

CUENTA DE COBRO REGIMEN SIMPLIFICADO

Documento Equivalente a Factura, (Art.3 Dec.522 de 2003)

Ciudad y Fecha:

Cartagena de Indias, 28 de Julio de 2026

Cuenta Cobro No.

6

PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA
NIT. 806.000084-2

DEBE A:

MARIA ALEJANDRA YOLI PEREZ
IDENTIFICACIÓN No. 1007314542

LA SUMA DE:

\$2,500,000

Dos Millones Quinientos Mil pesos 00 M/CTE

POR CONCEPTO DE:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS "E5&" TEMPORAL EN LA PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA Y, EN ATENCIÓN Y APLICACIÓN A LA RESOLUCIÓN 037 DE FEBRERO 20 DE 2025, "&"PARA LA VINCULACIÓN DE JÓVENES ENTRE LOS 18 Y 28 AÑOS. EL (LA) CONTRATISTA EJECUTARÁ ACTIVIDADES MISIONALES Y/O ADMINISTRATIVAS REQUERIDAS POR EL ÁREA DE "&AL5&" O LA DELEGADA, OFICINA O DEPENDENCIA A LA QUE SEA ASIGNADO PARA APOYO." .

Desembolso No.	6	Periodo reportado:	Del 01 de Julio al 31 de Julio del 2026
----------------	---	--------------------	---

Entidad Bancaria:	BANCO DAVIVIENDA SA	Tipo de Cuenta:	AHORRO
Cuenta Bancaria No.	0550488457589890	Títular de la Cuenta:	MARIA ALEJANDRA YOLI PEREZ



MARIA ALEJANDRA YOLI PEREZ
1007314542

Planilla Resumen

DATOS GENERALES DEL APORTANTE																																																
Identificación			dv	Razon Social						Clase Aportante						Sucursal Principal				Direccion				Ciudad-Departamento				Teléfono		Exonerado SENA e ICBF																		
CC 1007314542				MARIA ALEJANDRA YOLI PEREZ						INDEPENDIENTE						Principal				Br. Blas de lezo Mz 32 - 16 4ta etapa				CARTAGENA-BOLIVAR				6634412		No																		
DATOS GENERALES DE LA LIQUIDACION																																																
Periodo			Clave						Tipo		Fecha						Pago																															
Pensión		Salud		Pago				Planilla				Planilla		Limite		Pago		Banco				Dias Mora				Valor																						
2026-07		2026-07		516728038				9508698661				I		2026/08/12		2026/07/28		NEQUI								0				\$543,400																		
LIQUIDACION DETALLADA DE APORTES																																																
EMPLEADO				NOVEDADES										PENSION				SALUD				CCF				RIESGOS						PARAFISCAS																
No.	Identificación		Nombre	ing	ret	del	tae	tdp	tap	hvsp	cor	vst	sin	ige	lma	vac	avp	vct	irt	vip	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Aporte	Codigo	Dias	IBC	Tarifa	Aporte	Dias	IBC	Aporte								
SUCURSAL: Principal (1 Afiliados)																																\$1,750,905	\$280,200			\$1,750,905	\$218,900			\$1,750,905	\$35,100			\$1,750,905	\$9,200			\$0
Centro de Trabajo: Principal (1 Afiliados)																																\$1,750,905	\$280,200			\$1,750,905	\$218,900			\$1,750,905	\$35,100			\$1,750,905	\$9,200			\$0
Ciudad: CARTAGENA Depto: BOLIVAR (1 Afiliados)																																\$1,750,905	\$280,200			\$1,750,905	\$218,900			\$1,750,905	\$35,100			\$1,750,905	\$9,200			\$0
1	CC	1007314542	YOLI MARIA																		230201	30	\$1,750,905	\$280,200	EP5037	30	\$1,750,905	\$218,900	CCF08	30	\$1,750,905	\$35,100	14-11	30	\$1,750,905	0.522%	\$9,200	30	\$0									
Total			Afiliados(1)																			\$1,750,905	\$280,200			\$1,750,905	\$218,900			\$1,750,905	\$35,100			\$1,750,905	\$9,200			\$0										

Planilla Resumen

RESUMEN DE PAGO								
RIESGO	CODIGO	NIT	DV	AFILIADOS	VALOR LIQUIDADO	INTERESES MORA	SALDOS E INCAPACIDADES	VALOR A PAGAR
AFP (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$280,200	\$0	\$0	\$280,200
PROTECCION	230201	800,229,739	0	1	\$280,200	\$0	\$0	\$280,200
ARL (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$9,200	\$0	\$0	\$9,200
ARL SURA	14-11	890,903,790	5	1	\$9,200	\$0	\$0	\$9,200
CCF (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$35,100	\$0	\$0	\$35,100
COMFENALCO CARTAGENA	CCF08	890,480,023	7	1	\$35,100	\$0	\$0	\$35,100
EPS (ADMINISTRADORAS: 1)				1	\$218,900	\$0	\$0	\$218,900
NUEVA E.P.S.	EPS037	900,156,264	2	1	\$218,900	\$0	\$0	\$218,900
TOTAL				1	\$543,400	\$0	\$0	\$543,400



Cartagena de Indias, 29 de Julio del 2026

CERTIFICADO DE REVISION DE CUENTAS DE COBRO

Luego de la revisión en la cuenta de cobro para el(a) contratista MARIA ALEJANDRA YOLI PEREZ, identificado(a) con cedula de ciudadanía No. 1007314542, con el contrato de servicios No. CO1.PCCNTR.9240232 en su cuota No. 6 encontramos:

1. La documentación anexada se encuentra dentro de los lineamientos jurídicos y legales que se exigen para su pago.
2. El pago de su seguridad social fue verificado en la plataforma de liquidación.
3. El pago de la seguridad social está bajo las condiciones de ley; el IBC es igual o superior al 40% de la cuota del contrato.
4. Se evidencia y verifica el pago a los aportes parafiscales de salud, pension y ARL.
5. Se verifica que el periodo de pago de la seguridad social es el correcto y coincide con el periodo de las actividades.
6. Se verifica que la cuenta ya cumplió con su periodo de actividades.

CONCLUSION: LA CUENTA DE COBRO SE ENCUENTRA EN ESTADO VIABILIZADO PARA LA SUPERVISION DE ACTIVIDADES.

Revisó,

ALVARO PALOMINO GELES

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GA-F-005
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	Versión: 2
	FORMATO DE INFORME DE ACTIVIDADES	Fecha de aprobación (d/m/a): 22/04/2016

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS No.CO1.PCCNTR.9240232	
OBJETO	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS "E5&" TEMPORAL EN LA PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA Y, EN ATENCIÓN Y APLICACIÓN A LA RESOLUCIÓN 037 DE FEBRERO 20 DE 2025, "&"PARA LA VINCULACIÓN DE JÓVENES ENTRE LOS 18 Y 28 AÑOS. EL (LA) CONTRATISTA EJECUTARÁ ACTIVIDADES MISIONALES Y/O ADMINISTRATIVAS REQUERIDAS POR EL ÁREA DE "&AL5&" O LA DELEGADA, OFICINA O DEPENDENCIA A LA QUE SEA ASIGNADO PARA APOYO."
VALOR DEL CONTRATO	\$ 15000000
PLAZO DE EJECUCION	6
FECHA FIRMA CONTRATO	30 de Enero del 2026
FECHA INICIO CONTRATO	01 de Febrero del 2026
DOCUMENTO DE IDENTIFICACION:	1007314542
NOMBRE DEL CONTRATISTA:	MARIA ALEJANDRA YOLI PEREZ
VALOR PAGO PARCIAL:	2500000
PERIODO DE ACTIVIDADES:	Del 01 de Julio al 31 de Julio del 2026

ACTIVIDADES REALIZADAS

No.	Radicado	Fecha	Nombre de la Actividad	Asunto	Descripcion
1	2607011007314542187542	2026-07-01	AGENDAMIENTO DE ACTIVIDADES		CUMPLEAÑOS MES DE JUNIO
2	2607271007314542190488	2026-07-27	ELABORACION DE DOCUMENTO (INFORME, MANUEL, PROCEDIMIENTOS, CONCEPTOS, FORMATOS, ENTRE OTROS)		INFORME CLIMA LABORAL VIGENCIA (2026)
3	2607271007314542190516	2026-07-08	EVALUACION PSICOLOGICA		ACOMPANAMIENTO PSICOLÓGICO A FUNCIONARIOS
4	2607281007314542190643	2026-07-10	ASISTENCIA A CAPACITACION		COMUNICACION ASERTIVA
5	2607281007314542190644	2026-07-09	CAPACITACION		SOCIALIZACION CARTA DEL TRATO DIGNO - DIA DEL USUARIO

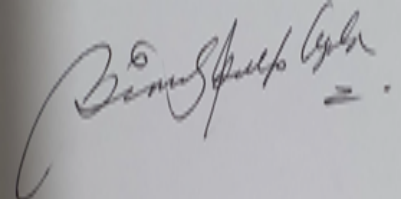


MARIA ALEJANDRA YOLI PEREZ
1007314542

 	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
	FORMATO DE INFORME DE SUPERVISIÓN DE CONTRATO. (Art. 83 Ley 1474/2011 – Art. 4.5 Res. 1224001 de 2018)	
CODIGO: GA-F-018	VERSIÓN: 4	FECHA DE APROBACIÓN : (d-m-a): 13/05/2021

INFORME DE CONTROL TÉCNICO, ADMINISTRATIVO, FINANCIERO, CONTABLE, Y JURÍDICO SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL OBJETO DEL CONTRATO.	
1. INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA, TÉCNICA Y JURÍDICA DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9240232	
1.1 Lugar y fecha de suscripción:	Cartagena de Indias, 30 de Enero del 2026
1.2 Tipo de Contrato:	Prestación de servicios
1.3 Contratista:	Nombre: MARIA ALEJANDRA YOLI PEREZ CC/NIT: 1007314542
1.4 Contratante:	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA NIT: 806000084-2
1.5 Supervisor:	Nombre: BIENVENIDA GULFO AYOLA
1.6 Objeto:	CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS "E5&" TEMPORAL EN LA PERSONERÍA DISTRITAL DE CARTAGENA Y, EN ATENCIÓN Y APLICACIÓN A LA RESOLUCIÓN 037 DE FEBRERO 20 DE 2025, "&" PARA LA VINCULACIÓN DE JÓVENES ENTRE LOS 18 Y 28 AÑOS. EL (LA) CONTRATISTA EJECUTARÁ ACTIVIDADES MISIONALES Y/O ADMINISTRATIVAS REQUERIDAS POR EL ÁREA DE "&A5&" O LA DELEGADA, OFICINA O DEPENDENCIA A LA QUE SEA ASIGNADO PARA APOYO."
1.7 Plazo:	6
1.8 Plazo Otro Si:	
1.9 Polizas:	
1.10 Fecha de Inicio:	01 de Febrero del 2026
2. INFORMACIÓN FINANCIERA Y CONTABLE DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9240232	
2.1 CDP No:	CDP20263
2.2 CDP OTROS SI No:	
2.3 CRP No:	RP2026237
2.4 CRP OTRO SI No:	
2.5 Valor del contrato:	\$ 15000000
2.6 Valor del Otro SI:	\$
2.7 Valor parcial:	\$ 2500000
3. CONTROL DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO No. CO1.PCCNTR.9240232	
El suscrito Supervisor, por medio del presente informe certifica que ha revisado a través del sistema SIAP y/o SECOP II el informe de actividades presentado por el contratista y los soportes de estas, para acreditar el cumplimiento del objeto contractual durante el periodo de ejecución comprendido entre Del 01 de Julio al 31 de Julio del 2026 y que dicho informe de actividades satisface el cumplimiento las obligaciones contraídas en el Contrato, por lo que se reciben a satisfacción. Así mismo se informa, que el Contratista anexó a través del sistema SIAP y/o SECOP II su factura o cuenta de cobro con la documentación exigida para el trámite de pago, la cual fue objeto de verificación por la Dirección Administrativa de la Personería de Cartagena, respecto a la información financiera, periodos de pago y de seguridad social del contratista.	

Conforme con lo anterior, se expide el presente informe para el pago de los servicios prestados, el 29 de Julio del 2026.



BIENVENIDA GULFO AYOLA
30770751

	PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA	Código: GQ-F-003
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y CONTROL	Versión: 5
	FORMATO DE ACTAS	Fecha de aprobación (d-m-a): 6/08/2024

FECHA: 08/07/2026	HORA: 10:30 a.m.	PROXIMA REUNION: Por definir
-------------------	------------------	------------------------------

LUGAR: Personería Distrital Cartagena de Indias

NOMBRE DE QUIEN DILIGENCIA: María Alejandra Yoli Pérez
--

PROCESO: Talento Humano

OBJETIVO: Realización de acompañamiento psicológico a funcionarios de la personería, con el fin de orientar y promover el bienestar emocional, el fortalecimiento de habilidades de afrontamiento y el manejo adecuado de situaciones personales y laborales que puedan afectar su desempeño y calidad de vida.

ASISTENTES:

NOMBRE	CEDULA	ENTIDAD	CARGO
Sandra Cuello A.	45543224	Personería Distrital	Auxiliar Administrativo.

ORDEN DEL DÍA
La jornada inició con un espacio de acompañamiento psicológico individualizado, orientado a promover el bienestar emocional de la funcionaria en un ambiente solitario y confidencial dentro de las instalaciones de la Personería Distrital. Inicialmente se abordaron aspectos personales relevantes para la consultante, permitiendo la expresión libre de situaciones relacionadas con su entorno trabajo. Posteriormente, se trabajó en la identificación de metas a mediano y largo plazo, con el fin de disminuir el desánimo y fatiga laboral. Socializamos un plan de acción anexo en la parte inferior.

DESARROLLO

En el proceso de intervención se trabajó en la estructuración proyectiva del proyecto de vida mediante el fortalecimiento de la percepción de la realidad y la planificación del futuro, promoviendo la evitación de pensamientos catastróficos para favorecer una visión más objetiva de sus capacidades y posibilidades. Asimismo, se identificaron fortalezas, gustos, cualidades y destrezas personales, para elaborar un plan de transición con metas concretas y acciones orientadas a su desarrollo personal. De manera complementaria, se fortalecieron estrategias de afrontamiento frente a la influencia del entorno, fomentando espacios de comunicación asertiva con su red de apoyo y el establecimiento de límites.
--

COMPROMISOS

Actividad	Responsable	Fecha
Realización de acompañamiento psicológico	María Alejandra Yoli Pérez	08/07/2026

[illegible]



Plan de ejecución psicológico

Nombre: Sandra Puello.

Fecha: 08/07/2026

Psi.: María Alejandra Yoli Pérez

Motivo: Manejo de la incertidumbre laboral, ausencia de motivación y frustración asociadas ante la posible desvinculación.

Intervención	Objetivos	Actividades	Tiempo	Indicadores de logro	Personal de apoyo.
Estipulación del proyecto de vida	Fortalecimiento en la percepción de la realidad para la planificación futura.	Reestructuración de pensamientos catastróficos (Cambiar patrones de pensamientos). Identificación de fortalezas, gustos, cualidades, destrezas. Elaborar un plan de transición.	2 semanas aprox.	Establece metas concretas y define acciones para su futuro.	Grupo familiar. Apoyo psicológico.
Social y laboral	Fortalecimiento de estrategias de afrontamiento frente a la influencia del entorno.	Generar espacios de comunicación asertiva con su red de apoyo. Establecimiento de límites.	Indefinido.	Al implementar estrategias de afrontamiento, se observa reducción en la influencia de factores externos.	Red de apoyo (Vínculos sociales).



CUMPLEAÑOS MES DE JUNIO SERVIDORES PERSONERIA DISTRITAL

2026

Presentado Por: Bienvenida Gulfo Ayola

Proyectado Por: María Alejandra Yoli Pérez

Presentado a: Control Interno /Personería Auxiliar

Fecha: 30 de Junio 2026



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GQ-F-002

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 3

FORMATO DE INFORME

Fecha de aprobación:
3/08/2024

**FECHA DE
EMISIÓN DEL
INFORME**

Día:

30

Mes:

06

Año:

2026

Referencia (tema).

Cumpleaños funcionarios públicos– Mes de Junio.

Responsable del informe

Bienvenida Gulfo Ayola

Proceso o subproceso

Oficina de Talento Humano

Presentado a

Control Interno / Personería Auxiliar



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GQ-F-002

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 3

FORMATO DE INFORME

Fecha de aprobación:
3/08/2024

TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	3
Cuerpo del Informe	3
Conclusiones	4
Anexos.....	5

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024**1. INTRODUCCIÓN**

Los cumpleaños del mes de junio de los servidores de la Personería Distrital constituyen una valiosa oportunidad para reconocer el compromiso, la dedicación y el esfuerzo continuo de quienes contribuyen al cumplimiento de la misión institucional. Estas celebraciones, organizadas de manera mensual, no solo fortalecen el sentido de pertenencia entre los funcionarios, sino que también promueven un ambiente laboral positivo, basado en el respeto, la integración y el trabajo en equipo. Asimismo, este tipo de iniciativas reflejan la importancia que la entidad otorga al bienestar de su talento humano, reconociendo que su labor es fundamental para garantizar la defensa de los derechos y el servicio a la comunidad.

2. (CUERPO DEL INFORME)

Informe de Actividad

Area: Seguridad y Salud en el Trabajo / Bienestar Laboral

Fecha: 30 de abril del 2026

Tema: Cumpleaños mes de abril a los servidores de la Personería Distrital.

1. Objetivo de la Actividad

Reconocer y celebrar trimestralmente los cumpleaños de los servidores de la Personería Distrital, con el propósito de fortalecer el sentido de pertenencia, promover la integración institucional y contribuir al bienestar laboral, generando espacios de reconocimiento que valoren el compromiso y la dedicación del talento humano.



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GQ-F-002

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 3

FORMATO DE INFORME

Fecha de aprobación:
3/08/2024

Desarrollo de la Actividad

El día 30 de junio de 2026 se llevó a cabo Cumpleaños del mes de junio a los servidores de la Personería Distrital.

La celebración de cumpleaños se lleva a cabo mediante la organización de un espacio institucional destinado a la integración de los servidores que cumplen años durante el periodo correspondiente. La actividad iniciará con unas palabras, quien destacará la importancia del talento humano y su aporte al cumplimiento de la misión institucional. Posteriormente, se realizará un reconocimiento simbólico a los cumpleañoseros, tal como tortas y gaseosa. Seguido de ello, se propiciará un espacio de compartir, donde los participantes podrán interactuar en un ambiente ameno, acompañado de dicho refrigerio.

Finalmente, se cerrará la actividad con un mensaje de agradecimiento y motivación, resaltando la importancia del trabajo en equipo y el fortalecimiento del clima organizacional.

La actividad fue orientada por la oficina de talento humano de la personería distrital.

Herramientas Socializadas

Se realizó explicación práctica y demostrativa de las siguientes herramientas:

- **Refuerzo Positivo:** Al otorgar palabras de felicitación y decoración para validar la importancia del funcionario dentro de la entidad.
- **Pausa activa:** El espacio aperturado funciona como un mecanismo de desconexión breve.
- **Integración grupal:** El cumplimiento de la actividad fomenta la cohesión del equipo y la comunicación entre las dependencias.

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024**Metodología**

Para la actividad realizada con los funcionarios de la Personería, se aplicó una metodología de bienestar laboral basada en el reconocimiento y la integración, la cual se estructuró bajo los siguientes ejes:

- Enfoque Participativo-Inclusivo: No se limitó solo a los homenajeados, sino que se extendió la participación a todo el personal para promover la unidad institucional.
- Estrategia de clima laboral: La organización del evento y el acto de repartir los alimentos funcionaron como una intervención directa para suavizar las tensiones de la jornada y fortalecer la cultura organizacional.
- Técnica de Pausa Activa de Integración: Se implementó un tiempo programado dentro de rutina habitual para generar un espacio de interacción.

Marco Normativo de Referencia**(Colombia) La actividad se fundamenta en:**

- Decreto Ley 1567 de 1998: Establece el sistema de estímulos para los empleados del Estado, incluyendo programas de bienestar social orientados a mejorar el desempeño laboral.
- Lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) sobre bienestar social, que fomentan actividades recreativas, culturales y de integración, tales como la celebración de cumpleaños de los servidores públicos.

Resultados:

- Fortalecimiento del sentido de pertenencia.
- Mejora del clima laboral.
- Incremento en la satisfacción del Servidor Público.



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GQ-F-002

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 3

FORMATO DE INFORME

Fecha de aprobación:
3/08/2024

Evidencias

Se anexan fotografías de la actividad como soporte de la ejecución de la jornada.













PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GQ-F-002

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 3

FORMATO DE INFORME

Fecha de aprobación:
3/08/2024

Personería Distrital de Cartagena de Indias



Celebración de cumpleaños Mes de junio

**TE INVITAMOS A COMPARTIR
POR MOTIVO DE TU
CUMPLEAÑOS.**

HORA: 10:00 A.M.

LUGAR: AUDITORIO (PISO 4)

FECHA: 30/06/2026





INFORME CLIMA LABORAL

VIGENCIA (2026)

Presentado Por: María Alejandra Yoli Pérez

Proyectado Por: Oficina de Talento Humano

Presentado a: Bienvenida Gulfo

Fecha: 16/07/2026

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024**FECHA DE
EMISIÓN DEL
INFORME****Día:**

16

Mes:

07

Año:

2026

Referencia (tema).

Informe del clima laboral

Responsable del informe

María Alejandra Yoli Pérez

Proceso o subproceso

Oficina de Talento Humano

Presentado a**Bienvenida Gulfo**

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024**TABLA DE CONTENIDO****1. Ficha técnica:**

El presente estudio, orientado a medir el clima laboral, se desarrolló bajo una metodología cuantitativa, que a su vez es descriptiva. Se utilizó para la recolección de información un formulario digital mediante través de la plataforma Microsoft Forms, en el cual se garantiza el anonimato, para lograr la confidencialidad en las respuestas, asegurando así, la transparencia del proceso. La herramienta estuvo habilitada para el ingreso de los colaboradores durante el período comprendido entre el 01 de Julio y el 15 de Julio del 2026, convocando a la totalidad de la planta de personal de la Personería Distrital de Cartagena. Al cierre del proceso, se registró la participación de 40 funcionarios encuestados, lo que equivale a un 48.19% de participación sobre el censo total.

