



**Personería
Santiago de Cali**

CERTIFICACIÓN

PARA: Procuraduría General de la Nación

ASUNTO: Certificado de Cumplimiento de las Directrices de Accesibilidad Web – Matriz ITA 2026

La Personería Distrital de Santiago de Cali, a través del Proceso de Gestión Tecnológica y de la Información, certifica el cumplimiento de las Directrices de Accesibilidad Web correspondientes a los Anexos Técnicos No. 1 y No. 2 establecidos en la Matriz ITA 2026, en cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Resolución 1519 de 2020 y demás normativa aplicable.

En atención al proceso de diligenciamiento de la Matriz ITA 2026 (Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública), se realizó la validación integral del portal institucional <https://www.personeriacali.gov.co>, verificando que continúan implementadas y operativas las medidas de accesibilidad digital exigidas por la normativa vigente.

Como resultado de dicha validación, se evidencia que el portal institucional mantiene el cumplimiento de las directrices relacionadas con:

- Accesibilidad de imágenes mediante textos alternativos.
- Accesibilidad del contenido multimedia mediante subtítulos, audiodescripción y guiones cuando corresponde.
- Contraste adecuado, tamaño de fuente y mecanismos para ampliación del contenido.
- Correcta estructura semántica del código HTML y navegación accesible.
- Formularios con instrucciones claras y elementos identificables.
- Navegación mediante teclado con orden lógico y foco visible.
- Control de contenidos temporizados y elementos con movimiento.
- Uso de lenguaje claro en títulos, enlaces, formularios y mensajes.
- Publicación de documentos ofimáticos y PDF accesibles.

En consecuencia, la Personería Distrital de Santiago de Cali mantiene el cumplimiento de las Directrices de Accesibilidad Web establecidas para la vigencia 2026.



/personeriacali



/personeriacali



@personeriacali



@personeriadistritaldesanti1037



ANEXO TÉCNICO. ESTÁNDARES DE PUBLICACIÓN SEDE ELECTRÓNICA Y WEB

Conforme al proceso de seguimiento realizado durante la vigencia 2026 sobre el cumplimiento de los criterios definidos en la Resolución 1519 de 2020 y la Matriz ITA, la Personería Distrital de Santiago de Cali mantiene las acciones implementadas para garantizar el cumplimiento permanente de los estándares de transparencia, acceso a la información pública y accesibilidad digital.

Seguimiento realizado

Durante la vigencia 2026 se verificó que:

- Se mantiene la organización y estructura del menú de transparencia conforme al Anexo Técnico 2 de la Resolución 1519 de 2020.
- Continúan implementados los criterios de accesibilidad definidos en el Anexo Técnico 1.
- Los contenidos publicados son revisados antes de su publicación para verificar el cumplimiento de criterios de accesibilidad y lenguaje claro.
- Los documentos institucionales continúan publicándose siguiendo criterios de accesibilidad para garantizar su consulta por cualquier ciudadano.
- El portal institucional conserva mecanismos que facilitan la navegación, comprensión y consulta de la información para toda la ciudadanía.

- a. ¿Los elementos no textuales (p. ej. imágenes, diagramas, mapas, sonidos, vibraciones, etc.) que aparecen en el sitio web tienen texto alternativo?

[CUMPLE] Accesibilidad en imágenes

Se verificó que las imágenes publicadas en el portal institucional <https://personeriacali.gov.co/> disponen de atributos ALT correctamente definidos.

Estos atributos permiten:

- Ofrecer una descripción textual equivalente al contenido de cada imagen.
- Facilitar la interpretación de los elementos visuales mediante tecnologías de asistencia, como los lectores de pantalla.
- Mostrar información descriptiva al ubicar el cursor sobre la imagen, permitiendo identificar su contenido o función.

De esta manera, se asegura que los recursos gráficos del portal cumplen con los lineamientos



de accesibilidad web establecidos en la normativa vigente, favoreciendo su comprensión tanto por parte de los usuarios en general como de las personas con discapacidad visual.

- b. **¿Los videos o elementos multimedia tienen subtítulos y audio descripción (cuando no tiene audio original), como también su respectivo guion en texto? (en los siguientes casos también deben tener lenguaje de señas: para las alocuciones presidenciales, información sobre desastres y emergencias, información sobre seguridad ciudadana, rendición de cuentas anual de los entes centrales de cada sector del Gobierno Nacional).**

[CUMPLE] Accesibilidad en contenido multimedia

Se constató que videos y demás contenidos multimedia publicados en el portal institucional <https://personeriacali.gov.co/> incorporan las características de accesibilidad requeridas para garantizar el acceso a la información por parte de todos los usuarios.

Entre las medidas implementadas se destacan:

- La inclusión de subtítulos sincronizados, que facilitan la comprensión del contenido audiovisual a las personas con discapacidad auditiva.
- La incorporación de audiodescripción en aquellos materiales que no cuentan con audio original, permitiendo que las personas con discapacidad visual puedan interpretar adecuadamente la información presentada.



Estas acciones evidencian el cumplimiento de las directrices de accesibilidad web establecidas en la normativa vigente, promoviendo la inclusión, la igualdad de acceso y la disponibilidad de la información institucional para toda la ciudadanía.

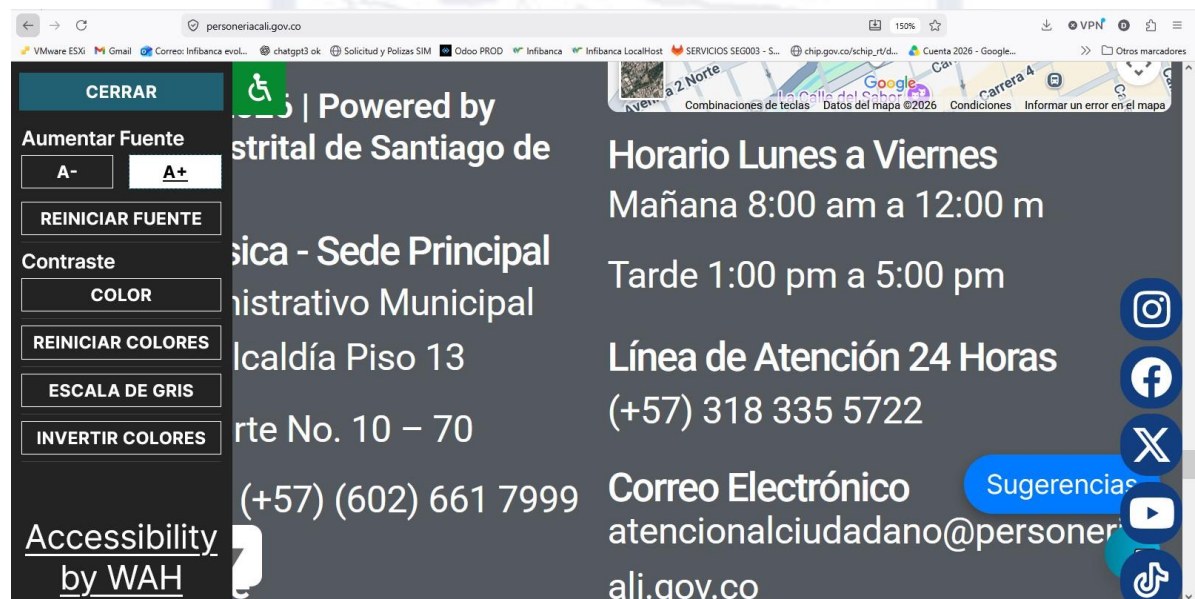
- c. **¿El texto usado en el sitio web es de mínimo 12 puntos, con contraste de color que permita su visualización, y con posibilidad de ampliación hasta el 200% sin desconfiguración del contenido?**

[CUMPLE] Accesibilidad en tipografía y ajuste de textos

Se verificó que el portal institucional <https://personeriacali.gov.co/> mantiene criterios de estandarización tipográfica, empleando una fuente uniforme con un tamaño base que favorece la legibilidad, la consistencia visual y la adecuada presentación de los contenidos.

Asimismo, el sitio cuenta con un menú de accesibilidad, ubicado en la parte superior izquierda, que permite a los usuarios ajustar el tamaño del texto según sus necesidades, facilitando la adaptación del contenido y mejorando el acceso a la información para personas con discapacidad visual o con diferentes requerimientos de visualización.

Estas características demuestran que el portal continúa alineado con las directrices de accesibilidad web vigentes, fortaleciendo la experiencia de navegación, la facilidad de lectura y el acceso equitativo a la información para todos los usuarios.





**Personería
Santiago de Cali**

- d. **¿El código de programación y el contenido del sitio web está ordenado, con lenguaje de marcado bien utilizado y comprensible sin tener en cuenta el aspecto visual del sitio web, con una estructura organizada, identificación coherente y unificada de los enlaces (vínculos/botones), y con la posibilidad de una navegación lineal y continua con esos enlaces, incluyendo un buscador?**

[CUMPLE] Accesibilidad en estructura y navegación del código

Se verificó que el código fuente y la estructura del contenido del portal institucional <https://personeriacali.gov.co/> se encuentran organizados conforme a buenas prácticas de desarrollo web, utilizando un lenguaje de marcado semántico que facilita la comprensión

del contenido por parte de los usuarios y de las tecnologías de asistencia, sin depender de la presentación visual del sitio.

Este cumplimiento se evidencia en los siguientes aspectos:

- Organización estructurada del sitio web, con una jerarquía lógica de los elementos HTML.
- Identificación clara, consistente y uniforme de enlaces, botones y demás elementos de navegación.
- Compatibilidad con la navegación mediante teclado, permitiendo un recorrido lineal y ordenado a través de la tabulación.
- Correcta interacción con lectores de pantalla, preservando el significado y la relación entre los distintos componentes de la interfaz.
- Disponibilidad de mecanismos de búsqueda que facilitan la localización de la información publicada.

En conjunto, estas características evidencian que el portal cumple con las directrices de accesibilidad web vigentes, garantizando una navegación más intuitiva, inclusiva y comprensible para todos los usuarios.

- e. **¿Los formularios o casillas de información tienen advertencias e instrucciones claras con varios canales sensoriales (p. ej. Campos con asterisco obligatorios, colores, ayuda sonora, mayúscula sostenida)?**

[CUMPLE] Accesibilidad en formularios

Se verificó que los formularios del sistema institucional Orfeo de la Personería Distrital de Santiago de Cali (http://orfeopersoneria.cali.gov.co/orfeo/webServices/radicado_online.php) cumplen con los criterios de accesibilidad establecidos, proporcionando a los usuarios instrucciones claras y elementos de apoyo que facilitan el diligenciamiento correcto de la información.



/personeriacali



/personeriacali



@personeriacali



@personeriadistritaldesanti1037

Este cumplimiento se evidencia mediante:

- La incorporación de un espacio informativo al inicio de cada formulario, donde se presentan las instrucciones generales para su adecuado diligenciamiento.
- El uso de indicadores visuales y simbología, como los asteriscos para identificar los campos obligatorios.
- La compatibilidad con tecnologías de asistencia, permitiendo que la información pueda ser interpretada a través de diferentes canales sensoriales.
- La identificación clara de los campos requeridos, reduciendo la posibilidad de errores durante el registro de la información.

En consecuencia, los formularios institucionales ofrecen condiciones adecuadas de accesibilidad y usabilidad, en concordancia con los lineamientos técnicos establecidos para la prestación de trámites y servicios en línea, promoviendo una interacción más sencilla, inclusiva y eficiente para todos los ciudadanos.

f. ¿Al navegar el sitio web con tabulación se hace en orden adecuada y resaltando la información seleccionada?

[CUMPLE] Accesibilidad en navegación mediante tabulación

Se verificó que el portal institucional <https://personeriacali.gov.co/> dispone de una navegación accesible mediante teclado, permitiendo a los usuarios desplazarse de forma secuencial a través de los diferentes elementos de la interfaz siguiendo un orden lógico y coherente.

Este cumplimiento se evidencia en los siguientes aspectos:

- La navegación mediante la tecla Tab respeta la jerarquía y estructura del contenido, recorriendo los elementos interactivos de manera ordenada.
- Cada enlace, botón o campo de interacción muestra de forma visible el foco de selección, permitiendo al usuario identificar claramente el elemento activo durante la navegación.
- El sitio garantiza una experiencia de uso adecuada para personas que utilizan exclusivamente el teclado u otros dispositivos de asistencia como medio principal de interacción, sin depender del uso del mouse.

De esta manera, el portal institucional cumple con las directrices de accesibilidad web relacionadas con la navegabilidad y la interacción inclusiva, fortaleciendo la usabilidad del sitio y garantizando un acceso más equitativo a la información para todos los ciudadanos.



/personeriacali



/personeriacali



@personeriacali



@personeriadistritaldesanti1037

g. ¿Se permite control de contenidos con movimientos y parpadeo y de eventos temporizados?

[CUMPLE] Accesibilidad en control de contenidos temporizados y con movimiento

Se verificó que el portal institucional <https://personeriacali.gov.co/> incorpora mecanismos que permiten controlar adecuadamente los contenidos con movimiento, animaciones y elementos temporizados, en cumplimiento de los criterios de accesibilidad web establecidos.

Este cumplimiento se evidencia en los siguientes aspectos:

- Los contenidos con movimiento pueden detenerse o pausarse al posicionar el cursor sobre el área correspondiente, facilitando la lectura y evitando distracciones para el usuario.
- El portal ofrece controles de navegación que permiten desplazarse entre las diferentes animaciones o contenidos dinámicos mediante indicadores o controles visibles.
- El diseño de estos elementos evita que las animaciones o efectos visuales interfieran con la experiencia de navegación o representen una barrera para personas con discapacidad visual, cognitiva o con dificultades de atención.

En consecuencia, el portal garantiza el cumplimiento de los lineamientos de accesibilidad relacionados con el control del tiempo, el movimiento y el parpadeo de los contenidos, proporcionando una experiencia de navegación más cómoda, segura e inclusiva para todos los usuarios.



h. ¿El lenguaje de los títulos, páginas, sección, enlaces, mensajes de error, campos de formularios, es en español claro y comprensible (siguiendo la guía de lenguaje claro del DAFP, en el caso de las entidades públicas, disponible en: https://www.portaltributariodecolombia.com/wp-content/uploads/2015/07/portaltributariodecolombia_guia-de-lenguaje-claro-para-



[servidores-publicos.pdf](#)

[CUMPLE] Accesibilidad en uso de lenguaje claro

Se verificó que el portal institucional <https://personeriacali.gov.co/> emplea un lenguaje claro, sencillo y comprensible en español, acorde con las recomendaciones establecidas en la Guía de Lenguaje Claro del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), con el propósito de facilitar el acceso y la comprensión de la información por parte de toda la ciudadanía.

Este cumplimiento se evidencia en los siguientes aspectos:

- Los títulos, secciones, enlaces y mensajes informativos se presentan con una redacción clara, directa y de fácil comprensión, evitando el uso de tecnicismos innecesarios.
- Los formularios incorporan instrucciones precisas y orientaciones que facilitan su diligenciamiento, reduciendo posibles confusiones o ambigüedades.
- Los contenidos institucionales están redactados con un enfoque orientado al ciudadano, promoviendo la transparencia, la comprensión de los servicios digitales y una mejor experiencia de navegación.

De esta manera, el portal institucional cumple con los lineamientos de accesibilidad y lenguaje claro, garantizando que la información pública sea accesible, comprensible y útil para todos los usuarios, eliminando barreras de interpretación y fortaleciendo el acceso equitativo a los servicios digitales.

- i. **¿Los documentos (Word, Excel, PDF, PowerPoint, etc.) cumplen con los criterios de accesibilidad establecidos en el Anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020 para ser consultados fácilmente por cualquier persona?**

[CUMPLE] Accesibilidad en documentos ofimáticos y PDF

Se verificó que los documentos institucionales publicados en formatos como Word, Excel, PDF y PowerPoint cumplen con los criterios de accesibilidad definidos en el Anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020, garantizando que su contenido pueda ser consultado y comprendido por todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad.

Este cumplimiento se evidencia en los siguientes aspectos:

- La utilización de estilos y niveles jerárquicos de encabezados en los documentos, facilitando una navegación estructurada mediante lectores de pantalla.
- La incorporación de textos alternativos en imágenes, gráficos y tablas, permitiendo una adecuada interpretación de los elementos visuales por parte de las tecnologías de asistencia.
- La aplicación de contrastes de color adecuados que favorecen la legibilidad de textos, gráficos y demás contenidos.



/personeriacali



/personeriacali



@personeriacali



@personeriadistritaldesanti1037

- La publicación de documentos en formatos accesibles y, cuando es pertinente, editables, promoviendo su consulta, reutilización y aprovechamiento sin restricciones técnicas.

En consecuencia, la documentación institucional publicada en el portal cumple con los lineamientos de accesibilidad digital establecidos por la normativa vigente, favoreciendo el acceso equitativo a la información y garantizando una experiencia de consulta más inclusiva para toda la ciudadanía.

Acciones de mejora implementadas durante la vigencia 2026

Durante la presente vigencia se mantuvieron las actividades de seguimiento y mejora continua del portal institucional, entre ellas:

- Seguimiento permanente al cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Resolución 1519 de 2020.
- Revisión periódica de los componentes de accesibilidad del portal institucional.
- Validación continua de imágenes, documentos PDF, contenido multimedia y formularios para asegurar el cumplimiento de los criterios de accesibilidad.
- Monitoreo de la estructura del menú de transparencia para garantizar que la información permanezca organizada y disponible conforme a la normatividad vigente.
- Mantenimiento del menú de accesibilidad del portal institucional para facilitar el acceso a personas con discapacidad.

Con estas acciones, la Personería Distrital de Santiago de Cali ratifica que durante la vigencia 2026 el portal institucional continúa cumpliendo con las pautas de accesibilidad digital y mantiene condiciones que permiten el acceso, consulta y comprensión de la información pública por parte de toda la ciudadanía, garantizando la inclusión, la transparencia y el acceso universal a la información.

Cambios puntuales respecto al documento anterior

1. **Matriz ITA 2025 → Matriz ITA 2026.**
2. **"Nueva Matriz ITA 2025" → "Matriz ITA 2026".**
3. **Simplificación del menú y Mapa de sitio.**
4. **Reconstrucción del Módulo "Participa"**
5. **Eliminación de Enlaces Rotos y ajuste de referencias y migas de pan.**

Ajuste de accesibilidad y presentación en la sección de servicios

Como parte del proceso de revisión y mejora continua del portal institucional, se realizó un ajuste puntual en la página correspondiente al servicio **"Desacato de acción de tutela"**, disponible en:

<https://personeriacali.gov.co/servicios-desacato-accion-de-tutela/>



/personeriacali



/personeriacali



@personeriacali



@personeriadistritaldesanti1037

Durante la validación se identificó que, en el apartado **“Requisitos para Acceder al Servicio”**, era necesario incorporar un texto introductorio que brindara mayor contexto al ciudadano antes de presentar el listado de documentos requeridos. Asimismo, se evidenció que el primer requisito no contaba con el mismo elemento gráfico utilizado en los demás ítems de la lista.

En atención a esta observación, se implementaron los siguientes ajustes:

- Se agregó, después del subtítulo **“Requisitos para Acceder al Servicio”**, el texto: **“Para acceder a este servicio, tenga en cuenta los siguientes requisitos:”**
- Se incorporó el punto o viñeta azul en el primer requisito, garantizando uniformidad visual con los demás elementos del listado.
- Se mantuvo una separación adecuada entre el subtítulo, el texto introductorio y los requisitos, mejorando la organización visual del contenido.
- Se verificó que la estructura del listado fuera clara, coherente y comprensible para los usuarios.

Requisitos para Acceder al Servicio

Para acceder a este servicio, tenga en cuenta los siguientes requisitos:

- Presentar copia íntegra del fallo de tutela emitido por el juez.
- Presentar copia íntegra del fallo de tutela del juez.
- Documento de identificación de la persona afectada y/o de su agente oficioso (si aplica).
- Documentos que evidencien el incumplimiento del fallo de tutela.
- Soportes o pruebas que acrediten el incumplimiento del fallo.
- Datos de contacto para notificación (dirección, teléfono y correo electrónico).

Como resultado, la sección presenta actualmente una estructura más organizada y uniforme, facilitando la identificación de los requisitos necesarios para acceder al servicio. El ajuste fortalece los criterios de lenguaje claro, consistencia visual, legibilidad y accesibilidad del contenido institucional.

Ajuste de estructura y legibilidad en la descripción del servicio

Como parte del proceso de revisión y mejora continua del portal institucional, se realizó un ajuste en la página correspondiente al servicio “Atención Permanente 24-7”, disponible en:



/personeriacali



/personeriacali



@personeriacali



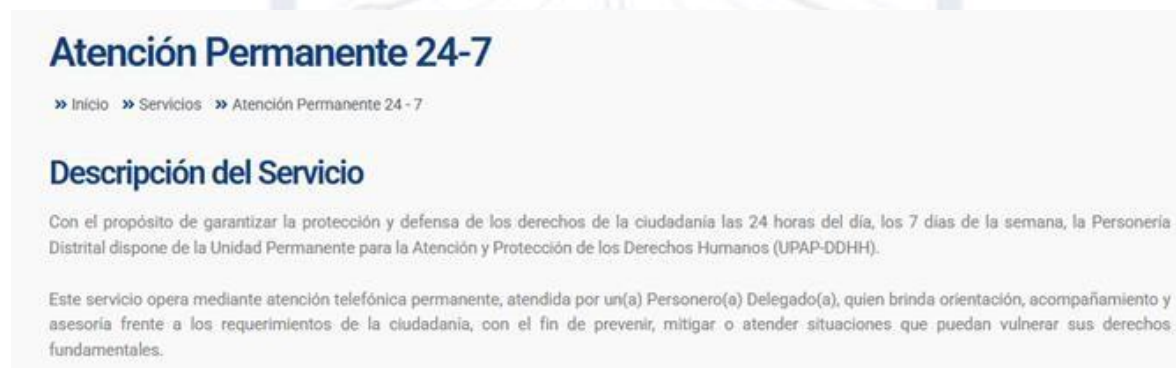
@personeriadistritaldesanti1037

<https://personeriacali.gov.co/servicios-atencion-permanente-24-7/>

Durante la validación se identificó que la información incluida en la sección “Descripción del Servicio” se encontraba presentada en un único bloque de texto, aunque su contenido abordaba dos ideas diferentes: la finalidad institucional del servicio y la forma en que se presta la atención a la ciudadanía.

