

**INFORME DE GESTIÓN**  
**Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía**  
**Cuarto Trimestre de 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:** 70

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

| Sector             | Entidad u Organismo  | Cargo                                     | Rol | Fecha    | Total       |
|--------------------|--|---|-----|----------|-------------|
|                    |  |   |     |          | (En número) |
| 1. Gestión Pública | Secretaría General de la Alcaldía General de Bogotá D.C.         | Subsecretaría Corporativa                 | P   | 13/12/22 | 1           |
|                    |  | Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía | S   | 13/12/22 | 1           |
| 2. Gobierno        | Secretaría Distrital de Gobierno                                 | Contratista (D)                           | I   | 13/12/22 | 1           |
|                    | Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público | Profesional (D)                           | I   | 13/12/22 | 1           |
|                    | Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal         | Secretario General                        | I   | 13/12/22 | 1           |
| 3. Hacienda        | Secretaría Distrital de Hacienda                                 | Jefe Oficina de Atención al Ciudadano (E) | I   | 13/12/22 | 1           |
|                    | Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones-FONCEP   | Contratista (D)                           | I   | 13/12/22 | 1           |
|                    | Lotería de Bogotá  | Profesional III Atención al Cliente       | I   | 13/12/22 | 1           |
| 4. Planeación      | Secretaría Distrital de Planeación                               | Directora de Servicio al Ciudadano        | I   | 13/12/22 | 1           |

|  |   |   |   |          |   |
|--|---|---|---|----------|---|
| 5. Desarrollo Económico, Industria y Turismo | Secretaría Distrital de Desarrollo Económico                  | Profesional Universitario (D)                                     | I | 13/12/22 | 1 |
|  | Instituto para la Economía Social-IPES                        | Profesional especializado (D)                                     | I | 13/12/22 | 1 |
| 6. Educación                                 | Secretaría de Educación del Distrito                          | Jefe de la Oficina de Servicio a la Ciudadanía                    | I | 13/12/22 | 1 |
| 7. Salud                                     | Secretaría Distrital de Salud                                 | Profesional Universitario   | I | 13/12/22 | 1 |
|  | Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.  | Jefe Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano | I | 17/06/22 | 1 |
|  | Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.   | Jefe Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano | I | 13/12/22 | 1 |
|  | Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.             | S. Participación (D)  | I | 13/12/22 | 1 |
|  | Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.           | Jefe Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano | I | 13/12/22 | 1 |
|  | I.D. de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS | Profesional (D)   | I | 13/12/22 | 1 |
|  | Entidad de Gestión Administrativa y Técnica                   | Auditor   | I | 13/12/22 | 1 |
|  | Capital Salud EPS-S SAS                                       |   | I | 13/12/22 | 1 |
| 8. Integración Social                        | Secretaría Distrital de Integración Social                    | Defensora de la Ciudadanía  | I | 13/12/22 | 1 |
| 9. Cultura, Recreación y Deporte             | Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte         | Directora de Servicio a la Ciudadanía                             | I | 13/12/22 | 1 |
|  | Instituto Distrital de las Artes-IDARTES                      | Contratista (D)   | I | 13/12/22 | 1 |
|  | Fundación Gilberto Alzate Avendaño                            | Contratista (D)   | I | 13/12/22 | 1 |
|  | Canal Capital   | Auxiliar de Atención al ciudadano (D)                             | I | 13/12/22 | 1 |
| 10. Ambiente                                 | Secretaría Distrital de Ambiente                              | Coordinadora de Atención al Ciudadano                             | I | 13/12/22 | 1 |

|                                       |   |  |    |          |   |
|---------------------------------------|---|--|----|----------|---|
|                                       | Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA         | Contratista (D)  | I  | 13/12/22 | 1 |
|                                       | Jardín Botánico "José Celestino Mutis"                              | Profesional (D)  | I  | 13/12/22 | 1 |
| 11. Movilidad                         | Secretaría Distrital de Movilidad                                   | Profesional Universitario (D)                                    | I  | 13/12/22 | 1 |
|                                       | Empresa Metro de Bogotá   | Gerente de Comunicaciones, ciudadanía y cultura                  | I  | 13/12/22 | 1 |
|                                       | Instituto de Desarrollo Urbano                                      | Profesional  | I  | 13/12/22 | 1 |
|                                       | Terminal de Transportes S.A.  | Profesional (D)  | I  | 13/12/22 | 1 |
|                                       | UAE de Rehabilitación y Mantenimiento Vial                          | Secretaria General - Defensora del Ciudadano                     | I  | 13/12/22 | 1 |
|                                       | Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.          | Profesional Defensoría de la Ciudadanía                          | I  | 13/12/22 | 1 |
| 12. Hábitat                           | Secretaría Distrital del Hábitat                                    | Contratista (D)  | I  | 13/12/22 | 1 |
|                                       | Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos                | Subdirector  | I  | 13/12/22 | 1 |
|                                       | Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano                           | Profesional (D)  | I  | 13/12/22 | 1 |
|                                       | Caja de Vivienda Popular-CVP  | Directora de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario | I  | 13/12/22 | 1 |
|                                       | Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá-EAB ESP             | Profesional (D)  | I  | 13/12/22 | 1 |
| 13. Mujeres                           | Secretaría Distrital de la Mujer                                    | Subsecretaria de Gestión Corporativa                             | I  | 13/12/22 | 1 |
| 14. Seguridad, Convivencia y Justicia | Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia           | Profesional universitario (D)                                    | I  | 13/12/22 | 1 |
|                                       | Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá | Subdirector  | I  | 13/12/22 | 1 |
| 15. Gestión Jurídica                  | Secretaría Jurídica Distrital                                       | Profesional (D)  | I  | 13/12/22 | 1 |
| 16. Veeduría Distrital                | Veeduría Distrital  | Profesional Especializado  | IP | 13/12/22 | 1 |

**SESIONES ORDINARIAS REALIZADAS** “2/2\*  
**/ SESIONES ORDINARIAS** \*De acuerdo con lo establecido en el reglamento de la Comisión Intersectorial de  
**PROGRAMADAS:** Servicio a la Ciudadanía, esta instancia se reunirá en sesión plenaria cada seis (6)  
 meses (Decreto 546/2007).

**SESIONES EXTRAORDINARIAS** 0/0  
**REALIZADAS / SESIONES**  
**EXTRAORDINARIAS**  
**PROGRAMADAS:**

**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

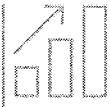
Informe de gestión: Sí  No

| FUNCIONES GENERALES   | SESIONES EN LAS QUE SE ABORDARON DICHAS FUNCIONES |       |       |       |       |                     |
|---|---|-------|-------|-------|-------|---------------------|
|   | Fecha   | Fecha | Fecha | Fecha | Fecha | Se abordó<br>Sí/ No |
| 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. | 13/12/22  |       |       |       |       | Si                  |
| 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  | 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   | 13/12/22  |       |       |       |       | Si                  |
| c. Efectuar el seguimiento a la gestión intersectorial y proponer acciones para mantener altos estándares de servicio en los  | 13/12/22  |       |       |       |       | Si                  |

|   |          |  |  |  |  |    |
|---|----------|--|--|--|--|----|
| diferentes canales de interacción con la ciudadanía en el marco del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía |          |  |  |  |  |    |
| d. Adoptar y modificar su reglamento interno  | 13/12/22 |  |  |  |  | Si |

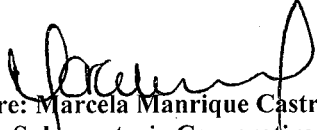
|   |  |
|---|--|
| <b>SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN:</b>               | <p>Durante el cuarto trimestre de 2022, se realizó la segunda sesión de 2022 de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía con el revisar, evaluar y presentar el avance en el cumplimiento a los compromisos adquiridos en el plan de acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así como en los demás lineamientos de Servicio a la Ciudadanía a nivel Distrital.</p> <p>Así las cosas, la segunda sesión de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía tuvo la siguiente agenda de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1. Bienvenida, llamada a lista y verificación del quorum</li> <li>• 2. Seguimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Tercer Trimestre de 2022</li> <li>• 3. Reformulación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía</li> <li>• 4. Acciones para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública.</li> <li>• 5. Aprobación por Acuerdo del reglamento de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía</li> <li>• 6. Cierre y despedida</li> </ul> |
| <b>ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTANCIA:</b> | <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   |
|----------------------------------|---|---|---|
| 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 tercer trimestre de 2022. | A corte de 30 de septiembre 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. . |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <p>Síntesis: Seguimiento al Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.</p> |  |
|--|--|--|

**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.