

CIRCULAR N°. 018

Para: SECRETARIOS(AS) DE DESPACHO, DIRECTORES(AS) DE DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS, GERENTES(AS), PRESIDENTES(AS) Y DIRECTORES(AS) DE ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS, UNIDADES ADMINISTRATIVAS ESPECIALES, EMPRESAS INDUSTRIALES Y COMERCIALES DEL DISTRITO, SOCIEDADES PÚBLICAS POR ACCIONES, SOCIEDADES DE ECONOMÍA MIXTA, EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS Y EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO.

De: SECRETARIO GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.

Asunto: LINEAMIENTOS PARA LA ACTIVACIÓN DEL SUPERCADÉ MÓVIL “FERIAS A TU SERVICIO”, EN EL MARCO DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA Y DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

Respetados(as) doctores(as), reciban un cordial saludo,

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en su calidad de entidad cabeza del Sector Gestión Pública y en el marco de sus competencias, se permite impartir los siguientes lineamientos con el fin de garantizar el acceso a la oferta distrital en el territorio, a través del SuperCADE móvil “Ferias a Tu Servicio”.

De conformidad con lo dispuesto en el Plan Distrital de Desarrollo (PDD) 2024 - 2027 “Bogotá Camina Segura”, adoptado mediante el Acuerdo Distrital 927 de 2024, en su objetivo estratégico “Bogotá confía en su gobierno”, se señala que, “[e]l Gobierno de Bogotá establecerá una nueva relación con la ciudadanía (...) donde (...) pueda acceder con más facilidad a los trámites y servicios del Distrito”. Es así como, el programa 39: Camino hacia una democracia deliberativa con un gobierno cercano a la gente y con participación ciudadana, en una de sus líneas estratégicas contempla la ampliación de cobertura mediante el fortalecimiento de la estrategia itinerante; disposición que reconoce la necesidad de acercar la oferta institucional a los distintos territorios del Distrito Capital, atender las necesidades diferenciadas de los grupos de valor, reducir las barreras de acceso, evitar desplazamientos innecesarios y facilitar una relación más sencilla, ágil y efectiva con la ciudadanía.

De esta manera, la Red CADE, como estrategia omnicanal de agregación de la oferta distrital, establecida en el artículo 12 del Decreto Distrital 197 de 2014¹, compuesta por los distintos canales de atención dispuestos para el acceso a la información pública, la realización de trámites y otros procedimientos administrativos, así como para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) por posibles actos de corrupción, la rendición de cuentas y la participación ciudadana, contempla el SuperCADE Móvil “*Ferias a tu servicio*”, como el medio para facilitar el acceso a trámites, información pública y espacios de participación ciudadana en las localidades de Bogotá.

Las “*Ferias a tu servicio*” tienen las siguientes características:

- **Oferta pertinente y oportuna:** Las Ferias tienen una vocación de acuerdo con las características territoriales y las necesidades poblacionales, que determina las entidades, trámites y servicios a llevar en cada edición, así como las rutas que agrupan la oferta según su naturaleza, permitiendo a la ciudadanía identificar y acceder fácilmente esta.
- **Oportunidades de articulación:** Las Ferias incorporan oferta de trámites y servicios pertinente a la ciudadanía, de entidades públicas nacionales, privadas y comunitarias, siguiendo los principios de coordinación, concurrencia y complementariedad a través de la colaboración interinstitucional.
- **Escenarios de relacionamiento con la ciudadanía:** Las Ferias son un espacio para facilitar el acceso a la información pública, la realización de trámites y servicios, la activación del control y el desarrollo de ejercicios de rendición de cuentas, y participación y colaboración ciudadana, aplicando el enfoque diferencial poblacional y territorial, lenguaje claro, e innovación abierta (laboratorio de ciudad).
- **Desarrollo de habilidades para el servicio:** Las Ferias son espacios de encuentro de la ciudadanía con la administración pública distrital y de formación, en el que servidoras y servidores cualificados, dan soluciones a la ciudadanía.
- **Espacios de bienestar:** Las Ferias son un espacio de bienestar, cuidado, disfrute y reconocimiento de la ciudad, sus localidades y sus barrios; mediante las cuales, se resignifican territorios, se fomenta el arte, la cultura local y el sentido de pertenencia.

¹ Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.

A continuación, se presenta el cronograma de la vigencia 2025 que contempla la realización de quince (15) “*Ferias a tu Servicio*” como resultado de un proceso participativo adelantado con las Secretarías Distritales y las Alcaldías Locales, mediante el cual, se identificaron las principales necesidades de cada localidad y los espacios disponibles para adelantar las jornadas:

No.	MES	DÍA	LOCALIDAD	LUGAR	ENFOQUE DE LA FERIA
1	FEBRERO	Viernes 14	Bosa	Parque Porvenir	Convivencia
2	MARZO	Viernes 14	Sumapaz	San Juan de Sumapaz	Mujer Rural
3	ABRIL	Viernes 4	Usme	Parque Danubio Azul	Reincorporación - hábitat
4	ABRIL	Viernes 25	Ciudad Bolívar	Plazoleta IED La Argentina	Niñez
5	MAYO	Viernes 16	Kennedy	Parque Dindalito - Bellavista	Ruta migrante
6	JUNIO	Viernes 6	Mártires	Plaza España	LGBTIQ+
7	JUNIO	Viernes 27	Rafael Uribe Uribe	Parque Marruecos	Empleabilidad y emprendimiento
8	JULIO	Viernes 18	Fontibón	Parque Fundacional de Fontibón	Uso del suelo o planeamiento territorial
9	AGOSTO	Viernes 1	Santa Fe	Parque de la Mariposa	Convivencia y comercio
10	AGOSTO	Viernes 29	Ciudad Bolívar	Parque la Joya	Cuidado animal y del territorio / 1.000 en un día
11	SEPTIEMBRE	Viernes 19	Engativá	Parque Garces Navas	Integración local y apropiación del territorio
12	OCTUBRE	Viernes 17	Puente Aranda	Parque la Alquería	Niñez y Veteranos
13	NOVIEMBRE	Viernes 7	Tunjuelito	Parque de Venecia	Convivencia
14	NOVIEMBRE	Viernes 28	Usaquén	Parque CODABAS	Participación
15	DICIEMBRE	Viernes 12	San Cristóbal	Parque San Cristóbal	Vínculos sanos y territorio incluyente

La Secretaría General, a través del **SuperCADE Móvil – “Ferias a tu Servicio”**, garantiza la continuidad y vocación de permanencia de esta estrategia. En ese sentido, el cronograma de las vigencias siguientes se publicará en el portal Bogotá durante los primeros meses de cada año.

Para la definición de la vocación de cada Feria, se analizaron variables demográficas, económicas y sociales de cada localidad, así como las PQRSD registradas en la plataforma *Bogotá Te Escucha*. Las entidades y oferta institucional disponible en Feria se encuentran en el *Anexo 1 – Detalle de la oferta*.

El Anexo 1, que consolida la oferta institucional prestada en el marco de las Ferias, podrá ser objeto de actualización con el fin de optimizar la oferta institucional e incorporar nuevos trámites y servicios que fortalezcan la atención a la ciudadanía en el marco de la “Feria a tu Servicio”.

Las entidades que participan de las “Ferias a tu Servicio” deben cumplir con los siguientes estándares para garantizar la adecuada prestación de trámites y servicios a la ciudadanía, la articulación interinstitucional y la correcta operación del canal itinerante:

1. **Priorización de la oferta:** Efectuar la inscripción formal de la entidad y la oferta de trámites y servicios de acuerdo con la vocación de cada Feria, atendiendo las indicaciones dadas por la Secretaría General.
2. **Enfoque de servicio:** Aplicar el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital² y los demás lineamientos y guías que sean expedidos por la Secretaría General, para optimizar el relacionamiento de las entidades con la ciudadanía.
3. **Articulación:**
 - Garantizar que el equipo que asistirá a la Feria participe en la reunión previa a la feria (preferia).
 - Coordinar al interior de cada entidad los procesos necesarios para garantizar la adecuada ejecución de los trámites, programas y servicios ofrecidos en la Feria.
 - Atender las indicaciones logísticas y de seguridad establecidas por la Secretaría General.
 - Efectuar las inscripciones antes de la Feria y cumplir con la asistencia.
4. **Convocatoria y difusión:**
 - Apoyar la convocatoria ciudadana con la difusión de los trámites y servicios propios de la entidad y, en general, de la Feria.
 - Disponer de folletos, cartillas y medios digitales que informen claramente los trámites y servicios ofrecidos.

² Disponible en el enlace:

<https://secretariajuridica.gov.co/sites/default/files/Manual%20de%20Servicio%20a%20la%20Ciudadan%C3%ADa%20del%20Distrito%20Capital%20V2.pdf>

5. Protocolos de servicio:

- Cumplir con el horario ininterrumpido de la feria, manteniendo siempre el personal en el espacio asignado para garantizar el servicio a la ciudadanía.
- Presentarse puntualmente y tener todo listo y dispuesto para iniciar la prestación efectiva del servicio.
- Abstenerse de asistir bajo el influjo de bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas.
- Mantener visible la identificación institucional del personal en carpa.
- Mantener un trato respetuoso, amable y empático hacia la ciudadanía, servidores (as) asistentes y equipo organizador de la Feria.
- Asegurar que los servicios sean comprensibles y accesibles para personas con discapacidad, personas mayores y población diversa.
- Cumplir las disposiciones sobre parqueo, garantizando no utilizar las carpas como parqueaderos, estacionar en vía pública o dentro del área de la Feria.
- Estar siempre dispuesto a atender las consultas e inquietudes de la ciudadanía, evitando distracciones durante el servicio.
- Entregar soluciones efectivas, completas e integrales a la ciudadanía en la Feria y no únicamente información. Evitar el direccionamiento a otros puntos de la Red CADE o a oficinas de la Entidad para completar trámites o acceder a servicios.
- Hacer uso responsable de los recursos y elementos proporcionados por la Secretaría General para el desarrollo de las actividades institucionales, con un énfasis especial en el uso del internet para actividades propias del servicio a la ciudadanía.
- Disponer de equipos tecnológicos y físicos que garanticen la prestación efectiva del trámite en Feria.

6. Reportes:

- Registrar las interacciones con la ciudadanía, entendidas como el número de veces y momentos en que se presta atención durante la jornada, a fin de permitir la elaboración del balance de la feria, entregándolo a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía al finalizar la jornada.
- Registrar los datos de operación por trámite prestado durante la Feria.

Las actividades adelantadas en el marco de la “Feria a tu Servicio” contribuyen al fortalecimiento y cumplimiento de las Políticas de Servicio a la Ciudadanía y de Racionalización de Trámites y, previa evaluación de pertinencia por parte de cada entidad, podrán registrarse aquellas que evidencien avances en las políticas de gestión y desempeño.

Esta estrategia representa el compromiso del distrito por fortalecer los lazos de confianza con la ciudadanía e impactar positivamente en su bienestar, a través de una oferta institucional coordinada e integral de una sola Bogotá en las localidades.

Cordialmente,



MIGUEL ANDRÉS SILVA MOYANO
Secretario General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Anexo: Anexo 1 – Detalle de la oferta.

Proyectó: Ximena Pantoja, / Contratista Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. *Ximena*
Revisó: Mónica Liliana Herrera Medina / Jefe Oficina Jurídica. *Mónica*
Aprobó: Guiomar Adriana Vargas Tamayo/ Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía. *Guiomar*