



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 202541370300005644

Fecha: 01-08-2025

TRD: 4137.030.22.2.1020.000564

Rad. Padre: 202541370300005644

CIRCULAR No 4137.030.22.2.1020.000564

Para: Directores y Subdirectores de Departamento Administrativo, Secretarios y Subsecretarios de Despacho, Directores Técnicos, Jefes de Oficina, Jefe de Unidad de Apoyo a la Gestión, Servidores Públicos y Contratistas.

Asunto: Aplicación y actualización de ejes temáticos al interior de cada organismo.

La Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental, encargada de realizar el seguimiento, control y medición de la atención oportuna de las comunicaciones, así como de elaborar e impartir lineamientos en materia de servicio al ciudadano, recalca la importancia de registrar los ejes temáticos a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias PQRD direccionadas a los organismos de la Alcaldía Distrital de Santiago de Cali.

Los ejes temáticos son creados para identificar la información institucional relacionada con las peticiones PQRD y demás actividades desarrolladas por cada organismo. Esta herramienta permite analizar los temas recurrentes, conocer mejor las necesidades de la ciudadanía y tomar decisiones para mejorar los servicios que se prestan.

Cada organismo debe garantizar la actualización y uso del listado de ejes temáticos, para ello, es necesario verificar los ejes registrados en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, eliminar los que estén desactualizados o duplicados y solicitar la adición de nuevos conceptos si se considera necesario.

Una vez actualizada la información, es importante que los usuarios con rol productor registren de manera constante el eje temático que origina cada una de las PQRD direccionadas al organismo.

En caso de necesitar orientación o acompañamiento puede comunicarse a través de correo electrónico con el enlace de Servicio al Ciudadano de su organismo, para programar acompañamiento técnico o conceptual, según corresponda.

Cabe resaltar que este lineamiento se fundamenta en las orientaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública, que en documentos como el Plan Nacional de Formación y Capacitación 2020-2030 y la Circular Externa 100-023 de 2021 ha definido que la creación de valor público, la innovación, la transformación digital y la gestión del conocimiento son elementos esenciales para una administración pública efectiva, transparente y enfocada en el ciudadano.



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

Estos elementos están alineados con el doble ciclo de aprendizaje y mejora continua del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, que promueve analizar la información institucional para fortalecer la toma de decisiones.

Cordialmente,

Laura Álvarez

LAURA PATRICIA ÁLVAREZ GÓMEZ
Subdirectora de Departamento Administrativo
Subdirección de Trámites, Servicios y Gestión Documental

Proyectó: Andrés Felipe Arias – Contratista.
Revisó: Sandra Patricia Parra Nañez – Profesional Universitario.
Liliana Paola Del Vasto Cruz – Contratista.

LN



SC-CER652615



Centro Administrativo Municipal CAM Torre Alcaldía Piso 14
Teléfono: (602) 8899826 www.cali.gov.co