



**Personería  
Santiago de Cali**



# **INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD**

Periodo de Seguimiento  
Del 1 de enero al 30 de junio de 2024

**Oficina de Control Interno**

120.5.10

Oficina de Control Interno  
Personería Distrital de Santiago de Cali



## **Informe de Seguimiento a PQRSD Primer Semestre de 2024**

El presente 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 enero al 30 de junio de 2024, ejercicio auditor que se realizó consultando directamente en el Sistema de Gestión Documental ORFEO de la entidad; por lo tanto, todos los datos fueron tomados del Aplicativo de radicación de PQRSD.

Durante el periodo de seguimiento, la Oficina de Control Interno logró establecer situaciones de alerta y recomendaciones orientadas al mantenimiento de controles, para asegurar la trazabilidad y mejorar la gestión de las PQRSD.



Este documento es propiedad de la Personería Distrital 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 Río 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:	<a href="http://orfeopersoneria.cali.gov.co/orfeo/webServices/radico_online.php">www.personeriacali.gov.co</a> <a href="http://orfeopersoneria.cali.gov.co/orfeo/webServices/radico_online.php">http://orfeopersoneria.cali.gov.co/orfeo/webServices/radico_online.php</a>	24 Horas

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

## DESCRIPCIÓN DE LAS PQRSD

### Peticiones<sup>1</sup>

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 del Ente de Control 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.

---

<sup>1</sup> Artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

## INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD

En el I Semestre de 2024, ingresaron **2.300** PQR y Felicitaciones por el Sistema de Gestión Documental ORFEO. Durante el periodo objeto de seguimiento, el SGD ORFEO no registra ingresos tipificados como sugerencias, ni denuncias por hechos de corrupción.

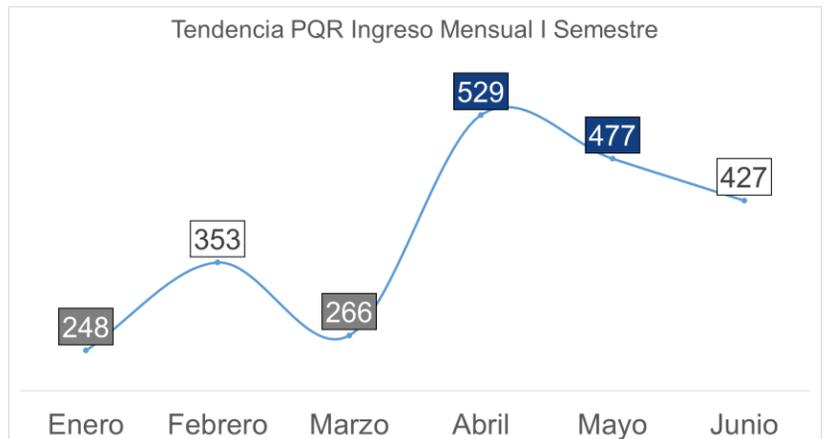
El siguiente cuadro corresponde a la estadística mensual de ingresos registrados en el SGD ORFEO de la entidad:

Descripción	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Total	Part. %
Petición General	209	303	242	475	438	399	2.066	89,83%
Consultas	-	-	-	-	-	-	-	-
Solicitudes de Información y/o Documentos	37	45	24	52	32	27	217	9,43%
Quejas y Reclamos por el servicio	-	2	-	-	2	-	4	0,17%
Sugerencias	-	-	-	-	-	-	-	-
Denuncias	-	-	-	-	-	-	-	-
Felicitaciones	2	3	-	2	5	1	13	0,57%
<b>Total general</b>	<b>248</b>	<b>353</b>	<b>266</b>	<b>529</b>	<b>477</b>	<b>427</b>	<b>2.300</b>	<b>100,00%</b>

Fuente. SGD ORFEO

Los meses de mayor ingreso de PQR impetradas a la Personería de Cali, se presentó en abril con el **23%**, seguido de mayo con el **21%**, de un total de 2300 PQR radicadas en el I Semestre.

Los meses en los que ingresaron menos PQR fueron enero y marzo, con una participación del **10,78%** y **11,56%**, respectivamente.



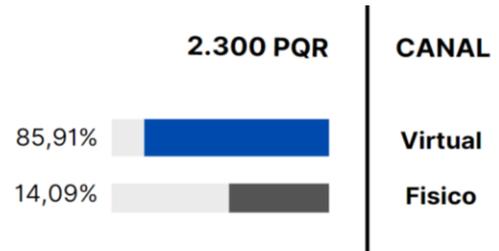
Fuente. SGD ORFEO

## TENDENCIA RADICACIÓN DE PQR

En el I Semestre de 2024, el canal virtual fue el más usado por los ciudadanos para la radicación de PQR ante la Personería de Cali.

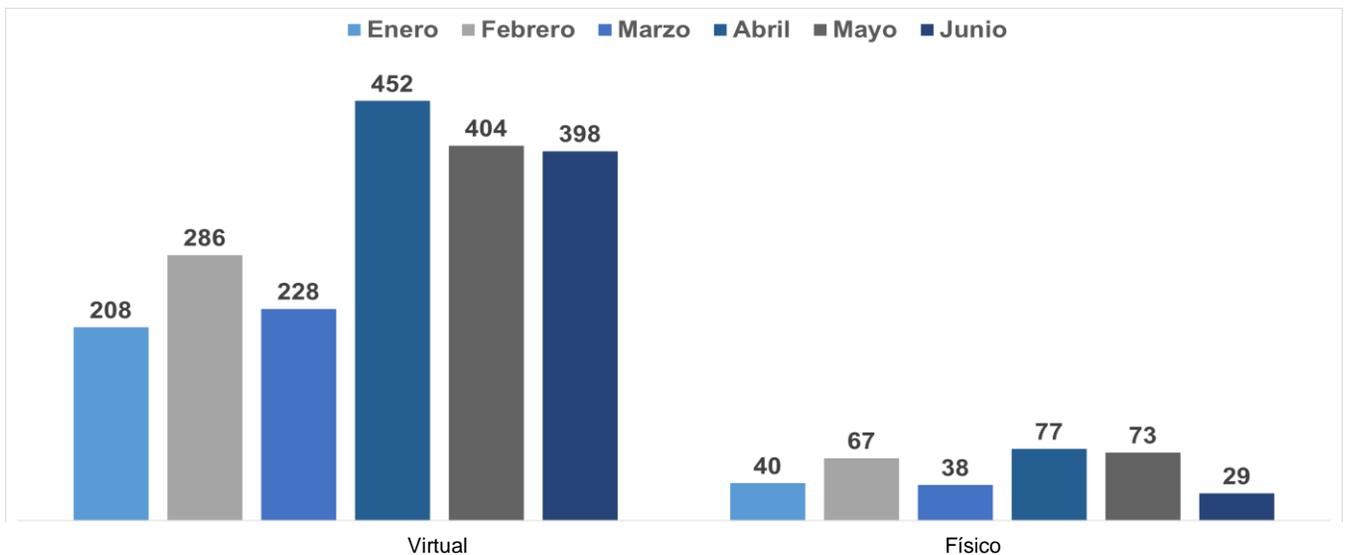
Los ingresos de PQR por el canal virtual, aumentó en **9,2%** respecto al mismo periodo de la vigencia 2023; mientras que la radicación física sigue disminuyendo.

Esta tendencia que indica mayor preferencia y uso de los medios digitales por parte de los usuarios, soporta la necesidad que tiene la entidad de adquirir mayor capacidad tecnológica, migrar sus procesos manuales a procesos automatizados y generar mejores competencias al personal para la gestión de PQR en menor tiempo.



Fuente. SGG ORFEO

## TENDENCIA DE INGRESO MENSUAL POR CANALES DE RADICACIÓN



Fuente. SGD ORFEO

## PARTICIPACIÓN PETICIONES IMPETRADAS A LA PERSONERÍA

Para efectos del presente informe, se tomó el registro de **2.066** peticiones directamente impetradas a la Personería de Cali, para su gestión y trámite durante el I Semestre de 2024, las cuales fueron tipificadas por el punto de seguimiento y control de la Unidad de Correspondencia, con la Tabla de Retención Documental 10.1<sup>2</sup>.

Dirección / Oficina / Punto de Atención / Unidad de Trabajo	Total Radicados	% Partic.
Ministerio Publico, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos	1.061	50,91%
Participación Ciudadana, Defensa y Protección del Interés Público	656	32,09%
Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH (CAM)	175	8,72%
Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH (RÍO CAUCA)	119	5,40%
Vigilancia de la Conducta Oficial	33	1,71%
Dirección Financiera y Administrativa	9	0,48%
Oficina Asesora Jurídica	8	0,43%
Centro de Conciliación	3	0,16%
Personería Auxiliar	2	0,11%
<b>Total general</b>	<b>2.066</b>	<b>100,00%</b>

Fuente. SGD ORFEO

De **2.066** peticiones impetradas a la Personería, el **99%** se asignó a las Direcciones/Puntos de Atención y Líneas de Trabajo misional de la entidad.

El **97,33%** de peticiones que ingresaron en el I Semestre, están asociados con la defensa, protección y restablecimiento de derechos.

## SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PETICIONES

De **2.066** peticiones, **1.687** que corresponde al **81,66%**, registran respuesta dentro de los 15 días hábiles; en **148** peticiones que equivale al **7,16%**, la respuesta fue extemporánea con 18 días en promedio; **230** radicados que representan el **11,13%**, se encontró pendiente de respuesta dentro de los términos de Ley y **1** radicado que representa el **0,05%** se encontró vencido.

A continuación, se detalla la información por Dirección, Oficina, Punto de Atención y/o Unidad de Trabajo:

Dirección / Oficina Punto de Atención / Unidad de Trabajo	Total Radicados	Total Radicados con Respuesta en términos	Total Radicados con respuesta Extemporánea	Total Radicados pendientes de respuesta dentro de términos	Total Radicados vencidos
Ministerio Publico, Promoción y Defensa De Los Derechos Humanos	1.061	903	38	120	-
Participación Ciudadana, Defensa y Protección del Interés Público	656	492	93	71	-
Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH (CAM)	175	155	8	12	-
Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH (RÍO CAUCA)	119	99	1	19	-
Vigilancia de la Conducta Oficial	33	18	8	6	1
Dirección Financiera y Administrativa	9	8	-	1	-
Oficina Asesora Jurídica	8	7	-	1	-
Centro de Conciliación	3	3	-	-	-
Personería Auxiliar	2	2	-	-	-
<b>Total general</b>	<b>2.066</b>	<b>1.687</b>	<b>148</b>	<b>230</b>	<b>1</b>

Fuente. SGD ORFEO

En la verificación al radicado que registra vencimiento en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, se encontró el siguiente estado:

- Radicado vencido, no soportan solicitud de prórroga, ni respuesta.

Radicado ORFEO	Fecha de Ingreso	Fecha de Vencimiento
20242450102712	06/05/2024	28/05/2024

Fuente. SGD ORFEO

## SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

De **217** solicitudes de información que ingresaron a la Personería en el I Semestre, **185** que corresponde al **85,25%**, registra respuesta dentro de los 10 días hábiles. En **26** solicitudes que equivale al **11,98%**, la respuesta fue extemporánea con 13 días en promedio; **4** radicados que representan el **1,84%** se encontró pendiente de respuesta dentro de los términos de Ley y **2** radicados que representan el **0,92%** se encontraron vencidos.

A continuación, se detalla la información por Dirección, Oficina, Punto de Atención y/o Unidad de Trabajo:

Dirección / Oficina Punto de Atención / Unidad de Trabajo	Total Radicados	Total Radicados con Respuesta en términos	Total Radicados con respuesta Extemporánea	Total Radicados pendientes de respuesta dentro de términos	Total Radicados vencidos
Ministerio Publico, Promoción y Defensa De Los Derechos Humanos	105	101	4	-	-
Oficina Asesora Jurídica	35	26	8	1	-
Vigilancia de la Conducta Oficial	33	16	13	3	1
Dirección Financiera y Administrativa	31	30	-	-	1
Participación Ciudadana, Defensa y Protección del Interés Público	6	6	-	-	-
Centro de Conciliación	4	4	-	-	-
Personería Auxiliar	3	2	1	-	-
<b>Total general</b>	<b>217</b>	<b>185</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>2</b>

Fuente. SGD ORFEO

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

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

Radicado ORFEO	Fecha de Ingreso	Fecha de Vencimiento
20242450076482	09/04/2024	23/04/2024
20242450082182	14/04/2024	26/04/2024

Fuente. SGD ORFEO

### Otros mecanismos de captura de información.

A través del Chat de la Personería de Cali, dispuesto en el sitio web oficial de la entidad para resolver consultas del ciudadano con respuestas automáticas, entre el 1 de enero y 30 de junio de 2024, se registró 317 ingresos.

## SEGUIMIENTO A QUEJAS / RECLAMOS POR EL SERVICIO

En el I Semestre de 2024, el Sistema de Gestión Documental ORFEO registró **4** ingresos por Quejas/ Reclamos por el servicio.

Quejas/Reclamos por el servicio	I Semestre 2024						Total Semestre
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	
	-	2	-	-	2	-	4

Fuente. SGD ORFEO

De **4** Quejas/Reclamos por el servicio radicadas a la Personería de Cali, el **100%** se originó en los puntos de atención y líneas de trabajo de la Dirección del Ministerio Público, Defensa y Promoción de Derechos Humanos.

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.

## SEGUIMIENTO A FELICITACIONES

En el I Semestre de 2024, el Sistema de Gestión Documental ORFEO registró **13** ingresos por Felicitaciones.

Felicitaciones	I Semestre 2024						Total Semestre
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	
	2	3	-	2	5	1	13

Fuente. SGD ORFEO

De **13** Felicitaciones radicadas a la Personería de Cali, el **46,15%** se originó en el punto de atención de la Unidad de Protección y Atención Permanente de Derechos Humanos UPAP DDHH, seguido de los puntos de atención y líneas de trabajo de la Dirección de Participación Ciudadana y Defensa del Interés Público con el **30,77%** y un **23,08%** dirigida al Despacho del Personero Distrital.

Procesamiento de Datos. Omar Mauricio Vergara Prado  
Profesional Contratista OCI

## Generalidades

1. En I Semestre de 2024, la radicación de PQR aumentó en **7,39%**, respecto al mismo periodo de la vigencia 2023.
2. Abril fue el mes que tuvo el mayor número de PQR radicados a la entidad (**529**) en el I Semestre de 2024 y el mismo mes fue el de menor número de PQR radicados a la entidad (**300**) en el mismo periodo de la vigencia 2023.
3. En el I Semestre de 2024, la Dirección Operativa de Ministerio Publico, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos, tuvo el **51%** del total de radicados de PQR, un **13%** más que en la vigencia 2023.
4. En el I Semestre de 2024, la Dirección Operativa de Participación Ciudadana y Defensa del Interés Público, tuvo el mayor número de respuestas extemporáneas (**93**), un **26%** menos que en la vigencia 2023.
5. En el I Semestre de 2024, no se registró ingresos por consultas. A través del chat de la página web de la entidad, la consulta por autogestión aumentó **20%** respecto al mismo periodo de la vigencia 2023.
6. En el I Semestre de 2024, no se registró sugerencias ni denuncias; en este último, el SGD ORFEO arrojó 3 ingresos radicados como denuncias, lo que se verificó y resultó una tipificación errada.
7. En el I Semestre de 2024, se registró 4 ingresos por Queja/Reclamo por el servicio y 13 ingresos por felicitación.
8. En el I Semestre de 2024, el Sistema de Alerta del SGD ORFEO arrojó 1 petición y 2 solicitudes de información vencidas.

## Gestión de Riesgos

La Personería de Cali recibe a diario peticiones que son impetradas directamente a la entidad, para ser gestionadas por el Ente de Control y Vigilancia en el marco de sus funciones y competencias, así como solicitudes de seguimiento a derechos de petición interpuestos ante la Administración Distrital, lo que en ambos casos requiere una permanente disposición institucional.

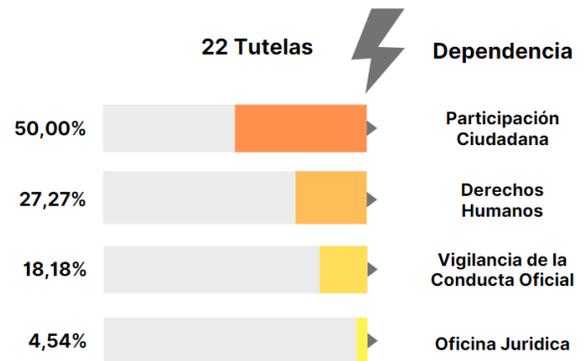
Mediante Memorandos 20241200005733 del 24 de enero de 2024; 20241200008283 del 2 de febrero de 2024; 202412000144243 del 20 de febrero de 2024 y 20241200023443 del 22 de marzo de 2024, la Oficina de Control Interno remitió informe a la Personería Auxiliar, Direcciones y Oficinas, sobre los radicados cuyo estado se encontró vencido en el SGD ORFEO, para revisión, corrección o trámite y contrarrestar eventos de riesgo por vencimiento de términos en peticiones.

Mediante Circular 202420000212253 del 14 de marzo de 2024 emitida por el Despacho y atendiendo los principios de eficacia, eficiencia y celeridad en la prestación del servicio, se facultó a los Personeros Delegados en razón de sus funciones y competencias, para suscribir los oficios que dan soporte a las actuaciones administrativas ante los diferentes organismos de la Administración Distrital, con copia a la Dirección correspondiente y al Personero Auxiliar, para control y seguimiento posterior.

Mediante Memorando 20242000038253 del 8 de mayo de 2024, la Personería Auxiliar generó el correo institucional [controldeoficios@personeriacali.gov.co](mailto:controldeoficios@personeriacali.gov.co), como control a las comunicaciones y respuestas en el marco de la gestión de peticiones y seguimientos.

Mediante Memorandos 20241300010273 del 8 de febrero de 2024; 20241300019303 del 7 de marzo de 2024; 20241300024943 del 2 de abril de 2024; 202413000038393 del 8 de mayo de 2024; 20241300053793 del 14 de junio de 2024 y 20241300061963 del 9 de julio de 2024, la Oficina Asesora Jurídica certificó que entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2024, ingreso 22 acciones de tutelas contra la entidad, por vencimiento de términos en la respuesta a peticiones y/o la respuesta no fue de fondo.

Mediante Memorando 20241100040983 del 15 de mayo de 2024, la Oficina Asesora de Planeación comunicó el ajuste del Riesgo 9 cambiando la redacción de la causa inmediata (hecho que determina la materialización) quedando *“tutela fallada en contra de la entidad”*, dejando la misma valoración y los mismos controles.



Fuente. Oficina Asesora Jurídica

## Observaciones

En el seguimiento al cumplimiento normativo frente a los tiempos de respuesta de peticiones y solicitudes de información, en **1.872** radicados que el SGD ORFEO registra respuesta dentro de los términos de Ley, en el **30,98%** de los radicados, se generaron las siguientes alertas:

**a. Interrupción del Sistema de Alertas en el SGD ORFEO.** La limitación de controles detectivos del sistema de alertas en ORFEO, aumenta la exposición al riesgo de tutela por vencimiento de términos en las peticiones impetradas a la entidad, puesto que el semáforo que controla los tiempos de respuesta, se desactiva con cualquier documento que se anexe y tipifique manualmente como respuesta, ejemplo:

RADICADOS ENCONTRADOS				
<u>Radicado</u>	<u>Fecha Radicacion</u>	<u>Expediente</u>	<u>Asunto</u>	<u>Tipo de Documento</u>
2024: [REDACTED]	2024-04-24 10:38:13	2024: [REDACTED]	RESPUESTA	RESPUESTA

VERIFICACIÓN DE ACTUACIONES - SGD ORFEO				
FECHA DE INGRESO PETICIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO INICIAL	FECHA DE VENCIMIENTO CON PRÓRROGA	FECHA DE SALIDA DE LA RESPUESTA	ESTADO
02/04/2024	23/04/2024	15/05/2024	-	Vencido

**b. Pérdida de Trazabilidad de la Prestación del Servicio.** La inadecuada tipificación de los anexos que soportan las actuaciones realizadas frente a las peticiones impetradas a la entidad, además de interrumpir el sistema de alertas del ORFEO, afecta el indicador de tiempos de respuesta y la trazabilidad en la prestación del servicio, ejemplo.

RADICADOS ENCONTRADOS				
<u>Radicado</u>	<u>Fecha Radicacion</u>	<u>Expediente</u>	<u>Asunto</u>	<u>Tipo de Documento</u>
2024: [REDACTED]	2024-05-16 12:25:49	2024: [REDACTED]	NOTIFICACION PRORROGA	RESPUESTA

VERIFICACIÓN DE ACTUACIONES - SGD ORFEO				
FECHA DE INGRESO PETICIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO INICIAL	FECHA DE VENCIMIENTO CON PRÓRROGA	FECHA DE SALIDA DE LA RESPUESTA	ESTADO
22/04/2024	15/05/2024	06/06/2024	-	Vencido

**c. Desviación del Indicador de Tiempos de Respuesta.** Cada vez que una respuesta se anexa como documento “sin definir”, se aumenta el margen de error del indicador de tiempos de respuesta, lo que resta eficacia y eficiencia institucional.

## Recomendaciones

La entidad debe asegurar que el personal de apoyo en la recepción y radicación de correspondencia, tenga el entrenamiento suficiente y conocimiento normativo, de funcionamiento del Estado y de las funciones y competencias de la entidad, para evitar reprocesos después del ingreso de PQRSD; en este sentido, se recomienda emitir lineamientos<sup>3</sup> para la gestión efectiva de las PQRSD, desde que ingresa a la entidad, hasta la respuesta al peticionario a cargo de las Direcciones y Oficinas responsables.

La Unidad de Correspondencia, debe generar informes periódicos sobre la gestión general de las comunicaciones que ingresan a la entidad, por tipo de requerimiento y distribución por eje temático e informar sobre los controles adicionales y/o intervenciones ejecutadas a los aplicativos del SGD ORFEO, para mejorar la seguridad del sistema de alertas del ORFEO (semáforo), que sirva de soporte estratégico a la Alta Dirección para la toma de decisiones.

Las Direcciones Operativas deben tomar una o más de las siguientes acciones:

- Identificar las causas y corregir las fallas operativas que se presentan en la gestión de peticiones asignadas mediante comisión; garantizar el control interno necesario para asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y sus registros, y que los datos estén libres de omisión, error o incumplimiento.
- Tomar acciones inmediatas para mitigar los efectos sobre la prestación del servicio y/o satisfacción del usuario (Tutelas por vencimiento de términos – Quejas/Reclamos por el servicio).

La Oficina Asesora de Planeación, debe analizar si las actividades de control contenidas en el procedimiento documentado para la gestión de peticiones y los controles preventivos, detectivos y correctivos asociados al Riesgo 9, se ajusta al contexto actual o por el contrario se encuentran desactualizados o contienen barreras operativas<sup>4</sup> que restan eficacia y eficiencia en la prestación del servicio, para la respectiva asistencia técnica.



**JOVANNA CAMARGO GONZÁLEZ**  
Jefe Oficina de Control Interno

Revisó: Diego Cardona Campo, Personero Delegado  
Aprobó: Jovanna Camargo González, Jefe OCI

<sup>3</sup> Reglamento para la gestión de PQRSD

<sup>4</sup> Apoyarse en informes de Auditoría Interna a la Gestión de Peticiones e Informes de Seguimiento a PQRSD, emitidos por la Oficina de Control Interno vigencia 2022 y 2023.



# Personería Santiago de Cali



Ley de Transparencia y Acceso a la Información  
[www.personeriacali.gov.co](http://www.personeriacali.gov.co)