



Personería
Santiago de Cali

INFORME ESTADÍSTICO PQRSD

TRIMESTRE
ENERO - MARZO 2026

Oficina Asesora de Planeación



Oficina Asesora de Planeación

Informe Estadístico Trimestral PQRSD. Enero – Marzo 2026.

El presente documento tiene como propósito presentar el Informe Estadístico Trimestral de las PQRSD, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2026, en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*, y la Resolución 001519 de 2020 *“Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”*, específicamente en su artículo 4, relacionado con los estándares de publicación y divulgación de contenidos e información, así como lo establecido en su Anexo 2.

Los datos estadísticos para la elaboración del presente informe fueron suministrados por la Unidad de Gestión Documental, en calidad de administradora del Sistema de Gestión Documental ORFEO de la Entidad con fecha de corte al 14 de abril del 2026. Así mismo, la gestión de las peticiones fue reportada por cada Dirección, Oficina, Punto de Atención y/o Unidad de Trabajo accionada durante el trimestre objeto de análisis.

Procesamiento de Datos y Construcción del Informe - Oficina Asesora de Planeación
Luz Adriana Santana Zambrano. Ingeniera Industrial – Contratista



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

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)

Reporte Estadístico de las PQRSD

Clasificación de Radicados

Durante el primer trimestre del 2026 (enero a marzo), ingresaron a la entidad **986 PQRSD** a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Del total de ingresos registrados, el 88,34% correspondió a Peticiones (871), el 11,56% a Solicitudes de Información y/o Documentos (114) y el 0,10% a Consultas (1).

Por otra parte, durante el período analizado no se evidenciaron registros clasificados como quejas y reclamos por el servicio, sugerencias, denuncias o felicitaciones, de acuerdo con la información presentada en la siguiente tabla.

Tabla: Reporte Estadístico de PQRSD Recibidas por Clasificación – I Trimestre 2026

Clasificación	Ene	Feb	Mar	Total	% Part
Peticiones ²	274	326	271	871	88,34%
Consultas	1	0	0	1	0,10%
Solicitudes de Información y/o Documentos	40	39	35	114	11,56%
Quejas y Reclamos por el servicio	0	0	0	0	0,00%
Sugerencias	0	0	0	0	0,00%
Denuncias	0	0	0	0	0,00%
Felicitaciones	0	0	0	0	0,00%
Total	315	365	306	986	100%

Fuente: SGD Orfeo

Canal de Atención

En el primer trimestre, los canales de atención más utilizados por la ciudadanía para la radicación de las PQRSD fueron el canal virtual con una participación del 84,38% y el canal presencial con el 15,62% del total de solicitudes recibidas.

Tabla: Consolidado de PQRSD por Canal de Atención – I Trimestre 2026

Canal de Atención	Ene	Feb	Mar	Total	% Part
Ventanilla Virtual	264	314	254	832	84,38%
Ventanilla Física	51	51	52	154	15,62%
Total	315	365	306	986	100%

Fuente: SGD Orfeo

² Radicados Tipificados 10.1

Ingresos por Dependencia

Para efectos del presente análisis, se toma como referencia los ingresos clasificados como peticiones, consulta y solicitudes de información y/o documentos. Estos obedecen a peticiones directamente impetradas a la Personería de Cali para su gestión y trámite respectivo tipificadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO con la Tabla de Retención Documental 10.1³

En el primer trimestre 2026, la dependencia con mayor participación en la recepción de peticiones impetradas a la entidad fue Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos, con 492 solicitudes, equivalentes al 49,90% del total registrado.

En segundo lugar, se ubicó Participación Ciudadana, Defensa y Protección del Interés Público, con 165 peticiones (16,73%), seguida de la Unidad Permanente para la Atención y Protección de los Derechos Humanos (CAM), con 149 registros (15,11%).

De igual manera, la dependencia de Vigilancia de la Conducta Oficial concentró 90 solicitudes (9,13%), mientras que las demás áreas presentaron participaciones inferiores al 5%.

En términos generales, se evidencia que cerca del 97% de las peticiones se concentraron en Direcciones, Puntos de Atención y líneas de Trabajo misional de la Entidad, lo que refleja una mayor demanda ciudadana en asuntos relacionados con la defensa de derechos humanos, participación ciudadana, la vigilancia de la conducta oficial y atención permanente a la comunidad, como se detalla en la siguiente tabla.

Tabla: Participación de Peticiones Impetradas a la Entidad por Dirección / Oficina / Punto de Atención / Unidad de Trabajo – I Trimestre 2026

Dirección / Oficina / Punto de Atención / Unidad de Trabajo	Total	% Part
Ministerio Publico, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos	492	49,90%
Participación Ciudadana, Defensa y Protección del Interés Público	165	16,73%
Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH (CAM)	149	15,11%
Vigilancia de la Conducta Oficial	90	9,13%
Oficina Asesora Jurídica	32	3,25%
Dirección Financiera y Administrativa	19	1,93%
Centro de Conciliación	17	1,72%
Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH (RÍO CAUCA)	13	1,32%
Personería Auxiliar	6	0,61%
Despacho	3	0,30%
Total	986	100%

Fuente: SGD Orfeo

³ Sistema de Alerta – Semáforo

Gestión de Peticiones y Consultas

En el primer trimestre del 2026, ingresaron 872 radicados correspondientes a peticiones y consultas. De acuerdo con la fecha de corte del presente informe, el 87% (759 radicados) fueron atendidos dentro de los términos de Ley establecidos, lo que evidencia un nivel favorable de cumplimiento en la oportunidad de respuesta. Este indicador puede presentar una variación positiva, teniendo en cuenta que al momento del corte del informe se registran 46 radicados pendientes de respuesta dentro de término Legal.

Asimismo, se reportaron 57 respuestas extemporáneas y 10 radicados vencidos, aspectos que representan oportunidades de mejora en la gestión interna, conforme se presenta en la siguiente tabla.

Tabla: Gestión de Peticiones y Consultas Impetradas a la Entidad por Dirección / Oficina / Punto de Atención / Unidad de Trabajo – I Trimestre 2026

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	430	410	10	9	1
Participación Ciudadana, Defensa y Protección del Interés Público	164	121	14	26	3
Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH (CAM)	149	147	2	0	0
Vigilancia de la Conducta Oficial	81	48	27	5	1
Oficina Asesora Jurídica	4	3	0	0	1
Dirección Financiera y Administrativa	8	4	3	0	1
Centro de Conciliación	16	16	0	0	0
Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH (RÍO CAUCA)	13	7	0	5	1
Personería Auxiliar	4	3	1	0	0
Despacho	3	0	0	1	2
Total	872	759	57	46	10

Fuente: SGD Orfeo

Gestión de Solicitudes de Información y/o Documentos

En el trimestre objeto de análisis, la entidad registró un total de 114 radicados correspondientes a solicitudes de información y/o documentos. De acuerdo con la fecha de corte del presente informe, el 87,72% (100 radicados) fueron atendidos dentro de los términos legales establecidos, lo que evidencia una gestión favorable en la oportunidad de respuesta.

Asimismo, se reportaron 14 respuestas extemporáneas (12,28%) y no se registraron radicados pendientes de respuesta dentro del término ni solicitudes vencidas, de acuerdo con la siguiente tabla.

Tabla: Gestión de Solicitudes de Información y/o Documentos Impetrados a la Entidad por Dirección / Oficina / Punto de Atención / Unidad de Trabajo – I Trimestre 2026

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	62	62	0	0	0
Participación Ciudadana, Defensa y Protección del Interés Público	1	1	0	0	0
Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH (CAM)	0	0	0	0	0
Vigilancia de la Conducta Oficial	9	7	2	0	0
Oficina Asesora Jurídica	28	16	12	0	0
Dirección Financiera y Administrativa	11	11	0	0	0
Centro de Conciliación	1	1	0	0	0
Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH (RÍO CAUCA)	0	0	0	0	0
Personería Auxiliar	2	2	0	0	0
Despacho	0	0	0	0	0
Total	114	100	14	0	0

Fuente: SGD Orfeo

Traslados a Otra Entidad

En el período evaluado, de los 930 radicados gestionados con respuesta, la entidad registró un total de 168 traslados por competencia asociados a peticiones, consultas y solicitudes de información y/o documentos, efectuados conforme a las disposiciones legales aplicables cuando la atención correspondía a otra dependencia o entidad competente.

Del total de traslados realizados, el 99% se concentró en dependencias misionales. La distribución detallada se presenta en la siguiente tabla.

Tabla: Reporte Estadístico de Traslados por Competencia de Peticiones, Consultas y Solicitudes de Información y/o Documentos con Respuesta

Dirección / Oficina / Punto de Atención / Unidad de Trabajo	Traslados por Competencia	% Part.
Ministerio Publico, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos	82	48,81%
Vigilancia de la Conducta Oficial	49	29,17%
Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH (CAM)	23	13,69%
Participación Ciudadana, Defensa y Protección del Interés Público	13	7,74%
Oficina Asesora Jurídica	1	0,60%
Total	168	100%

Fuente: SGD Orfeo – Matriz Reporte PQRSD enero a marzo 2026

Solicitudes Negadas

En el primer trimestre 2026, no se registraron solicitudes respecto de las cuales se hubiera negado el acceso a la información por parte de la entidad.

Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

En el período evaluado, no se registraron radicados clasificados como quejas, reclamos, sugerencias ni felicitaciones. Lo anterior refleja que, durante el trimestre analizado, no se presentaron manifestaciones ciudadanas asociadas a inconformidades, recomendaciones o reconocimientos formales a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO.



Personería Santiago de Cali

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