

COMISIÓN INTERSECTORIAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
ACTA No. 03-de 2025
Sesión Ordinaria

FECHA: 28 de agosto de 2025

HORA: 2:00 p.m. -4.00 p.m.

LUGAR: Auditorio del Archivo Distrital de Bogotá – Calle 6B No. 5-75

INTEGRANTES DE LA INSTANCIA:

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asiste	
			SI	NO
Sandra Patricia Castiblanco Monroy	Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte -SCRD	X	
María Alejandra Franco	Profesional líder Servicio a la ciudadanía	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	X	
Yahaira Diaz	Directora de apoyo comercial	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP	X	
Sonia Carolina Rodríguez Reyes	Auxiliar de Atención al Ciudadano	Canal Capital	X	
Andrea Romero	Profesional	Capital Salud EPS-S	X	
Carlos Alberto Muñoz Torres	Profesional	Concejo de Bogotá	X	
Andrés Ríos León	Profesional	Instituto para la Investigación Educativa y El Desarrollo Pedagógico - IDEP	X	
Fabian Andrés Correa Álvarez	Asesor-Oficina Asesora de Planeación	IDIPRON	X	
Gabriel Ernesto Lagos Medina	Secretario General	Instituto Distrital De Recreación Y Deporte - IDRD	X	
Diana Milena Vargas Velasco	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	

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asiste	
			SI	NO
Amanda Carolina Bueno Camen	Profesional -Dirección de Servicio al Ciudadano	Terminal	X	
Guillermo Eduardo Alfonso Gutiérrez	Profesional -Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	X	
Fátima Quintero	Subdirectora de Gestión Corporativa	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial De Bomberos	X	
Yira Pérez	Subgerente de Participación Ciudadana	U.A.E de Catastro Distrital - UAECD	X	
Gilberto Acosta Parra	Subdirector Administrativo	Caja de Vivienda Popular - CVP	X	
Julio César Petecua Sánchez	Técnico-Subdirección Gestión corporativa	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	
Andrea Rios	Asesora	Fondo de prestaciones económicas, cesantías y pensiones - FONCEP	X	
Liliana Patricia Hernández Hurtado	Subdirectora corporativa	Fundación Gilberto Alzate 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	

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asiste	
			SI	NO
Catalina Bobadilla Henao	Contratista delegada	Instituto Distrital De La Ciencia, Biotecnología E Innovación En Salud - IDCBIS	X	
María Angélica 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	
Sandra Catalina Bustos	Profesional -Atención a la ciudadanía y Transparencia	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	X	
Natalia Roncancio León	contratista _Servicio al ciudadano	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	X	
Andrés Felipe Escobar Leal	Subdirector de Planeación	Instituto Distrital De Turismo - IDT	X	
James Rincón Castaño	Jefe -Oficina Asesora de Planeación	Departamento Administrativo De Acción Comunal Instituto Distrital De La Participación Y Acción Comunal - IDPAC	X	
Tania Elena Rodríguez	Subdirectora Educativa y Cultural- Jardín Botánico de Bogotá	Jardín Botánico	X	
Sandra Milena Trujillo Vargas	Profesional de Atención al Cliente	Lotería de Bogotá - LB	X	
Andrés Zúñiga Forero	Asesor - Personería delegada para el relacionamiento con el ciudadano y asuntos locales	Personería	X	
Juan Sebastián Gacharna	Director de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría de Planeación	X	
Nelson Betancourt Claros	Jefe - oficina de Participación, Educación y Localidades	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	
Roberto Carlos Narváez Cortés	Contratista - 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	

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asiste	
			SI	NO
Magnery Edith Vargas Morales	Contratista de la Dirección Corporativa	Secretaría Jurídica	X	
Alejandro Contreras torres	Director de atención al ciudadano	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	
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 - DASC	X	
Carolina Pinilla Jiménez	Profesional de Servicio al Ciudadano	Subred Integrada De Servicios De Salud Centro Oriente E.S.E.	X	
Liliana Lozano Mateus	Profesional - Participación Comunitaria y Servicio al ciudadano	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	
César Oswaldo Cárdenas Benavides	Jefe -Oficina de Servicio a La Ciudadanía y Sostenibilidad	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

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asiste	
			SI	NO
Andrea Portillo Oróstegui	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	
Claudia Majé	Profesional- Oficina de relacionamiento y servicio a la ciudadanía	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	X	
Carlos Julio León Caicedo	Contratista- Subsecretaría de servicio a la ciudadanía	Agua de Bogota s.a ESP	X	
Lina Paola Jiménez Ríos	Directora de Gestión Corporativa	Secretaría de Desarrollo Económico - SDDE	X	
Adriana Vargas Tamayo	Subsecretaria de servicio a la Ciudadanía	Secretaría General	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	
Andrea Portillo Oróstegui	Veedora Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos	Veeduría Distrital	X		

