



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **202441370300002854**

Fecha: **30-04-2024**

TRD: **4137.030.14.42.466.000285**

Rad. Padre: **202441370300002854**

CIRCULAR 4137.030.14.42.466.000285

Para: Directores, Secretarios, Jefes de Unidad de Apoyo y líderes de proceso

Asunto: Informe de seguimiento Servicio al Ciudadano primer trimestre del 2024

La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, responsable de realizar seguimiento, control y medición de la atención oportuna de las comunicaciones; así como de elaborar e impartir lineamientos en materia de servicio al ciudadano, presenta el informe de seguimiento al cumplimiento de la política de servicio al ciudadano para el primer trimestre de 2024, con relación a los siguientes temas:

- â Seguimiento a la atención oportuna de las comunicaciones
- â Satisfacción del usuario
- â Registro de ejes temáticos
- â Conclusiones y recomendaciones
- â Medición de la percepción de la atención al usuario, por el canal presencial y canales no presenciales. *(informe preparado por la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana)*

Adicional al informe de seguimiento consolidado, se adjuntan dos archivos en excel que contienen las base de datos y herramienta dash board para seleccionar el nombre de su organismo y visibilizar fácilmente las comunicaciones recibidas, respuestas generadas y encuestas de satisfacción aplicadas desde su despacho.

Cada organismo deberá realizar el análisis de los resultados evidenciados y definir las acciones preventivas y/o correctivas que se consideren pertinentes para mejorar los indicadores a su cargo.

Cordialmente

ALEJANDRA AGUIRRE FUENTES
Subdirector de Departamento Administrativo
Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental

Proyectó: Sandra Patricia Parra Nández - Profesional Universitario



Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 1º Teléfono: 6617264

www.cali.gov.co