

COMISIÓN INTERSECTORIAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

ACTA No. 3 de 2026
Segunda Sesión Extraordinaria

Fecha: 28 de mayo de 2026

Hora: 7:30 a.m. a 10:30 a.m.

Lugar: Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. – Carrera 8 No. 10 – 65, Aulas Barulé 1 y 2.

INTEGRANTES DE LA INSTANCIA:

NOMBRE	CARGO	ENTIDAD	ASISTIÓ
Camilo Cardozo Cruz	Subgerente de Gestión Administrativa Jefe de Servicio	Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA	X
Gilberto Acosta Parra	Subdirector Administrativo Defensor del ciudadano	Caja de Vivienda Popular - CVP	X Delegado formalmente
Luz Adriana Narváez Patío	Directora de Atención al Usuario Jefe de Servicio	Capital Salud EPS-S	X
Iván Dario Castiblanco Molano		Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	Justificación por inasistencia
Aura Malagon	Subdirectora Subdirección de Gestión Corporativa Jefe de Servicio	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD	X
Yahaira Indira Díaz Quesada	Directora Dirección de Apoyo Comercial Jefe de Servicio	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP	X
Andrea Mayerly Rios Lagos	Asesor de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano Jefe de Servicio	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	X
Paula Andrea Rada Pinzon	Jefe de Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía Jefe de Servicio	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	X

Adriana Marcela Castañeda Camacho	Subdirectora Corporativo Jefe de Servicio	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER	X
Andrés Felipe Albarracín Rodríguez	Subdirector Administrativo y Financiero Jefe de Servicio	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	X
Alejandra Aguirre Fuentes	Jefe Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía - Oric	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	X
Jeniffer Bravo Zapata	Subdirectora de Gestión Corporativa Jefe de Servicio	Instituto Distrital de Turismo - IDT	X
Fanny Lucía Rugeles De Hernández	Líder proceso servicio a la ciudadanía Jefe de Servicio	Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	X
Angela Giselle Burza Naranjo	Subdirectora Administrativa y Financiera Jefe de Servicio	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	X
Sandra Patricia Castiblanco Monroy	Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano Jefe de Servicio	Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte - SCD	X
Leonel Hernando Nieto Bernal	Asesor Defensor del Ciudadano	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico - SDDE	X Delegado formalmente
Carine Pening Gaviria	Subsecretaria de Gestión Institucional	Secretaría Distrital de Gobierno - SDG	X
Luz Dary Mendoza Rodríguez	Directora de Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano Jefe de Servicio	Secretaría Distrital de Hacienda - SDH	X
Marcela Medina Avella	Asesora de Despacho 105 - 04	Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS	X Delegado formalmente
Claudia Marcela García Santos	Subsecretaria de Gestión Corporativa Jefe de Servicio	Secretaría Distrital de la Mujer	X

Giovanny Andrés García Rodríguez	Director de Atención al Ciudadano Jefe de Servicio	Secretaría Distrital de Movilidad - SDM	X
Juan Sebastián Gacharná Bello	Director de Servicio a La Ciudadanía Secretaria Distrital de Planeación - SDP Jefe de Servicio	Secretaría Distrital de Planeación - SDP	X
Eugenia Arboleda Balbin	Directora de Servicio a la Ciudadanía Jefe de Servicio	Secretaría Distrital de Salud - SDS	X
Reinaldo Ruiz Solorzano	Subsecretario de Gestión Institucional Jefe de Servicio	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - SDSCJ	X
Luisa Maria Bernal Lozano	Jefe Oficina de Participación y Relacionamento con la Ciudadanía Jefe de Servicio	Secretaría Distrital del Hábitat	X
Enrique Cusba García	Director de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá	X
Javier Andrés Ortiz Cornejo	Subdirección de Seguimiento a La Gestión de Inspección, Vigilancia y Control	Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá	X
Miguel Andrés Silva Moya	Secretario General	Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá	X
Carlos Andrés Bernal Casas	Asesor Despacho	Secretaría Jurídica Distrital - SJD	X Delegado formalmente
Andrea Lucia Blanco Mejía	Jefe Oficina Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	Subred Integrada de Servicios de Salud Norte E.S.E.	X
Rosa Viviana Cubillos Medrano	Jefe de oficina Participación comunitaria y servicio al ciudadano	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	X
John Alejandro Aristizabal Bedoya	Subgerente Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano.	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD	X

César Oswaldo Cardenas Benavides	Jefe Oficina de Servicio a la Ciudadanía y Sostenibilidad	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV	X
Sergio Alejandro Jiménez González	Subdirector Administrativo Encargado	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	X Delegado formalmente
Guillermo Eduardo Alfonso Gutiérrez	Jefe Unidad Carrera Administrativa	Universidad Distrital Francisco José de Caldas - UDFJC	X

PRESIDENTE:

Nombre Completo	Cargo	Entidad
Miguel Silva Moya	Secretario General	Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

SECRETARIA TÉCNICA: (Encargada)

Nombre Completo	Cargo	Entidad
Ana María Pérez Vargas	Dirección Distrital de Calidad del Servicio	Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

INVITADOS PERMANENTES:

Nombre Completo	Cargo	Entidad
Diana Velasco	Veedora Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos	Veeduría Distrital

OTROS ASISTENTES A LA SESIÓN:

NOMBRE	CARGO	ENTIDAD	ASISTIÓ
Sonia Carolina Rodríguez Reyes	Auxiliar de Relacionamento con la Ciudadanía Trabajador Oficial	Canal Capital	X Delegado formalmente en calidad de invitado

Herman Cortes Sánchez	Auxiliar Admin 1 Trabajador Oficial	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá - Renobo	X Delegado formalmente en calidad de invitado
Andrés Felipe Rico	Contratista	Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	X Delegado formalmente en calidad de invitado
Daniel Francisco Garnica Rojas	Líder de Proceso Contratista	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	X Delegado formalmente en calidad de invitado
Manuel Guillermo Casallas López	Profesional Universitario Carrera Administrativa	Instituto Para la Economía Social - IPES	X Delegado formalmente en calidad de invitado
Nubia Judith Pérez Sanabria	Profesional SAC Contratista	Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis - JBB	X Delegado formalmente en calidad de invitado
Michael Medina		Lotería de Bogotá – LB	X Sin acto de Delegación asiste en calidad de invitado
Adriana Patricia Correa Martínez	Profesional grado 4 Profesional Oficial	Metro de Bogotá SA	X Delegado formalmente en calidad de invitado
Jairo Alexis Suárez Parada	Profesional Universitario Provisional	Secretaría de Educación del Distrito - SED	X Delegado formalmente en calidad de invitado
Clara Marquez		Secretaría Distrital de Ambiente - SDA	X Sin acto de Delegación asiste en calidad de invitado
Andrea Johanna Jiménez Ramírez	Líder de Proceso Carrera Administrativa	Secretaría Distrital de Gobierno - SDG	X
Nubia Santofimio Camacho	Contratista Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	X
Erika Marcela Salas Cuestas	Profesional Universitario Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	X
Karen Johana Sánchez	Contratista Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	X
Brigitte Marcela Quintero Galeano	Contratista Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	X

Nataly Pardo Pérez	Contratista Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	X
Claudia Ximena Pantoja Burbano	Contratista Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General - Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	X
Maria Carolina Pinilla Jiménez	Referente de servicio a la ciudadanía Contratista	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	X Delegado formalmente en calidad de invitado
Ana Milena Bayona Gómez	Jefe (E) oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano Carrera Administrativa	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	X Sin acto de Delegación asiste en calidad de invitado
Jasbleidi Mojica Cardona	Líder servicio a la ciudadanía Contratista	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial Bomberos Bogotá - UAECOB	X Delegado formalmente en calidad de invitado
Teresa López		Vanti Gas Natural	X Sin acto de Delegación asiste en calidad de invitado
María Rocío Gutiérrez Fernández	Profesional especializado- líder de Servicio al ciudadano Carrera Administrativa	Veeduría Distrital	X

ORDEN DEL DÍA:

1. Registro y verificación de quórum.
2. Palabras de bienvenida.
3. Visión del servicio a la ciudadanía para los próximos 10 años. Nueva Política Pública y Decreto de Servicio a la Ciudadanía.
4. Presentación y avances Unidad Técnica de Apoyo – UTA.
5. Avances plan de acción de la Comisión - Mayo 2026.
6. Presentación, buenas prácticas / Catastro Distrital.
7. Compromisos y próximos pasos.
8. Cierre de la sesión.

Por motivos de agenda del señor Secretario General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se adelantaron los puntos 4 y 5 de la agenda. A continuación, el desarrollo de la sesión:

DESARROLLO:

1. Registro y verificación del quórum.

La Secretaría Técnica, previo a la instalación de la Segunda Sesión Extraordinaria de 2026 de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, adelantó el proceso de llamado a lista de los asistentes y participantes convocados, con el fin de constatar la existencia del quórum reglamentario.

2. Palabras de bienvenida.

La Secretaría Técnica de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía dio apertura formal a la sesión, extendiendo un saludo de bienvenida a los representantes de las entidades participantes y agradeciendo su asistencia, compromiso y disposición para participar en el desarrollo de la jornada.

Durante su intervención, destacó que, en el marco de esta sesión, serían socializados en primicia para los integrantes de la Comisión los principales lineamientos y contenidos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Así mismo, informó sobre la próxima expedición y suscripción del Decreto de Servicio a la Ciudadanía, instrumento normativo que complementa la implementación de la Política Pública y que había sido anunciado previamente en distintos espacios de articulación institucional.

De igual manera, se indicó que durante la sesión se presentarían los avances relacionados con la ejecución y seguimiento del Plan de Acción 2026 de la Comisión Intersectorial, así como experiencias relevantes en materia de servicio a la ciudadanía y los principales retos y acciones que orientarían el desarrollo de la Comisión durante el resto de la vigencia 2026.

3. Avances plan de acción de la Comisión – mayo 2026

En este espacio, se presentó el avance del Plan de Acción 2026 de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, se reiteró que este, está conformado por siete (7) actividades estratégicas directamente relacionadas con la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, sobre las cuales se efectuarán seguimientos trimestrales orientados a revisar el progreso, identificar retos, generar recomendaciones y promover aportes por parte de las entidades distritales.

Así mismo, se indicó que la Comisión avanzará hacia una dinámica de trabajo más participativa y articulada, mediante el fortalecimiento de espacios tipo mesa de trabajo que permitan una mayor interacción entre las entidades participantes y faciliten el desarrollo conjunto de las iniciativas priorizadas.

Frente al estado general de ejecución, se informó que el Plan de Acción presenta un avance promedio estimado entre el 30 % y el 35 % respecto de las metas previstas para la vigencia 2026.

Sobre cada actividad se efectuó el respectivo informe de la siguiente manera

1. Modelo de Experiencia en el Canal Presencial: actualmente la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, a través de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía se encuentra adelantando la fase de planeación y estructuración precontractual de los procesos relacionados a mobiliario e identidad visual. Así mismo, durante el primer semestre se espera consolidar la propuesta de lineamientos para posteriormente iniciar el proceso de diagnóstico y acompañamiento con las entidades que manifestaron interés en participar en la implementación del modelo. De esta manera, esta actividad presenta un avance del 35%.
2. Estrategia de racionalización de la oferta distrital: las entidades distritales han venido registrando acciones y modificaciones orientadas a optimizar la oferta de trámites y servicios, alcanzando a

la fecha un avance aproximado del 25 %, las entidades registraron acciones o justificación de oferta optimizada, con un reporte de 176 acciones de racionalización con corte al 30 de abril. En este sentido, se reiteró la importancia de continuar fortaleciendo las acciones de racionalización, dado su impacto en la generación de ahorros y mejoras en la experiencia de la ciudadanía.

3. Lenguaje claro e incluyente: se priorizaron diversos trámites, servicios, OPA y CAIPS que serán intervenidos durante la vigencia, entidades como Secretaría Distrital de Movilidad, Secretaria de Gobierno, Atenea, IDPYBA, IDRD e IDPC. Esta actividad registra un avance cercano al 25 %, en el marco de una meta amplia de intervenciones proyectadas para el año 2026.
4. Estructuración de rutas ciudadanas orientadas a atender necesidades específicas de la ciudadanía: se priorizaron rutas como “Movilizarse por la ciudad”, “Acceder a salud” y “Buscar empleo”, las cuales actualmente se encuentran en proceso de validación conjunta con entidades distritales y ciudadanía. Esta actividad presenta un avance aproximado del 35 % frente a lo previsto para el año.
5. Integración de entidades al portal Bogotá.gov.co: se avanza en la estrategia de abordaje; divulgando condiciones técnicas a través de mesas de trabajo y la participación en 3 eventos, y el desarrollo de un dashboard de seguimiento. Presentando un avance del 30%.
6. Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Medición: Se han surtido de manera exitosa las fases de alistamiento, socialización, capacitación metodológica y pilotaje del instrumento, alcanzando un avance aproximado del 25 %.
7. Estrategia de entrenamiento en habilidades para el servicio: Se han desarrollado espacios de formación con amplia participación institucional, y próximamente se retomarán las jornadas de entrenamiento y acompañamiento con las entidades distritales.

Como parte de los anuncios finales, se informó que el próximo 18 de junio de 2026 se llevará a cabo la sesión de validación de la ruta de servicio “Movilizate por la ciudad”, dirigida especialmente a entidades como Transmilenio S.A., la Secretaría Distrital de Movilidad y la Empresa Metro de Bogotá, entre otras relacionadas con la prestación de trámites y servicios asociados a movilidad. Se indicó que esta jornada se desarrollará de manera presencial en las instalaciones de Aulas Barulé a partir de la 1:30 p. m., y se invitó a las entidades a realizar el correspondiente registro de asistencia mediante el código QR dispuesto para tal fin.

4. Presentación y avances Unidad Técnica de apoyo – UTA

El director del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Enrique Cusba García, señaló que en la sesión anterior de la comisión se dio la aprobación de la conformación de la Unidad Técnica de Apoyo – UTA, para los temas de servicio a la ciudadanía obedeciendo a una necesidad de tener instancias más operativas donde se puedan discutir o a tomar decisiones en torno al servicio de Bogotá y en particular muy focalizado a la RedCADE.

Así mismo, presento los resultados de la primera sesión llevada a cabo el 22 de mayo con la participación de 31 entidades. Se establecieron 41 delegados oficialmente designados y se socializo exitosamente el Plan de Acción UTA 2026. Se reiteró la necesidad de formalizar la designación de delegados por parte de las entidades que aún no han remitido la correspondiente comunicación oficial. Se presentaron las acciones adelantadas para promover la integración de entidades interesadas en el uso del asistente virtual y se invitó a evaluar la posibilidad de vincular servicios mediante la Línea 195.

Se presentó la propuesta de incorporación de espacios RedCADE en diferentes estaciones de la Primera Línea del Metro de Bogotá:

- Estación 4 (Kennedy) – Vocación de Inclusión Social.
- Estación 6 (Kennedy) – Vocación de Seguridad y Protección de Derechos.
- Estación 9 (Puente Aranda) – Vocación de Conexión Productiva.
- Estación 12 (Los Mártires y Santa Fe) – Vocación de Inclusión Social y Convivencia Ciudadana.
- Estación 16 (Chapinero y Barrios Unidos) – Vocación de Gestión Tributaria y Transformación Cultural.

Se resaltó que estos espacios permitirán acercar la oferta institucional a la ciudadanía y fortalecer la presencia territorial de los servicios distritales.

5. Visión del servicio a la Ciudadanía para los próximos 10 años

El Secretario General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, doctor Miguel Silva Moyano, presentó la visión estratégica del servicio a la ciudadanía para la próxima década y realizó el lanzamiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía 2026-2035 (CONPES 42 de 2026), así como del nuevo Decreto Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Durante su intervención, destacó los avances que ha tenido Bogotá en la consolidación de capacidades institucionales para la atención ciudadana, mediante herramientas y canales como la Red CADE, la Línea 195, Bogotá Te Escucha y los diferentes puntos de atención dispuestos por las entidades distritales. No obstante, señaló que el crecimiento y la complejidad de la ciudad han generado nuevos desafíos para el modelo de servicio, en un contexto en el que la ciudadanía demanda respuestas más oportunas, integradas, accesibles y centradas en sus necesidades. En este sentido, manifestó que la confianza y la legitimidad institucional también se construyen a través de la calidad del servicio prestado por las entidades públicas, razón por la cual resulta fundamental avanzar hacia un modelo que organice la oferta institucional en función de las necesidades de las personas y no de la estructura administrativa de las entidades.

Asimismo, presentó la visión de servicio que orientará las acciones del Distrito durante los próximos diez años, basada en la consolidación de servicios organizados alrededor de las necesidades ciudadanas, la integración de los canales presencial, telefónico y digital, el fortalecimiento de una Red CADE moderna, territorial e incluyente, y la simplificación de trámites y servicios mediante estrategias de racionalización y lenguaje claro.

El Secretario General resaltó que la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía 2026-2035 y el nuevo Decreto de Servicio a la Ciudadanía constituyen una decisión estratégica para la ciudad, en la medida en que dotan al Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de una arquitectura institucional sólida que garantiza continuidad, coordinación y sostenibilidad de las acciones en el largo plazo. De igual forma, indicó que estos instrumentos fortalecen las instancias de articulación existentes, entre ellas la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía y la Unidad Técnica de Apoyo de la Red CADE, e incorporan mecanismos de seguimiento y evaluación orientados a la medición de resultados e impactos.

Posteriormente, presentó las tres apuestas estratégicas que orientarán la implementación de la política pública. La primera relacionada con la consolidación de un servicio que se anticipe a las necesidades de la ciudadanía, mediante la articulación de trámites, servicios y entidades alrededor de rutas de atención integrales. Una segunda que busca fortalecer el enfoque territorial del servicio, reconociendo las particularidades de los diferentes territorios y acercando soluciones a la ciudadanía a través de una oferta más pertinente y accesible. Y una tercera apuesta orientada a la integración de canales y experiencias de atención, de manera que la ciudadanía perciba una única oferta institucional coordinada y articulada.

Finalmente, hizo un llamado a las entidades distritales, para asumir de manera corresponsable la

implementación de esta nueva visión, destacando que el servicio a la ciudadanía es una responsabilidad compartida de todo el Distrito. Señaló que el propósito final de esta transformación es avanzar de un modelo centrado en trámites y respuestas aisladas hacia un modelo centrado en las necesidades de las personas, capaz de ofrecer soluciones integrales, oportunas y medibles que contribuyan al fortalecimiento de la confianza ciudadana en las instituciones públicas.

6. Nueva Política Pública de Servicio a la Ciudadanía Conpes 42 de 2026

Se socializó la nueva Política Pública de Servicio a la Ciudadanía (CONPES 42 de 2026), cuya formulación responde a imperativos estructurales y legales que demandan una transformación profunda del modelo de servicio distrital. La política se fundamenta en la Constitución Política de Colombia, la Ley 1437 de 2011, el Plan Distrital de Desarrollo y los lineamientos del MIPG.

La reformulación obedeció a tres grandes propósitos: consolidar una visión de largo plazo que trascienda los periodos de gobierno, fortalecer la articulación distrital en la prestación del servicio, y superar las limitaciones evidenciadas en la política vigente, donde el 71% de los indicadores de resultado no contaba con medición activa y el 88% de los productos vigentes correspondía a productos de gestión.

Este proceso de formulación estuvo respaldado por una amplia estrategia participativa, 16 talleres con ciudadanía, 3.200 aportes individuales e institucionales, 28 mesas interinstitucionales y la vinculación de más de 47 entidades distritales. Entre los hallazgos más relevantes se destacaron:

- Dificultad para entender y acceder a la oferta institucional.
- Canales de atención fragmentados y poco integrados.
- Necesidad urgente de fortalecer las habilidades de los equipos de servicio.
- Barreras de acceso para grupos poblacionales con enfoques diferenciales.

Por esto, la política se estructura en torno a un objetivo general, el cual es, garantizar una oferta distrital de servicios digna, accesible y de calidad, mediante un modelo integrado, anticipativo y centrado en la ciudadanía. Para ello se definen tres objetivos específicos:

- Anticipar y responder a necesidades ciudadanas mediante servicios predictivos y proactivos.
- Consolidar un modelo integrado, omnicanal e inclusivo, con unificación de canales y estandarización de procesos.
- Construir una cultura de confianza, cercanía y corresponsabilidad institucional.

La política contempla 13 productos de alcance distrital, 6 entidades corresponsables (Secretaría General, Secretaría de Integración Social, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Gobierno, Veeduría Distrital e IDPAC), y una inversión total estimada de \$251.491 millones de pesos (precios constantes 2026). Con esta política se adoptará un nuevo modelo de medición de Experiencia y Satisfacción del Servicio aplicable para todo el Distrito.

7. Nuevo Decreto de Servicio a la Ciudadanía

Se presentó el proceso de elaboración del Nuevo Decreto de Servicio a la Ciudadanía, que busca establecer el modelo y el sistema distrital de servicio a la ciudadanía como componentes estructurales, orgánicos y permanentes, con lineamientos para su implementación, seguimiento y evaluación.

Así mismo, se mencionó que este decreto busca transformar el servicio de la ciudadanía en Bogotá basándose en siete dimensiones: oferta optimizada con enfoque territorial y diferencial, experiencia ciudadana digital, entornos físicos para el servicio, habilidades del servicio, medición y mejora continua,

articulación sistémica, y enfoque transversal.

8. Presentación buena práctica/Caso de éxito. Socialización y retroalimentación por parte de las entidades.

La Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital presentó una serie de experiencias exitosas relacionadas con la automatización de trámites y la mejora de la experiencia ciudadana. En primer lugar, socializó la iniciativa de automatización del trámite de actualización de propietario, implementada a través de la plataforma Catastro en Línea. Esta herramienta permite realizar actualizaciones automáticas de información catastral mediante mecanismos de interoperabilidad con la Superintendencia de Notariado y Registro, reduciendo significativamente los tiempos de respuesta y las cargas operativas tanto para la ciudadanía como para la entidad.

De igual manera, se presentaron los avances obtenidos en la automatización de los trámites de englobe y desenglobe, destacando la incorporación de validadores automáticos que permiten verificar requisitos y optimizar los procesos de gestión.

Adicionalmente, la entidad compartió los resultados obtenidos mediante la estrategia denominada “Clínica de Trámites”, metodología que ha permitido profundizar en el conocimiento de las necesidades, expectativas y experiencias de los usuarios, facilitando la identificación de oportunidades de mejora y acciones de racionalización basadas en evidencia.

Finalmente, se presentó CATIA, agente cognitivo basado en inteligencia artificial desarrollado para fortalecer los canales de atención y orientación ciudadana. CATIA tiene como propósito, responder preguntas frecuentes relacionadas con la gestión catastral, orientar a la ciudadanía sobre trámites y servicios, facilitar el acceso a información institucional, como también brindar respuestas claras, oportunas y eficientes mediante herramientas de inteligencia artificial.

9. Toma de decisiones

Dado que el objetivo de la sesión no correspondía a la toma de decisiones, durante su desarrollo no se adoptaron ni se sometieron asuntos a votación.

10. Compromisos:

Durante la sesión se definieron los siguientes compromisos:

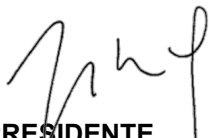
Compromisos		Nombre responsable	Entidad	Fecha límite para su cumplimiento
1	Desarrollo de mesas sectoriales para la socialización de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía 2026-2035	Nubia Santofimio – Equipo de política de Servicio a la Ciudadanía.	Secretaría General	20/06/2026

2	Actividades de Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación de la Calidad del Servicio 2.0.	Ana Maria Pérez – Directora Distrital de Calidad del Servicio.	Secretaría General	21/08/2026
3	Entrenamiento en habilidades para el servicio, primera graduación de la estrategia “Cuidadores de la Confianza” durante la vigencia 2026.	Ana Maria Pérez – Directora Distrital de Calidad del Servicio.	Secretaría General	21/05/2026
4	Enviar la presentación y demás información relevante de la sesión a los participantes.	Erika Marcela Salas Cuestas – Equipo de política de Servicio a la Ciudadanía.	Secretaría General	15/06/2026

11. Cierre de la sesión

No habiendo más temas por tratar, la Secretaría Técnica agradeció la participación de las entidades asistentes y dio por finalizada la Segunda Sesión Extraordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía del 28 de mayo de 2026, reiterando la importancia de mantener el trabajo articulado para consolidar un modelo de servicio cada vez más cercano, accesible y centrado en la ciudadanía.

En constancia se firman,


PRESIDENTE
Miguel Andrés Silva Moya

SECRETARIA (Encargada)
Ana María Pérez Vargas

Proyectó: Erika Salas
Revisó: Nubia Santofimio