

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN  
OFICINA DE PROTOCOLO Y RELACIONES PÚBLICAS  
Alcaldía Distrital de Barranquilla

A large, colorful 3D sculpture of the word 'BARRANQUILLA' is set against a clear blue sky. The letters are in various colors: 'B' is red, 'A' is blue with a pattern, 'R' is yellow, 'R' is green, 'A' is blue with a pattern, 'N' is red, 'Q' is yellow, 'U' is red, 'I' is green, 'L' is red, and 'L' is blue with a pattern. The sculpture is mounted on a green base. In the foreground, there are green bushes with yellow flowers.

Enero - Septiembre  
2022

# Resumen de la gestión 2022

Como oficina adscrita al despacho del señor alcalde, estuvimos a disposición de la agenda del mandatario, para supervisar y organizar el protocolo de los eventos presididos por él, generando interacciones con las demás dependencias de la Administración y con otros grupos de interés a nivel externo.

Realizamos las coordinaciones necesarias para que todos los elementos requeridos para el éxito de un evento se encuentren ubicados oportuna y correctamente en el sitio designado, el cual previamente hemos revisado y aprobado.

De la misma forma hacemos las avanzadas de protocolo para cada visita de obra, recorrido o evento al que asista el señor alcalde, para informarlo previamente de los detalles necesarios, corregir cualquier situación que se deba corregir y garantizar el buen fluir de las actividades.



## ...Resumen de la gestión 2022

Trabajamos en equipo con la Secretaría Privada en la labor de diligenciamiento y coordinación de la agenda del alcalde, para lo cual nos sirven de insumos todas las comunicaciones allegadas a los correos institucionales de la oficina, de atención al ciudadano, página web y otros medios a los cuales se les sigue la trazabilidad.

Con la Secretaría de Comunicaciones seguimos trabajando en la organización de los eventos de la entidad, para los asuntos que competen a la imagen tanto de la Alcaldía como del Alcalde, no solo en el tema de marca y visibilización, sino también en lo que se refiere a las relaciones públicas y las formalidades de protocolo.

En cuanto a la correspondencia del señor alcalde, hacemos labor de direccionamiento y gestión de algunas peticiones enviadas por los ciudadanos, pero recibimos puntualmente la correspondencia que se refiere a invitaciones, reconocimientos y condecoraciones, agradecimientos, felicitaciones, solicitudes de audiencia, entre otras, y trasladamos oportunamente según la competencia, para que tengan la atención o respuesta requerida.



# ...Resumen de la gestión 2022

---

Bajo la tutela de la Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas también se encuentra el archivo de actos administrativos del señor Alcalde, de las últimas cinco vigencias, en formato físico y digital, según normas y directrices del Archivo General de la Nación. Todos los actos administrativos de vigencias anteriores a lo indicado, tanto decretos como resoluciones, reposan en el Archivo Central.





La Oficina de Protocolo tiene a su cargo también la formalidad en la atención de visitas en el piso 9 y el acceso a este, que es donde se encuentra ubicado el despacho del alcalde.

En cuanto a condecoraciones, en este año 2022 se reactivó la entrega de una medalla creada en 2004 con el nombre "Alberto Pumarejo Vengoechea", en categoría única, la cual se une a la medalla "Ciudad de Barranquilla" (categorías Oro y Plata) en el proceso de distinciones propias del Despacho del señor Alcalde.

---

En la misma línea de los reconocimientos, se entregan también decretos de exaltación y de homenaje póstumo. Las llaves de la ciudad únicamente se le ha otorgado a la Reina del Carnaval de Barranquilla, que en esta vigencia 2022, correspondió el honor a la señorita Valeria Charris Salcedo, el día de la lectura del Bando.

