

Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía
ACTA No. 1 de 2021
SESIÓN ORDINARIA

FECHA: 30 de junio de 2021

HORA: 8:00 AM – 10:15 AM

LUGAR: Sesión virtual realizada a través de la plataforma TEAMS

INTEGRANTES DE LA INSTANCIA:

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Ana María Aristizábal	Subsecretaria de Gestión Institucional.	Secretaría Distrital de Gobierno		x	Asiste equipo de servicio a la ciudadanía
Reinaldo Ruíz Solórzano.	Subsecretario de gestión institucional	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	X		No aplica
Clara Esperanza Salazar Arango.	Jefe Oficina de Atención Ciudadano.	Secretaría Distrital de Hacienda	X		No aplica
Astrid María Bracho Carrillo	Directora oficina de servicio al ciudadano	Secretaría Distrital de Planeación	X		No aplica
Magda Mercedes Arévalo Rojas	Directora de Gestión Corporativa	Secretaría Jurídico Distrital	X		No aplica
Betsy Carolina Velasco Jiménez	Directora de Gestión Corporativa	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	X		No aplica
Marco Antonio Barrera Gómez	Jefe Oficina Atención al Ciudadano	Secretaría de Educación del Distrito	X		No aplica
Cindy Matamoros	Directora Servicio al Ciudadano	Secretaría Distrital de Salud	X		No aplica
Dalia Inés Olarte Martínez	Subsecretaria de Gestión Corporativa	Secretaría Distrital de la Mujer	X		No aplica
Erwin Gaeth Mera	Jefe de atención integral a la ciudadanía	Secretaría Distrital de Integración Social	X		No aplica
Yaneth Suarez Acero	Directora de Gestión Corporativa	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	X		No aplica
Ana Milena Gual	Jefe oficina de Atención al Ciudadano	Secretaría Distrital de Ambiente	X		No aplica
Alejandra Moreno Gámez	Subsecretaria de Servicios a la Ciudadanía	Secretaría Distrital de Movilidad	X		No aplica
Nelson Javier Vásquez Torres	Subsecretario de Gestión Corporativa	Secretaría Distrital del Hábitat	x		No aplica

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Marco Antonio Machado Blandón	Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	x		No aplica
Diana Mireya Parra	Jefe de servicio a la ciudadanía	Unidad Administrativa del Cuerpo Oficial de Bomberos	x		No aplica
Marely María Montes Arroyo	Subdirectora administrativa, financiera y de control interno	Departamento Administrativo para la Defensoría del Espacio Público DADEP		x	Asiste Defensor de la Ciudadanía
Luis Fernando Ángel Aros	Profesional Universitario Atención al Ciudadano	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal IDPAC (Encargado)	x		No aplica
Magnolia Vega Rodríguez	Asesora Dirección General Comunicación y Servicio al Ciudadano	Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones FONCEP	x		No aplica
Sandra Milena Trujillo	Jefe Atención al Cliente y Comunicaciones y Mercadeo	Lotería de Bogotá	x		No aplica
Gloria Josefina Celis Jutinico	Subdirectora Administrativo y Financiero	Instituto para la Economía Social IPES	x		No aplica
Edwin Oswaldo Peña Roa	Subdirector Gestión Corporativa y Control Disciplinario	Instituto Distrital de Turismo	x		No aplica
Camilo Bustos	Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano (E)	Universidad Distrital Francisco José de Caldas		x	No aplica
Camilo Andrés Blanco López	Subdirector Administrativo, Financiero Y De Control Disciplinario	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico IDEP	x		No aplica
Grisel Córdoba Castella	Coordinador de Servicio al Cliente	Instituto para la Protección de la niñez y la Juventud IDIPRON	x		No aplica
Sandra Ofelia Jaber Martinez	Secretaria General	Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDR	x		No aplica
Martha Yolanda Sánchez	Subdirector Administrativo y Financiero	Orquesta Filarmónica de Bogotá	x		No aplica
Juan Fernando Acosta Mirkow	Subdirector De Gestión Corporativa	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	x		No aplica
Martha Lucia Cardona	Subdirectora De Gestión Corporativa	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	x		No aplica
Adriana María Cruz Rivera	Subdirectora administrativa y financiera y atención al ciudadano	Instituto Distrital de las Artes IDARTES	x		No aplica
Catalina Moncada	Secretaria General	Canal Capital	x		

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Orlando Rodríguez Carvajal	Secretario general y de control disciplinario	Botánico de Bogotá José Celestino Mutis	x		
Diana Milena Rojas Ramírez	Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios	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		
Lucy Molano Rodríguez	Jefe Oficina de Atención al Ciudadano	Instituto de Desarrollo Urbano IDU	x		
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		
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		
Yolima Pérez	Jefe de Comunicaciones y atención a la ciudadanía	Transmilenio S.A.	x		
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		
María Mercedes Jaramillo Garcés	Gerente General	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá	x		
Álvaro Ernesto Narváez Fuentes	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá	x		
Sandra Morales	Presidente de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB	x		
Astrid Álvarez	Presidente del Grupo de Energía de Bogotá	Grupo de Energía de Bogotá	x		
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		

SECRETARIA TÉCNICA:

Nombre	Cargo	Entidad
Diana Marcela Velasco Rincón	Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

INVITADOS PERMANENTES:

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Jayn Patrich Pardo Garcia	Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos	Veeduría Distrital	X		Con voz, pero sin voto
Daissy Johanna Rodríguez	Profesional Especializado-Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos	Veeduría Distrital	x		Con voz, pero sin voto

OTROS ASISTENTES A LA SESIÓN:

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Diana Marcela Velasco Rincón	Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	x		No aplica
Dorian de Jesús Coquies Maestre	Director Distrital de Calidad del Servicio	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	x		No aplica
Yanneth Moreno	Directora del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	x		No aplica
Edgar Henry Pacheco	Subdirector de seguimiento a la gestión de Inspección, Vigilancia y Control	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	x		No aplica
Camilo Andrés Muñoz Peña	Contratista Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	x		No aplica
Diana Catalina Huertas	Contratista Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	x		No aplica

Escriba el texto aquí

Nombres y apellidos	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Si	No	
Angélica María Cárdenas Botero	Profesional atención al ciudadano	Instituto Distrital de Turismo	x		
Grisel Córdoba Casella	Responsable Atención a la Ciudadanía	IDIPRON	x		
Diego Andrés Pedraza Peña	Contratista - Líder del proceso de Atención a la Ciudadanía	Secretaría Distrital de la Mujer	x		
Carolina Moreno López	Profesional	Secretaría Distrital de Hacienda	x		
Tatiana Martínez Fernández	Oficial de Clima de Inversión	Invest in Bogota	x		
Carolina Avila Morales	Profesional	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	x		
Yimmy Benavides Orjuela	Contratista - Coordinador Área de Servicio al Ciudadano	Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones - FONCEP	x		
Angela Liliana Malagon Morales	Contratista	Unidad de Mantenimiento Vial	x		
Jose Jaime Acosta Vergara	Profesional Especializado	EAAB ESP	x		
Clara Esperanza Salazar	Jefe Oficina de Atención al Ciudadano	Secretaria Distrital de Hacienda	x		
Ligia Elvira González Martínez	Gerente Comercial y de Atención al Usuario	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	x		
Xiomara Torrado Bonilla	Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía	Empresa Metro de Bogotá	x		
Luz Dary Castañeda Hernández	Secretaria General Encargada	Unidad Administrativa Especial De Rehabilitación Y Mantenimiento Vial	x		
Edwin Oswaldo Peña Roa	Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	Instituto Distrital de Turismo	x		
Ana Milena Bayona Gómez	Jefe (e)	Subred integrada de servicios de salud sur ese	x		
Erwin Gaeth Mera	Asesor	Secretaría Distrital de Integración Social	x		
Daissy Johanna Rodríguez	Profesional Especializado	Veeduría Distrital	x		
Natalia Ybett Lozano (representación de la Doctora Marcela Castellanos -Jefe de Oficina) Participación Comunitaria Y servicio al Ciudadano	Profesional Universitario	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente	x		

Nombres y apellidos	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Si	No	
Narda Lizeth Rodriguez Toro	Profesional Oficina De Servicio Al Ciudadano	Secretaria de Educación	x		
Cristina Sandoval	Profesional especializado	Transmilenio	x		
María Leonor Blanco Pinto	Profesional Universitario Gestión Documental y Servicio al Ciudadano	Fundación Gilberto Álzate Avendaño	x		
Sandra Milena Trujillo Vargas	Profesional III	Lotería de Bogotá	x		
Natalia Roncancio León	Contratista	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	x		
Luis Fernando Angel Aros	Profesional Universitario	Instituto Distrital De La Participación Y Acción Comunal - IDPAC	x		
Viviana Ortiz Bernal	Contratista	IDARTES	x		
Julián Camilo Cortés Monroy	Coordinar de servicio al ciudadano	Secretaría distrital del hábitat	x		
Amlde Rozo	Profesional Servicio al Ciudadano	Jardín Botánico José Celestino Mutis	x		
Yolima Pérez Ariza	Subgerente de Atención al Usuario	TRANSMILENIO	x		
Willian Santana Silva	Contratista	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos UAESP	x		
Claudia Maje	Profesional	Instituto de Desarrollo Urbano	x		
Byron Nicolás Amórtegui Ramos	Contratista	IDRD	x		
Diana Patricia Bautista Bautista	Coordinador de Atención Presencial	Vanti	x		
Angela Viviana Orozco Cubillos	Profesional de Apoyo	Secretaria Distrital de Gobierno	x		
Maritza Zambrano	Gestor Senior 1	Empresa De Renovacion Y Desarrollo Urbano	x		
Catalina Moncada Cano	Secretaria General	Canal Capital	x		
Aidee Morales Guerrero	Contratista	SDIS	x		
Leidy Briyith Alvarez Yate	Profesional Universitaria	Secretaria Distrital de la Mujer	x		
Jasbleidi Mojica Cardona	Líder de Servicio A La Ciudadanía	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial De Bomberos	x		

Nombres y apellidos	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Si	No	
María del pilar Silva Quiroga	Auxiliar administrativo	Acueducto de Bogotá	x		
Diana Marcela García Rodríguez	Contratista	Empresa Metro de Bogotá	x		
Sandra Milena Orozco Morales	Apoyo Técnico Defensor al Ciudadano	SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	x		
Nancy Johanna Rey Gutiérrez	Profesional Especializado	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud IDCBIS	x		
Martha Yolanda Sánchez Guasca	Subdirectora administrativa y financiera	Orquesta Filarmónica de Bogotá	x		
Paola Andrea Harnache Castaño	Contratista	Orquesta Filarmónica de Bogotá	x		
Cindy Matamoros Perdomo	Directora Operativa de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría Distrital de Salud	x		
Yolanda Calderón Saavedra	Profesional Especializado	Secretaría Distrital de Planeación	x		
Narda Cristina Natagaima López	Profesional	IDIGER	x		
Esperanza Guantiva Cruz	Profesional Contratista	Secretaria Distrital de Integración Social	x		
Paola Tovar Barragan	Contratista	Secretaría Distrital de Salud	x		
Maritzabel Muñoz Carrero	Auxiliar Administrativo	Instituto Distrital De La Participación Y Acción Comunal-IDPAC	x		
Bertha Lucía Rodríguez Velásquez	Técnico Administrativo Grado 10	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	x		
Aixa Lorena Castro Calderón	Contratista	Instituto para la Economía Social-IPES	x		
Miguel Garcia Duran	Apoyo Defensor De La Ciudadanía	Secretaria Distrital De Integración Social	x		
Astrid Maria Bracho Carrillo	Directora de servicio a la ciudadanía	Secretaria Distrital de Planeación	x		
Bernardo Camacho Rodríguez	Director	Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud IDCBIS	x		
Diego Constain	Profesional Universitario	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	x		
Mildred Johana Miranda Cordero	Contratista Gerencia de Comunicaciones y Ciudadanía	Metro de Bogotá	x		

Nombres y apellidos	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Si	No	
María Mercedes Medina Orozco	Directora de Gestión Corporativa y CID	Caja de la Vivienda Popular	x		
Roberto Carlos Narváez Cortés	Contratista	Caja de la Vivienda Popular	x		
Claudia Ximena Hormaza Lozano	Lider operativo atención y servicio al ciudadano	Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	x		
Yesenia Patiño Figueroa	Profesional de Apoyo	Secretaria Distrital de Gobierno	x		
Adriana María Cruz Rivera	Subdirectora Administrativa y Financiera	Instituto distrital de las Artes - IDARTES	x		
Diana Catalina Huertas Valencia	Contratista	Secretaría General	x		
Edna Camila del Consuelo Acero Tinoco	Profesional-contratista	IDPC	x		
Clara Esperanza Salazar	Jefe oficina atención al ciudadano	Secretaria Distrital de Hacienda	x		
Sandra Jaber Martínez	Secretaria General	Instituto Distrital De Recreación Y Deporte	x		
Erwin Gaeth Mera	Asesor	Secretaría Distrital de Integración Social	x		
Ingrid Yuliana Pérez Celis	Profesional	Secretaría Distrital de Gobierno	x		
Lady Tatiana Méndez Marin	Contratista profesional Servicio al Ciudadano	TRANSMILENIO S.A.	x		
Ana Milena Gual Diazgranados	Coordinadora de Servicio a la Ciudadanía	Secretaria Distrital de Ambiente	x		
Julio Cesar Pulido Puerto	Subsecretario General y de Control Disciplinario	Secretaria Distrital de Ambiente	x		

En cumplimiento del Decreto Distrital 847 de 2019 capítulo 5, artículo 21, la Doctora Diana Marcela Velasco Rincón, Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía, convocó por correo electrónico enviado el 25 de junio de 2021 a los jefes de servicio a la ciudadanía y/o quien hace sus veces en cada una de las entidades distritales y aquellas que componen el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía; así como la Veeduría Distrital en calidad de invitado permanente, a la primera sesión virtual de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, que se llevó a cabo el lunes 30 de junio de 2021 a las 8:00 a.m, a través de Microsoft Teams (office 365).

ORDEN DEL DIA:

1. Verificación del quorum
2. Bienvenida e instalación de la sesión
3. Actualización de reglamento de la Comisión
4. Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
5. Presentación lineamientos gestión del conocimiento en servicio a la ciudadanía
6. Esquema anticorrupción
7. Lineamiento redes sociales
8. Varios

DESARROLLO:

Siendo las 8:00 am se da inicio a la primera sesión de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, la Dra 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. Por tanto, es preciso indicar que 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, por lo que la Dra Diana Velasco da paso a Carolina Avila Morales, del despacho de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, quién expondrá la actualización del reglamento de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía y Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Actualización reglamento de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía

Carolina Avila Morales, del despacho de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía hace una contextualización acerca de cómo está estructurado el reglamento de la instancia de coordinación, en el marco de la Resolución 233 de 2018:

Objeto, funciones e integración

Objeto: Instancia coordinadora para la implementación y seguimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y otros lineamientos de la materia.

Funciones generales: Establecidas en el Decreto Distrital 847 de 2019.

Funciones específicas: Asistir técnicamente, coordinar, articular, evaluar la implementación de lineamientos de servicio a la ciudadanía, entre otros.

Integración: Secretaría General, jefes de Servicio a la Ciudadanía de las Entidades Distritales Los Gerentes Comerciales de las entidades públicas y/o privadas

Participación: Veeduría Distrital y Defensores de la ciudadanía.

Funcionamiento

El funcionamiento de la instancia se da bajo la presidencia de la Secretaría General, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía como Secretaría Técnica y equipos técnicos de la Secretaría Técnica, para llevar a cabo mesas de trabajo con los profesionales delegados por los jefes de servicio a la ciudadanía de cada una de las entidades; mesas en las que se abordan y desarrollan temas de fortalecimiento en materia de servicio a la ciudadanía

Sesiones

La instancia de coordinación se reúne en sesiones ordinarias dos veces al año (una cada semestre), no obstante, se puede realizar sesiones extraordinarias cuando se requieran.

Ahora bien, las sesiones se pueden llevar a cabo de manera presencial o virtual y la convocatoria deberá hacerse tres días hábiles anteriores al desarrollo de la sesión o quince días antes, en caso de que hubiere algún documento a poner a consideración de los integrantes de la Comisión y tener que deliberarlo en la sesión.

Quorum

Para llevar a cabo las sesiones, éstas deberán contar con la mitad más uno, de las personas convocadas.

Presentación y trámite de documentos

Los integrantes de la Comisión podrán solicitar a la Secretaría técnica de la instancia, que en este caso está en cabeza de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, el trámite, socialización y presentación de documentos de temas intersectoriales y que sean de competencia de servicio a la ciudadanía.

Actas

Las actas de la Comisión serán remitidas a los integrantes de la instancia por correo electrónico, quienes podrán hacer observaciones dentro de los dos días siguientes al recibo de la misma. Si pasado ese tiempo no se reciben comentarios, se configura en aceptación de contenido, inclusive de los compromisos allí pactados.

Por otro lado, la custodia de las actas estará bajo la Secretaría Técnica de la instancia.

Decisiones

Las decisiones quedarán consignadas en el acta de cada sesión y estará soportada con los anexos a que haya lugar. Además, serán publicadas en la página web de Secretaría General.

Ahora bien, con el fin de conocer comentarios de las entidades frente a la actualización del reglamento, se indica que por parte de la secretaría técnica de la Comisión se remitirá al correo de los jefes de servicio a la ciudadanía, el reglamento actual para que sobre el mismo inserten comentarios de cambio y remitan el documento a través de correo electrónico a más tardar el 8 de julio de 2021.

Entre el 8 y 15 de julio, por parte de la secretaría técnica se validarán comentarios y se incluirán en primera fase al reglamento, para posteriormente llevar a cabo el procedimiento interno en Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para normatizar, socializar y publicar.

Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Por parte de Carolina Avila Morales, quien por parte del despacho de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía realiza articulación distrital para la implementación y seguimiento de las acciones enmarcadas en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se informan los siguientes aspectos:

Los indicadores de producto, en general han tenido avances significativos lo que ha llevado al cumplimiento de los objetivos, tarea en la que aportan todas las entidades desde las diferentes acciones que llevan a cabo en temas relacionados con la gestión de peticiones ciudadanas, racionalización de trámites, disposición de criterios de espacios idóneos para servicio a la ciudadanía, fortalecimiento de canales de interacción con la ciudadanía, cualificación de servidores y/o contratistas en diferentes aspectos que fortalecen la atención brindada; entre otras.

Ahora bien, con el fin de seguir implementando el plan de acción de la Política, es importante tener en cuenta que a partir de 2021 los siguientes indicadores tendrán un cambio en su nombre y fórmula, esto fundamentado en que desde la planeación de ellos, se contempló que una vez se diseñaran los documentos, lineamientos, instrumentos y demás por parte de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, la implementación le corresponde a las entidades con asistencia técnica y/o funcional por parte de la Secretaría General:



Indicadores de producto Cambios

- 2.1.2 Implementación de los lineamientos del manual operativo para el ejercicio del rol de defensor de la ciudadanía, vigente y expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
- 3.1.7 Entidades distritales con servidores públicos y/o contratistas cualificados en lengua de señas colombiana y/o implementación de ajustes razonables para espacios virtuales.
- 6.1.1 Aplicación de evaluaciones de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicios suscritos.
- 6.1.3 Implementación del modelo para la gestión del conocimiento en servicio a la ciudadanía, alineado con MIPG

Por otro lado, y teniendo en cuenta el seguimiento y apoyo sistemático que se hace por parte de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, se han identificado indicadores en los cuales para su cumplimiento y/o avance han presentado retrasos, sin perjuicio del cumplimiento. Estos indicadores son:



Indicadores de producto Fortalecimiento

- 5.1.1 Entidades Distritales con puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía
- 3.1.2 Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema
- 3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS
- 7.1.1 Trámites racionalizados

Por lo anterior, se exhorta a los representantes de entidades presentes a que desde la misionalidad de cada una, sigamos aunando esfuerzos para la óptima implementación de acciones que garanticen el cumplimiento de lo mencionado, pues si bien, no todas las entidades reportan a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía directamente los indicadores antes señalados; las acciones que se llevan a cabo desde los diferentes equipo de trabajo y mesas técnicas, contribuyen al cumplimiento de indicadores.

Aunado a lo anterior, se menciona que la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, cuenta con equipos de trabajo de la Política de racionalización de trámites y de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, desde los cuales se continúa brindando asistencia técnica y/o funcional en mesas de trabajo de cada política, articulando así acciones que permiten el fortalecimiento de las áreas de servicio a la ciudadanía.

Gestión del conocimiento en servicio a la ciudadanía

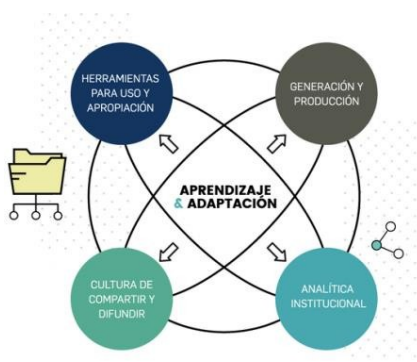
Camilo Andrés Muñoz, profesional de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, expone el manual de gestión del conocimiento en servicio a la ciudadanía, que está alineado con MIPG y con el Modelo de Gestión del Conocimiento del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Lo que se busca con el documento generado desde la Secretaría General en cabeza de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, es guiar y orientar a los/as servidores/as que quieran apostarle a mejorar la relación de la administración con la ciudadanía a través de la mejor administración y manejo del conocimiento y de la incorporación de la innovación en el servicio a la ciudadanía y de esta manera garantizar un relacionamiento claro, amable, cercano, incluyente y empático con la ciudadanía, para generar confianza y credibilidad en la Administración y garantizar el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones de la ciudadanía.

Así las cosas, existen dos fases en las que se pretende hacer la implementación. Cada fase cuenta con unas particularidades.

Primera fase: consta de cuatro habilitantes que permitirán gestionar conocimiento y la innovación en servicio a la ciudadanía, teniendo en cuenta el enfoque diferencial por orientación sexual y de identidad de género, ellos son: Liderazgo, Cultura organizacional, Estructura y organización del talento humano y maneras de trabajar

Segunda fase: Componentes de la Gestión del Conocimiento y la Innovación para el Servicio a la Ciudadanía



Por todo lo anterior, por parte de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, se estarán llevando a cabo mesas de trabajo en las que se asesorará a cada una de las entidades para la implementación del documento. Previamente a cada mesa se estará enviando la invitación.

Directiva 001 de 2021

Por parte de Diana Catalina Huertas, se llevó a cabo la presentación de la Directiva 001 de 2021, en la que se imparten directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencias de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante.

Es importante mencionar, que el antecedente normativo es el Decreto Distrital 189 de 2020, “Por el cual se expiden lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital y se dictan otras disposiciones “, artículos 12 y 13.

Ahora bien, la Directiva cuenta con unos aspectos relevantes tales como:

- Recoge las orientaciones dadas mediante la Directiva 015 de 2015, que brindaba “Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción”.
- Dicta parámetros más claros frente al registro de los casos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha.
- Plantea una serie de pautas frente a la protección de identidad del denunciante, entre ellas, la suscripción de un compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información.

Aunado a lo anterior, presenta mejoras en los esquemas de denuncias, permitiendo:

1. Centralización de las denuncias recibidas a través de cualquier canal de atención en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha.
2. Descripción de parámetros para el adecuado registro de las denuncias, teniendo en cuenta los diferentes escenarios.
3. Unificación de la información para el reporte que se envía semestralmente a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital.
4. Publicación de estadísticas de las denuncias en la página Web de la Secretaría General.

Por otro lado, y con el fin de darle protección al denunciante, se socializó y solicitó a las entidades por medio de la Circular 001 de 2021, que suscribieran un compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información, que además debe ser suscrito también por quienes hacen parte del ciclo en la recepción, registro y gestión de denuncias; archivarlo en las hojas de vida o carpetas contractuales, según corresponda.

Aunado a lo anterior, en dicho compromiso se definen aspectos clave en la orientación inicial al ciudadano, que permiten optimizar el registro de los casos en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas-Bogotá te escucha, minimizando así, posibles retipificaciones, y demoras en la atención y establece la información que se debe brindar durante la atención que se da en los canales bidireccionales, con la cual se da claridad al ciudadano sobre las implicaciones de interponer denuncias falsas, y sobre el curso del posible proceso que pueda iniciarse.

Ahora bien, con la implementación de las directrices se generan unas novedades que se mencionan a continuación:

- Creación de un botón para la interposición de denuncias en las páginas web principales de las entidades y organismos distritales.
- Definición de subtemas en “Bogotá te escucha” por delitos y conductas disciplinables.
- Definición de medidas de protección laboral que pueden acoger las entidades, dentro de las que se encuentran:

✓ Si se trata de un(a) servidor(a) público(a), se revisará el caso y, de ser necesario, se realizará reubicación del empleo o traslado de dependencia.

✓ Si se trata de un contratista por prestación de servicios, se revisará el caso con la Dirección de Contratación o la oficina o dependencia que ejerza dichas funciones, y el(la) supervisor(a) del contrato para brindar las garantías contractuales.

- Dar cumplimiento a las medidas de protección personal otorgadas por la Fiscalía General de la Nación o la Unidad Nacional de Protección, respectivamente.

Por último, se reitera a los asistentes, que la Subsecretaría de Servicio a la ciudadanía viene realizando capacitaciones, por tanto, para acceder a ellas se debe remitir al correo electrónico dbadillop@alcaldiabogota.gov.co el nombre de la entidad, nombre del colaborador o colaboradores y correo electrónico de quienes participarían en las jornadas de capacitación.

Directiva 004 de 2021

Por parte Diana Catalina Huertas, profesional de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, se presenta la Directiva 004 de 2021, por la cual se establecen los lineamientos para la atención y gestión de peticiones ciudadanas recibidas a través de Redes Sociales.

Esta directiva se emite en cumplimiento de la siguiente normativa:

Ley 1437 de 2011, ARTÍCULO 15. Presentación y radicación de peticiones. Las peticiones podrán presentarse verbalmente o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. (...)

La Circular 008 del 2018 de la Veeduría Distrital, definió algunos criterios para el manejo de peticiones a través de redes sociales y destacó la importancia de divulgar el derecho en cabeza de la ciudadanía de interponer peticiones a través de estos medios. De igual forma, la Veeduría Distrital se refirió al deber de publicación de los canales de atención disponibles en toda entidad y a la protección de datos personales de la ciudadanía.

La Circular 011 del 2020 de la Veeduría Distrital, comunicó lineamientos adicionales para el tratamiento de las peticiones presentadas por la ciudadanía a través de las Redes Sociales, en el marco de operación de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y según lo señalado por la Corte Constitucional en la sentencia T-230 del 2020.

Sentencia T-230 de 2020, se refiere al ejercicio del Derecho de Petición a través de medios electrónicos: "Si la red social permite una comunicación con doble direccionalidad, los mensajes que cumplan con las características propias del derecho de petición tendrán que ser resueltas por la entidad, a menos que ella elimine dicha opción y tan solo deje habilitado un canal oficial. (...) La entidad podrá determinar si redirecciona directamente tales solicitudes al área encargada de atención al usuario, o habilita su trámite por la Dependencia que recibió la comunicación, o asume cualquier otra medida que estime pertinente, sin que la carga de redirigir la solicitud pueda ser trasladada al peticionario.

Es decir, internamente cada entidad determina cómo manejará el registro de la petición para el trámite que corresponda.

Ahora bien, en este lineamiento se desarrollan varios que se exponen a continuación:



Junto con estos temas, se ha desarrollado un esquema del ciclo de gestión de PQRD en redes sociales, que se explica así:

Tenemos tres actores que son: Ciudadanía, Oficina de Comunicaciones y Oficina de Servicio a la Ciudadanía.



La ciudadanía interactúa con la entidad a través de la red social.

La Oficina de Comunicaciones identifica una petición que es interpuesta por la red social, bien puede ser por muro o inbox. En caso de que la Oficina de Comunicaciones tenga inmediatamente la respuesta a la petición, puede responder a través del mismo medio a la persona y de esta manera se cierra el ciclo de interacción, así las cosas, no habría lugar a realizar un registro.

En el caso en que no se pueda dar respuesta inmediata a la persona, se procede al registro de la petición, no obstante, previamente se debe remitir un guion de aceptación de tratamiento de datos personales y solicitar los mismos para llevar a cabo el registro; una vez tenemos la aceptación y datos, remitimos a la oficina de Servicio a la Ciudadanía. Sin embargo, en caso de que la persona no acepte, igual se gestiona la petición por Bogotá te escucha y remite a la Oficina de Comunicaciones el número de petición, para que la comuniquen por la red social al comentario de la persona y así, que le pueda la persona hacer seguimiento.

Es importante mencionar que la Directiva fue socializada por circula 002 de 2021 y en ella se solicitó remitir correo electrónico a dchuertas@alcaldiabogota.gov.co, el nombre de la entidad, nombre del colaborador o colaboradores y correo electrónico de quienes participarán en las jornadas de capacitación brindadas por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

Toma de decisiones

Icono	Decisión
	<p>En esta sesión no aplicó toma de decisiones o políticas adoptadas, en beneficio de los participantes de la instancia ni de las entidades a las que representan.</p>
	<p>En esta sesión no aplicó toma de decisiones o políticas adoptadas, en beneficio de los participantes de la instancia ni de las entidades a las que representan.</p>

Compromiso	Responsables	Fecha
<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>Entidades Distritales</p>	<p>7 de julio de 2021</p>
<p>Enviar reglamento de la instancia de coordinación para comentarios de las entidades, insumo para actualización</p>	<p>Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía</p>	<p>28 de julio de 2021</p>
<p>Envío de comentarios para actualización del reglamento de la instancia de coordinación “Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía”</p>	<p>Entidades Distritales</p>	<p>12 de agosto de 2021</p>
<p>Implementación de la figura de Defensor de la ciudadanía en cada una de las entidades</p>	<p>Entidades Distritales</p>	<p>A partir del 30 de junio de 2021</p>
<p>Continuar con la implementación de acciones para garantizar servicios accesibles e inclusivo a la población con condición de discapacidad auditiva.</p>	<p>Entidades Distritales</p>	<p>De seguimiento trimestral a través de PPDSC</p>
<p>Inscribir los trámites racionalizados y/o acciones de racionalización en SUIT, para garantizar cumplimiento de la Política de Racionalización de Trámites</p>	<p>Entidades Distritales</p>	<p>De seguimiento trimestral a través de PPDSC</p>

Siendo las 10:15 am, la Doctora Diana Marcela Velasco, da por terminada la sesión y agradece a todos por su asistencia y participación activa.

| DIANA M. VELASCO RINCÓN |

SECRETARIO

Diana Marcela Velasco Rincón

Proyectó: Carolina Avila Morales-Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía
Revisó: Vivian Bernal-Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía