

COMISIÓN INTERSECTORIAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
ACTA No. 02-de 2025
Sesión Extraordinaria

FECHA: 29 de mayo de 2025

HORA: 9:00 a.m. -10.30 a.m.

LUGAR: Reunión de Microsoft Teams

INTEGRANTES DE LA INSTANCIA:

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asiste	
			SI	NO
Germán Gonzalo Gil Martínez	Profesional	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte -SCRD	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	
Lina Marcela Florez Cárdenas	Secretaria General	IDIPRON	X	
Gabriel Ernesto Lagos Medina	Secretario General	Instituto Distrital De Recreación Y Deporte - IDRD	X	
José Daniel Cantillo Sampayo	Profesional Servicio al ciudadano SAF	Instituto para le Economía Social - IPES	X	
Verónica Gutiérrez	Jefe Oficina de Asuntos Institucionales	Empresa Metro De Bogotá s.a.	X	
Patricia Ochoa Restrepo	Directora de la Oficina de atención al ciudadano	Secretaría de Hacienda		X
Maryuri Zabala Guzmán	Directora de Servicio al Ciudadano	Terminal	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
Orlando José Maya Martínez	Asesor	U.A.E 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	Professional 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 Amézquita 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	
Manuel Fernando Isaza González	Asesor	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
Andrés Felipe Escobar Leal	Subdirector de Planeación	Instituto Distrital De Turismo - IDT	X	
Juan Felipe Criado Castilla	Asesor	Departamento Administrativo De Acción Comunal Instituto Distrital De La Participación Y Acción Comunal - IDPAC		X
Tania Rodríguez	Directivo	Jardín Botánico	X	
Neyla Carolina Sanabria Gómez	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	
Carmen Julia Guerrero Gamba	Directora de Servicio al Ciudadano	Secretaría de Educación del Distrito - SED	X	
Carine Lenin Gaviria	Subsecretaria gestión institucional	Secretaría de Gobierno	X	
José Alexander Moreno Páez	Subdirector Administrativo	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	
Fabian Iguavita	Contratista	Secretaría Distrital de Movilidad - SDM	X	
Carolina Pombo	Subsecretaria de Gestión Corporativa	Secretaría Distrital de la Mujer - SM	X	
Eugenia Arboleda Balbín	Directora de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría Distrital de Salud	X	

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asiste	
			SI	NO
Oscar Alberto Porras Murcia	Contratista de Subsecretaria de Gestión Institucional	Secretaría distrital de seguridad, convivencia y justicia		X
Virginia Guevara Sierra	Asesor	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 Integrada de Servicios de Salud Sur - E.S.E	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
María Alexandra Pulido	Contratista	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 Marcela Velasco Rincón	Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos	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	
Claudia María Maje Gaviria	Profesional	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	X	

PRESIDENTE:

Nombre	Cargo	Entidad
Alejandra Rodas Gaiter	Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional	Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

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	
			SÍ	NO
Viviana Ortiz Bernal	Contratista	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte -SCRD	X	
Andrés Ríos León	Profesional	Instituto para la Investigación Educativa y El Desarrollo Pedagógico - IDEP	X	
Diana Sofia Gutiérrez Aldana	Asistencial	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	
Gilma Lucía Cañón Ruiz	Contratista	Caja De Vivienda Popular - CVP	X	
Adriana Patricia Lamprea Muñoz	Contratista	Caja De Vivienda Popular - CVP	X	
Gilberto Acosta Parra	Directivo	Caja De Vivienda Popular - CVP	X	
Natalia Ybett Lozano Barahona	Contratista	Fundación Gilberto Álzate Avendaño	X	
Martha Isabel Riera Rojas	Contratista	Fundación Gilberto Álzate Avendaño	X	
Yecxy Salas Flórez	Contratista	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	X	
Yann Rodríguez Apolinar	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	

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asiste	
			S I	N O
Zuanny Angélica Bello García	Profesional -Gestión Corporativa	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	X	
Danilo Sánchez	Contratista	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	X	
Natalia Roncancio León	contratista _Servicio al ciudadano	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	X	
Yuli Paolin Torres Vivas	Contratista	Secretaría Distrital de Integración Social	X	
Daniel Felipe Rodríguez	Profesional	Secretaría Distrital de Integración Social	X	
Camila Giraldo Rivera	Contratista	Secretaría Distrital de Salud	X	
Oscar Azael Viteri Herrera	Contratista	Secretaría Distrital de Salud	X	
Alejandra Aguirre Fuentes	Contratista	Secretaría Distrital de Salud	X	
Anyi Rivera Vargas	Profesional	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	
Javier Andrés Ortiz Comejo	Directivo	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Diana María Ruiz Ramírez	Contratista	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Martha Liliana Rodríguez Carrillo	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	
Ana María Pérez Vargas	Directivo	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Sandra Liliana Casas Acevedo	Profesional	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Enrique Cusba García	Directivo	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Claudia Ruiz Marín	Profesional	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Daniela Alejandra Muñoz Moreno	Contratista	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Alejandra Rodas Gaiter	Directivo	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Juliana Gil Orozco	Contratista	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Daniel Stiven Álvarez Miranda	Técnico	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asist	
			S	N
Karen Romero	Contratista	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Angélica Vargas Palacio	Contratista	Secretaría Distrital de Educación	X	
Elizabeth campos moreno	Profesional	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur - E.S.E	X	
Laura Jimena Castillo Sánchez	Contratista	Veeduría Distrital de Bogotá D.C	X	
Claudia Zambrano Sánchez	Profesional	Veeduría Distrital de Bogotá D.C	X	
Cesar pardo	Asistencial	Veeduría Distrital de Bogotá D.C	X	
Roberto Carlos Narváez Cortés	Contratista	Secretaría Distrital del Hábitat - SDH		
María Angelica Uribe	Técnico de Subdirección para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático- Defensor del Ciudadano	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	X	
Paola Fernanda Álvarez pinto	Contratista	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	X	
María Camila Barrera	Profesional	Empresa Metro de Bogotá S.A	X	
Adriana Correa Martinez	Profesional	Empresa Metro de Bogotá S.A	X	
Andrea Ríos	Asesor	Fondo de prestaciones económicas, cesantías y pensiones - FONCEP	X	
Andrea Rivera Camero	Profesional	Instituto Distrital de Turismo - IDT	X	
Katherin Sylvana Uribe Parra	Contratista	Instituto Distrital de Turismo - IDT	X	
Douglas Álvaro Vega Amaya	Profesional	U.A.E de Catastro Distrital - UAECD	X	
Nubia Judith Pérez Sanabria	Profesional -Secretaría General	Jardín Botánico	X	
Leonel Hernando nieto Bernal	Defensor del Ciudadano	Secretaría de Desarrollo Económico - SDDE	X	
Hansel Fernando Pinillos Hernández	Asistencial	Secretaría Distrital de Gobierno	X	
Andrea Johanna Jiménez Ramírez	Profesional	Secretaría Distrital de Gobierno	X	
Yesenia Patiño Figueroa	Profesional	Secretaría Distrital de Gobierno	X	
Diana Eugenia Pérez Burgos	Directivo	Secretaría Distrital de la Mujer	X	
Laura Valentina Gutiérrez Trujillo	Contratista	Secretaría Distrital de la Mujer	X	
Luz Amparo Macias Quintana	Contratista	Secretaría Distrital de la Mujer	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 quórum
2. Bienvenida e instalación de la sesión
3. Presentación de resultados de la Promesa del Servicio
4. Socialización de los resultados de la Guía de trámites y Servicios
5. Actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía
6. Información y lineamientos para los informes del Defensor del Ciudadano
7. Presentación de experiencias inspiradoras de servicio
8. Varios
9. Cierre de la sesión

DESARROLLO:**1. Registro y verificación de quorum**

Antes de dar inicio a la sesión extraordinaria de 2025 de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, se dispuso un espacio en el chat de la sesión un código QR y un link de asistencia, con el fin de verificar la conformación del quórum reglamentario.

2. Bienvenida e instalación de la sesión

La doctora Adriana Vargas Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía, agradeció la asistencia de los jefes de servicio a la ciudadanía y, por primera vez en el año, de los defensores de la ciudadanía, resaltando la importancia de su participación para abordar temas relevantes. Propuso una modificación en el orden del día para priorizar el punto relacionado con el rol y los informes de los defensores, seguido de los siguientes puntos de la agenda para optimizar dicho proceso.

El orden del día ajustado incluye:

- 1.Registro y verificación del quórum
- 2.Bienvenida e instalación de la sesión
- 3.Aprobación orden del día
- 4.Rol e informes Defensor de la Ciudadanía
- 5.Presentación de resultados de la Promesa del Servicio
- 6.Socialización de los resultados de la Guía de trámites y Servicios
- 7.Actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía
- 8.Presentación de experiencias inspiradoras de servicio
- 9.Varios
- 10.Cierre de la sesión

3. Aprobación orden del día

Se invitó a los asistentes a aprobar el orden del día o a proponer ajustes. Con el quórum validado y la agenda aprobada, se dio inicio a la sesión, cuyo propósito es compartir avances, próximos pasos y retos del primer semestre de 2025.

4. Rol e informes Defensor de la Ciudadanía

A continuación, se otorgó la palabra a Nubia Santofimio, líder de política, quien presentó los lineamientos para la presentación de informes del Defensor de la Ciudadanía y expuso los desafíos a enfrentar, promoviendo un diálogo colaborativo entre los asistentes.

Durante su intervención, destacó el rol fundamental de los defensores de la ciudadanía, regulado por el Decreto 847 de 2019, cuyo objetivo principal es fortalecer la confianza en la administración pública mediante servicios transparentes, confiables y orientados a soluciones efectivas. Subrayó además la importancia de la escucha activa y el compromiso como ejes esenciales en el desempeño de esta labor. Recordó la disponibilidad del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, emitido el año pasado, como una guía detallada de las funciones y lineamientos asignados. El enlace para consultar este documento fue compartido durante la sesión, y se reiteró la invitación a los defensores para resolver sus inquietudes a través del correo electrónico servicioalaciudadania@alcaldiabogota.gov.co.

En cuanto a la entrega de los reportes semestrales, se informó que el primer reporte, correspondiente al periodo enero-junio de 2025, deberá ser presentado a más tardar el 15 de julio de 2025. La Subsecretaría validará estos informes y los consolidará en formato PDF, los cuales serán enviados a las entidades para su publicación en las páginas web institucionales durante la primera semana de agosto. Por otro lado, el segundo reporte, que cubrirá el periodo julio-diciembre de 2025, deberá ser entregado el 15 de enero de 2026, con publicación prevista para principios de febrero de ese mismo año.

Como novedad en el proceso, se implementará un formulario digital mediante Microsoft Forms, diseñado con campos específicos y orientaciones claras, que sustituirá el uso de Excel. Las instrucciones detalladas y ejemplos prácticos estarán disponibles para facilitar la elaboración de reportes, basados en datos relevantes. Además, se especificó que las evidencias requeridas deberán cargarse directamente en el formulario en los formatos previamente definidos para garantizar una consolidación adecuada. Una vez enviado el formulario, la Subsecretaría procesará la información y generará automáticamente un reporte en formato PDF que incluirá los parámetros y porcentajes de cumplimiento establecidos. Este documento será enviado al correo electrónico del defensor el mismo día de su generación, culminando con la publicación del reporte en las páginas web institucionales. Para finalizar, se reiteró la disposición de la Subsecretaría para brindar apoyo continuo y mantener una comunicación abierta que facilite el éxito de estas iniciativas.

Diana Pérez, de la Secretaría Distrital de la Mujer, planteó una inquietud relacionada con la documentación y evidencias requeridas para el informe. Mencionó que, hasta el momento, la recolección de información ha sido flexible y adaptada a las circunstancias de cada entidad en el ejercicio del rol del defensor ciudadano. Así mismo, expresó su preocupación sobre la claridad en los requisitos, solicitando que, de manera anticipada, se informe qué tipo de datos se recogerán en el formulario para alinear el trabajo realizado durante el semestre. Aunque han considerado el manual operativo y los lineamientos del Decreto 47 de 2019, resaltó que disponer de esta información antes del 1 de julio facilitaría la preparación y evitaría contratiempos, dado que solo se dispondrá de 15 días para la entrega del informe. Finalmente, pidió confirmar las fechas de envío del formulario y los detalles específicos sobre los datos e información que se espera consignar en el reporte.

Nubia Santofimio confirma que, se enviará un documento técnico breve que detallará, función por función y lineamiento por lineamiento, las características y requisitos de las evidencias que se deben incluir en el informe.

Aspectos clave:

- **Unificación de evidencias:** Se solicita una evidencia consolidada por cada lineamiento, que sea pertinente y respalde lo consignado en el informe.
- **Formato y extensión:** Las evidencias deben ser concretas, no exceder los 1,000 caracteres y centrarse en datos específicos que reflejen la ejecución del rol.
- **Relevancia:** Los reportes deben incluir información precisa, como recomendaciones frente al cumplimiento normativo y la manera en que estas han sido implementadas por las entidades.
- **Objetivo:** Generar un documento claro, digerible y publicable para los lectores.

Se destacó que el documento técnico proporcionará instrucciones detalladas para facilitar la elaboración del reporte.

Adriana Vargas Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General, aclara que las funciones del manual se mantienen iguales; lo que cambia es el proceso. Ahora se deberá registrar la información en un formulario (Forms), que generará automáticamente el informe y lo enviará al correo electrónico registrado. Las evidencias también son las mismas, pero solo se cargará una por lineamiento. Los formularios serán enviados exclusivamente a los defensores distritales para evitar registros duplicados. Además, se verificará y actualizará la información de contacto de los defensores.

Nubia Santofimio explica que el formulario incluye un enlace para cargar evidencias en un repositorio organizado por entidad.

Manuel Fernando Isaza González consulta sobre el flujo de comunicación con la Veeduría Distrital, preguntando en qué momento se realizará: si al cargar la información y las evidencias en el formulario o al generar el PDF consolidado que será enviado a la Veeduría. Ante lo que se aclara que la Veeduría Distrital tendrá acceso a los documentos PDF generados, y se les entregará oficialmente la información consolidada.

Finalmente, se solicita a los asistentes registrarse en el listado de asistencia mediante un código QR y participar en un ejercicio Menti para evaluar y sugerir mejoras al rol del Defensor de la Ciudadanía, en el marco de la reformulación de la política de servicio a la ciudadanía.

5. Resultados de la promesa del servicio.

Ana María Pérez, Directora de Calidad del Servicio, presentó los resultados del ejercicio denominado *Promesa del Servicio*, desarrollado durante el primer semestre del año. Este proyecto busca establecer un punto de encuentro entre las expectativas de los ciudadanos y el compromiso de los servidores, promoviendo un entendimiento integral del servicio a la ciudadanía en el Distrito.

Durante la investigación, que incluyó visitas a los 23 puntos de la Red CADE y una feria de servicio el 16 de marzo, se realizaron 529 entrevistas y se recopilaron más de 12.000 datos utilizando herramientas innovadoras basadas en ciencias del comportamiento. Los resultados permitieron caracterizar la experiencia del ciudadano y del servidor en tres etapas clave: descubrimiento, acceso y resolución. Se identificaron emociones predominantes, como pesimismo inicial en los ciudadanos, que transita hacia calma y satisfacción en las etapas posteriores, mientras que los servidores reflejan respeto, colaboración y comprensión.

A partir de este diagnóstico, se definieron valores fundamentales como empatía, confianza, honestidad y responsabilidad, y atributos como eficiencia, agilidad, claridad, accesibilidad y transparencia. Estas características orientarán las acciones futuras del sistema distrital del servicio a la ciudadanía. Asimismo, se llevó a cabo un taller con 41 funcionarios para construir una versión renovada de la *Promesa del Servicio*, cuya misión será facilitar el relacionamiento entre ciudadanía y Distrito, promoviendo bienestar y confianza en la garantía de derechos.

Se destacó la importancia de implementar estrategias que incluyan incentivos para funcionarios, manejo socioemocional, reconocimiento de buenas prácticas y procesos de selección mejorados. También se subrayó la necesidad de promover una atención basada en escucha activa, claridad en la información, y empatía.

Finalmente, informó que los resultados completos y un informe ejecutivo serán enviados a los participantes para facilitar la apropiación y aplicación de las conclusiones en sus entidades.

6. Socialización de los resultados de la Guía de trámites y Servicios

Enrique Cusba, Director de Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, presentó los resultados del proceso de actualización de la Guía de Trámites y Servicios, un esfuerzo coordinado con 76 entidades distritales y nacionales. De un total de 1.423 registros de trámites, el 64% (905 registros) han sido validados por 50 entidades. Sin embargo, 26 entidades aún deben completar este ejercicio, por lo que reiteró el llamado a concluirlo debido a su relevancia estratégica.

En el análisis cualitativo, se evidenció que algunas entidades no identificaron toda su oferta de servicios, lo que requirió reuniones específicas con áreas estratégicas. Además, se inició la validación de puntos de atención presencial y virtual, que hasta ahora registra 756 puntos presenciales, 854 virtuales (incluyendo portales web y redes sociales), y 398 en canal telefónico, sumando un total preliminar de 2.008 puntos de atención.

El Director destacó la importancia de consolidar esta información para mejorar la uniformidad en la oferta de trámites en canales como la Red CADE, la línea 195 y demás aplicaciones. La meta es garantizar que los datos sean consistentes, actualizados y útiles tanto para entidades distritales como nacionales. Asimismo, anunció la implementación de un sistema digital para facilitar la certificación de confiabilidad de los datos, eliminando la necesidad de enviar documentos mensuales firmados. También se trabaja en la actualización de la Circular 002 para reforzar los lineamientos sobre el mantenimiento y validación continua de la información.

Finalmente, invitó a las entidades a involucrarse activamente en el proceso de validación, resaltando que esta base de datos oficial será un recurso clave para organizar y mejorar la atención al ciudadano en todos los canales, con potencial de integración futura en nuevas tecnologías como asistentes virtuales y portales transaccionales.

En el espacio de preguntas, Germán Gonzalo Gil de la Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte planteó una inquietud respecto a la unificación de trámites en el Distrito. Preguntó cómo se manejarán situaciones especiales, como paros o circunstancias que implican cambios en los horarios de atención de algunas entidades. Específicamente, indagó si habrá un operador encargado de actualizar esa información en tiempo real, para garantizar que el ciudadano disponga de datos precisos y actualizados en el momento oportuno.

Enrique Cusba agradeció la pregunta y explicó que cualquier cambio o novedad, como los mencionados, debe ser reportado a través del correo oficial de la Guía de Trámites. Su equipo se encargará de actualizar y publicar esta información en el portal de Bogotá, asegurando que sea accesible para todos. Este procedimiento seguirá vigente para gestionar dichas actualizaciones.

7. Actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía

Brigitte Quintero interviene con un cordial saludo y aborda dos temas principales: la actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía y las experiencias inspiradoras de servicio.

- Actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía

Explica que se está trabajando en la actualización del manual actual, con el propósito de fortalecer las orientaciones para una atención incluyente, digna y adaptada a las necesidades de los ciudadanos. Esta actualización no implica reemplazar el documento vigente, sino incorporar nuevos enfoques y buenas prácticas identificadas a partir de consultas con diferentes equipos y entidades.

Aspectos destacados de la actualización:

- **Grupos de atención prioritaria:**
 - Niños, niñas y adolescentes.
 - Mujeres en estado de embarazo, lactantes y con niños en brazos.
 - Población víctima del conflicto y migrante, considerando diferencias documentales y necesidades específicas.
 - Personas con escoltas, habitantes de calle, población indígena, afrocolombiana, veteranos de la fuerza pública y personas con mascotas de apoyo emocional.
 - Atención en situaciones de emergencia y manejo de personas alteradas o agresivas.
- **Nuevos elementos:**
 - Enfoques diferenciales poblacionales y de género.
 - Protocolo para el servicio móvil (Super CADE).
 - Inclusión de casos prácticos para facilitar la implementación del manual.

Se invita a los participantes a compartir comentarios, recomendaciones y experiencias que puedan enriquecer esta actualización. El documento final estará listo en junio, seguido de un proceso de socialización y capacitación.

8. Experiencias inspiradoras de servicio

Brigitte Quintero continua su presentación anunciando el ejercicio de identificación y visibilización de experiencias significativas que mejoren la calidad del servicio y fortalezcan los procesos institucionales. Este año, estas iniciativas estarán vinculadas a la cuarta edición del Premio Distrital a la Gestión, que busca reconocer avances en:

1. **Servicio al ciudadano:** Experiencias oportunas, incluyentes, cálidas y alineadas con la promesa de servicio y los enfoques diferenciales.
2. **Racionalización de trámites:** Iniciativas que reduzcan costos, aumenten la eficiencia administrativa y sean replicables.

Cronograma del premio:

- **Junio:** Lanzamiento oficial.
- **Julio-agosto:** Inscripciones y postulaciones.
- **Septiembre:** Evaluación de experiencias.
- **Octubre:** Gala de premiación y publicación de ganadores.

Se invita a las entidades a participar activamente, compartir sus experiencias y continuar trabajando en conjunto para mejorar la calidad del servicio público.

Finalmente, se reitera la apertura para recibir comentarios, resolver inquietudes y fomentar la colaboración en estos procesos.

9. Varios

Adriana Vargas agradece a los asistentes por extenderse unos minutos y resalta la importancia de este espacio para mantenerlos informados y generar un diálogo. Invita a que, en caso de nuevas ideas o solicitudes relacionadas con los lineamientos del Defensor, el manual de servicios o las experiencias exitosas en trámites y servicios, no duden en contactarlos a través del chat o el correo de Servicio a la Ciudadanía.

Destaca que la sesión se conecta con los avances presentados previamente sobre la actualización de la base de datos maestra de oferta y puntos de atención. Explica que esto es parte de la transformación hacia una experiencia ciudadana digital más integrada, con el portal bogota.gov.co como punto central. Este portal consolidará los canales y servicios actualmente dispersos, facilitando la navegación y el acceso para la ciudadanía.

Anuncia un evento clave:

- **Fecha:** miércoles 11 de junio.
- **Lugar:** Archivo Distrital.
- **Propósito:** Presentar el avance del portal transaccional de servicio a la ciudadanía, que incorpora actualizaciones en la oferta y nuevos canales como "Pagos Bogotá". Este es un proyecto liderado desde la Secretaría General para optimizar y centralizar los servicios.

Se extiende la invitación a defensores del ciudadano, jefes de servicio, comunicaciones y administrativos de las entidades distritales. La invitación oficial se enviará próximamente por correo y WhatsApp, y se solicita reservar la fecha.

10. Cierre de la Sesión:

- Se agradece la participación y el compromiso de los asistentes durante la sesión.
- Se anuncia el envío de la presentación y grabación a todos los registrados, junto con información complementaria que pueda ser útil.
- Se actualizará la base de datos de defensores y jefes de servicio a través de un enlace compartido.
- Se asegura que las preguntas pendientes en el chat serán respondidas por el mismo medio.

Nubia Santofimio Agradece nuevamente a los participantes y da por concluida la sesión, deseando un buen día para todos.

TOMA DE DECISIONES

Teniendo en cuenta que el objetivo de la sesión fue revisar los avances en la implementación del rol del Defensor de la Ciudadanía, presentar los resultados de la Promesa del Servicio, actualizar la Guía de Trámites y Servicios, y socializar experiencias inspiradoras de servicio, no se tomaron decisiones durante la sesión.

COMPROMISOS

Durante la sesión se definieron los siguientes compromisos:

Compromisos		Nombre responsable	Entidad	Fecha límite para su cumplimiento
1	Instrucciones y formulario: Envío de un documento técnico con orientaciones específicas.	Nubia Santofimio – Equipo de política de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General	01/07/2025
2	Actualizar la base de datos de defensores para evitar duplicidad de registros y garantizar comunicación efectiva.	Leidy Marcela Barbosa – Equipo	Secretaría General	01/08/2025
3	Actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía	Brigitte Quintero de política de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General	31/08/2025
4	Actualización de la Guía de Trámites y Servicios	Brigitte Quintero de política de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General	31/08/2025
5	Enviar la presentación, grabación y demás información relevante de la sesión a los participantes.	Nubia Santofimio – Equipo de política de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General	30/06/2025

Siendo las 10:30 a.m. se da por terminada la sesión.

En constancia se firma,

PRESIDENTE
Alejandra Rodas Gaiter

SECRETARIA
Adriana Vargas Tamayo

Proyecto: Leidy Marcela Barbosa – Nubia Santofimio