

**INFORME DE GESTIÓN ANUAL DE LA VIGENCIA 2023****Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía****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 la vigencia 2023 se convocó a dos sesiones ordinarias a todos los miembros Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía. La primera se realizó el 30 de junio y la segunda el 28 de noviembre.

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

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron		
				Fecha	Fecha	Total (En número)
1. Gestión Pública	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	IP		28/11/2023	1
	Secretaría General	Subsecretaria Corporativa	P	30/06/2023	28/11/2023	2
	Secretaría General	Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía	ST	30/06/2023	28/11/2023	2
2. Gobierno	Secretaría Distrital de Gobierno	Jefe de oficina de atención a la ciudadanía	IP	30/06/2023	28/11/2023	2
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	Jefe de oficina de atención a la ciudadanía	IP	30/06/2023		1
	Departamento Administrativo para la Defensoría del Espacio Público	Subdirectora administrativa, financiera y de control interno	IP			0
3. Hacienda	Secretaría Distrital de Hacienda	Jefe de oficina de atención al ciudadano (e)	IP	30/06/2023	28/11/2023	2
	Fondo de Prestaciones	Asesora Dirección	IP		28/11/2023	1

Anexo 2: Informe de gestión

	Económicas Cesantías y Pensiones	General Comunicación y Servicio al Ciudadano				
	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	Gerente Comercial y de Atención al Usuario	IP	30/06/2023	28/11/2023	2
	Lotería de Bogotá	Jefe Atención al Cliente y Comunicaciones y Mercadeo	IP	30/06/2023		1
4. Planeación	Secretaría Distrital de Planeación	Directora servicio a la ciudadanía	IP	30/06/2023	28/11/2023	2
5. Desarrollo Económico, Industria y Turismo	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	Directora de Gestión Corporativa	IP		28/11/2023	1
	Instituto Para La Economía Social	Subdirectora de formación y empleabilidad	IP	30/06/2023	28/11/2023	2
	Instituto Distrital De Turismo De Bogotá	Jefe oficina asesora de comunicaciones	IP	30/06/2023		1
	Corporación para el Desarrollo y la Productividad Bogotá Región (Invest in Bogotá) -	Oficial de Clima de Inversión  Invest ment Climate Officer/ Gerencia de Apoyo Estratégico	IP			0
6. Educación	Secretaría de Educación del Distrito	Jefe Oficina Atención al Ciudadano	IP		28/11/2023	1
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico	Subdirector Administrativo, Financiero Y De Control Disciplinario	IP			0
	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	IP			0
7. Salud	Secretaría Distrital de Salud	Directora Servicio al Ciudadano	IP		28/11/2023	1
	Subred Integrada De Servicios De Salud Sur Occidente	Referente de servicios especiales	IP	30/06/2023	28/11/2023	2

	Subred Integrada de Servicios De Salud Norte	Jefe oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano	IP	30/06/2023		1
	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente	Jefe oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano	IP	30/06/2023	28/11/2023	2
	Subred Integrada De Servicios De Salud Sur	Jefe oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano	IP	30/06/2023	28/11/2023	2
8. Integración Social	Secretaría Distrital de Integración Social	Lider servicio al ciudadano	IP	30/06/2023	28/11/2023	2
	Instituto para la Protección de la niñez y la Juventud	Coordinador de Servicio al Cliente	IP			0
9. Cultura, Recreación y Deporte	Secretaría de Cultura Recreación y Deporte	Directora de gestión corporativa y relación con el ciudadano	IP			0
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte	Secretaria General	IP	30/06/2023		1
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	Subdirectora administrativa y financiera-defensora del ciudadano	IP		28/11/2023	1
	Canal Capital	Secretaria General	IP			0
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño	Subdirectora de Gestión Corporativa	IP	30/06/2023	28/11/2023	2
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	Subdirectora de gestión corporativa	IP	30/06/2023		1
	Instituto Distrital de las Artes	Subdirectora administrativa y financiera	IP	30/06/2023	28/11/2023	2
	10. Ambiente	Secretaria Distrital De Ambiente	Coordinadora Servicio a La Ciudadanía	IP		
Jardín Botánico de Bogotá		Subdirectora educativa y cultural	IP	30/06/2023		1

	Instituto Distrital de Gestión del Riesgos y Cambio Climático	Subdirector para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	IP	30/06/2023		1
11. Movilidad	Secretaría Distrital de Movilidad	Subsecretaria de Servicios a la Ciudadanía	IP		28/11/2023	1
	Unidad Administrativa de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Secretaria General	IP	30/06/2023	28/11/2023	2
	Instituto de Desarrollo Urbano	Jefe Oficina de Atención al Ciudadano	IP	30/06/2023		1
	Terminal de Transportes	Director de Servicio al Ciudadano	IP		28/11/2023	1
	Transmilenio	Jefe de Comunicaciones y atención a la ciudadanía	IP	30/06/2023		1
	Empresa Metro de Bogotá	Jefe oficina asuntos institucionales (e)	IP	30/06/2023	28/11/2023	2
12. Hábitat	Secretaría Distrital del Hábitat	Subsecretario de Gestión Corporativa	IP	30/06/2023		1
	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	Subgerente de gestión corporativa	IP	30/06/2023		1
	Caja de la Vivienda Popular	Directora de Gestión Corporativa y CID	IP			0
13. Mujeres	Secretaría Distrital de la Mujer	Jefa oficina jurídica	IP	30/06/2023	28/11/2023	2
14. Seguridad, Convivencia y Justicia	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Subsecretario de gestión institucional	IP	30/06/2023		1
15. Gestión Jurídica	Secretaría Jurídica Distrital	Director de Gestión Corporativa	IP	30/06/2023	28/11/2023	2

**SESIONES ORDINARIAS** 2/2\*  
**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	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	28 noviembre	SÍ
FUNCIONES ESPECÍFICAS	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	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	No aplica	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	30 junio	28 noviembre	SI
d. Adoptar y modificar su reglamento interno	No aplica	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>Durante las dos sesiones de la Comisión Intersectorial del Servicio a la Ciudadanía se trataron los temas que se presentan a continuación:</p> <p><b>Aprobación del reglamento Interno de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.</b></p> <p>En la segunda sesión de la Comisión Intersectorial del 28 de noviembre, se aprobó el Acuerdo “<i>Por el cual se Adopta el reglamento Interno de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía</i>”, el cual fue remitido junto con la invitación a la Comisión a las diferentes entidades. Durante el proceso de aprobación, la Secretaría Distrital de Planeación y la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General presentaron observaciones y comentarios, los cuales fueron incluidos en el texto final aprobado, como consta en el Acta 4.</p> <p><b>Seguimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía</b></p> <p>En las dos sesiones de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía se presentó el balance en la ejecución de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía – CONPES 03 de 2019. En la sesión del 30 de junio se presentaron los resultados del primer trimestre y en la segunda sesión los resultados reportados hasta el tercer trimestre. En este sentido, se destaca que de los 37 productos en el último periodo reportado:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 7 se encuentran finalizados o con meta cumplida</li> <li>• 15 cuentan con niveles superiores de avance</li> <li>• 3 están cumpliendo las metas</li> <li>• 9 se espera que logren la meta en el último trimestre</li> <li>• 3 evidencian avances bajos, generando recomendaciones u observaciones que permitan el cumplimiento de las metas propuestas.</li> </ul> <p><b>Reformulación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.</b></p> <p>En las dos sesiones ordinarias se presentaron avances significativos en la evaluación y reformulación de la Política</p>
--	---

Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Se identificaron áreas clave de mejora, como la actualización de objetivos y enfoques, así como la necesidad de ajustar el Plan de Acción para medir adecuadamente los avances en materia de servicio a la ciudadanía. Se estableció un cronograma detallado que abarca reuniones, mesas participativas con diferentes grupos ciudadanos y diálogos con entidades distritales para generar compromisos y elaborar un nuevo Plan de Acción. Este proceso tiene como objetivo presentar un documento final al CONPES D.C. para su aprobación. Además, se destacó la importancia de la actualización continua del Plan de Acción para asegurar la vigencia y relevancia en los reportes futuros.

**Balance del Programa de dinamización y racionalización de trámites**

Programa de dinamización de trámites se dieron a conocer los cinco pasos que conforman el proceso y las actividades adelantadas desde la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía en cada caso, 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.

Por otro lado, se presentaron los avances de la Política de Racionalización de Trámites, entre los cuales se destacan:

Los avances notables de la Política de Racionalización de Trámites incluyen:


- Asesoramiento a entidades y SUIT: Soporte a las entidades distritales en la política de racionalización de trámites y en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
- Inscripciones en el SUIT: 443 trámites, 96 OPA y 14 CAIP inscritos hasta noviembre de 2023.
- Reducción de trámites presenciales: Una disminución del 64,4%, de 259 (2021) a 92.
- Aumento de trámites en línea: Un incremento del 48,2% parcialmente en línea y del 78,5% totalmente en línea.
- Depuración de servicios no inscritos: Se depuraron 539 servicios publicados en la Guía de Trámites y Servicios que no estaban registrados en el SUIT.

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Módulo de aprendizaje innovador: Creación de un módulo de aprendizaje inédito para mejorar trámites y OPA en el Distrito Capital.</li><li>• Autodiagnóstico de digitalización y automatización: Identificación de trámites y procedimientos administrativos digitalizados y automatizados.</li><li>• Orientación a equipos jurídicos: Primera jornada de orientación sobre la proyección de actos administrativos y uso de lenguaje claro en trámites y servicios en el Distrito Capital.</li><li>• Implementación de acciones de racionalización: Entre 2020 y 2023, se llevaron a cabo 454 acciones de racionalización en el Distrito Capital.</li><li>• Talleres de lenguaje claro: Se han realizado 42 talleres con la participación de 12 entidades, impactando 50 trámites y OPA, actualizándolos y mejorándolos en lenguaje claro en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).</li></ul> <p><b>Resultados en la implementación del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación de servicio a la ciudadanía.</b></p> <p>Se compartieron los resultados de la implementación del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía, que consta de dos componentes:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Evaluación de Calidad: Durante el 2023, se evaluaron 15,023 respuestas ciudadanas, identificando 23 entidades por debajo del 84% (meta del 2023). Se han realizado informes mensuales, suscrito 57 planes de mejoramiento, llevado a cabo 42 mesas de trabajo y se envían correos quincenales a las entidades sobre peticiones vencidas.</li><li>2. Medición de los Servicios Prestados: Se realizaron 83 monitoreos a diferentes entidades y centros, con un cumplimiento del 77% (59% en teléfono, 90% en canal virtual y 82% en el canal presencial). Además, se efectuaron 15,926 encuestas, con un 97,6% de satisfacción en la Red CADE, 76,5% en Bogotá Te Escucha, y un 96% en la Administración Distrital.</li></ol> <p>Se presentó la “Escuela Virtual de Servicio a la Ciudadanía” con 10 módulos disponibles en el siguiente enlace: <a href="https://capacitacion.moodle.serviciocivil.gov.co/">https://capacitacion.moodle.serviciocivil.gov.co/</a></p>
--	---

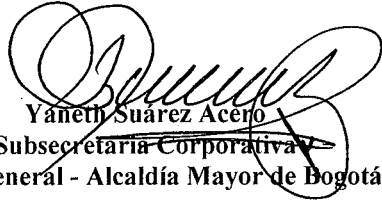


	<p><b>Presentación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía</b></p> <p>En la segunda sesión se presentó a los asistentes el Decreto Distrital 542 de 2023 “Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones”, es la guía para la relación entre la Administración y la ciudadanía, articulando políticas de gestión y desempeño. Define los pasos para su implementación y establece actividades para construir la Estrategia anual de atención y servicio al ciudadano, como la caracterización de la ciudadanía, promover el enfoque poblacional y territorial, formular estrategias, definir procesos misionales y fortalecer el uso del lenguaje claro en servicios, rendición de cuentas y participación ciudadana.</p>
<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 el 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**

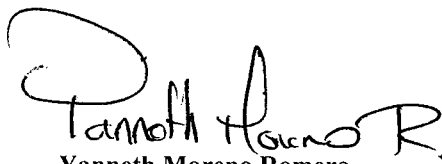
Fecha de la Sesión DD/MM/AAAA	Icono	Decisión	Seguimiento
30/06/2023	No aplica	No aplica	No aplica
<p><b>Síntesis:</b> En esta sesión no se presentaron temas a la Comisión para la toma de decisiones colectiva.</p>			
28/11/2023		<p>Se aprueba el Reglamento Interno de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.</p>	No aplica
<p><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.</p>			

**Firma de quien preside la instancia:**



Yaneth Suárez Acero  
~~Subsecretaria Corporativa~~  
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

**Firma de quien ejerce la Secretaría Técnica:**



Yanneth Moreno Romero  
Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía ( E )  
Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.