INFORME DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE APOYO LOGÍSTICO

1. INFORMACIÓN DEL EVENTO.

Nombre: Socialización de la Política Pública y el Decreto Distrital de Servicio a la Ciudadanía con interpretación en lenguaje de señas
Fecha: 17 de junio de 2026
Lugar: conexión virtual vía teams
Horario: 9:00 a.m. – 10:00 a.m.
Dependencia que solicita: Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

2. OBJETIVO

Desarrollar la segunda sesión de socialización de la Política Pública y el Decreto de Servicio a la Ciudadanía, dirigido a jefes y equipos distritales de servicio a la ciudadanía. La sesión contó con servicio de interpretación en lengua de señas colombiana.

3. JUSTIFICACIÓN.

Con ocasión de la aprobación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía 2026-2035 mediante el documento Conpes 42 de 2026, así como la expedición del Decreto 207 de 2026 que recoge la normatividad y lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía, se hace necesario desarrolla espacios de socialización y sensibilización sobre la visión para los próximos 10 años y las disposiciones normativas que empezaron a regir para las entidades distritales desde el mes de junio de 2026. Por necesidad del público asistente y en aplicación de los principios de accesibilidad e inclusión, se requirió la contratación del servicio de interpretación en lengua de señas colombiana, para los asistentes con discapacidad auditiva.

Servicios solicitados:

- Servicio de interpretación en lenguaje de señas (por hora). Incluye intérpretes profesionales certificados en lengua de señas colombiana (LSC), quienes podrán rotarse durante el tiempo de prestación del servicio según la duración y exigencia del evento.

Actividades desarrolladas

1. **Desarrollo general**

La jornada tuvo como finalidad presentar el nuevo marco estratégico y normativo del servicio a la ciudadanía en Bogotá. La expedición del CONPES 42 de 2026 y del Decreto 207 de 2026

marca el inicio de una nueva etapa para el Distrito, orientada a consolidar un servicio más integrado, accesible, omnicanal, centrado en la ciudadanía y basado en una mayor articulación institucional.

2. Contenido socializado sobre la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía 2026-2035

La Política Pública fue aprobada mediante el CONPES 42 del 28 de mayo de 2026. El proceso de aprobación incluyó ajustes finales al documento técnico y al plan de acción entre febrero y marzo, sesión de pre-CONPES el 23 de abril, recepción del concepto técnico unificado favorable el 29 de abril, sesión CONPES de aprobación el 13 de mayo y publicación oficial el 28 de mayo. Entre los principales temas se presentaron los siguientes:

2.1. Justificación de la reformulación

- La reformulación responde a la necesidad de consolidar una visión de largo plazo del servicio a la ciudadanía que trascienda los periodos de gobierno.
- Busca fortalecer la articulación distrital en la prestación del servicio y superar las limitaciones de la política anterior.
- La política anterior presentaba debilidades de medición y un alto peso de productos clasificados como de gestión, lo que hizo necesario un rediseño hacia una lógica más estratégica.

2.2. Problema público, factores estratégicos y objetivos

La nueva política aborda un problema de carácter estructural y organiza su intervención alrededor de tres factores estratégicos: i) articulación institucional con vocación a la ciudadanía; ii) modelo de servicio omnicanal integrado y renovado; y iii) cultura basada en estándares de servicio, empatía y enfoque diferencial. A partir de ello, el objetivo general de la política consiste en: **garantizar una oferta distrital de servicios digna, accesible y de calidad, mediante un modelo integrado, anticipativo y centrado en la ciudadanía.**

2.3. Estructura de implementación y productos

La política cuenta con 13 productos de alcance distrital, liderados por seis entidades y articulados a través de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía. Entre los principales frentes se encuentran:

- Portal transaccional unificado y predictivo, como canal integrador de acceso a la oferta distrital.
- Rutas de servicio con vocación, incluyendo acompañamiento a personas con discapacidad para acceder a la oferta distrital.
- Ahorros para la ciudadanía, medidos en términos monetarios a partir de la reducción de tiempos, desplazamientos y requisitos.
- Red CADE ampliada y conectividad pública, con una meta de mayor presencia territorial y fortalecimiento del acceso.

- Modelo de experiencia renovado en el canal presencial.
- Habilidades para el servicio, con certificación de entidades en estándares de calidad, desarrollo del modelo “Magia del Servicio” en alcaldías locales, procesos de formación para la ciudadanía y ejercicios de participación e incidencia.

