



Personería
Santiago de Cali



INDICADORES

DE CALIDAD

Periodo de Seguimiento
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2025

Oficina Asesora de Planeación

Política de Calidad

La Personería Distrital de Santiago de Cali, como Agente del Ministerio Público y Ente de Control y Vigilancia, está comprometida en la mejora continua de procesos modernos e innovadores, a través de un capital humano idóneo, dispuesto a atender oportunamente nuevas dinámicas sociales, generando mayor impacto de satisfacción en el territorio; todo fundamentado en un Sistema de Gestión de Calidad que satisfaga eficientemente las necesidades de los(as) usuarios(as) y partes interesadas.

Oficina Asesora de Planeación

Informe Elaborado por:
Luz Adriana Santana Zambrano. Ingeniera Industrial – Contratista
Actualizado 2026.05.26



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

RESULTADOS 2025



- **INDICADORES DE GESTIÓN**
- MATRIZ DE PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA POLÍTICA DE CALIDAD
- ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS
- COMPARATIVO ANUAL DE CUMPLIMIENTO

110.3.1

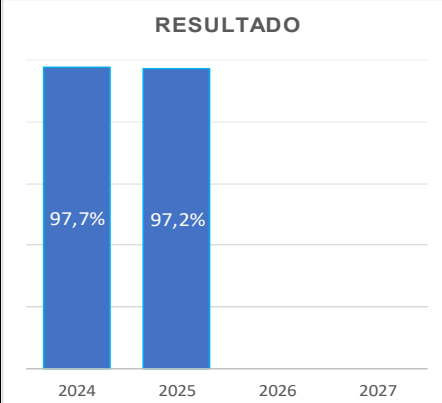
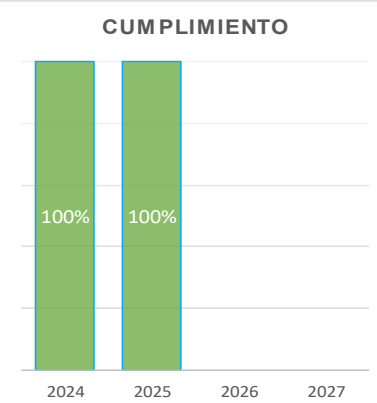
OBJETIVO ESTRATÉGICO

2.1. Posicionar la imagen de la Personería Distrital de Santiago de Cali, a través de estrategias de relacionamiento efectivo con los grupos de valor y partes interesadas de la entidad, para consolidar la confianza y el reconocimiento institucional.

OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO	TIPO DE INDICADOR	PERIODO DE MEDICIÓN		
		INICIA	TERMINA	VIGENCIA
Mantener un índice de satisfacción de los(as) usuarios(as) igual o superior al 96%	Gestión	1-ene	30-nov	2025

INFORMACIÓN DEL INDICADOR

UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN DE LA MEDICIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN CONSOLIDADA	ORIENTACIÓN DEL INDICADOR	PROGRAMACIÓN				INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA:
				2024	2025	2026	2027	
%	De percepción favorable entre las partes interesadas encuestadas	Direccionamiento Estratégico y Planeación	Mantenido	=>96%	=>96%	=>96%	=>96%	Revisión por la Dirección

CÁLCULO				GRÁFICO							
Nivel de percepción lograda	97,2%										
Nivel de percepción esperada	=>96%										
MEDICIÓN											
Año	Limite de Control	Resultado	Cumplimiento								
2024	96%	97,7%	100%								
2025	96%	97,2%	100%								
2026	96%										
2027	96%										
Resultado: Valor final del indicador, la operación ejecutada.											
Cumplimiento: Calificación sobre el 100% de la meta.											

Análisis de Datos

En la vigencia 2025 se aplicaron 5.940 encuestas, lo que representa un incremento de 482 encuestas respecto a la vigencia anterior.

De los usuarios encuestados, a quienes se les consultó sobre el trato recibido y el tiempo de espera en la atención, el 97,2% calificó el servicio de manera positiva (Excelente y Bueno), alcanzando un cumplimiento del 100% de la meta establecida para la vigencia y superándola en 1,2 puntos porcentuales. Este resultado mantiene una tendencia favorable y fortalece el reconocimiento institucional, especialmente entre la población más vulnerable usuaria de los servicios de la entidad.

Por otro lado, la calificación negativa correspondió al 2,8% del total, distribuida en un 2,5% que calificó el servicio como Regular y un 0,3% como Malo

Fuente: Informe de Percepción y Satisfacción de los Usuarios Vigencia 2025

Observaciones

En relación con la gráfica de percepción, se evidencia que el 97,2 % de los usuarios encuestados calificó positivamente el trato recibido y el tiempo de espera en la atención al ciudadano por parte de la Personería Distrital de Santiago de Cali. De este porcentaje, el 78 % calificó el servicio como excelente y el 19,1 % como bueno, siendo la categoría excelente la de mayor representatividad.

Por su parte, únicamente el 2,5 % de los usuarios consideró la atención como regular, mientras que las percepciones desfavorables fueron marginales, ya que solo el 0,3 % la calificó como mala.

De las 5940 encuestas aplicadas, 4351 que representan el 73,2% se realizaron de forma presencial / digital y 1589 que representan el 26,8% se realizaron de forma telefónica.

Los usuarios que atendieron la encuesta corresponden a:

*Usuarios que requirieron atención de manera presencial en los puntos de atención UPAP y Rio Cauca.

*Base de datos de usuarios que requirieron atención por otros canales asociadas a los procesos:

- *Defensa y Promoción de los Derechos Humanos
- *Participación Ciudadana y Defensa del Interés Público
- *Solución Alternativa de Conflictos

110.3.1

OBJETIVO ESTRATÉGICO

2.1. Posicionar la imagen de la Personería Distrital de Santiago de Cali, a través de estrategias de relacionamiento efectivo con los grupos de valor y partes interesadas de la entidad, para consolidar la confianza y el reconocimiento institucional.

OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO	TIPO DE INDICADOR	PERIODO DE MEDICIÓN		
		INICIA	TERMINA	VIGENCIA
Mantener un índice de satisfacción de los(as) usuarios(as) igual o superior al 96%	Gestión	1-ene	30-nov	2025

INFORMACIÓN DEL INDICADOR

UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN DE LA MEDICIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN CONSOLIDADA	ORIENTACIÓN DEL INDICADOR	LÍMITE DE CONTROL				INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA:
				2024	2025	2026	2027	
%	De satisfacción lograda con la prestación del servicio entre los usuarios encuestados	Direccionamiento Estratégico y Planeación	Mantenido	=>96%	=>96%	=>96%	=>96%	Revisión por la Dirección

El límite de control: criterio de aceptación del resultado obtenido sobre la meta fijada en la vigencia.

CÁLCULO				GRÁFICO							
Nivel de satisfacción lograda		96,2%									
Nivel de satisfacción esperada		=>96%									
MEDICIÓN											
Año	Límite de Control	Resultado	Cumplimiento								
2024	96%	97,2%	100%								
2025	96%	96,2%	100%								
2026	96%										
2027	96%										
Resultado: Valor final del indicador, la operación ejecutada.											
Cumplimiento: Calificación sobre el 100% de la meta.											

Análisis de Datos

En la vigencia 2025, se evidencia que la gestión desarrollada por la Personería Distrital de Santiago de Cali frente a los requerimientos de la ciudadanía presenta una valoración ampliamente favorable. De 5940 encuestados, el 78,76% (4.677) de los usuarios calificó la atención como excelente, mientras que el 17,5 % (1.039) la consideró buena, lo que en conjunto representa un 96,2 % de opiniones positivas.

Por otro lado, únicamente el 2,6% (152) de los usuarios evaluó la gestión como regular, y un marginal 0,9% (54) la calificó como mala. En su conjunto, estos resultados reflejan un alto nivel de satisfacción ciudadana y destacan la efectividad y calidad del servicio prestado por la entidad.

