

INFORME DE GESTIÓN
Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía
Primer 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**: 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						
	Secretaria General	Subsecretaria Corporativa	P						
	Secretaria General	Subsecretaria 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 Invest ment 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	
10. Ambiente	Instituto Distrital de las Artes	Subdirectora administrativa y financiera	IP						
	Secretaría Distrital De Ambiente	Coordinadora Servicio a La Ciudadanía	IP						
	Jardín Botánico de Bogotá	Subdirectora educativa y cultural	IP						
	Instituto Distrital de Gestión del Riesgos 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						

Anexo 2: Informe de gestión

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 0/1*
/ **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).
La sesión programada tuvo que ser aplazada por temas de fuerza mayor por los cambios en los equipos directivos.

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 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 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					No aplica

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>Desde la secretaria técnica de la Comisión se consolidó la propuesta de plan de acción para la vigencia 2024. Esta propuesta fue socializada con los miembros de la Comisión mediante una comunicación escrita enviada el 12 de febrero, junto con la celebración de una sesión híbrida de trabajo que tuvo lugar el 20 de febrero. En este espacio de socialización se estableció como fecha límite el 28 de febrero para envío de observaciones y propuestas de ajustes. Cumplido el plazo, no recibimos comentario alguno.</p> <p>Por consiguiente, el plan se envió a la Presidencia para su aprobación, de acuerdo con el reglamento interno de la Comisión Intersectorial (Ver Acuerdo 001 de 2024). De sta manera, el plan quedó aprobado el 29 de febrero de esta vigencia.</p>
ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTANCIA:	<p>La instancia en este primer trimestre tuvo cambios en las personas de la instancia dado el cambio de administración, también se presentaron cambios en la secretaria técnica y la presidencia por los encargos y nombramientos de la nueva administración. Por lo anterior no fue posible realizar la sesión ordinaria y aplazar la fecha para dar tiempo a que los miembros de la comisión estuvieran posesionados.</p>

SEGUIMIENTO A LAS DECISIONES

Teniendo en cuenta que la sesión no se realizó no se tomaron decisiones colectivas.

Firma de quien preside la instancia:



Nombre: Yaneth Suárez Aceiro
Cargo: Subsecretaria Corporativa
Entidad: Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Firma de quien ejerce la Secretaría Técnica:



Nombre: Diana Marcela Velasco Rincón
Cargo: Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía
Entidad: Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.