



**Personería  
Santiago de Cali**



# **INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD**

Periodo de Seguimiento  
Del 1 de julio al 31 de diciembre de 2025

**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 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 junio y el 31 de diciembre 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:	<a href="http://orfeopersoneria.cali.gov.co/orfeo/webServices/radicado_online.php">www.personeriacali.gov.co</a> <a href="http://orfeopersoneria.cali.gov.co/orfeo/webServices/radicado_online.php">http://orfeopersoneria.cali.gov.co/orfeo/webServices/radicado_online.php</a>	24 horas

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

## 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 segundo semestre del 2025, ingresaron **1.934** PQR y **9** Felicitaciones por el Sistema de Gestión Documental ORFEO, para un total acumulado en la vigencia de **4.066**. Durante el 2025, el SGD ORFEO no registra ingresos tipificados como sugerencias, ni denuncias por afectaciones a la integridad pública.

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	Part. %
Petición General <sup>2</sup>	308	350	333	333	273	250	409	298	309	258	178	229	3.528	86,77%
Consultas	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	3	0,07%
Solicitudes de Información y/o Documentos	40	57	41	48	40	32	52	20	51	41	40	32	494	12,15%
Quejas y Reclamos por el servicio	0	0	1	1	0	1	1	1	1	3	0	0	9	0,22%
Sugerencias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Denuncias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Felicitaciones	3	4	4	6	4	2	2	2	0	1	0	4	32	0,79%
<b>Total</b>	<b>351</b>	<b>411</b>	<b>379</b>	<b>389</b>	<b>317</b>	<b>285</b>	<b>491</b>	<b>351</b>	<b>393</b>	<b>323</b>	<b>237</b>	<b>291</b>	<b>4.066</b>	<b>100%</b>

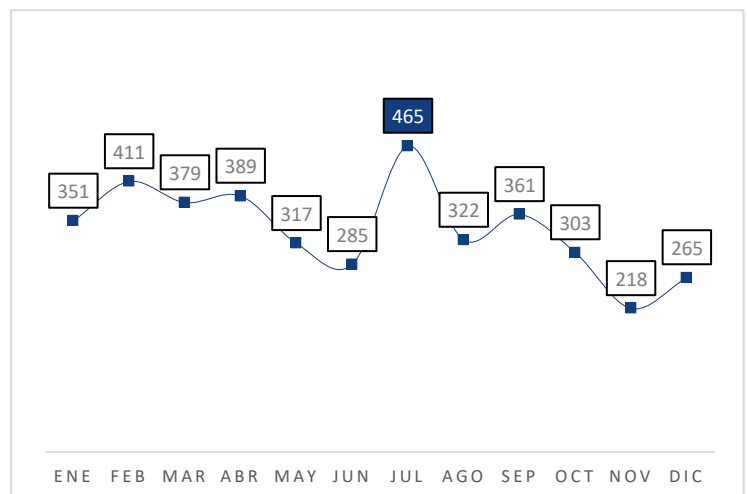
Fuente. SGD ORFEO

El mes de mayor ingreso de PQR impetradas a la Personería de Cali en el segundo semestre del 2025, se presentó en Julio con una participación del **24%** de un total de **1.934** radicados.

Entre el mes de junio y julio, se observó un aumento del **72%** en PQR. Esta variación se presentó debido a un represamiento en el punto de radicación, lo que activo un plan de contingencia para mitigar los efectos en la prestación del servicio de Direcciones, Oficina y Puntos de Atención.

Para efectos del seguimiento, los ingresos de PQR impetrados a la entidad se tomaron con corte al 15 de diciembre de 2025.

Tendencia Ingreso Mensual de PQR 2025



Fuente. SGD ORFEO

<sup>2</sup> Radicados tipificados 10.1

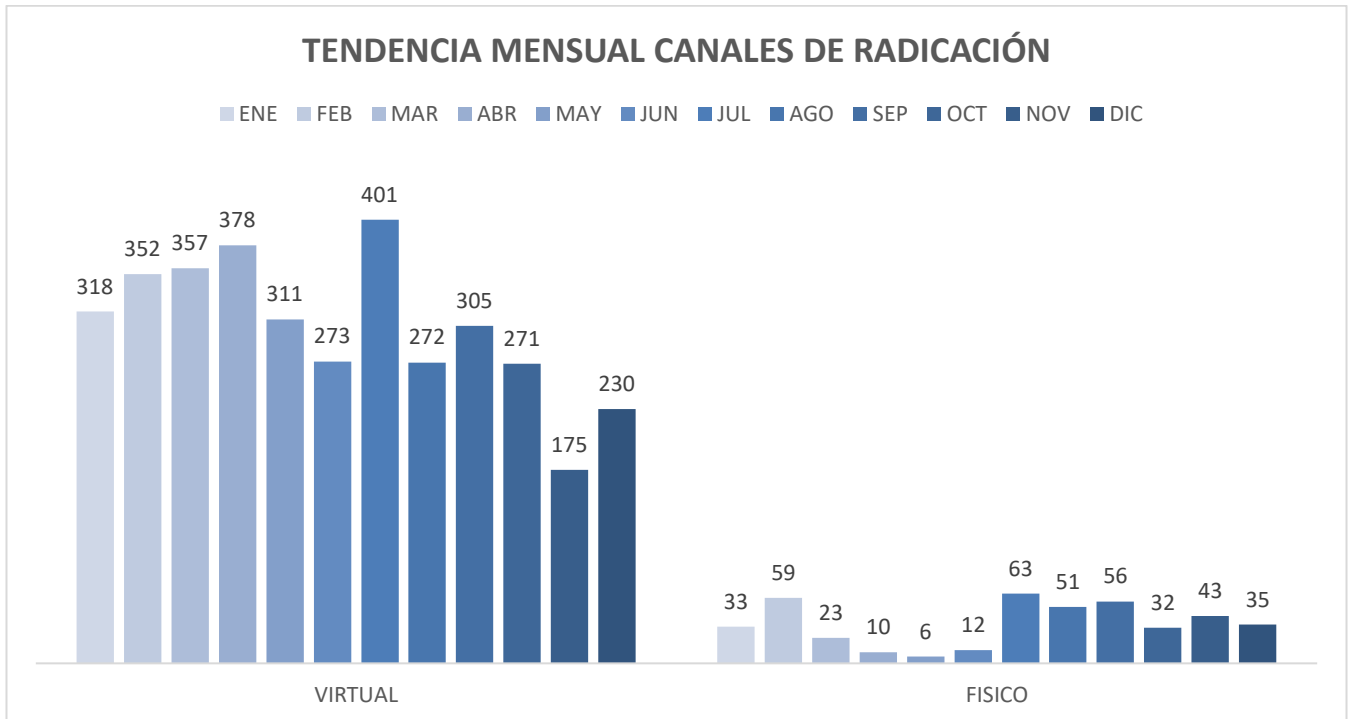
## TENDENCIA RADICACIÓN DE PQR

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 2025, corresponde a:

Canal	Ingresos	% Participación.
Ventanilla Virtual	3.643	89,60%
Ventanilla Física	423	10,40%
<b>Total</b>	<b>4.066</b>	<b>100%</b>

Fuente. Aplicativo ORFEO

## TENDENCIA DE INGRESO MENSUAL POR CANALES DE RADICACIÓN



Fuente. SGD ORFEO

En la vigencia 2025, el uso de los canales virtuales aumento en **3,42** puntos porcentuales respecto a la vigencia 2024<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> 86,18%

## PARTICIPACIÓN PETICIONES IMPETRADAS A LA PERSONERÍA

Para efectos del presente informe, se tomó el registro de **1.919** peticiones directamente impetradas a la Personería de Cali para su gestión y trámite durante el segundo semestre de 2025, 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>4</sup>.

Dirección / Oficina / Punto de Atención / Unidad de Trabajo	Total Radicados	% Partic.
Ministerio Publico, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos	1.092	59,90%
Participación Ciudadana, Defensa y Protección del Interés Público	435	22,67%
Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH (CAM)	171	8,91%
Vigilancia de la Conducta Oficial	72	3,75%
Oficina Asesora Jurídica	54	2,81%
Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH (RÍO CAUCA)	49	2,55%
Dirección Financiera y Administrativa	27	1,41%
Personería Auxiliar	9	0,47%
Centro de Conciliación	8	0,42%
Despacho	2	0,10%
<b>Total</b>	<b>1.919</b>	<b>100%</b>

Fuente. SGD ORFEO

De **1.919** peticiones impetradas a la Personería de Cali, el **95%** 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 **68%** en las peticiones que ingresaron en el segundo semestre de la vigencia 2025.

En el reporte que arroja el Sistema SIPOTS contratado con la empresa 4-72, la devolución de correspondencia física registra un **28%**<sup>5</sup>.

Respecto a la vigencia 2024, las devoluciones aumentaron en **5,0** puntos porcentuales.

<sup>4</sup> Sistema de Alerta – Semáforo

<sup>5</sup> Fuente. Proceso Gestión Tecnológica y de la Información

## SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PETICIONES

Del 1 de julio al 31 de diciembre de 2025, ingresaron **1.683** peticiones de las cuales **1.532** que corresponde al **91%** registran respuesta dentro de los términos de Ley, en **88** peticiones que equivale al **5%**, la respuesta se comunicó de forma extemporánea con 23 días en promedio, **63** radicados que representan el **4%**, se encontraron pendientes de respuesta dentro de los términos de Ley en la fecha de corte.

Para el segundo semestre del 2025, no se evidenció radicados vencidos; no obstante, en 14 radicados se alertó a las áreas sobre semáforos activos debido a que no se había completado el registró correspondiente en el SGD ORFEO, lo que se atendió de forma inmediata.

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	Radicados Respuesta en términos	Radicados Respuesta Extemporánea	Radicados pendientes de Respuesta dentro de términos	Radicados Vencidos
Ministerio Publico, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos	956	897	25	34	-
Participación Ciudadana, Defensa y Protección del Interés Público	430	359	53	18	-
Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH (CAM)	171	162	2	7	-
Vigilancia de la Conducta Oficial	50	50	-	-	-
Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH (RÍO CAUCA)	49	45	4	-	-
Oficina Asesora Jurídica	11	6	3	2	-
Centro de Conciliación	6	6	0	-	-
Personería Auxiliar	5	4	1	-	-
Dirección Financiera y Administrativa	4	3	0	1	-
Despacho	1	0	0	1	-
<b>Total</b>	<b>1.683</b>	<b>1.532</b>	<b>88</b>	<b>63</b>	<b>-</b>

Fuente. SGD ORFEO

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

Del 1 de julio al 31 de diciembre de 2025, ingresaron **236** solicitudes de información; **228** que representa el **97%** soporta respuesta dentro de los términos de Ley. En **1** solicitud que equivale al **0,42%**, la respuesta se comunicó de forma extemporánea con 24 días; **7** radicados que representan el **3%** se encontraron pendientes de respuesta dentro de los términos de Ley en la fecha de corte.

Para el segundo semestre del 2025, no se evidenció radicados 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	Radicados Respuesta en términos	Radicados Respuesta Extemporánea	Radicados pendientes de Respuesta dentro de términos	Radicados Vencidos
Ministerio Publico, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos	136	130	1	5	-
Oficina Asesora Jurídica	43	42	-	1	-
Dirección Financiera y Administrativa	23	22	-	1	-
Vigilancia de la Conducta Oficial	22	22	-	-	-
Participación Ciudadana, Defensa y Protección del Interés Público	5	5	-	-	-
Personería Auxiliar	4	4	-	-	-
Centro de Conciliación	2	2	-	-	-
Despacho	1	1	-	-	-
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>228</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>-</b>

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 2025, se registró **232** ingresos, para un total de **360** consultas en la vigencia 2025.

En comparación con la vigencia 2024<sup>6</sup>, se observa una disminución del **45%** en el uso del Chat de consulta automática por parte de los ciudadanos.

Al particular, se recomienda ampliar los contenidos de preguntas y respuestas automáticas que genera la herramienta.

<sup>6</sup> 655 Consultas registradas.

## SEGUIMIENTO A QUEJAS / RECLAMOS POR EL SERVICIO

En el segundo semestre de 2025, el Sistema de Gestión Documental ORFEO registró **6** ingresos por Queja/ Reclamo por el servicio, para un acumulado en el año de **9**.

Quejas/Reclamos por el servicio	II Semestre 2025						Total Semestre	Acumulado Vigencia
	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
	1	1	1	3	-	-	6	9

Fuente. SGD ORFEO

En comparación con la vigencia 2024<sup>7</sup>, las quejas/reclamos en la vigencia 2025 se aumentaron en **4**.

Al 31 de diciembre de 2025, se verificó el tratamiento y cierre de **1** queja/reclamo por el servicio en UPAP DDHH. Respecto a las otras **8** quejas/reclamos por el servicio, la Personería Auxiliar, dependencia que ejerce el control disciplinario interno en la entidad, reportó que en **3** queja/reclamo por el servicio se archivaron y **5** se encuentran en investigación disciplinaria.

## SEGUIMIENTO A FELICITACIONES

En el segundo semestre de 2025, el Sistema de Gestión Documental ORFEO registró **9** ingresos por Felicidades, para un acumulado en el año de **32**.

Felicidades	II Semestre 2025						Total Semestre	Acumulado Vigencia
	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
	2	2	0	1	0	4	9	32

Fuente. SGD ORFEO

En comparación con la vigencia 2024<sup>8</sup>, se observa un aumento del **3%** en las exaltaciones recibidas por el SGD ORFEO; no obstante, se debe indicar que a través de las redes sociales y canales informativos de la entidad, se reciben manifestaciones de gratitud y reconocimiento institucional por el acompañamiento y gestión realizada en el marco de la defensa, protección y restablecimiento de derechos.

### Otros mecanismos de captura de información y retroalimentación con los usuarios del servicio.

En la vigencia 2025, se aplicaron **5.940** encuestas realizadas a los usuarios atendidos en la Personería de Cali, el **97%** manifestó estar satisfecho con la atención recibida<sup>9</sup>.

En comparación con la vigencia 2024<sup>10</sup>, la aplicación de encuestas en la vigencia 2025 se aumentó en **482** usuarios y se mantiene el mismo nivel de la satisfacción y percepción del servicio.

<sup>7</sup> 5 Quejas/Reclamos por el servicio registradas.

<sup>8</sup> 31 Felicidades

<sup>9</sup> Fuente. Informe de Resultados Encuestas de Percepción y Satisfacción del Ciudadano, consolidado por la Oficina de Planeación, Radicado ORFEO 20251100044093.

<sup>10</sup> 5.458 Encuestas aplicadas

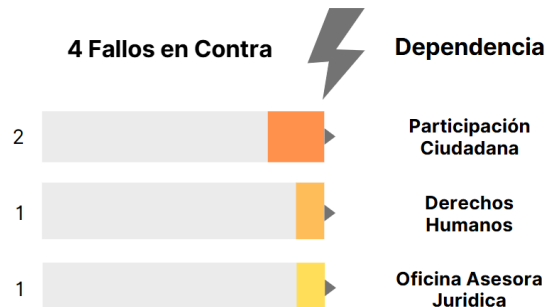
## Gestión de Riesgos

Entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2025, ingresaron **42** tutelas contra la entidad y un acumulado en la vigencia de **71** tutelas, debido a vencimiento de términos en la respuesta a las peticiones o la respuesta no fue de fondo, en peticiones directamente impetradas a la Personería de Cali y tipificadas mediante la TRD 10.1. conforme el reporte realizado por la Oficina Asesora Jurídica.

Entre el primer<sup>11</sup> y segundo semestre de la vigencia 2025, se observa un incremento del **49%** en tutelas interpuestas a la entidad<sup>12</sup>, variación relacionada con el represamiento de peticiones presentado en el mes de julio y que afectó los tiempos de respuesta oportuna.

De las **71** tutelas que ingresaron, al 31 de diciembre de 2025 se obtuvo fallo del juzgado en **68** tutelas<sup>13</sup>, con fallo a favor de la Personería de Cali en **64** tutelas, lo que equivale al **93%** de efectividad en la gestión de la defensa jurídica de la entidad.

En comparación con la vigencia 2024<sup>14</sup>, se observa un aumento del **87%** en las tutelas interpuestas contra la Personería de Cali en la vigencia 2025; no obstante, se debe indicar que la materialización del Riesgo (R9), se documentó solo en 4 tutelas falladas en contra de la entidad, originado en las siguientes Direcciones y Oficinas:



Fuente. Informe Radicado ORFEO 20262100002343

En el marco del seguimiento y evaluación a la gestión de riesgos, se reitera la necesidad de revisar los controles documentados respecto a la descripción del riesgo R9<sup>15</sup> en el hecho que determina la materialización, toda vez que la causa *“tutela fallada en contra”* es un resultado que no controla la entidad y el incremento exponencial en acciones de tutelas, podría desbordar la capacidad operativa en la defensa jurídica.

Apoyo en el procesamiento de datos. Iván Venté, Profesional Contratista OCI

<sup>11</sup> 29 Tutelas

<sup>12</sup> No se incluyen tutelas que vinculan a la entidad o cuando se trata de seguimientos a derechos de petición impetrados a otros organismos.

<sup>13</sup> 3 Fallos pendientes pasan a la vigencia 2026 para seguimiento: Radicados 20252450323812; 20252450347162; 20252450375432.

<sup>14</sup> 38 Tutelas

<sup>15</sup> Modificado en la vigencia 2024 por la Oficina de Planeación.

## CONCEPTO AUDITOR

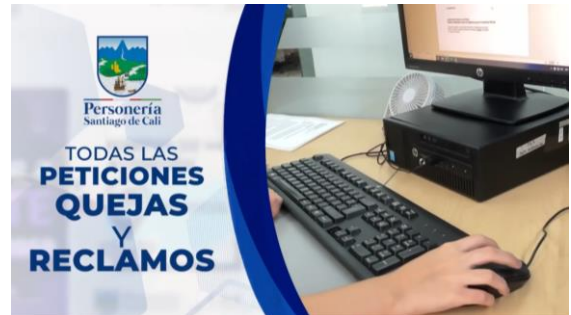
En la verificación que soporta la gestión de **1.760** peticiones y solicitudes de información que ingresaron a la entidad en el segundo semestre de la vigencia 2025, se estableció que el cumplimiento con los términos de Ley corresponde al **95%**, la extemporaneidad en la respuesta es del **5%** con un tiempo promedio de **23** días, el Sistema ORFEO no arrojó peticiones vencidas, mejora significativa respecto a la gestión de peticiones de la vigencia 2024.



No se encontró diferencias sustanciales que ameriten observaciones, por lo tanto, se emite un **CONCEPTO FAVORABLE** con un alto grado de confiabilidad; no obstante, esta seguridad no es absoluta toda vez que la auditoría toma muestras aleatorias del tema materia de evaluación<sup>16</sup>.

## OPINIÓN DE LOS DATOS

En la vigencia 2025, el total de peticiones y solicitudes de información disminuyó en **16%** respecto a la vigencia 2024, el promedio mensual correspondería a **64** peticiones y consultas impetradas directamente a la Personería de Cali, esta es una tendencia positiva, si se toma en cuenta que la entidad ha desarrollado mecanismos como: *“Pregúntele a la Personería”* y el Informativo Semanal *“Cali, Cívica y Unida”*, para comunicar las actuaciones diarias, gestión y resultados de la entidad, garantizando un ejercicio permanente de rendición de cuentas.



<https://www.youtube.com/watch?v=FcmLZMRPUbA>

Además del recurso audiovisual diseñado por la entidad en el primer semestre para explicar a los ciudadanos cuando radicar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia PQRSD a través de la ventanilla virtual, en el segundo semestre de la vigencia 2025, se destaca el apoyo audiovisual *“Estamos para escucharte”* por el cual se orienta sobre la radicación de PQRSD a través de la ventanilla física, lo que fortalece la política de servicio al ciudadano de la Personería de Cali.

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

<sup>16</sup> Restricción de acceso al SGD ORFEO  
Página | 12



# Personería Santiago de Cali

---

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