



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ -
SECRETARÍA GENERAL

No Radicado: 3-2019-21827

Fecha: 25/07/2019 15:22:57

Destino: OF. PLANEACIÓN

Anejos: Cuatro (4) folios.

Copia: N/A

www.secretariageneral.gov.co

Anexo 5: Informe de gestión

INFORME DE GESTIÓN

Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía

NOMBRE DE LA INSTANCIA:

Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía

**NÚMERO Y FECHA DEL
REGLAMENTO INTERNO:**

4220000-OT-004 Versión 03 / 08/06/2018

NORMAS:

Decreto 69 de 2003, por el cual se crea la Comisión intersectorial de Servicio al Ciudadano.

Decreto 335 de 2006, por medio del cual se estructura la Red CADE - Centros de Atención Distrital Especializados.

Decreto 197 de 2014, por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

ASISTENTES:

(Rol: P: Presidente. S: secretaria técnica. I: integrante. IP: invitado permanente. O: otros)

Sector	Entidad u Organismo	Nombre	Cargo	Rol	Fecha	Total (En número)
1. Gestión Pública	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Fernando José Estupiñán Vargas	Subsecretario de Servicio a la Ciudadanía	P delegado / S	17/05/2019	1
		Diana Alejandra Ospina	Directora Distrital de la Calidad del Servicio	I	17/05/2019	1
		Carmen Ampudia	Profesional – Coordinadora Línea 195	I	17/05/2019	1
		Andrés Andrade	Profesional Subsecretaría Técnica	I	17/05/2019	1
	DASCD	Andrea Godoy	Contratista	O	17/05/2019	1
2. Gobierno	IDPAC	Grisel Córdoba	Profesional	O	17/05/2019	1

	DADEP	Sandra Bautista	Profesional	O	17/05/2019	1
4. Planeación	Secretaría Distrital de Planeación	Astrid Bracho	Directora Servicio a la Ciudadanía	IP	17/05/2019	1
		Martha Guevara	Profesional	O	17/05/2019	1
5. Desarrollo Económico, Industria y Turismo	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	Diego Constain	Profesional	O	17/05/2019	1
6. Educación	Secretaría Distrital de Educación	Dayany Morales	Profesional	O	17/05/2019	1
	IDEP	Carlos Plazas	Subdirector	IP	17/05/2019	1
7. Salud	Secretaría Distrital de Salud	Eduardo M. Forero	Profesional	O	17/05/2019	1
	Subred Sur	Marcela Martínez	Jefe	IP	17/05/2019	1
	Subred Norte	Lucía Díaz	Jefe	IP	17/05/2019	1
8. Integración Social	Secretaría Distrital de Integración Social	Marco Machado	Defensor de Servicio a la Ciudadanía	IP	17/05/2019	1
		Aidee Morales	Profesional	O	17/05/2019	1
		Ervin Gaeth	Jefe SIAC	IP	17/05/2019	1

	IDIPRON	Manuel Díaz	Profesional	O	17/05/2019	1
9. Cultura, Recreación y Deporte	Canal Capital	Carolina Rodríguez	Atención a la Ciudadanía	O	17/05/2019	1
	IDRD	Nicolás Amortegui	Profesional	O	17/05/2019	1
		Héctor Redondo	Profesional	O	17/05/2019	1
	OFB	Camilo Bustamante	Defensor de Servicio a la Ciudadanía	IP	17/05/2019	1
10. Ambiente	Secretaría Distrital de Ambiente	Ana Gual	Coordinadora Atención a la Ciudadanía	IP	17/05/2019	1
		Ana Nuriel	Defensora de la Ciudadanía	IP	17/05/2019	1
	IDIGER	Lorena Ramírez	Profesional	O	17/05/2019	1
		Narda Natagaima	Profesional	O	17/05/2019	1
	JBB	Giancarlo Chiappe	Subdirector	IP	17/05/2019	1
11. Movilidad	IDU	Diana C. Ramírez	Profesional	O	17/05/2019	1
	IDU	Beatriz Cabral	Profesional	O	17/05/2019	1
13. Mujeres	Secretaría Distrital de la Mujer	Boris L. Barbosa	Profesional	O	17/05/2019	1
14. Seguridad, Convivencia y Justicia	UAECOBB	Cesar Zea	Contratista	O	17/05/2019	1
15. Gestión Jurídica						
Entidades de control	Veeduría Distrital	Juan Carlos Rodríguez Arana			17/05/2019	1

Se anexa lista con el restante de asistentes.

SESIONES ORDINARIAS REALIZADAS 1/1
/ SESIONES ORDINARIAS PROGRAMADAS:

SESIONES EXTRAORDINARIAS REALIZADAS 0/0
/ SESIONES EXTRAORDINARIAS PROGRAMADAS:

PUBLICACIÓN EN PÁGINA WEB: Documentos publicados en la web de la entidad que ejerce la Secretaría Técnica:

Normas de creación: Sí No
 Reglamento interno: Sí No
 Actas con sus anexos: Sí No
 Informe de gestión: Sí No

FUNCIONES GENERALES	Fecha	Se abordó
		Sí / No
Articular y orientar el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así como, velar por mantener estándares de calidad en la Red CADE y la prestación de servicios que comprometan a los organismos o entidades pertenecientes a diferentes Sectores Administrativos de Coordinación del Distrito.	17/05/2019	Sí
FUNCIONES ESPECÍFICAS		
Realizar el seguimiento de las acciones de articulación adoptadas en la Comisión, para la Gestión de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.	17/05/2019	Sí
Crear mecanismos de difusión de las decisiones tomadas en la Comisión, al interior de cada sector y entidad.		No
Elaborar y aprobar el plan de acción	17/05/2019	Sí

Rendir los informes de las actividades realizadas cuando lo requiera el sector de Gestión Pública.	17/05/2019	Sí
Formular recomendaciones y proponer planes y programas conjuntos, que permitan la excelencia y calidad en la prestación de los servicios a la ciudadanía en el Distrito Capital.	17/05/2019	Sí
Coordinar, orientar y ejecutar conjuntamente los lineamientos estratégicos, tácticos y transversales, producto de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	17/05/2019	Sí
Velar por el mejoramiento continuo del servicio y por su eficaz y eficiente prestación en el Distrito Capital.	17/05/2019	Sí
Coordinar y orientar el modelo de servicio a la ciudadanía en la Administración Distrital, que fortalezca el capital organizacional, el acceso a los derechos y el cumplimiento de los deberes por parte de la ciudadanía.	17/05/2019	Sí
Promover la transferencia de conocimientos y experiencias, mediante el desarrollo de estudios y proyectos conjuntos, en materia de innovación, tecnología, infraestructura, comunicaciones, instrumentos de modernización, buenas prácticas, diálogos colaborativos, unificación de los sistemas de información, herramientas de gerencia, entre otros, aplicables a la prestación del servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital.	17/05/2019	Sí
Articular y gestionar el acceso de la ciudadanía a la oferta institucional, mediante la ampliación e innovación de los canales de interacción ciudadana, que atienda las necesidades de la población y su territorio.	17/05/2019	Sí
Articular acciones de integración local, regional e internacional en materia de servicio a la ciudadanía.	17/05/2019	Sí
Gestionar la articulación intersectorial para promover el dialogo constante, participativo y transparente con la ciudadanía, a través de escenarios de interacción que afiancen la gobernanza y corresponsabilidad en el ejercicio de formulación, ejecución, seguimiento y control de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.	17/05/2019	Sí
Articular las acciones intersectoriales necesarias para la consolidación de una cultura de servicio en el Distrito Capital.	17/05/2019	Sí

Coordinar acciones intersectoriales tendientes a la articulación e implementación de economías de escala, que conlleven a la sostenibilidad de la política y del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.		No
Promover escenarios pedagógicos y de interacción permanentes, dirigidos a los actores que intervienen en el servicio a la ciudadanía.	17/05/2019	Sí
Coordinar, orientar y hacer seguimiento, conjuntamente con el Departamento Administrativo del Servicio Civil, a la política de administración de personal y desarrollo organizacional, en materia de servicio a la ciudadanía.		No

SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN:

En las sesiones de la Comisión Intersectorial efectuadas en el 2018, las entidades distritales participaron en mesas de trabajo para la formulación del plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (2019-2028), conforme a los requerimientos establecidos en el Decreto 668 de 2017 (art.7) y 703 de 2018 (art.1).

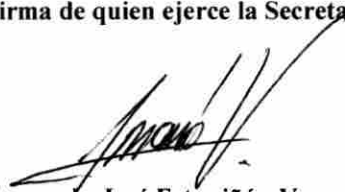
Una vez consolidados todos los compromisos de las entidades dentro del plan de acción, este fue remitido a la Secretaría Distrital de Planeación para su revisión y posterior convocatoria a sesión PreCONPES, el primer paso para formalizar y aprobar el documento a nivel distrital. En la sesión de la Comisión Intersectorial del 17 de mayo de 2019, se socializaron los principales resultados en el avance de ese proceso; participación de 31 entidades en 34 productos, a través de 195 compromisos con metas e indicadores de seguimiento concretos. Además, se aclararon los pasos restantes para la aprobación formal del plan de acción y el inicio de su implementación. El 10 de junio de 2019 se realizó la sesión PreCONPES. Producto de esta sesión, se recibieron comentarios y sugerencias adicionales, las cuales fueron analizadas por el equipo técnico responsable de la formulación, atendidas y remitidas a la SDP para revisión final y citación a la sesión CONPES. En esta sesión se aprobará formalmente el plan de acción para iniciar su implementación.

En la Comisión también se socializó el estado de avances de distintos productos que serán parte del plan de acción de la Política y que involucrarán a entidades de todo el distrito, como el nuevo Manual de Servicio a la Ciudadanía, el desarrollo del SuperCADE Virtual, los procesos de virtualización de trámites y la expedición de un decreto único en servicio a la ciudadanía.

ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTANCIA:

La Comisión Intersectorial ha funcionado como instancia de articulación para la formulación del plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, permitiendo orientar a las entidades sobre este proceso y revisar los compromisos definidos. Además, la instancia ha permitido generar espacios idóneos para socializar lineamientos y nuevas herramientas disponibles para las entidades con el fin de mejorar la prestación de sus servicios, como el SuperCADE Virtual y el nuevo Manual de Servicio a la Ciudadanía.

Firma de quien ejerce la Secretaría Técnica:



Fernando José Estupiñán Vargas
Subsecretario de Servicio a la Ciudadanía
Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá