



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
SECRETARÍA DE DESARROLLO  
TERRITORIAL Y PARTICIPACIÓN  
CIUDADANA



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 202441730100001524

Fecha: 21-02-2024

TRD: 4173.010.22.2.1020.000152

Rad. Padre: 202441730100001524

CIRCULAR No 4173.010.22.2.1020.000152

Para: Directores de Departamento, Secretarios de Despacho, Directores Técnicos de Unidad Administrativa, Subdirectores, Subsecretarios, Jefes de Oficina y Áreas de Apoyo Administrativo.

Asunto: Sistema de Turnos en las Ventanillas Únicas y en los Puntos de Atención de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali.

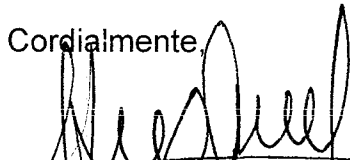
Cordial Saludo,

La Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, como responsable de aplicar las estrategias del Proceso de Atención al Usuario, solicita a todos los organismos de la Administración Distrital que cuenten con punto de atención, establecer un sistema de turnos que garantice la atención al ciudadano en orden de llegada y de acuerdo con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías; principalmente dando atención preferencial a ciudadanos en situaciones particulares, como, adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja; además es necesario precisar que el sistema de turnos puede ser manual o electrónico.

Lo anterior conforme a lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo: "Artículo No.7 – Deberes de las Autoridades en la Atención al Público: Las Autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes... Numeral No. 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 de este código".

Agradecemos su amable atención y quedamos atentos para lo que estimen pertinente.

Cordialmente,

  
ALEXANDER CAMACHO ERAZO  
Secretario de Despacho

Proyectó: Victor Daniel Castillo Beltrán – Contratista

Elaboró: Sandra Patricia Buitrago Morales - Contratista

Revisó: Carlos Eduardo Cardona Prada – Profesional Universitario

Johnny Meneses Nieto – Jefe de Oficina Unidad de Apoyo a la Gestión



Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 1

Teléfono: 8982016 [www.cali.gov.co](http://www.cali.gov.co)