Fuente: Informe de Percepción y Satisfacción de los Usuarios Vigencia 2025

Observaciones

De las 5940 encuestas aplicadas, 4.351 que representan el 73,2% se realizaron de forma presencial / digital y 1.589 que representan el 26,8% se realizaron de forma telefónica.

Los usuarios que atendieron la encuesta corresponden a:

- *Usuarios que requirieron atención de manera presencial en los puntos de atención UPAP y Rio Cauca.
- *Base de datos de usuarios que requirieron atención por otros canales asociadas a los procesos:
 - *Defensa y Promoción de los Derechos Humanos
 - *Participación Ciudadana y Defensa del Interés Público
 - *Solución Alternativa de Conflictos

110.3.1

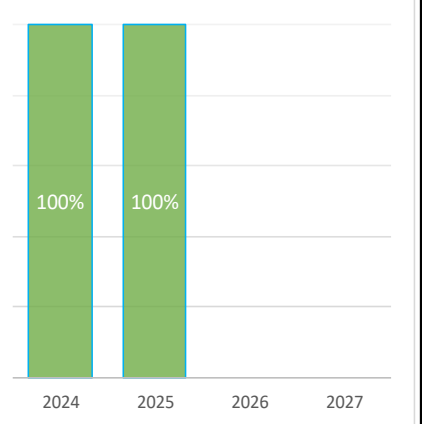
OBJETIVO ESTRATÉGICO

2.1. Posicionar la imagen de la Personería Distrital de Santiago de Cali, a través de estrategias de relacionamiento efectivo con los grupos de valor y partes interesadas de la entidad, para consolidar la confianza y el reconocimiento institucional.

OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO	TIPO DE INDICADOR	PERIODO DE MEDICIÓN		
		INICIA	TERMINA	VIGENCIA
Mantener un índice de satisfacción de los(as) usuarios(as) igual o superior al 96%	Gestión	1-ene	31-dic	2025

INFORMACIÓN DEL INDICADOR

UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN DE LA MEDICIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN CONSOLIDADA	ORIENTACIÓN DEL INDICADOR	PROGRAMACIÓN				INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA:
				2024	2025	2026	2027	
%	Nivel de Aceptación de quejas y reclamos generados con ocasión al servicio .	Direccionamiento Estratégico y Planeación	Mantenido	=<2%	=<2%	=<2%	=<2%	Revisión por la Dirección
El límite de control: criterio de aceptación del resultado obtenido sobre la meta fijada en la vigencia.								

CÁLCULO				GRÁFICO			
Total quejas y reclamos generados por el servicio.		9		RESULTADO		CUMPLIMIENTO	
Total de atenciones al ciudadano		15612					
MEDICIÓN							
Año	Limite de Control	Resultado	Cumplimiento				
2024	2,0%	0,059%	100%				
2025	2,0%	0,058%	100%				
2026	2,0%						
2027	2,0%						
Resultado: Valor final del indicador, la operación ejecutada.				0,059% 0,058%			
Cumplimiento: Calificación sobre el 100% de la meta.				2024 2025 2026 2027			

Análisis de Datos

Al 31 de diciembre de 2025, se verificó el tratamiento y cierre de 1 queja/reclamo por el servicio en UPAP DDHH. Respecto a las otras 8 quejas/reclamos por el servicio, la Personería Auxiliar, dependencia que ejerce el control disciplinario interno en la entidad, reportó que en 3 queja/reclamo por el servicio se archivaron y 5 se encuentran en investigación disciplinaria.

Las 15.612 atenciones al ciudadano corresponden al periodo comprendido desde el 1 de enero al 30 de noviembre de 2025.

Las quejas/reclamos por el servicio presentadas frente al total de atenciones al ciudadano, representa el 0,058%, indicador que se mantiene por debajo del criterio de aceptación fijado por la entidad.

Fuente: Informe de Percepción y Satisfacción de los Usuarios Vigencia 2025 (Total Atenciones al Ciudadano, Pág. 7)
Informe de Seguimiento PQRSD II Semestre 2025 (Total quejas y reclamos Pág. 5)

Observaciones

En la vigencia 2025, las variables con las que se cruzó el numero de quejas/reclamos por el servicio fue:

15.612 atenciones reportadas en el Informe de Percepción y Satisfacción de los Usuarios Vigencia 2025
3 quejas reportadas en el primer semestre 2025 y 6 en el segundo semestre 2025, para un total de 9 quejas reportadas en el Informe de Seguimiento a PQRSD II Semestre del 2025 de toda la anualidad reportadas en el SGO, por lo que se recomienda que todas aquellas quejas por prestación de servicios o contra funcionarios de la Personería que ingresen por el buzón QRSF físico deben ser también registradas en el SGO, igualmente se debe documentar los otros motivos de la quejas presentadas por el ciudadano para su evaluación y tratamiento.

110.3.1

OBJETIVO ESTRATÉGICO

2.2 Aumentar la capacidad de respuesta institucional de la Personería Distrital de Santiago de Cali, a través de procesos modernos e innovadores, para mejorar la prestación de los servicios a la comunidad.

OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO	TIPO DE INDICADOR	PERIODO DE MEDICIÓN		
		INICIA	TERMINA	VIGENCIA
Mantener tiempos de respuestas de las peticiones menor a los términos de Ley	Gestión	1-ene	31-dic	2025

INFORMACIÓN DEL INDICADOR

UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN DE LA MEDICIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN CONSOLIDADA	ORIENTACIÓN DEL INDICADOR	PROGRAMACIÓN				INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA:
				2024	2025	2026	2027	
%	De peticiones con respuesta menor a los términos de Ley.	Evaluación y Seguimiento	Mantenido	100%	100%	100%	100%	Revisión por la Dirección

CÁLCULO				GRÁFICO			
Total de peticiones con respuesta dentro de los términos de Ley.	3096						
Total de peticiones impetradas en la vigencia.	3319						
MEDICIÓN							
Año	Límite de Control	Resultado	Cumplimiento				
2024	100%	86%	86%				
2025	100%	93%	93%				
2026	100%						
2027	100%						
Resultado: Valor final del indicador, la operación ejecutada.							
Cumplimiento: Calificación sobre el 100% de la meta.							

Análisis de Datos

De 3530 peticiones impetradas (10.1) a la Personería de Cali en la vigencia 2025 (1847 corresponden al primer semestre de 2025 y 1683 al segundo semestre 2025) 211 radicados se encontraron sin respuesta aún dentro de términos de Ley. 3096 radicados presentaron respuesta dentro de los términos de Ley al momento de la medición, lo que refiere un cumplimiento del 93%, 7 puntos porcentuales por debajo de la meta fijada para la vigencia. Sin embargo con un mejor nivel de cumplimiento en relación a la vigencia 2024.

Por otro lado, en la vigencia 2025, ingresaron a la Entidad 71 tutelas por vencimiento de términos en la respuesta a peticiones, respuesta extemporánea y/o la respuesta no fue de fondo.

En comparación con la vigencia 2024, se observa un aumento del 87% en las tutelas interpuestas contra la Personería de Cali en la vigencia 2025; no obstante, se debe indicar que la materialización del Riesgo (R9), se documentó solo en 4 tutelas falladas en contra de la entidad, originado en las siguientes Direcciones y Oficinas: 2 Participación Ciudadana, 1 DDHH y 1 Oficina Asesora Jurídica.

Al momento de la medición se encontró que:

El 90% que equivale a 64 tutelas, el fallo fue favorable para la Personería de Cali.

El 6% que equivale a 4 tutelas, el fallo fue desfavorable para la Personería de Cali.

El 4% que equivale a 3 tutelas, pendientes por fallo.

Fuente: Informe de Seguimiento PQRSD I Semestre 2025; Informe de Seguimiento PQRSD II Semestre 2025; Evaluación del Sistema de Control Interno II Semestre 2024

Observaciones

En la vigencia 2025, la extemporaneidad en las respuestas a peticiones se incrementó afectando los tiempos de respuesta y aumentando la exposición al riesgo de tutela R9.

Causas como fallas operativas del SGD ORFEO sin reportar, no vincular el radicado padre o no tipificar la respuesta por el usuario del ORFEO, no hacer uso de la prorroga, no subir el soporte de la respuesta en la fecha que se realizó el envío, continúan desviando negativamente el indicador de tiempos de respuesta.

110.3.1


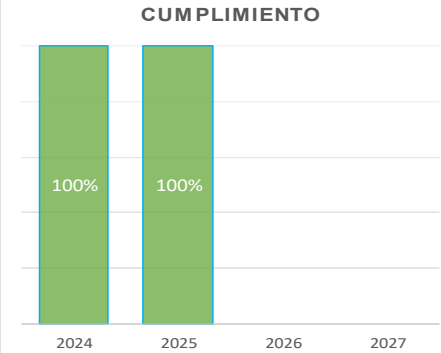
OBJETIVO ESTRATÉGICO

2.3. Mejorar el bienestar de los funcionarios de la Personería Distrital de Santiago de Cali, a través de iniciativas y acciones permanentes de gestión integral del talento humano, para aumentar la productividad y vocación por el servicio público.

OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO	TIPO DE INDICADOR	PERIODO DE MEDICIÓN		
		INICIA	TERMINA	VIGENCIA
Promover el desarrollo integral del talento humano	Gestión	1-ene	31-dic	2025

INFORMACIÓN DEL INDICADOR

UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN DE LA MEDICIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN CONSOLIDADA	ORIENTACIÓN DEL INDICADOR	PROGRAMACIÓN				INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA:
				2024	2025	2026	2027	
%	De los servidores vinculados en la vigencia cumplen con los requisitos del cargo.	Gestión del Talento Humano	Mantenido	100%	100%	100%	100%	Revisión por la Dirección

CÁLCULO				GRÁFICO			
Total servidores con cumplimiento de requisitos.	9						
Total nuevos servidores en la vigencia.	9						
MEDICIÓN							
Año	Limite de Control	Resultado	Cumplimiento				
2024	100%	100%	100%				
2025	100%	100%	100%				
2026	100%						
Resultado: Valor final del indicador, la operación ejecutada.							
Cumplimiento: Calificación sobre el 100% de la meta.							

Análisis de Datos

La planta de personal de la Personería de Cali contempla 103 cargos. La vigencia 2025 cerró con 101 cargos activos que corresponde al 98% de la planta.

Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025 ingresaron 5 funcionarios nuevos a la planta, el 100% realizó pruebas psicotécnicas y cumplieron los requisitos de estudio, experiencia y competencia para el cargo. Desde el ingreso recibieron inducción y entrenamiento en el puesto de trabajo para minimizar el riesgo de fallas en la operación y asegurar el desarrollo de habilidades específicas como es el manejo de ORFEO y las TRD.

Las 9 Resoluciones de Nombramiento en la vigencia 2025, corresponde a 5 servidores nuevos y 4 servidores por cambio de cargo (Res. 38, 207 y 208).

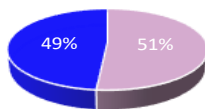
PROVISIÓN DE VANCANTES 2025

CARGO	RESOLUCIÓN DE NOMBRAMIENTO	FECHA	DEPENDENCIA
Personero Delegado	Resolución No. 023	3/02/2025	Dirección Operativa del Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos
Personero Delegado	Resolución No. 038	7/02/2025	Dirección Financiera y Administrativa
Subdirector	Resolución No. 112	13/05/2025	Dirección Operativa de Participación Ciudadana, Defensa y Protección del Interés Público
Personero Delegado	Resolución No. 134	10/06/2025	Dirección Operativa del Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos
Personero Delegado	Resolución No.145	17/06/2025	Dirección Operativa para la Vigilancia de la Conducta Oficial
Personero Delegado	Resolución No. 157	3/07/2025	Dirección Operativa de Participación Ciudadana, Defensa y Protección del Interés Público
Auxiliar Administrativo	Resolución No. 133	9/06/2025	Dirección Financiera y Administrativa
Director Operativo para la Vigilancia de la Conducta Oficial	Resolución No. 207	5/09/2025	Dirección Operativa para la Vigilancia de la Conducta Oficial
Director Operativo del Ministerio Público y Promoción y Defensa de los Derechos Humanos	Resolución No. 208	5/09/2025	Dirección Operativa del Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos

Fuente: Informe de Gestión Q3 2025 Gestión de Talento Humano

Observaciones

PLANTA DE PERSONAL POR GÉNERO		
GÉNERO	No. Servidores (as)	% Part.
Mujeres	52	51%
Hombres	49	49%
Total	101	100%



VANCANTES	Cantidad
Directivo	0
Asesor	0
Profesional	0
Técnico	0
Asistencial	1
Total	1

Al Cierre de la Vigencia 2025, 1 cargo de carrera administrativa continúa vacante porque no hay lista de elegibles, el cual se encuentra caracterizado como: Secretaria Ejecutiva - Código 425 – Grado 06.

CONCURSO CNSC	Cantidad
Secretario	0
Conductor	0
Auxiliar Administrativo	0
Profesional Universitario	0
Secretario Ejecutivo	1
Total	1

110.3.1

OBJETIVO ESTRATÉGICO

2.3. Mejorar el bienestar de los funcionarios de la Personería Distrital de Santiago de Cali, a través de iniciativas y acciones permanentes de gestión integral del talento humano, para aumentar la productividad y vocación por el servicio público.

OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO	TIPO DE INDICADOR	PERIODO DE MEDICIÓN		
		INICIA	TERMINA	VIGENCIA
Promover el desarrollo integral del talento humano	Gestión	1-ene	31-dic	2025

INFORMACIÓN DEL INDICADOR

UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN DE LA MEDICIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN CONSOLIDADA	ORIENTACIÓN DEL INDICADOR	PROGRAMACIÓN				INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA:
				2024	2025	2026	2027	
%	Del talento humano vinculado en la vigencia recibió inducción institucional.	Gestión del Talento Humano	Mantenido	100%	100%	100%	100%	Revisión por la Dirección
				El límite de control: criterio de aceptación del resultado obtenido sobre la meta fijada en la vigencia.				

CÁLCULO				GRÁFICO							
Total de nuevos servidores (5) y contratistas (227) que recibieron inducción.		232		<p>RESULTADO</p>				<p>CUMPLIMIENTO</p>			
Total de nuevos servidores (5) y contratistas (290) nuevos que ingresaron en la vigencia.		295									
MEDICIÓN											
Año	Límite de Control	Resultado	Cumplimiento								
2024	100%	85%	85%								
2025	100%	79%	79%								
2026	100%										
2027	100%										
Resultado: Valor final del indicador, la operación ejecutada.											
Cumplimiento: Calificación sobre el 100% de la meta.											

Análisis de Datos

En la vigencia 2025, de un total de 5 servidores nuevos nombrados el 100% recibió inducción. De acuerdo al Reporte de contratación de Prestadores de Servicios de la Vigencia 2025, ingresaron a la Entidad 290 contratistas de los cuales 227 recibieron inducción.

Fuente: Matriz Contratación Personería Vigencia 2025 GL(290 Contratistas) ; Informe de Gestión Q3 2025 TH (227 contratistas y 5 servidores nuevos)

Observaciones

La Personería Distrital de Santiago de Cali, cuenta con el Portal de Inducción y Reinducción Auto gestionable alojado en la página web de la Entidad, la certificación automática hace constar la eficacia de la actividad realizada por parte funcionarios y Contratistas. Este portal contiene los siguientes módulos:

- Estructura y Organización del Estado.
- Direccionamiento Estratégico.
- Sistema de Gestión MIPG.
- Administración de Riesgos.
- Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Boletín Información en tus Manos.
- Radicación PQRSD.

110.3.1

OBJETIVO ESTRATÉGICO

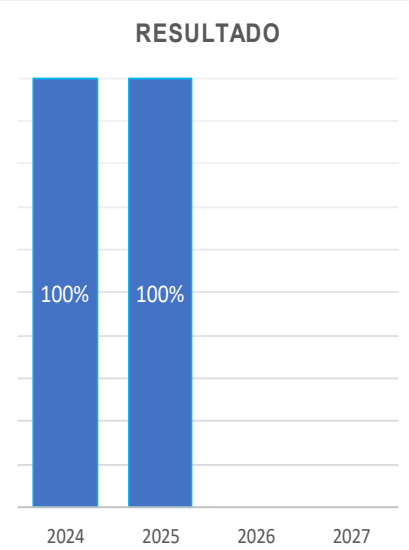
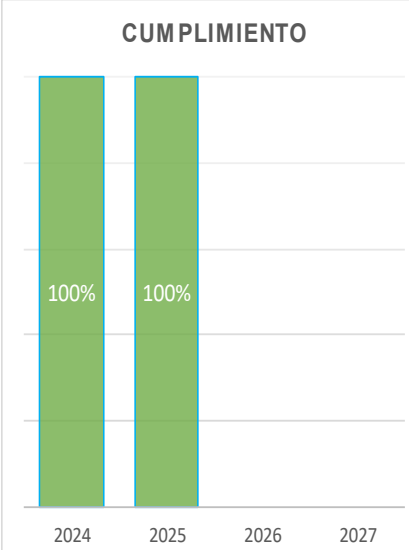
2.3. Mejorar el bienestar de los funcionarios de la Personería Distrital de Santiago de Cali, a través de iniciativas y acciones permanentes de gestión integral del talento humano, para aumentar la productividad y vocación por el servicio público.

OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO	TIPO DE INDICADOR	PERIODO DE MEDICIÓN		
		INICIA	TERMINA	VIGENCIA
Promover el desarrollo integral del talento humano	Gestión	1-ene	31-dic	2025

INFORMACIÓN DEL INDICADOR

UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN DE LA MEDICIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN CONSOLIDADA	ORIENTACIÓN DEL INDICADOR	PROGRAMACIÓN				INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA:
				2024	2025	2026	2027	
%	De servidores nuevos y reubicados que recibieron entrenamiento en el puesto de trabajo.	Gestión del Talento Humano	Mantenido	100%	100%	100%	100%	Revisión por la Dirección

El límite de control: criterio de aceptación del resultado obtenido sobre la meta fijada en la vigencia.

CÁLCULO				GRÁFICO							
Total de servidores nuevos y reubicados que recibieron entrenamiento en el puesto de trabajo.		21		 <p>RESULTADO</p>				 <p>CUMPLIMIENTO</p>			
Total servidores Nuevos y antiguos reubicados de puesto en la vigencia.		21									
MEDICIÓN											
Año	Limite de Control	Resultado	Cumplimiento								
2024	100%	100%	100%								
2025	100%	100%	100%								
2026	100%										
2027	100%										
Resultado: Valor final del indicador, la operación ejecutada.											
Cumplimiento: Calificación sobre el 100% de la meta.											

Análisis de Datos

En la vigencia 2025, 21 servidores recibieron entrenamiento en el puesto de trabajo.

El 100% del total de funcionarios nuevos y antiguos reubicados, recibieron entrenamiento en el puesto de trabajo. La Entidad debe asegurar el conocimiento específico de las labores a desempeñar para el cumplimiento adecuado de las funciones.

Fuente: Informe de Gestión Q3 2025 TH

Observaciones

Las actividades de entrenamiento a los funcionarios nuevos y reubicados está orientada por cada Líder de proceso y se realiza dentro de los primeros 30 días de la novedad. Los registros que evidencian las actividades implementadas se conservan por el proceso de Gestión del Talento Humano.

110.3.1

OBJETIVO ESTRATÉGICO

2.3. Mejorar el bienestar de los funcionarios de la Personería Distrital de Santiago de Cali, a través de iniciativas y acciones permanentes de gestión integral del talento humano, para aumentar la productividad y vocación por el servicio público.

OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO	TIPO DE INDICADOR	PERIODO DE MEDICIÓN		
		INICIA	TERMINA	VIGENCIA
Promover el desarrollo integral del talento humano	Gestión	1-ene	31-dic	2025

INFORMACIÓN DEL INDICADOR

UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN DE LA MEDICIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN CONSOLIDADA	ORIENTACIÓN DEL INDICADOR	PROGRAMACIÓN				INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA:
				2024	2025	2026	2027	
Horas	De capacitación en acciones de formación.	Gestión del Talento Humano	Acumulado	154	312	467	622	Revisión por la Dirección

CÁLCULO				GRÁFICO			
Total horas de capacitación acumuladas en la vigencia.	311,5			RESULTADO 		CUMPLIMIENTO 	
Total horas de capacitación acumuladas esperadas en la vigencia.	600						
MEDICIÓN							
Año	Limite de Control	Resultado	Cumplimiento				
2024	154	153,5	99,7%				
2025	312	311,5	99,8%				
2026	467						
2027	622						
Resultado: Valor final del indicador, la operación ejecutada.							
Cumplimiento: Calificación sobre el 100% de la meta.							

Análisis de Datos

En la vigencia 2025, se desarrolló 158 horas de formación, de la siguiente forma:

CAPACITACIONES VIGENCIA 2025				
Ejes Temáticos PIC 2025	Cantidad de Temas	Intensidad en Horas	No. de Beneficiarios	ACUMULADO HORAS
EJE 1. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN	12	39	886	158
EJE 2. CREACIÓN DEL VALOR PÚBLICO	20	88	882	
EJE 3. TRANSFORMACIÓN DIGITAL	1	4	9	
EJE 4. PROBIIDAD Y ÉTICA DE LO PÚBLICO	5	27	178	

De las 158 horas de formación, 69 horas se aplicaron en capacitaciones con intensidad horaria mayor a 8 horas. Las temáticas abordadas fueron:

CAPACITACIONES INTENSIDAD => 8 HORAS				
Temática	Entidad	Intensidad en Horas	No. Servidores	ACUMULADO HORAS
Taller Dinámica Probatoria Disciplinaria en las fases de Investigación y Juzgamiento 20 y 21 de marzo	F&C Consultores	8	15	69
Seminario Gestión de Proyectos 17 y 18 de Junio	Contraloría General de Santiago de Cali	16	2	
IX Congreso Nacional de Empleo Público - Fundamentos, Experiencias y Reflexiones Sobre Integridad Pública y Competencias Comportamentales. Junio 19 y 20	Comisión Nacional de Servicio Civil	12	4	
Capacitación Retención en la Fuente en el Sector Público Decreto 572-2025. Julio 15	F&C Consultores	9	1	
Responsabilidad Disciplinaria en la Gestión Pública. 3 y 4 de julio	Contraloría General de Santiago de Cali	16	8	
Seminario Taller Gestión Financiera Pública, Presupuesto, Tesorería y Bienes	S&J Soluciones	8	20	

Observaciones

En la vigencia 2025, en las capacitaciones con intensidad horaria <8 horas, se evalúa la eficacia de la capacitación pasados los 3 meses.

Fuente: Informe de Gestión Q3 2025 TH

110.3.1

OBJETIVO ESTRATÉGICO


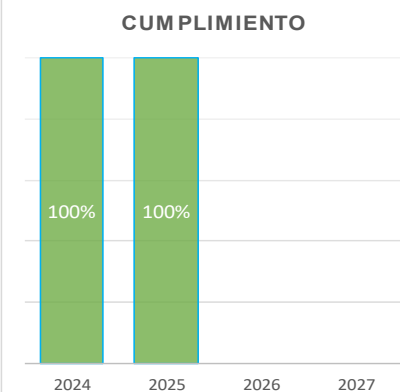
2.3. Mejorar el bienestar de los funcionarios de la Personería Distrital de Santiago de Cali, a través de iniciativas y acciones permanentes de gestión integral del talento humano, para aumentar la productividad y vocación por el servicio público.

OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO	TIPO DE INDICADOR	PERIODO DE MEDICIÓN		
		INICIA	TERMINA	VIGENCIA
Promover el desarrollo integral del talento humano	Gestión	1-ene	31-dic	2025

INFORMACIÓN DEL INDICADOR

UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN DE LA MEDICIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN CONSOLIDADA	ORIENTACIÓN DEL INDICADOR	PROGRAMACIÓN				INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA:
				2024	2025	2026	2027	
#	Eficacia de la capacitación	Gestión del Talento Humano	Mantenido	=>4,5	=>4,5	=>4,5	=>4,5	Revisión por la Dirección

El límite de control: criterio de aceptación del resultado obtenido sobre la meta fijada en la vigencia.

CÁLCULO				GRÁFICO			
Calificación promedio lograda	4,52			 <p>RESULTADO</p>		 <p>CUMPLIMIENTO</p>	
Calificación promedio esperada	4,50						
MEDICIÓN							
Año	Límite de Control	Resultado	Cumplimiento				
2024	4,5	4,66	100%				
2025	4,5	4,52	100%				
2026	4,5						
2027	4,5						
Resultado: Valor final del indicador, la operación ejecutada.							
Cumplimiento: Calificación sobre el 100% de la meta.							

Análisis de Datos

En la vigencia 2025 se aplicó la evaluación de la eficacia al 100% de los funcionarios que participaron en las capacitaciones con => 8 horas de intensidad.

El promedio institucional de la eficacia de las capacitaciones se ubicó en una calificación de 4,52 que de acuerdo a los criterios establecidos en la metodología contenida en el PIC, se ubica en un nivel Alto para el año 2025.

Fuente: Informe de Gestión Q3 2025 TH

Observaciones

Las capacitaciones evaluadas frente a su eficacia son aquellas igual o mayor a 8 horas de intensidad y la realiza el Líder del Proceso o un par institucional asignado.

EFICACIA DE LAS CAPACITACIONES EVALUADAS	
TEMÁTICA	Calificación
CONTEXTO Y ACTUALIZACIÓN NORMATIVA SINDICAL CON ÉNFASIS EN EL SERVIDOR PÚBLICO DEL 26 DE NOVIEMBRE AL 9 DE DICIEMBRE DEL 2024	4,3
FORTALECIMIENTO DE CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS EN PROCESOS DISCIPLINARIOS, ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA PARA LA PERSONERÍA	4,28
TALLER DE ACTUALIZACIÓN EN DERECHO DISCIPLINARIO APLICADOS A LOS ROLES DE INSTRUCTIVO Y JUZGAMIENTO 21 Y 22 DE NOVIEMBRE DE 2024	4,4
Seminario Taller Dinámica Probatoria Disciplinaria en las Fases de Investigación y juzgamiento - Marzo 20 y 21 de 2025	4
Seminario Gestión de Proyectos - Junio 17 y 18 de 2025	5
Noveno Congreso Nacional de Empleo Público - Junio 19 y 20 de 2025	4,42
Capacitación Retención en la Fuente en el Sector Público - Julio 15 de 2025	5
Responsabilidad Disciplinaria en la Gestión Pública - Julio 03 y 04 de 2025	4,77
PROMEDIO	4,52

110.3.1

OBJETIVO ESTRATÉGICO

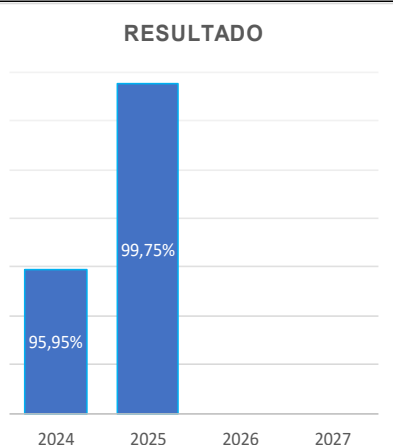
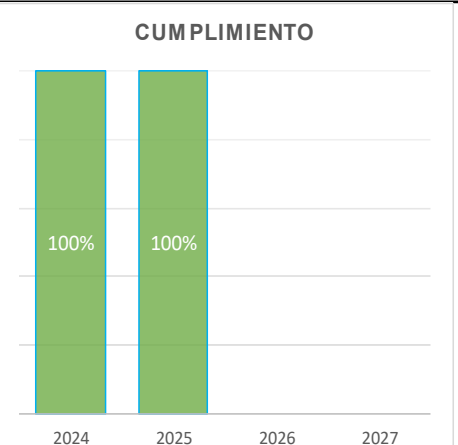
2.3. Mejorar el bienestar de los funcionarios de la Personería Distrital de Santiago de Cali, a través de iniciativas y acciones permanentes de gestión integral del talento humano, para aumentar la productividad y vocación por el servicio público.

OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO	TIPO DE INDICADOR	PERIODO DE MEDICIÓN		
		INICIA	TERMINA	VIGENCIA
Promover el desarrollo integral del talento humano	Gestión	1-ene	31-dic	2025

INFORMACIÓN DEL INDICADOR

UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN DE LA MEDICIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN CONSOLIDADA	ORIENTACIÓN DEL INDICADOR	PROGRAMACIÓN				INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA:
				2024	2025	2026	2027	
%	Nivel de desempeño laboral Institucional	Gestión del Talento Humano	Mantenido	90%	90%	90%	90%	Revisión por la Dirección

El límite de control: criterio de aceptación del resultado obtenido sobre la meta fijada en la vigencia.

CÁLCULO				GRÁFICO			
Promedio Nivel de desempeño laboral Institucional Alcanzado	99,75%			 <p>RESULTADO</p>		 <p>CUMPLIMIENTO</p>	
Nivel de Desempeño Laboral Institucional Esperado	100%						
MEDICIÓN							
Año	Limite de Control	Resultado	Cum plimiento				
2024	90%	95,95%	100%				
2025	90%	99,75%	100%				
2026	90%						
2027	90%						
Resultado: Valor final del indicador, la operación ejecutada.							
Cumplimiento: Calificación sobre el 100% de la meta.							

Análisis de Datos

Para el periodo del 1 de febrero de 2024 al 31 de enero de 2025, se evaluó a 11 funcionarios de Carrera Administrativa:

CLASE DE NOMBRAMIENTO	DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	No. DE EMPLEOS	Promedio de Calificación
Carrera Administrativa evaluados del 1 de febrero de 2024 a 31 de enero de 2025.	Profesional Especializado	2	100
	Profesional Universitario	2	100
	Técnico	3	99,01
	Asistencial	4	100
Total, de empleos objeto de evaluación		11	99,75

La evaluación del desempeño laboral de los 11 Servidores de Carrera Administrativa para la vigencia 2024 fue en promedio del 95,75% ubicándose en un nivel de desempeño satisfactorio.

Fuente: Informe de Resultados Evaluación del Desempeño Laboral, Vigencia 2024

Observaciones

Se debe señalar que producto del análisis realizado a los resultados de la calificación efectuada para el período 2024, se infiere que el Talento Humano de la Institución, constituye en una fortaleza para la consecución de las metas; no obstante, frente al proceso de Evaluación del Desempeño Laboral, es importante destacar que debe existir, tanto para el evaluador como para el evaluado y la Entidad, en general, una conciencia efectiva sobre la importancia que esta herramienta de gestión representa; tal y como lo establece la norma, dicha evaluación permite valorar la conducta del servidor, el cumplimiento o no de las competencias laborales y si hubo aportes por parte del mismo al cumplimiento de las metas institucionales.

