

INFORME DE GESTIÓN
Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía
Segundo Trimestre de 2022

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”

ASISTENTES: 77

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

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Fecha	Total (En número)
1. Gestión Pública	Secretaría General de la Alcaldía General de Bogotá D.C.	Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía	P	17/06/22	1
2. Gobierno	Secretaría Distrital de Gobierno	Subsecretaria de Gestión Institucional	I	17/06/22	1
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	Defensor del ciudadano	I	17/06/22	1
3. Hacienda	Secretaría Distrital de Hacienda	Jefe Oficina de Atención al Ciudadano (E)	I	17/06/22	1
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones-FONCEP	Asesora Dirección General para Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	I	17/06/22	1
	UAE de Catastro Distrital-UAECD	Técnico operativo	I	17/06/22	1
	Lotería de Bogotá	Profesional III Atención al Cliente	I	17/06/22	1
4. Planeación	Secretaría Distrital de Planeación	Directora de Servicio al Ciudadano	I	17/06/22	1
	Instituto para la Economía Social-IPES	Profesional especializado	I	17/06/22	1

5. Desarrollo Económico, Industria y Turismo	Instituto Distrital de Turismo	Subdirector Corporativo	I	17/06/22	1
6. Educación	Secretaría de Educación del Distrito	Jefe Oficina Servicio al Ciudadano	I	17/06/22	1
	Instituto Distrital para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico	Auxiliar administrativa	I	17/06/22	1
	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	I	17/06/22	1
7. Salud	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	Jefe Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	I	17/06/22	1
	I.D. de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBS	Profesional Especializado Aseguramiento de la Calidad	I	17/06/22	1
8. Integración Social	Secretaría Distrital de Integración Social	Defensora de la Ciudadanía	I	17/06/22	1
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud-IDIPRON	Responsable Atención a la Ciudadanía	I	17/06/22	1
9. Cultura, Recreación y Deporte	Instituto Distrital de Recreación y Deporte	Secretaria General	I	17/06/22	1
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	Subdirectora Administrativa y Financiera	I	17/06/22	1
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	Contratista	I	17/06/22	1
	Canal Capital	Auxiliar de Atención al ciudadano	I	17/06/22	1
10. Ambiente	Secretaría Distrital de Ambiente	Coordinadora de Atención al Ciudadano	I	17/06/22	1
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA	Contratista	I	17/06/22	1
	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"	Líder comunicación interna	I	17/06/22	1
11. Movilidad	Secretaría Distrital de Movilidad	Profesional Universitario	I	17/06/22	1

	Empresa Metro de Bogotá	Gerente de Comunicaciones, ciudadanía y cultura	I	17/06/22	1
	UAE de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Secretaria General - Defensora del Ciudadano	I	17/06/22	1
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático	Subdirector para la Reducción del Riego y Adaptación al Cambio Climático	I	17/06/22	1
	Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	Contratista Profesional Servicio al Ciudadano	I	17/06/22	1
12. Hábitat	Caja de Vivienda Popular-CVP	Directora de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario	I	17/06/22	1
	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá-EAB ESP	Profesional Especializado	I	17/06/22	1
13. Mujeres	Secretaría Distrital de la Mujer	Subsecretaria de Gestión Corporativa	I	17/06/22	1
14. Seguridad, Convivencia y Justicia	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	Lider de servicio a la ciudadanía	I	17/06/22	1
15. Gestión Jurídica	Secretaría Jurídica Distrital	Director de Gestión Corporativa (E)	I	17/06/22	1
16. Veeduría Distrital	Veeduría Distrital	Profesional Especializado- Líder de Servicio a la Ciudadanía	IP	17/06/22	1

SESIONES ORDINARIAS REALIZADAS
/ **SESIONES ORDINARIAS PROGRAMADAS:**

1/2*

*De acuerdo con lo establecido en el reglamento de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, esta instancia se reunirá en sesión plenaria cada seis (6) meses (Decreto 546/2007).

SESIONES EXTRAORDINARIAS REALIZADAS / **SESIONES EXTRAORDINARIAS PROGRAMADAS:**

0/0

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	SESIONES EN LAS QUE SE ABORDARON DICHAS FUNCIONES					
	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Se abordó Sí / No
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.	17/06/22					Si
FUNCIONES ESPECÍFICAS	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Se abordó Sí / No
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	17/06/22					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, conforme al artículo 7 del decreto 847 de 2019	17/06/22					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	17/06/22					Si
d. Adoptar y modificar su reglamento interno	17/06/22					Si

SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN:	<p>Durante el segundo trimestre de 2022, se realizó la primera sesión de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía con el revisar, evaluar y presentar el avance en el cumplimiento a los compromisos adquiridos en el plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así como en los demás lineamientos de Servicio a la Ciudadanía a nivel Distrital.</p> <p>Así las cosas, la primera sesión de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía tuvo la siguiente agenda de trabajo:</p>
---------------------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Bienvenida y verificación del quorum • Seguimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Primer Trimestre de 2022 • Resultados preliminares de la evaluación de operaciones de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía • Presentación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía • Avances del programa de dinamización de trámites • Chatico • Avances y retos del rol de Defensor(a) de la Ciudadanía • Cierre y despedida
<p>ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTANCIA:</p>	<p>La instancia viene funcionando de acuerdo con las normas vigentes; aunado a esto, se han tomado decisiones que permiten articular acciones que permitan fortalecer acciones en materia de servicio a la ciudadanía en el Distrito, contribuyendo así a una experiencia favorable de la ciudadanía en la interacción con la Administración Distrital y al cumplimiento de productos y resultados del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.</p>

SEGUIMIENTO A LAS DECISIONES

Fecha de la sesión DD/MM/AAAA	Icono	Decisión	Seguimiento
17/06/22	 <p>Síntesis: Seguimiento al Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.</p>	<p>Hacer seguimiento a los indicadores de resultado y de producto establecidos en el plan de acción del CONPES D.C., 03 de 2019 de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, correspondiente a la ejecución del primer trimestre de 2022.</p>	<p>A corte de 30 de junio de 2022, la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía tiene una ejecución normal y un avance en sus productos y resultados bajo los parámetros programados en el plan de acción. .</p>

Firma de quien ejerce la Secretaría Técnica:



Nombre: Diana Marcela Velasco Rincón

Cargo: Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía

Entidad: Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

