

INFORME MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Q3

PERIODO DE SEGUIMIENTO

Del 1 de septiembre al 31 de diciembre de 2024



Personería
Santiago de Cali

GERARDO MENDOZA CASTRILLÓN

Personero Distrital

2024 – 2028

Personería de Santiago de Cali
Nit 805.003.895 - 9
CAM, Torre Alcaldía Piso 13
PBX (602) 6617999
atencionalciudadano@personeriacali.gov.co

Alta Dirección
GERARDO MENDOZA CASTRILLÓN
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

GIAN LUDWIG BOLAÑOS PIPICANO
Jefe Oficina Asesora de Planeación
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

JORGE IVÁN ROMERO LONDOÑO
Director Operativo
Defensa y Promoción de los Derechos Humanos

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

DIEGO FERNANDO PÉREZ DUQUE
Director Operativo
Vigilancia Administrativa

JULY QUESADA PALACIOS
Subdirectora
Solución Alternativa de Conflictos

JOSÉ ALEJANDRO ARANGO CUERO
Director Financiero y Administrativo
Gestión Administrativa y Financiera
Gestión del Talento Humano

ADDY JOHANNA SALCEDO LONDOÑO
Subdirectora
Gestión Tecnológica y de la Información

HUGO ALFONSO SALAS TORRES
Personero Delegado
Comunicación Pública

DICIEMBRE 2024

PRESENTACIÓN

Tomando el modelo organizativo, la evaluación de desempeño de los procesos está determinada por la definición cuantitativa (objetivos) y/o cualitativa (competencias) de los factores de éxito de la Personería de Cali, en la que se realiza seguimiento al cumplimiento de las metas de cara al ciudadano en los periodos programados en los Q, más directamente en el tercer cuatrimestre del 2024 (Q3).

La medición Q3, corresponde al tercer cuatrimestre de 2024, es decir del 1° de septiembre al 31 de diciembre de 2024, en él se reflejan los resultados al cumplimiento no sólo del Plan de Acción 2024, sino de los objetivos estratégicos establecidos en el Resolución 161 del 26 de junio de 2024, en la que participan los 11 procesos que conforman el Mapa de Operación por Proceso de la Personeria Distrital de Santiago de Cali.

La Oficina Asesora de Planeación, como articuladora e integradora de las políticas institucionales, coordina, asesora y desarrolla herramientas que faciliten la actividad de seguimiento periódico a cada uno de los procesos, además de los soportes que evidencien la trazabilidad de sus resultados en el marco de los criterios y estructura temática, tanto de MIPG como de MECI. Igualmente, en caso de ser necesario, concertar con los procesos la necesidad de ajuste al Plan de Acción y asesora las reorientaciones que deben realizarse.

Oficina Asesora de Planeación

1. CRITERIOS DE MEDICIÓN APLICADOS

Conforme a los propósitos u objetivos estratégicos misionales e institucionales presentados en la Resolución 161 del 26 de junio de 2024 “Por la cual se aprueba el Plan Estratégico Institucional PEI de la Personería Distrital de Santiago de Cali para el periodo 2024-2028, denominado “Personería, Unidos por tus Derechos”, la Oficina Asesora de Planeación, continuó adoptando la metodología de medición de los procesos a través de los Q, en periodos cuatrimestrales, la cual fue actualizada mediante la Resolución 183 del 12 de agosto de 2024, por medio de la cual se fijaron los parámetros para el seguimiento y medición de los planes de acción de la Personería Distrital de Santiago de Cali.

La medición del desempeño en el tercer cuatrimestre (**Q3**) del 2024, corresponde a los meses de septiembre a diciembre de 2024 a los 11 procesos, estando estos contenidos en la cadena de resultados de la entidad.

Los cambios realizados en el Plan de Acción por diferentes situaciones en torno a decisiones gerenciales en pro de agilizar procesos y mediciones en términos de eficacia, eficiencia y efectividad fueron los siguientes:

Comunicación pública:

Se cambió el nombre de la actividad “100% Boletín Nuestra Gente Divulgado”, por “100% Boletín Información en tus Manos Divulgado”.

Se eliminó la actividad 100% Rendición de Cuentas Ejecutada, por extenderse el cumplimiento para la vigencia 2025, se elimina indicador, conforme al cumplimiento del primer año del Personero y su rendición ante el concejo en el mes de marzo de 2025

Talento Humano:

Se añadió la actividad “100% Matriz de Autodiagnóstico de Gestión Estratégica del Talento Humano Diligenciada” y se incorporó el “100% Informe de Atención en la Línea de Salud Mental”.

Direccionamiento Estratégico:

Se incluyeron las actividades “100% Mesa de Transparencia Operando” y “100% Mapa de Riesgos Fiscales Proyectoado”

Composición de los Planes de Acción.

Cada plan de acción está contenido por actividades cuyo peso dentro del plan es de cien (100,00) puntos esperados al cierre de la vigencia 2024.

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.

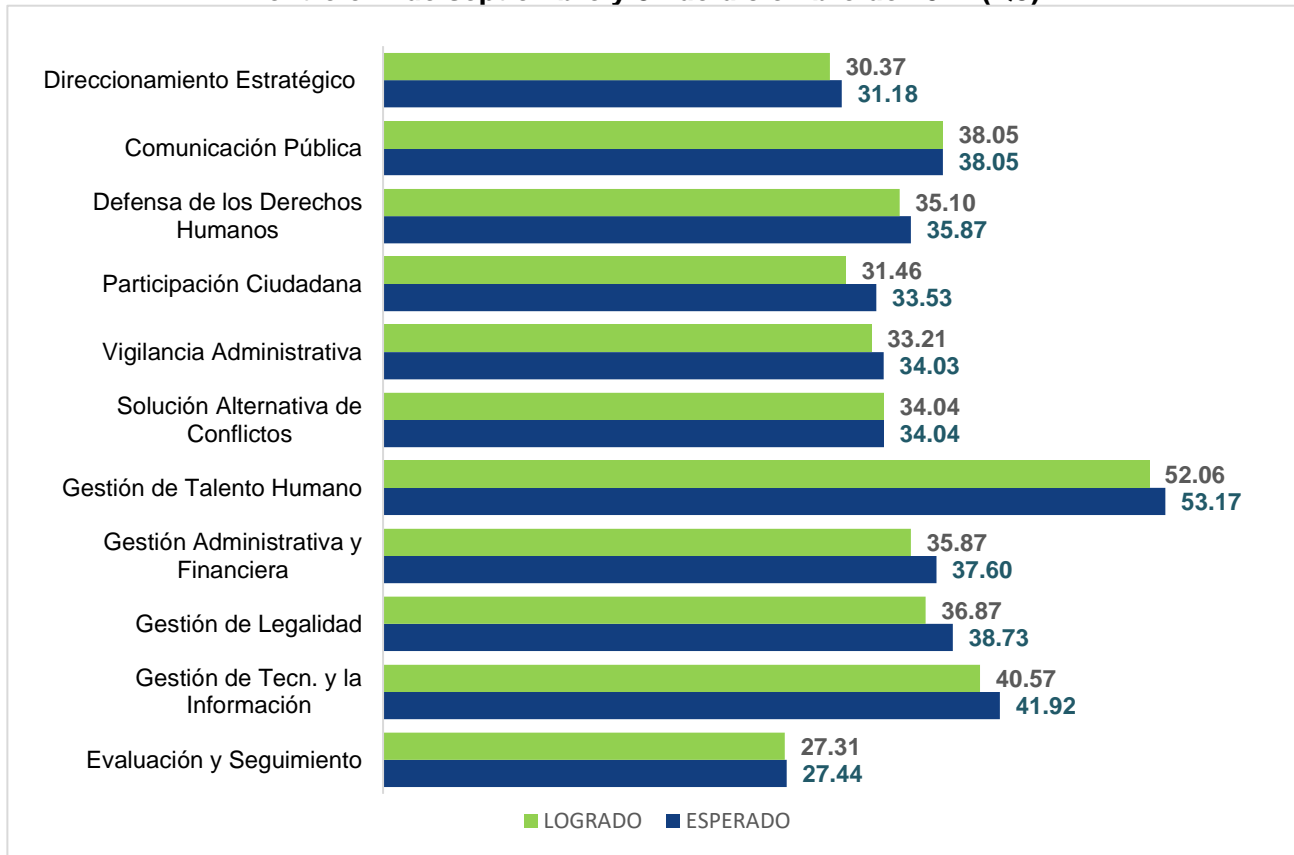
El peso asignado al eje estratégico Misional e Institucional se realizó acorde al impacto de los objetivos estratégicos que determinan el alcance del Plan Estratégico Institucional PEI:

