

Informe

Dialogo Ciudadano “A tu Servicio”

Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Periodo: 1 de enero de 2024 a 31 de mayo de 2025

¿Qué hace la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía?

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía es la dependencia de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá que tiene a cargo la promoción, el fortalecimiento, creación y administración de los canales distritales para el servicio al ciudadano, así como la cualificación, acompañamiento y seguimiento del servicio prestado, buscando llevar el mejor, más eficiente y equitativo acceso a los servicios del Distrito.

Principales logros y avances

Las acciones adelantadas en la vigencia 2024 – 2025 (mayo) han permitido alcanzar los siguientes logros:

- **Política pública de servicio a la ciudadanía y modelo distrital de relacionamiento con la ciudadanía**

Iniciamos el desarrollo de un nuevo modelo de servicio a la ciudadanía con el fin de articular la oferta que atiende las necesidades, intereses y características de la ciudadanía y el territorio, adaptar las experiencias, superar el enfoque sectorizado pasando a un enfoque diferencial e inclusivo, y disminuir costos en desplazamientos, aportando al bienestar y calidad de vida de las y los bogotanos.

Bajo este enfoque avanzamos de manera progresiva en el proceso de formulación de la nueva política. Actualmente se encuentra en su etapa final, en la cual elaboraremos el documento técnico de política., que incluye componentes clave como la revisión de los antecedentes, el diagnóstico, así como el diseño de una visión estratégica renovada para el servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital. En esta fase también formularemos el nuevo Plan de Acción, instrumento que operativiza la visión estratégica definida. Este plan se estructura a partir de indicadores estratégicos que permiten desarrollar y hacer seguimiento a los objetivos propuestos, orientados a consolidar una oferta distrital de servicios digna, accesible, pertinente y de alta calidad.

En el marco del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, durante el año 2024 avanzamos en la expedición del manual operativo para la implementación de las directrices del Decreto 542 de 2023. Así mismo actualizamos el manual operativo del Defensor de la Ciudadanía, brindamos asesoría y acompañamiento a un total de 41 entidades, y consolidamos el informe de acompañamiento anual. Para la vigencia 2025, durante la primera sesión de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía, en la cual participaron 92 servidores públicos pertenecientes a 47 entidades del Distrito, presentamos la estrategia de acompañamiento para la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía. Dicha estrategia está dividida en tres componentes clave: 1) Diagnóstico general distrital; 2) Capacitación y co-creación mediante tres sesiones masivas con las entidades distritales; y 3) Estrategia de difusión y apropiación. En cuanto a las sesiones masivas, ya desarrollamos la primera el 22 de mayo, con la participación de 219 personas de 46 entidades.

Adicionalmente, elaboramos los informes del Defensor a la Ciudadanía para la vigencia 2024 de 49 entidades Distritales, como un mecanismo de acompañamiento y articulación interinstitucional, y realizamos el seguimiento a la implementación de la actual política pública de servicio a la ciudadanía correspondiente al II semestre de la vigencia 2023, I y II semestre de la vigencia 2024, con un cumplimiento en la meta anual del 90% de los productos reportados.

- **Ampliación de la oferta institucional en la Red CADE – Más y mejores servicios para Bogotá**

A través de los 23 puntos distribuidos en toda la ciudad de la Red CADE, logramos articular la oferta de servicios distrital y nacional de más de 50 entidades. En 2024 beneficiamos a 1.573.031 personas, posibilitando 3.454.012 soluciones. En lo corrido de 2025 beneficiamos a 1.064.468 personas con 1.534.550 interacciones, de los cuales 53.473 personas y 85.985 soluciones corresponden a población migrante.

Así mismo, en 2024 logramos la inclusión de 95 trámites y servicios a la RedCADE, 78 de estos nuevos y diecisiete que se reintegraron. y en lo corrido de 2025, quince nuevos trámites y servicios. Se destacan dentro de las nuevas alianzas, la Cámara de Comercio de Bogotá, el Ministerio de la Igualdad, la Registraduría Distrital y el Ministerio de Relaciones Exteriores. Así mismo, se inauguró una nueva Manzana del Cuidado en CADE Gaitana y una Comisaria de Familia en Manitas.

En alianza con el Ministerio de Relaciones Exteriores habilitamos la solicitud y expedición de pasaportes en siete puntos de la RedCADE: SuperCADE Las Américas y Calle 13, así como en los CADE Fontibón, Santa Lucía, Tunal, Servitá y Gaitana, logrando a mayo de 2025 atender 49.876 turnos y expedir 32.143 pasaportes.

- **Nuevo modelo de servicio – CADES con Vocación y Ferias A Tu Servicio**

Iniciamos el desarrollo de un nuevo modelo de servicio que busca articular oferta institucional para atender de manera integral las necesidades, intereses y características de la ciudadanía y el territorio, adaptar las experiencias y aportar al bienestar y calidad de vida de la ciudadanía.

La estrategia CADES con Vocación representa un paso firme hacia una Bogotá más inclusiva, resiliente y conectada con las realidades de su población, a partir de la caracterización sociodemográfica del

territorio y las necesidades específicas de la ciudadanía. Esta estrategia fortalece la capacidad del Distrito para ofrecer respuestas pertinentes, oportunas y centradas en el usuario. En ese sentido, avanzamos en 2024 en la inauguración de dos (2) CADE con vocación: 1) el CADE Gaitana, el cual se especializa en la ruta de autonomía económica de las mujeres; y 2) el SuperCADE Manitas, asumiendo la vocación de ¡Identidad, cuidado y convivencia!, bajo el cual se reconoce la importancia de la manzana de cuidado, fortalecida y complementada con la inauguración de la Comisaria de Familia, la primera en la RedCADE y la Registraduría Auxiliar (tercera en la RedCADE).

En 2025 avanzamos en la identificación de las siguientes vocaciones: SuperCADE Suba – Sostenibilidad Económica y Bienestar Emocional, y CADE Yomasa – Integración local y Apropiación Territorial. Así mismo, a partir de los trámites, servicios y OPAs registrados en la base maestra identificamos diez rutas de atención y desarrollamos flujogramas que dan cuenta de la secuencialidad e importancia de los diferentes trámites y servicios en el diseño de cuatro de estas: movilidad, educación, atención animal y empleabilidad.

Así mismo, como una estrategia para resolver las necesidades ciudadanas en el territorio y generar espacios de bienestar, aprendizaje, cuidado y solución, en el 2024 realizamos diecisiete Ferias A Tu Servicio en trece localidades donde más de 77 entidades distritales, nacionales, privadas, organizaciones sociales y comunitarias y de cooperación internacional que permitieron activar Rutas de Atención Integral para a la ciudadanía, con la participación de 400 servidores por feria y 62.058 interacciones. En lo corrido del 2025 hemos realizado cinco Ferias a tu Servicio, con un total de 28.224 interacciones ciudadanas, generando ahorros ciudadanos por cerca de 400 millones de pesos, a partir de la articulación de 63 entidades.

- **Cuidadores de la confianza: estrategia de cualificación de servidores públicos y colaboradores**

Durante la vigencia 2024 realizamos 142 sesiones de cualificación en once módulos de servicio a la ciudadanía, en temáticas como: inteligencia emocional y social en el servicio, gestión de peticiones ciudadanas, y política pública de servicio a la ciudadanía. Se alcanzaron 11.821 participaciones de colaboradores públicos distritales y un total de 4.041 personas cualificadas (esto quiere decir que una misma persona participó en varias sesiones).

En 2025 lanzamos la estrategia **Cuidadores de la Confianza**, con la cual entrenamos en habilidades para el servicio (socioemocionales, técnicas y estratégicas) y a su vez reconocemos a nuestros servidores (as) públicos y colaboradores (as). Esto se realiza mediante formaciones presenciales, virtuales, experiencias en ferias, charlas con expertos y otros espacios vivenciales. El objetivo para 2025 es certificar la primera cohorte de 1.500 Cuidadores de la Confianza, visibilizando y celebrando su compromiso con el fortalecimiento del vínculo entre ciudadanía e instituciones. A hoy, la estrategia cuidadores de la confianza ha llegado a 3.496 personas en 31 sesiones

- **Mejora de la Oferta Institucional Distrital - Estrategia para la mejora de la oferta Distrital 2024 – 2027**

Bogotá cuenta con una Estrategia para la mejora de la oferta Distrital 2024 – 2027, que expedimos a través de la Circular 024 de 2024, la cual es una hoja de ruta para agilizar trámites y servicios a partir de escenarios de colaboración y participación con ciudadanía y gremios.

Durante 2024 logramos la implementación de 55 acciones de racionalización en 46 trámites, con lo que se generaron ahorros ciudadanos estimados en \$17.077 millones de pesos, al lograr la reducción de tiempo, costos y requisitos. Así mismo, realizamos la intervención en lenguaje claro de 56 trámites/OPA de doce entidades, lo cual permite aumentar la confianza en la Administración Pública, reducir costos administrativos y financieros para las entidades y especialmente, que el ejercicio de derechos de los ciudadanos sea efectivo. Por último, identificamos 42 trámites digitalizados los cuales facilitan el acceso a la oferta institucional del distrito, generando ahorros para la ciudadanía en desplazamientos y tiempo.

En lo corrido de 2025 hemos implementado 49 acciones de racionalización en 40 trámites de ocho entidades, que han generado ahorros por cerca de \$2.000 millones de pesos. Adicionalmente, hemos acompañado a 50 entidades a través de diferentes actividades como: jornadas de capacitación masiva como la presentación de la estrategia “Colombia Ágil” y formación sobre la política de racionalización, con la participación de 147 funcionarios de 45 entidades, así como sesiones técnicas con entidades como la Secretaría de Desarrollo Económico, Canal Capital, Secretaría de Movilidad, Secretaría de Hacienda y Secretaría de Salud, entre otras. De igual manera, con el apoyo del Laboratorio de Innovación se vienen desarrollaron actividades para la intervención de los siguientes trámites de alto impacto: Concepto Sanitario, Certificado de Discapacidad, Registro de Información Tributaria (RIT) y Englobe y Desenglobe de Predios.

Adicionalmente, diseñamos las reglas de negocio del bot de lenguaje claro y está en proceso de diseño de la herramienta para la simplificación de contenidos relacionados con trámites.

- **Portal transaccional de servicio a la ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá**

Adelantamos la conceptualización del [Portal Transaccional de Servicio a la Ciudadanía](#) como la ventana digital que, incorporando componentes de innovación, seguridad y apalancados en IA, permite llevar toda la oferta distrital al alcance de la ciudadanía, respondiendo a las necesidades específicas de diversos grupos poblacionales.

Como insumo para el diseño, se realizamos el primer diagnóstico sobre ventanillas únicas de servicio y mecanismos de autenticación, con respuesta de veinte entidades distritales. Así mismo, desarrollamos un ejercicio con usuarios a fin de identificar necesidades, dolores, mecanismos de búsqueda y qué esperan recibir del Distrito cuando están accediendo a procesos asociados a pagos a la ciudad.

Finalmente, construimos el Anexo Técnico y dejamos en etapa pre productiva, en conjunto con el Laboratorio de Innovación de Bogotá - IBo y liderado por la Secretaría Distrital de Hacienda, el producto mínimo viable del portal, a través del cual, de manera fácil, rápido y sin filas, es posible en un solo lugar agendar citas, realizar pagos y acceder a más de 1400 trámites y servicios que ofrece Bogotá

- **Seguimiento a la gestión de Inspección, Vigilancia y Control**

Durante la vigencia 2024 coordinamos nueve operativos de visitas multidisciplinarias con las entidades que conforman el Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control – SUDIVC, llegando a 37 establecimientos de comercio. Adelantamos catorce sesiones virtuales de cualificación, capacitando a 583 servidores y colaboradores que desarrollan actividades de inspección, vigilancia y control. y realizaron 39 jornadas de sensibilización a 534 ciudadanos y comerciantes.

Durante 2025 se hemos realizado cinco sesiones de cualificación a servidores y contratistas de las entidades distritales en temas relacionados con IVC, con una participación de 203 servidores y hemos realizado siete sesiones de sensibilización a ciudadanos/comerciantes en temas de IVC, con una participación de 159 personas.

En lo referente a la Plataforma Tecnológica del Sistema Unificado Distrital de Inspección, Vigilancia y Control – SUDIVC, la cual tiene como propósito mejorar la articulación institucional, como herramienta para una mejor inspección, vigilancia y control en el distrito capital, avanzamos en mejoras de usabilidad, interoperabilidad y roles que facilitan la gestión y uso de esta.

- **Modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación de servicio a la ciudadanía.**

Continuamos con la implementación del Modelo Integral de Seguimiento, Acompañamiento y Evaluación del Servicio Prestado a la Ciudadanía, que tiene como objetivo evaluar la calidad del servicio prestado a la ciudadanía a través de los distintos canales de atención establecidos por las entidades y organismos distritales, destacando los siguientes logros:

- Durante 2024 hemos evaluado 18.113 respuestas a peticiones ciudadanas y hemos remitido 729 informes mensuales a las entidades sobre la calidad de las respuestas emitidas en Bogotá Te Escucha. En 2025 hemos evaluado 8.325 respuestas y hemos enviado 305 Informes mensuales sobre la calidad de las respuestas enviados a las entidades distritales.
- Durante 2024 hemos realizado 104 visitas de monitoreo a los canales de atención y recibimos 34 planes de mejoramiento de entidades que no logran el cumplimiento del 100% en los criterios de calidad de las respuestas y/o presentaron peticiones vencidas, En 2025 hemos realizado 38 monitoreos a canales de relacionamiento con la ciudadanía (presencial, virtual y telefónico).
- Aplicamos la encuesta de satisfacción ciudadana 2024, con un resultado de 97,12% en el nivel de satisfacción ciudadana de la Administración Distrital, aumentando en 1.1% respecto a 2023. Así mismo la encuesta revela un 97,83% de satisfacción ciudadana en los servicios de la Red CADE, lo cual significa un incremento de 5,9 % respecto a 2023.
- Finalmente, frente a la medición del Índice de cumplimiento de calidad del servicio de la Administración Distrital, que se obtiene del resultado de los monitoreos a los canales de atención (presencial, virtual y telefónico), en 2024 se obtuvo una calificación de 77,98%, con un aumento de 0,38% frente a 2023.