

Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía  
ACTA No. 2 de 2020  
SESIÓN ORDINARIA

**FECHA:** 30 de noviembre 2020

**HORA:** 8:00 AM – 11:00 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
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	Delegó y participó Mildred Acuña, Subdirectora Administrativa

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		
Diana Mireya Parra	Jefe de servicio a la ciudadanía	Unidad Administrativa del Cuerpo Oficial de Bomberos	x		
Marely María Montes Arroyo	Subdirectora administrativa, financiera y de control interno	Departamento Administrativo para la Defensoría del Espacio Público DADEP	x		
Luis Fernando Angel Aros	Profesional Universitario Atención al Ciudadano	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal IDPAC (Encargado)	x		
Magnolia Vega Rodríguez	Asesora Dirección General Comunicación y Servicio al Ciudadano	Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones FONCEP	x		
Sandra Milena Trujillo	Jefe Atención al Cliente y Comunicaciones y Mercadeo	Lotería de Bogotá	x		
Gloria Josefina Celis Jutinico	Subdirectora Administrativo y Financiero	Instituto para la Economía Social IPES	x		
Edwin Oswaldo Peña Roa	Subdirector Gestión Corporativa y Control Disciplinario	Instituto Distrital de Turismo	x		
Camilo Bustos	Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano ( E )	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	x		
Camilo Andrés Blanco López	Subdirector Administrativo, Financiero Y De Control Disciplinario	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico IDEP	x		
Grisel Córdoba Castella	Coordinador de Servicio al Cliente	Instituto para la Protección de la niñez y la Juventud IDIPRON	x		
Sandra Ofelia Jaber Martinez	Secretaria General	Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDR D		x	
Martha Yolanda Sánchez	Subdirector Administrativo y Financiero	Orquesta Filarmónica de Bogotá	x		
Juan Fernando Acosta Mirkow	Subdirector De Gestión Corporativa	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	x		
Martha Lucia Cardona	Subdirectora De Gestión Corporativa	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	x		
Adriana María Cruz Rivera	Subdirectora administrativa y financiera y atención al ciudadano	Instituto Distrital de las Artes IDARTES	x		
Catalina Moncada	Secretaria General	Canal Capital	x		

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		
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		

**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
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	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
Paula Vanessa Páez	Contratista Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	x		No aplica
Diana Carolina Ávila Morales	Contratista Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	x		No aplica
Estefanie Paz Castillo	Profesional especializado	Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte	x		No aplica
Julián Camilo Cortés Monroy	Coordinador Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano	Secretaría Distrital del Hábitat	x		No aplica
Claudia Maria Maje Gaviria	Profesional	Instituto De Desarrollo Urbano	x		No aplica
Sonia Carolina Rodríguez Reyes	Auxiliar Atención al Ciudadano	Canal Capital	x		No aplica
Camilo Andrés Garcés Vanegas	Profesional Universitario-Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Secretaria General	x		No aplica
Edna Magaly Forero Triana	Profesional Especializado-Gestión Peticiones	Secretaria Distrital De Salud	x		No aplica
Luz Stella Gómez Nossa	Profesional Universitario Líder Servicio Al Usuario	Instituto para la economía social	x		No aplica

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Claudia Ximena Hormaza Lozano	Contratista - líder operativo proceso de atención y servicio al ciudadano	Secretaría de seguridad, Convivencia y Justicia	x		No aplica
Viviana Ortiz Bernal	Profesional Especializado	IDARTES	x		No aplica
Boris Leandro Barbosa Tarazona	Contratista	Secretaría Distrital de la Mujer	x		No aplica
Diana Marcela García Rodríguez	Contratista área de atención al ciudadano	Empresa Metro de Bogotá	x		No aplica
Diego Andrés Pedraza Peña	Profesional	Empresa Metro de Bogotá	x		No aplica
Dany Fernando Agudelo Ramírez	Profesional Universitario	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	x		No aplica
Cristina Sandoval Forero	Profesional Especializado	TRANSMILENIO	x		No aplica
Sandra Milena Rios Alayon	Auxiliar Administrativo	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal IDPAC	x		No aplica
Edna Camila Acero Tinoco	Contratista - Profesional	IDPC	x		No aplica
Andrés Felipe Lozano	Contratista	Unidad de Mantenimiento Vial	x		No aplica
Ángela Liliana Malagón Morales	Contratista	Unidad Mantenimiento Vial	x		No aplica
Magda Mercedes Arévalo Rojas	Directora de Gestión Corporativa	Secretaría Jurídica Distrital	x		No aplica
Addily Johanna Cala Castro	Profesional Especializado	Secretaría Jurídica Distrital	x		No aplica
Jessica Patricia Rodríguez Ariza	Contratista	Secretaría Distrital del Hábitat	x		No aplica
Byron Nicolas Amortegui Ramos	Contratista	IDRD	x		No aplica
Adriana Castro Muñoz	Técnico Operativo	Secretaría Jurídica Distrital	x		No aplica
Alejandra María López Londoño	Profesional universitario	Defensoría Espacio Público-DADEP	x		No aplica
Julio Cesar Pulido Puerto	Subsecretario General Y De Control Disciplinario	Secretaría Distrital De Ambiente	x		No aplica
Peter Zahit Gómez Mancilla	Profesional Especializado	Unidad Administrativa Especial De Servicios Públicos	x		No aplica
Leonardo Marcell Ramírez Herrera	Director de atención al usuario	Capital Salud EPS	x		No aplica

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Azucena Niño Beltran	Referente PQRS	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E	x		No aplica
Sandra Milena Orozco Morales	Contratista	Secretaria Distrital de Ambiente	x		No aplica
Fernando Andrés García Ortiz	Profesional Universitario	Secretaria Distrital de Salud	x		No aplica
Sandra Milena Cepeda Páez	Contratista	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá E.S.P	x		No aplica
Ana Violeta Malpica Parra	Contratista	Secretaría General	x		No aplica
Diego Constain	Profesional universitario	Secretaria de Desarrollo Económico	x		No aplica
Narda Cristina Natagaima L	Profesional Universitario	IDIGER	x		No aplica
Carmen Julia Paez Villamil	Contratista	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	x		No aplica
Angélica María Cárdenas Botero	Profesional De Atención Al Ciudadano	Instituto Distrital De Turismo	x		No aplica
Jasbleidi Mojica Cardona	Contratista Líder de Servicio a la Ciudadanía	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	x		No aplica
Luis Fernando Lizcano	Profesional universitario	Subred Sur Occidente	x		No aplica
Andrea López Guerrero	Jefe de oficina de participación comunitaria y servicio	Subred Integrada de servicio de salud Sur ESE	x		No aplica
Claudia Mojica Cardona	Contratista, profesional de apoyo	Secretaría De Cultura Recreación Y Deporte	x		No aplica
Ángela Castro	Profesional atención ciudadanía	IDPC	x		No aplica
Bethy Blanco Sandoval	Auxiliar Administrativo	IDEP	x		No aplica
Leady Nataly Corredor Bustamante	Profesional de apoyo - Proceso de Atención a la ciudadanía	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	x		No aplica
Natalia Roncancio	Contratista	IDPYBA	x		No aplica
Gloria Helena Patiño Molano	Profesional Universitario	Fundación Gilberto Álzate Avendaño	x		No aplica
José Jaime Acosta Vergara	Profesional Especializado	EAAB ESP	x		No aplica
Martha Stella Guevara Castro	PROFESIONAL ESPECIALIZADO	Secretaria Distrital De Planeación	x		No aplica

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Yimmy Benavides Orjuela	Contratista	Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones - FONCEP	x		No aplica
Gina Yicel Cuenca Rodríguez	Profesional Especializado 222-24	Secretaria Distrital De Gobierno	x		No aplica
Mirella Peña Rojas	Jefe Oficina Participación Comunitaria Y Servicio Al Ciudadano	Subred Sur Occidente	x		No aplica
Luisa Margoth Cepeda Cañon	Profesional Especializado	Secretaria Distrital de cultura Recreación y Deporte	x		No aplica
Lady Tatiana Méndez Marín	Contratista	TRANSMILENIO S.A	x		No aplica
Haroll Steban Castiblanco Hincapie	Contratista Profesional de Atención al Usuario y contacto SIRCI	TRANSMILENIO	x		No aplica
Cesar Augusto Zea	T. Profesional de apoyo a la gestión de servicio a la ciudadanía	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	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 23 de noviembre 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 30 de noviembre de 2020 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. Apertura SuperCADE Manitas
4. Diagnóstico Servicio a la Ciudadanía
5. Encuesta Distrital de Satisfacción Ciudadana
6. Actualización Manual de gestión de peticiones ciudadanas
7. Acuerdos de Nivel de Servicio
8. Armonización, parametrización y trámites SUIT
9. Calidad del Servicio
10. Sistema Unificado de Inspección, Vigilancia y Control

## 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.

### 3º. **Apertura SuperCADE Manitas**

La Doctora Diana Marcela Velasco Rincón, hace la presentación de la obra SuperCADE Manitas, terminada y entregada para operación.

La obra SuperCADE Manitas, hace parte de la Red CADE en el canal presencial, ubicado en la localidad de Ciudad Bolívar, con un área de construcción aproximada de 3.500 m<sup>2</sup>, está junto a la Estación de TransMiCable Manitas y beneficia a más de 750.000 habitantes de la localidad del sector.

En este punto se integran diferentes entidades de orden distrital, nacional, privadas y prestadoras de servicios públicos, aumentando así la oferta de servicios de la Red CADE brindando a la ciudadanía cerca de 200 trámites, mejorando la calidad de vida de los habitantes del sector, disminuyendo costos y tiempos de desplazamiento y a otro punto de la Red CADE.

En cuanto a los hitos de proyecto, de manera general se expone lo siguiente:

Año 2017: Estudio, documentos iniciales, concurso arquitectónico y contrato con la SCA.

Año 2018: Desarrollo del proyecto arquitectónico definitivo, estudios, diseños técnicos, obtención de la licencia de construcción, licitación de la obra e interventoría y finalmente en el mes de octubre de 2018, se da inicio a la obra.

Durante el 2019 y 2020 se desarrolló la construcción de la obra, no obstante, en marzo de 2020, la obra fue suspendida por la emergencia sanitaria, ambiental y económica decretada por el Gobierno Nacional, por COVID 19. En el mes de julio de 2020 se retoma la construcción y finalmente el 27 de octubre de 2020 se realiza su inauguración y apertura.





- **VALOR TOTAL DEL PROYECTO:** \$21.520.200.996
- **TIEMPO DE LA CONSTRUCCIÓN:** 20,2 meses (13 meses iniciales + 216 días de prórroga)
- **SUSPENSIÓN:** 92 días (Covid-19)
- **INAUGURACIÓN Y ENTRADA EN OPERACIÓN DEL SUPERCADÉ MANITAS:** 27 de octubre de 2020
- **AREA DE CONSTRUCCIÓN:** 3.500 m<sup>2</sup>

Dentro de los beneficios que SuperCADE Manitas trae a la ciudadanía está:

- Ahorros económicos significativos relacionados con la disminución de costos de transporte y otros costos indirectos para el ciudadano
- Ahorros por costos de oportunidad, por la disminución del tiempo en el desplazamiento.
- Oferta de servicios adicionales a los que se prestan en otros puntos CADE.
- Disposición de un salón para el uso y disfrute de la comunidad
- Dotación de escala urbana para esta población
- Es el epicentro de la primera manzana de cuidado de la ciudad

Además, se encuentra dotado, entre otras, por los siguientes equipos y mobiliarios:

- 70 módulos de servicio (56 en el piso 1 y 14 en el piso 2)
- Áreas de espera en cada uno de los pisos
- Mobiliario especial para niños
- 11 oficinas independientes para atención de las entidades que hacen presencia en el punto de atención.
- Mobiliario especial para niños
- 2 Ascensores que van del piso 3 hasta la planta baja
- 2 escaleras eléctricas que van del piso 3 hasta el piso 1
- 1 ascensor para personas con movilidad reducida que va de la terraza hasta el piso 3

Ahora bien, las entidades que tienen presencia en el SuperCADE Manitas son:

1. Secretaria Distrital de Planeación
2. Secretaria Distrital de Gobierno
3. Secretaría Distrital de Integración Social
4. Secretaria Distrital de Movilidad
5. Secretaria de Educación del Distrito
6. Secretaria Distrital de Hacienda
7. Secretaria Distrital de Ambiente
8. Secretaria de la Mujer
9. Secretaria Distrital del Hábitat
10. Secretaría Distrital de Salud
11. Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD
12. Recaudos de valores SA

Entre tanto, se continúan con articulación interinstitucional para que más entidades integren sus ofertas de trámites y servicios a nuestro nuevo punto.

#### **4. ENCUESTA DISTRITAL DE SATISFACCIÓN CIUDADANA**

La profesional Carolina Avila de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, presenta la apuesta de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, la cual busca diseñar e implementar un instrumento propio de esta entidad, bajo los siguientes criterios y unas determinadas fases:

##### **Objetivo general**

- Medir y evaluar la satisfacción, percepción, expectativas y necesidades de la ciudadanía frente a los trámites, servicios y atención recibida por la Administración Distrital, a través de los puntos o canales de interacción ciudadana dispuestos por cada una de las entidades distritales, para soportar la toma de decisiones, para generar las condiciones necesarias para que la experiencia de la ciudadanía en la interacción con la Administración Distrital, sea favorable.

##### **Objetivos Específicos**

- Brindar información relevante, proveniente de la ciudadanía, para la toma de decisiones por parte de cada uno de los directivos de las entidades.
- Generar información que complemente el seguimiento y la evaluación de la implementación del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - CONPES 03 del 25 de septiembre de 2019, en cada una de las entidades distritales.

- Establecer la satisfacción respecto de la calidad general de los servicios que se prestan las entidades distritales por los canales de interacción ciudadana dispuestos para tal fin.
- Detectar las principales fortalezas y debilidades percibidas por quienes interactúan con la Administración Distrital, a través de los diferentes canales de interacción ciudadanía
- Conocer las características de la ciudadanía que acude a la administración distrital, a través de los diferentes canales de interacción ciudadana, para realizar trámites o solicitar servicios y/o información.
- Conocer el nivel de impacto en la ciudadanía, tanto en lo social como en lo económico a partir del servicio prestado por cada una de las entidades a través de los canales de interacción ciudadana.

## **METODOLOGÍA**

### **FASE DE CONSULTA**

Se analizaron los resultados de la Encuesta de Percepción Ciudadana 2018, aplicada por el Departamento Nacional de Planeación, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) y los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana de la Red CADE, aplicada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, de los cuales también se establecieron los criterios básicos para la estructuración de los formularios y se identificaron los indicadores que deben dar cuenta de la satisfacción, percepción y expectativa.

### **FASE DE DISEÑO**

Una vez establecida toda la información que dará cumplimiento a los objetivos de la aplicación de la Encuesta Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se inicia el diseño del instrumento, se presentará ante la Subsecretaría de Servicio a ciudadanía para su aprobación y se procederá a enviar a la Oficina Asesora de Planeación de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, para su validación y aprobación. Una vez aprobado, será socializado con las entidades.

Finaliza: Enero 2021

### **FASE DE PRUEBA**

Con el fin de ajustar y afinar el instrumento que se aplicará definitivamente, se llevará a cabo una prueba piloto de aplicación del instrumento con mínimo el 10% de la muestra, previa concertación con cada jefe de servicio a la ciudadanía.

Es preciso verificar los siguientes aspectos antes de dar inicio a la fase de recolección de datos:

- La comprensión de las preguntas.
- La claridad y pertinencia del lenguaje utilizado.

- La capacidad de la ciudadanía para responder las preguntas, así como de los servidores para responderlas.
- La consistencia de las respuestas.
- Los tiempos de respuesta.
- El control de tiempo real de las respuestas a las preguntas críticas.

Se realizará la selección de las personas que aplicarán la encuesta, tomando en cuenta criterios de experiencia que serán establecidos por el equipo técnico de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

Se entrenará a las personas seleccionadas, tanto en el diligenciamiento de la versión final del instrumento, como en el abordaje a la ciudadanía, teniendo en cuenta el enfoque diferencial poblacional, categorizado así:

**Grupos etarios:**

Infancia y adolescencia,  
Juventud  
Adulthood  
Envejecimiento y vejez.

**Orientaciones sexuales e identidades de género:**

Homosexual  
Heterosexual  
Bisexual  
Femenino  
Masculino  
Transgenerista

**Grupos étnicos:**

Grupos indígenas  
Raizal  
Afrodescendientes  
Palenqueros  
Rrom

**Situación o condición:**

Entre las situaciones y condiciones identificadas en el Distrito se encuentran las personas con discapacidad y las víctimas del conflicto armado.

La técnica utilizada, será encuesta personal y presencial a cada persona que haya finalizado la atención en los puntos de atención definidos entre la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y cada entidad.

**Inicia:** Marzo 2021

**Finaliza:** Abril 2021

## **FASE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Una vez ajustado el instrumento, se procederá a iniciar la aplicación presencial en el punto de atención definido, a las personas que hayan finalizado la solicitud de servicios, información y/o trámites.

**Inicio:** Septiembre 2021

**Finaliza:** Noviembre 2021

## **PROCESAMIENTO DE DATOS E INFORMACIÓN**

Verificación de calidad de la información

Verificación del número de variables

Verificación del número de registros/casos

Cotejo y conteo de registros

Códigos y valores fuera de rango

Valores perdidos

Verificación de consistencia

Tabulación y análisis de datos

Elaboración de informe ejecutivo que presente resultados, recomendaciones y conclusiones

**Inicio:** Noviembre 2021

**Finaliza:** Diciembre 2021

## **FASE DE SOCIALIZACIÓN**

Se realizará una presentación del informe final a los responsables de cada entidad, así como a los integrantes de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía en reunión previamente concertada.

Aunado a lo anterior, se entregará en medio físico, el informe presentado y que contiene los resultados, recomendaciones y conclusiones.

## **5. DIAGNÓSTICO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA.**

El profesional de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, Ricardo Andrés de los Ríos, mencionó que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, mediante Decreto 197 de 2014 expidió la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con el objetivo de garantizar a la ciudadanía el derecho de 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 su calidad de vida.

Que dando cumplimiento al numeral 7: ***“seguimiento y evaluación” del componente “Líneas Transversales” del documento CONPES 03 de 2019; según el cual se “[...] contempla la necesidad de realizar un seguimiento y evaluación continua a las labores***

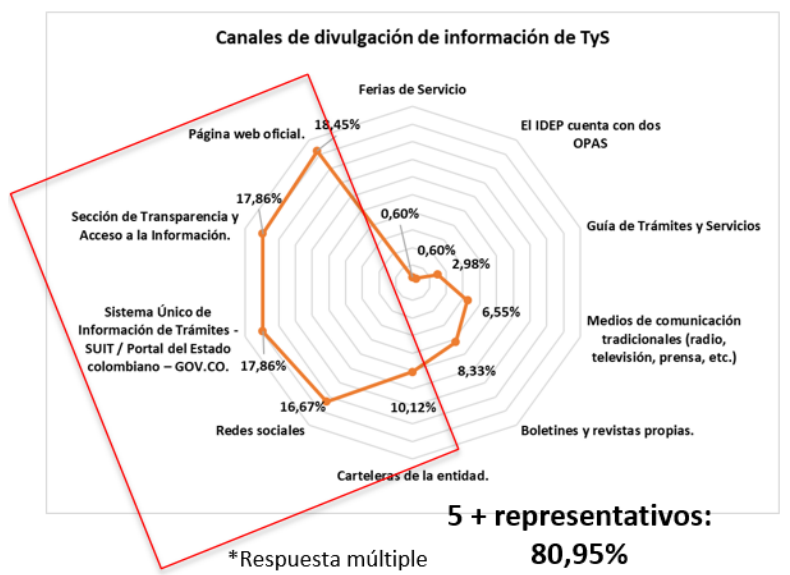
**de las entidades distritales, en relación a la calidad de la prestación del servicio [...], de forma que se obtenga información sobre las fortalezas y debilidades para mejorar las actividades realizadas”;** la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía aplicó a 31 entidades distritales, un diagnóstico del Servicio, a partir del cual las entidades distritales podrán caracterizar su estado de avance en la política pública y la Subsecretaría podrá identificar las áreas en las cuales se requiere fortalecer los criterios del servicio y dar cumplimiento a lo establecido.

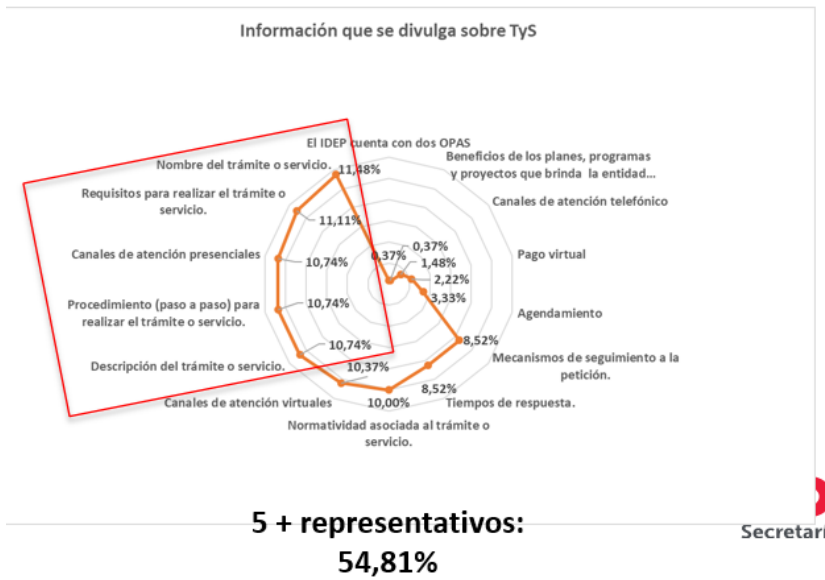
A partir de este instrumento, la Subsecretaría podrá además construir su estrategia de acompañamiento y asesoría a las entidades distritales.

Ahora bien, indicó que las temáticas y resultados de la primera parte del diagnóstico fueron lo siguientes:

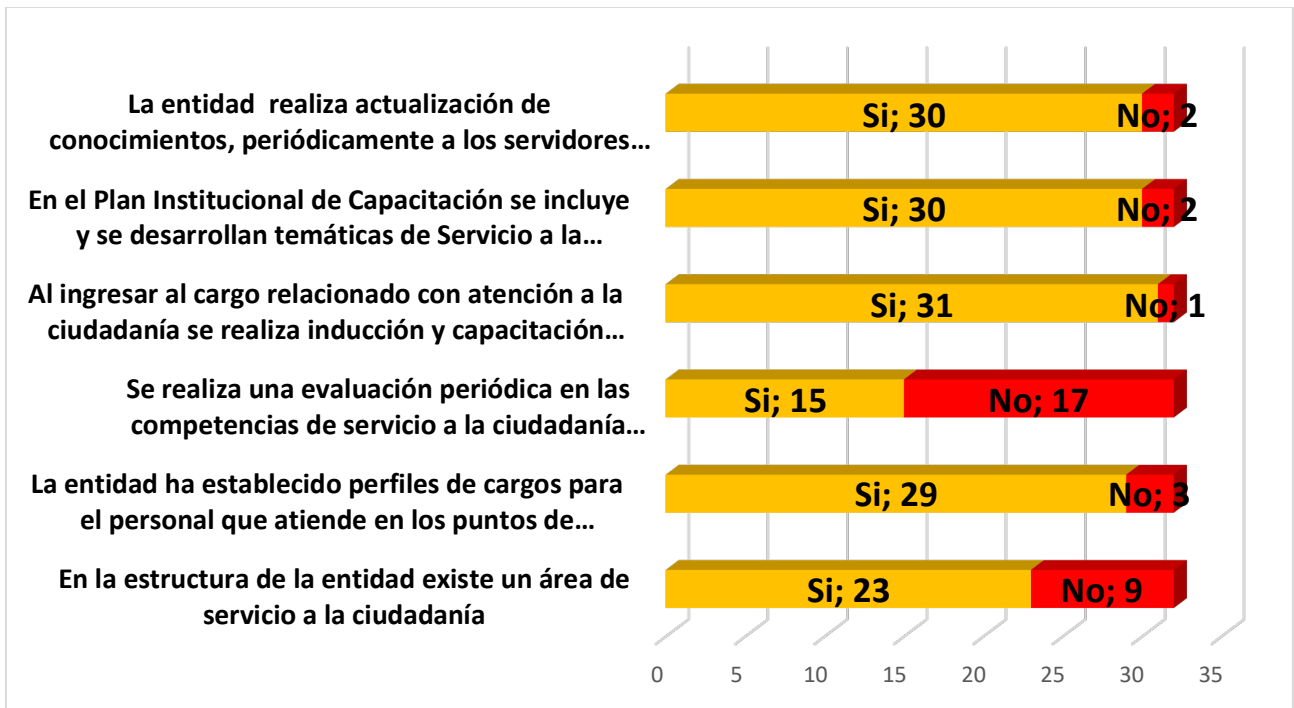
## Planeación

Se incluye el proceso de Servicio a la ciudadanía en el mapa de procesos de la entidad **100%**

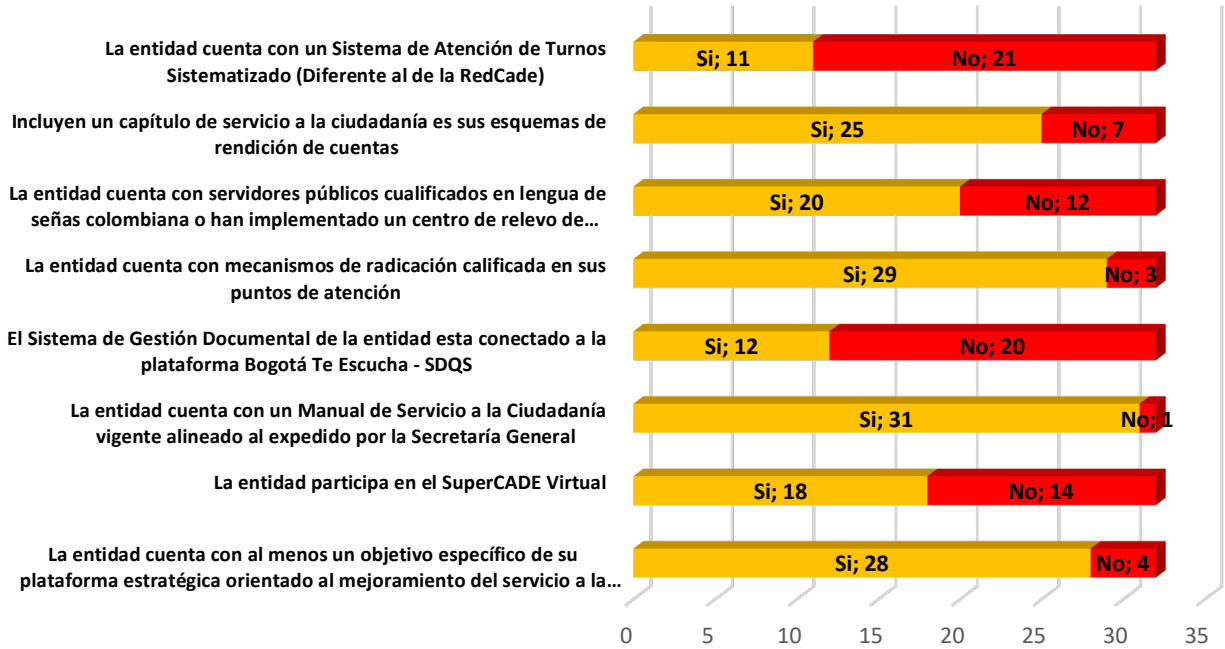




## Talento Humano



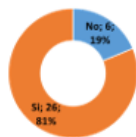
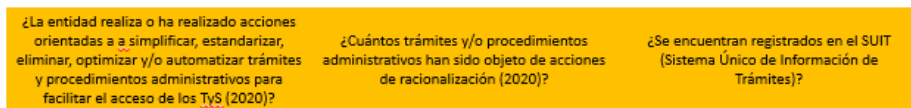
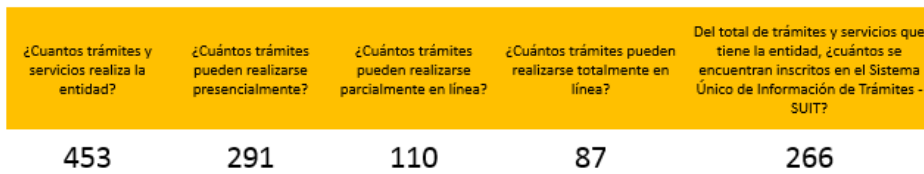
## Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía



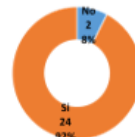
## Trámites y Servicios

31 entidades (97%) indican que cuentan con un inventario de trámites y servicios

TOTAL ->

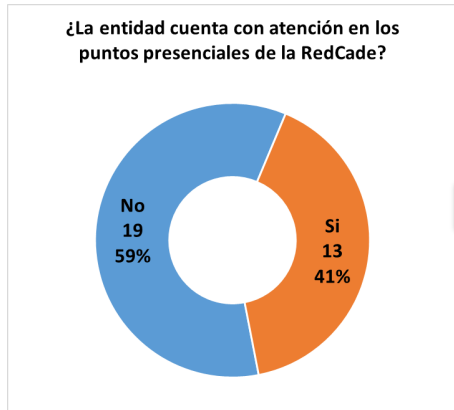


98





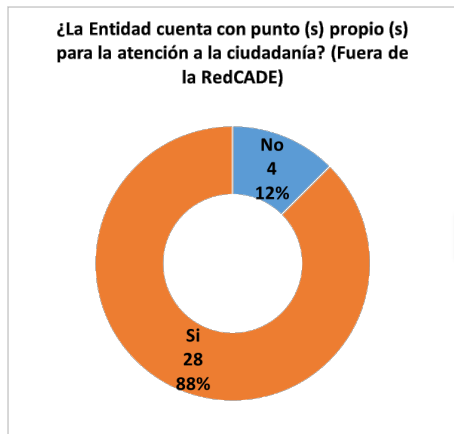
## Canal Presencial



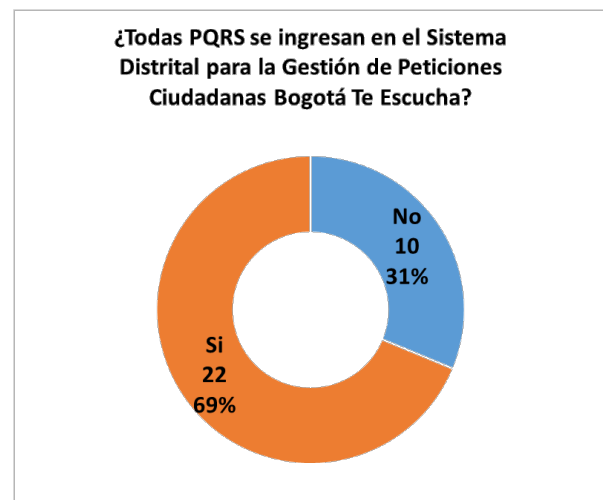
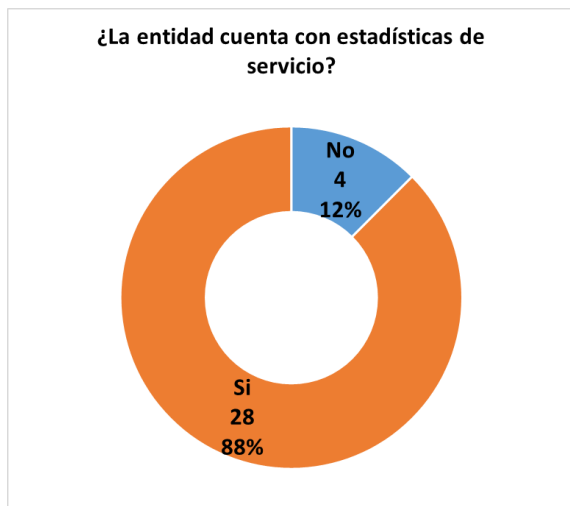
### ¿Dónde?

8 SuperCades

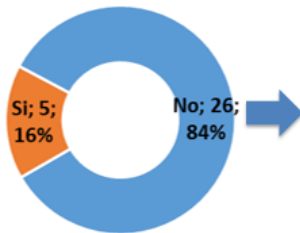
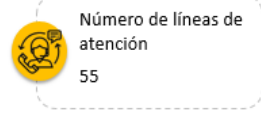
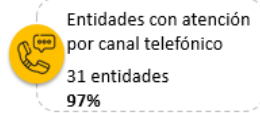
16 Cades



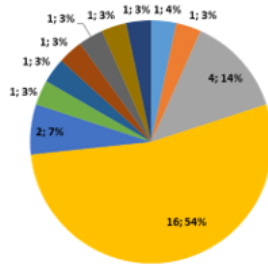
**170 puntos de atención**



## Canal telefónico



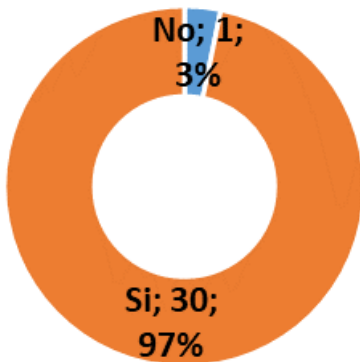
### Horario de atención



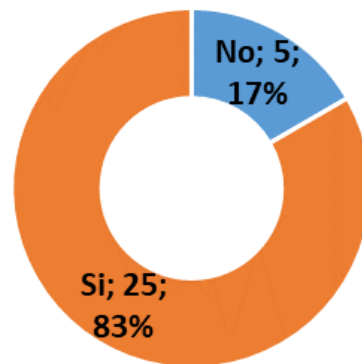
- Lunes a viernes : 8am – 12:30 m y 2:00 pm a 5:00 pm
- 8:00 a.m. a 5:30 p.m.
- Lunes a Viernes 8:00 am a 5:00 pm
- Lunes a viernes: 7:00am a 4:30pm
- Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 4:30 p.m.
- Línea 195 8:00 a.m. a 4:00 p.m Lunes a Viernes
- Línea 195 Domingo a Domingo 24 horas del día.
- Lunes a viernes en jornada continua de 7:30am a 5:00pm



¿Los ciudadanos pueden radicar PQRS telefónicamente?

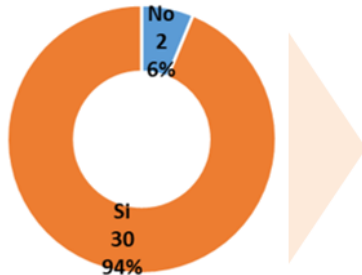


¿Las PQRS radicadas telefónicamente se ingresan a Bogotá Te Escucha?

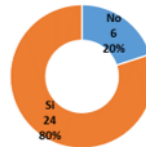


## Canal virtual

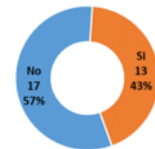
¿Cuenta con atención a la ciudadanía por el canal virtual?



¿La entidad cuenta con una plataforma para la realización de trámites en línea o parcialmente en línea?



¿La página web cuenta con el servicio de chat en línea?

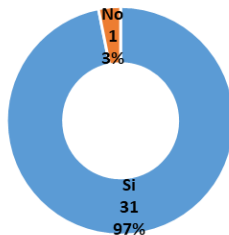


7/13 entidades cuentan con horarios disponibles en diferentes horarios de oficina  
4/13 entidades tiene horario de L-V 7:00 a.m. -4:30 a.m.  
2/13 cuentan con horario 24 horas (L-V / L-D)

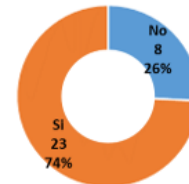


## Instrumentos de satisfacción de la satisfacción ciudadana.

¿Se aplican instrumentos de medición para conocer la satisfacción y percepción ciudadana del servicio prestado?



¿Se difunden los resultados obtenidos al interior de la entidad y a la ciudadanía?



¿En qué canales divulgó los resultados de la satisfacción y percepción ciudadana del servicio prestado?



Respuesta múltiple

## 6. ACTUALIZACIÓN MANUAL DE GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

La profesional Carolina Castro Arellana, de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, expuso la actualización del Manual de gestión de peticiones ciudadanas, mencionando que se tuvieron en cuenta las siguientes fases.

1. Solicitud de aporte de las entidades al manual en su versión 3.  
Con el fin de realizar un trabajo colaborativo con las entidades distritales, el 02 de septiembre se les remitió el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas en una matriz a 52 entidades distritales en la cual podían incluir sus observaciones y aportes, para ser tenidas en cuenta en la versión 3 del mismo
2. Revisión de aportes de las entidades, por parte del equipo de trabajo de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía  
En total se recibieron 180 aportes de 20 entidades distritales, los cuales se realizó un análisis con el fin de verificar la pertinencia de su inclusión.
3. Ajuste de la versión 3 del Manual
  - Se realizan ajustes en las modalidades del Derecho de Petición y se aclaran los tipos de petición que están en BTE.
  - Se agrega información de la definición de los canales de atención y del modelo multicanal.
  - Se realizan modificaciones en el subcapítulo “En el acto de recibo de la petición”, ampliando las directrices que se deben tener en cuenta en esta etapa.
  - Se amplía información sobre los soportes que se deben adjuntar en el sistema al momento de registrar una petición, de acuerdo con el canal de recepción.
  - Se realizan ajustes en el subcapítulo “En el momento de clasificar la petición”, en los cuales se resalta la importancia de modificar el tipo de petición cuando los ciudadanos lo clasificaron de manera errada.
  - Se aclara el término para remitir al competente dentro de la misma entidad, la cual debe adelantarse el mismo día o a más tardar al día siguiente.
  - Se aclaran las directrices de cómo hacer la remisión por competencia a otra entidad, dependiendo el canal por el cual ingreso la solicitud (Canal directo o no directo).
  - En el capítulo “En el proceso de elaboración de la respuesta”, se incluyen las definiciones de los parámetros de Coherencia, Calidad, Oportunidad y Calidez, y se adoptan las directrices establecidas por la Secretaría General de la “*Guía para la evaluación de calidad y calidez de las respuestas emitidas a las*

*peticiones ciudadanas y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas.*

- Se incorpora la necesidad de brindar respuestas utilizando el lenguaje incluyente.
  - Se realiza modificación sobre la no procedencia del registro de hojas de vida en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.
  - Se aclara la forma y manejo el sistema para realizar los diferentes tipos de desistimiento de las peticiones.
  - Se vincula el manual del usuario funcional y manejo del sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas.
4. Mesas de trabajo interinstitucional con diferentes equipos de trabajo e incorporación de ajustes para expedir la versión 4 del Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas.



## 7. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

La Doctora Yanneth Moreno Romero, Directora del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, socializa la importancia de los acuerdos de nivel de servicio que están contenidos en los convenios y/o contratos interadministrativos que se suscriben entre las entidades presentes en la Red CADE y la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Es preciso indicar que el Decreto 425 del 2019 señala en su artículo 27, numeral 6 que la Dirección del Sistema Distrital del Servicio a la Ciudadanía será el área encargada de administrar y coordinar el funcionamiento de los canales de interacción ciudadana (presenciales, virtuales y telefónicos) adscritos a la Secretaría General y la aplicación en éstos

de la política distrital de servicio a la ciudadanía.

Por lo anterior, los acuerdos de nivel de servicio suscritos son aquellos que tienen por objetivo establecer entre las partes los compromisos, las condiciones y los criterios, que deben ser cumplidos para una adecuada atención y orientación de los servicios y trámites ofrecidos por parte de las entidades nacionales o distritales que hacen parte de la RED CADE, así como garantizar los estándares requeridos para que la ciudadanía reciba un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad, a través de los canales de atención presencial y virtual.

Ahora bien, con la intención de hacer seguimiento al servicio prestado por parte de las entidades, se formalizó la evaluación de los acuerdos de nivel de servicio, los cuales se presentan de manera trimestral, y en los cuales se revisa el cumplimiento de las Entidades por cada uno de estos temas:

- Puntos de prestación del servicio.
- Trámites y servicios.
- Turnos generados y tiempos establecidos.
- Horarios de atención.
- Cargue y actualización de información en la GT&S – SuperCADE Virtual.
- Recurso tecnológico.
- Mantenimientos.
- Reuniones de Seguimiento.
- Recurso Humano.

Por otro lado, con el objetivo de unificar las plataformas dispuestas a la ciudadanía, dar cumplimiento a la normatividad vigente y ofrecer a la ciudadanía un servicio de calidad, se han realizado mesas de trabajo con entidades vinculadas a la guía de trámites y servicios-SuperCADEVirtual, de las cuales se ha tenido como resultado:

### **Guía de Trámites y Servicios:**

- 72 Entidades vinculadas.
- 1292 registros.
- 818 nombres de trámites armonizados con el Sistema Único de Información de Trámites.

### **SuperCADE Virtual**

- 72 Entidades vinculadas.
- Total de links en la app: 308 links.

- 210 trámites y servicios totalmente virtualizados.
- 89 trámites y servicios parcialmente virtuales.

## Sistema de Asignación de Turnos

- Se han parametrizado trámites y/o servicios de 20 Entidades distritales para que estén armonizados con el Sistema Único de Información de Trámites.

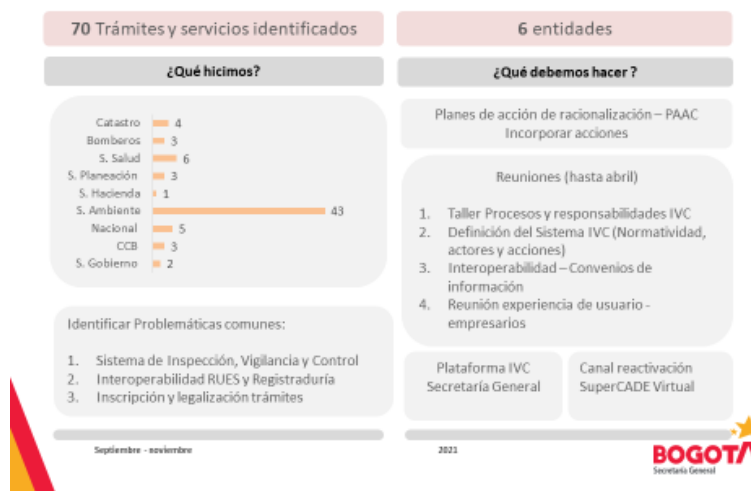
## 8. ARMONIZACIÓN Y PARAMETRIZACIÓN DE TRÁMITES CON EL SUIT

La profesional Paula Vanessa Páez hace la presentación de las acciones que en el marco de la Política de Racionalización de Trámites se han llevado a cabo para formular, implementar y coordinar una estrategia de racionalización y virtualización de trámites y otros procedimientos administrativos (OPA) del Distrito Capital, con enfoque en Gobierno Abierto y garantizando el derecho y cumplimiento de los deberes de la ciudadanía; todo esto bajo cuatro pilares fundamentales que son:

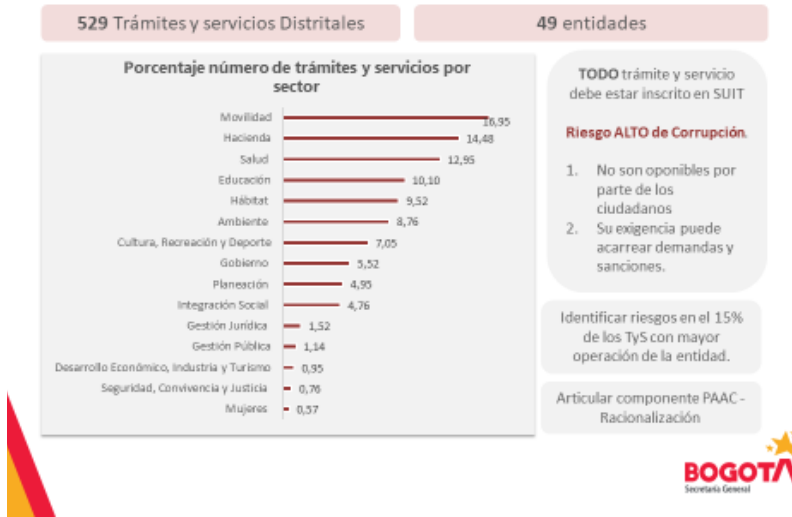
- **TRANSPARENCIA:** Acceso a información pública, datos abiertos e interoperabilidad.
- **INNOVACIÓN:** Identificación de retos para generar valor público, incentivando el uso de tecnologías.
- **INTEGRIDAD:** Coherencia entre principios y acciones en el servicio público con enfoque en lucha contra la corrupción.
- **COLABORACIÓN ABIERTA:** Participación de la ciudadanía y del sector privado en el diseño y la ejecución de acciones.

Para el cumplimiento del objetivo, se han trazado distintas estrategias y acciones:

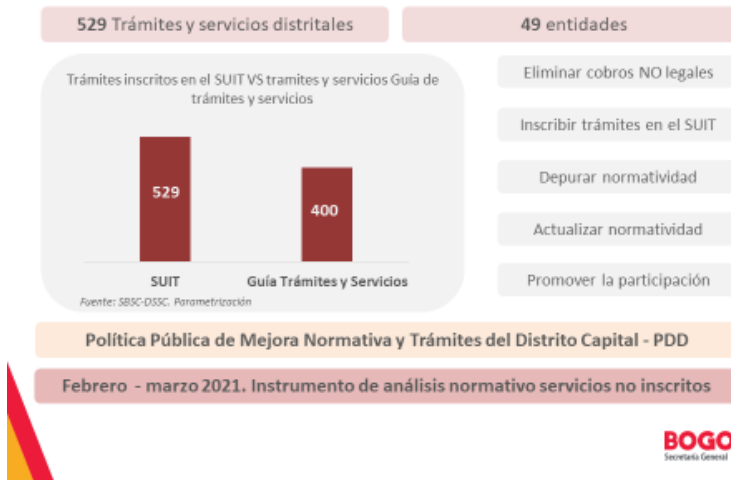
### Estrategia 1. Reactivación económica



## Estrategia 2. Riesgos de Corrupción



## Estrategia 3. Racionalización normativa



Por otro lado, se mencionaron eventos y recomendaciones a las entidades que contribuyan al logro del objetivo:



## Recordatorios

Eventos	Recomendaciones
<p>1 2 de diciembre talleres de riesgos de corrupción</p>	<p>Inscribir trámites y servicios SUIT. Mesas de trabajo DAFP y DDI</p>
<p>2 Semana de la lucha contra la corrupción y el Gobierno Abierto de Bogotá 10 de diciembre</p> <p>La virtualidad como estrategia anticorrupción</p> <p>La Ventanilla Única de la Construcción: un paso hacia los Servicios Ciudadanos Digitales</p>	<p>Registrar en SUIT datos de operación</p> <p>Registrar avances acciones de racionalización</p> <p>Las estrategias de racionalización deben orientarse a los trámites y OPAS inscritos en el SUIT. Sobre estos trámites se brindará el acompañamiento desde la Secretaría General</p>
<p>3 Segunda jornada de riesgos de corrupción. Enero 2021</p>	<p>Reporta a la SG las acciones racionalización emergencia sanitaria (26 entidades)</p>

## 9. CALIDAD DEL SERVICIO

El Dr. Dorian de Jesus Coquies Maestre, Director Distrital de Calidad del Servicio, presenta a cada una de las entidades los diferentes frentes, los cuales se trabajan interinstitucionalmente en aras de que por parte de los servidores y colaboradores del Distrito se brinden respuestas oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes ciudadanas, para la óptima implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía:

### a. Cualificación a servidores

Teniendo en cuenta que una de las líneas estratégicas de la Política Pública Distrital del Servicio a la Ciudadanía tiene que ver con la cualificación de los equipos de trabajo que garanticen la prestación del servicio a la ciudadanía, desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, específicamente desde el equipo de cualificación, se llevan a cabo cualificaciones a los servidores y colaboradores del Distrito, que les permitan desarrollar habilidades para brindar un servicio digno, cálido, amable y confiable. Por tal razón, se llevan a cabo dos metodologías, las cuales se mencionan a continuación:

#### 1. *Presencial – Plataformas de Conferencia Web*

Bajo esta modalidad se cualifican a los servidores y colaboradores teniendo en cuenta las siguientes temáticas:

TEMÁTICA	OBJETIVO
Conceptos de servicio.	Enseñar conceptos teórico -prácticos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
Escuchando Nuestro Lenguaje.	Fomentar buenas prácticas de lenguaje claro y oportuno del servicio.
Creando Confianza	Fortalecer elementos positivos de la cultura organizacional.
Resolución de Conflictos	Fomentar la creatividad, autoconfianza, escucha activa y empatía entre servidores.
Ética y Transparencia.	Propiciar la Transparencia en el servicio a la Ciudadanía.
Énfasis en coaching organizacional	Potencializar actitudes y aptitudes personales.
Ver más allá con inteligencia social	Desarrollar componentes de inteligencia social, comunicación y liderazgo.
Didácticas para una ciudadanía inconforme	Transformar roles disfuncionales a funcionales
Estrategias para el desarrollo de competencias efectivas	Potenciar las Habilidades para la Vida en los servidores
Gestión emocional con énfasis en programación neurolingüística PNL	Identificación y manejo adecuado de las emociones

Bajo esta modalidad, en la vigencia 2020 hemos cualificado a 5892 servidores.

## 2. Virtual – Soy 10 Aprende en el Servicio

Esta metodología se realiza por medio de una herramienta interactiva / multiplataforma. Es de fácil acceso y permite a los servidores(as) cualificarse en los primeros 5 módulos del portafolio temático. Es certificable.

En la vigencia 2020, hemos cualificado a 2240 servidores bajo esta modalidad.

Por último, los retos para el 2021 son:

- Posicionar a nivel Distrital el uso de la herramienta Soy 10 Aprende en el Servicio, ampliando el Portafolio, optimizando su operación para impactar un mayor número de servidores (as) cualificados en el 2021.
- Posicionar el Módulo I – Cualificación en Conceptos de servicio como un elemento teórico práctico necesario y transversal para la prestación del servicio a la ciudadanía en la Administración Distrital.
- Vinculación de las entidades Distritales a los procesos de cualificación de servidores, para mejorar la calidad del servicio prestado a la ciudadanía.

b. Seguimiento y Medición del Servicio a la Ciudadanía

El equipo de Seguimiento y Medición de la Dirección de Calidad es el encargado, entre otras, de realizar la evaluación a las respuestas de las peticiones ciudadanas registradas en el sistema distrital de gestión de peticiones ciudadanas / Bogotá Te Escucha, las cuales deben cumplir con los criterios de calidad, calidez, coherencia, oportunidad y manejo del sistema. Dicha evaluación se realiza mensualmente y las Entidades son retroalimentadas de acuerdo a los hallazgos que se presenten en el proceso.

Con corte a 30 de noviembre de 2020 se han evaluado 18.091 respuestas a peticiones ciudadanas. En cuanto al cumplimiento presentado a nivel distrital, tenemos que a la fecha se presenta un cumplimiento del 74%, es decir, un aumento de 7 puntos con respecto al 2019. Para la próxima vigencia, se tiene como estrategia llevar a cabo mesas de trabajo con las Entidades para brindarles herramientas que garanticen el cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas emitidas a la ciudadanía, redundando así en el cumplimiento de uno de los indicadores de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. De igual manera, se buscará mejorar la utilización del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, por parte de las entidades, lo cual incluye:

- Registro completo – datos del ciudadano (coherencia).
- Emisión de respuestas dentro de los términos legales (Oportunidad).
- Registro de peticiones, respuestas y traslados en el Sistema.

c. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha

Herramienta WEB dispuesta por la Administración Distrital para interponer peticiones ciudadanas, permitiendo su seguimiento y facilitando la interacción de la ciudadanía con las entidades distritales de manera directa y sin ninguna intermediación.

d. Direccionamiento

Desde la Dirección Distrital de Calidad del Servicio se realiza el direccionamiento de las peticiones ciudadanas registradas en Bogotá Te Escucha, teniendo en cuenta las competencias de cada una de las Entidades. Es importante mencionar que para la vigencia 2020 se presentó un incremento aproximado del 155% en el registro de peticiones ciudadanas a través de Bogotá Te Escucha, direccionando mensualmente un promedio de 5958 peticiones. Cabe resaltar que este incremento se debe a que con ocasión de la emergencia social, ambiental y sanitaria, declarada por el Gobierno Nacional por el Covid-19, los ciudadanos han hecho mayor uso de la plataforma.

e. Soporte Funcional – Mesa de Ayuda

Por otro lado, los logros en materia del soporte funcional de Bogotá Te Escucha son:

- Mantenimiento de la operación de direccionamiento y Mesa de Ayuda en la emergencia sanitaria COVID -19.
- Estabilización del Sistema Bogotá Te Escucha.
- Asistencia funcional y técnica para la Integración de Sistemas de Gestión de correspondencia y/o propios con Bogotá te escucha:
  - 13 entidades integradas con Bogotá Te Escucha
  - 4 entidades aprobadas para paso a producción
- Actualización del Manual del Funcionario Vr. 3

Por otro lado, se proponen distintos retos para la vigencia 2021, los cuales son:

- Mantener la operación de Direccionamiento y de la Mesa de Ayuda de Bogotá te escucha
- Entidades Distritales con sus Sistemas de Gestión de correspondencia y/o propios integrados con Bogotá te escucha, brindando el acompañamiento funcional.
- Continuar con los ajustes y/o mejoras del Sistema Bogotá te escucha, a través de las observaciones recibidas en la Mesa de Ayuda.
- Fortalecer la Administración funcional de Bogotá te escucha con los Administradores funcionales de las entidades Distritales.

## **10. SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE LA FUNCIÓN INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL**

El Dr. Edgar Henry Pacheco Vargas, Subdirector de Seguimiento a la Gestión de Inspección, Vigilancia y Control, expuso que de acuerdo con el decreto 425 del 2016, la subdirección a su cargo es la competente en:

- Gestionar la implementación de las políticas, estrategias y planes de seguimiento y monitoreo.
- Planear y articular, el desarrollo y programación de actividades multidisciplinarias preventivas y de inspección.

- Diseñar Planes Capacitación y Comunicación dirigidos a la articulación
- Administrar el Sistema unificado Distrital de Inspección, vigilancia y control – SUDIVC - en el Distrito Capital.

Lo anterior se logrará por medio de estrategias como el fortalecimiento de la coordinación y acciones conjuntas con las entidades y el mejoramiento de las competencias en ejercicio de funciones de Inspección, Vigilancia y Control, esto garantizando el respeto de los ámbitos de competencia, procedimientos y responsabilidades de las entidades.

Ahora bien, es importante mencionar que el Sistema Unificado de Inspección, Vigilancia y Control está conformado por:

- Secretaría Distrital de Gobierno
- Secretaría Distrital de Salud
- Unidad Administrativa Especial: Bomberos de Bogotá
- Secretaría Distrital de Ambiente

Por otro lado, por parte de la Subdirección se han realizado las siguientes acciones encaminadas al fortalecimiento de la gestión de Inspección, Vigilancia y Control en el Distrito, como brindar información y fortalecer competencias de los servidores que ejercen funciones de inspección vigilancia y control en las entidades del SUDIVC, dirigida principalmente a servidores de las Alcaldía locales – Secretaría Gobierno. Es preciso indicar que el contenido de las cualificaciones en materia de Inspección, Vigilancia y Control han sido desarrolladas en conjunto con las entidades que pertenecen al Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control.

Para dar cierre a la sesión de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, la Doctora Diana Marcela Velasco Rincón exhorta a los representantes de Servicio a la Ciudadanía de las diferentes Entidades distritales presente en la sesión, a trabajar mancomunadamente para la óptima implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y demás lineamientos dictados en materia de servicio.

Aunado a esto, deja establecidos los siguientes compromisos:

- Cada representante deberá remitir las estadísticas de servicio por los diferentes canales dispuestos para el servicio a la ciudadanía al interior de su entidad, esto con el fin de poder determinar el universo, muestra y posibles puntos de aplicación de la encuesta distrital de satisfacción ciudadana. Fecha de entrega: 14 de diciembre de 2020.

- Priorización de trámites, servicios y otros procesos administrativos para ser objeto de acciones de racionalización. No se determina fecha de entrega
- Enviar respuesta del diagnóstico de trámites a virtualizar. Fecha de entrega: 14 de diciembre de 2020.

DIANA M. VELASCO RINCÓN

**SECRETARIO**

Diana Marcela Velasco Rincón

Proyectó: Carolina Avila Morales  
Revisó: Vivian Bernal