



ALCALDÍA DE  
SANTIAGO DE CALI  
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO  
DE DESARROLLO E INNOVACIÓN  
INSTITUCIONAL



Al contestar por favor cite estos datos:  
Radicado No.: 20254137020000964  
Fecha: 20-03-2025  
TRD: 4137.020.14.12.187.000096  
Rad. Padre: 20254137020000964

### CIRCULAR N.º 4137.020.14.12.187.000096

Para: Directores de Departamento Administrativo, Subdirectores de Departamento Administrativo, Secretarios de Despacho, Subsecretarios de Despacho, Jefes de Oficina, Directores Técnicos.

Asunto: Seguimiento plan de mejoramiento suscrito con el ente certificador ICONTEC relacionado con la oportunidad en la atención de las PQRS en la entidad.

La Subdirección de Gestión Organizacional, como coordinador del Sistema de Gestión y Control Integrado de la entidad, en el marco del plan de mejoramiento producto de la auditoría de renovación del Sistema de Gestión de Calidad realizada por el ICONTEC en la vigencia 2024, solicita a los diferentes organismos reportar a esta Subdirección, a más tardar el viernes 4 de abril, los avances, con corte al 31 de marzo, de las acciones de mejoramiento suscritas en el plan de mejoramiento del asunto. Se recuerda que la no conformidad menor relacionada con la oportunidad en la atención de las PQRS se determinó a nivel entidad, de acuerdo a lo informado por el ente certificador.

Para la documentación del reporte, se debe establecer previamente la articulación con la Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental y la Secretaría de Desarrollo Territorial y Participación Ciudadana, líderes de este eje temático en la entidad.

Dicho reporte se debe documentar por cada organismo en el formato provisto por el ente certificador, en el cual se suscribieron las acciones de mejoramiento, y que se anexa a esta comunicación oficial. Así mismo, conforme a lo establecido en la comunicación oficial radicado No. 202441370200005594 del 19 de diciembre de 2024, se solicita realizar el cargue de los soportes documentales (evidencias) de la ejecución del plan de mejoramiento en el siguiente enlace Drive:

[https://drive.google.com/drive/folders/1ny16hN5pY4Tw3Ly6AtGD0-4TeWDEusw3?usp=drive link](https://drive.google.com/drive/folders/1ny16hN5pY4Tw3Ly6AtGD0-4TeWDEusw3?usp=drive_link)

Atentamente,

  
DANIEL MONTOYA OSSA  
Subdirector de Departamento Administrativo  
Subdirección de Gestión Organizacional

Anexos: Formato ANEXO 1 CORRECCIONES, CAUSAS Y ACCIONES CORRECTIVAS NOV 29 TRÁMITES Y SERVICIOS - ATENCIÓN AL USUARIO

Proyectó: José Francisco Vega Gómez - Contratista



Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 15  
Teléfono: 8846396 www.cali.gov.co