OTROS ASISTENTES A LA SESIÓN:

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asiste	
			SI	NO
Viviana Ortiz Bernal	Contratista	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte -SCRD	X	

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asist	
			S	N
José Jaime Acosta Vergara	Profesional -Dirección de apoyo comercial	Empresa De Acueducto Y Alcantarillado de Bogotá -ESP	X	
Cesar a Paez S	Profesional	Empresa De Acueducto Y Alcantarillado de Bogotá -ESP	X	
Azula Uribe Caballero	Técnico- Dirección de Gestión Corporativa	Secretaría Jurídica Distrital	X	
Fabian Iguavita	Contratista- Dirección de atención al ciudadano	Secretaría Distrital de Movilidad	X	
Karen Viviana Rojas Pérez	Contratista	Instituto para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	X	
Luz dary Mendoza	Asesor-despacho Secretaría General	Secretaría Distrital de Hacienda	X	
Claudia Jasbleidi Mojica Cardona	Contratista-Subdirección de Gestión Corporativa	U.A.E Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá	X	
Gilma Lucia 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	
Yann Carlos Rodríguez Apolinar	Contratista	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	X	
Gloria Aida Cogollo Rodríguez	Contratista	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	X	
Lorena Patricia Fernández Pulido	Contratista- Subgerencia de Gestión Administrativa	Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA	X	
Zuanny Angélica Bello García	Profesional -Gestión Corporativa	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	X	
Juan Felipe Criado Castilla	Asesor-Dirección General	Departamento Administrativo De Acción Comunal Instituto Distrital De La Participación Y Acción Comunal - IDPAC	X	
Edna Piedad Cubillos Caicedo	Contratista Secretaría General	Departamento Administrativo De Acción Comunal Instituto Distrital De La Participación Y Acción Comunal - IDPAC	X	
Neyla Carolina Sanabria Gómez	Contratista-Oficina de Planeación	Lotería de Bogotá	X	
Laura Jinneth Patarroyo Gómez	Profesional- Dirección de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría Distrital de Planeación	X	
Vanessa Ramírez López	Contratista-Servicio a la ciudadanía	Secretaría Distrital de Ambiente	X	
Luis Fernando Moreno Urrea	Contratista- Subsecretaría de Gestión Institucional	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	X	

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asist	
			S I	N O
Isabel Jaime Piñeros	Profesional - Servicio al ciudadano	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente - E.S.E	X	
Alejandra Aguirre Fuentes	Contratista	Secretaría Distrital de Salud	X	
Anyi Rivera Vargas	Profesional	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD	X	
Ángela Liliana Malagón Morales	Profesional- Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	U.A.E de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	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	
Luis Fernando Barajas	Contratista	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Alejandra Rodas Gaiter	Subsecretaría de Fortalecimiento Institucional	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Margaret Licon Castro	Contratista	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Nubia Santofimio	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	
Cristian Murillo	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	
Leidy Marcela Barbosa Castellanos	Profesional	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Ximena Pantoja	Contratista	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Karen Johana Sánchez	Contratista	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Angélica Vargas Palacio	Contratista	Secretaría Distrital de Educación	X	
Jean karlo Ruiz Maldonado	Contratista - Servicio al ciudadano	Secretaría Distrital de Educación	X	
Jairo Alexis Suárez Parada	Profesional - Oficina de Servicio al Ciudadano	Secretaría Distrital de Educación	X	
María Rocío Gutiérrez Fernández	Profesional- Oficina de servicio al ciudadano	Veeduría Distrital de Bogotá D.C	X	

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asist	
			S	N
Fabian Moreno Mican	Contratista Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	Empresa de Transporte del Tercer Milenio - TRANSMILENIO S.A	X	
Jasbleidi Mojica Cardona	Contratista Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	Empresa de Transporte del Tercer Milenio - TRANSMILENIO S.A	X	
María Camila Barrera	Profesional	Empresa Metro de Bogotá S.A	X	
Adriana Correa Martinez	Profesional	Empresa Metro de Bogotá S.A	X	
Yimmy Benavides Orjuela	Contratista- Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	Fondo de prestaciones económicas, cesantías y pensiones - FONCEP	X	
Angie Paola Hernandez Moreno	Contratista- Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	Fondo de prestaciones económicas, cesantías y pensiones - FONCEP	X	
Andrea Milena Rivera Camero	Profesional - Subdirección de gestión Corporativa	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	
Vivian Nataly Valero Martínez	Contratista de la Subdirección Educativa	Jardín Botánico	X	
Andrea Johanna Jiménez Ramírez	Profesional	Secretaría Distrital de Gobierno	X	
Edwin Javier Carvajal Varela	Contratista_ Oficina de relacionamiento y servicio a la ciudadanía	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	X	
Diana Eugenia Pérez Burgos	Directivo	Secretaría Distrital de la Mujer	X	
Luz Amparo Macias Quintana	Contratista	Secretaría Distrital de la Mujer	X	
Leonel Hernando Nieto Bernal	Asesor-Defensor de la Ciudadanía	Secretaría de Desarrollo Económico - SDDE	X	
José Julián Martínez Dorado	Profesional- Dirección de Gestión Corporativa	Secretaría de Desarrollo Económico - SDDE	X	
Diego Constain Álvarez	Profesional- Gestión Corporativa	Secretaría de Desarrollo Económico - SDDE	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 (video de promoción de la feria)
2. Palabras de bienvenida
3. Canales:
 - Modelo Integral y sostenible de los canales presenciales
 - Portal transaccional
 - Bogotá Te Escucha -IA
4. Herramientas para el servicio
 - En camino a ser cuidadores de la confianza
 - Lanzamiento de protocolos de servicio a la ciudadanía
 - Normas que transforman la oferta del servicio
5. Resultados del FURAG – Entidades Distritales 2024
6. Resultados de gestión e informes del Defensor – I Semestre 2025
7. Cierre de la sesión

DESARROLLO:

1. Registro y verificación de quorum

Antes de dar inicio a la sesión ordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía correspondiente al año 2025, se dispusieron un código QR y un enlace de registro de asistencia con el propósito de verificar la conformación del quórum reglamentario. Una vez realizado el registro, se confirmó la presencia de 56 entidades distritales, garantizando así el quórum necesario para el desarrollo de la sesión.

2. Bienvenida e instalación de la sesión

La doctora Alejandra Rodas, Presidenta de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, dio la bienvenida a los asistentes, destacando la importancia de este espacio de articulación intersectorial para el fortalecimiento de la gestión pública orientada al servicio y la atención de la ciudadanía.

Con estas palabras, la Presidenta instaló formalmente la segunda sesión ordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía del año 2025.

3. Canales

Modelo Integral y sostenible de los canales presenciales

Se presentó avance del proceso de transformación de la RedCADE hacia un modelo integral y sostenible que articule los canales presenciales, telefónicos y digitales.

Se expusieron las principales cifras del sistema de atención:

- **Oferta actual:** 23 puntos presenciales, más de 1.000 colaboradores y 521 trámites y servicios de 51 entidades.
- **Interacciones:** 2.594.899 en 2024 y 1.604.004 en lo corrido de 2025, con un promedio diario de 9.721 atenciones.
- **Espacios:** más de 31.000 m² de infraestructura destinados al servicio ciudadano.

Se identificaron las principales problemáticas del modelo actual:

- Operación desarticulada y con bajo nivel de automatización.
- Dificultades de acceso físico y barreras para la atención.
- Procesos centrados en la transaccionalidad y no en la experiencia.
- Modelos de vinculación inflexibles y fragmentados.

Propuesta de transformación:

El nuevo modelo busca integrar criterios de eficiencia, sostenibilidad y experiencia ciudadana, mediante:

- Mecanismos financieros y administrativos que optimicen los recursos.
- Espacios flexibles, accesibles y adaptados a las necesidades locales.
- Soluciones digitales que reduzcan tiempos de atención y mejoren la calidad del servicio.
- Herramientas analíticas para anticipar la demanda y ajustar la oferta.

Ruta de implementación:

- *Septiembre 2025:* diagnóstico y análisis de experiencias internacionales.
- *Octubre - Diciembre 2025:* diseño del modelo de operación.
- *Diciembre 2025:* presentación del mapa de ruta y lineamientos de implementación.

Portal transaccional y automatización de procesos

Se presentó los avances del Portal Transaccional bogota.gov.co y la herramienta “Bogotá Te Escucha – IA”, como componentes esenciales del Modelo Integral de Atención a la Ciudadanía, orientados a consolidar un ecosistema digital eficiente, accesible y basado en datos.

El Portal Transaccional se consolida como la plataforma central de interacción digital con la Administración Distrital, integrando trámites y servicios en un solo entorno, garantizando interoperabilidad, trazabilidad, seguridad de la información e inclusión digital. Además, permite el uso de analítica de datos para anticipar necesidades y ajustar la oferta institucional.

Por su parte, la herramienta “Bogotá Te Escucha – IA” representa un avance en la automatización del direccionamiento de PQRS. Actualmente, en su Fase 1, opera con un equipo humano que, valida las solicitudes, y para diciembre de 2025 se prevé la implementación de la Fase 2, en la que la inteligencia artificial realizará el direccionamiento automatizado con validación humana.

Entre los beneficios destacan la reducción de tiempos de respuesta, mayor precisión en la asignación de solicitudes, y generación de análisis predictivos sobre las necesidades ciudadanas. La herramienta incorpora principios de ética algorítmica y protección de datos, garantizando transparencia y confianza ciudadana.

4. Herramientas para el servicio: En camino a ser cuidadores de la confianza

Se socializó la estrategia “En camino a ser cuidadores de la confianza”, orientada al fortalecimiento de las habilidades estratégicas, socioemocionales y de servicio de los servidores públicos.

El propósito es que cada servidor y servidora que atiende a la ciudadanía se certifique en al menos tres acciones formativas, que le permitan:

- Actuar con calidad y compromiso.
- Contener con empatía y escucha activa.

- Reaccionar con serenidad y criterio.
- Solucionar con eficacia y confianza.

Se destacó la meta de certificar a los servidores de las cinco entidades con mayor volumen de atención presencial: Secretaría de Gobierno, Secretaría de Movilidad, Secretaría de Hacienda, IDU e IDPAC.

Protocolos de servicio y actualización normativa

Se presentó el Manual de Servicio a la Ciudadanía versión 3, en proceso de actualización, junto con los 24 Protocolos de Servicio adoptados para orientar la atención ante situaciones específicas y con enfoque diferencial poblacional.

Protocolos destacados:

- Casos de violencia contra mujeres, niños, niñas y adolescentes.
- Emergencias, caídas de sistemas o crisis emocionales.
- Atención a personas con discapacidad, mayores, migrantes o víctimas del conflicto armado.
- Atención a personas con mascota de apoyo, comunidad LGBTI y población campesina.

De igual forma, se socializaron las **normas que transforman la oferta y el servicio**, entre ellas:

- **Circular 024 de 2024:** Estrategia *Bogotá Ágil* para la mejora de la oferta distrital.
- **Circular 018 de 2025:** Lineamientos para la activación del *SuperCADE móvil “Ferias a tu servicio”*.
- **Decreto 359 de 2025:** Adopta el Modelo de Atención *Gestores en Territorio*.
- **Resolución 001 de 2024:** Adopta el Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral.

5. Resultados FURAG 2024

Se compartieron los resultados del **FURAG 2024** en los componentes de Servicio a la Ciudadanía y Racionalización de Trámites, evidenciando avances significativos en los niveles de cumplimiento, articulación interinstitucional y consolidación del Modelo Distrital de Relacionamento Integral. Se resaltó la mejora en la gestión de trámites, la simplificación de procedimientos y la reducción de tiempos de atención al público.

6. Resultados de los informes del Defensor de la Ciudadanía – Primer semestre 2025

La Secretaría General informó los resultados del proceso de consolidación de los informes del Defensor de la Ciudadanía correspondientes al primer semestre de 2025:

- 50 entidades distritales (92%) entregaron sus informes en los plazos establecidos.
- Se solicitó ajuste de información a seis entidades: IDARTES, Universidad Distrital, Empresa Metro, IDU, Subred Sur y Terminal de Transporte.
- Tres entidades no presentaron informe: Secretaría Distrital de Ambiente, IDPAC y Capital Salud.

Los informes reflejan un avance significativo en la institucionalización de la figura del Defensor, con reportes más estructurados, soportes consistentes y coherentes con el modelo. Sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con:

- Redacción de respuestas más concretas y técnicas.
- Inclusión de indicadores y cifras verificables.
- Fortalecimiento del lenguaje técnico en las descripciones.

7. Cierre de la sesión

La Subsecretaría agradeció la participación activa de las entidades, reiterando que la Comisión Intersectorial constituye un espacio fundamental para la coordinación técnica y la mejora continua del servicio público, en favor de una atención ciudadana más empática, eficiente y confiable.

Compromisos

Compromisos		Nombre responsable	Entidad	Fecha límite para su cumplimiento
1	Enviar asistencia y presentación a los participantes a la sesión	Leidy Marcela Barbosa – Equipo de política de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General	10/09/2025
2	Acompañamiento a las entidades que deben ajustar sus informes del Defensor.	Leidy Marcela Barbosa – Equipo	Secretaría General	10/09/2025
3	Culminar la actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía y la adopción oficial de los 24 protocolos.	Brigitte Quintero de política de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General	31/10/2025
4	Continuar la formación de servidores en el marco de la estrategia “Cuidadores de la confianza”.	Ana María Pérez	Secretaría General	31/12/2025

Siendo las 4:00 p.m. se da por terminada la sesión.

En constancia se firma,

PRESIDENTE
Alejandra Rodas Gaiter

SECRETARIA
Adriana Vargas Tamayo

Proyectó: Leidy Marcela Barbosa – Nubia Santofimio