



Malka Irina Cárdenas <malkacardenas1007@gmail.com>

Re: REENVIO INFORME DE SEGUIMIENTO IMPLEMENTACIÓN LINEAMIENTOS CIRCULAR PQRSO EL CUAL APUNTA AL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO CONTRALORIA

1 mensaje

Malka Irina Cárdenas <malkacardenas1007@gmail.com>

20 de abril de 2022, 18:37

Para: Blanca Jhoana Valencia Arboleda <bvalencia@barranquilla.gov.co>

Cc: Nancy Ferez Henriquez <nferezh@barranquilla.gov.co>, Ernestina Cantillo Garcia <ecantillo@barranquilla.gov.co>

Hola Blanca

Estas evidencias se recibieron en su momento y tal como consta en el correo corresponden al 2021, pero la aplicación de los controles establecidos en la circular es permanente y se deben presentar estas evidencias cada vez que soliciten, las cuales corresponden a:

1. SEMANALMENTE SE DEBE:

- a) Identificación de las PQRSO cuya gestión se encuentran dentro del término, las próximas a vencer y las que se encuentran vencidas por funcionarios y/o contratistas, mediante los reportes y consultas disponibles en SIGOB.
- b) Deberá informar a cada funcionario o contratista sobre los documentos que hayan sido identificados próximos a vencer y vencidos, con copia al jefe de la oficina.
- c) Realizar revisión y análisis del boletín informativo de cumplimiento en la gestión de PQR, que desde el despacho se envía y establecer las acciones correctivas y de mejora correspondientes a las no conformidades identificadas para cada oficina, según aplique.

2. MÍNIMO DOS VECES AL AÑO

- Cada oficina debe efectuar un análisis que permita identificar como mínimo las causas más frecuentes por las cuales se reciben las PQRSO y las acciones de mejora que se deben implementar para disminuir el volumen de estas.

3. CADA VEZ QUE ESTÉN PRÓXIMO A VENCER LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DEL PERSONAL DE APOYO A LA GESTIÓN

- Determinar el estado de las PQRSO asignadas para gestión a personal contratistas, un mes antes de la finalización del plazo contractual, con el fin de identificar cuáles PQRSO deben dejar gestionadas al término del contrato y cuáles serán objeto de reasignación a personal de planta. E informar al enlace de la oficina la fecha en la cual deberá suspenderse la asignación de PQRSO a personal contratista.
- Solicitar a la oficina de gestión documental de la Alcaldía Distrital la desactivación de los usuarios del aplicativo SIGOB.
- Asignar el personal de planta al que se le debe asignar la atención de PQRSO por finalización de los contratos del personal de apoyo en la gestión de PQRSO y efectuar la respectiva instrucción al enlace

Teniendo en cuenta lo anterior se deben enviar las evidencias de la aplicación de estos controles durante lo transcurrido de la vigencia 2022, que ya corresponde al primer trimestre del año, ya que se deben consolidar estas evidencias para presentarlas a la Contraloría Distrital y la oficina de control interno.

Cualquier inquietud al respecto, con gusto será atendida.

Atentamente;

Malka Cárdenas D.

Grupo de Mejoramiento Institucional

STSV

El mié, 20 abr 2022 a las 17:29, Blanca Jhoana Valencia Arboleda (<bvalencia@barranquilla.gov.co>) escribió:

Cordial saludo:

reenvio correo donde se puso en conocimiento las acciones implementadas en la vigencia 2021 referente al tema de asignación de PQRSO contratistas .

Quedo atenta a cualquier otro requerimiento.

Atentamente,

BLANCA J. VALENCIA ARBOLEDA

SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

Dirección Carrera 38 # 74-109
3017322308
Barranquilla - Colombia



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA

De: Blanca Jhoana Valencia Arboleda <bvalencia@barranquilla.gov.co>

Enviado: miércoles, 29 de diciembre de 2021 11:06 a. m.

Para: Nancy Ferez Henriquez <nferezh@barranquilla.gov.co>; Otilia Ordoñez Perez <oordonez@barranquilla.gov.co>

Cc: Laura Luz De la Hoz Robles <ldelahozr@barranquilla.gov.co>; Malka Irina Cárdenas <malkacardenas1007@gmail.com>

Asunto: INFORME DE SEGUIMIENTO IMPLEMENTACIÓN LINEAMIENTOS CIRCULAR PQRSO

Cordial saludo:

Conforme a la última revisión realizada en el día de ayer 28 de diciembre referente al cumplimiento de la circular QUILLA-21-281684 de fecha 18 de noviembre de 2021, me permito remitir muy respetuosamente las evidencias del seguimiento y control a la gestión documental de los documentos que se encuentran asignados al área de cobro coactivo de la oficina de procesos contravencionales, especialmente en lo que respecta a los documentos que se encuentran asignados al personal que apoya la gestión de dar respuesta a PQRSO vinculados por contrato.

Adjunto al presente se encuentra informe de seguimiento cumplimiento circular QUILLA-21-281684, auditoría realizada a la gestión de PQRSO, evidencias de la reunión realizada el día 17 de diciembre de

2021, reporte con corte 28 Y 29 de diciembre de los registros de documentos que se encuentran asignados en las correspondientes bandejas de gestión de los usuarios SIGOB creados al grupo de contratistas. Así mismo, se encuentran la evidencia de correos de seguimiento a la gestión de PQRSO de la oficina de cobro coactivo.

Este es el último reporte de documentos asignados al personal de contratistas que presta apoyo a la gestión de PQRSO en la oficina de cobro coactivo, siendo las 11 am. del día 29 de diciembre de 2020. así:

No.	Nombre completo	Cargo	Externas	Internas	total
1	Romero Cañas, Jose Jose	Abogado(a)	28	0	28
2	Santos Acuña, Luis Felipe	Abogado(a)	22	0	22
3	Peñaranda fontalvo, Jorge Luis	Abogado(a)	7	0	7
4	Palacio Torres, Daniela Paola	Contratista	6	0	6
TOTAL DOCUMENTOS ASIGNADOS			63	0	63

Atenta a sus comentarios y observaciones,

BLANCA J. VALENCIA ARBOLEDA

SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL

Dirección Carrera 38 # 74-109
3017322308
Barranquilla - Colombia



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA / Soy BARRANQUILLA

De: Blanca Jhoana Valencia Arboleda <bvalencia@barranquilla.gov.co>

Enviado: miércoles, 22 de diciembre de 2021 9:48 a. m.

Para: Nancy Ferez Henriquez <nferzh@barranquilla.gov.co>; Otilia Ordoñez Perez <oordonez@barranquilla.gov.co>

Cc: Laura Luz De la Hoz Robles <ldelahozr@barranquilla.gov.co>; Malka Irina Cárdenas <malkacardenas1007@gmail.com>

Asunto: RE: SEGUIMIENTO IMPLEMENTACIÓN LINEAMIENTOS CIRCULAR PQRSO

Cordial saludo:

En el día de hoy se remitirán evidencias del avance en el control y seguimiento, conforme lo establecido en la circular Quilla-21-281684, referente a las actividades desarrolladas con el grupo de PQRSO y el personal de Contratistas que se encuentran habilitados los usuarios en el aplicativo SIGOB para dar respuesta a los documentos tipología PQRSO y otras asignadas, especialmente en el grupo de Cobro coactivo quien representa la mayor carga documental asignada a la oficina de proceso contravencional.

Atentamente,

BLANCA J. VALENCIA ARBOLEDA**SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL**Dirección Carrera 38 # 74-109
3017322308
Barranquilla - ColombiaALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA**De:** Nancy Perez Henriquez <nferezh@barranquilla.gov.co>**Enviado:** miércoles, 22 de diciembre de 2021 8:42 a. m.**Para:** Otilia Ordoñez Perez <oordonez@barranquilla.gov.co>**Cc:** Blanca Jhoana Valencia Arboleda <bvalencia@barranquilla.gov.co>; Laura Luz De la Hoz Robles <ldelahozr@barranquilla.gov.co>; Malka Irina Cárdenas <malkacardenas1007@gmail.com>**Asunto:** RE: SEGUIMIENTO IMPLEMENTACIÓN LINEAMIENTOS CIRCULAR PQRSO

Hola

Recuerdo la remisión de las evidencias que soportan la aplicación de los lineamientos de la CIRCULAR QUILLA-21-281684 adjunta

Atentamente,

NANCY SAMIRA FEREZ H**SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL**Dirección Cra 54 No 74 127
Teléfono 3399653
Barranquilla - ColombiaALCALDÍA DE
BARRANQUILLA | Soy BARRANQUILLA**De:** Nancy Perez Henriquez**Enviado el:** lunes, 13 de diciembre de 2021 2:51 p. m.**Para:** Otilia Ordoñez Perez <oordonez@barranquilla.gov.co>**CC:** Blanca Jhoana Valencia Arboleda <bvalencia@barranquilla.gov.co>; Laura Luz De la Hoz Robles <ldelahozr@barranquilla.gov.co>**Asunto:** SEGUIMIENTO IMPLEMENTACIÓN LINEAMIENTOS CIRCULAR PQRSO

Cordial Saludo

Revisado el informe de análisis de estado de las PQRSO a noviembre de 2021, se identifica que los contratistas relacionados a continuación no presentan peticiones en estado "sin responder vencidas".

En la relación, se enumeran las peticiones de los contratistas, de los cuales usted es supervisor, las cuales se encuentran en estado "Sin gestión" a corte noviembre de 2021.

NOMBRE DEL CONTRATISTA	SUPERVISOR	OFICINA	PQRSO SIN GESTIÓN A CORTE NOVIEMBRE
EDINSON ENRIQUE LARIOS PINTO	OTILIA ORDOÑEZ	PROCESOS CONTRAVENCIONALES	28
YOSELYS JOSE MARTINEZ PEREZ	OTILIA ORDOÑEZ	PROCESOS CONTRAVENCIONALES	2
LUIS FELIPE SANTOS ACUÑA	OTILIA ORDOÑEZ	PROCESOS CONTRAVENCIONALES	45

Teniendo en cuenta la circular QUILLA-21-281684 suscrita por el secretario de despacho, se solicita el envío de las evidencias de la implementación de los lineamientos establecidos en dicha circular.

Cualquier inquietud al respecto con gusto será atendida.

Atentamente,

NANCY SAMIRA FEREZ H**SECRETARÍA DE TRANSITO Y SEGURIDAD VIAL**

Dirección Cra 54 No 74 127

Teléfono 3399653

Barranquilla - Colombia



ALCALDÍA DE

BARRANQUILLA

/ Soy BARRANQUILLA

-
- Por favor no imprima este correo o sus anexos si no son necesarios. Cuidemos el medio ambiente.
 - Este mensaje va dirigido exclusivamente al destinatario y puede contener información confidencial. El titular da su autorización por este medio, para que sus datos sean tratados por la Alcaldía Distrital de Barranquilla, de acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales (Ley 1581 de 2012).
 - La Alcaldía de Barranquilla ha implementado un sistema para el control de virus; sin embargo, no asume la responsabilidad por virus que pueda llevar este mensaje o sus anexos.

-
- Por favor no imprima este correo o sus anexos si no son necesarios. Cuidemos el medio ambiente.
 - Este mensaje va dirigido exclusivamente al destinatario y puede contener información confidencial. El titular da su autorización por este medio, para que sus datos sean tratados por la Alcaldía Distrital de Barranquilla, de acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales (Ley 1581 de 2012).
 - La Alcaldía de Barranquilla ha implementado un sistema para el control de virus; sin embargo, no asume la responsabilidad por virus que pueda llevar este mensaje o sus anexos.

-
- Por favor no imprima este correo o sus anexos si no son necesarios. Cuidemos el medio ambiente.
 - Este mensaje va dirigido exclusivamente al destinatario y puede contener información confidencial. El titular da su autorización por este medio, para que sus datos sean tratados por la Alcaldía Distrital de Barranquilla, de acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales (Ley 1581 de 2012).
 - La Alcaldía de Barranquilla ha implementado un sistema para el control de virus; sin embargo, no asume la responsabilidad por virus que pueda llevar este mensaje o sus anexos.



Malka Irina Cárdenas <malkacardenas1007@gmail.com>

Re: SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO CON CONTRALORIA

1 mensaje

Malka Irina Cárdenas <malkacardenas1007@gmail.com>

20 de abril de 2022, 19:09

Para: CARMEN SOFIA CALVO PARDO <ccalvo@barranquilla.gov.co>

Hola Carmen

Se solicita la remisión de las evidencias de la aplicación de los controles establecidos en la Circular QUILLA-21-281684 "LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE CONTROLES TENDIENTES A ASEGURAR LA GESTIÓN OPORTUNA DE LAS PQRS" , correspondientes a la vigencia 2022.

Los cuales corresponden a:

1. SEMANALMENTE SE DEBE:

- a) Identificación de las PQRS cuya gestión se encuentran dentro del término, las próximas a vencer y las que se encuentran vencidas por funcionarios y/o contratistas, mediante los reportes y consultas disponibles en SIGOB.
- b) Deberá informar a cada funcionario o contratista sobre los documentos que hayan sido identificados próximos a vencer y vencidos, con copia al jefe de la oficina.
- c) Realizar revisión y análisis del boletín informativo de cumplimiento en la gestión de PQR, que desde el despacho se envía y establecer las acciones correctivas y de mejora correspondientes a las no conformidades identificadas para cada oficina, según aplique.

2. MÍNIMO DOS VECES AL AÑO

- Cada oficina debe efectuar un análisis que permita identificar como mínimo las causas más frecuentes por las cuales se reciben las PQRS y las acciones de mejora que se deben implementar para disminuir el volumen de estas.

Tener en cuenta que cada vez que se cumpla la siguiente condición, se deben aplicar los controles establecidos en la circular, tales como:

3. CADA VEZ QUE ESTÉN PRÓXIMO A VENCER LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DEL PERSONAL DE APOYO A LA GESTIÓN

- Determinar el estado de las PQRS asignadas para gestión a personal contratistas, un mes antes de la finalización del plazo contractual, con el fin de identificar cuáles PQRS deben dejar gestionadas al término del contrato y cuáles serán objeto de reasignación a personal de planta. E informar al enlace de la oficina la fecha en la cual deberá suspenderse la asignación de PQRS a personal contratista.
- Solicitar a la oficina de gestión documental de la Alcaldía Distrital la desactivación de los usuarios del aplicativo SIGOB.
- Asignar el personal de planta al que se le debe asignar la atención de PQRS por finalización de los contratos del personal de apoyo en la gestión de PQRS y efectuar la respectiva instrucción al enlace.

Cualquier inquietud al respecto con gusto será atendida.

Malka Cárdenas D

Grupo de Mejoramiento Institucional

STSV

El mié, 23 feb 2022 a las 10:13, CARMEN SOFIA CALVO PARDO (<ccalvo@barranquilla.gov.co>) escribió:

Buenos días malka

Cordial saludo

Adjunto se envía informe de seguimiento de PQRS 2021, de acuerdo a lo solicitado.

Quedo atenta a cualquier observación.

Cordialmente,

Carmen Sofía Calvo Pardo.

Asesora de la Oficina de Control Operativo de Transito

Secretaria de Transito y Seguridad Vial

Celular: 300 8896663

De: Malka Irina Cárdenas <malkacardenas1007@gmail.com>

Enviado: lunes, 21 de febrero de 2022 11:18

Para: Otilia Ordoñez Perez <oordonez@barranquilla.gov.co>; Ivonne De Leon Medina <ileon@barranquilla.gov.co>; Jaime Eduardo Niño Florez <jenino@barranquilla.gov.co>

Cc: Blanca Jhoana Valencia Arboleda <bvalencia@barranquilla.gov.co>; Yuly del Pilar España Landazuri <yespana@barranquilla.gov.co>; CARMEN SOFIA CALVO PARDO <ccalvo@barranquilla.gov.co>; Nancy Ferez Henriquez <nferezh@barranquilla.gov.co>

Asunto: SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO CON CONTRALORIA

Buenas

Teniendo en cuenta el plan de mejoramiento suscrito con la Contraloría Distrital, se solicita informar el estado de avance de las actividades establecidas en dicho plan, así como la remisión de las evidencias documentales que soportan el cumplimiento del plan establecido.

Cualquier inquietud al respecto con gusto será atendida. (Adjunto el plan de mejoramiento para su consulta)

Quedo atenta, gracias.

Cualquier inquietud al respecto con gusto será atendida.

Malka Cárdenas D.
Grupo de Mejoramiento Institucional
STSV

• Por favor no imprima este correo o sus anexos si no son necesarios. Cuidemos el medio ambiente.

• Este mensaje va dirigido exclusivamente al destinatario y puede contener información confidencial. El titular da su autorización por este medio, para que sus datos sean tratados por la Alcaldía Distrital de Barranquilla, de acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales (Ley 1581 de 2012).

• La Alcaldía de Barranquilla ha implementado un sistema para el control de virus; sin embargo, no asume la responsabilidad por virus que pueda llevar este mensaje o sus anexos.

• Por favor no imprima este correo o sus anexos si no son necesarios. Cuidemos el medio ambiente.

• Este mensaje va dirigido exclusivamente al destinatario y puede contener información confidencial. El titular da su autorización por este medio, para que sus datos sean tratados por la Alcaldía Distrital de Barranquilla, de acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales (Ley 1581 de 2012).

• La Alcaldía de Barranquilla ha implementado un sistema para el control de virus; sin embargo, no asume la responsabilidad por virus que pueda llevar este mensaje o sus anexos.



Malka Irina Cárdenas <malkacardenas1007@gmail.com>

SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORAMIENTO SUSCRITO CON CONTRALORÍA1 mensaje

Malka Irina Cárdenas <malkacardenas1007@gmail.com>

20 de abril de 2022, 19:14

Para: Yuly del Pilar España Landazuri <yespana@barranquilla.gov.co>

Hola Yuli

Se solicita la remisión de las evidencias de la aplicación de los controles establecidos en la Circular QUILLA-21-281684 "LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE CONTROLES TENDIENTES A ASEGURAR LA GESTIÓN OPORTUNA DE LAS PQRS, correspondientes al mes de febrero y marzo del 2022

Los cuales corresponden a:

1. SEMANALMENTE SE DEBE:

- a) Identificación de las PQRS cuya gestión se encuentran dentro del término, las próximas a vencer y las que se encuentran vencidas por funcionarios y/o contratistas, mediante los reportes y consultas disponibles en SIGOB.
- b) Deberá informar a cada funcionario o contratista sobre los documentos que hayan sido identificados próximos a vencer y vencidos, con copia al jefe de la oficina.
- c) Realizar revisión y análisis del boletín informativo de cumplimiento en la gestión de PQR, que desde el despacho se envía y establecer las acciones correctivas y de mejora correspondientes a las no conformidades identificadas para cada oficina, según aplique.

Recuerda que:**2. MÍNIMO DOS VECES AL AÑO**

- Cada oficina debe efectuar un análisis que permita identificar como mínimo las causas más frecuentes por las cuales se reciben las PQRS y las acciones de mejora que se deben implementar para disminuir el volumen de estas.

Tener en cuenta que cada vez que se cumpla la siguiente condición, se deben aplicar los controles establecidos en la circular, tales como:

3. CADA VEZ QUE ESTÉN PRÓXIMO A VENCER LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DEL PERSONAL DE APOYO A LA GESTIÓN

- Determinar el estado de las PQRS asignadas para gestión a personal contratistas, un mes antes de la finalización del plazo contractual, con el fin de identificar cuáles PQRS deben dejar gestionadas al término del contrato y cuáles serán objeto de reasignación a personal de planta. E informar al enlace de la oficina la fecha en la cual deberá suspenderse la asignación de PQRS a personal contratista.

- Solicitar a la oficina de gestión documental de la Alcaldía Distrital la desactivación de los usuarios del aplicativo SIGOB.
- Asignar el personal de planta al que se le debe asignar la atención de PQRSD por finalización de los contratos del personal de apoyo en la gestión de PQRSD y efectuar la respectiva instrucción al enlace.

Cualquier inquietud al respecto con gusto será atendida.

Malka Cárdenas D
Grupo de Mejoramiento Institucional
STSV