Barranquilla, 3 de marzo 2026

Doctor:
ANGELO CIANCI DIAZ
SECRETARIO DE GOBIERNO
Alcaldía Distrital de Barranquilla

ASUNTO: INFORME DE GESTIÓN 001 CORRESPONDIENTE A LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO DEL 30 DE ENERO AL 28 DE FEBRERO - CONTRATO N° CD-03-2026-6670

Cordial Saludo.

A continuación, le presento el Informe de Gestión en mi condición de apoyo a la Secretaría Distrital de Gobierno, bajo las siguientes obligaciones contractuales:

Obligación contractual	**Actividad realizada**
1. Brindar asesoría técnica en los procesos y gestión de la Secretaría de Gobierno, mediante el análisis, diseño y mejoramiento de procesos, identificando oportunidades de mejoras orientadas a la optimización de recursos, el aumento de la eficiencia y el fortalecimiento de la calidad en la prestación del servicio.	Se brindó asesoría técnica en la gestión operativa de los despachos adscritos a la Secretaría de Gobierno, particularmente en la Casa de Justicia de Simón Bolívar, las Comisarías de Familia de la Alcaldía Localidad Suroriente y la Inspección Novena de Policía, mediante la revisión y optimización del flujo de recepción, análisis, tipificación y direccionamiento de PQRSD. Se identificaron oportunidades de mejora en la clasificación de solicitudes ciudadanas, fortaleciendo la correcta asignación de competencias y reduciendo reprocesos, contribuyendo a la eficiencia administrativa y a la calidad del servicio.
2. Proyectar la elaboración de respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) presentadas por los ciudadanos, así como por los entes internos y externos de control, relacionadas con su área de competencia y funciones asignadas.	Se realizó la recepción, revisión, análisis y tipificación jurídica y administrativa de las PQRSD allegadas a través de la página web de Atención al Ciudadano y la Ventanilla de Atención al Ciudadano, determinando su naturaleza y competencia, especialmente en los casos relacionados con comportamientos contrarios a la convivencia, garantizando oportunidad en el trámite y adecuada canalización institucional.

3. Brindar orientación técnica en asuntos propios de su competencia, tales como gestión de procesos, control de calidad, indicadores de desempeño, mejoramiento continuo y optimización de recursos, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos y la misión institucional de la Secretaría de Gobierno.	Se brindó orientación técnica interna respecto a la correcta clasificación y manejo de las solicitudes ciudadanas, asegurando coherencia entre la conducta reportada y el marco normativo aplicable, especialmente en materia policiva y de convivencia. Se fortaleció el control de calidad en el proceso de recepción y transferencia de comunicaciones oficiales, asegurando trazabilidad, cumplimiento de términos y disminución de errores en la plataforma Dozzier.
4. Participar en los procesos de formulación, seguimiento, ajuste y control de los instrumentos de planeación institucional (Plan de Desarrollo, Plan Estratégico, Planes de Acción, entre otros), así como en los programas y proyectos que requiera la dependencia en el corto, mediano y largo plazo, aportando análisis técnico y metodológico para garantizar el cumplimiento de las metas de la Secretaría, en especial en las Casas de Justicia de la Secretaría de Gobierno.	Se apoyó la ejecución y seguimiento de las metas operativas relacionadas con la gestión de atención al ciudadano en las Casas de Justicia y despachos, contribuyendo al cumplimiento de los indicadores asociados a oportunidad en la respuesta y eficiencia en la gestión de trámites. Se participó en el monitoreo permanente del volumen de PQRSD recibidas y tramitadas, aportando información relevante para la toma de decisiones y ajustes operativos.
5. Acompañar las actividades, proyectos y acciones que adelante la Secretaría de Gobierno, de manera individual o en coordinación con otras dependencias, fortaleciendo la articulación institucional y la eficiencia operativa.	Se acompañaron de manera permanente las actividades relacionadas con la atención al ciudadano y gestión de solicitudes en los despachos asignados, articulando el proceso de recepción, análisis y tipificación de comunicaciones con los enlaces y dependencias competente.

Atentamente,



TATIANA PATRICIA SILGADO GUTIERREZ
CC: 22477183