

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

**NOMBRE DE LA INSTANCIA:** Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía

**NÚMERO Y FECHA DEL REGLAMENTO INTERNO:** 4220000-OT-004 del 1 de febrero de 2019

**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 tercer trimestre de 2022 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<br>(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.<br>Recreación y<br>Deporte      |  |  |  |  |  |  |
| 10. Ambiente                                |  |  |  |  |  |  |
| 11. Movilidad                               |  |  |  |  |  |  |
| 12. Hábitat                                 |  |  |  |  |  |  |
| 13. Mujeres                                 |  |  |  |  |  |  |
| 14. Seguridad.<br>Convivencia y<br>Justicia |  |  |  |  |  |  |
| 15. Gestión<br>Jurídica                     |  |  |  |  |  |  |

**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<br>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. | No aplica |       |       |       |       | No aplica            |

| FUNCIONES ESPECÍFICAS  | Fecha     | Fecha | Fecha | Fecha | Fecha | Se abordó<br>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 | No aplica |       |       |       |       | No aplica            |
| 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  | No aplica |       |       |       |       | No aplica            |
| 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   | No aplica |       |       |       |       | No aplica            |
| d. Adoptar y modificar su reglamento interno   | No aplica |       |       |       |       | No aplica            |

Si bien la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía no sesionó durante el tercer trimestre del año (Decreto 546 de 2007), la Secretaría Técnica de dicha instancia, a cargo de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, ejecutó las funciones delegadas en el marco de la normatividad vigente. Estos avances se presentan en el cuadro de seguimiento a continuación:

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| <b>SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN:</b> | <p>Durante el tercer trimestre de 2022, se han desarrollado mesas de trabajo, para retroalimentar a las entidades distritales sobre su 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 la implementación de los demás lineamientos de Servicio a la Ciudadanía a nivel Distrital.</p> <p>Es así como parte del seguimiento a esta instancia de coordinación interinstitucional, en el tercer trimestre se ha enfocado en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento a los presupuestos comprometidos en cada uno de los indicadores de producto del plan de acción de la Política.</li> <li>• Seguimiento al cumplimiento de metas mensuales, con el fin de que cada trimestre se reporten avances y evitar rezagos.</li> <li>• Seguimiento a las actividades interinstitucionales en las cuales Secretaría General a través de la Subsecretaría de</li> </ul> |
|---------------------------------------|---|

|  |  |
|--|--|
|  | <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento a los compromisos de los indicadores de producto y de resultado de la política pública.</li> <li>• Actualización del plan de acción del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.</li> <li>• Se ha trabajado juntamente con las áreas de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General para la definición de acciones de articulación y apropiación de lineamientos.</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<br>DD/MM/AAAA | Icono | Decisión  | Seguimiento  |
|----------------------------------|-------|---|--|
| No aplica                        |       | <p>Realizar seguimiento a la ejecución presupuestal de los recursos disponibles para el cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía por parte de las entidades distritales con compromisos en el plan de acción del CONPES D.C. 03 de 2019.</p> <p><b>Síntesis:</b> A través del seguimiento trimestral a la PPDSC, la Subsecretaría realizó el seguimiento a la ejecución presupuestal de los recursos disponibles de la política.</p> | <p>Los resultados del seguimiento a la ejecución presupuestal de la PPDSC, son analizados por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y dispuestos en la herramienta que Secretaría Distrital de Planeación ha definido para tal fin.</p> <p>De este seguimiento, es posible evidenciar que los recursos disponibles de la política se han venido ejecutado acordeamente a lo programado por las entidades.</p> |
| No aplica                        |       | <p>Realizar seguimiento al cumplimiento de los 37 indicadores de producto y 7 de resultado de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, correspondientes a</p>   | <p>La Secretaría Técnica viene haciendo seguimiento al Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía con sus 37 indicadores de producto y 7 indicadores de resultado. De este</p>  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | la ejecución de la política durante el trimestre en cuestión | seguimiento trimestral ha sido posible evidenciar que la Política se viene ejecutado de acuerdo a lo programado. |
| <b>Síntesis:</b> Seguimiento al plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. |  |  |

**Firma de quien preside la instancia:**

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

**Nombre:** Luz Karime Fernández Castillo  
**Cargo:** Subsecretaria Corporativa  
**Entidad:** Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

  
**Nombre:** Diana Marcela Velasco Rincón  
**Cargo:** Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía  
**Entidad:** Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

