

Secretaría General
Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.
Respuestas a las preguntas de la ciudadanía

Diálogo Ciudadano “A Tu Servicio”
Subsecretaría Distrital de Servicio a la Ciudadanía
27 de junio de 2025



Apertura del Espacio de Diálogo



En el marco de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2025 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía lideró el diálogo ciudadano “A Tu Servicio”, llevado a cabo de manera presencial el viernes 27 de junio de 2025, en el barrio Marruecos de la localidad Rafael Uribe Uribe, como parte de la Feria de Servicio.

Durante este espacio de participación, las personas interesadas tuvieron la oportunidad de expresar sus inquietudes por diferentes medios; de forma escrita a través de la actividad denominada “El Árbol de la Confianza”, en el diálogo cara a cara con los directivos de la Subsecretaría, y adicionalmente, con el apoyo de los facilitadores mediante tabletas con acceso a la plataforma Menti (*Súper IDEAS*). En total, se registraron **treinta y siete (37)** comentarios, los cuales se presentan a continuación.



Preguntas Diálogo Cara a Cara



Pregunta registrada a través del espacio de diálogo cara a cara.

¿Quisiera saber si existe algún espacio en la Alcaldía para presentar denuncias laborales u otras similares, enfocado en contratistas?



Respuesta:

Bogotá Te Escucha es la herramienta de la Alcaldía de Bogotá a través de la cual los ciudadanos pueden interponer peticiones, sugerencias o agradecimientos de forma sencilla. La plataforma centraliza la recepción de estas comunicaciones y las canaliza hacia las entidades competentes para su gestión y respuesta. Además, permite realizar seguimiento a las solicitudes ingresadas. En este sentido, *Bogotá Te Escucha* (BTE) es el canal adecuado para radicar cualquier denuncia, incluidas las de tipo laboral, independientemente de la relación contractual que se tenga con la entidad distrital.

Pregunta registrada a través del espacio de diálogo cara a cara

Paola Rondón: ¿Van a realizar más ferias en Rafael Uribe Uribe?

Respuesta:

Las Ferias a tu servicio, se constituyen en el modelo de servicio itinerante a la medida de la ciudadanía y del territorio, a partir de las cuales se activan rutas de servicio articuladas distrito, nación, privados, comunidad, se gestan ejercicios de participación, diálogo y rendición de cuentas, laboratorios de ciudad, además de fomentar espacios de bienestar, cuidado y disfrute de la ciudad. Durante 2024-2025 hemos realizado 22 Ferias A Tu Servicio, nuestro SuperCADE móvil con vocación generó espacios de diálogo, aprendizaje, cuidado y solución. Gracias a la articulación de más de 77 entidades y la participación de cerca de 400 servidores, se generaron más de 90 mil (90.282) interacciones y ahorros ciudadanos por más de mil millones de pesos por cuenta de la reducción de tiempos de desplazamiento y transportes. Para el 2025 se tienen programadas 15 ferias, las cuales han sido coordinadas con las alcaldías locales, a través de un ejercicio de priorización que analizo diferentes variables. En ese cronograma, solo se tiene programada una feria para la localidad de Rafael Uribe Uribe, las restantes 8 ferias de este 2025 se realizarán en otras localidades, no obstante, para el 2026 se realizarán nuevamente una priorización y de ser priorizada la localidad de Rafael Uribe, se efectuará la correspondiente socialización y divulgación.

Súper IDEAS – Ciudadanía Sugerencias



Sugerencia registrada a través de la plataforma Menti – Super Ideas

Venir más seguido estas ferias.

Respuesta:

Las Ferias a tu servicio, se constituyen en el modelo de servicio Itinerante a la medida de la ciudadanía y del territorio, a partir de las cuales se activan rutas de servicio articuladas distrito, nación, privados, comunidad, se gestan ejercicios de participación, diálogo y rendición de cuentas, laboratorios de ciudad, además de fomentar espacios de bienestar, cuidado y disfrute de la ciudad. Durante 2024-2025 hemos realizado 22 Ferias A Tu Servicio, nuestro SuperCADE móvil con vocación generó espacios de diálogo, aprendizaje, cuidado y solución. Gracias a la articulación de más de 77 entidades y la participación de cerca de 400 servidores, se generaron más de 90 mil (90.282) interacciones y ahorros ciudadanos por más de mil millones de pesos por cuenta de la reducción de tiempos de desplazamiento y transportes. Para el 2025 se tienen programadas 15 ferias, las cuales han sido coordinadas con las alcaldías locales, a través de un ejercicio de priorización que analizo diferentes variables.

