

COMISIÓN INTERSECTORIAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA
ACTA No. 04-de 2025
Sesión Extraordinaria

FECHA: 11 de diciembre de 2025

HORA: 8:00 a.m. -10.30 a.m.

LUGAR: Auditorio Huitaca

INTEGRANTES DE LA INSTANCIA:

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asiste	
			SI	NO
Sandra Patricia Castiblanco Monroy	Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte -SCRD	X	
María Alejandra Franco	Profesional líder Servicio a la ciudadanía	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	X	
Yahaira Diaz	Directora de apoyo comercial	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP	X	
Andrea Paola Sánchez García	Secretaría General - Atención al Ciudadano	Canal Capital		X
Luz Adriana Narvaez Patio	Directora de Atención al Usuario	Capital Salud EPS-S	X	
Carlos Alberto Muñoz Torres	Profesional	Concejo de Bogotá		X
Andrés Ríos León	Profesional	Instituto para la Investigación Educativa y El Desarrollo Pedagógico - IDEP		X
Harly Rafael Leudo Paz	Secretario General	IDIPRON		X
Alejandra Aguirre Fuentes	Jefe de Oficina de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía	Instituto Distrital De Recreación Y Deporte - IDRD	X	
Leidy Mireya Pachon Baquero	Subdirección Administrativa y Financiera	Instituto para la Economía Social - IPES		X
Verónica Gutiérrez	Jefe Oficina de Asuntos Institucionales	Empresa Metro De Bogotá s.a.		X
Luz Dary Mendoza Rodriguez	Directora de Cultura Tributaria y Relacionamiento con el Ciudadano	Secretaría de Hacienda	X	
Jenny Patricia Gómez Estupiñan	Directora de servicio al ciudadano	Terminal	X	
Guillermo Eduardo Alfonso Gutiérrez	Profesional -Oficina de Quejas Reclamos y Atención al Ciudadano	Universidad Distrital Francisco José de Caldas	X	

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asiste	
			SI	NO
Fátima Verónica Quintero Núñez	Subdirectora de Gestión Corporativa	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial De Bomberos	X	
John Alejandro Aristizábal Bedoya	Subgerente de Participación Ciudadana	U.A.E de Catastro Distrital - UAECD	X	
Gilberto Acosta Parra	Subdirector Administrativo	Caja de Vivienda Popular - CVP		X
Hugo Alberto Carrillo Gómez	Subdirector de Gestión Corporativa	Departamento administrativo de la defensoría del espacio público - DADEP		X
Jorge Mauricio Arenas Sánchez	Jefe Customer Care	Empresa de energía de Bogotá S.A. E.S.P. ENEL		X
Jorge Andrés Viasus Salamanca	Jefe Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales	Empresa de renovación y desarrollo urbano - Renobo		X
Richard Orlando Amézquita Pinto	Dirc.PQR y aseguramiento. Vic. hogares y mipymes	Empresa de telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P - ETB	X	
Camilo Ernesto Ojeda Amaya	Asesor	Fondo de prestaciones económicas, cesantías y pensiones - FONCEP	X	
Liliana Patricia Hernández Hurtado	Subdirectora corporativa	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA		X
Andrés Felipe Albarracín	Subdirector administrativas y financiera	Instituto Distrital De Las Artes - IDARTES	X	
Gustavo Andrés Salguero	Director	Instituto Distrital De La Ciencia, Biotecnología E Innovación En Salud - IDCBIS		X
Adriana Marcela Camacho Castañeda	Subdirectora Corporativa	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático- IDIGER	X	
Paulo Cesar Ávila Cantor	Subdirector de Gestión Corporativa	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC		X
Hans Ronald Niño	Subdirector de Gestión Corporativa	Instituto Distrital de Protección y		X

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asiste	
			SI	NO
		Bienestar Animal - IDPYBA		
Andrea Milena Rivera Camero	Subdirector de Planeación	Instituto Distrital De Turismo - IDT	X	
Ana Silvia Olano Aponte	Jefe -Oficina Asesora de Planeación	Departamento Administrativo De Acción Comunal Instituto Distrital De La Participación Y Acción Comunal - IDPAC		X
Nubia Lucía Wilches Quintana	Secretaria General	Jardín Botánico		X
Martha Janeth Carreño Lizarazo	Directora De Gestión Corporativa y Cid	Lotería de Bogotá - LB		X
Emilio Hernández Díaz	Personero Delegado 040-03	Personería	X	
Juan Sebastián Gacharna	Director de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría de Planeación	X	
Nelson Betancourt Claros	Jefe - oficina de Participación, Educación y Localidades	Secretaría Distrital de Ambiente - SDA		X
Carmen Julia Guerrero Gamba	Directora de Servicio al Ciudadano	Secretaría de Educación del Distrito - SED	X	
Fabian Andres Correa Alvarez	Asesor	Instituto para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	X	
Carine Lenin Gaviria	Subsecretaria gestión institucional	Secretaría de Gobierno	X	
Ana Milena Yela Escobar	Subsecretaria de Gestión Corporativa	Secretaría Distrital del Hábitat - SDH		X
Marcela María Medina Avella	Asesora de la Subsecretaría de gestión institucional	Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS	X	
María Fernanda Quijano Vázquez	Directora Técnica	Secretaría Jurídica		X
Ernesto Gordillo Triana	Director de atención al ciudadano	Secretaría Distrital de Movilidad - SDM	X	
Diana Eugenia Pérez Burgos	Directivo	Secretaría Distrital de la Mujer	X	
Ana Isabel Guerrero	Directora de Servicio a la Ciudadanía (E)	Secretaría Distrital de Salud	X	
Reinaldo Ruiz Solórzano	Subsecretario de Gestión Institucional	Secretaría distrital de seguridad, convivencia y justicia		X

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asiste	
			SI	NO
Virginia Guevara Sierra	Asesor	Departamento Administrativo Del Servicio Civil Distrital - DASCD	X	
Zulma Janeth López Cubides	Jefe De Oficina De Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Subred Integrada De Servicios De Salud Centro Oriente E.S.E.	X	
Liliana Lozano Mateus	Profesional - Participación Comunitaria y Servicio al ciudadano	Subred Norte	X	
Mario Jair Garzón Jara	Director Oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur - E.S.E	X	
Rosa Viviana cubillos Medrano	Jefe de oficina participación comunitaria y atención al ciudadano	Subred Sur Occidente	X	
Yolima Pérez Ariza	Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones	Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	X	
Dolly Arias Casas	Subdirectora Administrativa	Unidad Administrativa Especial De Servicios Públicos - UAESP	X	
César Oswaldo Cárdenas Benavides	Jefe -Oficina de Servicio a La Ciudadanía y Sostenibilidad	U.A.E de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	X	
Diana Velasco	Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos	Veedería distrital de Bogotá D.C	X	
Camilo Cardozo Cruz	Subgerente de Gestión Administrativa	Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA	X	
Paula Andrea Rada Pinzón	Jefe De Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	X	
Adriana Pinzón Olivares	Directora PQRSD	Agua de Bogota s.a ESP	X	
Lina Paola Jiménez Ríos	Directora de Gestión Corporativa	Secretaría de Desarrollo Económico - SDDE	X	
Ricardo Alberto Mejía Marín	Gerente de Canales de Servicio	VANTI GAS NATURAL	X	
Adriana Vargas Tamayo	Subsecretaria de servicio a la Ciudadanía	Secretaría General	X	

PRESIDENTE:

Nombre	Cargo	Entidad

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

SECRETARIA TÉCNICA:

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

INVITADOS PERMANENTES:

Nombre	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Diana Velasco	Veedora Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos	Veeduría Distrital	X		

OTROS ASISTENTES A LA SESIÓN:

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asiste		Observaciones
			Sí	No	
Giovani Andrés Moreno Rozo	Contratista	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte -SCRD	X		
Cesar A Páez S	Profesional	Empresa De Acueducto Y Alcantarillado de Bogotá -ESP	X		
Leidy Diana Serrano Hernández	Profesional Especializado de Estrategia y Planeación	Capital Salud EPS-S	X		
Eric Sebastian Salazar Calderón	Contratista	Concejo de Bogotá	X		
Fabian Iguavita	Contratista- Dirección de atención al ciudadano	Secretaría Distrital de Movilidad	X		
Karen Viviana Rojas Pérez	Contratista	Instituto para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	X		
Angela Viviana Orozco cubillos	Profesional Universitario	Instituto para le Economía Social - IPES	X		
Adriana Villamizar Navarro	Subdirectora	Instituto para le Economía Social - IPES	X		
Juan Manuel Ballesteros Vasquez	Profesional	Secretaría Distrital de Hacienda	X		
Douglas Alvaro Vega Amaya	Profesional Especializado	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD			
Fredalis Mejía Ariaz	Tecnico	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD			
Adriana Patricia Lamprea Muñoz	Contratista	Caja De Vivienda Popular - CVP	X		
Julio Cesar Petecua Sanchez	Tecnico Atención a la Ciudadanía	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	X		
Armando Fernández Olivella	Trabajador Oficial	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - Renobo	X		
Yimmy Benavides Orjuela	Contratista	Fondo de prestaciones económicas, cesantías y pensiones - FONCEP	X		
Daniel Parra Silva	Profesional Contratista	Fondo de prestaciones económicas, cesantías y pensiones - FONCEP	X		
Jennifer Rodriguez Gutierrez	Profesional Universitario	Fondo de prestaciones económicas, cesantías y pensiones - FONCEP	X		

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asist e	
			S	N
Yecxy Salas Flórez	Contratista	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	X	
Maria Angelica Uribe	Técnico administrativo	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	X	
Adriana Bautista	Subdirectora de reducción del riesgos y adaptación al cambio climático	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	X	
Amanda Carolina Maldonado Rincón	Contratista- Subgerencia de Gestión Administrativa	Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA	X	
Zuanny Angélica Bello García	Profesional -Gestión Corporativa	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	X	
Sandra Catalina Bustos González	Profesional Especializado	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	X	
Daniel Francisco Garnica Rojas	Contratista	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	X	
Edgar Aurelio Matiz Menjura	Contratita	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	X	
Sandra Milena Trujillo Vargas	Profesional III	Lotería de Bogotá	X	
Jesus Eduardo Méndez Garzón	Jefe de Oficina-Oficina Asesora de Planeación	Lotería de Bogotá	X	
Andrés Fernando Zúñiga	Asesor 105-01	Personería de Bogotá	X	
Laura Jinneth Patarroyo Gómez	Profesional- Dirección de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría Distrital de Planeación	X	
Roberto Carlos Narváez Cortés	Profesional Especializado	Secretaría Distrital del Hábitat	X	
Mayra Alejandra Jaime Arias	Contratista	Secretaría Distrital del Hábitat	X	
Daniel Felipe Rodríguez Bermúdez	Contratista	Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS	X	
Magnery Edith Vargas Morales	Contratación	Secretaría Jurídica Distrital - SJD	X	
Kelly Velásquez	Facilitador AIDE	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	X	
Diana Jiménez	Facilitadora AIDE	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	X	
Jesús Miguel Florez	Profesional especializado	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	X	
Saudy Mantilla	Líder servicio al ciudad	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	X	
Claudia Marcela Gonzalez Carillo	Lider de servicio a la Ciudadanía	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	X	
Ángela Liliana Malagón Morales	Profesional- Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	U.A.E de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	X	
Johanna Carolina Ramos Pinzón	Contratista	U.A.E de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	X	
Daniel Stiven Alvarez Miranda	Contratista	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Leidy Marcela Barbosa Castellanos	Profesional Universitario	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Arleth Patricia Perez Martinez	Profesional Especializado	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Javier Andrés Ortiz Cornejo	Subdirector	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Lorena Campos Gómez	Contratista	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asist e	
			S	N
Ana Carolina Escobar Barrera	Contratista	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Carlos Julio León Caicedo	Líder Portal Transaccional	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Karley Dalini Lamk Orozco	Contratista	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Yenny Carolina Orjuela Garzón	Profesional	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Luis Fernando Barajas Duarte	Lider técnico portal transaccional	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Enrique Cusba García	Director	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Ana María Pérez Vargas	Directora	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Ximena Pantoja	contratista	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Brigitte Marcela Quintero Galeano	Contratista	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Liliana Ariza Ariza	Contratista	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Benjamin David Roseth	Conferencista	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Nicolás Romero	Contratista	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Marcela Torrijos	Auxiliar Administrativo	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Margaret Licona Castro	Contratista	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	X	
Angélica Vargas Palacio	Contratista	Secretaría Distrital de Educación	X	
Judy Marinela Beltrán Abril	Coordinadora equipo de articulación estrategia Entornos Escolares Inspiradores	Secretaría Distrital de Educación	X	
María Rocío Gutiérrez Fernández	Profesional- Oficina de servicio al ciudadano	Veeduría Distrital de Bogotá D.C	X	
Andres Rico	Contratista Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	Empresa de Transporte del Tercer Milenio - TRANSMILENIO S.A	X	
Jasbleidi Mojica Cardona	Contratista Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	Empresa de Transporte del Tercer Milenio - TRANSMILENIO S.A	X	
María Camila Barrera	Profesional	Empresa Metro de Bogotá S.A	X	
Adriana Correa Martinez	Profesional	Empresa Metro de Bogotá S.A	X	
Maria Stefanny Gamboa Ortiz	CONTRATISTA	Instituto Distrital de Turismo - IDT	X	
Christian Camilo Suárez Reyes	Contratista	Instituto Distrital de Turismo - IDT	X	
Javier Rodrigo Hernández Meneses	Informador Turístico	Instituto Distrital de Turismo - IDT	X	
Tania Elena Rodriguez Angarita	Defensora de la Ciudadanía	Jardín Botánico	X	
Nubia Judith Pérez Sanabria	Profesional	Jardín Botánico		
Cristian Andrés López Pardo	Enlace territorial	Secretaría Distrital de Gobierno	X	
Adriana Maritza Bolívar Velásquez	Profesional	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	X	
Claudia María Majé Gaviria	Profesional 21903	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	X	

Nombre Completo	Cargo	Entidad	Asist e	
			S	N
Edwin Javier Carvajal Varela	Profesional	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	X	
Leonel Hernando Nieto Bernal	Asesor-Defensor de la Ciudadanía	Secretaría de Desarrollo Económico - SDDE	X	
David Arturo Jaimes Martínez	Contratista MIPG	Secretaría de Desarrollo Económico - SDDE	X	
Diego Constanin Álvarez	Profesional- Gestión Corporativa	Secretaría de Desarrollo Económico - SDDE	X	
Felix Baracaldo	Profesional	Vanti Gas Natural	X	

SECRETARIA TÉCNICA:

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

ORDEN DEL DÍA:

1. Registro y verificación del quórum
2. Apertura y bienvenida
3. Instalación de la sesión
4. Lectura y aprobación del orden del día
5. Avances del servicio a la ciudadanía distrital – vigencia 2025
6. Ceremonia de Grado “Cuidadores de la Confianza”
7. Lanzamiento del libro ¿Desconectados? Servicios Públicos Digitales
8. Apuestas estratégicas 2026
9. Cierre de la sesión

DESARROLLO:

1. Registro y verificación de quorum

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía Adriana Vargas quien ejerce como Secretaria Técnica de la instancia, una vez constatada la existencia de quórum deliberatorio y decisorio, dio inicio formal a la sesión, de conformidad con lo establecido en el reglamento interno de la Comisión.

2. Bienvenida e instalación de la sesión

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía dio apertura oficial a la sesión extraordinaria, destacando la relevancia de la Comisión Intersectorial como instancia estratégica de articulación institucional para el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital. Resaltó el compromiso de las entidades distritales con la mejora continua de la experiencia ciudadana y la consolidación de un modelo de servicio centrado en las personas.

3. Lectura y aprobación del orden del día

Se dio lectura al orden del día propuesto para la sesión extraordinaria. Los integrantes de la Comisión lo aprobaron por unanimidad, sin observaciones ni modificaciones, quedando así establecido:

1. Registro y verificación del quórum
2. Apertura y bienvenida
3. Instalación de la sesión
4. Lectura y aprobación del orden del día
5. Avances del servicio a la ciudadanía distrital – vigencia 2025
6. Ceremonia de Grado “Cuidadores de la Confianza”
7. Lanzamiento del libro *¿Desconectados? Servicios Públicos Digitales*
8. Apuestas estratégicas 2026
9. Cierre de la sesión

4. Avances del Servicio a la Ciudadanía Distrital – 2025

El Secretario General, Miguel Silva, presentó el balance de los avances del Servicio a la Ciudadanía Distrital durante la vigencia 2025, destacando los principales resultados, transformaciones y aprendizajes derivados de la implementación y consolidación del Modelo Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la Red CADE y la Experiencia Digital Ciudadana.

Este balance permitió evidenciar cómo Bogotá continúa avanzando de manera sostenida en la consolidación de un servicio público más eficiente, accesible, cercano y centrado en las necesidades reales de la ciudadanía, a partir de una visión integral que articula capacidades institucionales, innovación, enfoque territorial y mejora continua.

En particular, se resaltó el fortalecimiento de la Red CADE como eje estructurante del modelo de servicio, mediante la activación de seis vocaciones territoriales, la incorporación de nueve nuevas entidades, la creación de 85 nuevos trámites y servicios y el desarrollo de 14 ferias “A tu servicio” en 13 localidades, lo que permitió acercar la oferta institucional a los barrios y poblaciones con mayores necesidades.

Como resultado de estas acciones, a corte de noviembre de 2025 se reportaron más de 3,4 millones de soluciones brindadas a la ciudadanía y ahorros superiores a \$800 mil millones, derivados principalmente de la reducción de tiempos, desplazamientos y costos asociados al acceso a los servicios públicos. Más de 2,4 millones de personas se han beneficiado directamente de este nuevo modelo de atención.

Asimismo, se presentaron los avances en la Experiencia Digital Ciudadana, destacando la consolidación del portal distrital bogota.gov.co como punto único de acceso a la oferta institucional. El portal cuenta actualmente con más de 1.400 trámites y servicios, registra más de 1 millón de usuarios activos y más de 2 millones de visitas, y ha permitido recaudos cercanos a los \$95.000 millones a través de transacciones virtuales, con un crecimiento histórico del 71 %, lo que refleja un aumento significativo en la confianza de la ciudadanía en los canales digitales del Distrito. Adicionalmente, se resaltó la incorporación de inteligencia artificial en la gestión de PQRS, que ha contribuido a la reducción de los tiempos de respuesta y a una atención más oportuna.

En materia de fortalecimiento de capacidades institucionales, se destacó la implementación del programa Cuidadores de la Confianza, orientado a la transformación de la cultura del servicio. Durante la vigencia 2025 se desarrollaron más de 100 sesiones de formación, con 7.560 servidores públicos entrenados en competencias técnicas, socioemocionales y estratégicas, y 1.259 colaboradores certificados como parte de la primera cohorte, lo que representa un incremento del 87 % frente a la vigencia anterior. Este programa consolida una cultura de servicio basada en la empatía, la eficiencia, la resolución efectiva y la respuesta humana frente a las necesidades ciudadanas.

Igualmente, se presentaron los avances en la mejora de la oferta institucional, a través de la simplificación de 299 trámites y servicios en lenguaje claro, la implementación de 67 acciones de optimización, y la expedición de cinco normas orientadas a la eliminación y gestión de barreras regulatorias, en el marco de ejercicios de participación incidente y del Laboratorio de Simplicidad, como espacio de construcción conjunta con ciudadanía y empresarios.

Finalmente, se destacó la transformación de la Red CADE como entorno de cuidado, bienestar y aprendizaje, resaltando la estrategia “En la Red CADE la Confianza se Lee”, mediante la cual se dispusieron más de 2.000 libros donados por editoriales, universidades y ciudadanía, beneficiando a los cerca de 2 millones de personas que visitan anualmente la Red. Esta iniciativa hace parte de la estrategia de Entornos para el Servicio y busca humanizar los espacios de atención, promover la lectura y generar experiencias positivas durante los tiempos de espera.

En conjunto, los resultados presentados reflejan una gestión articulada, innovadora y con enfoque territorial, orientada a fortalecer la confianza ciudadana, optimizar el acceso a los servicios públicos y consolidar un modelo de servicio distrital que responde de manera efectiva a las realidades y expectativas de la ciudadanía bogotana.

5. Ceremonia de grado “cuidadores de la confianza”

Se llevó a cabo la ceremonia de graduación del programa Cuidadores de la Confianza, como reconocimiento al fortalecimiento de las capacidades técnicas, socioemocionales y relacionales de los servidores públicos distritales, orientadas a una atención empática, efectiva y centrada en la ciudadanía.

