

Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía
ACTA No. 2-de 2024
SESIÓN ORDINARIA

FECHA: 17 de octubre de 2024

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

LUGAR: Secretaría General – Aulas Barulé

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	
Diana Marcela García Rodríguez	Líder Servicio a la Ciudadanía	Empresa Metro de Bogotá S.A.	X		
Adriana Tovar Cortes	Gerente Comercial y de Atención al Ciudadano	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital		X	
Alejandra Rojas Posada	Directora de Atención al Ciudadano	Secretaría Distrital de Movilidad	X		
Álvaro Pérez Tirado	Director de Gestión Corporativa	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	X		
Milena del Pilar Sandoval Gómez	Jefe de Oficina de Informática y Sistemas	Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones	X		
Javier Augusto Medina Parra	Subdirector Administrativo	Canal Capital	X		
Andrés Albarracín Rodríguez	Jefe de Servicio a la Ciudadanía	Instituto Distrital de las Artes	X		
Aura Herminda López	Subdirectora de Gestión Corporativa	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural		X	
Camilo Cardozo Cruz	Subgerente de Gestión Administrativa	Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología		X	
Camilo Ortiz Motta	Secretario General (E)	Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis		X	
Jasbleidi Mojica	Líder de Servicio a la Ciudadanía	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos	X		
Cristina Sandoval Forero	Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones	Empresas de Transporte del Tercer Milenio - Transmilenio S.A.		X	
Jherson Geovanny Fonseca Puentes	Gerente Administrativo	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	X		
Adriana Vargas Tamayo	Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X		
Diana Marcela Velasco Rincón	Veedora delegada para la Atención de Quejas y Reclamos	Veeduría Distrital	X		
Eugenia Arboleda Balbín	Directora Operativa	Secretaría Distrital de Salud	X		
Saudy Mantilla	Referente Servicio al Ciudadano	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	X		
Andrea López	Jefe Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	X		

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			SI	NO	
Shirley Janneth Torres Rodríguez	Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	X		
Carmen Julia Guerrero Gamba	Jefa Oficina de Servicio al Ciudadano	Secretaría de Educación del Distrito	X		
Ginna Paola Rincón Ortiz	Directora de Servicio al Ciudadano	Terminal de Transportes S.A		X	
Carine Pening Gaviria	Subsecretaria de Gestión Institucional	Secretaría de Gobierno	X		
Hernando Andrés de la Rosa	Director de Gestión Corporativa	Secretaría Jurídica Distrital		X	
Iván Darío Castiblanco	Asesor Subdirección de Gestión Corporativa	Departamento Administrativo para la Defensoría del Espacio Público	X		
Ana Milena Gual Diazgranados	Líder Servicio a la Ciudadanía	Secretaría Distrital de Ambiente	X		
Sandra Patricia Castiblanco Monroy	Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	X		
José Fernando Franco Buitrago	Jefe Oficina Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	Unidad Administrativa de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	X		
Juan Felipe Criado Castilla	Asesor Dirección General	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal		X	
Juan Sebastián Gacharna Bello	Director de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría Distrital de Planeación		X	
Oscar Alberto Porras Murcia	Líder Operativo Proceso de Atención y Relación con el Ciudadano	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	X		
Margarita María Rúa Atehortúa	Subsecretaría de Gestión Corporativa	Secretaría Distrital de la Mujer	X		
Santiago Trujillo	Secretario General	Secretaría Distrital De Cultura Recreación Y Deporte	X		
María Alejandra Baquero	Directora Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía	Instituto de Desarrollo Urbano	X		
María Eugenia Tovar	Subdirectora Corporativa (Atención al Ciudadano)	Instituto Distrital de Gestión del Riesgos y Cambio Climático		X	
Katheryn González	Asesora de Despacho	Secretaría Distrital de Integración Social	X		
Maritza Zambrano	Jefe Oficina de Gestión Social	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá	X		
Martha Janeth Carreño Lizarazo	Directora de Gestión Corporativa	Caja de Vivienda Popular	X		
Martha Yolanda Sánchez	Subdirectora Administrativa y Financiera	Orquesta Filarmónica de Bogotá		X	
Gala Margarita Forero Yanquen	Líder del Proceso de Servicio al Ciudadano	Fundación Gilberto Álzate Avendaño	X		
Liliana Patricia Hernández Hurtado	Subdirectora De Gestión Corporativa	Fundación Gilberto Álzate Avendaño	X		
Danery Buitrago Gómez	Subdirector de Gestión Corporativa	Instituto Distrital de Turismo		X	
Olga Liliana Sandoval Rodríguez	Subsecretaria General	Secretaría Distrital de Hacienda	X		
Christian Camilo Torres	Líder Ventanilla Única de la Construcción	Secretaría Distrital de Hábitat	X		

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			SI	NO	
Sonia Yolanda Ospina Contreras	Subdirectora	Instituto para la Economía Social		X	
Nisme Yurany Pineda Báez	Subdirectora Académica	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico	X		
Yasmin Gutiérrez Leal	Subdirectora de Gestión Corporativa	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	X		
Enrique Cusba García	Director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General	X		
Ana María Pérez Vargas	Directora Distrital de Calidad del Servicio	Secretaría General	X		

SECRETARIA TÉCNICA:

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

INVITADOS PERMANENTES:

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Diana Marcela Velasco Rincón	Veedora Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos	Veeduría Distrital	X		

OTROS ASISTENTES A LA SESIÓN:

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			SI	NO	
Amanda Carolina Maldonado Rincón	Contratista	Agencia Distrital Para La Educación Superior, La Ciencia Y La Tecnología	X		
Carolina Rodríguez Reyes	Auxiliar	Canal Capital	X		
Luz Mery Osma	Asistente Defensor Del Ciudadano	Capital Salud Eps -S S.A.S	X		
Alejandra Jiménez Zabala	Profesional Especializada	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	X		
Paula Alejandra Martínez Calderón	Profesional Universitario	Departamento Administrativo para la Defensoría del Espacio Público	X		
Aida Cogollo	Contratista	Instituto Distrital de las Artes	X		
Yecxy Salas Flórez	Contratista	Instituto Distrital de las Artes	X		
Natalia Roncancio	Contratista	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal	X		
Karen Viviana Rojas Pérez	Contratista	Instituto para la Protección de la Niñez y la Juventud	X		
María Alejandra Franco Reyes	Contratista	Orquesta Filarmónica de Bogotá	X		
Andrea Jiménez Ramírez	Contratista	Secretaría de Gobierno	X		
Myriam Olarte Ávila	Contratista	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	X		

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			SI	NO	
José Ricardo Jiménez Correa	Contratista	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	X		
Viviana Ortiz Bernal	Contratista	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	X		
Fabio Colmenares	Contratista	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	X		
Christian Meléndez	Contratista	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	X		
Francisco Franco	Contratista	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	X		
Ana Montoya	Contratista	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	X		
Angelica Martínez	Contratista	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	X		
German Gonzalo Gil Martínez	Profesional Especializado	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte	X		
José Julián Martínez	Profesional Universitario	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	X		
Patricia Ochoa Restrepo	Jefe Oficina De Atención Al Ciudadano	Secretaría Distrital de Hacienda	X		
Angélica María Cifuentes Poveda	Servicio Integral De Atención A La Ciudadanía	Secretaría Distrital de Integración Social	X		
Amanda Carolina Maldonado Rincón	Contratista	Secretaría Distrital de Movilidad	X		
Jenny Milena Suárez	Contratista	Secretaría Distrital de Planeación	X		
Laura Patarroyo Gómez	Profesional especializada	Secretaría Distrital de Planeación	X		
Camila Giraldo Rivera	Contratista	Secretaría Distrital de Salud	X		
Armando Gómez Páez	Contratista	Secretaría Distrital del Hábitat	X		
Angy Prieto	Contratista	Secretaría Distrital del Hábitat	X		
Emilce Franco Suarez	Asesora	Secretaría Distrital del Hábitat	X		
Sofía Gómez Muñoz	Contratista	Secretaría General	X		
Sandra Ximena Olaya	Contratista	Secretaría General	X		
Carolina Witches	Contratista	Secretaría General	X		
Yadira Bustos	Contratista	Secretaría General	X		
Carolina Castro	Contratista	Secretaría General	X		
Ximena Torres	Contratista	Secretaría General	X		
Magnery Vargas Morales	Contratista	Secretaría Jurídica Distrital	X		
Andrea Blanco Mojica	Contratista	Subred Norte	X		
Andrés Felipe Rico	Contratista	Transmilenio	X		
Fabian Moreno	Contratista	Transmilenio	X		
Mónica Espinosa	Profesional Especializada	Transmilenio	X		
Karen Baracaldo	Contratista	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá	X		
Constanza Ochoa	Profesional Universitario	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	X		

ORDEN DEL DÍA:

1. Registro y verificación de quorum
2. Bienvenida
3. Presentación apuesta estratégica
4. Lanzamiento de la estrategia “Primeros colaboradores cultura ciudadana”
5. Espacio colaborativo
6. Estrategia equipo de accesibilidad
7. Taller Primeros colaboradores cultura ciudadana
8. Toma de decisiones
9. Compromisos

DESARROLLO:

1. Registro y verificación de quorum

Previo al inicio de la segunda sesión ordinaria se habilitó un espacio para el registro de los asistentes.

2. Bienvenida

Se inició la sesión de la Comisión, en donde Adriana Vargas, Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, dio la bienvenida. Posteriormente, Miguel Silva Moyano, Secretario General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C dio a conocer las principales apuestas planteadas en materia de servicio a la ciudadanía, enfocándose en los principales retos que se tienen por parte de este gobierno.

El Secretario resaltó las acciones y logros que en la materia se han tenido en los últimos años, resaltando el énfasis que se quiere dar en este gobierno, centrado en brindar una atención integral a la ciudadanía, que responda de manera más precisa a las necesidades ciudadanas, generando espacios de intercambio, innovación y articulación con los diferentes actores de la sociedad. De esta manera, plantea como objetivo de la sesión de la Comisión, el dar a conocer las estrategias que se tienen planteadas y que permitan generar este nuevo modelo de servicio a la ciudadanía.

3. Presentación apuesta estratégica

La Subsecretaria, presentó la apuesta estratégica para el Distrito que busca mejorar la calidad del servicio y la oferta institucional para lograr gestionar de manera integral la relación con la ciudadanía, a través de: i) nueva política distrital de servicio a la ciudadanía, ii) una estrategia para la mejora de la oferta distrital, iii) un portal integrador distrital de servicio a la ciudadanía, iv) el rediseño de la Red CADE hacia CADES con vocación, v) Estrategia itinerante de atención a la ciudadanía, y vi) una medición de la experiencia ciudadana que permita la toma de decisiones.

Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Resalta el proceso de reformulación de la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Esta nueva política buscará tener una apuesta a largo plazo, cuyos compromisos estratégicos y sectoriales estén enfocados en atender las características poblacionales, diferenciales y de género de la ciudadanía, y sus necesidades. Así mismo, se tiene planteada la estrategia de Rutas Integrales de atención, mediante la cual se busca que en los diferentes canales de atención se adecue la oferta de trámites y servicios de acuerdo con las necesidades de la población y el territorio.

Estrategia para la mejora de la oferta distrital

Presenta la estrategia, entendida como una hoja de ruta para mejorar la oferta institucional a partir de escenarios de colaboración y participación. Esta estrategia se desarrolla a través de 5 acciones transversales: i) generación de datos para la toma de decisiones, ii) mejora regulatoria para la eliminación de barreras normativas, iii) escuela de trámites,

iv) acciones para la promoción del lenguaje claro y, v) transformación digital al servicio de la ciudadanía, con un foco especial en trámites de alto impacto, identificados a través de un ejercicio de priorización.

Integrador – rutas digitales

Otra de las apuestas es la implementación del Portal Integrador distrital de Servicio a la Ciudadanía que integre, simplifique y mejore el acceso a los trámites, servicios y pagos que ofrece la ciudad en una plataforma accesible. Con esta apuesta se espera mejorar la eficiencia operativa, aumentar la transparencia, reducir tiempos y desplazamientos, y fomentar la participación ciudadana en la gestión pública.

Cades con Vocación

Esta apuesta busca que los CADES se adecuen al territorio y a las necesidades de la población, identificando la vocación de estos. En este sentido, se crearán nuevos espacios de relacionamiento con la ciudadanía (bienestar, aprendizaje, cuidado) y una estrategia de apropiación y empoderamiento de las rutas integrales y los CADE con vocación.

Estrategia itinerante

Otro de los esfuerzos es fortalecer las Ferias a tu servicio, a partir de las cuales se busca el cierre de brechas y el aumento de la confianza, gracias a una oferta articulada de servicios (Rutas de atención teniendo en cuenta las necesidades y expectativas), el aprendizaje colaborativo, y el disfrute y orgullo por nuestra ciudad.

Experiencia de la ciudadanía

Una última apuesta está enfocada en mejorar la satisfacción ciudadana en su interacción con la administración, por lo cual se tiene planteado el desarrollo de metodologías centradas en el reconocimiento de la experiencia ciudadana en su relación con la administración, conocer el grado de satisfacción y la calidad del servicio recibido, lo que permitirá contar con información relevante y actualizada, y mejores datos para la toma de decisiones.

4. Lanzamiento Estrategia Primeros colaboradores cultura ciudadana

El Secretario de Cultura, Recreación y Deporte, presentó la estrategia “**Primeros colaboradores cultura ciudadana**” que busca que los servidores y servidoras públicos conciban su quehacer desde una vocación de servicio al ciudadano, y dimensionen la importancia de sus acciones como medios para la construcción de confianza con los ciudadanos. A través de la Escuela de Multiplicadores se espera tener 7.100 funcionarios formados y cualificados en cuatro años.

5. Espacio colaborativo

La Subsecretaria abre el espacio colaborativo, cuyo objetivo es generar un dialogo y socialización de las apuestas sectoriales en materia de servicio a la ciudadanía y como estas se articulaban con las apuestas de la Secretaría General. De esta manera, les da la palabra a las entidades invitadas, de la siguiente manera:

Secretaría de integración Social

La Secretaría presenta 3 grandes derroteros que apuntan hacia el mejoramiento de la calidad de vida de la población vulnerable: i) Reducción de formas extremas de exclusión, iii) Reducción del hambre y avanzar en la garantía de derechos, iii) Avanzar en la inclusión y movilidad social a través del modelo de relacionamiento con la ciudadanía, en el que se tiene presencia en 20 localidades.

Secretaría Distrital del Hábitat

La Secretaría tiene como meta la reducción real de los tiempos en los trámites que se tienen en la Ventanilla Única de la Construcción - VUC, buscando reducir los tiempos en una 20%. Para ello, se tiene el portal integrador de trámites, en el que se realizan acciones de: i) Identificación de fallas, con el fin de generar beneficios en el usuario final ii) Diagnóstico tecnológico, iii) Estrategias de racionalización con el fin de contar con la virtualización del formulario único nacional de construcción, iv) Estrategia de socialización, y v) Actualización normativa que permita articulaciones institucionales con el fin de ajustar la norma de racionalización y simplificación de trámites vinculados a la cadena de urbanismo y construcción.

Secretaría Distrital de Hacienda

La secretaría para fortalecer la presencia en el territorio, tienen las siguientes apuestas: i) Contención presencial, ii) Centros de experiencia de hacienda, iii) Cuatro móviles en territorio, iv) Ventanilla express, v) Especialización del servicio, y vi) Lenguaje claro. Igualmente, se tiene contemplado el uso de tecnología e inteligencia artificial, empleando el chatbot para lograr que los canales sean resolutivos y no solamente informativos.

Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

Dentro de los nuevos procesos de la Agencia Distrital de empleo, se busca: i) fortalecer el enfoque diferencial, a partir de la caracterización del territorio y poblacional en los que la Secretaría va a llegar (Tropa económica), ii) Ferias a tu servicio, generando oferta solicitada por los gremios y empresarios en el territorio, iii) Kioscos en el territorio en varias localidades para llevar a cabo las misionalidades de la entidad, iv) Certificación para el trabajo, con la oferta de cursos para la ciudadanía en temas de emprendimiento y marketing.

Secretaría Distrital de Salud

La Secretaría tiene propuesto implementar el 100% del modelo distrital de relacionamiento con la ciudadanía, para ello se tiene previsto: i) Mejorar la accesibilidad, ii) Generar diagnósticos sobre cómo las cuatro políticas de relacionamiento se articulan, iii) Fortalecimiento de los canales y trámites de la entidad, iv) Ejercicios participativos con la ciudadanía para el despliegue del modelo.

6. Estrategia equipo de accesibilidad

Viviana Torres, de la subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía presentó la estrategia de acompañamiento en accesibilidad que tiene como objetivo acompañar a las entidades distritales en el autodiagnóstico de accesibilidad e implementación de ajustes razonables. La ruta plantea tres fases: i) Socialización de lineamientos sobre ajustes razonables en canales de atención, ii) Informes anuales de acompañamiento en la implementación, iii) Informe final y consolidación de avances a nivel sectorial, en el que se mostrarán los resultados frente a la implementación de las acciones programadas.

7. Talleres primeros colaboradores cultura ciudadana

Desde la Secretaría de Cultura dio apertura al taller, desarrollando una presentación sobre el enfoque de cultura ciudadana, el cual se basa en: i) Dimensión social, en el que se pueda caracterizar, medir e identificar las variables sobre la ciudad y los ciudadanos en términos de comportamientos, actitudes, costumbres, creencias, representaciones y narrativas, y ii) Enfoque de gobierno y política pública, como un enfoque prescriptivo para enseñar e implementar políticas orientadas a incrementar el bienestar ciudadano. Se busca la coordinación entre instituciones públicas, privadas, ONG, sociedad civil y otros grupos de valor

La sesión culmina alrededor de las 5:00 p.m. con la despedida de la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía, Adriana Vargas Tamayo.

8. Toma de decisiones

Teniendo en cuenta que en la primera sesión ordinaria realizada en la vigencia 2024 no se establecieron compromisos, durante esta sesión no se hizo seguimiento de estos. Así mismo, en razón a que esta sesión estuvo enfocada en socializar las apuestas en materia de servicio a la ciudadanía por parte de la Secretaría General y demás entidades, no se tomaron decisiones.

9. Compromisos

	Compromisos	Nombre responsable	Entidad	Fecha límite para su cumplimiento
1	Fecha, hora y lugar de la siguiente sesión	Francy Alba	Secretaría General	Segundo bimestre de 2025
2	Remitir la presentación realizada en la sesión, junto con el enlace del tablero colaborativo	Rafael Espejo	Secretaría General	31 de Octubre de 2024
3	Diligenciamiento del tablero colaborativo	Miembros del comité	Miembros del comité	31 De diciembre 2024
4	Remisión acta del comité para comentarios	Rafael Espejo	Secretaría General	31 de Octubre de 2024
5	Activación y gestión del chat de Líderes de Servicio a la Ciudadanía con información y eventos de interés	Adriana Vargas	Secretaría General	31 De diciembre 2024

En constancia se firman,

PRESIDENTE DE LA COMISIÓN
Miguel Silva Moyano
 Secretario General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

SECRETARIA DE LA COMISIÓN
Adriana Vargas Tamayo
 Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía
 Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Proyectó: Rafael Espejo
 Revisó: Francy Alba