



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA

NIT 890.102.018-1



SC-CER103099



SA-CER758031



Código: EC-EC-F-047

ANEXO¹
FORMATO UNICO
ACTA DE INFORME DE GESTIÓN
(Ley 951 de marzo 31 de 2005)

1. DATOS GENERALES:

A. NOMBRE DEL FUNCIONARIO RESPONSABLE QUE ENTREGA: DANIELLA ANDREA AGUILAR TÁMARA

B. CARGO: JEFE DE OFICINA

C. ENTIDAD (RAZÓN SOCIAL): ALCALDÍA DISTRITAL DE BARRANQUILLA

D. CIUDAD Y FECHA: BARRANQUILLA, ENERO DE 2024

E. FECHA DE INICIO DE LA GESTIÓN: 12 DE DICIEMBRE DE 2022

F. CONDICIÓN DE LA PRESENTACIÓN: RATIFICACIÓN

G. FECHA DE RETIRO, SEPARACIÓN DEL CARGO O RATIFICACIÓN: ENERO DE 2024

2. INFORME RESUMIDO O EJECUTIVO DE LA GESTIÓN:

Logramos el fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano (presencial, telefónico y virtual): teniendo una tasa de respuestas a PQRSD del 99,24% realizando seguimiento permanente a la gestión de las diferentes dependencias y la continua elaboración de los informes mensuales para el cierre oportuno de las PQRSD y las tipificaciones de los trámites.

Se implementó un nuevo canal institucional para la radicación de PQRSD mediante la Línea Única 195 Lengua de Señas Colombiana-LSC y se consiguió la racionalización de 19 trámites en conjunto con las demás dependencias de la Entidad, siendo estos de tipo administrativos proporcionando nuevos puntos de atención y optimización de procedimientos.

Se realizó actualización del sistema de turnos, resultando en una mejora en la organización y atención de los ciudadanos en las diferentes sedes donde se encuentra la herramienta. Lo anterior permite un mayor control de la trazabilidad en la herramienta de manera interna, además de contar con ayuda auditiva al momento del llamado para las personas con discapacidad visual; se mantuvieron actualizados los contenidos en la 195 en comunicación permanente con las dependencias para actualizar información de campañas y programas. Cada vez que un trámite o servicio es mejorado se realiza capacitación inmediata para los agentes del contact center.

¹ Tomado de la Resolución Orgánica 5674 de 2005 de la Contraloría General de la República



Código: EC-EC-F-047

Por otra parte, se realizaron capacitaciones virtuales y presenciales a los colaboradores de las distintas sedes de atención en los siguientes temas:

- Abordaje de persona con discapacidad
- Manejo de usuarios – Omniturno
- Manual de atención al ciudadano
- Protocolos de atención
- Lenguaje claro

4. PLANTA DE PERSONAL:

Detalle de la planta de personal de la Entidad.

CONCEPTO	TOTAL NUMERO DE CARGOS DE LA PLANTA	NUMERO DE CARGOS PROVISTOS	NUMERO DE CARGOS VACANTES
CARGOS DE LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN			
• A la fecha de inicio de la gestión	1	1	0
• A la fecha de retiro			
Separación del cargo o ratificación	1	1	0
Variación porcentual			
CARGOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA			
• A la fecha de inicio de la gestión	9	9	0
• A la fecha de retiro	9	9	0
Separación del cargo o ratificación			
Variación porcentual			

Existe un cargo de carrera administrativa que se encuentra provisto en provisionalidad y en trámite por el último concurso de méritos ofertado.

5. PROGRAMAS, ESTUDIOS Y PROYECTOS:

Relacione por cada una de las vigencias fiscales cubiertas por el período entre la fecha de inicio de la gestión y la fecha de retiro o ratificación, todos y cada uno de los programas, estudios y proyectos que se hayan formulado para el cumplimiento misional de la entidad.

DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN	ESTADO
--------------	-------------	--------





Código: EC-EC-F-047

		EJECUTADO (Marque "X")	EN PROCESO (Marque "X")	VALOR ASIGNADO (Millones de Pesos)
Vigencia Fiscal Año 2023 Comprendida entre el día 01 del mes 01 y el día 30 del mes 11				
Implementación del sistema integral de atención al ciudadano en el Distrito de Barranquilla	Mejorar la prestación de los servicios de atención al ciudadano presencial, virtual y telefónicamente en la Alcaldía Distrital de Barranquilla	X		\$3.995

8. CONTRATACIÓN:

Relacione por cada una de las vigencias fiscales cubiertas por el período entre la fecha de inicio de la gestión y la fecha de retiro o ratificación, el número de contratos en proceso y ejecutados de acuerdo con los objetos contractuales (prestación de servicios, adquisición de bienes, suministro, mantenimiento, asesorías, consultorías, concesiones, Fiducias, etc.) y modalidades de contratación (No incluya los contratos de obra pública reportados en el punto 6 de la presente Acta de Informe de Gestión).

MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	OBJETOS CONTRACTUALES	No. DE CONTRATO EN PROCESO	No. DE CONTRATO EJECUTADOS	VALOR TOTAL (Millones de Pesos)
Vigencia Fiscal Año 2022 Comprendida entre el día 12 del mes de diciembre y el día 31 del mes de diciembre				
Contratación Directa	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES LOGÍSTICAS DE LA OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO, RELACIONADAS CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA.	0	78	\$ 1.890.648.110
Contratación Directa	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES LOGÍSTICAS DE LA OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO, RELACIONADAS CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SECRETARÍA GENERAL DEL DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA.	0	8	\$ 374.736.500
Vigencia Fiscal Año 2023 Comprendida entre el día 01 del mes de enero y el día 31 del mes de diciembre				



Código: EC-EC-F-047

Contratación Directa	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES LOGÍSTICAS DE LA OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO, RELACIONADAS CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SECRETARIA GENERAL DEL DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA.	0	104	\$ 1.592.509.918
Contratación Directa	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES LOGÍSTICAS DE LA OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO, RELACIONADAS CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SECRETARIA GENERAL DEL DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA.	0	10	\$ 508.938.000

9. REGLAMENTOS Y MANUALES:

Relacione a la fecha de retiro, separación del cargo o ratificación, los reglamentos internos y/o manuales de funciones y procedimientos vigentes en la entidad.

DENOMINACIÓN DEL REGLAMENTO y/o MANUAL	DESCRIPCIÓN	MECANISMO DE ADOPCION Y VIGENCIA	No. DE ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN	FECHA DE ADOPCIÓN O VIGENCIA
Manual de atención al ciudadano	El presente manual está dirigido a todos los funcionarios y contratistas del Distrito de Barranquilla, el cual sirve de guía para conocer los aspectos que se deben tener en cuenta para prestar un servicio de calidad a los ciudadanos, siguiendo los protocolos establecidos para los distintos canales de atención. Estado: Actualizado	Decreto	0748 de 2014	28/10/2014
Procedimiento Interno de PQRSD	Se aplicará para el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD	Plataforma ISOLUCIÓN	MM-RC-AC-P-001 https://n9.cl/jtww5	03/06/2022



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA

NIT 890.102.018-1



SC-CER103099



SA-CER758031



Código: EC-EC-F-047

	de competencia de la Alcaldía Distrital, estableciendo las pautas que deberán seguir los colaboradores de la entidad (servidores públicos y contratistas) en la atención de estas, de conformidad con ley 1755 de 2015 y demás normas vigentes aplicables a la materia. Estado: Actualizado			
Medición de la percepción y la satisfacción del ciudadano	Establecer lineamientos para la medición de la percepción y satisfacción de los ciudadanos y grupos de valor de la Alcaldía Distrital de Barranquilla. Estado: Actualizado	Plataforma ISOLUCIÓN	MM-RC-AC-P002 https://n9.cl/eehn0y	11/11/2022

10. CONCEPTO GENERAL:

En general, gracias al trabajo y liderazgo de la Oficina de Relación con el Ciudadano, se logró la sinergia con las diferentes dependencias de la entidad para la atención del portafolio de trámites y servicios ofertados por la Alcaldía, logrando así optimizar la atención y elevar los niveles de percepción y satisfacción de los ciudadanos atendidos en las 16 salas de atención con las que contamos y cumpliendo con los planes y metas propuestas para el Plan de Desarrollo 2020-2023.

Así mismo, se logró no solo la automatización de procesos a través de la herramienta Ominutrno, sino también la posibilidad de llegar a más rincones de la ciudad con la apertura de nuevos espacios cómodos y dotados para el bienestar de los barranquilleros.

Muy a pesar de los obstáculos que se pudieron presentar en el camino, se sacó adelante la atención en todos ellos, implementando contingencias que nos permitieran seguir operando sin la afectación a los ciudadanos.

11. FIRMA:

DANIELLA ANDREA AGUILAR TÁMARA
FUNCIONARIO RESPONSABLE

(*) FUENTE: Ley 951 de 2005 y articulado de la presente resolución orgánica.