

**INFORME DE GESTIÓN**  
**Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía**  
**Primer trimestre de 2021**

**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:** Para el primer trimestre de 2021 no aplica, pues no se convocó a sesión ordinaria ni extraordinaria de la instancia de coordinación

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

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron					Total (En número)
				Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	
1. Gestión Pública									
2. Gobierno									
3. Hacienda									
4. Planeación									
5. Desarrollo Económico, Industria y Turismo									
6. Educación									
7. Salud									
8. Integración Social									
9. Cultura, Recreación y Deporte									
10. Ambiente									
11. Movilidad									

12. Hábitat									
13. Mujeres									
14. Seguridad, Convivencia y Justicia									
15. Gestión Jurídica									

**SESIONES ORDINARIAS REALIZADAS / SESIONES ORDINARIAS PROGRAMADAS: 0/2**

**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	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.	Entre 1 de enero de 2021 al 31 de marzo de 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	Entre 1 de enero de 2021 al 31 de marzo de 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	Entre 1 de enero de 2021					Si

Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, conforme al artículo 7 del decreto 847 de 2019	al 31 de marzo de 2021					
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.	Entre 1 de enero de 2021 al 31 de marzo de 2021					Si
d. Adoptar y modificar su reglamento interno	Entre 1 de enero de 2021 al 31 de marzo de 2021					Si

<p><b>SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN:</b></p>	<p>Durante el primer trimestre de 2021, se han desarrollado mesas de trabajo con las entidades distritales, con el fin de abordar temas y acciones a implementar y/o fortalecer según los casos; para que articuladamente, en el 2021 avancemos y vayamos dando cumplimiento a los compromisos adquiridos en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y demás lineamientos de servicio a la Ciudadanía.</p> <p>Es así como parte del seguimiento en el primer trimestre se ha enfocado en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Actualización presupuestos comprometidos en cada uno de los indicadores de producto del plan de acción de la Política.</li> <li>b. Planeación de metas mensuales, con el fin de que cada trimestre se reporten avances y evitar rezagos.</li> <li>c. Planeación y concertación de actividades interinstitucionales en las cuales Secretaría General a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, entra a fortalecer a las entidades, teniendo en cuenta las competencias del Decreto 426 de 2016, que ha sido derogado por el Decreto 140 de 2021.</li> <li>d. Concertación con diferentes entidades y áreas de las Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, de propuestas para actualización del plan de acción del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.</li> <li>e. Se han trabajado juntamente con áreas de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General</li> </ul>
<p><b>ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTANCIA:</b></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
No aplica fecha de sesión		<p>Actualizar recursos disponibles de cada una de las entidades para 2021, frente a cada compromiso que tienen en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía</p> <p><b>Síntesis:</b> Actualización recursos disponibles para ejecución de productos del plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.</p>	<p>Una vez establecida la información a reportar y las evidencias que se deben allegar, se socializó en mesas de trabajo con las entidades en el mes de abril; aunado a esto, se enviará matriz de actualización de presupuesto, con el fin de que, al finalizar el mes de mayo de 2021, se obtenga la información de todas las entidades y se consolidará en las casillas de recursos disponibles en el plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Así las cosas, se procederá a registrar en los diferentes instrumentos de seguimiento para seguir verificando avances en materia presupuestal.</p>

**Firma de quien preside la instancia:**

**Nombre:** Margarita Barraquer Sourdis  
**Cargo:** Secretaria General  
**Entidad:** Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

*DIANA M. VELASCO RINCÓN*

**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