110.3.1

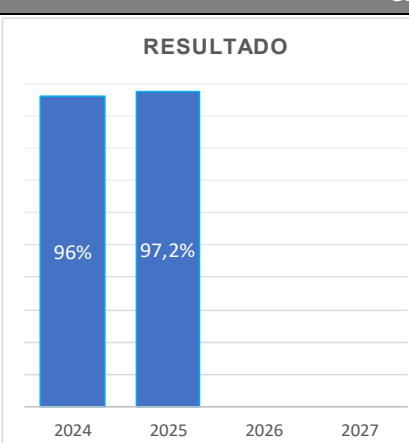

OBJETIVO ESTRATÉGICO

2.2 Aumentar la capacidad de respuesta institucional de la Personería Distrital de Santiago de Cali, a través de procesos modernos e innovadores, para mejorar la prestación de los servicios a la comunidad.

OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO	TIPO DE INDICADOR	PERIODO DE MEDICIÓN		
		INICIA	TERMINA	VIGENCIA
Mantener la Eficacia, Eficiencia y Efectividad del Sistema igual o superior al 90%	Gestión	1-ene	31-dic	2025

INFORMACIÓN DEL INDICADOR

UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN DE LA MEDICIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN CONSOLIDADA	ORIENTACIÓN DEL INDICADOR	PROGRAMACIÓN				INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA:
				2024	2025	2026	2027	
%	Nivel de desempeño institucional	Direccionamiento Estratégico y Planeación	Mantenido	95%	95%	95%	95%	Revisión por la Dirección
				El límite de control: criterio de aceptación del resultado obtenido sobre la meta fijada en la vigencia.				

CÁLCULO				GRÁFICO							
Nivel de Desempeño Institucional logrado	97,2%										
Nivel de Desempeño Institucional esperado	95%										
MEDICIÓN											
Año	Límite de Control	Resultado	Cumplimiento								
2024	95%	96%	100%								
2025	95%	97,2%	100%								
2026	95%										
2027	95%										
Resultado: Valor final del indicador, la operación ejecutada.											
Cumplimiento: Calificación sobre el 100% de la meta.											

Análisis de Datos

En la vigencia 2025 el nivel de desempeño Institucional alcanzado fue del 97,2%, logrando 2,2 puntos porcentuales por encima de la meta fijada para la vigencia, reflejando la gestión que aporta cada proceso a partir del cumplimiento de sus metas en el Plan de Acción, además del logro de los objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional PEI 2024 - 2028

La diferencia del 2,8% corresponde a actividades cuyo cumplimiento se realizó de forma parcial respecto a los criterios fijados en el Plan de Acción o que no se lograron concretar al cierre de la vigencia.

Los planes de acción, contienen actividades que se encuentran articuladas a la adopción y desarrollo de las dimensiones y políticas de gestión de MIPG

PROCESO	Q1	Q2	Q3	P. A. 2025	Desempeño
Direccionamiento Estratégico y Planeación	100,0%	96,0%	99,5%	98,8%	Desempeño Alto
Comunicación Pública	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	Desempeño Alto
Defensa y Promoción de los Derechos Humanos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	Desempeño Alto
Participación Ciudadana y Defensa del Interés Público	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	Desempeño Alto
Vigilancia Administrativa	100,0%	100,0%	99,9%	99,9%	Desempeño Alto
Solución Alternativa de Conflictos	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	Desempeño Alto
Gestión del Talento Humano	100,0%	100,0%	97,7%	98,6%	Desempeño Alto
Gestión Administrativa y Financiera	100,0%	100,0%	99,3%	99,7%	Desempeño Alto
Gestión de Legalidad	89,7%	96,5%	99,7%	95,9%	Desempeño Alto
Gestión Tecnológica y de la Información	100,0%	88,8%	63,0%	76,5%	Desempeño Medio
Evaluación y Seguimiento	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	Desempeño Alto
PROMEDIO	99,1%	98,3%	96,3%	97,2%	

10 de los 11 procesos alcanzaron un nivel de desempeño alto mayor al 90%, excepto el proceso Gestión Tecnológica y de la Información, quien alcanzó una calificación de 76,5% al final de la vigencia. El promedio general de cumplimiento en la vigencia 2026 fue de 97,2% .

Fuente: Ficha Técnica de Seguimiento y Medición 2025 (Indicador del Proceso Q1,Q2 y Q3 Visto al final de la vigencia)

Observaciones

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.

El Plan de Acción 2025 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.

110.3.1

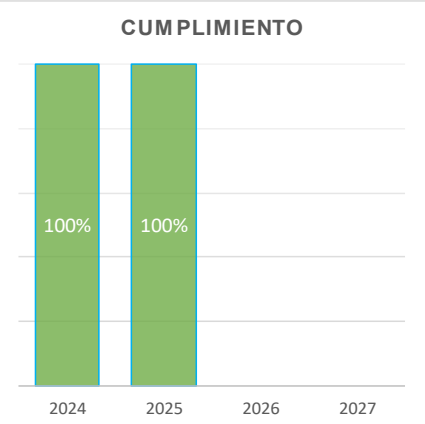
OBJETIVO ESTRATÉGICO

2.4 Afianzar la cultura del control y la legalidad en la Personería Distrital de Santiago de Cali, a través de mecanismos de transparencia y gestión de los riesgos institucionales, para el logro de los resultados planificados en el cuatrienio.

OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO	TIPO DE INDICADOR	PERIODO DE MEDICIÓN		
		INICIA	TERMINA	VIGENCIA
Mantener la Eficacia, Eficiencia y Efectividad del Sistema igual o superior al 90%	Gestión	1-ene	31-dic	2024

INFORMACIÓN DEL INDICADOR

UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN DE LA MEDICIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN CONSOLIDADA	ORIENTACIÓN DEL INDICADOR	PROGRAMACIÓN				INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA:
				2024	2025	2026	2027	
%	Nivel de Control Interno	Evaluación y Seguimiento	Mantenido	=<90%	=<90%	=<90%	=<90%	Revisión por la Dirección

CÁLCULO				GRÁFICO							
Nivel de Control Interno logrado	93%			 <p>RESULTADO</p>				 <p>CUMPLIMIENTO</p>			
Nivel de Control Interno esperado	90%										
MEDICIÓN											
Año	Limite de Control	Resultado	Cumplimiento								
2024	90%	91%	100%								
2025	90%	93%	100%								
2026	90%										
2027	90%										
Resultado: Valor final del indicador, la operación ejecutada.											
Cumplimiento: Calificación sobre el 100% de la meta.											

Análisis de Datos

En la vigencia 2025 el nivel de control interno alcanzó un desarrollo del 93% logrando la meta fijada para la vigencia.

En la verificación de la operación e integración del Modelo Estándar de Control Interno MECI de la Personería Distrital de Santiago de Cali, se concluye que cada componente existe de forma independiente, interactúan, se retroalimentan y operan en conjunto de forma permanente, para asegurar coherencia y efectividad del Sistema de Control Interno El SCI en la Personería de Cali se encuentra debidamente documentado y permite realizar la evaluación a cada uno de los 5 componentes.

La Personería Distrital de Santiago de Cali fue nominada al máximo galardón que reconoce la excelencia, innovación y los resultados sobresalientes en la gestión pública colombiana en el énfasis temático: Consolidación institucional a través del Sistema de Control Interno. En el marco del aniversario 25 del Premio Nacional de Alta Gerencia, el Sr. Personero Distrital Dr. Gerardo Mendoza Castrillón recibió el Galardón que representa el máximo reconocimiento del Estado colombiano a la gestión pública entregado por la Directora de Función Pública Mariella Barragán.

En esta versión 2025, se postularon 221 entidades de nivel territorial, departamental y nacional, siendo la Personería de Cali la única entidad del Valle de Cauca y de la Capital nominada, también el único Órgano de Control, Personería de Colombia y entidad del Ministerio Público galardonada.

Al II Semestre del 2025 los resultados obtenidos por cada uno de los componentes fue:

* **Ambiente de Control**, 92% * **Evaluación de Riesgos**, 89,5%.* **Actividades de control**, 88,5% * **Información y Comunicación**, 93,5% * **Monitoreo**, 99%

Fuente: Informe Estado del SCI II Semestre 2025

Observaciones

En cumplimiento del Artículo 156 del Decreto 2106 de 2019, la Oficina de Control Interno realiza seguimiento permanente al desarrollo del SCI, evaluación independiente que se construye durante el ejercicio de auditoría, la elaboración de informes de Ley, reportes, alertas y avisos con alcance preventivo, así como en las asesorías ejecutadas para el aseguramiento de controles institucionales y el seguimiento al cumplimiento y efectividad de los planes de mejoramiento, contribuyendo a mitigar fallas en la operación, reducir el riesgo y aumentar las calificaciones que se dan en el marco de las auditorías externas.

110.3.1

OBJETIVO ESTRATÉGICO

2.1. Posicionar la imagen de la Personería Distrital de Santiago de Cali, a través de estrategias de relacionamiento efectivo con los grupos de valor y partes interesadas de la entidad, para consolidar la confianza y el reconocimiento institucional.

OBJETIVO DE CALIDAD ASOCIADO	TIPO DE INDICADOR	PERIODO DE MEDICIÓN		
		INICIA	TERMINA	VIGENCIA
Fortalecer el uso y aprovechamiento de los canales informativos propios con los(as) usuarios(as) y partes interesadas	Gestión	1-ene	31-dic	2025

INFORMACIÓN DEL INDICADOR

UNIDAD DE MEDIDA	DESCRIPCIÓN DE LA MEDICIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN CONSOLIDADA	ORIENTACIÓN DEL INDICADOR	PROGRAMACIÓN				INFORMACIÓN DE ENTRADA PARA:
				2024	2025	2026	2027	
%	Canales Informativos propios mantenidos (Página Web, Redes Sociales)	Comunicación Pública	Mantenido	100%	100%	100%	100%	Revisión por la Dirección

CÁLCULO				GRÁFICO							
Estrategias de comunicación implementadas en la vigencia	5										
Estrategias de comunicación a Implementar en la Vigencia	5										
MEDICIÓN											
Año	Limite de Control	Resultado	Cumplimiento								
2024	100%	100%	100%								
2025	100%	100%	100%								
2026	100%										
2027	100%										
Resultado: Valor final del indicador, la operación ejecutada.											
Cumplimiento: Calificación sobre el 100% de la meta.											

Análisis de Datos

En la vigencia 2025 se implementaron cinco estrategias orientadas a fortalecer el uso de los canales informativos institucionales, dirigidos tanto al público interno como externo, alcanzando un cumplimiento del 100% de la meta establecida para la vigencia.

En el ámbito interno, la Entidad publicó 12 boletines "Información en tus Manos" a través del portal web de inducción y mantuvo una comunicación activa mediante el grupo institucional de WhatsApp, dirigido a servidores y contratistas adscritos. A través de estos canales se socializaron las principales actuaciones de la Entidad, tanto en el ámbito institucional como misional, promoviendo la apropiación de la información y el fortalecimiento del trabajo articulado.

En el ámbito externo, se publicaron 192 boletines de prensa generados en el marco de las actuaciones del Ente de Control y Vigilancia Administrativa. Así mismo, se elaboraron 210 piezas comunicativas conmemorativas y 99 piezas con enfoque en la promoción y defensa de los derechos individuales y colectivos. De igual manera, se realizó el monitoreo permanente de las redes sociales institucionales activas (Facebook, Instagram, X, YouTube, TikTok y canal de WhatsApp), garantizando la difusión oportuna de la información.

Finalmente, la Entidad dio continuidad a estrategias de comunicación consolidadas, tales como los audiovisuales "Cali Cívica y Unidad", Crónicas Informativas, Pregúntele al Personero y Cápsulas Informativas, fortaleciendo así la cercanía con la ciudadanía y la transparencia institucional

Estrategias de Comunicación					
Tipo de Público	Descripción	Medio de Comunicación	Estrategias a Implementar	Estrategia Implementada	Resultado Alcanzado
Interno	Funcionarios y Contratistas adscritos a la Personería Distrital de Santiago de Cali	Página Web	"Boletín Información en tus Manos"	SI	100%
		Canal Informativo	Línea WhatsApp	SI	
Externo	Habitantes de la Ciudad de Cali, Entidades Públicas o Privadas, Sociedad Organizada, Líderes de Opinión, Gobierno local y nacional.	Página Web	Noticias "Boletines de Prensa"	SI	
		Redes Sociales	Recursos Audiovisuales	SI	
		Redes Sociales	Monitoreo Ecosistema Digital (Redes Sociales)	SI	

Fuente: Informe de Gestión Q3 Proceso Comunicación Pública

Observaciones

Durante la vigencia 2025, el equipo de comunicaciones dio continuidad a la sombrilla de productos institucionales, orientados a visibilizar los servicios que presta la Personería Distrital de Santiago de Cali. En este marco, se fortaleció la estrategia de cápsulas informativas de un minuto, mediante las cuales se explica a la comunidad, de manera clara y pedagógica, cómo acceder a los servicios y ejercer sus derechos de forma efectiva.

En el marco de la rendición de cuentas permanente, se mantuvo la divulgación continua de las actuaciones diarias de la Entidad mediante los canales informativos propios, tales como el Informativo "Cali Cívica y Unidad" y el espacio "Pregúntele al Personero", de igual forma, se realizó la publicación proactiva de boletines de prensa, garantizando transparencia y acceso oportuno a la información.

Así mismo, se dio continuidad a la difusión de pronunciamientos y actuaciones institucionales en medios de comunicación externos, fortaleciendo progresivamente la estrategia de posicionamiento y ampliación de cobertura mediática a través de acciones de Free Press, lo que ha contribuido al incremento de la visibilidad institucional y el reconocimiento de la gestión ante la opinión pública.

RESULTADOS 2025



- INDICADORES DE GESTIÓN
- **MATRIZ DE PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA POLÍTICA DE CALIDAD**
- ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS
- COMPARATIVO ANUAL DE CUMPLIMIENTO

Matriz de Planificación y Seguimiento a La Política de Calidad

PLANIFICACIÓN		PROGRAMACIÓN				SEGUIMIENTO VIGENCIA 2025		AVANCE
OBJETIVOS DE CALIDAD	Meta al 31 de diciembre de 2025	2024	2025	2026	2027	RESULTADO	% CUMP.	PROMEDIO
Mantener un índice de satisfacción de los(as) usuarios(as) igual o superior al 96%	=> 96% De percepción favorable entre las partes interesadas encuestadas	96%	96%	96%	96%	97,2% De los usuarios encuestados manifestaron que la atención recibida por la Personería de Cali se encuentra entre las opciones excelente y bueno. 5940 encuestas aplicadas.	100%	100%
	=> 96% De satisfacción lograda con la prestación del servicio entre los usuarios encuestados	96%	96%	96%	96%	96,2% De los usuarios encuestados manifestaron que la gestión realizada por la Personería de Cali, se encuentra entre las opciones excelente y bueno. 5940 encuestas aplicadas.	100%	
	=<2% Nivel de Aceptación de quejas y reclamos generados con ocasión al servicio	2%	2%	2%	2%	0,058% De Quejas y Reclamos gestionados en la vigencia 2025 De un total 15612 atenciones al ciudadano, se recibió 9 quejas por el servicio, lo que representa el 0,058% de inconformidad, en los procesos misionales.	100%	

PLANIFICACIÓN		PROGRAMACIÓN				SEGUIMIENTO VIGENCIA 2025		AVANCE
OBJETIVOS DE CALIDAD	Meta al 31 de diciembre de 2025	2024	2025	2026	2027	RESULTADO	% CUMP.	PROMEDIO
Mantener tiempos de respuestas de las peticiones menor a los términos de Ley	100% De peticiones con respuesta menor a los términos de Ley.	100%	100%	100%	100%	93,3% De Peticiones con respuesta dentro de los términos de Ley en la vigencia 2025 De un total 3319 peticiones impetradas (10.1), se evidenció que, en 3096, la respuesta se liberó dentro de los términos de Ley	93%	93,3%
Promover el desarrollo integral del talento humano	100% De los servidores vinculados en la vigencia cumplen con los requisitos del cargo.	100%	100%	100%	100%	100% De los Nuevos Servidores cumplen con los requisitos de estudio, experiencia y competencia para el cargo 5 servidores nuevos y 4 servidores por cambio de cargo	100%	96,4%
	100% Del talento humano vinculado en la vigencia recibió inducción institucional.	100%	100%	100%	100%	78,6% De los Nuevos Servidores y Contratistas recibieron inducción institucional En el 2025, se nombraron 5 nuevos Servidores, los cuales recibieron inducción e ingresaron 290 Contratistas de los cuales 227 recibieron inducción.	79%	
	100% De servidores nuevos y reubicados recibieron entrenamiento en el puesto de trabajo.	100%	100%	100%	100%	100% De los Servidores recibieron entrenamiento en el puesto de trabajo (21 servidores)	100%	

PLANIFICACIÓN		PROGRAMACIÓN				SEGUIMIENTO VIGENCIA 2025		AVANCE
OBJETIVOS DE CALIDAD	Meta al 31 de diciembre de 2025	2024	2025	2026	2027	RESULTADO	% CUMP.	PROMEDIO
	1500 Horas de Capacitación acumuladas en acciones de formación gestionadas	154	312	467	622	311,5 Acumulado de horas de formación. De las cuales 158 Horas de formación recibieron los funcionarios de la entidad en la vigencia 2025.	100%	
	=>4,5 Eficacia de la Capacitación organizada por el proceso de Talento Humano	4,5	4,5	4,5	4,5	4,52 Promedio de la eficacia de las evaluaciones a capacitaciones implementadas en la vigencia 2024 y 2025	100%	
	=>90% Nivel de desempeño laboral Institucional	90%	90%	90%	90%	99,75% Promedio Nivel de desempeño laboral alcanzado periodo 2024 De 11 servidores de carrera administrativa evaluados, el promedio alcanzado fue del 99,75%	100%	
Mantener la Eficacia, Eficiencia y Efectividad del Sistema igual o superior al 90%	=>95% Nivel de Desempeño Institucional	95%	95%	95%	95%	97,2% De Nivel de Desempeño Institucional en la vigencia 2025	100%	100%
	=>90% Nivel de Control Interno	90%	90%	90%	90%	93% De Nivel de Control Interno en la vigencia 2025	100%	

PLANIFICACIÓN		PROGRAMACIÓN				SEGUIMIENTO VIGENCIA 2025		AVANCE
OBJETIVOS DE CALIDAD	Meta al 31 de diciembre de 2025	2024	2025	2026	2027	RESULTADO	% CUMP.	PROMEDIO
Fortalecer el uso y aprovechamiento de los canales informativos propios con los(as) usuarios(as) y partes interesadas	100% Canales Informativos propios mantenidos (Página Web, Redes Sociales)	100%	100%	100%	100%	100% De Canales Informativos Propios mantenidos en la vigencia 2025 12 Boletines internos "Información en tus Manos"; 2 Grupos de WhatsApp activos, 192 Boletines de Prensa publicados; Ecosistema Digital de redes sociales con monitoreo y publicaciones sistemáticas.	100%	100%
Avance Logrado 2025								97,94%

Fuente: Matriz de Planificación y Seguimiento a la Política de Calidad
OAP - Personería Distrital de Santiago de Cali

RESULTADOS 2025



- INDICADORES DE GESTIÓN
- MATRIZ DE PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA POLÍTICA DE CALIDAD
- **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**
- COMPARATIVO ANUAL DE CUMPLIMIENTO

Análisis de Los Resultados

En el seguimiento a los Objetivos de Calidad para la vigencia 2025, se evidencia un desempeño institucional sobresaliente, alcanzando un promedio de cumplimiento del 97,94%, lo que refleja una gestión eficaz, articulada y alineada con los lineamientos establecidos en la Política de Calidad.

Se destaca especialmente el cumplimiento del 100% en los objetivos relacionados con:

- Mantener un índice de satisfacción de los(as) usuarios(as) igual o superior al 96%.
- Mantener la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema igual o superior al 90%.
- Fortalecer el uso y aprovechamiento de los canales informativos propios con los(as) usuarios(as) y partes interesadas.

El objetivo “Mantener tiempos de respuestas de las peticiones menor a los términos de Ley”, presentó un cumplimiento del 93,3%, evidenciando un desempeño favorable y la necesidad de continuar fortaleciendo la oportunidad en la atención.

Por otro lado, el objetivo “Promover el desarrollo integral del talento humano”, presentó un cumplimiento del 96% resultado que se explica por el comportamiento de sus seis indicadores. De estos, cinco registran un cumplimiento del 100%, lo que evidencia una adecuada gestión en los componentes asociados al desarrollo y fortalecimiento del talento humano. Sin embargo, el indicador “100% del talento humano vinculado en la vigencia recibió inducción institucional” presenta un nivel de cumplimiento del 78,6%, constituyéndose en el único factor que limita el alcance del resultado total del objetivo.

Este comportamiento sugiere la existencia de oportunidades de mejora en los procesos de inducción institucional, particularmente en la cobertura oportuna del personal contratista vinculado durante la vigencia, lo cual es un aspecto clave para garantizar la adecuada apropiación de la cultura organizacional, los lineamientos institucionales y el desempeño efectivo de las funciones.

En términos generales, los resultados evidencian una gestión institucional robusta, con altos niveles de cumplimiento en los Objetivos de Calidad y sin desviaciones críticas.

En conclusión, la entidad consolida un desempeño destacado en la vigencia 2025, con resultados que reflejan compromiso institucional con la calidad, la mejora continua y la prestación efectiva del servicio, manteniendo como reto puntual el fortalecimiento del proceso de inducción del talento humano.

RESULTADOS 2025

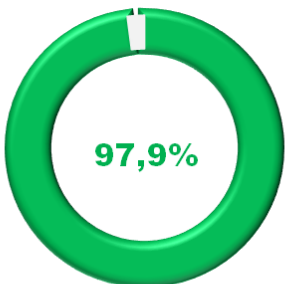


- INDICADORES DE GESTIÓN
- MATRIZ DE PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO A LA POLÍTICA DE CALIDAD
- ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS
- **COMPARATIVO ANUAL DE CUMPLIMIENTO**

Comparativo Anual del Cumplimiento de Los Objetivos de la Política de Calidad (2024–2025)

2024

2025



Mantener un índice de satisfacción de los(as) usuarios(as) igual o superior al 96%



Mantener tiempos de respuestas de las peticiones menor a los términos de Ley



Promover el desarrollo integral del talento humano



Mantener la Eficacia, Eficiencia y Efectividad del Sistema igual o superior al 90%



Fortalecer el uso y aprovechamiento de los canales informativos propios con los(as) usuarios(as) y partes interesadas



Fuente: Matriz de Planificación y Seguimiento a la Política de Calidad
OAP - Personería Distrital de Santiago de Cali



Personería Santiago de Cali

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