

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 revisor, 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.

