Barranquilla, 30 de abril 2026

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

ASUNTO: INFORME DE GESTIÓN 003 CORRESPONDIENTE A LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS EN EL PERIODO DEL 30 DE MARZO AL 29 DE ABRIL - 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 acompañamiento técnico especializado para optimizar la gestión operativa en los despachos adscritos a la Secretaría de Gobierno, específicamente en la Casa de Justicia de Simón Bolívar, las Comisarías de la Localidad Suroriente y la Inspección Novena de Policía. Este proceso se centró en perfeccionar los ciclos de recepción, análisis y direccionamiento de las PQRSD, garantizando una estructura administrativa más ágil y funcional en dichos puntos de atención.
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 detectaron y gestionaron oportunidades de mejora en la clasificación de las solicitudes ciudadanas, lo que permitió robustecer la asignación de competencias según la normativa vigente. Mediante la reducción de reprocesos informando sobre las nuevas versiones y funcionabilidad del dozzier, se logró elevar los estándares de eficiencia administrativa y mejorar sustancialmente la calidad de la respuesta institucional frente al ciudadano, sin reportar PQRSD vencidas.
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	Se realizó el seguimiento técnico a la gestión de las inspecciones y comisarías dentro de la plataforma **Dozzier**, enfocándose en la vigilancia de las fechas de vencimiento de las PQRSD. Se actuó como canal de comunicación para replicar las actualizaciones del sistema

institucional de la Secretaría de Gobierno.	y las directrices impartidas por el **Inspector General**, capacitando al personal de los despachos en el manejo operativo necesario para evitar el vencimiento de los términos legales. De esta forma, se contribuyó a que la Secretaría de Gobierno responda oportunamente a los requerimientos ciudadanos dentro de los plazos establecidos.
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, las cuales no reflejan vencimiento. Se participó en el monitoreo permanente del volumen de PQRSD recibidas y tramitadas.
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 de comunicaciones con los enlaces y dependencias competente.

Atentamente,

TATIANA PATRICIA SILGADO GUTIERREZ
CC: 22477183

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA

NIT 890.102.018-1

ACTA DE REUNIÓN DE MONITOREO PQRS – DOZZIER
SECRETARIA DE GOBIERNO

Código: MM-SE-FJ-F-XXX

PROCESO: FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA	DESPACHO VISITADO: Inspeccion 9
FECHA: 9 abril 26	HORA DE INICIO: 7.40
LUGAR: Inspeccion 9	HORA DE TERMINACION: 8.30

ASISTENCIA

VISITADO(S): Dr. Augusto Amaya.
Cindy mendoza.
Jose Roca.

FUNCIONARIO QUE HACE SEGUIMIENTO:

INCONVENIENTES IDENTIFICADOS

EVT-2026-008700 la envio el 7 de abril.
Para responder el 10 de abril.

REVISIÓN DE LAS PQRSD

PQRSD VENCIDAS	PQRSD A VENCER	PQRSD FINALIZADAS NO RESPONDIDAS	OBSERVACIONES
	008700		vence 10 abril.

COMPROMISOS DEFINIDOS

la Quilla-2025-012 1009 se responde a tiempo

FIRMAS

Cindy Mendoza
Jose Roca Hojos.

Aprobación:
Versión:

Powered by CamScanner

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
NIT 890.102.018-1

ACTA DE REUNIÓN DE MONITOREO PQRS – DOZZIER
SECRETARIA DE GOBIERNO

Código: MM-SE-FJ-F-XXX

PROCESO: FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA	DESPACHO VISITADO: Inspección 9.
FECHA: 16 de abril.	HORA DE INICIO: 2:00
LUGAR:	HORA DE TERMINACIÓN: 3:00 pm

ASISTENCIA

VISITADO(S): Dr Augosto Arrieta
Cindi mendoza

FUNCIONARIO QUE HACE SEGUIMIENTO: Tatiana Salgado

INCONVENIENTES IDENTIFICADOS

se ha solicitado u soportes sistema de volvéión de la Quilla y no han respondido

REVISIÓN DE LAS PQRSD

PQRSD VENCIDAS	PQRSD A VENCER	PQRSD FINALIZADAS NO RESPONDIDAS	OBSERVACIONES

COMPROMISOS DEFINIDOS

FIRMAS

Cindy Mendoza R

Aprobación:
Versión:

Powered by CamScanner

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
NIT 890.102.018-1

ACTA DE REUNIÓN DE MONITOREO PQRS – DOZZIER
SECRETARIA DE GOBIERNO

Código: MM-SE-FJ-F-XXX

PROCESO: FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA	DESPACHO VISITADO: casa de Justicia.
FECHA: 23 de abril	HORA DE INICIO: 9:37
LUGAR: casa de Justicia	HORA DE TERMINACIÓN: 9:45.

ASISTENCIA

VISITADO(S): Dr Helman Perez Cuadrados.
Viviana Contreras 300 803 9590.

FUNCIONARIO QUE HACE SEGUIMIENTO: funcionario saliente

INCONVENIENTES IDENTIFICADOS

se deja relación de las vencidas. año 2025. se reprograma visita.

REVISIÓN DE LAS PQRSD

PQRSD VENCIDAS	PQRSD A VENCER	PQRSD FINALIZADAS NO RESPONDIDAS	OBSERVACIONES
EXT-QUILLA-2025-0131634			
EXT-QUILLA-2025-0133096			
EXT-QUILLA-2025-0132906			
EXT-QUILLA-2025-0242629			

COMPROMISOS DEFINIDOS

Realizar visitas de seguimiento

FIRMAS

Viviana Contreras.

Aprobación:
Versión:

Powered by CamScanner

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
NIT 890 102 018-1

ACTA DE REUNIÓN DE MONITOREO PQRS – DOZZIER
SECRETARIA DE GOBIERNO

Código: MM-SE-FJ-F-XXX

PROCESO: FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA	DESPACHO VISITADO: Comisaria 7
FECHA: 23 de abril	HORA DE INICIO: 9:55
LUGAR: Casa de justicia	HORA DE TERMINACIÓN: 10:15

ASISTENCIA

VISITADO(S): Martha Pinto Comisaria
Martha Dorta.

FUNCIONARIO QUE HACE SEGUIMIENTO: Tatiana Salgado.

INCONVENIENTES IDENTIFICADOS

Falta muebles para archivo
se requiere personal para archivar.
Falta insumos.

REVISIÓN DE LAS PQRSD

PQRSD VENCIDAS	PQRSD A VENCER	PQRSD FINALIZADAS NO RESPONDIDAS	OBSERVACIONES

COMPROMISOS DEFINIDOS

Se dio Información sobre los tramites.

FIRMAS

Martha Dorta Gomez Asistente

Comisaria 7

Aprobación:
Versión:

Powered by CamScanner

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
NIT 890.102.018-1

SC-CER103598

ACTA DE REUNIÓN DE MONITOREO PQRS – DOZZIER
SECRETARIA DE GOBIERNO

Código: MM-SE-FJ-F-XXX

PROCESO: FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA	DESPACHO VISITADO: Inspección 7.
FECHA: 23 de abril.	HORA DE INICIO: 10:22
LUGAR: Casa de Justicia	HORA DE TERMINACIÓN: 11:17.

ASISTENCIA

VISITADO(S): Dra Jeisny Acosta.
Natali Gutierrez

FUNCIONARIO QUE HACE SEGUIMIENTO: Tatiana Silgado

INCONVENIENTES IDENTIFICADOS

No sirven los Aires Acondicionados
Insumos Papelería
Problemas de encendido computadores

REVISIÓN DE LAS PQRSD

PQRSD VENCIDAS	PQRSD A VENCER	PQRSD FINALIZADAS NO RESPONDIDAS	OBSERVACIONES
			al dia.

COMPROMISOS DEFINIDOS

FIRMAS

Nataly A. Gutierrez O.

Jeisny Acosta

Aprobación:
Versión:

Powered by CamScanner

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
NIT 890.102.018-1

ACTA DE REUNIÓN DE MONITOREO PQRS – DOZZIER
SECRETARIA DE GOBIERNO

Código: MM-SE-FI-F-XXX

PROCESO FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA	DESPACHO VISITADO: Comisaria 17
FECHA: 23 abril	HORA DE INICIO: 11:30
LUGAR: Comisaria 17	HORA DE TERMINACIÓN: 12:00pm

ASISTENCIA

VISITADO(S): Dr. Javier Rocha. (Comisario)
Johana Orozco

FUNCIONARIO QUE HACE SEGUIMIENTO: Futuro Silgado.

INCONVENIENTES IDENTIFICADOS

Se envió Directriz. de los Anonimos
no hay Pcos y Aire acondicionado.

