AQUÍ SÍ PASA BOGOTÁ MI CIUDAD MI CASA

BOGOTÁ

Socialización Decreto y Política de Servicio a la Ciudadanía

Decreto 207 de 2026
Conpes 42 de 2026



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ



Decreto Distrital de Servicio a la Ciudadanía

207 del 3 de Junio de 2026

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ

CONTEXTO

DECRETO 207 DE 2026

Actualizar

Decreto 197/2014 y sus modificaciones 847/2019 y 293/2021
Ajuste a dinámicas y necesidades actuales del Distrito.

Armonizar

Con el Decreto Único del Sector Gestión Pública 640/2025.
Sin duplicidades, dispersión normativa y con calidad regulatoria

Nueva Política

Política Pública Distrital de Servicio (CONPES D.C.)

Transformación

Digital, lenguaje claro, accesibilidad, Integración y optimización de la oferta, operación RED CADE



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ

Objeto

Ámbito y Definiciones

Objeto

Establecer el Modelo y el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía como componentes estructurales, orgánicos y permanentes, con lineamientos para su implementación, seguimiento y evaluación.

Ámbito

Sector central del Distrito Capital

Entidades y organismos adscritos y vinculados

Alcaldías locales

DEFINICIONES CLAVE

Servicio a la Ciudadanía

Acceso a oferta institucional para satisfacer necesidades y garantizar derechos sin discriminación

Cadena de Trámites

Relación de dos o más trámites que implica interacción entre entidades para cumplir un servicio

Ciclo del Servicio

Recorrido completo de la ciudadanía al interactuar con la administración distrital

Rutas de Servicio

Articulación de trámites de varias entidades para atender una necesidad específica

Valor Público

Valor generado por el Estado orientado a bienestar, confianza y resultados positivos

Modelo y
Sistema de Servicio a la Ciudadanía

MODELO DE SERVICIO

- Fortalecimiento de lazos de confianza
- Generación de valor público

CADE CON Vocación

Adaptar la oferta, los servicios, los canales y la experiencia a las realidades locales. Conectando características territoriales y necesidades poblacionales al servicio.

Rutas de servicios

Estrategia Itinerante

- Ferias A Tu Servicio
- Gestores Territoriales

ESTRATEGIA BOGOTÁ ÁGIL

Ahorros ciudadanos por la optimización de la oferta distrital:

- Clínica de trámites
- Lenguaje claro
- Mejora regulatoria
- Escuela de trámites
- Datos para la optimización

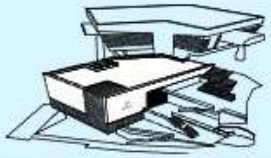
EXPERIENCIA CIUDADANA DIGITAL

Evolución del servicio digital a partir de la agregación de oferta y la articulación de demanda.

Orquestador de canales y servicios

ENTORNOS PARA EL SERVICIO

Construcción de un modelo sostenible que construya espacios físicos de relacionamiento para el servicio, cuidado, aprendizaje y bienestar.



HABILIDADES DEL SERVICIO

- Hacer
- Contener
- Reaccionar
- Solucionar

Cuidadores de la Confianza

Construcción de saberes y habilidades a ciudadanía y servidores a partir de la renovación de acuerdos para relacionarse alrededor de lo público.

TRANSVERSALES

Evolución del modelo de seguimiento y evaluación

Apropiación y cambio cultural para el servicio

ACTORES

CANALES

Línea 195 Bogotá · Bogotá te escucha · Bogotá bogota.gov.co · SAT · CHATICO

ESTANDARES

SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Principios rectores del

Modelo de Servicio a la Ciudadanía

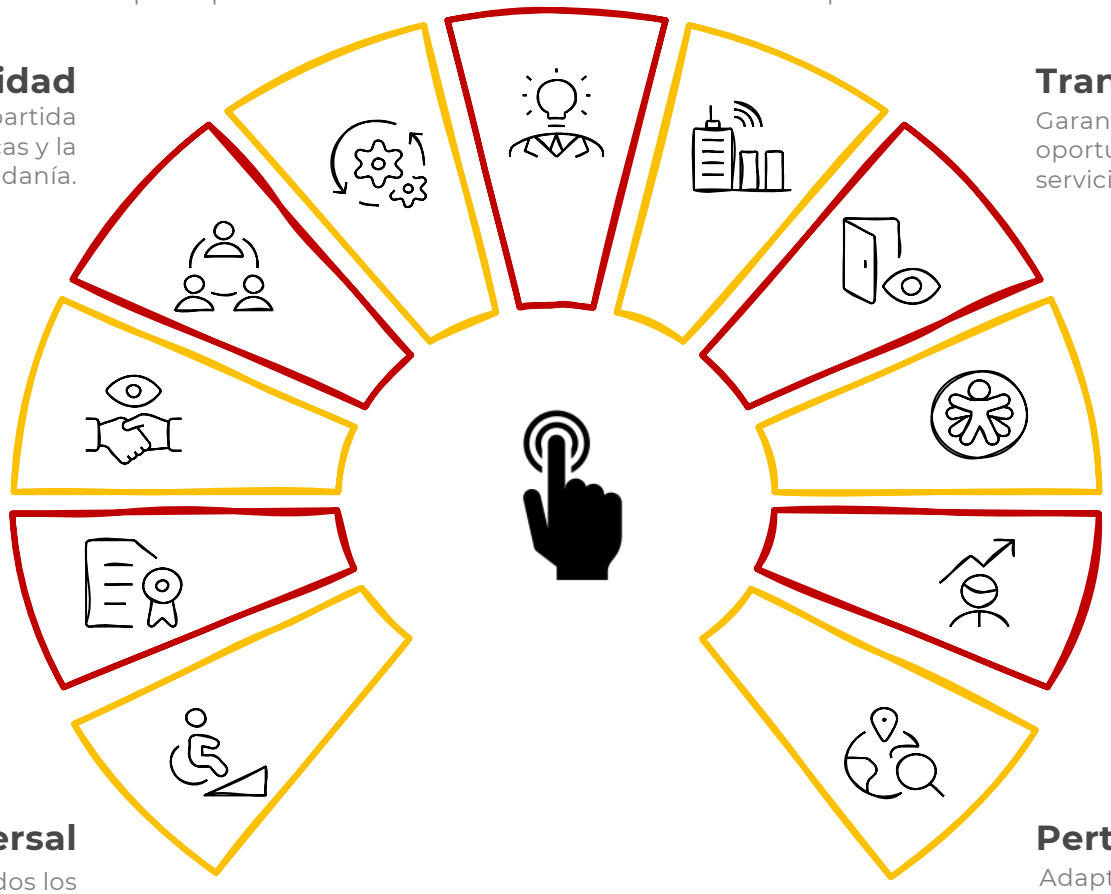
Innovación
Fomenta la creatividad y la adaptación para mejorar la prestación de servicios.

Eficiencia
Promueve el uso óptimo de los recursos para maximizar el impacto positivo.

Transformación Digital
Aprovecha la tecnología para mejorar la eficiencia y la experiencia del ciudadano.

Corresponsabilidad
Reconoce la tarea compartida entre las entidades públicas y la ciudadanía.

Transparencia
Garantiza el acceso claro y oportuno a la información y los servicios.



Confianza Institucional
Fortalece la relación entre la ciudadanía y la administración a través de la transparencia y el respeto.

Inclusión
Reconoce y aborda las necesidades diversas de todos los ciudadanos.

Calidad
Impulsa la excelencia en la prestación de servicios para la satisfacción ciudadana.

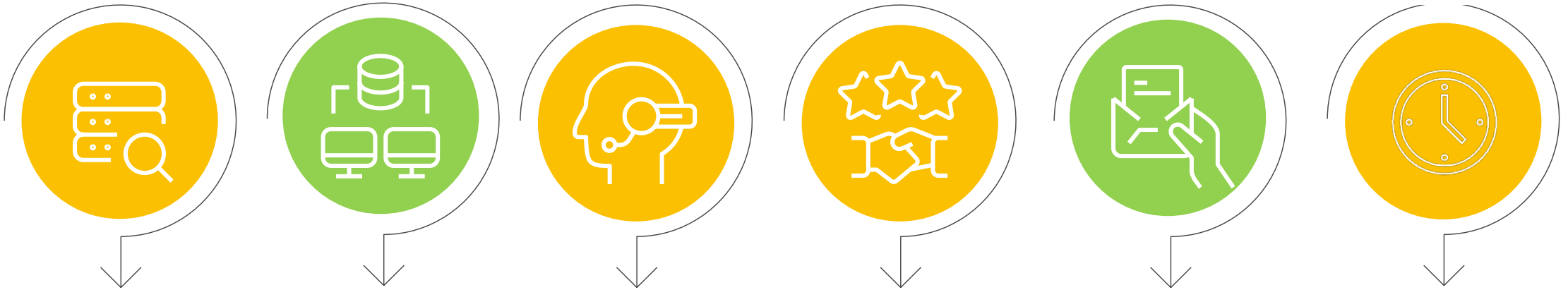
Proactividad
Anticipa las necesidades de la ciudadanía y ofrece soluciones oportunas.

Accesibilidad Universal
Garantiza que todos los ciudadanos puedan acceder a los servicios sin barreras.

Pertinencia
Adapta los servicios a las necesidades específicas de las comunidades.

Lineamientos clave

Servicio a la Ciudadanía



Oferta institucional

- ❑ Caracterización de la ciudadanía
- ❑ Base de Datos Maestra
- ❑ Lenguaje claro
- ❑ Inclusión y accesibilidad
- ❑ Racionalización de trámites
- ❑ Coordinación de cadenas de trámites
- ❑ Datos de operación

Operación de la red CADE

- ❑ Administrador de la Red CADE
- ❑ Vinculación de entidades y actores privados
- ❑ Tutorías y responsabilidades del tutor
- ❑ Primer nivel de atención — Línea 195
- ❑ Vocaciones y rutas
- ❑ Portal transaccional e interoperabilidad
- ❑ Agendamiento

Entrenamiento de habilidades

- ❑ Cualificación de actores del servicio
- ❑ Habilidades técnicas, socioemocionales y estratégicas Planes de formación con enfoque diferencial

Calidad del servicio

- ❑ Modelo integrado de medición y evaluación
- ❑ Satisfacción y experiencia ciudadana Índice de Calidad del Servicio
- ❑ Seguimiento a estándares por entidad

Peticiones ciudadanas

- ❑ Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones
- ❑ Manual para la Gestión de Peticiones Administradores funcionales por entidad
- ❑ Buzones de sugerencias

Artículos con transición

- ❑ Art. 268: Caracterización y grupos de valor. 6 meses
- ❑ Art. 275: Revisión de trámites modelo. 6 meses
- ❑ Art. 277: Datos de operación. 6 meses
- ❑ Art. 277.2: Digitalización de convenios de vinculación. 1 año.
- ❑ Art. 277.3: Los CADE conservarán tutorías en los términos establecidos.
- ❑ Art. 277.9: Integración al portal transaccional. 40 % de entidades al 31 de diciembre 2027.
- ❑ Art. 277.22: Hasta el 1 de enero de 2027, las entidades podrán designar al Defensor de la Ciudadanía en un rol distinto al Jefe de Servicio a la Ciudadanía.

Gobernanza e instancia

Defensor de la ciudadanía y Comisión intersectorial

Figura en cada entidad

Defensor/a de la Ciudadanía

Nivel directivo / asesor · designado por el representante legal

- Vela por estándares normativos
- Formula recomendaciones
- Índice de Calidad del Servicio
- Fortalece habilidades servidores
- Promueve derechos ciudadanos
- Reporta a Sec. General y Veeduría

Instancia de articulación

Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía

Sec. General

Subsec. SC

Director del Sistema

Jefes de Servicio a la Ciudadanía

Funciones de la Comisión Intersectorial

1. Orienta el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
2. Coordina y articula entidades públicas y privadas en la implementación de la política
3. Efectúa seguimiento a la gestión intersectorial y propone acciones de mejora

Estructura

Proyecto de Decreto

Disposiciones generales

Objeto, ámbito de aplicación y definiciones

Orientan la aplicación del decreto

Del Modelo de Servicio a la Ciudadanía

Modelo de Servicio a la Ciudadanía

Actualización del marco general del Modelo de Servicio a la Ciudadanía, en el distrito.