El Secretario General Miguel Silva; destacó este hito como un avance significativo en la transformación cultural del servicio público, resaltando que la estrategia ha formado a más de 7.600 servidores públicos mediante más de 100 espacios de entrenamiento, y celebró la graduación de aproximadamente 1.300 servidores, quienes conforman la primera cohorte certificada 2025, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza entre la ciudadanía y el Estado.

6 . Lanzamiento del Libro

“¿Desconectados? Servicios Públicos Digitales”

Se realizó el lanzamiento del libro *“¿Desconectados? Servicios Públicos Digitales”*, a cargo de **Benjamín Roseth**, en el cual se abordaron los principales retos y brechas en el acceso y uso de los servicios públicos digitales en América Latina y el Caribe. La presentación destacó la importancia de la equidad digital, la accesibilidad, el fortalecimiento de capacidades digitales y la necesidad de avanzar en procesos de transformación digital centrados en la ciudadanía, como elementos clave para mejorar la prestación de los servicios públicos y fortalecer la relación entre el Estado y las personas.

7. Apuestas Estratégicas 2026

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, Adriana Vargas, presentó las apuestas estratégicas para la vigencia 2026, orientadas a profundizar la transformación del servicio a la ciudadanía en Bogotá, consolidando un modelo más integral, sostenible, digital, cercano y centrado en las personas, con énfasis en la articulación interinstitucional, la innovación pública y la presencia efectiva en el territorio.

Estas apuestas se estructuran en cinco grandes líneas estratégicas:

1. Implementación de un nuevo modelo de operación integral y sostenible de la Red CADE

Se anunció la puesta en marcha de un nuevo modelo de operación de la Red CADE, orientado a fortalecer su eficiencia, cercanía y pertinencia frente a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, garantizando su sostenibilidad en el mediano y largo plazo.

Esta apuesta se materializa en tres frentes estratégicos:

- Experiencia ciudadana: implementación de estándares que fortalezcan la interacción con la ciudadanía en todos los puntos de contacto, priorizando la accesibilidad, la empatía y la calidad del servicio.

- Sostenibilidad de la Red CADE: incorporación de prácticas que optimicen el uso de recursos, aseguren la continuidad del servicio y fortalezcan la gestión responsable de la red.
- Modelo de inteligencia de la Red CADE: desarrollo de capacidades analíticas y tecnológicas que permitan la toma de decisiones basada en datos, la anticipación de necesidades ciudadanas y la mejora continua de la gestión operativa.

2. Consolidación de una experiencia digital ciudadana sencilla, confiable y centrada en las personas

Se destacó la consolidación de una experiencia digital ciudadana integral, que permita a la ciudadanía acceder de manera ágil y segura a los trámites y servicios del Distrito, mediante una transformación digital enfocada en las personas. Esta apuesta se desarrollará a través de los siguientes ejes:

- Creación de servicios comunes (Building Blocks) que faciliten la integración y escalabilidad de soluciones digitales.
- Interoperabilidad de canales y servicios, garantizando una experiencia omnicanal fluida y coherente.
- Desarrollo de oferta predictiva y huella ciudadana, para anticipar necesidades y personalizar la atención.
- Incorporación de Inteligencia Artificial en “Bogotá Te Escucha”, fortaleciendo la escucha ciudadana con respuestas más ágiles, personalizadas y predictivas.
- Automatización de procesos, orientada a la reducción de tiempos y optimización de recursos.
- Implementación de autenticación federada y descentralizada, fortaleciendo la seguridad y la confianza digital.
- Analítica de operación y usabilidad, como insumo permanente para la mejora continua y la toma de decisiones basada en evidencia.

2. Consolidación de una cultura del servicio centrada en las personas

Se presentó como eje transversal la consolidación de una cultura del servicio basada en la empatía, la escucha activa, la corresponsabilidad y el reconocimiento mutuo, entendiendo que toda transformación del servicio público requiere un cambio cultural tanto al interior de las entidades como en la relación entre la ciudadanía y la Administración Distrital.

Esta apuesta para 2026 busca fortalecer la confianza entre ciudadanía e instituciones mediante intervenciones sustentadas en ciencias del comportamiento e innovación pública, con el propósito de generar cambios comportamentales positivos alrededor del servicio a la ciudadanía, promoviendo interacciones más claras, colaborativas y orientadas a la solución.