3. Contenido socializado sobre el Decreto Distrital 207 de 2026

El Decreto 207 de 2026 se presentó como el instrumento normativo que actualiza y reorganiza el marco regulatorio del servicio a la ciudadanía en Bogotá. Responde a la necesidad de actualizar el esquema normativo anterior, armonizarlo con el Decreto Único del Sector Gestión Pública y alinearlo con la nueva Política Pública.

3.1. Finalidad y alcance del decreto

- Establece el Modelo de Servicio a la Ciudadanía y el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía como componentes estructurales, orgánicos y permanentes del Distrito.
- Define lineamientos para su implementación, seguimiento y evaluación.
- Aplica a entidades y organismos del sector central, entidades adscritas y vinculadas, y alcaldías locales.

3.2. Componentes, principios y lineamientos

- Dentro del modelo se socializaron componentes como CADES con vocación, Bogotá ágil, experiencia ciudadana digital, entornos para el servicio, habilidades para el servicio, seguimiento y evaluación, y apropiación y cambio cultural.
- Se presentaron los principios rectores: accesibilidad, calidad, confianza institucional, corresponsabilidad, eficiencia, innovación, transformación digital, transparencia, inclusión, pertinencia y proactividad.
- Los lineamientos del decreto abarcan oferta institucional, operación de la Red CADE, entrenamiento de habilidades, calidad del servicio y gestión de peticiones ciudadanas.
- Se reiteró el carácter obligatorio de Bogotá Te Escucha como sistema distrital para la gestión de peticiones.
- Se expuso la relevancia de la Base de Datos Maestra, el lenguaje claro, la caracterización de ciudadanía, la racionalización de trámites, el reporte de datos de operación, la interoperabilidad y el portal transaccional.

Participantes

En total se logró la participación de 198 personas, pertenecientes a:

Jefes de servicio a la ciudadanía o sus delegados
Equipos servicio a la ciudadanía
Equipo Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

Conclusiones

La jornada de socialización tuvo como principales conclusiones, las siguientes:

- La expedición simultánea de la Política Pública y del Decreto permite al Distrito contar con una nueva hoja de ruta estratégica y un nuevo soporte normativo para el servicio a la ciudadanía.
- La transformación propuesta busca pasar de un esquema fragmentado, centrado en entidades y procedimientos, a un modelo centrado en la experiencia integral de la ciudadanía.
- La articulación institucional, la integración de canales, el uso estratégico de datos, la accesibilidad, el enfoque diferencial y la cualificación del talento humano fueron presentados como ejes comunes de esta nueva etapa.
- Después de estas jornadas generales, se desarrollarán espacios más técnicos para profundizar en los productos de la política y en la implementación del decreto.

REGISTRO FOTOGRÁFICO

Imagen 1 y 2. Prestación del servicio – Intérprete Paula Andrea Buitrago

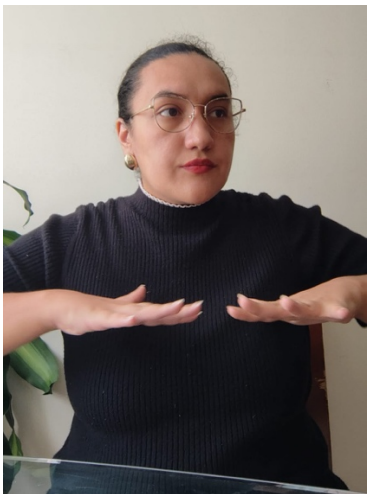
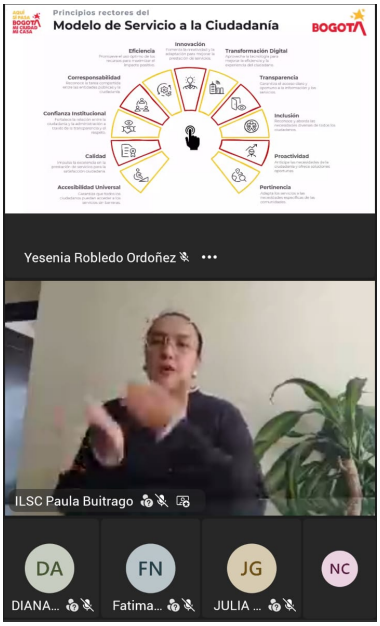




Imagen 3. Visualización interprete y presentación de la sesión



Bogotá D.C, 24 de junio de 2026.

Nubia Santofimio Camacho
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía