

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN

VERSIÓN 9.1
Enero de 2025



Personería
Santiago de Cali

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

Manual del Sistema de Gestión

2025 versión 9.1

El Manual del Sistema de Gestión expresado en el presente documento, tiene como propósito describir la forma como la entidad aplica los requisitos de El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG¹ en su versión actualizada mediante el Decreto 1499 de 2017 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento y sus normas de Calidad implementadas en la Personería Distrital de Santiago de Cali y preservar el conocimiento frente a la operación de los procesos.

Para el desarrollo de la Política de Planeación Institucional, la Alta Dirección mediante Resolución Interna 161 del 26 de junio de 2024, definió la ruta estratégica para el periodo 2024 – 2028, el cual consta de un Eje Estratégico Misional y un Eje Estratégico Institucional, soportados cada uno con 4 objetivos estratégicos y 4 programas.

Eje Estratégico Misional Programas

1. Garantía de Derechos.
2. Defensa de lo Público
3. Función Disciplinaria.
4. Acceso a la Justicia.

Eje Estratégico Institucional Programas

5. Posicionamiento Institucional.
6. Modernización Institucional
7. Desarrollo Institucional.
8. Aseguramiento Institucional

Es importante resaltar de manera positiva que la Política de Control Interno se elevó a nivel estratégico en el PEI “Personería de Cali, Unidos por tus Derechos”, apuesta institucional que se expresó en el Objetivo 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” y específicamente se fijó como indicador “1 Sistema de Control Interno Fortalecido”.

El Manual aplica para todos los niveles de la entidad y se constituye en una guía de orientación frente a al funcionamiento del Sistema, para tal efecto su estructura se presenta en 10 capítulos.



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

¹ Resolución 108 de 2020 y Resolución 04 de 2025.

PRESENTACIÓN

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de la Personería Distrital de Santiago de Cali.

La calidad como atributo y principal característica del actuar institucional de la Personería de Cali, es una condición que debe mantenerse en los servicios ofrecidos a la comunidad y trascender a nuevos niveles de desarrollo.

En este sentido, la adopción e implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG refleja la voluntad de la Alta Dirección por afianzar ese compromiso con la mejora continua del Sistema de Gestión.

Lo anterior implica contar con el liderazgo del nivel directivo y la convicción de los funcionarios para alcanzar mejores resultados, con procesos simples y flexibles que respondan adecuadamente y con la celeridad que exige los cambios de dinámica institucional y social.

Personero Distrital

CONTENIDO

CAPITULO 1. Antecedentes del Sistema de Gestión	5
CAPITULO 2. Orientación Estratégica	6
CAPITULO 3. Ejes Estratégicos Misionales e Institucionales	7
CAPÍTULO 4. Contexto de la entidad.....	8
Alcance del Sistema de Gestión.....	8
Mapa de Procesos	9
CAPÍTULO 5. Liderazgo.....	10
Política de Calidad	10
CAPÍTULO 6. Planificación.....	11
Objetivos de Calidad.....	11
CAPÍTULO 7. Apoyo.....	12
CAPÍTULO 8. Operación	15
CAPÍTULO 9. Evaluación del desempeño	18
CAPITULO 10. Mejora.....	20

CAPITULO 1. Antecedentes del Sistema de Gestión

El Sistema de Gestión de la Personería de Cali, tiene sus antecedentes desde el año 2005 logrando la certificación en calidad el 11 de marzo del 2008 otorgada por ICONTEC.

En el año 2010 se logró su integración con el Sistema de Desarrollo Administrativo y su articulación con el Sistema de Control Interno previsto en la Ley 87 de 1993, cuyo desarrollo responde al Modelo Estándar de Control Interno – MECI.

En la auditoría del año 2020 se logró la renovación del certificado de calidad con la última versión 2015, lo que demuestra un esfuerzo institucional por mantener estándares que constituyen un compromiso por la mejora continua.

Este compromiso explícito en el direccionamiento estratégico para el periodo 2024 – 2028, inició por asegurar la adecuada institucionalidad, operación y medición del Sistema de Gestión a través de la adopción e implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG²

Este modelo de gestión tiene su fundamento en el Decreto 1499 de 2017 que reglamentó el Sistema de Gestión creado por el Artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, iniciativa del Gobierno Nacional para gestionar la calidad en las entidades públicas a través del desarrollo gradual de las 19 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional.

Es así como la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en la Personería Distrital de Santiago de Cali se realiza bajo el Sistema de Gestión desarrollado por la entidad orientado a generar resultados con integridad y calidad en el servicio.

Entre el año 2020 y 2023, se mejoró los métodos que apoyan el ciclo PHVA de los procesos para dar cumplimiento razonable a los requisitos de la NTC ISO 9001 Versión 2015; desde la Alta Dirección se tomaron medidas para asegurar y mejorar la prestación de los servicios y la satisfacción de los usuarios, obteniendo la renovación del certificado de calidad con fecha de vigencia hasta el 5 de marzo del 2026.

Para el año 2024, la Alta Dirección toma la decisión de cancelar la Certificación de Calidad No.SC5281-1 ISO 9001:2015 con el Ente Certificador ICONTEC, puesto que se prepara una Reforma Administrativa, lo cual conduce a mejoras en los procesos, por tal motivo se posterga la continuidad del proceso sistemático de Auditoria para renovar la Certificación.

² Resolución 108 de 2020 y Resolución 04 de 2025.

CAPITULO 2. Orientación Estratégica³

MISIÓN

La Personería Distrital de Santiago de Cali, como Agente del Ministerio Público, representa a la sociedad, protege y defiende los derechos humanos y el interés público ejerce control y vigilancia administrativa ante la Administración Distrital, promueve la participación ciudadana y los mecanismos alternativos de acceso a la justicia, actuando siempre dentro del marco constitucional y legal, garantizando la diversidad y la inclusión de todos los grupos poblacionales.

VISIÓN

Para el año 2028, la Personería Distrital de Santiago de Cali, será un órgano de control moderno, generador de confianza y credibilidad, reconocido por la efectividad de sus actuaciones y presencia permanente en el territorio.

VALORES

Las conductas dentro y fuera de la entidad de servidores y contratistas vinculados a la Personería Distrital de Santiago de Cali, se orientan por los valores y principios de acción contenidos en el Código de Integridad del Servicio Público Colombiano, fijado en la Ley 2016 del 27 de febrero de 2020 y cumplen un carácter esencial para el cabal cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales, así:

HONESTIDAD: Actúo con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, siempre favoreciendo el interés general.

RESPETO: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición.

COMPROMISO: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

DILIGENCIA: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo con atención, prontitud, destreza y eficiencia, optimizando el uso de los recursos del Estado.

JUSTICIA: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Adicionalmente, un valor institucional que acompañará el ejercicio diario de servidores y contratistas de la Personería es la empatía:

EMPATÍA: Tengo la capacidad de ponerme en el lugar del otro, conectar con sus necesidades y comprender su forma de actuar.

³ Resolución 161 de junio 26 de 2024

CAPITULO 3. Ejes Estratégicos, Objetivos Estratégicos y Programas

Mediante Resolución No. 161 de junio 26 de 2024, 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”.

Los Ejes Estratégicos representan la apuesta institucional para el periodo 2024-2028, responden a la propuesta estratégica presentada por el Personero a la Corporación Concejo de Cali, a las competencias y funciones de la Personería Distrital de Santiago de Cali y al análisis del contexto externo e interno.

1. EJE ESTRATÉGICO MISIONAL

1.1 Objetivo Estratégico.

Impactar en la defensa, protección y restablecimiento pleno de los derechos y garantías constitucionales de la población del Distrito de Santiago de Cali, a través de intervenciones efectivas como Ministerio Público, para incidir en la calidad de vida de la sociedad.

