

**COMISIÓN INTERSECTORIAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**  
**ACTA No. 1 de 2022**  
**SESIÓN ORDINARIA**

**FECHA:** 17 de junio de 2022

**HORA:** 8:00 am – 12:00 pm

**LUGAR:** Auditorio Tercer Piso – Archivo de Bogotá

**INTEGRANTES DE LA INSTANCIA:**

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Ana María Aristizábal	Subsecretaria de Gestión Institucional.	Secretaría Distrital de Gobierno	X		
Reinaldo Ruíz Solórzano.	Subsecretario de gestión institucional	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia		X	No asiste ningún delegado de la entidad
Carolina Moreno López	Jefe Oficina de Atención Ciudadano (E)	Secretaría Distrital de Hacienda	X		
Astrid María Bracho Carrillo	Directora oficina de servicio al ciudadano	Secretaría Distrital de Planeación	X		
Camilo Andrés Peña Carbonell	Director de Gestión Corporativa	Secretaría Jurídica Distrital	X		
Betsy Carolina Velasco Jiménez	Directora de Gestión Corporativa	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico		X	No asiste ningún delegado de la entidad
Marco Antonio Barrera Gómez	Jefe Oficina Atención al Ciudadano	Secretaría de Educación del Distrito	X		
Cindy Matamoros	Directora Servicio al Ciudadano	Secretaría Distrital de Salud		X	No asiste ningún delegado de la entidad
Laura Tami Leal	Subsecretaria de Gestión Corporativa	Secretaría Distrital de la Mujer	X		
Erwin Gaeth Mera	Jefe de atención integral a la ciudadanía	Secretaría Distrital de Integración Social	X		
Yaneth Suarez Acero	Directora de Gestión Corporativa	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte		X	No asiste ningún delegado de la entidad
Ana Milena Gual	Jefe oficina de Atención al Ciudadano	Secretaría Distrital de Ambiente	X		
Alejandra Moreno Gámez	Subsecretaria de Servicios a la Ciudadanía	Secretaría Distrital de Movilidad		X	La entidad envía delegación
Nelson Javier Vásquez Torres	Subsecretario de Gestión Corporativa	Secretaría Distrital del Hábitat		X	La entidad envía delegación
Marco Antonio Machado Blandón	Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		X	No asiste ningún delegado de la entidad

Diana Mireya Parra	Subdirectora de Gestión Corporativa	Unidad Administrativa del Cuerpo Oficial de Bomberos		X	La entidad envía delegación
Marelvi María Montes Arroyo	Subdirectora administrativa, financiera y de control interno	Departamento Administrativo para la Defensoría del Espacio Público DADEP		X	No asiste ningún delegado de la entidad
Luis Fernando Ángel Aros	Profesional Universitario Atención al Ciudadano	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal IDPAC (Encargado)		X	La entidad envía delegación
Magnolia Vega Rodríguez	Asesora Dirección General Comunicación y Servicio al Ciudadano	Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones FONCEP	X		
Sandra Milena Trujillo	Jefe Atención al Cliente y Comunicaciones y Mercadeo	Lotería de Bogotá	X		
Gloria Josefina Celis Jutinico	Subdirectora Administrativo y Financiero	Instituto para la Economía Social IPES		X	La entidad envía delegación
Edwin Oswaldo Peña Roa	Subdirector Gestión Corporativa y Control Disciplinario	Instituto Distrital de Turismo	X		
Camilo Bustos	Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano ( E )	Universidad Distrital Francisco José de Caldas		X	La entidad envía delegación
Camilo Andrés Blanco López	Subdirector Administrativo, Financiero Y De Control Disciplinario	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico IDEP		X	La entidad envía delegación
Grisel Córdoba Castella	Coordinador de Servicio al Cliente	Instituto para la Protección de la niñez y la Juventud IDIPRON	X		
Sandra Ofelia Jaber Martinez	Secretaria General	Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDRDR	X		
Martha Yolanda Sánchez	Subdirector Administrativo y Financiero	Orquesta Filarmónica de Bogotá		X	No asiste ningún delegado de la entidad
Juan Fernando Acosta Mirkow	Subdirector De Gestión Corporativa	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural		X	La entidad envía delegación
Martha Lucia Cardona	Subdirectora De Gestión Corporativa	Fundación Gilberto Alzate Avendaño		X	No asiste ningún delegado de la entidad
Adriana María Cruz Rivera	Subdirectora administrativa y financiera y atención al ciudadano	Instituto Distrital de las Artes IDARTES	X		
Catalina Moncada	Secretaria General_	Canal Capital		X	La entidad envía delegación
Orlando Rodríguez Carvajal	Secretario general y de control disciplinario	Botánico de Bogotá José Celestino Mutis		X	La entidad envía delegación

Julio César Pinzón Reyes	Subdirector para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	Instituto Distrital de Gestión del Riesgos y Cambio Climático IDIGER	X		
Jimmy Alejandro Escobar	Jefe de servicio a la ciudadanía	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA		X	La entidad envía delegación
Lucy Molano Rodríguez	Jefe Oficina de Atención al Ciudadano	Instituto de Desarrollo Urbano IDU		X	No asiste ningún delegado de la entidad
Martha Patricia Aguilar Copete	Secretaria General	Unidad Administrativa de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	X		
Ligia Elvira González Martínez	Gerente Comercial y de Atención al Usuario	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital		X	La entidad envía delegación
Xiomara Torrado Bonilla	Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía	Empresa Metro de Bogotá	X		
Mauricio Parra Bonilla	Director de Servicio al Ciudadano	La Terminal de Transportes S.A		X	No asiste ningún delegado de la entidad
Yolima Pérez	Jefe de Comunicaciones y atención a la ciudadanía	Transmilenio S.A.		X	La entidad envía delegación
María Mercedes Medina Orozco	Directora de Gestión Corporativa y CID	Caja de la Vivienda Popular	X		
Rubén Dario Perilla Cárdenas	Subdirector Administrativo y Financiero	Directora General de la Unidad Administrativa Especial Servicios Públicos UAESP		X	No asiste ningún delegado de la entidad
María Mercedes Jaramillo Garcés	Gerente General	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá		X	No asiste ningún delegado de la entidad
Álvaro Ernesto Narváez Fuentes	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá		X	La entidad envía delegación
Sandra Morales	Presidente de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB		X	No asiste ningún delegado de la entidad
Astrid Álvarez	Presidente del Grupo de Energía de Bogotá	Grupo de Energía de Bogotá		X	No asiste ningún delegado de la entidad
Tatiana Martínez Fernández	Oficial de Clima de Inversión  Investment Climate Officer/ Gerencia de Apoyo Estratégico	Corporación para el Desarrollo y la Productividad Bogotá Región (Invest in Bogotá) -	x	X	No asiste ningún delegado de la entidad

**SECRETARIA TÉCNICA:**

Nombre	Cargo	Entidad
--------	-------	---------

Diana Marcela Velasco Rincón	Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
------------------------------	---	--

**INVITADOS PERMANENTES:**

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Jayn Patrich Pardo Garcia	Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos	Veeduría Distrital		X	
Daissy Johanna Rodríguez	Profesional Especializado-Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos	Veeduría Distrital	X		

**OTROS ASISTENTES A LA SESIÓN:**

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Si	No	
Sonia Carolina Rodríguez Reyes	Auxiliar De Atención Al Ciudadano	Canal Capital	X		
Cesar Augusto Páez Sequera	Profesional Especializado	Empresa De Acueducto Y Alcantarillado De Bogotá-EAB ESP	X		
José Jaime Acosta Vergara	Profesional Especializado	Empresa De Acueducto Y Alcantarillado De Bogotá-EAB ESP	X		
Lady Tatiana Méndez Marín	Contratista Profesional Servicio Al Ciudadano	Empresa De Transporte Del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	X		
María Carolina Giraldo	Contratista De La Defensoría Del Ciudadano De Transmilenio S.A.	Empresa De Transporte Del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	X		
Michelle Alexa Bernal Barrera	Contratista Servicio Al Ciudadano	Empresa De Transporte Del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	X		
María Camila Barrera	Profesional Oficina De Asuntos Institucionales	Empresa Metro De Bogotá	X		
Verónica Gutiérrez Ustáriz	Jefe Oficina Asuntos Institucionales	Empresa Metro De Bogotá	X		
Magnolia Vega Rodríguez	Asesora Dirección General Para Comunicaciones Y Servicio Al Ciudadano	Fondo De Prestaciones Económicas, Cesantías Y Pensiones-FONCEP	X		
Yimmy Benavides Orjuela	Coordinador Área De Servicio Al Ciudadano	Fondo De Prestaciones Económicas, Cesantías Y Pensiones-FONCEP	X		
Catalina Bobadilla Henao	Contratista. Profesional Especializado	I.D. De Ciencia, Biotecnología E	X		

	Aseguramiento De La Calidad	Innovación En Salud - IDCBIS			
Narda Cristina Natagaima López	Profesional	Instituto Distrital De Gestión De Riesgos Y Cambio Climático	X		
Gladys Adriana Moreno Roa	Periodista	Instituto Distrital De La Participación Y Acción Comunal	X		
Lina Mayibe Guzmán Torres	Contratista	Instituto Distrital De La Participación Y Acción Comunal	X		
Omaira Morales	Defensor Del Ciudadano Y Asesor En Comunicaciones	Instituto Distrital De La Participación Y Acción Comunal	X		
Sandra Milena Ríos Alayon	Auxiliar Administrativo	Instituto Distrital De La Participación Y Acción Comunal	X		
Gloria Aida Cogollo Rodríguez	Contratista	Instituto Distrital De Las Artes-IDARTES	X		
Viviana Ortiz Bernal	Contratista	Instituto Distrital De Las Artes-IDARTES	X		
Edna Camila Acero Tinoco	Contratista	Instituto Distrital De Patrimonio Cultural	X		
Julieth Natalia Roncancio León	Contratista	Instituto Distrital De Protección Y Bienestar Animal IDPYBA	X		
Valentina Rivera	Auxiliar Administrativa	Instituto Distrital Para La Investigación Educativa Y El Desarrollo Pedagógico	X		
Valentina Rivera	Auxiliar Administrativo	Instituto Distrital Para La Investigación Educativa Y El Desarrollo Pedagógico	X		
Jhon James Mendoza Gaitán	Profesional Especializado	Instituto Para La Economía Social-IPES	X		
Duber Leandro Aguirre	Líder Comunicación Interna	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	X		
Narda Lizeth Rodríguez Toro	Profesional OSC	Secretaría De Educación Del Distrito	X		
Veiman Cotrino Díaz	Profesional Universitario	Secretaría De Educación Del Distrito	X		
Fabian Rodrigo Iguavita Flórez	Contratista	Secretaria De Hacienda	X		
Adriana González Rodríguez	Profesional	Secretaría Distrital De Ambiente	X		
María Alejandra Franco Reyes	Contratista	Secretaría Distrital De Ambiente	X		
Natalia Carolina Castañeda Gelvez	Apoyo Al Defensor Del Ciudadano	Secretaría Distrital De Ambiente	X		
Angela Viviana Orozco Cubillos	Profesional De Apoyo - Contratista	Secretaría Distrital De Gobierno	X		
Yesenia Patiño Figueroa	Profesional De Apoyo	Secretaría Distrital De Gobierno	X		
Julián Camilo Cortés Monroy	Coordinador Proceso De Gestión De Servicio Al Ciudadano	Secretaría Distrital De Hábitat	X		

Edgar David Motta Revollo	Asesor	Secretaria Distrital De Integración Social	X		
Esperanza Guantiva Cruz	Profesional	Secretaria Distrital De Integración Social	X		
Marcela Medina Avella	Defensora De La Ciudadanía	Secretaria Distrital De Integración Social	X		
Nancy Consuelo Alayon Velosa	Instructor 313-14	Secretaria Distrital De Integración Social	X		
Andrea Catalina Zota Bernal	Jefa De La Oficina Jurídica-Defensora De La Ciudadanía	Secretaría Distrital De La Mujer	X		
Amanda Carolina Maldonado Rincón	Contratista	Secretaría Distrital De Movilidad	X		
Daniel Francisco Garnica Rojas	Contratista	Secretaría Distrital De Movilidad	X		
Henry Baquero Torres	Contratista	Secretaría Distrital De Movilidad	X		
Zandra Patricia Ramos Chavarro	Profesional Universitario	Secretaría Distrital De Movilidad	X		
Laura Jinneth Patarroyo Gómez	Profesional Especializada	Secretaria Distrital De Planeación	X		
Diana Catalina Huertas Valencia	Contratista	Secretaría General	X		
Ingrid Viviana Torres López	Contratista	Secretaría General	X		
Paula Andrea Barrantes Ramírez	Asesora	Secretaría General	X		
Paula Vanessa Páez Barreto	Contratista	Secretaría General	X		
María Yolanda Camelo Reyes	Jefe Oficina De Participación Comunitaria Y Servicio Al Ciudadano	Subred Integrada De Servicios De Salud Centro Oriente E.S.E.	X		
Martha Jannet Ssbogal García	Jefe De Oficina Gestión Del Conocimiento	Subred Integrada De Servicios De Salud Centro Oriente E.S.E.	X		
Natalia Ybett Lozano Barahona	Profesional Administrativa	Subred Integrada De Servicios De Salud Centro Oriente E.S.E.	X		
Camilo Andrés Guzmán Melo	Técnico Operativo	UAE De Catastro Distrital-UAECD	X		
Paula Ximena Vanegas Bautista	Técnico Operativo	UAE De Catastro Distrital-UAECD	X		
Andrés Felipe Lozano García	Contratista	UAE De Rehabilitación Y Mantenimiento Vial	X		
Angela Liliana Malagón Morales	Contratista - Líder Atención Al Ciudadano	UAE De Rehabilitación Y Mantenimiento Vial	X		
Martha Patricia Aguilar Copete	Secretaría General - Defensora Del Ciudadano	Uae De Rehabilitación Y Mantenimiento Vial	X		
Adriana Patricia Correa Martinez	Lider De Servicio A La Ciudadania	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial De Bomberos De Bogotá	X		
Claudia Jasbleidi Mojica Cardona		Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial De Bomberos De Bogotá	X		

Leady Nataly Corredor Bustamante		Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial De Bomberos De Bogotá	X		
Leonel Gustavo Caceres Caceres		Universidad Distrital Francisco José De Caldas	X		

**ORDEN DEL DÍA:**

1. Bienvenida y verificación del quorum
2. Seguimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Primer Trimestre de 2022
3. Resultados preliminares de la evaluación de operaciones de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
4. Presentación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía
5. Avances del programa de dinamización de trámites
6. Chatico
7. Avances y retos del rol de Defensor(a) de la Ciudadanía
8. Cierre y despedida

**DESARROLLO:****1. Bienvenida y verificación del quorum**

Siendo las 8:00 am se da inicio a la primera sesión de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía de 2022, la subsecretaria de servicio a la ciudadanía, Diana Marcela Velasco Rincón da la bienvenida a integrantes y demás participantes, indicando que esta sesión se desarrolla en cumplimiento del Decreto Distrital 847 de 2019 capítulo 5, artículo 21 y al reglamento interno de la instancia.

A esta sesión fueron convocados previamente, por correo electrónico los integrantes de la Comisión, es decir, los jefes de Servicio a la Ciudadanía de las Entidades Distritales y de aquellas que concurren en la prestación de servicios mediante el modelo multicanal de la red CADE; así como la Veeduría Distrital en calidad de participante.

El objetivo de la sesión es dar a conocer diferentes aspectos en materia de servicio a la ciudadanía y que son necesarios para el desarrollo y fortalecimiento de dicha labor, por parte de cada una de las entidades de la Administración Distrital y de las cuales se generaran compromisos para todos.

Ahora bien, se procede a la revisión del quorum, bajo la dinámica de llamado a lista por entidad. Una vez verificado el quorum que es de la mitad más uno, se continua con el desarrollo de la sesión

**2. Seguimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Primer Trimestre de 2022**

Camilo Muñoz Peña, contratista líder del equipo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., presenta el balance de la ejecución de las metas de producto y de resultado del Plan de Acción del CONPES D.C. 03 de 2019, Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

En este momento, se presentan los avances del primer trimestre de 2022 para 7 indicadores de resultado y 37 indicadores de producto, de los cuales su gran mayoría se encuentran estado de ejecución óptimo y aquellos que presentan retrasos o no han iniciado su ejecución, se espera que retomen su curso normal en los siguientes trimestres de la vigencia.

Así las cosas, se da un parte de tranquilidad respecto del avance de la política y se le recuerda a las entidades la importancia del reporte oportuno y siguiendo los criterios establecidos por la Secretaría General y la Secretaría Distrital de Planeación. Adicionalmente se reitera que la fecha para el reporte del segundo trimestre de 2022 será el 5 de julio de 2022.

**3. Resultados preliminares de la evaluación de operaciones de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía**

Nathalie Cadena, contratista de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., presenta los resultados preliminares de la evaluación interna de operaciones del CONPES D.C. 03 de 2019, Política Pública

Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así como las principales conclusiones, recomendaciones y observaciones de cara a la actualización y reformulación del plan de acción de la política.

En esta presentación se dan cuenta de los avances y fortalezas de las entidades en el cumplimiento del CONPES, entre los que se encuentran las capacidades y conocimientos adquiridos en el tema de servicio a la ciudadanía en el Distrito, así como los retrasos y debilidades de la misma, entre los que se encuentran la falta de recursos y la sobre ejecución de ciertos indicadores.

Se concluye indicando que los resultados de la evaluación serán publicados para consulta de las entidades.

#### **4. Presentación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía**

Francy Alba, contratista de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., presenta los principales lineamientos que se dejarán plasmados en el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, iniciativa que busca que las entidades distritales articulen la planeación, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas, programas, planes, proyectos e iniciativas en transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, servicio a la ciudadanía, rendición de cuentas y participación ciudadana.

Durante la presentación de estos lineamientos, se le indica a las entidades participantes, la institucionalidad que se fortalecerá con el modelo, así como los pasos a seguir para la adopción e implementación de esta apuesta de la Secretaría General.

Se finaliza indicando las fechas de la posible entrada en vigencia del Modelo.

#### **5. Avances del programa de dinamización de trámites**

Paula Páez, contratista asesora líder de la política de racionalización de trámites de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. presenta los avances de la implementación del programa de dinamización de trámites en el Distrito Capital, que incluye las acciones de identificación, inscripción, priorización, racionalización e interoperabilidad de trámites en las entidades que conforman la administración distrital.

De la misma manera se presentan los retos y dificultades en el desarrollo del programa de cara a renovar el compromiso de las entidades con la ejecución del programa. Asimismo, se presenta el balance de trámites, OPA y consultas de información registradas en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y en la Guía de Trámites y Servicios del Distrito Capital.

#### **6. Chatico**

Giovanni Girón, contratista de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., presenta la herramienta de chatbot de la Secretaría General llamada “Chatico”. Con ella se espera mejorar el acceso a la información de servicios que presta la administración distrital y así facilitar el relacionamiento entre la ciudadanía y la administración distrital.

Con esta herramienta, se espera aportar a la transformación digital del Distrito Capital, así como la cualificación de la ciudadanía para la realización de trámites y servicios.

#### **7. Avances y retos del rol de Defensor(a) de la Ciudadanía**

Sandra Cruz, profesional de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., presenta los resultados del diagnóstico realizado por la Subsecretaría respecto de la ejecución del rol del Defensor(a) de la Ciudadanía en las entidades distritales. En este diagnóstico, que se realizó por cada una de las funciones legales de esta figura, se evidenció que existen grandes retos a la hora de institucionalizar y de ejecutar la defensoría de la ciudadanía como parte esencial del ciclo de la gestión en el servicio a la ciudadanía.

De la misma manera, se presentaron los principales lineamientos que deben tener en cuenta las entidades para la elaboración de los informes semestrales de la Defensoría de la Ciudadanía, con el fin de que den cuenta integralmente de todas las acciones que se realizan en el marco de este rol.

**8. Cierre y despedida**

La sesión culmina alrededor de las 12:00 pm con la despedida de la subsecretaria de servicio a la ciudadanía, Diana Marcela Velasco Rincón.

**Toma de decisiones:**

En esta sesión no se puso a consideración ninguna decisión que requiriera votación. De la misma manera no se establecieron compromisos, y no habían compromisos anteriores que requirieran de seguimiento.

Icono	Decisión
Síntesis:	

Hora y lugar de la siguiente sesión: Por definir.

En constancia se firman,



**SECRETARIA**  
**Diana Marcela Velasco Rincón**

Proyectó: Camilo Andrés Muñoz Peña  
Revisó: Diana Marcela Velasco Rincón