



MODELO DE SERVICIO
a la ciudadanía
PARA BOGOTÁ D.C.

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ



Tabla de contenido

Modelo de Servicio a la Ciudadanía para Bogotá D.C.	3
Introducción	4
Eje Estratégico 1: Servicio con Vocación.....	5
Eje Estratégico 2: Habilidades para el Servicio	6
Eje Estratégico 3: Experiencia Ciudadana Digital	7
Eje Estratégico 4: Entornos para el Servicio.....	9
Eje Estratégico 5: Optimización de la Oferta y la Experiencia Ciudadana	10
Eje Transversal 1: Apropiación y Cambio Cultural	11
Eje Transversal 2: Seguimiento y Evaluación	12

Modelo de Servicio a la Ciudadanía para Bogotá D.C.

Introducción

El **Modelo de Servicio a la Ciudadanía de Bogotá D.C.** constituye el marco estratégico a través del cual la Administración Distrital **define, orienta, articula y garantiza la sostenibilidad de la estrategia para el desarrollo del servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital**. Su propósito es fortalecer la relación entre la Administración y la ciudadanía, asegurando que la **oferta distrital sea digna, clara accesible, incluyente, confiable y de calidad**, mediante una gestión articulada, basada en la evidencia y con enfoque diferencial.

El Modelo se consolida como un **esquema de gestión integral**, que organiza la acción institucional en torno a **cinco ejes estratégicos y dos ejes transversales**. Estos ejes estructuran las capacidades, procesos y herramientas necesarias para orientar el servicio hacia las personas, y permiten que la mejora continua y la innovación se conviertan en principios operativos del relacionamiento entre el Distrito y la ciudadanía.

El Modelo se implementa a través del **Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (SDSC)**, entendido como *el conjunto articulado de actores, canales y estándares que posibilitan el acceso a la oferta institucional, mediante la implementación de los planes, programas y proyectos definidos por el Modelo*. En este sentido, cada eje del modelo contribuye directamente al fortalecimiento del SDSC, consolidando una red institucional cohesionada que integra la oferta distrital de servicios, fomenta la interoperabilidad tecnológica y promueve estándares unificados de servicio.

De esta manera, el Modelo y el Sistema operan de forma complementaria: el primero define la estrategia, las líneas de acción y los mecanismos de gestión del servicio, mientras el segundo materializa esa estrategia mediante la articulación práctica de las entidades y organismos distritales, la ciudadanía, los canales y los lineamientos que garantizan una experiencia de atención coherente y centrada en las personas. La **Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.**, como entidad líder, ejerce la rectoría técnica sobre el Sistema y orienta la adopción del Modelo, acompañando a las entidades distritales en la implementación, seguimiento y mejora continua de sus servicios.

La implementación del Modelo por parte del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (SDSC) se materializa mediante la **Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC)**, la cual constituye el instrumento de planeación y gestión a través del cual el Sistema opera y dinamiza la estrategia definida por el Modelo en materia de servicio a la ciudadanía. Su ejecución se desarrolla de manera concreta a través de planes de acción, metas e indicadores que orientan la ejecución, seguimiento y evaluación de los avances en la materia.

Eje Estratégico 1: Servicio con Vocación

Por qué (propósito)

El acceso a la oferta institucional a través de los canales presenciales, digitales y telefónicos constituye el punto de encuentro más visible entre la ciudadanía y la Administración. En muchos casos, los servicios se diseñan desde la lógica institucional y no desde la comprensión de las realidades y expectativas de las personas. El eje **Servicio con Vocación** busca transformar esa lógica, promoviendo un enfoque que se adapte a las **experiencias, necesidades, intereses y características** de los grupos de valor y del territorio, transformando el modelo sectorizado y desconectado en un modelo de atención integral con enfoque **poblacional, diferencial, de género y territorial** que garantice una oferta distrital coherente a través de un servicio **integral, cercano, oportuno y confiable**.

Cómo (forma de implementación)

El eje se desarrolla mediante la definición de la vocación del servicio, entendida como la capacidad del Distrito para adaptar y concatenar su oferta institucional de acuerdo con las particularidades sociales, culturales y geográficas de los grupos de valor y del territorio.

Para ello, se promueve la **caracterización de la ciudadanía** a partir de datos y análisis socio-demográficos; la creación de **rutas de servicio** digitales y presenciales, asegurando así una cobertura **efectiva y accesible** para todas las personas, independientemente de sus condiciones y contextos, que garanticen **coherencia, pertinencia y facilidad de acceso**; la transformación de los **canales de atención presenciales y digitales** bajo estándares comunes de orientación, lenguaje claro y accesibilidad universal; y la integración de la **Red CADE como articulador de la oferta distrital**, en coordinación con las entidades distritales y en el marco del **Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía**.

Qué (resultados esperados)

- Caracterización ciudadana a partir del acceso a la oferta distrital de servicios
- **Mapeo distrital de oferta y demanda de servicios**, que oriente la planeación territorial.
- **Rutas de servicio** que promuevan la articulación efectiva de la oferta disponible y la identificación de las necesidades e intereses específicos de la **población y los territorios**.
- **Reducción de tiempos y traslados** en la atención.
- **Adaptación de la Red CADE** a partir de su vocación (Puntos Red Cade y SuperCADE Móvil Ferias a tu servicio)

Eje Estratégico 2: Habilidades para el Servicio

Por qué (propósito)

La calidad del servicio depende en gran medida de las personas que lo prestan. En un contexto de creciente demanda ciudadana, es esencial fortalecer las **competencias, actitudes y valores** del talento humano que esta de cara a la ciudadanía. Este eje busca consolidar un **servicio empático, transparente y efectivo**, donde cada colaborador sea agente activo en la generación de **confianza** entre la Administración distrital y las personas en cada uno de los puntos de contacto o momentos de interacción.

Cómo (forma de implementación)

El eje impulsa el Entrenamiento **en Habilidades para el Servicio**, desarrollando capacidades técnicas y socioemocionales en servicio a la ciudadanía, comunicación efectiva, lenguaje claro e incluyente, enfoque diferencial poblacional y de género, mediación, gestión emocional, cuidado y autocuidado. Se promueve además el aprendizaje continuo mediante comunidades de práctica y entornos virtuales y presenciales de formación, fortaleciendo el rol de los **cuidadores de la confianza**. En este marco, los procesos de entrenamiento están diseñados para potenciar en los colaboradores y colaboradoras su capacidad actuar, contener, resolver y responder frente a las diversas situaciones que emergen en el servicio a la ciudadanía. Esto implica la entrega de herramientas que faciliten la toma de decisiones con criterio, la gestión de situaciones complejas, la provisión de respuestas oportunas y el mantenimiento de una comunicación clara, empática y coherente con los principios del modelo de servicio. Con ello, se garantiza una atención alineada con los principios del modelo de servicio, promoviendo intervenciones más humanas, efectivas y orientadas a cuidar y fortalecer la confianza de la ciudadanía.

Qué (resultados esperados)

- **Cuidadores de la Confianza entrenados en** habilidades técnicas y socioemocionales
- **Implementación de protocolos de servicio**, con estándares de trato digno, empático; así como con orientaciones para la atención diferencial y actuaciones para situaciones específicas.
- **Reconocimiento institucional** al desempeño sobresaliente en servicio a la ciudadanía.

Eje Estratégico 3: Experiencia Ciudadana Digital

Por qué (propósito)

La transformación digital del servicio no consiste únicamente en incorporar tecnología, sino en garantizar que la **experiencia digital de la ciudadanía** sea sencilla, confiable y centrada en las personas. Este eje busca fortalecer la confianza digital y ampliar la inclusión tecnológica, garantizando que los canales digitales sean tan efectivos y accesibles como los presenciales.

Asimismo, la confianza digital requiere garantizar condiciones de seguridad, protección de datos personales y transparencia en el uso de la información ciudadana.

Cómo (forma de implementación)

El eje se implementa mediante la consolidación y optimización de herramientas tecnológicas que facilitan el acceso, uso y comprensión de la oferta distrital de servicios. Esto incluye el fortalecimiento de los sistemas de recopilación y análisis de datos ciudadanos para robustecer la **huella ciudadana**, un insumo que permite identificar necesidades en tiempo real, anticiparse a ellas y ofrecer soluciones proactivas sin que la ciudadanía deba solicitarlas.

Estas capacidades deben complementarse con prácticas de gobernanza del dato, interoperabilidad segura y lineamientos de ética y seguridad digital que fortalezcan la confianza en la interacción electrónica con la Administración.

De manera complementaria, se avanza en la construcción de un **Portal Transaccional de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá**, una plataforma integrada que reúne en un solo punto de acceso trámites, servicios, orientación y seguimiento. Este portal incorpora mecanismos de autenticación y trazabilidad, capacidades de interoperabilidad, lenguaje claro, herramientas de atención asistida e inteligencia artificial, con el fin de garantizar una experiencia fluida, segura y centrada en las personas. Asimismo, se fortalecen los canales de atención telefónica y virtual. Además, se articulan los canales digitales especializados existentes en las entidades distritales, reconociendo su función sectorial y su capacidad para ofrecer soluciones focalizadas. Su integración debe ser progresiva y basada en estándares comunes que garanticen consistencia, claridad y usabilidad entre los diferentes puntos de acceso digitales del Distrito. Estos canales complementan la experiencia general, facilitando el acceso ciudadano a contenidos, trámites y servicios específicos de manera precisa, accesible y efectiva. Todo ello articulado para asegurar una experiencia **omnicanal** coherente bajo criterios de

lenguaje claro y accesibilidad universal en el marco del **Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (SDSC)**.

Qué (resultados esperados)

- **Portal Transaccional Distrital** unificado e interoperable.
- **Canales digitales claros, confiables y accesibles**
- Evolución del servicio digital a partir de la **agregación de oferta y la articulación de demanda**.
- **Confianza en la interacción digital** entre ciudadanía y la Administración.

Eje Estratégico 4: Entornos para el Servicio

Por qué (propósito)

Los espacios de servicio son más que puntos de trámite: son lugares de encuentro entre el Distrito y la ciudadanía. Este eje busca garantizar que los **entornos físicos del servicio** promuevan confianza, accesibilidad y bienestar, reconociendo que el entorno influye directamente en la percepción de calidad y empatía.

Cómo (forma de implementación)

Se promueve el **diseño y adecuación de entornos de servicio** bajo criterios de accesibilidad universal, lenguaje visual claro, comodidad, sostenibilidad y seguridad. El eje articula la gestión de los puntos físicos de atención de la **Red CADE**, integrando criterios de imagen institucional, infraestructura, adecuación de espacios, mobiliario y tecnología. También fomenta la incorporación de herramientas de orientación y autogestión, en coherencia con los estándares del **SDSC**.

Qué (resultados esperados)

- **Puntos de atención renovados y accesibles**, con estándares unificados.
- **Señalización inclusiva y lenguaje visual claro**
- **Entornos digitales y físicos coherentes**, que fortalecen la experiencia ciudadana.
- **Reducción de brechas de accesibilidad** en la infraestructura de servicio.

Eje Estratégico 5: Optimización de la Oferta y la Experiencia Ciudadana

Por qué (propósito)

El Distrito cuenta con una oferta de trámites y servicios extensa, dispersa y en ocasiones redundante. Este eje busca aumentar la **eficiencia institucional** mediante la racionalización, simplificación y automatización de la oferta distrital, garantizando que ésta sea clara, coherente y fácil de acceder por parte de la ciudadanía.

Cómo (forma de implementación)

El eje desarrolla acciones de **optimización de la oferta distrital**, apoyadas en metodologías de innovación, gestión por procesos, mejora regulatoria, rediseño de servicios y análisis de datos. Se fortalecen las capacidades institucionales para revisar, eliminar o unificar procedimientos innecesarios, al tiempo que se promueve el uso de **lenguaje claro e incluyente**.

Qué (resultados esperados)

- **Oferta distrital** simplificada y actualizada.
- **Ahorros ciudadanos por la optimización de la oferta distrital.**
- **Procesos automatizados e interoperables.**
- **Mayor confianza ciudadana** en la oferta distrital.

Eje Transversal 1: Apropiación y Cambio Cultural

Por qué (propósito)

Toda transformación del servicio público requiere un **cambio cultural** tanto dentro de las entidades como en la manera en que la ciudadanía se relaciona con la Administración. Este eje busca consolidar una **cultura de servicio centrada en las personas**, donde la empatía, la escucha, la corresponsabilidad y el reconocimiento mutuo orienten la gestión institucional y fortalezcan la confianza entre ciudadanía y Distrito en cada momento de relacionamiento. Su propósito es promover comportamientos que faciliten interacciones más claras, colaborativas y orientadas a la solución entre el Distrito y la ciudadanía.

En este marco, la apropiación adquiere un papel fundamental, entendida como el proceso mediante el cual los actores del Sistema Distrital de Servicio, tanto servidores como ciudadanía, comprenden, adoptan y utilizan de manera efectiva los canales, reglas, contenidos y recursos del modelo de servicio.

Cómo (forma de implementación)

El eje articula acciones dirigidas tanto al interior de las entidades como hacia la ciudadanía.

Por un lado, impulsa estrategias de comunicación interna, formación y reconocimiento que fomentan sentido de propósito, identidad institucional y prácticas coherentes con los estándares de cultura del **SDSC**.

Por otro lado, fortalece las capacidades ciudadanas para relacionarse con la Administración mediante procesos de apropiación social del servicio. Esto incluye estrategias comunitarias y territoriales para socializar las rutas de atención, acompañar la experiencia en los puntos presenciales de la Red CADE, promover ejercicios de rediseño con participación ciudadana, y desarrollar mesas de trabajo con gremios y organizaciones sociales.

Asimismo, este eje impulsa la generación de cambios comportamentales positivos alrededor del servicio a la ciudadanía. Con ello, se fortalecen prácticas institucionales más coherentes con los principios del modelo, y se habilitan experiencias de servicio más claras, participativas y centradas en las necesidades reales de las personas, tanto en los entornos presenciales como digitales. Estas iniciativas utilizan herramientas de comunicación estratégica, pedagogía social y ejercicios de co-creación para promover nuevas maneras de entender, usar y confiar en el servicio distrital.

Qué (resultados esperados)

- Entidades comprometidas con una cultura de servicio centrada en las personas.
- Colaboradores y colaboradoras con identidad, propósito y comportamientos alineados al servicio público.
- Ciudadanía más informada, confiada y con mayores capacidades para relacionarse con la Administración.
- Espacios comunitarios y sectoriales fortalecidos como parte del ecosistema de servicio a la ciudadanía.

Eje Transversal 2: Seguimiento y Evaluación

Por qué (propósito)

El seguimiento y la evaluación son funciones esenciales para garantizar la efectividad y sostenibilidad del Modelo de Servicio a la Ciudadanía y del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (SDSC). Este eje transversal tiene como propósito consolidar una **gestión basada en evidencia**, que permita medir los avances del Distrito en la implementación del modelo, evaluar tanto la calidad del servicio prestado por las entidades, como también medir la satisfacción y experiencia ciudadana y a partir de ello, generar aprendizaje que impulsen la mejora continua y la toma de decisiones informadas.

Cómo (forma de implementación)

El eje se implementa mediante un esquema de **Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio a la Ciudadanía**. Este esquema opera bajo una metodología híbrida que combina la medición cuantitativa de indicadores con la valoración cualitativa de la experiencia ciudadana. Se estructura en **dos dimensiones complementarias**:

1. **Satisfacción y experiencia de la ciudadanía**, que mide la percepción de las personas frente a los canales, la calidad de la atención y la resolución efectiva de sus solicitudes.
2. **Prestación del servicio**, que evalúa la gestión institucional y la adopción de estándares de calidad, accesibilidad, oportunidad y empatía en las entidades distritales.

La información recolectada se consolida en una **plataforma tecnológica distrital**, que integra los resultados de todas las entidades con oferta de servicio. Esta herramienta permite visualizar el desempeño institucional, generar reportes comparativos, identificar brechas y priorizar acciones de mejora. Adicionalmente, el modelo incorpora un componente de **acompañamiento técnico y asesoría personalizada** a las entidades, orientado a fortalecer sus capacidades para interpretar los resultados, diseñar planes de mejora y cumplir los estándares del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Qué (resultados esperados)

- **Sistema unificado de indicadores de servicio**, articulado con el Modelo de Servicio a la Ciudadanía.
- **Mediciones periódicas de satisfacción y experiencia ciudadana**, disponibles para la toma de decisiones.
- **Planes de mejora institucional** en materia de servicio a la ciudadanía diseñados a partir de evidencia.
- **Esquema de incentivos distritales** que reconozca los avances de las entidades en la calidad y la innovación del servicio.

El eje también consolida un **ciclo de gestión del conocimiento**, en el que los hallazgos del seguimiento y la evaluación se transforman en aprendizajes organizacionales, buenas prácticas y acciones correctivas que retroalimentan la gestión de las entidades en materia de servicio a la ciudadanía.

MODELO DE SERVICIO
a la ciudadanía
PARA BOGOTÁ D.C.

