

San Juan de Pasto, 15 de mayo de 2024

**CIRCULAR No. 005**

PARA: Secretarios, Subsecretarios, Directores, Jefes de Oficina.

ASUNTO: Socialización y aplicación de estrategia de ciudadano incógnito a las dependencias que atienden trámites y servicios en ventanillas.

Mediante la presente me permito informar que la unidad de Atención al Ciudadano en cumplimiento de las funciones asignadas y conforme al procedimiento No. RC – P – 002, realizará la estrategia de ciudadano incógnito, cuyo objetivo es evaluar la calidad de la atención a la ciudadanía en la prestación del servicio, procedimiento que se encuentra publicado en intranet, link:

<https://www.intranetpasto.gov.co/>

La estrategia se llevará a cabo a partir del 20 de mayo de 2024 y durante un mes se estará visitando las ventanillas en solicitud de trámites y servicios, informando que la estrategia consiste en realizar solicitudes reales a través de los canales de atención y consignando información sobre la experiencia recibida, posteriormente se compartirá los resultados de esta actividad para evidenciar fortalezas y debilidades y tomar acciones correctivas, aclarando que el estudio se realiza sobre el procedimiento que se lleva a cabo, con el único fin de mejorar el servicio a la ciudadanía.

Las dependencias focalizadas son las dependencias de Secretaría de Tránsito y transporte, Secretaría de Educación y SISBÉN y aplicará a cada uno de los canales que ha dispuesto la Alcaldía para la atención a la ciudadanía.

Agradezco su colaboración.

Atentamente,



MARLON STEVEN MORA SALAS  
Subsecretario de Sistemas de Información

Proyecto:  
Marta Martínez Patiño PU – UAC

NIT: 891280000-3  
Carrera 28 # 16 -18. Parque Rumipamba  
Teléfono: +57 (602) 7244326 Ext: 2001  
Correo electrónico: [contactenos@pasto.gov.co](mailto:contactenos@pasto.gov.co)  
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento -