

INFORME DE GESTIÓN

COMISIÓN INTERSECTORIAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

NOMBRE DE LA INSTANCIA: Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía

NÚMERO Y FECHA DEL REGLAMENTO INTERNO: 4220000-OT 004 Versión 3

NORMAS: Decreto 847 de 2019
Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
Capítulo 5, artículo 21

ASISTENTES:

(Rol: **P**: Presidente. **S**: secretaría técnica. **I**: integrante. **IP**: invitado permanente. **O**: otros)

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron	
				Fecha	Total (En número)
1. Gestión Pública	Secretaría General	Secretaria General	P		
	Secretaría General	Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía	S		
	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	Jefe de Servicio a la Ciudadanía	I		
2. Gobierno	Secretaria Distrital de Gobierno	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector	I		
	Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal-IDPAC				
	Defensoría del Espacio Público				
3. Hacienda	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector	I		
	Secretaria Distrital de Hacienda				
	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.				
	Lotería de Bogotá				
4. Planeación	Secretaría Distrital de Planeación	Jefe de Servicio a la Ciudadanía	I		

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron	
				Fecha	Total (En número)
5. Desarrollo económico, industria y turismo	Instituto para la Economía Social-IPES	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector			
	Secretaría de Desarrollo				
	Instituto Distrital de Turismo				
6. Educación	Universidad Distrital	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector			
	Secretaría Distrital de Educación				
	IDEP - Investigación Educativa Y Pedagógica				
7. Salud	Capital Salud EPS	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector			
	Subred Centro Oriente				
	Secretaría de Salud				
	Subred Norte				
	Subred Sur				
	Subred Sur Occidente				
	IDCBIS				
8. Integración Social	Secretaría de Integración Social	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector			
	IDIPRON				
9. Cultura, Recreación y Deporte	FUGA - Fundación Gilberto Alzate	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector			
	Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte				
	IDARTES - Instituto de las Artes				
	IDRD				
	Canal Capital				
	OFB - Orquesta				
	Filarmónica				
	IDPC				
10. Ambiente	Secretaría de Ambiente	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector			
	JBB - Jardín Botánico				
	IDIGER				
	IDPYBA				

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron	
				Fecha	Total (En número)
11. Movilidad	UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector			
	TRANSMILENIO				
	IDU				
	Secretaria Distrital de Movilidad				
	Metro de Bogotá S.A.				
	La Terminal de Transporte				
12. Hábitat	Secretaria del Hábitat	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector			
	ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano				
	CVP - Caja de la Vivienda Popular				
	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos				
	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá				
	ETB - Empresa de Teléfonos				
	Empresa de Energía de Bogotá				
13. Mujeres	Secretaria de la Mujer	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector			
14. Seguridad, Convivencia y Justicia	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector			
	Secretaría de Seguridad	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector			
15. Gestión Jurídica	Secretaría Jurídica	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector			
16. Entes de control	Veeduría Distrital	Veedor delegado para quejas y reclamos	IP		

SESIONES ORDINARIAS REALIZADAS / 1/2
SESIONES ORDINARIAS PROGRAMADAS:

SESIONES EXTRAORDINARIAS REALIZADAS / 0/0
SESIONES EXTRAORDINARIAS PROGRAMADAS:

PUBLICACIÓN EN PÁGINA WEB:

Documentos publicados en la web de la entidad que ejerce la Secretaría Técnica:

Normas de creación: Sí No

Reglamento interno: Sí No

Actas con sus anexos: Sí No

Informe de gestión: Sí No


FUNCIONES GENERALES	SESIONES EN LAS QUE SE ABORDARON DICHAS FUNCIONES					
	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Se abordó Sí/No
Orientar el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así como coordinar y articular la actuación de las organizaciones públicas y privadas que participan en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y concurren en la prestación de servicios mediante el modelo multicanal de servicio a la ciudadanía Red CADE.						
FUNCIONES ESPECÍFICAS <i>Relacione las funciones de la instancia</i>						
<i>a. Articular y coordinar la actuación de las diferentes entidades públicas y privadas que implementan la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, para que se cumpla el ciclo de políticas públicas desde la formulación, ejecución, monitoreo, seguimiento hasta la evaluación</i>						
<i>b. Garantizar la coordinación de los actores del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo con los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, conforme al artículo 7 del presente decreto</i>						
<i>c. Efectuar el seguimiento a la gestión intersectorial y proponer acciones para mantener altos estándares de servicio en los diferentes canales de interacción con la ciudadanía en el marco del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.</i>						
<i>d. Adoptar y modificar su reglamento interno</i>						

SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN:	Durante el tercer trimestre de 2021 la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía no ha sesionado; no obstante, constantemente desde la Secretaría Técnica de la Instancia se realiza seguimiento al avance y/o cumplimiento del plan de acción, a través de diversos mecanismos tales como la
---------------------------------------	---

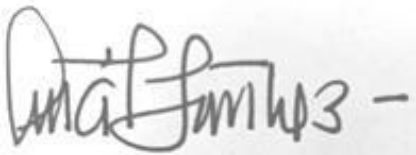
	articulación interinstitucional para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTANCIA:	<p>La instancia viene funcionando de manera óptima, de acuerdo al reglamento vigente, sin embargo, el mismo se viene actualizado de acuerdo con la normatividad de instancias de coordinación del Distrito, así como de las disposiciones que se han dado en materia de servicio a la ciudadanía.</p> <p>Por otro lado, la Comisión Intersectorial ha sido la instancia para coordinar y articular los temas concernientes a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y el canal por el cual se divulgan las acciones encaminadas a cumplir los retos de la Administración Distrital en materia de servicio a la ciudadanía y los avances y/o resultados de las mismas.</p>

SEGUIMIENTO A LAS DECISIONES

Aunque no se ha sesionado durante el tercer trimestre de 2021, es importante mencionar que, durante el mencionado periodo, se han realizado seguimientos a algunos de los compromisos establecidos en la sesión de 30 de junio de 2021

Fecha de la sesión DD/MM/AAAA	Icono	Decisión	Seguimiento
No aplica		No aplica	<p>Remitir reporte de Política Pública Distrital de Servicio a la ciudadanía con corte a 30 de junio de 2021, por las acciones de avance y/o cumplimiento durante el segundo trimestre de 2021.</p> <p>Por parte de la Secretaría Técnica de la Instancia, se solicitó a las entidades distritales el reporte de avance tanto de magnitud como presupuestal, de sus compromisos asociados al plan de acción de la política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Así las cosas, los reportes allegados se revisaron y analizaron para dar reporte Distrital a las diferentes instancias (Gerencia de la Política Pública, Oficina Asesora de Planeación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Secretaría Distrital de Planeación) y se retroalimentó en mesas de trabajo y mediante envío de informe ejecutivo en los meses de agosto y septiembre, a cada una de las entidades.</p>
	Síntesis: No aplica		

		No aplica	<p>Enviar reglamento de la instancia de coordinación para comentarios de las entidades, insumo para actualización.</p> <p>Las entidades se encuentran en la fase de comentarios los cuales serán recibidos en el cuarto trimestre de 2021, para que por parte de la Secretaría Técnica se incorporen y en la sesión programada para el 30 de noviembre de 2021, se dé a conocer la versión 04 del reglamento de la Comisión.</p> <p>Implementación de la figura de Defensor de la ciudadanía en cada una de las entidades</p> <p>Se solicitó informe de gestión del rol de defensor de la ciudadanía de cada una de las entidades del Distrito, así mismo se realizó reunión con Defensores y equipo técnico para verificar la manera de reportar y resolver dudas respecto a lo socializado en la Circula 055 del 30 de junio de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</p> <p>Luego de allegados los informes de gestión del primer semestre de 2021 por cada una de las entidades, se analizó la información y se realizó informe general de avance de las funciones del rol.</p>
	<p>Síntesis: No aplica</p>		



Firma de quien ejerce la Secretaría Técnica:

Nombre: Lina María Sánchez Romero

Cargo: Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía (E)

Entidad: Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá