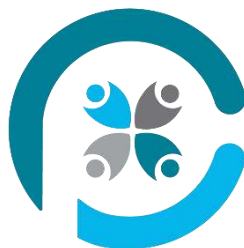


INFORME MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Q3

PERIODO DE SEGUIMIENTO

Del 1 de septiembre al 31 de diciembre de 2023



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 (602) 6617999
atencionalciudadano@personeriacali.gov.co

Alta Dirección
HAROLD ANDRÉS CORTÉS LAVERDE
Personero Distrital

Representante de la Alta Dirección
JUAN CARLOS ROJAS CORREA
Personero Auxiliar

LÍDERES DE PROCESO

JUAN CARLOS ROJAS CORREA
Personero Auxiliar
Direccionamiento Estratégico y Planeación

JOVANNA CAMARGO GONZÁLEZ
Jefe Oficina de Control Interno
Evaluación y Seguimiento

EDISSON JULIAN URREA SÁNCHEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica
Gestión de Legalidad

MARIA EUFEMIA MONTOYA MONTOYA
Directora Operativa
Defensa y Promoción de los Derechos Humanos

JUAN JESÚS CALDERON VELASCO
Director Operativo
Participación Ciudadana y Defensa del Interés Público

WLADIMIRO GARCÉS CORTÉS
Director Operativo
Vigilancia Administrativa

JULY QUESADA PALACIOS
Subdirectora
Solución Alternativa de Conflictos

DIEGO CARDONA CAMPO
Director Financiero y Administrativo
Gestión Administrativa y Financiera
Gestión de Talento Humano

ADDY JOHANNA SALCEDO LONDOÑO
Subdirectora
Gestión Tecnológica y de la Información

MARIA FERNANDA ARIAS
Personera Delegada
Comunicación Pública

ENERO 2024

PRESENTACIÓN

El presente informe contiene la medición del desempeño de los procesos del periodo comprendido entre el 1 de septiembre y el 31 de diciembre de 2023 (Q3), el resultado consolidado de los planes de acción Q1,Q2,Q3 y su contribución a la Política de Administración de Riesgos, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Política de Calidad y Política de Control Interno.

Así mismo, contiene los resultados obtenidos en mediciones externas que dan validez y fiabilidad del desempeño institucional: Auditoría de Calidad ICONTEC, Auditoría Financiera y de Gestión CONTRALORIA, Medición del Desempeño Institucional FURAG – MECI, Índice de Transparencia Activa ITA Procuraduría General de la Nación.

Los datos, cifras e información con la cual se sustenta el resultado, fueron declarados por el líder de cada proceso en el informe de gestión.

El promedio institucional se logró con el 96% de cumplimiento anual, lo que ubica la gestión institucional en un nivel de desempeño Alto para la vigencia 2023.

Oficina Asesora de Planeación

1. CRITERIOS DE MEDICIÓN APLICADOS

Dando alcance a la Resolución 161 del 31 de agosto de 2020 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) del 2023, se realizó a los 11 procesos contenidos en la cadena de resultados de la entidad.

Composición de los planes de acción

Cada plan de acción está contenido por actividades específicas cuyo peso dentro del plan es de cien (100,00) puntos esperados al cierre de la vigencia 2023.

La distribución de los 100,00 puntos se realizó en los periodos de medición fijados, ya sea para reflejar un cumplimiento progresivo, es decir por labor, o un cumplimiento específico en un tiempo determinando en la Ley o por la entidad.

Q1. Enero, Febrero, Marzo, Abril.

Q2. Mayo, Junio, Julio, Agosto.

Q3. Septiembre, Octubre, Noviembre, Diciembre.

Es así como, el puntaje esperado en cada cuatrimestre (Q) varía según las particularidades de cada proceso, la programación institucional y las prioridades o cambios del entorno.

El peso de cada actividad dentro de los planes de acción responde a la relevancia que tienen respecto al objetivo del proceso, lo que se traduce en actividades cuyo valor es más alto que otras y por ende son determinantes en el resultado final.

El avance por labor o resultado específico de cada actividad se establece a partir del valor cuantitativo (cantidad) y cualitativo (descripción) declarado por el proceso en el informe de gestión, por lo tanto, la veracidad de las cifras y datos, así como la omisión o error en la información que soporta la ejecución del plan de acción, es responsabilidad del líder.

2. INDICADOR DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

El indicador de desempeño de cada proceso resulta del cumplimiento de las actividades previstas para el periodo objeto de la medición y se tuvo en cuenta las modificaciones en la programación de actividades solicitadas por los líderes de proceso al cierre del segundo cuatrimestre.

Para la medición se aplicó la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje Logrado} / \text{Puntaje Esperado} * 100$$

El cálculo se presenta en porcentaje (%) y su valor cualitativo se ubica de acuerdo a los niveles de desempeño: Alto, Medio, Bajo, Crítico.

Nivel de cumplimiento	Rangos
Desempeño Alto	90% – 100%
Desempeño Medio	70% – 89%
Desempeño Bajo	51% - 69%
Desempeño Crítico	=<50%

Materialización de Riesgos

La variación representa la distancia que hay entre el puntaje esperado y el puntaje logrado, cuyo límite de aceptación se requiere que este por debajo de 3,5 para asegurar un cumplimiento =>90% en cada proceso. Un valor por debajo de esta meta, se considera un evento de riesgo en la ejecución y administración del proceso.