Programa	Objetivos Específicos	Indicador
Garantía de Derechos	1.1.1 Intervenir frente a toda vulneración a los derechos y garantías constitucionales de los ciudadanos que demanden el acompañamiento de la Personería de Cali, para la defensa, protección y restablecimiento de sus derechos.	100% Atenciones al ciudadano con georreferenciación de casos de restablecimiento de derechos
	1.1.2 Actuar frente a las problemáticas sociales con enfoque diferencial, para hacer visible su estado e incidir en el desarrollo de políticas públicas ajustadas a las realidades del territorio.	100% Actuaciones realizadas con enfoque diferencial de la población atendida.
	1.1.3 Crear un centro de datos de carácter consultivo sobre el índice de violencias en el territorio, para identificar y evaluar los efectos de las estrategias implementadas por la autoridad competente, producir pronunciamientos con rigor técnico y servir de referente a grupos de valor y partes interesadas.	1 Observatorio en materia de Violencias Implementado

1.2 Objetivo Estratégico.

Liderar la defensa del Interés Público en el Distrito de Santiago de Cali, con su Programa “Defensa de lo Público” a través de ejercicios de control y vigilancia preventiva, para garantizar la participación ciudadana en la gestión pública e incidir en el cumplimiento de la Constitución, las leyes, las decisiones judiciales y demás Actos Administrativos.

1.3 Objetivo Estratégico.

Consolidar la vigilancia de la conducta oficial con su programa “Función Disciplinaria” que ejerce la Personería Distrital de Santiago de Cali, a través de la celeridad en las investigaciones disciplinarias, garantizando el debido proceso y la independencia del del Ente de Control y Vigilancia Administrativa, para recobrar la confianza y credibilidad **institucional**.

1.4 Objetivo Estratégico.

Fortalecer el Centro de Conciliación de la Personería Distrital de Santiago de Cali, con su programa “Acceso a la Justicia” a través de procesos certificados en la solución de conflictos, para asegurar altos estándares de calidad en mecanismos alternativos de acceso a la justicia.

2. EJE ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.

2.1 Objetivo Estratégico.

Posicionar la imagen de la Personería Distrital de Santiago de Cali, mediante su Programa “Posicionamiento Institucional”, 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 de la entidad.

2.2 Objetivo Estratégico.

Aumentar la capacidad de respuesta institucional de la Personería Distrital de Santiago de Cali, mediante su programa “Modernización Institucional”, a través de procesos modernos e innovadores, para mejorar la prestación de los servicios a la comunidad.

2.3 Objetivo Estratégico.

Mejorar el bienestar de los funcionarios de la Personería Distrital de Santiago de Cali, mediante su programa “Desarrollo Institucional”, a través de iniciativas y acciones permanentes de gestión integral del Talento Humano, para aumentar la productividad y vocación por el servicio público.

2.4 Objetivo Estratégico.

Afianzar la cultura de control y la legalidad en la Personería Distrital de Santiago de Cali, mediante su programa “Aseguramiento Institucional”, a través de mecanismos de transparencia y gestión de los riesgos institucionales, para el logro de los resultados planificados en el cuatrienio.

CAPÍTULO 4. Contexto de la entidad

4.1 Comprensión de la entidad y de su contexto

El direccionamiento estratégico de la Personería Distrital de Santiago de Cali está determinado por las cuestiones externas e internas consignadas en el documento diagnóstico que soporta el [Plan Estratégico Institucional](#).

Periódicamente se revisa la información sobre condiciones que puedan colocar en riesgo la gestión o que puedan ser una oportunidad para liderar procesos innovadores, pertinentes y efectivos en cumplimiento de las funciones y competencias asignadas al Ente de Control y Vigilancia.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Mediante la [Matriz de análisis de los grupos de valor](#) se determinan las partes interesadas y su relación de influencia⁴ y poder⁵ que ejercen frente a la entidad. A partir de esta información se establecen las estrategias institucionales que son necesario mantener y desarrollar para dar alcance a sus necesidades y expectativas, seguimiento que se realiza a través de los objetivos estratégicos.

