



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
SECRETARÍA GENERAL

Nº Radicado: 3-2019-4079

Fecha: 01/02/2019 08:04 14

Destino: OF. PLANEACION

Anexos: 4 folios

Copias: N/A

www.secretariageneral.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA GENERAL

Anexo 5: Informe de gestión

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 03 / 08/06/2018

NORMAS:

Decreto 69 de 2003, por el cual se crea la Comisión intersectorial de Servicio al Ciudadano. Derogado por el Decreto 335 de 2006.
Decreto 335 de 2006, por medio del cual se estructura la Red CADE - Centros de Atención Distrital Especializados.
Decreto 197 de 2014, por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

ASISTENTES:

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

Sector	Entidad u Organismo	Nombre	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron		
					Fecha	Fecha	Total (En número)
1. Gestión Pública	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Raúl José Buitrago Arias	Secretario General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	P	31/05/2018		1
		Fernando José Estupiñán Vargas	Subsecretario de Servicio a la Ciudadanía	P delegado / S	31/05/2018	11/12/2018	2
		Diana Alejandra Ospina	Directora Distrital de la Calidad del Servicio	I	31/05/2018	11/12/2018	2
		Cesar Ocampo	Director de Desarrollo Institucional	O		11/12/2018	1
		María Teresa Pardo	Directora Distrital de Archivo Bogotá	O		11/12/2018	1
2. Gobierno	Secretaría Distrital de Gobierno	Lubar Andrés Chaparro Cabra	Subsecretario de Gestión Institucional	IP	31/05/2018		1



3. Hacienda	Secretaría Distrital de Hacienda	Héctor Mauricio Escobar	Subsecretario General	IP	31/05/2018		1
		Clara Esperanza Salazar	Jefe Oficina	IP	31/05/2018		1
		Aleida Fonseca	Jefe Oficina	IP	31/05/2018		1
		Martha García Buitrago	Subdirectora de Finanzas Distritales	O		11/12/2018	1
	UAECD	Ada Cristina Melo	Profesional	IP	31/05/2018		1
4. Planeación	Secretaría Distrital de Planeación	Astrid Bracho	Directora de Servicio al Ciudadano	IP	31/05/2018		1
		Nancy Moreno	Directora de la Oficina Asesora de Planeación	IP		11/12/2018	1
5. Desarrollo Económico, Industria y Turismo	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	Diego Constain	Profesional	O	31/05/2018		1
6. Educación	Secretaría Distrital de Educación	Diana Carolina Restrepo	Jefe de Servicio al Ciudadano	IP	31/05/2018		1
7. Salud	Secretaría Distrital de Salud	Gilberto Álvarez Uribe	Subsecretario de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía	IP	31/05/2018		1
		Beatriz Helena Guerrero Africani	Directora de Servicio a la Ciudadanía	IP	31/05/2018		1
8. Integración Social	Secretaría Distrital de Integración Social	Andrea Vargas	Asesor	O	31/05/2018		1



9. Cultura, Recreación y Deporte							
10. Ambiente	IDIGER	Eulin Gómez Paéz	Asesor	O	31/05/2018		1
11. Movilidad	Secretaría Distrital de Movilidad	Laura Carvajal	Directora de Servicio al Ciudadano	IP	31/05/2018		1
	IDU	Lucy Molano Rodríguez	Oficina de Atención al Ciudadano	IP	31/05/2018		1
	UAERMV	Vanessa Soto	Contratista Atención al Ciudadano	IP	31/05/2018		1
12. Hábitat	UAESP	Rigo Díaz	Contratista Atención al Ciudadano	O	31/05/2018		1
13. Mujeres	Secretaría Distrital de la Mujer	Olga Pineda	Subsecretaria Corporativa	IP	31/05/2018		1
14. Seguridad, Convivencia y Justicia	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Claudia hormaza	Profesional Subsecretaria de Gestión Institucional	O	31/05/2018		1
	UAECOBB	Adriana Huérfano	Contratista	O	31/05/2018		1
15. Gestión Jurídica							
Entidades de control	Veeduría Distrital	Jaime Torres Melo			31/05/2018		1
		Juan Carlos Rodríguez Arana			31/05/2018		1
		Oscar Cañas				11/12/2018	1

Se anexa lista con el restante de asistentes.

SESIONES ORDINARIAS REALIZADAS 2/2
/ SESIONES ORDINARIAS PROGRAMADAS:

SESIONES EXTRAORDINARIAS 0/0
REALIZADAS / 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	Se abordó Sí / No
Articular y orientar el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así como, velar por mantener estándares de calidad en la Red CADE y la prestación de servicios que comprometan a los organismos o entidades pertenecientes a diferentes Sectores Administrativos de Coordinación del Distrito.	31/05/2018	11/12/2018	Sí
FUNCIONES ESPECÍFICAS			
Realizar el seguimiento de las acciones de articulación adoptadas en la Comisión, para la Gestión de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.	31/05/2018	11/12/2018	Sí
Crear mecanismos de difusión de las decisiones tomadas en la Comisión, al interior de cada sector y entidad.			No
Elaborar y aprobar el plan de acción	31/05/2018	11/12/2018	Sí
Rendir los informes de las actividades realizadas cuando lo requiera el sector de Gestión Pública.	31/05/2018	11/12/2018	Sí
Formular recomendaciones y proponer planes y programas conjuntos, que permitan la excelencia y calidad en la prestación de los servicios a la ciudadanía en el Distrito Capital.	31/05/2018	11/12/2018	Sí



Coordinar, orientar y ejecutar conjuntamente los lineamientos estratégicos, tácticos y transversales, producto de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	31/05/2018	11/12/2018	Sí
Velar por el mejoramiento continuo del servicio y por su eficaz y eficiente prestación en el Distrito Capital.	31/05/2018	11/12/2018	Sí
Coordinar y orientar el modelo de servicio a la ciudadanía en la Administración Distrital, que fortalezca el capital organizacional, el acceso a los derechos y el cumplimiento de los deberes por parte de la ciudadanía.	31/05/2018	11/12/2018	Sí
Promover la transferencia de conocimientos y experiencias, mediante el desarrollo de estudios y proyectos conjuntos, en materia de innovación, tecnología, infraestructura, comunicaciones, instrumentos de modernización, buenas prácticas, diálogos colaborativos, unificación de los sistemas de información, herramientas de gerencia, entre otros, aplicables a la prestación del servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital.	31/05/2018	11/12/2018	Sí
Articular y gestionar el acceso de la ciudadanía a la oferta institucional, mediante la ampliación e innovación de los canales de interacción ciudadana, que atienda las necesidades de la población y su territorio.	31/05/2018	11/12/2018	Sí
Articular acciones de integración local, regional e internacional en materia de servicio a la ciudadanía.	31/05/2018	11/12/2018	Sí
Gestionar la articulación intersectorial para promover el dialogo constante, participativo y transparente con la ciudadanía, a través de escenarios de interacción que afiancen la gobernanza y corresponsabilidad en el ejercicio de formulación, ejecución, seguimiento y control de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	31/05/2018	11/12/2018	Sí
Articular las acciones intersectoriales necesarias para la consolidación de una cultura de servicio en el Distrito Capital.	31/05/2018	11/12/2018	Sí
Coordinar acciones intersectoriales tendientes a la articulación e implementación de economías de escala, que conlleven a la sostenibilidad de la política y del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.			No



Promover escenarios pedagógicos y de interacción permanentes, dirigidos a los actores que intervienen en el servicio a la ciudadanía.	31/05/2018		Sí
Coordinar, orientar y hacer seguimiento, conjuntamente con el Departamento Administrativo del Servicio Civil, a la política de administración de personal y desarrollo organizacional, en materia de servicio a la ciudadanía.			No

SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN:

En la vigencia de 2018, se realizaron sesiones para articular a las entidades distritales en la construcción del plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, conforme a los requerimientos establecidos en el Decreto 668 de 2017 (art .7) y 703 de 2018 (art.1), para ser sometido a aprobación del CONPES. D.C.

En la primera sesión de la Comisión, realizada el 31 de mayo de 2018, se efectuaron mesas de trabajo con más de 77 asistentes para socializar el contenido del plan de acción, validar sus actividades y solucionar inquietudes de los jefes o profesionales de servicio a la ciudadanía de las entidades en relación al diligenciamiento de sus compromisos. Algunos de los temas tratados fueron los componentes del formato de la matriz de plan de acción del CONPES D.C. y la importancia de planear a largo plazo, de forma que las entidades establecieran metas y costos de carácter indicativo para toda la vigencia de la Política.

A partir de esta fecha, en el mes de junio, se enviaron comunicados para orientar a las entidades sobre este compromiso y se realizaron sesiones presenciales o telefónicas adicionales con las entidades que lo requirieran. Paralelamente, la Secretaría General se reunió con la Secretaría de Planeación, para consultar la incorporación de cambios y de nuevos elementos al plan de acción, resultado de las sesiones de trabajo de la Comisión. En la sesión de diciembre se socializó el avance del proceso de formulación del plan de acción, informando a las entidades que se encontraba bajo la revisión de la Secretaría Distrital de Planeación.

ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTANCIA:

La Comisión Intersectorial ha funcionado como instancia de articulación para la formulación del plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, permitiendo orientar a las entidades sobre este proceso y validar los objetivos específicos definidos por medio de procesos participativos. Además, la instancia ha permitido generar espacios propicios para socializar lineamientos y



nuevas herramientas disponibles para las entidades con el fin de mejorar la prestación de sus servicios, como la plataforma Bogotá Te Escucha y el SuperCADE Virtual.

Sin embargo, en la Comisión hace falta crear mejores mecanismos de difusión de la información y de las decisiones tomadas, conforme a las funciones establecidas en el reglamento.

Firma de quien preside la instancia:


Fernando José Estupiñán Vargas
Subsecretario de Servicio a la Ciudadanía
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá