

# **INFORME DE GESTIÓN** **Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía** **III 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<br>(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 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |
|                    | Secretaria General                                                 | Director Distrital de Desarrollo Institucional             | P (e) | 18/03/2025                       | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |
|                    | Secretaria General                                                 | Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía                  | ST    | 18/03/2025                       | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |
| 2. Gobierno        | Secretaría Distrital de Gobierno                                   | Subsecretario gestión institucional                        | I     | 18/03/2025                       | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |
|                    | Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal           | Jefe Ofician de Planeación                                 | I     | 18/03/2025                       | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |
|                    | Departamento Administrativo para la Defensoría del Espacio Público | Subdirección Gestión corporativa                           | I     |                                  | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 2                    |

| Sector                                       | Entidad u Organismo                                                                  | Cargo                                                          | Rol | Sesiones en las que participaron |            |            |       |       |                      |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------|------------|------------|-------|-------|----------------------|
|                                              |                                                                                      |                                                                |     | Fecha                            | Fecha      | Fecha      | Fecha | Fecha | Total<br>(En número) |
| 3. Hacienda                                  | Secretaría Distrital de Hacienda                                                     | Jefe de oficina de atención al ciudadano                       | I   | 18/03/2025                       | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |
|                                              | Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones                               | Asesora Dirección General Comunicación y Servicio al Ciudadano | I   | 18/03/2025                       | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |
|                                              | Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital-UAECD                           | Subgerencia de Participación Ciudadana                         | I   |                                  | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 2                    |
|                                              | Lotería de Bogotá                                                                    | Jefe Atención al Cliente                                       | I   |                                  | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 2                    |
| 4. Planeación                                | Secretaría Distrital de Planeación                                                   | Director servicio a la ciudadanía                              | I   | 18/03/2025                       | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |
| 5. Desarrollo Económico, Industria y Turismo | Secretaría Distrital de Desarrollo Económico-SDDE                                    | Director Corporativo                                           | I   | 18/03/2025                       | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |
|                                              | Instituto Para La Economía Social - IPES                                             | Subdirectora administrativa y financiera                       | I   | 18/03/2025                       | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |
|                                              | Instituto Distrital De Turismo De Bogotá -IDT                                        | Defensor de la Ciudadanía                                      | I   |                                  | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 2                    |
|                                              | 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 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |
|                                              | Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP          | Subdirector Administrativo, Financiero                         | I   | 18/03/2025                       | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |
|                                              | Universidad Distrital Francisco José de Caldas                                       | Jefe Oficina de Quejas, Reclamos y Atención al Ciudadano       | I   |                                  |            | 28/08/2025 |       |       | 1                    |

| Sector                | Entidad u Organismo                                                               | Cargo                                                                                          | Rol | Sesiones en las que participaron |            |            |       |       |                      |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------|------------|------------|-------|-------|----------------------|
|                       |                                                                                   |                                                                                                |     | Fecha                            | Fecha      | Fecha      | Fecha | Fecha | Total<br>(En número) |
|                       | Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA | Subgerente de gestión administrativa                                                           | I   | 18/03/2025                       | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |
| 7. Salud              | Secretaría Distrital de Salud                                                     | Directora Servicio al Ciudadano                                                                | I   | 18/03/2025                       | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |
|                       | Subred Integrada De Servicios De Salud Sur Occidente                              | Jefe de oficina participación comunitaria y atención al ciudadano                              | I   | 18/03/2025                       |            | 28/08/2025 |       |       | 2                    |
|                       | Subred Integrada de Servicios De Salud Norte                                      | Jefe oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano                              | I   | 18/03/2025                       |            | 28/08/2025 |       |       | 2                    |
|                       | Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente                             | Profesional oficina servicio al ciudadano                                                      | I   | 18/03/2025                       |            | 28/08/2025 |       |       | 2                    |
|                       | Subred Integrada De Servicios De Salud Sur                                        | Jefe oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano                              | I   | 18/03/2025                       |            | 28/08/2025 |       |       | 2                    |
|                       | Capital Salud                                                                     | Asesor-Dirección Atención al Usuario                                                           | I   | 18/03/2025                       |            | 28/08/2025 |       |       | 2                    |
|                       | Instituto Distrital de la Ciencia , Biotecnología e Innovación en Salud - IDSBIS  | Profesional de Planeación Institucional                                                        | I   | 18/03/2025                       |            | 28/08/2025 |       |       | 2                    |
| 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 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |
|                       | Instituto para la Protección de la niñez y la Juventud                            | Asesor-Oficina Asesora de Planeación                                                           | I   | 18/03/2025                       | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |

| Sector                           | Entidad u Organismo                                                    | Cargo                                                                     | Rol | Sesiones en las que participaron |            |            |       |       |                      |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------|------------|------------|-------|-------|----------------------|
|                                  |                                                                        |                                                                           |     | Fecha                            | Fecha      | Fecha      | Fecha | Fecha | Total<br>(En número) |
| 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 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |
|                                  | Instituto Distrital de Recreación y Deporte- IDRD                      | Secretaria General                                                        | I   | 18/03/2025                       | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |
|                                  | Orquesta Filarmónica de Bogotá                                         | Profesional de Servicio al ciudadano                                      | I   | 18/03/2025                       |            | 28/08/2025 |       |       | 2                    |
|                                  | Canal Capital                                                          | Profesional de Servicio a la Ciudadanía                                   | I   | 18/03/2025                       |            | 28/08/2025 |       |       | 2                    |
|                                  | Fundación Gilberto Alzate Avendaño                                     | Subdirectora De Gestión Corporativa                                       | I   | 18/03/2025                       | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |
|                                  | Instituto Distrital de Patrimonio Cultural-IDPC                        | Subdirectora de gestión corporativa                                       | I   | 18/03/2025                       | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |
|                                  | Instituto Distrital de las Artes-IDARTES                               | Subdirector administrativo y financiero                                   | I   | 18/03/2025                       | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |
| 10. Ambiente                     | Secretaria Distrital De Ambiente                                       | Directora de Servicio a la Ciudadanía                                     | I   | 18/03/2025                       | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |
|                                  | Jardín Botánico José Celestino Mutis - JBB                             | Profesional de la Secretaría General                                      | I   | 18/03/2025                       | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |
|                                  | 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 | 28/08/2025 |       |       | 2                    |
|                                  | Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA          | Subdirector de Gestión Corporativa                                        | I   | 18/03/2025                       | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |
| 11. Movilidad                    | Secretaría Distrital de Movilidad                                      | Subsecretaria de Servicios a la Ciudadanía                                | I   |                                  | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |
|                                  | Unidad Administrativa de Rehabilitación y Mantenimiento Vial           | Director Oficina de Servicio al Ciudadano                                 | I   | 18/03/2025                       |            | 28/08/2025 |       |       | 2                    |
|                                  | Instituto de Desarrollo Urbano - IDU                                   | Director Oficina de Relacionamiento                                       | I   | 18/03/2025                       | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |

| Sector      | Entidad u Organismo                                     | Cargo                                                              | Rol | Sesiones en las que participaron |            |            |       |       |                      |
|-------------|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------|------------|------------|-------|-------|----------------------|
|             |                                                         |                                                                    |     | Fecha                            | Fecha      | Fecha      | Fecha | Fecha | Total<br>(En número) |
|             |                                                         | o y Servicio a la Ciudadanía                                       |     |                                  |            |            |       |       |                      |
|             | Terminal de Transportes                                 | Director de Servicio al Ciudadano                                  | I   |                                  | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 2                    |
|             | Transmilenio                                            | Jefe de Comunicaciones y atención a la ciudadanía                  | I   |                                  |            | 28/08/2025 |       |       | 1                    |
|             | Empresa Metro de Bogotá                                 | Profesional Gerencia de Comunicación, Ciudadanía y Cultura         | I   | 18/03/2025                       | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |
| 12. Hábitat | Secretaría Distrital del Hábitat                        | Profesional de Servicio a la Ciudadanía                            | I   | 18/03/2025                       | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |
|             | 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 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |
|             | Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - S.A - ETB-ESP | Profesional_ Hogares y pymes primera instancia                     | I   | 18/03/2025                       | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |
|             | Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP   | Profesional de la Dirección de Apoyo Comercial                     | I   | 18/03/2025                       |            | 28/08/2025 |       |       | 2                    |
|             | Agua de Bogotá s.a ESP                                  | Profesional de la Subsecretaría de servicio a la ciudadanía        | I   |                                  |            | 28/08/2025 |       |       | 1                    |
|             | U.A.E de Servicios Públicos - UAESP                     | Subdirectora Administrativa                                        | I   | 18/03/2025                       | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |
| 13. Mujeres | Secretaría Distrital de la Mujer                        | Profesional oficina jurídica                                       | I   | 18/03/2025                       | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |

| Sector                                | Entidad u Organismo                                       | Cargo                                              | Rol | Sesiones en las que participaron |            |            |       |       | Total<br>(En número) |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----|----------------------------------|------------|------------|-------|-------|----------------------|
|                                       |                                                           |                                                    |     | Fecha                            | Fecha      | Fecha      | Fecha | Fecha |                      |
| 14. Seguridad, Convivencia y Justicia | Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia | Profesional Subsecretaria de Gestión Institucional | I   | 18/03/2025                       |            | 28/08/2025 |       |       | 3                    |
|                                       | Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos    | Líder de Servicio a la Ciudadanía                  | I   |                                  |            | 28/08/2025 |       |       | 1                    |
| 15. Gestión Jurídica                  | Secretaría Jurídica Distrital                             | Profesional de la Dirección Gestión Corporativa    | I   | 18/03/2025                       | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |
| Órganos de Control                    | Veeduría Distrital de Bogotá D.C                          | Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos     | IP  | 18/03/2025                       | 29/05/2025 | 28/08/2025 |       |       | 3                    |

**SESIONES ORDINARIAS REALIZADAS / SESIONES ORDINARIAS PROGRAMADAS:**

2/2\*

\* De acuerdo con el artículo 8 del Acuerdo 001 de 2024, la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía debe sesionar de manera semestral en plenarias ordinarias. En cumplimiento de lo anterior, durante el primer trimestre de la vigencia 2025 se llevó a cabo la primera sesión ordinaria de la Comisión (18 de marzo de 2025) y durante el segundo semestre se llevó a cabo la segunda sesión ordinaria (28 de agosto de 2025).

**SESIONES EXTRAORDINARIAS REALIZADAS / SESIONES EXTRAORDINARIAS PROGRAMADAS:**

1/1

\* Según el parágrafo 2 del artículo 8 del Acuerdo 001 de 2024, la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía podrá sesionar de manera extraordinaria por instrucción de la Presidencia, previa convocatoria de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, la cual debe realizarse con al menos tres días hábiles de antelación e incluir la agenda correspondiente. De acuerdo con lo anterior, en el segundo trimestre de la vigencia 2025 (29 de mayo de 2025), se realizó la primera sesión extraordinaria de la Comisión en cumplimiento de esta disposición.

**PUBLICACIÓN EN PÁGINA WEB:**

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 ☐

| SESIONES EN LAS QUE SE ABORDARON DICHAS FUNCIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |            |            |            |       |       |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|------------|-------|-------|----------------------|
| <b>FUNCIONES GENERALES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Fecha      | Fecha      | Fecha      | Fecha | Fecha | Se abordó<br>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 | 28/08/2025 |       |       | Si                   |
| <b>FUNCIONES ESPECÍFICAS</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Fecha      | Fecha      | Fecha      | Fecha | Fecha | Se abordó<br>Sí / No |
| 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 | 28/08/2025 |       |       | 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 | 28/08/2025 |       |       | 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:

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN:</b> | <p>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.</p> <p><b>DETALLE DE LAS ACTIVIDADES Y AVANCES DEL PLAN DE ACCIÓN 2025 (III TRIMESTRE)</b></p> <p><b>Actividad No. 1:</b> Seguimiento a la implementación de las acciones de racionalización propuestas por las entidades distritales para ser implementadas durante la vigencia 2025.</p> <p><b>Objetivo:</b> 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Avance al corte del III trimestre de 2025:</b> Durante el tercer trimestre de 2025, en el marco de la estrategia Bogotá Ágil y con el propósito de fortalecer la implementación de la política de racionalización de trámites, se desarrollaron diversas actividades de acompañamiento y asistencia técnica dirigidas a entidades distritales. En julio se realizaron dos jornadas: un acompañamiento en materia de interoperabilidad con Canal Capital, orientado a la eliminación de requisitos en el permiso de retransmisión de señal, y el taller “Cuidadores de la confianza: lenguaje jurídico claro para transformar el relacionamiento con la ciudadanía”, dirigido a servidores de la Secretaría de Hacienda y la Secretaría Jurídica Distrital, con una participación total de 150 asistentes y la asistencia técnica a tres entidades. En agosto se adelantaron dos actividades: la revisión de resultados FURAG, que permitió acompañar a cuatro entidades (Secretarías de Hacienda, Educación y Desarrollo Económico, y TransMilenio S.A.), identificando oportunidades de mejora en la simplificación administrativa; y un acompañamiento en materia de racionalización de trámites, mediante el cual se brindó orientación a dos entidades para optimizar sus procedimientos. Finalmente, en septiembre se llevó a cabo el taller “Bogotá Ágil: Herramientas para la regulación de calidad y una oferta de impacto”, con la participación de 115 funcionarios de diferentes entidades distritales, además de un ejercicio de seguimiento y revisión de resultados FURAG, logrando brindar acompañamiento y asistencia técnica a siete entidades con un total de 39 asistentes.</li> <li>❖ Avance 79%</li> </ul> <p><b>Actividad No. 2:</b> Intervención de trámites de alto impacto y/o mejora regulatoria.</p> <p><b>Objetivo:</b> Intervenir 5 trámites de alto impacto, para lograr su simplificación.</p> |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>❖ <b>Avance al corte del III trimestre de 2025:</b> En cuanto a la intervención de cinco trámites de alto impacto, se avanzó en el RIT con la validación del flujo conversacional y la presentación de indicadores de monitoreo; en el Concepto Sanitario con la socialización preliminar de resultados que evidenciaron oportunidades de mejora tecnológica y de experiencia ciudadana; en Publicidad Exterior Visual con la firma de la célula de innovación y el inicio formal de la fase de entendimiento; en el Certificado de Discapacidad con el desarrollo del kick-off y la articulación interinstitucional con la Secretaría de Integración Social; y en Englobe y Desenglobe con sesiones de análisis del flujo del proceso que permitieron identificar puntos críticos y oportunidades de simplificación.</p> <p>❖ Avance 75%</p> <p><b>Actividad No. 3:</b> Desarrollo del Modelo Cades con Vocación</p> <p><b>Objetivo:</b> 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.</p> <p>❖ <b>Avance al corte del III trimestre de 2025:</b> * Durante el tercer trimestre de 2025 se avanzó en la consolidación de las vocaciones de los puntos de atención del Distrito, en el marco del fortalecimiento del enfoque territorial y la articulación interinstitucional. En julio se elaboró la ficha técnica con el análisis cuantitativo y cualitativo del SuperCADE 20 de Julio y el CADE La Victoria, determinando como vocación conjunta Prevención de Violencias y Territorio Incluyente, y se inició la construcción de las fichas correspondientes al SuperCADE Engativá y CADE Yomasa, con vocaciones orientadas a Integración Local y Apropiación del Territorio / Enfoque Migrante y de Víctimas, respectivamente. En agosto se culminó la elaboración de estas fichas, consolidando los insumos técnicos y conceptuales para su implementación. Finalmente, en septiembre se inauguró la vocación de “Vínculos Sanos y Territorio Incluyente” en los puntos SuperCADE 20 de Julio y CADE La Victoria, con la participación de 60 personas y la articulación de aliados estratégicos como la Personería de Bogotá, la Secretaría de Integración Social y el Sistema Distrital de Cuidado, con quienes se proyecta fortalecer la oferta institucional mediante servicios orientados a la prevención de violencias intrafamiliares y de género, el acompañamiento a personas mayores y con discapacidad, y la realización de charlas y talleres en seguridad ciudadana, SISBÉN, comisarías de familia, lengua de señas, y rutas de bienestar social y emocional.