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión

Conforme con las cuestiones externas e internas, los requisitos de las partes interesadas y las competencias asignadas al Ente de Control, el alcance del Sistema de Gestión de la Personería Distrital se centra en la Defensa y Promoción de los Derechos Humanos, la Vigilancia de la Conducta Oficial y la Protección del Interés Público del Distrito de Santiago de Cali.

4.4 Sistema de Gestión y sus procesos.

La entidad estableció, implementó, mantuvo el certificado con la norma ISO 9001 versión 2015 para su Sistema de Gestión hasta marzo 22 de 2024, fecha en la que se encontraba prevista la Auditoria de Seguimiento de la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad el cual operó a través de procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y Evaluación.

Las entradas y salidas de los procesos, su secuencia e interacción, los criterios y métodos para asegurar que la operación y control sea eficaz, además de los recursos con que cuenta cada proceso, el nivel de responsabilidad y autoridad, están definidos en la [caracterización](#) de cada uno.

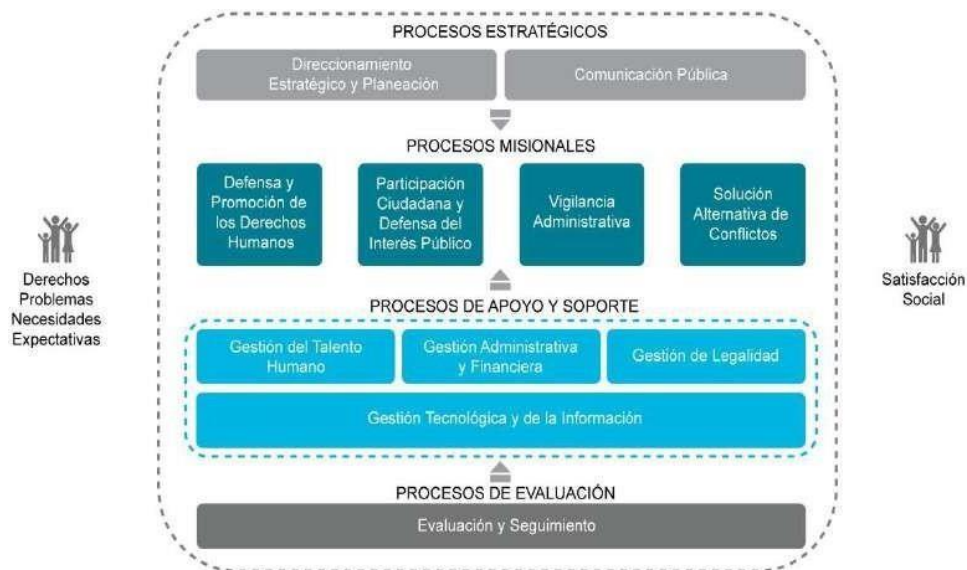
La evaluación de los procesos se realiza anualmente y su seguimiento se efectúa cada cuatro meses para asegurar que se logren los resultados previstos en el [Plan de Acción](#), con el fin de generar mejoras en los procesos y el Sistema de Gestión.

⁴ Ejerce una determinada participación y gestión sobre la entidad

⁵ Ejerce un determinado control y autoridad sobre la entidad

La información documentada que apoya la operación de los procesos se administra desde el [Sistema de Gestión Documental ORFEO Repositorio Sistema de Gestión MIPG](#) y se encuentra disponible para consulta y uso institucional.

Mapa de Procesos



CAPÍTULO 5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

Mediante el Informe Anual de Gestión, la Alta Dirección rinde cuentas sobre la eficacia del Sistema y en cada Comité Institucional promueve la articulación entre los procesos y la gestión de los riesgos para mejorar el desempeño institucional con enfoque en la satisfacción ciudadana como principal resultado de la vocación de servicio del Ente de Control y Vigilancia.

5.2 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.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades de la entidad

Las funciones y competencias para cada nivel de la entidad: Directivo, Asesor, Profesional, Técnico y Asistencial se encuentran documentadas en el [Manual de Funciones y Competencias Laborales](#).

Para asegurar que el Sistema de Gestión, sea conforme con los requisitos implementados desde el 2008 año en que se certificó la entidad con la norma ISO hasta el año 2023, la AltaDirección tiene asignado el rol de [líder de proceso](#) con responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que los resultados del proceso se alcancen conforme lo planificado.
- Informar sobre oportunidades para mejorar el proceso y el Sistema de Gestión.
- Promover el cumplimiento de los requerimientos ciudadanos tratando de superar sus expectativas con respuestas concluyentes y a favor de sus derechos.
- Asegurar que los cambios que se realicen en el proceso se planifiquen y controlen para mantener la integridad del Sistema de Gestión.

CAPÍTULO 6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Para asegurar que el Sistema de Gestión logre los resultados planificados y aumente el desempeño institucional, cada líder identifica y valora los riesgos a los que está expuesto el proceso a cargo, con el propósito de prevenir o reducir efectos no deseados a través de los controles documentados en los [Mapas de Riesgos](#).

El monitoreo, seguimiento y evaluación a la gestión de los riesgos se realiza conforme los lineamientos de la [Política de Administración de Riesgos⁶](#) establecida por la entidad.

El uso de las tecnologías de la información se toma como una oportunidad y posibilidad viable para abordar las necesidades de la entidad frente a las nuevas exigencias y cambios del entorno.

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

La entidad tiene establecido los siguientes objetivos de calidad:

- Mantener un índice de satisfacción de los (as) usuarios (as) superior al 95%.
- Mantener tiempos de respuesta de las peticiones menor a los términos de Ley.
- Promover el desarrollo integral del talento humano.
- Mantener la Eficacia, Eficiencia y Efectividad del Sistema superior al 90%.
- Fortalecer el uso y aprovechamiento de los canales informativos propios con los (as) usuarios (as) y partes interesadas.

Mediante la [Matriz de Planificación y Seguimiento a la Política de Calidad](#) se planifican las metas para cada objetivo de calidad y la forma como se lograrán en el tiempo.

6.3 Planificación de los cambios.

Para asegurar la integridad del Sistema de Gestión cuando se presentan modificaciones, ajustes o mejoras en los procesos, estos se planifican y se informan a través de [Resoluciones, Memorandos o Circulares](#) para su adopción e implementación por parte de los funcionarios. Cuando se trata de intervenciones de fondo se acompaña de [actividades de inducción y reinducción, entrenamiento o formación](#) de acuerdo con:

- El origen y propósito del cambio.
- Los efectos que se esperan obtener con el cambio.
- Los recursos disponibles, las responsabilidades y autoridades que genera el cambio.

⁶ Resolución 036 de 2025.

CAPÍTULO 7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

Mediante el [Plan Anual de Adquisiciones](#) la entidad planifica las necesidades de bienes y servicios que se requiere contratar para el mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión.

7.1.2 Personas

Para la operación y control de los procesos la entidad cuenta con una [Planta de Personal](#) global; las demás necesidades de recurso humano se cubren con personal contratado por prestación de servicios.

7.1.3 Infraestructura

Mediante el [Mantenimiento a la Infraestructura](#) la entidad asegura que los edificios, equipos, vehículos, plataforma tecnológica y servicios asociados estén en buenas condiciones para su uso.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Mediante el [Plan de Bienestar Social e Incentivos](#) la entidad planifica las áreas sociales que son necesarias intervenir con acciones que contribuyan a mejorar el clima laboral.

