

**Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía**  
**ACTA No. 1 de 2020**  
**SESIÓN ORDINARIA**

**FECHA:** 31 DE AGOSTO DE 2020

**HORA:** 8:00 AM – 9:30 AM

**LUGAR:** Sesión virtual realizada a través de la plataforma TEAMS

**INTEGRANTES DE LA INSTANCIA:**

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Ana Maria Aristizabal	Subsecretaria de Gestión Institucional.	Secretaría Distrital de Gobierno	X		No aplica
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 Maria Bracho Carrillo	Directora oficina de servicio al ciudadano	Secretaría Distrital de Planeación	X		No aplica
Camilo Andrés Peña Carbonell	Director de Gestión Corporativa (E)	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
Marco Antonio Machado Blandón	Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	X		No aplica

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Mareli María Montes Arroyo	Subdirectora administrativa, financiera y de control interno	Departamento Administrativo para la Defensoría del Espacio Público DADEP	X		No aplica

**SECRETARIA TÉCNICA:**

Nombre	Cargo	Entidad
Diana Marcela Velasco Rincón	Subsecretaría 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
Juan Carlos Valdés	Líder Equipo Control Preventivo de Servicio al Ciudadano V. 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	Subsecretaría 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 Valencia	Contratista Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	x		No aplica
Paula Vanessa Páez Barreto	Contratista Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	x		No aplica
Diana Carolina Ávila Morales	Auxiliar Administrativa	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	x		No aplica

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 18 de agosto de 2020 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; a la primera sesión virtual de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, que se llevó a cabo el lunes 31 de agosto de 2020 a las 8:00 a.m, a través de Microsoft Teams (office 365).

Aunado a lo anterior, en cumplimiento del capítulo 3 del Decreto 847 de 2019, se puso a consideración el Manual Operativo del Defensor a la Ciudadanía, que contiene los lineamientos para el adecuado ejercicio del rol de defensor de la ciudadanía

### **ORDEN DEL DIA:**

- 1º. Verificación de Quórum
- 2º. Apertura de la Comisión por parte de la Doctora Diana Marcela Velasco
- 3º. Presentación Doctora Diana Marcela Velasco Rincón Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía - ¿Qué hace la comisión intersectorial de Servicio a la Ciudadanía?
- 4º. Presentación Camilo Andrés Muñoz Peña Líder de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- 5º. Presentación Paula Vanessa Páez Barreto Líder de Política de Racionalización de Trámites
- 6º. Presentación Diana Catalina Huertas Valencia Líder en Transparencia y Anticorrupción
- 7º. Presentación Diana Carolina Ávila Morales – Líder para los temas relacionados con el Defensor al Ciudadano

### **DESARROLLO:**

1º. Se efectuó la verificación del quórum dando inicio a la reunión.

2º. La Doctora Diana Marcela Velasco Rincón da inicio a la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, haciendo énfasis en la importancia de contar con la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía como una aliada para afrontar los retos y cambios que exige la nueva normalidad y así fortalecer la relación con los ciudadanos. Así mismo, en nombre de la Secretaria General Margarita Barraquer, agradece a todos los asistentes por atender la invitación.

Por otro lado, dio la palabra al equipo de trabajo iniciando por el Doctor Dorian De Jesús Coquies Maestre Director Distrital de Calidad del Servicio, quien indica que desde la dependencia se busca hacer seguimiento a la calidad del servicio, buscando así, satisfacer las necesidades de todos los ciudadanos que interactúan con la administración distrital por los diferentes canales atención.

Así mismo, la Doctora Yanneth Moreno Romero Directora del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, indica que el reto desde la Dirección es fortalecer la RedCADE y permitirles a los ciudadanos acceder a nuevos trámites y servicios, buscando siempre brindar una atención con los más altos estándares de calidad.

Por último, hace la presentación el Doctor Edgar Pacheco Vargas Subdirector de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control, indicando que la dependencia en el marco del decreto 809

de 2019, está a cargo de la articulación del sistema en coordinación de la Secretaría Distrital de Gobierno, Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Salud y la Unidad Administrativa Especial del Cuerpo Oficial de Bomberos. Así mismo, realizan visitas multidisciplinarias de monitoreo que garanticen el cumplimiento de la normatividad por parte de los diferentes comerciantes.

3º. Presentación Doctora Diana Marcela Velasco Rincón Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía

### **¿Qué hace la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía?**

De acuerdo a lo establecido en el Decreto 197 de 2014 y posteriormente el Decreto 847 de 2019, se indica que la Comisión intersectorial de Servicio a la Ciudadanía tiene por objeto orientar el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así como coordinar y articular la actuación de las organizaciones públicas y privadas, que participan en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y concurren en la prestación de servicios mediante el modelo multicanal de servicio a la ciudadanía Red CADE.

La Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía estará integrada por:

1. El Secretario(a) General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., o su delegado quien presidirá la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.
2. El Subsecretario(a) de Servicio a la Ciudadanía, quien además ejercerá la Secretaría Técnica de la Comisión.
3. El Director(a) del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
4. Los Jefes de Servicio a la Ciudadanía de las Entidades Distritales, los Gerentes Comerciales de las entidades públicas y/o privadas que participan en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y concurren en la prestación de servicios mediante el modelo multicanal de servicio a la ciudadanía Red CADE.

Así mismo, describe cuáles son sus funciones:

- a. Articular y coordinar la actuación de las diferentes entidades públicas y privadas que implementan la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, para que se cumpla el ciclo de políticas públicas desde la formulación, ejecución, monitoreo, seguimiento hasta la evaluación.
- b. Garantizar la coordinación de los actores del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo con los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, conforme al artículo 7 del presente decreto.
- c. Efectuar el seguimiento a la gestión intersectorial y proponer acciones para mantener altos estándares de servicio en los diferentes canales de interacción con la ciudadanía en el marco del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

4º. Presentación Camilo Andrés Muñoz Peña Líder de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía se inscribe como un proceso de planeación a largo plazo y fue expedida bajo el Decreto 197 de 2014. Sin embargo, la Política carecía de un plan de acción, fue por esto que se inició un proceso de construcción entre los principales actores del servicio (Secretaría General, Cabezas de Entidades, Jefes de Servicio a la Ciudadanía, Jefes de Planeación y Ciudadanía).

Quienes mediante mesas de trabajo lograron llegar a unos compromisos plasmados en un plan de acción que buscaba la estandarización y mejora en la calidad del servicio; fue así que se presentó al CONPES Distrital y fue aprobado mediante Documento CONPES DC 03 de 24 de septiembre de 2019 con registro No. 6643 de 2019.

El objetivo general de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía es garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida.

El Plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía tiene los siguientes objetivos:

- Estandarizar la oferta de servicios y su calidad entre canales, entidades y servidores(as).
- Mejorar la articulación y coordinación entre las entidades.
- Aumentar los niveles de interacción entre el ciudadano y la Administración Distrital.
- Mejorar la cualificación de los servidores (as).
- Aumentar la oferta de servicios.
- Utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones.
- Mejorar la eficiencia y la eficacia de la regulación distrital.

El Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía tiene un tiempo de ejecución de 10 años, que inició en 2019 y terminará en 2028.

Así mismo, estos objetivos se traducen en 7 metas resultado que tienen 37 metas producto, lo que representa un presupuesto de 360.531 millones.

Los compromisos por sector son los siguientes:

Sector	Compromisos
Ambiente	17
Gestión Pública	29
Integración	8
Planeación	9
Cultura	26
Gobierno	16
Jurídica	7

Sector	Compromisos
Salud	8
Desarrollo Económico	13
Hábitat	13
Movilidad	20
Seguridad	9
Educación	12
Hacienda	18
Mujeres	4
Veeduría Distrital	2

Del mismo modo, indica que actualmente 31 entidades hacen parte del Plan de acción de la PPDSC y que se espera que paulatinamente se sigan vinculando las restantes.

Adicionalmente, señala que de los compromisos adquiridos el avance se relaciona en 3 grupos (verde, amarillo y rojo), donde verde son los indicadores que están en un estado óptimo, amarillo los indicadores que están en ruta a dar cumplimiento y rojo los indicadores que necesitan ser acelerados:

### Verde

- Decreto para regulación de aspectos institucionales de servicio a la ciudadanía.
- Lineamiento para el ejercicio del rol de defensor de la ciudadanía.
- Lineamientos para la gestión de peticiones ciudadanas.
- Medición de las interacciones de la ciudadanía con la Red CADE.
- Cualificación de servidores públicos de las entidades distritales en temáticas relacionadas al servicio a la ciudadanía.
- Medición de la satisfacción de la ciudadanía respecto a la calidad del servicio recibido, con caracterización de ciudadanos 360.
- Tablero de Control Ciudadano en operación.
- Expedición de protocolo de protección de datos personales.

### Amarillo

- Entidades distritales con al menos un objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPDSC.
- Entidades distritales que adoptan e implementan el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General.
- Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos.
- Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema.
- Evaluación de respuestas de peticiones de las entidades distritales en Bogotá Te Escucha – SDQS.
- Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha – SDQS.
- Entidades distritales con mecanismos de radicación calificada en sus puntos de atención.

- Entidades distritales con servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o implementación de centros de relevo de MINTIC, para atender a la población con discapacidad auditiva.
- Producción de campañas comunicacionales de cualificación al ciudadano.
- Entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía es sus esquemas de rendición de cuentas.
- Puntos de atención CADE y SuperCADE en operación.
- Diseño de modelo para la gestión del conocimiento en servicio a la ciudadanía, alineado con MIPG.
- Trámites racionalizados.
- Implementación de metodología de cálculo de ahorro por racionalización de trámites en el Distrito.
- Implementación de matrices de riesgo para procesos de inspección, vigilancia y control.

## Rojo

- Entidades distritales presentes en la Red CADE con acuerdo de nivel de servicios.
- Entidades Distritales presentes en los Centros Locales de Atención a Víctimas (CLAV) con acuerdo de nivel de servicios.
- Entidades Distritales que implementan los lineamientos establecidos por la Red Distrital de Quejas y Reclamos.
- Entidades Distritales con puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía.
- Implementación de módulos de SuperCADE Virtual.
- Virtualización de trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno

Del total de los indicadores de producto el 34% se encuentran en estado óptimo, el 47% se encuentran en ruta y el 19% se deben acelerar.

## 5°. Presentación Paula Vanessa Páez Barreto Líder de Política de Racionalización de Trámites

El objetivo de la Política de Racionalización de Trámites es formular, implementar y coordinar una estrategia de racionalización y virtualización de trámites y OPA del Distrito Capital, con enfoque en Gobierno Abierto y garantizando el derecho y cumplimiento de los deberes de la ciudadanía.

Cuenta con 4 ejes transversales o principios rectores que son:

- **Transparencia:** Facilitar el acceso a información pública, datos abiertos e interoperabilidad.
- **Integridad:** Coherencia entre principios y acciones en el servicio público, con enfoque de lucha contra la corrupción.
- **Colaboración abierta:** Participación de la ciudadanía y del sector privado en el diseño y la ejecución de acciones.
- **Innovación:** Identificación de retos para generar valor público, incentivando el uso de tecnologías. Los 4 ejes transversales se articulan con 6 grandes pasos de la Política de Racionalización de trámites

- Coordinar y articular: Definir y coordinar la Política de racionalización de trámites con las entidades del Distrito y con las entidades del orden nacional
- Caracterizar: Identificar y caracterizar los trámites y OPAS del Distrito Capital y sus grupos de valor para su racionalización: 1. normativa; 2. Administrativa y 3. Tecnológica.
- Priorizar: Definir una metodología de priorización de trámites y OPA de impacto. (Prioridad trámites reactivación económica).
- Fortalecer: Fortalecer las capacidades de servidores y ciudadanos, a través Metodología e instrumentos de formación innovadoras.
- Dialogar: Promover la apertura de espacios de diálogo y colaboración abierta con academia, sociedad civil y sector privado.
- Monitorear: Seguir, monitorear y evaluar la implementación de acciones de racionalización de las entidades y apuestas de política.

Ahora bien, aunque la Política es diseñada para largo plazo, se han establecido 2 acciones que serán implementadas en los próximos 4 meses y que están enfocadas en la reactivación económica

La primera es la racionalización de trámites en las entidades distritales (27 trámites), principalmente en la Secretaría Distrital de Gobierno (alcaldías Locales), Secretaría Distrital de Hacienda, Secretaría Distrital de Ambiente, Secretaría Distrital de Planeación, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico y la UAECOB.

Adicionalmente, se busca trabajar coordinadamente con entidades de orden nacional que ayudarían a la reactivación económica como MinTIC, MinCIT y DIAN

La Segunda estrategia, es la identificación de riesgos de corrupción en los trámites de las entidades distritales y la estructuración de planes para la gestión del riesgo para ser incluidas en el PAAC de las entidades.

#### 6°. Presentación Diana Catalina Huertas Valencia Líder en Transparencia y Anticorrupción

Con la expedición del Decreto 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”.

En el marco del decreto se establecen unos ejes:

- El análisis de la información, consolidación y apertura de datos.
- La gestión de riesgos de corrupción y medidas anticorrupción.
- La promoción de la integridad y la ética pública para prevenir acciones que dañen el patrimonio público o incumplan las normas de transparencia o acceso a la información que estén vigentes.



Por lo tanto, se cuenta con las siguientes estrategias:

### Mejorar los esquemas de denuncias

Enfoque	Frentes a trabajar	Acciones a tomar
Mejorar los esquemas de denuncias	Estandarización del canal electrónico y físico	Se implementará un protocolo de armonización de canales de recepción de denuncias de posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de intereses, que se hacen actualmente a través de los canales presenciales, telefónicos y virtuales del distrito capital destinados oficialmente para tal fin.
	Emisión de protocolos y procedimientos para la gestión de las denuncias en el Distrito Capital.	El protocolo de armonización deberá ir acompañado de un proceso de comunicación ciudadana sobre la información de interés, los canales de atención y sistemas de protección en torno a las denuncias por corrupción.
	Fortalecimiento de las medidas de protección al denunciante.	La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Secretaría Jurídica Distrital desarrollarán una estrategia de protección al denunciante que mejore la confianza ciudadana, la cual será adoptada por todas las entidades, instituciones, organismos y empresas que administren o gerencien recursos públicos distritales. Esta estrategia incluirá la adaptación de canales, sistemas de atención, definición de roles y responsabilidades de quienes trabajan en las entidades, entre otras disposiciones.

El seguimiento a las acciones se realizará bajo lo establecido en la Directiva 015 de 2015:

- Las Oficinas de Control Interno Disciplinario remitirán a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría General un breve informe acerca de las denuncias, semestralmente.
- Desde las Oficinas de Control Interno Disciplinario o quien haga sus veces en cada entidad, se realizará seguimiento con una periodicidad de mínimo 6 meses.
- Realizar seguimiento desde la Secretaría General a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía mensualmente.
- Reporte del sistema mensual sobre las denuncias registradas, de acuerdo con la tipología y entidad, en el micro sitio de transparencia.

### Mejorar la protección de identidad al denunciante

Desde la Secretaría Jurídica Distrital y la Secretaría General se definirán las acciones conducentes a la protección y custodia de las denuncias.

Así mismo, para las denuncias al interior del distrito, el protocolo establecerá protección para evitar cualquier tipo de acoso laboral o retaliación alguna por parte de los superiores jerárquicos o compañeros dirigida hacia el miembro del equipo de trabajo que realizó la denuncia.

Para poder armonizar toda la información se requiere realizar ajustes tecnológicos, que garanticen la reserva de la información.

7°. Presentación Diana Carolina Ávila Morales – Líder para los temas relacionados con el Defensor al Ciudadano

Diana Carolina Ávila inicia informando que el día 18 de agosto de 2020, se envió por correo electrónico el Manual Operativo del Defensor a la Ciudadanía para que fuera revisado y que si identificaban cambios debían ser enviados para realizar la actualización. Adicionalmente, indica que el Manual no se encuentra oficializado ya que este debe ser aprobado por la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

El Manual Operativo del Defensor a la Ciudadanía contiene las siguientes consideraciones:

El rol de Defensor a la Ciudadanía en el distrito está orientado que al interior de las entidades se cuente con un servidor del más alto rango dentro de la estructura jerárquica, perteneciente al área misional o estratégica y será designado por el representante legal.

Así mismo, con el objetivo fortalecer la figura del Defensor de la Ciudadanía, las funciones especificadas en este manual tienen como alcance los canales de servicio (presencial, virtual, telefónico, entre otros) dispuestos por cada una de las Entidades y Organismos Distritales.

El Defensor de la Ciudadanía tiene 7 funciones y 20 lineamientos que se encuentran establecidas en el Decreto 847 de 2019:

**Función 1: Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.**

- a) Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, para su entidad.
- b) Velar que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.
- c) Verificar que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.
- d) Verificar la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía.
- e) Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

**Función 2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.**

- a) Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política.
- b) Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía/ Dirección Distrital de Calidad del Servicio.

- c) Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía.
- d) Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.
- e) Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.

**Función 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.**

- a) Análisis de las peticiones que presenta la ciudadanía, acerca de las deficiencias en la prestación del servicio por parte de la entidad, de acuerdo con su misionalidad.

**Función 4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.**

- a) Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.
- b) Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción, al personal que presta servicio a la ciudadanía.
- c) Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía, para lo cual puede hacer uso de las peticiones ciudadanas u otras fuentes de información que consideren pertinentes.
- d) Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad, en el marco de Acuerdo 559 de 2014.

**Función 5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.**

- a) Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.
- b) Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.
- c) Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.

**Función 6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.**


- a) Presentar en enero y julio de cada año los informes del Defensor de la Ciudadanía, que contenga los resultados de su gestión, con información relativa a las recomendaciones y acciones de mejora propuestas, como resultado de los análisis realizados; de conformidad con la estructura definida por la Secretaría General, que forma parte integral del Manual.

**Función 7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.**

- a) El Defensor de la Ciudadanía remitirá a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, con periodicidad anual (enero) un informe en el que se relacionen las buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio, que debe estar soportado con cifras que evidencien los resultados de las mejoras implementadas.
- b) El Defensor de la Ciudadanía participará en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, espacio en el cual se revisará el avance en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y en la implementación de la figura del Defensor en las diferentes entidades.

Seguimiento compromisos: No aplica

**Toma de decisiones:**

Icono	Decisión
	<p>Ampliación de plazo para comentarios en el Manual Operativo del rol de Defensor de la Ciudadanía</p>
<p><b>Síntesis:</b> Se analiza el Manual Operativo que contiene los lineamientos para el rol de Defensor de la Ciudadanía, otorgando un nuevo plazo para que los jefes de servicio a la ciudadanía o quien haga sus veces, envíe comentarios al respecto. Por tanto, se aprueba como fecha de envío el 14 de septiembre de 2020, a la Subsecretaría.</p> <p>Una vez incorporados los comentarios y/o ajustes, se surtirá el procedimiento interno desde la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, para aprobación y expedición de acto administrativo por el cual se entrega el manual Operativo del Defensor a la Ciudadanía, por parte de la Secretaría General a las entidades distritales</p>	

Compromisos	Nombre responsable	Entidad	Fecha límite para su cumplimiento
Enviar por correo a la Subsecretaría con copia a Carolina Avila, comentarios o aprobación sobre el Manual Operativo de Defensor a la Ciudadanía.	Jefes de servicio a la Ciudadanía y/o quien haga sus veces	Entidades distritales	14 de septiembre de 2020

## Conclusiones

Se realizó la presentación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Política de racionalización de trámites, lineamientos generales sobre transparencia, integridad y medidas anticorrupción en las entidades y organismos del orden distrital, así como, Manual operativo del Defensor de la Ciudadanía.

No hubo votación en alguno de los puntos.

Se informa que la segunda sesión 2020, de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, se llevará a cabo el 30 de noviembre de 2020 y hora, fecha y medio se les estará informando con antelación a través de correo electrónico.

En constancia se firman,

*DIANA M. VELASCO RINCÓN*

**SECRETARIO**

Diana Marcela Velasco Rincón