

INFORME SEGUIMIENTO A PQRSD SEGUNDO SEMESTRE DE 2023

PERIODO DE SEGUIMIENTO

Del 1 de Julio al 31 de Diciembre de 2023



Personería
Santiago de Cali
Para la Gente

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Personería de Santiago de Cali
Nit 805.003.895 - 9
CAM, Torre Alcaldía Piso 13
PBX (2) 6617999
atencionalciudadano@personeriacali.gov.co

120.5.10

Personería de Santiago de Cali
Oficina de Control Interno

Informe de Seguimiento a PQRSD Segundo semestre de 2023

El siguiente informe tiene como propósito dar alcance al Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 *“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la Administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*.

Este seguimiento corresponde al periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2023 y los datos se tomaron del Sistema de Gestión Documental ORFEO.



Este documento es propiedad de la Personería de Santiago de Cali.
Prohibida su reproducción por cualquier medio sin previa autorización.

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los canales de atención dispuestos por la Personería Distrital de Santiago de Cali para facilitar el acceso de la comunidad a los servicios que presta la entidad en el marco de sus funciones y competencias constitucionales, legales y reglamentarias, corresponden a los siguientes:

Presencial: Contacto personalizado de los ciudadanos con los funcionarios de la entidad cuando éstos acceden a las instalaciones físicas en los puntos de atención.

Unidad de Protección y Atención Permanente de Derechos Humanos UPAP DDHH Centro Administrativo Municipal Torre Alcaldía Avenida 2 Norte No. 10 – 70, Bahía CAM	Lunes a Viernes 8am – 12m / 1pm – 5pm
Atención al Ciudadano - Centro Comercial Rio Cauca Piso 2 Local 209 - 213	Lunes a Viernes 8am – 4pm
Atención de Personeros Delegados C.A.L.I.S de la ciudad	Lunes a Viernes 8am – 12m / 1pm – 5pm
Centro de Conciliación Carrera 16 No. 15 - 75, Piso 2 Barrio Guayaquil	Lunes a Viernes 8am – 12m / 1pm – 5pm
Atención a Víctimas del Conflicto Armado Carrera 16 # 15 - 75, Piso 1 Barrio Guayaquil	Lunes a Viernes 8am – 12m / 1pm – 5pm

Telefónico: Contacto verbal de los ciudadanos con los funcionarios de la entidad a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.

Líneas Habilitadas	602 6533812 - 3183355713	Lunes a Viernes 8 am – 12 m / 1 pm – 5 pm
	3183355722	24 Horas

Escrito: Compuesto por el correo físico, correo electrónico institucional y el formulario electrónico dispuesto en el sitio web de la entidad:

Correo Físico:	Ventanilla Única de la Personería de Cali ubicada en el Centro Atención al Ciudadano de la Alcaldía Casilla 19, Bahía CAM	Lunes a Viernes 8 am – 12 m / 1 pm – 4 pm
Correo Electrónico:	atencionalciudadano@personeriacali.gov.co	24 Horas
Radicación en línea:	www.personeriacali.gov.co http://orfeopersoneria.cali.gov.co/orfeo/webServices/radicado_online.php	24 Horas

Virtual: Corresponde a las redes sociales disponibles en el sitio web de la entidad: X, Facebook, Instagram.

DESCRIPCIÓN DE LAS PQRSD

Peticiones

Corresponde a los derechos de petición impetrados directamente a la Personería de Cali, así como consultas, solicitudes de información y/o documentos que tienen relación directa con las funciones y competencias de la entidad e ingresan a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO para su gestión y trámite a través de las diferentes Direcciones y Oficinas de la entidad.

Descripción de las peticiones y tiempos de respuesta:

- Derecho de Petición, quince (15) días hábiles después de la fecha de radicación.
- Consultas, treinta (30) días hábiles después de la fecha de radicación.
- Solicitud de información y/o documentos, diez (10) días hábiles después de la fecha de radicación.

Queja y Reclamo por el servicio

Corresponde a la manifestación de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Personería de Cali y su tratamiento debe asegurar el cierre de éste.

Sugerencia

Corresponde a la propuesta que formula una persona natural o jurídica para el mejoramiento de los servicios que presta la entidad.

Denuncia

Corresponde a una denuncia relacionada con posibles actos de corrupción presuntamente cometidos por funcionarios de la Personería de Cali en el desempeño de sus funciones.

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD y FELICITACIONES

En el segundo semestre del 2023, ingresaron **1.988** PQR y Felicidades por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, para un total acumulado en la vigencia de **4.118** PQR y Felicidades. Durante el 2023, el SGD ORFEO no registra ingresos tipificados como sugerencias, ni denuncias por hechos de corrupción.

El siguiente cuadro corresponde a la estadística mensual de ingresos registrados en el SGD ORFEO de la entidad:

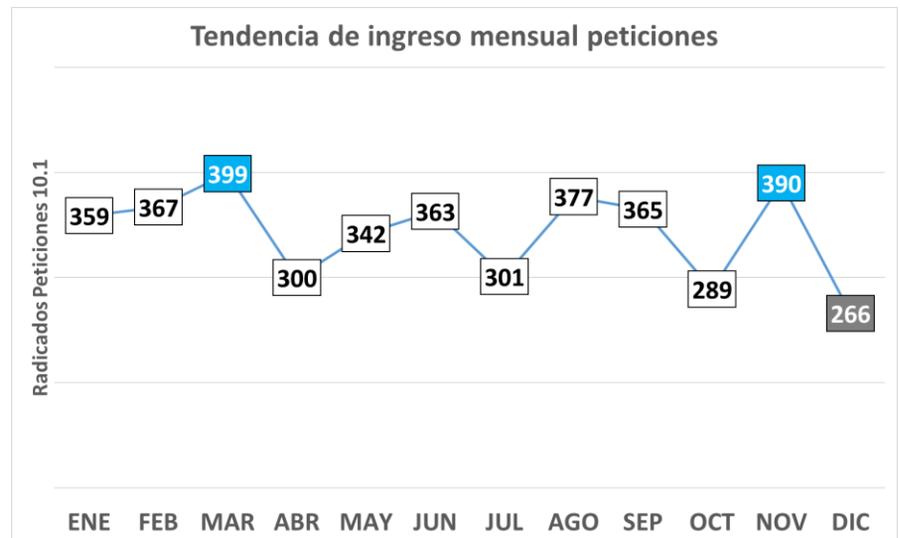
Descripción	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total Radicados	Total % Particip.
Petición General	318	340	365	268	307	337	271	353	319	265	361	239	3743	90,87%
Consultas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Solicitudes de Información y/o Documentos	36	24	27	31	32	22	19	20	41	21	23	27	323	7,84%
Quejas y Reclamos por el servicio			1	-	-	1	4	1	2	1	3	-	13	0,39%
Sugerencias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Denuncias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Felicitaciones	5	3	6	1	3	3	7	3	3	2	3	-	39	0,95%
Total General	359	367	399	300	342	363	301	377	365	289	390	266	4118	100%

Fuente: Aplicativo ORFEO

VIGENCIA 2023

El pico más alto de peticiones impetradas a la Personería de Cali se presentó en el mes de marzo con el **9,69%**, y en el mes de noviembre con el **9,47%**, de un total de **4.118** peticiones radicadas en la vigencia.

Los meses de octubre y diciembre, fueron los meses donde se recibió menos peticiones.



Fuente: Aplicativo ORFEO

TENDENCIA RADICACIÓN DE PQR

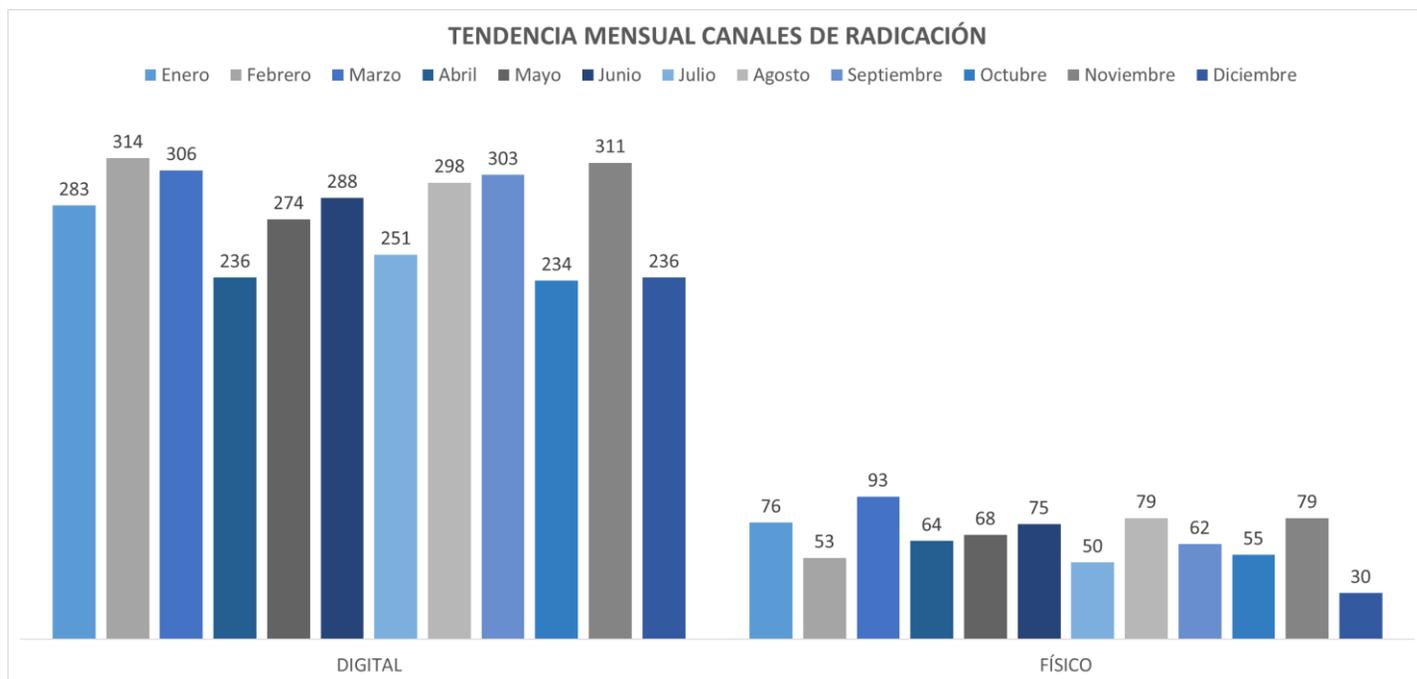
En los ingresos al Sistema de Gestión Documental ORFEO, la tendencia frente a los canales más usados por los ciudadanos en la radicación de PQR en la vigencia 2023, corresponde a:

Canal	Ingresos	% Participación.
Ventanilla Virtual	3.334	80,96%
Ventanilla Física	784	19,04%
Total	4.118	100%

Fuente. Aplicativo ORFEO

Durante la vigencia 2023, el uso de los canales virtuales mantiene en aumento, mientras que la radicación física disminuye. Esta tendencia que indica mayor preferencia y uso de los medios digitales por parte de los ciudadanos, debe considerarse por la entidad al momento de establecer las necesidades de capacidad instalada y habilidades que requieren los funcionarios, para optimizar los tiempos de respuesta a partir del uso eficiente y aprovechamiento de las tecnologías de la información.

TENDENCIA DE INGRESO MENSUAL POR CANALES DE RADICACIÓN



Fuente. Aplicativo ORFEO

PARTICIPACIÓN EN LA GESTIÓN DE PETICIONES IMPETRADAS A LA PERSONERÍA

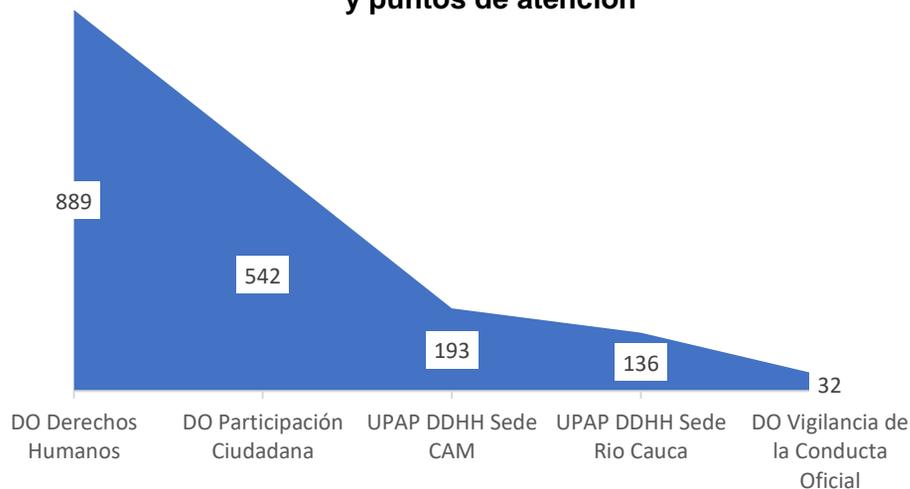
Para efectos del presente informe, se tomó el registro de **1.808** peticiones impetradas a la Personería de Cali para su gestión y trámite durante el segundo semestre de la vigencia, las cuales son tipificadas por el punto de seguimiento y control de la Unidad de Correspondencia con la Tabla de Retención Documental 10.1.

Dirección/Oficina/Punto de Atención/Unidad de Trabajo	Total Radicados	Total % Particip.
MINISTERIO PÚBLICO, DEFENSA Y PROMOCIÓN DE LOS DDHH	889	49,17%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DEFENSA DEL INTERÉS PÚBLICO	542	29,98%
UPAP DDHH PUNTO DE ATENCIÓN CAM	193	10,67%
UPAP DDHH PUNTO DE ATENCIÓN RIO CALI	136	7,52%
VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL	32	1,77%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	5	0,28%
DIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	5	0,28%
DESPACHO	4	0,22%
PERSONERÍA AUXILIAR	2	0,11%
Total	1.808	100%

Fuente. Aplicativo ORFEO

De **1.808** peticiones impetradas a la Personería de Cali, el **99,11%** se asignó a las Direcciones/Puntos de Atención y Líneas de Trabajo misional de la entidad. Los asuntos asociados con la defensa, protección y restablecimiento de derechos tienen una participación del **97,34%** en las peticiones que ingresaron en el segundo semestre de la vigencia 2023.

Tendencia gestión de peticiones por Direcciones Operativas y puntos de atención



SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PETICIONES

Del 1 de julio y el 31 de diciembre de 2023, ingresaron **1.808** peticiones de las cuales **1.549** que representa el **85,67%** soporta respuesta dentro de los 15 días hábiles. En **196** peticiones que equivale al **10,84%**, la respuesta se comunicó de forma extemporánea con 19 días en promedio; **25** radicados que representa el **1,38%** se encontró pendiente de respuesta dentro de los términos de Ley.

Dirección/Oficina/Punto de Atención/ Unidad de Trabajo	Total Radicados	Total Radicados con respuesta dentro de los 15 días hábiles	Total Radicados con respuesta Extemporánea 19 días hábiles en promedio	Total Radicados pendientes de respuesta dentro de términos	Total Radicados pendientes de respuesta vencidos
MINISTERIO PÚBLICO, DEFENSA Y PROMOCIÓN DE LOS DDHH	889	812	56	9	12
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DEFENSA DEL INTERÉS PÚBLICO	542	408	101	14	19
UPAP DDHH PUNTO DE ATENCIÓN CAM	193	177	16	-	-
UPAP DDHH PUNTO DE ATENCIÓN RIO CAUCA	136	120	16	-	-
VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL	32	23	4	1	4
OFICINA ASESORA JURÍDICA	5	3	2	-	-
DIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	5	3	1	1	0
DESPACHO	4	1	-	-	3
PERSONERÍA AUXILIAR	2	2	-	-	-
Total	1.808	1.549	196	25	38

Fuente: Aplicativo ORFEO

En la verificación a los 38 radicados que registran vencimiento en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, se encontró el siguiente estado:

- 3 Radicados vencidos soportan solicitud de prórroga extemporánea y respuesta extemporánea respecto a la fecha de prórroga:

Radicado	Fecha de Ingreso	Fecha de Vencimiento	Solicitud de Prórroga Extemporánea	Nueva Fecha de Vencimiento	Fecha de Respuesta Extemporánea
20232440264792	2023-10-18	09/11/2023	17/11/2023	11/12/2023	15/12/2023
20232450270062	2023-10-24	16/11/2023	18/11/2023	11/12/2023	14/12/2023
20232450270992	2023-10-25	17/11/2023	24/11/2023	18/12/2023	20/12/2023

- 1 Radicado vencido soportan solicitud de prórroga extemporánea.

Radicado	Fecha de Ingreso	Fecha de Vencimiento	Solicitud de Prórroga Extemporánea	Nueva Fecha de Vencimiento
20232450291622	2023-11-20	12/12/2023	25/12/2023	17/01/2024

- 1 Radicado vencido soporta solicitud de prórroga dentro de los términos.

Radicado	Fecha de Ingreso	Fecha de Vencimiento	Fecha de Prórroga	Nueva Fecha de Vencimiento
20232440302302	2023-11-29	21/12/2023	19/12/2023	12/01/2024

- 33 Radicados vencidos, no soportan solicitud de prórroga, ni respuesta.

Radicado ORFEO	Fecha de Ingreso	Fecha de Vencimiento
20232440210532	2023-08-22	12/09/2023
20232450226192	2023-09-06	27/09/2023
20232450241562	2023-09-21	12/10/2023
20232450251792	2023-10-03	25/10/2023
20232450253262	2023-10-04	26/10/2023
20232440254562	2023-10-05	27/10/2023
20232450255012	2023-10-06	30/10/2023
20232450263522	2023-10-17	08/11/2023
20232450264192	2023-10-18	09/11/2023
20232450271722	2023-10-26	20/11/2023
20232450273502	2023-10-27	21/11/2023
20232450279572	2023-11-06	28/11/2023
20232450280022	2023-11-07	29/11/2023
20232450286862	2023-11-15	06/12/2023
20232450288992	2023-11-16	07/12/2023
20232450289832	2023-11-17	11/12/2023
20232450290042	2023-11-17	11/12/2023
20232450290502	2023-11-17	11/12/2023
20232450294042	2023-11-22	14/12/2023
20232450296512	2023-11-24	18/12/2023
20232450297592	2023-11-27	19/12/2023
20232450297902	2023-11-27	19/12/2023
20232450297932	2023-11-27	19/12/2023
20232450299162	2023-11-27	19/12/2023
20232450299402	2023-11-28	20/12/2023
20232450299802	2023-11-28	20/12/2023
20232450301022	2023-11-28	20/12/2023
20232450301192	2023-11-28	20/12/2023
20232450301412	2023-11-29	21/12/2023
20232450302782	2023-11-30	22/12/2023
20232450302812	2023-11-30	22/12/2023
20232450302942	2023-11-30	22/12/2023
20232450281562	2023-11-08	30/11/2023

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Del 1 de julio al 31 de diciembre, ingresaron **151** solicitudes de información de las cuales **115** que representa el **71,42%** soporta respuesta dentro de los 10 días hábiles. En **24** solicitudes que equivale al **15,89%**, la respuesta se comunicó de forma extemporánea con 13 días en promedio; **3** radicados que representan el **1,98%** se encontró pendiente de respuesta dentro de los términos de Ley.

Dirección/Oficina/Punto de Atención/Unidad de Trabajo	Total Radicados	Total Radicados con respuesta dentro de los 10 días hábiles	Total Radicados con respuesta Extemporánea 13 días hábiles en promedio	Total Radicados pendientes de respuesta dentro de términos	Total Radicados pendientes de respuesta vencidos
MINISTERIO PÚBLICO, DEFENSA Y PROMOCIÓN DE LOS DDHH	59	57	2	-	-
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DEFENSA DEL INTERÉS PÚBLICO	12	10	2	-	-
VIGILANCIA DE LA CONDUCTA OFICIAL	26	10	7	3	6
CENTRO DE CONCILIACIÓN	4	4	-	-	-
OFICINA ASESORA JURÍDICA	34	18	13	-	3
DIRECCIÓN FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	16	16	-	-	-
Total	151	115	24	3	9

Fuente: Aplicativo ORFEO

Los siguientes radicados registran vencimiento en el Sistema de Gestión Documental ORFEO:

Radicado ORFEO	Fecha de Ingreso	Fecha de Vencimiento
20232450171632	2023-07-10	25/07/2023
20232440216082	2023-08-28	11/09/2023
20232440226712	2023-09-07	21/09/2023
20232440245002	2023-09-27	11/10/2023
20232440246042	2023-09-27	11/10/2023

Radicado ORFEO	Fecha de Ingreso	Fecha de Vencimiento
20232450286922	2023-11-15	29/11/2023
20232450293562	2023-11-21	05/12/2023
20232450303222	2023-11-30	15/12/2023
20232450313972	2023-12-13	28/12/2023

Otros mecanismos de acceso a la información.

A través del Chat de la Personería de Cali dispuesto en sitio web oficial de la entidad para resolver consultas del ciudadano con respuestas automáticas, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, se registró 511 ingresos.

Chat

¡Hola 🤖! Complete el formulario a continuación para iniciar.

Iniciar Chat

Personería Santiago de Cali

SEGUIMIENTO A QUEJAS/RECLAMOS POR EL SERVICIO

En el segundo semestre de la vigencia 2023, el Sistema de Gestión Documental ORFEO registró **11** ingresos por Quejas/ Reclamos por el servicio, para un acumulado en el año de **13**.

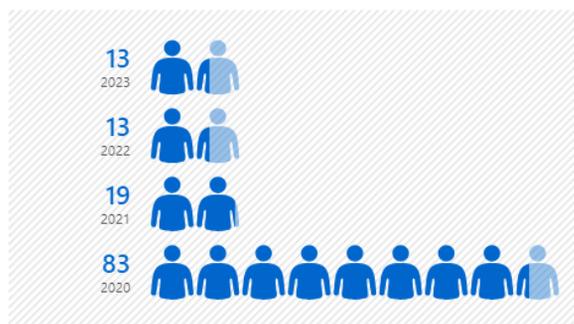
Quejas/Reclamos por el servicio	II Semestre 2023						Acumulado Semestre	Acumulado Vigencia
	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
	4	1	2	1	3	-		

Fuente: Aplicativo ORFEO

De **11** Quejas/Reclamos por el servicio radicadas a la Personería de Cali en el segundo semestre, el **60%** se originó en los puntos de atención y líneas de trabajo de la Dirección del Ministerio Público, Defensa y Promoción de Derechos Humanos, el **20%** en la Dirección Operativa para la Vigilancia de la Conducta Oficial y **20%** en la Dirección Operativa de Participación Ciudadana y Defensa del Interés Público.

El total de Quejas/Reclamos documentados por los usuarios del servicio y que ingresaron por el SGD ORFEO, soportan trámite por parte de la Personería Auxiliar, quien ejerce el control disciplinario interno de la entidad.

Quejas y Reclamos 2020 - 2023



Otros mecanismos de captura de información.

Resultado de la aplicación de **4.013** encuestas realizadas a los usuarios atendidos en la Personería de Cali, **120** usuarios que equivale al **3%**, manifestó insatisfacción con el servicio recibido.

En la revisión de los elementos que afectan la satisfacción de los usuarios encuestados, los siguientes ítems corresponden a las causas más frecuentes:

- La respuesta no fue la esperada, se favoreció a la otra parte o se remitió a otra entidad.
- La respuesta no fue clara, se utilizó términos técnicos.
- Insuficiente personal para la atención presencial.
- Demora en la atención telefónica.
- El punto de atención en el CAM no tiene suficiente capacidad en la sala de espera y hay usuarios que deben esperar a la intemperie.

SEGUIMIENTO A FELICITACIONES

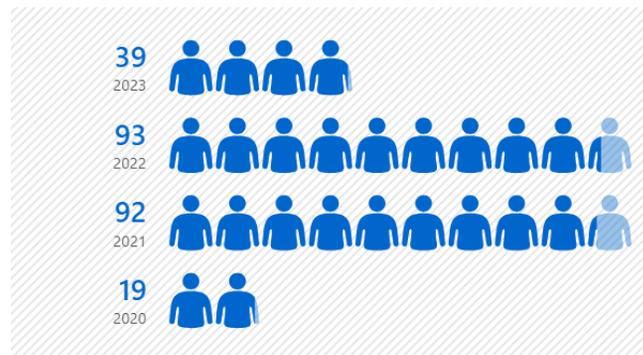
En el segundo semestre de la vigencia 2023, el Sistema de Gestión Documental ORFEO registró **18** ingresos por Felicitaciones, para un acumulado en el año de **39**.

Felicitaciones	II Semestre 2023						Acumulado Semestre	Acumulado Vigencia
	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
	7	3	3	2	3	-	18	39

Fuente: Aplicativo ORFEO

De las **18** Felicitaciones radicadas a la Personería de Cali en el segundo semestre, la primera posición con el **38,46%** corresponde a la Unidad de Protección y Atención Permanente de Derechos Humanos UPAP DDHH en el tema de salud, y en segunda posición con el **25,64%** corresponde a la Dirección Operativa de Participación Ciudadana y Defensa del Interés Público, en el tema de servicios públicos domiciliarios.

Felicitaciones Periodo 2020 - 2023



Otros mecanismos de captura de información.

Resultado de la aplicación de **4.013** encuestas a usuarios atendidos en la Personería de Cali, **3.893** usuarios que equivale al **97%**, manifestó su satisfacción con el servicio recibido.

Entre el 2020 y el 2023, la satisfacción de los usuarios aumentó en 21 puntos porcentuales, lo que indica que los cambios y acciones implementadas para mejorar la atención al ciudadano, tuvo un efecto positivo y existe un reconocimiento por parte de la población más vulnerable usuaria de los servicios de la Personería de Cali.

CONCEPTO AUDITOR

Verificado los soportes que evidencian la gestión de peticiones y solicitudes de información que ingresaron a la entidad en el segundo semestre de la vigencia 2023, se estableció que el cumplimiento con los términos de Ley corresponde al **86,17%**¹, la extemporaneidad en la respuesta es del **11,39%** y el vencimiento equivale al **2,44%**, lo que aumenta la probabilidad de riesgo por tutela y afecta el indicador de tiempos de respuesta, debiéndose identificar la causa y tomar una o más de las siguientes acciones:

- a. Gestionar posibles fallas operativas del Sistema de Gestión Documental ORFEO.
- b. Ingresar el soporte de la respuesta remitida al usuario y que no se haya migrado al Sistema de Gestión Documental ORFEO.
- c. Tomar acciones inmediatas para mitigar los efectos sobre la prestación del servicio y/o satisfacción del usuario.

En atención a la Circular 20222000050093 del 1 de junio de 2022 emitida por la Personería Auxiliar respecto al cumplimiento de términos de derechos de petición y remisión por competencia, mediante Memorando 20241200005733 del 24 de enero de 2024, la Oficina de Control Interno remitió informe sobre los radicados que al cierre del segundo semestre de la vigencia 2023 no soportan respuesta en el SGD ORFEO.

OPINIÓN

La auditoría evaluó la gestión de peticiones y solicitudes de información mediante la verificación aleatoria de los radicados tipificados con la Tabla de Retención Documental 10.1 registrados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, el cumplimiento del marco normativo Ley 1755 de 2015 frente a los tiempos de respuesta y el aseguramiento en la prestación del servicio para mitigar el riesgo de tutela por vencimiento de términos, obteniendo las siguientes fortalezas, debilidades, avances, mejoras y recomendaciones.

Fortalezas

La Unidad de Correspondencia² cada vez que ingresa una petición o solicitud de información por la ventanilla física o virtual, identifica el documento con un número único de radicado y fecha, en ambos casos se asegura de preservar el documento digital en el SGD ORFEO, control que disminuye la probabilidad de extravío o pérdida y antes de realizar la asignación, activa el Sistema de Alertas del ORFEO conforme los términos fijados en la Ley 1755 de 2015, semáforo que permite controlar los tiempos de respuesta tanto al responsable de la dependencia como al funcionario al cual se le reasigna la petición y/o solicitud, disminuyendo la probabilidad de tutela por vencimiento de términos.

Debilidades

Es necesario que se eliminen barreras operativas que ocasionan represamiento y demora en la respuesta a las peticiones que ingresan a la entidad. Específicamente, esto se evidencia con aquellas peticiones que son reasignadas como comisión, lo que implica agotar una serie de pasos que restan eficacia y eficiencia en la presentación del servicio.

¹ De un total de 1.931 radicados.

² Punto de Radicación.

AVANCES Y MEJORAS EN LA GESTIÓN DE PQRSD

Frente a la gestión del riesgo operativo asociado al vencimiento de términos, este se encuentra identificado en el mapa de riesgos de cada proceso contenido en la cadena de resultados de la entidad, con sus respectivos controles preventivos, detectivos y correctivos. En la vigencia 2023, la materialización del riesgo por tutela disminuyó en un 45% respecto a la vigencia 2022.

Entre las medidas implementadas y que han contribuido a la gestión de PQRSD se destacan:

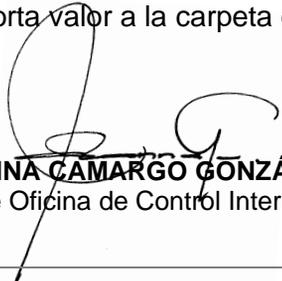
1. La destinación de recursos humanos, físicos y tecnológicos para mejorar las condiciones de trabajo en la Unidad de Gestión Documental, responsable de administrar el ingreso y salida de correspondencia de la entidad.
2. Las mejoras incorporadas al Sistema de Gestión Documental ORFEO para la producción, gestión, almacenamiento digital y recuperación ágil de documentos, conservando la trazabilidad desde su creación.

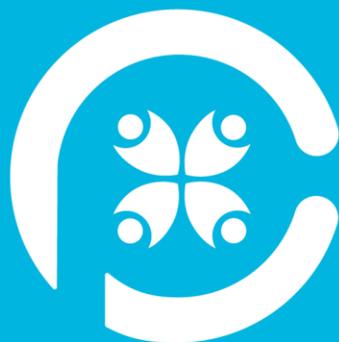
RECOMENDACIÓN

La entidad debe intervenir con nuevos métodos y prácticas institucionales dirigido a mejorar la prestación del servicio en la respuesta a peticiones.

Para tal propósito, se recomienda a la Alta Dirección:

- a. Sustituir el oficio de Acuso Recibo con un mensaje instantáneo cada vez que se radique una petición física o virtual a la entidad.
- b. Establecer un filtro desde el punto de radicación, con personal suficiente e idóneo para analizar la petición, clasificar, determinar su tratamiento y desplegar las acciones que correspondan a respuestas inmediatas, incluida la remisión por competencia.
- c. Sustituir el Acta de Asignación por el control habilitado en el SGD ORFEO que permite reasignar la petición en el mismo sistema y conservar la trazabilidad de la respuesta.
- d. Autorizar la firma de los Personeros Delegados en los oficios inherentes a las actuaciones que se adelanten en el marco de la gestión de la petición, conservando la firma del Director Operativo en la respuesta final.
- e. Sustituir el informe de evaluación y cierre, por el control habilitado en el SGD ORFEO que permite producir el cierre de la petición.
- f. Eliminar la portada, dicho formato no aporta valor a la carpeta digital de las peticiones.


JOVANNA CAMARGO GONZÁLEZ
Jefe Oficina de Control Interno



Personería
Santiago de Cali
Para la Gente

Ley de Transparencia y Acceso a la Información
www.personeriacali.gov.co