

Diálogo Ciudadano A Tu Servicio



SECRETARÍA
GENERAL



Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

En la Subsecretaría lideramos el mejoramiento de los trámites y servicios del distrito capital, así como el seguimiento, medición y generación de estrategias y canales que agreguen la oferta y faciliten el relacionamiento con la ciudadanía, para avanzar con bienestar y confianza en la garantía de sus derechos. Nuestra promesa es garantizar un servicio a la medida de las características y necesidades de las personas y sus territorios.

2.637.499



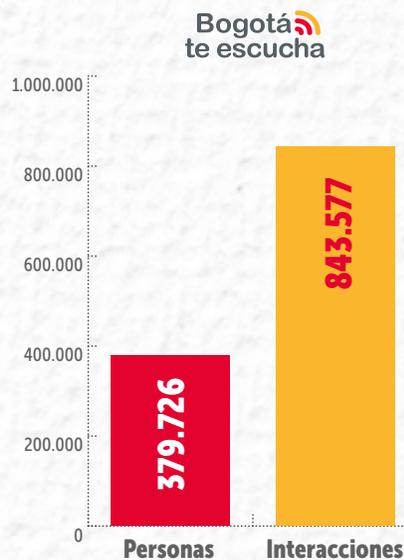
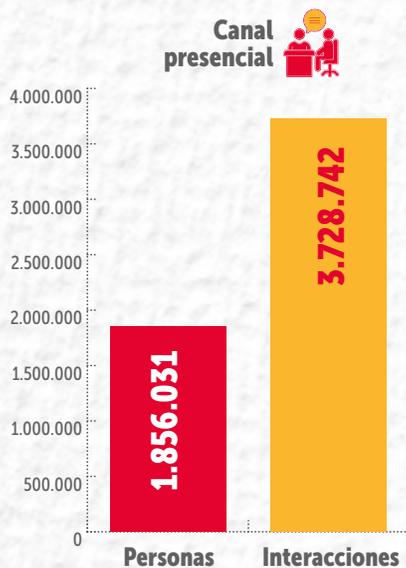
Personas enero 2024 - mayo 2025

4.988.562

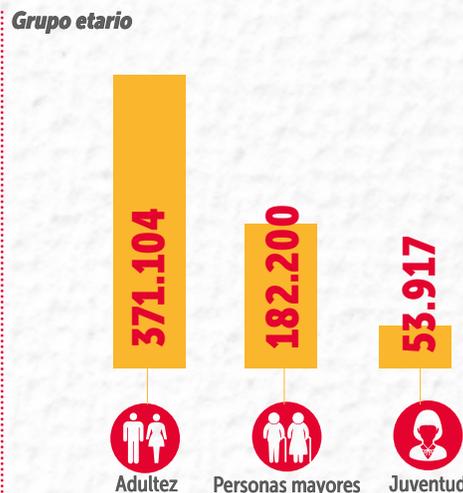
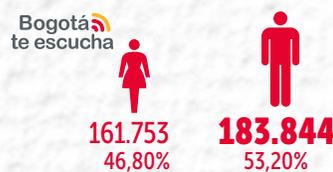
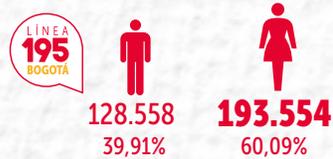
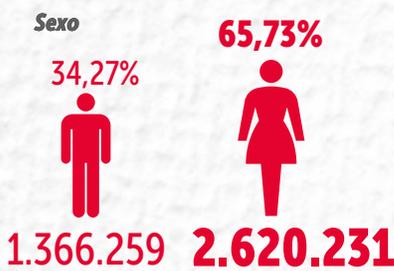


Interacciones enero 2024 - mayo 2025

Canales de atención 2.496.400 personas realizaron 1 solicitud / 2.094.524 personas realizaron 2 a 5 solicitudes



Descripción de las personas que acceden a nuestros servicios en la RedCADE * Datos disponibles a partir de quienes reportaron información.



Diálogo Ciudadano A Tu Servicio

Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía



SECRETARÍA
GENERAL



Feria A Tu Servicio

Interacciones enero 2024 - mayo 2025



Ahorros de la ciudadanía por simplificación de trámites (Reducción de tiempos, costos y requisitos)



Total ahorros* \$ 18.910.369.553

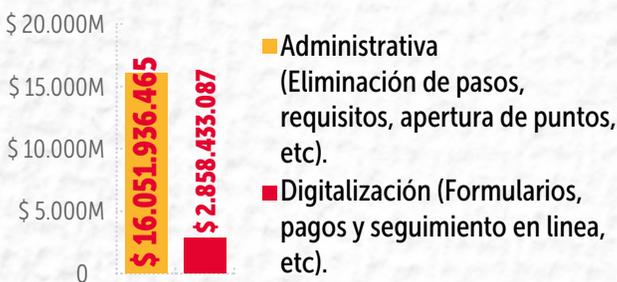
Para el cálculo de los ahorros se usó la metodología propuesta por Función Pública disponible en <https://acortar.link/QmiRB9>

Acciones de Racionalización **104**

Trámites **75**

Entidades **27**

Ahorros por acción de racionalización



Tipos de ahorro ciudadano



Índice de calidad del servicio brindado



2024

104 puntos monitoreados
Puntaje: **77.98%**

A 31 de mayo de 2025

38 puntos monitoreados
Puntaje a la fecha: **94.9%**

Diálogo Ciudadano A Tu Servicio



SECRETARÍA
GENERAL



Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

Canal
presencial



Pasaportes:

7 puntos:

- SuperCADE Calle 13
- SuperCADE Américas
- CADE Servitá
- CADE Tunal
- CADE Fontibón
- CADE Santa Lucía
- CADE Gaitana

Personas atendidas: 60.422
Pasaportes expedidos: 32.143

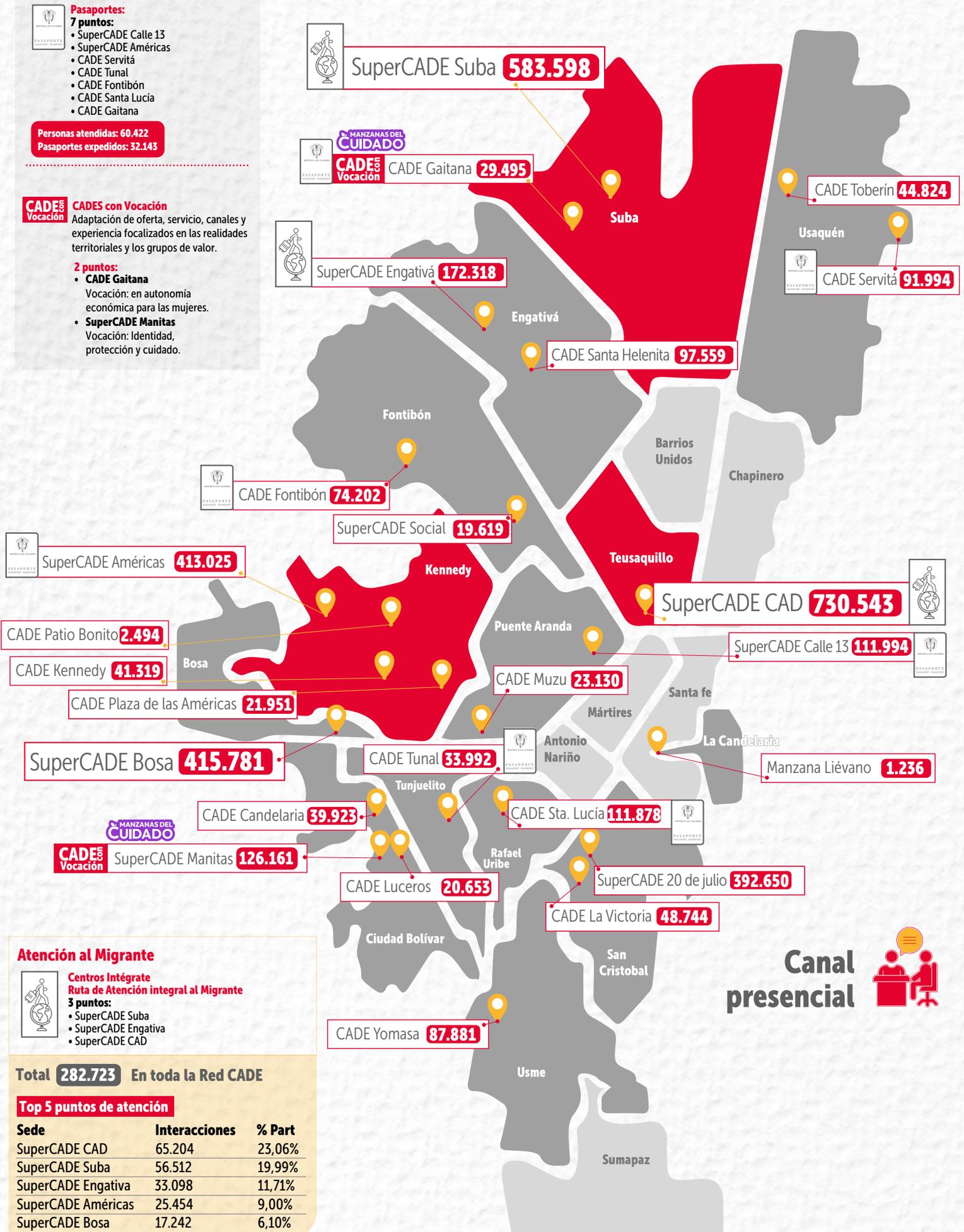


CADES con Vocación

Adaptación de oferta, servicio, canales y experiencia focalizados en las realidades territoriales y los grupos de valor.

2 puntos:

- **CADE Gaitana**
Vocación: en autonomía económica para las mujeres.
- **SuperCADE Manitas**
Vocación: Identidad, protección y cuidado.



Atención al Migrante



Centros Intégrate
Ruta de Atención integral al Migrante

3 puntos:

- SuperCADE Suba
- SuperCADE Engativa
- SuperCADE CAD

Total **282.723** En toda la Red CADE

Top 5 puntos de atención

Sede	Interacciones	% Part
SuperCADE CAD	65.204	23,06%
SuperCADE Suba	56.512	19,99%
SuperCADE Engativa	33.098	11,71%
SuperCADE Américas	25.454	9,00%
SuperCADE Bosa	17.242	6,10%

Canal
presencial



Diálogo Ciudadano A Tu Servicio

Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía



SECRETARÍA
GENERAL



Entidades, tramites y servicios en la Red CADE



Cualificación en servicio a la ciudadanía



173 Sesiones desarrolladas

6.868 Personas entrenadas

Principales temáticas

- Habilidades socioemocionales
- Inclusión y lenguaje claro
- Protocolos del servicio



19 Sesiones de cualificación

786 Servidores cualificados

Promesa de Servicio

Realizamos un estudio en alianza con el Laboratorio de Innovación Pública de Bogotá -IBO para renovar nuestra promesa de servicio buscando entender a profundidad las experiencias de la ciudadanía y de servidoras y servidores.



Observaciones y escuchas activas

24 Puntos de la red CADE

+100 Observaciones en campo

529 Escuchas activas



Etnografía subjetiva basada en evidencia

3 Puntos de la red CADE

3 Servidores en campo

5 Ejercicios con servidores



Taller ADN de la promesa del servicio

41 Servidores (as) participantes

+94 Ideas de intervención

17 Clusters de ideas renovadas

Nuestra promesa de valor renovada:

Facilitar el relacionamiento de la ciudadanía con el distrito para que avancen con bienestar y confianza en la garantía de sus derechos.



Te invitamos a conocer los datos abiertos de la Secretaría General en:

datosabiertos.bogota.gov.co/organization/secretaria-general-de-la-alcaldia-mayor-de-bogota-d-c

Te invitamos a comentar este informe o resolver tus dudas: Envíanos tus preguntas o sugerencias hasta el 26 de junio de 2025 a través del correo oapsecgeneral@alcaldiabogota.gov.co