Para mejorar la organización, comprensión y lectura del contenido, se implementaron los siguientes ajustes:

- Se separó la descripción en dos párrafos independientes.
- El primer párrafo presenta el propósito del servicio y la disponibilidad de la Unidad Permanente para la Atención y Protección de los Derechos Humanos.
- El segundo párrafo explica la modalidad de atención telefónica permanente y el acompañamiento brindado a la ciudadanía
- Se incorporó un espacio visual entre ambos párrafos para facilitar la lectura y diferenciar adecuadamente las ideas presentadas.
- Se verificó que el contenido conservara una redacción clara, coherente y orientada al ciudadano.



Atención Permanente 24-7

» Inicio » Servicios » Atención Permanente 24 - 7

Descripción del Servicio

Con el propósito de garantizar la protección y defensa de los derechos de la ciudadanía las 24 horas del día, los 7 días de la semana, la Personería Distrital dispone de la Unidad Permanente para la Atención y Protección de los Derechos Humanos (UPAP-DDHH).

Este servicio opera mediante atención telefónica permanente, atendida por un(a) Personero(a) Delegado(a), quien brinda orientación, acompañamiento y asesoría frente a los requerimientos de la ciudadanía, con el fin de prevenir, mitigar o atender situaciones que puedan vulnerar sus derechos fundamentales.

Como resultado, la descripción del servicio presenta actualmente una estructura más ordenada y comprensible, mejorando la legibilidad del contenido y facilitando que los usuarios identifiquen tanto el objetivo del servicio como su forma de operación. Este ajuste fortalece los criterios de lenguaje claro, organización visual y accesibilidad de la información publicada en el portal institucional.

Ajuste de contenido y presentación de los requisitos del servicio

Como parte del proceso de revisión y mejora continua del portal institucional, se realizó un ajuste en la página correspondiente al servicio “**Derecho de Petición**”, disponible en:

<https://personeriacali.gov.co/servicios-derecho-de-peticion/>

Durante la validación se identificó que la sección **“Requisitos para Acceder al Servicio”** contenía información que no correspondía a los requisitos necesarios para la prestación del servicio, así como diferencias frente al contenido definido para este trámite.

Con el fin de garantizar la claridad y consistencia de la información publicada, se implementaron los siguientes ajustes:

- Se actualizó el listado de requisitos, incorporando los cinco elementos que corresponden al procedimiento del servicio.
- Se eliminó información que no hacía parte de los requisitos, evitando posibles confusiones para los ciudadanos.
- Se mantuvo el texto introductorio **“Para acceder a este servicio, tenga en cuenta los siguientes requisitos:”**, proporcionando contexto antes del listado.
- Se conservó el formato de viñetas y la estructura visual uniforme con el resto de los servicios publicados en el portal.
- Se verificó que la redacción de cada requisito fuera clara, precisa y orientada al ciudadano.

Requisitos para Acceder al Servicio

Para acceder a este servicio, tenga en cuenta los siguientes requisitos:

- Presentar documento de identidad de la persona directamente afectada o de quien actúe en su representación (si aplica).
- Identificar claramente la entidad a la cual se dirigirá la petición.
- Exponer de manera clara la solicitud o requerimiento.
- Aportar soportes documentales, cuando existan.
- Suministrar datos de contacto para notificación (dirección, teléfono y correo electrónico).

Como resultado, la sección **“Requisitos para Acceder al Servicio”** presenta actualmente información completa, actualizada y organizada de manera uniforme, facilitando la comprensión de los documentos e información que debe aportar el ciudadano para realizar el trámite. Este ajuste fortalece los criterios de lenguaje claro, consistencia del contenido y accesibilidad de la información publicada en el portal institucional.

Ajuste del contenido descriptivo del servicio

Como parte del proceso de revisión y mejora continua del portal institucional, se realizó un ajuste en la página correspondiente al servicio **“Declaración de Desaparecidos”**, disponible en:

<https://personeriacali.gov.co/servicios-declaracion-de-desaparecidos/>



/personeriacali



/personeriacali



@personeriacali



@personeriadistritaldesanti1037

Durante la validación se identificó que la sección “**Descripción del Servicio**” contenía información que describía el procedimiento interno de atención y la articulación entre entidades, en lugar de ofrecer una explicación clara y orientada al ciudadano sobre el propósito del servicio y las condiciones para acceder a él.

Con el propósito de mejorar la comprensión del contenido y brindar información más útil a la ciudadanía, se implementaron los siguientes ajustes:

- Se reemplazó el texto descriptivo existente por una descripción centrada en el objetivo y alcance del servicio.
- Se incorporó información sobre la posibilidad de realizar el reporte de una persona desaparecida de manera inmediata, sin necesidad de esperar 24 o 48 horas.
- Se incluyó la referencia al registro realizado mediante la plataforma **Sistema de Información Red de Desaparecidos y Cadáveres (SIRDEC)** del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses.
- Se agregó un apartado que identifica de forma clara quiénes pueden solicitar el registro de una persona desaparecida.
- Se verificó que la redacción empleara un lenguaje claro, sencillo y orientado al ciudadano, facilitando la comprensión del servicio.



The screenshot shows the 'Declaración de Desaparecidos' page. At the top, there is a breadcrumb trail: 'Inicio >> Servicios >> Declaración de Desaparecidos'. Below this is the title 'Descripción del Servicio'. The main text states: 'La Personería Distrital de Santiago de Cali atiende el registro de una persona desaparecida'. It then explains: 'La desaparición de una persona puede reportarse de manera inmediata, sin necesidad de esperar 24 o 48 horas.' and 'El registro de una Persona que desaparece se realiza a través de la plataforma Sistema de Información Red de Desaparecidos y Cadáveres - SIRDEC - del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses.' A section titled '¿Qué personas solicitan el registro?' lists: 'Un familiar, un amigo o persona que tenga conocimiento sobre datos de la persona desaparecida.'

Como resultado, la sección “**Descripción del Servicio**” presenta actualmente información más clara, completa y enfocada en las necesidades de los usuarios, permitiendo comprender de manera inmediata el propósito del servicio, el procedimiento general y las personas legitimadas para realizar la solicitud. Este ajuste fortalece los criterios de lenguaje claro, organización del contenido y accesibilidad de la información publicada en el portal institucional.

Ajuste del contenido de los requisitos del servicio

Como parte del proceso de revisión y mejora continua del portal institucional, se realizó un ajuste



/personeriacali



/personeriacali



@personeriacali



@personeriadistritaldesanti1037

en la página correspondiente al servicio “**Declaración de Desaparecidos**”, disponible en:

<https://personeriacali.gov.co/servicios-declaracion-de-desaparecidos/>

Durante la validación se identificó que la sección “**Requisitos para Acceder al Servicio**” contenía información resumida que no reflejaba de manera completa los datos requeridos para realizar el registro de una persona desaparecida.

Con el propósito de brindar información más precisa y facilitar el proceso para la ciudadanía, se implementaron los siguientes ajustes:

- Se reemplazó el contenido existente por una versión más completa y detallada de los requisitos necesarios para acceder al servicio.
- Se organizó la información en categorías claramente identificadas, incluyendo **Datos Personales, Datos Morfológicos, Datos Particulares, Datos para Aportar y Datos de Contacto**, facilitando su comprensión.
- Se incorporó información sobre la documentación y evidencias que pueden aportar los ciudadanos para apoyar el proceso de búsqueda, como fotografías recientes e historias clínicas u odontológicas, cuando existan.
- Se incluyó una explicación sobre el procedimiento posterior al registro en el **Sistema de Información Red de Desaparecidos y Cadáveres (SIRDEC)**, indicando la remisión de la información a las autoridades competentes y la posible activación del **Mecanismo de Búsqueda Urgente (MBU)** cuando corresponda.
- Se verificó que la información fuera presentada mediante una estructura clara, ordenada y utilizando un lenguaje sencillo y orientado al ciudadano.

Requisitos para Acceder al Servicio

Para acceder a este servicio, tener en cuenta lo siguiente:

Datos Personales: Nombre completo, número del documento de identificación, fecha de nacimiento, edad, lugar de residencia, fecha de desaparición, lugar de desaparición y hora.

Datos Morfológicos: Rasgos físicos, señales particulares (color del cabello, de los ojos, color de la piel, estatura, etc.).

Datos Particulares: Dar a conocer los tatuajes, cicatrices, lunares, datos quirúrgicos, deformidades que tenga, prótesis físicas u odontológicas y las prendas de vestir que tenía al momento de la desaparición.

Datos para Aportar: Foto reciente, historias clínicas u odontológicas (si las tiene).

Datos de Contacto: Dirección, teléfono y correo electrónico para su notificación.

Una vez diligenciado el **Registro de Persona Desaparecida** en el **Sistema de Información Red de Desaparecidos y Cadáveres (SIRDEC)**, se debe remitir la información a la **Fiscalía General de la Nación – Desaparecidos**, para que asigne el caso a las autoridades competentes (**SIJIN** o **CTI**) e inicien las acciones de búsqueda. De ser necesario, active la ruta del **Mecanismo de Búsqueda Urgente (MBU)**.



Personería
Santiago de Cali

Como resultado, la sección “**Requisitos para Acceder al Servicio**” ofrece actualmente información más completa, organizada y comprensible, permitiendo que los ciudadanos conozcan con mayor claridad los datos y documentos necesarios para realizar el trámite y el procedimiento que sigue una vez efectuado el registro. Este ajuste fortalece los criterios de lenguaje claro, organización de la información y accesibilidad del contenido publicado en el portal institucional.

Ajuste del contenido de las características del servicio

Como parte del proceso de revisión y mejora continua del portal institucional, se realizó un ajuste en la página correspondiente al servicio “**Declaración de Desaparecidos**”, disponible en:

<https://personeriacali.gov.co/servicios-declaracion-de-desaparecidos/>

Durante la validación se identificó que la sección “**Características del Servicio**” contenía información incompleta respecto a las condiciones de prestación del servicio, lo que podía limitar la comprensión de los ciudadanos sobre aspectos importantes relacionados con la atención presencial.

Con el propósito de brindar información más completa y transparente, se implementaron los siguientes ajustes:

- Se actualizó el contenido de la sección “**Características del Servicio**”, incorporando información alineada con las condiciones reales de prestación del servicio.
- Se mantuvieron las características relacionadas con que el servicio **no requiere cita previa, no requiere intermediarios ni tramitadores y es completamente gratuito**.
- Se amplió la información referente a la atención presencial, indicando que esta se realiza por **orden de llegada**.
- Se incorporó la recomendación de asistir con anticipación, debido a que la asignación de turnos se realiza de acuerdo con la disponibilidad de atención.
- Se verificó que la información estuviera redactada en un lenguaje claro, sencillo y orientado al ciudadano, facilitando su comprensión.

Características del Servicio

- No se requiere cita previa.
- No requiere intermediarios ni tramitadores.
- Es un servicio gratuito.
- La atención presencial se presta por orden de llegada. Se recomienda asistir con anticipación, ya que se asignan turnos de atención.



/personeriacali



/personeriacali



@personeriacali



@personeriadistritaldesanti1037

Como resultado, la sección **“Características del Servicio”** presenta actualmente información más completa, precisa y organizada, permitiendo que los ciudadanos conozcan de manera anticipada las condiciones bajo las cuales se presta el servicio y facilitando una mejor preparación para su atención. Este ajuste fortalece los criterios de lenguaje claro, transparencia y accesibilidad de la información publicada en el portal institucional.

Ajuste de nomenclatura del catálogo de servicios

Como parte del proceso de revisión y mejora continua del portal institucional, se realizó un ajuste en la página **“Servicios y Puntos de Atención”**, disponible en:

<https://personeriacali.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/>

Durante la validación se identificó que uno de los accesos del catálogo de servicios presentaba una denominación que no correspondía al nombre oficial del trámite, lo que podía generar confusión entre los ciudadanos al momento de identificar el servicio requerido.

Con el propósito de garantizar la consistencia y claridad de la información publicada, se implementaron los siguientes ajustes:

- Se actualizó la denominación del botón **“Acompañamiento extranjero”**, reemplazándola por el nombre oficial **“Valoración de Apoyo”**.
- Se verificó que la nueva denominación fuera consistente con el contenido y la estructura del servicio correspondiente.
- Se mantuvo el diseño, formato y distribución visual del catálogo de servicios, garantizando uniformidad con los demás accesos disponibles.
- Se confirmó que el nuevo nombre facilita la identificación del servicio por parte de la ciudadanía y se encuentra alineado con la nomenclatura institucional vigente.

Servicios y Puntos de Atención

Encuentre modelos de acciones constitucionales y demás formularios para descargar

Acción de tutela	Desacato a fallo acción de tutela	Impugnación de tutela	Derechos de petición	Recurso de reposición contra actos administrativos	Seguimiento al derecho de petición	Orientación general
Acompañamiento jurídico	Atención permanente 24/7	Declaración de desaparecidos	Acompañamiento a asociaciones de usuarios salud	Acciones populares	Veedurías ciudadanas	Acciones disciplinarias
Solución alternativa de conflictos	Atención a víctimas del conflicto armado	Valoración de Apoyo				

Como resultado, el catálogo de “**Servicios y Puntos de Atención**” presenta una identificación más precisa y consistente de los servicios ofrecidos, mejorando la experiencia de navegación y facilitando el acceso de los ciudadanos a la información correspondiente. Este ajuste fortalece los criterios de claridad, organización y accesibilidad de la información publicada en el portal institucional.

Ajuste de la estructura y navegación del menú Participa

Como parte del proceso de revisión y mejora continua del portal institucional, se realizó un ajuste en la sección “**Participa**”, disponible en:

<https://personeriacali.gov.co/participa/>

Durante la validación se identificó que la información del menú “**Participa**” se encontraba presentada en un listado extenso de enlaces, lo que dificultaba su consulta, comprensión y navegación por parte de los ciudadanos.

Con el propósito de mejorar la experiencia de usuario y facilitar el acceso a los mecanismos de participación ciudadana, se implementaron los siguientes ajustes:

- Se reorganizó la estructura de la página, reemplazando el listado de enlaces por una interfaz gráfica basada en tarjetas de acceso (cards).
- Se incorporó una descripción introductoria que explica el propósito del menú “**Participa**” y su relación con los mecanismos de participación ciudadana promovidos por la entidad.
- Se agruparon los contenidos en categorías claramente identificadas, facilitando la localización de la información por parte de los usuarios.
- Se mejoró la distribución visual de los elementos, proporcionando una navegación más intuitiva, ordenada y accesible.
- Se mantuvo la disponibilidad de los contenidos, reorganizando únicamente su forma de presentación para fortalecer la usabilidad del portal.





**Personería
Santiago de Cali**

Como resultado, la sección **“Participa”** presenta actualmente una estructura moderna, organizada y orientada al ciudadano, facilitando la identificación de los diferentes mecanismos de participación y mejorando la experiencia de navegación. Este ajuste fortalece los criterios de organización de la información, usabilidad, lenguaje claro y accesibilidad establecidos en la Resolución 1519 de 2020.

Reestructuración de la información del Centro de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos

Como parte del proceso de revisión y mejora continua del portal institucional, se realizó una reestructuración de la sección correspondiente a los servicios del **Centro de Conciliación y Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos**, disponible en:

<https://personeriacali.gov.co/servicios-solucion-alternativa-de-conflictos/>

Durante la validación se identificó que la información de los diferentes servicios se encontraba concentrada en una única página, lo que generaba una gran cantidad de contenido continuo y dificultaba la navegación, la localización de la información y la comprensión de cada trámite por parte de los ciudadanos.

Con el propósito de mejorar la organización del contenido y la experiencia de navegación, se implementaron los siguientes ajustes:

- Se reorganizó la información del Centro de Conciliación mediante la creación de una sección **"Nuestros Servicios"**, conformada por botones de acceso independientes para cada uno de los servicios ofrecidos.
- Cada botón dirige al ciudadano a una página específica, diseñada exclusivamente para el servicio seleccionado, evitando la concentración excesiva de información en una sola vista.
- Se desarrollaron páginas individuales para servicios como **Conciliación Extrajudicial en Derecho, Directivas Anticipadas, Acuerdos de Apoyo, Insolvencia para Persona Natural No Comerciante y Convalidación de Acuerdos Privados**, cada una con su propio contenido, estructura y elementos de consulta.
- En cada servicio se organizó la información mediante títulos, descripciones, preguntas frecuentes, requisitos y demás contenidos específicos, conservando una estructura uniforme y consistente entre todas las páginas.
- Se mejoró la distribución visual y la navegación del contenido, permitiendo que los usuarios accedan de forma más rápida a la información del servicio de su interés.



/personeriacali



/personeriacali



@personeriacali



@personeriadistritaldesanti1037



Personería Santiago de Cali

personeriacali.gov.co/servicios-solucion-alternativa-de-conflictos/

Correo: Infibanca evol... chatgpt3 ok Solicitud y Polizas SIM Odoo PROD Infibanca Infibanca LocalHost SERVICIOS SEG003 - S...

Confidencialidad y Protección de Datos
La información suministrada durante el trámite es tratada con estricta reserva y conforme a la normatividad aplicable.

NUESTROS SERVICIOS

Actualmente contamos con los siguientes servicios:

Conciliación Extrajudicial en Derecho
Resolución de conflictos en materia civil, familiar y de convivencia.

Directivas Anticipadas
Expresa hoy las decisiones que desea que sean respetadas en el futuro.

Acuerdos de apoyo
Apoyo para la toma de decisiones respetando la voluntad y preferencias de la persona.

Insolvencia para Persona Natural No Comerciante
Una oportunidad para reorganizar sus deudas y recuperar su estabilidad financiera.

Convalidación de Acuerdos Privados
¿Ya llegó a un acuerdo con sus acreedores? Nosotros podemos ayudarle a formalizarlo.

personeriacali.gov.co/convalidacion-acuerdos-privados/

Gmail Correo: Infibanca evol... chatgpt3 ok Solicitud y Polizas SIM Odoo PROD Infibanca Infibanca LocalHost SERVICIOS SEG003 - S...

Convalidación de Acuerdos Privados

» Inicio » Servicios » Solución Alternativa de Conflictos » Convalidación de Acuerdos Privados

Formalice los acuerdos alcanzados con sus acreedores y obtenga seguridad jurídica

La convalidación de acuerdos privados es un procedimiento mediante el cual una persona natural no comerciante que ha celebrado un acuerdo de pago con sus acreedores puede solicitar su validación ante un centro de conciliación, para que produzca los efectos jurídicos previstos en la ley.

¿Qué es la convalidación de un acuerdo privado?	+	¿Puedo solicitar la convalidación si no he llegado a un acuerdo con mis acreedores?	+
¿Cuándo puedo solicitar una convalidación?	+	¿Ya llegué a un acuerdo con mis acreedores, qué debo hacer?	+
¿Cuál es la diferencia entre la negociación de deudas y la convalidación?	+	¿Necesito abogado?	+
¿Deben participar mis acreedores en el trámite?	+	¿Puedo modificar un acuerdo que ya fue convalidado?	+
¿Qué beneficios tiene convalidar un acuerdo privado?	+	¿El trámite tiene costo?	+

¿Quiénes pueden acceder a este servicio?



/personeriacali



/personeriacali



@personeriacali



@personeriadistritaldesanti1037



Trámite de Insolvencia para Persona Natural No Comerciante

» Inicio » Servicios » Solución Alternativa de Conflictos » Trámite de Insolvencia para Persona Natural No Comerciante

Trámite de Insolvencia para Persona Natural No Comerciante

La **Personería** pone a disposición de la ciudadanía información sobre el trámite de insolvencia para persona natural no comerciante, un mecanismo legal orientado a brindar una alternativa formal a quienes presentan dificultades para el cumplimiento de sus obligaciones económicas.

¿Qué es la insolvencia?

Es un procedimiento legal que permite a las personas naturales que no desarrollan actividades mercantiles reorganizar sus obligaciones, negociar acuerdos de pago con sus acreedores y, en los casos previstos por la ley, acceder a mecanismos que les permitan superar su situación financiera.

Su finalidad es proteger tanto los derechos del deudor como los de los acreedores, promoviendo soluciones concertadas y sostenibles.

Acuerdos de Apoyo

» Inicio » Servicios » Solución Alternativa de Conflictos

Apoyo para la toma de decisiones respetando la voluntad y preferencias de la persona.

Los **acuerdos de apoyo** permiten que una persona mayor de edad en condición de discapacidad designe voluntariamente a una o varias personas de confianza para asistirle en la comprensión, comunicación y toma de decisiones sobre asuntos personales, jurídicos o patrimoniales.

¿Qué son los acuerdos de apoyo?

Los acuerdos de apoyo son un mecanismo mediante el cual una persona mayor de edad puede designar, de manera libre y voluntaria, a una o varias personas de confianza para que le brinden apoyo en la comprensión, comunicación y toma de decisiones sobre asuntos personales, jurídicos, patrimoniales, financieros, de salud u otros aspectos de su vida.

Este trámite se realiza respetando siempre la voluntad, preferencias y autonomía de la persona titular del acto.

¿Quién puede solicitarlo?



¿Quién no puede ser designado como apoyo?



¿Quién puede ser apoyo?



¿Qué beneficios tiene los acuerdos de apoyo?



/personeriocali



/personeriocali



@personeriocali



@personeriadistritaldesanti1037



Personería
Santiago de Cali

Como resultado, el portal presenta una estructura más organizada y modular para los servicios del Centro de Conciliación, reduciendo la cantidad de información visible en una sola página y facilitando la consulta de cada trámite de manera independiente. Esta reorganización fortalece los criterios de usabilidad, accesibilidad, lenguaje claro y arquitectura de la información establecidos en la Resolución 1519 de 2020, ofreciendo una experiencia de navegación más intuitiva y orientada a las necesidades de la ciudadanía.

Atentamente,



ADDY SALCEDO LONDOÑO

Subdirectora

Líder Proceso Gestión Tecnológica y de la Información



/personeriacali



/personeriacali



@personeriacali



@personeriadistritaldesanti1037