



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20244112020002554

Fecha: 2024-03-18

TRD: 4112.020.34.1.1612.000255

Rad. Padre: 20244112020002554

CIRCULAR No 4112.020.34.1.1612.000255

Para: Asesores, Jefes de Oficina, Servidores Públicos y Contratistas de la Secretaría de Gobierno

Asunto: Tipificación de comunicaciones y aplicación de Ejes Temáticos

En atención a los lineamientos emitidos por la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental y con el objetivo de realizar seguimiento, control y medición de la atención oportuna de las comunicaciones presentadas por los usuarios, es necesario tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- Tipificación de Comunicaciones

El Sistema de Gestión Documental es una herramienta transversal, que ayuda a los servidores públicos y prestadores de servicio a tener un control sobre las comunicaciones recibidas, facilitando el cumplimiento oportuno de sus responsabilidades. Ahora bien, según las políticas del sistema de gestión documental, se define la tipificación, como la asignación de una categoría homogénea que permite clasificar los radicados de las comunicaciones oficiales de la siguiente manera:

Petición general: Es toda solicitud, que presenta un ciudadano ante la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, encaminado a obtener un pronunciamiento por parte del mismo.

Petición de documentos o información: Es el requerimiento que hace un ciudadano, con el cual se busca indagar sobre un hecho, acto o situación administrativa que corresponde a la naturaleza y finalidad de la Entidad.

Petición de consulta: Es solicitar ante las autoridades o entidades públicas que expresen su opinión, sus conceptos o dictámenes sobre determinada materia relacionada con sus funciones o con situaciones de su competencia.

Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción realizada por una persona natural o el representante de una persona jurídica, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción realizada por una persona natural o el representante de una persona jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Denuncias: Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético profesional.

Otros: Comunicaciones informativas que no requieren respuesta por parte de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali.

Es por ello que todo productor debe verificar la tipificación de las comunicaciones recibidas para realizar la efectiva respuesta. En caso de recibir comunicaciones que han sido mal tipificadas, se debe solicitar al CTO del organismo mediante un Mari, el cambio de tipificación sustentando el motivo por el cual solicita dicho cambio.


- Ejes Temáticos

Los Ejes Temáticos son la ruta que le permite al organismo identificar los temas por los cuales la ciudadanía se comunica con la entidad, por ello es obligación del organismo aplicar los ejes temáticos al 100% de las comunicaciones que son radicadas por los ciudadanos, este proceso debe ser realizado en el Sistema de Gestión Documental tanto por el personal encargado del Centro de Documentación y Correspondencia - CDC como por el funcionario productor a quien se asignen las comunicaciones. La información que se extrae de dicha aplicación permite al organismo generar los programas y servicios que benefician a la comunidad que interactúa con el mismo.

Por lo anterior se invita a todo el personal adscrito a la Secretaría de Gobierno a dar pleno cumplimiento a los lineamientos impartidos y así mejorar nuestro indicador en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.

Atentamente,


ANDRES FELIPE STAPPER SEGRERA
Secretario de Despacho
Secretaría de Gobierno

Proyectó: Ana Carolina Jaraba García – Profesional Universitario 
Revisó: Luis Felipe Parra Arbeláez - Contratista 