Barranquilla, 25 febrero de 2026

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

ASUNTO: Primer INFORME DE GESTIÓN CORRESPONDIENTE A LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 23 DE ENERO AL 22 DE FEBRERO DE 2026, **CONTRATO CD-03-2026-3694**

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**
Brindar asesoría en los procesos administrativos actuales de las Casas de Justicia, identificando áreas de mejora y proponer optimizaciones con miras a optimizar los recursos y mejorar la calidad y prestación del servicio.	Se realizó el acompañamiento técnico y administrativo a los procesos operativos de las Casas de Justicia, mediante la revisión detallada de los procedimientos vigentes relacionados con la atención al usuario, la gestión documental, el flujo de trámites administrativos y la articulación institucional entre las diferentes dependencias que prestan servicios dentro de estos espacios. Durante la asesoría se efectuaron jornadas de análisis con el personal encargado de la operación de las Casas de Justicia, con el propósito de identificar oportunidades de mejora en los procedimientos administrativos, tiempos de respuesta, distribución de cargas de trabajo y utilización de recursos disponibles. Asimismo, se revisaron los mecanismos de coordinación interinstitucional y los protocolos de atención a la ciudadanía. Como resultado de este ejercicio se identificaron áreas susceptibles de optimización, particularmente en los procesos de registro y seguimiento de casos, organización de archivos administrativos, estandarización de formatos y fortalecimiento de los canales internos de comunicación entre las entidades que prestan servicios en las

	Casas de Justicia. Con base en el diagnóstico realizado, se formularon recomendaciones orientadas a optimizar el uso de los recursos administrativos y humanos, mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios y fortalecer la calidad de la atención a los usuarios. Estas recomendaciones incluyen ajustes en los flujos de trámite, mejoras en la organización documental, propuestas de estandarización de procedimientos y lineamientos para fortalecer la coordinación entre las instituciones participantes. La asesoría permitió consolidar un panorama claro del funcionamiento administrativo de las Casas de Justicia y establecer una hoja de ruta preliminar para la implementación de acciones de mejora orientadas a fortalecer la eficiencia operativa y la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía.
Elaborar informes con el avance, evolución y/o contratiempos presentados en los programas ofrecidos en las casas de Justicia.	Se elaboraron informes periódicos de seguimiento a los programas y servicios ofrecidos en las Casas de Justicia, con el fin de analizar su avance, evolución operativa y los posibles contratiempos presentados durante su ejecución. Para el desarrollo de esta actividad se recopiló y sistematizó información proveniente de las diferentes áreas y dependencias que prestan servicios dentro de las Casas de Justicia, revisando indicadores de gestión, número de atenciones realizadas, tipología de casos atendidos y tiempos de respuesta en la prestación de los servicios. A partir de esta información se realizó un análisis del comportamiento y evolución de los programas implementados, identificando avances en la ejecución de las actividades programadas, así como las dificultades operativas o administrativas que pudieran afectar el normal desarrollo

	de los servicios brindados a la ciudadanía. Los informes elaborados permitieron consolidar un panorama actualizado del funcionamiento de los programas en las Casas de Justicia, incluyendo la identificación de factores que inciden en su desempeño y las situaciones que requieren ajustes o acciones de mejora. Asimismo, se dejaron consignadas observaciones y recomendaciones orientadas a fortalecer la gestión administrativa, optimizar los procesos de atención y mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios. Estos reportes sirven como herramienta de seguimiento y apoyo a la toma de decisiones por parte de la administración, facilitando el monitoreo continuo de las actividades desarrolladas en las Casas de Justicia y contribuyendo al mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido a la comunidad.
Proyectar las respuestas de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias enviadas por los ciudadanos, entes internos y externos de control, relacionadas con su área y funciones.	Se realizó la proyección y elaboración de respuestas a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) presentadas por la ciudadanía, así como a los requerimientos formulados por entes internos y externos de control, relacionados con las funciones y competencias del área. Para el desarrollo de esta actividad se efectuó la revisión y análisis detallado de las solicitudes recibidas a través de los diferentes canales institucionales, verificando su contenido, alcance y los antecedentes administrativos correspondientes. Posteriormente, se recopiló la información necesaria de las dependencias involucradas, con el fin de sustentar técnica y jurídicamente las respuestas emitidas. Con base en esta información se elaboraron los proyectos de respuesta, garantizando el cumplimiento de los términos establecidos por la normatividad vigente y asegurando que las comunicaciones emitidas brindaran información clara, oportuna y debidamente soportada frente a las inquietudes o solicitudes planteadas. Asimismo, se realizó seguimiento al trámite

	de las PQRS con el propósito de asegurar su atención dentro de los plazos legales y mantener la trazabilidad de cada requerimiento. Esta actividad contribuyó al fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadano, la transparencia en la gestión administrativa y el adecuado relacionamiento institucional con los organismos de control.
Brindar asesoría y asistencia técnica en temas relacionados con su área de competencia, encaminados al cumplimiento de la misión de los objetivos institucionales u de la secretaría y los indicadores de las casas de justicia	Se brindó asesoría y asistencia técnica en los asuntos relacionados con el área de competencia, orientada al fortalecimiento de la gestión administrativa y al cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales de la Secretaría, así como al seguimiento de los indicadores de gestión de las Casas de Justicia. En desarrollo de esta actividad se realizó acompañamiento técnico a los equipos de trabajo encargados de la operación de las Casas de Justicia, atendiendo consultas, orientando la aplicación de procedimientos administrativos y apoyando la interpretación de lineamientos institucionales relacionados con la prestación del servicio a la ciudadanía. De igual manera, se brindó apoyo en la revisión de procesos internos, contribuyendo a la correcta implementación de las directrices institucionales y al cumplimiento de las metas establecidas en los indicadores de gestión. Este acompañamiento permitió fortalecer la articulación entre las dependencias involucradas en la operación de las Casas de Justicia y optimizar la ejecución de las actividades orientadas a la atención de los usuarios. La asesoría prestada facilitó el adecuado desarrollo de los procesos administrativos y operativos, contribuyendo al mejoramiento continuo de la gestión institucional y al cumplimiento de los objetivos trazados por la Secretaría en relación con el funcionamiento y la calidad del servicio ofrecido en las Casas de Justicia.

Participar en el proceso de formulación, seguimiento, ajuste y control de los instrumentos de planeación institucional (Plan de Desarrollo, Plan Estratégico, Planes de Acción, entre otros) así como los programas y proyectos que requiera la dependencia en el corto, mediano y largo plazo para garantizar el cumplimiento de las metas de la Secretaría, en especial en la oficina de inspecciones y comisarías.	Se participó activamente en el proceso de formulación, seguimiento, ajuste y control de los diferentes instrumentos de planeación institucional, tales como el Plan de Desarrollo, el Plan Estratégico, los Planes de Acción y demás herramientas de planificación adoptadas por la Secretaría. Para el desarrollo de esta actividad se realizó acompañamiento técnico en la revisión de metas, indicadores y líneas estratégicas relacionadas con el funcionamiento de la Oficina de Inspecciones y Comisarías, con el propósito de asegurar la coherencia entre las actividades desarrolladas por la dependencia y los objetivos establecidos en los instrumentos de planeación institucional. Asimismo, se apoyó el análisis de los avances en la ejecución de programas y proyectos asociados al área, evaluando su cumplimiento frente a las metas establecidas y proponiendo ajustes orientados a mejorar la eficiencia en la gestión y la correcta utilización de los recursos institucionales. Igualmente, se brindó apoyo en la estructuración y actualización de los planes de acción de la dependencia, identificando necesidades operativas y administrativas que deben ser consideradas en la planificación de corto, mediano y largo plazo. Este proceso permitió fortalecer la articulación entre la planeación institucional y la ejecución de las actividades propias de la Oficina de Inspecciones y Comisarías. La participación en estos procesos

	contribuyó al seguimiento efectivo de los objetivos estratégicos de la Secretaría, asegurando que las acciones desarrolladas por la dependencia estén alineadas con las metas institucionales y orientadas al mejoramiento continuo de la gestión y del servicio prestado a la ciudadanía.
Acompañar las actividades que adelante la Secretaría o en coordinación con otras dependencias.	Se realizó acompañamiento a las diferentes actividades adelantadas por la Secretaría, así como a aquellas desarrolladas en coordinación con otras dependencias de la administración distrital, con el propósito de apoyar la adecuada ejecución de las acciones institucionales y fortalecer la articulación interinstitucional. En el marco de esta actividad se participó en reuniones de trabajo, jornadas institucionales y espacios de coordinación interadministrativa, brindando apoyo técnico y administrativo en los asuntos relacionados con el área de competencia. Igualmente, se prestó acompañamiento en la implementación de actividades orientadas al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Durante estos espacios se contribuyó al análisis de los temas tratados, a la formulación de recomendaciones y al seguimiento de las acciones acordadas entre las diferentes dependencias, facilitando la coordinación y el desarrollo eficiente de las actividades programadas. Este acompañamiento permitió fortalecer los procesos de articulación institucional, apoyar la gestión

	administrativa de la Secretaría y contribuir al adecuado desarrollo de las iniciativas y programas adelantados en beneficio de la comunidad.

Atentamente,



ALBERTO JOSE TORRES MARTINEZ
CEDULA: 72.003.498