



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ, D.C.

## ACUERDO No. 002 DE 2026

*“Por medio del cual se dictan disposiciones relacionadas con la conformación, funciones y convocatoria de la Unidad Técnica de Apoyo (UTA) de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía”*

### **LA COMISIÓN INTERSECTORIAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

En ejercicio de las facultades establecidas en el artículo 79 del Decreto Distrital 640 de 2025, y

#### **CONSIDERANDO QUE:**

El artículo 113 de la Constitución Política establece que: “(...) Los diferentes órganos del Estado tienen funciones separadas pero colaboran armónicamente para la realización de sus fines” y el artículo 209 señala que, “(...) La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.”

El artículo 79 del Decreto 640 de 2025 señala que la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía “Tiene por objeto 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”; y el numeral 4 del artículo 80 establece como una de las funciones de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía la de “Adoptar y modificar su reglamento interno”.

Mediante el Acuerdo No. 001 de 2024 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. – Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, se adoptó el Reglamento Interno de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía. En su artículo 7, se dispuso que dicha Comisión contará con una Unidad Técnica de Apoyo (UTA) encargada de brindar soporte técnico y logístico a la Secretaría Técnica para el oportuno y eficiente desarrollo de sus funciones; estableciendo, además, que la Comisión designará la conformación de la UTA cuando así se requiera y conforme a la temática a tratar.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ, D.C.

## ACUERDO No. 002 DE 2026

*Por medio del cual se dictan disposiciones relacionadas con la conformación, funciones y convocatoria de la Unidad Técnica de Apoyo (UTA) de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía*

Igualmente, se precisó que, en lo relacionado con la respectiva Comisión Intersectorial, la UTA dependerá de la Secretaría Técnica, quien dirigirá el desarrollo de su labor; y que la Unidad Técnica de Apoyo sesionará cuando la Secretaría Técnica lo considere pertinente.

Los artículos 273 y siguientes del Decreto 640 de 2025 “Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública”, establecen disposiciones relacionadas con el modelo multicanal de servicio a la ciudadanía Red CADE, como esquema articulado para la prestación integral de trámites, servicios y orientaciones por parte de las entidades distritales y otras organizaciones que integran en los diferentes canales de atención de la Red CADE.

La Secretaría Técnica de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía presentó a consideración de los asistentes, en sesión extraordinaria virtual asincrónica llevada a cabo el 04 de marzo de 2026, el proyecto de adopción del presente Acuerdo 002 “Por medio del cual se dictan disposiciones relacionadas con la conformación, funciones y convocatoria de la Unidad Técnica de Apoyo (UTA) de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía”, el cual fue aprobado en dicha sesión, según consta en Acta No. 02 de 2026.

En mérito de lo expuesto, los miembros de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía,

### ACUERDAN:

**Artículo Primero. Objeto.** Establecer la conformación, funciones y convocatoria de la Unidad Técnica de Apoyo (UTA) de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, como instancia encargada de apoyar técnicamente los procesos de articulación, operación, seguimiento y mejora continua del servicio a la ciudadanía ofrecido en la Red CADE.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ, D.C.

## ACUERDO No. 002 DE 2026

*Por medio del cual se dictan disposiciones relacionadas con la conformación, funciones y convocatoria de la Unidad Técnica de Apoyo (UTA) de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía*

**Artículo Segundo. Funciones de la Unidad Técnica de Apoyo (UTA).** La UTA, en el marco del soporte técnico y logístico brindado a la Secretaría Técnica de la Comisión Intersectorial de Servicio a la ciudadanía, tendrá las siguientes funciones:

1. Brindar soporte técnico a las decisiones relacionadas con la operación y el funcionamiento de los canales de atención de la Red CADE.
2. Coordinar la estandarización y actualización de procedimientos, lineamientos y protocolos operativos que orienten la operación uniforme de la Red CADE.
3. Articular y coordinar con las diferentes entidades del Distrito la implementación de nuevos servicios o la integración de canales de atención, herramientas o soluciones tecnológicas, orientadas al fortalecimiento institucional y a la implementación de estrategias innovadoras de atención y prestación de servicios a la ciudadanía en la Red CADE.
4. Facilitar la articulación técnica entre entidades para mejorar procesos, tiempos de atención, infraestructura, integración e interoperabilidad, cuando aplique, así como la operación general en cada uno de los canales de atención de la Red CADE.
5. Proponer la creación de mesas técnicas o espacios de trabajo, permanentes o temporales, cuando se requiera para la solución de necesidades operativas o estratégicas de la Red CADE.
6. Actualizar y socializar los instrumentos metodológicos y herramientas técnicas, incluyendo matrices, indicadores, protocolos, manuales y formatos necesarios para mejorar la gestión operativa.
7. Presentar análisis, diagnósticos y propuestas de mejora sobre la prestación del servicio ciudadano, con base en información técnica, indicadores y evidencias, cuando sea necesario.
8. Identificar riesgos operativos y proponer acciones de mitigación, así como activar alertas tempranas frente a fallas, congestiones o situaciones que afecten la prestación del servicio.
9. Verificar el seguimiento y cumplimiento de los compromisos que sean pactados en cada una de las sesiones de la UTA, realizando sugerencias cuando sea necesario.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ, D.C.

## ACUERDO No. 002 DE 2026

*Por medio del cual se dictan disposiciones relacionadas con la conformación, funciones y convocatoria de la Unidad Técnica de Apoyo (UTA) de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía*

10. Consolidar y presentar ante la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía informes técnicos sobre la operación de los canales de atención de la Red CADE, cuando a ello hubiere lugar.

**Artículo Tercero. Integración de la Unidad Técnica de Apoyo (UTA).** De conformidad al párrafo primero del artículo 7 del Acuerdo No.001 de 2024, la Unidad técnica de Apoyo (UTA) estará conformada por:

1. El/la Director/a del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, quien dirigirá la Unidad Técnica de Apoyo (UTA),
2. El/la Subdirector/a de Seguimiento a la Gestión de Inspección Vigilancia y Control de la Secretaría General, o quien haga sus veces, quien ejercerá la Secretaría Técnica de la (UTA),
3. Los colaboradores técnicos vinculados a las entidades que conforman la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía y que participen en la Red CADE, quienes deberán ser delegados formalmente por los/las Jefes(as) de Servicio a la Ciudadanía de cada entidad correspondiente. Los colaboradores delegados formalmente contarán con facultades expresas para adoptar decisiones operativas dentro del ámbito de sus competencias institucionales y en el marco de las funciones y alcance definidos para la UTA.

**Parágrafo Primero. Invitación a otras entidades u organismos.** Podrán citarse, en calidad de invitado, en la medida que sea necesario, entidades de la Administración Nacional, Regional y/o Departamental, empresas públicas, privadas o mixtas para participar como invitadas en las sesiones de la UTA.

**Parágrafo Segundo. Divulgación.** Los integrantes de la Unidad Técnica de Apoyo (UTA) informarán y socializarán al interior de su entidad y sus respectivos sectores administrativos, los lineamientos y decisiones adquiridos dentro de las sesiones, para garantizar el cumplimiento de los compromisos pactados.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ, D.C.

## ACUERDO No. 002 DE 2026

*Por medio del cual se dictan disposiciones relacionadas con la conformación, funciones y convocatoria de la Unidad Técnica de Apoyo (UTA) de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía*

**Artículo Cuarto. Sesiones.** De conformidad al párrafo tercero, del Artículo 7 del Acuerdo No.001 de 2024, la Unidad Técnica de Apoyo (UTA) sesionará trimestralmente de manera ordinaria y de forma extraordinaria cuando se requiera, por convocatoria de la Secretaría Técnica de la UTA.

**Parágrafo Primero. Sesiones virtuales o híbridas.** Se podrán realizar sesiones virtuales o sesiones que combinen los componentes de presencialidad y virtualidad con el uso de medios tecnológicos que garanticen la comunicación de quienes integran la Unidad Técnica de Apoyo (UTA). La mecánica para la sesión virtual o híbrida debe ser informada con la notificación de esta.

**Parágrafo Segundo. Convocatorias.** A las sesiones ordinarias y extraordinarias, tanto presenciales como virtuales e híbridas, y de conformidad con los temas a tratar en cada sesión, la Secretaría Técnica convocará a los integrantes que resulten competentes o requeridos según la materia objeto de análisis, así como a las entidades invitadas, mediante comunicación oficial o electrónica enviada por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la sesión ordinaria, y por lo menos tres (3) días hábiles de antelación a la sesión extraordinaria y en casos que ameriten atención inmediata, el mismo día.

**Artículo Quinto. Orden del día.** La Secretaría Técnica de la Unidad Técnica de Apoyo (UTA) será la encargada de proponer el orden del día, para las sesiones ordinarias y extraordinarias que sean convocadas. La Secretaría Técnica pueda elaborar la agenda correspondiente a cada sesión y remitirla a los integrantes de manera previa.

**Parágrafo. Conformación de la agenda.** Los temas para tratar en cada sesión de la UTA de la Red CADE, pueden ser propuestos por cualquiera de los integrantes de ésta, en documentos de carácter ejecutivo, los cuales serán sometidos a consideración y aprobación de la Secretaría Técnica de la Unidad Técnica de Apoyo (UTA), para ser incorporados al orden del día de la sesión.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ, D.C.

## ACUERDO No. 002 DE 2026

*Por medio del cual se dictan disposiciones relacionadas con la conformación, funciones y convocatoria de la Unidad Técnica de Apoyo (UTA) de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía*

**Artículo Sexto. Actas.** De conformidad con el artículo 11 del Acuerdo 001 de 2024, la UTA de la Red CADE deberá llevar actas sobre las sesiones ordinarias y extraordinarias guardando las formalidades descritas en dicho Acuerdo.

**Artículo Séptimo. Vigencia y derogatoria.** El presente acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación.

### PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá D. C., a los        días del mes de        de 2026

#### **ALEJANDRA RODAS GAITER**

Subsecretaria Distrital de Fortalecimiento Institucional, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.  
Presidente (e)

#### **GUIOMAR ADRIANA VARGAS TAMAYO**

Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.  
Secretaria Técnica