Sobre los Principios

Actualización de los principios incluyendo accesibilidad, confianza, innovación, inclusión y transparencia.

Ejes del Modelo

Elementos centrales del Modelo: vocación de servicio, experiencia digital, entornos adecuados, optimización de la oferta.

Del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Consolida un sistema de servicio a la ciudadanía

Actores

Involucra a SG entidades y organismos distritales, ciudadanía, Defensor de la ciudadanía y entidades nacionales y organizaciones publicas y privad

Responsables

Jefes de Servicio al Ciudadano

Canales de atención y Tipos de Canales

Estrategia omnicanal: presencial, telefónico y digital. Incluye Red CADE e institucionales

RedCADE

Ecosistema integral, sostenible y de iteración ncluye CADE, SuperCADE, CADE Exprés, itinerantes, Línea 195 y portal digital.

Estándares

Todas las entidades deben cumplir lineamientos de servicio definidos por la Secretaría General.

Lineamientos del Servicio a la Ciudadanía

Caracterización de la oferta

Identificar necesidades, intereses, características y expectativas, considerando realidades territorirales..

Base de Datos Maestra

Base de datos centralizada que consolida y organiza la información oficial sobre la oferta institucional

Lenguaje claro

Lineamientos en materia de lenguaje claro.

Inclusión y Accesibilidad

Atención diferencial para poblaciones vulnerables, promoviendo eliminación de barreras en los canales de atención y espacios físicos y digitales

Racionalización de trámites, datos de operación y cadena de trámites

Obligación de racionalizar, revisar y coordinar cadenas de trámites.
Obligación de reportar datos de operación

RedCADE Administración, Vinculación y Tutorías

Operación de la RedCADE y obligatoriedad de vinculación

Línea 195

Primer nivel de atención telefónica distrital.

Vocaciones y rutas de servicio de la Red CADE

SG Definirá las vocaciones de los puntos y las rutas de servicio

Portal Bogotá.

Plataforma única digital con meta del 40% de entidades integradas a 2027; gobernanza y sostenibilidad

Interoperabilidad

Promueve intercambio de información entre entidades, evitando pedir documentos con los que ya se cuenta en la administración.

Agendamiento

Implementar un sistema de agendamiento único para el Distrito

Cualificación y Desarrollo de Habilidades para el Servicio

Cualificación de actores, fortalecimiento de capacidades

Medición, índice de calidad de servicio y percepción ciudadana

Seguimiento y evaluación. Índice de calidad del servicio brindado y percepción

Bogotá Te Escucha

Sistema único para peticiones, quejas y reclamos.

Defensor de la Ciudadanía

Defensor de la Ciudadanía

Encargado de velar por los derechos en la atención y resolver inconformidades.

Instancias de Coordinación

Comisión Intersectorial

Espacio de coordinación entre entidades para garantizar implementación y seguimiento del sistema.

Artículos Política Publica

Titulo 1 de la parte 2 del libro 2

Eliminación artículos referentes a Política Publica de Servicio a la Ciudadanía

24 Artículos que se basan en normatividad ya existente.

26 Artículos con apuestas estratégicas nuevas

12 Artículos eliminados

Apuestas

Un Decreto para transformar el Servicio a la Ciudadanía en Bogotá

01 Oferta optimizada con Enfoque territorial y diferencial

02 Experiencia ciudadana digital

03 Entornos físicos para el servicio

04 Habilidades del servicio

05 Medición y mejora continua

06 Articulación sistémica

07 Enfoque transversal

Síntesis estratégica: un tránsito desde un esquema centrado en procedimientos y entidades

hacia uno centrado en la experiencia integral de la ciudadanía

- Territorio + datos
- Omnicanalidad
- Cultura de servicio
- Articulación institucional



Política Pública de Servicio a la Ciudadanía 2026-2035

CONPES 42 del 28 de Mayo de 2026

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ

Aprobación Política Pública de Servicio a la Ciudadanía 2026-2035 (vigencia 2026)



Marco de Política Pública

Un mandato legal claro para la transformación de servicio a la ciudadanía

Constitución Política de Colombia

Arts. 2, 23, 209: dignidad humana, acceso a servicios y función administrativa

Ley 1437 de 2011

Código de Procedimiento Administrativo: relación Estado-ciudadanía

Plan Distrital de Desarrollo

Eje 5: Confianza institucional - Programa 39: gobierno cercano a la gente

Alineación Políticas MIPG

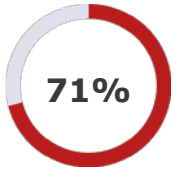
Marco estratégico de ciudad que se aterriza en la operación institucional

Justificación

La reformulación responde a imperativos estructurales y legales que demandan una transformación profunda del modelo de servicio distrital.

