

INFORME DE GESTIÓN
Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía
Tercer Trimestre de 2024 (1 de julio al 30 septiembre)

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: Miembros definidos en el decreto 847 de 2019 artículo 16, que corresponden a los siguientes:

(Rol: **P**: Presidente. **S**: secretaría 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	Subsecretaría Corporativa	P						
	Secretaría General	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	ST						
2. Gobierno	Secretaría Distrital de Gobierno	Jefe de oficina de atención a la ciudadanía	IP						
	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						
	Fondo de Prestaciones	Asesora Dirección	IP						

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron					Total (En número)
				Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	
	Económicas Cesantías y Pensiones	General Comunicación y Servicio al Ciudadano							
	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	Gerente Comercial y de Atención al Usuario	IP						
	Lotería de Bogotá	Jefe Atención al Cliente y Comunicaciones y Mercadeo	IP						
4. Planeación	Secretaría Distrital de Planeación	Directora servicio a la ciudadanía	IP						
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						
	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						
	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						

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						
	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						
	Subred Integrada De Servicios De Salud Sur	Jefe oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano	IP						
8. Integración Social	Secretaría Distrital de Integración Social	Líder servicio al ciudadano	IP						
	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						
	Canal Capital	Secretaria General	IP						
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	Subdirectora De Gestión Corporativa	IP						
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	Subdirectora de gestión corporativa	IP						

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron					Total (En número)
				Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	
	Instituto Distrital de las Artes	Subdirectora administrativa y financiera	IP						
10. Ambiente	Secretaría Distrital De Ambiente	Coordinadora Servicio a La Ciudadanía	IP						
	Jardín Botánico de Bogotá	Subdirectora educativa y cultural	IP						
	Instituto Distrital de Gestión del Riesgo 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						
	Unidad Administrativa de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Secretaria General	IP						
	Instituto de Desarrollo Urbano	Jefe Oficina de Atención al Ciudadano	IP						
	Terminal de Transportes	Director de Servicio al Ciudadano	IP						
	Transmilenio	Jefe de Comunicaciones y atención a la ciudadanía	IP						
	Empresa Metro de Bogotá	Jefe oficina asuntos institucionales (e)	IP						
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						

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron					Total (En número)
				Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	
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						

SESIONES ORDINARIAS REALIZADAS / SESIONES ORDINARIAS PROGRAMADAS:

0/0

Para el tercer trimestre de la vigencia 2024, no se tenía programada la realización de la sesión ordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

*Según el acuerdo 001 de 2024 esta Comisión tiene dos sesiones ordinarias al año, la primera sesión se realizó el II trimestre de 2024 y la segunda sesión se realizará el IV trimestre del año.

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	No aplica					No aplica

Distrital de Servicio a la Ciudadanía, para que se cumpla el ciclo de políticas públicas desde la formulación, ejecución, monitoreo, seguimiento hasta la evaluación						
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	No aplica					No aplica
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:

SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN:	<p>En el tercer trimestre el plan de acción se viene implementando. Desde la secretaria técnica de la Comisión se adelantaron las acciones de planeación para la realización de la segunda sesión ordinaria que se tiene programada para el mes de octubre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de seguimiento y acompañamiento a la racionalización de trámites de las entidades distritales: teniendo en cuenta la entrada en vigencia del nuevo Plan Distrital de Desarrollo esta actividad paso a ser parte de la “Estrategia para la Mejora de la Oferta Distrital De Bogotá Hoja De Ruta 2024 – 2027”, que será socializada en la sesión ordinaria citada para el mes de octubre • Reformulación de la política distrital de servicio a la ciudadanía: Durante este periodo se realizaron reuniones con la OAP y la Secretaría Distrital de Planeación para elaborar el cronograma de trabajo del proceso de reformulación. • Socializar de las acciones de fortalecimiento de herramientas tecnológicas de los canales de atención de la S. General.
---------------------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Se han realizado mesas de trabajo para Datawarehouse. - Se continuó con la primera fase de implementación de los Kioscos Interactivos de autogestión ciudadana, en los puntos de atención CADE: Muzú, Santa Lucía y Yomasa; y SuperCADE: Bosa, Engativá y Manitas. - Po último, las actividades de fortalecimiento de herramientas tecnológicas de los canales de atención de la S. General se incluyeron en la <i>“Estrategia para la Mejora de la Oferta Distrital De Bogotá Hoja De Ruta 2024 – 2027”</i>, como Línea transversal: Mejora de la oferta y optimización de los canales de atención para la toma de decisiones con base en la identificación de las necesidades e intereses de la ciudadanía. - La socialización se realizará en la sesión ordinaria citada para el mes de octubre. <ul style="list-style-type: none"> • Socializar de los resultados del Modelo Integral de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio Prestado a la Ciudadanía: en el III trimestre se han evaluado 4890 respuestas registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas en términos de Calidad y se han realizaron 33 visitas de monitoreo a los canales de relacionamiento con la ciudadanía (presencial, virtual y telefónico) dispuestos por la Administración Distrital. La socialización de estas actividades se realiza a las entidades distritales a través de los informes que emite la Dirección de Calidad del Servicio. • Socializar del seguimiento a la implementación de las políticas y lineamientos distritales y nacionales: Para el seguimiento al avance en la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía se solicitó en el reporte de los Defensores de la Ciudadanía socializar los avances en las entidades públicas. En este reporte se identificó que a corte de 31 de agosto 21 entidades están en proceso de adopción de la mesa técnica de relacionamiento con la ciudadanía, 11 entidades ya tienen adoptada formalmente esta instancia y 17 entidades están en construcción o revisión el plan o estrategia de relacionamiento.
--	--

	<p>Por último, se prepararon las comunicaciones de convocatoria y la agenda de la sesión para socializar los temas estratégicos que se adelantan para el desarrollo del nuevo modelo de servicio, en los que se resaltan temas asociados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nueva política distrital de servicio a la ciudadanía - Una estrategia para la mejora de trámites - Un integrador y rutas digitales - El rediseño de la Red CADE a través de CADES con vocación - Estrategia itinerante - Experiencia ciudadana
<p>ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTANCIA:</p>	<p>La instancia en el tercer trimestre tuvo cambios en las personas de la instancia en razón a los nombramientos que se han dado en la administración distrital, también se presentaron cambios en la presidencia de la Comisión por la resolución 487 de 2024 donde se actualizaron los encargos y nombramientos de la nueva administración.</p>

SEGUIMIENTO A LAS DECISIONES

Teniendo en cuenta que en el tercer trimestre no se realizó una sesión ordinaria, no se tomaron decisiones colectivas. Sin embargo, en virtud del seguimiento a las decisiones de esta instancia y teniendo en cuenta que en la primera sesión ordinaria realizada el II trimestre se tomó la decisión de pasar la solicitud de derogación de derogatoria de los art 19 y 20 del Decreto 197 de 2014, en el seguimiento de esta decisión se reporta el envío el 12 de septiembre a control de legalidad a la Oficina Jurídica con proyecto de derogatoria. La Oficina Jurídica remite respuesta con ajustes sugeridos los cuales son realizados el 27/09/2024 (memorando interno 3-2024-27037). La oficina jurídica posteriormente informa sobre solicitud de publicación en LegalBog, hasta el 18 de octubre; con posterioridad y teniendo la certificación de esta plataforma, debemos radicar otros documentos para continuar con el trámite correspondiente (memorando interno 3-2024-28056).

Firma de quien preside la instancia:

Firma de quien ejerce la Secretaría Técnica:

Nombre: Henry Humberto Villamarin Serrano
Cargo: Subsecretario Corporativa
Entidad: Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Nombre: Adriana Vargas Tamayo
Cargo: Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía
Entidad: Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.