

**INFORME DE GESTIÓN**  
**Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía**  
**Cuarto 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 cuarto 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		28/11 2023				
	Secretaría General	Subsecretaría Corporativa	P		28/11 2023				
	Secretaría General	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	ST		28/11 2023				
2. Gobierno	Secretaría Distrital de Gobierno	Jefe de oficina de atención a la ciudadanía	IP		28/11 2023				
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	Jefe de oficina de atención a la ciudadanía	IP						
	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		28/11 2023				
	Fondo de Prestaciones	Asesora Dirección	IP		28/11 2023				

	Económicas Cesantías y Pensiones	General Comunicación y Servicio al Ciudadano						
	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	Gerente Comercial y de Atención al Usuario	IP		28/11 2023			
	Lotería de Bogotá	Jefe Atención al Cliente y Comunicaciones y Mercadeo	IP					
4. Planeación	Secretaría Distrital de Planeación	Directora servicio a la ciudadanía	IP		28/11 2023			
5. Desarrollo Económico, Industria y Turismo	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	Directora de Gestión Corporativa	IP		28/11 2023			
	Instituto Para La Economía Social	Subdirectora de formación y empleabilidad	IP		28/11 2023			
	Instituto Distrital De Turismo De Bogotá	Jefe oficina asesora de comunicaciones	IP					
	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		28/11 2023			
	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		28/11 2023			
	Subred Integrada De Servicios De Salud Sur Occidente	Referente de servicios especiales	IP		28/11 2023			

Anexo 2: Informe de gestión

	Subred Integrada de Servicios De Salud Norte	Jefe oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano	IP						
	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente	Jefe oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano	IP		28/11 2023				
	Subred Integrada De Servicios De Salud Sur	Jefe oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano	IP		28/11 2023				
8. Integración Social	Secretaría Distrital de Integración Social	Líder servicio al ciudadano	IP		28/11 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						
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	Subdirectora administrativa y financiera-defensora del ciudadano	IP		28/11 2023				
	Canal Capital	Secretaria General	IP						
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño	Subdirectora De Gestión Corporativa	IP		28/11 2023				
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	Subdirectora de gestión corporativa	IP						
	Instituto Distrital de las Artes	Subdirectora administrativa y financiera	IP		28/11 2023				
10. Ambiente	Secretaria Distrital De Ambiente	Coordinadora Servicio a La Ciudadanía	IP						
	Jardín Botánico de Bogotá	Subdirectora educativa y cultural	IP						

	Instituto Distrital de Gestión del Riesgos y Cambio Climático	Subdirector para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	IP						
11. Movilidad	Secretaría Distrital de Movilidad	Subsecretaria de Servicios a la Ciudadanía	IP		28/11 2023				
	Unidad Administrativa de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Secretaria General	IP		28/11 2023				
	Instituto de Desarrollo Urbano	Jefe Oficina de Atención al Ciudadano	IP						
	Terminal de Transportes	Director de Servicio al Ciudadano	IP		28/11 2023				
	Transmilenio	Jefe de Comunicaciones y atención a la ciudadanía	IP						
	Empresa Metro de Bogotá	Jefe oficina asuntos institucionales (e)	IP		28/11 2023				
12. Hábitat	Secretaría Distrital del Hábitat	Subsecretario de Gestión Corporativa	IP						
	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	Subgerente de gestión corporativa	IP						
	Caja de la Vivienda Popular	Directora de Gestión Corporativa y CID	IP						
13. Mujeres	Secretaría Distrital de la Mujer	Jefa oficina jurídica	IP		28/11 2023				
14. Seguridad, Convivencia y Justicia	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Subsecretario de gestión institucional	IP						
15. Gestión Jurídica	Secretaría Jurídica Distrital	Director de Gestión Corporativa	IP		28/11 2023				

Anexo 2: Informe de gestión

**SESIONES ORDINARIAS** 1/1\*  
**REALIZADAS / 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** 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 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.		28 noviembre				SI
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		28 noviembre				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		28 noviembre				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		28 noviembre				SI
d. Adoptar y modificar su reglamento interno		28 noviembre				SI

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 – Tercer trimestre de 2023</b></p> <p>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-.</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%, 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.</p> <p>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.</p> <p><b>2. Avances en el proceso de Reformulación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.</b></p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> </ul>
--	---

- 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..

### **3. 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 2° determina la posibilidad de contar con invitados ocasionales según la necesidad de espacio y de otro lado el parágrafo 3° 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 4° del proyecto de reglamento denominado "integración.*



*Sin embargo el artículo 5° 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 párrafo 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, párrafo 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 cuanto 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.

#### **4. 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/>

### **5. 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)

### **6. 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 SUIT.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inscritos en el SUIT (nov. 2023): 443 Trámites, 96 OPA y 14 CAIP.</li> <li>- Disminución de trámites presenciales en un 64,4%, pasando de 259 (2021) a 92.</li> <li>- Aumento de trámites parcialmente en línea en un 48,2%, pasando de 193(2021) a 286.</li> <li>- Aumento de trámites totalmente en línea en un 78,5%, pasando de 98 (2021) a 175 trámites.</li> <li>- Depuración de 539 servicios publicados en la Guía de Trámites y Servicios del Distrito Capital y no inscritos en el SUIT.</li> <li>- 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.</li> <li>- Elaboración de un autodiagnóstico de digitalización y automatización en el Distrito:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tramites: 152 digitalizados y 33 automatizados</li> <li>• Otros Procedimientos Administrativos (OPA): 37 digitalizados y 17 Automatizados</li> <li>• Consultas de Acceso a Información Pública (CAIP): 11 digitalizados y 10 Automatizados.</li> </ul> </li> <li>- 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.</li> <li>- Entre 2020 y 2023 se han implementado 454 acciones de racionalización en el Distrito Capital.</li> <li>- 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 -SUIT-.</li> </ul> <p>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 tramites y 2037 para automatizar el 100% de los trámites por parte de las autoridades territoriales.</p> <p style="text-align: center;"><b>7. Balance general del servicio a la ciudadanía en Bogotá.</b></p> <p>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:</p>
--	---

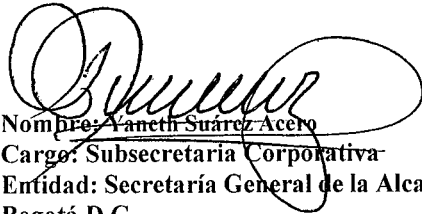
	<p>1. Canal Presencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrategias de Fortalecimiento de la Red CADE: implementación de la Estrategia Intégrate en 3 puntos de atención; zonas de protección para mujeres gestantes, lactantes y niñas y niños en 4 puntos; Super Cade Manitas en primera manzana 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.</li> </ul> <p>2. Canal Virtual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- 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.</li> <li>- Chatbot CHATICO: 851 mil interacciones (julio 2022 a octubre 2023), 38 flujos de trámites, OPA y otros servicios.</li> <li>- Bogotá Te Escucha: 62 entidades públicas y privadas presentes; más de un millón seiscientas 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 seguimientos por parte del Defensor de la Ciudadanía; formulario de PQR legible por CONVERTIC.</li> </ul> <p>También se presentaron las acciones adelantadas desde la Dirección Distrital de Calidad de Servicios, en las que están:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modelo de Seguimiento Acompañamiento y Evaluación.</li> <li>- Manual de Competencias Distritales.</li> <li>- Direccionamiento y Seguimiento de Peticiones Ciudadanas.</li> <li>- Manual de Servicio a la Ciudadanía.</li> <li>- Caracterización y encuesta ciudadana.</li> <li>- Escuela Virtual – Cualificate por Bogotá</li> </ul>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnóstico de accesibilidad</li> </ul> <p>Se hace mención de los lineamientos distritales y/o para la Red CADE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Modificación Decreto 847 de 2019, con la expedición del Decreto 293 de 2021.</li> <li>- Directiva 001 de 2021, sobre registro de denuncias por presuntos actos de corrupción.</li> <li>- Directiva 004 de 2021, sobre identificación y trámite de peticiones en Redes Sociales.</li> <li>- Versión 2 del Manual de Servicio a la Ciudadanía (enfoque diferencial).</li> <li>- Manual de competencias distritales.</li> <li>- Modelo de Seguimiento Acompañamiento y Medición</li> <li>- Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía</li> <li>- Lineamiento para la administración, registro y actualización de la Guía de Trámites y Servicios.</li> <li>- Ruta de atención para migrantes en la Red CADE-Intégrate.</li> <li>- Implementación de activación de ruta para mujeres víctimas de la violencia, desde la Línea 195 hacia la Línea Púrpura o 123.</li> <li>- Implementación de activación de ruta para niños, niñas y adolescentes víctimas de presunta vulneración de derechos en el SuperCADE Social.</li> <li>- Implementación de protocolos para el servicio telefónico, chat y video llamada.</li> <li>- Implementación de ruta básica de atención presencial para personas con discapacidad (servicio de interpretación en línea)</li> <li>- Actualización Manual Operativo Defensor (a) de la Ciudadanía – Circular 055 /2021</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**

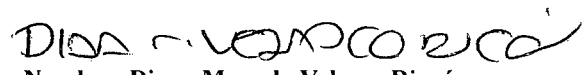
Fecha de la Sesión DD/MM/AAAA	Icono	Decisión	Seguimiento
28/11/2023		Se aprueba el Reglamento Interno de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.	No aplica
<b>Síntesis:</b> Se aprueba la adopción del Reglamento Interno de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía el cual establece las normas que rigen el funcionamiento de la instancia de coordinación.			

**Firma de quien preside la instancia:**



Nombre: Yaneth Suárez 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.