

INFORME DE GESTIÓN
Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía
Informe anual 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	Fecha	
1. Gestión Pública	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital	Subdirector de Gestión Corporativa y Control Disciplinario	I	18/0 3/20 25	29/05/ 2025	28/08/ 2025				3
	Secretaría General	Director Distrital de Desarrollo Institucional	I	18/0 3/20 25	29/05/ 2025	28/08/ 2025	11/12/ 2025			4
	Secretaría General	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	ST	18/0 3/20 25	29/05/ 2025	28/08/ 2025	11/12/ 2025			4
2. Gobierno	Secretaría de Gobierno	Subsecretario gestión institucional	I	18/0 3/20 25	29/05/ 2025	28/08/ 2025	11/12/ 2025			4
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	Jefe Oficial de Planeación	I	18/0 3/20 25	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

Anexo 2: Informe de gestión

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron					
				Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Total (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	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 Atención al Ciudadano	I			28/08/2025	11/12/2025		2

Anexo 2: Informe de gestión

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron					
				Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Total (En número)
	Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA	Subgerente de gestión administrativa	I	18/0 3/20 25	29/05/ 2025	28/08/ 2025			3
7. Salud	Secretaría Distrital de Salud	Directora Servicio al Ciudadano	I	18/0 3/20 25	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	18/0 3/20 25		28/08/ 2025	11/12/ 2025		3
	Subred Integrada de Servicios De Salud Norte	Jefe oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano	I	18/0 3/20 25		28/08/ 2025	11/12/ 2025		3
	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente	Profesional oficina servicio al ciudadano	I	18/0 3/20 25		28/08/ 2025			2
	Subred Integrada De Servicios De Salud Sur	Jefe oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano	I	18/0 3/20 25		28/08/ 2025	11/12/ 2025		3
	Capital Salud	Asesor-Dirección Atención al Usuario	I	18/0 3/20 25		28/08/ 2025	11/12/ 2025		3
	Instituto Distrital de la Ciencia , Biotecnología e Innovación en Salud - IDSBIS	Profesional de Planeación Institucional	I	18/0 3/20 25		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	18/0 3/20 25	29/05/ 2025	28/08/ 2025	11/12/ 2025		4
	Instituto para la Protección de la niñez y la Juventud	Asesor-Oficina Asesora de Planeación	I	18/0 3/20 25	29/05/ 2025	28/08/ 2025	11/12/ 2025		4

Anexo 2: Informe de gestión

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron					
				Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Total (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	11/12/2025		4
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte- IDR D	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
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	Director Oficina de Relacionamiento	I	18/03/2025	29/05/2025	28/08/2025			3

Anexo 2: Informe de gestión

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron					
				Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Fecha	Total (En número)
	o y Servicio a la Ciudadanía								
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	18/0 3/20 25	29/05/ 2025	28/08/ 2025				3
12. Hábitat	Secretaría Distrital del Hábitat	Profesional de Servicio a la Ciudadanía	I	18/0 3/20 25	29/05/ 2025	28/08/ 2025			3
	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano	Profesional _ Oficina de Participación Ciudadana y Asuntos Sociales	I	18/0 3/20 25					1
	Caja de la Vivienda Popular	Directora de Gestión Corporativa y CID	I	18/0 3/20 25	29/05/ 2025	28/08/ 2025			3
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - S.A - ETB-ESP	Profesional _ Hogares y pymes primera instancia	I	18/0 3/20 25	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	18/0 3/20 25		28/08/ 2025	11/12/ 2025		3
	Agua de Bogota 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	18/0 3/20 25	29/05/ 2025	28/08/ 2025			3
13. Mujeres	Secretaría Distrital de la Mujer	Profesional oficina jurídica	I	18/0 3/20 25	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 Subsecretaría 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:

SEGUIMIENTO AL PLAN DE ACCIÓN:	<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>Alcance del seguimiento</p> <p>El seguimiento consolidado presentado en el presente informe se realiza con corte al 31 de diciembre de 2025, correspondiente a la vigencia del Plan de Acción.</p> <p>Principales avances consolidados y nivel de cumplimiento del Plan de Acción 2025</p> <p>Con base en la información reportada y validada en los informes de gestión del I, II, III y IV trimestre de 2025, se presenta a continuación el nivel de cumplimiento consolidado del Plan de Acción 2025, con corte al 31 de diciembre de 2025.</p> <p>Consolidado general de cumplimiento</p> <p>El Plan de Acción 2025 está conformado por doce (12) líneas/actividades estratégicas, orientadas al fortalecimiento del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Con corte al tercer trimestre de la vigencia, el nivel de avance consolidado evidencia un cumplimiento global satisfactorio, con progresos significativos en la mayoría de las actividades programadas.</p> <p>Nivel de avance por líneas estratégicas</p>
---------------------------------------	--

	<p>1. Racionalización de trámites (Bogotá Ágil)</p> <p>Avance consolidado de la vigencia 2025</p> <p>Durante la vigencia 2025, la Comisión Intersectorial adelantó de manera sostenida acciones de seguimiento, acompañamiento y asistencia técnica a las entidades distritales en el marco de la estrategia Bogotá Ágil, orientadas a la implementación de acciones de racionalización de trámites.</p> <p>A lo largo del año se desarrollaron talleres especializados, jornadas de acompañamiento en interoperabilidad, revisión de resultados FURAG y espacios de fortalecimiento de capacidades, impactando a múltiples entidades y servidores públicos. Estas acciones permitieron identificar oportunidades de mejora en simplificación administrativa y calidad regulatoria.</p> <p>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>El avance consolidado del 100 % evidencia el cumplimiento integral de la actividad, en coherencia con su naturaleza progresiva y con la ejecución oportuna de las acciones previstas para el cierre de la vigencia.</p> <p>2. Intervención de trámites de alto impacto y mejora regulatoria</p> <p>Avance consolidado de la vigencia 2025</p> <p>Durante la vigencia 2025 se avanzó de manera articulada en la intervención de cinco trámites de alto impacto, mediante metodologías de análisis de procesos, mejora regulatoria y articulación interinstitucional.</p> <p>Los avances acumulados incluyen desarrollos en el Registro de Información Tributaria (RIT), Concepto Sanitario, Publicidad Exterior Visual, Certificado de Discapacidad y Englobe y Desenglobe, permitiendo identificar cuellos de botella, oportunidades de simplificación y mejoras en la experiencia ciudadana.</p> <p>El avance consolidado del 100 % evidencia una ejecución sólida a lo largo de la vigencia.</p>
--	---

	<p>3. Desarrollo del Modelo CADE con Vocación</p> <p>Avance consolidado de la vigencia 2025</p> <p>Durante el año 2025 se activaron seis (6) CADEs con vocación, fortaleciendo la atención territorial y especializada: el SuperCADE Bosa (24 de junio), con vocación de fortalecimiento familiar y convivencia juvenil; el SuperCADE 20 de Julio y el CADE La Victoria (24 de septiembre), con vocación de vínculos sanos y territorio incluyente; el SuperCADE Suba (28 de octubre), con vocación de sostenibilidad económica y bienestar emocional; el CADE Yomasa (3 de diciembre), con vocación de integración local y apropiación del territorio con énfasis en víctimas del conflicto armado; y el SuperCADE Engativá (18 de diciembre), con vocación de integración local y apropiación del territorio con énfasis en población migrante.</p> <p>Adicionalmente, se consolidó el CADE La Gaitana con vocación de autonomía económica para las mujeres, logrando la certificación de 125 mujeres y la entrega de capital semilla a 75 de ellas para el fortalecimiento de sus emprendimientos, en alianza con la Organización Internacional para las Migraciones (OIM).</p> <p>Avance consolidado del 100 %, lo que refleja el cumplimiento integral de la actividad y la efectiva implementación del Modelo CADEs con Vocación, fortaleciendo el enfoque territorial, diferencial e inclusivo del servicio a la ciudadanía y ampliando el acceso a trámites y servicios en los territorios.</p>
	<p>4. Laboratorios de servicio a la ciudadanía</p> <p>Avance consolidado de la vigencia 2025</p> <p>Durante la vigencia 2025 se implementaron laboratorios de servicio a la ciudadanía con enfoque diferencial y participación ciudadana, orientados a mejorar la accesibilidad, claridad y usabilidad de los trámites y servicios distritales.</p> <p>Estos espacios permitieron recoger insumos ciudadanos, validar rutas de atención y fortalecer la mejora continua de los servicios digitales y presenciales, particularmente en el Portal Bogotá y en escenarios territoriales.</p> <p>El avance consolidado del 100 % evidencia el cumplimiento integral de la actividad, en coherencia con su carácter progresivo</p>

	<p>y con la ejecución efectiva de las acciones previstas para la vigencia.</p> <p>5. Portal integrador de servicios</p> <p>Avance consolidado de la vigencia 2025</p> <p>Durante la vigencia 2025 se avanzó de manera significativa en la estructuración técnica y funcional del portal transaccional de servicios, incluyendo la elaboración de estudios previos y del anexo técnico, sentando las bases para su desarrollo e implementación. En este marco, se consolidaron avances clave en la ejecución del Contrato No. 923-205, suscrito 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>Así mismo, se completó el proceso de adjudicación y formalización contractual, lo que permitió habilitar la ejecución del proyecto mediante la conformación de células especializadas de trabajo. De manera paralela, se diseñó la estrategia de onboarding con entidades distritales, definiendo fases progresivas para la integración de trámites, servicios y canales de atención, garantizando acompañamiento técnico y transferencia de conocimiento. En el componente de datos, la Fase II del Data Warehouse (DWH) alcanzó un 90 % de avance, con la integración de información de puntos de atención, tablas normativas y la validación de la maestra de ciudadanos, además de mesas de trabajo orientadas a 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. En conjunto, estos logros consolidan las bases contractuales, organizacionales, técnicas y arquitectónicas necesarias para la implementación de un portal transaccional robusto, interoperable y confiable, al servicio de la ciudadanía y de la administración distrital.</p> <p>Avance consolidado del 100 %, el cual refleja el cumplimiento integral de las actividades previstas para la vigencia, así como la consolidación de los elementos habilitantes requeridos para la continuidad y despliegue del portal en las siguientes fases del proyecto.</p>
--	--

	<p>6. Plan de acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía 2025–2035</p> <p>Avance consolidado de la vigencia 2025</p> <p>Durante la vigencia 2025 se avanzó de manera significativa en la formulación del Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía 2025–2035, contando con un documento preliminar estructurado, validado técnicamente y construido de manera interinstitucional.</p> <p>El avance del Avance total: 81.2 % refleja un estado avanzado de formulación, quedando pendientes ajustes finales y procesos de validación para su adopción definitiva.</p>
	<p>7. Lenguaje claro y calidad en la atención</p> <p>Avance consolidado de la vigencia 2025</p> <p>Durante la vigencia 2025 se dio cumplimiento total a esta actividad mediante el desarrollo de acciones de capacitación y fortalecimiento del uso de lenguaje claro, en articulación con la Veeduría Distrital y entidades del Distrito.</p> <p>Las acciones ejecutadas permitieron fortalecer la calidad de la comunicación institucional y la comprensión ciudadana, consolidando esta línea como una buena práctica distrital.</p> <p>El avance total del 100 % refleja la ejecución integral de las actividades previstas, así como la consolidación del enfoque de lenguaje claro como una buena práctica distrital, que contribuye de manera efectiva a una atención más accesible, transparente y centrada en las personas.</p>
	<p>8. Implementación de iniciativas de lenguaje claro a nivel distrital</p> <p>Avance consolidado de la vigencia 2025</p> <p>Durante la vigencia 2025 se avanzó de manera significativa en la implementación de iniciativas orientadas a fortalecer el uso del lenguaje claro en la comunicación institucional y en la atención a la ciudadanía. Las acciones desarrolladas permitieron sensibilizar y acompañar a las entidades distritales en la adopción de prácticas</p>

	<p>comunicativas más comprensibles, coherentes y centradas en las necesidades de la ciudadanía.</p> <p>Se adelantaron espacios de capacitación, mesas de trabajo y ejercicios de retroalimentación sobre la calidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas, promoviendo criterios de claridad, coherencia y pertinencia. El avance alcanzado refleja una apropiación progresiva del enfoque de lenguaje claro en las entidades, contribuyendo al mejoramiento de la experiencia ciudadana y al fortalecimiento de la confianza institucional.</p> <p>Avance consolidado: 100 %, el cual refleja el cumplimiento integral de las acciones previstas para la vigencia, así como la apropiación efectiva del enfoque de lenguaje claro por parte de las entidades distritales, contribuyendo a una comunicación institucional más accesible y a una mejor experiencia ciudadana.</p> <p>9. Implementación de iniciativas con enfoque diferencial para el servicio a la ciudadanía</p> <p>Avance consolidado de la vigencia 2025</p> <p>Esta actividad presentó avances relevantes en la incorporación del enfoque diferencial, particularmente para personas con discapacidad auditiva. Durante el tercer trimestre de 2025 se integraron videos en lengua de señas a la encuesta “Evalúe la atención presencial y telefónica 2025”, dirigida a las personas que acceden a los servicios de atención ciudadana.</p> <p>Adicionalmente, se avanzó en la producción de contenidos audiovisuales con interpretación en lengua de señas para el primer contacto en el canal institucional de WhatsApp, incluyendo piezas de saludo, orientación inicial y solicitud de datos para la radicación de peticiones. Estas acciones fortalecen la accesibilidad, la inclusión y la igualdad en el acceso a los canales de atención.</p> <p>Avance consolidado: 100 %, el cual refleja el cumplimiento integral de la actividad y la implementación efectiva de acciones con enfoque diferencial, orientadas a garantizar un servicio a la ciudadanía más accesible, incluyente y centrado en las personas.</p> <p>10. Automatizar la gestión de la radicación de las PQRSDF</p> <p>Avance consolidado de la vigencia 2025</p> <p>Esta actividad presentó un avance mínimo durante la vigencia 2025. De acuerdo con lo reportado oficialmente, no se dio</p>
--	---