REVISIÓN DE LAS PQRSD

PQRSD VENCIDAS	PQRSD A VENCER	PQRSD FINALIZADAS NO RESPONDIDAS	OBSERVACIONES

COMPROMISOS DEFINIDOS

Responder los pqt.

FIRMAS

Aprobación:
Versión:

Powered by CamScanner

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
NIT 890 102 018-1

ACTA DE REUNIÓN DE MONITOREO PQRS – DOZZIER
SECRETARIA DE GOBIERNO

Código: MM-SE-FJ-F-XXX

PROCESO: FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA	DESPACHO VISITADO: comisaria 8.
FECHA: 23 de dmb	HORA DE INICIO: 11:30
LUGAR: comisaria 8	HORA DE TERMINACIÓN: 1:00pm.

ASISTENCIA

VISITADO(S): Dr. Ernesto Postillo
Auxiliar modules

FUNCIONARIO QUE HACE SEGUIMIENTO: Tatiana Salgado

INCONVENIENTES IDENTIFICADOS

- no hay luces, tuberías sin aire.
- no tiene computador el comisario
- Internet

REVISIÓN DE LAS PQRSD

PQRSD VENCIDAS	PQRSD A VENCER	PQRSD FINALIZADAS NO RESPONDIDAS	OBSERVACIONES

COMPROMISOS DEFINIDOS

Contestar PQRSD.

FIRMAS

Aprobación:
Versión:

Powered by CamScanner

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
NIT 890.102.018-1

ACTA DE REUNIÓN DE MONITOREO PQRS – DOZZIER
SECRETARIA DE GOBIERNO

Código: MM-SE-FJ-F-XXX

PROCESO: FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA	DESPACHO VISITADO: casa de Justicia
FECHA: 29 de abril	HORA DE INICIO: 8:30
LUGAR: casa de Justicia	HORA DE TERMINACIÓN: 9:00

ASISTENCIA

VISITADO(S): coordinador Helman Perez (reunión). Viviana Contreras (Ausente).

FUNCIONARIO QUE HACE SEGUIMIENTO: tatiana Salgado

INCONVENIENTES IDENTIFICADOS

no se pudo revisar las PQRSD. vencidas porque no habia Personal.

REVISIÓN DE LAS PQRSD

PQRSD VENCIDAS	PQRSD A VENCER	PQRSD FINALIZADAS NO RESPONDIDAS	OBSERVACIONES

COMPROMISOS DEFINIDOS

Contestar las PQRSD.

FIRMAS

Aprobación:
Versión:

Powered by CamScanner

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
NIT 890.102.018-1

SC-CER103089

ACTA DE REUNIÓN DE MONITOREO PQRS – DOZZIER
SECRETARIA DE GOBIERNO

Código: MM-SE-FJ-F-XXX

PROCESO: FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA	DESPACHO VISITADO: Inspección 7.
FECHA: 29 de abril	HORA DE INICIO: 9:30
LUGAR: Inspección 7	HORA DE TERMINACIÓN: 10:10

ASISTENCIA

VISITADO(S): Dra Yeisony Acosta (Inspección 6da).
Natalie Gutierrez (Inspección 6da)
Breiner Gutierrez 3

FUNCIONARIO QUE HACE SEGUIMIENTO: Katriana Salgado.

INCONVENIENTES IDENTIFICADOS

Persiste el daño de los aires acondicionados.

REVISIÓN DE LAS PQRSD

PQRSD VENCIDAS	PQRSD A VENCER	PQRSD FINALIZADAS NO RESPONDIDAS	OBSERVACIONES
			No tiene PQR vencidas todas a termino.

COMPROMISOS DEFINIDOS

Contestar las PQRSD segun vencimiento.
Se dio instrucción de enviar dentro los 5 días.

FIRMAS

Breiner Gutierrez C. 1140888882

Aprobación:
Versión:

Powered by CamScanner

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
NIT 890.102.018-1

ACTA DE REUNIÓN DE MONITOREO PQRS – DOZZIER
SECRETARIA DE GOBIERNO

Código: MM-SE-FJ-F-XXX

PROCESO: FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA	DESPACHO VISITADO: Comisaria
FECHA: 29 de abril	HORA DE INICIO: 10:10
LUGAR: Comisaria 7	HORA DE TERMINACIÓN: 10:45

ASISTENCIA

VISITADO(S): Dra martha pote (Reunion.
martha Dura (capacitacio's)
Rocio montoya. (trabajador social).

FUNCIONARIO QUE HACE SEGUIMIENTO: tatiana silgado

INCONVENIENTES IDENTIFICADOS

- Requieren personal para archivar
- Actualizacio de computadores

REVISIÓN DE LAS PQRSD

PQRSD VENCIDAS	PQRSD A VENCER	PQRSD FINALIZADAS NO RESPONDIDAS	OBSERVACIONES
	0097480		28 agosto 202

COMPROMISOS DEFINIDOS

Atender las PQRSD
se toma foto como evidencia que esta al dia.

FIRMAS

Rocio Fontalvo Dioses
T. Social

Fil Acp.

Silvana Lozano
Silvana Lozano T.

Aprobación:
Versión:

Powered by CamScanner

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
NIT 890.102.018-1

ACTA DE REUNIÓN DE MONITOREO PQRS – DOZZIER
SECRETARIA DE GOBIERNO

Código: MM-SE-FI-F-XXX

PROCESO: FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA	DESPACHO VISITADO: Comisaria
FECHA: 29 de abril	HORA DE INICIO: 10:47
LUGAR: Comisaria 14	HORA DE TERMINACIÓN: 11:00

ASISTENCIA

VISITADO(S): Dr. Javier Rocha
Johanna Orozco Coordinadora.
Luis Caceres.

FUNCIONARIO QUE HACE SEGUIMIENTO: Tatiana Silgado

INCONVENIENTES IDENTIFICADOS

El comisario tiene computador pero no han venido a instalar ID. Papeleria

REVISIÓN DE LAS PQRSD

PQRSD VENCIDAS	PQRSD A VENCER	PQRSD FINALIZADAS NO RESPONDIDAS	OBSERVACIONES

COMPROMISOS DEFINIDOS

Capacitación en Dozzier al Contratista. Luis Caceres

FIRMAS

Aprobación:
Versión

Powered by CamScanner

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
NIT 890.102.018-1

ACTA DE REUNIÓN DE MONITOREO PQRS – DOZZIER
SECRETARIA DE GOBIERNO

Código: MM-SE-FJ-F-XXX

PROCESO: FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA	DESPACHO VISITADO: Comisaría 8
FECHA: 24 de Abril.	HORA DE INICIO: 11:20
LUGAR: Comisaría 8	HORA DE TERMINACIÓN: 12:30

ASISTENCIA

VISITADO(S): Dr. Ernesto Bustillo.
Carlos Morales (capacitador).
Yuny Almario

FUNCIONARIO QUE HACE SEGUIMIENTO:

INCONVENIENTES IDENTIFICADOS

Computador del dr. Bustillo no sirve. Persiste lo del Aire Acondicionado.

REVISIÓN DE LAS PQRSD

PQRSD VENCIDAS	PQRSD A VENCER	PQRSD FINALIZADAS NO RESPONDIDAS	OBSERVACIONES

COMPROMISOS DEFINIDOS

No se puede monitorear la bandeja de entrada del Dr. Bustillo.

FIRMAS

Comisario 8 Qla.

Juan Carlos Lemos T

Aprobación:
Versión:

Powered by CamScanner

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA
NIT 890.102.018-1

SC-CER103088

ACTA DE REUNIÓN DE MONITOREO PQRS – DOZZIER
SECRETARIA DE GOBIERNO

Código: MM-SE-FJ-F-XXX

PROCESO: FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA	DESPACHO VISITADO: Inspección 9.
FECHA: 30 abril	HORA DE INICIO: 1:00
LUGAR: Inspección 9	HORA DE TERMINACIÓN: 2:30

ASISTENCIA

VISITADO(S): Dr Augusto Amaya.
Cindy mendoza.

FUNCIONARIO QUE HACE SEGUIMIENTO: Yuranis Ospino

INCONVENIENTES IDENTIFICADOS

Falta la puerta de los Baños
No hay sillas de Recibo

REVISIÓN DE LAS PQRSD

PQRSD VENCIDAS	PQRSD A VENCER	PQRSD FINALIZADAS NO RESPONDIDAS	OBSERVACIONES

COMPROMISOS DEFINIDOS

se logro Devolver la Aquila anonima.
Ya funcionaria de Enlace sera de vacaciones

FIRMAS

Cindy Mendoza

Aprobación:
Versión:

Powered by CamScanner