

INFORME DE GESTIÓN

Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía

II Trimestre de 2025

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	I	18/03/2025	29/05/2025				2
	Secretaria General	Director Distrital de Desarrollo Institucional	P (e)	18/03/2025	29/05/2025				2
	Secretaria General	Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía	ST	18/03/2025	29/05/2025				2
2. Gobierno	Secretaría Distrital de Gobierno	Subsecretario gestión institucional	I	18/03/2025	29/05/2025				2
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	Asesor	I	18/03/2025	29/05/2025				2
	Departamento Administrativo para la Defensoría del Espacio Público	Subdirectora administrativa, financiera y de control interno	I		29/05/2025				1

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron					Total (En número)
				Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	
3. Hacienda	Secretaría Distrital de Hacienda	Jefe de oficina de atención al ciudadano	I	18/03/2025	29/05/2025				2
	Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones	Asesora Dirección General Comunicación y Servicio al Ciudadano	I	18/03/2025	29/05/2025				2
	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital-UAECD	Gerente Comercial y de Atención al Usuario	I		29/05/2025				1
	Lotería de Bogotá	Jefe Atención al Cliente	I		29/05/2025				1
4. Planeación	Secretaría Distrital de Planeación	Director servicio a la ciudadanía	I	18/03/2025	29/05/2025				2
5. Desarrollo Económico, Industria y Turismo	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico- SDDE	Director Corporativo	I	18/03/2025	29/05/2025				2
	Instituto Para La Economía Social - IPES	Subdirectora administrativa y financiera	I	18/03/2025	29/05/2025				2
	Instituto Distrital De Turismo De Bogotá -IDT	Defensor de la Ciudadanía	I		29/05/2025				1
	Corporación para el Desarrollo y la Productividad Bogotá Región (Invest in Bogotá) -	Gerente Administrativa y financiera	I	18/03/2025					1
6. Educación	Secretaría de Educación del Distrito	Jefe Oficina Atención al Ciudadano	I	18/03/2025	29/05/2025				2
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico	Subdirector Administrativo, Financiero	I	18/03/2025	29/05/2025				2
	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano	I						
	Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia	Subgerente de gestión administrativa	I	18/03/2025	29/05/2025				2

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron					Total (En número)
				Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	
	y la Tecnología - ATENEA								
7. Salud	Secretaría Distrital de Salud	Directora Servicio al Ciudadano	I	18/03/2025	29/05/2025				2
	Subred Integrada De Servicios De Salud Sur Occidente	Jefe de oficina participación comunitaria y atención al ciudadano	I	18/03/2025					1
	Subred Integrada de Servicios De Salud Norte	Jefe oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano	I	18/03/2025					1
	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente	Profesional oficina servicio al ciudadano	I	18/03/2025					1
	Subred Integrada De Servicios De Salud Sur	Jefe oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano	I	18/03/2025					1
	Capital Salud	Asesor- Dirección Atención al Usuario	I	18/03/2025					1
	Instituto Distrital de la Ciencia , Biotecnología e Innovación en Salud - IDSBIS	Profesional de Planeación Institucional	I	18/03/2025					1
8. Integración Social	Secretaría Distrital de Integración Social	Asesor_ Subsecretaría de Gestión Institucional - Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía	I	18/03/2025	29/05/2025				2
	Instituto para la Protección de la niñez y la Juventud	Asesor-Oficina Asesora de Planeación	I	18/03/2025	29/05/2025				2
9. Cultura, Recreación y Deporte	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte -SCRD	Directora de gestión corporativa y relación con el ciudadano	I	18/03/2025	29/05/2025				2

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron					Total (En número)
				Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte- IDRD	Secretaria General	I	18/03/2025	29/05/2025				2
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	Profesional de Servicio al ciudadano	I	18/03/2025					
	Canal Capital	Profesional de Servicio a la Ciudadanía	I	18/03/2025					1
	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	Subdirectora De Gestión Corporativa	I	18/03/2025	29/05/2025				2
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC	Subdirectora de gestión corporativa	I	18/03/2025	29/05/2025				2
	Instituto Distrital de las Artes-IDARTES	Subdirector administrativo y financiero	I	18/03/2025	29/05/2025				2
10. Ambiente	Secretaria Distrital De Ambiente	Directora de Servicio a la Ciudadanía	I	18/03/2025	29/05/2025				2
	Jardín Botánico José Celestino Mutis - JBB	Profesional de la Secretaría General	I	18/03/2025	29/05/2025				2
	Instituto Distrital de Gestión del Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	Subdirector para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	I		29/05/2025				1
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	Subdirector CDEPOorporativo	I	18/03/2025	29/05/2025				2
11. Movilidad	Secretaría Distrital de Movilidad	Subsecretaria de Servicios a la Ciudadanía	I		29/05/2025				1
	Unidad Administrativa de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Director Oficina de Servicio al Ciudadano	I	18/03/2025					1
	Instituto de Desarrollo Urbano	Director Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía	I	18/03/2025	29/05/2025				2
	Terminal de Transportes	Director de Servicio al Ciudadano	I		29/05/2025				1

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron					Total (En número)
				Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	
	Transmilenio	Jefe de Comunicaciones y atención a la ciudadanía	I						
	Empresa Metro de Bogotá	Profesional Gerencia de Comunicación, Ciudadanía y Cultura	I	18/03/2025	29/05/2025				2
12. Hábitat	Secretaría Distrital del Hábitat	Profesional de Servicio a la Ciudadanía	I	18/03/2025	29/05/2025				2
	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	Profesional_ Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales	I	18/03/2025					1
	Caja de la Vivienda Popular	Directora de Gestión Corporativa y CID	I	18/03/2025	29/05/2025				2
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - S.A - ETB-ESP	Profesional_ Hogares y pymes primera instancia	I	18/03/2025	29/05/2025				2
	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP	Profesional de la Dirección de Apoyo Comercial	I	18/03/2025					1
	U.A.E de Servicios Públicos - UAESP	Subdirectora Administrativa	I	18/03/2025	29/05/2025				2
13. Mujeres	Secretaría Distrital de la Mujer	Profesional oficina jurídica	I	18/03/2025	29/05/2025				2
14. Seguridad, Convivencia y Justicia	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Profesional Subsecretaria de Gestión Institucional	I	18/03/2025					1
	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos	Líder de Servicio a la Ciudadanía	I						
15. Gestión Jurídica	Secretaría Jurídica Distrital	Profesional de la Dirección	I	18/03/2025	29/05/2025				2

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron					
				Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Total (En número)
		Gestión Corporativa							
Órganos de Control	Veeduría Distrital de Bogotá D.C	Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos	IP	18/03/2025	29/05/2025				2

SESIONES ORDINARIAS REALIZADAS / SESIONES ORDINARIAS PROGRAMADAS:

SESIONES EXTRAORDINARIAS REALIZADAS / SESIONES EXTRAORDINARIAS PROGRAMADAS:

PUBLICACIÓN EN PÁGINA WEB:

1/2*

1/1

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.	18/03/2025	29/05/2025				Si
FUNCIONES ESPECÍFICAS	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Se abordó Sí / No

6

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	18/03/2025	29/05/2025				Si
b. Garantizar la coordinación de los actores del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo con los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, conforme al artículo 7 del decreto 847 de 2019	18/03/2025	29/05/2025				Si
c. Efectuar el seguimiento a la gestión intersectorial y proponer acciones para mantener altos estándares de servicio en los diferentes canales de interacción con la ciudadanía en el marco del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	No aplica					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, bajo la dirección de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, desempeñó las funciones delegadas conforme a la normatividad vigente. Los logros alcanzados se detallan en el cuadro de seguimiento que se presenta a continuación:

SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN:	La Subsecretaría Técnica de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía consolidó y socializó la propuesta del Plan de Acción 2025 durante la primera sesión ordinaria de la Comisión Intersectorial, realizada el 18 de marzo de 2025, y fue aprobada el 27 de marzo por la Presidencia de la Comisión, conforme al Acuerdo 001 de 2024. DETALLE DE LAS ACTIVIDADES Y AVANCES DEL PLAN DE ACCIÓN 2025 (II TRIMESTRE) Actividad No. 1: Seguimiento a la implementación de las acciones de racionalización propuestas por las entidades distritales para ser implementadas durante la vigencia 2025. Objetivo: El objetivo de este producto es hacer seguimiento y acompañamiento a las entidades en la implementación de las acciones de racionalización registradas en el marco de la estrategia de racionalización. En el marco de la estrategia Bogotá Ágil se tiene contemplado implementar 50 acciones de racionalización durante 2025.
---------------------------------------	--

	Avance al corte del segundo trimestre de 2025: Se llevaron a cabo 16 actividades de acompañamiento a distintas entidades distritales en el marco de la estrategia Bogotá Ágil, con el objetivo de fortalecer la implementación de la política de racionalización de trámites. Estas actividades incluyeron jornadas de capacitación masiva como la presentación de la estrategia “Colombia Ágil” y formación sobre la política de racionalización, con la participación de 147 funcionarios de 45 entidades, así como sesiones técnicas con entidades como la Secretaría de Desarrollo Económico, Canal Capital, Secretaría de Movilidad, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Salud, Lotería de Bogotá, Subred Sur, Secretaría de Hábitat, entre otras. Se abordaron temas como interoperabilidad de trámites, mejora regulatoria, depuración normativa, cadena de urbanismo y construcción, trámites modelo, diligenciamiento del FURAG y oportunidades de racionalización a trámites de alto impacto, promoviendo la simplificación y racionalización de la oferta del Distrito. Asimismo, se brindó acompañamiento a las entidades distritales en el diligenciamiento del FURAG en el marco de la Política de Racionalización de Trámites, y se adelantaron actividades de articulación con la Secretaría de Hábitat para la identificación de trámites a intervenir. En este marco, y con recursos de cooperación internacional, el sector Hábitat ha sido seleccionado como piloto para la implementación de la metodología de mejora regulatoria con incidencia en la oferta, lo que ha permitido avanzar en el diagnóstico técnico de trámites del sector asociados a la cadena de urbanismo y construcción, identificar oportunidades de simplificación y definir posibles modelos replicables en otros sectores del Distrito. Adicionalmente se realizó el taller de mejora regulatoria con impacto en la oferta de servicio, el cual fue un espacio de diálogo en el que se identificaron potenciales barreras normativas, así como normas obsoletas, contradictorias o ineficientes del sector de urbanismo y construcción. ❖ Avance 57% Actividad No. 2: Intervención de trámites de alto impacto y/o mejora regulatoria. Objetivo: Intervenir 5 trámites de alto impacto, para lograr su simplificación. Avance al corte del segundo trimestre de 2025: Se identificaron los trámites de alto impacto para trabajar o iniciar los trabajos en el marco de esta vigencia en los sectores de Salud y Hacienda (Concepto Sanitario, Certificado de Discapacidad, Registro de Información Tributaria (RIT); y Englobe y Desenglobe de Predios. Así mismo, el pasado 13 de marzo se firmó la Célula de Innovación entre el Secretario General y el Secretario de Salud, a través de la cual se manifestó interés de las entidades de realizar un trabajo conjunto para la intervención de los trámites “Concepto Sanitario” y “Certificado de Discapacidad”. Se realizó la implementación de la metodología de la clínica de trámites para los trámites de RIT y Concepto Sanitario, aplicando las fases de entendimiento, experiencia del funcionario y experiencia del usuario, de las cuales se identificarán oportunidades de mejora y se realizará un prototipo
--	--

	de intervención para ser ejecutado por la entidad líder del mismo. Se inició el entendimiento de los trámites Certificado de Discapacidad, Englobe y Desenglobe y Publicidad Exterior visual. Adicionalmente, se trabajó con la Secretaría Distrital de Ambiente para establecer una orientación conjunta sobre el trámite de Publicidad Exterior Visual y se acompañó la presentación del piloto de virtualización desarrollado por Bogotá del Formato Único Nacional (FUN). ❖ Avance 50% Actividad No. 3: Desarrollo del Modelo Cades con Vocación Objetivo: Garantizar un servicio integral, cercano, oportuno, confiable y democrático, con un enfoque poblacional, diferencial, de género y territorial. Su implementación, combinan rutas de atención digitales y presenciales, ferias y estrategias itinerantes, asegurando así una cobertura efectiva y accesible para todas las personas, que permitan una gestión eficiente, accesible, inclusiva y descentralizada de los trámites y servicios distritales, así como otros que ofrezcan entidades nacionales, organizaciones comunitarias, entidades privadas y ONGs. Avance al corte del segundo trimestre de 2025: * Durante el segundo trimestre se elaboró la ficha técnica del SuperCADE Bosa, la cual incluyó un análisis cuantitativo y cualitativo que permitió determinar su vocación como espacio orientado al Fortalecimiento Familiar y la Convivencia Juvenil. Como parte de la implementación, el pasado 26 de junio de 2025 se llevó a cabo el acto de inauguración de esta vocación, con la participación de entidades aliadas. El evento incluyó un panel con la ciudadanía en el que se identificaron nuevas necesidades y se socializó la estrategia. Asimismo, se realizaron talleres y charlas temáticas en torno a la vocación definida, promoviendo el diálogo y la participación comunitaria. ❖ Avance 50% Actividad No. 04: Implementar laboratorios de servicio a la ciudadanía. Objetivo del producto: Identificar los principales desafíos del servicio con el fin de mejorar la experiencia de la ciudadanía en los diferentes canales de atención, así como las posibilidades de mejora en los protocolos de atención con enfoque diferencial del distrito. Avance al corte del segundo trimestre de 2025: Se ha desarrollado dos laboratorios, uno con enlaces de puntos de atención, con el fin de recoger insumos para la construcción de los Protocolos de enfoque diferencial y el segundo en el marco de la Feria a tu servicio de Kennedy, que permitió reconocer la complejidad de términos relacionados con trámites. ❖ Avance 50% Actividad No. 05: Desarrollo del portal integrador Objetivo del producto: Fortalecer la consolidación y divulgación de la información mediante el diseño de un portal transaccional que permita el
--	--

	acceso ágil y sencillo a toda la oferta de trámites y servicios del Distrito Capital. Avance al corte del segundo trimestre de 2025: Tras finalizar la elaboración del Anexo Técnico, los estudios previos y demás documentos contractuales, se publicó en la plataforma SECOP II el proceso SGA-LP-001-2025 el pasado 13 de junio de 2025, con recepción de observaciones hasta el 1 de julio. ❖ Avance 100% Actividad No. 06: Construcción del plan de acción de la Política de Servicio a la Ciudadanía 2025-2035. Objetivo del producto: Diseño y formulación del plan de acción de la Política de Servicio a la Ciudadanía 2025 - 2035, a partir de la definición inicial del objetivo general, objetivos específicos, indicadores de resultado y productos de política pública. Avance al corte del segundo trimestre de 2025: " se cuenta con la primera propuesta de productos para el plan de acción de la Política de Servicio a la Ciudadanía, correspondientes a las siguientes entidades: * Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia * Empresa Metro de Bogotá * Canal Capital * Orquesta filarmónica de Bogotá * Catastro Bogotá * Secretaría de Educación del Distrito * Secretaría Jurídica Distrital * Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP * Secretaría Distrital del Hábitat * Secretaría Distrital de Gobierno * Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD) * Secretaría Distrital de Planeación * Instituto Distrital de Turismo * Subred Sur Occidente * Veeduría Distrital * Instituto Distrital de las Artes - Idartes * Secretaria de Hacienda Distrital * Departamento Administrativo del Servicio Civil -DASC" ❖ Avance 50% Actividad No. 07: Implementación de iniciativas de lenguaje claro a nivel distrital Objetivo del producto: Desarrollar acciones en articulación con las dependencias de la entidad para hacer buen uso del lenguaje claro y socializar experiencias y aprendizajes en el marco de la comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía. Avance al corte del segundo trimestre de 2025: Se llevaron a cabo 5 mesas de trabajo en tema de lenguaje claro articuladas con las diferentes áreas, así:
--	--

	1. Dos (2) Mesas para la revisión de la calidad de las respuestas y el uso de lenguaje claro, en esta se realizó la socialización y sensibilización de los conceptos de Lenguaje Claro, y asimismo un ejercicio para la traducción de respuestas en Lenguaje Claro con cada uno de los enlaces y jefes de área a una muestra de las respuestas evaluadas. 2. Tres (3) mesas de trabajo en tema de socialización del procedimiento PQRSF, los principales lineamientos y los criterios para la evaluación en la calidad de las respuestas y el uso de Lenguaje Claro, enfatizando los conceptos e incorporando ejemplos prácticos. En cumplimiento a los criterios establecidos por la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Secretaría General en la evaluación de la calidad d elas respuestas. 3. Se asistió a la capacitación convocada por la función publica, relacionada con Lenguaje Claro, incluida en el Plan de Capacitación de la entidad. Actividad No. 08: Implementación de iniciativas de lenguaje claro a nivel distrital Objetivo del producto: Traducir a lenguaje claro el portafolio de servicios de la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte y socializar experiencias y aprendizajes en el marco de la comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía. Avance al corte del segundo trimestre de 2025: desde la Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano iniciamos la traducción del portafolio de servicios al lenguaje claro, con el objetivo de facilitar la comprensión de la información por parte de la ciudadanía y fortalecer el enfoque de atención incluyente. Para este fin, desarrollamos un documento en línea en el cual estructuramos la información en dos partes: la primera detalla la forma actual de presentación del portafolio y la segunda contiene la propuesta de adaptación a lenguaje claro, que describe, trámite por trámite, servicio por servicio y OPA por OPA, de manera sencilla y accesible, respondiendo a preguntas clave sobre en qué consiste cada uno. El documento fue socializado con el equipo de diseño de la Oficina de Comunicaciones, para que evalúe la implementación de un nuevo diseño gráfico que potencie la comprensión del contenido traducido. Así mismo, se proyectó el trabajo conjunto con las dependencias responsables de los trámites y servicios, para que validen la propuesta, actualicen la información de sus procesos y aseguren que el portafolio refleje correctamente los servicios vigentes de la Secretaría. Durante el tercer trimestre, continuaremos con la recolección de avales y actualizaciones de cada dependencia, y prepararemos la socialización de la experiencia en el marco de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, con el fin de compartir aprendizajes y buenas prácticas que contribuyan al mejoramiento continuo del servicio en el Distrito. ❖ Avance 50%
--	--

	Actividad No. 09: Implementación de iniciativas con enfoque diferencial para el servicio a la Ciudadanía Objetivo del producto: Facilitar el acceso a las personas con discapacidad auditiva que visitan la FUGA, se ha implementado un video en lengua de señas para el primer contacto. Avance al corte del segundo trimestre de 2025: "Como parte de la estrategia de apropiación del Protocolo General de Lengua de Señas, orientado a garantizar una comunicación efectiva con personas sordas o con dificultades auditivas, se ha iniciado la incorporación de videos en lengua de señas a la encuesta ""Evalúe la atención presencial y telefónica 2025"". Esta encuesta se aplica a las personas que solicitan atención presencial en los puntos de servicio al ciudadano. ❖ Avance 50% https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSee5vuMaGZQ5P2k6eSRAiu-7ZssQx5QEjh8JMhrqS5pg45rcg/viewform?usp=preview Actividad No. 10: Automatizar la gestión de la radicación de las PQRSDF Objetivo del producto: Implementar una solución de Inteligencia artificial en la radicación de PQRSDF recibidas por correo electrónico en la entidad y socializar experiencias y aprendizajes en el marco de la comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía. Avance al corte del segundo trimestre de 2025: el proyecto de implementación de inteligencia artificial para el direccionamiento automático de correo electrónico a las dependencias, a la fecha se encuentra en etapa de levantamiento de información y definición de viabilidad. ❖ Avance 5% Actividad No. 11: Mejorar el Índice de Calidad del servicio para la vigencia 2025 Objetivo del producto: Desarrollar estrategias que mejoren la calidad del servicio prestado en los canales de atención ciudadana de las entidades distritales. Avance al corte del segundo trimestre de 2025: - Se llevo a cabo 3 mesas de trabajo y de esta forma se completaron las reuniones con los 48 puntos que en el 2024 no alcanzaron la meta del índice. - Durante el segundo trimestre se realizó monitoreo a los canales de atención ciudadana de 39 puntos, para un total de 52 puntos monitoreados en el primer semestre de 2025". ❖ Avance 25% Actividad No. 12: Cualificación y entrenamiento de habilidades para el servicio Objetivo del producto: Implementar un portafolio de entrenamiento para fortalecer la forma de hacer, contener, solucionar y reaccionar de los servidores públicos que se relacionan con la ciudadanía.
--	---

	Avance al corte del segundo trimestre de 2025: Se realizaron 35 (treinta y cinco) Acciones de Entrenamiento Habilidades para el Servicio con la participación 4097 servidoras, servidores y colaboradores públicos, de 54 Entidades Distritales. ❖ Avance 39% TEMAS TRATADOS EN LA SESIÓN ORDINARIA EXTRAORDINARIA En la sesión extraordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, llevada a cabo el 29 de mayo de 2025, se trataron los siguientes temas: 1. Lineamientos para la presentación del informe semestral del Defensor de la Ciudadanía Se presentaron los lineamientos actualizados para la elaboración del informe del primer semestre de 2025. Se destacó que el rol del Defensor de la Ciudadanía, enmarcado en el Decreto 847 de 2019, busca fortalecer la confianza en la administración pública mediante una atención transparente y centrada en la solución de problemas. Se informó que los reportes deberán ser entregados a través de un formulario digital en Microsoft Forms, el cual reemplaza el formato en Excel. Este formulario permitirá generar automáticamente un informe en PDF, que será remitido al correo del defensor y publicado en las páginas web institucionales. Fechas clave: • Primer semestre (enero-junio 2025): entrega hasta el 15 de julio de 2025. • Segundo semestre (julio-diciembre 2025): entrega hasta el 15 de enero de 2026. Se resaltó que: • Se solicitará una única evidencia por lineamiento, clara, concreta (máximo 1.000 caracteres), y centrada en datos verificables. • Se compartirá un documento técnico con orientaciones detalladas para facilitar la consolidación de la información. • La Veeduría Distrital recibirá los reportes en PDF una vez consolidados. 2. Resultados de la Promesa del Servicio Se presentaron los resultados de la estrategia Promesa del Servicio, basada en la experiencia de ciudadanos y servidores en los puntos de atención. Entre los hallazgos: • Se aplicaron 529 entrevistas, recopilando más de 12.000 datos. • Se identificaron emociones clave y atributos como confianza, empatía, transparencia y claridad. • Se construyó una nueva versión de la promesa de servicio con participación de funcionarios.
--	---

	Se anunció el envío de un informe ejecutivo para facilitar la apropiación de los hallazgos en cada entidad. 3. Actualización de la Guía de Trámites y Servicios Se presentaron avances en la validación de trámites y puntos de atención. • De 1.423 registros, el 64 % ya ha sido validado. • Se reportaron más de 2.000 puntos de atención entre presenciales, virtuales y telefónicos. Se implementará un sistema digital de certificación de confiabilidad y se actualizará la Circular 002 para reforzar lineamientos. Se enfatizó en la necesidad de mantener información actualizada, especialmente ante eventos como paros o cambios de horario. 4. Actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía y Experiencias Inspiradoras Se presentó la actualización del manual, que incluirá nuevos enfoques diferenciales, atención a grupos prioritarios y protocolos para servicio móvil. Se invitó a las entidades a postular experiencias exitosas en el marco del Premio Distrital a la Gestión 2025, destacando avances en: • Servicio al ciudadano. • Racionalización de trámites. Cronograma del premio: • Junio: Lanzamiento • Julio-agosto: Inscripciones • Septiembre: Evaluación • Octubre: Premiación 5. varios y cierre La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, anunció un evento clave para el 11 de junio en el Archivo Distrital, en el que se presentará el avance del portal transaccional de servicios (Bogotá te escucha y Pagos Bogotá). Se enviará invitación oficial a defensores, jefes de servicio y administrativos. También se actualizará la base de datos de defensores y se garantizó el envío de materiales posteriores (presentación, grabación, enlaces). Finalmente, se agradeció la participación de los asistentes y se reiteró la disposición para resolver inquietudes y fortalecer el ejercicio del rol del Defensor de la Ciudadanía.
ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTANCIA:	Durante el segundo trimestre de 2025, la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía ha operado en estricto cumplimiento del marco normativo vigente, garantizando la aplicación de los lineamientos legales que rigen su actuación. En este periodo, se adoptaron decisiones estratégicas orientadas a fortalecer la articulación interinstitucional, con el propósito de consolidar iniciativas que mejoren la calidad del servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital.

	Estas contribuirán de manera significativa a optimizar la experiencia de las y los ciudadanos en su interacción con la Administración Distrital, promoviendo una atención más eficiente, accesible y centrada en sus necesidades. Asimismo, han permitido avanzar en el cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan de Acción, reafirmando el compromiso con un enfoque integral, diferencial y orientado a la mejora continua de los servicios públicos. En síntesis, el funcionamiento de esta instancia intersectorial se ha caracterizado por su coherencia normativa, su capacidad de articulación efectiva y su impacto positivo en el fortalecimiento de la relación entre la ciudadanía y la Administración Distrital.
--	--

SEGUIMIENTO A LAS DECISIONES

Teniendo en cuenta que el objetivo principal de la sesión extraordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía fue revisar los avances en la implementación del rol del Defensor de la Ciudadanía, presentar los resultados de la medición de la Promesa del Servicio, actualizar la Guía de Trámites y Servicios y socializar experiencias inspiradoras en materia de atención a la ciudadanía, la jornada se desarrolló en un espacio de diálogo, retroalimentación y construcción conjunta entre las entidades participantes.

En este contexto, la sesión tuvo un carácter informativo y técnico, orientado a fortalecer capacidades institucionales, identificar buenas prácticas y generar insumos que contribuyan a la mejora continua del servicio. Por esta razón, no se sometieron temas a votación ni se adoptaron decisiones de carácter formal, en concordancia con la naturaleza de la convocatoria y los objetivos definidos para esta sesión extraordinaria.

Firma de quien preside la instancia:

Firma de quien ejerce la Secretaría Técnica:

Nombre: Alejandra Rodas Gaiter

Cargo: Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional

Entidad: Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Nombre: Adriana Vargas Tamayo

Cargo: Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

Entidad: Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.