---



# RESULTADOS

LOGROS	INDICADORES
Decretos protocolarios entregados	13 (8 de condecoración, 3 de exaltación, 1 de homenaje póstumo y 1 entrega de llaves a reina del carnaval y días cívicos)
Medallas otorgadas	10 (6 Ciudad de Barranquilla y 4 Alberto Pumarejo Vengoechea)
Eventos - avanzadas, asesorías y coordinaciones-	Enero (10), Febrero (19), Marzo (15), Abril (21), Mayo (27), Junio (21), Julio (25), Agosto (19), Septiembre (21)
Archivo de la dependencia y archivo de actos administrativos actualizados	100%
Funcionarias de la dependencia evaluadas	Nivel Sobresaliente 100%

# Gestión Documental de la Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas

Febrero-Marzo



**INFORME DE PQRS**

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO

Secretaría: Oficina de Protocolo y Relaci...

Fecha de Corte: 28 de Febrero 2022

Reporte General 2022 (Acumulado) Fuente: SIGOB 01-03-2022

::: TOTAL PQRSD:::	RESPONDIDAS	EN GESTIÓN	FINALIZADAS NO RESPONDIDAS	% RESPUESTA	% CUMPLIMIENTO
11	5	3	3	100,00 %	100,00 %



Para efecto del presente informe se tiene en cuenta todas las PQRS que deben gestionarse en el 2022. Los casos marcados como "FINALIZADAS NO RESPONDIDAS" corresponden a errores en la tipificación que DEBEN ser ajustados en SIGOB por el responsable.

**INDICADORES DEL PERIODO (ACUMULADO)**

% RESPUESTA (MES VENCIDO)			% CUMPLIMIENTO (MES VENCIDO)	
TOTAL PQRS	RESPONDIDAS A TIEMPO	RESPONDIDAS VENCIDAS	PQRS DEL PERIODO	RESPONDIDAS EN EL TIEMPO
4	4	0	4	4

**CASOS POR GESTIONAR**

TOTAL EN GESTIÓN	PQRS - VENCIDAS	PQRS - A TIEMPO	URGENTES	PRÓXIMOS	EN EL PLAZO
3	0	3	0	0	3

URGENTES ::: Vencidas o vencen en menos de 5 días hábiles  
 PRÓXIMOS ::: Vencen en menos de 10 días hábiles  
 EN PLAZO REGULAR ::: Vencen después de 10 días hábiles



**INFORME DE PQRS**

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO

Secretaría: Oficina de Protocolo y Relaci...

Fecha de Corte: 31 de Marzo 2022

Reporte General 2022 (Acumulado) Fuente: SIGOB 04-04-2022

::: TOTAL PQRSD:::	RESPONDIDAS	EN GESTIÓN	FINALIZADAS NO RESPONDIDAS	% RESPUESTA	% CUMPLIMIENTO
13	9	1	3	100,00 %	100,00 %



Para efecto del presente informe se tiene en cuenta todas las PQRS que deben gestionarse en el 2022. Los casos marcados como "FINALIZADAS NO RESPONDIDAS" corresponden a errores en la tipificación que DEBEN ser ajustados en SIGOB por el responsable.

**INDICADORES DEL PERIODO (ACUMULADO)**

% RESPUESTA (MES VENCIDO)			% CUMPLIMIENTO (MES VENCIDO)	
TOTAL PQRS	RESPONDIDAS A TIEMPO	RESPONDIDAS VENCIDAS	PQRS DEL PERIODO	RESPONDIDAS EN EL TIEMPO
6	6	0	6	6

**CASOS POR GESTIONAR**

TOTAL EN GESTIÓN	PQRS - VENCIDAS	PQRS - A TIEMPO	URGENTES	PRÓXIMOS	EN EL PLAZO
1	0	1	0	0	1

URGENTES ::: Vencidas o vencen en menos de 5 días hábiles  
 PRÓXIMOS ::: Vencen en menos de 10 días hábiles  
 EN PLAZO REGULAR ::: Vencen después de 10 días hábiles

# Abril - Mayo



**ALCALDÍA DE BARRANQUILLA** OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO

## INFORME DE PQRSD

Secretaría: Oficina de Protocolo y Relación con el Ciudadano  
Fecha de Corte: 30 de Abril 2022

Reporte General 2022 (Acumulado) Fuente: SIGOB 03-05-2022

::: TOTAL PQRSD:::	RESPONDIDAS	EN GESTIÓN	FINALIZADAS NO RESPONDIDAS	% RESPUESTA	% CUMPLIMIENTO
15	9	3	3	100,00 %	100,00 %

Para efecto del presente informe se tiene en cuenta todas las PQRSD que deben gestionarse en el 2022. Los casos marcados como "FINALIZADAS NO RESPONDIDAS" corresponden a errores en la tipificación que DEBEN ser ajustados en SIGOB por el responsable.

