



**Personería
Santiago de Cali**



INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD

Periodo de Seguimiento
Del 1 de enero al 30 de junio de 2025

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 2025

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 período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025; los datos para la construcción del informe fueron suministrados por la Unidad de Gestión Documental, en calidad de administrador del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Durante el periodo de seguimiento, la Oficina de Control Interno logró establecer situaciones de alerta y recomendaciones orientadas al mantenimiento de controles y medidas para mejorar la eficiencia en la prestación del servicio al ciudadano.



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/radicado_online.php	24 horas

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

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 primer semestre del 2025, ingresaron **2.109** PQR y **23** 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	308	350	333	333	273	250	1.847	86.63%
Solicitudes de Información y/o Documentos	40	57	41	48	40	32	258	12.10%
Consultas	0	0	1	0	0	0	1	0,05%
Quejas y Reclamos por el servicio	0	0	1	1	0	1	3	0,14%
Sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Denuncias	0	0	0	0	0	0	0	0,00%
Felicitaciones	3	4	4	6	4	2	23	1,08%
Total	351	411	380	388	317	285	2.132	100%

Fuente. SGD ORFEO/ Unidad de Gestión Documental

El mayor ingreso de PQR impetradas a la Personería de Cali, se presentó en el mes de febrero con una participación de **19%**, seguido del mes de abril con **18%**, de un total de **2.132** PQR, radicadas en el primer semestre del 2025.

Los meses en los que hubo menos ingresos de PQR, corresponde a mayo con el **15%** y junio con el **13%**; no obstante, se estableció que esta disminución, se presentó por un represamiento originado en el punto de radicación, lo que afectó la gestión y trámite de PQR en las Direcciones, Oficinas y Puntos de Atención, aumento que se verá reflejado en el mes julio.

Tendencia PQR Ingreso Mensual
I Semestre 2025



Fuente. SGD ORFEO/ Unidad de Gestión Documental

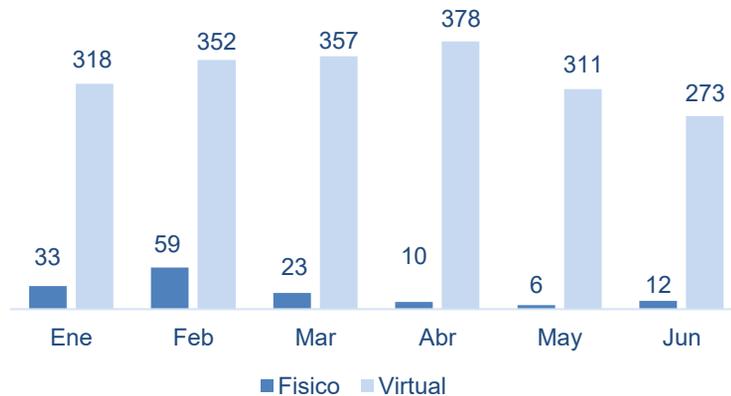
TENDENCIA RADICACIÓN DE PQR

En el primer semestre de 2025, el canal virtual, sigue siendo el más usado por los ciudadanos para la radicación de PQR, ante la Personería de Cali.

Canal	Ingresos
Ventanilla Virtual	1.989
Ventanilla Física	143
Total	2.132

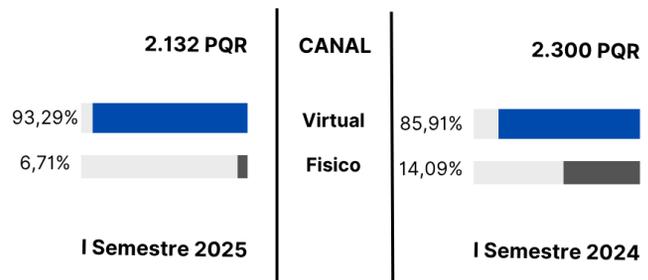
Fuente. SGD ORFEO/ Unidad de Gestión Documental

Tendencia de Ingreso Mensual por Canales de Radicación



Fuente. SGD ORFEO/ Unidad de Gestión Documental

Comparado con el mismo periodo de la vigencia 2024¹, en el primer semestre de la vigencia 2025, el uso del canal virtual se incrementó en 7,38 puntos porcentuales; mientras que el uso del canal físico disminuyó en 6,71 puntos porcentuales.



¹ <https://personeriacali.gov.co/Resources/PDF/CONTROL/2024/2024.%20INFORME%20DE%20SEGUIMIENTO%20PQRSD%20I%20SEMESTRE.pdf>

PARTICIPACIÓN PETICIONES IMPETRADAS A LA PERSONERÍA

Para efectos del presente informe, se tomó el registro de **2.106** peticiones directamente impetradas a la Personería de Cali para su gestión y trámite durante el primer semestre de 2025, las cuales fueron tipificadas por el punto de seguimiento y control de la Unidad de Gestión Documental, con la Tabla de Retención Documental 10.1.

Dirección / Oficina / Punto de Atención	Total Radicados	Part. %
Ministerio Publico, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos	1.055	50,09%
Participación Ciudadana, Defensa y Protección del Interés Público	597	28,35%
Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH Sede CAM	162	7,69%
Oficina Asesora Jurídica	91	4,32%
Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH Sede Río Cauca	74	3,51%
Vigilancia de la Conducta Oficial	58	2,75%
Dirección Financiera y Administrativa	46	2,18%
Centro de Conciliación	11	0,52%
Personería Auxiliar	8	0,38%
Despacho	4	0,19%
Total	2.106	100,00%

Fuente. SGD ORFEO/ Unidad de Gestión Documental

De **2.106²** peticiones impetradas a la Personería de Cali, el **93%** se asignó a las Direcciones, Puntos de Atención y Líneas de Trabajo misional de la entidad.

El **90%** de peticiones que ingresaron en el primer semestre, están asociadas con la defensa, protección y restablecimiento de derechos.

² Petición General (1.847) Consultas (1) Solicitudes de Información (258)
Página | 7

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PETICIONES

De **1.847** peticiones; **1.564** que corresponde al **84,67%** registran respuesta dentro de los 15 días hábiles; en **128** peticiones que equivale al **6,93%**, la respuesta se comunicó de forma extemporánea; **148** radicados que representan el **8,01%** se encontró pendiente de respuesta dentro de los términos de Ley y 6 radicados que representa el **0,32%** se encontraron vencidos.

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

Dirección / Oficina /Punto de Atención	Total Radicados	Radicados con Respuesta en términos	Radicados con respuesta Extemporánea	Radicados pendientes de respuesta dentro de términos	Total Radicados Vencidos
Ministerio Publico, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos	931	826	25	80	0
Participación Ciudadana, Defensa y Protección del Interés Público	590	449	91	50	0
Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH (Sede CAM)	161	150	2	4	5 ³
Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH (Sede Río Cauca)	74	61	4	8	1 ⁴
Vigilancia de la Conducta Oficial	42	36	5	1	0
Dirección Financiera y Administrativa	20	18	0	2	0
Oficina Asesora Jurídica	15	13	1	1	0
Centro de Conciliación	5	5	0	0	0
Personería Auxiliar	6	4	1	1	0
Despacho	3	2	0	1	0
Total	1.847	1.564	128	148	6

Fuente. SGD ORFEO/ Unidad de Gestión Documental

³ Radicado Orfeo 2025450008762; 2025450160932; 2025450147032; 2025450093402; 2025450086022

⁴ Radicado Orfeo 2025450095632

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

De **258** solicitudes de información; **231** que corresponde al **92,24%** registran respuesta dentro de los 10 días hábiles. En **3** solicitudes que equivale al **1,16 %**, la respuesta se comunicó de forma extemporánea; **16** radicados que representan el **6,20 %** se encontró pendiente de respuesta dentro de los términos de Ley y **1** radicados que representan el **0,38%** se encontraron vencidos.

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

Dirección / Oficina /Punto de Atención	Total Radicados	Radicados con Respuesta en términos	Radicados con respuesta Extemporánea	Radicados pendientes de respuesta dentro de términos	Total Radicados Vencidos
Ministerio Publico, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos	124	108	2	13	1 ⁵
Oficina Asesora Jurídica	75	72	1	2	0
Dirección Financiera y Administrativa	26	26	0	0	0
Vigilancia de la Conducta Oficial	16	15	0	1	0
Participación Ciudadana, Defensa y Protección del Interés Público	7	7	0	0	0
Centro de Conciliación	6	6	0	0	0
Personería Auxiliar	2	2	0	0	0
Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH (Sede CAM)	1	1	0	0	0
Despacho	1	1	0	0	0
Total	258	238	3	16	1

Fuente. SGD ORFEO/ Unidad de Gestión Documental

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 enero y el 30 de junio de 2025, se registró 128 ingresos.

⁵ Radicado Orfeo 20252450100142
Página | 9

SEGUIMIENTO A QUEJAS / RECLAMOS POR EL SERVICIO

En el primer semestre de 2025, el Sistema de Gestión Documental ORFEO registró **3** ingresos por Queja/ Reclamo por el servicio.

Quejas/Reclamos por el servicio	I Semestre 2025						Total
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	
	0	0	1	1	0	1	3

Fuente. SGD ORFEO/ Unidad de Gestión Documental / Personería Auxiliar

Las 3 Quejas/Reclamos por el servicio radicadas a la Personería de Cali, corresponde a anónimos, 2 soportan cierre y 1 se encuentra en trámite por parte de la Personería Auxiliar, quien ejerce el control disciplinario interno de la entidad.

SEGUIMIENTO A FELICITACIONES

En el primer semestre de 2025, el Sistema de Gestión Documental ORFEO registró **23** ingresos por Felicitaciones.

Felicitaciones	I Semestre 2025						Total
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	
3	4	4	6	4	2	23	

Fuente. SGD ORFEO/ Unidad de Gestión Documental

Las 23 felicitaciones radicadas a la Personería de Cali corresponden a:

- 30,43% Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH (Sede Río Cauca)
- 26,09% Dirección Operativa del Ministerio Público, Promoción y Defensa de los DDHH
- 21,74% Dirección Operativa de Participación Ciudadana y Defensa del Interés Público
- 21,74% Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH (Sede CAM)

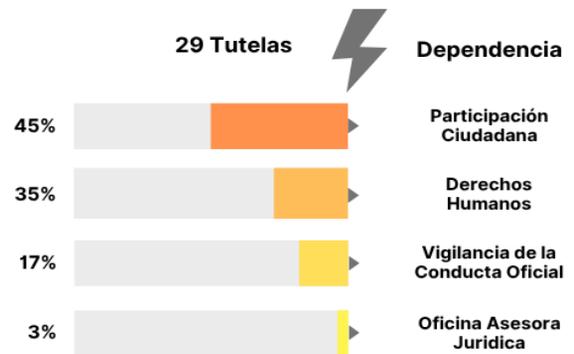
Apoyo en el procesamiento de información:
Iván Andrés Venté Hurtado, Profesional Contratista.

Gestión de Riesgos

En el marco de la evaluación a la gestión de riesgos y controles realizado por la Oficina de Control Interno, mediante informe Rad. Orfeo 20251200005813 del 31 de enero de 2025, frente al riesgo R9 modificado en la vigencia 2024 en el hecho que determina la materialización; se indicó que los controles no mitigan la causa “*tutela fallada en contra de la entidad*” lo que requiere que el riesgo inherente sea nuevamente valorado en los procesos que tienen la actividad “*respuesta a peticiones*”; también se generó alerta frente al incremento de tutelas interpuestas a la entidad, debido a vencimiento de términos y/o la respuesta no fue de fondo⁶.

Acciones de Tutela

Entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, ingresaron 29 tutelas contra la entidad, por vencimiento de términos en la respuesta a peticiones o la respuesta no fue de fondo, que conforme con la naturaleza de los hechos, se originaron en las siguientes Direcciones y Oficinas.

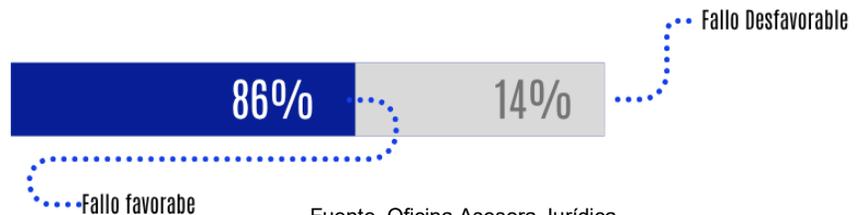


Fuente. SGD Orfeo /Oficina Asesora Jurídica

Seguimiento

Resultado de la gestión de defensa jurídica de la entidad, el fallo de las acciones de tutelas contra de la Personería de Cali, tuvo la siguiente decisión:

25 Tutelas con Fallo Favorable
4 Tutelas con Fallo Desfavorable⁷



Fuente. Oficina Asesora Jurídica

Frente al riesgo se recomienda, identificar claramente las deficiencias internas que materializaron el riesgo R9 y tomar correctivos para evitar recurrencia por las mismas causas, si la causa es común, revisar el diseño y ejecución de los controles actuales.

⁶ 17 de enero de 2025.

⁷ Materialización del Riesgo R9 (4 Eventos)

RECOMENDACIONES

La Personería de Cali, en el marco de sus funciones y competencias, recibe a diario PQR que de acuerdo a la naturaleza del asunto, se atiende por la dependencia o área funcional responsable; en este sentido, se sugiere habilitar el acceso de consulta al Sistema de Gestión Documental ORFEO, para los funcionarios vinculados a las áreas misionales, lo que facilitaría la labor de las Direcciones Operativas al momento de validar, verificar, cruzar información o fortalecer los argumentos que respalden, de manera clara, completa y oportuna, las respuestas a las peticiones y solicitudes de la ciudadanía, medida que contribuiría a mejorar la eficiencia en la prestación del servicio.

Se recomienda, consolidar informe trimestral⁸ sobre el total de solicitudes de acceso a la información, quejas y reclamos que ingresan a la entidad, que incluya la cantidad de solicitudes que fueron trasladadas a otras entidades, así como aquellos casos en los que se negó el acceso a la información para proteger otros derechos, con lo que se daría alcance al reporte ITA⁹.

Se pondera positivamente, el recurso audiovisual diseñado por el equipo de comunicaciones de la entidad, a través del cual se explica de forma puntual y sencilla, en que consiste una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia - PQRSD y el mecanismo de radicación dispuesto por la Personería de Cali para tal fin, herramienta vinculada al Portal de Inducción y Reinducción de la entidad, lo que afianza la política de servicio al ciudadano.



JOVANNA CAMARGO GONZÁLEZ
Jefe Oficina de Control Interno

⁸ Matriz ITA, Menú Planeación.

⁹ Índice de Transparencia Activa, Procuraduría General de la Nación.



Personería Santiago de Cali

Ley de Transparencia y Acceso a la Información

www.personeriacali.gov.co