

**INFORME DE GESTIÓN**  
**Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía**  
**Informe Anual 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**: 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	28/05/2024	17/10/2024				2
	Secretaría General	Subsecretaría Corporativa	P	28/05/2024	17/10/2024				2
	Secretaría General	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	ST	28/05/2024	17/10/2024				2
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	28/05/2024					1
	Departamento Administrativo para la Defensoría del Espacio Público	Subdirectora administrativa, financiera y de control interno	IP	28/05/2024	17/10/2024				2
3. Hacienda	Secretaría Distrital de Hacienda	Jefe de oficina de atención al ciudadano (e)	IP	28/05/2024	17/10/2024				2
	Fondo de Prestaciones	Asesora Dirección	IP	28/05/2024	17/10/2024				2

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	28/05/2024					1
	Lotería de Bogotá	Jefe Atención al Cliente y Comunicaciones y Mercadeo	IP						0
4. Planeación	Secretaría Distrital de Planeación	Directora servicio a la ciudadanía	IP	28/05/2024					1
5. Desarrollo Económico, Industria y Turismo	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	Directora de Gestión Corporativa	IP	28/05/2024	17/10/2024				2
	Instituto Para La Economía Social	Subdirectora de formación y empleabilidad	IP						0
	Instituto Distrital De Turismo De Bogotá	Jefe oficina asesora de comunicaciones	IP						0
	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						0
6. Educación	Secretaría de Educación del Distrito	Jefe Oficina Atención al Ciudadano	IP	28/05/2024	17/10/2024				2
	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						0
	Agencia Distrital para la Educación Superior, la	Subgerente de Gestión Admnsitrativa	IP	28/05/2024					1

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron					Total (En número)
				Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	
	Ciencia y la Tecnología								
7. Salud	Secretaría Distrital de Salud	Directora Servicio al Ciudadano	IP	28/05/2024	17/10/2024				2
	Subred Integrada De Servicios De Salud Sur Occidente	Referente de servicios especiales	IP	28/05/2024					1
	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	28/05/2024	17/10/2024				2
	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	28/05/2024	17/10/2024				2
9. Cultura, Recreación y Deporte	Secretaría de Cultura Recreación y Deporte	Directora de gestión corporativa y relación con el ciudadano	IP	28/05/2024	17/10/2024				2
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte	Secretaria General	IP						0
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	Subdirectora administrativa y financiera-defensora del ciudadano	IP						0
	Canal Capital	Secretaria General	IP		17/10/2024				1
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	Subdirectora De Gestión Corporativa	IP	28/05/2024	17/10/2024				2

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron					Total (En número)
				Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural	Subdirectora de gestión corporativa	IP						0
	Instituto Distrital de las Artes	Subdirectora administrativa y financiera	IP	28/05/2024	17/10/2024				2
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						0
	Instituto Distrital de Gestión del Riesgos y Cambio Climático	Subdirector para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	IP						0
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	28/05/2024	17/10/2024				2
	Instituto de Desarrollo Urbano	Jefe Oficina de Atención al Ciudadano	IP	28/05/2024	17/10/2024				2
	Terminal de Transportes	Director de Servicio al Ciudadano	IP						0
	Transmilenio	Jefe de Comunicaciones y atención a la ciudadanía	IP						0
	Empresa Metro de Bogotá	Jefe oficina asuntos institucionales (e)	IP	28/05/2024	17/10/2024				2
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	28/05/2024	17/10/2024				2
	Caja de la Vivienda Popular	Directora de Gestión	IP	28/05/2024	17/10/2024				2

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron					Total (En número)
				Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	
		Corporativa y CID							
13. Mujeres	Secretaría Distrital de la Mujer	Jefa oficina jurídica	IP	28/05/2024	17/10/2024				2
14. Seguridad, Convivencia y Justicia	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Subsecretario de gestión institucional	IP	28/05/2024	17/10/2024				2
	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos	Líder de Servicio a la Ciudadanía	IP	28/05/2024	17/10/2024				2
15. Gestión Jurídica	Secretaría Jurídica Distrital	Director de Gestión Corporativa	IP						0

**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	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	No aplica	28/05/2024	17/10/2024			Si

servicios mediante el modelo multicanal de servicio a la ciudadanía Red CADE.						
<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>	<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	<b>Se abordó Sí / No</b>
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	28/05/2024	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	28/05/2024	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	28/05/2024	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>El balance de las acciones adelantadas durante la vigencia 2024 en el marco de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, se presenta a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Socializar las acciones de racionalización de los 100 días por Bogotá (Mejora de Trámites)</b> En el marco del desarrollo de procesos de mejora de trámites, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía socializó las acciones de racionalización de los 100 días por Bogotá.</li> <li><b>2. Estrategia de seguimiento y acompañamiento a la racionalización de trámites de las entidades distritales (Mejora de Trámites)</b></li> </ol>
---------------------------------------	--

	<p>Una de las apuestas de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía es la estrategia para la mejora de la oferta Distrital de Bogotá, entendida como una hoja de ruta para fortalecer y agilizar trámites y servicios a partir de escenarios de colaboración y participación, en aras de mejorar la confianza en las instituciones y la interacción entre la ciudadanía y el distrito. Esta estrategia se socializó mediante la Circular 024 de 2024 y cuenta con 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) Lenguaje claro y (v) Transformación digital al servicio de la ciudadanía, así como, realizar intervenciones a trámites de alto impacto, identificados a través de un ejercicio de priorización. En función de esta estrategia, durante 2024 se han adelantado las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación de 47<sup>[1]</sup> acciones de racionalización pertenecientes a 18 entidades y que impactan 38 trámites. Los sectores hacienda y movilidad son los que más registraron acciones de racionalización con 16 y 14 acciones respectivamente. Con acciones de racionalización relevantes como optimización de aplicativos como es el caso de la Secretaría de Hacienda, Ampliación de cobertura para llegar donde está la ciudadanía, disminuyendo tiempos y costos en desplazamiento, entre otros.</li> <li>• Elaboración del contenido de dos módulos de aprendizaje para cualificación de servidores del Distrito.</li> <li>• Incluimos componentes de lenguaje claro y estandarización de la información en <b>56 trámites</b> y servicios a lo largo de los diferentes canales y soluciones compartidas con el fin de facilitar el entendimiento de los ciudadanos. Los sectores que más realizaron intervenciones en lenguaje claro fueron integración social y Hacienda.</li> <li>• Estructuración de reglas de negocio a aplicar con herramienta de inteligencia artificial que permita la clarificación de contenidos institucionales sobre la oferta de trámites y servicios</li> <li>• Formulario enviado a las entidades para identificar el estado de digitalización, automatización e interoperabilidad de los trámites, OPA y CAIP, con la finalidad de contar con un diagnóstico asociado a las distintas ventanillas, portales transaccionales y modelos de autenticación, como parte del ejercicio de integración de servicios en una única puerta digital.</li> </ul>
--	---

	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>42 trámites</b> digitalizados. Hacienda y Movilidad es donde se concentra el mayor número de trámites digitalizados.</li><li>• Participación en la Simplificación y virtualización del “Formulario Único Nacional (FUN) para la solicitud de Licencias Urbanísticas y el Reconocimiento de Edificaciones” que facilitará la gestión de entidades distritales y curadurías en trámites relacionados con la cadena de urbanismo y construcción y del espacio público.</li><li>• A partir de las jornadas de talleres realizadas con entidades- IBO, se logró el ajuste al Formulario Único Nacional, propuesto por MINTIC, el cual ya fue expedido por la entidad el día 12 de noviembre de 2024 mediante Resolución 04539 de 2024. Adicionalmente, se realizó el acompañamiento en la adopción del Procedimiento Único para despliegue de redes e infraestructura de telecomunicaciones en el distrito, <b>libre de barreras</b>. Modificación Decretos Distritales 083 de 2023 y 052 de 2024.</li></ul> <p><a href="#">14</a> Con corte a 30 de noviembre de 2024</p> <p><b>3. Reformulación de la política distrital de servicio a la ciudadanía (Lineamientos y políticas de servicio a la ciudadanía).</b></p> <p>Durante 2024 y una vez culminada la Fase de Agenda Pública a partir de la cual se genera el diagnóstico para la formulación de la política, se hizo una pausa con el fin de que se avanzara en la formulación del Plan Distrital de Desarrollo 2024-2027, para a partir de allí aterrizar productos de política que respondieran a los factores estratégicos y puntos críticos resultado de las fases anteriores.</p> <p>Una vez formulado y aprobado el Plan de Desarrollo “Bogotá Camina Segura” se identificaron Artículos, metas estratégicas y metas de producto que pudiesen estar asociadas al servicio a la ciudadanía, con el fin de tenerlas en cuenta en la formulación.</p> <p>Asimismo, se hizo una revisión detallada de los planes de acción de otras políticas públicas distritales, con el fin de mapear productos que pudiesen estar asociados a la política de servicio a la ciudadanía, para evitar duplicidad de productos en diferentes políticas.</p> <p>Durante la segunda sesión de la Comisión Intersectorial se presentó el plan de trabajo para la fase de formulación de la</p>
--	--

	<p>política y se construyó un mapa de apuestas estratégicas asociadas a los principales lineamientos del Gobierno Distrital en materia de servicio a la ciudadanía, reuniendo las actividades, productos, programas y proyectos que diferentes entidades integrantes de la Comisión se encuentran realizando para mejorar la calidad del servicio. Este mapa se pensó como un insumo para la formulación del Plan de Acción de la política</p> <p><b>4. Socializar las acciones de fortalecimiento de herramientas tecnológicas de los canales de atención de la Secretaría General (Fortalecimiento de canales de atención a la ciudadanía)</b></p> <p>Otra de las grandes apuestas de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía es poner en marcha una única puerta digital de entrada para la ciudadanía que permita, desde un solo lugar, conocer la oferta institucional, hacer pagos, agendar citas en la RedCADE, entre otros servicios. Esta apuesta se desarrollará en fases y ha iniciado avanzando en la gestión y articulación interinstitucional para la habilitación de la función de pagos desde bogota.gov.co., una solución segura, transparente y efectiva, para realizar pagos en línea que permitan acceder a servicios del distrito y dar cumplimiento de obligaciones tributarias.</p> <p>Así mismo, se ha consolidado la primera versión de base maestra de la oferta de servicios distritales a partir de los datos del SUIT y la Guía de Trámites y Servicios, aplicando reglas de negocio, con el fin de estandarizar la información para mejorar el análisis y la toma de decisiones.</p> <p>Estas acciones fueron socializadas durante la segunda sesión de la comisión Comisión Intersectorial de servicio a la Ciudadanía realizada el 17 de octubre.</p> <p><b>5. Socializar las acciones para celebrar el día del Gobierno Servidor (Acuerdo Distrital 844 de 2022) (Fortalecimiento de canales de atención a la ciudadanía)</b></p> <p>A partir del Acuerdo 844 de 2022 se establece el día Distrital del Gobierno Servidor en la ciudad de Bogotá, el cual se celebrará cada 1 de agosto. Para ello, la Administración Distrital podrá estructurar una agenda para este día a través de acciones afirmativas en pro de socializar la oferta de trámites y servicios que tienen las entidades distritales dispuestas para atender a la ciudadanía.</p> <p><b>6. Socializar los resultados del Modelo Integral de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del</b></p>
--	---

	<p><b>Servicio prestado a la Ciudadanía (Seguimiento y evaluación del servicio a la ciudadanía).</b></p> <p>A partir de la implementación del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía se obtuvieron los siguientes resultados</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizaron 13.896 encuestas de satisfacción ciudadana en los diferentes puntos de la RedCADE. Resultado de esta medición, se tiene que para 2024, el nivel de satisfacción de la ciudadanía de los servicios de la Red CADE y Bogotá Te Escucha incremento 6 puntos porcentuales respecto de 2023, alcanzando un 97.83% de satisfacción. A nivel de la Administración Distrital se logró un 97,12% de satisfacción ciudadana, incrementado en incrementamos 1,1 puntos porcentuales % respecto a 2023.</li> <li>• Se realizaron 96 monitoreos a los canales de relacionamiento con la ciudadanía (presencial, virtual y telefónico) dispuestos por la Administración Distrital. A partir de dichos monitoreos, se evidencio un 77%<sup>[1]</sup> en el índice de cumplimiento de calidad del servicio de la Administración Distrital, con un incremento de 1% respecto a 2023.</li> </ul> <p><sup>[1]</sup> Información preliminar con corte a octubre de 2024. Los resultados de los monitoreos realizados durante noviembre y diciembre aún no han sido tenidos en cuenta en estos cálculos.</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

**Síntesis:** 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.**