

**INFORME DE GESTIÓN**  
**Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía**  
**Cuarto Trimestre de 2024**

**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**: 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	17/10/2024					1
	Secretaría General	Subsecretaría Corporativa	P	17/10/2024					1
	Secretaría General	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	ST						
2. Gobierno	Secretaría Distrital de Gobierno	Jefe de oficina de atención a la ciudadanía	IP	17/10/2024					1
	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	17/10/2024					1
3. Hacienda	Secretaría Distrital de Hacienda	Jefe de oficina de atención al ciudadano (e)	IP	17/10/2024					1
	Fondo de Prestaciones	Asesora Dirección	IP	17/10/2024					1

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	17/10/2024					1
	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	17/10/2024					1
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico	Subdirector Administrativo, Financiero Y De Control Disciplinario	IP	17/10/2024					1
	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	17/10/2024					1

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	17/10/2024					1
	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente	Jefe oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano	IP	17/10/2024					1
	Subred Integrada De Servicios De Salud Sur	Jefe oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano	IP	17/10/2024					1
8. Integración Social	Secretaría Distrital de Integración Social	Líder servicio al ciudadano	IP	17/10/2024					1
	Instituto para la Protección de la niñez y la Juventud	Coordinador de Servicio al Cliente	IP	17/10/2024					1
9. Cultura, Recreación y Deporte	Secretaría de Cultura Recreación y Deporte	Directora de gestión corporativa y relación con el ciudadano	IP	17/10/2024					1
	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	17/10/2024					1
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	Subdirectora De Gestión Corporativa	IP	17/10/2024					1
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	Subdirectora de gestión corporativa	IP						

Anexo 2: Informe de gestión

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	17/10/2024					1
10. Ambiente	Secretaría Distrital De Ambiente	Coordinadora Servicio a La Ciudadanía	IP	17/10/2024					1
	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	17/10/2024					1
	Unidad Administrativa de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Secretaria General	IP	17/10/2024					1
	Instituto de Desarrollo Urbano	Jefe Oficina de Atención al Ciudadano	IP	17/10/2024					1
	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	17/10/2024					1
12. Hábitat	Secretaría Distrital del Hábitat	Subsecretario de Gestión Corporativa	IP	17/10/2024					1
	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	Subgerente de gestión corporativa	IP	17/10/2024					1
	Caja de la Vivienda Popular	Directora de Gestión Corporativa y CID	IP	17/10/2024					1
13. Mujeres	Secretaría Distrital de la Mujer	Jefa oficina jurídica	IP	17/10/2024					1

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	17/10/2024					1
	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos	Líder de Servicio a la Ciudadanía	IP	17/10/2024					1
15. Gestión Jurídica	Secretaría Jurídica Distrital	Director de Gestión Corporativa	IP						

**SESIONES ORDINARIAS REALIZADAS / SESIONES ORDINARIAS PROGRAMADAS:**

1/1\*

\*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).

Para el cuarto trimestre de la vigencia 2024, se llevó a cabo la segunda sesión ordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.

**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	17/10/2024				Si

<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	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	No aplica	17/10/2024				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	17/10/2024				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	No aplica	17/10/2024				Si
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:

<b>SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN:</b>	<p>En la segunda sesión ordinaria de la Comisión se abordaron los siguientes temas:</p> <p><b>1. Presentación apuesta estratégica</b></p> <p>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.</p> <p><u>Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía</u></p> <p>Se tiene propuesto la 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</p>
---------------------------------------	--

	<p>poblacionales, diferenciales y de género de la ciudadanía, y sus necesidades. Así mismo, se tiene planteada la estrategia de Rutas Integrales, mediante la cual se busca que en los diferentes canales de atención se adecue la oferta de trámites y servicios, esto de acuerdo con las necesidades que se tengan en el territorio y la población.</p> <p><u>Estrategia para la mejora de la oferta distrital</u></p> <p>La estrategia es entendida como una hoja de ruta para fortalecer y agilizar trámites y servicios a partir de escenarios de colaboración y participación, a través de 5 acciones transversales: i) generación de datos para la toma de decisiones, ii) mejora regulatoria para la eliminación de barreras en trámites, iii) escuela de trámites, iv) acciones para la promoción del lenguaje claro y, v) transformación digital al servicio de la ciudadanía, que aportan a trámites de alto impacto, identificados a través de un ejercicio de priorización.</p> <p><u>Integrador – rutas digitales</u></p> <p>Se busca implementar el 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. Se espera mejorar la eficiencia operativa, aumentar la transparencia, reducir el tiempo de trámites, y fomentar la participación ciudadana en la gestión pública.</p> <p><u>Cades con Vocación</u></p> <p>Se busca que los CADES se adecuen al territorio y a las necesidades de la población, con lo cual se pueda identificar la vocación de estos. Con esto, se crearán nuevos espacios de relacionamiento con la ciudadanía (bienestar, aprendizaje, cuidado) y una estrategia de apropiación y empoderamiento del uso de las rutas.</p> <p><u>Estrategia Itinerante</u></p> <p>Se enfoca en fortalecer las Ferias a tu servicio, 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.</p> <p><u>Experiencia de la ciudadanía</u></p>
--	---

	<p>Se tiene el compromiso de 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.</p> <p><b>2. Lanzamiento Estrategia Primeros colaboradores cultura ciudadana</b></p> <p>El Secretario de Cultura, Recreación y Deporte, presentó la apuesta 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.</p> <p><b>3. Estrategia equipo de accesibilidad</b></p> <p>Se presentó la estrategia que tiene como objetivo acompañar a las entidades distritales en el autodiagnóstico de accesibilidad e implementación de ajustes razonables. Para ello se ha planteó: i) Socialización de lineamientos sobre ajustes razonables 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.</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 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
----------------------------------	-------	----------	-------------

17/10/2024		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:**

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

**Nombre:** Alejandra Rodas Gaiter  
**Cargo:** Subsecretaria de Fortalecimiento Institucional  
**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.