<u>Eje</u>	<u>Peso</u>
Misional	70%
<u>Institucional</u>	<u>30%</u>
PEI	100%

Las actividades dentro del Plan de Acción responden 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.

Actividades Planificadas y ejecutadas por Proceso entre el 1 de septiembre y 31 de diciembre de 2024 (Q3)



Fuente. Informes de Gestión de los Procesos, Fichas de Seguimiento y Medición Q3 2024, OAP

En el tercer cuatrimestre de la vigencia **2024**, el promedio de cumplimiento general esperado fue de **36.9**, con un promedio de efectividad de cumplimiento por parte de los procesos de **35.9**, es decir, se logró un cumplimiento promedio de **97%**; la planificación de actividades y sus indicadores se programan conforme a la disponibilidad de recursos del periodo, especialmente aquellas actividades que están relacionadas con los planes y programas institucionales para la vigencia y su ejecución se programó en el Q3, conforme a su disponibilidad presupuestal.

Los procesos de Comunicación Pública, Solución Alternativa de Conflictos y Evaluación y Seguimiento lograron una calificación del 100% en el cumplimiento de sus metas, mientras que el resto de los procesos lograron una calificación por encima de la meta esperada, que era del 90%.

El proceso de Participación Ciudadana presentó la menor calificación **94%** en el Q3, ya que la ejecución de actividades de la medición “100% Seguimiento al Derecho de Petición (TRD 10.2)”, “100% Gestión de Peticiones (TRD 10.1)” y “100% Peticiones y Solicitudes de Información Gestionadas (TRD 10.1)”, presentaron un cumplimiento de 80%, 88% y 95% respectivamente, afectando la prestación del servicio por peticiones no atendidas dentro de los términos de Ley. Sin embargo, la calificación del Proceso quedó por encima de la meta del Plan de Acción =>90%.

En resumen, el porcentaje de actividades Planificadas y Ejecutadas de todos los procesos arrojó como resultado promedio de gestión una calificación de desempeño de **97%** en el Q3, es decir, se obtuvo un nivel de Desempeño Alto, lo que nos compromete a seguir realizando acciones de mejora que incentiven a los funcionarios a coadyuvar en el fortalecimiento institucional.

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.

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 esté 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.

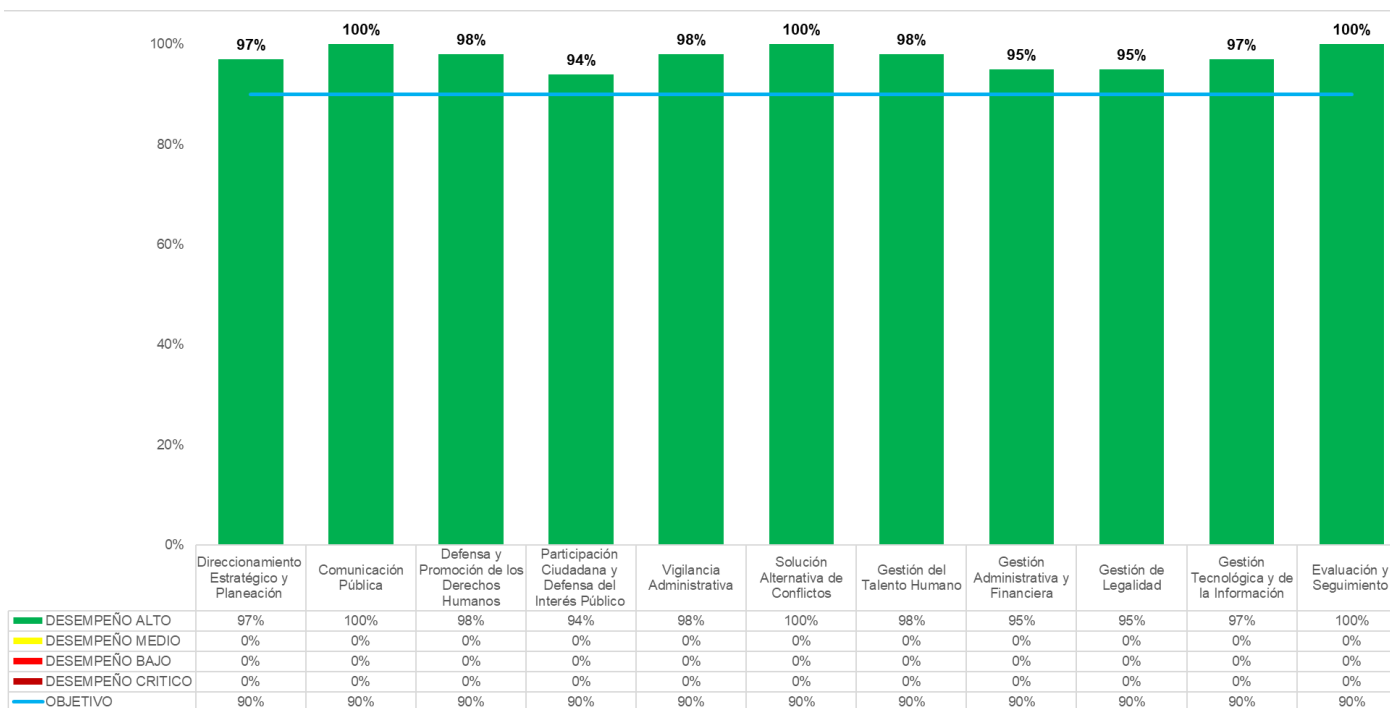
Riesgo asociado R5

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 a 31 de diciembre, Q3 (promedio 97%)



Fuente. Informes de Gestión de los Procesos, Fichas de Seguimiento y Medición Q3 2024, 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	31,18	30,37	0,80	97%	Desempeño Alto
Indicador		31,18	30,37	0,80	97%	

Actividades Específicas

■ Puntaje Esperado ■ Puntaje Logrado ■ Diferencia

Fuente. Ficha Técnica de Seguimiento y Medición, Indicador de Desempeño del Proceso 3er. Cuatrimestre 2024.

Nivel de Desempeño Q3: Alto

La Oficina Asesora de Planeación durante la vigencia 2024 proyectó resoluciones como mecanismos de control, entre ellas se encuentran:

- Resolución No. 161 del 26 de julio de 2024 *“Por la cual se aprueba el Plan Estratégico Institucional PEI de la Personería Distrital de Santiago de Cali para el Periodo 2024 – 2028, Denominado Personería de Cali, Unidos por Tus Derechos”*
- Resolución No. 178 del 30 de julio de 2024 *“Por medio de la cual se institucionaliza la Mesa Transversal de Transparencia para el cumplimiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA) conforme a la Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública”*
- Resolución No. 183 del 12 de agosto de 2024 *“Por medio de la cual se fijan los parámetros para el seguimiento y medición de los planes de acción de la Personería Distrital de Santiago de Cali para el periodo 2024 – 2028”*

En cumplimiento al Índice de Transparencia Activa ITA, el avance al 31 de diciembre de 2024, el autodiagnóstico arrojó como resultado el **85%** de cumplimiento.

PROCESO Comunicación Pública Q3

Programado		Ejecutado				
Participación Plan de Acción	Puntaje Esperado	Puntaje Logrado	Diferencia	Cumplimiento	Desempeño	
100%	Actividades Específicas	38,05	38,05	0,00	100%	Desempeño Alto
Indicador		38,05	38,05	0,00	100%	

Actividades Específicas

■ Puntaje Esperado ■ Puntaje Logrado ■ Diferencia

Fuente. Ficha Técnica de Seguimiento y Medición, Indicador de Desempeño del Proceso 3er. Cuatrimestre 2024.

Nivel de Desempeño Q3: Alto

Durante la vigencia 2024, se publicó **186** boletines de prensa, **13** Reels Informativos **“Cali Cívica y Unida”** recurso audiovisual con transmisión a través del Facebook, Instagram, TikTok, Cuenta X, mecanismos a través de los cuales se dieron a conocer las actuaciones diarias de la entidad en el marco de sus funciones y competencias.

Innovación realizada **“Pregúntele al Personero”**, así como la emisión de **190** boletines que se generaron en el marco de las actuaciones del Ente de Control y Vigilancia Administrativa, recursos que apoyan el ejercicio permanente de rendición de cuentas.

A nivel interno se publicó **8** boletines **“Información en tus Manos”**, por medio del cual se divulga sucesos e información del talento humano y otros asuntos de interés general para funcionarios y contratistas.

En apoyo de la promoción y divulgación de fechas de conmemoración durante la vigencia 2024 se diseñó **59** piezas gráficas, se realizó la producción de **59** audiovisuales, **23** recursos pedagógicos.

En la vigencia 2024 se registró **42.000** visitas a la página web

El Ecosistema digital se comportó así:

- Nuevos seguidores en Cuenta X 1.553 y 5.191 visitas

- Nuevos seguidores en Facebook 702 y 34.300 visitas
- Nuevos seguidores en YouTube 74 y 16.465 visitas
- Nuevos seguidores en Instagram 2.614 y 21.118 visitas
- Nuevos seguidores en TikTok 1.288 y 340.000 visitas (canal activado desde Q2 2024)

Menciones o apariciones en medios nacionales y locales “FreePress”:

(información monitoreada desde Q2):

Página web	462	Físico (periódico)	163	Radio	335
Red Social X	1003	Televisión	288		

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	35,87	35,10	0,77	98%	Desempeño Alto
Indicador		35,87	35,10	0,77	98%	

Actividades Específicas

■ Puntaje Esperado ■ Puntaje Logrado ■ Diferencia

Fuente. Ficha Técnica de Seguimiento y Medición, Indicador de Desempeño del Proceso 3er. Cuatrimestre 2024.

Nivel de Desempeño Q3: Alto

En la vigencia 2024, 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:

1580	Requerimientos y seguimientos resueltos ¹	5130	Atenciones al Ciudadano en la UPAP DDHH realizadas
2865	Actuaciones del Ministerio Público en penal	2484	Atenciones al Ciudadano en Río Cauca realizadas
12009	Notificaciones Ley 600/2000	406	Salidas a territorio, presencia institucional ejecutada ²
2163	Comunicaciones Ley 906/2004	866	Beneficiarios de actividades de formación ciudadana
582	Actuaciones del Ministerio Público en policivo	8	Actividades de promoción en la garantía de DDHH
350	Actuaciones del Ministerio Público en penitenciario	7.748	Declaraciones de Víctimas del Conflicto Armado ³
39	Actuaciones del Ministerio Público en civil	220	Familias Declarantes atendidas en 4 Desplazamientos masivos
284	Acompañamientos en Defensa de la Familia y Sujetos de Especial Protección	187	Activación de rutas
130	Certificados de valoración de apoyo emitidos (acumulado en la vigencia 2024)		

Se destaca que la Personería Distrital de Santiago de Cali presentó una Acción de Tutela como resultado de diversas visitas institucionales, en las cuales se evidenció un alto índice de hacinamiento en los distintos Centros de Reclusión. Gracias a esta acción constitucional, el juez ordenó al Director General del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (INPEC), la Policía Nacional, la Policía Metropolitana de Cali y la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, a través de la Secretaría de Seguridad y Justicia, tomar las medidas necesarias para salvaguardar los derechos de la población reclusa y llevar a cabo las gestiones pertinentes para trasladar a 27 personas privadas de la libertad desde la Estación de Policía de Cali Meléndez, el Centro de Atención Transitoria San Nicolás, Fray Damián y Junín a un establecimiento penitenciario a cargo del INPEC o de la misma administración distrital.

¹ Comisiones

² Reuniones, Comités, Subcomités, Mesas de Trabajo, Operativos NNA, PMU, Visitas institucionales y otros acompañamientos.

³ Plataforma VIVANTO

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	33,53	31,46	2,07	94%	Desempeño Alto
Indicador		33,53	31,46	2,07	94%	

Actividades Específicas

■ Puntaje Esperado ■ Puntaje Logrado ■ Diferencia

Fuente. Ficha Técnica de Seguimiento y Medición, Indicador de Desempeño del Proceso 3er. Cuatrimestre 2024.

Nivel de Desempeño Q3: Alto

En la vigencia 2024, 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.

- | | |
|--|---|
| <p>3561 Seguimientos al derecho de petición resueltos⁴.</p> <p>204 Requerimientos atendidos⁵.</p> <p>324 Atenciones al Ciudadano en Comunas y Corregimientos realizadas.</p> <p>19 Veedurías ciudadanas nuevas gestionadas.</p> <p>211 Salidas a territorio, presencia institucional ejecutada⁶.</p> | <p>3 Acciones preventivas ejecutadas.</p> <p>670 Beneficiarios de actividades de formación ciudadana.</p> <p>7 Actividades de promoción relacionada con la protección y preservación del medio ambiente.</p> <p>3 Informes Situacionales y en Temáticas de Ciudad producidos.</p> |
|--|---|

Durante la vigencia de 2024, el Proceso de Participación Ciudadana elaboró un informe que destacó el estado crítico de los humedales en Santiago de Cali, los cuales se encuentran gravemente afectados por la urbanización descontrolada, los vertimientos de aguas residuales, la acumulación de basura y los asentamientos irregulares. Entre los logros más significativos, se resalta la intervención en más de 50 hectáreas de humedales urbanos, la conformación de comités comunitarios y la sensibilización de más de 60,000 personas. Se recomienda fortalecer la colaboración público-privada, promover la siembra de vegetación nativa y sancionar las actividades que impactan negativamente estos ecosistemas, vitales para la biodiversidad y la regulación climática de la región.

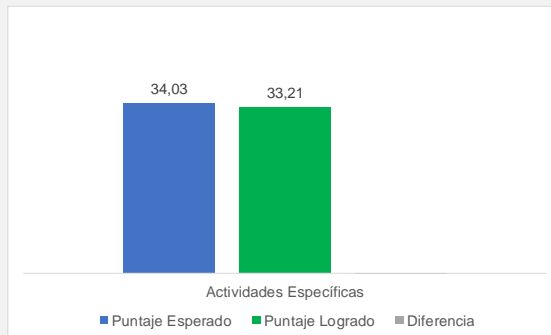
⁴ Comisiones

⁵ Comisiones

⁶ 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	34,03	33,21	0,83	98%	Desempeño Alto
Indicador		34,03	33,21	0,83	98%	



Fuente. Ficha Técnica de Seguimiento y Medición, Indicador de Desempeño del Proceso 3er. Cuatrimestre 2024.

Nivel de Desempeño Q3: Alto

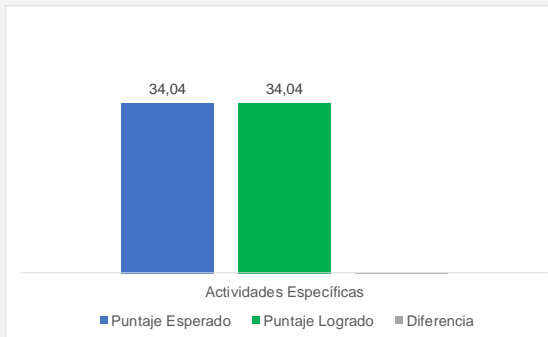
Durante la vigencia 2024, la Dirección Operativa de Vigilancia de la Conducta Oficial reportó la siguiente gestión en el marco de la función disciplinaria:

- | | |
|--|--|
| <p>707 Noticias disciplinarias nuevas asignadas</p> <p>100 Expedientes Traslados.</p> <p>17 Expedientes Acumulados.</p> <p>287 Expedientes Archivados.</p> | <p>34 Peticiones y solicitudes de información resueltas</p> <p>20 Nulidades sistematizadas</p> <p>12 Fallos en primera instancia.</p> <p>1044 Notificaciones, Comunicaciones y Constancias tramitadas.</p> |
|--|--|

Al final de la vigencia 2024 se emitieron 11 boletines de prensa en cuanto al tema de la Prevención Disciplinaria los cuales se emitieron en los canales institucionales, entre ellos "Fallo de primera instancia profirió la Personería Distrital de Cali contra ex corregidor de los Andes", noviembre de 2024.

PROCESO Solución Alternativa de Conflictos Q3

Programado		Ejecutado				
Participación Plan de Acción		Puntaje Esperado	Puntaje Logrado	Diferencia	Cumplimiento	Desempeño
100%	Actividades Específicas	34,04	34,04	0,00	100%	Desempeño Alto
Indicador		34,04	34,04	0,00	100%	



Fuente. Ficha Técnica de Seguimiento y Medición, Indicador de Desempeño del Proceso 3er. Cuatrimestre 2024.

Nivel de Desempeño Q3: Alto

En la vigencia 2024, el Centro de Conciliación de la Personería de Cali adscrito a la Personería Auxiliar, reportó la siguiente gestión:

83	Peticiones y solicitudes de información resueltas
679	Solicitudes de conciliación tramitadas
1443	Notificaciones a las partes involucradas
39	Constancias de asunto no competencia
57	Constancias de imposibilidad de notificar
24	Constancias de desistimiento
171	Constancias de inasistencia
139	Constancias de falta de interés
123	Constancias de No Acuerdo
134	Actas de Acuerdo Total
664	Audiencias finalizadas
741	Reportes en el SICAAC efectuados
7	Solicitudes de Acuerdos de Apoyo ⁷ gestionados

Información Estadística 2024	
Usuarios del Centro de Conciliación	
58%	Mujeres
28%	Hombres
14%	LGTBIQ+
100%	
Asuntos Atendidos del Centro de Conciliación	
54%	Civil
40%	Familia
4%	Laboral
0,2%	Administrativo
1%	Convivencia
0,1%	Comercial
0,7%	No indican y otros
100%	

Entre el 1 de enero y 31 de diciembre de 2024, el impacto económico en Acuerdos logrados por las partes en las audiencias de conciliación ascendió a **\$ 752.541.101** los cuales corresponden a Acuerdo Total.

Durante la vigencia de 2024, se destaca que, en el marco de los Acuerdos de Apoyo, con el objetivo de garantizar a las personas con discapacidad el ejercicio de sus derechos humanos y libertades fundamentales en igualdad de condiciones, el Centro de Conciliación de la Personería Distrital de Santiago de Cali ofrece atención domiciliaria o en el lugar acordado con el titular. Esto se realiza con el fin de llevar a cabo el procedimiento previamente pactado con las partes, facilitando así el acceso a este servicio.

PROCESO Gestión de Talento Humano Q3

Programado		Ejecutado				
Participación Plan de Acción	Puntaje Esperado	Puntaje Logrado	Diferencia	Cumplimiento	Desempeño	
100%	Actividades Específicas	53,17	52,06	1,11	98%	Desempeño Alto
Indicador		53,17	52,06	1,11	98%	Desempeño Alto

Actividades Específicas

■ Puntaje Esperado ■ Puntaje Logrado ■ Diferencia

Fuente. Ficha Técnica de Seguimiento y Medición, Indicador de Desempeño del Proceso 3er. Cuatrimestre 2024.

Nivel de Desempeño Q3: Alto

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 durante la vigencia 2024:

En el marco de la ejecución del Programa de Bienestar Social e Incentivos se ejecutaron 50 actividades entre las que se destacan:

- Charla descubriendo mi legado para funcionarios Pre - Pensionados
- Semana de la salud
- Entrega de incentivos por dedicación y esfuerzo
- Jornada de integración social

A partir de septiembre de 2024, y por solicitud de la Alta Dirección, se crea la Línea de Apoyo “Escucha Vital”, un servicio destinado a recibir llamadas anónimas en las que los funcionarios de la Entidad puedan expresar aquellas situaciones que afectan su estado de ánimo.

En el marco de la ejecución del Plan Institucional de Capacitación se destacaron las siguientes capacitaciones:

- Contexto y actualización normativa sindical con énfasis en el servidor público
- Capacitación presupuesto público y su ejecución
- Foro internacional “La compra pública sostenible y socialmente responsable como herramienta para la protección de la biodiversidad y la adaptación al cambio climático”
- Capacitación virtual nueva reforma pensional

PROCESO Gestión Administrativa y Financiera Q3

Programado		Ejecutado				
Participación Plan de Acción		Puntaje Esperado	Puntaje Logrado	Diferencia	Cumplimiento	Desempeño
100%	Actividades Específicas	37,60	35,87	1,73	95%	Desempeño Alto
Indicador		37,60	35,87	1,73	95%	

Actividades Específicas

■ Puntaje Esperado ■ Puntaje Logrado ■ Diferencia

Fuente. Ficha Técnica de Seguimiento y Medición, Indicador de Desempeño del Proceso 3er. Cuatrimestre 2024.

Nivel de Desempeño Q3: Alto

Al cierre de la vigencia 2024, la Dirección Financiera y Administrativa brindó soporte contable, presupuestal, de nómina, tesorería, inventarios⁸; 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 **\$28.726.997.009** correspondiente a las transferencias del Distrito de Cali, controló y ejecutó gastos de funcionamiento por valor **\$26.643.941.946,80** correspondiente al **93%**.

Ingresaron **311** solicitudes de información mediante el Sistema de Gestión Documental ORFEO, las cuales fueron atendidas en su totalidad.

Durante la vigencia 2024 se atendió **1989** solicitudes de transporte, se ejecutó **147** mantenimientos preventivos y 236 mantenimientos correctivos asociados a locaciones y parque automotor.

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 y la ejecución de actividades convocadas para funcionarios y contratistas dentro y fuera de la entidad.

En el marco de la Auditoría Financiera y de Gestión vigencia 2023 realizada por el Ente de Control Fiscal, se obtuvo los siguientes resultados:

- Rendición de la Cuenta Fiscal 97,0
- Control Interno Contable 4,8
- Fenecimiento de la Cuenta Fiscal 92,4
- Control Fiscal Interno 1,3

También se suscribió plan de mejoramiento institucional a través del Aplicativo SIA Contraloría el 22 de noviembre de 2024, para superar deficiencias documentadas en 4 hallazgos administrativos, 2 de ellos con incidencia fiscal, cuya fecha de terminación se fijó para el 30 de abril de 2025.

⁸ Soporte Sistema Financiero IAS II, Integración de módulos Financiero, Presupuesto, Tesorería, Nómina, Almacén bajo Normas NIIF.

PROCESO Gestión de Legalidad Q3

Programado		Ejecutado				
Participación Plan de Acción		Puntaje Esperado	Puntaje Logrado	Diferencia	Cumplimiento	Desempeño
100%	Actividades Específicas	38,73	36,87	1,86	95%	Desempeño Alto
Indicador		38,73	36,87	1,86	95%	Desempeño Alto

Actividades Específicas

■ Puntaje Esperado ■ Puntaje Logrado ■ Diferencia

Fuente. Ficha Técnica de Seguimiento y Medición, Indicador de Desempeño del Proceso 3er. Cuatrimestre 2024.

Nivel de Desempeño Q3: Alto

Al cierre de la vigencia 2024, se ejecutó soporte legal en **463** contratos directos, **23** contratos de mínima cuantía, **4** de selección abreviada y **3** de contratos interadministrativos 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 Cali⁹.

También se tramitó la respuesta a **437** tutelas de las cuales **427** fallaron a favor y **10** en contra; se dio respuesta dentro de los términos de Ley a **17** derechos de petición y solicitudes de información, se efectuó el control de legalidad a **308** Resoluciones¹⁰.

En desarrollo de la Política de Prevención del Daño Antijurídico, durante la vigencia 2024 se realizó seguimiento y gestión pertinente a **34** litigios que cursan 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.

Durante la vigencia 2024, el proceso brindó apoyo jurídico en la elaboración y estructuración de acción de tutela interpuesta por la Personería de Cali contra el Distrito de Santiago de Cali, con el propósito de proteger los derechos fundamentales a la vida, la seguridad social y la dignidad humana de los residentes de las torres E, F y G de la unidad residencial Chiminangos, quienes enfrentaban un riesgo estructural en sus viviendas.

Como resultado de este trámite judicial, el Juzgado Primero Penal del Circuito, mediante sentencia de segunda instancia No. 058 del 17 de julio de 2024, decidió amparar el derecho fundamental a la vida y ordenó al Distrito de Santiago de Cali la adopción de medidas para garantizar su protección.

⁹ Funcionamiento de Aplicativo para la Gestión Contractual desde 2021

¹⁰ 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	41,92	40,57	1,35	97%	Desempeño Alto
Indicador		41,92	40,57	1,35	97%	

Actividades Específicas

■ Puntaje Esperado ■ Puntaje Logrado ■ Diferencia

Fuente. Ficha Técnica de Seguimiento y Medición, Indicador de Desempeño del Proceso 3er. Cuatrimestre 2024.

Nivel de desempeño Q3: Alto

En la vigencia 2024, desde la unidad de trabajo de Gestión Documental, se controló el ingreso de **34.404** radicados, de los cuales el **82%** fue virtual¹¹ y el **18%** ingresó por la ventanilla física.

También se ejecutó control sobre **9.735** salidas de correspondencia, de las cuales el **88%** se despachó por el correo institucional de gestión documental y el **11%** 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 informático 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.

Al cierre de la vigencia 2024 se reportó los siguientes requerimientos y mantenimientos TI:

- 1134** Soportes TI atendidos.
- 187** Mantenimientos TI ejecutados.
- 50** Mantenimientos a la página web ejecutados.
- 981** Actualizaciones en página web ejecutadas

Dentro las actividades desarrolladas durante la vigencia 2024 sobresalen:

- Valoración Documental, en aras de identificar los documentos que tienen valores primarios y secundarios para la actualización de las TVD.
- Conservación total, la selección, microfilmación y/o digitalización, de acuerdo a las TVD

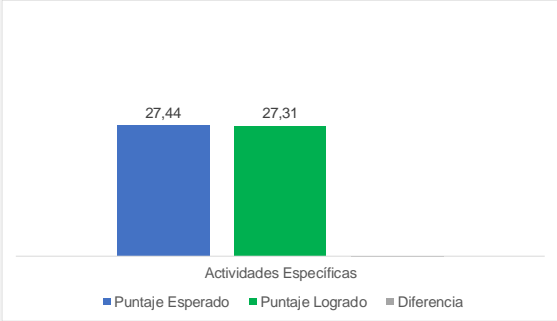
¹¹ Centralización de correspondencia, atencionalciudadano@personeriacali.gov.co

En desarrollo del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI, entre el 1° de marzo de 2024 al 31 de enero de 2025, se logró consolidar actualizaciones, mejoras tecnológicas y soluciones digitales y el funcionamiento adecuado de los módulos contenidos en el SGD ORFEO y las herramientas desarrolladas para la mejora y eficiencia en actividades propias de la Entidad, contando con el respectivo mantenimiento y soporte continuo.

- ✓ Actualización de imagen corporativa en todas las plataformas digitales de la Entidad
- ✓ Aplicativo para Procesos Disciplinarios
- ✓ Aplicativo para Contratación

PROCESO Evaluación y Seguimiento Q3

Programado		Ejecutado			
Participación Plan de Acción	Puntaje Esperado	Puntaje Logrado	Diferencia	Cumplimiento	Desempeño
100%	Actividades Específicas	27,44	27,31	0,13	100%
Indicador		27,44	27,31	0,13	100%



Actividades Específicas

■ Puntaje Esperado ■ Puntaje Logrado ■ Diferencia

Fuente. Ficha Técnica de Seguimiento y Medición, Indicador de Desempeño del Proceso 3er. Cuatrimestre 2024.

Nivel de Desempeño Q3: Alto

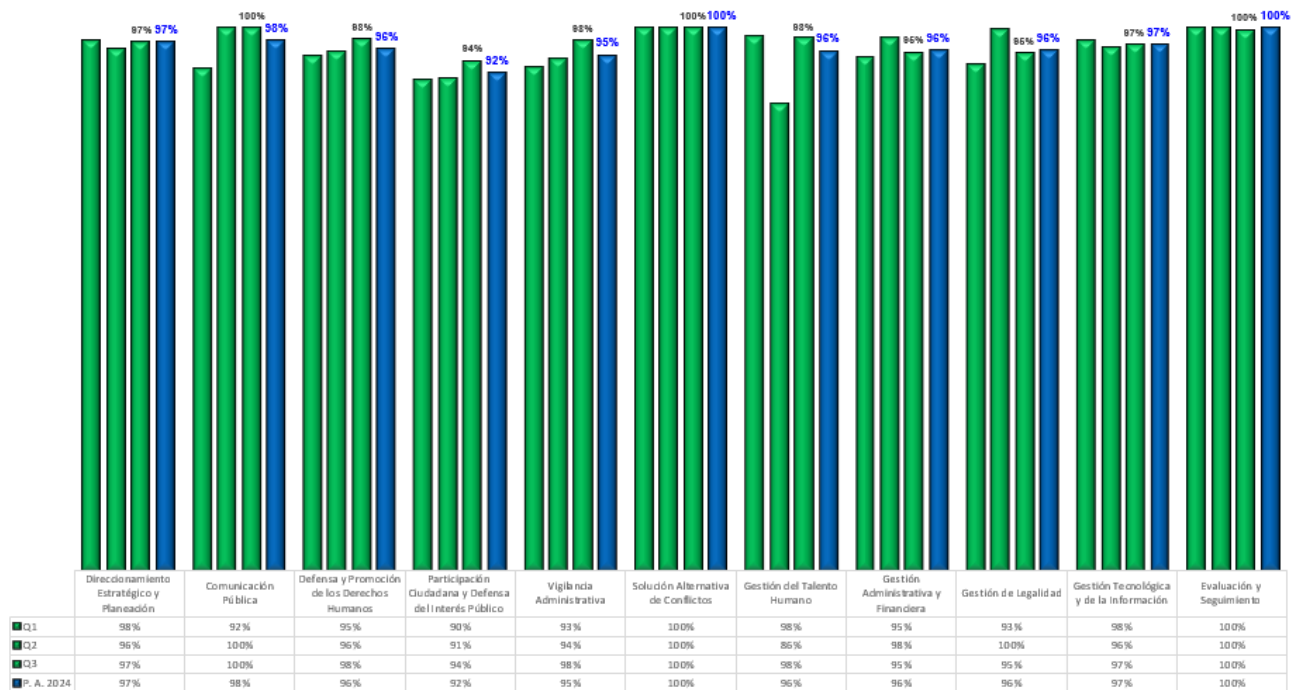
En la vigencia 2024 el Proceso realizó seguimientos y evaluaciones para la presentación de reportes e informes de Ley:

- Informe de Evaluación sobre el Estado del Sistema de Control Interno II Semestre 2024, nivel alcanzado 91%, publicado en el sitio web de la entidad.
- Informe de Seguimiento III cuatrimestre al Programa de Transparencia y Ética Pública.
- Informe de Seguimiento a PQRSD II semestre 2024, publicado en el sitio web.
- Informe de Seguimiento a la Austeridad del Gasto, III Trimestre 2024, Decreto 984 de 2022, publicado en el sitio web.
- Informe de Evaluación a la Gestión de Riesgos y Controles Operativos Vigencia 2024.

La Oficina de Control Interno realizó **39** actividades de sensibilización, asesoría y capacitación, de las cuales **24** fueron de Aviso Preventivo y **15** asesorías.

El proceso programó y ejecutó 3 auditorías regulares a Vigilancia Administrativa, Inventarios y Control Interno Contable.

