

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

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

**NÚMERO Y FECHA DEL REGLAMENTO INTERNO:** 4220000-OT-004

**NORMAS:** Decreto Distrital 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:**

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

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron		
				Fecha	Fecha	Total (En número)
1. Gestión Pública	Secretaría General de la Alcaldía General de Bogotá D.C.	Subsecretaria Corporativa	P	17/06/22	13/12/22	2
		Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía	S	17/06/22	13/12/22	2
2. Gobierno	Secretaría Distrital de Gobierno	Jefes de servicio a la ciudadanía de cada una de las entidades del sector o quien haga sus veces	I	17/06/22	13/12/22	2
	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público		I	No asistió	13/12/22	1
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal		I	17/06/22	13/12/22	2
3. Hacienda	Secretaría Distrital de Hacienda	Jefes de servicio a la ciudadanía de cada una de las entidades del sector o quien haga sus veces	I	17/06/22	13/12/22	2
	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones-FONCEP		I	17/06/22	13/12/22	2

	UAE de Catastro Distrital			17/06/22	No asistió	1
	Lotería de Bogotá		I	17/06/22	13/12/22	2
4. Planeación	Secretaría Distrital de Planeación	Directora de Servicio al Ciudadano	I	17/06/22	13/12/22	2
5. Desarrollo Económico, Industria y Turismo	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico		I	No asistió	13/12/22	1
	Instituto para la Economía Social-IPES	Jefes de servicio a la ciudadanía de cada una de las entidades del sector o quien haga sus veces	I	17/06/22	13/12/22	2
	Instituto Distrital de Turismo – IDT		I	17/06/22	No asistió	1
	Corporación para el Desarrollo y la Productividad Bogotá Región (Invest in Bogota)		I	No asistió	No asistió	0
6. Educación	Secretaría de Educación del Distrito		I	17/06/22	13/12/22	2
	Instituto Distrital para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	Jefes de servicio a la ciudadanía de cada una de las entidades del sector o quien haga sus veces	I	17/06/22	No asistió	1
	Universidad Distrital Francisco José de Caldas		I	17/06/22	No asistió	1
7. Salud	Secretaría Distrital de Salud		I	No asistió	13/12/22	1
	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.		I	17/06/22	13/12/22	2
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	Jefes de servicio a la ciudadanía de cada una de las entidades del sector o quien haga sus veces	I	No asistió	13/12/22	1
	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.		I	No asistió	13/12/22	1
	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.		I	No asistió	13/12/22	1

	I.D. de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud -IDCBIS		I	17/06/22	13/12/22	2
	Entidad de Gestión Administrativa y Técnica		I	No asistió	13/12/22	1
	Capital Salud EPS-SAS		I	No asistió	13/12/22	1
8. Integración Social	Secretaría Distrital de Integración Social	Jefes de servicio a la ciudadanía de cada una de las entidades del sector o quien haga sus veces	I	13/12/22	13/12/22	2
	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON		I	17/06/22	No asistió	1
9. Cultura, Recreación y Deporte	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	Jefes de servicio a la ciudadanía de cada una de las entidades del sector o quien haga sus veces	I	No asistió	13/12/22	1
	Inst. Distrital de Recreación y Deporte - IDR D		I	17/06/22	No asistió	1
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES		I	17/06/22	13/12/22	2
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño		I	No asistió	13/12/22	1
	Orquesta Filarmónica de Bogotá		I	No asistió	No asistió	0
	Inst. Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC		I	No asistió	No asistió	0
	Canal Capital		I	17/06/22	13/12/22	2
10. Ambiente	Secretaría Distrital de Ambiente	Jefes de servicio a la ciudadanía de cada una de las entidades del sector o quien haga sus veces	I	17/06/22	13/12/22	2
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA		I	17/06/22	13/12/22	2
	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER		I	No asistió	No asistió	0

	Jardín Botánico "José Celestino Mutis"		I	17/06/22	13/12/22	2
11. Movilidad	Secretaría Distrital de Movilidad		I	17/06/22	13/12/22	2
	Empresa Metro de Bogotá		I	17/06/22	13/12/22	2
	Instituto de Desarrollo Urbano	Jefes de servicio a la ciudadanía de cada una de las entidades del sector o quien haga sus veces	I	No asistió	13/12/22	1
	Terminal de Transportes S.A.		I	No asistió	13/12/22	1
	UAE de Rehabilitación y Mantenimiento Vial		I	17/06/22	13/12/22	2
	Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.		I	17/06/22	13/12/22	2
Secretaría Distrital del Hábitat	I		No asistió	13/12/22	1	
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos	I		No asistió	13/12/22	1	
12. Hábitat	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano		I	No asistió	13/12/22	1
	Caja de Vivienda Popular-CVP	Jefes de servicio a la ciudadanía de cada una de las entidades del sector o quien haga sus veces	I	17/06/22	13/12/22	2
	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá-EAB ESP		I	17/06/22	13/12/22	2
	Empresa de Energía de Bogotá S.A. - EEB - ESP		I	No asistió	No asistió	0
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. - ETB - ESP		I	No asistió	No asistió	0
	Secretaría Distrital de la Mujer		Subsecretaria de Gestión Corporativa	I	17/06/22	13/12/22
13. Mujeres	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia		Jefes de servicio a la ciudadanía de cada una de las entidades	I	No asistió	13/12/22
14. Seguridad, Convivencia y Justicia						

	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	del sector o quien haga sus veces	I	17/06/22	13/12/22	2
15. Gestión Jurídica	Secretaría Jurídica Distrital	Director de Gestión Corporativa	I	17/06/22	13/12/22	2
16. Veeduría Distrital	Veeduría Distrital	Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos	IP	17/06/22	13/12/22	2

**SESIONES ORDINARIAS REALIZADAS / SESIONES ORDINARIAS PROGRAMADAS:**

2 sesiones ordinarias realizadas /2 sesiones ordinarias programadas\*

\*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: Si  No

Reglamento interno: Si  No

Actas con sus anexos: Si  No

Informe de gestión: Si  No

FUNCIONES GENERALES	SESIONES EN LAS QUE SE ABORDARON DICHAS FUNCIONES		
	Fecha	Fecha	Se abordó Si/No
Articular y orientar el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así como, velar por mantener estándares de calidad en la Red CADE y la ejecución de funciones y la prestación de servicios que comprometan a los organismos o entidades pertenecientes a diferentes Sectores Administrativos de Coordinación del Distrito.	17/06/22	13/12/22	Si
FUNCIONES ESPECÍFICAS	Fecha	Fecha	Se abordó Si/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	13/12/22	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	13/12/22	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	13/12/22	Si
d. Adoptar y modificar su reglamento interno	17/06/22	13/12/22	Si

**SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN:**

En la vigencia 2022 se programaron dos sesiones ordinarias. La primera realizada el 17 de junio de 2022 y la segunda el 13 de diciembre de 2022.

En estas sesiones se hizo seguimiento a compromisos establecidos durante la vigencia y se articularon acciones a nivel distrital para dar avance y/o cumplimiento del plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y demás lineamientos en la materia.



Como consecuencia de lo anterior, en la sesión de 13 de diciembre de 2022, se evidencia que si bien a nivel distrital se han contado con dificultades para implementación de acciones de la PPDSC, las mismas han sido resueltas y se han venido programando actividades y presupuesto para continuar el avance satisfactorio y cumplimiento en las siguientes vigencias.

De la misma manera, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, como dependencia líder de la PPDSC, presentó los avances en materia de lineamientos y herramientas para el servicio a la ciudadanía a nivel distrital, de tal manera que fueran apropiadas por las entidades y sus servidores.

**ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTANCIA:**

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.

**SEGUIMIENTO A LAS DECISIONES**


Fecha de la sesión DD/MM/AAAA	Icono	Decisión	Seguimiento
17/06/22		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.	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. .
	<b>Síntesis:</b> Seguimiento al Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.		
13/12/22		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 vigencia 2022.	A corte de 31 de diciembre 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. .
	<b>Síntesis:</b> Seguimiento al Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.		

**Firma de quien preside la instancia:**



**Nombre:** Marcela Manrique Castro  
**Cargo:** Subsecretaria Corporativa (E)  
**Entidad:** Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

**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.

