

# INFORME

# MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO

# DE LOS PROCESOS Q3

## PERIODO DE MEDICIÓN ACUMULADO

Del 1 de septiembre al 31 de diciembre de 2020



**Personería**  
**Santiago de Cali**  
*Para la Gente*

**HAROLD ANDRÉS CORTÉS LAVERDE**

Personero Distrital

2020 – 2024

Personería de Santiago de  
Cali Nit 805.003.895 - 9  
CAM, Torre Alcaldía Piso  
13 PBX (032) 6617999  
[atencionalciudadano@personeria.gov.co](mailto:atencionalciudadano@personeria.gov.co)

Representante de la Alta Dirección  
**JUAN CARLOS ROJAS CORREA**  
Personero Auxiliar

**COMITÉ INSTITUCIONAL DE  
GESTIÓN Y DESEMPEÑO**

Resolución 109 del 13 de abril de 2020

**COMITÉ INSTITUCIONAL  
DE COORDINACIÓN DE  
CONTROL INTERNO**

Resolución 110 del 14 de abril de 2020

**LIDERES DE PROCESO**

**HAROLD ANDRÉS CORTÉS LAVERDE**  
Direccionamiento Estratégico y Planeación

**OTONIEL CARDONA VARGAS**  
Gestión del Conocimiento y la Innovación

**EDWAR EDINZÓN HERNÁNDEZ ORTIZ**  
Defensa de la Familia y Sujetos de Especial Protección

**PAOLA ANDREA PARRA CORTÉS**  
Defensa y Promoción de los Derechos Humanos

**JUAN JESÚS CALDERON VELASCO**  
Defensa del Interés Público

**DIEGO FERNANDO PEREZ DUQUE**  
Vigilancia de la Conducta Oficial

**BERNARDO PRADO VELÁSQUEZ**  
Solución Alternativa de Conflictos

**NAYIVE CATAÑO AGREDO**  
Gestión de Talento Humano Gestión  
Administrativa y Financiera

**EDISSON JULIAN URREA SÁNCHEZ**  
Gestión de Legalidad

**ADDY JOHANNA SALCEDO LONDOÑO**  
Gestión Tecnológica y de la Información

**JUAN MANUEL HERNÁNDEZ GARNICA**  
Evaluación y Seguimiento

**JENNY GÁLVEZ BEDOYA**  
Comunicación Pública

## PRESENTACIÓN

La Oficina Asesora de Planeación desempeña un papel importante como proceso articulador e integrador de las políticas institucionales, los planes, programas, proyectos y la gestión de los procesos en el marco del Sistema de Gestión <https://personeriacali.gov.co/oficina-asesora-de-planeacion/>

El año 2020 marcó un nuevo direccionamiento estratégico para la Personería de Cali, lo que implicó el rediseño de la cadena de resultados de la entidad con procesos acordes a la estrategia institucional 2020 - 2024 y orientados a lograr un accionar más objetivo y efectivo de la Misión del Ente de Control y Vigilancia <https://personeriacali.gov.co/mision-vision-y-valores/>

Bajo este nuevo enfoque, es un reto institucional aumentar las capacidades de los procesos en la calidad y análisis de los datos e información que se produce, con una gestión de riesgos responsable mediante la aplicación de los procedimientos y políticas de operación que son los medios a través de los cuales se preserva el conocimiento vital de la entidad y se asegura que el accionar diario se ejecute en condiciones controladas.

En este sentido, la medición al desempeño de los procesos se convierte en una herramienta de retroalimentación institucional, referente para las evaluaciones de los acuerdos de gestión y compromisos laborales, así como fuente de información para apoyar la toma de decisiones de la Alta Dirección, siendo necesario indicar que esta nueva dinámica de evaluación incluyó **DEBERES** administrativos en todos los procesos.

El presente documento contiene los resultados consolidados de la medición correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de septiembre y el 31 de diciembre de 2020 (**Q3**), ejercicio adelantado por la Oficina de Planeación durante el mes de enero de 2021 y que contó con la participación activa de los líderes de los procesos; también se relacionan resultados acumulados (**Q2,Q3**) que agrupa el cumplimiento de metas del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020.

Las lecciones aprendidas en la metodología de seguimiento y medición aplicada en la vigencia 2020, demanda ajustes que serán incorporados en la vigencia 2021 para avanzar en la labor de articulación institucional como eje esencial en el logro de los objetivos estratégicos <https://personeriacali.gov.co/planeacion/>

**OTONIEL CARDONA VARGAS**  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

## 1. CRITERIOS DE MEDICIÓN APLICADOS

De conformidad con la Resolución 161 del 31 de agosto de 2020 <https://personeriacali.gov.co/medicion/> por la cual se fijó los parámetros para el seguimiento y medición de los planes de acción; la medición del desempeño para el tercer cuatrimestre (Q3) se realizó a los 13 procesos que integran la cadena de resultados de la entidad <https://personeriacali.gov.co/operacion/>

En el propósito de desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación para la toma de decisiones y la mejora continua, se aplicó los siguientes criterios:

- i. Las metas programadas para el Q3 en las que el proceso **NO** reportó datos en el plazo establecido, su cumplimiento fue cero (0).
- ii. Las metas programadas para el Q3 en las que el proceso **SI** reportó datos, pero se evidenció inconsistencia en la información, su cumplimiento fue cero (0).

### Contribución de los procesos al Sistema de Control Interno - SCI

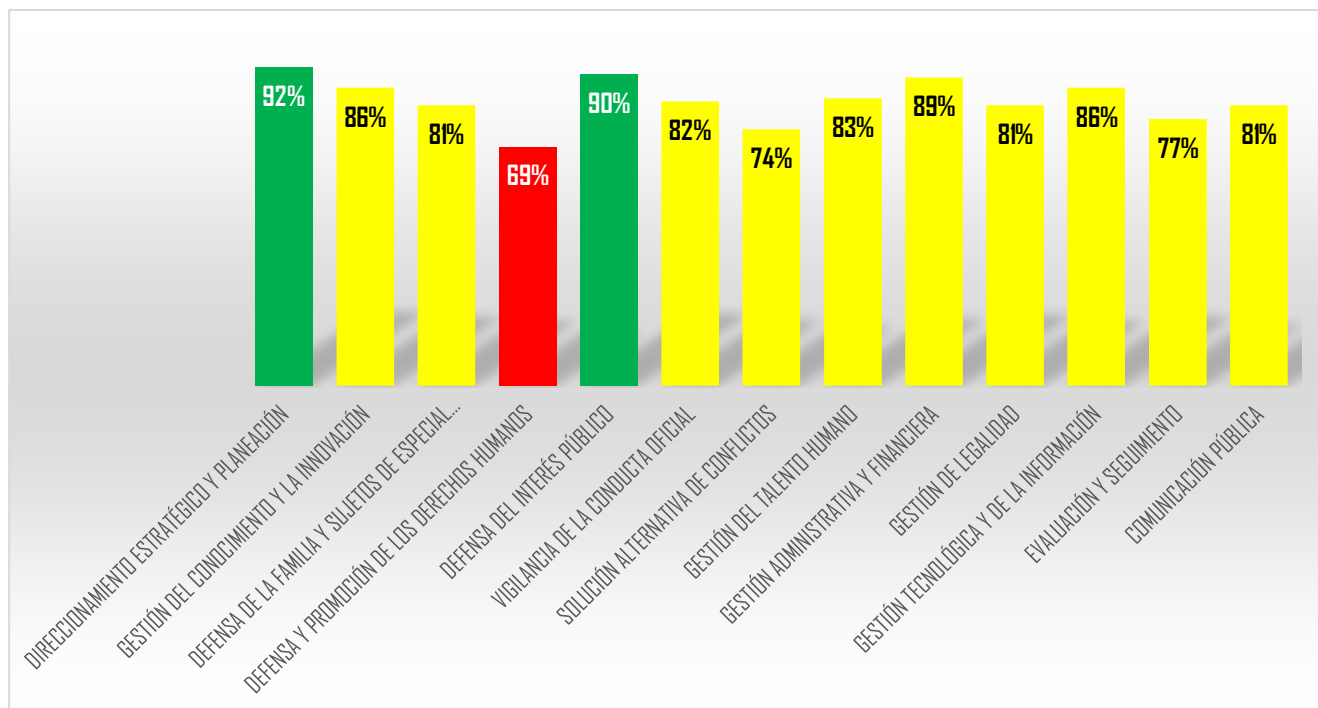
La integración de **DEBERES** administrativos a los planes de acción 2020, permitió movilizar el Sistema de Control Interno, logrando un **77%** de avance al cierre del mes de diciembre, lo que demuestra la presencia y funcionamiento integrado de los 5 componentes del MECI.

COMPONENTE	JUNIO 30	DICIEMBRE 30
Ambiente de control	74%	78%
Evaluación de riesgos	71%	74%
Actividades de control	75%	78%
Información y comunicación	70%	77%
Monitoreo	71%	78%
<b>Avance SCI</b>	<b>72%</b>	<b>77%</b>

Fuente. Informe de Evaluación del SCI <https://personeriacali.gov.co/reportes-de-control-interno/>

## 2. RESULTADO CONSOLIDADO DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

### % de Cumplimiento Metas del Plan de Acción Q3



### Rangos de Cumplimiento

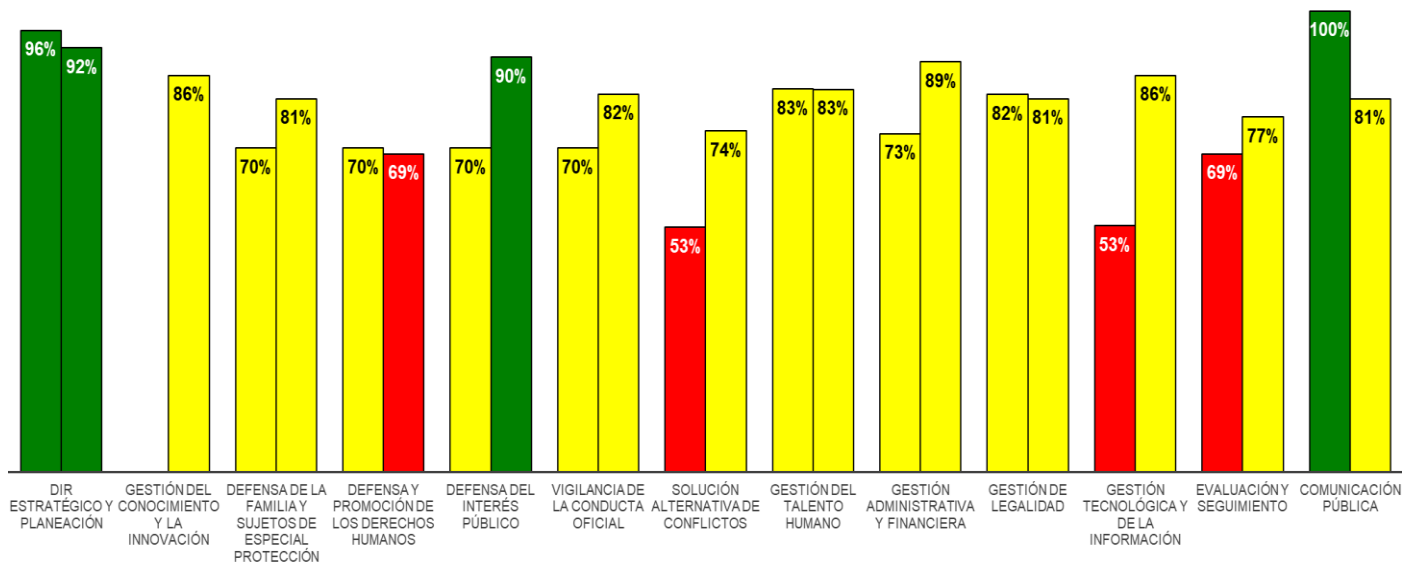
Desempeño Alto	100% - 90%	Desempeño Medio	89% - 70%	Desempeño Bajo	69% - 51%	Desempeño Crítico	=<50%
----------------	------------	-----------------	-----------	----------------	-----------	-------------------	-------

De acuerdo al nivel de cumplimiento de los planes de acción al cierre del mes de diciembre, la participación de los procesos en el desempeño institucional de la entidad se comportó así:

No. de Procesos	Participación	Desempeño
2	15%	Alto
10	77%	Medio
1	8%	Bajo
<b>13</b>	<b>100%</b>	

### 3. COMPORTAMIENTO DE LOS PROCESOS FRENTE AL PLAN DE ACCIÓN 2020

#### Comparativo Q2<sup>1</sup> vs Q3



#### Procesos Estratégicos

El proceso de **Direccionamiento Estratégico y Planeación** presentó un leve descenso en el Q3, ocasionado con el nivel de gestión del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2020 que alcanzó un cumplimiento del 88% <https://personeriacali.gov.co/reportes-de-control-interno/> manteniéndose en un nivel de desempeño **ALTO** producto del desarrollo del componente de planeación institucional y una intervención permanente en la administración de los riesgos.