	<p>continuidad al proyecto debido a que la Secretaría de Educación del Distrito (SED) adelanta un proyecto de mayor alcance relacionado con el cambio integral del Sistema Integrado de Gestión de Correspondencia (SIGA), el cual se encontraba en etapa precontractual al cierre del tercer trimestre.</p> <p>En atención a criterios de eficiencia administrativa, coherencia tecnológica y racionalización del gasto público, se determinó no realizar inversiones ni desarrollos adicionales sobre el sistema actual, evitando duplicidades frente al nuevo sistema proyectado.</p> <p>Por lo anterior, el avance de esta actividad se mantuvo en un 5 %, correspondiente a las fases iniciales de análisis, quedando su desarrollo condicionado a la implementación del nuevo sistema institucional. (Se adjunta documento de la Secretaría de Educación)</p> <p>11. Mejorar el Índice de Calidad del Servicio para la vigencia 2025</p> <p>Avance consolidado de la vigencia 2025</p> <p>Esta actividad estuvo orientada al fortalecimiento del Índice de Calidad del Servicio como herramienta de medición y mejora continua de la atención a la ciudadanía en el Distrito. Durante los tres primeros trimestres de 2025 se adelantaron acciones de seguimiento, análisis de resultados y retroalimentación a las entidades, con el propósito de identificar brechas y oportunidades de mejora.</p> <p>El avance alcanzado evidencia una mejora progresiva en la calidad del servicio, producto de la articulación entre las acciones de capacitación, lenguaje claro, enfoque diferencial y fortalecimiento institucional. Así mismo, se promovió el uso del índice como insumo para la toma de decisiones y la priorización de acciones de mejora.</p> <p>Las actividades restantes se orientan al cierre de la medición de la vigencia y a la consolidación de resultados finales.</p> <p>Avance 2025: 100 %, el cual refleja un cumplimiento significativo de la actividad y un avance sostenido acorde con su naturaleza progresiva</p> <p>12. Cualificación y entrenamiento de habilidades para el servicio</p> <p>Avance consolidado de la vigencia 2025</p>
--	---

	<p>Durante la vigencia 2025 se desarrollaron acciones orientadas a la cualificación y entrenamiento de habilidades técnicas, comunicativas y socioemocionales de los servidores públicos responsables del servicio a la ciudadanía. Estas acciones incluyeron espacios de formación, entrenamiento práctico y fortalecimiento de capacidades, alineados con el Modelo Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, con el propósito de mejorar la calidad de la atención y la experiencia ciudadana.</p> <p>El avance registrado evidencia una alta participación de las entidades distritales y un impacto positivo en la profesionalización del servicio, contribuyendo a una atención más empática, efectiva y centrada en las personas. Durante la vigencia se adelantaron 118 sesiones de Entrenamiento en Habilidades para el Servicio, superando en 28 sesiones la programación inicial, en respuesta a la alta demanda y acogida de las entidades frente a la estrategia Cuidadores de la Confianza.</p> <p>Avance 2025: 131 %, el cual refleja un sobrecumplimiento de la meta establecida para la vigencia, así como el fortalecimiento sostenido de las capacidades institucionales y el alto nivel de apropiación de la estrategia por parte de las entidades distritales.</p> <p>Conclusión del seguimiento al Plan de Acción 2025</p> <p>Con base en el seguimiento consolidado a las doce (12) actividades que conforman el Plan de Acción 2025 de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, y de acuerdo con la información reportada en los informes de gestión del I, II, III y IV trimestre, se concluye que, con corte al 31 de diciembre de 2025, el Plan de Acción presenta un avance global aproximado del 91%</p> <p>Del total de actividades programadas, se evidencia que un 83 % corresponde a actividades finalizadas, las cuales alcanzaron el 100 % de cumplimiento dentro del periodo reportado.</p> <p>Es importante precisar que el menor nivel de avance registrado en la Actividad 10 – “Automatizar la gestión de la radicación de las PQRSDF”, con un 5 % de ejecución, obedece a una decisión institucional y no a una falta de gestión. Al respecto, mediante el radicado No. 1-2025-47675, la Secretaría de Educación del Distrito informó que se encuentra adelantando un proceso contractual de mayor alcance, a través de la Licitación Pública No. SED-LP-DSA-038-2025, cuyo objeto es la adquisición e</p>
--	--

	<p>implementación del Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA).</p> <p>Dicho sistema contempla, entre otros desarrollos, la automatización de la gestión de las PQRSDF, así como de trámites y otros procedimientos administrativos, encontrándose actualmente en etapa de ejecución y estabilización operativa. En este contexto, la Secretaría de Educación determinó que no resulta viable adelantar un proceso contractual adicional para el desarrollo de la misma funcionalidad en el marco del Plan de Acción de la Comisión, toda vez que ello podría generar duplicidad de inversiones y un eventual detrimento patrimonial.</p> <p>En consecuencia, el avance consolidado del Plan de Acción 2025 refleja una gestión responsable, articulada y coherente, con decisiones orientadas a la eficiencia administrativa, la sostenibilidad de las inversiones públicas y el fortalecimiento progresivo del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.</p>
ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTANCIA:	<p>Durante la vigencia 2025, la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía operó en cumplimiento del marco normativo vigente, garantizando el desarrollo de sus funciones generales y específicas conforme a lo establecido en el Decreto Distrital 847 de 2019 y en el Reglamento Interno adoptado mediante el Acuerdo No. 001 de 2024.</p> <p>A lo largo del año, la Comisión se consolidó como un espacio efectivo de articulación interinstitucional, orientado a coordinar, orientar y fortalecer la implementación del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, promoviendo una visión integral del servicio, con enfoque en la experiencia ciudadana, la calidad, la accesibilidad y la mejora continua.</p> <p>Funcionamiento y cumplimiento de la periodicidad</p> <p>En el marco de la vigencia 2025, la Comisión dio cumplimiento a la periodicidad establecida en su reglamento interno, realizando las sesiones ordinarias y extraordinarias programadas, lo cual permitió garantizar escenarios oportunos de seguimiento, socialización de avances y articulación entre las entidades del Distrito.</p> <p>Las sesiones desarrolladas durante el año permitieron abordar de manera sistemática los temas estratégicos relacionados con la racionalización de trámites, la mejora regulatoria, la transformación de los canales de atención, el fortalecimiento de capacidades institucionales, la implementación de la Política</p>

	<p>Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y lineamientos del Defensor de la Ciudadanía.</p> <p>Articulación intersectorial y participación</p> <p>El funcionamiento de la instancia se caracterizó por una amplia y activa participación de las entidades del nivel central y descentralizado, así como de los órganos de control en calidad de invitados permanentes, lo que fortaleció la legitimidad, la transparencia y la trazabilidad de las actuaciones de la Comisión.</p> <p>La participación sostenida de los sectores permitió generar espacios de diálogo técnico, intercambio de experiencias y socialización de buenas prácticas, contribuyendo a la construcción de soluciones conjuntas frente a los retos del servicio a la ciudadanía y al fortalecimiento de una cultura institucional basada en la corresponsabilidad y el trabajo en red.</p> <p>Desarrollo de las funciones de la Comisión</p> <p>Durante la vigencia 2025, la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía garantizó su funcionamiento regular y el cumplimiento de la periodicidad establecida en su Reglamento Interno, mediante la realización de cuatro (4) sesiones formales, entre ordinarias y extraordinarias, que aseguraron la continuidad del ejercicio de articulación intersectorial y el desarrollo de sus funciones misionales.</p> <p>Sesiones ordinarias</p> <p>Durante la vigencia se llevaron a cabo dos (2) sesiones ordinarias, realizadas los días 18 de marzo y 28 de agosto de 2025, en modalidad presencial. Estas sesiones constituyeron los principales espacios de planeación, seguimiento y orientación estratégica de la Comisión.</p> <p>En la primera sesión ordinaria se socializó el Plan de Acción 2025, se presentaron los lineamientos y apuestas estratégicas para la vigencia y se abordaron temas estructurales como la Promesa del Servicio, el fortalecimiento de la Red CADE, el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y las estrategias de cualificación del talento humano en servicio a la ciudadanía.</p> <p>En la segunda sesión ordinaria se realizó seguimiento a los avances del Plan de Acción, se socializaron experiencias y buenas prácticas institucionales en materia de servicio a la ciudadanía, y se fortaleció el intercambio de aprendizajes entre las entidades</p>
--	---

	<p>distritales, consolidando el rol de la Comisión como espacio de articulación técnica y de mejora continua.</p> <p>En ambas sesiones se dejó constancia del registro y verificación del quórum, evidenciándose una participación activa y representativa de las entidades distritales.</p> <p>Sesiones extraordinarias</p> <p>Adicionalmente, durante la vigencia 2025 se desarrollaron dos (2) sesiones extraordinarias, realizadas los días 29 de mayo de 2025, en modalidad virtual, y 11 de diciembre de 2025, en modalidad presencial.</p> <p>Estas sesiones permitieron abordar asuntos estratégicos y operativos de alta relevancia, tales como la socialización de lineamientos para la presentación de los informes del Defensor de la Ciudadanía, la revisión de avances de la Promesa del Servicio, la actualización de instrumentos del servicio a la ciudadanía, el balance general de la gestión de la vigencia 2025 y el reconocimiento institucional a los servidores públicos a través de la ceremonia de graduación de la estrategia Cuidadores de la Confianza.</p> <p>En todas las sesiones desarrolladas durante la vigencia se contó con la asistencia de la Veeduría Distrital como invitado permanente, lo cual fortaleció la transparencia, la legitimidad y la trazabilidad de las decisiones adoptadas por la Comisión.</p> <p>Balance del funcionamiento</p> <p>Las actas de las sesiones evidencian que la Comisión operó como un espacio técnico, estratégico y continuo, en el que se adelantaron ejercicios de planeación, seguimiento, orientación institucional, toma de decisiones y reconocimiento de buenas prácticas, consolidando su papel como instancia articuladora del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.</p> <p>En este sentido, el funcionamiento de la Comisión durante la vigencia 2025 refleja un cumplimiento efectivo de la periodicidad, una adecuada planeación de sus sesiones y una dinámica de trabajo sostenida, orientada al fortalecimiento del servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital.</p> <p>Rol de la Secretaría Técnica</p> <p>La Secretaría Técnica, ejercida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General, cumplió de manera</p>
--	---

	<p>efectiva las funciones asignadas, garantizando la planeación, convocatoria, desarrollo y seguimiento de las sesiones, así como la consolidación de la información necesaria para el monitoreo del Plan de Acción y la elaboración de los informes de gestión.</p> <p>Así mismo, la Secretaría Técnica facilitó la articulación entre las entidades, promovió el cumplimiento de los compromisos adquiridos y aseguró la disponibilidad de insumos técnicos para la toma de decisiones en el marco de la Comisión.</p> <p>Balance general del funcionamiento</p> <p>En términos generales, el funcionamiento de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía durante la vigencia 2025 se caracterizó por su coherencia normativa, su capacidad de articulación efectiva y su contribución al fortalecimiento del servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital.</p> <p>La instancia operó como un espacio de coordinación estratégica, aprendizaje colectivo y seguimiento a la gestión intersectorial, sentando bases sólidas para la continuidad de las acciones y la proyección de nuevos retos y apuestas para la vigencia 2026.</p>
--	---

SEGUIMIENTO A LAS DECISIONES

En el marco de las sesiones ordinarias y extraordinarias realizadas durante la vigencia 2025, la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía dio lineamientos orientados al fortalecimiento del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y a la implementación de su Plan de Acción.

El seguimiento a dichas decisiones se encuentra consolidado en el desarrollo del Plan de Acción 2025 y en los informes de gestión del I, II, III y IV trimestre, los cuales dan cuenta del estado de avance de las actividades y compromisos asumidos por la instancia y por las entidades participantes.

A la fecha, no se registran decisiones pendientes de seguimiento para la vigencia 2025, sin perjuicio de los compromisos de carácter continuo, los cuales serán incorporados y desarrollados en el Plan de Acción de la vigencia 2026, garantizando la continuidad de las acciones y la mejora permanente del servicio a la ciudadanía.

Firma de quien preside la instancia:

Nombre: Alejandra Rodas Gaiter
Cargo: Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional
Entidad: Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Firma de quien ejerce la Secretaría Técnica:

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