INFORME DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO DE APOYO LOGÍSTICO

1. INFORMACIÓN DEL EVENTO.

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

Lugar: Planetario de Bogotá - Calle 26B No. 5-93 y Sede de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Fecha y Horario: 25 de septiembre de 2026 – 7:30 a.m a 4:00 p.m.

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.

Participantes

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

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.

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. RESUMEN EJECUTIVO

El 25 de septiembre de 2026 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, realizó el Foro Internacional *"25 años generando confianza: la Línea 195 evoluciona para estar cada vez más cerca de la ciudadanía"*, un espacio diseñado para conmemorar los veinticinco años de operación de la Línea 195, reconocer su aporte al fortalecimiento de la relación entre ciudadanía e instituciones y promover una reflexión sobre el futuro de la atención ciudadana en un contexto de transformación digital, innovación tecnológica y evolución de las expectativas de la ciudadanía.

El evento reunió representantes de experiencias destacadas de atención ciudadana provenientes de Colombia, Chile y México. A través de conferencias, presentaciones de buenas prácticas y un panel especializado, se analizaron tendencias asociadas con omnicanalidad, accesibilidad, inclusión, inteligencia artificial, innovación pública y construcción de confianza institucional.

De manera paralela, la jornada permitió visibilizar la evolución de la Línea 195 desde su creación en 2001 hasta su consolidación como uno de los principales canales de relacionamiento entre la ciudadanía y la Administración Distrital. Los intercambios desarrollados durante el evento permitieron identificar oportunidades para fortalecer el Modelo Distrital de Servicio a la Ciudadanía y reafirmaron la necesidad de continuar avanzando hacia servicios más integrados, accesibles, personalizados y centrados en las personas.

INTRODUCCIÓN

La atención a la ciudadanía constituye uno de los principales mecanismos mediante los cuales las entidades públicas materializan su relación con las personas. A través de los diferentes canales de atención no solo se brinda información y orientación, sino que también se facilita el acceso a derechos, se amplían las oportunidades de interacción con el Estado y se construyen relaciones de confianza entre ciudadanía e instituciones.

En Bogotá, la Línea 195 ha desempeñado un papel fundamental en este proceso durante los últimos años. Desde su creación en 2001, se ha consolidado como una herramienta estratégica para acercar la oferta institucional a la ciudadanía, facilitando el acceso a información sobre trámites, servicios, programas y procesos distritales.

La evolución de este servicio ha acompañado los cambios tecnológicos, sociales e institucionales de la ciudad. Lo que inicialmente surgió como una línea telefónica de orientación se ha transformado en un ecosistema integral de atención ciudadana articulado con canales virtuales y presenciales, capaz de responder a las nuevas formas de interacción y a las crecientes expectativas de la ciudadanía.

Con motivo de la conmemoración de sus veinticinco años de funcionamiento, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá promovió la realización del Foro Internacional "25 años generando confianza", concebido como un espacio para reconocer la trayectoria de la Línea 195, intercambiar experiencias nacionales e internacionales y reflexionar sobre los desafíos que marcarán el futuro de la atención ciudadana.

ANTECEDENTES Y CONTEXTO

La Línea 195 inició operaciones el 1 de octubre de 2001 con el propósito de facilitar la comunicación entre la ciudadanía y la Administración Distrital y consolidar un punto único de orientación sobre la oferta institucional de Bogotá.

Durante sus primeros años de funcionamiento se consolidó como un canal estratégico para la entrega de información relacionada con trámites y servicios distritales. Posteriormente amplió progresivamente su cobertura y fortaleció la articulación con diferentes entidades públicas, permitiendo mejorar el acceso de la ciudadanía a la información institucional.

A lo largo de sus veinticinco años de operación, la Línea 195 ha acompañado importantes transformaciones de la ciudad y ha contribuido a la atención de escenarios de alta demanda ciudadana. Su evolución ha estado asociada al fortalecimiento de la Red CADE, la ampliación de la oferta de servicios distritales, la transformación digital de la Administración Distrital y la incorporación de nuevos mecanismos de interacción con la ciudadanía.

Entre 2010 y agosto de 2026 se registraron más de 28 millones de llamadas atendidas, consolidándose como uno de los principales canales de relacionamiento entre la ciudadanía y el Distrito. Actualmente ofrece orientación sobre más de 1.100 trámites y servicios y articula

información proveniente de más de 75 entidades públicas y privadas vinculadas al ecosistema de atención ciudadana.

La transformación digital desarrollada durante los últimos años permitió incorporar nuevos canales virtuales de interacción. Como resultado, entre 2019 y 2026 se registraron más de 1,6 millones de interacciones digitales mediante chat, correo electrónico, videollamadas y otros mecanismos virtuales. A estos avances se sumó en 2026 la implementación del agente de inteligencia artificial, herramienta orientada a ampliar la capacidad institucional de atención mediante soluciones conversacionales basadas en inteligencia artificial.

La conmemoración de los veinticinco años de la Línea 195 representó una oportunidad para reconocer esta trayectoria, visibilizar su evolución y proyectar los desafíos que enfrentará la atención ciudadana durante los próximos años.

4. JUSTIFICACIÓN

La evolución de los servicios ciudadanos, la transformación digital de las administraciones públicas y la incorporación de nuevas tecnologías han generado cambios significativos en la manera en que las personas interactúan con las instituciones.

En este contexto, la conmemoración de los veinticinco años de la Línea 195 constituyó una oportunidad para reflexionar sobre las transformaciones que han experimentado los modelos de atención ciudadana y analizar los retos asociados con la construcción de confianza, la innovación tecnológica y la prestación de servicios centrados en las personas.

El foro permitió, además, generar un espacio de intercambio con experiencias nacionales e internacionales que enfrentan desafíos similares y que han desarrollado soluciones innovadoras para fortalecer la relación entre ciudadanía e instituciones públicas.

5. PLANEACIÓN Y PREPARACIÓN DEL EVENTO

La organización del foro implicó un proceso de articulación institucional liderado por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, con el apoyo de las diferentes áreas de la Secretaría General responsables de la coordinación logística, el relacionamiento institucional y la estrategia de comunicaciones.

VISITA TÉCNICA DE RECONOCIMIENTO AL PLANETARIO DE BOGOTÁ

Como parte de las actividades preparatorias del Foro Internacional, se realizó una visita técnica de reconocimiento al Planetario de Bogotá con el propósito de verificar las condiciones logísticas, operativas y técnicas requeridas para el adecuado desarrollo del evento. Durante el recorrido se revisaron los espacios destinados para el registro de asistentes, la ubicación de conferencistas y panelistas, las áreas de circulación, los puntos de apoyo técnico y protocolario, así como los requerimientos audiovisuales relacionados con sonido,

iluminación, proyección y conectividad. Esta actividad permitió coordinar aspectos organizativos entre los equipos responsables de logística, comunicaciones y producción, identificando necesidades operativas y realizar los ajustes necesarios para garantizar una experiencia adecuada para los asistentes y el óptimo desarrollo de cada uno de los componentes previstos en la agenda académica e institucional del Foro Internacional.

Ilustración 1 Fotografía del Lugar



Fotografía tomada en visita para verificar la viabilidad del sitio en el planetario.

De manera complementaria, se desarrolló una revisión específica de las condiciones previstas para el panel internacional, considerado uno de los momentos centrales de la jornada. En este ejercicio se evaluó la ubicación de la moderadora y de los panelistas, la distribución del mobiliario sobre el escenario, la visibilidad desde los distintos sectores del auditorio y las condiciones de iluminación requeridas para las intervenciones. Asimismo, se realizó una toma fotográfica de prueba con el fin de analizar aspectos relacionados con la composición visual del escenario, los ángulos de captura, la ubicación de cámaras, la correcta visibilidad de los elementos de identidad gráfica del evento y las condiciones generales de iluminación. Este ejercicio permitió efectuar ajustes previos en materia de puesta en escena, registro audiovisual y producción técnica, contribuyendo a garantizar una adecuada presentación de los invitados nacionales e internacionales y una óptima calidad de los registros fotográficos y audiovisuales del Foro Internacional.

Ilustración 2 Fotografía del Lugar para el Panel



Fotografía tomada en visita para verificar la viabilidad del sitio en el planetario.

PERFILES DE LOS INVITADOS AL PANEL

En el marco del Foro Internacional participaron expertos con trayectoria en atención ciudadana, transformación digital, innovación pública, accesibilidad e inteligencia artificial. Sus perfiles permitieron incorporar al espacio de discusión perspectivas provenientes del sector público nacional e internacional y del sector tecnológico.

Manuel Rubio Carretero



Vicepresidente Internacional de SoundHound AI, empresa especializada en inteligencia artificial conversacional, lidera las operaciones en los mercados de América Latina y Europa, Oriente Medio y África. Es profesional en Matemáticas e Ingeniería Informática y cuenta con más de 25 años de experiencia en tecnología y software empresarial. A lo largo de su trayectoria ha trabajado en compañías como Sun Microsystems, Hewlett Packard, Micro Focus, Alteryx, Amelia IPSoft y SoundHound AI, liderando procesos de expansión internacional, desarrollo de mercados y conformación de equipos multidisciplinarios. Su experiencia en inteligencia artificial y en la implementación de tecnologías en grandes organizaciones aportó una perspectiva internacional a la reflexión sobre el futuro de la atención ciudadana.

Vanessa Ballesteros Martínez



Abogada de la Universidad del Norte, especialista en Derecho Comercial y magíster en Derecho del Comercio y de la Responsabilidad. Cuenta con más de 20 años de experiencia profesional, de los cuales más de 15 han estado dedicados al servicio público, liderando procesos estratégicos en diferentes dependencias de la Alcaldía de Barranquilla. Actualmente se desempeña como Jefe de la Oficina de Relación con el Ciudadano de Barranquilla, donde lidera la estrategia institucional de atención ciudadana. Su trayectoria

incluye iniciativas relacionadas con accesibilidad e inclusión, entre ellas el Portal de Accesibilidad 360°, la implementación del canal de atención de la Línea 195 en Lengua de Señas Colombiana y servicios de interpretación virtual en tiempo real. Asimismo, ha liderado procesos de innovación regulatoria y modernización institucional.

Viviana Ituarte Valderrama



Jefa de la División de Canales de Atención del Instituto de Previsión Social de Chile y líder de la red ChileAtiende, uno de los principales modelos de atención ciudadana de América Latina. Cuenta con más de tres décadas de experiencia en el sector público y ha participado activamente en el diseño, desarrollo y consolidación de estrategias orientadas a facilitar la relación entre las personas y el Estado mediante servicios integrados de atención presencial, telefónica y digital.

A lo largo de su trayectoria ha liderado procesos de modernización asociados a la expansión de la red ChileAtiende, la implementación de la Sucursal Virtual, la consolidación de plataformas omnicanal de atención remota y el fortalecimiento de mecanismos de coordinación interinstitucional orientados a simplificar el acceso de la ciudadanía a beneficios y servicios públicos. Su experiencia en atención ciudadana, transformación digital y diseño de servicios centrados en las personas aportó importantes elementos de análisis sobre la evolución de los modelos de servicio y los desafíos asociados a la inclusión y accesibilidad en el contexto digital.

César Mancera Ortiz



Director General de Contacto Ciudadano de la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México y responsable de la operación estratégica de LOCATEL, uno de los sistemas de atención ciudadana más reconocidos de América Latina. Es profesional en Administración y cuenta con más de quince años de experiencia en el sector público, especialmente en áreas relacionadas con servicio al ciudadano, innovación pública y gestión de canales de atención.

Durante su trayectoria ha liderado procesos de fortalecimiento institucional orientados a modernizar los servicios de contacto ciudadano, integrar canales de atención y mejorar la experiencia de los usuarios mediante la incorporación de herramientas tecnológicas. Entre sus principales responsabilidades se destacan la articulación del Sistema Unificado de Atención Ciudadana de la Ciudad de México, la gestión de líneas especializadas de orientación ciudadana y la coordinación de estrategias de atención durante situaciones de emergencia y alta demanda de servicios públicos. Su experiencia aportó una visión práctica sobre la evolución de los centros de contacto gubernamentales y el papel que desempeñan en la construcción de confianza entre ciudadanía e instituciones.

Como parte de la preparación se diseñó una agenda orientada a combinar la conmemoración de los 25 años de la Línea 195 con una reflexión sobre las tendencias que están transformando

la atención ciudadana a nivel internacional. En este marco se gestionó la participación de expertos provenientes de Chile, México y Barranquilla.

ACTIVIDADES PREVIAS DEL FORO

Como parte de la agenda prevista para los invitados internacionales, se realizó una visita técnica al SuperCADE CAD con el propósito de presentar de manera práctica el funcionamiento del Modelo Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

El SuperCADE CAD, ubicado en la carrera 30 No. 25-90, es uno de los principales puntos de atención de la Red CADE y se caracteriza por concentrar en un mismo espacio una amplia oferta institucional para la ciudadanía. Allí tienen presencia entidades distritales y nacionales, empresas de servicios públicos y otros organismos que prestan diferentes servicios, relacionados con pensiones, salud, educación, vivienda, servicios públicos, migración, empleo, programas sociales, entre otros.

Durante la visita también se identificaron los módulos CADE Exprés, una iniciativa implementada en 2026 para facilitar la autogestión y ampliar las alternativas de atención. Estos módulos permiten a la ciudadanía acceder a servicios digitales, realizar determinadas consultas y gestiones, imprimir documentos y agendar turnos para atención presencial.

También cuentan con conexión directa con la Línea 195, mediante opciones como llamada, devolución de llamada y videollamada, incluida la atención en Lengua de Señas Colombiana. De esta manera, el CADE Exprés articula la atención presencial con los canales telefónico y digital, permitiendo que una persona pueda iniciar o resolver una gestión de diferentes maneras dependiendo de sus necesidades, sin que el acceso a un servicio quede limitado a una única modalidad de atención.

Otro de los elementos relevantes del SuperCADE CAD es el Centro Intégrate, creado como parte de una estrategia de atención e integración dirigida principalmente a población migrante, refugiada y colombianos retornados. Su implementación fue resultado de la articulación entre la Administración Distrital, el Gobierno Nacional, USAID y la OIM, en un contexto marcado por el incremento de los flujos migratorios hacia Bogotá, particularmente provenientes de Venezuela.

El propósito de esta estrategia es facilitar el acceso articulado a servicios relacionados con regularización migratoria, salud, educación, empleo, formación, programas sociales y orientación jurídica, entre otros. De esta manera, Intégrate buscó que la población migrante no tenga que recorrer diferentes instituciones para conocer y acceder a la oferta disponible, sino que pueda encontrar orientación y acompañamiento institucional de manera más integrada.

Finalmente, durante la visita llamó la atención la disponibilidad de libros para los usuarios, iniciativa que hace parte de la estrategia “En la RedCADE la Confianza se Lee”, desarrollada por la Secretaría General en alianza con IDARTES y el programa Libro al Viento. El SuperCADE CAD fue uno de los puntos seleccionados para implementar este tipo de espacios, incluyendo

una máquina dispensadora de libros y lugares destinados a su circulación y donación. La iniciativa busca aprovechar el tiempo de espera de los ciudadanos para promover la lectura y generar una experiencia diferente dentro de los espacios de atención.

En conjunto, la oferta institucional, los módulos CADE Exprés, la articulación con la Línea 195, el Centro Intégrate y las iniciativas culturales muestran cómo el SuperCADE CAD ha evolucionado de un espacio concentrado en trámites hacia un modelo de atención más integral, multicanal y orientado a facilitar la relación de la ciudadanía con la Administración Distrital.



De Izquierda a Derecha
Javier Andres Ortiz Cornejo, Director (e) Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Viviana Ituarte, Jefa del Departamento de Atención Remota de Chile. - César Mancera, Director General de LOCATEL - Ciudad de México
Fuente: Recorrido 24 de septiembre de 2026 – SuperCade CAD



De Izquierda a Derecha
César Mancera, Director General de LOCATEL - Ciudad de México - Viviana Ituarte, Jefa del Departamento de Atención Remota de Chile. - Javier Andres Ortiz Cornejo, Director (e) Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía
Fuente: Recorrido 24 de septiembre de 2026 – SuperCade CAD

6. DESARROLLO DEL FORO

La jornada inició con la apertura institucional a cargo de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, espacio en el que se presentó una reflexión sobre la trayectoria de la Línea 195 y su aporte a la construcción de confianza entre la ciudadanía y la Administración Distrital.

Durante la intervención se destacó que la Línea 195 ha evolucionado de manera permanente para responder a los cambios tecnológicos y a las nuevas necesidades de la ciudadanía. Asimismo, se resaltó que su principal valor radica en haber acompañado durante veinticinco años millones de interacciones orientadas a informar, orientar y facilitar el acceso de las personas a la oferta institucional del Distrito.

Posteriormente se desarrolló una presentación institucional que permitió recorrer los principales hitos de la Línea 195, evidenciando su evolución desde una línea telefónica tradicional hacia un modelo integral de atención ciudadana articulado con canales virtuales, servicios presenciales y soluciones basadas en inteligencia artificial.



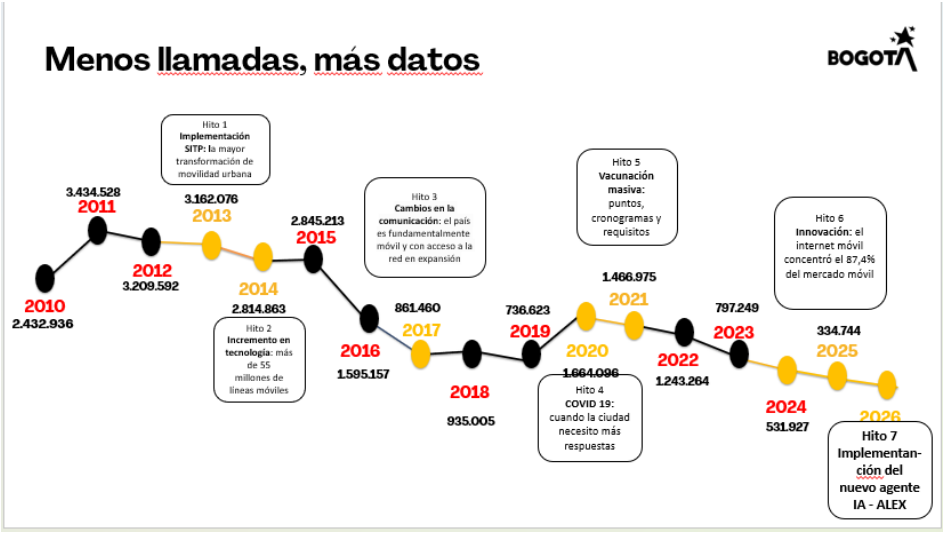
Fuente: Auditorio del Planetario de Bogotá - Foro Internacional “25 años generando confianza: la Línea 195 evoluciona para estar cada vez más cerca de la ciudadanía” 25/09/2026



Fuente: Presentación Línea 195 – SGAMB



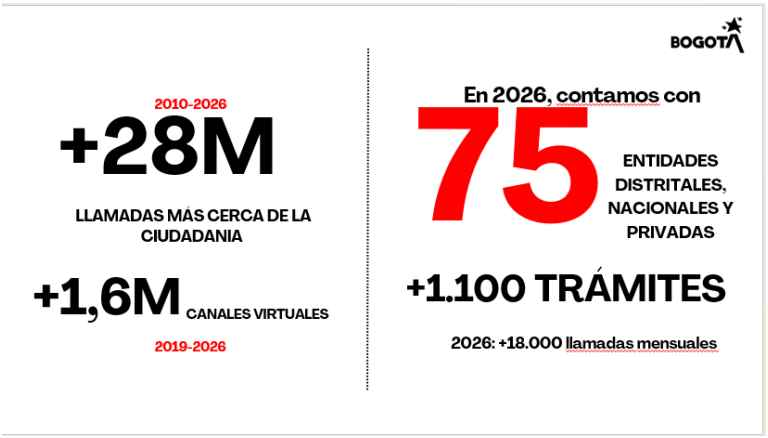
Fuente: Presentación Línea 195 – SGAMB



Fuente: Presentación Línea 195 – SGAMB



Fuente: Presentación Línea 195 – SGAMB



Fuente: Presentación Línea 195 – SGAMB

EXPERIENCIAS INTERNACIONALES

Las experiencias presentadas durante el foro permitieron conocer diferentes aproximaciones al fortalecimiento de la atención ciudadana y evidenciar tendencias comunes en materia de innovación, accesibilidad, integración institucional y transformación digital.

La experiencia de ChileAtiende mostró la manera en que el Estado chileno ha avanzado hacia un modelo integrado de atención donde diferentes instituciones articulan sus servicios bajo una misma red de atención. Actualmente, ChileAtiende cuenta con más de 200 puntos de atención presencial y complementa su operación mediante atención telefónica, videoatención, módulos de autoservicio y diferentes canales digitales. Este modelo ha permitido simplificar la interacción de las personas con el Estado y constituye un referente regional en materia de integración institucional.



Fuente: Auditorio del Planetario de Bogotá - Foro Internacional “25 años generando confianza: la Línea 195 evoluciona para estar cada vez más cerca de la ciudadanía” 25/09/2026



Fuente: Presentación Referente de ChileAtiende



Fuente: Presentación Referente de ChileAtiende



Fuente: Presentación Referente de ChileAtiende



Fuente: Presentación Referente de ChileAtiende



Fuente: Presentación Referente de ChileAtiende

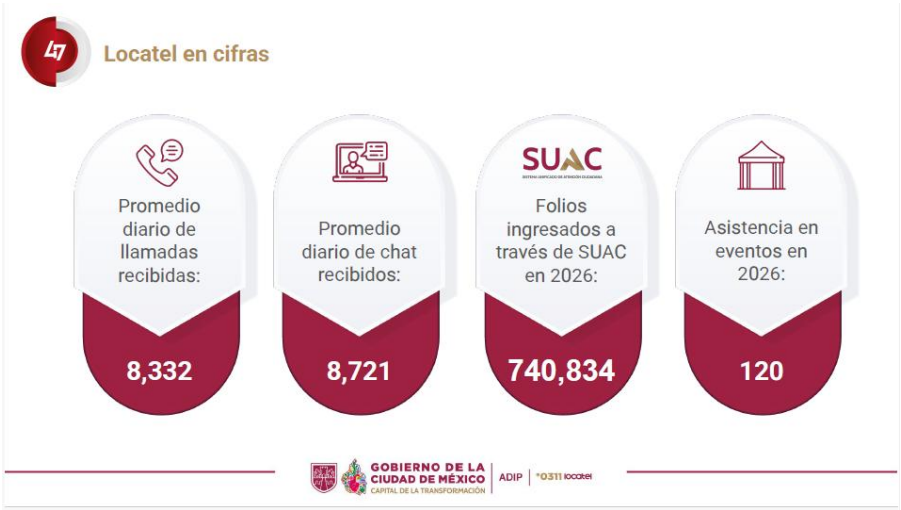


Fuente: Presentación Referente de ChileAtiende

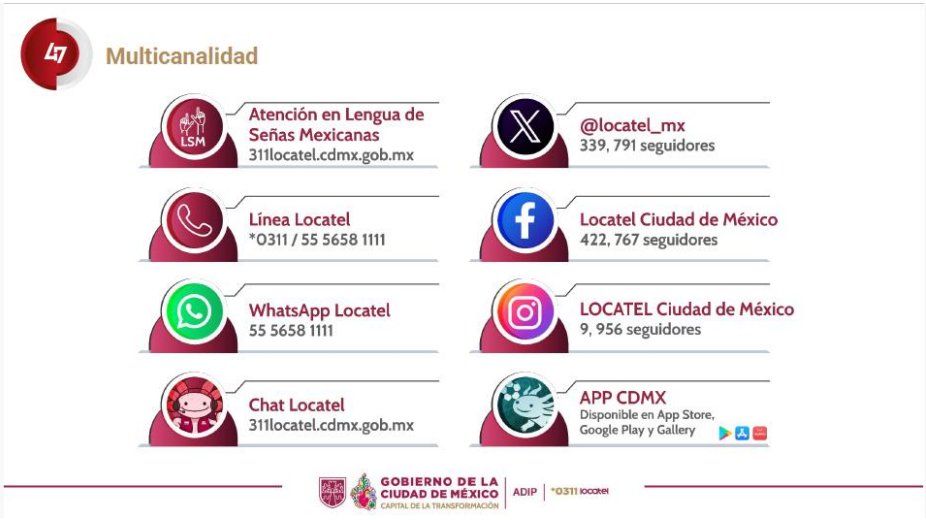
Por su parte, la experiencia de LOCATEL permitió conocer uno de los sistemas de atención ciudadana más consolidados de América Latina. Con más de 47 años de operación, LOCATEL presta servicios las 24 horas del día durante los 365 días del año, brindando orientación en temas jurídicos, médicos, psicológicos, nutricionales y sociales, además de servicios especializados para personas mayores y grupos vulnerables. La experiencia evidenció cómo los centros de contacto pueden evolucionar hacia plataformas integrales de acompañamiento ciudadano.



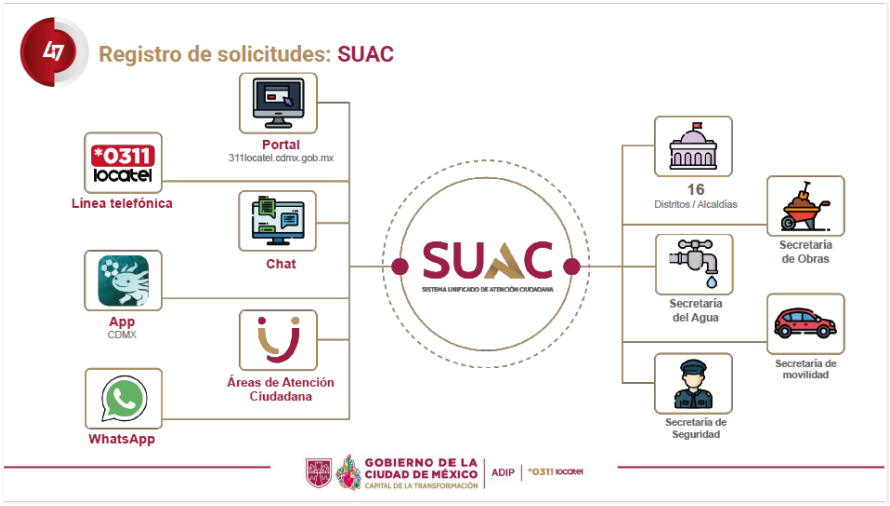
Fuente: Presentación Referente de Locatel - CDMX



Fuente: Presentación Referente de Locatel - CDMX



Fuente: Presentación Referente de Locatel - CDMX



Fuente: Presentación Referente de Locatel – CDMX

CONFERENCIA MAGISTRAL

La conferencia "De responder a entender: innovación e inteligencia artificial para transformar la atención ciudadana", desarrollada por Manuel Rubio, ofreció una visión prospectiva sobre el papel de la inteligencia artificial conversacional en la evolución de los servicios públicos y la relación entre gobiernos y ciudadanía. Durante la presentación se planteó que los modelos tradicionales de atención están transitando desde esquemas centrados en responder consultas hacia sistemas capaces de comprender intenciones, resolver necesidades y ejecutar acciones dentro de los procesos institucionales. En este contexto, se destacó que los avances tecnológicos de los últimos años ya permiten que los agentes de IA conversen de manera natural, comprendan el propósito de las solicitudes y actúen sobre los sistemas de información para resolver trámites y requerimientos, capacidades sustentadas en la experiencia acumulada de más de 10.000 millones de interacciones gestionadas durante 2025 por la plataforma tecnológica presentada.

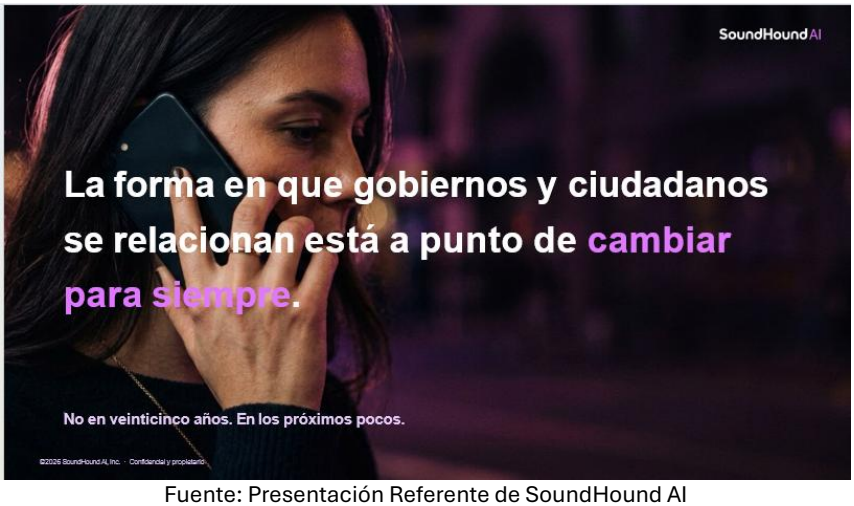
La conferencia también resaltó que el verdadero valor de la inteligencia artificial en el sector público no radica en sustituir personas, sino en redefinir la distribución del trabajo entre tecnología y talento humano. Bajo esta lógica, los agentes de IA asumen tareas frecuentes, documentadas y repetitivas, mientras que los equipos humanos concentran sus esfuerzos en situaciones complejas, excepcionales o que demandan criterio, empatía y toma de decisiones. Este enfoque supone un cambio en las métricas tradicionales de gestión, pasando de indicadores de "desviación" de llamadas a indicadores de "resolución efectiva", entendidos como la capacidad del sistema para entregar respuestas correctas y solucionar las necesidades reales de la ciudadanía.

Como ejemplo concreto de esta transformación, se presentó la experiencia de Bogotá con la Línea 195 y la incorporación de un agente de voz basado en inteligencia artificial que opera de manera permanente, en español y a través del canal telefónico. De acuerdo con la información expuesta, la solución fue diseñada para dar soporte aproximadamente 76 entidades distritales

y atender una demanda estimada entre 1,5 y 2,3 millones de llamadas al año, ampliando significativamente la capacidad institucional de respuesta. Asimismo, se destacó que el agente de IA implementado en Bogotá cuenta con capacidad para gestionar hasta 1.000 interacciones simultáneas y registra niveles de contención cercanos al 35 % y 45 %, contribuyendo a optimizar los tiempos de atención y la disponibilidad del servicio para la ciudadanía.

Un aspecto especialmente relevante de la presentación fue la importancia otorgada a la gobernanza y la curaduría del conocimiento como elementos fundamentales para garantizar la calidad y confiabilidad de las respuestas generadas por inteligencia artificial. Se explicó que, en el caso de la Línea 195, cada respuesta se encuentra respaldada por fuentes oficiales. El sistema opera sobre un repositorio superior a 16.000 documentos oficiales, los cuales requieren procesos permanentes de actualización, revisión y validación por parte de equipos humanos especializados. En este sentido, la conferencia destacó la aparición de nuevos roles asociados a la supervisión de la IA, la curaduría del conocimiento, la auditoría de calidad y el escalamiento especializado, evidenciando que la transformación digital genera nuevas capacidades institucionales más que una sustitución de los servidores públicos.

Finalmente, el conferencista señaló, si esta articulación entre inteligencia artificial y talento humano se desarrolla adecuadamente, los beneficios se reflejarán simultáneamente en tres niveles: gobiernos capaces de ofrecer más y mejores servicios con los mismos recursos; servidores públicos enfocados en labores de mayor valor agregado y acompañamiento especializado; y ciudadanos que reciben orientación oportuna, respuestas de calidad y una experiencia más cercana con la administración pública. Desde esta perspectiva, la inteligencia artificial se configura como una herramienta para fortalecer la capacidad estatal y la confianza ciudadana, preservando la responsabilidad humana sobre las decisiones y consolidando un modelo de atención más eficiente, accesible y centrado en las necesidades de las personas



Fuente: Presentación Referente de SoundHound AI



Fuente: Presentación Referente de SoundHound AI



Fuente: Presentación Referente de SoundHound AI



Fuente: Presentación Referente de SoundHound AI

SoundHound AI

Un agente de IA no solo responde. Actúa.

UNA PRUEBA SENCILLA

Un chatbot le dice cómo agendar la cita.

Un agente de IA la agenda.

1 Entiende la intención

2 Crea un plan

3 Actúa en los sistemas

Eso es la IA agéntica. Puede actuar porque está integrada con los sistemas detrás del servicio.

©2026 SoundHound AI Inc. · Confidencial y propietario

Fuente: Presentación Referente de SoundHound AI

SoundHound AI

Tres cosas son ciertas hoy que no lo eran hace tres años.

Conversar

Conversación real: interrupciones, acentos, personas que cambian de idea a mitad de frase.

Entender

La intención, no el nombre del trámite. Los ciudadanos no necesitan saber cómo se llama el proceso.

Actuar

Buscar el caso, consultar el estado, agendar la cita. No solo informar: resolver.



10.000.000.000+ interacciones gestionadas por SoundHound AI en 2025.

©2026 SoundHound AI Inc. · Confidencial y propietario

Fuente: Presentación Referente de SoundHound AI

SoundHound AI

Los ciudadanos no piden tecnología. Piden estándares de servicio.

- Resuélvalo, no lo transfiera: una transferencia rápida sigue siendo un caso sin resolver
- Recuerde mi caso, ya sea que llegue por CADE, portal o teléfono
- Sea honesto con el traspaso: el camino hacia un humano sigue visible
- Mi idioma, mi hora: en español, por teléfono, sin app y sin cuenta

Casi 2 de cada 3 quieren que la IA y las personas trabajen en equipo.

Encuesta de SoundHound AI a 1.059 adultos de EE. UU., junio de 2026.

©2026 SoundHound AI Inc. · Confidencial y propietario

Fuente: Presentación Referente de SoundHound AI



Fuente: Presentación Referente de SoundHound AI



Fuente: Presentación Referente de SoundHound AI



Fuente: Presentación Referente de SoundHound AI



Fuente: Presentación Referente de SoundHound AI

PANEL INTERNACIONAL

El panel internacional constituyó el principal espacio de diálogo de la jornada y permitió contrastar las experiencias de Colombia, Chile y México.

La discusión inició con una reflexión sobre la confianza como principal activo de la relación entre ciudadanía e instituciones. Los panelistas coincidieron en que la confianza no se construye exclusivamente mediante la disponibilidad de canales de atención o la incorporación de nuevas tecnologías, sino a través de la capacidad institucional para ofrecer respuestas oportunas, comprensibles y consistentes frente a las necesidades de las personas. Desde la experiencia de ChileAtiende se resaltó la importancia de garantizar una experiencia homogénea independientemente del canal utilizado, mientras que la experiencia de LOCATEL evidenció cómo la permanencia institucional y la capacidad de adaptación han contribuido durante décadas a consolidar una relación cercana con la ciudadanía.

Posteriormente, la conversación abordó el papel de la innovación en la evolución de los servicios ciudadanos. En este punto surgió un consenso alrededor de la necesidad de comprender la innovación más allá de la incorporación de herramientas tecnológicas. Los expertos señalaron que innovar implica identificar nuevas maneras de resolver problemas públicos, eliminar barreras de acceso y simplificar la interacción de las personas con las instituciones. Las experiencias compartidas evidenciaron que los procesos de modernización más exitosos son aquellos que logran transformar la experiencia ciudadana y no únicamente los procedimientos administrativos.

Uno de los bloques que generó mayor interés estuvo relacionado con el uso de inteligencia artificial y tecnologías emergentes en la atención ciudadana. Durante este espacio se analizaron las oportunidades que ofrecen los agentes conversacionales, la automatización de consultas y las soluciones basadas en procesamiento de lenguaje natural para ampliar la capacidad institucional de respuesta. Los panelistas coincidieron en que estas herramientas permiten mejorar la eficiencia operativa, reducir tiempos de espera y ampliar la disponibilidad de los servicios; sin embargo, también resaltaron la importancia de mantener supervisión

humana, criterios de transparencia y mecanismos que garanticen la protección de los derechos de la ciudadanía. En este contexto, se destacó que el futuro de la atención ciudadana no radica en reemplazar la interacción humana, sino en complementar las capacidades de los equipos de trabajo mediante tecnologías que permitan dedicar mayores esfuerzos a situaciones complejas y de alto valor para las personas.

La inclusión y la accesibilidad ocuparon igualmente un lugar relevante dentro de la discusión. A partir de la experiencia de Barranquilla y de los procesos desarrollados por ChileAtiende, se destacó que las transformaciones digitales deben diseñarse considerando las diferentes condiciones de acceso de la ciudadanía y evitando la generación de nuevas barreras para poblaciones vulnerables. Los participantes coincidieron en que el acceso a los servicios y tramites del estado deben garantizar alternativas presenciales, virtuales y asistidas que permitan atender las necesidades de distintos grupos poblacionales, incluyendo personas con discapacidad, adultos mayores y ciudadanos con limitadas habilidades digitales.

Otro de los temas abordados fue la evolución de la multicanalidad hacia modelos omnicanal de atención. Los expertos señalaron que el verdadero desafío para las administraciones públicas ya no consiste en ofrecer múltiples canales de contacto, sino en garantizar que estos funcionen de manera integrada, permitiendo a la ciudadanía transitar entre ellos sin perder continuidad en su experiencia de servicio. Desde esta perspectiva, las experiencias presentadas evidenciaron una tendencia internacional orientada a consolidar ecosistemas de atención articulados, capaces de combinar canales presenciales, telefónicos, virtuales y automatizados bajo una lógica centrada en las personas.

Como reflexión final, los panelistas coincidieron en que el futuro de la atención ciudadana estará marcado por la convergencia entre confianza, innovación y tecnología. Si bien la inteligencia artificial, la analítica de datos y las plataformas digitales continuarán transformando la manera en que se orienta al ciudadano, el elemento diferenciador seguirá siendo la capacidad de las instituciones para comprender las necesidades de las personas, generar relaciones de confianza y utilizar la tecnología como una herramienta al servicio de la ciudadanía.

Las intervenciones desarrolladas durante el panel permitieron identificar una visión compartida sobre la evolución de los modelos de atención ciudadana, avanzar hacia servicios cada vez más personalizados, accesibles, integrados y proactivos, en los que la tecnología se convierta en un habilitador de mejores experiencias y en un mecanismo para fortalecer la relación entre ciudadanía e instituciones públicas.



De Izquierda a Derecha: César Mancera, Adriana Vargas Tamayo, Viviana Ituarte, Vanessa Ballesteros Martinez y Manuel Rubio.

PALABRAS DE CIERRE – FORO INTERNACIONAL LÍNEA 195

En el cierre del Foro Internacional, la Consejera de Relaciones Internacionales destacó que la conmemoración de los veinticinco años de la Línea 195 trascendió el reconocimiento de una trayectoria institucional para convertirse en un espacio de reflexión sobre el papel que desempeñan los servicios de atención ciudadana en la construcción de confianza entre las personas y el Estado. Señaló que las experiencias compartidas por Bogotá, Chile, México y Barranquilla evidenciaron el futuro de la atención ciudadana dependerá de la capacidad de las instituciones para escuchar, orientar y acompañar a la ciudadanía mediante servicios cada vez más accesibles, integrados y centrados en las necesidades de las personas. Asimismo, resaltó que la innovación, la transformación digital y el aprovechamiento de nuevas tecnologías adquieren valor en la medida en que contribuyen a fortalecer la relación entre las instituciones y la ciudadanía y a facilitar el ejercicio efectivo de los derechos y el acceso a los servicios públicos.

La Consejera destacó igualmente que este encuentro permitió fortalecer los lazos de cooperación y amistad que Bogotá mantiene con ciudades de Chile y México, así como promover el intercambio de experiencias con ciudades colombianas como Barranquilla. Señaló que estos vínculos hacen parte de una agenda de relacionamiento más amplia mediante la cual Bogotá han compartido buenas prácticas y aprendizajes en temas estratégicos como seguridad ciudadana, movilidad sostenible, cambio climático, acción ambiental, innovación y gobierno abierto. En este sentido, resaltó que el foro reafirmó el valor de la cooperación entre ciudades y del aprendizaje mutuo como herramientas para fortalecer las capacidades institucionales, impulsar la innovación pública y avanzar hacia modelos de

atención ciudadana más inclusivos, confiables y preparados para responder a los desafíos del futuro.



Fuente: Auditorio del Planetario de Bogotá - Foro Internacional "25 años generando confianza: la Línea 195 evoluciona para estar cada vez más cerca de la ciudadanía" 25/09/2026

7.RESULTADOS DEL FORO



Fuente: Auditorio del Planetario de Bogotá - Foro Internacional "25 años generando confianza: la Línea 195 evoluciona para estar cada vez más cerca de la ciudadanía" 25/09/2026

El foro permitió posicionar la trayectoria de la Línea 195 como uno de los principales referentes nacionales en atención ciudadana y fortalecer la visibilidad de los avances alcanzados por Bogotá en materia de innovación y transformación digital.

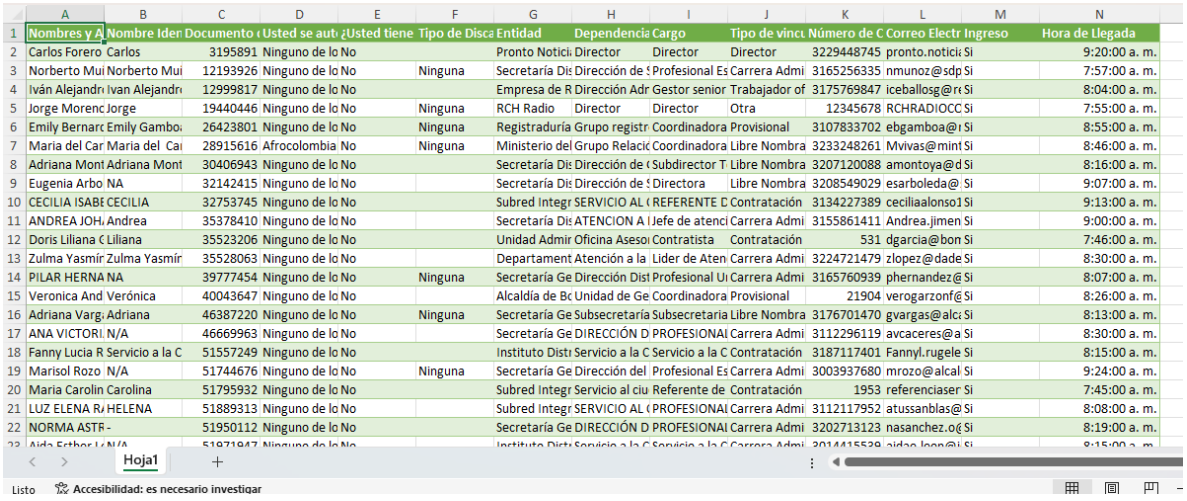
De igual manera, generó un espacio de intercambio técnico que facilitó la identificación de buenas prácticas aplicables al fortalecimiento del Modelo Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Las experiencias provenientes de Chile, México y Barranquilla permitieron contrastar diferentes enfoques de atención e identificar oportunidades relacionadas con integración institucional, accesibilidad, inclusión y omnicanalidad.

La participación de representantes de entidades distritales, entidades nacionales, organismos de control y organizaciones especializadas contribuyó a fortalecer el intercambio de conocimiento y consolidar redes de relacionamiento que podrán contribuir a futuras iniciativas de cooperación y aprendizaje.

El evento también permitió evidenciar que Bogotá cuenta con avances consistentes en materia de servicio a la ciudadanía. Las más de 28 millones de llamadas atendidas, la articulación con más de 75 entidades y la implementación de soluciones basadas en inteligencia artificial constituyen señales del proceso de modernización emprendido por el Distrito durante los últimos años.

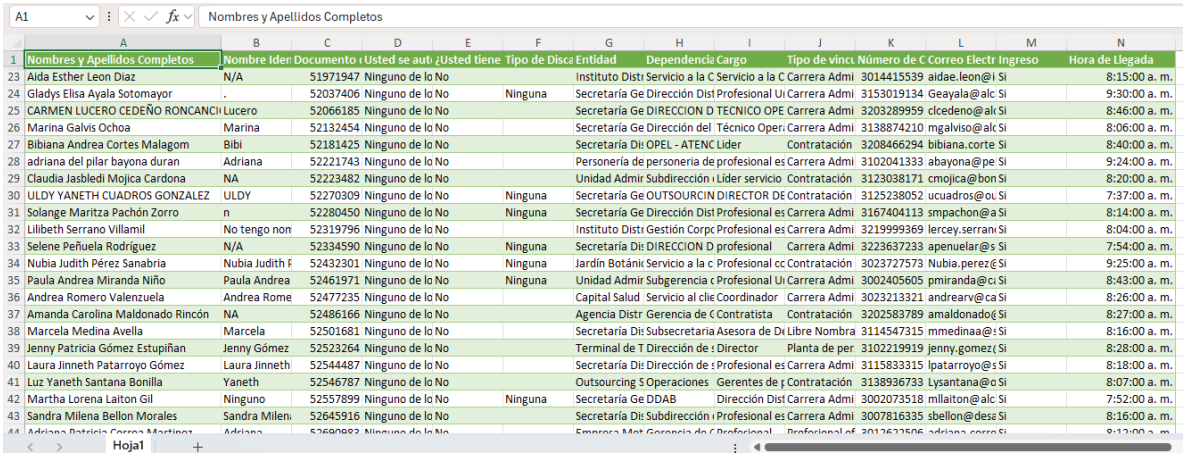
LISTADO DE ASISTENCIA DEL FORO

Con el fin de evidenciar la participación alcanzada durante el evento, a continuación se presenta el listado consolidado de asistentes al Foro Internacional “25 años generando confianza: la Línea 195 evoluciona para estar cada vez más cerca de la ciudadanía”. La asistencia registrada refleja la participación de representantes de entidades distritales, nacionales, organismos de control, gobiernos territoriales y organizaciones vinculadas al fortalecimiento de la atención ciudadana y la innovación pública.



Nombres y A	Nombre Iden	Documento	Usted se aut	¿Usted tiene	Tipo de Disca	Entidad	Dependencia	Cargo	Tipo de vinc	Número de C	Correo Electr	Ingreso	Hora de Llegada
Carlos Forero	Carlos	3195891	Ninguno de lo	No		Pronto Notici	Director	Director	Director	3229448745	pronto.noticia	Si	9:20:00 a. m.
Norberto Mui	Norberto Mui	12193926	Ninguno de lo	No	Ninguna	Secretaría Dis	Dirección de S	Profesional Es	Carrera Admi	3165256335	nmunoz@sdp	Si	7:57:00 a. m.
Iván Alejandr	Ivan Alejandr	12999817	Ninguno de lo	No		Empresa de R	Dirección Adr	Gestor senior	Trabajador of	3175769847	iceballosg@r	Si	8:04:00 a. m.
Jorge Morenc	Jorge	19440446	Ninguno de lo	No	Ninguna	RCH Radio	Director	Director	Otra	12345678	RCHRADIOCC	Si	7:55:00 a. m.
Emily Bernarc	Emily Gambo	26423801	Ninguno de lo	No	Ninguna	Registraduría	Grupo registr	Coordinadora	Provisional	3107833702	ebgamboa@r	Si	8:55:00 a. m.
Maria del Car	Maria del Ca	28915616	Afrocolombia	No	Ninguna	Ministerio del	Grupo Relacio	Coordinadora	Libre Nombra	3233248261	Mvivas@mint	Si	8:46:00 a. m.
Adriana Mont	Adriana Mont	30406943	Ninguno de lo	No		Secretaría Dis	Dirección de (	Subdirector T	Libre Nombra	3207120088	amontoya@d	Si	8:16:00 a. m.
Eugenia Arbo	NA	32142415	Ninguno de lo	No		Secretaría Dis	Dirección de S	Directora	Libre Nombra	3208549029	esarboleda@	Si	9:07:00 a. m.
CECILIA ISABE	CECILIA	32753745	Ninguno de lo	No		Subred Integr	SERVICIO AL (	REFERENTE D	Contratación	3134227389	ceciliaalonso1	Si	9:13:00 a. m.
ANDREA JOH	Andrea	35378410	Ninguno de lo	No		Secretaría Dis	ATENCION A I	Jefe de atenci	Carrera Admi	3155861411	Andrea.jimen	Si	9:00:00 a. m.
Doris Liliana C	Liliana	35523206	Ninguno de lo	No		Unidad Admir	Oficina Asesor	Contratista	Contratación	531	dgarcia@bon	Si	7:46:00 a. m.
Zulma Yasmír	Zulma Yasmír	35528063	Ninguno de lo	No		Departament	Atención a la	Lider de Aten	Carrera Admi	3224721479	zlopez@dade	Si	8:30:00 a. m.
PILAR HERNA	NA	39777454	Ninguno de lo	No	Ninguna	Secretaría Ge	Dirección Dist	Profesional Us	Carrera Admi	3165760939	phernandez@	Si	8:07:00 a. m.
Veronica And	Verónica	40043647	Ninguno de lo	No		Alcaldía de Bc	Unidad de Ge	Coordinadora	Provisional	21904	verogarzonf@	Si	8:26:00 a. m.
Adriana Varg	Adriana	46387220	Ninguno de lo	No	Ninguna	Secretaría Ge	Subsecretaría	Subsecretaria	Libre Nombra	3176701470	gvargas@alca	Si	8:13:00 a. m.
ANA VICTORI	N/A	46669963	Ninguno de lo	No		Secretaría Ge	DIRECCIÓN D	PROFESIONAL	Carrera Admi	3112296119	avcaceres@a	Si	8:30:00 a. m.
Fanny Lucia R	Servicio a la C	51557249	Ninguno de lo	No		Instituto Dist	Servicio a la C	Servicio a la C	Contratación	3187117401	Fannyl.rugele	Si	8:15:00 a. m.
Marisol Rozo	N/A	51744676	Ninguno de lo	No	Ninguna	Secretaría Ge	Dirección del	Profesional Es	Carrera Admi	3003937680	mrozo@alcal	Si	9:24:00 a. m.
Maria Carolin	Carolina	51795932	Ninguno de lo	No		Subred Integr	Servicio al ciu	Referente de	Contratación	1953	referenciaser	Si	7:45:00 a. m.
LUZ ELENA R	HELENA	51889313	Ninguno de lo	No		Subred Integr	SERVICIO AL (	PROFESIONAL	Carrera Admi	3112117952	atussanblas@	Si	8:08:00 a. m.
NORMA ASTR	-	51950112	Ninguno de lo	No		Secretaría Ge	DIRECCIÓN D	PROFESIONAL	Carrera Admi	3202713123	nasanchez.o@	Si	8:19:00 a. m.
Aida Esther L	N/A	51971947	Ninguno de lo	No		Instituto Dist	Servicio a la C	Servicio a la C	Carrera Admi	3014415539	aidae.leon@i	Si	8:15:00 a. m.

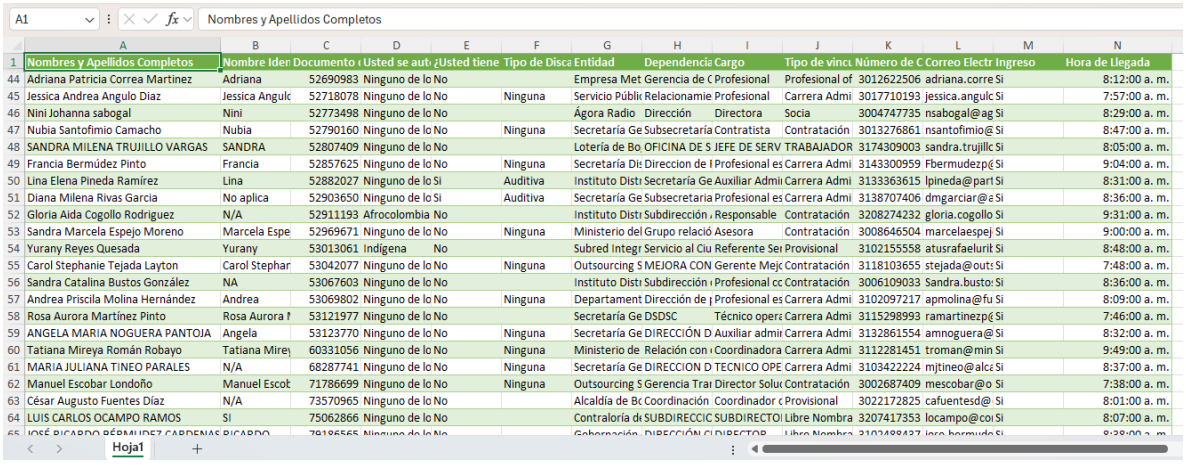
Fuente: Registro asistentes Foro Internacional Línea 195



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	Nombres y Apellidos Completos	Nombre Iden	Documento	Usted se aut	¿Usted tiene	Tipo de Disca	Entidad	Dependencia	Cargo	Tipo de vincu	Número de C	Correo Electr	Ingreso	Hora de Llegada
23	Aida Esther Leon Diaz	N/A	51971947	Ninguno de lo	No		Instituto Distr	Servicio a la C	Servicio a la C	Carrera Admi	3014415539	aidae.leon@s	Si	8:15:00 a. m.
24	Gladys Elisa Ayala Sotomayor	.	52037406	Ninguno de lo	No	Ninguna	Secretaría Ge	Dirección Dist	Profesional Ur	Carrera Admi	3153019134	Geayala@alc	Si	9:30:00 a. m.
25	CARMEN LUCERO CEDEÑO RONCANCI	Lucero	52066185	Ninguno de lo	No		Secretaría Ge	DIRECCION D	TECNICO OPE	Carrera Admi	3203289959	clcedeno@alc	Si	8:46:00 a. m.
26	Marina Galvis Ochoa	Marina	52132454	Ninguno de lo	No		Secretaría Ge	Dirección del	Técnico Oper	Carrera Admi	3138874210	mgalviso@alc	Si	8:06:00 a. m.
27	Bibiana Andrea Cortes Malagom	Bibi	52181425	Ninguno de lo	No		Secretaría Dis	OPEL - ATENC	Líder	Contratación	3208466294	bibiana.corte	Si	8:40:00 a. m.
28	adriana del pilar bayona duran	Adriana	52221743	Ninguno de lo	No		Personería de	personeria de	profesional es	Carrera Admi	3102041333	abayona@pe	Si	9:24:00 a. m.
29	Claudia Jasbledi Mojica Cardona	NA	52223482	Ninguno de lo	No		Unidad Admir	Subdirección	Líder servicio	Contratación	3123038171	cmojica@bon	Si	8:20:00 a. m.
30	ULDY YANETH CUADROS GONZALEZ	ULDY	52270309	Ninguno de lo	No	Ninguna	Secretaría Ge	OUTSOURCIN	DIRECTOR DE	Contratación	3125238052	ucuadros@ou	Si	7:37:00 a. m.
31	Solange Maritza Pachón Zorro	n	52280450	Ninguno de lo	No	Ninguna	Secretaría Ge	Dirección Dist	Profesional es	Carrera Admi	3167404113	smpachon@a	Si	8:14:00 a. m.
32	Lilibeth Serrano Villamil	No tengo non	52319796	Ninguno de lo	No		Instituto Distr	Gestión Corpc	Profesional es	Carrera Admi	3219999369	lercey.serran	Si	8:04:00 a. m.
33	Selene Peñuela Rodríguez	N/A	52334590	Ninguno de lo	No	Ninguna	Secretaría Dis	DIRECCION D	profesional	Carrera Admi	3223637233	apenuelar@s	Si	7:54:00 a. m.
34	Nubia Judith Pérez Sanabria	Nubia Judith F	52432301	Ninguno de lo	No	Ninguna	Jardín Botánic	Servicio a la c	Profesional cc	Contratación	3023727573	Nubia.perez@	Si	9:25:00 a. m.
35	Paula Andrea Miranda Niño	Paula Andrea	52461971	Ninguno de lo	No	Ninguna	Unidad Admir	Subgerencia c	Profesional Ur	Carrera Admi	3002405605	pmiranda@ca	Si	8:43:00 a. m.
36	Andrea Romero Valenzuela	Andrea Rome	52477235	Ninguno de lo	No		Capital Salud	Servicio al clie	Coordinador	Carrera Admi	3023213321	andrearv@ca	Si	8:26:00 a. m.
37	Amanda Carolina Maldonado Rincón	NA	52486166	Ninguno de lo	No		Agencia Distr	Gerencia de C	Contratista	Contratación	3202583789	amaldonado@	Si	8:27:00 a. m.
38	Marcela Medina Avella	Marcela	52501681	Ninguno de lo	No		Secretaría Dis	Subsecretaria	Asesora de De	Libre Nombra	3114547315	mmedinaa@s	Si	8:16:00 a. m.
39	Jenny Patricia Gómez Estupiñan	Jenny Gómez	52523264	Ninguno de lo	No		Terminal de T	Dirección de s	Director	Planta de per	3102219919	jenny.gomez@	Si	8:28:00 a. m.
40	Laura Jinneth Patarroyo Gómez	Laura Jinneth	52544487	Ninguno de lo	No		Secretaría Dis	Dirección de s	Profesional es	Carrera Admi	3115833315	lpatarroyo@s	Si	8:18:00 a. m.
41	Luz Yaneth Santana Bonilla	Yaneth	52546787	Ninguno de lo	No		Outsourcing S	Operaciones	Gerentes de p	Contratación	3138936733	Lysantana@o	Si	8:07:00 a. m.
42	Martha Lorena Laiton Gil	Ninguno	52557899	Ninguno de lo	No	Ninguna	Secretaría Ge	DDAB	Dirección Dist	Carrera Admi	3002073518	mllaiton@alc	Si	7:52:00 a. m.
43	Sandra Milena Bellon Morales	Sandra Milen	52645916	Ninguno de lo	No		Secretaría Dis	Subdirección	Profesional es	Carrera Admi	3007816335	sbellon@desa	Si	8:16:00 a. m.
44	Adriana Patricia Correa Martinez	Adriana	52690983	Ninguno de lo	No		Empresa Met	Gerencia de C	Profesional	Profesional of	3012622506	adriana.corre	Si	8:12:00 a. m.

Hoja1

Fuente: Registro asistentes Foro Internacional Línea 195



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	Nombres y Apellidos Completos	Nombre Iden	Documento	Usted se aut	¿Usted tiene	Tipo de Disca	Entidad	Dependencia	Cargo	Tipo de vincu	Número de C	Correo Electr	Ingreso	Hora de Llegada
44	Adriana Patricia Correa Martinez	Adriana	52690983	Ninguno de lo	No		Empresa Met	Gerencia de C	Profesional	Profesional of	3012622506	adriana.corre	Si	8:12:00 a. m.
45	Jessica Andrea Angulo Diaz	Jessica Angulc	52718078	Ninguno de lo	No	Ninguna	Servicio Públic	Relacionamie	Profesional	Carrera Admi	3017710193	jessica.angulc	Si	7:57:00 a. m.
46	Nini Johanna sabogal	Nini	52773498	Ninguno de lo	No		Ágora Radio	Dirección	Directora	Socia	3004747735	nsabogal@ag	Si	8:29:00 a. m.
47	Nubia Santofimio Camacho	Nubia	52790160	Ninguno de lo	No	Ninguna	Secretaría Ge	Subsecretaría	Contratista	Contratación	3013276861	nsantofimio@	Si	8:47:00 a. m.
48	SANDRA MILENA TRUJILLO VARGAS	SANDRA	52807409	Ninguno de lo	No		Lotería de Bo	OFICINA DE S	JEFE DE SERV	TRABAJADOR	3174309003	sandra.trujillc	Si	8:05:00 a. m.
49	Francia Bermúdez Pinto	Francia	52857625	Ninguno de lo	No	Ninguna	Secretaría Dis	Direccion de I	Profesional es	Carrera Admi	3143300959	Fbermudezp@	Si	9:04:00 a. m.
50	Lina Elena Pineda Ramírez	Lina	52882027	Ninguno de lo	Si	Auditiva	Instituto Distr	Secretaría Ge	Auxiliar Admi	Carrera Admi	3133363615	lpineda@part	Si	8:31:00 a. m.
51	Diana Milena Rivas Garcia	No aplica	52903650	Ninguno de lo	Si	Auditiva	Secretaría Ge	Subsecretaria	Profesional es	Carrera Admi	3138707406	dmgarciar@a	Si	8:36:00 a. m.
52	Gloria Aida Cogollo Rodriguez	N/A	52911193	Afrocolombia	No		Instituto Distr	Subdirección	Responsable	Contratación	3208274232	gloria.cogollo	Si	9:31:00 a. m.
53	Sandra Marcela Espejo Moreno	Marcela Espe	52969671	Ninguno de lo	No	Ninguna	Ministerio del	Grupo relació	Asesora	Contratación	3008646504	marcelaespej	Si	9:00:00 a. m.
54	Yurany Reyes Quesada	Yurany	53013061	Indígena	No		Subred Integr	Servicio al Ciu	Referente Ser	Provisional	3102155558	atusrafaelurit	Si	8:48:00 a. m.
55	Carol Stephanie Tejada Layton	Carol Stephar	53042077	Ninguno de lo	No	Ninguna	Outsourcing S	MEJORA CON	Gerente Mejc	Contratación	3118103655	stejada@outs	Si	7:48:00 a. m.
56	Sandra Catalina Bustos González	NA	53067603	Ninguno de lo	No		Instituto Distr	Subdirección	Profesional cc	Contratación	3006109033	Sandra.busto	Si	8:36:00 a. m.
57	Andrea Priscila Molina Hernández	Andrea	53069802	Ninguno de lo	No	Ninguna	Departament	Dirección de p	Profesional es	Carrera Admi	3102097217	apmolina@fu	Si	8:09:00 a. m.
58	Rosa Aurora Martínez Pinto	Rosa Aurora I	53121977	Ninguno de lo	No		Secretaría Ge	DSDSC	Técnico opera	Carrera Admi	3115298993	ramartinezp@	Si	7:46:00 a. m.
59	ANGELA MARIA NOGUERA PANTOJA	Angela	53123770	Ninguno de lo	No	Ninguna	Secretaría Ge	DIRECCIÓN D	Auxiliar admi	Carrera Admi	3132861554	amnoguera@s	Si	8:32:00 a. m.
60	Tatiana Mireya Román Robayo	Tatiana Mirey	60331056	Ninguno de lo	No	Ninguna	Ministerio de	Relación con	Coordinadora	Carrera Admi	3112281451	troman@min	Si	9:49:00 a. m.
61	MARIA JULIANA TINEO PARALES	N/A	68287741	Ninguno de lo	No	Ninguna	Secretaría Ge	DIRECCION D	TECNICO OPE	Carrera Admi	3103422224	mjtineo@alca	Si	8:37:00 a. m.
62	Manuel Escobar Londoño	Manuel Escot	71786699	Ninguno de lo	No	Ninguna	Outsourcing S	Gerencia Trar	Director Solu	Contratación	3002687409	mescobar@o	Si	7:38:00 a. m.
63	César Augusto Fuentes Díaz	N/A	73570965	Ninguno de lo	No		Alcaldía de Bo	Coordinación	Coordinador c	Provisional	3022172825	cafuentesd@	Si	8:01:00 a. m.
64	LUIS CARLOS OCAMPO RAMOS	SI	75062866	Ninguno de lo	No		Contraloría de	SUBDIRECCIC	SUBDIRECTO	Libre Nombra	3207417353	locampo@co	Si	8:07:00 a. m.
65	JOSÉ RICARDO BÉRMUDEZ CARDENAS	RICARDO	79186565	Ninguno de lo	No		Gobernación	DIRECCIÓN CI	DIRECTOR	Libre Nombra	3102488437	jose.bermude	Si	8:38:00 a. m.

Hoja1

Fuente: Registro asistentes Foro Internacional Línea 195

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	Nombres y Apellidos Completos	Nombre Iden	Documento	Usted se aut	¿Usted tiene	Tipo de Disca	Entidad	Dependencia	Cargo	Tipo de vincu	Número de C	Correo Electr	Ingreso	Hora de Llegada
65	JOSÉ RICARDO BÉRMUDEZ CARDENAS	RICARDO	79186565	Ninguno de lo	No		Gobernación	DIRECCIÓN CI	DIRECTOR	Libre Nombra	3102488437	jose.bermude	Si	8:38:00 a. m.
66	JAIRO RAMOS PERILLA	N/A	79401774	Ninguno de lo	No		Unidad Admir	Subgerencia c	Profesional Ur	Carrera Admi	3148619728	jramos@cata	Si	8:30:00 a. m.
67	JAVIER EDUARDO CORTES CHIAPPE	N/A	79425322	Ninguno de lo	No	Ninguna	Secretaría Ge	DIRECCIÓN D	PROFESIONAI	Carrera Admi	3124572158	jecortes@alc	Si	8:05:00 a. m.
68	GUILLERMO EDUARDO ALFONSO GUT	GUILLERMO I	79464398	Ninguno de lo	No		Universidad D	UNIDAD DE C	LÍDER UNIDA	Carrera Admi	3115069392	reclamos@uc	Si	8:51:00 a. m.
69	JANS PRIETO PERILLA	Hancho	79508148	Ninguno de lo	No		Secretaría Ge	dirección dist	Profesional	Provisional	3122520170	hprietop@alc	Si	7:55:00 a. m.
70	ARMANDO FRANCO QUITIAN	ARMANDO	79569666		No		Secretaría Ge	Dirección del	Profesional ur	Carrera Admi	3164562377	cfrancoq@alc	Si	8:27:00 a. m.
71	LUIS HERNANDO CORAL PADILLA	.	79617028	Ninguno de lo	No		Secretaría Ge	DIRECCION D	PROFESIONAI	Carrera Admi	3164295306	LHCORAL@AI	Si	8:03:00 a. m.
72	John Santafe Correa	John Santafe	79694477	Ninguno de lo	No	Ninguna	Outsourcing S	Administrativ	Gerente Gen	Proveedor ser	3153653200	jsantafe@out	Si	7:55:00 a. m.
73	walter antonio ramirez	Servicio a la C	79699141	Ninguno de lo	No		Instituto Distr	Servicio a la C	Servicio a la C	Contratación	3173853479	atencionciuda	Si	8:15:00 a. m.
74	Edgar Aurelio Matiz Menjura	Edgar	79727331	Ninguno de lo	No	Ninguna	Instituto Distr	Subdirección	Contratista Pr	Contratación	480	e.matiz@anii	Si	8:37:00 a. m.
75	NELSON DARIO ALMEYDA ARIAS	NELSON ALM	79742924	Ninguno de lo	No	Ninguna	Secretaría Ge	Dirección de	Auxiliar admi	Carrera Admi	3014498862	ndalmeyda@	Si	7:38:00 a. m.
76	Alcibiar Giraldo Osorio	Alci	79822544	Ninguno de lo	No		Agora Radio	Comercial	Comercial y re	Socio	3202160099	Alcigios@gm	Si	8:30:00 a. m.
77	Gino Alexander Buitrago Barrera	Gino	79868519	Ninguno de lo	No	Ninguna	Secretaría Dis	Dirección de	Contratista	Contratación	20261626	gbuitrago@r	Si	8:05:00 a. m.
78	John Mauricio Alfonso González	Mao Haciend	79876765	Ninguno de lo	No	Ninguna	Secretaría Dis	Cmarca	Profesional	Contratación	26102	Jalfonso@shd	Si	8:48:00 a. m.
79	Daniel Francisco Garnica Rojas	Daniel	79956678	Ninguno de lo	No		Instituto Distr	Servicio al Ciu	Líder Servicio	Contratación	1982026	d.garnica@ar	Si	8:37:00 a. m.
80	JOSE NOEL ZAMUDIO FIGUEREDO	Zamu	79989883	Ninguno de lo	No		Personería de	Personnería D	Profesional ur	Carrera Admi	3214226770	jnzamudio@p	Si	9:24:00 a. m.
81	Oscar Alberto Porras Murcia	Oscar Porras	80038952	Ninguno de lo	No		Secretaría Dis	Proceso de At	Contratista	Contratación	3044185586	Oscar.porras(	Si	8:32:00 a. m.
82	Duvan Andres Lozano Beltran	No aplica	80151099	Ninguno de lo	No		Secretaría Ge	CADE Tunal	Profesional	Carrera Admi	3153605655	dalozano@ali	Si	8:04:00 a. m.
83	Alejandro espitia ulloa	Alejandro	80188689	Ninguno de lo	No		Gobernación	Secretaría ge	Coordinador	Contratación	3058126300	alejoes.116@	Si	8:41:00 a. m.
84	Alexander Aparicio Romero	Alexander	80225641	Ninguno de lo	No	Ninguna	Outsourcing S	Transformaci	Gerente de Ti	Contratación	3212335540	aaparicio@ou	Si	8:17:00 a. m.
85	HUMBERTO SSEGURA BARRAGAN	HUMBERTO	80311975	Ninguno de lo	No		Gobernación	DIRECCION CI	ASESOR DIRE	Libre Nombra	3188343418	cornelio.segu	Si	8:38:00 a. m.

Fuente: Registro asistentes Foro Internacional Línea 195

	Nombres y Apellidos Completos	Nombre Iden	Documento	Usted se aut	¿Usted tiene	Tipo de Disca	Entidad	Dependencia	Cargo	Tipo de vinc	Número de C	Correo Electr	Ingreso	Hora de Llegada
86	Iván Andrés Otálora Orjuela	Iván Andrés C	80830957	Ninguno de lo	No	Ninguna	Secretaría Ge	Dirección Dist	Profesional U	Carrera Admi	3115587926	iotalora@alc	Si	8:21:00 a. m.
87	Cesar paez	Cesar	91298033	Ninguno de lo	No	Ninguna	Empresa de A	Servicio al clie	Profesional es	Carrera Admi	3447000	cpaez@acue	Si	8:47:00 a. m.
88	sandra moreno garcia	sandra morer	521966004	Ninguno de lo	No		Instituto Distr	atencion al us	profesional	Carrera Admi	3134366139	smoreno@idi	Si	8:47:00 a. m.
89	Yimmy Benavides Orjuela	Yimmy Benav	793343368	Ninguno de lo	No		Fondo de Pres	Comunicacior	Contratista	Contratación	3185166912	ybenavides@	Si	7:52:00 a. m.
90	Yusethy Vela Bonilla	Yusethy Bonil	1000274599	Ninguno de lo	No		Prensa	Prensa	Coordinador (	Ninguna	3124349263	xbonillaxwwe	Si	9:33:00 a. m.
91	Nicolás Alejandro Alfonso García	Nicolás	1000596890	Ninguno de lo	No		Personería de	PDRCAL	Judicante	Provisional	1000596890	Nalfons@per	Si	9:26:00 a. m.
92	Juan Diego Muñoz	Juan Diego M	1000620053	Ninguno de lo	No		Empresa de T	SUBGERENCI	CONTRATISTA	Contratación	2203000	comunicacion	Si	8:06:00 a. m.
93	Daniel Alvarez	Dani	1000973376	Ninguno de lo	No		Secretaría Ge	DSDSC	Contratista	Contratación	3232520635	dsalvarez@al	Si	4:22:00 a. m.
94	Sebastián Felipe Torres Olano	No	1001066088	Ninguno de lo	No	Ninguna	Departament	Relacionamie	Contratista	Contratación	3058799294	storresolano@	Si	8:01:00 a. m.
95	Luz Angela Benavides Castillo	No aplica	1001188972	Ninguno de lo	No		Agencia Distr	Gerencia Cor	Contratista - I	Contratación	3193666294	lbenavides@	Si	8:32:00 a. m.
96	Kennar Fabian Garces Ceron	KENNAR FABI	1002606931	Ninguno de lo	No		Alcaldía de Bc	UNIDAD DE C	JEFE DE DESP	Libre Nombra	3124234546	JEFE.DESPACI	Si	7:56:00 a. m.
97	Juan Pablo Suárez González	Juan Pablo	1007403141	Ninguno de lo	No		Personería de	PDRCAL	Contratista	Contratación	512	Jpsuarez@pe	Si	9:25:00 a. m.
98	Manuela María Donado Román	Manuela	1010093618	Ninguno de lo	No		Ministerio de	Relación con	Pasante	Provisional	3004443782	manuela.don	Si	9:51:00 a. m.
99	YUDI JASMIN GARCIA PRADA	Yudi	1010162505	Ninguno de lo	No	Ninguna	Outsourcing S	Línea 195	Seguimiento /	Contratación	3023591083	yudygar2014(	Si	8:33:00 a. m.
100	Andrés Felipe Torres Espitia	.	1010211967	Ninguno de lo	No	Ninguna	Secretaría Ge	Dirección Dist	Profesional U	Carrera Admi	3133592440	aftorres@alc	Si	8:16:00 a. m.
101	Dahann Valentina Pérez Zárate	Valentina	1010241907	Ninguno de lo	No	Ninguna	Departament	Sarc	Contratista	Contratación	3155702073	dahperez@d	Si	9:04:00 a. m.
102	María Isabel Davila Salazar	N/A	1012339595	Ninguno de lo	No		Instituto Distr	Servicio a la C	ASISTENTE AI	Contratación	3133394820	mariai.davila(	Si	8:15:00 a. m.
103	Anyerson Cardozo Yate	Anyerson	1013601149	Ninguno de lo	No	Ninguna	Secretaría Ge	DSDSC	Técnico Oper	Carrera Admi	3057278353	acardozoy@a	Si	7:51:00 a. m.
104	Andrés Felipe Barrios Navarro	NA	1013610220	Ninguno de lo	No	Ninguna	Ministerio del	Grupo Relacio	Contratista	Contratación	3208732190	abarrios@mir	Si	8:59:00 a. m.
105	César Hernando Lozano Villa	César Hernan	1013647721	Ninguno de lo	No	Ninguna	Departament	Dirección de I	Profesional es	Carrera Admi	3015345759	clozano@fun	Si	8:10:00 a. m.
106	Angela Esperanza Morales Carrillo	Angela	1013666032	Ninguno de lo	No	Ninguna	Secretaría Ge	Dirección del	Profesional U	Carrera Admi	3103002433	aemorales@a	Si	8:29:00 a. m.

Fuente: Registro asistentes Foro Internacional Línea 195

	Nombres y Apellidos Completos	Nombre Iden	Documento	Usted se aut	¿Usted tiene	Tipo de Disca	Entidad	Dependencia	Cargo	Tipo de vinc	Número de C	Correo Electr	Ingreso	Hora de Llegada
107	Andrea Blanco	Andrea	1014206239	Ninguno de lo	No		Subred Integr	Oficina de Pai	Jefe Oficina	Libre Nombra	3133108140	lideratencion	Si	8:26:00 a. m.
108	Oscar Fernando Rincón Aguirre	No	1014239829	Ninguno de lo	No	Ninguna	Secretaría Ge	Dirección del	Técnico opera	Carrera Admi	1014239829	orincona@alc	Si	9:16:00 a. m.
109	Laura Tatiana Mendivelso Mendivelso	Tatiana	1014289827	Ninguno de lo	No		Secretaría Ge	SSC	Contratista	Contratación	195	ltmendivelso(	Si	9:34:00 a. m.
110	Diego Alejandro Gutierrez Ochoa	Diego Gutierr	1015452395	Ninguno de lo	No	Ninguna	Outsourcing S	COMERCIAL	KEY ACCOUN	Empleado	3203303368	digutierrez@	Si	8:01:00 a. m.
111	Diana María Ruiz Ramírez	Diana	1016004549	Ninguno de lo	No	Ninguna	Secretaría Ge	Subsecretaría	Contratista	Contratación	3013393508	dmruizr@alc	Si	8:10:00 a. m.
112	jorge andres chaves piñeros	jorge andres (	1016029320	Ninguno de lo	No		Instituto Distr	Servicio a la C	profesional	Carrera Admi	3012870241	jorgea.chaves	Si	8:15:00 a. m.
113	john alejandro aristizabal bedoya	alejandro aris	1016039001	Ninguno de lo	No		Unidad Admir	subgerencia c	subgerente	Libre Nombra	3137732335	jaristizabal@	Si	7:52:00 a. m.
114	Laura Chiquillo	Lau	1016107993	Ninguno de lo	No		Secretaría Ge	DSDSC	Contratista	Contratación	3107760173	lcchiquillo@a	Si	8:17:00 a. m.
115	YENNY CAROLINA ORJUELA GARZÓN	CARO	1018414696	Ninguno de lo	No	Ninguna	Secretaría Ge	Dirección Dist	Profesional U	Carrera Admi	3008338079	ycorjuela@al	Si	8:12:00 a. m.
116	José David Morantes Mancera	NA	1018448687	Ninguno de lo	No		Secretaría Ge	Subsecretaría	Profesional U	Carrera Admi	3115090572	jdmorantes@	Si	9:06:00 a. m.
117	Eliana Andrea Sánchez Meneses	Eliana Andrea	1019036749	Ninguno de lo	No		Secretaría Ge	DSDSC	Profesional R	Carrera Admi	3204246328	easanchez@a	Si	9:41:00 a. m.
118	Daniela Samudio Salazar	Daniela	1019121122	Ninguno de lo	No	Ninguna	Secretaría Ge	Subsecretaría	Contratista	Contratación	3132823340	dsamudio@al	Si	9:34:00 a. m.
119	ROBERTO CARLOS NARVAEZ CORTES	Oficina de Par	1020723556	Ninguno de lo	No		Secretaría Dis	Oficina de Par	Profesional Es	Contratación	3014480959	roberto.narva	Si	8:12:00 a. m.
120	Oscar Fernando Montañez Corredor	N/A	1020736160	Ninguno de lo	No	Ninguna	Secretaría Ge	Direccion del	Tecnico Oper	Carrera Admi	3142202316	omontanez@	Si	8:37:00 a. m.
121	Sandra Liliana Casas Acevedo	N/A	1020741766	Ninguno de lo	No	Ninguna	Secretaría Ge	Dirección Dist	Contratista	Contratación	3197702674	sandralcasas(	Si	9:08:00 a. m.
122	Cristian Ronaldo Murillo Carreño	NA	1020794790	Ninguno de lo	No	Ninguna	Secretaría Ge	Subsecretaría	Contratista	Contratación	3143575956	crmurillo@al	Si	8:36:00 a. m.
123	Luisa Fernanda Ramirez Martinez	N/A	1020831200	Ninguno de lo	No		Secretaría Ge	SSGIVC	Técnico	Carrera Admi	3213926375	lframirezm@	Si	8:25:00 a. m.
124	Andrés Felipe Useche Luque	Andrés	1022402202	Ninguno de lo	No		Empresa de R	Dirección Adr	Director	Libre Nombra	3164165003	ausechel@rei	Si	8:18:00 a. m.
125	YULI JOHANNA BECERRA CHAPARRO	Técnico Oper	1023889012	Ninguno de lo	No	Ninguna	Secretaría Ge	Dirección del	Técnico Oper	Carrera Admi	3017121695	ybecerra@al	Si	7:40:00 a. m.
126	Anderson Arley Acuña Leon	Anderson Arle	1023951868	Ninguno de lo	No		Instituto Distr	Relacionamie	Contratista	Contratación	3118367220	anderson.acu	Si	7:50:00 a. m.
127	HERLY JANNETH CUPITRA ARIAS	Janneth	1024475918	Ninguno de lo	No	Ninguna	Outsourcing S	Línea 195	Supervisor	Operador	3208254598	yayec1@hotr	Si	8:10:00 a. m.

Fuente: Registro asistentes Foro Internacional Línea 195

	Nombres y Apellidos Completos	Nombre Iden	Documento	Usted se aut	¿Usted tiene	Tipo de Disc	Entidad	Dependencia	Cargo	Tipo de vinc	Número de C	Correo Electr	Ingreso	Hora de Llegada
128	Deysi Stephanie Sacristan Delgado	.	1,024E+09	Ninguno de	No	Ninguna	Secretaría G	Dirección de	Técnico Ope	Carrera Adm	3,196E+09	dssacristan	Si	8:10:00 a. m.
129	Suzy Alexandra Gómez Araque	Suzy Gómez	1,025E+09	Ninguno de	No	Ninguna	Outsourcing	Línea 195	Formador	Tercerizació	3,214E+09	sagomeza@	Si	8:10:00 a. m.
130	Leydi Natalia Sánchez Pérez	N/A	1,026E+09	Ninguno de	No		Agencia Dist	RELACIONAN	PROFESIONA	Contratació	3,194E+09	nasanchez@	Si	8:26:00 a. m.
131	NELCY YURANI RAMOS LOPEZ	YURANI	1,026E+09	Ninguno de	No		Lotería de Bc	OFICINA DE (	JEFE OFICINA	Libre Nombr	3,104E+09	nelcy.ramos	Si	8:29:00 a. m.
132	Gisselle Alexandra Puerto Schick	Servicio a la	1,026E+09	Ninguno de	No		Instituto Dis	Servicio a la	Auxiliar Adn	Contratació	3,054E+09	gisselle.a.pu	Si	8:27:00 a. m.
133	Cristian Javier Amaya Tambo	Cristian Javi	1,026E+09	Ninguno de	No		Instituto de	Oficina de R	Profesional	Carrera Adm	3386660	cristian.ame	Si	9:16:00 a. m.
134	Linda Lucía Atuesta Araque	Lucia	1,026E+09	Ninguno de	No	Ninguna	Secretaría G	Subsecretari	Contratista	Contratació	3,058E+09	llatuesta@a	Si	7:57:00 a. m.
135	Camilo Andres Serrano Bernal	Camilo Andr	1,027E+09	Ninguno de	No	Ninguna	Secretaría G	Dirección de	Técnico Ope	Carrera Adm	3,115E+09	caserrano@	Si	7:51:00 a. m.
136	Exon Andres Niño Abella	NO	1,031E+09	Ninguno de	No	Ninguna	Secretaría G	DSDSC - Dire	PROFESIONA	Carrera Adm	3,195E+09	eanino@alc	Si	8:27:00 a. m.
137	YUDY GARZÓN COLORADO	YUDY GARZÓ	1,031E+09	Ninguno de	No	Ninguna	Servicio Púb	GRUPO RELA	TECNICO ADI	Provisional	3,134E+09	yudy.garzon	Si	7:57:00 a. m.
138	Antonio José Guarnizo Prada	Antonio	1,031E+09	Ninguno de	No		Medio de pr	Marketing	Comunity ma	Contratació	3,136E+09	antoni.pra.4	Si	9:34:00 a. m.
139	Rafael Andres Montoya Troncoso	No Aplica	1,032E+09	Ninguno de	No		Secretaría G	Direccion de	Profesional	Carrera Adm	218	ramontoya@	Si	7:41:00 a. m.
140	Jenny Lorena Linares Campos	.	1,032E+09	Ninguno de	No		Secretaría G	Dirección de	Técnico Ope	Carrera Adm	3,024E+09	jllinares@a	Si	8:29:00 a. m.
141	Juan Carlos Romero Romero	N/A	1,057E+09	Ninguno de	No	Ninguna	Secretaría G	DSDSC	Técnico Ope	Carrera Adm	3,124E+09	jcromeror@	Si	7:52:00 a. m.
142	Juanita Gómez Olarte	Juanita	1,071E+09	Ninguno de	No	Ninguna	Secretaría G	Subsecretari	Contratista	Contratació	3,116E+09	jgomezo@al	Si	7:56:00 a. m.
143	Carlos Andrés Suarez Melo	Carlos Andr	1,074E+09	Ninguno de	No		Secretaría G	Dirección de	Profesional	Carrera Adm	3,205E+09	casuarez@a	Si	8:24:00 a. m.
144	Carlos Andres Rodriguez Arevalo	Carlos	1,074E+09	Ninguno de	No	Ninguna	Ministerio d	Grupo de Re	Contratista	Contratació	3,058E+09	pbx3@mint	Si	8:25:00 a. m.
145	Lizeth Carolina Castañeda Pedraza	Lizeth Castai	1,077E+09	Ninguno de	No		Outsourcing	Mercadeo	Diseñador g	Contratació	3,233E+09	Lizethcastan	Si	8:18:00 a. m.
146	Jasson Alberto Serrano Soto	N/A	1,106E+09	Ninguno de	No		Secretaría G	DSDSC	Tecnico Ope	Carrera Adm	3,103E+09	jserrano@a	Si	8:37:00 a. m.
147	EMILIO HERNANDEZ DIAZ	EMILIO	1,11E+09	Ninguno de	No	Ninguna	Personería c	PERSONERIA	PERSONERO	Libre Nombr	3,006E+09	eahernande	Si	9:24:00 a. m.
148	Maira Alexandra Rojas Mosquera	MAIRA ALEX/	1,112E+09	Ninguno de	No	Ninguna	Secretaría G	Dirección de	Técnico Ope	Carrera Adm	3,204E+09	marojasm@	Si	7:55:00 a. m.
149	Valentina Barbosa Rivera	Valentina	1,113E+09	Ninguno de	No	Ninguna	Ministerio d	GREC (Grupc	Profesional	Contratació	3,188E+09	vbarbosar@	Si	8:54:00 a. m.
150	Margaret Licona Castro	NA	1.143E+09	Ninguno de	No	Ninguna	Secretaría G	Subsecretari	Contratista	Contratació	3.014E+09	mlicona@al	Si	8:01:00 a. m.

Fuente: Registro asistentes Foro Internacional Línea 195

8. CONCLUSIONES DEL FORO

La conmemoración de los veinticinco años de la Línea 195 permitió reconocer la trayectoria de uno de los principales mecanismos de interacción entre la ciudadanía y la Administración Distrital.

Las experiencias compartidas durante el foro demostraron que los sistemas de atención ciudadana evolucionan hacia modelos integrados, omnicanal, accesibles y apoyados en herramientas tecnológicas avanzadas. Sin embargo, también evidenciaron que la tecnología solo genera valor cuando contribuye a facilitar la vida de las personas y fortalecer la confianza en las instituciones.

El intercambio desarrollado entre Bogotá, Chile, México y Barranquilla permitió identificar oportunidades concretas para fortalecer el Modelo Distrital de Servicio a la Ciudadanía y reafirmó la importancia de continuar avanzando hacia servicios más cercanos, inclusivos y centrados en la ciudadanía.

A veinticinco años de su creación, la Línea 195 continúa representando una herramienta estratégica para acercar el Estado a las personas y una plataforma fundamental para la construcción de confianza entre la ciudadanía y las instituciones públicas.

9. ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y DE RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL.

RECORRIDO CULTURAL – PLAZA DE BOLIVAR

Como actividad complementaria al Foro Internacional, la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el apoyo del Instituto Distrital de Turismo, ofreció a los invitados nacionales e internacionales un recorrido guiado por el centro histórico de la ciudad, orientado a presentar algunos de los principales referentes patrimoniales, históricos e institucionales de Bogotá.

La visita inició en la Plaza de Bolívar, considerada el principal centro cívico, político e histórico de Bogotá y uno de los espacios urbanos más representativos del país. Durante el recorrido, los participantes conocieron la importancia histórica de este escenario, que desde el siglo XVI ha concentrado los principales acontecimientos políticos, sociales y culturales de la nación.

El IDT explicó cómo la plaza ha acompañado la evolución de Bogotá desde la época colonial hasta la actualidad y cómo, a lo largo de los años, se ha consolidado como el epicentro de las instituciones republicanas de Colombia. Asimismo, se destacó la presencia de edificaciones emblemáticas que rodean la plaza, entre ellas el Capitolio Nacional, sede del Congreso de la República; la Catedral Primada de Colombia; el Palacio de Justicia; y el Palacio Liévano, sede de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Durante la visita se resaltó cómo este espacio ha sido escenario de algunos de los momentos más importantes de la historia nacional, desde los acontecimientos asociados a la Independencia hasta las principales expresiones de participación ciudadana contemporánea. Los invitados tuvieron la oportunidad de apreciar la riqueza arquitectónica e institucional del entorno, entendiendo por qué la Plaza de Bolívar es considerada el corazón político y simbólico de Colombia.

Posteriormente, la delegación internacional ingresó al Palacio Liévano, edificio de estilo republicano ubicado en el costado occidental de la plaza y sede actual de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Durante el recorrido se compartió información sobre la historia de este lugar emblemático, construido a comienzos del siglo XX sobre el lugar donde anteriormente funcionaron las históricas Galerías Arrubla. Se les explicó la importancia del edificio como centro de gobierno de la ciudad y como una de las construcciones más representativas de la arquitectura republicana bogotana.

En el interior del edificio, los visitantes conocieron la escultura dedicada al escritor colombiano Gabriel García Márquez, ubicada en la sede de la Alcaldía. Durante esta parte de la visita se recordó la importancia de García Márquez como una de las figuras más influyentes de la literatura universal y primer colombiano galardonado con el Premio Nobel de Literatura.

Posteriormente se destacó cómo la presencia de esta obra simboliza la estrecha relación entre cultura, memoria e identidad nacional, al tiempo que rinde homenaje a un autor cuya obra contribuyó a proyectar internacionalmente la diversidad cultural e histórica de Colombia. La explicación permitió a los invitados aproximarse no solo a la figura literaria de “Gabo”, sino también al papel que desempeña como referente cultural de Bogotá y del país en el escenario internacional.

La actividad concluyó como un espacio de integración y acercamiento a la historia de la ciudad, complementando los intercambios académicos desarrollados durante el foro. Además de fortalecer la experiencia de los invitados internacionales en Bogotá, el recorrido permitió presentar algunos de los símbolos más representativos de la institucionalidad, la historia y la cultura de la ciudad, contribuyendo al posicionamiento de Bogotá como una ciudad abierta al intercambio internacional y al aprendizaje entre gobiernos locales.



Fuente: Soporte fotográfico recorrido cultural – Instituto Distrital de Turismo

ALMUERZO DE RELACIONAMIENTO INSTITUCIONAL Y NETWORKING ESTRATÉGICO

Como parte de la agenda desarrollada en el marco del Foro Internacional, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá ofreció un almuerzo protocolario en el Salón Gonzalo Jiménez

de Quesada del Palacio Municipal en la sede de la Alcaldía, espacio que reunió a los invitados internacionales, directivos de la entidad y representantes de diferentes dependencias vinculadas al fortalecimiento del Modelo Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

La actividad fue liderada por Adriana Vargas Tamayo - Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía y contó con la participación de los expertos internacionales provenientes de Chile y México, así como de representantes de la Alcaldía Distrital de Barranquilla, directivos de la Secretaría General y funcionarios responsables de la formulación e implementación de estrategias de atención ciudadana. Más allá de su carácter protocolario, este encuentro fue concebido como un espacio de relacionamiento institucional que permitiera consolidar los vínculos generados durante el desarrollo del foro y fortalecer el intercambio de experiencias entre los participantes.

El almuerzo constituyó un escenario de networking estratégico, entendido como una oportunidad para establecer conexiones profesionales, compartir experiencias, intercambiar conocimientos y promover conversaciones orientadas a identificar intereses comunes en temas como innovación pública, transformación digital, atención ciudadana, accesibilidad y fortalecimiento institucional. Este tipo de espacios complementan el componente académico de los eventos internacionales al propiciar interacciones más cercanas entre los participantes y facilitar el diálogo sobre retos, oportunidades y experiencias compartidas.



Fuente: Soporte fotográfico Salón Gonzalo Jimenez de Quezada – Edificio Palacio Municipal

Asimismo, el encuentro contribuyó al fortalecimiento de los lazos institucionales entre Bogotá, Chile, México y Barranquilla, favoreciendo la construcción de redes de colaboración y confianza entre entidades que enfrentan desafíos similares en materia de servicio a la ciudadanía. Las conversaciones sostenidas durante la jornada permitieron profundizar en algunos de los temas abordados durante el foro, intercambiar perspectivas sobre tendencias emergentes y explorar posibles oportunidades de cooperación, asistencia técnica y aprendizaje mutuo.

En este sentido, el almuerzo protocolario trascendió su dimensión ceremonial para consolidarse como un espacio de articulación, generación de sinergias y construcción de relaciones institucionales de largo plazo, reafirmando el valor del intercambio entre ciudades y organizaciones como mecanismo para fortalecer capacidades, promover la innovación pública y facilitar la circulación de buenas prácticas orientadas a mejorar la experiencia de la ciudadanía.

FOTO GRUPAL Y DESPEDIDA DE LOS INVITADOS AL FORO INTERNACIONAL



Fuente: Soporte fotográfico Salón Gonzalo Jimenez de Quezada – Edificio Palacio Municipal

Como cierre de la jornada, se realizó una fotografía protocolaria con la participación de los conferencistas, panelistas, directivos de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y demás invitados especiales, dejando un registro de la conmemoración de los veinticinco años de la Línea 195 y del intercambio de experiencias desarrollado durante el Foro Internacional.

Posteriormente, la Administración Distrital ofreció un espacio de despedida y agradecimiento a los invitados nacionales e internacionales, reconociendo su valiosa contribución al enriquecimiento de la agenda académica y al intercambio de conocimientos sobre atención ciudadana, innovación pública, transformación digital e inteligencia artificial. Este momento permitió destacar el valor de la cooperación, el aprendizaje mutuo y el fortalecimiento de los vínculos institucionales construidos a lo largo de la jornada.

Como muestra de gratitud y recordación de su visita a Bogotá, se realizó la entrega de souvenirs institucionales de la Marca Bogotá, consistentes en un kit conmemorativo integrado por un totebag, una selección de café premium producido por emprendedores de Bogotá, una agenda institucional, un bolígrafo corporativo y un pin conmemorativo de la ciudad. Estos elementos fueron entregados como símbolo de reconocimiento a los invitados y como una oportunidad para visibilizar iniciativas locales asociadas al emprendimiento, la identidad cultural y el posicionamiento de Bogotá como una ciudad innovadora, creativa y abierta al mundo.

La entrega de estos souvenirs permitió fortalecer el posicionamiento de Bogotá como una ciudad que promueve el intercambio internacional, valora la construcción de alianzas estratégicas y reconoce la importancia de generar experiencias memorables para quienes participan en espacios de diálogo, cooperación e intercambio de conocimiento. Asimismo, constituyó un gesto de hospitalidad institucional orientado a dejar entre los participantes un recuerdo representativo de la ciudad, de sus capacidades institucionales y de la conmemoración de los 25 años de la Línea 195.



JAVIER ANDRES ORTIZ CORNEJO

Director (E) del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Proyectó: Diego Alexander Pinzón Camacho – Profesional Especializado DSDSC
Revisó: Javier Andrés Ortiz Cornejo – Director (e) DSDSC
Aprobó: Javier Andrés Ortiz Cornejo – Director (e) DSDSC