Personería
Santiago de Cali

INFORME ESTADÍSTICO PQRSD

II TRIMESTRE
ABRIL - JUNIO 2026

Oficina Asesora de Planeación

Oficina Asesora de Planeación

Informe Estadístico Trimestral PQRSD. Abril – Junio 2026.

El presente documento tiene como propósito presentar el Informe Estadístico Trimestral de las PQRSD, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio 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 lo establecido en su artículo 4, relacionado con los estándares de publicación y divulgación de contenidos e información, así como en su Anexo 2.

La información estadística utilizada para la elaboración del presente informe fue suministrada por la Unidad de Gestión Documental, en calidad de administradora del Sistema de Gestión Documental ORFEO de la Entidad, con fecha de corte al 28 de julio de 2026. De igual manera, la información relacionada con la gestión y trámite de las peticiones fue reportada por las Direcciones, Oficinas, Puntos de Atención y/o Unidades de Trabajo responsables de su atención durante el trimestre objeto de análisis.

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

Personería Santiago de Cali

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

- **Peticiones**[1]

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 segundo trimestre del 2026 (abril a junio), ingresaron a la entidad **1126 PQRSD** a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Del total de ingresos registrados, el 86,06% correspondió a Peticiones (969), el 13,76% a Solicitudes de Información y/o Documentos (155) y el 0,18% a Consultas (2).

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 – II Trimestre 2026

Clasificación	Abr	May	Jun	Total	% Part
Peticiones[2]	351	331	287	969	86,06%
Consultas	1	0	1	2	0,18%
Solicitudes de Información y/o Documentos	45	63	47	155	13,76%
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	**397**	**394**	**335**	**1126**	**100%**

Fuente: SGD Orfeo

Canal de Atención

En el segundo trimestre, los canales de atención utilizados por la ciudadanía para la radicación de las PQRSD fueron el canal virtual con una participación del 82,95% y el canal presencial con el 17,05% del total de solicitudes recibidas.

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

Canal de Atención	Abr	May	Jun	Total	% Part
Ventanilla Virtual	339	317	278	934	82,95%
Ventanilla Física	58	77	57	192	17,05%
Total	**397**	**394**	**335**	**1126**	**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 10.1[3]

En el segundo 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 556 solicitudes, equivalentes al 49,38% del total registrado.

En segundo lugar, se ubicó Participación Ciudadana, Defensa y Protección del Interés Público, con 245 peticiones (21,76%), seguida de Vigilancia de la Conducta Oficial, con 141 registros (12,52%).

La Unidad Permanente para la Atención y Protección de los Derechos Humanos (CAM) concentró 109 solicitudes (9,68%), mientras que las demás áreas presentaron participaciones inferiores al 3%.

En términos generales, se evidencia que más del 96% 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 – II Trimestre 2026

Dirección / Oficina / Punto de Atención / Unidad de Trabajo	Total	% Part
Ministerio Publico, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos	556	49,38%
Participación Ciudadana, Defensa y Protección del Interés Público	245	21,76%
Vigilancia de la Conducta Oficial	141	12,52%
Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH (CAM)	109	9,68%
Centro de Conciliación	32	2,84%
Oficina Asesora Jurídica	28	2,49%
Dirección Financiera y Administrativa	12	1,07%
Gestión Tecnológica y de la Información	1	0,09%
Despacho	1	0,09%
Personería Auxiliar	1	0,09%
Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH (RÍO CAUCA)	0	0,00%
Total	1126	100%

Fuente: SGD Orfeo

[3] Sistema de Alerta – Semáforo

Gestión de Peticiones y Consultas

Al segundo trimestre del 2026, han ingresado a la entidad 1843 radicados correspondientes a peticiones y consultas (I Trimestre con 872; II Trimestre con 971). De acuerdo con la fecha de corte del presente informe, el 88,8% (1637 radicados) fueron atendidos dentro de los términos de Ley establecidos, lo que evidencia un nivel favorable de cumplimiento en la oportunidad de respuesta.

Asimismo, se reportaron 200 respuestas extemporáneas y 6 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 – Acumulado al II 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	886	855	31	0	0
Participación Ciudadana, Defensa y Protección del Interés Público	402	344	58	0	0
Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH (CAM)	258	256	2	0	0
Vigilancia de la Conducta Oficial	211	105	102	0	4
Centro de Conciliación	42	42	0	0	0
Dirección Financiera y Administrativa	14	10	4	0	0
Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH (RÍO CAUCA)	13	12	1	0	0
Oficina Asesora Jurídica	8	7	1	0	0
Personería Auxiliar	5	4	1	0	0
Despacho	3	1	0	0	2
Gestión Tecnológica y de la Información	1	1	0	0	0
Total	1843	1637	200	0	6

Fuente: SGD Orfeo

Gestión de Solicitudes de Información y/o Documentos

Al segundo trimestre del 2026, la entidad registró un total de 269 radicados correspondientes a solicitudes de información y/o documentos (I Trimestre 114; II Trimestre 155). De acuerdo con la fecha de corte del presente informe, el 91,4% (246 radicados) fueron atendidos dentro de los términos legales establecidos, lo que evidencia una gestión favorable en la oportunidad de respuesta.

Asimismo, se reportaron 21 respuestas extemporáneas (7,8%) y 2 radicados vencidos, 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 – Acumulado al II 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	162	161	1	0	0
Oficina Asesora Jurídica	52	38	14	0	0
Vigilancia de la Conducta Oficial	20	13	6	0	1
Dirección Financiera y Administrativa	17	17	0	0	0
Participación Ciudadana, Defensa y Protección del Interés Público	8	8	0	0	0
Centro de Conciliación	7	7	0	0	0
Personería Auxiliar	2	2	0	0	0
Despacho	1	0	0	0	1
Total	269	246	21	0	2

Fuente: SGD Orfeo

Traslados a Otra Entidad

Al segundo trimestre del 2026, de los 2104 radicados gestionados con respuesta, el 23,9% que corresponde a 503 radicados, obedecen a 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.

Tabla: Reporte Estadístico de Traslados por Competencia de Peticiones, Consultas y Solicitudes de Información y/o Documentos con Respuesta – Acumulado II Trimestre 2026

Dirección / Oficina / Punto de Atención / Unidad de Trabajo	Traslados por Competencia	% Part.
Ministerio Publico, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos	187	37,18%
Vigilancia de la Conducta Oficial	138	27,44%
Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH (CAM)	106	21,07%
Participación Ciudadana, Defensa y Protección del Interés Público	64	12,72%
Oficina Asesora Jurídica	2	0,40%
Dirección Financiera y Administrativa	0	0,00%
Centro de Conciliación	1	0,20%
Unidad Permanente para la Atención y Protección de los DDHH (RÍO CAUCA)	5	0,99%
Gestión Tecnológica y de la Información	0	0,00%
Personería Auxiliar	0	0,00%
Despacho	0	0,00%
Total	**503**	**100,0%**

Fuente: SGD Orfeo – Matriz Reporte PQRSD – Acumulado II Trimestre 2026

Solicitudes Negadas

De manera acumulada, con corte al 30 de junio de 2026, no se registraron solicitudes respecto de las cuales la entidad hubiera negado el acceso a la información pública.

Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

Con corte al 30 de junio 2026, no se registraron radicados clasificados como quejas, reclamos, sugerencias ni felicitaciones. Lo anterior refleja que, durante el periodo 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