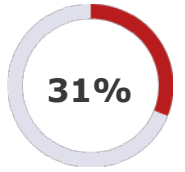
- Consolidar una visión de largo plazo que trascienda los periodos de gobierno
- Fortalecer la articulación distrital en la prestación del servicio
- Superar las limitaciones de la política vigente

Evaluación de la política actual



Indicadores sin medición

5 de 7 indicadores de resultado no se miden actualmente



Productos cerrados

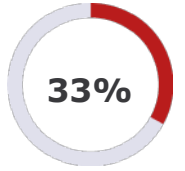
7 de 48 por meta cumplida
8 de 48 por terminación anticipada

De los 33 productos vigentes:



Productos de gestión

29 de 33 productos catalogados como gestión en 2025



Sobre-ejecución

11 de 33 productos vigentes con ejecución superior

Estrategia de participación y diagnóstico

Un diagnóstico construido con la ciudadanía y la Administración

Resultados del proceso de participación ciudadana

16

Talleres con ciudadanía
Fase diagnóstica participativa

3200

Aportes ciudadanos
Contribuciones individuales e institucionales

28

Mesas interinstitucionales
Formulación coordinada

47+

Entidades involucradas
Colaboración distrital

¿Qué dijo la ciudadanía?

- **Dificultad** para **entender** y **acceder** a la oferta institucional
- Canales de atención **fragmentados** y **poco integrados**
- Necesidad **urgente** de mejorar las habilidades de los que trabajan en el servicio a la ciudadanía.
- **Barreras para acceder** a la oferta de servicios para **grupos poblacionales** diferenciales

¿Qué dijo la institucionalidad?

- Fortalecimiento de **capacidades institucionales** mediante la **formación de los servidores y colaboradores** en enfoques diferenciales y estrategias de servicio focalizado, orientadas a elevar los **estándares de calidad**.
- Implementación de **procesos de rediseño** y **modernización del modelo de servicio vigente**, con el propósito de ajustarlo a las transformaciones sociales, demográficas y tecnológicas de la ciudad.
- Consolidación de la **articulación interinstitucional** a nivel distrital mediante el uso estratégico de herramientas tecnológicas.

La política no es solo una apuesta técnica: es una respuesta directa y contundente a lo que la ciudadanía necesita

Factores estratégicos y problema público

Puntos críticos

x

Fragmentación institucional

Reprocesos, duplicidades y desorientación ciudadana :mayor tiempo de espera y menor confianza institucional.

"Las entidades no se comunican entre sí" … "Cada dependencia se limita a su parte del proceso" (Ciudadanía, 2023)

x

Brechas en infraestructura y canales

Acceso desigual, baja usabilidad digital y barreras físicas.

75.6% de usuarios de la RedCADE prefieren el canal presencial… *"Los canales virtuales no garantizan acompañamiento ni solución efectiva"* (Encuesta de Servicio a la Ciudadanía, 2022)

x

RedCADE desactualizada

El Modelo de Operación de la RedCADE tiene más de 25 años desde su implementación.

"El modelo se ha vuelto rígido y presenta retos importantes en su operación (Dirección del Sistema de Servicio a la Ciudadanía, 2025)".

x

Debilidad en cultura de servicio

Atención inconsistente, falta de empatía, lenguaje técnico excluyente y ausencia de enfoque diferencial.