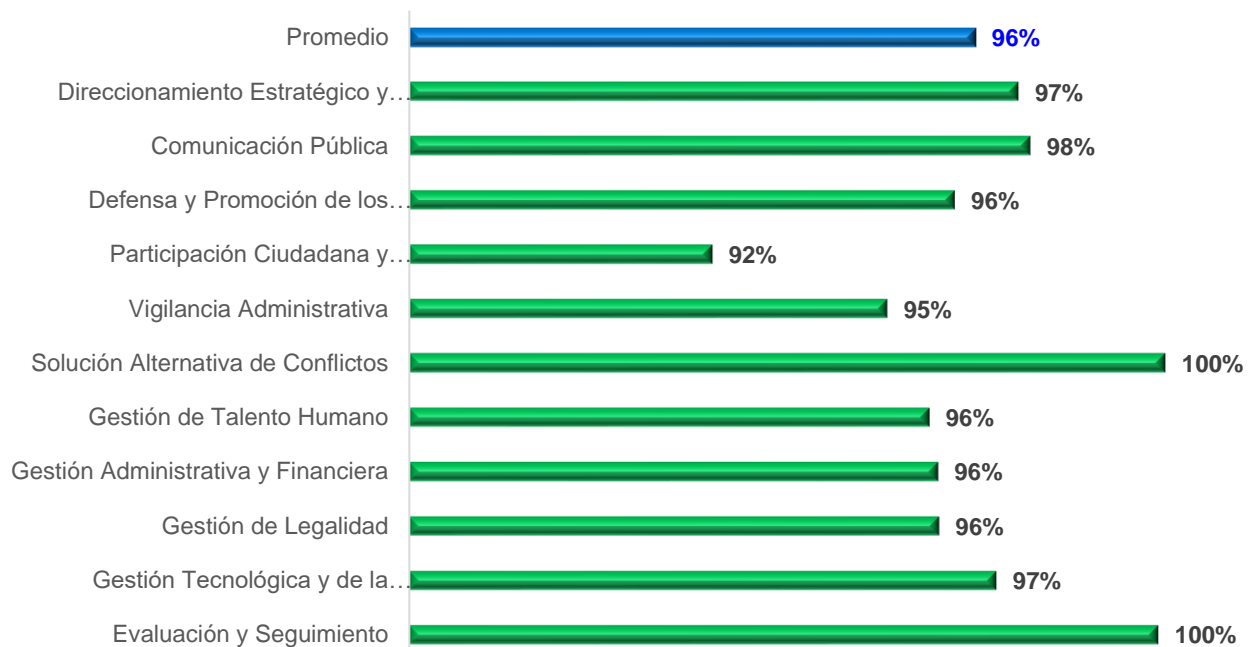
4. EJECUCIÓN PLANES DE ACCIÓN POR PROCESO Q1, Q2, Q3 Vigencia 2024



Fuente. Informes de Gestión de los Procesos, Fichas de Seguimiento y Medición Q1, Q2, Q3 2024, OAP

Proceso	Avance Cuatrimestral			Cumplimiento 2024
	Q1	Q2	Q3	
Direccionamiento Estratégico y Planeación	98%	96%	97%	97%
Comunicación Pública	92%	100%	100%	98%
Defensa de los Derechos Humanos	95%	96%	98%	96%
Participación Ciudadana	90%	91%	94%	92%
Vigilancia Administrativa	93%	94%	98%	95%
Solución Alternativa de Conflictos	100%	100%	100%	100%
Gestión del Talento Humano	98%	86%	98%	96%
Gestión Administrativa y Financiera	95%	98%	95%	96%
Gestión de Legalidad	93%	100%	95%	96%
Gestión Tecnológica y de la Información	98%	96%	97%	97%
Evaluación y Seguimiento	100%	100%	100%	100%
Promedio Institucional	96%	96%	97%	96%

RESULTADOS PLAN DE ACCIÓN 2024 Y SU PROMEDIO



El nivel de desempeño Institucional, se obtiene del promedio institucional de los 11 procesos. La medición de cada proceso se obtiene del nivel de cumplimiento alcanzado en el Plan de Acción de la vigencia. (Puntaje Logrado / Puntaje Esperado). La medición de los procesos es realizada por la Oficina Asesora de Planeación de acuerdo a los datos, cifras e información sustentada y declarada por el líder de cada proceso en los informes de gestión Q1, Q2 y Q3.

5. GESTIÓN DE LOS RIESGOS Operación y Corrupción

Riesgos de Operación: Del 1 de enero al 31 de diciembre 2024, se documentó la materialización de **9** Riesgos: **R42, R9, R4, R10, R3, R5, R18, R1 y R22** con **47** eventos de riesgos, **30** más que en la vigencia 2023 con la siguiente distribución:

Riesgo	Descripción del Riesgo	Mes Materialización	No. Eventos	Total Materializaciones
Direccionamiento Estratégico y Planeación				
R42	Posibilidad de afectación reputacional por error en informes de medición, gestión y/o resultados divulgados debido a inconsistencia y/o incongruencia en los datos consignados.	junio	1	1
Total Materialización DE				1
Defensa y Promoción de los Derechos Humanos				
R9	Posibilidad de afectación reputacional por tutela interpuesta a la entidad debido a vencimiento de términos en la respuesta a peticiones y/o la respuesta no fue de fondo.	enero	1	1
		abril	3	3
	Posibilidad de afectación reputacional por tutela fallada en contra de la entidad debido a vencimiento de términos en la respuesta a peticiones y/o la respuesta no fue de fondo.	mayo	1	1
R4	Posibilidad de afectación reputacional por queja o reclamo debido a inconformidad del usuario en la prestación o no del servicio solicitado.	febrero	2	2
		mayo	2	2
		julio	1	1
Total Materialización DH				10
Participación Ciudadana y Defensa del Interés Público				
R9	Posibilidad de afectación reputacional por tutela interpuesta a la entidad debido a vencimiento de términos en la respuesta a peticiones y/o la respuesta no fue de fondo.	enero	2	2
		abril	4	4
Total Materialización PC				6
Vigilancia Administrativa				
R9	Posibilidad de afectación reputacional por tutela interpuesta a la entidad debido a vencimiento de términos en la respuesta a peticiones y/o la respuesta no fue de fondo.	enero	1	1
		febrero	1	1
		abril	1	1
R10	Posibilidad de afectación reputacional por inactividad de expedientes disciplinarios en curso debido a ausencia de actuaciones en las etapas procesales.	mayo	17	17
R3	Posibilidad de afectación reputacional por ineficacia en planes de mejoramiento producto de auditorías internas o externas debido a ausencia de gestión o recurrencia del incumplimiento.	diciembre	1	1
Total Materialización VA				21

Riesgo	Descripción del Riesgo	Mes Materialización	No. Eventos	Total Materializaciones
Gestión del Talento Humano				
R5	Posibilidad de afectación reputacional por desviación o incumplimiento de la meta de desempeño del proceso debido a fallas o reprocesos en la operación.	enero	1	1
		septiembre	1	1
R18	Posibilidad de afectación reputacional por extravío o pérdida de documentos debido a falla en la custodia.	diciembre	1	1
Total Materialización TH				3
Gestión Administrativa y Financiera				
R1	Posibilidad de afectación reputacional por hallazgos detectados en la auditoría fiscal debido a deficiencia en la gestión.	octubre	3	3
R22	Posibilidad de afectación económica y reputacional por daño, extravío o pérdida de activos fijos debido a hurto, desastre natural, atentado y/o vandalismo.	abril	2	2
Total Materialización AF				5
Gestión de Legalidad				
R1	Posibilidad de afectación reputacional por hallazgos detectados en la auditoría fiscal debido a deficiencia en la gestión.	octubre	1	1
Total Materialización GL				1
Gran Total				47

Fuente. Informe de Gestión Líder MECI Q3 2024, OAP e Informe Estado del sistema de Control Interno Semestre II 2024

Riesgos de Corrupción: Durante la vigencia 2024, los Procesos reportaron por la INTRANET **no haber materializado riesgos de corrupción.**

5.1 Contribución de los procesos al Sistema de Gestión

Eficacia de la Política de Administración de Riesgos					
	2020	2021	2022	2023	2024
Consolidado Anual Eventos de Riesgos	821	510	106	17	47
Variación de materializaciones		-38%	-79%	-84%	176%

Nota: En relación a la Política de Administración de Riesgos, la 2da. línea de defensa registró la materialización de 47 eventos de riesgos, 30 más que en la vigencia 2023


Eficacia de la Política de Calidad					
	2020	2021	2022	2023	2024
Consolidado Anual Objetivos de Calidad	86%	99%	100%	97%	97%

Eficacia de la Política de Control Interno					
Consolidado Anual MECI	2020	2021	2022	2023	2024
		77%	87%	92%	95%


5.2 Validez y Fiabilidad del Desempeño Institucional



Por instrucción de la alta dirección no se continuo con la realización al seguimiento anual que que hace el Ente certificador ICONTEC.


	Auditoría Financiera y de Gestión	Vigencia			
		2020	2021	2022	2023
	Rendición de la Cuenta Fiscal	80,7	96,8	96,8	97,0
	Plan de Mejoramiento	89,0	100,0	100,0	Vence 2025.04.30
	Fenecimiento de la Cuenta Fiscal	92,2	98,3	92,2	92,4

Nota: En la Contraloría se suscribió plan de mejoramiento institucional a través del Aplicativo SIA Contraloría el 22 de noviembre de 2024, para superar deficiencias documentadas en 4 hallazgos administrativos, 2 de ellos con incidencia fiscal.

	Avance Políticas de Gestión Institucional Aplicativo FURAG	Vigencia			
		2020	2021	2022	2023
	Puntaje Consolidado	54,9	69,8	81,5	89,5
	Ranking (- 1, 2, 3, 4, 5 +)	2	3	4	5
	Promedio del Grupo Par (Comparativo otras entidades del sector)	52,0	54,5	64,6	66,3

Fuente. Página Web Función Pública MIPG

Nota: En relación al Aplicativo del FURAG del año 2024 se reporta en la vigencia 2025.

	Índice de Transparencia Activa ITA	Vigencia				
		2020	2021	2022	2023	2024
	Reporte Cumplimiento Ley 1712 de 2014	87	N/A ¹²	63	100	85

Fuente. Página Web Procuraduría General

Nota: El nivel de cumplimiento (85 puntos) para la vigencia 2024 es producto del autodiagnóstico al momento del cargue de la Matriz ITA, ya que en este periodo la Procuraduría no realizó auditoría.

¹² Matriz ITA.

6. MEJORA CONTINUA - CONCLUSIONES

En el tercer cuatrimestre 3 de los 11 procesos obtuvieron un resultado de cumplimiento del 100%, entre ellos están Comunicación Pública, Solución Alternativa de Conflictos y Evaluación y Seguimiento, sosteniendo la calificación obtenida en el periodo anterior (Q2), mientras que el cumplimiento promedio de todos los procesos en el último cuatrimestre 2024 (Q3) fue de **97%**.

El resultado promedio de todos los Qs en la vigencia 2024 fue del **96%**, con un nivel de Desempeño Alto frente a lo proyectado, lo cual indica una interacción efectiva tanto en los procesos misionales como institucionales.

El proceso de Gestión de Talento Humano arrojó un resultado de desempeño promedio en la vigencia 2024 de **96%**, donde el programa de capacitaciones en el Q3 fue necesario reprogramarlo por efectos presupuestales, ya que algunas capacitaciones requerían de presupuesto para su ejecución, igualmente fue necesario ajustar el PIC y su actualización en la página de la Personería.

El Plan de Acción 2024 proyectó sus metas conforme a la capacidad de recursos existentes y líneas base de ejercicios anteriores, las cuales fueron concertadas por los procesos con la Oficina Asesora de Planeación para su seguimiento cuatrimestral, por lo que en su evaluación de cumplimiento se validaron los indicadores de los Planes Estratégicos y sus Planes Institucionales establecidos en el Decreto 612 de 2018, los cuales apuntan al cumplimiento de las metas producto del Plan Estratégico Institucional vigente; resultados que apuntaron al servicio de cara al ciudadano y la misionalidad de la Personería, incluyendo los controles e identificación de riesgos operacionales y de corrupción.

Con la Resolución No. 161 del 26 de junio de 2024 se aprobó el *Plan Estratégico Institucional PEI de la Personería Distrital de Santiago de Cali para el Periodo 2024 – 2028*, por lo que la Oficina Asesora de Planeación realizó el cruce de metas en sus indicadores con el Plan de Acción 2024, facilitando la medición del cumplimiento de sus procesos, acorde con los objetivos estratégicos y ajustes a los Planes Estratégicos y Planes Institucionales.

Como fortaleza se destaca la continuidad de los Comités Directivos y la programación mensual de la Personería con sus funcionarios por Disponibilidad de servicio, el uso del aplicativo SISDOVCO, acorde a la capacidad de procesamiento de información a la gestión en las actuaciones diarias, semanales, mensuales y anuales, permitiendo al proceso de Vigilancia Administrativa identificar tendencias, evaluar la eficiencia de los distintos operadores y tomar decisiones informadas basadas en datos concretos.

Se requiere que en la vigencia 2025 para la construcción y operatividad de los Observatorios de Seguridad, Vigilancia, Medio Ambiente y Función Oficial programar actividades que identifiquen en los procesos misionales el procesamiento de la información con el fin de ajustar los procesos acordes a las necesidades de la Personería, además de subsanar baches que interrumpen la fiabilidad de la información y reprocesos que retardan la presentación de informes de gestión. Igualmente, esta mejora contribuirá a la implementación del Sistema de Información que garantice la disponibilidad, acceso seguro, uso y aprovechamiento de los datos de todos los procesos.

De manera general se recomienda a los procesos ir documentando en la ruta de doc -_public la gestión cada mes, con el fin de facilitar el cargue de evidencias en la carpeta dispuesta para tal fin por la OAP, las cuales soportan el desarrollo de las actividades formuladas en el PAI, toda vez, que solo a través de ellas la OAP adelanta la revisión que permite verificar la coherencia con el avance reportado.

Se recomienda a todos los Procesos de la Entidad remitir de manera oportuna los reportes del Informe de gestión Q.

Oficina Asesora de Planeación



Personería Santiago de Cali

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