En cuanto al proceso de **Gestión del Conocimiento y la Innovación**, que hace parte de una nueva apuesta estratégica para preservar el conocimiento que se produce en la entidad, tuvo su primera medición en el Q3, logrando ubicarse en un nivel **MEDIO**, donde la ponderación más alta está asociada con la metodología de seguimiento al Plan de Desarrollo de la Administración Central y el Manual para la elaboración de informes de impacto misional.

<sup>1</sup> Informe de medición del desempeño de los procesos Q2 <https://personeriacali.gov.co/medicion/>

## Procesos Misionales

Frente a los resultados de los procesos misionales, cabe indicar que la contribución de los puntos de atención y líneas de trabajo corresponde al 40% del logro total alcanzado por el proceso; otro 40% corresponde a la presentación y calidad de los datos contenidos en informes de corte misional y el 20% restante está asociado con deberes administrativos que fueron incorporados en los planes de acción 2020 como metas comunes.

Al particular, se destaca el proceso de **Defensa del Interés Público** que logró avanzar de un nivel medio en el Q2 a un nivel de desempeño **ALTO** en el Q3.

El proceso de **Defensa de la Familia y Sujetos de Especial Protección** se mantuvo en un nivel **MEDIO** con un cumplimiento mayor en el Q3.

El proceso de **Defensa y Promoción de los Derechos Humanos**, presentó un leve descenso que afectó el resultado final del desempeño del proceso en el Q3, variación que hizo que el proceso pasara de un nivel medio en el Q2 a un nivel **BAJO**, materializando el riesgo asociado a la desviación de metas que tiene una connotación mayor por ser un proceso misional dentro de la cadena de resultados de la entidad.

En el caso del proceso de **Vigilancia de la Conducta Oficial**, el 40% corresponde a la gestión disciplinaria, otro 40% está asociado con la labor de prevención disciplinaria y labores propias del proceso y el 20% corresponde a deberes administrativos. Al cierre del Q3 obtuvo un 12% más que en el Q2, manteniéndose en un nivel **MEDIO**.

Respecto al proceso **Solución Alternativa de Conflictos**, el 80% corresponden a la gestión del Centro de Conciliación y el 20% a deberes administrativos. Al cierre del Q3 el proceso logro pasar de un nivel Bajo a un nivel **MEDIO**.

## Procesos de Apoyo y Soporte

Frente a los resultados de los procesos de apoyo, el 70% corresponde a la gestión y soporte que brindan estos procesos para el adecuado funcionamiento de la entidad, así como la ejecución de planes y programas institucionales a su cargo, el otro 30% corresponde a deberes administrativos.

Al particular, se destaca el proceso **Gestión Administrativa y Financiera**, que logró incrementar su desempeño y mantenerse en un nivel **MEDIO**.

El proceso de **Gestión del Talento Humano** se sostuvo en nivel **MEDIO** con el 83% en ambas mediciones.

El proceso de **Defensa Jurídica** tuvo un leve descenso en el Q3 respecto a la medición del Q2, no obstante, logró mantenerse en el nivel **MEDIO**.

Se pondera positivamente el resultado del proceso **Gestión Tecnológica y de la Información**, que en el Q3 superó por encima de un 30% el resultado del Q2, pasando de un nivel de desempeño Bajo a un nivel de desempeño **MEDIO**.

### Proceso de Evaluación

La medición del proceso de **Evaluación y Seguimiento** respecto a los roles propios de la Oficina de Control Interno se ponderó en el 70% y el 30% a deberes administrativos. Al cierre del Q3, logró sacar una diferencia de 8% respecto a la medición del Q2 pasando de un nivel Bajo a un nivel **MEDIO**.

### Proceso Transversal

El proceso de **Comunicación Pública** como eje transversal en la cadena de resultados de la entidad, tienen una contribución alta en la promoción permanente de los derechos y mantener informado a los grupos de valor y partes interesadas sobre las actuaciones y gestión diaria de la entidad, medición que se ponderó en un 70% del resultado total del proceso y el 30% para obligaciones administrativas.

Al cierre del Q3 este proceso tuvo un descenso de 19% pasando de un nivel Alto a un nivel **MEDIO**, análisis de causas que deberá adelantar el proceso para establecer el factor crítico o agente que generó esta variación.

### Consolidación de resultados 2020

Durante las primeras semanas del mes de enero de 2021, cada líder de proceso documentó los resultados obtenidos en la vigencia 2020 a través de una plantilla de informe de gestión generada para sintetizar y estandarizar la forma en que se presentan los datos e información de todos los puntos de atención, líneas y unidades de trabajo adscritos al proceso, diligenciadas con base en las estadísticas sobre los temas de manejo y control del proceso.

Estas cifras, efectos e impactos consolidados de cada uno de los frentes de acción misional e institucional, se reflejarán en el Informe de Gestión Anual 2020 como soporte de la actividad de rendición de cuentas anual a concretarse en el mes de marzo de 2021, en respuesta a la obligación de informar sobre la gestión y resultados del Ente de Control y Vigilancia.



#### 4. ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS DE LOS PLANES DE ACCIÓN 2020

Desde el ejercicio de medición del desempeño institucional que realiza la Oficina Asesora de Planeación, se analizó los factores que tuvieron mayor influencia negativa frente al resultado general de los planes de acción 2020 y la reacción de la entidad para superar estas debilidades.

Al particular, la validez y fiabilidad de los resultados de la entidad se obtienen a través de la Auditoría de Calidad que realiza el Ente Certificador y la Auditoría Regular que realiza el Órgano de Control que vigila a la entidad, instancias que anualmente efectúan seguimiento y medición a la gestión y cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios, organizacionales y de la norma de calidad respectivamente.

En este sentido, la auditoría de calidad efectuada por el ICONTEC en el mes de febrero, documentó 3 No Conformidades, detectadas en 2 de los 13 procesos, para las cuales se implementó el plan de mejoramiento correspondiente. Al cierre del mes de diciembre de 2020, se evidenció un 100% de implementación de las acciones, eficacia que se espera demostrar en el mes de abril de 2021, fecha de programación de la auditoría de seguimiento por parte del Ente Certificador.

Producto de la Auditoría gubernamental con enfoque integral regular a la gestión fiscal de la vigencia 2019, la Contraloría de Cali documentó 20 hallazgos detectados en 5 de los 13 procesos, para los cuales el 27 de noviembre se suscribió el plan de mejoramiento correspondiente. Al cierre del mes de diciembre de 2020, se reportó un avance de 73% de implementación de las acciones <https://www.contraloriacali.gov.co/la-contraloria/sia-contralorias> eficacia que se espera demostrar en el mes de septiembre de 2021, fecha de programación de la auditoría de seguimiento por parte del Órgano de Control.

Mediante el Plan Anual de Auditoría la entidad planifica y prioriza las auditorías internas a efectuar al Sistema de Gestión, evaluación independiente que ejecuta la Oficina de Control Interno para determinar la conformidad de los procesos y su nivel de riesgo.

La Auditoría Interna realizada por la Oficina de Control Interno en el segundo semestre de la vigencia 2020, documentó 27 No Conformidades detectadas en 12 de los 13 procesos, para las cuales se evidenció los respectivos planes de mejoramiento. Al cierre del mes de diciembre de 2020, se reportó un estado de avance del **67%** de las acciones, eficacia que está sujeta al seguimiento periódico que se realice en el marco de las auditorías internas de la vigencia 2021.

Por otra parte, en el segundo semestre del 2020, se observó una curva ascendente de riesgos materializados; no obstante, esto se traduce en una nueva cultura al interior de la entidad para detectar y reportar deficiencias que son superadas a través de planes de mejoramiento que permiten retornar a niveles de cumplimiento, acciones que evidencian un impulso importante de la política de

control interno e implica mantener las líneas de reporte establecidas en el marco de la actualización de la Política de Administración de Riesgos <https://personeriacali.gov.co/institucionalidad/>

Esta actualización de la política facilitó el ejercicio de revisión de los riesgos, logrando pasar de **128** a **85** riesgos inherentes a las funciones y competencias de la entidad. Al cierre de la vigencia 2020, se documentó la materialización de **32** riesgos, recurrencia que se presentó en **4** riesgos asociados a la prestación del servicio en los procesos: Defensa del Interés Público y Defensa y Promoción de los Derechos Humanos, lo que afectó su desempeño.

Otro factor crítico se observó respecto a informes de contenido misional, que son el soporte de la argumentación y pronunciamiento institucional en el marco de las funciones y competencias del Ente de Control y sirven de contexto a fechas de alto impacto para la sociedad y sobre las cuales la Personería tiene el deber de promover su defensa; rezago que se presentó en el Proceso Defensa y Promoción de los Derechos Humanos, sin que se logrará evidenciar una articulación entre los puntos de atención y líneas de trabajo adscritos al proceso en el propósito común de visibilizar las realidades en materia de vulneración de derechos.

En este sentido, el impulso de una fuerza de tarea que acompañe a los procesos misionales en su función de informar y rendir cuentas permanentes sobre la gestión y resultados a los diferentes grupos de valor de la entidad, fortalecerá su articulación y unidad de trabajo en favor de la **gente**.

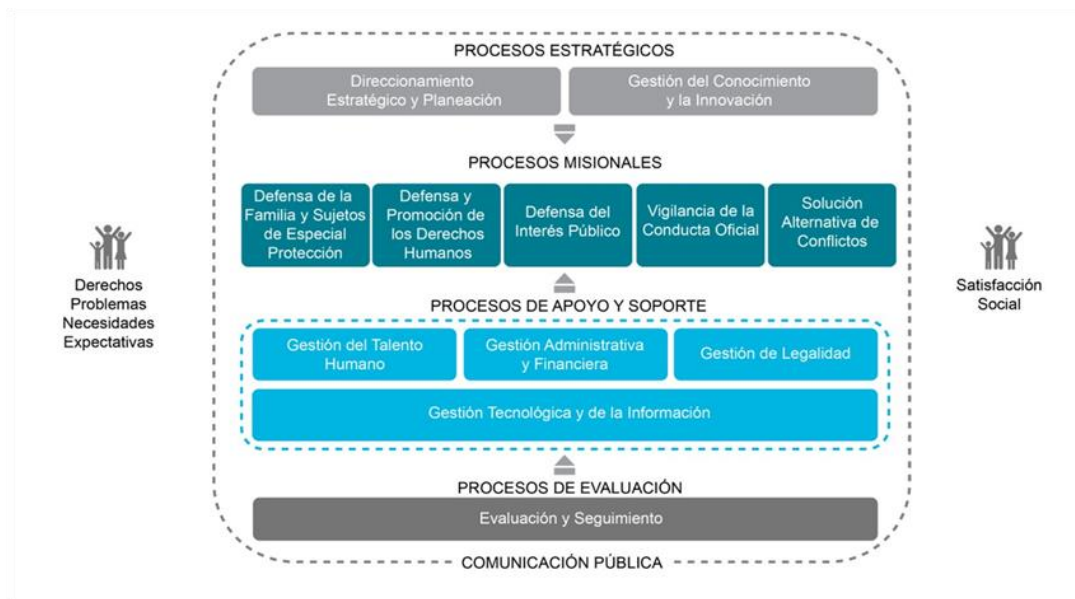
En el proceso de Vigilancia de la Conducta Oficial no se logró concretar la metodología de productividad disciplinaria, pendiente que pasa a la vigencia 2021, no obstante, se avanzó en un amplio análisis del contexto sobre las tendencias del comportamiento de la conducta oficial de las cuales se conoce, instruye y decide sobre la presunta omisión o extralimitación de quienes desempeñan funciones públicas en la Administración Central, sus entidades descentralizadas y adscritas al Distrito Especial de Santiago de Cali, lo que implica investigar y sancionar aquellas conductas del servidor público que obstaculizan el adecuado funcionamiento del Estado.

Frente a las metas comunes que tenían los procesos para actualizar caracterización y procedimientos respecto a las nuevas funcionalidades generadas por los cambios del entorno; al cierre del mes de diciembre, solo 1 de los 13 procesos no avanzó en estas metas. La etapa de revisión, validación y aprobación se surtirá en la vigencia 2021.

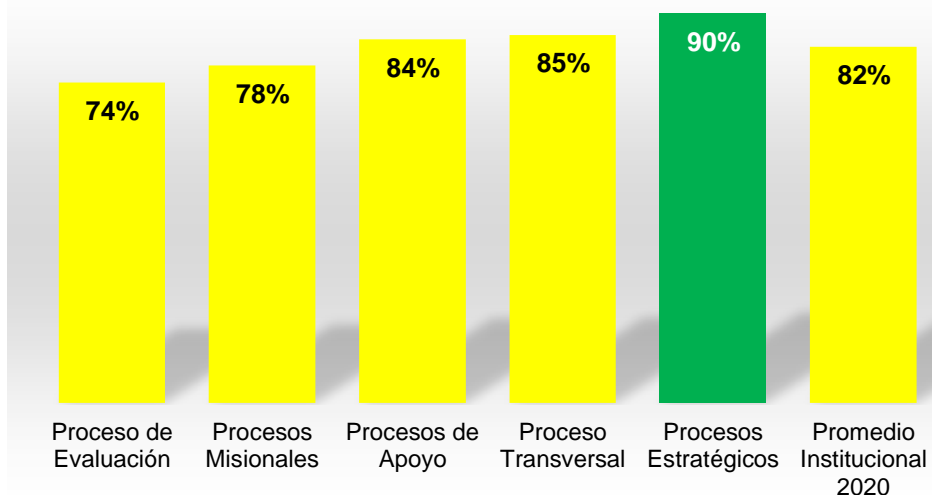
## 5. PROMEDIO INSTITUCIONAL 2020

A continuación, se presenta el avance de los procesos de acuerdo al nivel de ubicación en la cadena de resultados de la entidad y finalmente el promedio institucional alcanzado con la participación de los 13 procesos.

### MAPA DE PROCESOS



### PROMEDIO INSTITUCIONAL 2020



## 6. CONCLUSIONES

Uno de los logros institucionales de la vigencia 2020, se evidencia en la planificación de los resultados a corto, mediano y largo plazo contenidos en el Plan Estratégico Institucional PEI 2020 – 2024 **“Personería para la Gente”** <https://personeriacali.gov.co/planeacion/> labor que se acompañó con directrices, lineamientos, políticas y nuevos métodos para documentar la gestión de los procesos.

Las mediciones con soporte en los planes de acción realizadas con corte al mes de agosto y diciembre, fueron ejercicios que ayudaron en la transición hacia una nueva cultura organizacional que es necesario fortalecer en el propósito común de lograr mejores niveles de gestión en todos los procesos para aumentar el promedio institucional del 2020 que se ubicó en **82%**.

Esta gestión adelantada en el marco de una pandemia sin precedentes, implicó nuevos aprendizajes y habilidades en los funcionarios, cambios en la forma de interactuar con la comunidad, donde la ausencia de desarrollos tecnológicos que exige el entorno actual, fueron factores críticos que se lograron sortear, debiéndose adoptar otras medidas para garantizar la continuidad en la prestación de los servicios y las actividades inherentes a la gestión interna de la entidad.

La forma como la Personería hizo frente a la emergencia que desarrollo una cadena de efectos sociales, económicos y que aumentó la población vulnerable, demostró la capacidad de respuesta de los diferentes frentes de acción misional e institucional que reaccionaron de forma experta a los requerimientos ciudadanos, no obstante, persisten debilidades que deben ser superadas con unidad de trabajo y con el apoyo decidido de los líderes de política institucional así como de los enlaces de control interno en cada proceso.

Para tal efecto, es necesario que cada líder considere debilidades, riesgos y oportunidades del proceso a cargo e implemente estrategias y métodos orientados a encauzar a los equipos de trabajo hacia el logro de las metas 2021, con monitoreo permanente para que se cumpla con los tiempos y criterios establecidos por la Alta Dirección.

**JUAN CARLOS ROJAS CORREA**  
Personero Auxiliar



**Personería**  
**Santiago de Cali**  
*Para la Gente*

Ley de Transparencia y Acceso a la Información

[www.personeriacali.gov.co](http://www.personeriacali.gov.co)