INFORME DE GESTIÓN
TERCER TRIMESTRE 2026

NOMBRE DE LA INSTANCIA: Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía

NÚMERO Y FECHA DEL REGLAMENTO INTERNO: ACUERDO 001 DE 2024, 5 de enero del 2024 Por el cual se adopta el Reglamento Interno de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía

NORMAS: Decreto 207 de 2026, Por medio del cual se modifica la Parte 1 del Libro 2 y se sustituye el Título 10 de la Parte 2 del Libro 3 del Decreto Distrital 640 de 2025, Único del Sector Gestión Pública, respecto a los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y se dictan otras disposiciones.

ASISTENTES:

(Rol: **P**: Presidente. **S**: secretaría técnica. **I**: integrante. **IP**: invitado permanente. **O**: otros)

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron	
				Fecha	Total (En número)
1.Gestión Pública	Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital - DASCD	Subdirector de Gestión Corporativa	I	28/08/2026	1
	Secretaria General	Subsecretaría Distrital de Fortalecimiento Institucional	P	28/08/2026	1
	Secretaria General	Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía	ST	28/08/2026	1
2. Gobierno	Secretaría Distrital de Gobierno	Subsecretaria de Gestión Institucional	I	28/08/2026	1
	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC				0
	Departamento Administrativo para la Defensoría del Espacio Público - DADEP	Líder equipo de atención a la Ciudadanía	I	28/08/2026	1 Sin acto de delegación asiste en calidad de invitado
3. Hacienda	Secretaría Distrital de Hacienda	Directora de Cultura Tributaria y Relacionamiento con el Ciudadano	I	28/08/2026	1

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron	
				Fecha	Total (En número)
	Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones - FONCEP	Asesor de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano	I	28/08/2026	1
	Unidad Administrativa Especial de Catastro Distrital - UAECD	Subgerente Subgerencia de Participación y Atención al Ciudadano.	I	28/08/2026	1
	Lotería de Bogotá - LB				0
4. Planeación	Secretaría Distrital de Planeación - SDP	Director de Servicio a La Ciudadanía Directora de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	I	28/08/2026	1
5. Desarrollo Económico, Industria y Turismo	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico - SDDE	Defensor del Ciudadano	I	28/08/2026	1 Asistencia virtual
	Instituto Para La Economía Social - IPES	Profesional Universitario	I	28/08/2026	1 Delegado formalmente en calidad de invitado
	Instituto Distrital De Turismo De Bogotá -IDT	Subdirectora de Gestión Corporativa	I	28/08/2026	1
	Corporación para el Desarrollo y la Productividad Bogotá Región (Invest in Bogotá)				0
6. Educación	Secretaría de Educación del Distrito	Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano	I	28/08/2026	1
	Instituto para la Investigación Educativa y el Desarrollo Pedagógico - IDEP	Subdirectora general administrativa y financiera	I	28/08/2026	1 Defensora sin acto de delegación
	Universidad Distrital Francisco José de Caldas				0

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron	
				Fecha	Total (En número)
	Agencia Distrital para la Educación Superior, la Ciencia y la Tecnología - ATENEA	Subgerente de Gestión Administrativa	I	28/08/2026	1
7. Salud	Secretaría Distrital de Salud	Directora de Servicio a la Ciudadanía	I	28/08/2026	1
	Subred Integrada De Servicios De Salud Sur Occidente	Jefe oficina Participación	I	28/08/2026	1
	Subred Integrada de Servicios De Salud Norte				0
	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente	Jefe de oficina	I	28/08/2026	1
	Subred Integrada De Servicios De Salud Sur	Jefe de la oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano	I	28/08/2026	1
	Capital Salud	Directora de servicio al cliente	I	28/08/2026	1
	Instituto Distrital de la Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud - IDCBIS	Director Representante Legal	I	28/08/2026	1
8. Integración Social	Secretaría Distrital de Integración Social - SDIS	Asesora código 105 grado 04	I	28/08/2026	1 Delegado formalmente
	Instituto para la Protección de la niñez y la Juventud - IDIPRON	Jefe de Servicio a la Ciudadanía Líder del Servicio a la Ciudadanía	I	28/08/2026	1
9. Cultura, Recreación y Deporte	Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte - SCRD	Directora de Gestión corporativa y relación con el ciudadano			0 Justificación inasistencia
	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	Jefe Oficina de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía - ORIC	I	28/08/2026	1
	Orquesta Filarmónica de Bogotá - OFB	Defensor del Ciudadano	I	28/08/2026	1 Asistencia virtual

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron	
				Fecha	Total (En número)
	Canal Capital	Defensor del Ciudadano	I	28/08/2026	1 Asistencia virtual
	Fundación Gilberto Álzate Avendaño - FUGA	Subdirectora De Gestión Corporativa	I	28/08/2026	1
	Instituto Distrital de Patrimonio Cultural - IDPC	Subdirector de gestión corporativa	I	28/08/2026	1
	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	Subdirector Administrativo y Financiero	I	28/08/2026	1
10. Ambiente	Secretaria Distrital de Ambiente - SDA	Jefe de Oficina de Participación, Educación y Localidades	I	28/08/2026	1
	Jardín Botánico José Celestino Mutis - JBB	Defensor del Ciudadano	I	28/08/2026	1 Asistencia virtual
	Instituto Distrital de Gestión del Riesgos y Cambio Climático - IDIGER		I	28/08/2026	1 Sin acto de delegación asiste en calidad de invitado
	Instituto Distrital de Protección y Bienestar Animal - IDPYBA	Líder de Servicio	I	28/08/2026	1 Sin acto de delegación asiste en calidad de invitado
11. Movilidad	Secretaría Distrital de Movilidad - SDM	Director de Atención al Ciudadano	I	28/08/2026	1
	Unidad Administrativa de Rehabilitación y Mantenimiento Vial - UMV	Jefe de oficina de servicio a la Ciudadanía	I	28/08/2026	1 Asistencia virtual
	Instituto de Desarrollo Urbano - IDU	Jefe de Oficina, Oficina de Relacionamiento y Servicio a la Ciudadanía	I	28/08/2026	1

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron	
				Fecha	Total (En número)
	Terminal de Transportes	Directora de Servicio al Ciudadano	I	28/08/2026	1
	Transmilenio	Profesional Especializado G6 de Servicio al Usuario y Contacto SIRCI	I	28/08/2026	1 Sin acto de Delegación asiste en calidad de invitado
	Empresa Metro de Bogotá	Responsable Política Pública de servicio a la ciudadanía	I	28/08/2026	1 Delegado formalmente en calidad de invitado
12. Hábitat	Secretaría Distrital del Hábitat	Jefe Oficina de Participación y Relacionamiento con la Ciudadanía	I	28/08/2026	1
	Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá D.C - Renobo	GSIII	I	28/08/2026	1 Sin acto de Delegación asiste en calidad de invitado
	Caja de la Vivienda Popular - CVP	Directora de Gestión Corporativa de la Caja de Vivienda Popular			0 Justificación Inasistencia
	Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - S.A - ETB - ESP	Director PQRS y Aseguramiento. Vic. Hogares y MIPYMES	I	28/08/2026	1
	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - ESP	Directora Dirección de Apoyo Comercial	I	28/08/2026	1
	Agua de Bogotá S.A ESP				0
	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	Subdirectora Administrativa	I	28/08/2026	1

Sector	Entidad u Organismo	Cargo	Rol	Sesiones en las que participaron	
				Fecha	Total (En número)
13. Mujeres	Secretaría Distrital de la Mujer	Defensor del Ciudadano	I	28/08/2026	1 Asistencia virtual
14. Seguridad, Convivencia y Justicia	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	Subsecretario de Gestión Institucional	I	28/08/2026	1
	Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá -UAE	Líder servicio a la ciudadanía	I	28/08/2026	1 Delegado formalmente en calidad de invitado
15. Gestión Jurídica	Secretaría Jurídica Distrital	Director Técnico Dirección de Gestión Corporativa	I	28/08/2026	1
Órganos de Control	Veeduría Distrital de Bogotá D.C	Líder de Servicio a la Ciudadanía Jefe de Servicio a la Ciudadanía	IP	28/08/2026	1 Asistencia virtual

Se procedió a la verificación y registro de asistencia de los participantes en las sesiones de la Comisión Intersectorial de servicio a la ciudadanía, teniendo en cuenta la delegación debidamente formalizada conforme a lo establecido en el artículo 277.24 del Decreto 207 del 2026.

SESIONES ORDINARIAS REALIZADAS / SESIONES ORDINARIAS PROGRAMADAS:	1/1*
SESIONES EXTRAORDINARIAS REALIZADAS / SESIONES EXTRAORDINARIAS PROGRAMADAS:	0/0

PUBLICACIÓN EN PÁGINA WEB: Documentos publicados en la web de la entidad que ejerce la Secretaría Técnica:

Normas de creación: Sí X_____No_
Reglamento interno: Sí X_____No_
Actas con sus anexos: Sí X_____No_
Informe de gestión: Sí X_____No_

FUNCIONES GENERALES	SESIONES EN LAS QUE SE ABORDARON DICHAS FUNCIONES	
	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.	28/08/2026	Si
FUNCIONES ESPECÍFICAS	**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	28/08/2026	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	28/08/2026	Si
c. Efectuar el seguimiento a la gestión intersectorial y proponer acciones para mantener altos estándares de servicio en los diferentes canales de interacción con la ciudadanía en el marco del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	28/08/2026	Si
d. Adoptar y modificar su reglamento interno	-	NO

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:	En desarrollo de sus funciones, la Subsecretaría Técnica de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía consolidó y socializó la propuesta del Plan de Acción 2026 en la primera sesión ordinaria de la Comisión Intersectorial, realizada el 26 de febrero de 2026, y fue aprobada el 16 de marzo por la Presidencia de la Comisión, conforme al Acuerdo 001 de 2024. A continuación se presenta el avance en la ejecución de dicho plan, para el tercer trimestre de 2026. **DETALLE DE LAS ACTIVIDADES Y AVANCES DEL PLAN DE ACCIÓN 2026 (III TRIMESTRE)** **Actividad No. 1:** Formulación de lineamientos técnicos y realización del autodiagnóstico institucional de las entidades distritales, orientados a la implementación del nuevo modelo de experiencia de servicio a la ciudadanía en el canal presencial del Distrito. **Objetivo:** El producto consiste en la definición y socialización de los lineamientos para la implementación del nuevo modelo de experiencia del servicio en el canal presencial del distrito, así como la elaboración de 10 autodiagnósticos institucionales por parte de las entidades, para la implementación del Modelo.

	Meta 2026: 1. Lineamientos técnicos expedidos. 2. Diez (10) autodiagnósticos institucionales para la implementación del nuevo modelo de experiencia de servicio a la ciudadanía en el canal presencial. ❖ **Avance al corte del III trimestre de 2026**: Se ha avanzado en la construcción y actualización integral del marco de lineamientos que soportará la operación de la Red CADE, fortaleciendo tanto los componentes operativos y de prestación del servicio como los instrumentos asociados a su sostenibilidad y gestión administrativa y financiera. Este proceso ha permitido estructurar lineamientos para la vinculación de actores, operación de los canales, estándares de servicio, seguimiento, niveles de servicio y gestión de cartera, materializados en los manuales operativos del canal presencial, SuperCADE Móvil y Bogotá Te Escucha; los modelos de Acuerdos de Niveles de Servicio; y la actualización del Manual de Cuentas por Cobrar, que contempla específicamente la cartera derivada de los servicios prestados a través de la Red CADE. De manera complementaria, en el marco de la consolidación del Nuevo Modelo de Experiencia Ciudadana, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía avanzó en el diseño y estructuración de herramientas orientadas a diagnosticar y fortalecer las capacidades institucionales para la prestación del servicio. Para ello, la Dirección de Calidad del Servicio y la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía desarrollaron conjuntamente la metodología y los instrumentos requeridos para la implementación de los autodiagnósticos institucionales, promoviendo una visión articulada de la experiencia ciudadana y evitando la duplicidad de requerimientos a las entidades distritales. Durante el periodo se realizaron espacios de articulación técnica para la definición de criterios, variables e instrumentos de evaluación, así como la socialización de los formularios y de la herramienta tecnológica que soportará el ejercicio. Adicionalmente, se brindó acompañamiento técnico a las entidades interesadas en participar en el proceso, orientando la identificación de oportunidades de mejora asociadas a componentes como imagen institucional, infraestructura, adecuación de espacios, mobiliario, tecnología y demás condiciones que impactan la experiencia de atención. Estos avances constituyen la base para adopción de acciones de fortalecimiento orientadas a consolidar estándares homogéneos de servicio en la Red CADE y en los diferentes canales de atención del Distrito, contribuyendo así a la materialización del Nuevo Modelo de Experiencia Ciudadana. ❖ Avance 67% **Actividad No. 2:** Implementación de acciones de racionalización que impactan la oferta distrital. **Objetivo:** Consiste en la optimización por parte de las entidades distritales a su oferta institucional a través de la implementación de

	acciones de racionalización. **Meta 2026:** 50 acciones de racionalización implementadas. ❖ **Avance al corte del III trimestre de 2026**: Durante el III trimestre de 2026, se continuo con el seguimiento a las acciones de racionalización de trámites adelantadas por las entidades distritales y registradas en el SUIT. Como resultado, se reportan setenta y siete (77) acciones implementadas, con un ahorro ciudadano estimado de $12.258.200.780. Este avance representa un cumplimiento del 150 % frente a la meta de cincuenta (50) acciones establecidas en el Plan de Acción de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía para la vigencia 2026, superando lo previsto para el año. Los resultados reflejan los beneficios de estas iniciativas para la ciudadanía, mediante la simplificación de trámites, la reducción de tiempos de atención y desplazamientos, la eliminación de cargas administrativas y la optimización de procesos, así como el fortalecimiento de los canales digitales para facilitar el acceso a los trámites y servicios distritales. ❖ Avance 154% **Actividad No. 3:** Oferta institucional dirigida a la ciudadanía en lenguaje claro e incluyente. **Objetivo:** Consiste en la intervención de trámites, servicios, OPA's y CAIP's para su adecuación en lenguaje claro e incluyente. **Meta 2026:** 170 tramites, servicios, OPA's y CAIP's intervenidos en lenguaje claro e incluyente. ❖ **Avance al corte del III trimestre de 2026**: En el marco de la acción "Intervenir 170 Trámites, OPA y CAIP en materia de lenguaje claro", durante el periodo se desarrollaron dos (2) mesas de trabajo con la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (SCJ) para revisar y ajustar los siguientes trámites y contenidos bajo criterios de lenguaje claro, accesibilidad y comprensión ciudadana: • Trámite de acceso al Anexo de Mujeres (24 de agosto de 2026, virtual). Se analizó la forma en que la SCJ comunica este trámite y se identificaron oportunidades de mejora en claridad de la información, accesibilidad y prevención de sesgos inconscientes en los contenidos institucionales. Se acordaron compromisos de revisión conjunta y una nueva sesión de trabajo. • Trámite de visitas a personas privadas de la libertad – PPL (3 de septiembre de 2026). Se revisó la propuesta de ajuste del trámite, precisando requisitos, documentos, condiciones para menores de edad y personas extranjeras, y canales de atención. Se acordó que la SCJ remitirá la matriz ajustada en lenguaje claro y se definió una ruta de validación directa con personas usuarias del trámite —

	incluyendo, de ser posible, personas privadas de la libertad—, con un grupo inicial de aproximadamente cinco personas y una metodología sencilla de preguntas de comprensión, cuyos resultados se documentarán antes de la versión final del trámite. Así mismo el 18 de septiembre se realizó una jornada de validación ciudadana de cinco trámites de la Secretaría Distrital de Gobierno y del IDRD, con 29 ciudadanos y ciudadanas: 10 evaluaron la oferta de Gobierno y 19 la del IDRD. Como resultado de estos ejercicios, al cierre del tercer trimestre se había avanzado en la intervención de 196 contenidos de oferta institucional, correspondientes a 89 trámites, 97 servicios, 9 Otros Procedimientos Administrativos (OPA) y 1 Consulta de Acceso a Información Pública (CAIP), alcanzando una primera propuesta de ajuste en lenguaje claro para cada uno de ellos. Las intervenciones se centraron en la revisión y mejora de los nombres, propósitos y requisitos dirigidos tanto a personas naturales como jurídicas, con el fin de facilitar la comprensión de la información por parte de la ciudadanía. Al corte del tercer trimestre, el proceso registra un avance aproximado del 50 % para cada uno de los 170 trámites, servicios, OPA y CAIP priorizados, toda vez que ya se cuenta con una propuesta de intervención que debe ser validada con ciudadanía antes de su adopción definitiva. Los resultados de las próximas mesas de trabajo y de los ejercicios de validación constituyen el principal insumo para la consolidación de las propuestas de mejora que serán implementadas durante el último trimestre de la vigencia. Durante este periodo también se consolido el diseño de diez (10) herramientas metodológicas de lenguaje claro para el análisis, simplificación y validación de contenidos relacionados con la oferta distrital de trámites, servicios y otros procedimientos administrativos (OPA), las cuales fueron piloteadas mediante un primer ejercicio aplicado al OPA "Impresión de Artes Gráficas para las entidades del Distrito Capital". De manera complementaria, se adelantó la revisión y actualización de contenidos institucionales publicados en la página web de la Secretaría General y en el Portal Bogotá, con el fin de armonizarlos con el nuevo marco normativo y de política pública. ❖ Avance 50%. **Actividad No. 4:** Validación de la pertinencia y secuencia de los trámites y servicios de las rutas que actualmente se encuentran en el portal Bogotá. **Objetivo:** La actividad consiste en la selección de tres de las nueve rutas que actualmente están disponibles en el portal bogota.gov.co, con el fin de revisar la pertinencia y secuencia de los tramites y servicios que forman parte de las tres rutas seleccionadas. Esta actividad se hará de manera conjunta con las entidades distritales que participan con su oferta institucional en tales rutas. Las nueve rutas disponibles actualmente son: 1. Busco empleo, 2. Acceder a educación, 3. Movilizarse por la ciudad, 4. Cuidado animal, 5. Emprender, 6. Planear la jubilación, 7. Acceder a

	Vivienda, 8. Acceder a Salud y 9. Zonas limpias y sostenibles. **Meta 2026:** Tres (03) rutas de servicio del portal bogota.gov.co optimizadas respecto al flujo y secuencia lógica de los tramites y servicios. ❖ **Avance al corte del III trimestre de 2026**: Durante el tercer trimestre de 2026, se avanzó en la validación de la segunda ruta priorizada por la Comisión “Acceder a Salud”. Debido a la extensión y complejidad de la oferta institucional, el proceso se organizó en tres sesiones, realizadas en agosto y septiembre, y una tercera programada para el 1 de octubre, cuyos resultados se reportarán en el cuarto trimestre. En las jornadas desarrolladas se revisaron la distribución y categorización de la oferta, identificando la necesidad de fortalecer la visibilidad de los canales de atención y orientación a la ciudadanía, incluidas las líneas 123, 137 y 106, la estrategia “El Poder de Ser Escuchado” y los mecanismos de gestión integral de peticiones, en articulación con los canales de atención de las Subredes e IPS. Asimismo, se identificaron inconsistencias, servicios faltantes y oportunidades de reclasificación, especialmente en afiliación y aseguramiento, terapia y rehabilitación, y en la diferenciación entre salud mental y apoyo psicosocial. Se ratificó que la construcción de las rutas parte de la Base de Datos Maestra del Portal Integrador, por lo que las observaciones recopiladas contribuyeron a identificar necesidades de actualización de la oferta y a fortalecer la articulación con las entidades responsables. Adicionalmente, se actualizaron los contactos de los responsables de trámites y servicios para facilitar futuras actualizaciones de la base. Como resultado, se acordó consolidar las observaciones, revisar los servicios faltantes o clasificados incorrectamente y convocar una nueva mesa de trabajo con las áreas técnicas competentes de las entidades y subredes, con el fin de avanzar en la validación técnica y consolidación definitiva de la ruta. A partir de los avances previamente mencionados, se ha logrado un progreso significativo en la implementación de las rutas priorizadas por la Comisión, correspondientes a “Movilizarse por la Ciudad” y “Acceder a Salud”, alcanzando un avance del 60 %. Para lo que resta de la vigencia, se tiene previsto desarrollar la tercera ruta priorizada, denominada “Busco empleo”. ❖ Avance 60% **Actividad No. 5:** Implementación de acciones técnicas de abordaje a las entidades distritales para su vinculación e integración al portal bogota.gov.co. **Objetivo:** Los productos consisten en: 1. Diagnóstico de entidades para su integración al portal bogota.gov.co de acuerdo a los componentes de autenticación, interoperabilidad, Building Blocks y/o tramites a integrarse.

	2. Acuerdos de confidencialidad e intercambio de información firmados con las entidades (de conformidad con los lineamientos del Acuerdo 002 de 2025 Comisión Distrital de Transformación Digital, en materia de interoperabilidad en las entidades y organismos del Distrito Capital). **Meta 2026:** Once (11) entidades con diagnósticos realizados y con acuerdos de confidencialidad e intercambio de información formalizados para la vinculación e integración al portal bogota.gov.co. ❖ **Avance al corte del III trimestre de 2026**: Durante el tercer trimestre de 2026, se continuaron adelantando acciones de articulación institucional, sensibilización y levantamiento de información técnica y funcional con las entidades distritales priorizadas para su integración al Portal Transaccional de Servicio a la Ciudadanía. Con corte al 30 de septiembre, además del abordaje a las 19 entidades reportadas en el informe del trimestre anterior, actualmente se encuentran en proceso de integración 10 entidades. Lo anterior supone ejercicios técnicos de intercambio de información (con la realización de mesas técnicas de seguimiento con periodicidad semanal o quincenal) y la realización de 19 prototipos de la oferta a integrar, diseñados bajo los lineamientos de experiencia de usuario y navegación del Portal. También se habilitó un espacio específico para el seguimiento de las actividades de validación, uso y apropiación con trabajadores de la Red CADE. En este componente, durante agosto y septiembre se realizaron 13 espacios presenciales y cinco virtuales de validación, además de un Laboratorio Ciudadano en el marco de la Feria a tu servicio realizada en la localidad de Chapinero. Lo anterior para realizar acercamiento y socialización de bogota.gov.co/servicios con la ciudadanía y los servidores públicos. Respecto a los acuerdos de confidencialidad, durante el trimestre, se realizó el envío de acuerdos de interoperabilidad y confidencialidad al 100 % de las entidades con las que se adelantó el proceso de sensibilización y se formalizó el acuerdo con la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá y Secretaría Distrital de Planeación. Existe un avance significativo en la gestión de acuerdos con Secretaría de Hacienda, Secretaría de Integración Social, Secretaría Jurídica Distrital, Secretaría de Gobierno y Secretaría de Convivencia, seguridad y justicia y Catastro Distrital. Con las entidades anteriormente mencionadas se han hecho mesas de trabajo técnicas y jurídicas para acordar ajustes a los documentos según la necesidad de la entidad a integrar. ❖ Avance 60% **Actividad No. 6:** Implementar el Modelo de seguimiento, acompañamiento y medición 2,0 en las entidades distritales. **Objetivo:** La Dirección de Calidad del Servicio actualizó en 2025 el

	Modelo de seguimiento, acompañamiento y medición; durante 2026 acompañará a las entidades distritales en su implementación, y hará seguimiento a la adopción de los componentes: I. Satisfacción y experiencia y II. Prestación del servicio. **Meta 2026:** 60% entidades distritales implementando el Modelo de seguimiento, acompañamiento y medición 2,0 en su integridad. ❖ **Avance al corte del III trimestre de 2026**: Durante el tercer trimestre, en el marco de la implementación del Modelo de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación de la Calidad del Servicio 2.0, se adelantaron actividades para la medición del Índice de Calidad del Servicio brindado en las entidades distritales y de la satisfacción y experiencia ciudadana, enmarcadas en los componentes del Modelo y sus pilares: **a.** **Componente Prestación del Servicio** - Pilares Gestión efectiva de las respuestas institucionales, Eficiencia institucional en trámites y servicios y Capacidad y habilidades para el servicio. **b.** **Componente Satisfacción y Experiencia** - Pilar percepción ciudadana sobre el servicio, así como actividades transversales a su implementación Respecto al Componente Prestación del Servicio, se realizaron dos (2) sesiones de transferencia metodológica y aseguramiento técnico, relacionadas con los Pilares de Eficiencia institucional en trámites y servicios y Capacidad y habilidades para el servicio, con el propósito es asegurar la autogestión de las entidades mediante la cesión estructurada de conocimiento y el soporte especializado e inmediato, con participación en total de 49 entidades, incluida la Secretaría General. En el Pilar Gestión efectiva de las respuestas institucionales, se evaluaron 5.083 peticiones (cerradas con respuesta definitiva en junio, julio y agosto); se llevó a cabo la migración de la información recopilada en las evaluaciones de meses anteriores realizadas de manera manual hacia la herramienta digital; y se enviaron alertas quincenales preventivas a las entidades y organismos distritales. De manera complementaria, se adelantó una mesa de apoyo técnico (septiembre 2026) con el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP orientada a la aclaración de inquietudes en la oportunidad y evaluación de la calidad de las respuestas de las peticiones. En cuanto al Pilar Capacidad y habilidades para el servicio, se dictaron dos capacitaciones y asistencia técnica para que las entidades diligencien de forma autónoma el Formulario de Capacidad Instalada, mediante la entrega estructurada de conocimientos y acompañamiento experto. Se realizaron 49 evaluaciones del cumplimiento y aplicación de los lineamientos establecidos para la prestación del servicio en los diferentes canales de atención, a través de actividades de Cliente

	Oculto. En el Componente Satisfacción y Experiencia Ciudadana - Pilar Percepción ciudadana sobre el servicio, se realizaron 16 sesiones orientadas a la transferencia metodológica y el aseguramiento técnico. Este proceso fortaleció la autonomía de las entidades mediante la cesión formal de conocimiento y asistencia técnica en tiempo real. De otra parte, se realizó acompañamiento respecto a la estructura de los indicadores de percepción ciudadana en el Modelo de Gestores de Territorio, en cada una de las etapas del modelo. Se solicitó a las entidades distritales suministrar datos de los enlaces de Tecnología para convocar a sesión de. trabajo con el fin de socializar las dinámicas y metodologías de integración de las encuestas en los portales web; en total se recibieron enlaces de 45 entidades. Se convocó la primera sesión de socialización sobre integración de encuestas en canal virtual con las entidades distritales para el 05 de octubre del 2026. A partir de las acciones anteriores, a la fecha se cuenta con un avance acumulado del 75%, respecto a la meta de alcanzar el 60% de entidades implementando el Modelo de seguimiento, acompañamiento y medición 2,0 en su integridad. ❖ Avance 75% **Actividad No. 7:** Entrenar en habilidades para el servicio **Objetivo:** Implementar sesiones de entrenamiento en habilidades para el servicio, con los equipos de servicio a la ciudadanía de las entidades distritales. **Meta 2026:** 120 sesiones de entrenamiento de habilidades para el servicio ejecutadas ❖ **Avance al corte del III trimestre de 2026**: Durante el tercer trimestre, se avanzó en la implementación de acciones orientadas al fortalecimiento del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, particularmente a través del entrenamiento en habilidades para el servicio a los servidores(as) y colaboradores(as) públicos de las entidades distritales, adelantando 40 sesiones de entrenamiento en habilidades para el servicio, en modalidades presencial, virtual asincrónica, y virtual sincrónica, siendo esta última la de mayor acogida, ampliando la cobertura y facilitando el acceso de los servidores(as) y colaboradores(as) públicos al entrenamiento en habilidades para el servicio, alcanzándose como logro el entrenamiento a 1.274 servidores(as) y colaboradores(as) públicos distritales, con un total de 6.147 participaciones de 54 entidades distritales, fortaleciendo competencias clave en Tendencias del servicio a la Ciudadanía, Protocolos del Servicio a la ciudadanía, Exploración del ser en el servicio, Comunicación efectiva y lenguaje claro en el servicio,

	Curso Virtual de Servicio a la Ciudadanía, Pre- feria a Tú servicio, Feria de Servicio a la Ciudadanía, Gestión de peticiones ciudadanas. Al corte se llevan un total acumulado de 89 sesiones de entrenamiento en habilidades para el servicio, realizadas, de acuerdo con lo proyectado en el Plan Anual de Entrenamiento, alcanzando 15.568 participaciones, o que equivale a un 74% de avance en la meta definida para 2026. Estos entrenamientos contribuyen directamente a mejorar la calidad de la atención brindada a la ciudadanía, alcanzándose un nivel de satisfacción general del 98%, lo que refleja la pertinencia y efectividad de las temáticas aspectos del programa y nivel de los facilitadores. ❖ Avance 74% **TEMAS TRATADOS EN LA SEGUNDA SESIÓN ORDINARIA** A continuación, se presenta un resumen de los temas abordados durante la Segunda Sesión Ordinaria de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, realizada el 28 de agosto de 2026. Para consultar el detalle de los asuntos tratados, se podrá acceder al **Acta No. 04 de 2026**, disponible en el siguiente enlace: https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/instancias_coordinacion/comision-intersectorial-de-servicio-la-ciudadania Los temas tratados en la sesión fueron los siguientes: **1. Resultados Políticas MIPG Servicio a la Ciudadanía y Racionalización de tramites** Durante la sesión se presentaron los resultados de las mediciones de las políticas de Servicio a la Ciudadanía y Racionalización de Trámites, correspondientes a las vigencias 2024 y 2025, así como las principales recomendaciones para fortalecer su implementación durante 2026. Política de Servicio a la Ciudadanía La medición de la Política de Servicio a la Ciudadanía pasó de 91,6% en 2024 a 94,6% en 2025, con un incremento reportado de 2,98 puntos porcentuales. Entre los componentes que presentaron mayores avances se destacaron: • Accesibilidad: incremento de 6,33 puntos porcentuales. • Talento humano: incremento de 3,11 puntos porcentuales. • Diagnóstico y planeación: incremento de 2,35 puntos porcentuales. • Oferta institucional: incremento de 1,68 puntos porcentuales. • Evaluación de la gestión: incremento de 1,24 puntos porcentuales. En este contexto, se resaltó la necesidad de consolidar las condiciones de accesibilidad física, tecnológica y comunicativa; fortalecer la capacitación en Servicio a la Ciudadanía y el enfoque diferencial; mejorar los ejercicios de autodiagnóstico y

	caracterización; establecer metas e indicadores; articular una oferta institucional accesible, y utilizar las mediciones de experiencia ciudadana para orientar acciones de mejora. Se destacó el resultado de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, que pasó de 69,30 a 99,07 puntos, con una variación positiva de 29,77 puntos. Como recomendaciones, se planteó analizar las causas de las disminuciones registradas en algunas mediciones; participar en las asistencias técnicas y los seguimientos focalizados; incorporar los temas de Servicio a la Ciudadanía y enfoque diferencial en los planes institucionales de capacitación; consolidar los avances en accesibilidad; implementar y apropiar el Manual de Servicio a la Ciudadanía y los protocolos de atención con enfoque diferencial, e identificar, documentar y divulgar experiencias exitosas que puedan ser transferidas y replicadas en otras entidades distritales. Política de Racionalización de Trámites: El resultado general de la Política de Racionalización de Trámites pasó de 80,1 puntos en 2024 a 84,4 puntos en 2025, lo que representó un incremento de 4,3 puntos. En cuanto al comportamiento sectorial, se destacaron los siguientes resultados: • Sectores con incrementos: Educación pasó de 58,7 a 93,8 puntos; Gobierno, de 82,7 a 86,0; Hábitat, de 75,7 a 84,3; Hacienda, de 83,2 a 88,6, y Salud, de 83,0 a 90,3 puntos. • Sectores con disminuciones: Ambiente pasó de 90,0 a 82,5 puntos; Cultura, Recreación y Deporte, de 78,9 a 74,9; Integración Social, de 83,7 a 73,9; Gestión Jurídica, de 97,6 a 97,1; Movilidad, de 74,0 a 71,9, y Planeación, de 81,0 a 80,0 puntos. Entre las entidades con los puntajes más altos en 2025 se destacan: Bomberos, la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, el IDEP, el IPES y el IDT, con 100 puntos. Por su parte, los puntajes más bajos correspondieron al IDU, con 65,7; IDARTES, con 64,7; IDPYBA, con 64,7; la Fundación Gilberto Álzate Avendaño, con 59,1, y Transmilenio, con 55,6 puntos. También se presentó el grupo de entidades con mayor crecimiento entre 2024 y 2025: el IDEP pasó de 36 a 100 puntos; la Universidad Distrital, de 32 a 88,2; ATENEA, de 52 a 95,5; la UAESP, de 64,86 a 83,3, y la Subred Norte, de 68,8 a 86,4 puntos. Entre las recomendaciones para fortalecer la racionalización se planteó adoptar una matriz de priorización respaldada por mecanismos permanentes de escucha ciudadana; establecer indicadores que permitan comparar las condiciones anteriores y posteriores a las intervenciones; habilitar la consulta en línea del estado de los trámites y el envío de notificaciones a la ciudadanía, y documentar las lecciones aprendidas para articularlas con el mapa

	de riesgos de corrupción. Se identificaron como factores que incidían en los resultados las dificultades para establecer criterios únicos y basados en evidencia para priorizar los 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. Se reiteró, además, la importancia de articular estas acciones con las políticas de Gobierno Digital y Servicio a la Ciudadanía. Para la vigencia 2026 se informó que 50 entidades registraron 47 acciones de racionalización y tres acciones justificadas, con un cumplimiento reportado del 100 %. Se señaló la necesidad de mantener el seguimiento y monitoreo con corte al 31 de diciembre de 2026, sustentar la priorización conforme a los criterios establecidos, medir las mejoras implementadas y registrar oportunamente las acciones ejecutadas, considerando su incidencia en el FURAG. Finalmente, se reconoció a 17 entidades que obtuvieron 100 puntos en la Política de Servicio a la Ciudadanía: Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis; IDRD; Secretaría Distrital del Hábitat; IPES; Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente; Secretaría Distrital de Integración Social; Secretaría Distrital de Gobierno; Secretaría Distrital de Movilidad; Fundación Gilberto Álzate Avendaño; Secretaría Distrital de la Mujer; Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá; Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá; Secretaría de Educación Distrital; Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial; Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente; Secretaría Jurídica Distrital, y Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público. En la Política de Racionalización de Trámites se reconoció al IDRD, al Instituto Distrital de Turismo, al IPES, al IDEP, a la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico y a la Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos de Bogotá, por obtener 100 puntos. **2. Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.** Se presentó la estructura del ecosistema distrital de Servicio a la Ciudadanía, con el propósito de explicar sus componentes, relaciones y mecanismos de articulación. En primer lugar, se abordó el Modelo de Servicio a la Ciudadanía, entendido como el componente conceptual que orienta su estructura mediante cinco ejes estratégicos de gestión, transversales a dos componentes fundamentales: apropiación y cambio cultural, por una parte, y seguimiento y evaluación, por otra. En segundo lugar, se expusieron los instrumentos orientadores del modelo: la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, establecida mediante el CONPES 42 de 2026, que define el horizonte de la

	política para los siguientes diez años, y el Decreto 207 de 2026, que establece directrices para la operación de sus componentes, obligaciones, tiempos y responsables. En tercer lugar, se presentó el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (SDSC), como mecanismo para poner en marcha los lineamientos anteriores mediante la articulación de actores, canales y orientaciones. Se explicó su relación con el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, cuyo propósito es ofrecer una experiencia de atención coherente, accesible, confiable y centrada en las personas. Se informó sobre las dos sesiones de la Unidad Técnica de Apoyo, concebida como un espacio principalmente operativo para identificar y resolver problemáticas cotidianas relacionadas con la prestación del Servicio a la Ciudadanía. Aunque en este escenario no se discuten directamente asuntos de formulación de la política pública, sus resultados, insumos y acciones contribuyen a su implementación y al cumplimiento de sus objetivos. En la primera sesión, realizada el 22 de mayo de 2026, participaron 31 entidades; en la segunda, desarrollada el 26 de agosto, participaron 36 entidades. Se destacaron dos líneas de trabajo: • Línea 195: se promovió su utilización como apoyo a las entidades para atender consultas de primer nivel y preguntas frecuentes. La iniciativa comenzó con la Secretaría Distrital de Planeación y la Secretaría Distrital de Hacienda. Posteriormente, se incorporaron el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, FONCEP, la Secretaría Distrital de Salud y el Instituto Distrital de Bienestar y Protección Animal (IDPYBA), con el fin de continuar explorando el funcionamiento de esta estrategia. • Agendamiento virtual: el ejercicio, orientado inicialmente al fortalecimiento de la atención en la Red CADE, comenzó con cuatro entidades y posteriormente incorporó cuatro adicionales. Se proyectó cerrar el año con aproximadamente 12 entidades vinculadas a un sistema o modelo de agendamiento más integrado. Asimismo, se planteó analizar dificultades operativas en los puntos presenciales de la Red CADE, particularmente las relacionadas con la entrega de turnos y la atención de la ciudadanía hasta determinadas horas de la jornada. Se indicó que estas situaciones serían revisadas en la UTA con fundamento en evidencia e información que permitieran identificar alternativas de solución. También se presentó el enfoque de la iniciativa Bogotá 24/7 en materia de Servicio a la Ciudadanía. Por último, se anunció un evento conmemorativo de los 25 años de operación de la Línea 195, programado para el 25 de septiembre de 2026, entre las 8:00 a. m. y las 12:00 m., en el Planetario de Bogotá.

	El encuentro tendría carácter internacional y contaría con invitados de otras ciudades y regiones del país para intercambiar experiencias sobre líneas telefónicas, canales de atención, acceso multicanal y tendencias en la prestación de estos servicios. **3. Calidad del Servicio a la Ciudadanía** Se informó que, al cierre de agosto de 2026, 1.256 personas habían cumplido los requisitos para certificarse como Cuidadores de la Confianza, frente a una meta anual de 1.600 personas, lo que representó un avance del 78,5 %. De las 1.256 personas que cumplieron los requisitos, 556 ya habían sido graduadas y 700 estaban pendientes de graduación. Se indicó que se tenían previstas dos ceremonias de graduación durante el último tramo del año. Las jornadas semanales de formación registraban un promedio de 400 participaciones, además de las jornadas presenciales solicitadas por las entidades. Se resaltó que el fortalecimiento de las capacidades de los servidores y colaboradores se relacionaba directamente con los resultados de la Política de Servicio a la Ciudadanía, la Política de Racionalización de Trámites y el Índice de Calidad del Servicio. Se reconoció a las entidades con mayor participación en los entrenamientos: la Secretaría Distrital de Gobierno, con 1.070 participantes; la Secretaría Distrital de Salud, con 586, y la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente, con 525. Se recordó que el programa corresponde al producto 3.2.1 de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía y que las entidades distritales tienen como meta anual certificar, como mínimo, al 10 % de sus equipos de trabajo de Servicio a la Ciudadanía. Se informó que se encontraba en diseño una estrategia para que las entidades que alcanzaran esta condición pudieran incorporar en sus páginas web un logo que las identificara como entidades cuidadoras de la confianza. En las pruebas de conocimiento se destacaron la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá (ETB), con 100 %; la Veeduría Distrital, con 94 %; FONCEP, con 93 %; la Personería de Bogotá, con 93 %, y el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural, con 93 %. Se recordó la importancia de contar con mecanismos de monitoreo, seguimiento, acompañamiento y evaluación de los esfuerzos desarrollados en el marco del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía. En cumplimiento de los compromisos del Plan Distrital de Desarrollo, se indicó que la medición del Índice Distrital de Calidad del Servicio Brindado se realiza anualmente y que para 2026 se estableció una meta de 85,5. En cuanto al monitoreo, se informó que se habían monitoreado 69 de los 104 puntos establecidos para la vigencia. El documento registró, además, que quedaban pendientes 33,7 puntos

	por monitorear. Se informó que, desde el 1 de septiembre, se encontraba habilitada una herramienta tecnológica que permitía a las entidades consultar directamente y en tiempo real las evaluaciones de calidad de las respuestas realizadas desde el inicio de la medición. Esta herramienta se implementó en el marco de la Directiva 001 de 2026, de abril. Como parte del cronograma, se anunció una jornada de refuerzo para el manejo de la herramienta, prevista para el 3 de septiembre. Asimismo, se presentó la versión final de la encuesta de autoevaluación, ajustada a partir de la retroalimentación recibida, que podía implementarse mediante códigos QR y la parametrización de la oferta correspondiente a cada punto de atención. La autoevaluación se programó para octubre de 2026, con el fin de que las entidades realizaran la valoración y registraran la información correspondiente. **4. Presentación de resultados de los informes del Defensor de la Ciudadanía – I semestre de 2026.** Se presentaron los resultados generales de los informes del Defensor de la Ciudadanía correspondientes al primer semestre de 2026, con énfasis en el cumplimiento de los plazos, la calidad de la información reportada, el desarrollo de las funciones asignadas y las oportunidades de mejora identificadas. Se evidenció una mejora en la claridad y concreción de los informes, asociada con las orientaciones impartidas con mayor nivel de detalle. No obstante, se identificó la necesidad de continuar fortaleciendo la capacidad de síntesis de los reportes. Más del 70 % de los informes incorporaron cifras y datos relevantes para dar cuenta de la gestión desarrollada. Sin embargo, únicamente el 41 % destacó de manera específica el ejercicio del rol del Defensor de la Ciudadanía, mientras que los demás presentaron un abordaje más general. Esta situación se señaló como una oportunidad de mejora. En cuanto al cumplimiento de los plazos, se informó que 50 entidades presentaron el informe del primer semestre de 2026. De estas, 46, equivalentes al 92 %, lo hicieron dentro del plazo establecido, cuya fecha límite era el 31 de julio de 2026. Las cuatro entidades restantes presentaron sus informes de manera extemporánea. El análisis de los informes se realizó considerando las funciones asignadas al Defensor de la Ciudadanía. Se identificaron fortalezas en las primeras funciones, relacionadas principalmente con el seguimiento de la normativa y los aspectos legales en materia de Servicio a la Ciudadanía. En este componente, más del 80 % de los informes incorporaron cifras, datos y aspectos destacados relacionados con mejoras. También se observaron resultados favorables en las

	recomendaciones formuladas por los Defensores, particularmente en los asuntos frente a los cuales sus funciones exigían emitir recomendaciones. De igual manera, se identificaron avances en el análisis de las peticiones que requerían atención específica, especialmente aquellas asociadas con situaciones recurrentes. Por otra parte, se encontraron niveles intermedios de cumplimiento en los 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. Por ello, se planteó reforzar estos componentes e impulsar el uso de tecnologías digitales, teniendo en cuenta que al Defensor le corresponde promoverlas para facilitar el acceso de la ciudadanía a la oferta institucional. Se recomendó visibilizar con mayor claridad la participación del Defensor de la Ciudadanía en las mesas de apoyo al Comité de Gestión y Desempeño. Aunque varios informes registraron su participación y anexaron listas de asistencia, no siempre se evidenciaron de manera suficiente los resultados derivados de dicha participación. Se reiteró la importancia de distinguir claramente entre la gestión general de la entidad y la gestión específica del Defensor. Se identificó que algunos informes describían actuaciones institucionales sin precisar cuál había sido la intervención concreta del Defensor frente a los asuntos contemplados en el Manual Operativo. En consecuencia, se señaló la necesidad de fortalecer los reportes con datos y cifras que permitieran dimensionar los resultados de su gestión, reducir las narraciones excesivamente descriptivas y eliminar contenidos que no aportaran valor al informe. También se identificaron casos en los que el cumplimiento de un lineamiento se reportaba únicamente mediante expresiones como «sí cumplo», sin aportar elementos adicionales que permitieran validar la afirmación. En otros casos se indicaba que una actividad no requería evidencias, lo cual limitaba las posibilidades de verificación. Se enfatizó que los informes deben publicarse en las páginas web institucionales y que, por tanto, son documentos consultados por la ciudadanía. En consecuencia, se resaltó la importancia de garantizar la calidad de la información divulgada y fortalecer las evidencias que respaldan la gestión del Defensor. Se observó que algunos reportes incorporaban soportes extensos, como listas de asistencia de gran tamaño, cuando se requerían evidencias más puntuales y pertinentes que demostraran efectivamente las actuaciones y los resultados obtenidos. Por lo anterior, se planteó mejorar la relación entre cada función reportada, la actuación específica del Defensor, los resultados alcanzados y los soportes que permiten verificarlos. El propósito es

	que los informes sean más claros, concisos, verificables y útiles para la ciudadanía. Se informó que se encontraba en curso la actualización del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, orientada a fortalecer la visión estratégica del rol y su articulación con la nueva arquitectura del Servicio a la Ciudadanía. Se indicó que se buscaba avanzar hacia un ejercicio menos operativo y más estratégico, con mejores condiciones de coordinación entre las áreas e instancias de las entidades, de manera que el Defensor contara con mayor capacidad de articulación institucional. En materia de transparencia y objetividad, se recordó que el Decreto 207 de 2026 estableció que el Defensor de la Ciudadanía debe ser una persona o directivo diferente del jefe de Servicio a la Ciudadanía. Se señaló que esta disposición sería reiterada en el Manual Operativo y que las entidades contarían con un período de transición para su implementación. Se anunció que se compartiría la versión ajustada de los lineamientos para conocimiento de los Defensores y que se buscaba realizar nuevamente un espacio presencial de trabajo para revisar la versión final del Manual Operativo y avanzar posteriormente en su expedición oficial. Se reconoció que la diferenciación entre las funciones de los jefes de Servicio a la Ciudadanía y los Defensores de la Ciudadanía representaba un desafío para las entidades. Se resaltó que ambos roles debían relacionarse de manera colaborativa, manteniendo claramente diferenciadas sus responsabilidades, especialmente en lo relacionado con la observancia y la retroalimentación. Finalmente, se indicó que el período de transición y la actualización de los lineamientos permitirían avanzar hacia una definición más clara de las responsabilidades de cada rol, fortalecer el carácter estratégico del Defensor y mejorar la calidad de los informes correspondientes. En síntesis, los resultados evidenciaron avances en la claridad de los reportes, la incorporación de datos, el seguimiento normativo y la formulación de recomendaciones. Sin embargo, se identificó la necesidad de hacer más visible la gestión específica del Defensor, reforzar la promoción de los derechos ciudadanos y el acceso a la oferta institucional, mejorar la calidad y pertinencia de las evidencias y consolidar la diferenciación entre la gestión institucional y las actuaciones propias del Defensor. **5. 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. Se destacó que la meta de 50 acciones de racionalización había sido superada, al registrarse 75 acciones. A

	partir de este resultado, se planteó orientar los esfuerzos hacia la medición del impacto generado en la ciudadanía. También se informó que 54 entidades se habían vinculado a las actividades de lenguaje claro y que varias avanzaban en procesos de integración al Portal Bogotá. En materia de fortalecimiento de capacidades, se registraron más de 13.000 participaciones en entrenamientos, más de 1.200 personas que cumplían los requisitos de certificación y un nivel de satisfacción cercano al 100 %. Los avances por actividad fueron los siguientes: • Lineamientos y autodiagnósticos para implementar el nuevo modelo de experiencia presencial: avance superior al 30 %. Se contaba con las bases técnicas, conceptuales y operativas del modelo; la siguiente fase correspondía al desarrollo de autodiagnósticos y a la revisión de la aplicación de los lineamientos en las entidades. La meta para 2026 era realizar 10 autodiagnósticos, por lo que se indicó la necesidad de acelerar esta actividad. • Acciones de lenguaje claro e incluyente: se estableció la meta de intervenir 170 trámites, servicios y otros procedimientos administrativos (OPAs). Se había avanzado en la vinculación y socialización con las entidades, con la expectativa de cumplir la meta al cierre de la vigencia. • Validación y optimización de rutas de servicio del Portal Bogotá: avance del 40 %. Se registraban avances importantes en la ruta relacionada con movilidad, pero era necesario acelerar el trabajo correspondiente a las dos rutas restantes. • Integración de entidades al Portal Bogotá: se había realizado un abordaje importante con las entidades; sin embargo, se requería avanzar desde el diagnóstico hacia la consolidación de acuerdos efectivos de integración. • Modelo de seguimiento y acompañamiento: avance del 50 %, con un alistamiento avanzado. El siguiente paso consistía en avanzar hacia su adopción efectiva en las entidades. • Entrenamiento en habilidades para el servicio: avance superior al 80 %, asociado con la participación de las entidades y el número de personas registradas. Como orientación general, se indicó que el primer semestre se había concentrado en definir modelos, lineamientos y herramientas, mientras que el segundo semestre debía enfocarse en acelerar la implementación y asegurar el cumplimiento de las metas. Se recomendó mantener activa la participación de las entidades, continuar las validaciones de información técnica, agilizar la toma de decisiones y priorizar las actividades con menores niveles de avance, especialmente las relacionadas con el Portal transaccional y las 170 acciones de lenguaje claro. La secretaria técnica de la Comisión, doctora Adriana Vargas, recordó que las actividades del Plan de Acción buscaban apalancar

	productos de las políticas públicas, fortalecer acciones y rutas existentes y contribuir al avance de las dos políticas, evitando generar cargas adicionales para las entidades. Reiteró la importancia del acompañamiento institucional e indicó que los enlaces temáticos y responsables de apoyar las actividades se encontraban disponibles para resolver inquietudes y facilitar su desarrollo. **6. Buena práctica en Servicio a la Ciudadanía: integración al Portal Transaccional – Secretaría Distrital de Planeación** Se presentó la experiencia de integración del certificado de estratificación socioeconómica al Portal Bogotá, expuesta por Lina Cruz, directora de Tecnologías de la Secretaría Distrital de Planeación. Se explicó que el certificado permite validar el estrato de los inmuebles urbanos y rurales ubicados en el Distrito y que es requerido por otras entidades para adelantar diferentes trámites. Se destacó su utilidad para la interoperabilidad institucional y para reducir la necesidad de que la ciudadanía acuda a diferentes entidades, presencial o digitalmente, a obtener documentos requeridos en otros procedimientos. Entre sus usos se mencionó la generación de subsidios o descuentos en las matrículas de estudiantes de la Universidad Distrital, situación que genera picos de utilización al inicio y a mitad del año. La solicitud de integración fue promovida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, considerando la cobertura y utilidad del servicio. La Secretaría Distrital de Planeación atendía en promedio 11.400 solicitudes mensuales relacionadas con este certificado. Durante el proceso se identificó la preocupación de que la integración pudiera interpretarse como un reemplazo del canal disponible en la página web de la Secretaría. Se aclaró que el propósito era habilitar una alternativa adicional de acceso y ampliar las posibilidades de atención, sin sustituir los canales existentes. El trabajo incluyó el entendimiento técnico entre las entidades, el aprovechamiento de los servicios tecnológicos ya disponibles, el diseño de prototipos y la realización de pruebas para identificar errores y oportunidades de mejora en la experiencia de usuario. También se resaltó la formalización de un acuerdo de intercambio de información que estableció las condiciones de la integración y los compromisos de cada entidad. Se informó que el servicio se encontraba en etapa de estabilización y que aún no estaba disponible públicamente en el Portal Bogotá debido a aspectos de seguridad técnica, aunque estaba listo para su puesta en operación y posterior anuncio. El nuevo flujo de consulta se estructuró en tres pasos: realizar la búsqueda del predio, seleccionar el inmueble identificado —

	teniendo en cuenta que una dirección o un CHIP podían arrojar varios resultados— y descargar directamente el certificado desde el Portal Bogotá. Se indicó que, inicialmente, no sería posible diferenciar las consultas realizadas desde el Portal Bogotá de aquellas efectuadas directamente en el sistema de origen. No obstante, se esperaba que para noviembre, mediante la herramienta de huella ciudadana, pudiera identificarse el origen de las consultas y medirse el alcance del nuevo canal y sus beneficios para las entidades. De esta experiencia se destacaron cinco aprendizajes: 1. Reutilizar las capacidades existentes: aprovechar los servicios y desarrollos tecnológicos disponibles antes de reconstruir soluciones. 2. Definir el alcance de los nuevos canales: comunicar que la integración amplía las alternativas de acceso y no reemplaza los canales institucionales existentes. 3. Formalizar los acuerdos entre entidades: establecer responsabilidades, condiciones y alcance de las integraciones. 4. Realizar pruebas técnicas exhaustivas: identificar errores y oportunidades de mejora antes de poner los servicios en producción. 5. Establecer canales directos de comunicación: fortalecer la articulación entre las áreas técnicas y definir responsables claros para los procesos de integración. Como conclusión, se resaltó que la integración al Portal Bogotá debía entenderse como una ampliación de las alternativas de atención, no como la sustitución de las plataformas institucionales. También se destacó la necesidad de articular las áreas misionales, las oficinas de planeación y las áreas de tecnología, así como priorizar servicios que generaran beneficios para otras entidades y para la ciudadanía. El Portal Bogotá se presentó como un mecanismo de articulación que facilita el acceso a los servicios mediante un referente común, sin reemplazar los sistemas institucionales existentes. **7. 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.
ANÁLISIS DEL FUNCIONAMIENTO DE LA INSTANCIA:	Durante el III trimestre de 2026, la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía ha operado en estricto cumplimiento del marco normativo vigente, garantizando la aplicación de los lineamientos legales que rigen su actuación. En este periodo, se adoptaron decisiones estratégicas orientadas a fortalecer la articulación interinstitucional, con el propósito de consolidar iniciativas que mejoren la calidad del servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital.

	Estas contribuirán de manera significativa a optimizar la experiencia de las y los ciudadanos en su interacción con la Administración Distrital, promoviendo una atención más eficiente, accesible y centrada en sus necesidades. Asimismo, han permitido avanzar en el cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan de Acción, reafirmando el compromiso con un enfoque integral, diferencial y orientado a la mejora continua de los servicios públicos. En síntesis, el funcionamiento de esta instancia intersectorial se ha caracterizado por su coherencia normativa, su capacidad de articulación efectiva y su impacto positivo en el fortalecimiento de la relación entre la ciudadanía y la Administración Distrital.

SEGUIMIENTO A LAS DECISIONES

Durante la sesión se propició el intercambio de información y experiencias entre las entidades participantes, facilitando el conocimiento de los avances, resultados y retos en materia de servicio a la ciudadanía, así como el seguimiento a las acciones previstas en el Plan de Acción 2026 de la Comisión. En este sentido, no se identificaron nuevas decisiones que implicaran compromisos adicionales para las entidades participantes; sin embargo, se reiteró la importancia de continuar con el seguimiento a la ejecución de las actividades programadas, fortalecer la articulación interinstitucional y promover la implementación de buenas prácticas que contribuyan al mejoramiento continuo de la prestación del servicio a la ciudadanía.

Firma de quien preside la instancia:

RODAS GAITER ALEJANDRA
Firmado digitalmente por RODAS GAITER ALEJANDRA
Fecha: 2026.11.06 10:37:49 -05'00'

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:

VARGAS TAMAYO GUIOMAR ADRIANA
Firmado digitalmente por VARGAS TAMAYO GUIOMAR ADRIANA
Fecha: 2026.11.03 16:57:30 -05'00'

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

Proyectó: Erika Marcela Salas Cuestas
Revisó: Nubia Santofimio