INFORME DE ACTIVIDADES No. 001 AL CONTRATO No. CD-59-2026-9637 DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES EN LA OFICINA DE PROCESOS CONTRAVENCIONALES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

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

En cumplimiento del objeto contractual y de las obligaciones establecidas en el Contrato de Prestación de Servicios profesionales No. **CD-59-2026-9637,** me permito presentar el Informe de Actividades No.**001** para un primer pago a 31 de agosto del 2026, en desarrollo del citado contrato, cuyo objeto es: **"PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA BRINDAR ASESORÍAALASECRETARÍADISTRITALDETRÁNSITOYSEGURIDAD VIAL EN EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL PROYECTO OPTIMIZACIÓN DEL PROCESO CONTRAVENCIONAL",** manifiesto que he prestado los servicios profesionales, en la dependencia Oficina de Procesos Contravencionales, en el proyecto de optimización del proceso contravencional.

Durante el periodo reportado, ejecuté actividades profesionales en la Oficina de Procesos Contravencionales, aplicando conocimientos especializados y criterios técnicos para el desarrollo de las funciones asignadas, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión institucional bajo principios de eficiencia, oportunidad y calidad, conforme a las siguientes:

Obligaciones Directas del Contratista	
Obligaciones del Contrato	
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.
2	Asesorar 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.
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.
4	Velar por el flujo adecuado de los tramites recibidos por el personal de ventanilla, equilibrando las cargas asignadas a cada uno, aplicando las herramientas disponibles para ellos.

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, así mismo realizar de manera oportuna el respectivo reporte al supervisor, llevando a cabo el seguimiento correspondiente para cada caso.
6	Prestar apoyar cuando sea requerido, en la plataforma, en la atención de usuarios que se dirijan a las sedes a realizar los diferentes tramites, al igual que brindar acompañamiento en las consultas generales o particulares que estos requieran, garantizando la correcta prestación de los servicios.
7	Apoyar en la coordinación de 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 Secretaría de Tránsito y Seguridad Vial de Barranquilla, velando por el cumplimiento de los tiempos establecidos para ello.
8	Entregar de manera oportuna los informes de las novedades que se presenten en sala de atención de trámites, en relación con el cliente externo e interno, de manera oportuna y de acuerdo con la periodicidad solicitada por el supervisor.
9	El contratista se obliga a presentar sus informes de ejecución contractual de manera mensual ante el supervisor designado, aun cuando no se proponga al cobro.
10	El contratista deberá aportar y acreditar las constancias de pago de los aportes al Sistema Integral de Seguridad Social - S.I.S.S., esto es:(salud, pensión y A.R.L.), mes vencido, aun cuando no se proponga al cobro.
11	Las demás actividades que le sean asignadas por el jefe o supervisor, en cumplimiento del objeto del contrato.
Actividades ejecutadas por el Contratista	
1	Se realizó visita de seguimiento a las sedes descentralizadas de atención, se realizó acompañamiento al punto de atención ubicado en Plaza del Parque para verificar el uso adecuado de los códigos de turnos, con el fin de implementar el control y medición de los tiempos de atención en la ventanilla de la Oficina de Procesos Contravencionales ubicada en la sede Plaza del Parque, para garantizar una adecuada clasificación de los usuarios, mantener el control sobre el tipo de atención prestada y contar con información confiable para medir los tiempos de servicio, se solicitó apoyo para habilitar el enturnamiento de los trámites desde recepción que se relacionan a continuación: • Salida de vehículos. • Acuerdo de pago. • Agenda de curso. • Prioritario contravencional. • Agenda de audiencia. Y en la realización de filtro de comparendos electrónicos por parte de orientación, los cuales serán orientados y direccionados a la Oficina Central de Movilidad para la realización de su trámite correspondiente.

2	Se reforzó e impulsó la aplicación de las encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos, con el fin de obtener información veraz y oportuna que permita evaluar la calidad del servicio y adoptar acciones de mejora continua.
3	Acompañé a la oficina Relación con el Ciudadano, en la charla de seguimiento y retroalimentación sobre la correcta aplicación de los lineamientos establecidos en el Manual y Protocolos de Atención al Ciudadano, especialmente en aspectos relacionados con: • Bienvenida y recepción de los ciudadanos. • Atención y orientación adecuada a los usuarios. • Presentación personal y vestimenta del personal de atención. • Uso y promoción de las encuestas de satisfacción ciudadana. Así mismo, se efectuó monitoreo durante la jornada para verificar y fortalecer la participación de los ciudadanos en las encuestas de satisfacción, herramienta fundamental para identificar oportunidades de mejora y medir la percepción del servicio prestado.
4	Se realizó seguimiento continuo a los trámites de desembargo gestionados por el personal del área de plataforma, con el propósito de verificar su avance y cumplimiento oportuno.
5	Brindé acompañamiento en la atención a usuarios en la Sede Central que, al momento de solicitar un trámite en la oficina de procesos contravencionales, se les presentó algún inconveniente en la gestión de este, a fin de garantizar una atención ágil y eficaz, velando por una excelente prestación del servicio, como en los casos de desembargo de cuentas bancarias, pensión, salario mínimo o inmueble. Así como en los procesos de devolución y aplicación de títulos. De igual manera, se efectuó seguimiento al descargue de procesos terminados de comparendos físicos, multas detectadas con ayudas electrónicas y acuerdos de pago en los sistemas Qx y SIMIT, coordinando con las áreas responsables para verificar el estado de los trámites y brindar al usuario una respuesta clara y oportuna, junto con la orientación necesaria sobre los pasos a seguir.
6	Se brindó apoyo en la plataforma de atención de trámites, especialmente en el área de recepción. De igual forma, se orientó a los usuarios respecto a los procedimientos a realizar, asegurando su correcta dirección hacia las áreas competentes, y se efectuó acompañamiento en los casos que así lo requirieron. Adicionalmente, se llevó a cabo seguimiento a los tiempos de atención de los distintos servicios, con el propósito de garantizar una prestación oportuna, eficiente y de calidad hacia los ciudadanos.
7	Se coordinó de manera organizada y sistemática la recolección y entrega de los documentos soporte correspondientes a las salidas de vehículos y acuerdos de pago, garantizando el cumplimiento de los tiempos establecidos para su remisión al área de archivo. Estas actividades se llevaron a cabo los martes y jueves de cada semana en las sedes Cayenas, Plaza del Parque, Los Ángeles y Los Andes, con el fin de realizar la digitalización y registro correspondiente Adicionalmente, se efectuó la recogida y entrega diaria de los trámites gestionados en la Sede Central

	(Calle 84), asegurando el flujo oportuno de la documentación y fortaleciendo la trazabilidad de los procesos administrativos.
8	Se realizó el seguimiento permanente a la sala de atención de trámites, identificando y documentando de manera diaria y oportuna las novedades presentadas tanto con el cliente externo como con el cliente interno. Dichas novedades fueron informadas oportunamente al supervisor, permitiendo la toma de decisiones oportunas y la implementación de acciones correctivas para garantizar la adecuada prestación del servicio y el cumplimiento de los protocolos de atención establecidos.

Manifiesto bajo la gravedad del juramento que las actividades descritas en el presente informe fueron ejecutadas conforme a lo pactado contractualmente y que la información aquí consignada es veraz.

El presente informe se presenta como soporte para el trámite de pago correspondiente al periodo reportado y anexo los siguientes documentos:

1. RUT
2. Certificado Afiliación al Sistema de Salud
3. Certificado Afiliación al Sistema General de Pensiones
4. Certificado ARL
5. Recibo pago estampilla No. 20260101841-20260101842-20260101843
6. Certificado cuenta bancaria NU
7. Cuenta de Cobro No. 001
8. Informe de Supervisión No. 001
9. Fiduprevisora No. 001

Fecha de presentación: 03 de Septiembre de 2026

Cordialmente,

Firma: 

Nombre: ELIANA LUCÍA PETIT OLIVELLA
Cédula de ciudadanía: 39516055

ALCALDÍA DE **BARRANQUILLA**

NIT: 8 9 0 1 0 2 0 1 8 -1

CÓDIGO: MA-GH-F-013

Formato Asistencia Eventos Internos

Fecha: AGOSTO 25 DE 2026	**Hora:** 8:00 AM		**Intensidad horaria:** 40 MINUTOS
Tipo evento:	☐ Capacitación ☒ Reunión ☐ Asesoría ☐ Comité ☐ Otro cual:		**Tema:** IMPLEMENTACIÓN DE ENTREGA DE TURNOS EN RECEPCIÓN EN Dx Y FILTRO DE ELECTRÓNICOS EN
Objetivo: IMPLEMENTACIÓN DE TURNOS EN Dx PARA GARANTIZAR CLASIFICACIÓN Y CONTROL EN LA ATENCIÓN.		**Facilitador:** ORIENTACIÓN. ELIANA PETIT	

No.	Nombres y apellidos	Cédula	Dependencia	Cargo	Correo electrónico	Firma
1	Weston Andrés Gutiérrez Chris	1140885898	ORC	coordinador	wgutierrez@barranquilla.gov.co	
2	Heidy Vargas Cortés	53161591	Reg-Triaje	Prof. Especializado	hvargascabarranquilla.gov.co	Heidy VC.
3	ISSa Martinez A.	32753138	Contravenciones	Contratista	martinez.issa1369gmail.com	ISSa Martinez
4	ELIANA PETIT	39516055	CONTRATISTA	CONTRAVENC.	epetit@barranquilla.gov.co	
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						

Autorizo a la Alcaldía Distrital de Barranquilla el tratamiento de datos personales, cumpliendo con la Ley de Protección de Datos y las políticas de seguridad de la información digital y de tratamiento de datos personales, de acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales (Ley 1581 de 2012).

Aprobación 18/03/2024
Versión 1.1

Scanned with CamScanner