

Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía
ACTA No. 02 de 2021
SESIÓN ORDINARIA

FECHA: 16 de diciembre 2021

HORA: 9:00 AM – 12:00 PM

LUGAR: Sesión presencial realizada en el auditorio del Archivo Distrital

INTEGRANTES DE LA INSTANCIA:

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Si	No	
Lina María Sánchez Romero	Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	x		No aplica
María Mercedes Medina	Directora de Gestión Corporativa	Caja de Vivienda Popular	x		No aplica
Dorian de Jesús Coquíes Maestre	Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	x		No aplica
Ruben Darío Perilla	Subdirector Administrativo y Financiero	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	x		Delegó a Peter Gómez Profesional Especializado
Yaneth Suárez Acero	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte	x		No aplica
Diana Parra	Jefe de servicio a la ciudadanía	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	x		No aplica
Omaira Morales	Asesora - Secretaría General	Instituto Distrital de Participación Comunal	x		No aplica
Pablo Pacheco	Secretario General	Instituto Distrital de Participación Comunal	x		No aplica
Margarita Córdoba	Jefe de Oficina	ERU	x		No aplica
Adriana María Cruz Rivera	Subdirectora Administrativa y Financiera	IDARTES	X		Delegó a Viviana Ortiz profesional de servicio a la ciudadanía
Olga Vides	Coordinadora Área Jurídica	Canal Capital	x		No aplica
Tatiana Martínez	Oficial de Inversión	Invest in Bogotá	X		No aplica
Gloria Celis	Subdirectora Administrativa	Instituto Popular para la Economía Social. IPES	X		No aplica

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Martha Aguilar	Subdirectora Corporativa	Unidad de Mantenimiento Vial	X		No aplica
Erwin Gaelh	Asesor	Secretaría Distrital de Integración Social	X		No aplica
Marta Lucia Cardona	Subdirectora Administrativa y Financiera	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	X		Delegó al profesional Ricardo Andrés de los Ríos
Adriana Sandoval	Secretaria General	Universidad Distrital FSC	x		No aplica
Fernando Suarez	Jefe de Oficina de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría Distrital de Hacienda	x		No aplica
Luz Nelly Ortiz Moya	Subdirectora Administrativa-Defensora De La Ciudadanía	Secretaría Distrital del Hábitat	X		No aplica
Cindy Matamoros Perdomo	Directora de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría Distrital de Salud de Bogotá	X		No aplica
Reinaldo Ruiz Solórzano	Subsecretario de Gestión Institucional	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	X		No aplica
Andrea Catalina Zota Bernal	Jefa de la Oficina Asesora Jurídica-Defensora de la Ciudadanía	Secretaría Distrital de la Mujer	X		No aplica
Xiomara Torrado	Jefe de Comunicaciones y servicio a la Ciudadanía	Empresa Metro de Bogotá	X		No aplica
Verónica Gutiérrez	Jefe de oficina de servicio a la Ciudadanía	Empresa Metro de Bogotá	x		No aplica
Yolima Pérez	Subgerente de comunicaciones y servicio a la Ciudadanía	TRANSMILENIO	X		Delegó a la profesional Tatiana Méndez y Cristina Sandoval
Juan Fernando Acosta Mirkow	Subdirector de Gestión Corporativa - Defensor de la ciudadanía	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural de IDPC	x		Delegó a la profesional Camila Acero
Adriana Carvajal	Directora Comercial	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P	X		No aplica
Raúl Quintero	Subdirector Administrativo y Financiero	Secretaria de Desarrollo Económico	X		No aplica
Edwin Peña	Jefe de servicio a la ciudadanía	Instituto Distrital De Turismo	X		No aplica
Magnolia Vega	Asesora de Dirección	FONCEP	X		Delegó a Yimmy Benavides Orjuela
Astrid Bracho	Directora de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría Distrital de Planeación	x		No aplica
Marco Antonio Barrera	Jefe Servicio a la Ciudadanía	Secretaría de Educación Distrital	x		Delegó a la profesional Narda Rodríguez
Martha Yolanda Sánchez Guasca	Subdirectora Administrativa y Financiera	Orquesta Filarmónica de Bogotá	x		No aplica

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Adriana Ruth Iza Certuche	Directora de Servicio al Ciudadano (E)	Secretaría Distrital de Movilidad	x		No aplica
Fabián Ricardo Romero Suarez	Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD	x		Delegó a la profesional Viviana Ortiz
Maria Eugenia Tovar	Subdirectora Corporativa y de Asuntos Disciplinarios (E)	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	x		No aplica
Sandra Jaber	Secretaria General	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDR	x		No aplica
Grisel Córdoba Casella	Coordinadora de Atención a la Ciudadanía	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	x		No aplica
Andrea Johana Jiménez	Jefe de servicio a la Ciudadanía	Secretaría Distrital de Gobierno - SDG	x		No aplica
Magda Mercedes Arévalo Rojas	Directora De Gestión Corporativa	Secretaría Jurídica Distrital - SJD		X	Remite correo electrónico informando que el 16 de diciembre de 2021 tienen cierre de gestión, por tanto no es posible asistir a la sesión, ni delegar
Yolanda Castro	Jefe de la Oficina de Participación Ciudadana	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	x		No aplica
Lucia Yepes	Jefe de la Oficina de Participación Ciudadana	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	x		No aplica
Andrea López Guerrero	Jefe de la Oficina de Participación Ciudadana	Subred Integrada de Servicios de Salud SUR E.S.E	x		No aplica
Martha Angarita	Jefe de la Oficina de Participación Ciudadana	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	x		No aplica
Ligia Elvira González	Gerente Comercial y de Atención al Usuario	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD	x		No aplica
Ana Milena Gual	Jefe de servicio a la ciudadanía	Secretaría Distrital de Ambiente - SDA		x	No aplica
Adriana Estrada Estrada	Directora General	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA		x	No aplica
Orlando Rodríguez Carvajal	Secretario General y de Control Disciplinario	Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis		x	No aplica
Durley Edilma Romero Torres	Secretaria General	Lotería de Bogotá		x	No aplica

SECRETARIA TÉCNICA:

Nombre	Cargo	Entidad
Lina María Sánchez Romero	Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

INVITADOS PERMANENTES:

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Patrick Pardo García	Veedor Distrital Delegado para la atención de Quejas y Reclamos	Veeduría Distrital	x		

OTROS ASISTENTES A LA SESIÓN:

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Yaneth Moreno Romero	Directora Distrital de Calidad del Servicio	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	x		
Edgar Henry Pacheco	Subdirector de seguimiento a la gestión de Inspección, Vigilancia y Control	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	x		
Camilo Andrés Muñoz Peña	Contratista Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	x		
William Santana	Contratista	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	x		
Carolina Avila Morales	Contratista	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	x		
Carolina Castro	Contratista	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	x		
Carolina Ruiz Caicedo	Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones	Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte	x		Defensora de la ciudadanía
Adriana Correa	Líder Servicio a la Ciudadanía	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	x		
Lina Marcela Camelo Peña	Contratista Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	x		
Maritza Zambrano	Profesional	ERU	x		
Gloria Aida Cogollo	Contratista	IDARTES	x		
Angela Malagón	Contratista	Unidad de Mantenimiento Vial	x		
Luz Stella Gomez Nossa	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	Instituto Popular para la Economía Social. IPES	x		
Martha Elizabeth Triana Laverde	Subdirectora de Formación y Empleabilidad	Instituto Popular para la Economía Social. IPES	x		Defensora de la Ciudadanía
Marta Rivera	Contratista	FUGA	x		
Diana Catalina Huertas	Contratista	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	x		
Julián Camilo Cortés Monroy	Coordinador Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano	Secretaría Distrital del Hábitat	x		

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Claudia María Maje Gaviria	Profesional	Instituto De Desarrollo Urbano	x		
Sonia Carolina Rodríguez Reyes	Auxiliar Atención al Ciudadano	Canal Capital	x		
Estephania Angel	Profesional	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P	x		
Angélica María Cárdenas Botero	Profesional De Atención Al Ciudadano	Instituto Distrital De Turismo	x		
Jessica Natalia Suárez Velasquez	Profesional Universitario	Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía	x		
Andrea Torres	Asesor	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	x		
Cristina Sandoval	Profesional Especializado	Transmilenio S.A	x		
Carolina Giraldo	Defensora de la Ciudadanía	Transmilenio S.A	x		
Camila Acero	Subdirector de Gestión Corporativa - Defensor de la ciudadanía	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural de IDPC	x		
Yimmy Benavides Orjuela	Coordinador de Servicio al Ciudadano	FONCEP-Fondo De Prestaciones Económicas Cesantías Y Pensiones	x		
Narda Rodríguez	Profesional	Secretaría Distrital de Educación	x		
Viviana Ortiz	Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD	x		
María Angélica Uribe	Profesional	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	x		
Yesenia Patiño	Profesional Servicio a la Ciudadanía	Secretaría Distrital de Gobierno - SDG	x		

Citación: En cumplimiento del Decreto Distrital 847 de 2019 capítulo 5, artículo 21, la Doctora Lina María Sánchez Romero, Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía (e), convocó por correo electrónico enviado el 7 de diciembre de 2021 a los jefes de servicio a la ciudadanía y/o quien hace sus veces en cada una de las entidades distritales, así como a los Defensores de la ciudadanía y Veeduría Distrital; a la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía que se llevó a cabo el lunes 16 de diciembre de 2021 desde las 9:00 a.m, en el auditorio Archivo Distrital.

ORDEN DEL DIA:

Se procede a leer el orden del día el cual fue aprobado por parte de los integrantes de la Instancia

1. Verificación del quorum
2. Bienvenida e instalación de la sesión
3. Presentación de la actualización del Manual Servicio a la Ciudadanía

4. Metodología de evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
5. Varios
6. Compromisos
7. Cierre de la sesión

DESARROLLO:

1º. Se efectuó la verificación del quórum y evidenciando que se contaba con más del 50% de las entidades que integran la instancia, se da inicio a la sesión.

2º. Bienvenida e instalación de la sesión

La Doctora Lina María Sánchez Romero da inicio a la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, resaltando que la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., es la encargada de orientar la formulación, implementación y atención de las diferentes políticas, planes y programas en materia de atención y prestación de los servicios a la ciudadanía a través de las diferentes Entidades de la Administración Distrital, en el marco del Decreto 140 de 2021, acciones que están encaminadas a garantizar los derechos de la ciudadanía y contribuir al mejoramiento de las necesidades de la misma, construyendo modelos de servicios que permitan que la atención al público sea digna, efectiva, oportuna, cálida, confiable y con calidad; del mismo modo, realiza la introducción sobre el proceso de actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía, así como, el preámbulo de la metodología de la evaluación de la política pública de servicio a la ciudadanía; finalmente, en nombre de la Secretaria General Margarita Barraquer, agradece a todos los asistentes por atender la invitación.

3º. Presentación de la actualización del Manual Servicio a la Ciudadanía

La colaboradora Carolina Castro de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, es la encargada de realizar la presentación sobre el proceso de actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía, quien informa que, se desarrollaron cuatro fases en el proceso de reajuste del mentado documento:

1. Solicitud aportes a las Direcciones que componen a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía (Dirección Distrital de Calidad del Servicio – Dirección de Seguimiento a la Inspección de Vigilancia y Control – Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía).
2. Solicitud de aportes a las entidades líderes del enfoque diferencial, entre las que se resaltan la Secretaría Distrital de la Mujer, Secretaria Distrital de Integración Social, Secretaria Distrital de Gobierno, Secretaria Distrital de Planeación, Alta Consejería de Paz, Víctimas y Reconciliación, Consejo de Sabios y Sabias.
3. Revisión de aportes por parte de la Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora Jurídica y la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
4. Actualización y nuevo diseño gráfico del Manual.

Se resalta que, en las fases del trámite de renovación del documento objeto de estudio, fue de suma importancia la participación de las dependencias institucionales y las entidades distritales líderes en enfoque diferencia antes referidas, toda vez que, en virtud de dicha participación se pudo

obtener los insumos necesarios para determinar los puntos de mayor impacto social que se deben implementar de los lineamientos de servicio a la ciudadanía, del mismo modo, se recalca que, junto a la Secretaría Distrital de Integración Social y el Consejo de Sabios y Sabias se realizó un ejercicio de participación ciudadana para recolectar aportes necesarios para el correcto manejo de personas mayores.

Así las cosas, una vez reunidos y estudiados las diferentes contribuciones para la modificación del Manual de Servicio a la Ciudadanía, se realizaron los siguientes ajustes:

1. Accesibilidad:
 - *En espacios físicos*
 - *En medios electrónicos, sitios web, y contenidos digitales.*
 - *En Canal telefónico*
2. Enfoque de derechos
3. Perspectiva de interseccionalidad
4. Enfoque de género
5. Enfoque diferencial:
 - *Protocolo de atención a personas mayores*
 - *Protocolo de atención a personas con discapacidad*
 - *Protocolo de atención a personas pertenecientes a una comunidad étnica*
 - *Protocolo de atención a personas víctimas del conflicto armado*
 - *Protocolo de atención a personas campesinas y campesinos*
 - *Protocolo de atención a personas pertenecientes a los sectores sociales LGBTI.*
6. Ciclos de Servicio y Protocolos de atención presencial, telefónico y virtual

Sin perjuicio de lo anterior, la expositora señala que en el día a día de la atención a la ciudadanía se presentan casos particulares en los que asisten personas con uno o más rasgos de enfoque diferencial, en efecto, en la presente modificación, resultó indispensable el diseño e implementación de protocolos de atención para las personas con características especiales, los cuales procuran evitar los estereotipos y/o discriminaciones contra los ciudadanos.

Ahora bien, dentro de los objetivos de la modificación del Manual de Servicio a la Ciudadanía se encuentra el implementar de manera integrada cada uno de los enfoques antes enunciados, en cada uno de los canales de atención disponibles para la población distrital, para así brindar la protección necesaria a los más vulnerables.

Por otra parte, se menciona que se debe entender que la atención al ciudadano es un ciclo de servicio, el cual inicia cuando el ciudadano hace uso de cualquiera de los canales dispuesto para su servicio.

Actualmente el Manual vigente, establece los protocolos para cada canal de atención, no obstante, el nuevo documento modifica su estructura y cambia los "protocolos" por "momentos", los cuales explican de una manera general las etapas de atención según el canal que sea utilizado por el usuario, en las que se deben aplicar los diferentes enfoques dispuestos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía, no obstante, se resalta que, no se van a estandarizar estas etapas al ser discrecional de cada entidad, no obstante, existen dos puntos importantes que se recomiendan incluir en los procesos de cada entidad, los cuales son:

1. La caracterización de ciudadanos
2. Encuestas de Satisfacción

Finalmente, se exponen los retos y recomendaciones para el 2022 para las Entidades de la Administración Distrital:

1. Participación activa de las entidades en las 11 sesiones de Cualificación del Manual de Servicio a la Ciudadanía programadas por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio en el 2022
2. Implementar las directrices del Manual al interior de las Entidades
3. Realizar seguimiento a la implementación de las directrices
4. Participación activa de las entidades en la elaboración de contenidos de preguntas y respuestas frecuentes y flujos de proceso para el módulo de trámites, servicios y OPAs de Chatico
5. Implementar nuevos trámites, servicios y OPAs en Chatico
6. Mantener la información actualizada para la ciudadanía

4° Metodología de evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

El colaborador Camilo Muñoz Líder del equipo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, procede a socializar la metodología de evaluación de la referida política.

En primer lugar, menciona que la implementación de la actual Política Pública comenzó en el año 2019 y tiene un horizonte de diez años, en efecto, la ejecución de la misma finalizará en el 2028, así mismo, destaca que este proceso no se debe limitar a una sola administración, sino que, por el contrario, este proyecto debe guardar la continuidad necesaria para finalizarlo en feliz término independientemente de los cambios de administración del Distrito Capital.

Ahora bien, es de resaltar que la Secretaría Distrital de Planeación adoptó algunos aspectos de la metodología CONPES diseñada por el Departamento Nacional de Planeación, entre los que se destaca que, pasados dos años a partir de la fecha de inicio de implementación de la política pública, se debe realizar una evaluación con el objetivo de que los actores de esta tarea puedan conocer cuáles son los aspectos de la metodología que deben ser ajustados, mejorados y/o determinar las necesidades que tiene la política pública de cara al ciudadano.

Teniendo en cuenta lo anterior, se procede a exponer cual es propuesta metodológica frente a la evaluación que se debe realizar sobre la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía destacando que esta fue compartida en oportunidad del 7 de diciembre de 2021, mediante correo electrónico a cada una de la Entidades de la Administración Distrital.

Propuesta metodológica

1. Objetivo:

Identificar los cuellos de botella en la operación y en los distintos procesos que conducen al logro de los objetivos de la política, es decir, analizar cuáles han sido las principales dificultades

que se han presentado a lo largo de los dos últimos años desde el inicio de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

2. Tipo de evaluación a ejecutar:

Evaluación de operaciones o evaluación de procesos, en efecto, se busca estudiar cómo está funcionando en la práctica lo preceptuado en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así como el impacto que ha tenido en la población, para que, dependiendo de los resultados obtenidos se puedan determinar las estrategias para dar cumplimiento a los siete objetivos propuestos por la Administración Distrital.

3. Tiempos de evaluación:

En virtud de los lineamientos de la Secretaría Distrital de Planeación, la evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, debe realizarse en un término de seis meses, en decir, entre el mes de noviembre de 2021 hasta abril de 2022, resaltando que, durante el mes de noviembre y los primeros días de diciembre se diseñó la presente propuesta de evaluación, la cual se busca sea aprobada el día de hoy, en el Comité Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

4. Justificación:

- Entender el modelo de implementación de la política.
- Tomar decisiones para mejorar el funcionamiento de la política.
- Mejorar la entrega de bienes y servicios.
- Proveer insumos para hacer seguimiento más eficiente a la política.

5. Las unidades de análisis a evaluar:

- Las Entidades Públicas Distritales con compromisos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como gerente de la política.
- La Red CADE en cada uno de los canales que la componen.
- La ciudadanía beneficiaria de los servicios ofrecidos por las entidades distritales.

6. Hipótesis de la evaluación:

La emergencia sanitaria provocada por la pandemia de COVID-19, junto con el cambio de la administración distrital en 2020 y con ello los cambios de estrategias, personal y recursos, han modificado la operación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y en la generación de valor y en el impacto de cara a la ciudadanía.

7. Procesos de la política a evaluar:

- Contextualización de la política
- Identificación y uso de recursos
- Producción y entrega
- Uso de bienes y servicios

8. Enfoque metodológico:

- Investigación operacional y de monitoreo a través del análisis de registros administrativos.
- Investigación social a través de recolección de información de fuentes primarias.

Votación para aprobación de la Metodología de evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Entidad	Si	No	Observaciones
Caja de Vivienda Popular -CVP	x		Aprueba y hará llegar comentarios al documento de metodología de evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
Canal Capital	x		
Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP			Ausente
Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD	x		
Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá – EABB	x		
Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá – ERU	x		
Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	x		
Empresa Metro de Bogotá S.A.	x		
Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	x		
Fundación Gilberto Alzate Avendaño - FUGA	x		
Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	x		
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	x		
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal –IDPAC	x		
Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	x		
Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	x		Aprueba y hará llegar comentarios al documento de metodología de evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal – IDPYBA			Ausente
Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	x		
Instituto Distrital de Turismo - IDT	x		
Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	x		Aprueba y hará llegar comentarios al documento de metodología de evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
Instituto Para la Economía Social - IPES	x		Aprueba y hará llegar comentarios al documento de metodología de evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis			Ausente
Lotería de Bogotá			Ausente
Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	x		
Secretaría de Educación del Distrito - SED	x		
Secretaría Distrital de Ambiente - SDA			Ausente

Entidad	Si	No	Observaciones
Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte – SDCRD	x		
Secretaría Distrital de Desarrollo Económico - SDDE	x		
Secretaría Distrital de Gobierno - SDG	x		
Secretaría Distrital de Hacienda - SHD	x		
Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS	x		
Secretaría Distrital de la Mujer	x		Aprueba y hará llegar comentarios al documento de metodología de evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
Secretaría Distrital de Movilidad - SDM	x		
Secretaría Distrital de Planeación - SDP	x		
Secretaría Distrital de Salud - SDS	x		Aprueba y hará llegar comentarios al documento de metodología de evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia – SDSCJ	x		
Secretaría Distrital del Hábitat	x		
Secretaría Jurídica Distrital - SJD			Ausente
Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	x		Aprueba y hará llegar comentarios al documento de metodología de evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	x		Aprueba y hará llegar comentarios al documento de metodología de evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	x		Aprueba y hará llegar comentarios al documento de metodología de evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	x		Aprueba y hará llegar comentarios al documento de metodología de evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
Terminal de Transportes S.A.			Ausente
Invest in Bogotá	x		
Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos - UAECOB	x		
Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD			Ausente en el momento de la votación
Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	x		
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP	x		
Universidad Distrital Francisco José de Caldas	x		

Con 41 votos se aprueba la metodología de evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

5° Varios

La servidora Viviana Ortiz del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, pregunta:

1. ¿Cuál es el concepto de cuello de botella?
2. ¿Cuáles son los productos de la política pública?
3. ¿La evaluación que está siendo objeto de análisis reemplaza el reporte trimestral vigente?

Respuestas:

1. En primer lugar, se recalca que la política pública es un proceso que debe ser diagnosticado para determinar cuáles posibles "situaciones problema" se pueden presentar en la ejecución de la política, así mismo, verificar si los procedimientos establecidos para solucionar las referidas situaciones son suficientes o requieren modificación o cambio.
Teniendo en cuenta lo anterior, el cuello de botella es definido como ese proceso en el que los procedimientos no están dando los resultados esperados impidiendo de esta manera la correcta ejecución de los objetivos a cumplir.
2. El plan de acción de la política pública contempla 37 elementos identificados, los cuales son específicos, cuantificables y determinables; ejemplo de esto son los Servidores cualificados en servicio a la ciudadanía - Entidades distritales que incluyen el servicio a la ciudadanía en el esquema de rendición de cuentas.
3. La evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía no reemplaza el reporte trimestral vigente.

La funcionaria Narda Rodríguez de la Secretaría de Educación Distrital pregunta:

1. ¿Cómo se va a lograr llegar a cada grupo poblacional identificado para cada entidad?

Respuesta:

1. Desde la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía se ha diseñado un mecanismo de evaluación encaminada a conocer la percepción que se tiene sobre los servicios ofrecidos por la Administración Distrital y en la Red CADE, del mismo modo, el Grupo de Gestión de Conocimiento se está diseñando de una ficha técnica que determine cuáles son los diferentes grupos poblacionales del distrito y sus necesidades.

Uno de los participantes recalca la importancia de que la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía tenga un acercamiento constante con cada una de las entidades de la Administración Distrital a la hora de realizar el proceso metodológico objeto de estudio, toda vez que, cada entidad a nivel interno maneja procesos propios que no pueden ajustarse en su totalidad a un trámite predeterminado y general, en efecto, la Doctora Lina María Sánchez Romero, señala que, en la actualidad se está mostrando el avance del desarrollo metodológico del presente proceso, no obstante, la participación de las entidades resulta fundamental, toda vez que, son los expertos en su materia y conocen el tipo de población que atienden y las necesidades que presentan, en efecto, reitera la invitación a participar activamente en la implementación y mejora de la política distrital.

La servidora Camila Acero del Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC - pregunta:

1. si, al referirse a "cuellos de botella" el expositor quiere decir que ¿busca estudiar los procesos o la ejecución de los objetivos de la política pública?

Respuesta:

1. La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía indica que, la presente evaluación busca analizar el impacto de la implementación de la política pública, así las cosas, se podrán

evidenciar cuales son los obstáculos o dificultades que se presentan a la hora de ejecutar la mentada política.

Por su parte la Doctora Margarita Córdoba de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C. – ERU -, destaca que, las entidades internamente deben realizar una serie de ejercicios que le permitan evaluar su servicio, situación que es diferente en cada empresa o entidad, toda vez que, sus objetivos y grupo poblacional varia de la una a la otra, así las cosas, los puntos de evaluación no pueden ser generales.

Del mismo modo, considera que, para evaluar el sistema al ciudadano del distrito, si resulta necesario trazar unas líneas básicas que sirvan como guía en el proceso, resaltando que, se debe tener en cuenta que, en la actualidad se han implementado nuevos canales de atención, no obstante, en algunos casos estos canales no son específicamente inclusivos para todos los ciudadanos, ejemplo de esto es la dificultad que genera la virtualidad en personas mayores.

Respecto a este aporte la Doctora Lina María Sánchez Romero, indica que, efectivamente todas las entidades se encuentran mejorando la prestación de sus servicios, en efecto, crean sus propios sistemas de gestión de calidad y medición de satisfacción a las necesidades de la población que atienden, sin embargo, la evaluación está encaminada a medir la percepción de la ciudadanía frente a los servicios prestados en el distrito, así las cosas, resalta que, lo que se pretende no es cambiar los modelos internos de las entidades de la Administración Distrital, sino por el contrario, la colaboración de las mismas con el fin de implementar de manera correcta la referida política.


Ahora bien, el servidor Ricardo de los Ríos de la Fundación Gilberto Álzate Avendaño, hace mención de los acuerdos de nivel de servicios que se suscriben las diferentes entidades distritales que hacen presencia en el Canal Virtual de la Red CADE, señalando que, muchas de las condiciones que se estipulan en estos documentos, contemplan condiciones bastantes generales que en muchos casos no aplican a algunas entidades, en efecto, la Subsecretaría señala que, este documento está siendo objeto de estudio y modificación para que se adecue a la realidad de cada vinculación.

6° Compromisos

Compromisos	Nombre responsable	Entidad	Fecha límite para su cumplimiento
Cada representante de las entidades de la Administración Distrital que tengan comentarios y /o sugerencias sobre el documento de la metodología de evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía . deberán remitir los mismos mediante correo electrónico a camunoz@alcaldiabogota.gov.co , teniendo en cuenta que dicho documento fue enviado junto con la invitación a la sesión.	Jefes de servicio a la ciudadanía o quienes hagan sus veces	Entidades distritales	20 de diciembre de 2021
2 Remitir informe de gestión del segundo semestre 2021, del rol de defensor de la ciudadanía, de la entidad a la que representan: bajo el modelo socializado por la Secretaría General en la Circular 055 de 2021.	Los y las defensores (as) de la ciudadanía	Entidades distritales	30 de enero de 2022

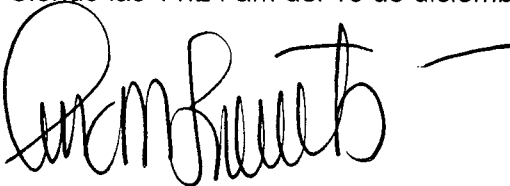
Compromisos	Nombre responsable	Entidad	Fecha límite para su cumplimiento
<p>Radicar a ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co dirigido a Lina María Sánchez Romero. Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía (E)</p>			
<p>3 Remitir informe de buenas prácticas en servicio a la ciudadanía, de la entidad a la que pertenecen.</p>	Los y las defensores (as) de la ciudadanía	Entidades distritales	30 de enero de 2022
<p>Radicar a ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co dirigido a Lina María Sánchez Romero. Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía (E)</p>			
<p>4 Remisión de indicadores de producto de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a cada entidad para <u>reporte de avances y/o cumplimiento de metas de magnitud y presupuestal durante el cuarto trimestre de 2021.</u></p>	Carolina Avila Morales	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá-Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	29 de diciembre de 2021
<p>Remisión de indicadores de producto de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a cada entidad para <u>actualización de actividades y presupuesto para la vigencia 2022.</u> que permiten la implementación de la Política en cada entidad.</p>			
<p>5 Remitir reporte de cuarto trimestre de avance y cumplimiento e magnitud y presupuestal de los indicadores de producto asociados a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, para la vigencia 2022.</p>	Jefes de servicio a la ciudadanía o quienes hagan sus veces	Entidades distritales	6 de enero de 2022
<p>Radicar a ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co dirigido a Lina María Sánchez Romero. Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía (E) y Carolina Avila Morales dcavilam@alcaldiabogota.gov.co</p>			
<p>6 Remitir actualización de acciones y presupuesto de los indicadores asociados a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, para la vigencia 2022.</p>	Jefes de servicio a la ciudadanía o quienes hagan sus veces	Entidades distritales	17 de enero de 2022
<p>Radicar a ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co dirigido a Lina María Sánchez Romero. Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía (E) y Carolina Avila Morales dcavilam@alcaldiabogota.gov.co</p>			
<p>7 Consolidar comentarios que se reciban de las entidades para modificación del reglamento de la instancia de coordinación (Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía), teniendo en cuenta que dicho documento fue enviado junto con la invitación a la sesión.</p>	Carolina Avila Morales-Secretaría Técnica de la Instancia	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá-Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	14 de enero de 2022
<p>8. Remisión a las entidades distritales de reglamento de la instancia de coordinación (Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía), con los ajustes incorporados</p>	Carolina Avila Morales-Secretaría Técnica de la Instancia	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá-Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	8 de febrero de 2022

Toma de decisiones

Icono	Decisión
	Aprobación de la metodología de evaluación del plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
<p>Aprobación de la metodología de evaluación de la implementación del plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en sus dos años de implementación.</p> <p>Con 41 votos (41 entidades) se aprobó la metodología de evaluación presentada en la sesión. Es importante resaltar que, por parte de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, se continuará en trabajo articulado con las entidades para dar paso a la implementación de la metodología.</p>	

7° Cierre de la sesión

Siendo las 11:24 am del 16 de diciembre de 2021 se da por terminada la reunión.



Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía (E)
Lina María Sánchez Romero