

## 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

**NORMAS:** Decreto 847 de 2019 *“Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”*. Capítulo V *“Instancias De Dirección Y Coordinación”* Artículo 21 *“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”*.

**ASISTENTES:**

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

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron			
				Fecha	Fecha	Total (En número)	
1. Gestión Pública	Secretaría General	Secretaria General	P	30/06/2021	16/12/2021	2	
	Secretaría General		S	30/06/2021	16/12/2021	2	
	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		I	30/06/2021	16/12/2021	2	
2. Gobierno	Secretaria Distrital de Gobierno	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector	I	30/06/2021	16/12/2021	2	
	Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal-IDPAC			30/06/2021	16/12/2021		
	Defensoría del Espacio Público			30/06/2021	16/12/2021		
3. Hacienda	FONCEP	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector	I	30/06/2021	16/12/2021	2	
	Secretaria Distrital de Hacienda			30/06/2021	16/12/2021		
	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.			30/06/2021	16/12/2021		
	Lotería de Bogotá			30/06/2021	16/12/2021		
4. Planeación	Secretaría Distrital de Planeación	Jefe de Servicio a la Ciudadanía	I	30/06/2021	16/12/2021	2	
	Instituto para la Economía Social-IPES	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector	I	30/06/2021	16/12/2021	2	
Secretaría de Desarrollo	I		30/06/2021	16/12/2021	2		
Instituto Distrital de Turismo	I		30/06/2021	16/12/2021	2		
5. Desarrollo económico, industria y turismo	Universidad Distrital	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector	I	30/06/2021	16/12/2021	2	
	Secretaría Distrital de Educación			I	30/06/2021		16/12/2021
	IDEP - Investigación Educativa Y Pedagógica			I	30/06/2021		16/12/2021

Anexo 2: Informe de gestión

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron		
				Fecha	Fecha	Total (En número)
7. Salud	Capital Salud EPS	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector	I	30/06/2021	16/12/2021	2
	Subred Centro Oriente		I	30/06/2021	16/12/2021	2
	Secretaría de Salud		I	30/06/2021	16/12/2021	2
	Subred Norte		I	30/06/2021	16/12/2021	2
	Subred Sur		I	30/06/2021	16/12/2021	2
	Subred Sur Occidente		I	30/06/2021	16/12/2021	2
	IDCBIS		I	30/06/2021	16/12/2021	2
8. Integración Social	Secretaría de Integración Social	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector	I	30/06/2021	16/12/2021	2
	IDIPRON		I	30/06/2021	16/12/2021	2
9. Cultura, Recreación y Deporte	FUGA - Fundación Gilberto Alzate	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector	I	30/06/2021	16/12/2021	2
	Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte		I	30/06/2021	16/12/2021	2
	IDARTES - Instituto de las Artes		I	30/06/2021	16/12/2021	2
	IDRD		I	30/06/2021	16/12/2021	2
	Canal Capital		I	30/06/2021	16/12/2021	2
	OFB – Orquesta Filarmónica de Bogotá		I	30/06/2021	16/12/2021	2
	IDPC		I	30/06/2021	16/12/2021	2
10. Ambiente	Secretaría de Ambiente	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector	I	30/06/2021	No asistió	1
	JBB - Jardín Botánico		I	30/06/2021	No asistió	1
	IDIGER		I	30/06/2021	16/12/2021	2
	IDPYBA		I	30/06/2021	No asistió	1
11. Movilidad	UMV - Unidad de Mantenimiento Vial	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector	I	30/06/2021	16/12/2021	2
	TRANSMILENIO		I	30/06/2021	16/12/2021	2
	IDU		I	30/06/2021	16/12/2021	2
	Secretaría Distrital de Movilidad		I	30/06/2021	16/12/2021	2
	Metro de Bogotá S.A.		I	30/06/2021	16/12/2021	2
	La Terminal de Transporte		I	30/06/2021	No asistió	1
12. Hábitat	Secretaría del Hábitat	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector	I	30/06/2021	16/12/2021	2
	ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano		I	30/06/2021	16/12/2021	2
	CVP - Caja de la Vivienda Popular		I	30/06/2021	16/12/2021	2
	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos		I	30/06/2021	16/12/2021	2
	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá		I	30/06/2021	16/12/2021	2
	ETB - Empresa de Teléfonos		I	30/06/2021	No asistió	1
	Empresa de Energía de Bogotá		I	30/06/2021	No asistió	1
13. Mujeres	Secretaría de la Mujer	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector	I	30/06/2021	16/12/2021	2
14. Seguridad, Convivencia y Justicia	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector	I	30/06/2021	16/12/2021	2
	Secretaría de Seguridad		I	30/06/2021	16/12/2021	2
15. Gestión Jurídica	Secretaría Jurídica	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector	I	30/06/2021	No asistió	1
16. Entes de control	Veeduría Distrital	Veedor delegado para quejas y reclamos	IP	30/06/2021	16/12/2021	2

**SESIONES ORDINARIAS REALIZADAS / SESIONES ORDINARIAS PROGRAMADAS:** 2 sesiones ordinarias de 2 sesiones ordinarias programadas

**SESIONES EXTRAORDINARIAS REALIZADAS / SESIONES EXTRAORDINARIAS PROGRAMADAS:** Durante la vigencia 2021, no se programaron sesiones extraordinarias

**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

<b>FUNCIONES GENERALES</b>	<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	<b>Se abordó Sí / No</b>
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.	30/06/2021	16/12/2021	Si
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>			
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.	30/06/2021	16/12/2021	Si
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	30/06/2021	16/12/2021	Si
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.	30/06/2021	16/12/2021	Si
d. Adoptar y modificar su reglamento interno.	30/06/2021	16/12/2021	Si

**SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN:**

En la vigencia 2021 se programaron dos sesiones ordinarias, la primera realizada el 30 de junio de 2021 y la segunda el 16 de diciembre de 2021.

En estas sesiones se hizo seguimiento a compromisos establecidos durante la vigencia y se articularon acciones a nivel distrital, para dar avance y/o cumplimiento del plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC) y demás lineamientos en la materia.

Como consecuencia de lo anterior, en la sesión del 16 de diciembre de 2021, se evidencia que, si bien a nivel distrital se han contado con dificultades para implementación de acciones de la PPDSC, las mismas han sido resueltas y se han venido programando actividades y presupuesto para continuar el avance satisfactorio y cumplimiento en las siguientes vigencias.

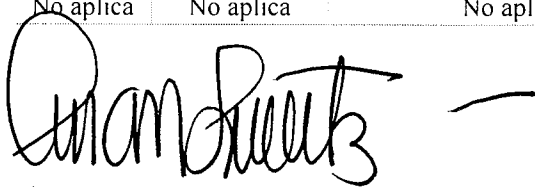
**ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTANCIA:**

La instancia viene funcionando de manera óptima, de acuerdo al reglamento vigente, sin embargo, el mismo se viene actualizando de acuerdo con la normatividad de instancias de coordinación del Distrito, así como de las disposiciones que se han dado en materia de servicio a la ciudadanía.

Por otro lado, la Comisión Intersectorial ha sido la instancia para coordinar y articular los temas concernientes a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, siendo además el canal por el cual se divulgan las acciones encaminadas a cumplir los retos de la Administración Distrital en materia de servicio a la ciudadanía y los avances y/o resultados de las mismas.

**SEGUIMIENTO A LAS DECISIONES**

Fecha de la sesión DD/MM/AAAA	Icono	Decisión	Seguimiento
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica



**Firma de quien ejerce la Secretaría Técnica:**

**Nombre:** Lina María Sánchez Romero

**Cargo:** Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía ( E )

**Entidad:** Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Proyectó: Carolina Avila Morales-Contratista Subsecretaria de Servicio a la Ciudadania

Revisó: Lina María Sánchez Romero-Subsecretaria de Servicio a la Ciudadania ( E )  
Carolina Avila Morales-Contratista Subsecretaria de Servicio a la Ciudadania