

INFORME DE GESTIÓN
Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía
Vigencia 2020

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, capítulo V, artículo 21

ASISTENTES:

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

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Fecha	Fecha	Total (En número)
1. Gestión Pública	Secretaría General	Secretaria general	P	31/08/2020	30/11/2020	2
	Secretaría General		S	31/08/2020	30/11/2020	2
	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		I	31/08/2020	30/11/2020	2
2. Gobierno	Secretaría Distrital de Gobierno	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector	I	31/08/2020	30/11/2020	2
	Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal-IDPAC			31/08/2020	30/11/2020	
	Defensoría del Espacio Público			31/08/2020	30/11/2020	
3. Hacienda	FONCEP	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector	I	31/08/2020	30/11/2020	2
	Secretaría Distrital de Hacienda			31/08/2020	30/11/2020	
	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital.			31/08/2020	30/11/2020	
	Lotería de Bogotá			31/08/2020	30/11/2020	
4. Planeación	Secretaría Distrital de Planeación	Jefe de Servicio a la Ciudadanía	I	31/08/2020	30/11/2020	2
5. Desarrollo económico, industria y turismo	Instituto para la Economía Social-IPES	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector	I		31/08/2020	2
	Secretaría de Desarrollo			31/08/2020	30/11/2020	2
	Instituto Distrital de Turismo			31/08/2020	30/11/2020	2
6. Educación	Universidad Distrital		I	31/08/2020	30/11/2020	2

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Roi	Fecha	Fecha	Total (En número)
	Secretaría Distrital de Educación	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector		31/08/2020	30/11/2020	2
	IDEP - Investigación Educativa Y Pedagógica			31/08/2020	30/11/2020	2
7. Salud	Capital Salud EPS	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector		31/08/2020	30/11/2020	2
	Subred Centro Oriente			31/08/2020	30/11/2020	2
	Secretaria de Salud			31/08/2020	30/11/2020	2
	Subred Norte			31/08/2020	30/11/2020	2
	Subred Sur			31/08/2020	30/11/2020	2
	Subred Sur Occidente			31/08/2020	30/11/2020	2
	IDCBIS			31/08/2020	30/11/2020	2
8. Integración Social	Secretaria de Integración Social	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector		31/08/2020	30/11/2020	2
	IDIPRON			31/08/2020	30/11/2020	2
9. Cultura, Recreación y Deporte	FUGA - Fundación Gilberto Alzate	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector		31/08/2020	30/11/2020	2
	Secretaria de Cultura, Recreación y Deporte			31/08/2020	30/11/2020	2
	IDARTES - Instituto de las Artes			31/08/2020	30/11/2020	2
	IDRD			31/08/2020	30/11/2020	2
	Canal Capital			31/08/2020	30/11/2020	2
	OFB - Orquesta			31/08/2020	30/11/2020	2
	Filarmónica			31/08/2020	30/11/2020	2
10. Ambiente	IDPC	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector		31/08/2020	30/11/2020	2
	Secretaria de Ambiente			31/08/2020	30/11/2020	2
	JBB - Jardín Botánico			31/08/2020	30/11/2020	2
	IDIGER			31/08/2020	30/11/2020	2
11. Movilidad	IDPYBA	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector		31/08/2020	30/11/2020	2
	UMV - Unidad de Mantenimiento Vial			31/08/2020	30/11/2020	2
	TRANSMILENIO			31/08/2020	30/11/2020	2
	IDU			31/08/2020	30/11/2020	2
	Secretaria Distrital de Movilidad			31/08/2020	30/11/2020	2
	Metro de Bogotá S.A.			31/08/2020	30/11/2020	2
12. Hábitat	La Terminal de Transporte	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector		31/08/2020	30/11/2020	2
	Secretaria del Hábitat			31/08/2020	30/11/2020	2
	ERU - Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano			31/08/2020	30/11/2020	2

