

**COMISIÓN INTERSECTORIAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**  
**ACTA No. 01-de 2025**  
**Sesión Ordinaria**

**FECHA:** 18 de marzo de 2025

**HORA:** 2:00 p.m. - 4:20 p.m.

**LUGAR:** Auditorio Antonio Nariño – Archivo Distrital

**INTEGRANTES DE LA INSTANCIA:**

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asiste	
			SI	NO
Sandra Patricia Castiblanco Monroy	Dirección de Gestión Corporativa y de Relación con al Ciudadano	Secretaría de Cultura Recreación y Deporte	X	
María Alejandra Franco	Profesional líder Servicio a la ciudadanía	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	X	
José Jaime Acosta Vergara	Profesional -Dirección de apoyo comercial	Empresa De Acueducto Y Alcantarillado de Bogotá - ESP	X	
Sonia Carolina Rodríguez Reyes	Auxiliar de Atención al Ciudadano	Canal Capital	X	
Libardo Asprilla Lara	Asesor- Dirección Atención al Usuario	Capital Salud EPS-S	X	
Carlos Ernesto Segura	Defensor del Ciudadano	Concejo de Bogotá		X
Martha Alicia Vélez Vallejo	Subdirectora Administrativa y Financiera	Instituto Distrital Para La Investigación Educativa Y El Desarrollo Pedagógico - IDEP	X	
Fabián Andrés correa Álvarez	Asesor - Oficina Asesora de Planeación	IDIPRON	X	
Gabriel Ernesto Lagos Medina	Secretario General	Instituto Distrital De Recreación Y Deporte - IDR	X	
Nora Carolina García Rojas	Subdirectora Administrativa y Financiera	Instituto para la Economía Social - IPES	X	
Adriana Patricia Correa Martínez	Profesional- Gerencia de Comunicación, Ciudadanía y Cultura	Empresa Metro De Bogotá s.a.	X	
Patricia Ochoa Restrepo	Directora de la Oficina de atención al ciudadano	Secretaría de Hacienda	X	
Ginna Paola Rincón Ortiz	Directora de Servicio al Ciudadano	Terminal		X
Guiomar Adriana Vargas Tamayo	Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General	X	

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asiste	
			SI	NO
Leonel Gustavo Cáceres Cáceres	Líder del Programa de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	Universidad Distrital Francisco José de Caldas		X
Hugo Alberto Carrillo Gómez	Subdirector de Gestión Corporativa	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial De Bomberos		X
Yira Paola Pérez Quiroz	Subgerente de Participación y Atención al Ciudadano Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital	Departamento Administrativo De Catastro Unidad Administrativa Especial De Catastro Distrital - UAECD		X
Martha Janeth Carreño Lizarazo	Dirección de Gestión Corporativa	Caja de Vivienda Popular - CVP	X	
Mauricio León López	Gerente de Experiencia al Cliente	Departamento administrativo de la defensoría del espacio público - DADEP		X
Fernando Cruz Cuervo	Profesional Senior Customer Care B2G	Empresa de energía de Bogotá S.A. E.S.P. ENEL		X
Armando Fernández Olivella	Profesional	Empresa de renovación y desarrollo urbano - ERU	X	
Richard Orlando Amezcuita Pinto	Profesional Especializado I Dirección de PQR y Aseguramiento Vp de Hogares y MIPYMES	Empresa de telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P - ETB	X	
José Alejandro Escobar Cruz	Contratista Oficina Asesora de Planeación	Fondo de prestaciones económicas, cesantías y pensiones - FONCEP	X	
Liliana Hernández	Subdirectora corporativa	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	X	
Jorge Armando Pérez Vergara	Gerente	Concesión GYP Bogotá		X
Andrés Felipe Albarracín	Subdirector administrativas y financiera	Instituto Distrital De Las Artes - IDARTES	X	
Catalina Bobadilla Henao	Contratista delegada	Instituto Distrital De La Ciencia , Biotecnología E Innovación En Salud - IDCBIS	X	
Narda Cristina Natagaima López	Profesional Universitario -Atención a la Ciudadanía	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático- IDIGER		X

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asiste	
			SI	NO
Paulo César Avila Cantor	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	X	
Hans Ronald Niño	Subdirector Corporativo	Instituto Distrital De Bienestar Y Protección Animal - IDPYBA	X	
Danery Buitrago Gómez	Subdirectora de Gestión Corporativa	Instituto Distrital De Turismo - IDT		X
Paula Andrea Rada Pinzon	Directora Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía	Instituto De Desarrollo Urbano - IDU	X	
Juan Felipe Criado Castilla	Asesor	Departamento Administrativo De Acción Comunal Instituto Distrital De La Participación Y Acción Comunal - IDPAC	X	
Nubia Judith Pérez Sanabria	Profesional -Secretaría General	Jardín Botánico	X	
Sandra Milena Trujillo Vargas	Profesional de Atención al Cliente	Lotería de Bogotá - LB	X	
Juan Javier Cabello	Personero Delegado para la Asistencia en Asuntos Jurisdiccionales	Personería		X
Juan Sebastián Gacharna	Director de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría de Planeación	X	
Vanessa Ramírez López	Directora Atención a la Ciudadanía	Secretaría Distrital de Ambiente - SDA	X	
Álvaro Alonso Pérez Tirado	Director corporativo	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	X	
Carmen Julia Guerrero Gamba	Directora de Servicio al Ciudadano	Secretaría de Educación del Distrito - SED	X	
Carine Pening Gaviria	Subsecretaria gestión institucional	Secretaría de Gobierno	X	
Roberto Carlos Narváez Cortés	Secretaría Distrital del Hábitat	Secretaría Distrital del Hábitat - SDH	X	
Marcela Medina Avella	Asesora de la Subsecretaría de gestión institucional	Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS	X	
Magnery Edith Vargas Morales	Contratista de la Dirección Corporativa	Secretaría Jurídica	X	
Adriana Ruth Iza Certuche	Directora de Atención al Ciudadano (E) - Subsecretaría de Servicios a la Ciudadanía.	Secretaría Distrital de Movilidad - SDM		X

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asiste	
			SI	NO
Vivian Lorena Ramírez Serna	Contratista de la Oficina Jurídica	Secretaría Distrital de la Mujer - SM	X	
Eugenia Arboleda Balbín	Directora de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría Distrital de Salud	X	
Oscar Alberto Porras Murcia	Contratista de Subsecretaria de Gestión Institucional	Secretaría distrital de seguridad, convivencia y justicia	X	
Aura J Malagón Orjuela	Subdirectora de Gestión corporativa	Departamento Administrativo Del Servicio Civil Distrital - DASCD	X	
Carolina Pinilla Jiménez	Profesional de Servicio al Ciudadano	Subred Integrada De Servicios De Salud Centro Oriente E.S.E.	X	
Andrea lucia blanco Mejía	Jefe Oficina de Participación	Subred Norte	X	
Mario Jair Garzón Jara	Director Oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano	Subred Sur	X	
Rosa Viviana cubillos Medrano	Jefe de oficina participación comunitaria y atención al ciudadano	Subred Sur Occidente	X	
Cristina Sandoval Forero	Profesional Especializada G6 De Servicio Al Usuario Y Contacto Sirci	Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.		X
Dolly Arias casas	Subdirectora administrativa	Unidad Administrativa Especial De Servicios Públicos - UAESP	X	
José Fernando Franco	Director de Servicio a la Ciudadanía	U.A.E de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	X	
Daniela García Durán	Profesional Gerencia Administrativa Y Financiera	Corporación para el desarrollo y la productividad Bogotá región - Invest In Bogotá	X	
Diana Velasco	Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos	Veeduría distrital de Bogotá D.C	X	
Camilo Cardozo Cruz	Subgerente de gestión administrativa	Agencia distrital para la educación superior, la ciencia y la tecnología - atenea	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	
			S I	N O
Viviana Ortiz Bernal	Contratista	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte -SCRD	X	
Germán Gonzalo Gil Martínez	Profesional	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte -SCRD	X	
Andrés Ríos León	Profesional	Instituto para la Investigación Educativa y El Desarrollo Pedagógico - IDEP	X	
Karen Viviana Rojas Pérez	Contratista	Instituto para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	X	
José Daniel Cantillo Sampayo	Profesional Servicio al ciudadano SAF	Instituto para le Economía Social - IPES	X	
Vilma Lucía Cañón Ruiz	Contratista	Caja De Vivienda Popular - CVP	X	
Adriana Patricia Lamprea Muñoz	Contratista	Caja De Vivienda Popular - CVP	X	
Gala Margarita Forero Yanquen	Profesional Servicio al ciudadano	Fundación Gilberto Álzate Avendaño	X	
Yecxy Salas Flórez	Contratista	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	X	
Gloria Aida Cogollo Rodríguez	Contratista	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	X	
Sandra Catalina Bustos González	Profesional Atención a la Ciudadanía	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	X	
José Alberto Domínguez	Profesional -Gestión Corporativa	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	X	
Natalia Roncancio León	contratista _Servicio al ciudadano	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	X	
Claudia María Maje Gaviria	Profesional	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	X	
Edwin Javier Carvajal Varela	Profesional	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	X	
Adriana Maritza Bolívar Velásquez	Contratista	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	X	
Edna Piedad Cubillos Caicedo	Contratista	Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal - IDPAC	X	
María Alejandra Suárez Chocontá	Profesional	Secretaría Distrital de Planeación	X	
Laura Patarroyo Gómez	Profesional	Secretaría Distrital de Planeación	X	
José Julián Martínez Dorado	Profesional	Secretaría de Desarrollo Económico - SDDE	X	
Diego Alejandro Constain	Profesional	Secretaría de Desarrollo Económico - SDDE	X	
Camila Giraldo Rivera	Contratista	Secretaría Distrital de Salud	X	
Diana Marcela Izquierdo	Contratista	Secretaría Distrital de Salud	X	

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asiste	
			S I	N O
Alejandra Aguirre Fuentes	Contratista	Secretaría Distrital de Salud	X	
Luis Fernando Moreno Urrea	Contratista	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	X	
Anyi Rivera Vargas	Profesional	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD	X	
Virginia Guevara Sierra	Asesor	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD	X	
Andrés Mauricio Caro Cortés	Técnico	U.A.E de Servicios Públicos - UAESP	X	
Olga Liliana Beltrán Espitia	Contratista	U.A.E de Servicios Públicos - UAESP	X	
Brigitte Quintero	Contratista	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Ximena Pantoja Burbano	Contratista	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Diana María Ruiz Ramírez	Contratista	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Jenny Carolina Orjuela Garzón	Profesional	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Santiago Ortega	Contratista	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Andrés Felipe Barrios Navarro	Contratista	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Marlo Fabián Ramírez García	Asistencial	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Doris Cenaida Isaza Giraldo	Profesional	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Pilar Hernández Mora	Profesional	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Angélica Vargas Palacio	Contratista	Secretaría Distrital de Educación	X	
Sebastián Estrada Jaramillo	Directivo	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Ángela Liliana Malagón Morales	Profesional	U.A.E DE REHABILITACIÓN Y MANTENIMIENTO VIAL - UMV	X	
María Rocío Gutiérrez Fernández	Profesional de Servicio a la ciudadanía	Veeduría Distrital de Bogotá D.C	X	
Amanda Carolina Maldonado Rincón	Contratista	Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA	X	
Adriana Carvajal de la Cruz	Directora de Apoyo Comercial	SECRETARÍA DE CULTURA RECREACIÓN Y DEPORTE	X	

**SECRETARIA TÉCNICA:**

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

**ORDEN DEL DÍA:**

1. Registro y verificación del quorum
2. Instalación de la sesión y aprobación del orden del día
3. Bienvenida y principios de trabajo de la Comisión

4. Estrategia Cuidadores de la Confianza
5. Guía de Trámites, Agendamiento virtual y Línea 195
6. Plan de Acción Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía 2025
7. Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía: Acompañamiento 2025
8. Espacio colaborativo: Networking servicio a la ciudadanía 2025 y cierre de la sesión.

## **DESARROLLO:**

### **1. Registro y verificación de quorum**

Antes de dar inicio a la primera sesión ordinaria de 2025 de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, se dispuso un espacio para el registro de los asistentes, con el fin de verificar la conformación del quórum reglamentario.

Una vez se confirmó la participación de representantes de 46 entidades, se constató el cumplimiento del quórum requerido, lo que permitió la apertura formal de la sesión.

### **2. Instalación de la sesión y aprobación del orden del día**

El doctor Sebastián Estrada Jaramillo, director Distrital de Desarrollo Institucional y encargado de la Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional, actuó como presidente encargado de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía. En este rol, dio la bienvenida a los participantes y les agradeció su asistencia. A continuación, presentó el orden del día para su consideración, el cual fue aprobado por unanimidad sin modificaciones.

### **3. Bienvenida y principios de trabajo de la Comisión**

Se dio apertura formal a la sesión de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía con las palabras de bienvenida de la doctora Adriana Vargas, Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., quien saludó cordialmente a los integrantes y demás participantes.

La doctora Adriana destacó que a esta sesión fueron convocados, mediante comunicación enviada previamente por correo electrónico y SIGA, los integrantes de la Comisión, entre ellos los jefes de Servicio a la Ciudadanía de las entidades distritales, así como representantes de aquellas entidades que prestan servicios a través del modelo multicanal de la Red CADE.

Durante su intervención, indicó que el objetivo principal de la sesión era socializar el Plan de Acción 2025 de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, el cual se encuentra actualmente en proceso de aprobación por parte de la presidencia de la Comisión. Una vez aprobado, dicho plan será compartido formalmente con todos los miembros de la comisión.

Así mismo, la Subsecretaria presentó los cuatro principios orientadores que guiarán el trabajo de la Comisión durante el año 2025, y que servirán como marco para la planeación, ejecución y evaluación de las acciones conjuntas:

### **Hacer más con menos**

Se enfatizó la importancia de aprovechar al máximo los recursos existentes, reutilizando soluciones ya implementadas, compartiendo buenas prácticas y evitando duplicidades. Este principio busca fomentar una gestión más eficiente, sostenible e inteligente de los recursos públicos.

### **Aprender juntos**

Se resaltó el valor del conocimiento compartido como herramienta de fortalecimiento institucional. A través del intercambio de experiencias, aciertos y aprendizajes (incluidos los errores), se promueve la mejora continua. Para ello, se facilitarán espacios de intercambio como las sesiones de la Comisión y canales informales como el grupo de WhatsApp institucional.

### **Compromiso de todos**

Se hizo un llamado a la participación y corresponsable de todos los integrantes de la Comisión. Cada entidad tiene un rol fundamental en el cumplimiento de los acuerdos, la rendición de cuentas y la ejecución del plan de acción. Como parte de este principio, se realizará seguimiento trimestral a los avances.

### **Trabajo articulado**

Se reafirmó la necesidad de actuar bajo principios de coordinación y colaboración entre entidades, alineando esfuerzos y compartiendo información. El objetivo es ofrecer un servicio más oportuno, eficiente y de calidad, evitando la duplicidad de funciones y fortaleciendo la toma de decisiones conjuntas.

## **4. Estrategia Cuidadores de la Confianza**

La doctora Ana María Pérez, directora Distrital de Calidad del Servicio, intervino en la sesión para presentar a los integrantes de la Comisión el Portafolio de Habilidades para el Servicio, una estrategia de cualificación liderada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio. Señaló que esta iniciativa se desarrollará a través del espacio formativo Aula del Saber Distrital – DASCD y tiene como propósito fortalecer las competencias clave de los servidores públicos en la atención a la ciudadanía.

Explicó que el portafolio incluye una oferta estructurada de módulos que abordan temáticas fundamentales como el derecho fundamental de petición, manejo de conflictos y mediación, prevención de la discriminación, comunicación asertiva y lenguaje claro e incluyente, así como ética y transparencia.

Durante su intervención, la doctora Pérez presentó también la línea de Cualificaciones, detallando tanto las temáticas como las metodologías que serán aplicadas. Las temáticas incluyen: Protocolos del Servicio, Conoce y conecta con la ciudadanía, Rutas integrales del servicio, Evolución del modelo de seguimiento y evaluación, y Explorando mis emociones. Estas se abordarán mediante metodologías participativas como la casuística, el juego de roles, el Teatro del Oprimido, actividades interactivas, ejercicios de atención plena y círculos de narración de historias.

Adicionalmente, dio a conocer la estrategia "Pre-Feria y Feria a tu Servicio", donde la Pre-feria será un espacio reflexivo y práctico orientado al reconocimiento de la diversidad del territorio y la promoción del autocuidado mediante herramientas accesibles y protocolos de atención. La Feria contará con entrenamientos in situ enfocados en temas como primeros auxilios emocionales y respuesta efectiva a situaciones del servicio.

Asimismo, presentó la línea "Expertos del Servicio", que contempla charlas inspiradoras en el auditorio, con invitados especiales, dirigidas a servidores públicos y entidades en general. En estos espacios se abordarán habilidades blandas como la empatía, comunicación, paciencia, cortesía, amabilidad y trabajo en equipo, así como habilidades estratégicas como gestión del tiempo, atención al detalle, proactividad y liderazgo institucional, destacando la figura de los Embajadores de la Confianza.

Finalmente, la doctora Pérez compartió los requisitos mínimos para participar en las cualificaciones presenciales a demanda, los cuales incluyen: un mínimo de 50 personas por sesión, designación de un enlace por entidad, garantía de un espacio presencial con herramientas audiovisuales y el reporte de novedades de programación vía correo electrónico. Hizo un llamado a las entidades para sumarse activamente a esta apuesta, asegurando el registro de los responsables y el agendamiento de actividades, reiterando que toda la información será enviada oportunamente a través de los canales institucionales.

## **5. Guía de Trámites, Agendamiento virtual y Línea 195**

El doctor Enrique Cusba, director Distrital del Sistema de Servicio a la Ciudadanía, presentó ante la Comisión el avance del Proyecto Modelo de Ventanilla (PMV) Integrador Bogotá, una estrategia que busca fortalecer y optimizar el acceso de la ciudadanía a la oferta distrital de trámites y servicios.

Durante su intervención, señaló que uno de los componentes clave del PMV es el Catálogo de Oferta Distrital – Guía de Trámites y Servicios, el cual enfrenta actualmente varios retos estructurales, entre ellos: dispersión de la información, falta de estandarización, datos incompletos, ausencia de etiquetado de trámites por grupos poblacionales o sectores, desarmonización con el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), y el uso limitado de lenguaje claro.

El director también presentó un diagnóstico operativo relacionado con la atención en puntos presenciales, evidenciando que existe una diversidad de situaciones entre las entidades: algunas cuentan con sistemas de turnos y asignación de cupos diarios, mientras que otras no tienen ninguna de estas herramientas, lo que genera brechas en la eficiencia y calidad del servicio. Mencionó entidades específicas como Ciudad Limpia, Migración Colombia, ICBF, EAAB, DIAN, ENEL, entre otras, para ilustrar la variedad de casos.

Finalmente, anunció que en abril de 2025 se espera poner en marcha una nueva fase del PMV Integrador, disponible a través del portal web institucional [www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co), con el propósito de consolidar un sistema de atención multicanal más articulado, accesible y transparente para la ciudadanía.

## **6. Plan de Acción Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía 2025**

En el marco de la sesión de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, la doctora Adriana Vargas, Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía, informó que desde esta Subsecretaría se adelantó la construcción del Plan de Acción 2025 de la Comisión, como parte del componente estratégico de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. Esta actividad tuvo como propósito articular esfuerzos con las entidades distritales que hacen parte de la Comisión, con el fin de estructurar un plan coherente, participativo y alineado con los objetivos del servicio a la ciudadanía en el Distrito.

Destacó que varias entidades presentaron aportes valiosos, los cuales fueron incorporados en el Plan de Acción, enriqueciendo su alcance y fortaleciendo su implementación para el año 2025.

A continuación, la profesional Nubia Santofimio, en representación de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, socializó las principales líneas estratégicas del Plan de Acción 2025 de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, así:

### Estrategia Bogotá Ágil:

- Seguimiento a las acciones de racionalización de trámites.
- Intervención en trámites de alto impacto para la ciudadanía.

### CADES con Vocación:

- Implementación de rutas de atención integral.
- Desarrollo de una estrategia itinerante para ampliar el acceso territorial al servicio.

### Experiencia Ciudadana Digital:

- Desarrollo de la primera fase del portal integrador de servicios.

- Automatización del proceso de radicación de PQRSDF en la Secretaría de Educación del Distrito (SED).

Política Pública de Servicio a la Ciudadanía:

- Construcción participativa del Plan de Acción, en articulación con las entidades responsables de su implementación.

Habilidades para el Servicio:

- Realización de Laboratorios de Servicio a la Ciudadanía.
- Iniciativas de lenguaje claro (implementación y aprendizajes) – Orquesta Filarmónica y Secretaría de cultura, Recreación y Deporte.
- Iniciativas del servicio con enfoque diferencial – Fundación Gilberto Álzate Avendaño
- Mejorar el Índice de Calidad del Servicio
- Cualificación y entrenamiento de habilidades para el servicio

Finalizada la presentación, no se registraron comentarios ni consideraciones adicionales por parte de los miembros de la Comisión.

## **7. Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía: Acompañamiento 2025**

Continuando con la sesión el profesional Andrés Felipe Barrios, en representación de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, presentó el Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía: Estrategia de Acompañamiento 2025, una iniciativa que busca fortalecer los vínculos entre la ciudadanía y el Distrito, mediante acciones orientadas a garantizar el acceso a la información, facilitar los trámites y servicios, promover el control social y fomentar la participación y colaboración ciudadana.

La estrategia parte de la identificación de diversos escenarios de relacionamiento con la ciudadanía, entre los cuales se destacan:

- Acceso a la información pública.
- Realización de trámites y obtención de productos y servicios administrativos (OPAs).
- Ejercicio del control social y exigencia de rendición de cuentas.
- Participación y colaboración activa en la gestión pública.

Este modelo se fundamenta en el marco normativo vigente, que orienta la institucionalización y fortalecimiento del servicio a la ciudadanía en el Distrito, a saber:

- Ley 2052 de 2020, en su artículo 17, establece la creación de oficinas de relación Estado– Ciudadano como espacios permanentes de interacción.
- Decreto 542 de 2023, por medio del cual se adopta el Modelo Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía en Bogotá.
- Decreto 293 de 2021, que establece los lineamientos para el servicio a la ciudadanía en el marco de la implementación de la Política Distrital.
- Decreto 847 de 2019, que también desarrolla lineamientos en la materia para fortalecer la gestión institucional orientada al ciudadano.

### **Estrategia de implementación**

Para dar operatividad al modelo, se propuso una hoja de ruta dividida en tres fases clave:

1. Diagnóstico general distrital (abril – mayo):  
Se realizará una caracterización de las capacidades actuales de las entidades en términos de relacionamiento con la ciudadanía, con el fin de identificar oportunidades de mejora y buenas prácticas.
2. Tres sesiones masivas (junio – agosto):  
Se desarrollarán espacios de capacitación y co-creación con las entidades distritales, distribuidos en tres momentos: planeación, implementación y seguimiento/evaluación del modelo.
3. Estrategia de difusión y apropiación:  
Se pondrá en marcha una campaña de comunicación para promover la comprensión, apropiación e incorporación del modelo en las prácticas cotidianas de las entidades y en la experiencia de los ciudadanos.

Esta estrategia busca no solo garantizar el cumplimiento normativo, sino también generar un cambio cultural dentro de la administración pública, poniendo al ciudadano en el centro de la gestión institucional.

Al respecto, se preguntó sobre la obligatoriedad de implementar la Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía, frente a lo cual se aclaró que los lineamientos de nivel distrital establecen la creación o actualización de un proceso que permita llevar a cabo la implementación de este Modelo. Adicionalmente, los lineamientos también establecen que las entidades deben crear la "Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía", en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, que tiene como propósito "coordinar y hacer seguimiento a la implementación de los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía". Esta Mesa debe estar conformada por la Oficinas de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces en cada entidad, la Oficina Asesora de Planeación y las áreas involucradas en la implementación de las políticas Estado-Ciudadanía, así como la o el Defensor de la Ciudadanía.

Así mismo, que "Las entidades distritales en la revisión de su estructura organizativa podrán definir la creación de una dependencia que articule las políticas de relación Estado-Ciudadanía acorde a las necesidades, estudios técnicos y recursos disponibles. Este proceso en la Administración Distrital debe realizarse bajo los parámetros normativos del distrito, para lo cual las entidades distritales deberán elaborar los estudios técnicos requeridos y seguir los procedimientos establecidos por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital (DASCD) para el rediseño institucional".

De otra parte, también se planteó si existe la posibilidad de generar lineamientos específicos o hacer algún tipo de distinción en materia de servicio a la ciudadanía para las Empresas Industriales y Comerciales del Estado a nivel Distrital. Al respecto se aclaró que los lineamientos en materia de la Política de Servicio a la Ciudadanía aplican para entidades públicas y también privadas que manejen recursos públicos, no obstante, es posible analizar un caso en particular si la entidad lo requiere.

## **8. Espacio colaborativo – networking servicio a la ciudadanía**

Para finalizar la sesión, se extendió la invitación a participar en el espacio colaborativo – Networking Servicio a la Ciudadanía, cuyo propósito es fortalecer los lazos entre las entidades participantes mediante las siguientes acciones:

- Actualización y establecimiento de nuevos contactos interinstitucionales.
- Intercambio de experiencias, buenas prácticas y lecciones aprendidas.
- Coordinación y aprovechamiento de espacios de trabajo conjunto.
- Retoma de actividades pendientes que requieran articulación o seguimiento.

Este espacio busca fomentar una cultura de colaboración institucional orientada al fortalecimiento del servicio a la ciudadanía en el Distrito.

La doctora Adriana Vargas destacó que si bien esta sesión tuvo como objetivo principal la socialización del Plan de Acción 2025 de la Comisión Intersectorial, se busca realizar sesiones de trabajo en las que todos los miembros de la Comisión podrán aportar ideas, realizar propuestas y construir colectivamente iniciativas para enriquecer el trabajo conjunto. Ésta serán sesiones que promuevan el diálogo y la co-creación.

### **Toma de decisiones**

Teniendo en cuenta que el objetivo principal de esta sesión fue la socialización del Plan de Acción 2025 de la comisión, el espacio se destinó a la presentación, análisis y retroalimentación del documento, razón por la cual no se sometieron temas a votación ni se adoptaron decisiones formales.

## Compromisos

	<b>Compromisos</b>	<b>Nombre responsable</b>	<b>Entidad</b>	<b>Fecha límite para su cumplimiento</b>
1	Compartir con los jefes de Servicio a la Ciudadanía la información sobre responsables y programación de entrenamientos para las entidades - “cuidadores de la confianza”	Ana María Pérez-Directora Distrital de Calidad del Servicio	Secretaría General	31 de marzo de 2025
2	Compartir con los jefes de Servicio a la Ciudadanía el Plan de Acción 2025 aprobado, de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.	Adriana Vargas Tamayo – Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General	31 de marzo de 2025
3	Actualizar la red de contactos de Servicio a la Ciudadanía	Leidy Marcela Barbosa – Equipo de política de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General	31 de marzo de 2025
4	Enviar la programación a las entidades de las sesiones masivas de capacitación .	Andrés Felipe Barrios – Equipo de servicios	Secretaría General	25 de abril de 2025
5	Enviar la programación de las mesas de trabajo para la formulación de productos de la política de Servicio a la Ciudadanía a las entidades responsables.	Nubia Santofimio – Equipo de política de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General	11 de abril de 2025

Siendo las 4:20 p.m. se da por terminada la sesión.

En constancia se firma,

**PRESIDENTE (e)**  
**Sebastián Estrada Jaramillo**

  
**SECRETARIA**  
**Adriana Vargas Tamayo**

**Proyecto:** Leidy Marcela Barbosa – Nubia Santofimio