Mediante el [Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo](#) la entidad prioriza las intervenciones que son necesario realizar para aumentar las condiciones de seguridad y salud para el funcionario en función de la labor que cumplen.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

La validez y fiabilidad de los resultados de la entidad se obtienen a través de la [Auditoría Fiscal](#) que realiza el Organismo de Control Fiscal, instancia que anualmente efectúa seguimiento y medición a la gestión, requisitos legales, reglamentarios, organizacionales.

7.1.6 Conocimientos de la organización

Mediante el [Repositorio Institucional](#) la entidad preserva el conocimiento frente a la operación de los procesos y la producción de informes que se surten en el marco de la funciones y competencias del Ente de Control y Vigilancia, para tal efecto, se impulsa la documentación de:

- Procedimientos, transformando el conocimiento tácito⁷ en conocimiento explícito⁸.
- Informes situacionales y en temas de ciudad, como fuente de información y conocimiento de antecedentes y actuaciones realizadas en el marco de las funciones y competencias de la entidad.
- Retención y transferencia de conocimiento dirigido a mitigar el riesgo asociado a la fuga de capital intelectual.
- Soluciones que ayudaron a resolver problemas del pasado y que sirva de memoria institucional.

7.2 Competencia

La competencia de las personas vinculadas a la entidad está soportada en los registros de educación, formación y experiencia que soportan sus [Hojas de Vida](#) y que permanecen actualizadas en la plataforma SIGEP II.

La [Evaluación de Desempeño Laboral](#) es uno de los mecanismos por el cual la entidad identifica brechas de conocimiento que son intervenidas con acciones de formación que se desarrollan mediante el [Plan Institucional de Capacitación PIC](#).

7.3 Toma de conciencia

La toma de conciencia frente al Sistema de Gestión se impulsa a través de los [Líderes de Política Institucional](#) asignados por la Alta Dirección, con responsabilidad y autoridad para generar en todos los niveles de la entidad una cultura organizacional sólida fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones basada en evidencias orientado a la mejora continua del Sistema.

7.4 Comunicación

A través del [Plan de Comunicaciones](#) la entidad define: Que comunicar, Cuándo hacerlo, A quién dirigirlo, Que medio utilizar y Quién debe dirigir las comunicaciones internas y externas sobre la entidad y el Sistema de Gestión.

⁷ Se deriva de la experiencia de las personas.

⁸ Se documenta a través de procedimientos y demás recursos de fácil acceso.

7.5 Información Documentada

La documentación del Sistema de Gestión está compuesta por información que sirve de soporte para el control y la operación de los procesos, así:

- a. Manual del Sistema de Gestión
- b. Caracterizaciones
- c. Procedimientos
- d. Instructivos y Guías
- d. Planes y Programas
- e. Formatos

7.5.2 Creación y actualización

La creación de los diferentes tipos de documentos que la entidad ha determinado como necesarios para el Sistema de Gestión se administran por la Oficina Asesora de Planeación responsable de revisar su conveniencia y adecuación; así mismo es la encargada de realizar el control de cambios, normalizar y mantenerlos actualizados y disponibles en el [Sistema de Gestión Documental ORFEO Repositorio Sistema de Gestión MIPG](#) para su uso institucional.

7.5.3 Control de la información documentada

Los registros que son evidencia de la prestación de los servicios a los usuarios y de las demás actividades que se realizan en los procesos, se controlan y protegen contra modificaciones mediante el [Sistema de Gestión Documental ORFEO](#).

Las [Tablas de Retención Documental](#) son el instrumento utilizado para controlar el ciclo de vida de los documentos y sirven para su distribución, acceso, recuperación y uso. El almacenamiento, preservación, conservación y disposición se realiza conforme las normas archivísticas aplicables a la entidad.

