAS EN VÍAS **CÓDIGO: MM-GI-TS-F-112**
- GESTIÓN DE INTERVENCIÓN PEDAGÓGICAS **CÓDIGO: MM-GI-TS-P003**



PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE INTERVENCIÓN PEDAGÓGICA VERSIÓN 2.0 - RE: Procedimiento ajustado

Ernestina Cantillo Garcia
Para: Luz Edilma Mosquera Delgado
CC: Ana Saltarin Jimenez
Lun 04/05/2026 17:18

Importancia alta

MM-GI-TS-P-003 Procedimto G...
387 KB

Hola Luz,

Adjunto envío PDF del procedimiento actualizado en la herramienta Isolución, conforme a los ajustes que me enviaste para realizar según correo anterior.

Por favor revisa los ajustes actualizados y aprovechemos y revisas lo referente al objetivo, alcance y la normatividad.
Apóyate con Reina y su normograma por si hay nuevas o derogadas, para dejar las vigentes.

Falta incluir en el procedimiento el nuevo formato 107. No lo he recibido.

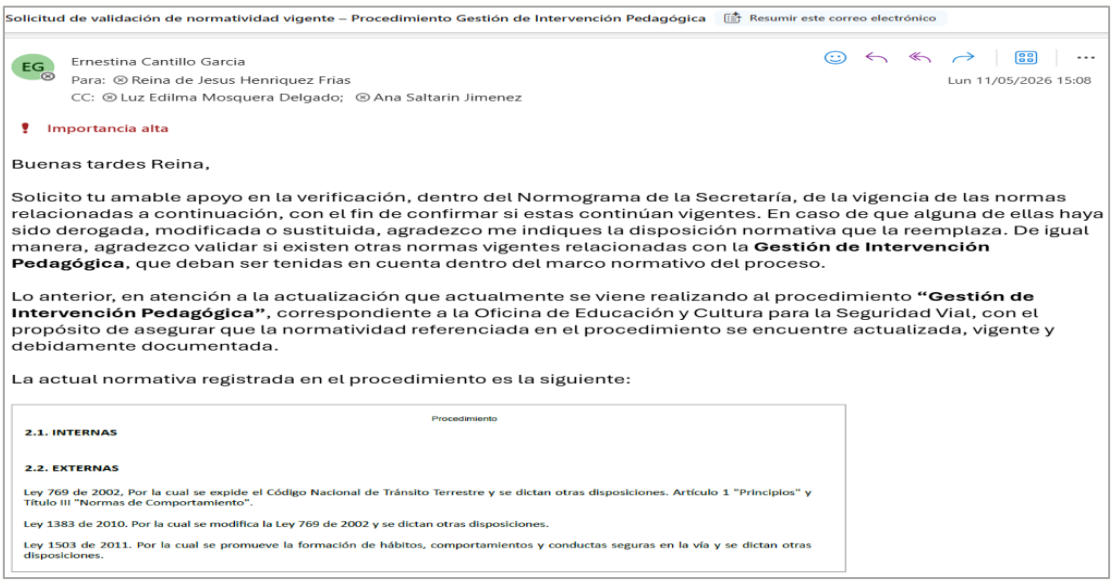
Quedo atenta a tus comentarios.

Saludos,

E. Rosa cantillo G.
Equipo de Mejoramiento Institucional
SDTSV

6. Apoyo y acompañamiento en las actividades orientadas a fortalecer el mejoramiento continuo de los procesos y el Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial. Se solicitó mediante correo electrónico, el apoyo de la Oficina de Gestión Estratégica e Institucional para la verificación dentro del Normograma de la Secretaría —competencia asignada a dicha dependencia—, de la vigencia de las normas registradas en la sección de normatividad del procedimiento "Gestión de Intervención Pedagógica", correspondiente a la Oficina de Educación y Cultura para la Seguridad Vial.

Lo anterior, con el propósito de confirmar si las disposiciones normativas referenciadas continúan vigentes o si han sido derogadas, modificadas o sustituidas; y, en caso de presentarse novedades normativas, identificar y actualizar las disposiciones que las reemplazan, así como registrar aquellas nuevas normas aplicables al procedimiento.


Solicitud de validación de normatividad vigente – Procedimiento Gestión de Intervención Pedagógica

Ernestina Cantillo Garcia
Para: Reina de Jesus Henriquez Frias
CC: Luz Edilma Mosquera Delgado; Ana Saltarin Jimenez
Lun 11/05/2026 15:08

Importancia alta

Buenas tardes Reina,

Solicito tu amable apoyo en la verificación, dentro del Normograma de la Secretaría, de la vigencia de las normas relacionadas a continuación, con el fin de confirmar si estas continúan vigentes. En caso de que alguna de ellas haya sido derogada, modificada o sustituida, agradezco me indiques la disposición normativa que la reemplaza. De igual manera, agradezco validar si existen otras normas vigentes relacionadas con la **Gestión de Intervención Pedagógica**, que deban ser tenidas en cuenta dentro del marco normativo del proceso.

Lo anterior, en atención a la actualización que actualmente se viene realizando al procedimiento **"Gestión de Intervención Pedagógica"**, correspondiente a la Oficina de Educación y Cultura para la Seguridad Vial, con el propósito de asegurar que la normatividad referenciada en el procedimiento se encuentre actualizada, vigente y debidamente documentada.

La actual normativa registrada en el procedimiento es la siguiente:

Procedimiento

2.1. INTERNAS

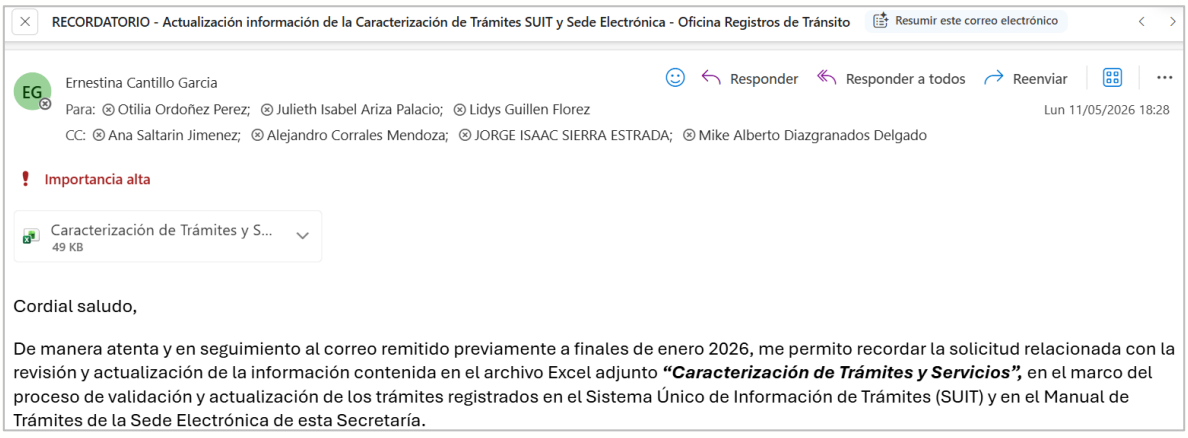
2.2. EXTERNAS

Ley 769 de 2002, Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones. Artículo 1 "Principios" y Título III "Normas de Comportamiento".

Ley 1383 de 2010. Por la cual se modifica la Ley 769 de 2002 y se dictan otras disposiciones.

Ley 1503 de 2011. Por la cual se promueve la formación de hábitos, comportamientos y conductas seguras en la vía y se dictan otras disposiciones.

7. Apoyo y acompañamiento en las actividades orientadas a fortalecer el mejoramiento continuo de los procesos y el Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial. Se realizó seguimiento mediante correo electrónico, a la solicitud relacionada con la revisión y actualización de la información de la "*Caracterización de Trámites y Servicios"* correspondiente a la Oficina de Registros de Tránsito, en el marco del proceso de validación y actualización de los trámites registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y en el Manual de Trámites de la Sede Electrónica de esta Secretaría.


RECORDATORIO - Actualización información de la Caracterización de Trámites SUIT y Sede Electrónica - Oficina Registros de Tránsito

Ernestina Cantillo Garcia
Para: Otilia Ordoñez Perez; Julieth Isabel Ariza Palacio; Lidys Guillen Florez
CC: Ana Saltarin Jimenez; Alejandro Corrales Mendoza; JORGE ISAAC SIERRA ESTRADA; Mike Alberto Diazgranados Delgado
Lun 11/05/2026 18:28

Importancia alta

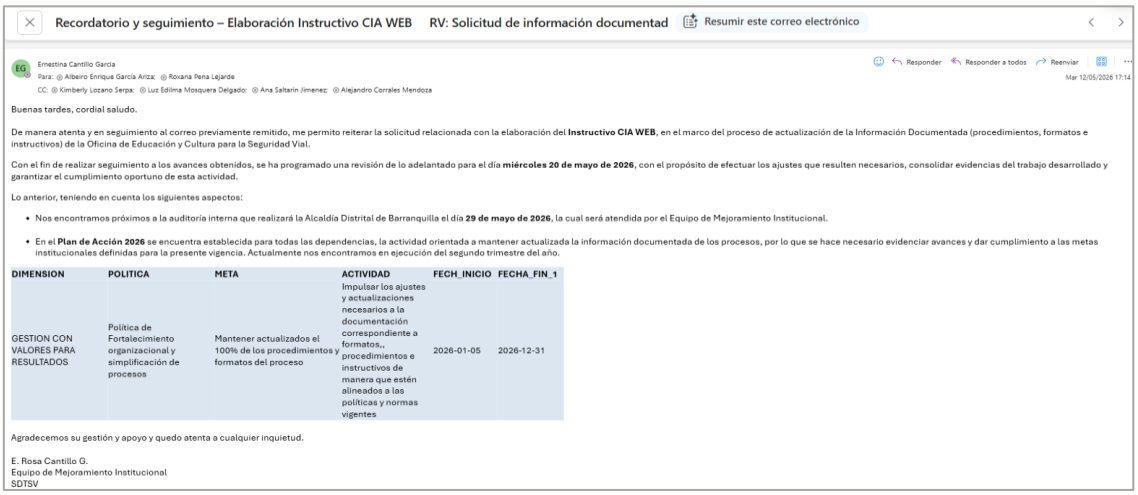
Caracterización de Trámites y S...
49 KB

Cordial saludo,

De manera atenta y en seguimiento al correo remitido previamente a finales de enero 2026, me permito recordar la solicitud relacionada con la revisión y actualización de la información contenida en el archivo Excel adjunto ***"Caracterización de Trámites y Servicios",*** en el marco del proceso de validación y actualización de los trámites registrados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) y en el Manual de Trámites de la Sede Electrónica de esta Secretaría.

8. Se brindó apoyo y acompañamiento en las actividades orientadas al fortalecimiento del mejoramiento continuo de los procesos y del Sistema Integrado de Gestión de la

Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial. Se realizó seguimiento mediante correo electrónico, a la solicitud relacionada con la elaboración del Instructivo CIA WEB, en el marco del proceso de actualización de la Información Documentada (procedimientos, formatos e instructivos) de la Oficina de Educación y Cultura para la Seguridad Vial y se definió fecha de seguimiento para la revisión de los avances del instructivo.



Recordatorio y seguimiento – Elaboración Instructivo CIA WEB RV: Solicitud de información documentad

Resumir este correo electrónico

Ernestina Cantillo Garcia

Para: Albeiro Enrique Garcia Ariza; Roxana Pena Lejarde

CC: Kimberly Lozano Serpa; Luz Edilma Mosquera Delgado; Ana Saltarin Jimenez; Alejandro Corrales Mendoza

Responder Responder a todos Reenviar

Mar 12/05/2026 17:14

Buenas tardes, cordial saludo.

De manera atenta y en seguimiento al correo previamente remitido, me permito reiterar la solicitud relacionada con la elaboración del **Instructivo CIA WEB**, en el marco del proceso de actualización de la Información Documentada (procedimientos, formatos e instructivos) de la Oficina de Educación y Cultura para la Seguridad Vial.

Con el fin de realizar seguimiento a los avances obtenidos, se ha programado una revisión de lo adelantado para el día **miércoles 20 de mayo de 2026**, con el propósito de efectuar los ajustes que resulten necesarios, consolidar evidencias del trabajo desarrollado y garantizar el cumplimiento oportuno de esta actividad.

Lo anterior, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

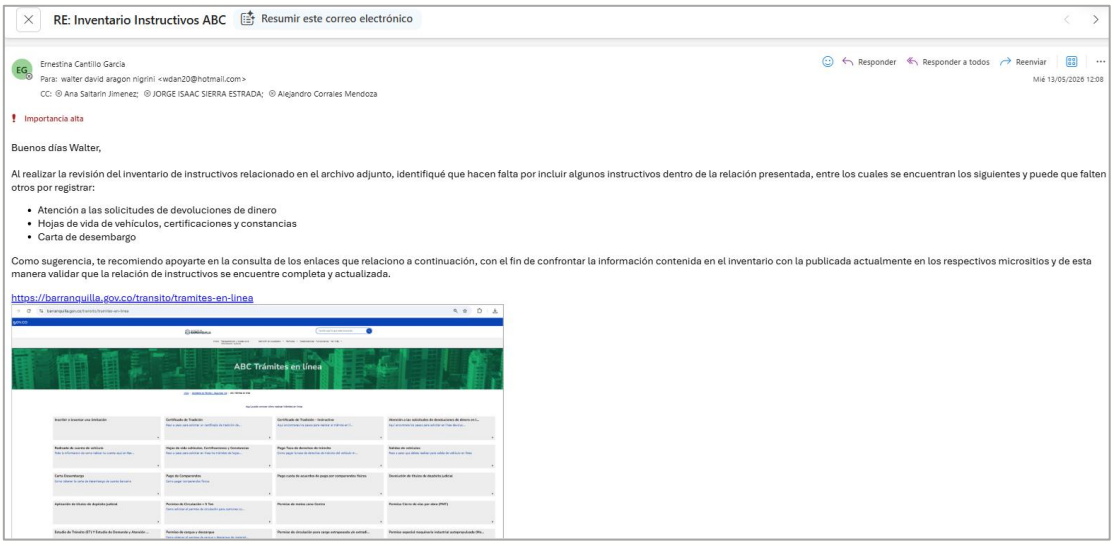
- Nos encontramos próximos a la auditoría interna que realizará la Alcaldía Distrital de Barranquilla el día **29 de mayo de 2026**, la cual será atendida por el Equipo de Mejoramiento Institucional.
- En el **Plan de Acción 2026** se encuentra establecida para todas las dependencias, la actividad orientada a mantener actualizada la información documentada de los procesos, por lo que se hace necesario evidenciar avances y dar cumplimiento a las metas institucionales definidas para la presente vigencia. Actualmente nos encontramos en ejecución del segundo trimestre del año.

DIMENSION	POLITICA	META	ACTIVIDAD	FECH_INICIO	FECHA_FIN_1
GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS	Política de Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	Mantener actualizados el 100% de los procedimientos y formatos del proceso	Impulsar los ajustes y actualizaciones necesarios a la documentación correspondiente a formatos,, procedimientos e instructivos de manera que estén alineados a las políticas y normas vigentes	2026-01-05	2026-12-31

Agradecemos su gestión y apoyo y quedo atenta a cualquier inquietud.

E. Rosa Cantillo G.
Equipo de Mejoramiento Institucional
SDTSV

9. Se brindó apoyo y acompañamiento en las actividades orientadas al fortalecimiento del mejoramiento continuo de los procesos y del Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial. Se realizó la revisión del inventario de instructivos, paso a paso y ABC identificados en los micrositios web de la Secretaría de Tránsito y se pudo observar que hacían falta por incluir algunos instructivos dentro de la relación presentada. Se realizaron sugerencias para la revisión en los micrositios y diligenciamiento de las columnas NOMBRE DE DOCUMENTO y OFICINA, con el propósito de que el inventario se encuentre completo y actualizado.



RE: Inventario Instructivos ABC

Resumir este correo electrónico

Ernestina Cantillo Garcia

Para: walter david aragon nigrini <wdan20@hotmail.com>

CC: Ana Saltarin Jimenez; JORGE ISAAC SIERRA ESTRADA; Alejandro Corrales Mendoza

Responder Responder a todos Reenviar

Mié 13/05/2026 12:08

Importancia alta

Buenos días Walter,

Al realizar la revisión del inventario de instructivos relacionado en el archivo adjunto, identifiqué que hacen falta por incluir algunos instructivos dentro de la relación presentada, entre los cuales se encuentran los siguientes y puede que falten otros por registrar:

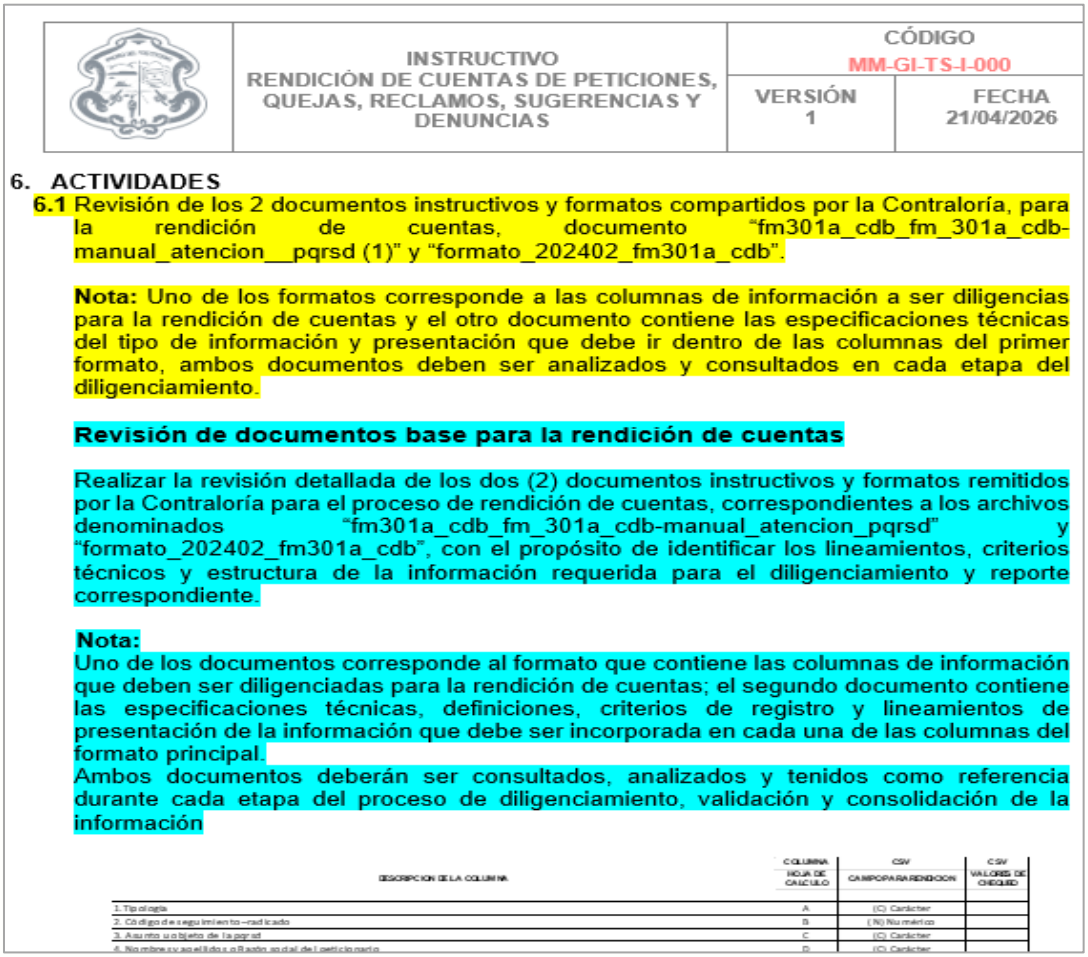
- Atención a las solicitudes de devoluciones de dinero
- Hojas de vida de vehículos, certificaciones y constancias
- Carta de desembargo

Como sugerencia, te recomiendo apoyarte en la consulta de los enlaces que relaciono a continuación, con el fin de confrontar la información contenida en el inventario con la publicada actualmente en los respectivos micrositios y de esta manera validar que la relación de instructivos se encuentre completa y actualizada.

https://barranquilla.gov.co/transito/tramites-en-linea

10. Se brindó apoyo y acompañamiento en las actividades orientadas al fortalecimiento del mejoramiento continuo de los procesos y del Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial. Se inició la revisión del documento denominado "*Instructivo Rendición de Cuentas de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias",* correspondiente al Despacho de la Secretaría de Tránsito, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y efectuar los ajustes que resulten pertinentes para su actualización y fortalecimiento documental.

    Como parte de la revisión, las propuestas de ajuste y mejora se están registrando en color azul, con el fin de reemplazar o complementar el contenido previamente resaltado en color amarillo, facilitando su identificación, análisis y posterior validación.



	INSTRUCTIVO RENDICIÓN DE CUENTAS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	CÓDIGO MM-GI-TS-I-000	
		VERSIÓN 1	FECHA 21/04/2026

6. ACTIVIDADES

6.1 Revisión de los 2 documentos instructivos y formatos compartidos por la Contraloría, para la rendición de cuentas, documento "fm301a_cdb_fm_301a_cdb-manual_atencion__pqrsd (1)" y "formato_202402_fm301a_cdb".

Nota: Uno de los formatos corresponde a las columnas de información a ser diligencias para la rendición de cuentas y el otro documento contiene las especificaciones técnicas del tipo de información y presentación que debe ir dentro de las columnas del primer formato, ambos documentos deben ser analizados y consultados en cada etapa del diligenciamiento.

Revisión de documentos base para la rendición de cuentas

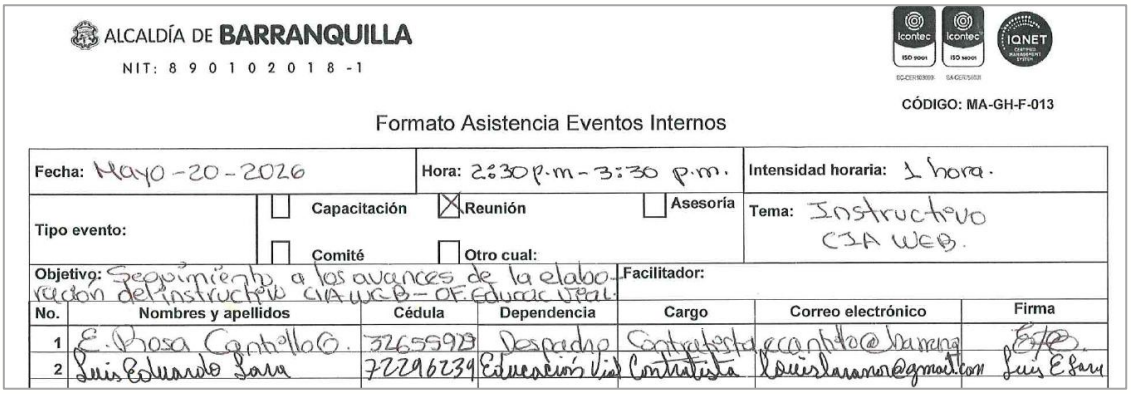
Realizar la revisión detallada de los dos (2) documentos instructivos y formatos remitidos por la Contraloría para el proceso de rendición de cuentas, correspondientes a los archivos denominados "fm301a_cdb_fm_301a_cdb-manual_atencion_pqrsd" y "formato_202402_fm301a_cdb", con el propósito de identificar los lineamientos, criterios técnicos y estructura de la información requerida para el diligenciamiento y reporte correspondiente.

Nota:
Uno de los documentos corresponde al formato que contiene las columnas de información que deben ser diligenciadas para la rendición de cuentas; el segundo documento contiene las especificaciones técnicas, definiciones, criterios de registro y lineamientos de presentación de la información que debe ser incorporada en cada una de las columnas del formato principal.
Ambos documentos deberán ser consultados, analizados y tenidos como referencia durante cada etapa del proceso de diligenciamiento, validación y consolidación de la información

DESCRIPCION DE LA COLUMNA	COLUMNA HOJA DE CALCULO	CSV CAMPO PARA RENDICION	CSV VALORES DE CHEQUEO
1. Tipología	A	(C) Caráctter	
2. Código de seguimiento –radicado	B	(N) Numérico	
3. Asunto u objeto de la pqrsd	C	(C) Caráctter	
4. Nombres y apellidos o Razón social del peticionario	D	(C) Caráctter	

11. Se brindó apoyo y acompañamiento en las actividades orientadas al fortalecimiento del mejoramiento continuo de los procesos y del Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial. Se realizó seguimiento a la elaboración del documento denominado "*Instructivo para el Manejo del Aplicativo CIAWEB",* correspondiente a la Oficina de Educación y Cultura para la Seguridad Vial, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y efectuar los ajustes necesarios para

claridad y aplicación correcto del proceso. Se reorganizaron y estructuraron los pasos correspondientes a las principales etapas del procedimiento, entre ellas la confirmación del agendamiento del curso y la aplicación del registro de asistencia al curso, con el fin de que se ejecuten de manera correcta.



ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
NIT: 8 9 0 1 0 2 0 1 8 -1

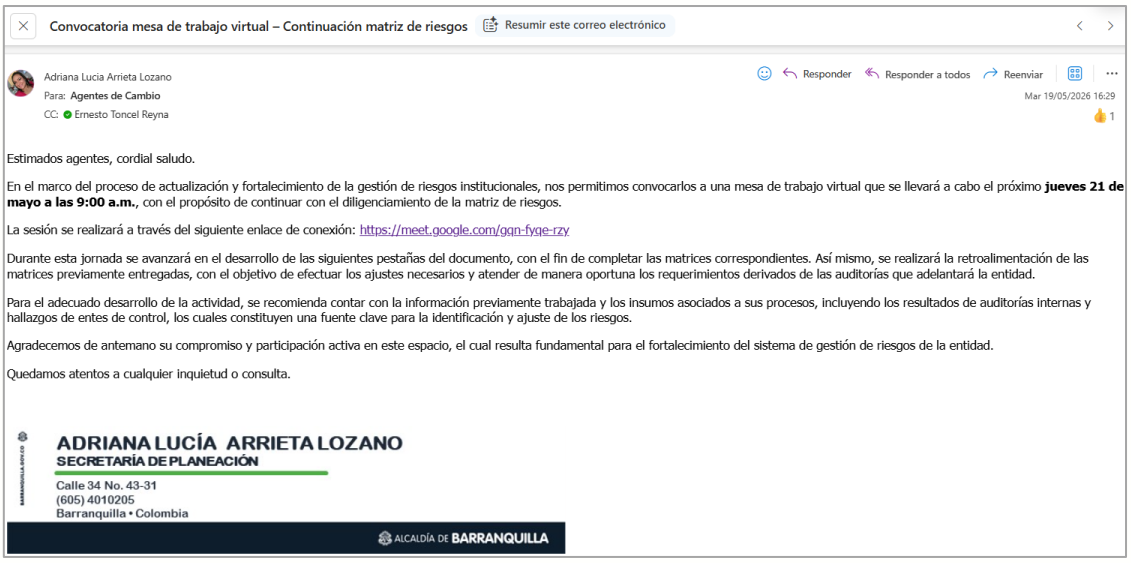
CÓDIGO: MA-GH-F-013

Formato Asistencia Eventos Internos

Fecha: Mayo-20-2026		Hora: 2:30 p.m - 3:30 p.m.			Intensidad horaria: 1 hora.	
Tipo evento:	☐ Capacitación ☒ Reunión ☐ Asesoría ☐ Comité ☐ Otro cual:				Tema: Instructivo CIA WEB.	
Objetivo: Seguimiento a los avances de la elaboración del instructivo CIA WEB - OF. Educac Vial.				Facilitador:		
No.	Nombres y apellidos	Cédula	Dependencia	Cargo	Correo electrónico	Firma
1	E. Rosa Contalao.	32655923	Despacho	Contratista	econtalao@barranq	
2	Luis Eduardo Soto	72296239	Educación Vial	Contratista	luiseduardosoto@gmail.com	Luis E Soto

12. Apoyo y acompañamiento en las actividades orientadas a fortalecer el mejoramiento continuo de los procesos y el Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial. Se participó en la Mesa de Trabajo Virtual convocada por la Secretaría de Planeación, en el marco del proceso de actualización y fortalecimiento de la gestión de riesgos institucionales, con el propósito de continuar con el diligenciamiento de la matriz de riesgos.

SESIÓN VIRTUAL: enlace de conexión https://meet.google.com/gqn-fyqe-rzy
FECHA: jueves 21 de mayo de 2026
HORA: 9:00 a.m.



Convocatoria mesa de trabajo virtual – Continuación matriz de riesgos — Resumir este correo electrónico

Adriana Lucia Arrieta Lozano
Para: Agentes de Cambio
CC: Ernesto Toncel Reyna

Responder | Responder a todos | Reenviar
Mar 19/05/2026 16:29

Estimados agentes, cordial saludo.

En el marco del proceso de actualización y fortalecimiento de la gestión de riesgos institucionales, nos permitimos convocarlos a una mesa de trabajo virtual que se llevará a cabo el próximo **jueves 21 de mayo a las 9:00 a.m.**, con el propósito de continuar con el diligenciamiento de la matriz de riesgos.

La sesión se realizará a través del siguiente enlace de conexión: https://meet.google.com/gqn-fyqe-rzy

Durante esta jornada se avanzará en el desarrollo de las siguientes pestañas del documento, con el fin de completar las matrices correspondientes. Así mismo, se realizará la retroalimentación de las matrices previamente entregadas, con el objetivo de efectuar los ajustes necesarios y atender de manera oportuna los requerimientos derivados de las auditorías que adelantará la entidad.

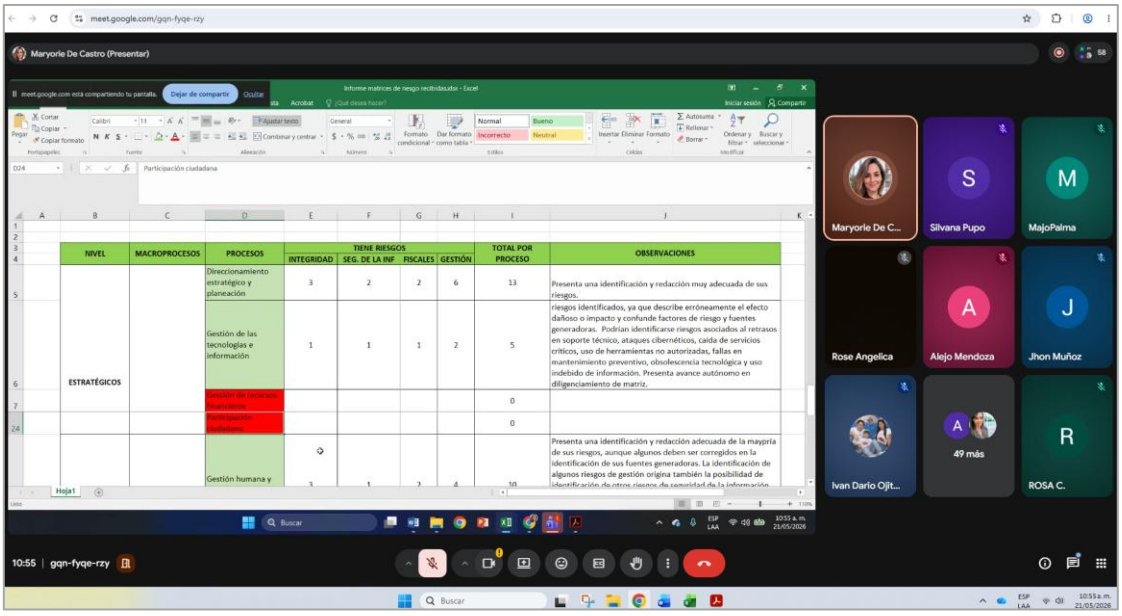
Para el adecuado desarrollo de la actividad, se recomienda contar con la información previamente trabajada y los insumos asociados a sus procesos, incluyendo los resultados de auditorías internas y hallazgos de entes de control, los cuales constituyen una fuente clave para la identificación y ajuste de los riesgos.

Agradecemos de antemano su compromiso y participación activa en este espacio, el cual resulta fundamental para el fortalecimiento del sistema de gestión de riesgos de la entidad.

Quedamos atentos a cualquier inquietud o consulta.

ADRIANA LUCÍA ARRIETA LOZANO
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
Calle 34 No. 43-31
(605) 4010205
Barranquilla • Colombia

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA



13. Se brindó apoyo y acompañamiento en las actividades orientadas a fortalecer el mejoramiento continuo de los procesos y el Sistema Integrado de Gestión de la Secretaría Distrital de Tránsito y Seguridad Vial. En desarrollo de esta actividad, se efectuó una nueva validación de la información correspondiente a la gestión de las PQRSD de los meses de enero y febrero de 2026, identificándose diversas inconsistencias en los reportes generados, las cuales fueron objeto de revisión y análisis.

MES DE ENERO DE 2026

Durante la validación del corte correspondiente al mes de enero de 2026, se identificaron las siguientes inconsistencias:

a) Registros de PQRSD con fecha de radicación correspondiente al mes de febrero incluidos dentro del corte de enero de 2026.

b) PQRSD que presentan vacía la fecha de fin de plazo.

c) PQRSD cuya fecha de fin de plazo excede los términos legalmente establecidos para la tipología correspondiente.

d) Duplicidad en el nombre de dependencias, evidenciándose registros con las denominaciones “OFICINA DE GESTION DE TRANSITO” y “Oficina de Gestión de Transito”.

Adicionalmente, se realizó un comparativo entre la información reportada en el corte mensual y la registrada en el tablero de la herramienta DOZZIER, con el propósito de analizar las diferencias e inconsistencias evidenciadas entre ambas fuentes de información.

TABLERO OPC		ARCHIVO DEL CORTE		DIFERENCIAS
TOTAL, SOLICITUDES RECIBIDAS	**3.595**		**3.605**	-10

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR TIPOS		TIPOLOGÍA PQRSD	CANT.	DIFERENCIAS
DENUNCIAS	1	DENUNCIAS	1	0
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	3447	PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y/O PARTICULAR	3443	-4
QUEJAS	17	QUEJA	16	-1
RECLAMOS	1	RECLAMO	8	7
SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y/O INFORMACIÓN	128	SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y/O INFORMACIÓN	136	8
SUGERENCIAS	1	SUGERENCIA	1	0
	3.595	**TOTAL PQRSD**	**3.605**	**10**

ESTADO GENERAL GESTIÓN PQRSD:		ESTADO GENERAL GESTIÓN PQRSD:		DIFERENCIAS
RESPONDIDOS DENTRO DEL TERMINO	3.455	RESPONDIDOS DENTRO DEL TERMINO	1.526	1.929
RESPONDIDO VENCIDO	116	RESPONDIDO VENCIDO	11	105
EN GESTIÓN VENCIDA	21	EN GESTIÓN A TERMINO	2.061	3.587
NO REQUIERE RESPUESTA (finalizada)	3	EN GESTIÓN VENCIDA	6	15
TOTAL RADICADOS	**3.595**	NO REQUIERE RESPUESTA (finalizada)	1	2
		TOTAL RADICADOS	**3.605**	-10

CANALES DE RECEPCIÓN:		CANALES DE RECEPCIÓN:		DIFERENCIAS
CORREO ELECTRÓNICO	1.535	CORREO ELECTRÓNICO	1.574	-39
FORMULARIO WEB	1.895	FORMULARIO WEB	1.863	32
MENSAJERÍA	6	MENSAJERÍA	6	0
PRESENCIAL	159	PRESENCIAL	162	-3
TOTAL RADICADOS	**3.595**	TOTAL RADICADOS	**3.605**	-10

INDICADORES		INDICADORES	
INDICADOR DE RESPUESTA	**99,00**	TOTAL RESPONDIDO (término+vencido+NoReqRpta)	1.538
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	**96,00**	TOTAL, RESP CUMPLIDO (término+NoReqRpta)	1.527
INDICADOR DE NO CONFORMIDAD	**0,47**	TOTAL NO CONFORMIDAD (RespVcda + GestVcda)	17

MES DE FEBRERO DE 2026

En la validación del corte correspondiente al mes de febrero de 2026, se identificaron las siguientes inconsistencias:

a) Registros de PQRSD con fecha de radicación correspondiente al mes de marzo incluidos dentro del corte de febrero de 2026.
b) PQRSD que presentan vacía la fecha de fin de plazo.
c) PQRSD cuya fecha de fin de plazo excede los términos establecidos para la tipología correspondiente.
d) Duplicidad en la denominación de dependencias, evidenciándose diferencias en la forma de registro de los nombres “OFICINA DE GESTION DE TRANSITO” y “Oficina de

Gestión de Transito", así como "OFICINA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA E INSTITUCIONAL" y "Oficina de Gestión Estratégica e Institucional".

Igualmente, se efectuó un comparativo de la información reportada frente a la registrada en el tablero de DOZZIER, con el fin de identificar y analizar las diferencias presentadas entre ambas fuentes de consulta.

TABLERO OPC		ARCHIVO DEL CORTE		
TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS	**7227**	**TOTAL SOLICITUDES RECIBIDAS**	**7207**	**20**

NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS POR TIPOS		**TIPOLOGÍA PQRSD**	**CANT.**	**DIFERENCIAS**
DENUNCIAS	4	DENUNCIAS	5	-1
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y/O PARTICULAR	6874	PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL Y/O PARTICULAR	6861	13
QUEJAS	32	QUEJA	31	1
RECLAMOS	1	RECLAMO	2	-1
SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y/O INFORMACIÓN	312	SOLICITUD DE DOCUMENTOS Y/O INFORMACIÓN	304	8
SUGERENCIAS	2	SUGERENCIA	4	-2
CONSULTAS	1		0	1
FELICITACIONES	1		0	1
TOTAL RADICADOS	**7.227**	**TOTAL PQRSD**	**7.207**	**20**

ESTADO GENERAL GESTIÓN PQRSD:		**ESTADO GENERAL GESTIÓN PQRSD:**	**CANT.**	**DIFERENCIAS**
		Archivar - EN TERMINO	801	-801
		Archivar - VENCIDO	70	-70
En gestión - EN TERMINO	1	En gestión - EN TERMINO	1959	-1958
En gestión - NO REQUIERE RESPUESTA	0	En gestión - NO REQUIERE RESPUESTA	2	-2
En gestión - VENCIDO	29	En gestión - VENCIDO	88	-59
Finalizado - EN TERMINO (RESPONDIDA)	6.896	Finalizado - EN TERMINO	4214	2682
Finalizado - NO REQUIERE RESPUESTA	6	Finalizado - NO REQUIERE RESPUESTA	2	4
Finalizado - SIN RESPUESTA	0	Finalizado - SIN RESPUESTA	3	-3
Finalizado - VENCIDO (RESPONDIDA)	295	Finalizado - VENCIDO	68	227
TOTAL PQRSD	**7.227**	**TOTAL PQRSD**	**7.207**	**20**

CANALES DE RECEPCIÓN:		**CANALES DE RECEPCIÓN:**	**CANT.**	**DIFERENCIAS**
CORREO ELECTRÓNICO	3.314	Correo electrónico	3329	-15
FORMULARIO WEB	3.614	Formulario Web	3576	38
MENSAJERÍA	18	Mensajería	18	0
PRESENCIAL	281	Presencial	284	-3
TOTAL RADICADOS	**7.227**	**TOTAL PQRSD**	**7.207**	**20**

INDICADORES DE GESTIÓN PQRSD:		**INDICADORES DE GESTIÓN PQRSD:**	
INDICADOR DE RESPUESTA	100,00	INDICADOR DE RESPUESTA	71,57
INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	96,00	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	126,99
INDICADOR DE NO CONFORMIDAD	4,48	INDICADOR DE NO CONFORMIDAD	0,00

97

TOTAL RESPONDIDO(término+vencido+NoReqRpta)	**7.197**	**TOTAL RESPONDIDO(término+vencido+NoReqRpta)**	**5.158**
TOTAL RESP CUMPLIDO(término+NoReqRpta)	6.902	TOTAL RESP CUMPLIDO(término+NoReqRpta)	5.020
TOTAL NO CONFORMIDAD(RespVcda + GestVcda)	324	TOTAL NO CONFORMIDAD(RespVcda + GestVcda)	156

PQR ENE Y FEB a CORTE FEB	**3953**

icontec ISO 9001 SC-CER164044
IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM

Elaborado por,

ERNESTINA ROSA CANTILLO GARCIA