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Fecha	Fecha	Total (En número)
	CVP - Caja de la Vivienda Popular			31/08/2020	30/11/2020	2
	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos			31/08/2020	30/11/2020	2
	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá			31/08/2020	30/11/2020	2
	ETB - Empresa de Teléfonos			31/08/2020	30/11/2020	2
	Empresa de Energía de Bogotá			31/08/2020	30/11/2020	2
13. Mujeres	Secretaría de la Mujer	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector		31/08/2020	30/11/2020	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		31/08/2020	30/11/2020	2
	Secretaría de Seguridad			31/08/2020	30/11/2020	2
15. Gestión Jurídica	Secretaría Jurídica	Jefe de Servicio a la Ciudadanía de cada una de las entidades del sector		31/08/2020	30/11/2020	2
16. Entes de control	Veeduría Distrital	Veedor delegado para quejas y reclamos	IP	31/08/2020	30/11/2020	2

SESIONES ORDINARIAS REALIZADAS
/SESIONES ORDINARIAS PROGRAMADAS: 2/2
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 X No

Reglamento interno: Sí X No

Actas con sus anexos: Sí X No

Informe de gestión: Sí X No

FUNCIONES GENERALES	Fecha	Fecha	Se abordó Sí / No
<i>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.</i>	31/08/2020	30/11/2020	Si
FUNCIONES ESPECÍFICAS			
<i>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.</i>	31/08/2020	30/11/2020	Si
<i>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</i>	31/08/2020	30/11/2020	Si
<i>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.</i>	31/08/2020		
<i>d. Adoptar y modificar su reglamento interno".</i>	31/08/2020	30/11/2020	Si

<p>SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN:</p>	<p>En las diferentes sesiones de la Comisión realizadas en la vigencia 2020, se han presentado las diferentes acciones que han permitido el avance y cumplimiento, así mismo, se han divulgado las diferentes estrategias que deben ser trabajadas a nivel interinstitucional a fin de lograr la óptima implementación del plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y otros lineamientos en la misma materia.</p> <p>Por otro lado, se desarrollaron mesas de trabajo con los responsables de servicio a la ciudadanía en cada una de las entidades, así como con los responsables de los procedimientos de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el objetivo de brindar asesoría técnica en la definición de las acciones que contribuyen al fortalecimiento del servicio a la ciudadanía.</p> <p>Aunado a lo anterior, el seguimiento al plan de acción se viene haciendo a través de diversos mecanismos tales como el seguimiento y articulación interinstitucional para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y mesas de trabajo periódicas que se llevan a cabo con los responsables en cada una de las entidades.</p>
--	--

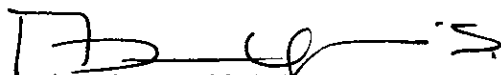
**ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO
DE LA INSTANCIA:**

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, así como 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.

Algunos de los logros de la instancia han sido:

1. Actualización en conjunto con las entidades del Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas.
2. Actualización conjunta de la figura de Defensor de la Ciudadanía.
3. Fortalecimiento de la articulación interinstitucional.
4. Socialización de diversos lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía, de racionalización de trámites, reactivación económica y de lucha contra la corrupción.
5. Divulgación de competencias de la Subdirección de seguimiento a la gestión de inspección, vigilancia y control, en el distrito capital, que fomentará que los ciudadanos comerciantes reciban herramientas por parte de la Administración Distrital, que les favorezcan en temas de apertura y funcionamiento de establecimientos de comercio.
6. Aseguramiento de la implementación del plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en cada una de las entidades del distrito
7. Definición de estrategias y retos en materia de servicio a la ciudadanía para el cuatrienio 2020-2024.

SEGUIMIENTO A LAS DECISIONES: No aplicó para las sesiones realizadas.



Firma de quien preside la instancia

Nombre de quien preside la instancia

Cargo

Entidad

Margarita Barraquer Sourdis

Secretaria General

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá



Firma de quien ejerce la Secretaría Técnica

Nombre de quien ejerce la Secretaría Técnica

Cargo

Entidad

Diana Marcela Velasco Rincón

Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá