1. INFORMACIÓN DEL EVENTO

Solicitud No SS14 |Foro Internacional 25 años generando confianza de la Línea 195| $4.226.907 Cuatro millones doscientos veintiséis mil novecientos siete pesos.

Nombre del evento: Foro Internacional 25 años generando confianza de la Línea 195

Lugar: Planetario de Bogotá - Calle 26B No. 5-93

Fecha y Horario: 25 de septiembre de 2026 – 7:30 a.m a 12:00 p.m.

Dependencia que solicita: Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales

Población objeto del servicio: Jefes de Servicio de la Red CADE, Servidores Públicos y colaboradores de entidades del orden nacional, distrital y territorial que contribuyen a procesos en la prestación del servicio a la ciudadanía.

Cantidad total de participantes: 150

Servicio contratado: Servicio de alojamiento en habitación estándar y transporte para dos (2) invitados internacionales, procedentes de Santiago de Chile y Ciudad de México.
La invitada de Chile se alojó cuatro (4) días y tres (3) noches, del 23 al 26 de septiembre de 2026. Se reservó la noche del 23 de septiembre porque su vuelo llegaba a Bogotá hacia las 6:00 a. m. del 24, antes del horario de ingreso del hotel; así se garantizó la habitación desde su llegada y su descanso antes del evento.

El invitado de México se alojó tres (3) días y dos (2) noches, del 24 al 26 de septiembre de 2026. Así mismo, se prestó el servicio de transporte Aeropuerto–Hotel y Hotel–Aeropuerto para ambos invitados, y el traslado del 25 de septiembre desde la Manzana Liévano hasta el hotel al finalizar la agenda del evento.

2. OBJETIVOS

Objetivo general

Generar un espacio de intercambio nacional e internacional que permita visibilizar la evolución de la Línea 195 de Bogotá durante sus 25 años de servicio, compartir experiencias y buenas prácticas en atención ciudadana e innovación pública, y reflexionar sobre los retos y oportunidades para fortalecer modelos de servicio más cercanos, accesibles, oportunos e innovadores.

Objetivos específicos

- Visibilizar la evolución de la Línea 195 durante sus 25 años de trayectoria, destacando los principales hitos de transformación de un canal telefónico hacia un modelo de atención omnicanal orientado a las necesidades de la ciudadanía.
- Propiciar el intercambio de experiencias y buenas prácticas entre Bogotá, ciudades nacionales e internacionales en materia de atención ciudadana, transformación

digital, omnicanalidad, accesibilidad, inclusión y uso de tecnologías aplicadas al servicio público.

- Generar una reflexión prospectiva sobre el futuro de la atención ciudadana, identificando tendencias, retos y oportunidades que contribuyan al fortalecimiento de modelos de servicio centrados en las personas y en la construcción de relaciones de confianza entre la ciudadanía y las instituciones.

3. JUSTIFICACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

La Secretaría General, a través de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, desarrolló el **Foro Internacional** "**25 años generando confianza: La Línea 195 evoluciona para estar cada vez más cerca de la ciudadanía**", realizado en el marco de la conmemoración de los 25 años de la Línea 195 Bogotá, como un espacio de intercambio de experiencias y conocimientos en torno a la evolución de los modelos de atención a la ciudadanía, la innovación pública, la transformación digital, la omnicanalidad, la accesibilidad y la inclusión de poblaciones menos favorecidas.

La realización del Foro permitió visibilizar la trayectoria y evolución de la Línea 195, desde su creación como canal telefónico hasta su consolidación como un modelo de atención que integra diferentes canales y herramientas para facilitar el acceso de la ciudadanía a la información y a los servicios de la Administración Distrital. Asimismo, constituyó un espacio para compartir experiencias nacionales e internacionales y generar reflexiones sobre los retos y oportunidades de la atención ciudadana frente a las nuevas dinámicas sociales y tecnológicas.

El evento contó con la participación de referentes nacionales e internacionales y representantes de entidades públicas del orden nacional y territorial, lo que permitió fortalecer el intercambio de conocimientos y generar conexiones alrededor de las tendencias y desafíos en la atención ciudadana.

En este marco, la participación de experiencias como ChileAtiende, de Chile, y Locatel 0311, de Ciudad de México, contribuyó a ampliar la perspectiva sobre diferentes modelos de relacionamiento entre las instituciones públicas y la ciudadanía en general.

Este intercambio fue de doble vía: Bogotá no solo recibió experiencias, también ofreció la suya. La ciudad compartió con sus pares internacionales los 25 años de evolución de la Línea 195 y su modelo de atención omnicanal, así como la operación de la Red CADE, a través de la visita técnica al SuperCADE CAD. Con ello se posicionó como referente en la atención ciudadana, un modelo replicable y medible que puede ser útil para otras ciudades de la región.

La realización del Foro se articuló con la Estrategia de Internacionalización de Bogotá "**Bogotá, una ciudad de puertas abiertas al mundo**" 2024–2027 y con la Narrativa Distrital para la Representación Internacional. Bajo esa narrativa, Bogotá es una ciudad que consolida conexiones que validan y expanden su posicionamiento como referente global en soluciones urbanas innovadoras: una ciudad que está para conectar, aprender y compartir. El Foro se enmarcó en dos de los ejes prioritarios de cooperación 2026. El primero es **Confianza Institucional**, porque una atención ciudadana oportuna, cercana y de calidad fortalece la relación de confianza entre la ciudadanía y la Administración Distrital, en línea con el objetivo estratégico "Bogotá confía en su gobierno". El segundo es **Tecnología**, por el diálogo sobre transformación digital, interoperabilidad e incorporación de inteligencia artificial en los canales

de servicio. Así, el evento promovió la cooperación técnica y el aprendizaje entre ciudades, y contribuyó a posicionar a Bogotá en escenarios regionales de innovación pública y servicio a la ciudadanía.

Las temáticas abordadas guardan relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente con el **ODS 11 – Ciudades y comunidades sostenibles**, en lo relacionado con la construcción de ciudades más inclusivas y sostenibles; el **ODS 16 – Paz, justicia e instituciones sólidas**, mediante el fortalecimiento de instituciones eficaces, responsables, transparentes y cercanas a la ciudadanía; y el **ODS 17 – Alianzas para lograr los objetivos**, a través del intercambio y la articulación entre entidades públicas y ciudades, entre otros actores.

Para garantizar la participación de los invitados internacionales y el adecuado desarrollo de la agenda prevista, se requirió disponer de servicios logísticos asociados a su permanencia y movilidad en la ciudad. En este sentido, la Oficina Consejería Distrital de Relaciones Internacionales apoyó la participación de los invitados mediante la gestión de alojamiento y transporte interno. Este apoyo responde al propósito de la Estrategia de Internacionalización de que cada visita internacional genere conexiones de valor y resultados concretos para Bogotá, y no se limite a una agenda protocolaria.

En consecuencia, esta contratación permitió atender las necesidades logísticas requeridas para el desarrollo del evento en mención, facilitando la participación de los invitados internacionales y contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales relacionados con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, el intercambio de conocimiento y la internacionalización de Bogotá.

En este contexto, se desarrollaron actividades previas orientadas a que nuestros invitados internacionales pudieran conocer de manera más cercana el modelo de atención de Bogotá, facilitando así el intercambio de experiencias durante el Foro Internacional.

Por lo anterior, y una vez los invitados internacionales se encontraron en Bogotá, se programó una visita al SuperCADE CAD, uno de los centros de atención más representativos de la ciudad. La visita fue atendida por el Director (e), Javier Andrés Ortiz Cornejo, quien lideró un recorrido por las instalaciones de la entidad, presentó a los invitados las características del modelo de atención y brindó respuesta a las inquietudes planteadas durante la visita.

Esta actividad permitió realizar una aproximación inicial al modelo de atención de Bogotá y generar un espacio de ambientación para el posterior intercambio de experiencias en temáticas relacionadas con el servicio a la ciudadanía, los modelos de atención y la infraestructura dispuesta para facilitar el acceso de las personas a los servicios de la Administración Distrital.

Agenda Dispuesta del Evento
25 de septiembre de 2026



4. DESARROLLO DEL EVENTO

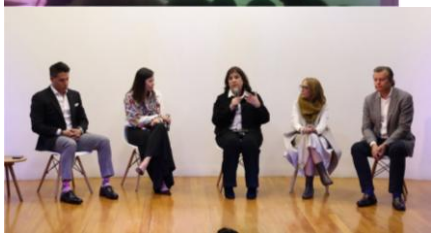
Fotos y registro del evento

Visita al SuperCade CAD - 24 de septiembre de 2026




Foro Internacional “25 años generando confianza: La Línea 195 evoluciona para estar cada vez más cerca de la ciudadanía” - Día 25 de septiembre de 2026








Publicación de contenido en la red social X











Participantes

Secretaría General

- Miguel Silva Moyano, Secretario General
- Adriana Vargas Tamayo, Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía
- Javier Andres Ortiz Cornejo, Director (e) Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
- Gloria Patricia Velasco Salcedo, Referente Línea 195 Bogotá
- Jimena Niño Cáceres, Consejera Distrital de Relaciones Internacionales de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Invitados Internacionales

- César Mancera, Director General de LOCATEL - Ciudad de México.
- Viviana Ituarte, Jefa del Departamento de Atención Remota de Chile.
- Manuel Rubio, Vicepresidente Internacional de Soundhound AI.

Invitada Nacional

- Vanessa Ballesteros Martinez, Jefe Oficina Relación con el Ciudadano – Alcaldía de Barranquilla.

Principales temas tratados:

Durante el desarrollo del evento se abordaron los principales retos, transformaciones y oportunidades asociados a la evolución del servicio a la ciudadanía, a partir de experiencias nacionales e internacionales.

- Transformación de los canales tradicionales hacia modelos integrales, cercanos y centrados en las necesidades de la ciudadanía.
- Principales hitos, aprendizajes y transformaciones de la Línea 195 de Bogotá, desde su origen como canal telefónico hasta su consolidación como modelo de atención omnicanal.
- Importancia de la escucha, la respuesta oportuna y la calidad de la atención como elementos para fortalecer la relación de confianza entre la Administración Distrital y la ciudadanía.
- Integración de canales telefónicos, presenciales y digitales para facilitar el acceso de la ciudadanía a trámites y servicios de la oferta institucional distrital y algunas entidades del orden nacional que hacen presencial en la Red CADE a cargo de la entidad.
- Dialogo sobre experiencias y herramientas orientadas a simplificar, mejorar y transformar la interacción de las personas con las entidades nacionales y distritales.
- Oportunidades y retos relacionados con la incorporación de inteligencia artificial y otras tecnologías emergentes en los modelos de atención ciudadana.
- Intercambio de conocimientos, experiencias y lecciones aprendidas con referentes de la Línea 195 de Barranquilla, de ChileAtiende (Chile) y de Locatel 0311 (Ciudad de México).
- Desarrollo de mecanismos y canales que permitan ampliar el acceso a los servicios dispuestos a la ciudadanía respondiendo a las necesidades de diferentes grupos de población, en particular a población vulnerable.
- Generar sinergias sobre la importancia de comprender las necesidades y expectativas

de los ciudadanos para diseñar procesos pertinentes fáciles de entender.

- Conocer tendencias, desafíos y oportunidades para la evolución de los modelos de atención hacia el año 2035.
- Generar espacios de articulación entre entidades públicas, ciudades y sector privado para abordar conjuntamente los desafíos del servicio a la ciudadanía, en concordancia con principios del Gobierno Abierto.

Conclusiones:

1. La evolución de la Línea 195 evidenció la transformación del servicio a la ciudadanía en Bogotá. A lo largo de sus 25 años, la Línea 195 pasó de ser un canal esencialmente telefónico a consolidarse como un modelo de atención moderno que articula diferentes canales y herramientas para facilitar el acceso de la ciudadanía a la información y a los servicios ofrecidos por la Administración Distrital.
2. El intercambio de experiencias nacionales e internacionales permitió ampliar la perspectiva sobre los desafíos del servicio a la ciudadanía. Las experiencias compartidas por referentes como la Línea 195 de Barranquilla, ChileAtiende y Locatel 0311 de Ciudad de México, permitieron conocer diferentes enfoques y avances en materia de omnicanalidad, transformación digital e innovación pública, fortaleciendo la comprensión de los retos y oportunidades para consolidar una atención más cercana, accesible y eficiente para la ciudadanía.
3. La tecnología y la innovación fueron abordadas como herramientas al servicio de las personas. Las reflexiones desarrolladas durante el Foro resaltaron la importancia de incorporar soluciones digitales e inteligencia artificial de manera articulada con las necesidades de la ciudadanía, teniendo en cuenta aspectos como la accesibilidad, la oportunidad, la transparencia y la responsabilidad.
4. El Foro fortaleció el intercambio de experiencias y la cooperación internacional de Bogotá, al propiciar un espacio de diálogo con referentes de otras ciudades y países que facilitó la transferencia de conocimientos, buenas prácticas y lecciones aprendidas en materia de servicio a la ciudadanía. Asimismo, contribuyó al posicionamiento de Bogotá en las agendas de innovación pública, fortalecimiento institucional y construcción de ciudades más inclusivas y sostenibles, en concordancia con los ODS 11, 16 y 17 y con la Estrategia de Internacionalización de Bogotá: “Bogotá, una ciudad de puertas abiertas al mundo” 2024–2027.
5. El espacio facilitó la concertación de futuros diálogos entre las distintas experiencias internacionales y la Línea 195, así como con la Dirección de Calidad de la Secretaría General, para profundizar en temáticas de interés que puedan orientan a la práctica de algunas estrategias expuestas por los invitados para el fortalecimiento de los avances con los que cuenta hoy el modelo de servicio en cuanto omnicanalidad, medición de satisfacción con IA y accesibilidad en canales de servicio.

5. DATOS DE LA FUENTE DE RECURSOS

Contrato N°	4233000-506-2026
Contratista	ASOCIACION DE HOGARES SI A LA VIDA

Plan de Desarrollo	Bogotá Camina Segura
Objetivo Estratégico	Bogotá confía en su gobierno
Programa	Bogotá, una ciudad de puertas abiertas al mundo
Proyecto de inversión	8112 “Fortalecimiento de la Internacionalización de Bogotá D.C.”
Metas	Meta 1. Implementar 1 Esquema de Gobernanza Internacional en el Distrito.

Cordialmente,

NIÑO CACERES JIMENA

Firmado digitalmente por NIÑO CACERES JIMENA
Fecha: 2026.10.15 16:31:41 -05'00'

JIMENA NIÑO CÁCERES
Consejera Distrital de Relaciones Internacionales