2. Introducción:

El actual estudio se llevó a cabo con el propósito de presentar ante la Personería Distrital de Cartagena un diagnóstico oportuno relacionado con la percepción de sus servidores públicos frente al clima laboral. En este entorno de gestión dinámica, se hace necesario evaluar las condiciones bajo las cuales opera el equipo de trabajo, permitiendo identificar fortalezas, detectar áreas críticas de mejora y orientar la toma de decisiones desde las áreas correspondientes, incluyendo a Talento Humano con el fin de generar fortalecimiento en el bienestar interno.

3. Objetivos:

El estudio tuvo como propósito central conocer, analizar y consolidar la percepción de los funcionarios públicos de la entidad basándose en 6 dimensiones:

- ✓ **Condiciones Laborales:** Evaluar la suficiencia de recursos, la adecuación de las instalaciones físicas y la disponibilidad de herramientas a nivel tecnológico.
- ✓ **Comunicación Institucional:** Medir la claridad de la información para las funciones, el conocimiento de los objetivos institucionales y la fluidez comunicativa entre dependencias.
- ✓ **Liderazgo:** Analizar el estilo de gestión de los jefes inmediatos, centrado en la promoción del respeto, la escucha activa y el acompañamiento al personal.



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GQ-F-002

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 3

FORMATO DE INFORME

Fecha de aprobación:
3/08/2024

- ✓ **Bienestar Laboral:** Indagar sobre la satisfacción con las actividades de bienestar, la promoción del equilibrio entre la vida laboral y personal, y la sensación de valoración institucional.
- ✓ **Capacitación y Desarrollo:** Examinar la pertinencia de la oferta formativa, las oportunidades de fortalecimiento de competencias y la aplicabilidad práctica de los conocimientos adquiridos.
- ✓ **Satisfacción General:** Cuantificar el sentido de orgullo, el compromiso de permanencia en el cargo y la disposición de recomendar a la entidad como un buen lugar de trabajo.

4. Análisis de resultados:

El estudio presente estuvo respondido por 40 funcionarios de la Personería Distrital de Cartagena de Indias. Este contó con un índice global de favorabilidad del 77.5%. Este porcentaje ubica la percepción general de la entidad en un rango positivo, sustentado en un compromiso misional, un alto sentido de pertenencia y una relación con las jefaturas inmediatas. No obstante, el 22.5% restante (compuesto por un 15.6% de respuestas neutrales y un 6.9% de insatisfacción explícita) nos muestra que las mejoras se deberán focalizar en la pertinencia de los planes de formación, la equidad percibida en los programas de bienestar y la fluidez de la comunicación entre las dependencias.

4.1. Análisis por dimensiones:

El estudio contó con la participación de funcionarios públicos, los cuales estuvieron distribuidos de manera equitativa entre los diferentes cargos de la entidad: el 32.5% (13 personas) pertenece al nivel Asistencial y Operativo, otro 32.5% (13 personas) corresponde a roles directivos, de jefatura y asesores (incluyendo personeros delegados), y el 27.5% (11 personas) representa al nivel profesional y técnico; el 7.5% restante (3 personas) presentó respuestas inválidas en el formulario (Sí/Totalmente de acuerdo).

Por otro lado, teniendo en cuenta el tiempo de vinculación institucional, los resultados muestran lo siguiente: el 43% de los funcionarios (17 personas) lleva entre 1 y 3 años en la entidad, seguido por un 38% (15 personas) con más de 10 años de trayectoria. Por su parte, los funcionarios con 4 a 5 años de servicio representa el 10% (4 personas), los funcionarios con menos de 1 año equivalen al

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024

8% (3 personas), y el grupo de 6 a 10 años constituye el porcentaje restante con 1 persona registrada en la gráfica.

Adentrándonos a la primera dimensión, la cual hace referencia a las condiciones laborales, la evaluación revela una percepción favorable predominante respecto a la disponibilidad de recursos físicos y tecnológicos. En la primera apreciación del primer ítem (*Recursos necesarios para sus funciones*), se registra la favorabilidad más alta de la dimensión con un 80% (32 personas en niveles 4 y 5), un 12.5% neutral (5 personas) y un 7.5% desfavorable (3 personas). Para la segunda apreciación (*Instalaciones y condiciones físicas adecuadas*), la percepción positiva alcanza el 72.5% (29 personas), mientras que un 17.5% se ubica en postura neutral (7 personas) y un 10% manifiesta desacuerdo (4 personas). Finalmente, en la tercera apreciación (*Herramientas tecnológicas y equipos suficientes*), la favorabilidad se sitúa en un 67.5% (27 personas), acompañada de un 17.5% en zona neutra (7 personas) y la tasa de desfavorabilidad más alta del bloque con un 15% (6 personas en la escala 1 y 2).

Respecto a la segunda dimensión, que abarca la comunicación institucional, los resultados obtenidos revelan que existe un nivel de conocimiento institucional sobresaliente, aunque exista menor fluidez en la interacción entre áreas. En la variable *Conocimiento de objetivos y metas institucionales*, se registra el indicador más alto de la dimensión con una favorabilidad del 92.5% (37 personas que evalúan de acuerdo y totalmente de acuerdo), un 5% neutral (2 personas) y únicamente un 2.5% desfavorable (1 persona). Asimismo, en la percepción sobre *Recepción de información clara y oportuna para sus funciones*, el 80% de los funcionarios (32 personas) otorgó una calificación positiva, un 17.5% se mantuvo en postura neutral (7 personas) y el 2.5% reportó insatisfacción (1 persona). Por último, respecto a la *Efectividad de la comunicación entre las diferentes dependencias*, la postura favorable se reduce al 67.5% (27 personas), registrando un incremento significativo en la apreciación neutra con un 25% (10 personas) y una desfavorabilidad del 7.5% (3 personas).

En la tercera dimensión, que aborda el liderazgo, los resultados reflejan una valoración altamente positiva sobre el estilo de gestión y la relación con los jefes inmediatos. Destaca de manera sobresaliente el ítem relativo a si el *jefe inmediato escucha y valora sus opiniones* (ítem 8), alcanzando un 92.5% de favorabilidad (37 personas en niveles 4 y 5), un 7.5% en posición neutral (3 personas) y un 0% de

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024

desfavorabilidad. En cuanto a la *Promoción de un ambiente de respeto y colaboración por parte del jefe inmediato* (ítem 7), la percepción positiva se sitúa en un 90% (36 personas), registrando un 5% neutral (2 personas) y un 5% de desfavorabilidad (2 personas). Finalmente, en lo que respecta a la *Recepción de orientación y acompañamiento para las funciones* (ítem 9), se obtiene una favorabilidad del 82.5% (33 personas), acompañada de un 15% en postura neutral (6 personas) y únicamente un 2.5% de desacuerdo (1 persona).

En la cuarta dimensión, relacionada con bienestar laboral, los resultados muestran una percepción predominantemente favorable, aunque se registra un aumento en las posturas neutrales y desfavorables en comparación con bloques anteriores. Respecto a la *satisfacción con las actividades de bienestar desarrolladas por la entidad* (ítem 10), se alcanza el nivel más alto de la dimensión con un 70% de favorabilidad (28 personas en niveles 4 y 5), un 15% en postura neutral (6 personas) y un 15% de desfavorabilidad (6 personas). En relación con la *Promoción del equilibrio entre la vida laboral y personal* (ítem 11), la favorabilidad se sitúa en un 65% (26 personas), acompañada de un 22.5% neutral (9 personas) y un 12.5% en desacuerdo (5 personas). Por último, en cuanto a la percepción sobre *Sentirse valorado por la entidad* (ítem 12), el nivel de acuerdo alcanza el 62.5% (25 personas), registrando la mayor concentración neutral del bloque con un 27.5% (11 personas) y una desfavorabilidad del 10% (4 personas).

En la quinta dimensión de capacitación y desarrollo, se evidencia una alta valoración en la aplicabilidad práctica del aprendizaje, contrapuesta a oportunidades de mejora en la pertinencia de la oferta formativa. Respecto a la aplicabilidad de los conocimientos adquiridos en el *puesto de trabajo* (ítem 15), se registra el indicador más positivo del bloque con un 72.5% de favorabilidad (29 personas en niveles 4 y 5), un 15% en postura neutral (6 personas) y un 12.5% de desfavorabilidad (5 personas). Por su parte, en la *Oportunidad de fortalecer competencias laborales* (ítem 14), la percepción favorable alcanza el 60% (24 personas), acompañada de un 25% neutral (10 personas) y un 15% en desacuerdo (6 personas). Finalmente, en lo relativo a la *Pertinencia de las capacitaciones ofrecidas según el cargo* (ítem 13), la favorabilidad se sitúa en un 57.5% (23 personas), registrando un 22.5% en zona neutra (9 personas) y la tasa de desfavorabilidad más alta de esta dimensión con un 20% (8 personas).

En la sexta dimensión, referente Satisfacción General, los resultados demuestran un sentido de pertenencia y compromiso institucional extraordinariamente sólido. Destaca de manera sobresaliente el sentido de identidad en el ítem relativo al

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024

Orgullo de pertenecer a la Personería Distrital de Cartagena (ítem 16), alcanzando la favorabilidad más alta de todo el estudio con un 97.5% (39 personas en niveles 4 y 5), 0% neutral y únicamente un 2.5% desfavorable (1 persona). Asimismo, en el deseo de *Continuar desarrollando la carrera en la entidad* (ítem 17), se registra un 92.5% de favorabilidad (37 personas), un 5% en postura neutral (2 personas) y un 2.5% en desacuerdo (1 persona). Con idénticos valores, la intención de *Recomendar la entidad como un buen lugar para trabajar* (ítem 18) se sitúa en un 92.5% de favorabilidad (37 personas), un 5% neutral (2 personas) y un 2.5% de desfavorabilidad (1 persona).

En la última parte, se contó con preguntas abiertas relacionadas con los aspectos a mejorar en la entidad, el análisis cualitativo consolida las 40 respuestas en siete categorías principales. La prioridad más demandada por los colaboradores corresponde a la comunicación institucional e interárea con un 27.5% (11 menciones), enfocada en la necesidad de fortalecer canales internos, la comunicación asertiva y la articulación entre dependencias. Le siguen la capacitación y formación con un 17.5% (7 menciones), orientada a programas específicos según las funciones de cada cargo, e idéntico porcentaje del 17.5% (7 menciones) en el área de clima laboral y relaciones interpersonales, centrado en promover el compañerismo y el sentido de pertenencia. Por otro lado, un 12.5% (5 personas) manifestó no tener observaciones, mientras que los aspectos ligados a bienestar laboral y pausas activas representaron el 10% (4 menciones). Finalmente, las solicitudes sobre procesos administrativos y gestión de talento humano y condiciones físicas y recursos registraron un 7.5% (3 menciones) cada una.

En lo concerniente a la pregunta abierta sobre los aspectos más valorados en la entidad, el análisis cualitativo revela un marcado perfil de vocación pública y compromiso social en los colaboradores. La categoría con mayor representatividad es la vocación de servicio y trabajo con la Comunidad con un 37.5% (15 menciones), donde el personal destaca la satisfacción de ayudar a la ciudadanía, impactar positivamente en la ciudad y resolver problemáticas sociales. En segundo lugar, se ubica el clima laboral y compañerismo con un 25% (10 menciones), resaltando el trabajo en equipo, la calidad humana y el apoyo mutuo en las oficinas. Asimismo, un 17.5% (7 menciones) valora la misión institucional y la defensa de derechos humanos, identificándose profundamente con el rol protector de la personería. Por otro lado, las condiciones laborales y beneficios (salario, puntualidad de pago, horario y estabilidad) representan el 10%

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024

(4 menciones), mientras que aspectos ligados al Liderazgo, Desarrollo e Identidad Laboral alcanzan el 7.5% (3 menciones), cerrando con un 2.5% (1 persona) sin observaciones.

Respecto a las sugerencias para fortalecer el bienestar y la satisfacción laboral, las propuestas planteadas por los 40 participantes se consolidan en seis ejes estratégicos. La sugerencia más recurrente se centra en la escucha activa, participación y equidad con un 27.5% (11 menciones), manifestando el deseo de que las decisiones de bienestar respondan a las necesidades reales del personal, promoviendo un trato igualitario e integrando a funcionarios que habitualmente no son tenidos en cuenta. En segundo lugar, se ubica el fortalecimiento de la salud mental, física y actividades de Integración con un 25% (10 menciones), proponiendo programas de salud emocional/física, alianzas con la caja de compensación y talleres de convivencia. Por su parte, un 22.5% (9 personas) no presentó observaciones. Asimismo, el reconocimiento y desarrollo profesional representó el 12.5% (5 menciones), incluyendo propuestas como el galardón del "Personero del Mes" e incentivos al desempeño. Finalmente, las iniciativas enfocadas en el clima laboral y comunicación interna alcanzaron un 7.5% (3 menciones), mientras que las mejoras en herramientas de trabajo y beneficios representaron el 5% (2 menciones) restante.

5. Fortalezas y área de oportunidad:

En la dimensión de satisfacción general se registraron los indicadores más altos de la entidad, destacándose por el orgullo de pertenecer a la Personería Distrital de Cartagena. Del mismo modo, se refleja un compromiso proyectivo, el cual está respaldado por la intención de continuar con el servicio prestado dentro de la institución. Adicionalmente, existe una disposición en la cual se recomienda como un buen lugar para ejercer trabajos.

La mayor motivación de los colaboradores radica en la vocación de servicio y trabajo con la comunidad, como también lo es la misión Institucional y defensa de los derechos humanos.

El estilo de gestión de los jefes inmediatos alcanzó una alta favorabilidad. Se menciona que estos, pueden estar manteniendo una actitud de escucha activa y la valoración de opinión. Ante lo anterior, se le añade, que el personal se desarrolla bajo una promoción de ambientes de trabajo basados en el respeto y la colaboración.



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GQ-F-002

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 3

FORMATO DE INFORME

Fecha de aprobación:
3/08/2024

En la dimensión de comunicación institucional, los funcionarios conocen con claridad los objetivos y metas de la entidad. Esto logra que exista un nivel sobresaliente de alineación estratégica entre las metas de cada persona, como con los propósitos de la Entidad.

5.1 Áreas de oportunidad:

La dimensión de capacitación y desarrollo fue la menor puntuación en el estudio. Dado lo anterior, se habilita la necesidad de ajustar las capacitaciones ofrecidas ante las funciones específicas de cada cargo. Esto coincidió con las preguntas abiertas, ya que el personal evaluado sugiere establecer formación técnica especializada.

Por otro lado, aunque la comunicación operativa es adecuada, rescatamos que la comunicación entre diferentes dependencias presentó una favorabilidad de solo 67.5%. Para aportarle a lo anterior, las preguntas abiertas indican que hay una falta de articulación entre las demás áreas.

Finalmente, otro aspecto como área de oportunidad es el sentirse valorado por la entidad. Las sugerencias cualitativas detallan la necesidad de una escucha activa permanente y participación equitativa, donde los planes de bienestar integren a todo el personal y respondan a sus necesidades reales.

6. Plan de acción:

Como plan de acción propuesto, la Personería Distrital de Cartagena debe implementar lo siguiente:

En primer lugar, es prioritario estructurar un Plan Institucional de Capacitación (PIC), que responda directamente a las necesidades técnicas de cada nivel cárgico (asistencial, profesional y directivo) e incluya un diagnóstico de necesidades de aprendizaje para garantizar la especialización en las funciones desempeñadas. En segundo lugar, se deben conformar mesas de trabajo para agilizar los flujos de información entre dependencias, acompañados de boletines internos y talleres de comunicación asertiva que mitiguen el distanciamiento operacional entre oficinas.

Paralelamente, el área de Talento Humano debe reorientar el Programa de Bienestar Laboral hacia un enfoque participativo e inclusivo, utilizando consultas previas para definir actividades que respondan a los intereses reales del personal y garanticen equidad en su cobertura. Este eje debe complementarse con un programa permanente de salud mental, pausas activas y manejo del estrés en

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024

alianza con la ARL y la Caja de Compensación Familiar, orientado a salvaguardar el equilibrio entre la vida laboral y personal. Por último, resulta fundamental institucionalizar un sistema de reconocimiento no pecuniario que exalte el desempeño destacado para reforzar el sentimiento de valoración dentro de la entidad.

7. Conclusiones:

El diagnóstico de clima y cultura organizacional aplicado a los funcionarios de la Personería Distrital de Cartagena evidencia una institución respaldada por un compromiso misional y un sentido de pertenencia. Con un Índice global de favorabilidad del 77.5%, la entidad cuenta con adecuadas bases humanas, caracterizadas por una vocación de servicio para con la comunidad, identificación con la defensa de los derechos humanos y un liderazgo percibido como cercano, respetuoso y colaborativo.

No obstante, los principales desafíos se concentran en la necesidad de estructurar capacitaciones más específicas según las funciones de cada cargo, dinamizar la comunicación y articulación entre las distintas dependencias y promover un programa de bienestar más participativo e incluyente.

La implementación oportuna del plan de acción propuesto no solo permitirá cerrar las brechas identificadas en el estudio, sino que potenciará la motivación y el bienestar integral de los servidores públicos.

8. Anexos:

Las siguientes tablas son las categorizaciones de las respuestas abiertas/cualitativas del cuestionario.

Tabla 1. – Aspectos a mejorar por parte de la entidad.

Categoría Temática	Subtemas / Menciones Clave	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
1. Comunicación Institucional e Interárea	Comunicación asertiva, fortalecimiento de canales internos, fluidez de comunicación entre dependencias, reuniones semanales/quincenales entre personeros delegados, retroalimentación.	11	27.5%



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GQ-F-002

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 3

FORMATO DE INFORME

Fecha de aprobación:
3/08/2024

2. Capacitación y Formación	Fortalecer capacitaciones específicas por dependencias/funciones, atención al usuario/cliente interno, continuidad e impulso de espacios de capacitación.	7	17.5%
3. Clima Laboral y Relaciones Interpersonales	Clima/ambiente laboral, compañerismo, trabajo en equipo, apoyo mutuo, sentido de pertenencia, respeto integral de la dirección, convivencia personal.	7	17.5%
4. Sin Observaciones / Conformes	Respuestas como "Ninguno", "Por el momento ninguna", "NA", "No tengo observaciones".	5	12.5%
5. Bienestar Laboral y Pausas Activas	Plan de bienestar social, optimizar actividades de bienestar, pausas activas, sensibilización de temas de interés general.	4	10.0%
6. Procesos Administrativos y Gestión de Talento Humano	Planificación y organización con mayor anticipación por parte de Talento Humano, agilización/optimización de procesos administrativos, escucha activa a sugerencias y solicitudes de empleados.	3	7.5%
7. Condiciones Físicas y Recursos	Zona de cafetería (servicio de agua y café), suficiencia de recursos e insumos de trabajo, digitación de procesos.	3	7.5%
Total		40	100.0%



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GQ-F-002

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 3

FORMATO DE INFORME

Fecha de aprobación:
3/08/2024

Tabla 2. – Aspectos valorados de la entidad:

Categoría Temática	Subtemas / Menciones Clave	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
1. Vocación de servicio y trabajo con la comunidad	Impacto social, ayuda a usuarios/comunidad, resolución de problemas de la ciudad, servicio a la ciudadanía y población vulnerable.	15	37.5%
2. Clima laboral y compañerismo	Trabajo en equipo, buen ambiente de trabajo, relaciones con compañeros, calidad humana de la gente, respeto y confianza.	10	25.0%
3. Misión institucional y defensa de derechos	Compromiso con la defensa de los derechos humanos y ciudadanos, orgullo de pertenecer, función protectora de la Personería.	7	17.5%
4. Condiciones laborales y beneficios	Estabilidad laboral, salario / pago puntual, horario, incentivos, balance de tiempo.	4	10.0%
5. Liderazgo, desarrollo e identidad laboral	Gusto y vocación por la labor, rol de la Personera/jefes de proceso, aprendizaje e impacto jurídico.	3	7.5%
6. Sin mención / no aplica	Respuestas neutras ("NA").	1	2.5%
Total		40	100.0%



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GQ-F-002

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 3

FORMATO DE INFORME

Fecha de aprobación:
3/08/2024

Tabla 3. – Sugerencias para fortalecer el bienestar y la satisfacción laboral:

Categoría Temática	Subtemas / Menciones Clave	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
1. Escucha activa, participación y equidad	Tener en cuenta las necesidades reales del personal (evitar lo "más fácil de contratar"), escuchar a todos los funcionarios por igual, incluir grupos habitualmente no tenidos en cuenta, buzón de propuestas/lluvia de ideas.	11	27.5%
2. Salud mental, física y actividades de integración	Programas de salud física y emocional, convenios (Caja de Compensación / entidades públicas), talleres de convivencia, actividades extracurriculares y dinámicas de integración interárea.	10	25.0%
3. Sin sugerencias / sin observaciones	Respuestas neutras como "No", "Ninguna", "N/a", "NA", "No tengo ninguna".	9	22.5%
4. Reconocimiento y desarrollo profesional	Planes de incentivos, reconocimiento al desempeño (ej. galardón "Personero del Mes"), capacitación continua enfocada (Derechos Humanos y Gestión Pública), crecimiento laboral/profesional.	5	12.5%
5. Clima laboral y comunicación interna	Mejorar el ambiente laboral, fortalecer la comunicación interna clara, mejorar la calidad de vida en el trabajo.	3	7.5%



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GQ-F-002

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 3

FORMATO DE INFORME

Fecha de aprobación:
3/08/2024

6. Herramientas de trabajo y beneficios	Contar con las herramientas tecnológicas/recursos necesarios y revisión de incentivos económicos/condiciones.	2	5.0%
Total		40	100.0%

Presentación de la prueba:



Personería Distrital de Cartagena de Indias

Evaluación Satisfacción Laboral

Objetivo: Medir el nivel de satisfacción laboral de los servidores públicos de la Personería Distrital de Cartagena.

Sección 1

Leer atentamente:

OBJETIVO Medir el nivel de satisfacción laboral de los servidores públicos de la Personería Distrital de Cartagena, con el fin de identificar fortalezas y oportunidades de mejora en las condiciones laborales, liderazgo, comunicación, bienestar y desarrollo institucional.

INSTRUCCIONES A continuación, encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con su experiencia laboral en la entidad.

Marque una única respuesta según su nivel de acuerdo con cada afirmación utilizando la siguiente escala:

- 5 Totalmente de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 1 Totalmente en desacuerdo

¡Es completamente anónimo! Responder con tranquilidad.

1. Cargo: *

Escriba su respuesta

Preguntas opción múltiple:



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GQ-F-002

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 3

FORMATO DE INFORME

Fecha de aprobación:
3/08/2024

3. Antigüedad en la entidad: *

- ☐ Menos de 1 año
- ☐ Entre 1 y 3 años
- ☐ Entre 4 y 5 años
- ☐ Entre 6 y 10 años
- ☐ Más de 10 años

2.-Las instalaciones y condiciones físicas son adecuadas para desarrollar mi trabajo. ☐ ☐ ☐ ☐

3.-Las herramientas tecnológicas y equipos son suficientes para el cumplimiento de mis actividades. ☐ ☐ ☐ ☐

4. Condiciones laborales: *

1 2 3 4

1.-Cuento con los recursos necesarios para desempeñar mis funciones. ☐ ☐ ☐ ☐

2.-Las instalaciones y condiciones físicas son adecuadas para desarrollar mi trabajo. ☐ ☐ ☐ ☐

3.-Las herramientas tecnológicas y equipos son ☐ ☐ ☐ ☐

1 2 3 4

7.-Mi jefe inmediato promueve un ambiente de respeto y colaboración. ☐ ☐ ☐ ☐

8.-Mi jefe inmediato escucha y valora mis opiniones. ☐ ☐ ☐ ☐

9.-Recibo orientación y acompañamiento para el desarrollo de mis funciones. ☐ ☐ ☐ ☐

7. Bienestar Laboral *

1 2 3 4

10.-Estoy satisfecho con las actividades de bienestar desarrolladas por la entidad. ☐ ☐ ☐ ☐

11.-La entidad promueve el equilibrio entre la vida laboral y personal. ☐ ☐ ☐ ☐

12.-Me siento valorado por la entidad. ☐ ☐ ☐ ☐

5. Comunicación Institucional: *

1 2 3 4

4.-Recibo información clara y oportuna para desarrollar mis funciones. ☐ ☐ ☐ ☐

5.-Conozco los objetivos y metas institucionales. ☐ ☐ ☐ ☐

6.-La comunicación entre las diferentes dependencias es efectiva. ☐ ☐ ☐ ☐

8. Capacitación y desarrollo *

1 2 3 4

13.- Las capacitaciones ofrecidas son pertinentes para mi cargo. ☐ ☐ ☐ ☐

14.- Tengo oportunidades de fortalecer mis competencias laborales. ☐ ☐ ☐ ☐

15.-Los conocimientos adquiridos en las capacitaciones pueden aplicarse en mi trabajo. ☐ ☐ ☐ ☐

9. Satisfacción general *

1 2 3 4

16.-Me siento orgulloso de pertenecer a la Personería Distrital de Cartagena. ☐ ☐ ☐ ☐



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GQ-F-002

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 3

FORMATO DE INFORME

Fecha de aprobación:
3/08/2024

9. Satisfacción general *

	1	2	3	4
16.-Me siento orgulloso de pertenecer a la Personería Distrital de Cartagena.	☐	☐	☐	☐
17.- Me gustaría continuar desarrollando mi carrera en esta entidad.	☐	☐	☐	☐
18.- Recomendaría esta entidad como un buen lugar para trabajar.	☐	☐	☐	☐

Preguntas abiertas

10. 19.-¿Qué aspectos considera que deberían mejorarse en la entidad? *

Escriba su respuesta

11. 20.-¿Qué aspectos valora más de trabajar en la Personería Distrital de Cartagena? *

Escriba su respuesta

12. 21.-¿Tiene alguna sugerencia para fortalecer el bienestar y la satisfacción laboral? *

Escriba su respuesta



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GQ-F-003

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y CONTROL

Versión: 5

FORMATO DE ACTAS

Fecha de aprobación
(d-m-a): 6/08/2024

FECHA: 10 julio/2026 HORA: 10:00 am PROXIMA REUNION: —

LUGAR: En todas personería Distrital Oficina de Indis

NOMBRE DE QUIEN DILIGENCIA: Lady Valedaura R.

PROCESO: Ofencia talento humano / Sociocual - SST.

OBJETIVO: Comunicaciones Asertivas Para Mantener el clima laboral y optimizar los procesos internos de la entidad y brindar herramientas que permitan expresar ideas, necesidades y sentimientos. Hacer clara.

ASISTENTES:

NOMBRE	CEDULA	ENTIDAD	CARGO
Jaime Alfonso Ruiz Ferrer	73197604	Comfenalco	Facilitador
Bienvenida Gualpo	30770757	Jefe O. talento H.	Personero D.
María Alejandra Yel D.	1007314542	Personero/a	Contratista

ORDEN DEL DÍA

Programación previa
Realización Actitudes
Acta
Asistencia

DESARROLLO

La jornada se realizó de lo fundamental, se realizó x actividad judicial que permitió a los servidores bajar la tensión y sentimientos. Escucha activa donde se evidenció como el mensaje se distorsiona cuando no hay retroalimentación o cuando hay intervalos en la comunicación sin lo para reflexionar sobre la importancia de confirmarlo que entendemos.

COMPROMISOS

Actividad	Responsable	Fecha
La comunicación asertiva es un factor clave para la salud mental y previene riesgo sociocual en el trabajo	Servidores	



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GQ-F-003

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y CONTROL

Versión: 5

FORMATO DE ACTAS

Fecha de aprobación
(d-m-a): 6/08/2024

Se dio por terminada esta actividad, habiéndose desarrollado los temas contenidos en esta acta y comprometiéndose las partes a cumplir con los compromisos adquiridos en la misma.

FIRMAS DE LOS ASISTENTES

NOMBRE: Jaime Ruiz

CARGO: facilitador confidencial

NOMBRE:

CARGO:

NOMBRE:

NOMBRE:

NOMBRE: Maria Alejandra Gil

CARGO: Contralora

NOMBRE:

CARGO:

NOMBRE:

CARGO:

NOMBRE:

CARGO:

Personería Distrital
de Cartagena de Indias



¡HAZ PARTE DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA!

CON MARIO DE LEON - SICOLOGO
COMFENALCO

DATE: 10 de Julio

HORA: 10:00 AM

LUGAR: Sala 2 Piso 3

Actividad para potenciar
tu equipo



**RIESGO
SICOSOCIAL**



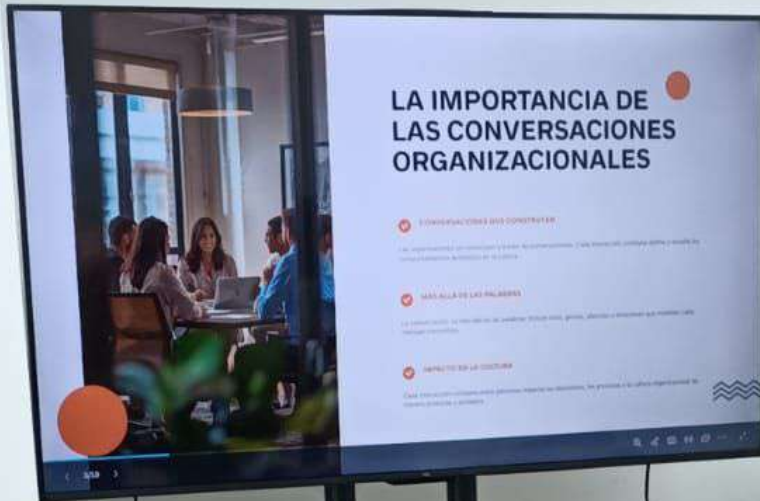
¡JUNTOS MARCAMOS LA DIFERENCIA!



AGENDA TU ACTIVIDAD
10 DE JULIO / SALA 2 PISO 3

**¡JUNTOS MARCAMOS
LA DIFERENCIA!**







COMUNICACIÓN COMO SISTEMA

Los mensajes son signos: formas físicas de una red invisible de
relaciones, intenciones y expectativas. Cada palabra, gesto o
—señal— genera un efecto que altera la estructura, contenido
y resultado de toda la organización.

Los mensajes pueden generar relaciones, tensiones y
desconfianza. Comprender la comunicación como sistema es el
primer paso para mejorarla.





HERRAMIENTA RAPC

→ RECONOZCO

Reconozco el contexto y las necesidades del otro, validando su perspectiva antes de responder para generar confianza.

→ PROPONGO

Propongo una solución concreta, viable y respetuosa que atienda las necesidades identificadas en la conversación.

→ ACLARO

Aclaro la situación haciendo preguntas precisas para asegurar que ambas partes comparten la misma información.

→ CONFIRMO

Confirmo que existe un acuerdo claro, verificando compromisos y próximos pasos para cerrar la conversación con claridad.









INFORME (NOMBRE DEL INFORME)

VIGENCIA (AÑO)

Presentado Por: María Alejandra Yoli Pérez

Proyectado Por: Oficina de Talento Humano

Presentado a: Bienvenida Gulfo

Fecha: 09/07/2026



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GQ-F-002

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 3

FORMATO DE INFORME

Fecha de aprobación:
3/08/2024

**FECHA DE
EMISIÓN DEL
INFORME**

Día:

09

Mes:

07

Año:

2026

Referencia (tema).

Actividad día del usuario

Responsable del informe

María Alejandra Yoli Pérez

Proceso o subproceso

Talento Humano

Presentado a

Bienvenida Gulfo/Control Intero

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024**TABLA DE CONTENIDO****1. INTRODUCCIÓN**

En el marco de la conmemoración del día del usuario, el cual es celebrado en Colombia el 11 de julio, se desarrolló una jornada de socialización de la carta del trato digno en el Centro Histórico y en el mercado de Santa Rita. Esta actividad tuvo como propósito darle a conocer a los usuarios sobre sus derechos y deberes, como también los deberes de la Personería. La estrategia se llevó a cabo de manera lúdica mediante una dinámica con una escalera y un dado, en la que los participantes avanzaban y, según la casilla en la que caían, debían leer y reflexionar sobre un derecho o un deber. Contar con esta metodología, posibilitó el conocimiento e incentivó la interacción y sensibilización en la comunidad.

2. (CUERPO DEL INFORME)

El día 9 de julio se llevó a cabo la jornada de socialización de la carta del trato digno en el Centro Histórico de Cartagena y en el mercado de Santa Rita, como parte de las actividades conmemorativas del Día Nacional del Usuario. La actividad estuvo dirigida a la comunidad presente en dichos lugares, con el propósito de fortalecer el conocimiento sobre los derechos y deberes de los ciudadanos frente a sus derechos, sus deberes y los deberes como entidad.

Para el desarrollo de la jornada se implementó una metodología lúdica e informativa, la cual utilizó una escalera y un dado como elementos principales de la dinámica. Cada participante lanzaba el dado y avanzaba el número de casillas correspondiente por color y número. Dependiendo de la casilla en la que se ubicaba, debía leer un derecho o un deber contemplado en la carta.

Los asistentes demostraron interés durante el desarrollo de la actividad, participaron activamente en la escucha de los contenidos y resolvieron inquietudes relacionadas con la atención al usuario, sus derechos, deberes

**PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA**

Código: GQ-F-002

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 3

FORMATO DE INFORMEFecha de aprobación:
3/08/2024

y los mecanismos de participación ciudadana.

Como resultado de la jornada, se fortaleció el conocimiento de los participantes sobre el uso adecuado de los canales de atención y el compromiso compartido entre la entidad y la comunidad para contribuir al mejoramiento continuo de la calidad del servicio.

3. CONCLUSIONES

La jornada cumplió con el objetivo de darle a conocer a los usuarios sobre sus derechos y deberes, promoviendo la participación ciudadana. La metodología lúdica implementada facilitó la comprensión de los temas abordados, generó una participación por parte de los asistentes y permitió resolver sus inquietudes. Del mismo modo, la actividad contribuyó a fortalecer la relación entre la entidad y la comunidad, para sostener cultura de transparencia y responsabilidad.

4. RECOMENDACIÓN

Se sugiere dar continuidad a este tipo de iniciativas mediante estrategias innovadoras e incluyentes que incentiven la asistencia de diferentes grupos poblacionales, incorporen recursos pedagógicos variados y amplíen los espacios de interacción comunitaria, con el fin de consolidar una ciudadanía mejor informada, comprometida con el ejercicio de sus responsabilidades y conocedora de los mecanismos disponibles para la protección de sus derechos.



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GQ-F-002

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 3

FORMATO DE INFORME

Fecha de aprobación:
3/08/2024

5. ANEXOS





PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GQ-F-002

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 3

FORMATO DE INFORME

Fecha de aprobación:
3/08/2024





PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GQ-F-002

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 3

FORMATO DE INFORME

Fecha de aprobación:
3/08/2024



Personería Distrital
de Cartagena de Indias

CARTA DE TRATO DIGNO

Personería Distrital de Cartagena de Indias D.T. Y C.

Para la Personería Distrital de Cartagena de Indias D.T. Y C. es de vital importancia el brindar a sus ciudadanos un trato digno que integre las facultades de todo servidor público en una atención integral basada en el respeto, buen trato, escucha y compromiso.

Por lo tanto, se dan a conocer los Derechos y Deberes que todos los ciudadanos tienen en aras de proteger y salvaguardar su bienestar y el de los demás.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. Presentar peticiones en cualquier modalidad, virtual - verbal o por escrito, sin necesidad de apoderado o intermediario.
2. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la entidad.
3. Ser tratado con respeto, amabilidad y buena actitud por parte de todo el personal de la entidad.
4. Recibir atención preferente en caso de discapacitados, mujeres embarazadas o gestantes, adultos mayores o personas en estado de indefensión, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
5. Conocer el estado de los trámites y sus procesos.
6. Recibir respuesta oportuna dentro de los tiempos establecidos por la entidad.
7. Exigir reserva y confidencialidad de la información brindada al funcionario o servidor público.
8. Ser atendido en un espacio idóneo y agradable durante su permanencia en la Entidad.
9. Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución política y las leyes colombianas.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

1. Actuar con la verdad y honestidad cuando requiera de algún trámite, solicitud o servicio de la Personería Distrital de Cartagena.
2. Obrar de acuerdo con el principio de la buena fe, abstenerse de declaraciones o documentos falsos.
3. Actualizar la información de contacto, a fin de poder notificarle respuesta a la gestión realizada por el funcionario.
4. Presentar información clara y verdadera frente a los trámites radicados ante la Personería Distrital de Cartagena.
5. Solicitar de manera oportuna y respetuosa, documentos inherentes a la prestación del servicio en la entidad.
6. Mantener un trato respetuoso y amable con los servidores públicos de la entidad.
7. Cuidar, conservar y no alterar los documentos que le sean entregados en la atención.
8. Respetar el orden de la atención al ciudadano, teniendo en cuenta el criterio de enfoque diferencial a la población embarazada, discapacidad o adulto mayor.
9. Cuidar y hacer buen uso de las instalaciones.
10. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
11. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
12. Informar sobre irregularidades en la prestación del servicio o por parte del algún funcionario de la entidad.
13. Sugerir mejoras a los procesos de atención.



Personería Distrital
de Cartagena de Indias

DEBERES DE LA PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todos los personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de este Código.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5 de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

CANALES DE ATENCIÓN



Presencial

Sedes la entidad

Av. Pedro de Heredia, pie de la papa, sector lo amador calle 32 N°.20-c14



www.personeriact Cartagena.gov.co/pqrs



info@personeriact Cartagena.gov.co



@personeriactg



PERSONERIA DISTRITAL DE CARTAGENA

Código: GQ-F-002

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL

Versión: 3

FORMATO DE INFORME

Fecha de aprobación:
3/08/2024

