

COMISIÓN INTERSECTORIAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

ACTA No. 4 de 2026
Segunda Sesión Ordinaria

Fecha: 28 de agosto de 2026

Hora: 8:00 a.m. a 10:00 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 COMPLETO	CARGO	ENTIDAD	ASISTIÓ
Camilo Cardozo Cruz	Subgerente de Gestión Administrativa	Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA	X
Martha Janeth Carreño Lizarazo	Directora de Gestión Corporativa de la Caja de Vivienda Popular	Caja de Vivienda Popular - CVP	Justificación Inasistencia
Luz Adriana Narváez Patio	Directora de Servicio al Cliente	Capital Salud EPS-S	X
Carlos Ernesto Segura	Defensor del Ciudadano	Concejo de Bogotá	X
Aura Janeth Malagón	Subdirectora de Gestión Corporativa	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD	X
Yahaira Indira de Jesús Díaz Quesada	Directora de Apoyo Comercial	Empresa de Acueducto y Alcantarillado De Bogotá -EAB-ESP	X
Richard Orlando Amezcua Pinto	Director pqrs y Aseguramiento. Vic. Hogares y MIPYMES	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P – ETB	X
Andrea Mayerly Ríos Lagos	Asesor de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP	X
Liliana Patricia Hernández Hurtado	Subdirector de Gestión Corporativa	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - Fuga	X
Paula Andrea Rada Pinzón	Jefe de Oficina, Oficina de Relacionamento y Servicio a la Ciudadanía	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	X

NOMBRE COMPLETO	CARGO	ENTIDAD	ASISTIÓ
Andrés Felipe Albarracín Rodríguez	Subdirector Administrativo y Financiero	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	X
Sandra Carolina Flórez Gutiérrez	Subdirectora de Gestión Corporativa	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	X
Alejandra Aguirre Fuentes	Jefe Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía - Oric	Instituto Distrital de Recreación y Deporte – IDR	X
Jeniffer Bravo	Subdirectora de Gestión Corporativa	Instituto Distrital de Turismo - IDT	X
Fanny Lucia Rugeles De Hernández	Jefe de Servicio a la Ciudadanía Líder del Servicio a la Ciudadanía	Instituto para la Protección de la Niñez y la Juventud - IDIPRON	X
Carmen Julia Guerrero Gamba	Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano Defensora de la Ciudadanía	Secretaría de Educación del Distrito - SED	X
Juan Sebastián Gacharná Bello	Director de Servicio a la Ciudadanía Secretaria Distrital de Planeación - SDP	Secretaría de Planeación	X
Alix Montes Arroyo	Jefe de Oficina de Participación, Educación y Localidades	Secretaría Distrital de Ambiente - SDA	X
Sandra Patricia Castiblanco	Directora de Gestión Corporativa y Relación con el Ciudadano	Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte	Justificación Inasistencia
Giovanny Andrés García Rodríguez	Director de Atención al Ciudadano	Secretaría Distrital de Movilidad - SDM	X
Eugenia Arboleda Balbín	Directora de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría Distrital de Salud	X
Reinaldo Ruiz Solorzano	Subsecretario de Gestión Institucional	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	X
Carine Pening Gaviria	Subsecretaria de Gestión Institucional	Secretaría Distrital de Gobierno	X
Luz Dary Mendoza Rodríguez	Directora de Cultura Tributaria y Relacionamento con el Ciudadano	Secretaría Distrital de Hacienda	X
Luisa Maria Bernal Lozano	Jefe Oficina de Participación y Relacionamento con la Ciudadanía	Secretaría Distrital del Hábitat - SDHT	X
Maria Fernanda Quijano	Director Técnico Dirección de Gestión Corporativa	Secretaría Jurídica Distrital	X

NOMBRE COMPLETO	CARGO	ENTIDAD	ASISTIÓ
Zulma Janneth López Cubides	Jefe de Oficina	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente	X
Mario Jair Garzón Jara	Jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio Ciudadano	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur	X
Rosa Viviana Cubillos Medrano	Jefe Oficina Participación	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente	X
Jenny Patricia Gómez	Directora de Servicio al Ciudadano	Terminal de Transportes S. A	X
John Alejandro Aristizabal	Subgerente Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital – UAECD	X
Dolly Arias Casas	Subdirectora Administrativa	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	X

PRESIDENTE:

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

SECRETARIA TÉCNICA:

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

OTROS ASISTENTES A LA SESIÓN:

NOMBRE COMPLETO	CARGO	ENTIDAD	ASISTIÓ
Jasbleidi Mojica Cardona	Líder servicio a la Ciudadanía	Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá -UAE	Delegado formalmente en calidad de invitado
Zulma Yasmin López V.	Líder equipo de atención a la Ciudadanía	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	Sin acto de Delegación asiste en calidad de invitado

NOMBRE COMPLETO	CARGO	ENTIDAD	ASISTIÓ
Virginia Guevara Sierra	Asesor	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital – DASCD	Sin acto de Delegación asiste en calidad de invitado
Armando Jesús Fernández Olivella	GSIII	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C -Renobo	Sin acto de Delegación asiste en calidad de invitado
Cristina Sandoval	Profesional Especializado G6 de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI	Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.	Sin acto de Delegación asiste en calidad de invitado
Adriana Patricia Correa Martínez	Responsable Política Pública de servicio a la ciudadanía	Empresa Metro de Bogotá S.A.	Delegado formalmente en calidad de invitado
Diana Maritza Posada Olano	Comunicaciones	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	Sin acto de Delegación asiste en calidad de invitado
Daniel Francisco Garnica Rojas	Líder de Servicio	Instituto Distrital de Bienestar y Protección Animal – IDPYBA	Sin acto de Delegación asiste en calidad de invitado
Sandra Stella Moreno García		Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático- IDIGER	Sin acto de Delegación asiste en calidad de invitado
Catalina Bobadilla Henao	Profesional Planeación Institucional	Instituto Distrital de la Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	Sin acto de Delegación asiste en calidad de invitado
Sandra Catalina Bustos González	Profesional	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	Sin acto de Delegación asiste en calidad de invitado