La información de origen externo que es necesaria conocer por los funcionarios para la planificación y operación de los procesos se identifica y actualiza periódicamente en el [Normograma Institucional](#).

CAPÍTULO 8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

Los servicios ofrecidos por la entidad se planifican, implementan y controlan desde los procesos misionales y su descripción se encuentra disponible en el sitio web oficial de la entidad <https://personeriacali.gov.co/productos-y-servicios/>

8.2 Requisitos para los servicios

8.2.1 Comunicación con el usuario

La entidad divulga a través de su sitio web oficial la [Descripción de los Servicios](#) que ofrece a la ciudadanía y los requisitos para acceder a los mismos.

Informa sobre los canales y horarios de atención presencial, telefónico, escrito y virtual disponibles, así como los mecanismos habilitados para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSD.

Comunica los tiempos de respuesta y el tratamiento que se realiza a los datos personales suministrados por los usuarios.

Ante situaciones de contingencia, publica en diferentes medios las formas alternativas dispuestas por la entidad para asegurar la continuidad de los servicios.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los servicios

La entidad se asegura que los servicios ofrecidos se encuentren dentro del marco de funciones y competencias del Ente de Control y Vigilancia para poder cumplir con su promesa de valor a la ciudadanía.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los servicios

Cada vez que una petición ingresa a la entidad se procede a revisar el alcance del requerimiento ciudadano para confirmar la competencia del Ente de Control y dar inicio a su gestión; esta verificación se realiza antes de adquirir cualquier compromiso con el peticionario.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los servicios

Cuando la Alta Dirección autoriza cambios en los requisitos establecidos para la prestación de los servicios, la Oficina Asesora de Planeación realiza las modificaciones pertinentes en la documentación del Sistema de Gestión e informa a los funcionarios responsables de su aplicación para asegurar su adopción e implementación.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

Mediante los [procedimientos](#) la entidad asegura que los servicios ofrecidos a la ciudadanía se realizan bajo condiciones controladas para dar cumplimiento a las funciones y competencias del Ente de Control y Vigilancia y lograr los resultados previstos por la entidad en su Plan Estratégico.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

La entidad controla, identifica y da trazabilidad de los servicios que presta a través del [Sistema de Gestión Documental ORFEO](#).

8.5.3 Propiedad perteneciente a los usuarios

La entidad tiene definida la [Política de Protección de Datos Personales](#) a través de la cual la información de los usuarios es incorporada y tratada en la base de datos de la Personería Distrital bajo medidas de seguridad que evitan su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado por parte de terceros para finalidades distintas o incompatibles a la misionalidad de la entidad.

8.5.4 Preservación

Durante la prestación del servicio los funcionarios a cargo se aseguran de cumplir con las actividades de control establecidas en los procedimientos para garantizar la conformidad con los requisitos legales, reglamentarios, organizacionales.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Debido a la naturaleza de los servicios ofrecidos por la entidad, no se tienen definidas actividades post servicio más allá de la aplicación de [Encuestas de Satisfacción de los Usuarios](#) respecto a la atención y servicio recibido.

8.5.6 Control de los cambios

Los cambios en la prestación de los servicios se autorizan por la Alta Dirección y se controlan por las Direcciones Operativas responsables de asegurar la conformidad de los requisitos legales, reglamentarios, organizacionales e informar sobre los resultados y cualquier necesidad de ajuste.

8.6 Liberación de los servicios

Los informes, oficios y comunicaciones que proyectan los funcionarios en función del servicio que prestan, son objeto de revisión y aprobación por parte de instancias superiores o delegadas para asegurar las condiciones de calidad en el contenido y la presentación; esta verificación se realiza antes de liberar el servicio, trazabilidad que se deja registrada en el mismo documento.

8.7 Control de las Salidas No Conformes

Cuando un funcionario detecta antes, durante o después de prestar un servicio que existe un incumplimiento que afecta las especificaciones de este, realiza la corrección dirigida a evitar efectos no deseados sobre la satisfacción del usuario, con el fin de evitar quejas, reclamos o demandas posteriores y el proceso misional lleva la [Sistematización de las Salidas No Conformes](#) con el fin de identificarlas y controlarlas.

CAPÍTULO 9. Evaluación del Desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

Para asegurar resultados válidos, la entidad tiene establecido parámetros⁹ para la [Medición del Desempeño de los Procesos](#) y su seguimiento se efectúa cada cuatro meses con corte al 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de cada vigencia. Los resultados se analizan y evalúan en el Comité Directivo, informe que es divulgado en todos los niveles de la entidad.

9.1.2 Satisfacción del cliente

Mediante [Encuestas de Percepción y Satisfacción](#) la entidad anualmente valora la experiencia de sus usuarios con relación a la atención y servicio recibido, información que se procesa, analiza y se utiliza para la adecuación y potencialización de los recursos.

9.1.3 Análisis y evaluación

Los datos e información que surgen del seguimiento y medición del desempeño de los procesos es la principal fuente de análisis de la capacidad de gestión de la entidad. Es responsabilidad de cada líder de proceso sustentar los factores que influyen en el alcance o desvío de las metas e implementar las acciones que correspondan para mantener altos niveles de desempeño o en su defecto para retornar al estado de cumplimiento.

9.2 Auditoría interna

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

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

Anualmente la Alta Dirección realiza revisión al Sistema de Gestión para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con el direccionamiento estratégico de la entidad.

⁹ Resolución 183 de agosto 12 de 2024
SG.DE.MA 001 V9.1 F2025/06/05
Pág. 19 de 21

Entradas de la revisión por la dirección

- a. Estado de las decisiones tomadas en revisiones anteriores.
- b. Cambios pertinentes al Sistema de Gestión.
- c. Informe del desempeño del Sistema de Gestión y la tendencia sobre:
 - La satisfacción de los usuarios y retroalimentación de las partes interesadas.
 - Grado en el que se han logrado los objetivos de calidad.
 - Desempeño de los procesos y conformidad de los servicios prestados.
 - No Conformidades y Acciones Correctivas
 - Resultados del seguimiento y medición.
 - Resultado de Auditorías Internas.
- d. Adecuación de los recursos.
- e. Eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades.
- f. Oportunidades de mejora.

9.3.3 Salidas de la Revisión por la Dirección

Mediante el [Acta de Revisión por la Dirección](#) se documentan todas las decisiones y acciones que se deben emprender en la entidad frente a oportunidades de mejora, cambios en el Sistema de Gestión y la necesidad de recursos.

CAPITULO 10. Mejora

10. Mejora

10.1 Generalidades

La mejora de la entidad implica contar con una gestión interna articulada y una adecuada combinación de recursos que permita innovar en el quehacer institucional para cubrir de manera eficiente todos los frentes de acción de la Personería Distrital con el fin de cumplir los requerimientos de los usuarios y aumentar su satisfacción.

10.2 No Conformidad y Acción Correctiva

Cuando surgen incumplimientos de los requisitos en los procesos, es responsabilidad del líder y su equipo de trabajo realizar el análisis de causas, corregir y cuando aplique, formular [Acciones Correctivas](#) que eliminen el origen de las No Conformidades asegurando que no vuelvan a ocurrir y si fuese necesario actualizar los riesgos del proceso.

10.3 Mejora continua

La mejora continua en la Personería Distrital se afianza desde su institucionalidad a través de los Comités para la Gestión¹⁰ y el Control Interno¹¹, instancias que son presididas por la Alta Dirección y sus decisiones están dirigidas a mejorar la calidad y cobertura de los servicios, así como lograr mayor grado de apropiación del control y la gestión de los riesgos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

¹⁰ Resolución 109 de 2020

¹¹ Resolución 110 de 2020 y Resolución 200 de 2021



Personería Santiago de Cali

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