



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 202441370300003754

Fecha: 2024-06-04

TRD: 4137.030.14.42.187.000375

Rad. Padre: 202441370300003754

CIRCULAR No 4137.030.14.42.187.000375

Para: Directores, Secretarios, Subdirectores, Subsecretarios, Jefes de Unidad de Apoyo a la Gestión

Asunto: Ranking del nivel de implementación de la política de servicio al ciudadano en los organismos.

La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, es responsable de realizar seguimiento, control y medición de la política de Servicio al Ciudadano. Para el cumplimiento de esta función se ha diseñado una herramienta para reconocer el nivel de cumplimiento de los diferentes organismos de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali frente a los seis criterios definidos.

Para avanzar en la implementación de la política de servicio al ciudadano, los organismos de la Entidad deberán adelantar acciones que permitan evidenciar el cumplimiento de los siguientes criterios:

1. Aplicación de encuestas de satisfacción por la atención de PQRD, trámites, Otros Procedimientos Administrativos y encuestas por actividades misionales de cara a la ciudadanía (Asesorías, Auditorías, Capacitaciones, Reuniones, Entrega de productos).
2. Registro de los ejes temáticos o conceptos por los que los ciudadanos presentan las PQRDS ante cada uno de los despachos.
3. Análisis del informe trimestral de seguimiento de servicio al ciudadano.
4. Definición de acciones para subsanar las debilidades evidenciadas en el informe trimestral de seguimiento de servicio al ciudadano, así como los servidores públicos y/o prestadores de servicio responsables de su ejecución.





ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DE DESARROLLO E INNOVACIÓN
INSTITUCIONAL

5. Publicar información de interés para los grupos de valor identificados en cada despacho.
6. Desarrollar laboratorios de simplicidad para mejorar la redacción de comunicaciones “Respuesta” remitidas a los ciudadanos. (Lenguaje claro).
7. Porcentaje de respuestas generadas en los términos oportunos, de acuerdo con los tiempos definidos según la normativa aplicable al tipo de solicitud atendida.

Los delegados de cada organismo son los encargados de suministrar la información necesaria para el diligenciamiento de la matriz; de acuerdo con ello, cada criterio es calificado con los siguientes parámetros:

- Cero (0): No cumple con el criterio
- Cero punto cinco (0.5): Cumple parcialmente con el criterio
- Uno (1): Cumple con el criterio

Dados los resultados obtenidos en los siete (7) criterios evaluados, queremos felicitar a los organismos que se destacaron por su eficiencia, cumplimiento y la buena implementación de la política de servicio al ciudadano e igualmente se invita a que sigan mejorando y poder alcanzar el 100% de cumplimiento y ejecución.

- Departamento Administrativo de Control Disciplinario Interno
- Departamento Administrativo de Contratación Pública.
- Secretaria del Deporte y la Recreación
- Secretaria de Paz y Cultura Ciudadana
- Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos Municipales



Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 14
Teléfono: 6678559 www.cali.gov.co



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DE DESARROLLO E INNOVACIÓN
INSTITUCIONAL

ORGANISMO	Encuestas de satisfacción	Ejes temáticos	Análisis informe de seguimiento servicio al ciudadano	Definir acciones y responsables de su ejecución para mejorar tiempo de respuesta de las PQRS	Publicar información de interés (ejes/bienes o servicios)	Eficiencia respuesta	Ejecución	% cumplimiento
SECRETARIA DE GOBIERNO	0,5	0,5	1	1	1	0,68	4,68	78,00%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION JURIDICA PUBLICA	0	0,5	1	1	1	0,87	4,37	72,83%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL INTERNO	0	0,5	1	0	1	0,83	3,33	55,50%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	1	1	1	1	0,95	4,95	82,50%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE HACIENDA MUNICIPAL	1	0,5	1	1	0	0,51	4,01	66,83%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL	1	0,5	0	0	0	0,72	2,22	37,00%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL MEDIO AMBIENTE	0	1	1	1	1	0,37	4,37	72,83%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COM	0	0,5	0	0	0	0,76	1,26	21,00%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE CONTRATACION PUBLICA	0,5	1	1	1	1	0,8	5,3	88,33%
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE DESARROLLO E INNOVACION INSTITUCIONAL	0	0,5	0	0	0	0,81	1,31	21,83%
SECRETARIA DE EDUCACION	0	0,5	0	0	0	0,53	1,03	17,17%
SECRETARIA DE SALUD	0,5	0,5	0	0	0	0,47	1,47	24,50%
SECRETARIA DE BIENESTAR SOCIAL	0,5	0,5	1	1	1	0,52	4,52	75,33%
SECRETARIA DE VIVIENDA SOCIAL Y HABITAT	0,5	0,5	1	1	1	0,76	4,76	79,33%
SECRETARIA DE CULTURA	1	0,5	0	0	0	0,63	2,13	35,50%
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA	1	0,5	1	1	1	0,42	4,92	82,00%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	0,5	0,5	0	0	0	0,43	1,43	23,83%
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y JUSTICIA	0	0,5	1	1	0	0,38	1,88	31,00%
SECRETARIA DEL DEPORTE Y LA RECREACION	1	0,5	1	1	1	0,96	5,46	91,00%
SECRETARIA DE GESTION DEL RIESGO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	0	0,5	1	0	1	0,70	3,2	53,33%
SECRETARIA DE PAZ Y CULTURA CIUDADANA	0,5	1	1	1	1	0,87	5,37	89,50%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	0	1	0	0	0	0,56	1,56	26,00%
SECRETARIA DE TURISMO	1	1	0	0	0	0,96	2,96	49,33%
SECRETARIA DE DESARROLLO TERRITORIAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	0,5	0,5	0	0	0	0,77	1,77	29,50%
Unidad Administrativa Especial de Gestion de Bienes y Servicios	0	0,5	1	1	1	0,73	4,23	70,50%
Unidad Administrativa Especial de Servicios Publicos Municipales	1	0,5	1	1	1	0,53	5,03	83,83%
Unidad Administrativa Especial de Protección Animal	0	0,5	1	1	1	0,9	4,4	73,33%
ALCALDIA DISTRITAL DE SANTIAGO DE CALI	40,74%	61,11%	62,96%	55,56%	55,56%		4,01	66,83%

Asimismo, se invita a los demás organismos de la administración a verificar el cumplimiento de los criterios evaluados, con el propósito de fortalecer la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali, por lo



Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 14
Teléfono: 6678559 www.cali.gov.co



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
DE DESARROLLO E INNOVACIÓN
INSTITUCIONAL

que se solicita divulgar esta información al interior de cada organismo para promover la reflexión y el ajuste correspondiente en cada uno de los procesos que son responsabilidad de su despacho.

Desde la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, quedamos atentos a cualquier inquietud y asesoría que requieran sobre el particular.

Cordialmente.

ALEJANDRA AGUIRRE FUENTES
Subdirectora de Trámites, Servicio y Gestión Documental.
Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional

Proyectó: Angelica Lerma Oviedo - Contratista

Revisó: Sandra Patricia Parra - Profesional Universitario



Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 14
Teléfono: 6678559 www.cali.gov.co