

**INFORME DE GESTIÓN**  
**Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía**  
**Segundo Trimestre de 2023**

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

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

**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 segundo trimestre de 2023 se convocó a la sesión ordinaria a todos los miembros Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

(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 (En número)
				Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	
1. Gestión Pública	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	IP						
	Secretaría General	Subsecretaria Corporativa	P	30/06/2023					
	Secretaría General	Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía	ST	30/06/2023					
2. Gobierno	Secretaría Distrital de Gobierno	Jefe de oficina de atención a la ciudadanía	IP	30/06/2023					
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	Jefe de oficina de atención a la ciudadanía	IP	30/06/2023					
	Departamento Administrativo para la Defensoría del Espacio Público	Subdirectora administrativa, financiera y de control interno	IP						
3. Hacienda	Secretaría Distrital de Hacienda	Jefe de oficina de atención al ciudadano (e)	IP	30/06/2023					
	Fondo de	Asesora	IP						

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron					Total (En número)
				Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	
	Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones	Dirección General Comunicación y Servicio al Ciudadano							
	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	Gerente Comercial y de Atención al Usuario	IP	30/06/2023					
	Lotería de Bogotá	Jefe Atención al Cliente y Comunicaciones y Mercadeo	IP	30/06/2023					
4. Planeación	Secretaría Distrital de Planeación	Directora servicio a la ciudadanía	IP	30/06/2023					
5. Desarrollo Económico, Industria y Turismo	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	Directora de Gestión Corporativa	IP						
	Instituto Para La Economía Social	Subdirectora de formación y empleabilidad	IP	30/06/2023					
	Instituto Distrital De Turismo De Bogotá	Jefe oficina asesora de comunicaciones	IP	30/06/2023					
	Corporación para el Desarrollo y la Productividad Bogotá Región (Invest in Bogotá) -	Oficial de Clima de Inversión  Investment Climate Officer/ Gerencia de Apoyo Estratégico	IP						
6. Educación	Secretaría de Educación del Distrito	Jefe Oficina Atención al Ciudadano	IP						
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico	Subdirector Administrativo, Financiero Y De Control Disciplinario	IP						
	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	IP						
7. Salud	Secretaría Distrital de Salud	Directora Servicio al Ciudadano	IP						

Anexo 2: Informe de gestión

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron					Total (En número)
				Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	
	Subred Integrada De Servicios De Salud Sur Occidente	Referente de servicios especiales	IP	30/06/2023					
	Subred Integrada de Servicios De Salud Norte	Jefe oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano	IP	30/06/2023					
	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente	Jefe oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano	IP	30/06/2023					
	Subred Integrada De Servicios De Salud Sur	Jefe oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano	IP	30/06/2023					
8. Integración Social	Secretaría Distrital de Integración Social	Líder servicio al ciudadano	IP	30/06/2023					
	Instituto para la Protección de la niñez y la Juventud	Coordinador de Servicio al Cliente	IP						
9. Cultura, Recreación y Deporte	Secretaría de Cultura Recreación y Deporte	Directora de gestión corporativa y relación con el ciudadano	IP						
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte	Secretaria General	IP	30/06/2023					
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	Subdirectora administrativa y financiera-defensora del ciudadano	IP						
	Canal Capital	Secretaria General	IP						
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	Subdirectora De Gestión Corporativa	IP	30/06/2023					
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	Subdirectora de gestión corporativa	IP	30/06/2023					
	Instituto Distrital de las Artes	Subdirectora administrativa y	IP	30/06/2023					

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron					Total (En número)
				Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	
10. Ambiente		financiera							
	Secretaría Distrital De Ambiente	Coordinadora Servicio a La Ciudadanía	IP						
	Jardín Botánico de Bogotá	Subdirectora educativa y cultural	IP	30/06/2023					
	Instituto Distrital de Gestión del Riesgos y Cambio Climático	Subdirector para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	IP	30/06/2023					
11. Movilidad	Secretaría Distrital de Movilidad	Subsecretaria de Servicios a la Ciudadanía	IP						
	Unidad Administrativa de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Secretaria General	IP	30/06/2023					
	Instituto de Desarrollo Urbano	Jefe Oficina de Atención al Ciudadano	IP	30/06/2023					
	Terminal de Transportes	Director de Servicio al Ciudadano	IP						
	Transmilenio	Jefe de Comunicaciones y atención a la ciudadanía	IP	30/06/2023					
	Empresa Metro de Bogotá	Jefe oficina asuntos institucionales (e)	IP	30/06/2023					
12. Hábitat	Secretaría Distrital del Hábitat	Subsecretario de Gestión Corporativa	IP	30/06/2023					
	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	Subgerente de gestión corporativa	IP	30/06/2023					
	Caja de la Vivienda Popular	Directora de Gestión Corporativa y CID	IP						
13. Mujeres	Secretaría Distrital de la Mujer	Jefa oficina jurídica	IP	30/06/2023					
14. Seguridad, Convivencia y	Secretaría Distrital de Seguridad,	Subsecretario de gestión	IP	30/06/2023					

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron					Total (En número)
				Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	
Justicia	Convivencia y Justicia	institucional							
15. Gestión Jurídica	Secretaría Jurídica Distrital	Director de Gestión Corporativa	IP	30/06/2023					

**SESIONES ORDINARIAS REALIZADAS / SESIONES ORDINARIAS PROGRAMADAS:** 1/1\*

\*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 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 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	30 junio					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	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	30 junio					Si
d. Adoptar y modificar su reglamento interno	No aplica					No aplica

La Secretaría Técnica de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, 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:

<p><b>SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN:</b></p>	<p><b>1. Seguimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – Primer trimestre de 2023</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Finalmente, se dio a conocer el cronograma de los pasos a seguir, siendo estos los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Envío de solicitudes a las entidades -30 de junio.</li> <li>- Fecha máxima de envío de reportes – 14 de junio.</li> <li>- Solicitudes de ajuste al reporte – 17 a 21 de julio.</li> <li>- Consolidación de reporte y envío a la Oficina Asesora de Planeación de la Secretaría General – 28 de julio.</li> <li>- Ajustes al reporte de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía – 31 de julio al 4 de agosto.</li> <li>- Entrega de reporte final – 8 de agosto.</li> </ul> <p><b>2. Balance del Programa de dinamización de trámites</b></p>
--	--

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 SUIT 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

### **3. 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 no 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

#### **4. 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, con el propósito de convocar a los miembros a participar de estas actividades teniendo las siguientes fases y fechas:




	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- 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.</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>

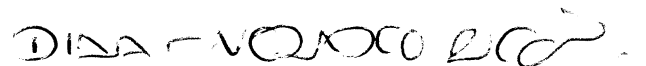
**SEGUIMIENTO A LAS DECISIONES**

En esta sesión no se presentaron temas a la Comisión para la toma de decisiones colectiva.

**Firma de quien preside la instancia:**

  
 Nombre: Yanceli Suarez Acero  
 Cargo: Subsecretaria Corporativa  
 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.