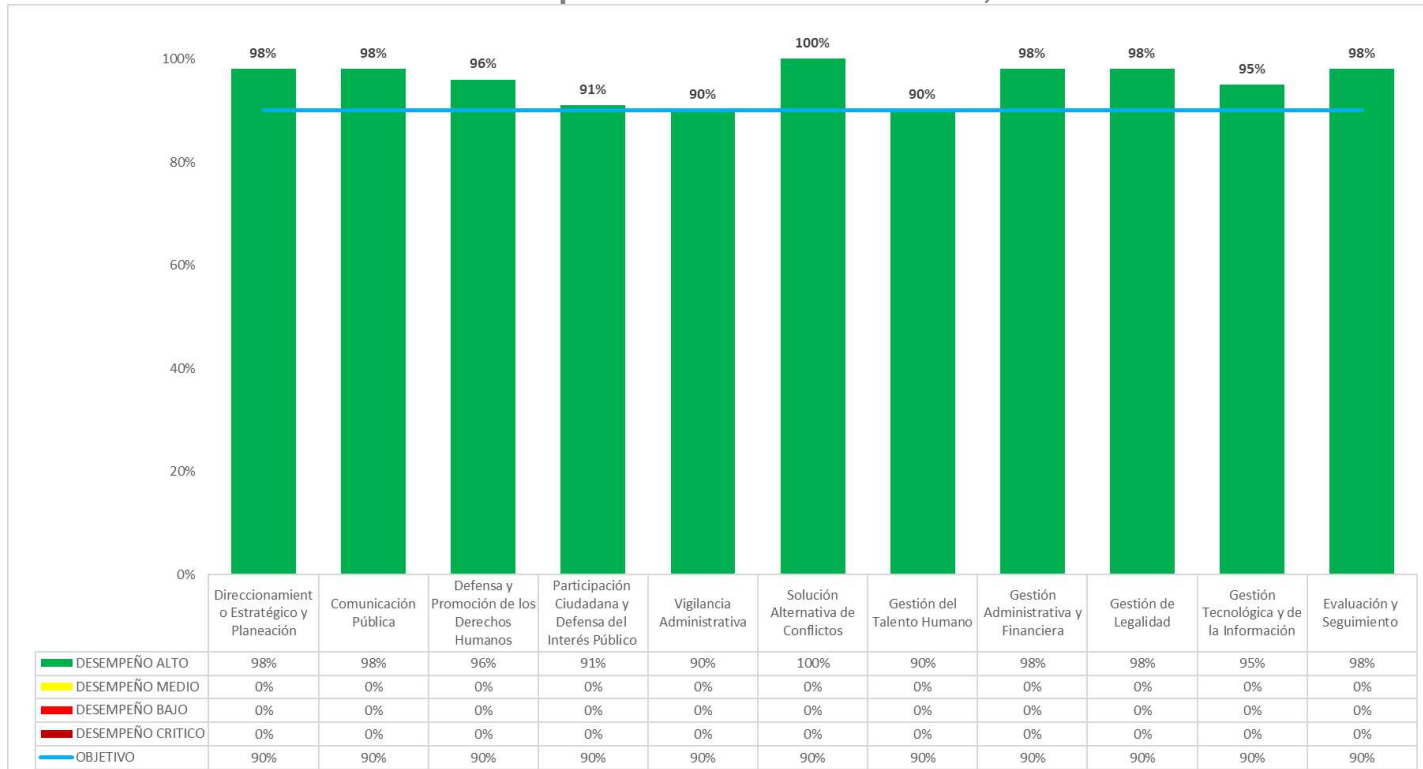
Riesgo asociado R5

Posibilidad de afectación reputacional por desviación o incumplimiento de la meta de desempeño del proceso debido a fallas o reprocesos en la operación.

Controles vinculados.

- El Líder del Proceso cada vez que surgen cambios normativos, asegura que su incorporación a la operación del proceso se lleve a cabo de manera planificada mediante la actualización de los controles, para dar cumplimiento adecuado y evitar devoluciones, reprocesos o ineficacia en la gestión.
- La Oficina Asesora de Planeación cada vez que se presentan nuevas exigencias legales, acompaña la planificación de cambios mediante la revisión y ajuste de los métodos de operación del proceso, para asegurar consistencia con el plan de acción y mantener la integridad del Sistema de Gestión.
- El Líder del proceso cada vez que surgen cambios institucionales, informa a los funcionarios mediante Comité Primario, para que toda creación, modificación o eliminación de controles en la operación, sea incorporado a las actividades del proceso y evaluación del desempeño laboral.

3. CONSOLIDADO DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Del 1 de Septiembre al 31 de Diciembre, Q3



Fuente. Informes de Gestión de los Procesos, Fichas de Seguimiento y Medición Q3 2023, OAP

CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y MANEJO FRENTE AL AVANCE Y RESULTADO DE CADA PROCESO		
Nivel de cumplimiento	Rangos	Tratamiento a ejecutar (1ra. Línea de Defensa)
Desempeño Alto	90% – 100%	Mantener control y seguimiento periódico al plan de acción, realizar ajustes e incorporar mejoras que requieran las actividades y/o registros del proceso.
Desempeño Medio	70% – 89%	Analizar las causas de la desviación o incumplimiento en las metas en las que no se avanzó o se presentó un avance parcial e iniciar acciones complementarias para su gestión eficaz en el siguiente periodo de medición.
Desempeño Bajo	51% - 69%	Implementar plan de mejoramiento para retornar a niveles de cumplimiento razonable.
Desempeño Crítico	=<50%	Requiere intervención.

PROCESO Direccionamiento Estratégico y Planeación Q3

Programado		Ejecutado				
Participación Plan de Acción		Puntaje Esperado	Puntaje Logrado	Diferencia	Cumplimiento	Desempeño
100%	Actividades Específicas	34,49	33,75	0,73	98%	Desempeño Alto
Indicador		34,49	33,75	0,73	98%	

■ Puntaje Esperado ■ Puntaje Logrado ■ Diferencia

Fuente. Ficha Técnica de Seguimiento y Medición, Indicador de Desempeño del Proceso 3er. Cuatrimestre 2023.

En la vigencia 2023, el Despacho mantuvo una constante directriz a través de Comités Directivos para que las Direcciones y Oficinas respondieran al marco legal aplicable, garantizando mecanismos propios de seguimiento y evaluación misional e institucional, con lineamientos que se ejecutaron desde la Personería Auxiliar para asegurar el funcionamiento y control de la operación.

Al 31 de diciembre, la Personería Auxiliar tramitó 49 procesos disciplinarios internos, de los cuales 5 fueron inhibidos, 27 se archivaron, 6 se fallaron (4 absolutorios 2 sancionatorios) y 11 pasaron activos a la vigencia 2024. Desde este despacho también se atendieron 19 Comisorios en desarrollo del principio de colaboración armónica de solicitudes realizadas por otras autoridades como Juzgados de Instrucción Penal Militar, Procuradurías y Batallones a nivel nacional, entre otros.

Durante la vigencia, la Oficina Asesora de Planeación en su calidad de articuladora e integradora del Sistema de Gestión, realizó la administración de los riesgos institucionales. Al 31 de diciembre se tiene documentado 47 riesgos operativos y 26 riesgos de corrupción, con sus respectivos controles preventivos, detectivos y correctivos, y herramientas vinculadas a través de la INTRANET para el monitoreo y reporte de eventos de riesgos por parte de los funcionarios.

En el marco del mantenimiento al Sistema de Gestión, al 31 de diciembre circulan en el Repositorio Institucional¹ 830 documentos y registros que apoyan la operación y dan soporte a la gestión y resultados de la entidad durante el periodo 2020 - 2023.

En el seguimiento al desempeño institucional, se realizó la medición periódica² de los planes de acción, la medición de la percepción y satisfacción del usuario³ y de los indicadores del Sistema de Gestión⁴, así como el seguimiento al avance del Plan Estratégico Institucional PEI⁵.

Se brindó asistencia técnica en el diligenciamiento del Índice de Transparencia Activa ITA, la gestión del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023.

Se desarrolló la metodología de seguimiento al Plan de Desarrollo Distrital, con la cual se brindó apoyo a las Direcciones Operativas de Derechos Humanos y Participación Ciudadana para la elaboración del informe de seguimiento al PDD⁶.

¹ SGD ORFEO MIPG, Repositorio Institucional implementado en 2022

² Medición de los procesos Q1,Q2,Q3, metodología implementada en 2020

³ Fuente: Punto de Atención UPAP DDHH

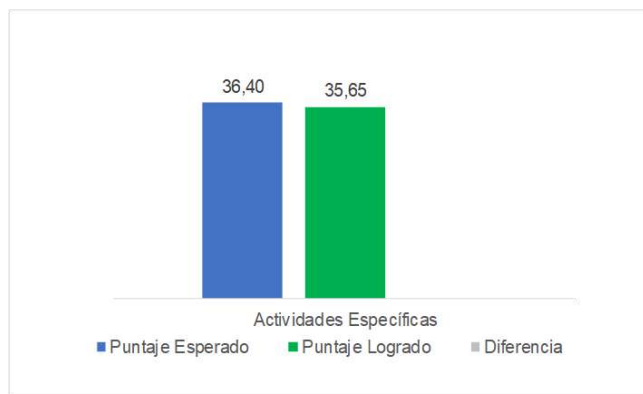
⁴ Matriz de Seguimiento Política y Objetivos de Calidad ISO 9001 Versión 2015

⁵ Matriz de Cumplimiento con corte al 30 de septiembre de 2023 informada al Concejo de Cali.

⁶ Informe de Seguimiento al PDD documentado al 30 de junio de 2023.

PROCESO Comunicación Pública Q3

Programado		Ejecutado				
Participación Plan de Acción		Puntaje Esperado	Puntaje Logrado	Diferencia	Cumplimiento	Desempeño
100%	Actividades Específicas	36,40	35,65	0,75	98%	Desempeño Alto
Indicador		36,40	35,65	0,75	98%	



Fuente. Ficha Técnica de Seguimiento y Medición, Indicador de Desempeño del Proceso 3er. Cuatrimestre 2023.

En la vigencia 2023, se publicó 41 boletines de prensa, se subieron 89 galerías fotográficas y se implementó **“El Semanario”** recurso audiovisual con transmisión semanal a través del canal YouTube de la entidad, mecanismos a través de los cuales se dieron a conocer las actuaciones diarias de la entidad en el marco de sus funciones y competencias.

Para apoyar la conmemoración de fechas nacionales e internacionales se diseñó 19 piezas gráficas, se realizó la producción de 31 audiovisuales y se mantuvo 5 campañas permanentes para la promoción de los Derechos Humanos y la Participación Ciudadana, publicados a través del ecosistema digital de la Personería de Cali.

En la vigencia 2023, se registró 109.047 visitas a la página web⁷ de la entidad, para un acumulado de 167.063 visitas en el periodo 2020 – 2023.

En redes sociales se aumentaron los seguidores en los canales oficiales de la entidad, así:

- Nuevos seguidores en Twitter 1632 para un acumulado de 39.311 seguidores y 97.115 visitas
- Nuevos seguidores en Facebook 500 para un acumulado de 14.840 seguidores y 3.954 visitas
- Nuevos seguidores en YouTube 44 para un acumulado de 145 seguidores y 3.836 visitas
- Nuevos seguidores en Instagram⁸ 839 para un acumulado de 1.584 seguidores y 1.723 visitas

El equipo de comunicaciones también brindó acompañamiento a las estrategias de acercamiento con la comunidad que se direccionan desde la Alta Dirección. Por tercer año consecutivo, la oferta de servicios de la Personería de Cali llegó a las comunas y corregimientos de la ciudad a través de la **“Unidad Móvil”**, operación que se logró con los funcionarios de la entidad, donde se registró 173 jornadas, 2.585 interacciones con los ciudadanos. También se dio cubrimiento al VII Encuentro Persocapitales 2023 desarrollado en Cali.

A nivel interno se apoyó con la elaboración de 5 Boletines Institucionales **“Nuestra Gente”**⁹.

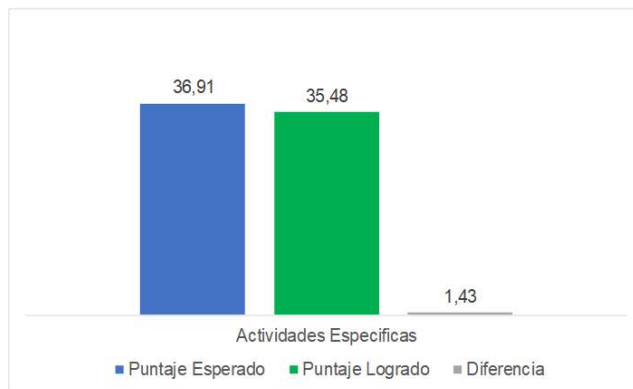
⁷ Renovación de la página web en diciembre 2020

⁸ Funcionamiento nueva red social en 2022

⁹ Circulación del boletín interno en el Portal de Inducción y Reinducción en 2022

PROCESO Defensa y Promoción de los Derechos Humanos Q3

Programado		Ejecutado				
Participación Plan de Acción		Puntaje Esperado	Puntaje Logrado	Diferencia	Cumplimiento	Desempeño
100%	Actividades Específicas	36,91	35,48	1,43	96%	Desempeño Alto
Indicador		36,91	35,48	1,43	96%	Desempeño Alto



Fuente. Ficha Técnica de Seguimiento y Medición, Indicador de Desempeño del Proceso 3er. Cuatrimestre 2023.

En la vigencia 2023, la Dirección Operativa de Ministerio Público, Defensa y Promoción de los Derechos Humanos a través de los puntos de atención: UPAP, Río Cauca, Atención a Víctimas y las líneas de trabajo de Ministerio Público y Defensa de la Familia, reportó la siguiente gestión:

2.190 Requerimientos y seguimientos resueltos ¹⁰	5.875 Atenciones al Ciudadano en la UPAP DDHH realizadas
2.511 Actuaciones del Ministerio Público en penal	1.544 Atenciones al Ciudadano en Río Cauca realizadas
9.291 Notificaciones Ley 600/2000	173 Salidas a territorio, presencia institucional ejecutada ¹¹
2.606 Comunicaciones Ley 906/2004	334 Beneficiarios de actividades de formación ciudadana
849 Actuaciones del Ministerio Público en policivo	8 Actividades de promoción en la garantía de DDHH
284 Actuaciones del Ministerio Público en penitenciario	7.694 Declaraciones de Víctimas del Conflicto Armado ¹²
63 Actuaciones del Ministerio Público en civil	210 Familias Declarantes atendidas en 4 Desplazamientos Masivos
309 Acompañamientos en Defensa de la Familia y Sujetos de Especial Protección	36 Mesas Técnicas y Plenarios de Víctimas del Conflicto
141 Activación de rutas ¹³	6 Informes Situacionales y en Temáticas de Ciudad Producidos
110 Solicitudes de valoración de apoyo finalizadas, 70 certificados emitidos ¹⁴	1 Cartilla Digital Personeros Estudiantiles
	Seguimiento sistemático al Plan de Desarrollo Distrital

También se brindó atención al ciudadano desde la Unidad Móvil, Ferias de Servicios, Ferias de Transparencia. Se realizó acompañamiento en marchas, manifestaciones y movilizaciones en la ciudad, así como en las Elecciones Territoriales 2023.

En la vigencia 2023, se cumplió con el proceso de acompañamiento desde el alistamiento hasta la elección de la Mesa de Víctimas de Conflicto Armado para el periodo 2023 – 2027.

¹⁰ Comisiones

¹¹ Reuniones, Comités, Subcomités, Mesas de Trabajo, Operativos NNA, PMU, Visitas institucionales y otros acompañamientos.

¹² Plataforma VIVANTO

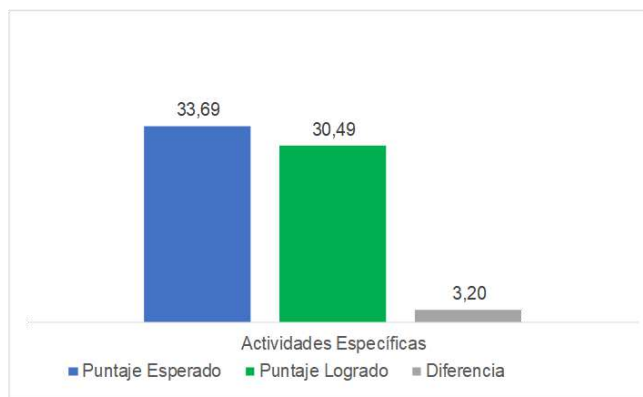
¹³ 22% atendidos en la Línea Unete, funcionamiento de la Línea de Servicio 2020.

¹⁴ Nuevo servicio al ciudadano 2022, Ley 1996 de 2019, por la cual se establece el Régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad.

PROCESO

Participación Ciudadana y Defensa del Interés Público Q3

Programado		Ejecutado				
Participación Plan de Acción		Puntaje Esperado	Puntaje Logrado	Diferencia	Cumplimiento	Desempeño
100%	Actividades Específicas	33,69	30,49	3,20	91%	Desempeño Alto
Indicador		33,69	30,49	3,20	91%	



Fuente. Ficha Técnica de Seguimiento y Medición, Indicador de Desempeño del Proceso 3er. Cuatrimestre 2023.

En la vigencia 2023, la Dirección Operativa de Participación Ciudadana y Defensa del Interés Público, reportó la siguiente gestión en el marco de la defensa de los derechos e intereses colectivos frente a las decisiones del Estado que los afecta, incentivando la conformación de veedurías ciudadanas y capacitando a la población sobre mecanismos para ejercer control social.

- 1.473 Seguimientos al derecho de petición resueltos¹⁵.
 - 1.364 Requerimientos atendidos¹⁶.
 - 238 Atenciones al Ciudadano en Comunas y Corregimientos realizadas.
 - 13 Veedurías ciudadanas mantenidas.
 - 18 Veedurías ciudadanas nuevas gestionadas.
 - 104 Salidas a territorio, presencia institucional ejecutada¹⁷.
 - 5 Acciones preventivas ejecutadas.
 - 6 Traslados de Quejas a la DOVCO.
 - 441 Beneficiarios de actividades de formación ciudadana.
 - 177 Sesiones del Concejo de Cali asistidas.
 - 8 Actividades de promoción relacionadas con la protección y preservación del medio ambiente.
 - 6 Informes Situacionales y en Temas de Ciudad producidos.
- Seguimiento sistemático al Plan de Desarrollo Distrital y POAI.

También se brindó atención al ciudadano desde la Unidad Móvil, Ferias de Servicios, Ferias de Transparencia. Se realizó acompañamiento en marchas, manifestaciones y movilizaciones en la ciudad, así como en las Elecciones Territoriales 2023.

En la vigencia 2023, se cumplió con el proceso de acompañamiento desde el alistamiento hasta la elección del Comité de Estratificación para el periodo 2023 – 2025.

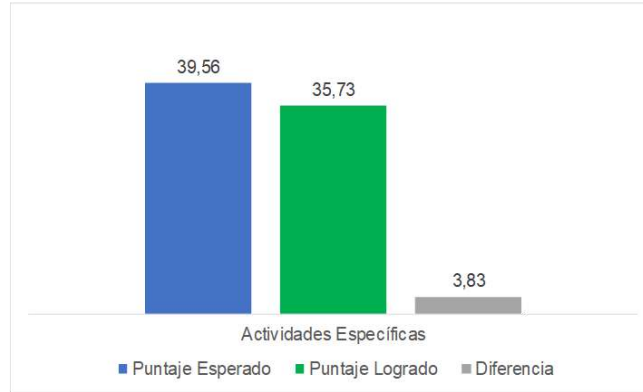
¹⁵ Comisiones

¹⁶ Comisiones

¹⁷ Reuniones, Comités, Subcomités, Mesas de Trabajo, Operativos, PMU, Visitas institucionales y otros acompañamientos

PROCESO Vigilancia Administrativa Q3

Programado		Ejecutado				
Participación Plan de Acción		Puntaje Esperado	Puntaje Logrado	Diferencia	Cumplimiento	Desempeño
100%	Actividades Específicas	39,56	35,73	3,83	90%	Desempeño Alto
Indicador		39,56	35,73	3,83	90%	



Fuente. Ficha Técnica de Seguimiento y Medición, Indicador de Desempeño del Proceso 3er. Cuatrimestre 2023.

En la vigencia 2023, la Dirección Operativa de Vigilancia de la Conducta Oficial reportó la siguiente gestión en el marco de la función disciplinaria:

<p>393 Noticias disciplinarias nuevas tramitadas.</p> <p>46 Expedientes Inhibidos.</p> <p>25 Expedientes Traslados.</p> <p>15 Expedientes Acumulados.</p> <p>312 Expedientes Archivados.</p> <p>31 Fallos en primera instancia.</p> <p>1158 Notificaciones, Comunicaciones y Constancias tramitadas</p> <p>12 Informes de Evaluación de Productividad Disciplinaria presentados¹⁸</p>	<p>442 Traslados por competencia</p> <p>53 Peticiones y solicitudes de información resueltas.</p> <p>1 Beneficiario en prevención disciplinaria.</p> <p>3 Barras jurídicas realizadas.</p> <p>35 Nulidades sistematizadas</p> <p>208 Expedientes migrados al nuevo Aplicativo para la Administración de Expedientes¹⁹</p> <p>40 Insumos elaborados para la publicación de la labor disciplinaria a través de boletines de prensa.</p>
--	--

Entre el 1 de enero de 2020 y el 31 de diciembre de 2023 se realizaron 114 fallos de los cuales el 54% generó sanción.

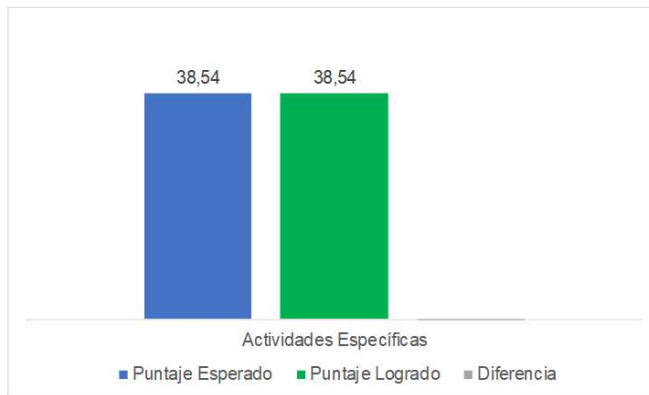
327 procesos disciplinarios pasaron activos a la vigencia 2024, el 48% corresponde a Secretarías de la Administración Distrital, el 36% a Entidades Descentralizadas y el 16% a Departamentos Administrativos.

¹⁸ Evaluación implementada en 2022

¹⁹ Aplicativo desarrollado en 2022

PROCESO Solución Alternativa de Conflictos Q3

Programado		Ejecutado				
Participación Plan de Acción		Puntaje Esperado	Puntaje Logrado	Diferencia	Cumplimiento	Desempeño
100%	Actividades Especificas	38,54	38,54	0,00	100%	Desempeño Alto
Indicador		38,54	38,54	0,00	100%	



Fuente. Ficha Técnica de Seguimiento y Medición, Indicador de Desempeño del Proceso 3er. Cuatrimestre 2023.

En la vigencia 2023, el Centro de Conciliación de la Personería de Cali adscrito a la Personería Auxiliar, reportó la siguiente gestión:

39	Peticiones y solicitudes de información resueltas
451	Solicitudes de conciliación tramitadas
1.214	Notificaciones a las partes involucradas
43	Constancias de asunto no competencia
34	Constancias de imposibilidad de notificar
17	Constancias de desistimiento
131	Constancias de inasistencia
5	Constancias de Imposibilidad de acuerdo
63	Constancias de falta de interés
103	Constancias de No Acuerdo
8	Actas de Acuerdo Parcial
77	Actas de Acuerdo Total
1	Constancia de asunto no conciliable
443	Audiencias finalizadas
490	Reportes en el SICAAC efectuados
8	Solicitudes de Acuerdos de Apoyo ²⁰ gestionados

Información Estadística 2023

Usuarios del Centro de Conciliación

50%	Mujeres
49%	Hombres
1%	LGTBIQ+
100%	

Asuntos Atendidos del Centro de Conciliación

56%	Civil
36%	Familia
6%	Laboral
1%	Comercial
0,8%	Administrativo
0,2%	Convivencia
100%	

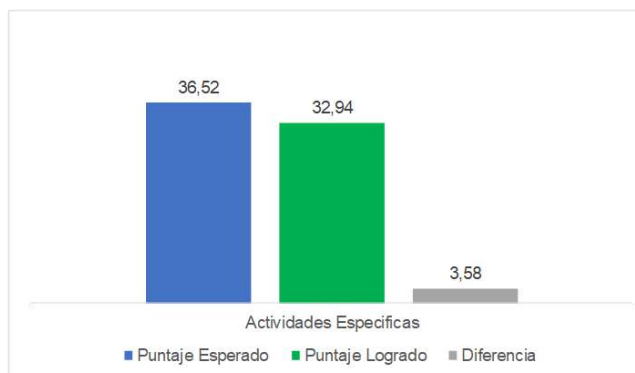
En la vigencia 2023, el impacto económico en Acuerdos logrados por las partes en las audiencias de conciliación ascendió a \$1.635.465.577 de los cuales el \$ 1.622.850.705 corresponde a Acuerdo Total y \$12.614.872 Acuerdo Parcial.

Durante la vigencia se documentó la Guía de Abordaje de Acuerdos de Apoyo y Directivas Anticipadas, la Guía de Abordaje de la Audiencia de Conciliación, Protocolo de Gestión de Quejas, Reclamos y Resolución de Conflictos y Protocolo para la Atención de Personas con Discapacidad, Movilidad Reducida y de Orden Preferencial.

²⁰ Nuevo servicio al ciudadano 2023

Proceso Gestión de Talento Humano Q3

Programado		Ejecutado				
Participación Plan de Acción	Puntaje Esperado	Puntaje Logrado	Diferencia	Cumplimiento	Desempeño	
100%	Actividades Especificas	36,52	32,94	3,58	90%	Desempeño Alto
Indicador		36,52	32,94	3,58	90%	



Fuente. Ficha Técnica de Seguimiento y Medición, Indicador de Desempeño del Proceso 3er. Cuatrimestre 2023.

Desde el proceso de Gestión del Talento Humano adscrito a la Dirección Financiera y Administrativa, se reportó los siguientes datos que resultaron de la gestión realizada en la vigencia 2023:

- 88% Provisión de Cargos²¹
- 6% Cargos en concurso CNSC Territorial 9²²
- 6 Nuevos funcionarios recibieron inducción y entrenamiento²³
- 90 Funcionarios de planta realizaron reinducción autogestionable por el portal web²⁴
- 5 Funcionarios reubicados recibieron entrenamiento en el puesto de trabajo
- 86% Funcionarios con evaluación de desempeño laboral entre satisfactoria y sobresaliente
- 347 Horas de capacitación ejecutadas²⁵
- 4,4 Promedio eficacia de la capacitación evaluada²⁶
- 1.558 Horas de ausentismo²⁷ registradas
- 92% Implementación Estándares Mínimos del SGSST
- 100% Pacto de integridad²⁸ firmado y renovado por los funcionarios
- 32% Hojas de vida digitalizadas

En el marco de la ejecución del Programa de Bienestar Social e Incentivos también se desplegaron las siguientes acciones:

- Reconocimiento de Incentivos, Decreto Ley 1567 de 1998, Artículo 26 al 38.
- Día de la Familia, Ley 1857 de 2017, Circular Externa 12 de 2017 DAFP, semestral.
- Día del Servidor Público, Decreto 2865 de 2013.
- Acciones dirigidas a pre pensionados, Decreto Ley 1567 de 1998 Artículo 24.

²¹ 103 cargos de planta

²² Concurso en desarrollo, 1 cargo declarado desierto por no cumplir con perfil y requisitos de estudio

²³ 54 Contratistas que ingresaron por primera vez a la entidad recibieron inducción

²⁴ Portal de Inducción y Reinducción autogestionable implementado en 2021

²⁵ 1679 Horas acumuladas en el periodo 2020 - 2023

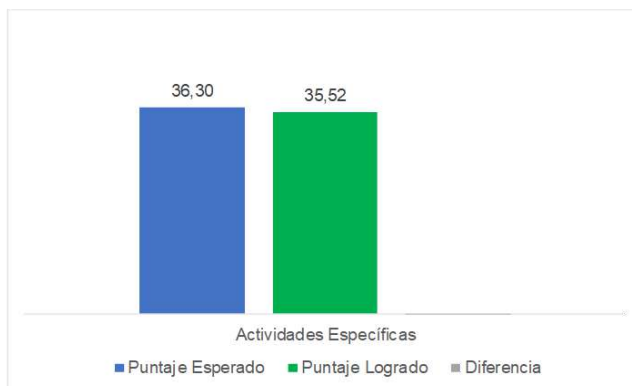
²⁶ Escala de evaluación de 1 a 5, metodología PIC actualizada en 2021

²⁷ 48% permiso sindical, 34% incapacidad por enfermedad general, 18% Otros; Aplicativo para la sistematización desde 2021

²⁸ Resolución 139 de 2021 adopta el Modelo de Integridad Pública

PROCESO Gestión Administrativa y Financiera Q3

Programado		Ejecutado				
Participación Plan de Acción		Puntaje Esperado	Puntaje Logrado	Diferencia	Cumplimiento	Desempeño
100%	Actividades Específicas	36,30	35,52	0,78	98%	Desempeño Alto
Indicador		36,30	35,52	0,78	98%	



Fuente. Ficha de Seguimiento y Medición, Indicador de desempeño del Proceso 3er. Cuatrimestre 2023.

En la vigencia 2023, la Dirección Financiera y Administrativa brindó soporte contable, presupuestal, de nómina, tesorería, inventarios²⁹; preparó y presentó los Estados Financieros de la entidad, periódicamente rindió y declaró informes de Ley y tributarios; gestionó el Plan Anual de Adquisiciones y administró recursos por valor de \$ 25.758.197.988 correspondiente a las transferencias del Distrito de Cali, controló y ejecutó gastos de funcionamiento por valor \$ 23.885.458.728, generando un reintegro a la tesorería del Distrito de \$ 1.872.739.260³⁰

Desde este proceso se coordinó el Comité de Sostenibilidad Contable donde se aprobó la actualización del Manual de Políticas Contables, la Guía de Aplicación para la Determinación y Cálculo del Deterioro para Activos no generadores de Efectivo y el Manual para el Manejo y Control de la Caja Menor.

También se administró bienes devolutivos y de consumo, y en el Comité Técnico de Inventario y Baja de Bienes se aprobó la baja de 82 activos.

Se atendió 2.563 solicitudes de transporte³¹, se ejecutó 497 mantenimientos preventivos y 112 mantenimientos correctivos asociados a locaciones y parque automotor³². Se instaló el Sistema de Control de Acceso BIOTIME³³ en la sede Versalles, punto de atención Río Cauca, Víctimas y Centro de Conciliación, completando el 100% de la entidad.

Se atendió requerimientos del Despacho, Direcciones Operativas y demás Oficinas para garantizar transporte aéreo, comunicaciones, servicios públicos, insumos, elementos, equipos, logística y demás condiciones para el funcionamiento del piso 1 y 13 del CAM, Sede Versalles, Sede Guayaquil, Sede Río Cauca y archivo, asegurando también la operación de la Unidad Móvil y la ejecución de actividades convocadas para funcionarios y contratistas dentro y fuera de la entidad.

²⁹ Soporte Sistema Financiero IAS II, Integración de módulos Financiero, Presupuesto, Tesorería, Nómina, Almacén bajo Normas NIIF.

³⁰ Reintegro por otros conceptos \$ 64.215.740,31 Total \$ 1.936.954.999,73 Resolución 278 del 29 de diciembre de 2023.

³¹ Herramienta a través de la Intranet implementada en 2022

³² Renovado en el periodo 2020 - 2023

³³ Sistema de control de ingreso implementado desde 2020 en Piso 13 y Punto de Atención UPAP DDHH Sede CAM

PROCESO Gestión de Legalidad Q3

Programado		Ejecutado				
Participación Plan de Acción		Puntaje Esperado	Puntaje Logrado	Diferencia	Cumplimiento	Desempeño
100%	Actividades Específicas	37,52	36,66	0,86	98%	Desempeño Alto
Indicador		37,52	36,66	0,86	98%	

Actividades Específicas

■ Puntaje Esperado ■ Puntaje Logrado ■ Diferencia

Fuente. Ficha Técnica de Seguimiento y Medición, Indicador de Desempeño del Proceso 3er. Cuatrimestre 2023.

La Oficina Asesora Jurídica provee seguridad jurídica y defensa institucional en las actuaciones judiciales y extrajudiciales contra la Personería de Cali, da trámite a tutelas, respuesta a derechos de petición, solicitudes de información, conceptos jurídicos; participa como accionante, accionado, coadyuvante y/o vinculado en acciones constitucionales que defienden derechos fundamentales y colectivos de la comunidad, realiza el control de legalidad a los Actos Administrativos emitidos por el Despacho y brinda soporte en la contratación de bienes y servicios necesarios para el adecuado funcionamiento de la entidad.

En la vigencia 2023, se ejecutó soporte legal en 542 contratos directos, 23 contratos de mínima cuantía, 3 de selección abreviada y 1 de licitación pública, efectuando la respectiva publicación en la plataforma SIA Observa de la Contraloría de Cali y del SECOP II, colocando a disposición de organismos de control, contratistas y ciudadanía, las actuaciones administrativas contractuales adelantadas por la Personería de Cali³⁴.

En desarrollo de la Política de Prevención del Daño Antijurídico, se coordinó el Comité de Conciliación y Defensa Jurídica³⁵ desde el cual se realizó seguimiento y gestión a litigios y demandas contra la entidad y se tomaron acciones para minimizar reclamaciones judiciales y administrativas que puedan generarse por decisiones adoptadas en el ejercicio de las funciones y competencias del Ente de Control y Vigilancia; al 31 de diciembre de 2023 continúan en proceso 34 litigios.

También se tramitó la respuesta a 442 tutelas de las cuales 437 fallaron a favor y 5 en contra; se dio respuesta a 36 derechos de petición y solicitudes de información, se emitió 3 conceptos jurídicos, se efectuó el control de legalidad a 260 Resoluciones³⁶, se actualizó y publicó el normograma institucional y se creó la Guía para el Ejercicio de Supervisión e Interventoría de Contratos y Convenios.

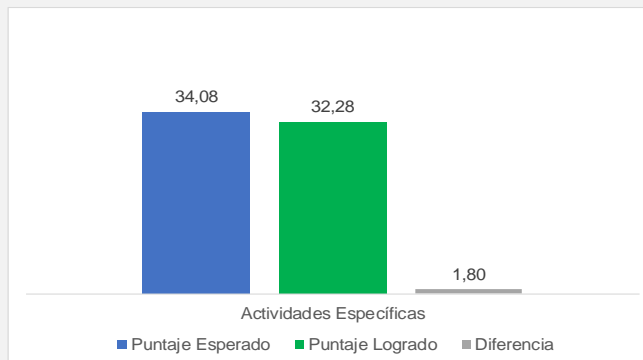
³⁴ Funcionamiento de Aplicativo para la Gestión Contractual desde 2021

³⁵ Creación del Comité de Conciliación en 2020, Resolución 246

³⁶ Funcionamiento de Aplicativo para consulta de Resoluciones digitalizadas desde 2022

PROCESO Gestión Tecnológica y de la Información Q3

Programado		Ejecutado				
Participación Plan de Acción		Puntaje Esperado	Puntaje Logrado	Diferencia	Cumplimiento	Desempeño
100%	Actividades Específicas	34,08	32,28	1,80	95%	Desempeño Alto
Indicador		34,08	32,28	1,80	95%	



Fuente. Ficha Técnica de Seguimiento y Medición, Indicador de Desempeño del Proceso 3er. Cuatrimestre 2023.

El proceso Gestión Tecnológica y de la Información³⁷ adscrito a la Dirección Financiera y Administrativa, articula la información y las comunicaciones de la entidad a través del ciclo de gestión documental con soporte en el Sistema de Gestión Documental ORFEO³⁸, lo que permite a los funcionarios gestionar electrónicamente la producción, el trámite, almacenamiento digital y la recuperación ágil de documentos, facilitando la identificación y trazabilidad de la prestación del servicio de la Personería de Cali³⁹.

En la vigencia 2023, desde la unidad de trabajo de Gestión Documental, se controló el ingreso de 32.127 radicados, de los cuales el 78% fue virtual⁴⁰ y el 22% ingresó por la ventanilla física.

También se ejecutó control sobre 11.517 salidas de correspondencia, de las cuales el 92% se despachó por el correo institucional de gestión documental y el 8% a través del operador de correo certificado 472.

Otra unidad de trabajo de este proceso es Gestión de TI, desde la cual se administra el parque informático⁴¹ de la entidad, el funcionamiento de la página web, el Sistema de Gestión Documental ORFEO, VPN y correos electrónicos institucionales asignados por la Alcaldía de Cali.

En la vigencia 2023 se reportó los siguientes requerimientos y mantenimientos TI:

824	Soportes TI atendidos.
134	Mantenimientos TI ejecutados.
48	Mantenimientos a la página web ejecutados.
400	Publicaciones en página web ejecutadas

Al 31 de diciembre de 2023, se registró 511 ingresos al Chat⁴² automático localizado en la página web, dispuesto para atender preguntas frecuentes del ciudadano. En apoyo a la automatización de controles en la entidad, también se crean soluciones digitales a través de la INTRANET y se realizan mejoras a los módulos y aplicaciones del SGD ORFEO. En la vigencia 2023, se logró actualizar la herramienta de calificación del servicio en el módulo Atención al Ciudadano del SGD ORFEO, se incorporó al módulo de Radicación en Línea de la página web la opción Anónimo, se incorporó al Portal Web de Inducción y Reinducción la emisión de certificación automática, se creó en la INTRANET la herramienta para la solicitud de préstamo de equipos tecnológicos, solicitud Salón de Personeros y mediante Resolución 187 del 19 septiembre de 2023 se adoptó el Acuerdo de Seguridad y Privacidad de la Información para gestionar los riesgos TI.

³⁷ Proceso creado en 2020

³⁸ Controla la correspondencia que ingresa y sale de la entidad

³⁹ Optimización tecnológica desde el 2020, creación radicación Express desde 2021

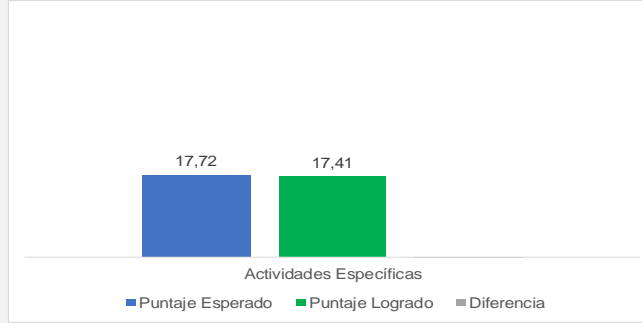
⁴⁰ Centralización de correspondencia, atencionalciudadano@personeriacali.gov.co desde 2020

⁴¹ Renovado en el periodo 2020 - 2023

⁴² Chat de preguntas frecuentes implementado en 2022

PROCESO Evaluación y Seguimiento Q3

Programado		Ejecutado				
Participación Plan de Acción		Puntaje Esperado	Puntaje Logrado	Diferencia	Cumplimiento	Desempeño
100%	Actividades Específicas	17,72	17,41	0,31	98%	Desempeño Alto
Indicador		17,72	17,41	0,31	98%	



Fuente. Ficha de Seguimiento y Medición, Indicador de desempeño del Proceso 3er. Cuatrimestre 2023.

La Oficina de Control Interno desempeña sus funciones como asesor, evaluador, integrador y dinamizador del Sistema de Control Interno de la Personería de Cali. La evaluación a la estructura de control Interno de la entidad realizada al 31 de diciembre de 2023 arrojó un desarrollo del 95% que corresponde al funcionamiento y mantenimiento de controles existentes en los procesos, así como la adopción de mecanismos y medidas de control para mitigar los riesgos institucionales.

Informe de Evaluación al Sistema de Control Interno, Decreto 2106 de 2019, Artículo 156.

Estructura de Control MECI	2020	2021	2022	2023
Ambiente de Control	78%	90%	95%	97%
Evaluación de Riesgos	74%	88%	92%	96%
Actividades de Control	78%	88%	92%	96%
Información y Comunicación	77%	84%	88%	91%
Monitoreo	78%	85%	93%	97%
Desarrollo gradual del Sistema	77%	87%	92%	95%

En el marco del Programa de Auditoría, la Oficina de Control Interno también realizó seguimientos y evaluaciones para la presentación de reportes e informes de Ley, que incluyó la documentación de fortalezas, debilidades, avances, mejoras y recomendaciones para la toma de decisiones de la Alta Dirección en los siguientes temas:

- a. Informe de Evaluación del Control Interno Contable, Resolución 193 de 2016, Régimen de Contabilidad Pública.
- b. Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC, Ley 1474 de 2011, Artículo 73⁴³.
- c. Informe de Seguimiento a PQRSD y Felicitaciones, Ley 1474 de 2011, Artículo 76.
- d. Informe de Austeridad y Eficiencia del Gasto, Decreto 984 de 2022.
- e. Informe de Avance Planes de Mejoramiento con la Contraloría, Resolución No. 0100.24.03.21.018 del 30 de julio de 2021.
- f. Informe de Medición del Desempeño Institucional MECI, Decreto 1083 de 2015, Artículo 2.2.22.3.10 y Circulares reglamentarias anuales⁴⁴.
- g. Informe de Derechos de Autor de Software, Directiva Presidencial 02 de 2002, Circular 017 de 2011 Dirección Nacional de Derechos de Autor.
- h. Informe de evaluación a la Gestión Institucional, Ley 909 de 2004, Artículo 39. Acuerdo 6176 de 2018 de la CNSC.

Se desarrolló auditorías internas con enfoque en riesgos para verificar el cumplimiento de requisitos legales, reglamentarios, contractuales, organizacionales, de la norma ISO 9001:2015 en los 10 procesos contenidos en la cadena de resultados de la entidad, auditoría frente al avance y cumplimiento del PEI, la Política de Archivo y Gestión Documental, Arqueos de Caja Menor, Funcionamiento Centro de Conciliación y auditorías especiales solicitadas por la Alta Dirección.

En el marco del Programa de Aseguramiento, se brindó asesoría y asistencia metodológica frente al Plan de Mejoramiento con la Contraloría; Administración y gestión de los Riesgos; Administración y sostenimiento del Sistema de Gestión; Seguimiento a la gestión y resultados institucionales; formulación del Programa de Transparencia y Ética Pública⁴⁵. En cumplimiento de la Ley 951 de 2005, se realizó asistencia permanente al Comité Directivo para el proceso de transición⁴⁶.

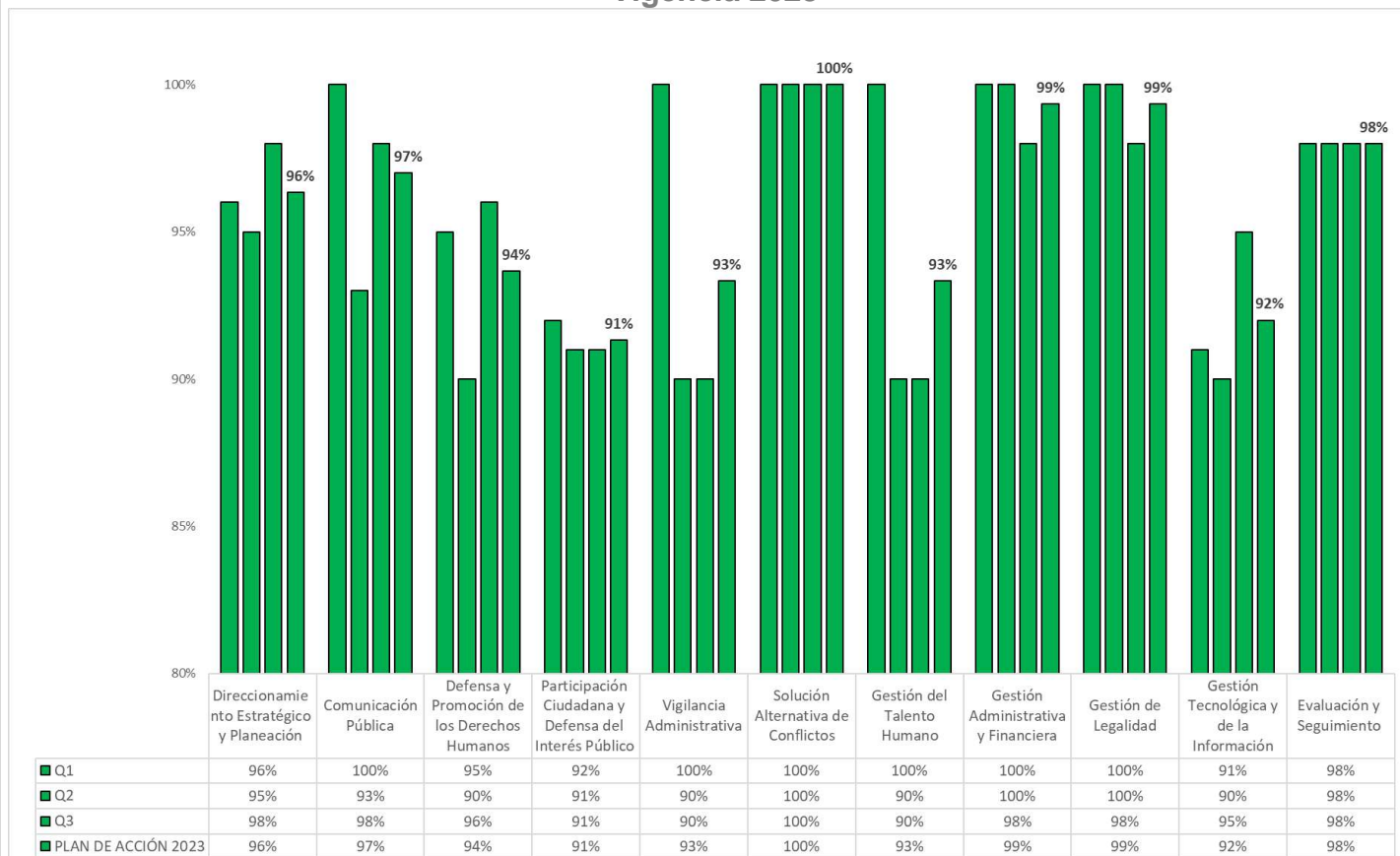
⁴³ Seguimiento a la Política de Integridad y Rendición de Cuentas.

⁴⁴ Seguimiento al desarrollo de las políticas de gestión y desempeño Institucional aplicables: Talento Humano, Gobierno Digital, Servicio al Ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información.

