

# **INFORME DE GESTIÓN** **Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía** **IV Trimestre de 2025**

**NOMBRE DE LA INSTANCIA:**

Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía

**NÚMERO Y FECHA DEL REGLAMENTO INTERNO:**

4220000-OT-004

**NORMAS:**

Decreto 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”

**ASISTENTES:**

Miembros definidos en el decreto 847 de 2019 artículo 16, que corresponden a los siguientes:

(Rol: **P**: Presidente. **S**: Secretaría Técnica. **I**: Integrante. **IP**: Invitado Permanente. **O**: Otros)

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron					Total (En número)
				Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	
1. Gestión Pública	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	I	18/03/2025	29/05/2025	28/08/2025			3
	Secretaria General	Director Distrital de Desarrollo Institucional	I	18/03/2025	29/05/2025	28/08/2025	11/12/2025		4
	Secretaria General	Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía	ST	18/03/2025	29/05/2025	28/08/2025	11/12/2025		4
2. Gobierno	Secretaría de Gobierno	Subsecretario gestión institucional	I	18/03/2025	29/05/2025	28/08/2025	11/12/2025		4
	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	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 (En número)
	del Espacio Público								
3. Hacienda	Secretaría Distrital de Hacienda	Jefe de oficina de atención al ciudadano	I	18/03/2025	29/05/2025	28/08/2025	11/12/2025		4
	Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones FONCEP	Asesora Dirección General Comunicación y Servicio al Ciudadano	I	18/03/2025	29/05/2025	28/08/2025	11/12/2025		4
	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital-UAECD	Subgerencia de Participación Ciudadana	I		29/05/2025	28/08/2025	11/12/2025		3
	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	11/12/2025		4
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	11/12/2025		4
	Instituto Distrital De Turismo De Bogotá -IDT	Defensor de la Ciudadanía	I		29/05/2025	28/08/2025	11/12/2025		3
	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	11/12/2025		4
	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	I			28/08/2025	11/12/2025		2

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron					
				Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Total (En número)
		Atención al Ciudadano							
	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	11/12/2025		4
	Subred Integrada De Servicios De Salud Sur Occidente	Jefe de oficina participación comunitaria y atención al ciudadano	I	18/03/2025		28/08/2025	11/12/2025		3
	Subred Integrada de Servicios De Salud Norte	Jefe oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano	I	18/03/2025		28/08/2025	11/12/2025		3
	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	11/12/2025		3
	Capital Salud	Asesor-Dirección Atención al Usuario	I	18/03/2025		28/08/2025	11/12/2025		3
	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	11/12/2025		4
	Instituto para la Protección de la	Asesor-Oficina Asesora de Planeación	I	18/03/2025	29/05/2025	28/08/2025	11/12/2025		4

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron					
				Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Total (En número)
	niñez y la Juventud								
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	11/12/2025		4
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte- IDRD	Secretaria General	I	18/03/2025	29/05/2025	28/08/2025	11/12/2025		4
	Orquesta Filarmónica de Bogotá	Profesional de Servicio al ciudadano	I	18/03/2025		28/08/2025	11/12/2025		3
	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	11/12/2025		4
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	11/12/2025		3
	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	11/12/2025		3
	Unidad Administrativa de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	Director Oficina de Servicio al Ciudadano	I	18/03/2025		28/08/2025	11/12/2025		3

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron					
				Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Total (En número)
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	Director Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía	I	18/03/2025	29/05/2025	28/08/2025			3
	Terminal de Transportes	Director de Servicio al Ciudadano	I		29/05/2025	28/08/2025	11/12/2025		3
	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	11/12/2025		4
	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP	Profesional de la Dirección de Apoyo Comercial	I	18/03/2025		28/08/2025	11/12/2025		3
	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	11/12/2025		4

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron					
				Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Total (En número)
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	11/12/2025		2
15. Gestión Jurídica	Secretaría Jurídica Distrital	Profesional de la Dirección Gestión Corporativa	I	18/03/2025	29/05/2025	28/08/2025			3
16. 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	11/12/2025		4
	Personería	Personero Delegado	I			28/08/2025	11/12/2025		2

**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:**

\* 2/2\*

\*De acuerdo con lo establecido en el parágrafo 2 del artículo 8 del Acuerdo 001 de 2024, la Comisión podrá sesionar de manera extraordinaria por instrucción de la Presidencia, previa convocatoria de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, con al menos tres (3) días hábiles de antelación y con la respectiva agenda. En aplicación de esta disposición, durante la vigencia 2025 la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía realizó dos sesiones extraordinarias, llevadas a cabo los días 29 de mayo de 2025 y 11 de diciembre de 2025, esta última correspondiente al Acta No. 04 de 2025.

En conjunto, la realización de estas sesiones permitió dar cumplimiento a la periodicidad establecida en el reglamento interno, así como garantizar espacios formales de coordinación interinstitucional, seguimiento a la gestión y definición de lineamientos estratégicos en materia de servicio a la ciudadanía.

**PUBLICACIÓN  
PÁGINA WEB:**








**EN** Documentos publicados en la web de la entidad que ejerce la Secretaría Técnica:

Normas de creación: Sí ☒ No ☐  
 Reglamento interno: Sí ☒ No ☐  
 Actas con sus anexos: Sí ☒ No ☐  
 Informe de gestión: Sí ☒ No ☐

FUNCIONES GENERALES	SESIONES EN LAS QUE SE ABORDARON DICHAS FUNCIONES					
	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Se abordó Sí / No
Orientar el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así como coordinar y articular la actuación de las organizaciones públicas y privadas que participan en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y concurren en la prestación de servicios mediante el modelo multicanal de servicio a la ciudadanía Red CADE.	18/03/2025	29/05/2025	28/08/2025	11/12/2025		Si
FUNCIONES ESPECÍFICAS	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Se abordó 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	11/12/2025		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	11/12/2025		Si
c. Efectuar el seguimiento a la gestión intersectorial y proponer acciones para mantener altos estándares de servicio en los	18/03/2025	29/05/2025	28/08/2025	11/12/2025		No aplica

diferentes canales de interacción con la ciudadanía en el marco del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía						
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>El Plan de Acción 2025 de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía fue formulado de manera participativa por la Secretaría Técnica y socializado con los integrantes de la Comisión en la primera sesión ordinaria realizada el 18 de marzo de 2025, siendo aprobado por la Presidencia de la Comisión el 27 de marzo de 2025, conforme a lo dispuesto en el Acuerdo No. 001 de 2024.</p> <p><b>DETALLE DE LAS ACTIVIDADES Y AVANCES DEL PLAN DE ACCIÓN 2025 (IV TRIMESTRE)</b></p> <p><b>Actividad No. 1: Seguimiento a la implementación de las acciones de racionalización propuestas por las entidades distritales para ser implementadas durante la vigencia 2025.</b>  <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> <p> <b>Avance al corte del IV trimestre de 2025:</b> Durante el cuarto 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. 97 acciones de racionalización con corte al 31 de diciembre del 2025, "Implementación de 50 acciones de racionalización que aporten a la mejora de los trámites del distrito."</p> <p>Avance 100%</p> <p><b>Actividad No. 2: Intervención de trámites de alto impacto y/o mejora regulatoria.</b>  <b>Objetivo:</b> Intervenir 5 trámites de alto impacto, para lograr su simplificación.</p> <p> <b>Avance al corte del IV trimestre de 2025:</b> "Durante cuarto trimestre del 2025 se adelantaron cinco (5) trámites de alto impacto en el marco de la estrategia Bogotá Ágil, siendo los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> 1. Registro de Información Tributaria (RIT)</li> <li> 2. Concepto Sanitario</li> <li> 3. Publicidad Exterior Visual</li> <li> 4. Certificado de Discapacidad</li> <li> 5. Englobe y Desenglobe</li> </ul>
---------------------------------------	--



	<p>De igual manera, en el marco de la estrategia Bogotá Ágil, se adelantó la implementación de 5 normas que obedecen a criterios de mejora regulatoria, siendo las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ 1. Circular 007 - 2025 Lineamientos frente al registro de publicidad exterior visual y al cumplimiento de las acciones de inspección, vigilancia y control</li> <li>✚ 2. Circular 018 - 2025 Ferias a tu servicio</li> <li>✚ 3. Directiva 009 - 2025 Lineamientos para la gestión de la base de datos maestra que soporta la oferta Distrital</li> <li>✚ 4. Circular 009 de 2025 Simplificación de trámites, exigencia del Registro de Información Tributaria</li> <li>✚ 5. Directiva 010 de 2025 Lineamientos para la implementación de la actualización del Manual de Servicio a la Ciudadanía</li> <li>✚ Intervención de 5 trámites para el año 2025 e intervención a 5 normas</li> </ul> <p>Avance 100%</p> <p><b>Actividad No. 3: Desarrollo del Modelo Cades con Vocación</b></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> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ <b>Avance al corte del IV trimestre de 2025:</b> * Se activaron 6 CADES con vocación, SuperCADE Bosa 24 de junio con una vocación de Fortalecimiento familiar y convivencia juvenil, Supercade 20 de Julio y CADE La Victoria el 24 de septiembre con una vocación de vínculos sanos y territorio incluyente, Supercade Suba el 28 de octubre con una vocación de Sostenibilidad económica y bienestar emocional, 3 de diciembre – CADE Yomasa con una vocación de Integración local y apropiación del territorio con énfasis en víctimas del conflicto armado y el 18 de diciembre Supercade Engativá con una vocación de Integración local y apropiación del territorio con énfasis en población migrante. Adicional a esto, se consolidó el CADE Gaitana con su vocación de autonomía económica para las mujeres certificando a 125 mujeres y brindando capital semilla a 75 de ellas para sus emprendimientos en alianza con la OIM.</li> </ul> <p>Avance 100%</p> <p><b>Actividad No. 04: Implementar laboratorios de servicio a la ciudadanía.</b></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 IV trimestre de 2025:</b> Durante el último trimestre se llevaron a cabo 3 laboratorios de lenguaje claro</li> <li>✚ Los laboratorios permitieron validar la claridad de los protocolos de atención, así como recoger insumos para la definición de la estrategia de relacionamiento y reconocer las brechas en materia de comunicación de la oferta distrital y los canales.</li> </ul> <p>Avance 100%</p>
--	--

	<p><b>Actividad No. 05: Desarrollo del portal integrador</b></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> <p>✚ <b>Avance al corte del IV 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.</p> <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> <p>Avance 100%</p> <p><b>Actividad No. 06: Construcción del plan de acción de la Política de Servicio a la Ciudadanía 2025-2035.</b></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> <p>✚ <b>Avance al corte del IV 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:</p> <p>✚ <b>PRODUCTOS:</b></p> <p>✚ Activos: 33</p> <p>✚ 1. En cumplimiento oportuno: 19</p> <p>✚ 2. Cumplidos / Sobre ejecutados: 11</p> <p>✚ 3. En rezago: 3</p> <p>✚ Cerrados: 15.</p>
--	---

	<p>Avance total: 81.2 %</p> <p><b>Actividad No. 07: Implementación de iniciativas de lenguaje claro a nivel distrital</b>  <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> <p>🌟 <b>Avance al corte del IV trimestre de 2025:</b> "Durante el cuarto trimestre de 2025, no se realizó actividad adicional, ya que ya se alcanzó la meta programada para la actividad, cumpliendo en el tercer trimestre todas las actividades relacionadas con lenguaje claro en el Orquesta Filarmónica de Bogotá. De esta manera, se presenta un resumen de todas las actividades realizadas durante la vigencia 2025.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En el primer trimestre: Fueron convocadas reuniones para la realización de mesas de trabajo con los líderes de los procesos de la Entidad, a los cuales se les identificó debilidades en las respuestas emitidas a la ciudadanía y/o diferentes grupos de valor, en estas mesas de trabajo se retroalimentará a cada líder de proceso y su respectivo enlace sobre los resultados de la evaluación de lenguaje claro y calidad en la respuesta de peticiones de II semestre de 2024.</li> <li>2. En el segundo trimestre se realizaron dos (2) Mesas para la revisión de la calidad de las respuestas y el uso de lenguaje claro, en esta se realizó la socialización y sensibilización de los conceptos de Lenguaje Claro, y asimismo un ejercicio para la traducción de respuestas en Lenguaje Claro con cada uno de los enlaces y jefes de área a una muestra de las respuestas evaluadas, se asistió a la capacitación convocada por la función pública, relacionada con Lenguaje Claro, incluida en el Plan de Capacitación de la entidad.</li> <li>3. En el tercer trimestre: 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> </ol> <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 100 %</p> <p><b>Actividad No. 08: Implementación de iniciativas de lenguaje claro a nivel distrital</b>  <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 IV trimestre de 2025:</b>  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</p>
--	---

	<p>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: Micrositio de Atención y Servicios a la Ciudadanía – Portafolio actualizado <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: Implementación de iniciativas con enfoque diferencial para el servicio a la Ciudadanía</b>  <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 IV trimestre de 2025:</b> Durante el último trimestre de 2025 se elaboró un video en Lengua de Señas Colombiana (LSC), con subtítulos y audio, el cual se proyecta en los televisores ubicados en la sede principal. Este material tiene como propósito informar a la ciudadanía la ubicación de los diferentes espacios de la sede, tales como las salas de exposición, el muelle, el auditorio, los baños y demás áreas de uso público, facilitando la orientación y el desplazamiento al interior de las instalaciones.</p> <p>A través de este recurso audiovisual se garantiza la accesibilidad de la información, se fortalece la orientación dentro de la sede principal y se promueve la inclusión, permitiendo que todas las personas, puedan conocer y hacer uso de los espacios disponibles.</p> <p>Se adjunta video :  <a href="https://drive.google.com/file/d/19tbEUEPL5u8aWeugtOW71qUIjmj21J4E/view?usp=sharing">https://drive.google.com/file/d/19tbEUEPL5u8aWeugtOW71qUIjmj21J4E/view?usp=sharing</a></p> <p>Avance 100%</p> <p><b>Actividad No. 10: Automatizar la gestión de la radicación de las PQRSDF</b>  <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 IV 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: Mejorar el Índice de Calidad del servicio para la vigencia 2025</b></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> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ <b>Avance al corte del IV trimestre de 2025:</b> "</li> <li>✚ En el trimestre se realizó monitoreo a los canales de atención ciudadana en 15 puntos de atención, para un total de 111 puntos monitoreados en el 2025.</li> <li>✚ Y durante la vigencia 2025 se realizaron en total 16 mesas de trabajo con entidades Distritales.</li> <li>✚ Adelantando el seguimiento, promoción de acciones para el cumplimiento de estándares y acompañamiento respectivo."</li> </ul> <p>Avance 100%</p> <p><b>Actividad No. 12: Cualificación y entrenamiento de habilidades para el servicio</b></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> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ <b>Avance al corte del IV trimestre de 2025:</b> "En el trimestre se adelantaron 40 Acciones de Entrenamiento en Habilidades para el Servicio con la participación 3.832 servidoras(as) y colaboradores públicos, de 59 Entidades Distritales.</li> <li>✚ Y durante la vigencia 2025 se adelantaron en total 118 sesiones de Entrenamiento en Habilidades para el Servicio, (28 más de las programadas inicialmente para la vigencia), teniendo en cuenta la demanda y acogida de las entidades a la estrategia Cuidadores de la Confianza.</li> </ul> <p>Avance 131%</p> <p><b>TEMAS TRATADOS EN LA SESIÓN ORDINARIA</b></p> <p>Durante el cuarto trimestre de 2025 se realizó la Sesión No. 04 de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, el 11 de diciembre de 2025, con verificación de quórum deliberatorio y decisorio y amplia participación de entidades distritales. La sesión tuvo como propósito presentar el balance anual del servicio a la ciudadanía, reconocer avances institucionales y definir apuestas estratégicas para la vigencia 2026.</p> <p>En el marco de la sesión, el Secretario General de Bogotá presentó los avances del Servicio a la Ciudadanía Distrital – vigencia 2025, destacando la consolidación del Modelo Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el fortalecimiento de la Red CADE, la expansión de la experiencia digital ciudadana y los resultados en simplificación y optimización de trámites.</p> <p>Se resaltaron impactos significativos en términos de soluciones brindadas a la ciudadanía, ahorro de recursos, fortalecimiento de la confianza en los canales digitales y mejora en los tiempos de atención, así como el uso de herramientas de inteligencia artificial en la gestión de PQRS.</p> <p>Asimismo, se llevó a cabo la Ceremonia de Grado del programa “Cuidadores de la Confianza”, reconociendo la formación y certificación de servidores públicos como parte del fortalecimiento de la cultura del servicio.</p> <p>Adicionalmente, se realizó el lanzamiento del libro “¿Desconectados? Servicios Públicos Digitales”, como espacio de reflexión sobre los retos de la transformación digital y la equidad en el acceso a los servicios públicos.</p>
--	--

	<p>Finalmente, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía presentó las apuestas estratégicas para 2026, orientadas a un nuevo modelo integral y sostenible de la Red CADE, la consolidación de una experiencia digital sencilla y confiable, el fortalecimiento de la cultura del servicio centrada en las personas, la presencia institucional en territorio y el fortalecimiento de la Comisión Intersectorial como instancia de gobernanza. Como compromisos, se definió el cumplimiento del Plan de Acción de la Comisión y la solicitud formal de los informes de gestión de los Defensores de la Ciudadanía del segundo semestre de 2025.</p>
<b>ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTANCIA:</b>	<p>Durante el IV trimestre de 2025, la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía presentó un funcionamiento adecuado, articulado y estratégico, cumpliendo su rol como instancia de coordinación interinstitucional y gobernanza del Modelo Distrital de Servicio a la Ciudadanía. La realización de la sesión extraordinaria con quórum deliberatorio y decisorio, la aprobación unánime del orden del día y la amplia participación de entidades distritales evidencian un ejercicio institucional sólido, representativo y alineado con su reglamento interno, que permitió una visión integral del estado del servicio a la ciudadanía en el Distrito.</p> <p>En este periodo, la Comisión fortaleció su capacidad de seguimiento, evaluación y direccionamiento, a partir de la presentación del balance de avances de la vigencia 2025, lo cual facilitó la identificación de resultados concretos, aprendizajes y buenas prácticas en materia de Red CADE, experiencia digital ciudadana, simplificación de trámites y fortalecimiento de capacidades institucionales. Asimismo, la articulación de espacios como la ceremonia del programa Cuidadores de la Confianza y el lanzamiento de iniciativas de gestión del conocimiento reafirmó el papel de la instancia en la consolidación de una cultura del servicio centrada en las personas y en el fortalecimiento de la confianza ciudadana.</p> <p>Finalmente, la Comisión demostró una clara orientación prospectiva y de mejora continua, al definir las apuestas estratégicas para la vigencia 2026 y establecer compromisos concretos relacionados con el cumplimiento del Plan de Acción y el seguimiento a los informes de gestión de los Defensores de la Ciudadanía. En conjunto, el funcionamiento de la instancia durante el IV trimestre de 2025 refleja un nivel de madurez institucional que contribuye de manera efectiva a la articulación intersectorial, la planeación estratégica y el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía en el Distrito.</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 es el seguimiento a las decisiones, es preciso señalar que no se realizó seguimiento a compromisos previos, dado que la sesión tuvo como objetivo principal presentar el balance general de la vigencia 2025 y socializar las apuestas estratégicas para 2026, más que verificar el avance de decisiones adoptadas en sesiones anteriores. En este sentido, la Comisión centró su desarrollo en la evaluación global de resultados, la identificación de aprendizajes y la definición de lineamientos prospectivos para la siguiente vigencia.

Finalmente, la Comisión evidenció una clara orientación hacia la planeación y la mejora continua, al establecer compromisos de carácter estratégico relacionados con el cumplimiento del Plan de Acción y la solicitud de informes de gestión de los Defensores de la Ciudadanía.

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.**