NOMBRE COMPLETO	CARGO	ENTIDAD	ASISTIÓ
Martha Lucía Vélez Vallejo	Subdirectora administrativa y financiera	Instituto Distrital para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	Defensora sin acto de Delegación
Manuel Guillermo Casallas López	Profesional Universitario	Instituto Para La Economía Social - IPES	Delegado formalmente en calidad de invitado
Lisaardo Beltran Baquero	Asesor 105-1	Personería de Bogotá	Sin acto de Delegación asiste en calidad de invitado
Lina María Cruz Silva	Directora de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Secretaría de Planeación	Invitada Caso Buena Practica
Bibiana Andrea Cortes Malagon	Líder de Oficina	Secretaría Distrital de Ambiente - SDA	Delegada formalmente en calidad de invitado
Marcela María Medina Avella	Asesor Código 105, grado 04	Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS	Delegada formalmente
Teresa López	Plantilla	Vanti Gas Natural	Sin acto de Delegación asiste en calidad de invitado

Para el desarrollo de la Segunda Sesión Ordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, se establecieron dos modalidades de participación, de acuerdo con lo dispuesto en la convocatoria. En este sentido, los jefes de Servicio a la Ciudadanía de las entidades convocadas fueron citados para asistir de manera presencial a las instalaciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., mientras que los Defensores de la Ciudadanía, fueron convocados para participar de manera virtual, mediante la plataforma dispuesta para el desarrollo de la sesión.

A continuación, se relaciona la asistencia de los Defensores de la Ciudadanía que participaron de manera virtual:

DEFENSORES ASISTENTES A LA SESIÓN (Virtual):

Nombre Completo	Cargo	Entidad
Gilberto Acosta Parra	Defensor del Ciudadano	Caja de Vivienda Popular - CVP

Nombre Completo	Cargo	Entidad
Juana Amalia González Hernández	Defensor del Ciudadano	Canal Capital
María Carolina Giraldo	Defensor del Ciudadano	Empresa de Transporte del Tercer Milenio Transmilenio S.A.
Camilo Ernesto Ojeda Amaya	Defensor del Ciudadano	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP
Angélica Uribe	Defensor del Ciudadano	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
Gabriel Lagos Medina	Defensor del Ciudadano	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD
Tania Elena Rodríguez Angarita	Defensor del Ciudadano	Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis - JBB
Angela Giselle Burza	Defensor del Ciudadano	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB
Leonel Hernando Nieto Bernal	Defensor del Ciudadano	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico - SDDE
Daniel Felipe Rodríguez	Defensor del Ciudadano	Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS
Diana Pérez Burgos	Defensor del Ciudadano	Secretaría Distrital de la Mujer
Orlando José Maya Martínez	Defensor del Ciudadano	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAEC

OTROS ASISTENTES A LA SESIÓN (Virtual):

Nombre Completo	Cargo	Entidad
Juan Carlos Bolívar López	Gerencia Corporativa (e)	Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA
Ana María Páez Morales	Contratista Oficina Asesora de Planeación	Canal Capital
José Jaime Acosta Vergara	Profesional Especializado	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP
Jennifer Rodríguez Gutiérrez	Profesional de Apoyo a la Gestión	Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones - FONCEP

Nombre Completo	Cargo	Entidad
Natalia Ybett Lozano Barahona	Profesional servicio a la ciudadanía	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA
Gala Margarita Forero Yanquen	Profesional Universitario	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA
Gloria Aida Cogollo Rodríguez	Responsable Relacionamento con la Ciudadanía	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES
Anderson Arley Acuña León	Contratista- seguimiento	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES
Manuel Guillermo Chamorro Barragán	representación del Defensor de la Ciudadanía	Instituto Distrital de Turismo - IDT
Nubia Judith Pérez Sanabria	Jefe de Servicio a la Ciudadanía	Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis - JBB
Angélica Vargas Palacio	Líder cualificación y promoción	Secretaría de Educación del Distrito - SED
Jairo Alexis Suárez Parada	Profesional Universitario	Secretaría de Educación del Distrito - SED
José Julián Martínez Dorado	Profesional Universitario	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico - SDDE
Daniel Felipe Rodríguez	Apoyo Rol Defensor	Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS
Roberto Carlos Narváez Cortés	Contratistas Profesional Especializado	Secretaría Distrital del Hábitat
Magnery Edith Vargas Morales	Proceso Atención a la Ciudadanía	Secretaría Jurídica Distrital - SJD
Claudia Marcela González Carrillo	Líder Proceso Servicio al Ciudadano	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
Douglas Vega Amaya	Asistente defensor del ciudadano	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD
César Oswaldo Cárdenas Benavides	Jefe de Servicio a la Ciudadanía	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UAERMV

Nombre Completo	Cargo	Entidad
Maria Roció Gutiérrez Fernández	Líder de Servicio a la Ciudadanía	Veeduría Distrital
Liliana García Lizarazo	Jefe de Servicio a la Ciudadanía	Veeduría Distrital

ORDEN DEL DÍA:

1. Registro y verificación de quórum.
2. Lectura y aprobación de la agenda
3. Palabras de bienvenida.
4. Resultados Políticas MIPG Servicio a la Ciudadanía y Racionalización de tramites
5. Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
6. Calidad del Servicio a la Ciudadanía.
7. Presentación resultados informes Defensor de la Ciudadanía I semestre 2026.
8. Avances plan de acción de la Comisión – Agosto 2026.
9. Buenas prácticas en Servicio a la Ciudadanía: Integración al Portal transaccional – Secretaría Distrital de Planeación
10. Compromisos y próximos pasos.
11. Cierre de la sesión.

DESARROLLO:

1. Registro y verificación del quórum.

Previo a la instalación de la Segunda Sesión Ordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía 2026, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, Adriana Vargas, en su calidad de Secretaría Técnica de la instancia, verificó y confirmó la existencia del quorum reglamentario para dar inicio a la sesión.

2. Lectura y aprobación orden del día.

Se dio lectura al orden del día propuesto para la Segunda Sesión Ordinaria. Los integrantes de la Comisión lo aprobaron para su desarrollo, sin observaciones ni modificaciones

3. Desarrollo de la sesión

• Palabras de bienvenida

La Dra. Alejandra Rodas dio apertura oficial a la sesión y extendió un saludo de bienvenida a los asistentes, destacando su presencia y el compromiso permanente de las entidades distritales que integran la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, así como el trabajo técnico desarrollado por sus equipos.

Resaltó la importancia de la Comisión como instancia de articulación y seguimiento a los compromisos de las entidades, orientada a fortalecer la gestión institucional y avanzar hacia un modelo de servicio más cercano, eficiente y centrado en las necesidades de la ciudadanía. Asimismo, señaló que el seguimiento periódico constituía una herramienta de gestión para identificar avances, reconocer logros y establecer oportunidades de mejora.

De igual manera, destacó la relevancia de las políticas de Servicio a la Ciudadanía y Racionalización de Trámites, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como referentes para fortalecer la calidad y oportunidad de la atención, así como para simplificar y optimizar los trámites y servicios. Finalmente, resaltó la importancia de continuar fortaleciendo el trabajo articulado en favor de un servicio cada vez más cercano y oportuno para la ciudadanía de Bogotá.

- **Resultados Políticas MIPG Servicio a la Ciudadanía y Racionalización de tramites**

En este punto se presentaron los resultados generales respecto de la Política de Servicio a la Ciudadanía, se explicó que la medición presentó un resultado de 91,6 % para la vigencia 2024 y de 94,6 % para la vigencia 2025, lo que representó un incremento de 2,98 puntos porcentuales.

Asimismo, se señalaron los principales incrementos registrados en los componentes evaluados: accesibilidad con un crecimiento de 6,33 puntos porcentuales; talento humano con 3,11 puntos porcentuales; diagnóstico y planeación con 2,35 puntos porcentuales; oferta institucional con 1,68 puntos porcentuales; y evaluación de la gestión con 1,24 puntos porcentuales. En este sentido, se resaltó la necesidad de consolidar las condiciones de accesibilidad física, tecnológica y comunicativa; fortalecer la capacitación en servicio a la ciudadanía y enfoque diferencial; mejorar los ejercicios de autodiagnóstico, caracterización, metas e indicadores; consolidar una oferta accesible y articulada; y utilizar las mediciones de experiencia ciudadana para generar acciones de mejora.

De igual manera, se informó que la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá presentó la mayor variación positiva de la medición, al pasar de 69,30 a 99,07 puntos, equivalente a un incremento de 29,77 puntos porcentuales.

Como parte de las orientaciones, se recomendó analizar las causas de las disminuciones registradas, participar en las asistencias técnicas y seguimientos focalizados, fortalecer el componente de talento humano mediante la inclusión de los temas de servicio a la ciudadanía y enfoque diferencial en los planes institucionales de capacitación, consolidar los avances en materia de accesibilidad, implementar y apropiar el Manual de Servicio a la Ciudadanía y los protocolos de atención con enfoque diferencial, así como identificar, documentar y divulgar experiencias exitosas y buenas prácticas para favorecer su transferencia y replicabilidad en otras entidades del Distrito.

En el marco de la presentación de los resultados y orientaciones de la Política de Racionalización de Trámites para la vigencia 2026, se expusieron los resultados generales correspondientes a las vigencias 2024 y 2025, así como el comportamiento de los sectores y de las entidades con mayores y menores resultados. Inicialmente, se presentó el resultado general de la Política de Racionalización de Trámites, evidenciándose que este pasó de 80,1 puntos en la vigencia 2024 a 84,4 puntos en la vigencia 2025, lo que representó un incremento de 4,3 puntos porcentuales.

Posteriormente, se presentaron los resultados obtenidos por los diferentes sectores durante las mismas vigencias. En términos generales, se evidenciaron variaciones e incrementos en sectores como Educación,

cuyo resultado pasó de 58,7 puntos en 2024 a 93,8 puntos en 2025; Gobierno, que pasó de 82,7 a 86,0 puntos; Hábitat, que pasó de 75,7 a 84,3 puntos; Hacienda, que pasó de 83,2 a 88,6 puntos; y Salud, que pasó de 83,0 a 90,3 puntos.

De igual manera, se destacaron algunos sectores que presentaron disminuciones entre las dos vigencias. Entre estos se encontraron Ambiente, que pasó de 90,0 a 82,5 puntos; Cultura, Recreación y Deporte, que pasó de 78,9 a 74,9 puntos; Integración Social, que pasó de 83,7 a 73,9 puntos; Gestión Jurídica, que pasó de 97,6 a 97,1 puntos; Movilidad, que pasó de 74,0 a 71,9 puntos; y Planeación, que pasó de 81,0 a 80,0 puntos.

Por otra parte, se presentaron las entidades con mayores y menores puntajes en la vigencia 2025. En el grupo de entidades con los resultados más altos se registraron Bomberos, Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, IDEP, IPES e IDT, todas con un resultado de 100 puntos; ahora bien, entre las entidades que registraron los menores puntajes en la vigencia 2025 se identificaron IDU, con 65,7 puntos; IDARTES, con 64,7 puntos; IDPYBA, con 64,7 puntos; Fundación Gilberto Álzate Avendaño, con 59,1 puntos; y Transmilenio, con 55,6 puntos.

Finalmente, se presentó el top cinco de las entidades con mayor crecimiento entre las vigencias 2024 y 2025. En este grupo se destacó el comportamiento del IDEP, cuyo resultado pasó de 36 puntos en 2024 a 100 puntos en 2025; seguido de la Universidad Distrital, que pasó de 32 a 88,2 puntos; ATENEA, que pasó de 52 a 95,5 puntos; la UAESP, que pasó de 64,86 a 83,3 puntos; y la Subred Norte, que pasó de 68,8 a 86,4 puntos.

De la misma manera, se dieron las principales recomendaciones de acción prioritaria, en relación con la Política de Racionalización de Trámites, entre ellas, el establecimiento de indicadores antes y después de las intervenciones y la trazabilidad en línea del estado de los trámites para la ciudadanía. También se señaló la importancia de documentar las lecciones aprendidas y articularlas con el mapa de riesgos de corrupción.

Se identificaron como acciones de mayor impacto en el Distrito Capital la adopción de una matriz de priorización y de mecanismos de escucha ciudadana, la habilitación de la consulta en línea del estado de los trámites y las notificaciones a la ciudadanía, así como la articulación con las políticas de Gobierno Digital y de Servicio a la Ciudadanía.

Igualmente, se expusieron algunos factores que explicaron los resultados obtenidos, relacionados con las dificultades para establecer criterios únicos y basados en evidencia para la priorización anual de trámites, la ausencia de seguimiento sistemático a los beneficios derivados de las acciones de racionalización, especialmente en canales digitales, y la falta de mecanismos para documentar y aprovechar las lecciones aprendidas.

Para la vigencia 2026 se informó que, de 50 entidades, 47 registraron estrategia de racionalización y 3 justificación, alcanzando un 100 % de cumplimiento. Se reiteró la importancia de mantener el seguimiento y monitoreo con corte al 31 de diciembre de 2026, soportar la priorización conforme a los criterios establecidos, medir las mejoras implementadas y realizar oportunamente el registro de las acciones ejecutadas, teniendo en cuenta su incidencia en el FURAG.

Para finalizar, se realizó un reconocimiento a las entidades que obtuvieron un puntaje de 100 en cada una de las políticas. En este sentido, se resaltó el esfuerzo y compromiso de 17 entidades en la Política de Servicio a la Ciudadanía, entre ellas: el Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis; el Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD); la Secretaría Distrital del Hábitat; el Instituto para la Economía Social de Bogotá (IPES); la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente; la Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS); la Secretaría Distrital de Gobierno; la Secretaría Distrital de Movilidad; la

Fundación Gilberto Álzate Avendaño (FUGA); la Secretaría Distrital de la Mujer; la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá D.C.; la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá; la Secretaría de Educación Distrital; la Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial; la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente; la Secretaría Jurídica Distrital; y el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (DADEP).

En cuanto a la Política de Racionalización de Trámites, se realizó un reconocimiento especial a seis entidades que obtuvieron un puntaje de 100 en esta política: el Instituto Distrital de Recreación y Deporte (IDRD); el Instituto Distrital de Turismo (IDT); el Instituto para la Economía Social de Bogotá (IPES); el Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico (IDEP); la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico; y la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos Bogotá D.C.

- **Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.**

En este punto, se presentó en primer lugar, una conceptualización del ecosistema alrededor del Servicio a la Ciudadanía en el Distrito, con el propósito de poner en perspectiva y organizar los diferentes elementos, relaciones y componentes que intervienen en su gestión. Se explicó que este ejercicio permitía comprender de manera integral la arquitectura del Servicio a la Ciudadanía y la forma en que se articulaban los diferentes elementos. En este sentido, se señalaron tres elementos clave, que orientan el Servicio a la Ciudadanía en el Distrito. El primero corresponde al Modelo de Servicio a la Ciudadanía, entendido como un componente conceptual que permite orientar su estructura y comprender los demás elementos. Se indicó que este modelo se concretaba en cinco ejes estratégicos de gestión, los cuales, a su vez, tienen dos componentes transversales: apropiación y cambio cultural, y seguimiento y evaluación.

Posteriormente, se presentaron los elementos orientadores que permiten dar mayor sentido y operatividad al modelo y establecer los lineamientos para el desarrollo del Servicio a la Ciudadanía durante los años siguientes. En este contexto, se señalaron dos instrumentos fundamentales: la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, establecida mediante el CONPES 42 de 2026, y el Decreto 207 de 2026. Se explicó que el CONPES 42 define el horizonte de la política para los siguientes diez años en materia de Servicio a la Ciudadanía en el Distrito, mientras que el Decreto 207 de 2026 establece directrices para operativizar los diferentes elementos y componentes, incluyendo obligaciones, tiempos y responsables.

Como tercer elemento dentro de esta estructura, se presentó el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (SDSC), cuyo propósito es poner en marcha, operativizar y hacer realidad los demás elementos expuestos. Se explicó que el Sistema constituía un conjunto o ecosistema integrado por actores, canales y lineamientos, cuya gestión de manera articulada, permite contribuir a la prestación del Servicio a la Ciudadanía en Bogotá.

Finalmente, se explicó la relación de estos elementos con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, señalando que el propósito común de toda esta estructura es alcanzar una experiencia de atención coherente, accesible, confiable y centrada en las personas, entendida como el norte que orientaba los diferentes componentes del Servicio a la Ciudadanía.

De otra parte, se presentó la gestión desarrollada en las dos sesiones de la Unidad Técnica de Apoyo (UTA), señalando que este espacio había sido concebido con un carácter principalmente operativo, orientado a contribuir a la identificación y resolución de problemáticas cotidianas relacionadas con la prestación del Servicio a la Ciudadanía. Se precisó que, si bien en este espacio no se discuten directamente asuntos relacionados con la formulación de la política, los resultados, insumos y acciones derivados de las sesiones permiten avanzar en su implementación y contribuyen al cumplimiento de sus objetivos.

En relación con la participación, se informó que, en la primera sesión, realizada el 22 de mayo, participaron 31 entidades, mientras que en la segunda sesión desarrollada el 26 de agosto, participaron 36 entidades.

En este contexto, se destacaron dos temas fundamentales en los cuales se logró articular acciones, relacionadas con el fortalecimiento de los canales digitales y el agendamiento virtual. En primer lugar, se presentó la estrategia relacionada con el uso de la Línea 195 como apoyo a las entidades en la atención de consultas, particularmente en aquellas relacionadas con el primer nivel de acceso a la información y las consultas frecuentes. Se indicó que esta iniciativa había comenzado con dos entidades, la Secretaría Distrital de Planeación y la Secretaría Distrital de Hacienda, las cuales habían participado en el ejercicio inicial para analizar su funcionamiento y que posteriormente, se habían incorporado otras entidades, entre ellas el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, el Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones (FONCEP), la Secretaría Distrital de Salud y el Instituto Distrital de Bienestar y Protección Animal (IDPYBA), con el propósito de continuar explorando el funcionamiento de esta estrategia.

En segundo lugar, se presentó el avance relacionado con el agendamiento virtual, orientado inicialmente al fortalecimiento de la atención en la Red CADE. Se informó que el ejercicio había comenzado con cuatro entidades y que posteriormente se habían incorporado cuatro entidades más. En este sentido, se indicó que se esperaba cerrar el año con aproximadamente 12 entidades vinculadas a un sistema o modelo de agendamiento más integrado, con el propósito de continuar mejorando este componente del servicio a la ciudadanía.

De igual manera, se informó que, en la última sesión de la UTA, se planteó avanzar en el análisis de aspectos relacionados con la operación de los puntos presenciales de la Red CADE, con el propósito de identificar y resolver problemáticas de carácter operativo que se presentan en estos espacios, como ejemplo, se mencionó la situación relacionada con la entrega de turnos y la atención de ciudadanos hasta determinadas horas de la jornada, señalando que estos asuntos serán analizados y abordados desde la UTA con fundamento en evidencia e información que permita identificar alternativas de solución. Adicionalmente, se presentó el enfoque de la iniciativa Bogotá 24/7 en materia de Servicio a la Ciudadanía.

Finalmente, se informó sobre la realización de un evento conmemorativo por los 25 años de operación de la Línea 195, programado para el 25 de septiembre, entre las 8:00 a. m. y las 12:00 m., en el Planetario de Bogotá, el cual, tendrá un carácter internacional y contara con la participación de invitados de otras ciudades del país, con el propósito de conocer y analizar experiencias relacionadas con las líneas telefónicas, los canales de atención y el acceso multicanal, así como las tendencias y perspectivas de las ciudades frente al uso de este tipo de servicios.

- **Calidad del Servicio a la Ciudadanía**

En este punto se destacó que, gracias al trabajo articulado y al compromiso de las entidades, se han cumplido los requisitos para certificar a 1.256 personas como Cuidadores de la Confianza, recordando que para la vigencia 2026 se ha establecido como meta certificar a 1.600 personas y que, gracias a la participación promovida por las entidades, se viene registrando un promedio de 400 participaciones en cada una de las jornadas realizadas semanalmente, así como en las jornadas presenciales solicitadas por las entidades. En este sentido, se resaltó que este trabajo conjunto ha permitido alcanzar, al cierre de agosto, un avance del 78,5 % de la meta.

En relación con las personas certificadas, se informó que de las 1.256 personas que han cumplido los requisitos, 556 ya han sido graduadas, mientras que 700 permanecen pendientes de graduación. Se informó que se tienen prevista dos ceremonias de graduación durante el último tramo del año.

Se resaltó la relación existente entre el fortalecimiento de las capacidades y habilidades de los servidores y colaboradores y los resultados de los indicadores relacionados con la Política de Servicio a la Ciudadanía, la Política de Racionalización de Trámites y el Índice de Calidad del Servicio, señalando que

estos esfuerzos se encuentran estrechamente vinculados con la manera en que se presta el servicio y se interactúa con la ciudadanía.

Posteriormente, se realizó un reconocimiento especial a las tres entidades que han registrado la mayor participación de sus colaboradores y servidores en los entrenamientos, Secretaría Distrital de Gobierno: 1.070 participantes, Secretaría Distrital de Salud: 586 participantes y la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente: 525 participantes.

Se recordó que la estrategia Cuidadores de la Confianza constituye un producto de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, correspondiente al producto 3.2.1, en el cual todas las entidades del Distrito tienen como meta anual que, como mínimo, el 10 % de sus equipos de trabajo de Servicio a la Ciudadanía se certifiquen como Cuidadores de la Confianza. En este marco, se informó que se encuentra en proceso de diseño una estrategia orientada a que las entidades puedan incorporar en sus páginas web, el logo que las identifique como entidades cuidadoras de la confianza, condición que se alcanzaría cuando, al menos, el 10 % de sus servidores y colaboradores obtengan la certificación correspondiente.

De igual manera, se presentaron los resultados de las pruebas de conocimiento, destacando las cinco entidades que habían obtenido los mejores resultados, Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá S.A. E.S.P - ETB 100%, Veeduría Distrital 94%, Fondo de Prestaciones Económicas, Cesantías y Pensiones – FONCEP 93%, Personería de Bogotá 93% el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural con un 93%.

A continuación, se abordó el seguimiento, acompañamiento y evaluación de la calidad del servicio, señalando que los esfuerzos desarrollados en el marco del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, junto con los instrumentos que lo orientaban, deben contar con mecanismos de monitoreo, seguimiento, acompañamiento y evaluación. Por lo que, en cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan Distrital de Desarrollo, se realiza anualmente la medición del Índice Distrital de Calidad del Servicio Brindado. Para la vigencia 2026 se estableció como desafío alcanzar un resultado de 85,5. En cuanto al avance del monitoreo, se informó que se han monitoreado 69 de los 104 puntos establecidos para la vigencia, por lo cual, aún se encuentran pendientes 35 puntos por monitorear.

Posteriormente, se recordó la implementación de la herramienta tecnológica, que se encuentra habilitada desde el 01 de septiembre y a través de la cual las entidades podrán consultar directamente y en tiempo real las evaluaciones de calidad de las respuestas realizadas desde el inicio de la medición, como resultado de la implementación de la Directiva 001 de 2026. Igualmente, se presentó el cronograma de actividades, anunciando la realización de una jornada de refuerzo sobre el manejo de la herramienta tecnológica, el 3 de septiembre, la cual tiene como objetivo reforzar los conocimientos relacionados con el uso y manejo de la plataforma.

Finalmente, se informó que, a partir de la retroalimentación recibida y de los ajustes realizados al formulario, se consolidó una versión final de la encuesta, que puede ser implementada mediante los códigos QR y la parametrización de la oferta correspondiente a cada uno de sus puntos de atención. De acuerdo con el cronograma presentado, el proceso de autoevaluación se realizará en octubre de 2026, para lo cual las entidades cuentan con el tiempo necesario para efectuar la respectiva valoración y registrar la información correspondiente.

- **Presentación de resultados de los informes del Defensor de la Ciudadanía – I semestre de 2026.**

Posteriormente, se presentaron de manera general los resultados de los informes correspondientes al primer semestre de 2026, relacionados con el rol del Defensor de la Ciudadanía. En primer lugar, se señaló que se evidenció una mejora en la claridad y concreción de los informes, particularmente a partir de las orientaciones

impartidas con mayor nivel de detalle. No obstante, se identificó como oportunidad de mejora la necesidad de continuar fortaleciendo la capacidad de síntesis de los reportes.

Asimismo, se informó que más del 70% de los informes incorporan cifras y datos relevantes que permiten dar cuenta de la gestión desarrollada por el Defensor. Sin embargo, al analizar específicamente la manera en que se reportó el ejercicio del rol del Defensor de la Ciudadanía, se encontró que únicamente el 41% de los informes lo había destacado de manera específica, mientras que los demás habían realizado un abordaje más general. Esta situación fue identificada como una oportunidad de mejora.

En cuanto al cumplimiento de los reportes, se informó que 50 entidades habían presentado el informe correspondiente al primer semestre. De estas, 46 entidades, equivalentes al 92%, lo presentaron dentro del plazo establecido, con fecha límite del 31 de julio de 2026, mientras que cuatro entidades lo presentaron de manera extemporánea.

De igual manera, se presentó el análisis de los informes por cada una de las funciones asignadas al Defensor de la Ciudadanía. Se destacó que las primeras funciones, relacionadas principalmente con el seguimiento de la normativa y los aspectos legales en materia de Servicio a la Ciudadanía, presentaron fortalezas importantes. Se indicó que más del 80% de los informes incorporaron cifras, datos y aspectos destacados relacionados con mejoras. De igual manera, se identificaron resultados favorables en lo relacionado con las recomendaciones formuladas por los Defensores, particularmente frente a los temas sobre los cuales, de acuerdo con sus funciones, debían generar recomendaciones.

Así mismo, también se evidenciaron avances en el análisis de las peticiones que requerían algún tipo de atención específica, particularmente frente a situaciones recurrentes.

Por otra parte, se identificaron niveles de cumplimiento intermedios en aspectos relacionados con la promoción de los derechos de la ciudadanía y el acceso a la oferta de servicios a través de los diferentes canales. En este sentido, se señaló la necesidad de reforzar estos aspectos, así como el uso de tecnologías digitales, teniendo en cuenta que dentro de las funciones del Defensor se encuentra el impulso al uso de estas tecnologías para facilitar el acceso de la ciudadanía a la oferta institucional.

Como recomendación, se destacó la necesidad de visibilizar con mayor claridad la participación del Defensor en las mesas de apoyo al Comité de Gestión y Desempeño. Dado que, si bien varios informes señalaron la participación del Defensor y adjuntaron listas de asistencia, no siempre se evidenciaban con suficiente claridad los resultados derivados de dicha participación.

Como parte de las oportunidades de mejora, se reiteró la importancia de diferenciar claramente entre la gestión institucional y la gestión específica del Defensor de la Ciudadanía. Se señaló que aún se encuentran informes que presentan información general sobre las actuaciones institucionales, sin precisar cuál ha sido la actuación concreta del Defensor frente a los diferentes temas contemplados en el Manual Operativo. También se resaltó la necesidad de continuar fortaleciendo el reporte mediante datos y cifras que permitan dimensionar los resultados de la gestión del Defensor, así como reducir las narrativas excesivamente descriptivas y eliminar aquellas que no aportaran valor al informe.

En este sentido, se identificó que algunos reportes se limitan a señalar el cumplimiento de un lineamiento con expresiones como “sí cumplo”, sin aportar elementos adicionales que permitieran realizar una validación efectiva. También se señaló que, en algunos casos, se indicaba que una actividad no requería evidencias, lo que limitaba las posibilidades de realizar verificaciones adicionales.

Adicionalmente, se hizo énfasis en que los informes deben ser publicados en las páginas web institucionales y, por tanto, pueden ser consultados por la ciudadanía. En consecuencia, se destacó la importancia de garantizar la calidad de la información publicada y fortalecer las evidencias relacionadas con la gestión del

Defensor. En particular, se observó que aún se reciben evidencias extensas, como listas de asistencia de gran tamaño, cuando se requieren soportes más puntuales que permitieran evidenciar de manera efectiva la gestión realizada.

Respecto de la actualización del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, se informó que este se encontraba en curso, el cual está orientado en generar una visión más estratégica de este rol, con mayor articulación y alineación con la nueva arquitectura del Servicio a la Ciudadanía. En este sentido, se señaló que se busca fortalecer un rol del Defensor, al hacerlo más estratégico y menos operativo.

Asimismo, se resaltó la importancia de garantizar condiciones de transparencia y objetividad. En este marco, se recordó que el Decreto había establecido que el Defensor de la Ciudadanía debe ser una persona o directivo diferente del jefe de Servicio a la Ciudadanía.

Se indicó que esta disposición sería reiterada en el Manual Operativo y que las entidades cuentan con un período de transición para su implementación. Finalmente, se informó que se compartirá la versión ajustada de los lineamientos para conocimiento de los Defensores y que se busca generar nuevamente un espacio presencial con ellos, con el propósito de trabajar sobre la versión final del Manual Operativo y avanzar posteriormente en su expedición oficial. En este punto, se reconoció que la diferenciación entre las funciones de los jefes de Servicio a la Ciudadanía y los Defensores de la Ciudadanía representa un desafío para las entidades. Se destacó la importancia de que la relación entre ambos roles se desarrolle de manera colaborativa, manteniendo claramente diferenciadas sus responsabilidades, particularmente en aspectos relacionados con la observancia y la retroalimentación.

Se señaló que el período de transición y la actualización de los nuevos lineamientos permitirá avanzar hacia una definición más clara y diferenciada de ambos roles, así como hacia un ejercicio más estratégico del Defensor.

- **Avances del Plan de Acción de la Comisión**

Se presentaron los avances del Plan de Acción de la Comisión, con corte a junio de 2026, destacando los resultados alcanzados en las diferentes actividades previstas.

Como resultado destacado, se presentó el avance en materia de acciones de racionalización. Se recordó que para 2026 se había establecido una meta de 50 acciones y que, a la fecha de corte, ya se habían alcanzado 75, por lo que la meta había sido cumplida. A partir de este resultado, se señaló la necesidad de orientar los esfuerzos hacia la medición del impacto generado en la ciudadanía y se reconoció el esfuerzo realizado por las entidades.

Asimismo, se informó que se han vinculado 54 entidades a temas relacionados con lenguaje claro y que varias entidades se encuentran en procesos de abordaje para su integración al Portal Bogotá. Se destacó que estos resultados reflejan la movilización institucional que se viene generando alrededor de las actividades del Plan. En materia de fortalecimiento de capacidades, se informó que se han registrado más de 13.000 participaciones en entrenamientos, más de 1.200 personas con requisitos de certificación y un nivel cercano al 100% de satisfacción frente a estos espacios.

Frente a las actividades específicas, se presentó el siguiente balance:

- Lineamientos y autodiagnósticos para implementar el nuevo modelo de experiencia presencial: presenta un avance superior al 30%. Se indicó que ya se cuenta con las bases técnicas, conceptuales y operativas del modelo y que la siguiente fase corresponde al desarrollo de los autodiagnósticos y a la revisión de la aplicación de los lineamientos en las entidades. Para 2026 se

ha establecido una meta de 10 autodiagnósticos, por lo que se señaló la necesidad de acelerar esta actividad.

- Acciones de lenguaje claro e incluyente: se informó que se tiene como meta intervenir 170 trámites, servicios y OPAs en materia de lenguaje claro. Se señaló que ya se ha avanzado en la vinculación y socialización con las entidades y que se espera cerrar la vigencia cumpliendo la meta establecida.
- Validación y optimización de rutas de servicio del Portal Bogotá: esta actividad presenta un avance del 40%. Se han registrado avances importantes en la ruta relacionada con movilidad, pero se señaló la necesidad de acelerar el trabajo correspondiente a las dos rutas restantes previstas para la vigencia.
- Integración de entidades al Portal Bogotá: se indicó que se ha realizado un abordaje importante con las entidades, pero que aún es necesario avanzar desde la etapa de diagnóstico hacia la consolidación de acuerdos efectivos de integración.
- Modelo de seguimiento y acompañamiento: presenta un avance del 50%, con un alistamiento avanzado. El siguiente paso corresponde a avanzar hacia la adopción efectiva del modelo en las entidades.
- Entrenamiento en habilidades para el servicio: se destacó como una de las actividades con mayor avance, con más del 80% de implementación, asociado a la participación de las entidades y al número de personas registradas.

Como mensaje de cierre de este punto, se señaló la necesidad de acelerar la transición hacia la implementación, teniendo en cuenta que durante el primer semestre se había concentrado el trabajo en la definición de modelos, lineamientos y herramientas, mientras que en el segundo semestre se requiere fortalecer la gestión para garantizar el cumplimiento de las metas del Plan de Acción.

Asimismo, se recomendó mantener activa la participación de las entidades, continuar con las validaciones de información técnica, agilizar la toma de decisiones y priorizar las actividades que presentaban menores niveles de avance, particularmente aquellas relacionadas con el Portal transaccional y las 170 acciones de lenguaje claro.

Por parte de la Dra. Adriana Vargas, secretaria técnica de la comisión, recordó que las actividades del Plan de Acción de la Comisión habían sido formuladas con el propósito de apalancar productos de las políticas públicas, fortalecer las acciones y rutas que ya se venían desarrollando y contribuir al avance de las dos políticas, evitando que estas actividades representaran cargas adicionales para las entidades.

En este sentido, reiteró la importancia de contar con el acompañamiento de las entidades para avanzar en los compromisos adquiridos. Se señaló que los enlaces temáticos y las personas responsables de apoyar estas actividades se encontraban presentes en la Comisión para resolver inquietudes y facilitar el avance de las actividades puntuales.

- **Buena práctica en Servicio a la Ciudadanía: integración al Portal Transaccional – Secretaría Distrital de Planeación**

Se dio paso a la participación de la Directora de Tecnologías, Lina Cruz de la Secretaría Distrital de Planeación, quien fue invitada a compartir la experiencia de integración de un servicio al Portal Bogotá, así

como los avances y aprendizajes derivados de este proceso.

En este aspecto, explicó que la experiencia de integración del certificado de estratificación socioeconómica al Portal Bogotá constituyó una experiencia de referencia para las entidades, debido a que permite evidenciar las posibilidades de integración de servicios que ya se encuentran disponibles en las entidades y que pueden incorporar de manera ágil, aprovechando las capacidades tecnológicas existentes.

Indicó que el certificado de estratificación socioeconómica permite validar el estrato de los inmuebles urbanos o rurales ubicados en el Distrito y que, además, constituye un documento requerido por otras entidades para adelantar diferentes trámites. En este sentido, se destacó que su integración representa una oportunidad para avanzar en la interoperabilidad del Estado, reduciendo la necesidad de que la ciudadanía acuda a diferentes entidades, de manera presencial o digital, para obtener documentos requeridos en otros trámites.

Informó que el certificado es utilizado, entre otros casos, por la Universidad Distrital para la generación de subsidios o descuentos en las matrículas de sus estudiantes. Debido a ello, se presenta picos de utilización al inicio y a mitad del año. Se indicó que la solicitud para integrar este trámite al Portal Bogotá fue promovida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, teniendo en cuenta la cobertura y utilidad del servicio.

Se señaló que la Secretaría de Planeación atiende en promedio 11.400 solicitudes mensuales relacionadas con este certificado y que la integración al Portal Bogotá permite habilitar un canal adicional de acceso al servicio.

Durante el proceso se identificó inicialmente cierta preocupación por parte del área responsable del servicio, ante la posibilidad de que la integración pudiera interpretarse como un reemplazo del canal existente en la página web de la Secretaría. Frente a ello, explicó que el propósito de la integración no consiste en sustituir los canales existentes, sino en ampliar las posibilidades de atención y facilitar el acceso de la ciudadanía.

Como parte del proceso, se realizó un entendimiento técnico entre las entidades, teniendo en cuenta que el trámite ya se encontraba disponible en la página web de la Secretaría de Planeación mediante el sistema correspondiente, que permite realizar la búsqueda geográfica del inmueble y descargar el certificado en formato PDF.

A partir de este análisis, se trabajó en el diseño de un canal adicional que permitiera reducir los pasos requeridos por la ciudadanía. Para ello, se aprovecharon servicios tecnológicos ya disponibles en la Secretaría de Planeación y se desarrollaron diferentes prototipos que permitieron realizar pruebas, identificar oportunidades de mejora y ajustar la experiencia de usuario.

También se resaltó como elemento fundamental la formalización de un acuerdo de intercambio de información, mediante el cual estableció las condiciones de la integración y los compromisos de cada entidad. Posteriormente, se realizaron pruebas técnicas que permitieron identificar errores y oportunidades de mejora que no habían sido evidentes antes de realizar la integración, contribuyendo igualmente al fortalecimiento de los sistemas institucionales.

Se informó que el proceso se encuentra en etapa de estabilización y que, si bien el servicio aún no se encuentra disponible públicamente en el Portal Bogotá debido a aspectos de seguridad técnica, ya estaba listo para su puesta en operación y posterior anuncio.

Se explicó que el nuevo flujo busca simplificar el acceso a la información en tres pasos: realizar la búsqueda del predio, seleccionar el inmueble identificado —teniendo en cuenta que por dirección o CHIP podían aparecer varios resultados— y descargar directamente el certificado desde el Portal Bogotá.

También se informó que, inicialmente, las consultas realizadas a través del Portal Bogotá no podrán diferenciarse de aquellas realizadas directamente desde el sistema de origen. Sin embargo, se indicó que para noviembre, mediante la herramienta de huella ciudadana, se tendrá la capacidad de identificar el origen de las consultas realizadas a través del Portal Bogotá, lo que permitiría medir el alcance del nuevo canal y sus beneficios para las entidades.

A partir de la experiencia presentada, se compartieron los siguientes aprendizajes:

1. Reutilizar las capacidades existentes antes de reconstruir soluciones, aprovechando los servicios y desarrollos tecnológicos con los que ya cuentan las entidades.
2. Definir claramente el alcance de los nuevos canales, evitando que su incorporación se percibiera como una sustitución de los canales existentes y orientándolos hacia la ampliación y facilitación del acceso ciudadano.
3. Formalizar los acuerdos entre entidades, estableciendo claramente las responsabilidades, condiciones y alcance de las integraciones.
4. Realizar pruebas técnicas exhaustivas antes de pasar a producción, dado que estas permitieron identificar errores y oportunidades de mejora que no habían sido detectados previamente.
5. Establecer canales directos de comunicación, especialmente entre las áreas técnicas, para facilitar la articulación y garantizar que los procesos de integración contaran con responsables claramente identificados.

Como conclusión de la experiencia, se resaltó que la integración no implicaba reemplazar los canales existentes, sino abrir nuevas alternativas y ampliar las posibilidades de atención a la ciudadanía.

Posteriormente, se destacó la importancia de generar una articulación efectiva entre las áreas misionales, las oficinas de planeación y las áreas de tecnología, teniendo en cuenta que cualquier mejora o ajuste realizado en los servicios institucionales beneficiaba directamente a la ciudadanía y podía ser capitalizado por los jefes de Servicio a la Ciudadanía.

Asimismo, se señaló que la decisión sobre los servicios que debían integrarse al Portal Bogotá no debía responder únicamente a las necesidades de una entidad, sino considerar aquellos trámites o servicios que pudieran generar beneficios para otras entidades y para la ciudadanía en general.

En este contexto, se destacó la importancia de comprender el Portal Bogotá como un mecanismo de articulación, y no como un sistema único que reemplazara las plataformas institucionales. Su propósito es permitir que las entidades se integren y que la ciudadanía cuente con un referente más sencillo para acceder a los servicios.

- **Cierre de la sesión**

Agotados los puntos establecidos en la agenda, se dio por finalizada la sesión de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, agradeciendo a los a todos por su participación durante la jornada y se reiteró la disposición del equipo para continuar atendiendo las inquietudes y desarrollando las conversaciones necesarias a través de los canales institucionales.

4. 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.

5. Compromisos

Como parte de los compromisos, se resaltó la necesidad de continuar con la ejecución y el seguimiento a las actividades del Plan de Acción de la Comisión, acelerar aquellas que presenta menores niveles de avance y consolidar los procesos de implementación iniciados durante el primer semestre.

Compromisos		Nombre responsable	Entidad	Fecha límite para su cumplimiento
1	Ejecución de las actividades del Plan de Acción de la Comisión	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía / Entidades	Secretaría General / Entidades	10/12/2026
2	Seguimiento a las actividades del Plan de Acción de la Comisión	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría General	10/12/2026
3	Actualización del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía	Nubia Santofimio – Equipo de política de Servicio a la Ciudadanía.	Secretaría General	15/10/2026
4	Jornada de formación sobre la plataforma para los equipos responsables (Capacitación Herramienta).	Ana Maria Pérez – Directora Distrital de Calidad del Servicio.	Secretaría General	3/09/2026
5	Aplicación Encuesta	Ana Maria Pérez – Directora Distrital de Calidad del Servicio.	Secretaría General / Entidades	Septiembre / Octubre / Noviembre
6	Evento conmemorativo por los 25 años de operación de la Línea 195 - Planetario de Bogotá.	Enrique Cusba García	Secretaría General	25/09/2026

7	Participación oportuna en las reuniones, validaciones, entrega de información técnica y adopción de los instrumentos requeridos	Entidades	Entidades	31/12/2026
---	---	-----------	-----------	------------

En constancia se firman,

RODAS GAITER ALEJANDRA
Firmado digitalmente por RODAS GAITER ALEJANDRA
Fecha: 2026.09.28 16:04:24 -05'00'
PRESIDENTE
Alejandra Rodas Gaiter.

VARGAS TAMAYO GUIOMAR ADRIANA
Firmado digitalmente por VARGAS TAMAYO GUIOMAR ADRIANA
Fecha: 2026.09.24 17:28:07 -05'00'
SECRETARIA TÉCNICA
Adriana Vargas Tamayo.

Proyectó: Erika Salas
Revisó: Nubia Santofimio