42% de la población reportó solicitar apoyo para realizar trámites. (Ciudadanía, 2023)

Factores estratégicos

✓

Articulación institucional con vocación a la ciudadanía

Coordinación distrital con énfasis en la ciudadanía como eje central

✓

Modelo de Servicio omnicanal integrado y renovado

Servicio renovado, accesible y sinérgico en todos los canales

✓

Cultura basada en estándares de servicio

Centrada en la ciudadanía, con empatía y enfoque diferencial

Problema estructural, no operativo

Formulación de la Política

Estructura estratégica 2026–2035

Objetivo general

Garantizar una oferta distrital de servicios digna, accesible y de calidad, mediante un modelo integrado, anticipativo y centrado en la ciudadanía

Objetivos específicos

Anticipar y responder a necesidades ciudadanas Servicios predictivos y proactivos basados en análisis de datos	**Modelo integrado, omnicanal e inclusivo** Unificación de canales y estandarización de procesos	**Cultura de confianza, cercanía y corresponsabilidad** Fortalecimiento institucional y empoderamiento de la ciudadanía
↓ Tiempos y requisitos (ahorros para la ciudadanía) ↑ Estandarización del servicio	↑ Capacidad instalada ↑ Experiencia en canales ↑ Integración digital	↑ Satisfacción ciudadana ↑ Habilidades para el servicio

Con esta política se adoptará un nuevo modelo de medición de Experiencia y Satisfacción del Servicio a la ciudadanía aplicable para todo el Distrito

Productos y entidades líderes

13 Productos con bienes y servicios de alcance Distrital

77% con enfoque de política

6 Entidades líderes / Corresponsabilidad Distrital

Secretaría General
Secretaría Distrital de Integración Social
Secretaría Distrital de Hacienda
Secretaría de Gobierno
Veeduría Distrital
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC

1 Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía

Todas las entidades públicas distritales que aportan al cumplimiento de la Política

AQUÍ SÍ PASA BOGOTÁ MI CIUDAD MI CASA

BOGOTÁ

Líneas estratégicas	Productos	Enfoques
Portal transaccional unificado y predictivo + de **4millones** de accesos + **760mil** accesos a sugerencias realizadas por la plataforma	1. Portal Transaccional como canal unificado de acceso a la oferta distrital de trámites y servicios 2. Oferta de Servicios que se anticipa a las necesidades	- -
Rutas de Servicio con Vocación **15 Rutas** de Servicio implementadas	3. Rutas de servicio implementadas Red CADE 4. Acompañamiento a personas con discapacidad para el acceso a la Oferta distrital de Servicios	Poblacional-diferencial Poblacional-diferencial
Ahorros para la ciudadanía + de **$63.000 millones** en ahorros.	5. Ahorros generados a la ciudadanía a partir de la reducción de tiempos y requisitos	Ambiental
Red CADE ampliada y conectividad pública RedCADE presente en **30 UPL's** **31 zonas con WiFi** público en Bogotá	6. RedCADE con mayor presencia a nivel distrital. 7. Red de Conectividad con acceso a la oferta distrital 8. Pague fácil en la RedCADE	Territorial Territorial Territorial
Modelo de experiencia renovado **43 Entidades** con el Nuevo Modelo	9. Implementación del nuevo modelo de experiencia del servicio en el canal presencial del Distrito	Poblacional-diferencial
Habilidades para el servicio **42 Entidades** certificadas con Estándares de Calidad	10. Entidades con estándares de calidad en el Servicio 11. Modelo "Magia del Servicio" en Alcaldías Locales 12. Procesos de formación para la ciudadanía en Servicio 13. Ejercicios de socialización y formulación de propuestas en materia de servicio a la ciudadanía "Incide".	Poblacional-diferencial Territorial Cultura Ciudadana -

Sectores responsables y costos estimados

Inversión total: $251.491 millones de pesos

Precios constantes 2026

Sectores y Entidades :

- **Gestión Pública (Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía – Consejería TIC**
- **Integración Social (Secretaría de Integración Social)**
- **Gobierno (Secretaría de Gobierno – IDEPAC)**
- **Órganos de Control (Veeduría Distrital)**
- **Hacienda (Secretaría de Hacienda)**

Espacio de preguntas y respuestas

AQUÍ SÍ PASA BOGOTÁ MI CIUDAD MI CASA

BOGOTÁ



Gracias.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

AQUÍ SÍ PASA BOGOTÁ MI CIUDAD MI CASA

BOGOTÁ



Registro de Asistencia

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