</p> <p>❖ Avance 50%</p> <p><b>Actividad No. 04:</b> Implementar laboratorios de servicio a la ciudadanía.</p> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><b>Objetivo del producto:</b> 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Avance al corte del III trimestre de 2025:</b> Durante el tercer trimestre de 2025 se desarrollaron tres laboratorios de servicio con enfoque diferencial y participación ciudadana, orientados a fortalecer la accesibilidad, claridad y usabilidad de los trámites y servicios dispuestos en el Portal Bogotá. En julio se realizó un laboratorio en la Universidad de los Andes, con la participación de 33 ciudadanos, de los cuales 18 eran personas con discapacidad, en articulación con la Secretaría Distrital de Integración Social y la Universidad de los Andes, con el propósito de validar la accesibilidad del portal, la ruta de servicio de empleo y el trámite de certificado de discapacidad. En agosto se efectuó un laboratorio ciudadano en el marco de la Feria A tu Servicio, realizada en el Parque La Joya de Ciudad Bolívar, enfocado en evaluar la claridad y accesibilidad de los trámites digitales ofrecidos por la Secretaría de Movilidad y la Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital (UAECD). Finalmente, en septiembre se llevó a cabo un nuevo laboratorio en el Parque Luis Carlos Galán Sarmiento de Engativá, también en el marco de la Feria A tu Servicio, con la participación de 22 ciudadanos, orientado a validar la información de los trámites ofrecidos desde el Portal Bogotá y recoger percepciones ciudadanas para la mejora continua del servicio.</li> <li>❖ Avance 83%</li> </ul> <p><b>Actividad No. 05:</b> Desarrollo del portal integrador</p> <p><b>Objetivo del producto:</b> 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Avance al corte del III trimestre de 2025:</b> Se consolidaron avances clave en la ejecución del contrato No. 923-205 con la UT Portal Transaccional, orientado al diseño, desarrollo e implementación del portal de servicios a la ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá.</li> </ul> <p>Se completó el proceso de adjudicación y formalización contractual, habilitando la ejecución del proyecto mediante la conformación de células especializadas. En paralelo, se diseñó la estrategia de onboarding con entidades distritales, que define fases progresivas para la integración de trámites, servicios y canales de atención, asegurando acompañamiento técnico y transferencia de conocimiento.</p> <p>En el componente de datos, la Fase II de la Data Warehouse (DWH) alcanzó un 90% de avance, con integración de información de puntos de atención, tablas normativas y validación de la maestra de ciudadanos, además de mesas de trabajo para la interoperabilidad con la Línea 195 y mejoras al algoritmo de lenguaje claro.</p> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Finalmente, se avanzó en el diseño de la arquitectura de la solución, definiendo los componentes centrales (CMS y CDN) y el modelo de autenticación, con retroalimentación técnica del CDPI.</p> <p>Estos logros consolidan las bases contractuales, organizacionales, técnicas y arquitectónicas para un portal transaccional robusto, interoperable y confiable, al servicio de la ciudadanía y la administración distrital.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Avance 100%</li> </ul> <p><b>Actividad No. 06:</b> Construcción del plan de acción de la Política de Servicio a la Ciudadanía 2025-2035.</p> <p><b>Objetivo del producto:</b> 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Avance al corte del III trimestre de 2025:</b> Se cuenta con la versión preliminar del Plan de Acción de la Política, elaborada tras la retroalimentación realizada por la Oficina Asesora de Planeación de la Secretaría General. El documento incluye un objetivo general, tres objetivos específicos, ocho indicadores de resultado y catorce productos, que orientan la implementación y seguimiento de la política. Las entidades participantes en su formulación son: <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Secretaría Distrital de Gobierno</li> <li>❖ Secretaría Distrital de Hacienda</li> <li>❖ Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC</li> <li>❖ Secretaría Distrital de Integración Social</li> <li>❖ Veeduría Distrital</li> <li>❖ Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá</li> </ul> </li> </ul> <p>Avance total: 75 %</p> <p><b>Actividad No. 07:</b> Implementación de iniciativas de lenguaje claro a nivel distrital</p> <p><b>Objetivo del producto:</b> 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Avance al corte del III trimestre de 2025:</b> Durante el tercer trimestre de 2025, se llevó a cabo el taller en redacción y uso de Lenguaje Claro con el apoyo de la Veeduría Distrital, Entidad líder en la implementación de la estrategia de Lenguaje Claro.</li> </ul> <p>En este sentido, la Orquesta Filarmónica de Bogotá en cabeza del proceso de Servicio a la Ciudadanía, solicitó el taller de Lenguaje Claro a la Veeduría Distrital, el cual fue dirigido a todos los funcionarios y contratistas de la entidad. De esta manera se articuló con la Oficina de Comunicaciones y Talento Humano para la elaboración de la pieza comunicativa para la socialización e invitación a todos los funcionarios y contratistas para asistir a este taller.</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>De esta manera se da cumplimiento a las actividades programadas para esta vigencia.</p> <p>Se anexan soportes correspondientes que dan cumplimiento al taller de Lenguaje Claro</p> <p>Avance total: 100 %</p> <p><b>Actividad No. 08:</b> Implementación de iniciativas de lenguaje claro a nivel distrital</p> <p><b>Objetivo del producto:</b> 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.</p> <p>❖ <b>Avance al corte del III trimestre de 2025:</b><br/>Durante el tercer trimestre de 2025, la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, en articulación con la Oficina Asesora de Comunicaciones, culminó el proceso de traducción del portafolio de servicios a lenguaje claro y logró la implementación de un nuevo diseño gráfico que facilita su consulta y comprensión.</p> <p>El portafolio fue construido a partir de un enfoque pedagógico basado en preguntas clave que permiten a la ciudadanía identificar de manera sencilla en qué consiste cada trámite, servicio u otro procedimiento administrativo (OPA), los requisitos asociados y la ruta de acceso.</p> <p>El documento actualizado fue publicado oficialmente el 29 de septiembre de 2025 en el micrositio de Atención y Servicios a la Ciudadanía de la página web institucional. Su consulta está disponible en el siguiente enlace:<br/>Micrositio de Atención y Servicios a la Ciudadanía – Portafolio actualizado<br/><a href="https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/atencion-ciudadania">https://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/es/atencion-ciudadania</a></p> <p>Con la publicación de este portafolio en lenguaje claro, la Entidad da cumplimiento al 100% del compromiso adquirido en el marco de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.</p> <p>Avance 100%</p> <p><b>Actividad No. 09:</b> Implementación de iniciativas con enfoque diferencial para el servicio a la Ciudadanía</p> <p><b>Objetivo del producto:</b> 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.</p> <p>❖ <b>Avance al corte del III trimestre de 2025:</b> " Durante este trimestre se incorporaron todos los videos en lengua de señas a la encuesta ""Evalúe la atención presencial y telefónica 2025"" , dirigida a las personas que solicitan atención en los puntos de servicio al ciudadano. La encuesta, junto con los videos, pueden visualizarse en el siguiente enlace:</p> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSee5vuMaGZQ5P2k6eSRAiu-7ZssQx5QEjh8JMhrqS5pg45rcg/viewform?usp=preview">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSee5vuMaGZQ5P2k6eSRAiu-7ZssQx5QEjh8JMhrqS5pg45rcg/viewform?usp=preview</a></p> <p>Adicionalmente, se desarrollarán tres videos con interpretación en lengua de señas, basados en los guiones utilizados en el canal institucional de WhatsApp:</p> <p>Saludo.</p> <p>¿Cómo podemos ayudarle?</p> <p>Solicitud de datos personales para radicar la petición.</p> <p>Nota se comparten por drive.</p> <p>Con estos videos, se espera generar un contacto de primera mano más inclusivo y accesible, que facilite la comunicación efectiva con las personas que requieren atención en lengua de señas, mejorando así su experiencia y garantizando la igualdad en el canal de atención."</p> <p>❖ Avance 75%</p> <p><b>Actividad No. 10:</b> Automatizar la gestión de la radicación de las PQRSDF</p> <p><b>Objetivo del producto:</b> 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.</p> <p>❖ <b>Avance al corte del III trimestre de 2025:</b> No se da continuidad a este proyecto debido a que la SED adelanta un proyecto de mayor magnitud que implica una inversión de recursos, referente al cambio del Sistema Integrado de Gestión de Correspondencia (SIGA) que actualmente se encuentra en etapa precontractual. Por lo anterior, no se realizarán inversiones en el actual sistema.).</p> <p>❖ Avance 5%</p> <p><b>Actividad No. 11:</b> Mejorar el Índice de Calidad del servicio para la vigencia 2025</p> <p><b>Objetivo del producto:</b> Desarrollar estrategias que mejoren la calidad del servicio prestado en los canales de atención ciudadana de las entidades distritales.</p> <p>❖ <b>Avance al corte del III trimestre de 2025:</b> Durante el tercer trimestre de 2025 se llevaron a cabo 44 monitoreos a los canales de relacionamiento con la ciudadanía en sus modalidades presencial, virtual y telefónica, con el propósito de evaluar la calidad del servicio, la oportunidad en la atención y la experiencia de los usuarios. En julio se realizaron 14 monitoreos, en agosto 15 y en septiembre 15, lo que permitió fortalecer el seguimiento continuo al desempeño de los puntos y canales de atención distritales.</p> <p>❖ Avance 90%</p> <p><b>Actividad No. 12:</b> Cualificación y entrenamiento de habilidades para el servicio</p> <p><b>Objetivo del producto:</b> 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.</p> <p>❖ <b>Avance al corte del III trimestre de 2025:</b> Durante el tercer trimestre de 2025 se avanzó en la ejecución de la estrategia de cualificación</p> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>“Entrenamiento en habilidades para el servicio”, orientada al fortalecimiento de las competencias de los servidores y colaboradores distritales en materia de atención y relacionamiento con la ciudadanía. En julio se realizaron 14 sesiones con 1.884 participaciones, en agosto 12 sesiones con 1.076 participaciones, y en septiembre 11 sesiones que contaron con la participación de 1.504 servidores pertenecientes a 50 entidades del Distrito. En total, la estrategia logró una amplia cobertura y continuidad en los procesos de capacitación, consolidándose como una acción clave para el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía.</p> <p>❖ Avance 77%</p> <p><b>TEMAS TRATADOS EN LA SESIÓN ORDINARIA</b></p> <p>En la sesión ordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, llevada a cabo el 28 de agosto de 2025, se trataron los siguientes temas:</p> <p><b>1. Canales:</b><br/> <b>Modelo Integral y sostenible de los canales presenciales</b><br/> <b>Portal transaccional</b><br/> <b>Bogotá Te Escucha –IA</b></p> <p>Se presentó la propuesta de transformación de la RedCADE hacia un modelo de operación integral, sostenible y basado en datos, con los siguientes avances:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferta actual: 23 puntos de atención, más de 1.000 colaboradores, 51 entidades participantes y 521 servicios disponibles.</li> <li>• Interacciones: 2.594.899 en 2024 y 1.604.004 en 2025, con un promedio diario de 9.721 usuarios.</li> <li>• Infraestructura: más de 31.000 m<sup>2</sup> de espacio destinados al servicio ciudadano.</li> <li>• Retos identificados: operación desarticulada, baja automatización, dificultades de accesibilidad, enfoque excesivamente transaccional y modelos de coordinación inflexibles.</li> </ul> <p>Ejes de transformación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia y sostenibilidad (nuevos modelos administrativos, jurídicos y financieros).</li> <li>• Inteligencia de negocios (monitoreo, analítica y toma de decisiones basadas en datos).</li> <li>• Experiencia ciudadana (espacios ergonómicos, accesibles y digitales con enfoque territorial).</li> </ul> <p>Ruta de trabajo:</p> <p>Septiembre: análisis del modelo actual y revisión de experiencias internacionales.<br/>         Octubre – diciembre: diseño del nuevo modelo de operación.<br/>         Diciembre: presentación del mapa de ruta y lineamientos.</p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Se presentaron también los avances del Portal Transaccional Bogotá.gov.co y de la herramienta Bogotá Te Escucha – IA, que permitirá la automatización del direccionamiento de PQRS con inteligencia artificial y validación humana. Se informó que la Fase 1 se encuentra en producción y la Fase 2 entrará en operación en diciembre de 2025.</p> <p><b>2. Herramientas para el servicio</b></p> <p>La Subsecretaría presentó el avance de la estrategia “En camino a ser cuidadores de la confianza”, orientada a fortalecer las habilidades de los servidores públicos mediante entrenamientos que desarrollan competencias estratégicas, socioemocionales y de servicio. Se destacó la meta de certificación de servidores públicos en al menos tres acciones formativas durante el año.</p> <p>También se socializó el lanzamiento de los Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, que actualizan el Manual de Servicio (versión 3) e incorporan 24 protocolos divididos en:</p> <p>Protocolos ante situaciones específicas: emergencias, crisis emocionales, caídas tecnológicas, entre otros.</p> <p>Protocolos con enfoque diferencial poblacional: atención a mujeres, personas con discapacidad, población migrante, mayores, víctimas, comunidad LGBTI, entre otros grupos.</p> <p>Finalmente, se presentaron las “Normas que transforman la oferta y el servicio”, entre las que se incluyen nuevas circulares, decretos y lineamientos para la simplificación de trámites y la mejora regulatoria (como el Decreto 359 de 2025 sobre el Modelo de Atención “Gestores en Territorio” y la Circular 018 de 2025 sobre la activación del SuperCADE Móvil “Ferias a tu Servicio”).</p> <p>La Subsecretaría socializó la estrategia de fortalecimiento de capacidades institucionales denominada “En camino a ser cuidadores de la confianza”, dirigida a las y los servidores públicos que atienden ciudadanía, enfocada en:</p> <p>Hacer con calidad y compromiso.<br/>         Contener con empatía y escucha activa.<br/>         Reaccionar con serenidad y criterio.<br/>         Solucionar con eficacia y confianza.</p> <p>Se recordó que cada servidor debe certificarse mediante la participación en mínimo tres acciones de entrenamiento en habilidades para el servicio, abordando componentes estratégicos, socioemocionales y de atención efectiva.</p> <p>Se destacaron como entidades con mejores resultados en certificación: Secretaría de Gobierno, Secretaría de Movilidad y Secretaría de Hacienda.</p> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Asimismo, se anunció el lanzamiento de los nuevos Protocolos de Servicio a la Ciudadanía, actualmente en actualización (versión 3 del Manual), los cuales incluyen:</p> <p>24 protocolos específicos, entre ellos atención a casos de violencia, emergencias internas, crisis emocionales y atención a personas con discapacidad, población LGBTI, migrante, étnica o víctima del conflicto armado.</p> <p><b>Normas que transforman la oferta y el servicio</b></p> <p>Se socializaron los instrumentos normativos vigentes y en proceso de expedición que consolidan la política distrital de servicio a la ciudadanía, entre ellos:</p> <p>Circular 07 de 2024 (Bomberos) – Verificación de requisitos de actividades económicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Circular 024 de 2024 – “Bogotá Ágil” – Estrategia para la mejora de la oferta distrital.</li> <li>• Circular 07 de 2025 – Eliminación del registro de publicidad exterior visual.</li> <li>• Decreto 359 de 2025 – “Gestores en Territorio” – Adopta el modelo de atención territorial.</li> <li>• Resolución 001 de 2024 – Adopta el Manual Operativo del Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía.</li> <li>• Circular 018 de 2025 – Ferias a tu Servicio – Lineamientos para la activación del SuperCADE móvil.</li> </ul> <p>Proyecto de Decreto del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía – en proceso de aprobación.</p> <p><b>5. Resultados FURAG 2024 – Servicio a la Ciudadanía y Racionalización de Trámites</b></p> <p>Se socializaron los resultados del FURAG 2024, destacando los avances en la implementación de la política de servicio a la ciudadanía y de racionalización de trámites en las entidades distritales, así como los retos para el fortalecimiento institucional en el ciclo 2025.</p> <p><b>6. Informes del Defensor de la Ciudadanía – I Semestre 2025</b></p> <p>Se informó que 50 entidades distritales presentaron su informe semestral en los tiempos establecidos, de las cuales el 92 % entregó información completa y de calidad.</p> <p>Se solicitó ajuste a 6 entidades (IDARTES, Universidad Distrital, Empresa Metro, IDU, Subred Sur y Terminal de Transporte), mientras que 3 entidades no presentaron informe (Secretaría Distrital de Ambiente, IDPAC y Capital Salud).</p> <p>Se resaltó el avance en la institucionalización de la figura del Defensor de la Ciudadanía, así como la calidad y coherencia de los reportes presentados.</p> <p><b>7. Varios y cierre</b></p> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                     | La Secretaría Técnica agradeció la participación de las entidades e invitó a continuar trabajando articuladamente en la mejora continua del servicio a la ciudadanía y en la implementación de los lineamientos del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTANCIA:</b> | <p>Durante el III 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> |

#### SEGUIMIENTO A LAS DECISIONES

Teniendo en cuenta que el objetivo principal de la sesión ordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía tuvo un carácter técnico e informativo, centrado en la revisión de avances estratégicos y el intercambio de experiencias, la jornada se desarrolló en un espacio de diálogo, retroalimentación y construcción conjunta entre las entidades participantes.

En este contexto, la sesión se orientó a fortalecer capacidades institucionales, identificar buenas prácticas y generar insumos que contribuyan a la mejora continua del servicio. 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 ordinaria.

**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:** Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía  
**Entidad:** Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.