⁴⁵ Sustituye el PAAC Art 31 de la Ley 2195 de 2022

⁴⁶ Resolución 226 del 31 de octubre de 2023

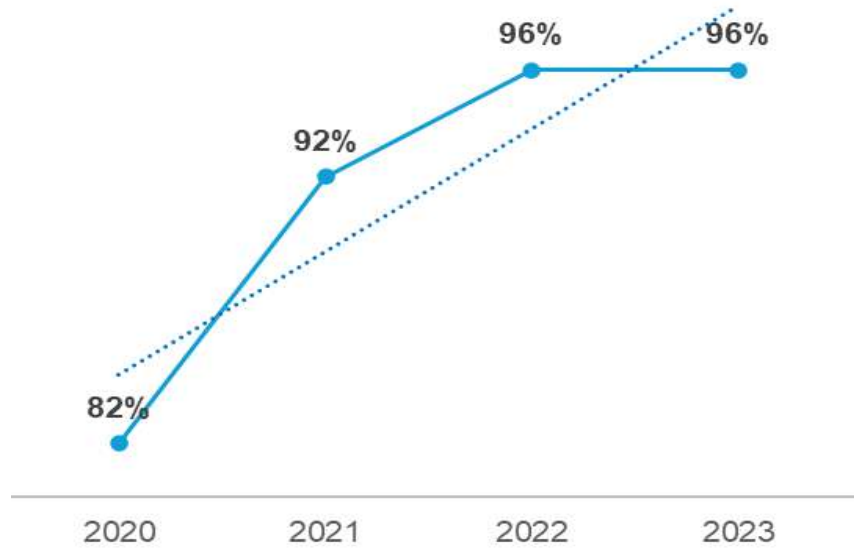
4. CONSOLIDADO EJECUCION PLANES DE ACCIÓN Vigencia 2023



Fuente. Informes de Gestión de los Procesos, Fichas de Seguimiento y Medición Q1, Q2, Q3 2023, OAP

Proceso	Avance Cuatrimestral			Cumplimiento 2023
	Q1	Q2	Q3	
Dirección de Planeación y Estratégico	96%	95%	98%	96%
Comunicación Pública	100%	93%	98%	97%
Defensa de los Derechos Humanos	95%	90%	96%	94%
Participación Ciudadana	92%	91%	91%	91%
Vigilancia Administrativa	100%	90%	90%	93%
Solución Alternativa de Conflictos	100%	100%	100%	100%
Gestión del Talento Humano	100%	90%	90%	93%
Gestión Administrativa y Financiera	100%	100%	98%	99%
Gestión de Legalidad	100%	100%	98%	99%
Gestión Tecnológica y de la Información	91%	90%	95%	92%
Evaluación y Seguimiento	98%	98%	98%	98%
Promedio Institucional	97%	94%	95%	96%

5. NIVEL DE GESTIÓN PLANES DE ACCIÓN⁴⁷ PERIODO 2020 - 2023



5.1 Contribución de los procesos al Sistema de Gestión

Eficacia de la Política de Administración de Riesgos				
	2020	2021	2022	2023
Consolidado Anual Eventos de Riesgos	821	510	106	17
Disminución de materializaciones				84%


Eficacia de las Estrategias de Lucha Contra la Corrupción y Atención al Ciudadano				
	2020	2021	2022	2023
Consolidado Anual Plan Anticorrupción PAAC	88%	98%	100%	98%

Eficacia de la Política de Calidad				
	2020	2021	2022	2023
Consolidado Anual Objetivos de Calidad	86%	99%	100%	97%

Eficacia de la Política de Control Interno				
	2020	2021	2022	2023
Consolidado Anual MECI	77%	87%	92%	95%


⁴⁷ <https://personeriocali.gov.co/medicion/>

5.2 Validez y Fiabilidad del Desempeño Institucional

 icontec ISO 9001 CO-5C5281-1	Auditoría de Calidad	Vigencia			
		2020	2021	2022	2023
	No Conformidades	3	2	0	0
	Plan de Mejoramiento	100,0	100,0	-	-


Fuente. Informe Anual de Auditoría ICONTEC

Al 31 de diciembre de 2023, no se tiene plan de mejoramiento que sea objeto de evaluación por parte del ICONTEC para la vigencia 2024.


 CONTRALORÍA GENERAL DE SANTIAGO DE CALI	Auditoría Financiera y de Gestión	Vigencia			
		2020	2021	2022	2023
	Rendición de la Cuenta Fiscal	80,7	96,8	96,8	Se audita en 2024
	Plan de Mejoramiento	89,0	100,0	100,0	
Fenecimiento de la Cuenta Fiscal	92,2	98,3	92,2		

Fuente. Informe Anual de Auditoría Fiscal CONTRALORIA

Al 31 de diciembre de 2023, no se tiene plan de mejoramiento que sea objeto de evaluación por parte de la CONTRALORÍA para la vigencia 2024.

 Furag	Avance Políticas de Gestión Institucional Aplicativo FURAG	Vigencia			
		2020	2021	2022	2023
	Puntaje Consolidado	54,9	69,8	81,5 ⁴⁸	Se reporta en 2024
	Ranking (- 1, 2, 3, 4, 5 +)	2	3	4	
Promedio del Grupo Par (Comparativo otras entidades del sector)	52,0	54,5	64,6		

Fuente. Página Web Función Pública MIPG

 PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	Índice de Transparencia Activa ITA	Vigencia			
		2020	2021	2022	2023
	Reporte Cumplimiento Ley 1712 de 2014	87	N/A ⁴⁹	90	100

Fuente. Página Web Procuraduría General

⁴⁸ El resultado de la vigencia 2022 no es comparable con el resultado de vigencias anteriores debido a los cambios de temáticas y directrices en las políticas de gestión y desempeño, y no se tuvo en cuenta el componente de información y comunicación.

⁴⁹ Matriz ITA en actualización vigencia 2021.

6. CONCLUSIONES

Los planes de acción desde la vigencia 2020, estuvieron dirigidos a asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios, contractuales, organizacionales y de la norma de calidad ISO 9001 versión 2015, instrumento con el que se logró superar deficiencias administrativas, cerrar brechas en las políticas de gestión y desempeño, y capturar datos de la gestión misional, con los que se pueda establecer la línea base de indicadores, que faciliten la planeación estratégica de la entidad frente a la prestación del servicio.

La medición cuatrimestral (Q1,Q2,Q3) del desempeño de los procesos frente a la gestión de los planes de acción, creó una cultura organizacional frente a la necesidad de documentar e informar sobre las actuaciones y actividades que se despliegan en cumplimiento de la funciones y competencias de la entidad, para poder evidenciar la gestión, así como llevar registro del cumplimiento de obligaciones administrativas, y cifras estadísticas que apoyan la gestión de conocimiento de la Personería de Cali, lo que también requiere pasar del método manual a un Sistema de Información⁵⁰ que acorte los tiempos de medición, disminuya la probabilidad de errores u omisiones involuntarias en el reporte de cifras y facilite el procesamiento, análisis de datos y resultados de la entidad, con el rigor técnico necesario⁵¹.

El fortalecimiento institucional desde los planes de acción, se refleja en un cierre de vigencia 2023 con cero (0) hallazgos en la auditoría de control fiscal y cero (0) No Conformidades en la auditoría de renovación del certificado de calidad⁵², lo que se traduce en una operación bajo condiciones controladas frente a los riesgos a los que esta expuesta la entidad y el compromiso por mantener un ciclo de mejora continua⁵³.

Es así como, el 96% de cumplimiento promedio en la ejecución de los planes de acción 2023, ubica el desempeño institucional en un nivel **Alto**, lo que contribuye al cumplimiento razonable del Plan Estratégico Institucional PEI **“Personería para la Gente”** periodo 2020 - 2024.

En este sentido, cada líder con su equipo de trabajo, debe documentar el análisis de datos frente al resultado obtenido y precisar las cuestiones internas y externas que puedan colocar en riesgo la gestión o que puedan ser una oportunidad para que el proceso sea innovador y efectivo en las actuaciones y actividades que realiza, lo que facilitará la actualización del contexto institucional frente a los retos para el periodo 2024 – 2028.

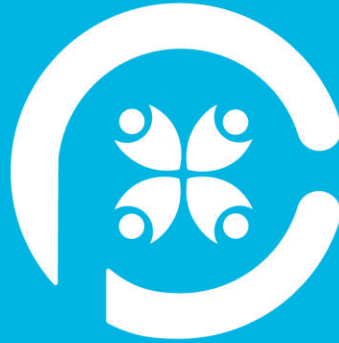
Oficina Asesora de Planeación

⁵⁰ Software institucional

⁵¹ Fuente. Informes Oficina de Control Interno

⁵² Vigencia del certificado de calidad Marzo de 2026

⁵³ Fuente. Informes Oficina de Control Interno



Personería
Santiago de Cali
Para la Gente

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