



**Personería
Santiago de Cali**



INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD

Periodo de Seguimiento
Del 1 de julio al 31 de diciembre de 2024

Oficina de Control Interno

120.5.10

Oficina de Control Interno
Personería Distrital de Santiago de Cali



Informe de Seguimiento a PQRSD Segundo 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 julio al 31 de diciembre 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 estableció situaciones de alerta y recomendaciones que fueron informadas mediante radicados 20241200080813; 20241200080793; 20241200080803; 20241200080693 y 20241200082983, para asegurar la trazabilidad y mejorar la gestión de las PQRSD en la vigencia 2024.



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:	www.personeriacali.gov.co http://orfeopersoneria.cali.gov.co/orfeo/webServices/radico_online.php	24 Horas

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

DESCRIPCIÓN DE LAS PQRSD

Peticiones¹

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.

¹ Artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

INFORME DE SEGUIMIENTO A PQRSD

En el segundo semestre del 2024, ingresaron **2.598** PQR y Felicidades por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, para un total acumulado en la vigencia de **4.876**. Durante el 2024, 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:

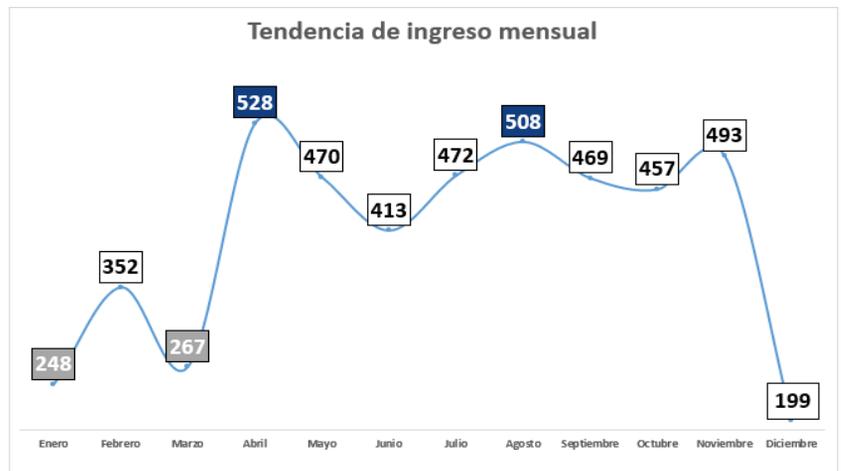
Descripción	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total Radicados	Total % Particip.
Petición General	209	303	242	475	432	385	421	463	425	417	439	183	4.394	90,11%
Consultas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Solicitudes de Información y/o Documentos	37	45	24	51	31	26	45	44	39	39	49	15	445	9,13%
Quejas y Reclamos por el servicio	-	2	1	-	2	1	1	-	-	-	-	-	7	0,14%
Sugerencias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Denuncias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Felicitaciones	2	2	-	2	5	1	5	1	5	1	5	1	30	0,62%
Total	248	352	267	528	470	413	472	508	469	457	493	199	4.876	100%

Fuente. SGD ORFEO

VIGENCIA 2024

Los meses de mayor ingreso de PQR impetradas a la Personería de Cali se presentó en abril con el **10,83%**, seguido de agosto con el **10,42%**, de un total de **4.876** PQR radicadas en la vigencia 2024.

Los meses en los que ingresaron menos PQR fueron enero y marzo, con una participación del **5,09%** y **5,48%** respectivamente. Para efectos del seguimiento, el dato del mes de diciembre se tomó con corte el día 15.



Fuente. SGD ORFEO

TENDENCIA RADICACIÓN DE PQR

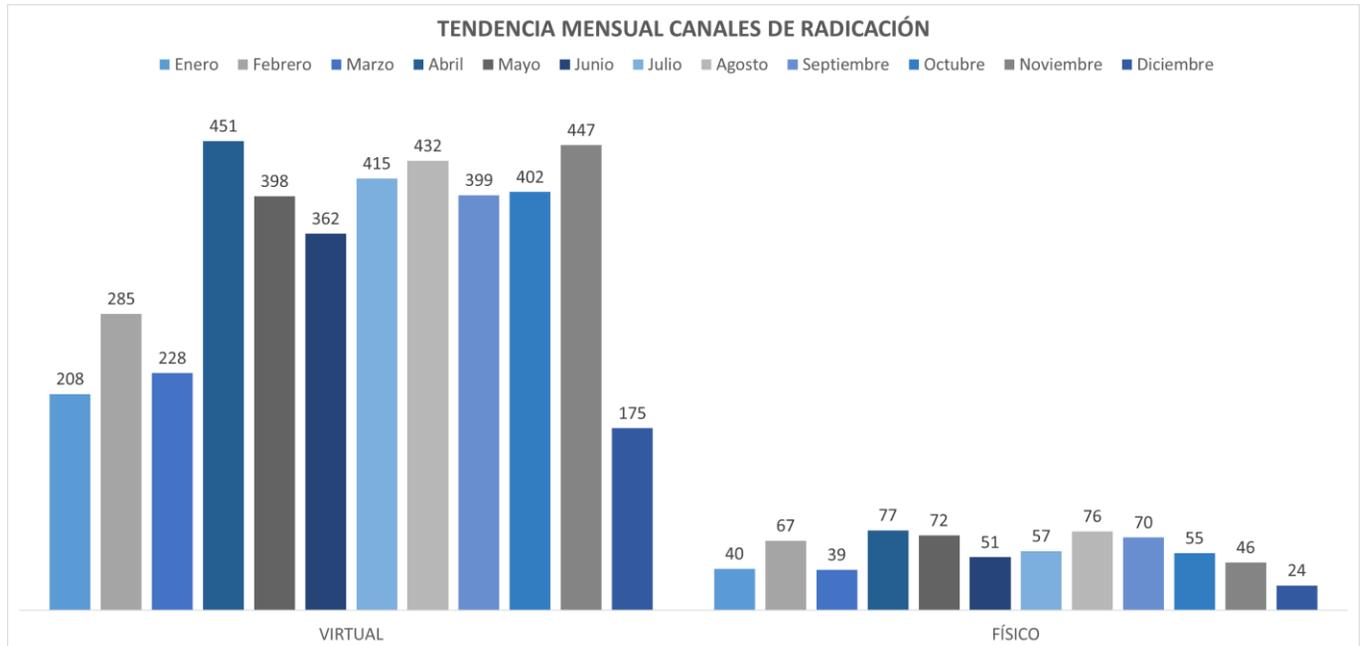
En los ingresos al Sistema de Gestión Documental ORFEO, la tendencia frente a los canales más usados por los ciudadanos en la radicación de PQR en la vigencia 2024, corresponde a:

Canal	Ingresos	% Participación.
Ventanilla Virtual	4.202	86,18%
Ventanilla Física	674	13,82%
Total	4.876	100%

Fuente. Aplicativo ORFEO

En la vigencia 2024, el uso de los canales virtuales aumentó en **5,22%** y la radicación física disminuyó en **5,22%** respecto a la vigencia 2023. Esta tendencia que indica mayor preferencia y uso de los medios digitales por parte de los ciudadanos, soporta la necesidad que tiene la entidad en aumentar la capacidad tecnológica.

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 **2.348** peticiones directamente impetradas a la Personería de Cali para su gestión y trámite durante el segundo 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 10.1².

Dirección / Oficina / Punto de Atención / Unidad de Trabajo	Total Radicados	% Partic.
Ministerio Publico, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos	1.253	53,36%
Participación Ciudadana, Defensa y Protección del Interés Público	607	25,85%
Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH (CAM)	227	9,67%
Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH (RÍO CAUCA)	176	7,50%
Vigilancia de la Conducta Oficial	43	1,83%
Dirección Financiera y Administrativa	18	0,77%
Oficina Asesora Jurídica	13	0,55%
Centro de Conciliación	8	0,34%
Personería Auxiliar	2	0,09%
Oficina de Control Interno	1	0,04%
Total	2.348	100,00%

Fuente. SGD ORFEO

De **2.348** peticiones impetradas a la Personería de Cali, el **98,55%** 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 **96,38%** en las peticiones que ingresaron en el segundo semestre de la vigencia 2024.

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PETICIONES

Del 1 de julio al 31 de diciembre de 2024, ingresaron **2.348** peticiones; **1.982** que corresponde al **84,41%** registran respuesta dentro de los 15 días hábiles; en **223** peticiones que equivale al **9,50%** la respuesta se comunicó de forma extemporánea con 18 días en promedio; **129** radicados que representan el **5,49%** se encontró pendiente de respuesta dentro de los términos de Ley y **14** radicados que representa el **0,60%** 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 pendiente de respuesta vencidos
Ministerio Publico, Promoción y Defensa De Los Derechos Humanos	1.253	1.139	47	60	7
Participación Ciudadana, Defensa y Protección del Interés Público	607	420	147	40	-
Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH (CAM)	227	206	7	14	-
Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH (RÍO CAUCA)	176	155	8	10	3
Vigilancia de la Conducta Oficial	43	29	8	3	3
Dirección Financiera y Administrativa	18	13	3	1	1
Oficina Asesora Jurídica	13	10	2	1	-
Centro de Conciliación	8	7	1	-	-
Personería Auxiliar	2	2	-	-	-
Oficina de Control Interno	1	1	-	-	-
Total	2.348	1.982	223	129	14

Fuente. SGD ORFEO

En la verificación a los 14 radicados que registran vencimiento en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, se encontró el siguiente estado:

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

Radicado ORFEO	Fecha de Ingreso	Fecha de Vencimiento	Radicado ORFEO	Fecha de Ingreso	Fecha de Vencimiento
20242440285602	22/10/2024	14/11/2024	20242450306472	15/11/2024	06/12/2024
20242450295112	05/11/2024	27/11/2024	20242440306842	15/11/2024	06/12/2024
20242450295622	05/11/2024	27/11/2024	20242450308802	19/11/2024	10/12/2024
20242450267512	02/10/2024	24/10/2024	20242450294852	05/11/2024	27/11/2024
20242450297082	06/11/2024	28/11/2024	20242450298662	07/11/2024	29/11/2024
20242450303302	13/11/2024	04/12/2024	20242450311392	21/11/2024	12/12/2024
20242440304072	13/11/2024	04/12/2024	20242440315142	22/11/2024	13/12/2024

Fuente. SGD ORFEO

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

Del 1 de julio al 31 de diciembre de 2024, ingresaron **231** solicitudes de información, **190** que representa el **82,25%** soporta respuesta dentro de los 10 días hábiles. En **26** solicitudes que equivale al **11,26%**, la respuesta se comunicó de forma extemporánea con 12 días en promedio; **11** radicados que representan el **4,76%** se encontró pendiente de respuesta dentro de los términos de Ley y **4** radicados que representan el **1,73%** 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	140	124	10	6	-
Oficina Asesora Jurídica	36	21	11	4	-
Vigilancia de la Conducta Oficial	20	13	3	-	4
Dirección Financiera y Administrativa	19	17	1	1	-
Participación Ciudadana, Defensa y Protección del Interés Público	10	9	1	-	-
Centro de Conciliación	3	3	-	-	-
Personería Auxiliar	2	2	-	-	-
Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH (RÍO CAUCA)	1	1	-	-	-
Total	231	190	26	11	4

Fuente. SGD ORFEO

En la verificación de los 4 radicados que registran vencimiento en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, se encontró el siguiente estado:

4 Radicados vencidos, no soportan solicitud de prórroga, ni respuesta:

Radicado ORFEO	Fecha de Ingreso	Fecha de Vencimiento
20242450195702	26/07/2024	12/08/2024
20242450195722	26/07/2024	12/08/2024
20242440239972	06/09/2024	20/09/2024
20242450311412	21/11/2024	05/12/2024

Fuente. SGD ORFEO

Otros mecanismos de acceso a la 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 julio y 31 de diciembre de 2024, se registró **338** ingresos, para un total de **655** en la vigencia 2024, lo que aumentó en **22%** respecto al 2023.

SEGUIMIENTO A QUEJAS / RECLAMOS POR EL SERVICIO

En el segundo semestre de 2024, el Sistema de Gestión Documental ORFEO registró **1** ingresos por Queja/ Reclamo por el servicio, para un acumulado en el año de **5**.

Quejas/Reclamos por el servicio	II Semestre 2024						Total Semestre	Acumulado Vigencia
	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
	1	-	-	-	-	-	1	5

Fuente. SGD ORFEO

En la vigencia 2024, el ingreso por queja/reclamo del servicio disminuyó en **62%** respecto a la vigencia 2023.

SEGUIMIENTO A FELICITACIONES

En el segundo semestre de 2024, el Sistema de Gestión Documental ORFEO registró **18** ingresos por Felicidades, para un acumulado en el año de **31**.

Felicitaciones	II Semestre 2024						Total Semestre	Acumulado Vigencia
	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
	5	1	5	1	5	1	18	31

Fuente. SGD ORFEO

De **18** Felicidades radicadas a la Personería de Cali, la primera posición con el **55,56%** es para 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 **33,33%** y un **11,11%** dirigido al Despacho del Personero Distrital, en todos los casos se exalta el acompañamiento y gestión realizada en el marco de la defensa, protección y restablecimiento de derechos.

Otros mecanismos de captura de información.

En la vigencia 2024, se aplicaron **5.458** encuestas realizadas a los usuarios atendidos en la Personería de Cali, el **97%** manifestó estar satisfecho con la atención recibida.

Gestión de Riesgos

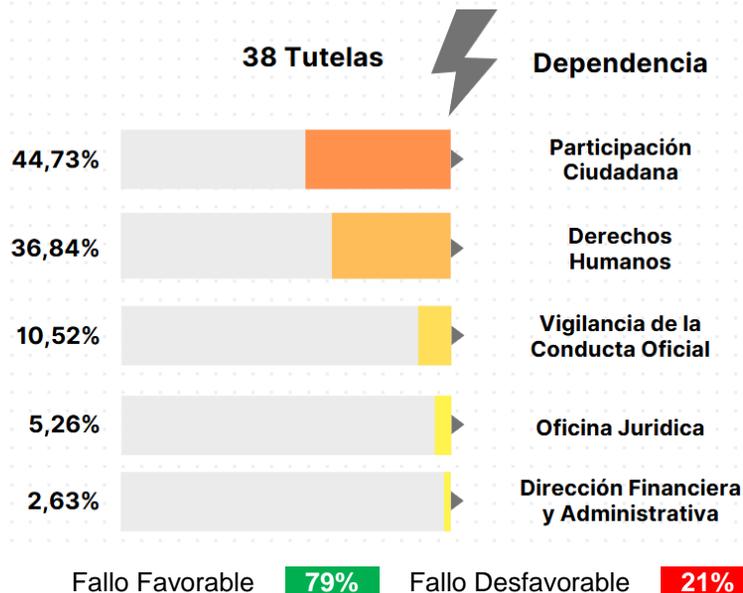
La Personería de Cali en el marco de sus funciones y competencias, recibe a diario peticiones que son impetradas directamente a la entidad para ser gestionadas por el Ente de Control y Vigilancia Administrativa, así como solicitudes de seguimiento a derechos de petición interpuestos ante la Administración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

Desde el 14 de marzo de 2024, 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, control y seguimiento que se realiza por la Personería Auxiliar.

Durante la vigencia 2024, la Oficina de Control Interno generó 8 alertas con alcance preventivo frente al vencimiento de términos en respuesta a peticiones, para la respectiva revisión, corrección o trámite y contrarrestar eventos de riesgo o afectación en la prestación del servicio.

Durante la vigencia 2024, la Oficina Asesora Jurídica documentó 12 informes con la relación de 38 tutelas que ingresaron a la entidad por vencimiento de términos en la respuesta a peticiones, respuesta extemporánea y/o la respuesta no fue de fondo.

El **79%** que equivale a **30** tutelas, el fallo fue favorable para la Personería de Cali.
El **21%** que equivale a **8** tutelas, el fallo fue desfavorable para la Personería de Cali.



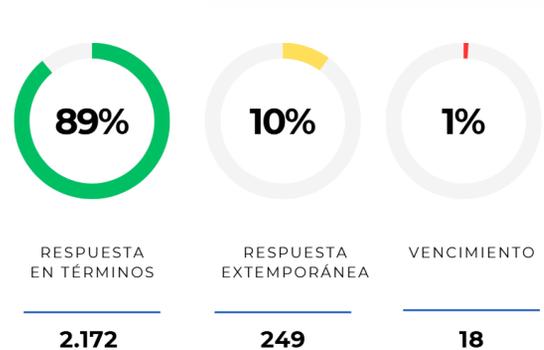
Fuente. Oficina Asesora Jurídica / Oficina Asesora de Planeación

CONCEPTO AUDITOR

Verificado los soportes que evidencian la gestión de **2.439** peticiones y solicitudes de información que ingresaron a la entidad en el segundo semestre de la vigencia 2024, se estableció que el cumplimiento con los términos de Ley corresponde al **89%**, la extemporaneidad en la respuesta es del **10%** y el vencimiento equivale al **1%**.

En el reporte que arroja el Sistema SIPOTS contratado con la empresa de envío 4-72, la devolución de correspondencia física registra un **23%**³, lo que debe ser revisado frente a la extemporaneidad.

Es necesario que se eliminen barreras operativas que ocasionan represamiento y demora en la respuesta a las peticiones impetradas directamente a la Personería de Cali. 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.



RECOMENDACIONES

En el propósito de mejorar los tiempos de respuesta, aumentar la eficiencia en la prestación del servicio y mantener la satisfacción de los usuarios, se 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 con el riesgo operativo, se ajustan al contexto actual o requieren ser actualizados⁴.



JOVANNA CÁMARGO GONZÁLEZ
Jefe Oficina de Control Interno

³ Fuente. DFA / Informe Proceso Gestión Tecnológica y de la Información

⁴ Consultar Informe de Auditoría a la gestión de peticiones, Informes de Seguimiento a las PQRSD, Alertas y Avisos con alcance preventivo emitidas por la Oficina de Control Interno.



Personería Santiago de Cali



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