

Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía
ACTA No. 4 de 2023
SESIÓN ORDINARIA

FECHA: 28 de noviembre de 2023

HORA: 2:00 - 5:00 p.m.

LUGAR: Archivo de Bogotá - Auditorio Antonio Nariño

INTEGRANTES DE LA INSTANCIA:

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			SI	NO	
Adriana Carvajal de la Cruz	Directora de Apoyo Comercial	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB		X	
Adriana María Cruz Rivera	Directora de gestión corporativa y relación con el ciudadano	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte -SCRD		X	
Adriana Padilla	Gerente de Comunicaciones, ciudadanía y cultura metro	Empresa Metro de Bogotá S.A.		X	
Alejandra Rojas Posada	Directora de Atención al Ciudadano	Secretaría Distrital de Movilidad	X		
Andrea Catalina Zota Bernal	Jefa Oficina Asesora Jurídica	Secretaría Distrital de la Mujer	X		
Andrea López Guerrero	Jefe de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	X		
Andrés Mauricio Benavides Bonilla	Subgerente de Gestión Administrativa	Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología- Atenea	X		
Aura Elvira Gómez Martínez	Secretaria General	Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis		X	
Aura Herminda López	Subdirectora de Gestión Corporativa	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC		X	
Aura Janeth Malagón Orjuela	Directora Corporativa	Secretaría Jurídica Distrital	X		
Diana Marcela Velasco Rincón	Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X		
Diana María Camargo Pulido	Subdirectora de Gestión Corporativa	Departamento Administrativo para la Defensoría del Espacio Público - DADEP		X	
Ella Katherine Cáceres C	Asesora de la Dirección para Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones - FONCEP	X		
Ernesto Barrera Mora	Veedor Delegado para la Atención de Quejas y Reclamos	Veeduría Distrital		X	
Fanny Lucía Rúgeles de Hernández	Jefe de Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	X		
Freddy Cortes	Subdirector de Gestión Corporativa	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD	X		
Ginna Paola Rincón Ortiz	Directora de Servicio al Ciudadano	Terminal de Transportes S.A	X		
Giselle Paola Tovar Barragán	Directora Operativa	Secretaría Distrital de Salud	X		
Gloria Edith Martínez Sierra	Directora de Gestión Corporativa	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico - SDDE	X		
Ignacio Peña Ardila	Subgerente	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD	X		
Jennyfert Johana Martínez Aranda	Directora de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría Distrital de Planeación	X		

John Alexander Chalarca Gómez	Subdirector de Gestión Corporativa	Instituto Distrital de Turismo - IDT		X	
José Fernando Franco Buitrago	Jefe Oficina Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	Unidad Administrativa de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UARMV	X		
Laura Marcela Tami Leal	Subsecretaria de Gestión Corporativa	Secretaría Distrital de la Mujer	X		
Liliana Morales	Subdirectora Administrativa y Financiera	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	X		
Lina María Sánchez Romero	Subsecretaria de Gestión Institucional	Secretaría Distrital de Integración Social	X		
Lucy Molano Rodríguez	Jefe de Oficina	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU		X	
Luis Fernando Mejía	Subdirectora de gestión Corporativa	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	X		
Marcela Castellanos Cabrera	Jefe Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	X		
Marco Antonio Barrera Gómez	Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano	Secretaría de Educación del Distrito -SED	X		
Margarita Córdoba	Jefe Oficina de Gestión Social	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - ERU		X	
María Eugenia Tovar	Subdirectora Corporativa (Atención al Ciudadano)	Instituto Distrital de Gestión del Riesgos y Cambio Climático - IDIGER		X	
Mario Jair Garzón Jara	Jefe de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.		X	
Martha Liliana Soto Iguarán	Subsecretaria de Gestión Institucional	Secretaría Distrital de Gobierno	X		
Martha Yolanda Sánchez	Subdirectora Administrativa y Financiera	Orquesta Filarmónica de Bogotá	X		
Patricia Ochoa Restrepo	Jefe Oficina Atención al Ciudadano	Secretaría Distrital de Hacienda	X		
Reinaldo Ruíz Solorzano	Subsecretario de Gestión Institucional	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia		X	
Sonia Yolanda Ospina Contreras	Subdirectora	Instituto para la Economía Social	X		
Verónica Gutiérrez Ustariz	Jefe de Oficina de Asuntos Institucionales	Empresa Metro de Bogotá	X		
Yaneth Suarez Acero	Presidenta de la Comisión Intersectorial / Subsecretaria Corporativa	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X		
Yolima Pérez	Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones	Empresas de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.		X	

SECRETARIA TÉCNICA:

Nombre	Cargo	Entidad
Diana Marcela Velasco Rincón	Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General - 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	

OTROS ASISTENTES A LA SESIÓN:

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			SI	NO	
Adriana González	Profesional	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	X		
Adriana Patricia Correa Martínez	Líder PQRS	Empresa Metro de Bogotá S.A.	X		
Aida Cogollo	Contratista	Instituto Distrital de las Artes IDARTES	X		
Ana Milena Gual Diaz Granados	Profesional	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	X		
Andrés Felipe Torres Espitia	Profesional Universitario	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X		
Andrés Mauricio Castro	Profesional Universitario	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X		
Angelica Uribe	Técnico Administrativo	Instituto Distrital de Gestión del Riesgos y Cambio Climático IDIGER	X		
Carolina Bueno	Profesional	Terminal de Transportes S.A	X		
Carolina Moreno	Profesional Universitario	Secretaría Distrital de Hacienda	X		
Catalina Bejarano R.	Contratista	Secretaría Distrital de Integración Social	X		
Catherine Álvarez	Contratista	Instituto Distrital de Recreación y Deporte IDR D	X		
César A. Páez S.	Trabajador Oficial	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá	X		
Claudia Jasbleidy Mojica Cardona	Contratista Líder Servicio a la Ciudadanía	Unidad Administrativa del Cuerpo Oficial de Bomberos	X		
Claudia Maje	Profesional	Instituto de Desarrollo Urbano IDU	X		
Diana Alejandra Ospina Moreno	Contratista - Profesional proceso de gestión de servicio a la ciudadanía	Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología- Atenea	X		
Diana C. Ramirez	Contratista	Instituto de Desarrollo Urbano IDU	X		
Diana Duitama	Contratista	Secretaría Distrital del Hábitat	X		
Diana Mora	Contratista	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	X		
Fabián Moreno	Profesional	Empresas de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.	X		
Felipe Rico	Contratista	Empresas de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.	X		
Francy Milena Alba Abril	Contratista	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X		
Freddy Castañeda	Asesor	Veeduría Distrital	X		
Gala Forero Yanquen	Profesional	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	X		
Germán Gonzalo Gil	Profesional	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	X		
Harol Lozano	Profesional	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD	X		
Jairo Andrés Bastidas Méndez	Contratista	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X		
Jairo Pinzón	Profesional	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X		
Jenny Milen Suárez Sonza	Contratista	Secretaría Distrital de Planeación	X		
Jessica Patricia Rodríguez Ariza	Profesional de apoyo	Secretaría Distrital del Hábitat	X		

Jhonnatan Espitia Aguilar	Contratista	Secretaría Distrital del Hábitat	X		
Jose Jaime Acosta	Trabajador Oficial	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá	X		
Julieth Cristina Guzmán Cardona	Profesional Universitario	Instituto para la Protección de la niñez y la Juventud - IDIPRON	X		
Katherine Prada	Profesional Universitario	Empresas de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.	X		
Laura Patarroyo Gómez	Profesional Especializado	Secretaría Distrital de Planeación	X		
Laura Vanessa Ríos Martín	Contratista	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD	X		
Laura Ximena González	Profesional Universitario	Secretaría Distrital de Planeación	X		
Leidy Rodríguez	Contratista	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA	X		
Leidy Yesenia Daza Naveros	Contratista	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	X		
Luis Carlos Gómez Camargo	Profesional Universitario	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	X		
Luis E. Guevara A.	Técnico Operativo	Instituto para la Economía Social	X		
Magnery Vargas	Profesional	Secretaría Jurídica Distrital	X		
Marcela Medina Avella	Líder SIAC	Secretaría Distrital de Integración Social	X		
María Camila Barrera	Profesional Especializado	Empresa Metro de Bogotá	X		
Maritza Zambrano	Gestor Senior I- Líder del proceso de atención al ciudadano	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - ERU	X		
Mónica Piedad Espinosa Guerra	Profesional Especializado	Empresas de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.	X		
Narda Lizeth Rodríguez	Profesional	Secretaría de Educación del Distrito	X		
Narda Natagaima	Profesional	Instituto Distrital de Gestión del Riesgos y Cambio Climático IDIGER	X		
Natalia Cruz	Contratista	Instituto Distrital de Gestión del Riesgos y Cambio Climático IDIGER	X		
Natalia Roncancio	Contratista	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal IDPYBA	X		
Olga Rocío Ospina R.	Profesional	Secretaría Distrital de Hacienda	X		
Rafael Andrés Espejo Garzón	Contratista	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X		
Sandra Trujillo Vargas	Profesional III Atención al Cliente	Lotería de Bogotá	X		
Sonia Carolina Rodríguez Reyes	Auxiliar Atención al Ciudadano	Canal Capital	X		
Tania Elena Rodríguez Angarita	Defensor Ciudadano	Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis	X		
Ulises Rincón	Técnico III	Terminal de Transportes S.A	X		
Viviana Ortiz B.	Contratista	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	X		
William Salgado	Profesional	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD	X		
Yadira Bustos Poveda	Contratista	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X		
Yecxy Salas Flórez	Profesional	Instituto Distrital de las Artes IDARTES	X		

Yesika Alexandra García Rojas	Profesional Especializado	Secretaría Distrital de Movilidad	X		
-------------------------------	---------------------------	-----------------------------------	---	--	--

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 – Tercer Trimestre de 2023
 - b. Avances en el proceso de Reformulación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.
 - c. Aprobación del Reglamento Interno de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.
 - d. Resultados en la implementación del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación de servicio a la ciudadanía.
 - e. Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.
 - f. Política de Racionalización de Trámites.
 - g. Balance general del servicio a la ciudadanía en Bogotá.
4. Toma de decisiones
 - a. Aprobación del Reglamento
5. Varios
6. Compromisos
7. Cierre, conclusiones y despedida

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

Siendo las 2:00 pm se da inicio a la segunda sesión ordinaria 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 oficio 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, la aprobación del Reglamento de la Comisión, los avances en el proceso de Reformulación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, los resultados en la implementación del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación de servicio a la ciudadanía, la presentación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, la Política de Racionalización de Trámites y el balance general del servicio a la ciudadanía en Bogotá por parte de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.

Luego de la presentación de los puntos a tratar, se procedió a la revisión del quorum con la verificación de las firmas en la lista de asistencia. Una vez verificado el quorum con 27 jefes de servicio de Servicio a la Ciudadanía, 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 – Tercer trimestre de 2023

Francy Alba, líder 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%, 15 productos cuentan con niveles superiores de avance en razón a que superaron en el tercer trimestre del 2023 la meta programada para esta vigencia y, 3 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, 9 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 3 productos que evidencian avances bajos, generando recomendaciones u observaciones que permitan el cumplimiento de las metas propuestas.

b. Avances en el proceso de Reformulación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

En la sesión se dio a conocer que actualmente el proceso de reformulación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía se encuentra en la etapa de diagnóstico, dentro de la cual se adelantan acciones referentes a:

- La actualización de la problemática y el objetivo general de acuerdo a lo planteado en el Decreto 197 de 2014 y lo incorporado en el CONPES 03 de 2019.
- El ajuste de 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.
- La incorporación de enfoques en el Plan de Acción de la política para su fortalecimiento.
- El ajuste del Plan de Acción, con un enfoque de resultados que permite medir los avances del Distrito en materia de servicio a la ciudadanía.

De otra parte, se está adelantando la actualización del Plan de Acción de la política teniendo en cuenta el seguimiento y avance de los diferentes productos se ve la necesidad de solicitar modificaciones y ajustes de metas a la Secretaría distrital de Planeación. Durante la sesión se informó el proceso que se está adelantando para la actualización en 2023, y que de esta manera los reportes que se generen el 2024 queden actualizados..

c. Aprobación del Reglamento Interno de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

Una vez verificado el quorum de la Comisión Intersectorial se pregunta a los jefes de servicio a la ciudadanía si tienen algún comentario u objeción al Acuerdo “Por el cual se Adopta el reglamento Interno de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía”, el cual fue remitido junto con la invitación a la Comisión a las diferentes entidades.

La Secretaría Distrital de Planeación presentó las siguientes observaciones:

“El Decreto 847 de 2019 -Artículo 21. que modificó el artículo 16 del Decreto Distrital 197 de 2014 determina:

“Artículo 16. De la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía. Tiene por objeto 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.

La Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía estará integrada por:

- 1. El Secretario(a) General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., quien presidirá la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía;*
- 2. El Subsecretario(a) de Servicio a la Ciudadanía, quien además ejercerá la Secretaría Técnica de la Comisión;*

3. El Director(a) del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía;

4. Los Jefes de Servicio a la Ciudadanía de las Entidades Distritales, los Gerentes Comerciales de las entidades públicas y/o 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.

Parágrafo 1. Los miembros integrantes de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía podrán delegar su participación únicamente en servidores(as) públicos(as) del nivel directivo o asesor que tengan bajo su responsabilidad el desarrollo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, de conformidad con el parágrafo del artículo 3 del Decreto Distrital 546 de 2007.

Parágrafo 2. Podrá citarse en calidad de invitado con voz y sin voto, a otras dependencias de las entidades distritales y/o representantes de entidades de orden nacional, según lo considere necesario el Comité.

Parágrafo 3. La Veeduría Distrital podrá participar en la Comisión Intersectorial en calidad de invitado” Artículo 22. Modificar el artículo 17 del Decreto Distrital 197 de 2014, el cual quedará así:

Como se observa, el parágrafo 2º determina la posibilidad de contar con invitados ocasionales según la necesidad de espacio y de otro lado el parágrafo 3º indica que la comisión tiene un único invitado permanente a las sesiones, de forma expresa se enuncia a la veeduría.

Este artículo se ve reflejado a su vez en el artículo 4º del proyecto de reglamento denominado "integración.

Sin embargo el artículo 5º del proyecto, se refiere también a "invitados permanentes", pese a que el único invitado permanente según la norma de creación en la Veeduría, y ya se encuentra relacionado en el artículo anterior. Por eso consideramos que es repetitivo, y sugerimos su eliminación.

Finalmente en el artículo 8 "sesiones" tiene en el parágrafo tercero indica que para decidir los temas propuestos por los integrantes se cuenta con un plazo de 5 días, Sin embargo, no indica quién decide (secretaría técnica o comisión), qué se decide (si es la viabilidad de tocar el tema en una sesión, u otro asunto) y si los miembros tiene un plazo para solicitar que un tema se trate en una sesión. En principio, se pensaría que es en cualquier tiempo, pero no sería acorde con el plazo establecido para decidir.

En el mismo artículo, parágrafo cuarto, se dice que las sesiones deben ser citadas con anticipación de 15 días. Sin embargo, la última sesión que tuvimos, por ejemplo, si bien tuvo una citación con anticipación, sufrió un cambio, en un término inferior (una semana), por eso para la facilidad de la secretaría general se sugiere aclarar, que la citación inicial puede ser modificada, una vez enviada, y que se comunica a los integrantes en un tiempo razonable.”

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General presentó las siguientes observaciones:

“A continuación, envío algunos comentarios de forma frente al acuerdo mediante el cual se reglamentará la CISC, así:

El artículo cuarto y quinto presentan una reiteración frente al mismo punto, en cuento a la citación en calidad de invitado con voz y sin voto, a otras dependencias de las entidades distritales y/o representantes de entidades de orden nacional, según lo considere necesario el Comité.

Por lo anterior, sugiero la eliminación de la disposición en uno de los dos artículos.

Frente al artículo decimo, en cuanto a la presentación y trámite de documentos para discusión, se evidencia un error de redacción, pues no es viable la presentación de los documentos y la entrega con la convocatoria, como se tiene en la actual redacción.

En tal virtud, se sugiere la siguiente redacción:

Los documentos se deberán enviar a la Secretaría Técnica, para su previo análisis y deberá hacerse con una antelación de ocho (8) días a la fecha de la sesión en la cual se pretendan someter a consideración de la Comisión Intersectorial. De tal manera que la Secretaría Técnica pueda elaborar la agenda correspondiente a cada sesión y remitirla a los integrantes previamente.”

Teniendo en cuenta los anteriores comentarios y observaciones al acuerdo, y contando con el quorum requerido, se aprobó el Reglamento Interno con los ajustes solicitados.

d. Resultados en la implementación del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación de servicio a la ciudadanía.

En la sesión se dieron a conocer los resultados en la implementación del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación de servicio a la ciudadanía, el cual tiene dos (2) componentes: 1. La evaluación de Calidad y 2. Medición de los servicios prestados. Los resultados se presentan por medio de la herramienta Power BI con el objetivo que las entidades y ciudadanos interesados puedan consultar la información de manera permanente y en tiempo real.

Componente 1. Evaluación de Calidad:

En este componente se realiza la evaluación de las respuestas a las peticiones ciudadanas verificando el cumplimiento de los criterios de calidad: claridad, coherencia, calidez, oportunidad y manejo del sistema. Durante el 2023:

- Se han evaluado 15.023 repuestas
- 23 entidades están por debajo del 84% (meta del 2023 de la PPDSC) en el índice de cumplimiento de los criterios de calidad.
- Se han desarrollado las siguientes actividades:
 - Informes mensuales
 - Planes de mejoramiento a la fecha se tienen suscritos 57
 - Mesas de Trabajo - se han llevado cabo 42 mesas
 - Como acción preventiva están los correos quincenales que se remiten a cada una de las entidades indicando qué peticiones se van a vencer y cuáles se encuentran vencidas

Componente 2. Medición de los Servicios Prestados:

Para este componente se realizan dos actividades: 1. Monitoreos canal presencial, virtual y telefónico y 2. Encuesta de Satisfacción, para los cuales se tienen en cuenta accesibilidad, oportunidad en el Servicio, protocolos de atención, conocimiento en atención diferencial y aspectos Generales.

1. Monitoreos de canal presencial:

- Se realizaron 83 monitoreos a entidades distritales, alcaldías locales, puntos de la Red CADE y Centros de encuentro para la paz y la reconciliación local de víctimas del conflicto armado interno. Se presenta un 77% de cumplimiento (59% en el canal telefónico, 90% en el canal virtual y 82% en el canal presencial)
- Actividades desarrolladas: Informes de monitoreo, 32 planes de mejoramiento, mesas de trabajo.

2. Medición de los Servicios prestados:

- 15.926 encuestas realizadas en un periodo de 4 meses, cuyo objetivo es conocer el nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto al servicio prestado en la Red CADE y Bogotá Te Escucha.
 - 97,6% de satisfacción en la Red CADE
 - 76,5% de satisfacción en Bogotá Te Escucha.
 - 96% de satisfacción en la Administración Distrital.

Por último se presenta la “Escuela Virtual de Servicio a la Ciudadanía” y sus 10 módulos, al cual se puede acceder en el siguiente enlace: <https://capacitacion.moodle.serviciocivil.gov.co/>

e. Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía

Se presenta la estructura del Decreto Distrital 542 de 2023 “Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones”, los lineamientos contenidos en el mismo, los pasos a seguir en el proceso de implantación y finalmente se presenta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía, el cual se constituye como la carta de navegación de todo el proceso de relación entre la Administración Distrital y la ciudadanía y permite establecer el flujo de esa relación entre la entidad distrital y la ciudadanía. En este sentido, se busca articular y orientar cómo operan las políticas de gestión y desempeño: servicio a la ciudadanía, trámites, participación ciudadana, y transparencia.

A continuación, se indican las actividades que deben tenerse en cuenta para la construcción de la Estrategia anual de atención y servicio al ciudadano (autónoma o asociada al Programa):

- Elaborar el diagnóstico del estado actual del servicio al ciudadano en la entidad: Caracterización de ciudadanía y grupos de valor.
- Promover el enfoque poblacional y territorial: partiendo del reconocimiento de las características, necesidades y expectativas identificadas en la caracterización.
- Formular la estrategia de atención y servicio al ciudadano en articulación con la planeación y gestión institucional.
- Definir con claridad los procesos misionales de la entidad relacionados con la entrega de la oferta institucional de bienes y servicios, así como los de atención a requerimientos de la ciudadanía.
- Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro circular 100-010 de 2021 del Departamento Administrativo (Servicio a la ciudadanía, procesos de rendición de cuentas y espacios de participación ciudadana en la gestión)

f. Política de Racionalización de Trámites.

En esta parte de la sesión se presentan los avances que presenta la Política de Racionalización de Trámites hasta el momento, entre los cuales se destaca:

- Acompañamiento y asesoría a las entidades distritales en la Política de Racionalización de trámites y en el SUIIT.
- Inscritos en el SUIIT (nov. 2023): 443 Trámites, 96 OPA y 14 CAIP.
- Disminución de trámites presenciales en un 64,4%, pasando de 259 (2021) a 92.
- Aumento de trámites parcialmente en línea en un 48,2%, pasando de 193(2021) a 286.
- Aumento de trámites totalmente en línea en un 78,5%, pasando de 98 (2021) a 175 trámites.
- Depuración de 539 servicios publicados en la Guía de Trámites y Servicios del Distrito Capital y no inscritos en el SUIIT.
- Elaboración del contenido de un módulo de aprendizaje para la mejora de trámites y OPA en el Distrito Capital, el cual es innovador porque no existe un curso sobre este tema en el Distrito Capital ni en el país.
- Elaboración de un autodiagnóstico de digitalización y automatización en el Distrito:
 - Trámites: 152 digitalizados y 33 automatizados
 - Otros Procedimientos Administrativos (OPA): 37 digitalizados y 17 Automatizados
 - Consultas de Acceso a Información Pública (CAIP): 11 digitalizados y 10 Automatizados.
- Por primera vez en el DC se adelantó una jornada de orientación a equipos jurídicos para la proyección de actos administrativos y uso de lenguaje claro en trámites y servicios.
- Entre 2020 y 2023 se han implementado 454 acciones de racionalización en el Distrito Capital.
- A noviembre de 2023, se han adelantado 42 talleres de lenguaje claro con la participación de 12 entidades, que han impactado 50 trámites y OPA, de los cuales 50 han sido actualizados y mejorados en lenguaje claro en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIIT-.

Por último, se indican los plazos para automatizar y digitalizar los trámites existentes de acuerdo con lo establecido en el Decreto 088 de 2022: 2034 para digitalizar el 100% de los trámites y 2037 para automatizar el 100% de los trámites por parte de las autoridades territoriales.

g. Balance general del servicio a la ciudadanía en Bogotá.

Diana Marcela Velasco Rincón, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía presenta el balance general del servicio a la ciudadanía en Bogotá, dentro de lo que destaca:

1. Canal Presencial:
 - Estrategias de Fortalecimiento de la Red CADE: implementación de la Estrategia Intégrate en 3 puntos de atención; zonas de protección para mujeres gestantes, lactantes y niñas y niños en 4 puntos; Super Cade Manitas en primera manzana del cuidado de Bogotá con 3 millones de atenciones; ajustes para garantizar la accesibilidad de la ciudadanía; modernización del SAT y los Kioskos interactivos de autogestión ciudadana.
2. Canal Virtual:
 - Atención de peticiones a través de redes sociales: Entrenamiento de algoritmos de inteligencia artificial para la gestión de PQRS, más de 25 millones de publicaciones en redes sociales, analizadas con inteligencia artificial y más de 2 mil peticiones registradas en Bogotá te escucha desde el 2021.
 - Super CADE Virtual: 322 mil consultas de información de trámites, OPA y otros servicios. 6 servicios de pago en línea: agua (Acueducto), contribución de valorización (IDU), energía (Enel), impuesto predial y vehicular (Hacienda) y factura ETB.
 - Chatbot CHATICO: 851 mil interacciones (julio 2022 a octubre 2023), 38 flujos de trámites, OPA y otros servicios.
 - Bogotá Te Escucha: 62 entidades públicas y privadas presentes; más de un millón seiscientos mil peticiones registradas en el cuatrienio; 70% de avance en la interoperabilidad entre los sistemas de correspondencia y Bogotá Te Escucha; nuevo módulo para el seguimiento por parte del Defensor de la Ciudadanía; formulario de PQR legible por CONVERTIC.


También se presentaron las acciones adelantadas desde la Dirección Distrital de Calidad de Servicios, en las que están:

- Modelo de Seguimiento Acompañamiento y Evaluación.
- Manual de Competencias Distritales.
- Direccionamiento y Seguimiento de Peticiones Ciudadanas.
- Manual de Servicio a la Ciudadanía.
- Caracterización y encuesta ciudadana.
- Escuela Virtual – Cualificate por Bogotá
- Diagnóstico de accesibilidad

Se hace mención de los lineamientos distritales y/o para la Red CADE:

- Modificación Decreto 847 de 2019, con la expedición del Decreto 293 de 2021.
- Directiva 001 de 2021, sobre registro de denuncias por presuntos actos de corrupción.
- Directiva 004 de 2021, sobre identificación y trámite de peticiones en Redes Sociales.
- Versión 2 del Manual de Servicio a la Ciudadanía (enfoque diferencial).
- Manual de competencias distritales.
- Modelo de Seguimiento Acompañamiento y Medición
- Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía
- Lineamiento para la administración, registro y actualización de la Guía de Trámites y Servicios.
- Ruta de atención para migrantes en la Red CADE-Intégrate.
- Implementación de activación de ruta para mujeres víctimas de la violencia, desde la Línea 195 hacia la Línea Púrpura o 123.
- Implementación de activación de ruta para niños, niñas y adolescentes víctimas de presunta vulneración de derechos en el SuperCADE Social.
- Implementación de protocolos para el servicio telefónico, chat y video llamada.
- Implementación de ruta básica de atención presencial para personas con discapacidad (servicio de interpretación en línea)
- Actualización Manual Operativo Defensor (a) de la Ciudadanía – Circular 055 /2021

4. Toma de decisiones

Icono	Decisión
	<p>Se aprueba el Reglamento Interno de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.</p>
<p>Se aprueba la adopción del Reglamento Interno de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía el cual establece las normas que rigen el funcionamiento de la instancia de coordinación.</p>	

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
<p>1 Establecer fecha de capacitación sobre el Modelo de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía para las entidades que integran la Comisión.</p>	<p>Diana Velasco Rincón</p>	<p>Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá</p>	<p>Diciembre 2023</p>

7. Cierre, conclusiones y despedida

La sesión culmina alrededor de las 4:45 p.m. 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,


PRESIDENTA
 Yaneth Suárez Acero


SECRETARIA
 Diana Marcela Velasco Rincón

Proyectó: Jairo Bastidas
 Revisó: Francy Alba

