

Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía
ACTA No. 2 de 2023
SESIÓN ORDINARIA

FECHA: 30 de junio de 2023

HORA: 8:00 am - 11:30 am

LUGAR: Archivo de Bogotá - Auditorio Antonio Nariño

INTEGRANTES DE LA INSTANCIA:

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Yaneth Suarez ✓	Subsecretaría Corporativa	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	x		Delegada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá como Presidenta de la instancia
Andrea Johanna Jiménez Ramírez	Jefe de oficina de atención a la ciudadanía	Secretaría Distrital de Gobierno	x		
Reinaldo Ruiz Solorzano	Subsecretario de gestión institucional	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia		x	La entidad envía delegación
Ricardo Augusto Nieto Rodríguez	Jefe de oficina de atención al ciudadano (e)	Secretaría Distrital de Hacienda	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	
María Cecilia Gaitán Rozo	Subgerente de gestión corporativa	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	x		
Ligia Elvira González Martínez	Gerente Comercial y de Atención al Usuario	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	x		
Liliana Morales Ortiz	Subdirectora administrativa y financiera	Instituto Distrital de las Artes	x		
Ana Milena Bayona Gómez	Jefe (e) oficina participación comunitaria y servicio al ciudadano	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente	x		
Andrea Catalina Zota Bernal	Jefa oficina jurídica	Secretaría Distrital de la Mujer	x		
Natalia Del Pilar Rojas	Líder servicio al ciudadano	Secretaría Distrital de Integración Social	x		
María Angélica Rolón Trigos	Jefe oficina asuntos institucionales (e)	Empresa Metro de Bogotá	x		

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Jennyfert Johana Martínez Aranda	Directora servicio a la ciudadanía	Secretaría Distrital de Planeación	x		
Tania Elena Rodríguez	Subdirectora educativa y cultural	Jardín Botánico de Bogotá	x		
Marcela Medina Avella	Defensora de la ciudadanía	Secretaría Distrital de Integración Social	x		
Aura López Salazar	Subdirectora de gestión corporativa	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	x		
Olga Lucia Guiza Melo	Referente de servicios especiales	Subred Integrada De Servicios De Salud Sur Occidente	x		
Marcela Castellanos Cabrera	Jefe Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Subred Integrada De Servicios De Salud Sur Occidente	x		
Mario Jair Garzon Jara	Jefe oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano	Subred Integrada de Servicios De Salud Norte	x		
Martha Yolanda Sánchez Guasca	Subdirectora administrativa y financiera- defensora del ciudadano	Orquesta Filarmónica de Bogotá		x	
Adriana María Cruz Rivera	Directora de gestión corporativa y relación con el ciudadano	Secretaría de Cultura Recreación y Deporte		x	
Sonia Yolanda Ospina Contreras	Subdirectora de formación y empleabilidad	Instituto Para La Economía Social		x	La entidad envía delegación
Fanny Lucia Rugeles De Hernandez	Jefe oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente		x	La entidad envía delegación
Ana Milena Gual Diazgranados	Coordinadora Servicio a La Ciudadanía	Secretaría Distrital De Ambiente		x	
Ana Milena Bayona Gomez	Jefe oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano (e)	Subred Integrada De Servicios De Salud Sur		x	
Ángela María Pinzón	Jefe oficina asesora de comunicaciones	Instituto Distrital De Turismo De Bogotá		x	La entidad envía delegación
Marco Antonio Barrera Gómez	Jefe Oficina Atención al Ciudadano	Secretaría de Educación del Distrito		x	La entidad envía delegación
Cindy Matamoros	Directora Servicio al Ciudadano	Secretaría Distrital de Salud		x	
Alejandra Moreno Gámez	Subsecretaria de Servicios a la Ciudadanía	Secretaría Distrital de Movilidad		x	
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	
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		x	
Luis Fernando Ángel Aros	Jefe de oficina de atención a la ciudadanía	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal		x	La entidad envía delegación
Magnolia Vega Rodríguez	Asesora Dirección General Comunicación y Servicio al Ciudadano	Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones FONCEP		x	
Sandra Milena Trujillo	Jefe Atención al Cliente y Comunicaciones y Mercadeo	Lotería de Bogotá		x	La entidad envía delegación
Camilo Bustos	Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano (E)	Universidad Distrital Francisco José de Caldas		x	
Camilo Andrés Blanco López	Subdirector Administrativo, Financiero Y De Control Disciplinario	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico		x	
Grisel Córdoba Castella	Coordinador de Servicio al Cliente	Instituto para la Protección de la niñez y la Juventud		x	
Sandra Ofelia Jaber Martinez	Secretaria General	Instituto Distrital de Recreación y Deporte	x		La entidad envía delegación
Martha Lucia Cardona	Subdirectora De Gestión Corporativa	Fundación Gilberto Alzate Avendaño		x	La entidad envía delegación
Catalina Moncada	Secretaria General	Canal Capital		x	
Julio César Pinzón Reyes	Subdirector para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	Instituto Distrital de Gestión del Riesgos y Cambio Climático		x	La entidad envía delegación
Lucy Molano Rodríguez	Jefe Oficina de Atención al Ciudadano	Instituto de Desarrollo Urbano		x	La entidad envía delegación
Martha Patricia Aguilar Copete	Secretaria General	Unidad Administrativa de Rehabilitación y Mantenimiento Vial		x	La entidad envía delegación

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Ligia Elvira González Martínez	Gerente Comercial y de Atención al Usuario	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital		x	
Mauricio Parra Bonilla	Director de Servicio al Ciudadano	Terminal de Transportes		x	
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 Darío Perilla Cárdenas	Subdirector Administrativo y Financiero	Directora General de la Unidad Administrativa Especial Servicios Públicos		x	
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	

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	
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	
Hansel Fernando Pinillos Hernández	Auxiliar Administrativo	Secretaría Distrital de Gobierno	x		
Carolina Moreno López	Profesional Universitario	Secretaría Distrital de Hacienda	x		
Ingrid Rocío Torres Triana	Contratista	Secretaría Distrital de Planeación	x		

Angelica Vargas	Contratista	Secretaría Distrital de Educación	x
Jenny Milen Suárez Sonza	Contratista	Secretaría Distrital de Planeación	x
Angelica Vargas	Contratista	Secretaría Distrital de Educación	x
Andrés Felipe Rico García	Contratista	Transmilenio	x
Vivian Nataly Valero Martínez	Profesional	Jardín Botánico De Bogotá	x
Diana Ramirez	Contratista	Instituto de Desarrollo Urbano	x
Katerin Yohana Ortiz Vanegas	Contratista	Unidad Administrativa del Cuerpo Oficial de Bomberos	x
Martha Jannet Sabogal García	Defensora del ciudadano	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente	x
Gloria Aida Cogollo Rodríguez	Profesional	Instituto Distrital de las Artes	x
Diana Carolina Ramirez Bedoya	Contratista	Instituto de Desarrollo Urbano	x
María Carolina Giraldo	Contratista	Transmilenio	x
Eduardo Fabian Vargas Castañeda	Contratista	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	x
Luis Carlos Gómez Camargo	Profesional Universitario	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	

ORDEN DEL DÍA:

1. Bienvenida verificación del quorum y aprobación del orden del día
2. Seguimiento a compromisos
3. Desarrollo de la sesión
 - a. Seguimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Primer Trimestre de 2023
 - b. Balance del Programa de dinamización de trámites
 - c. Modernización de herramientas tecnológicas para atención al ciudadano
 - d. Reformulación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía
4. Toma de decisiones
5. Varios
6. Compromisos
7. Cierre, conclusiones y despedida



1. Bienvenida, verificación del quorum y aprobación del orden del día

Siendo las 8:00 am se da inicio a la primera sesión de 2023 de la Comisión Intersectorial a la Ciudadanía de 2023, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, Diana Marcela Velasco Rincón, da la bienvenida a los integrantes y demás participantes, indicando que la sesión se desarrolla en cumplimiento del Decreto Distrital 847 de 2019 capítulo 5, artículo 21 y al reglamento de la Comisión.

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.

Ahora bien, el objetivo de la sesión fue dar a conocer los acciones y logros que se han venido desarrollando en materia de servicio a la ciudadanía por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en los que se enmarcan las acciones de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía -PPDSC, el balance del programa de dinamización de trámites, guía de trámites y servicios de Bogotá, y los procesos que se han adelantado para la reformulación de la PPDSC.

Luego de la presentación de los puntos a tratar, se procedió a la revisión del quorum bajo la dinámica de llamado a lista por entidad. Una vez verificado el quorum – mitad más uno- se continuó con el desarrollo de la sesión.

2. Seguimiento a compromisos

No se hicieron seguimiento a compromisos previos

3. Desarrollo

a. Seguimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Primer trimestre de 2023

Nathalie Cadena, contratista del equipo de la Política Pública 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, presentó el balance que se tiene hasta la fecha en la ejecución de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – CONPES 03 de 2019-.

Frente a los resultados encontrados, se resaltó que 7 de los 37 productos que se tienen en el Plan de Acción de la política ya se encuentran finalizados – 19%, 13 productos cuentan con niveles superiores de avance en razón a que superaron en el primer trimestre del 2023 la meta programada para esta vigencia y, 4 productos se encuentran acordes con las metas planteadas para el 2023.

Así mismo, se dieron a conocer los productos que pueden tener acciones de mejora, dentro de esos, 8 de los 37 productos no han logrado cumplir con las metas propuestas para el 2023 pero vienen desarrollando acciones para poder cumplir con lo propuesto en el Plan de Acción de la política. Por otro lado, se generó la alerta de 4 productos que evidencian avances bajos, generando recomendaciones u observaciones que permitan el cumplimiento de las metas propuestas.

Finalmente, se dio a conocer el cronograma de los pasos a seguir, siendo estos los siguientes:

- Envío de solicitudes a las entidades -30 de junio.
- Fecha máxima de envío de reportes – 14 de junio.
- Solicitudes de ajuste al reporte – 17 a 21 de julio.
- Consolidación de reporte y envío a la Oficina Asesora de Planeación de la Secretaría General – 28 de julio.
- Ajustes al reporte de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía – 31 de julio al 4 de agosto.
- Entrega de reporte final – 8 de agosto.

b. Balance del Programa de dinamización de trámites

Dentro de la descripción del Programa de dinamización de trámites se dieron a conocer los cinco pasos que conforman el proceso, siendo estos: i) caracterización y priorización, ii) agilizar el uso y acceso a través de las Tecnologías de la información y la

comunicación, iii) promover la mejora normativa, iv) diseño de una estrategia de incentivos, v) diseño de una estrategia de sensibilización.

Frente a estos puntos se resalta lo siguiente:

- Caracterización y priorización: Se cuenta con el formulario de caracterización, a través del cual se ha podido determinar que se tienen 440 trámites, 86 OPAS y 13 CAIP. Frente a los medios de atención, se estableció que existen 117 trámites presenciales, 268 parcialmente en línea y 154 totalmente en línea.
- Agilizar el uso y acceso a través de las tecnologías de la información y comunicaciones: Se hizo la socialización del Decreto 088 de 2022, en el que se llevaron a cabo 11 talleres de lenguaje claro con 49 entidades que cuentan con trámites. Así mismo, se trataron 21 trámites SUIIT y se generaron recomendaciones a entidades y a Función Pública.
- Promover la mejora normativa: Se hizo un primer diagnóstico de mejora normativa en temas relacionados con trámites; la revisión y caracterización de 539 servicios de la Guía de Trámites y servicios y; se realizó la revisión de 144 servicios de 27 entidades distritales.
- Diseñar una estrategia de incentivos: Se llevaron a cabo espacios para el intercambio de experiencias en la semana de Gobierno Abierto, esto con el fin de tener una mejora de los trámites en Bogotá. Así mismo, se cuenta con el contenido de un módulo de aprendizaje para la mejora de los trámites y OPAS en el Distrito.
- Diseñar una estrategia de sensibilización: Se llevaron a cabo dos pilotos de participación en articulación con la Secretaría de Salud y Secretaría de Hacienda.

Por otro lado, dentro de las acciones que se van a realizar en lo que queda de la vigencia, se dio a conocer lo siguiente:

- Se continuará realizando procesos de seguimiento a los talleres de lenguaje claro que se llevaron a cabo en el 2022 y se realizarán talleres de lenguaje claro con las entidades distritales
- En relación al proceso de reformulación de la PPDSC, se viene trabajando para incluir un capítulo que permita continuar impulsando acciones de acompañamiento y asesoría a las entidades Distritales en la política de Racionalización de trámites en temas claves como digitalización y automatización

c. Modernización de herramientas tecnológicas para la atención al ciudadano

Dentro de los procesos de modernización de las herramientas que se han generado para mejorar la calidad de los procesos de servicio a la ciudadanía, se cuenta con la mejora del Sistema de Asignación de Turnos – SAT. Este nuevo sistema busca modernizar la asignación de turnos de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el fin de que el ciudadano tenga una mayor facilidad en la solicitud de citas y autogestión de los trámites y servicios. Dentro de las características principales de este sistema, se tiene lo siguiente:

- Es un sistema centralizado y en web que le permite al ciudadano la posibilidad de agendar citas de atención presencial desde el celular o computador.
- Permite realizar informes en tiempo real sobre las atenciones.
- Cuenta con interoperabilidad con otros sistemas, lo garantiza el flujo de información para los diferentes procesos de asignación de citas y trámites.
- Cuenta con un enlace que muestra la información de la Guía de Trámites y Servicios y otros canales de información como Chatico y SuperCADE virtual.

Otro de los procesos con mejoras se dio en torno a la Guía de Trámites y Servicios, ya que en el proceso de revisión se encontró que la misma contaba con dificultades para su utilización. Dentro de las debilidades que se tenían era la dificultad en la búsqueda de información de la página de inicio, ya que esta contaba con demasiada información, lo que generaba confusiones en los ciudadanos y la pérdida del interés en la información publicada. Así mismo, la plataforma no tenía herramientas de criterio diferencial, lo que generaba bajos niveles de accesibilidad, ya que no se contaba con videos en lengua de señas y soporte a lectores de pantalla para personas con discapacidad.

En este sentido, la nueva Guía de Trámites y Servicios busca ser más simple y funcional, mejorando la usabilidad e información presentada al ciudadano y, la cual cuenta con herramientas para personas ciegas y sordas. Dentro de las características y mejoras presentadas se tiene lo siguiente:

- La página inicial cuenta con información relevante, facilitando la navegación de la plataforma.

- Se incorporó el buscador con filtros, el cual permite contar información por temáticas, servicios, sector y tipo de población.
- Se mejoró la estructura con el fin de estandarizar y incorporar el uso del lenguaje claro en la información para tramites, servicios y OPAs.
- Se cargaron videos/Gif en lengua de señas.
- Se mejoró el soporte de lectores de pantalla para personas con discapacidad visual.
- Se hizo la integración con la información de SUUIT

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

En la sesión se dio a conocer los principales hallazgos encontrados en la evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en los que se encuentran:

- Es necesario actualizar la problemática y ajustar el objetivo general de acuerdo a lo planteado en el Decreto 197 de 2014 y lo incorporado en el CONPES 03 de 2019.
- Se deben ajustar los objetivos específicos de la política con el fin de que los mismos estén en relación con la normativa nacional y las líneas estratégicas que se planteen.
- Se debe fortalecer la incorporación de enfoques en el Plan de Acción de la política.
- Es necesario ajustar el Plan de Acción, el cual cuente con un enfoque de resultados que permitan medir los avances del Distrito en materia de servicio a la ciudadanía.
- Es necesario actualizar la política teniendo en cuenta las nuevas necesidades y acciones que han surgido con la pandemia: modelo de relacionamiento con la ciudadanía y política de trámites con los esfuerzos de virtualización.

En este sentido se presentó el plan de trabajo con el cronograma que se tiene planteado para la reformulación de esta política, teniendo las siguientes fases y fechas:

- De diciembre de 2022 a mayo de 2023 se llevaron a cabo las reuniones y articulación para avanzar en la reformulación de la política, entregando la propuesta de reestructuración.
- De octubre 2022 a junio de 2023 se llevarán a cabo las mesas participativas con la ciudadanía (mujeres, LGTBI, discapacidad, entre otras) y mesas internas de la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía. Con la información recabada se hará la validación y actualización de necesidades.
- De julio a agosto de 2023 se llevarán a cabo diálogos con entidades distritales para la generación de compromisos, se elaborará el Plan de Acción y, se hará la presentación del documento de política y el Plan de Acción a la Secretaría Distrital de Planeación.
- De septiembre a octubre de 2023, se presentará el documento final al CONPES D.C. para su aprobación, así como la expedición del acto administrativo.

Frente a esto, se convocó a los miembros de la Comisión a participar en el proceso y cumplir con el cronograma de la reformulación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

4. Toma de decisiones

En esta sesión no presentaron asuntos a los miembros ni por parte de los miembros para tomar decisiones.

5. Varios: no se presentaron otros temas para discusión por parte de los miembros.
6. Compromisos

	Compromisos	Nombre responsable	Entidad	Fecha límite para su cumplimiento
1	Hacer el seguimiento al cumplimiento del cronograma de	Diana Velasco Rincón	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de	Octubre 2023

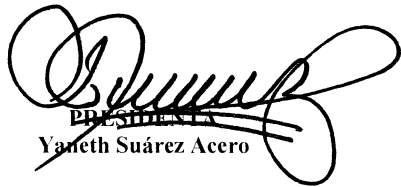
la reformulación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía		Bogotá	
2 Citar una sesión virtual extraordinaria para la aprobación del reglamento posterior al trámite interno que está surtiendo en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Diana Velasco Rincón	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	Diciembre 2023

7. Cierre, conclusiones y despedida

La sesión culmina alrededor de las 11:30 am con la despedida de la subsecretaria de servicio a la ciudadanía, Diana Marcela Velasco Rincón.

Fecha, hora y lugar de la siguiente sesión: Por definir

En constancia se firman,



PRÉSIDENTA
Yaneth Suárez Acero



SECRETARIA
Diana Marcela Velasco Rincón

Proyectó: Rafael Espejo
Revisó: Francy Alba