### INDICADORES DEL PERIODO (ACUMULADO)

% RESPUESTA (MES VENCIDO)			% CUMPLIMIENTO (MES VENCIDO)	
TOTAL PQRSD	RESPONDIDAS A TIEMPO	RESPONDIDAS VENCIDAS	PQRSD DEL PERIODO	RESPONDIDAS EN EL TIEMPO
8	8	0	8	8

NOTA: Para el calculo los porcentaje solo se tiene en cuenta la fecha fin de plazo de los PQRSD

### CASOS POR GESTIONAR

TOTAL EN GESTIÓN	PQRSD - VENCIDAS	PQRSD - A TIEMPO	URGENTES	PRÓXIMOS	EN EL PLAZO
3	0	3	0	0	3

URGENTES ::: Vencidas o vencen en menos de 5 días hábiles  
PRÓXIMOS ::: Vencen en menos de 10 días hábiles  
EN PLAZO REGULAR ::: Vencen después de 10 días hábiles

DETALLE PERIODO ACTUAL ::: EN GESTIÓN

PRÓXIMO A VENCER URGENTES VENCIDAS



**ALCALDÍA DE BARRANQUILLA** OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO

## INFORME DE PQRSD

Secretaría: Oficina de Protocolo y Relación con el Ciudadano  
Fecha de Corte: 31 de Mayo 2022

Reporte General 2022 (Acumulado) Fuente: SIGOB 04-06-2022

::: TOTAL PQRSD:::	RESPONDIDAS	EN GESTIÓN	FINALIZADAS NO RESPONDIDAS	% RESPUESTA	% CUMPLIMIENTO
14	10	0	4	100,00 %	100,00 %

Para efecto del presente informe se tiene en cuenta todas las PQRSD que deben gestionarse en el 2022. Los casos marcados como "FINALIZADAS NO RESPONDIDAS" corresponden a errores en la tipificación que DEBEN ser ajustados en SIGOB por el responsable.

### INDICADORES DEL PERIODO (ACUMULADO)

% RESPUESTA (MES VENCIDO)			% CUMPLIMIENTO (MES VENCIDO)	
TOTAL PQRSD	RESPONDIDAS A TIEMPO	RESPONDIDAS VENCIDAS	PQRSD DEL PERIODO	RESPONDIDAS EN EL TIEMPO
9	9	0	9	9

NOTA: Para el calculo los porcentaje solo se tiene en cuenta la fecha fin de plazo de los PQRSD

### CASOS POR GESTIONAR

TOTAL EN GESTIÓN	PQRSD - VENCIDAS	PQRSD - A TIEMPO	URGENTES	PRÓXIMOS	EN EL PLAZO
0	0	0	0	0	0

URGENTES ::: Vencidas o vencen en menos de 3 días hábiles  
PRÓXIMOS ::: Vencen en menos de 5 días hábiles  
EN PLAZO REGULAR ::: Vencen después de 5 días hábiles

DETALLE PERIODO ACTUAL ::: EN GESTIÓN

PRÓXIMO A VENCER URGENTES VENCIDAS

# Junio - Julio



## INFORME DE PQRS

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO

Secretaría: Oficina de Protocolo y Relaci...

Fecha de Corte: 30 de Junio 2022

Fuente: SIGOB 04-07-2022

::: TOTAL PQRSD :::	RESPONDIDAS	EN GESTIÓN	FINALIZADAS NO RESPONDIDAS	% RESPUESTA	% CUMPLIMIENTO
16	12	0	4	100,00 %	100,00 %

Para efecto del presente informe se tiene en cuenta todas las PQRS que deben gestionarse en el 2022. Los casos marcados como "FINALIZADAS NO RESPONDIDAS" corresponden a errores en la tipificación que DEBEN ser ajustados en SIGOB por el responsable.

### INDICADORES DEL PERIODO (ACUMULADO)

% RESPUESTA (MES VENCIDO)			% CUMPLIMIENTO (MES VENCIDO)	
TOTAL PQRS	RESPONDIDAS A TIEMPO	RESPONDIDAS VENCIDAS	PQRS DEL PERIODO	RESPONDIDAS EN EL TIEMPO
9	9	0	9	9

NOTA: Para el calculo los porcentaje solo se tiene en cuenta la fecha fin de plazo de los PQRS

### CASOS POR GESTIONAR

TOTAL EN GESTIÓN	PQRS - VENCIDAS	PQRS - A TIEMPO	URGENTES	PRÓXIMOS	EN EL PLAZO
0	0	0	0	0	0

URGENTES ::: Vencidas o vencen en menos de 3 días hábiles  
 PRÓXIMOS ::: Vencen en menos de 5 días hábiles  
 EN PLAZO REGULAR ::: Vencen después de 5 días hábiles

DETALLE PERIODO ACTUAL ::: EN GESTIÓN

PRÓXIMO A VENCER URGENTES VENCIDAS



## INFORME DE PQRS

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO

Secretaría: Oficina de Protocolo y Relaci...

Fecha de Corte: 31 de Julio 2022

Fuente: SIGOB 02-08-2022

::: TOTAL PQRSD :::	RESPONDIDAS	EN GESTIÓN	FINALIZADAS NO RESPONDIDAS	% RESPUESTA	% CUMPLIMIENTO
20	15	1	4	100,00 %	100,00 %

Para efecto del presente informe se tiene en cuenta todas las PQRS que deben gestionarse en el 2022. Los casos marcados como "FINALIZADAS NO RESPONDIDAS" corresponden a errores en la tipificación que DEBEN ser ajustados en SIGOB por el responsable.

### INDICADORES DEL PERIODO (ACUMULADO)

% RESPUESTA (MES VENCIDO)			% CUMPLIMIENTO (MES VENCIDO)	
TOTAL PQRS	RESPONDIDAS A TIEMPO	RESPONDIDAS VENCIDAS	PQRS DEL PERIODO	RESPONDIDAS EN EL TIEMPO
13	13	0	13	13

NOTA: Para el calculo los porcentaje solo se tiene en cuenta la fecha fin de plazo de los PQRS

### CASOS POR GESTIONAR

TOTAL EN GESTIÓN	PQRS - VENCIDAS	PQRS - A TIEMPO	URGENTES	PRÓXIMOS	EN EL PLAZO
1	0	1	0	0	1

URGENTES ::: Vencidas o vencen en menos de 3 días hábiles  
 PRÓXIMOS ::: Vencen en menos de 5 días hábiles  
 EN PLAZO REGULAR ::: Vencen después de 5 días hábiles

DETALLE PERIODO ACTUAL ::: EN GESTIÓN

PRÓXIMO A VENCER URGENTES VENCIDAS

# Agosto - Septiembre



## INFORME DE PQRSD

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO

Secretaría: Oficina de Protocolo y Relaci...

Fecha de Corte: 31 de Agosto 2022

### REPORTE GENERAL 2022 (ACUMULADO)

Fuente: SIGOB 05-09-2022

::: TOTAL PQRSD :::	RESPONDIDAS	EN GESTIÓN	FINALIZADAS NO RESPONDIDAS	% RESPUESTA	% CUMPLIMIENTO
23	18	0	5	100,00 %	100,00 %

Para efecto del presente informe se tiene en cuenta todas las PQRSD que deben gestionarse en el 2022. Los casos marcados como "FINALIZADAS NO RESPONDIDAS" corresponden a errores en la tipificación que DEBEN ser ajustados en SIGOB por el responsable.

### INDICADORES DEL PERIODO (ACUMULADO)

#### % RESPUESTA (MES VENCIDO)

TOTAL PQRSD	RESPONDIDAS A TIEMPO	RESPONDIDAS VENCIDAS
16	16	0

#### % CUMPLIMIENTO (MES VENCIDO)

PQRSD DEL PERIODO	RESPONDIDAS EN EL TIEMPO
16	16

NOTA: Para el calculo los porcentaje solo se tiene en cuenta la fecha fin de plazo de los PQRSD

### CASOS POR GESTIONAR

TOTAL EN GESTIÓN	PQRSD - VENCIDAS	PQRSD - A TIEMPO	URGENTES	PRÓXIMOS	EN EL PLAZO
0	0	0	0	0	0

URGENTES ::: Vencidas o vencen en menos de 3 días hábiles  
 PRÓXIMOS ::: Vencen en menos de 5 días hábiles  
 EN PLAZO REGULAR ::: Vencen después de 5 días hábiles

### DETALLE PERIODO ACTUAL ::: EN GESTIÓN

PRÓXIMO A VENCER URGENTES VENCIDAS



## INFORME DE PQRSD

ALCALDÍA DE BARRANQUILLA OFICINA DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO

Secretaría: Oficina de Protocolo y Relaci...

Oficina

Fecha de Corte: 30 de Septiembre 2022

### REPORTE GENERAL 2022 (ACUMULADO)

Fuente: SIGOB 03-10-2022

::: TOTAL PQRSD :::	RESPONDIDAS	EN GESTIÓN	FINALIZADAS NO RESPONDIDAS	% RESPUESTA	% CUMPLIMIENTO
26	21	0	5	100,00 %	100,00 %

Para efecto del presente informe se tiene en cuenta todas las PQRSD que deben gestionarse en el 2022. Los casos marcados como "FINALIZADAS NO RESPONDIDAS" corresponden a errores en la tipificación que DEBEN ser ajustados en SIGOB por el responsable.

### INDICADORES DEL PERIODO (ACUMULADO)

#### % RESPUESTA (MES VENCIDO)

TOTAL PQRSD	RESPONDIDAS A TIEMPO	RESPONDIDAS VENCIDAS
20	20	0

#### % CUMPLIMIENTO (MES VENCIDO)

PQRSD DEL PERIODO	RESPONDIDAS EN EL TIEMPO
20	20

NOTA: Para el calculo los porcentaje solo se tiene en cuenta la fecha fin de plazo de los PQRSD

### CASOS POR GESTIONAR

TOTAL EN GESTIÓN	PQRSD - VENCIDAS	PQRSD - A TIEMPO	URGENTES	PRÓXIMOS	EN EL PLAZO
0	0	0	0	0	0

URGENTES ::: Vencidas o vencen en menos de 3 días hábiles  
 PRÓXIMOS ::: Vencen en menos de 5 días hábiles  
 EN PLAZO REGULAR ::: Vencen después de 5 días hábiles

### DETALLE PERIODO ACTUAL ::: EN GESTIÓN

PRÓXIMO A VENCER URGENTES VENCIDAS

# Planes de Mejoramiento

DESCRIPCIÓN RECOMENDACIONES	ANÁLISIS DE CAUSAS	ACCIONES DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCIÓN DE LA META	ENTREGABLE	FÓRMULA INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	PERIODO DE EJECUCIÓN	
						FECHA DE INICIO	FECHA TERMINACIÓN
Fortalecer desde el nivel directivo las actividades de gestión ética y de sostenimiento del sistema de control interno.	El autocontrol ha sido una de las políticas adoptadas por la Alcaldía y su aplicación conlleva al mejoramiento continuo	Diseñar e implementar los ejercicios de autocontrol, reportando trimestralmente los seguimientos de las actividades	3 reportes entregados trimestralmente	Reporte trimestral de informes de PQRS, seguimientos al PA, seguimiento al Plan de Mejoramiento.	No de reportes	15/02/2022	31/12/2022
	Es necesario que todos los miembros del equipo estén enterados de las directrices, acciones y metas contempladas en el SGC y SGA para trabajar de manera más armónica y eficiente.	Socializar dentro de la dependencia información con relación a los Sistemas de gestión de la calidad y sistema de gestión ambiental	1 reunión trimestral de revisión de actividades individuales y grupales	1 acta de reunión del equipo (trimestral)	No de actas	15/02/2022	31/12/2022
	La gestión ética es un componente muy importante dentro del sistema de gestión de calidad que necesita estar soportado en las actividades diarias con el apoyo de cada uno de los miembros del equipo de trabajo en cada oficina y especialmente por los jefes.	Implementar actividades lúdicas para la apropiación del Código de Integridad en la Dependencia, como la realización del curso de integridad	1 registro audiovisual o fotográfico de las actividades lúdicas realizadas	1 video o archivo fotográfico trimestral	# evidencias	15/02/2022	31/12/2022

Adecuar el mapa de riesgos de su proceso, de conformidad con la nueva política de administración de riesgos adoptada en la entidad	El mapa de riesgos debe estar ajustado a conformidad	Adecuar el mapa de riesgos de su proceso, de conformidad con la nueva política de administración de riesgos adoptada en la entidad	1 mapa de riesgo ajustado	1 cuadro de mapa de riesgo	No de cuadro	15/02/2022	31/12/2022
Suministrar la información requerida por la Gerencia TIC para mantener actualizado el inventario de archivos de tecnología de su dependencia	La entidad sigue los lineamientos de Transparencia y Gobierno en línea	Suministrar la información requerida por la Gerencia TIC para mantener actualizado el inventario de archivos de tecnología de su dependencia	1 base de datos enviada	1 consolidado de información	# listado	15/02/2022	31/12/2022
Realizar uso correcto de la imagen institucional por parte del proceso en los documentos oficiales, prendas de vestir y aplicaciones implementadas en la dependencia	La entidad debe manejar una uniformidad y una imagen institucional unificada	Supervisar el uso correcto de la imagen institucional durante los eventos asesorados por la Oficina de Protocolo y verificar que los documentos emitidos por la dependencia se ajusten al manual de imagen, así como los uniformes o prendas de vestir usados por las funcionarias.	100% revisión	1 carpeta de fotografías, videos y formatos de eventos	# evidencias	15/02/2022	31/12/2022
Publicar la declaración de bienes y rentas y conflicto de interés en el aplicativo establecido por Función Pública, de conformidad con la Ley 2013 de 2019 y el Decreto 830 de 2021	Por disposición del Decreto 830 de 2021 todos los directivos de entidades públicas deben publicar la declaración de bienes y rentas y conflicto de interés.	Diligenciar y publicar el formulario de declaración de bienes y rentas y conflicto de interés en el aplicativo establecido por Función Pública.	formulario conflicto de interés 100% diligenciado y publicado en el aplicativo de Función Pública	1 formulario publicado	1 publicación	15/02/2022	31/12/2022
Aplicar las directrices de técnica normativa contenidas en el Decreto 0096 de 2021 en caso de expedición de actos administrativos proyectados por su dependencia	Nueva disposición en la Administración Distrital para regular la expedición de actos administrativos	Ajustar los decretos protocolarios a las directrices del decreto 0096 de 2021 y garantizar su envío para publicación	100% decretos protocolarios enviados a Gaceta/ 100% decretos protocolarios ajustados a la norma	Archivo de decretos actualizado mensual	No decretos protocolarios	15/02/2022	31/12/2022

# EQUIPO HUMANO DE LA OFICINA DE PROTOCOLO Y RELACIONES PUBLICAS

La Oficina de Protocolo y Relaciones Públicas funciona en el piso 9 de la Alcaldía Distrital de Barranquilla, está dirigida por la **Dra. Alba Pérez Guzmán** y tiene a su cargo a:

**Paola Machuca Salazar**

**Rosa María Herrera Bossio**

**Karen Camacho Donado**

**Gina Moreno Doval**

**Candelaria Osorio Correa**

**Missell Rangel Martínez**

Email: [oficinaprotocolo@barranquilla.gov.co](mailto:oficinaprotocolo@barranquilla.gov.co)

Teléfono: 3399900