La estrategia se desarrollará en dos fases:

- Una fase de conceptualización, orientada al diseño de la estrategia de apropiación del modelo.
- Una fase de implementación, enfocada en la apropiación ciudadana del nuevo modelo distrital de servicio y de sus herramientas de medición y seguimiento.

4. Consolidación de la presencia institucional en territorio y optimización del servicio a la ciudadanía

Se anunció el fortalecimiento del modelo distrital de gestores en territorio, como estrategia para consolidar la presencia institucional en las calles y optimizar la atención a la ciudadanía, a partir de una respuesta articulada e integral entre entidades.

Este modelo se implementará a través de los siguientes ejes:

- Desarrollo integral de habilidades para el servicio, fortaleciendo competencias técnicas, socioemocionales y estratégicas de los gestores.
- Trabajo en red, promoviendo la colaboración interinstitucional para la generación de soluciones conjuntas.
- Operaciones integrales, mediante acciones coordinadas que respondan de manera efectiva a problemáticas y expectativas ciudadanas.
- Herramientas y canales de comunicación comunes, que faciliten la articulación y la construcción de respuestas integrales.
- Consolidación de la gobernanza del modelo, garantizando la activación efectiva de las instancias estratégicas y técnicas para la toma de decisiones.

5. Consolidación de una Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía renovada

Finalmente, se presentó la proyección de una Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía renovada, como espacio estratégico de articulación, gobernanza y trabajo conjunto para la implementación del Modelo y la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Dentro de las principales mejoras previstas se destacó:

- La incorporación de los Defensores de la Ciudadanía como invitados permanentes de la Comisión, con el fin de fortalecer las acciones de mejoramiento del servicio en las entidades.
- Como anuncio relevante, se informó que durante la última semana de diciembre de 2025 se realizará la solicitud formal de los informes de gestión de los Defensores de la Ciudadanía correspondientes al segundo semestre de 2025, los cuales deberán ser remitidos a más tardar el 30 de enero de 2026 a través de la herramienta virtual dispuesta por la Subsecretaría.
- El fortalecimiento del trabajo conjunto con los jefes de planeación de las entidades distritales, con el objetivo de consolidar un equipo transversal en materia de racionalización de trámites y optimización de la oferta distrital.
- El impulso a la gestión del conocimiento, mediante la identificación y aplicación de buenas prácticas, casos de éxito y lecciones aprendidas, promoviendo ejercicios colaborativos y su implementación concreta en las entidades.

En conjunto, las apuestas estratégicas presentadas para 2026 reflejan una visión integral y prospectiva del servicio a la ciudadanía, orientada a consolidar un Distrito más cercano, confiable, innovador y articulado, con la ciudadanía como eje central de la gestión pública.

7. Cierre de la sesión

No siendo otro el objeto de la sesión, se dio por finalizada la reunión, dejando constancia de los avances presentados y de los compromisos estratégicos para la vigencia 2026.

Compromisos

Compromisos	Nombre responsable	Entidad	Fecha límite para su cumplimiento
1 Cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía	Subsecretaría de Servicio a la ciudadanía y entidades responsables	<ul style="list-style-type: none"> • Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía • Orquesta Filarmónica de Bogotá - Subdirección Administrativa y Financiera - Servicio a la Ciudadanía 	31 de diciembre de 2025

			<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Cultura - Dirección de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano • Fundación Gilberto Alzate Avendaño - Servicio a la Ciudadanía • Secretaría de Educación - Oficina de servicio al Ciudadano 	
2	Solicitud formal de los informes de gestión de los Defensores de la Ciudadanía correspondientes al segundo semestre de 2025	Leidy Marcela Barbosa Nubia Santofimio	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	22 de Diciembre

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

En constancia se firma,

ALEJANDRA RODAS GAITER
Digitally signed by
ALEJANDRA RODAS GAITER
Date: 2025.12.19 08:07:34
-05'00'

PRESIDENTE
Alejandra Rodas Gaiter

GUIOMAR ADRIANA VARGAS TAMAYO
Firmado digitalmente por
GUIOMAR ADRIANA VARGAS TAMAYO
Fecha: 2025.12.19 11:14:24 -05'00'

SECRETARIA
Adriana Vargas Tamayo

Proyectó: Leidy Marcela Barbosa – Nubia Santofimio