

COMISIÓN INTERSECTORIAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
ACTA No. 3 de 2022
SESIÓN ORDINARIA

FECHA: 13 de diciembre de 2022

HORA: 8:00 am – 12:00 pm

LUGAR: Auditorio Huitaca – Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

INTEGRANTES DE LA INSTANCIA:

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Marcela Manrique Castro	Subsecretaria Corporativa (e)	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	X		
Dorian de Jesús Coquies Mestres	Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.		X	
Ana María Aristizábal	Subsecretaria de Gestión Institucional.	Secretaría Distrital de Gobierno		X	La entidad envía delegación
Reinaldo Ruiz Solórzano.	Subsecretario de gestión institucional	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia		X	La entidad envía delegación
Carolina Moreno López	Jefe Oficina de Atención Ciudadano (E)	Secretaría Distrital de Hacienda	X		
Astrid María Bracho Carrillo	Directora oficina de servicio al ciudadano	Secretaría Distrital de Planeación	X		
Camilo Andrés Peña Carbonell	Director de Gestión Corporativa	Secretaría Jurídica Distrital		X	La entidad envía delegación.
Betsy Carolina Velasco Jiménez	Directora de Gestión Corporativa	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico		X	La entidad envía delegación.
Marco Antonio Barrera Gómez	Jefe Oficina Atención al Ciudadano	Secretaría de Educación del Distrito	X		
Cindy Matamoros	Directora Servicio al Ciudadano	Secretaría Distrital de Salud		X	La entidad envía delegación
Laura Tami Leal	Subsecretaria de Gestión Corporativa	Secretaría Distrital de la Mujer	X		
Erwin Gaeth Mera	Jefe de atención integral a la ciudadanía	Secretaría Distrital de Integración Social		X	La entidad envía delegación
Adriana Cruz Rivera	Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	X		
Ana Milena Gual	Jefe oficina de Atención al Ciudadano	Secretaría Distrital de Ambiente	X		
Alejandra Moreno Gámez	Subsecretaria de Servicios a la Ciudadanía	Secretaría Distrital de Movilidad		X	La entidad envía delegación
Nelson Javier Vásquez Torres	Subsecretario de Gestión Corporativa	Secretaría Distrital del Hábitat		X	La entidad envía delegación

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Marco Antonio Machado Blandón	Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital		X	No asiste ningún delegado de la entidad
Diana Mireya Parra	Subdirectora de Gestión Corporativa	Unidad Administrativa del Cuerpo Oficial de Bomberos		X	La entidad envía delegación
Marelvi María Montes Arroyo	Subdirectora administrativa, financiera y de control interno	Departamento Administrativo para la Defensoría del Espacio Público DADEP		X	La entidad envía delegación
Pablo Pachecho	Secretario General	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal IDPAC	X		
Magnolia Vega Rodríguez	Asesora Dirección General Comunicación y Servicio al Ciudadano	Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones FONCEP		X	La entidad envía delegación
Sandra Milena Trujillo	Jefe Atención al Cliente y Comunicaciones y Mercadeo	Lotería de Bogotá	X		
Gloria Josefina Celis Jutinico	Subdirectora Administrativo y Financiero	Instituto para la Economía Social IPES		X	La entidad envía delegación
Edwin Oswaldo Peña Roa	Subdirector Gestión Corporativa y Control Disciplinario	Instituto Distrital de Turismo		X	No asiste ningún delegado de la entidad
Camilo Bustos	Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano (E)	Universidad Distrital Francisco José de Caldas		X	No asiste ningún delegado de la entidad
Camilo Andrés Blanco López	Subdirector Administrativo, Financiero Y De Control Disciplinario	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico IDEP		X	No asiste ningún delegado de la entidad
Grisel Córdoba Castella	Coordinador de Servicio al Cliente	Instituto para la Protección de la niñez y la Juventud IDIPRON		X	No asiste ningún delegado de la entidad
Sandra Ofelia Jaber Martinez	Secretaria General	Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDR D		X	No asiste ningún delegado de la entidad
Martha Yolanda Sánchez	Subdirector Administrativo y Financiero	Orquesta Filarmónica de Bogotá		X	No asiste ningún delegado de la entidad
Juan Fernando Acosta Mirkow	Subdirector De Gestión Corporativa	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural		X	No asiste ningún delegado de la entidad
Martha Lucia Cardona	Subdirectora De Gestión Corporativa	Fundación Gilberto Alzate Avendaño		X	La entidad envía delegación
Adriana María Cruz Rivera	Subdirectora administrativa y financiera y atención al ciudadano	Instituto Distrital de las Artes IDARTES		X	La entidad envía delegación
Catalina Moncada	Secretaria General	Canal Capital		X	La entidad envía delegación

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Orlando Rodríguez Carvajal	Secretario general y de control disciplinario	Botánico de Bogotá José Celestino Mutis		X	La entidad envía delegación
Julio César Pinzón Reyes	Subdirector para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	Instituto Distrital de Gestión del Riesgos y Cambio Climático IDIGER		X	No asiste ningún delegado de la entidad
Jimmy Alejandro Escobar	Jefe de servicio a la ciudadanía	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA		X	La entidad envía delegación
Lucy Molano Rodríguez	Jefe Oficina de Atención al Ciudadano	Instituto de Desarrollo Urbano IDU		X	La entidad envía delegación
Martha Patricia Aguilar Copete	Secretaria General	Unidad Administrativa de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	X		
Ligia Elvira González Martínez	Gerente Comercial y de Atención al Usuario	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital		X	No asiste ningún delegado de la entidad
Xiomara Torrado Bonilla	Gerente de Comunicaciones y Ciudadanía	Empresa Metro de Bogotá	X		
Ginna Paola Rincón Ortiz	Directora de Servicio al Ciudadano	La Terminal de Transportes S.A		X	La entidad envía delegación
Yolima Pérez	Jefe de Comunicaciones y atención a la ciudadanía	Transmilenio S.A.		X	La entidad envía delegación
María Mercedes Medina Orozco	Directora de Gestión Corporativa y CID	Caja de la Vivienda Popular	X		
Rubén Dario Perilla Cárdenas	Subdirector Administrativo y Financiero	Directora General de la Unidad Administrativa Especial Servicios Públicos UAESP	X		
María Mercedes Jaramillo Garcés	Gerente General	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá		X	La entidad envía delegación
Álvaro Ernesto Narváez Fuentes	Gerente Corporativo de Planeamiento y Control	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá		X	La entidad envía delegación
Sandra Morales	Presidente de la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB		X	No asiste ningún delegado de la entidad
Astrid Álvarez	Presidente del Grupo de Energía de Bogotá	Grupo de Energía de Bogotá		X	No asiste ningún delegado de la entidad
Tatiana Martínez Fernández	Oficial de Clima de Inversión Investment Climate Officer/ Gerencia de Apoyo Estratégico	Corporación para el Desarrollo y la Productividad Bogotá Región (Invest in Bogotá) -		X	No asiste ningún delegado de la entidad

SECRETARIA TÉCNICA:

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

INVITADOS PERMANENTES:

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Ernesto Barrera Mora	Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos	Veeduría Distrital		X	
Daissy Johanna Rodríguez	Profesional Especializado-Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos	Veeduría Distrital	X		

OTROS ASISTENTES A LA SESIÓN:

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Amalin Ariza	Subdirectora	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	X		
Ulises Rincón	Técnico III	No reporta	X		
Jessica Rodríguez	Contratista	Secretaría Distrital del Hábitat	X		
Yesenia Patiño	Contratista	Secretaría Distrital de Gobierno	X		
Luis Gómez Camargo	Profesional Universitario	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	X		
Amilde Rozo	Profesional	Jardín Botánico José Celestino Mutis	X		
Edgar Pacheco	Subdirector de IVC	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X		
Peter Zahit Gómez	Asesor	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	X		
Narda Rodríguez	Profesional Universitario	Secretaría de Educación del Distrito	X		
Catalina Bobadilla	Profesional	Instituto Distrital de Biotecnología e Innovación en Salud	X		
Argenis Rocío Suárez	Contratista	Secretaría Distrital del Hábitat	X		
Jesús López	Contratista	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	X		

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Si	No	
Marcela Castellano	Jefe de la Unidad de Atención al Ciudadano	Subred Sur Occidente	X		
Magnery Vargas	Profesional	Secretaría Jurídica Distrital	X		
Marcela Medina	Asesora	Secretaría Distrital de Integración Social	X		
Andrés López	Jefe de Participación	Subred Sur	X		
Luz Gómez	Profesional Universitario	Instituto para la Economía Social	X		
Daniel Gómez	Contratista	No reporta	X		
Julio Pulido	Subsecretario	Secretaría Distrital de Ambiente	X		
María Carolina Giraldo	Profesional	Transmilenio	X		
Jasbleidy Mojica	Lider de Servicio al Ciudadano	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	X		
Fanny Lucía Reyes	Libre nombramiento	Subred Norte	X		
Ángela Malagón	Profesional Especializado	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	X		
Adriana Correa	Profesional	Empresa Metro de Bogotá	X		
Laura Patarroyo	Profesional	Secretaría Distrital de Planeación	X		
Martha Zambrano	Profesional Gestión Social	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá	X		
María Fernanda Monsalve	Jefe de Oficina	Subred Centro Oriente	X		
Dayana Ramos	Profesional	Secretaría Distrital de Salud	X		
Zandra Ramos	Profesional	Secretaría Distrital de Movilidad	X		
Lady Méndez	Contratista	Transmilenio	X		
Sandra Patricia Cruz	Profesional	Secretaría General	X		
Claudia Hormaza	Contratista	Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia	X		
Natalia Roncancio	Contratista	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	X		
Paula Martínez	Profesional	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	X		
Freddy Rincón	Contratista	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica	X		
Andrés Felipe Lozano	Contratista	Unidad de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	X		

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Si	No	
Yimmy Benavides	Contratista	Fondo de Prestaciones y Cesantías	X		
Jaime Acosta	Profesional	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá	X		
Germán Gil	Planta	Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte	X		
Diego Constaín	Profesional	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	X		
Yamile Téllez	Profesional Especializada	Capital Salud EPS	X		
Carolina Bueno	Profesional	Terminal de Transportes de Bogotá D.C.	X		
Martha Rivera		Fundación Gilberto Alzate Avendaño	X		
Gloria Aida Cogollo	Contratista	Instituto Distrital de las Artes	X		
Yolanda Calderón	Profesional Especializada	Secretaría Distrital de Planeación	X		
Catalina Zota	Defensora de la Ciudadanía	Secretaría Distrital de la Mujer	X		
Claudia Maje	Profesional	Instituto Distrital de Desarrollo Urbano	X		
David Motta	Asesor	Secretaría Distrital de Integración Social	X		
Liliana Aguilar	Contratista	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público	X		
Luis Fernando Lizcano	Líder	Subred Sur Occidente	X		
César Páez	Auxiliar	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá	X		
Luisa Cepeda	Profesional Especializada	Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte	X		
María Angélica Castro	Contratista	Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal	X		
Fernando García	Profesional Universitario	Secretaría Distrital de Salud	X		
Sonia Rodríguez	Auxiliar Atención al Ciudadano	Canal Capital	X		
Jenny González	Auxiliar Administrativa	Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal	X		

ORDEN DEL DÍA:

1. Bienvenida y verificación del quorum
2. Seguimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Tercer Trimestre de 2022
3. Reformulación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
4. Acciones para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública.
5. Aprobación por Acuerdo del reglamento de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía

6. Cierre y despedida

DESARROLLO:

1. Bienvenida y verificación del quorum

Siendo las 8:00 am se da inicio a la segunda sesión de 2022 de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía de 2022, la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía, Diana Marcela Velasco Rincón, da la bienvenida a integrantes y demás participantes, indicando que esta sesión se desarrolla en cumplimiento del Decreto Distrital 847 de 2019 capítulo 5, artículo 21 y al reglamento interno de la instancia.

A esta sesión fueron convocados previamente, por correo electrónico los integrantes de la Comisión, es decir, los jefes de Servicio a la Ciudadanía de las Entidades Distritales y de aquellas que concurren en la prestación de servicios mediante el modelo multicanal de la red CADE; así como la Veeduría Distrital en calidad de observador.

El objetivo de la sesión es dar a conocer diferentes aspectos en materia de servicio a la ciudadanía y que son necesarios para el desarrollo y fortalecimiento de dicha labor, por parte de cada una de las entidades de la Administración Distrital y de las cuales se generaran compromisos para todos.

Ahora bien, se procede a la revisión del quorum, bajo la dinámica de llamado a lista por entidad. Una vez verificado el quorum que es de la mitad más uno, se continua con el desarrollo de la sesión

2. Seguimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Primer Trimestre de 2022

Camilo Muñoz Peña, contratista líder del equipo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., presenta el balance de la ejecución de las metas de producto y de resultado del Plan de Acción del CONPES D.C. 03 de 2019, Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

En este momento, se presentan los avances hasta el tercer trimestre de 2022 para 7 indicadores de resultado y 37 indicadores de producto, de los cuales su gran mayoría se encuentran estado de ejecución óptimo y aquellos que presentan retrasos o no han iniciado su ejecución, se espera que retomen su curso normal en los siguientes trimestres de la vigencia.

Así las cosas, se da un parte de tranquilidad respecto del avance de la política y se le recuerda a las entidades la importancia del reporte oportuno y siguiendo los criterios establecidos por la Secretaría General y la Secretaría Distrital de Planeación. Adicionalmente se reitera que la fecha para el reporte del cuarto trimestre de 2022 será el 5 de enero de 2023.

3. Reformulación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Nathalie Cadena, contratista de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., presenta los resultados y conclusiones de la evaluación interna de operaciones del CONPES D.C. 03 de 2019, Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así como las principales recomendaciones y observaciones de cara a la actualización y reformulación del plan de acción de la política.

En esta presentación se muestra el cronograma para la reformulación del CONPES, la cual se realizará durante la vigencia 2023 y contará con la participación de las entidades distritales y la ciudadanía en general.

4. Acciones para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública.

Viviana Torres, contratista de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., presenta los principales lineamientos en materia de acceso a la información, lenguaje claro e incluyente, señalética y demás acciones para garantizar el derecho a la accesibilidad de la ciudadanía en el servicio a la ciudadanía.

Se finaliza indicando la disposición de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía para prestar acompañamiento y asesoría en estos temas.

5. Aprobación por Acuerdo del reglamento de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía

Con la invitación a la segunda sesión de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, las entidades distrital recibieron el proyecto de acuerdo por medio del cual se adopta el reglamento interno de la instancia de coordinación. Por esta razón, durante la sesión se puso a votación el proyecto, obteniendo los siguientes resultados:

Aprueba	Aprueba con comentarios	Desaprueba
33 entidades	4 entidades	0 entidades

Las entidades que aprueban con comentarios son:

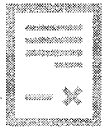
- Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá
- Secretaría Distrital de Planeación
- Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud
- Instituto para la Economía Social – IPES

Estas entidades se comprometen a enviar sus observaciones al proyecto de reglamento a más tardar el martes 20 de diciembre de 2022 al correo de Camilo Muñoz Peña, contratista líder de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

6. Cierre y despedida

La sesión culmina alrededor de las 12:00 pm con la despedida de la subsecretaria de servicio a la ciudadanía, Diana Marcela Velasco Rincón.

Toma de decisiones:

Icono	Decisión
	Adopción del reglamento interno de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía por acuerdo de la instancia.
<p>Síntesis: 33 entidades distritales, aprobaron El Reglamento interno de la instancia de coordinación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, sin observaciones y 4 entidades distritales aprobaron con comentarios; estos deberán ser remitidos a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía a más tardar el 20 de diciembre de 2022.</p>	

Hora y lugar de la siguiente sesión: Por definir.

En constancia se firman,


PRESIDENTA (e)
Marcela Manrique Castro


SECRETARIA
Diana Marcela Velasco Rincón

Proyectó: Camilo Andrés Muñoz Peña
 Revisó: Diana Marcela Velasco Rincón