Sugerencias registradas a través de la plataforma Menti – Super Ideas

- Reducir tiempos de espera.
- Mejorar la atención al público en los CADES.
- No mirar el celular mientras atienden.

Respuesta:

Desde la Secretaría General se está fortaleciendo la promesa de valor en la prestación del servicio a la ciudadanía a través de un proyecto integral que reconoce que la confianza en las instituciones se construye, en gran medida, desde la calidad de la atención que las personas reciben día a día. Por eso, se ha emprendido un ejercicio profundo de investigación y transformación institucional denominado Promesa del Servicio. Se realizaron casi 500 entrevistas a ciudadanos, aplicadas directamente por más de 100 servidores de la Secretaría General, lo que permitió establecer un contacto directo y empático con la ciudadanía. Esto no solo brinda información valiosa, sino que también empezó a fortalecer esa relación de confianza que se busca consolidar. También se implementó una metodología fundada en principios de ciencias del comportamiento, denominada SEBE (Subjective Evidence-Based Ethnography), en la que se grabó con cámaras en primera persona a funcionarios mientras prestaban servicio, para luego analizar juntos su experiencia y extraer buenas prácticas. Esto permitió mapear de forma completa la experiencia de servicio, desde la perspectiva tanto del ciudadano como del servidor público, identificando emociones, valores, expectativas y comportamientos clave.

Con estos hallazgos, se están co-diseñando estrategias que buscan generar cambios de comportamiento sostenibles, considerando las tres capas del comportamiento: física, psicológica y social. Es decir, no solo ajustamos procesos, sino también entornos, creencias y relaciones dentro del ecosistema institucional.

Adicionalmente, es de resaltar la estrategia Cuidadores de la Confianza, con la cual estamos, de un lado, entrenando en habilidades para el servicio y a su vez, reconociendo a los servidores públicos —especialmente a quienes están en contacto directo con la ciudadanía— en habilidades socioemocionales, técnicas y estratégicas. Esto se realiza mediante formaciones presenciales, virtuales, experiencias en ferias, charlas con expertos y otros espacios vivenciales. El objetivo para este año 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. Esta certificación se realizará a partir de la participación en al menos tres espacios de formación. Bajo esta iniciativa se han realizado 31 sesiones de entrenamientos en Habilidades para el Servicio con 3.496 participaciones de servidores públicos durante la vigencia 2025, propiciando la instalación de capacidades para brindar una atención respetuosa, digna e incluyente a la ciudadanía que acude a los servicios distritales, y que esto redunde en los resultados del índice.

Sugerencia registrada a través de la plataforma Menti – Super Ideas

Tener siempre el interés por la población más vulnerable.

Respuesta:

Desde la Secretaría General se lidera la estrategia Cade con Vocación, a través de la cual se busca optimizar la prestación de servicios a la ciudadanía, implementando Rutas de servicio que permitan una gestión eficiente, accesible e inclusiva de los tramites y servicios distritales, así como otros que ofrezcan entidades nacionales, organizaciones comunitarias, entidades privadas, ONGs y cooperación internacional. Con estas acciones encaminadas a mejorar la experiencia ciudadana con el distrito se espera adaptar las experiencias a las necesidades, intereses y características de los grupos de valor y del territorio, transformar el modelo sectorizado y desconectado en un modelo de atención integral con enfoque poblacional, diferencial, género y territorial, acercar y ampliar la cobertura de la oferta de servicios, aportar al bienestar y calidad de vida de las y los bogotanos y generar nuevas habilidades en los colaboradores para obtener un nuevo modelo de servicios con mejores estándares de calidad. Bajo esta estrategia, en 2024 Inauguramos dos CADE con vocación: (1) el CADE Gaitana, que se especializa en la autonomía económica de las mujeres; y (2) el SuperCADE Manitas, con la vocación de identidad, cuidado y convivencia.

Árbol de la Confianza - Servidores Sugerencias



Sugerencia registrada en el Árbol de la Confianza

Que se brinde información para las comunidades clara, sobre dependencia de las entidades, ya que se desconoce como Jardín Botánico y Secretaría Distrital de Ambiente.

Respuesta:

Desde la Secretaría General, como líderes de la estrategia Bogotá Ágil, se asumió la responsabilidad de transformar la relación entre la ciudadanía y el Distrito, promoviendo trámites y servicios más simples, más claros y más centrados en las personas. Esta estrategia cuenta con la línea denominada "uso de lenguaje claro", en la que se ha venido trabajando de manera articulada con otras entidades del Distrito para mejorar la comprensión y el acceso a los trámites. Se han realizado esfuerzos en fortalecer la completitud y claridad de la información contenida en la Guía de Trámites y Servicios del Distrito, con el objetivo de que la ciudadanía pueda acceder, en un solo sitio, a toda la oferta institucional. Este ejercicio busca no solo centralizar los contenidos, sino también presentarlos en un lenguaje claro, accesible y comprensible, que le permita a cualquier persona saber con exactitud qué necesita, cómo, dónde y cuándo puede realizar un trámite o acceder a un servicio, eliminando barreras innecesarias y fomentando el uso proactivo y autónomo de la oferta pública. Bajo esta línea estratégica, durante 2024 se realizó la intervención en lenguaje claro de 56 trámites/OPA de 12 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. Adicionalmente, entre 2024 y 2025, se hicieron 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 y servicios distritales.

Sugerencias registradas en el Árbol de la Confianza

- Los procesos impiden que se les brinden soluciones a los ciudadanos y eso fractura la credibilidad UAESP.
- Trámites menos protocolarios, más inmediatos.

Respuesta:

Desde la Secretaría General, como líderes de la estrategia Bogotá Ágil, se asumió la responsabilidad de transformar la relación entre la ciudadanía y el Distrito, promoviendo trámites y servicios más simples, más claros y más centrados en las personas. La Estrategia expedida a través de la Circular 024 de 2024, es una hoja de ruta para agilizar trámites y servicios a partir de escenarios de colaboración y participación con ciudadanía y gremios. Esta estrategia cuenta con la línea estratégica "clínica de trámites", a través de la cual se busca la formación de servidores públicos y el acompañamiento técnico para mejorar la gestión de trámites y servicios e implementación de acciones de racionalización. En esta línea estratégica, durante 2024 se logró 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. En lo corrido de 2025 se han implementado 50 acciones de racionalización, en 41 trámites de 9 entidades, que han generado ahorros por cerca de \$2.000 millones de pesos. Adicionalmente, se han acompañado a 50 entidades a través de diferentes actividades como: jornadas de capacitación masiva como la presentación de la estrategia "Bogotá 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 Des englobe de Predios.

Sugerencia registrada en el Árbol de la Confianza

Importante reconocer que el diálogo es la puerta hacia la confianza. se debe fortalecer las herramientas de comunicación asertiva entre los funcionarios y la ciudadanía.

Respuesta:

Las Ferias a tu servicio, se constituyen en el modelo de servicio Itinerante a la medida de la ciudadanía y del territorio, a partir de las cuales se activan rutas de servicio articuladas distrito, nación, privados, comunidad, se gestan ejercicios de participación, diálogo y rendición de cuentas, laboratorios de ciudad, además de fomentar espacios de bienestar, cuidado y disfrute de la ciudad. Durante 2024-2025 hemos realizado 22 Ferias A Tu Servicio, nuestro SuperCADE móvil con vocación generó espacios de diálogo, aprendizaje, cuidado y solución. Gracias a la articulación de más de 77 entidades y la participación de cerca de 400 servidores, se generaron más de 90 mil (90.282) interacciones y ahorros ciudadanos por más de mil millones de pesos por cuenta de la reducción de tiempos de desplazamiento y transportes.

Adicionalmente, reconocemos que la confianza en las instituciones se construye, en gran medida, desde la calidad del servicio que las personas reciben día a día. Por eso, con la estrategia Cuidadores de la Confianza entrenamos y reconocemos a nuestros servidores y servidoras públicas. En 2025, llegamos a 2.827 personas en 31 sesiones. Nuestro objetivo 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.

Sugerencia registrada en el Árbol de la Confianza

Hacer mayor difusión de las acciones que realizan, de manera virtual como presencial, para conocer su portafolio de servicios a la ciudadanía.



Respuesta:

Continuamos trabajando en fortalecer los diferentes canales de atención, por ejemplo, ahora el Portal bogota.gov.co permite llevar toda la oferta distrital al alcance de la ciudadanía, a partir de una ventana digital para la ciudadanía, que incorporando componentes de innovación, seguridad y apalancados en IA responde a las necesidades específicas de diversos grupos poblacionales. De este modo, se avanza en facilitarle la vida a los ciudadanos con un acceso digital claro, rápido y confiable a sus trámites y servicios. Desde el portal, es posible agendar citas, realiza pagos y acceder a más de 1400 trámites y servicios que ofrece Bogotá en un solo lugar. Los avances realizados, los hemos venido socializando tanto con las entidades distritales como con nuestros diferentes grupos de valor.

Sugerencia registrada en el Árbol de la Confianza

Siempre una cara amiga cuando me atiendan

Respuesta:

Desde la Secretaría General se está fortaleciendo la promesa de valor en la prestación del servicio a la ciudadanía a través de un proyecto integral que reconoce que la confianza en las instituciones se construye, en gran medida, desde la calidad de la atención que las personas reciben día a día. Por eso, se ha emprendido un ejercicio profundo de investigación y transformación institucional denominado Promesa del Servicio. Se realizaron casi 500 entrevistas a ciudadanos, aplicadas directamente por más de 100 servidores de la Secretaría General, lo que permitió establecer un contacto directo y empático con la ciudadanía. Esto no solo brinda información valiosa, sino que también empezó a fortalecer esa relación de confianza que se busca consolidar. También se implementó una metodología fundada en principios de ciencias del comportamiento, denominada SEBE (Subjective Evidence-Based Ethnography), en la que se grabó con cámaras en primera persona a funcionarios mientras prestaban servicio, para luego analizar juntos su experiencia y extraer buenas prácticas. Esto permitió mapear de forma completa la experiencia de servicio, desde la perspectiva tanto del ciudadano como del servidor público, identificando emociones, valores, expectativas y comportamientos clave.

Con estos hallazgos, se están co-diseñando estrategias que buscan generar cambios de comportamiento sostenibles, considerando las tres capas del comportamiento: física, psicológica y social. Es decir, no solo ajustamos procesos, sino también entornos, creencias y relaciones dentro del ecosistema institucional.

Sugerencia registrada en el Árbol de la Confianza

Camilo Ruiz: Me gustaría que mejoraran el tema de la movilidad, ya que falta más orientación para saber las nuevas rutas.

Respuesta:

Desde la Secretaría General, como líderes de la estrategia Bogotá Ágil, se asumió la responsabilidad de transformar la relación entre la ciudadanía y el Distrito, promoviendo trámites y servicios más simples, más claros y más centrados en las personas. La Estrategia expedida a través de la Circular 024 de 2024, es una hoja de ruta para agilizar trámites y servicios a partir de escenarios de colaboración y participación con ciudadanía y gremios. Esta estrategia cuenta con la línea denominada "clínica de trámites", a través de la cual se busca la formación de servidores públicos y el acompañamiento técnico para mejorar la gestión de trámites y servicios e implementación de acciones de racionalización. En ese sentido, se viene identificando las mejoras requeridas en la oferta institucional, por lo que su comentario es de gran ayuda en dicho proceso, por lo que se hará llegar a las entidades correspondientes, de modo que los trámites y servicios asociados a su comentario ingresen en el cronograma de intervención planteado en la clínica de trámites.



Sugerencias registradas en el Árbol de la Confianza

- Poner ludotecas en los puntos de la redCADE, para que las mamás puedan hacer su trámite tranquilas.
- Crear espacios pedagógicos mientras el tiempo que esperan la atención.

Respuesta:

Desde la Secretaría General se está trabajando en la iniciativa "Entornos para el servicio", una apuesta a la construcción de un modelo sostenible de espacios físicos para el relacionamiento con la ciudadanía que tenga lugares propicios para el servicio, cuidado, aprendizaje y bienestar. Esta renovación incluye la modernización del mobiliario, distribuyendo armónicamente los espacios, incorporando elementos que ayuden a reducir los niveles de estrés, ansiedad y frustración asociados con los procesos administrativos y pueda la Red Cade avanzar a convertirse en puntos de encuentro de ciudad que fomentan la interacción ciudadana y fortalezcan el tejido social. Actualmente, nos encontramos en la búsqueda de un aliado técnico, con quien de manera articulada efectuar el diseño de un modelo de operación integral y sostenible de la Red CADE que permita el acceso de la ciudadanía a la oferta institucional del Distrito de manera oportuna, ágil y cercana.



Sugerencia registrada en el Árbol de la Confianza

Que desde el distrito sepamos toda la oferta, no limitarse en la misionalidad de cada entidad.

Respuesta:

Desde la Secretaría General se lidera la estrategia Cade con Vocación, a través de la cual se busca optimizar la prestación de servicios a la ciudadanía, implementando Rutas de servicio que permitan una gestión eficiente, accesible e inclusiva de los tramites y servicios distritales, así como otros que ofrezcan entidades nacionales, organizaciones comunitarias, entidades privadas, ONGs y cooperación internacional. Con estas acciones encaminadas a mejorar la experiencia ciudadana con el distrito se espera adaptar las experiencias a las necesidades, intereses y características de los grupos de valor y del territorio, transformar el modelo sectorizado y desconectado en un modelo de atención integral con enfoque poblacional, diferencial, género y territorial, acercar y ampliar la cobertura de la oferta de servicios, aportar al bienestar y calidad de vida de las y los bogotanos y generar nuevas habilidades en los colaboradores para obtener un nuevo modelo de servicios con mejores estándares de calidad.

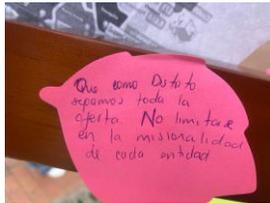
Sugerencia registrada en el Árbol de la Confianza

Que se brinde información para las comunidades, que sea clara sobre las dependencias de las entidades que se desconoce.

Respuesta:

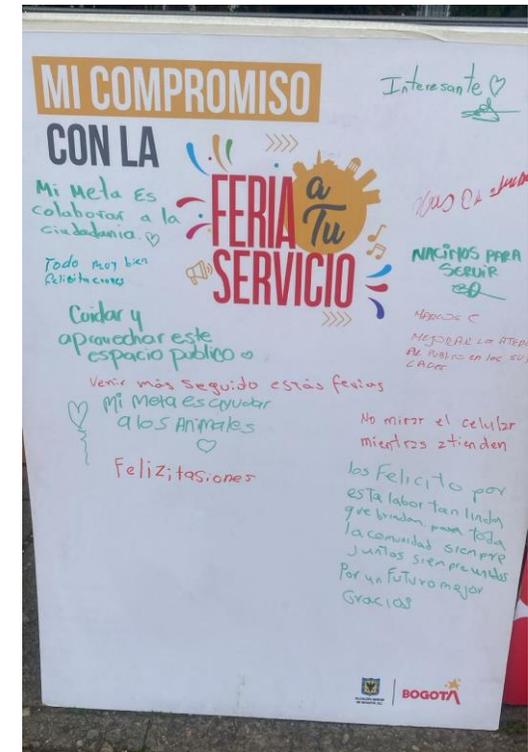
Desde la Secretaría General, como líderes de la estrategia Bogotá Ágil, se asumió la responsabilidad de transformar la relación entre la ciudadanía y el Distrito, promoviendo trámites y servicios más simples, más claros y más centrados en las personas. Esta estrategia cuenta con la línea estratégica "uso de lenguaje claro", en la que se ha venido trabajando de manera articulada con otras entidades del Distrito para mejorar la comprensión y el acceso a los trámites. Se han realizado esfuerzos en fortalecer la completitud y claridad de la información contenida en la Guía de Trámites y Servicios del Distrito, con el objetivo de que la ciudadanía pueda acceder, en un solo sitio, a toda la oferta institucional. Este ejercicio busca no solo centralizar los contenidos, sino también presentarlos en un lenguaje claro, accesible y comprensible, que le permita a cualquier persona saber con exactitud qué necesita, cómo, dónde y cuándo puede realizar un trámite o acceder a un servicio, eliminando barreras innecesarias y fomentando el uso proactivo y autónomo de la oferta pública. Bajo esta línea estratégica, durante 2024 se realizó la intervención en lenguaje claro de 56 trámites/OPA de 12 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. Adicionalmente, entre 2024 y 2025, se hicieron 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 y servicios distritales.

Comentarios y Felicidades



Comentarios registrados en el Árbol de la Confianza

- Agradecimientos por los espacios para socializar la oferta de nuestra Entidad.
- Siento que a medida que avanzamos en las Ferias a tu Servicio, se va mejorando el servicio a partir de las experiencias previas.
- Ha sido una buena experiencia la ciudadanía viene a las ferias muy animada, a veces por algo específico y otras veces para dejarse sorprender.



Comentarios registrados a través de la plataforma Menti – Super Ideas

- Agradecimiento por los espacios para socializar la oferta de nuestra entidad
- Mi meta es colaborar a la ciudadanía.
- Todo muy bien, felicitaciones.
- Cuidar y aprovechar este espacio público.
- Mi meta es ayudar a los animales.
- Felicitaciones.



Comentarios registrados a través de la plataforma Menti – Super Ideas

- Qué buena feria, viva Rafael Uribe Uribe.
- No dejes para mañana lo que puedes hacer hoy.
- Compartir las oportunidades.
- Interesante espacio.
- Felicitaciones a la alcaldía de Rafael Uribe Uribe por lo que hacen por la localidad.
- Nacimos para servir.
- Los felicito por esta labor tan linda que brindan para toda la comunidad, siempre juntos, siempre unidos por un futuro mejor, gracias.



GRACIAS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

