



SECRETARÍA
JURÍDICA
DISTRITAL



RÉGIMEN LEGAL DE BOGOTÁ D.C.

© Propiedad de la Secretaría Jurídica Distrital de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Secretaría
Jurídica Distrital

Decreto 207 de 2026 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Fecha de Expedición:

03/06/2026

Fecha de Entrada en Vigencia:

04/06/2026

Medio de Publicación:

Registro Distrital No. 8593 del 03 de junio del 2026.

Temas

Anexos



La Secretaría Jurídica Distrital aclara que la información aquí contenida tiene exclusivamente carácter informativo, su vigencia está sujeta al análisis y competencias que determine la Ley o los reglamentos. Los contenidos están en permanente actualización.

DECRETO 207 DE 2026**(Junio 03)**

Por medio del cual se modifica la Parte [1](#) del Libro 2 y se sustituye el Título [10](#) de la Parte 2 del Libro 3 del Decreto Distrital 640 de 2025, Único del Sector Gestión Pública, respecto a los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y se dictan otras disposiciones

EL ALCALDE MAYOR DE BOGOTÁ, D. C.

En uso de sus facultades Constitucionales y legales, en especial las conferidas por los numerales 1 y 3 del artículo 315 de la Constitución Política, los numerales 1 y 3 del artículo 38 y el artículo 39 del Decreto Ley 1421 de 1993 y,

CONSIDERANDO QUE:

El artículo [7](#) de la Ley 1437 de 2011 establece los deberes de las autoridades en la atención al público, tanto frente a las personas que acudan ante ellas como en relación con los asuntos que tramiten, debiendo orientar su actuación conforme a los principios de eficacia, imparcialidad, transparencia y respeto por los derechos de la ciudadanía.

Mediante el Decreto Distrital [197](#) de 2014, modificado por los Decretos Distritales [847](#) de 2019 y [293](#) de 2021 y compilado en el Título [1](#) de la Parte 2 del Libro 2 y el Título [10](#) de la Parte 2 del Libro 3 del Decreto Distrital 640 de 2025, Único del Sector Gestión Pública se adoptó la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y se estructuró el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, reconociendo la importancia de articular y coordinar a las entidades en torno a estándares de calidad y enfoque en la ciudadanía.

El mencionado Decreto regula el servicio a la ciudadanía en partes diferenciadas: la Parte 1 del Libro 2 del Título 1, que enumera las políticas públicas a cargo de la formulación, seguimiento y evaluación del Sector Gestión Pública, la cual incluye la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; la Parte [2](#) del Libro 2, que contiene las disposiciones adoptadas por decreto de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía; y el Título [10](#) de la Parte 2 del Libro 3, que establece los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía.

El Distrito Capital, en cumplimiento de su deber constitucional y legal de garantizar el acceso efectivo, equitativo y transparente a los servicios públicos, busca transformar la relación entre las entidades distritales y la ciudadanía mediante la implementación de estrategias orientadas a mejorar la calidad, la satisfacción y la experiencia del usuario, promoviendo la generación de valor público a través de la simplificación de procesos, la transformación digital, el fortalecimiento de las competencias del talento humano, la adecuación de entornos físicos y la optimización de la oferta institucional, en el marco de una cultura de servicio centrada en la ciudadanía.

Este diseño, así como los avances en materia de transformación digital, lenguaje claro, accesibilidad e inclusión, además de las nuevas demandas ciudadanas, hacen necesario actualizar el marco normativo que orienta la gestión del servicio a la ciudadanía y la oferta institucional en el Distrito Capital, con el fin de fortalecer la confianza, la corresponsabilidad y la innovación en la atención pública.

El servicio a la ciudadanía constituye un componente estratégico para el fortalecimiento de la legitimidad institucional, la confianza pública y la gobernanza democrática, razón por la cual el Distrito Capital requiere consolidar un modelo de atención articulado, moderno y centrado en las personas, que permita transformar la interacción entre la ciudadanía y la Administración Distrital en experiencias integrales, oportunas y generadoras de valor público.

La administración distrital reconoce a la ciudadanía como el centro de la gestión pública y busca consolidar un modelo de servicio basado en principios de accesibilidad universal, calidad, eficiencia, transparencia, inclusión, innovación y confianza institucional.

Por ello, se hace necesario consolidar el Modelo de Servicio a la Ciudadanía como marco conceptual y estratégico, y el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía como conjunto orgánico y permanente de actores, canales, estándares e instancias, con el fin de garantizar la prestación efectiva, digna y confiable de los servicios distritales.

La evolución de las dinámicas sociales, territoriales y tecnológicas de la ciudad exige que la Administración Distrital avance hacia un modelo de servicio más predictivo, interoperable y orientado a la gestión eficiente de la oferta institucional, capaz de anticipar necesidades ciudadanas, simplificar la relación con el Estado y garantizar una atención homogénea, cercana y resolutiva en todos los canales de atención.

El fortalecimiento del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y la consolidación de la Red CADE como ecosistema integral, sostenible y de interacción que permiten posicionar al Distrito Capital como una administración innovadora y orientada a resultados, mediante la integración de capacidades institucionales, el aprovechamiento estratégico de tecnologías emergentes, la optimización de la oferta y la implementación de mecanismos de coordinación que contribuyan al bienestar de la ciudadanía.

El artículo [89](#) del Decreto Único Distrital 648 de 2025 del Sector Planeación, establece que las Políticas Públicas Distritales podrán ser adoptadas mediante documentos CONPES D.C. o mediante decretos distritales, de conformidad con los criterios que defina el CONPES D.C. y la Guía para la Formulación e Implementación de Políticas Públicas del Distrito Capital.

En atención al carácter intersectorial de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, su complejidad multiescalar y su relevancia estratégica para el Distrito, y de conformidad con los lineamientos distritales en materia de adopción de políticas públicas, se determinó que el Documento CONPES D.C. es el mecanismo idóneo para la adopción de la política pública de Servicio a la Ciudadanía.

El día 28 de mayo de 2026 fue adoptada mediante Documento CONPES D.C. [42](#), la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, constituyéndose en el instrumento que fija los objetivos, lineamientos y orientaciones estratégicas para la gestión distrital en la materia.

En consecuencia y en armonía con la adopción de la nueva Política de Servicio a la Ciudadanía, se hace necesario derogar expresamente las disposiciones del orden distrital que adoptaban la política anterior, con el fin de evitar duplicidades normativas, garantizar coherencia en el marco regulatorio vigente y asegurar la aplicación integral

y actualizada de los nuevos lineamientos estratégicos definidos en materia de servicio a la ciudadanía.

El proyecto de decreto fue publicado para consulta pública del 1 al 9 de abril de 2026, en los términos del artículo [69](#) del Decreto Distrital 479 de 2024.

En mérito de lo expuesto,

DECRETA:

Artículo 1°. Modifíquese la Parte [1](#) del Libro 2 del Decreto Distrital, Único 640 de 2025 del Sector Gestión Pública, el cual queda así:

“PARTE 1

POLÍTICAS A CARGO DEL SECTOR

Artículo 63. Políticas Públicas a cargo del sector. *El Sector de Gestión Pública tiene a su cargo la formulación, seguimiento y evaluación de las siguientes políticas públicas:*

- 1. Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Ciudad de Bogotá D.C (Documento CONPES D.C. 42 de 28 de mayo de 2026 o el que lo modifique, sustituya o adicione).*
- 2. Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y no Tolerancia con la Corrupción en Bogotá (Documento CONPES D.C. 01 de diciembre 4 de 2018 o el que lo modifique, sustituya o adicione).*
- 3. Política Pública para la Gestión Integral del Talento Humano (Documento CONPES D.C. 07 de diciembre 16 de 2019 o el que lo modifique, sustituya o adicione).*
- 4. Política Pública Bogotá Territorio Inteligente (Documento CONPES D.C. 29 de mayo 31 de 2023 o el que lo modifique, sustituya o adicione).”*

Artículo 2°. Sustitúyase el Título [10](#) de la Parte 2 del Libro 3 del Decreto Distrital 640 de 2025, Único del Sector Gestión Pública, que en adelante tendrá el siguiente contenido:

“TÍTULO 10

LINEAMIENTOS EN MATERIA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

CAPÍTULO 1

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 253. Objeto. *El presente Título tiene por objeto establecer el Modelo de Servicio a la Ciudadanía y el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como componentes estructurales, orgánicos y permanentes del servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital. Asimismo, define los lineamientos para su implementación, seguimiento y evaluación.*

Artículo 254. Ámbito de aplicación. *El presente Título aplica a las entidades y organismos del sector central del Distrito Capital, así como a sus entidades y organismos adscritos y vinculados, incluyendo a las alcaldías locales.*

Artículo 255. Definiciones. *Para la aplicación e interpretación del presente Título, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:*

1. Cadena de trámites y servicios: *Es la relación de dos o más trámites, procedimientos administrativos o servicios, que implica la interacción entre dos o más entidades o particulares que ejerzan funciones administrativas, con el propósito de cumplir con los requisitos de un determinado trámite o servicio.*

2. Ciclo del servicio: *Es el recorrido completo que efectúa la ciudadanía o grupos de valor al interactuar con la administración distrital. Está compuesto por todos los momentos, canales y escenarios que median la prestación del servicio hasta conseguir el producto o servicio que están buscando.*

3. Rutas de Servicio: *Es la articulación de trámites y servicios, presenciales y digitales, entregados por diferentes entidades y sectores para atender de manera completa y coordinada una necesidad o situación específica, incorporando el enfoque de género y diferencial.*

4. Servicio a la Ciudadanía: *Es el acceso a la oferta institucional del Distrito Capital; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna. Se debe garantizar una prestación del servicio orientada por el respeto. Así mismo, deberán incorporar los atributos de empatía, colaboración, claridad y eficacia, promoviendo una experiencia orientada en la generación de confianza, la entrega de información clara y la disminución de la incertidumbre a lo largo de toda la cadena de valor del servicio a la ciudadanía.*

5. Valor público: *Es el valor generado por las entidades del Estado a través de su gestión, políticas, programas y servicios, orientados a producir bienestar, confianza y resultados positivos para la ciudadanía. Su creación se define a partir de la percepción y experiencia del público usuario, y se materializa en la mejora de la calidad de vida y en el fortalecimiento de la relación entre la ciudadanía y la administración pública.*

CAPÍTULO 2

MODELO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Artículo 256. Modelo del Servicio a la Ciudadanía. *Es el marco estratégico a través del cual la administración Distrital define, orienta, articula y garantiza la sostenibilidad de los planes, programas y proyectos de la estrategia para el desarrollo del servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital, promoviendo la generación de valor público en la operación y dinamización del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.*

Artículo 257. Principios. *El Modelo de Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital se regirá por los siguientes principios, que orientan su diseño, implementación y evaluación:*

1. Accesibilidad universal: *Garantiza que todas las personas, sin distinción de condición social, económica, cultural, territorial o física, puedan acceder en igualdad*

de condiciones a la oferta institucional, eliminando barreras estructurales (físicas, tecnológicas, comunicacionales y actitudinales).

2. Calidad: *Impulsa una gestión basada en estándares de excelencia, mejoramiento continuo y satisfacción de las necesidades ciudadanas, mediante servicios oportunos, pertinentes, comprensibles y orientados a resultados que generen valor público.*

3. Confianza institucional: *Busca fortalecer la relación entre la ciudadanía y la administración distrital a través del cumplimiento efectivo de compromisos, la transparencia en la gestión, la rendición de cuentas y un trato digno, respetuoso y humano en cada interacción.*

4. Corresponsabilidad: *Reconoce que el servicio a la ciudadanía es una tarea compartida entre las entidades públicas —que deben actuar de manera articulada y eficiente— y la ciudadanía, que desempeña un rol activo en la construcción de soluciones y la apropiación de lo público.*

5. Eficiencia: *Promueve el uso óptimo de los recursos públicos —humanos, financieros y tecnológicos— mediante procesos ágiles, simplificados y sostenibles, que maximicen el impacto positivo en la ciudadanía y reduzcan tiempos y costos innecesarios.*

6. Innovación: *Fomenta una cultura creativa, colaborativa y abierta al cambio para transformar la prestación del servicio a la ciudadanía mediante la generación de conocimiento, la experimentación, el uso estratégico de tecnologías y la adaptación continua.*

7. Transformación digital: *Aprovecha estratégicamente tecnologías emergentes y datos para rediseñar procesos, fortalecer la eficiencia institucional y mejorar la experiencia de la ciudadanía en el acceso a la oferta institucional.*

8. Transparencia: *Garantiza el acceso claro, oportuno y comprensible a la oferta institucional y los canales de atención que permiten su acceso como un derecho ciudadano y un deber institucional.*

9. Inclusión: *Reconoce, en la prestación del servicio, a la ciudadanía como sujeto de derechos y deberes ante la Administración Distrital, con enfoque diferencial, geográficas, étnicas, culturales, de edad, género, económicas, sociales, políticas, religiosas o físicas.*

10. Proactividad: *Anticipa las necesidades de la ciudadanía mediante el uso de análisis de datos, identificación de tendencias, patrones de comportamiento y mecanismos de participación ciudadana y no se limita a responder demandas, sino que actúa de forma anticipada, promoviendo soluciones oportunas, reduciendo barreras y mejorando la experiencia de interacción de las personas con la Administración.*

11. Pertinencia: *Adaptación del servicio a las condiciones, contextos, necesidades y expectativas específicas de las personas y comunidades, a través de una lectura territorial y poblacional del entorno.*

Artículo 258. Ejes del Modelo de Servicio a la Ciudadanía. *El Modelo de Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital se sustenta en un conjunto de elementos*

estructurales que sirven de base para su implementación y fortalecimiento. Estos ejes son los siguientes:

1. Estratégicos:

1.1. Servicio con vocación: Integra y concatena la oferta institucional de manera estratégica para responder de forma oportuna, eficaz y coherente con las necesidades, intereses, características y expectativas de la población. Este eje promueve la pertinencia del servicio a través de la toma de decisiones basadas en datos, priorizando la focalización de servicios, la aplicación de enfoques, la adecuación de canales de atención y el diseño de experiencias alineadas con la demanda ciudadana.

1.2. Habilidades para el servicio: Impulsa el desarrollo de habilidades socioemocionales, competencias técnicas y estratégicas en el relacionamiento entre la ciudadanía y el distrito capital, orientadas a la creación de valor, la empatía, la resolución clara y efectiva de requerimientos y el fortalecimiento del vínculo de confianza, la corresponsabilidad ciudadana y la cultura del servicio.

1.3. Experiencia ciudadana digital: Promueve el uso de tecnologías, plataformas digitales y soluciones innovadoras para facilitar el acceso, simplificar procesos y brindar servicios ágiles, confiables, seguros y centrados en las personas, construyendo una mejor experiencia ciudadana digital en el acceso a la oferta institucional.

1.4. Entornos para el servicio: Transforma los espacios físicos de servicio en lugares amables, funcionales, accesibles e inclusivos que ofrecen una experiencia positiva a la ciudadanía para acceder a la oferta distrital, participar de las decisiones públicas, y ser parte de una comunidad de bienestar y cuidado.

1.5. Optimización de la oferta y la experiencia ciudadana: Mejora de la oferta distrital a través de su simplificación, optimización y racionalización, eliminando duplicidades y reduciendo tiempos de respuesta, para ofrecer a la ciudadanía soluciones integrales, claras, ágiles y coherentes con sus necesidades reales.

2. Transversal:

2.1. Apropiación y cambio cultural: Busca consolidar una cultura de servicio centrada en las personas, donde la empatía, la escucha, la corresponsabilidad y el reconocimiento mutuo orienten la gestión institucional y fortalezcan la confianza entre ciudadanía y Distrito en cada momento de relacionamiento.

2.2. Seguimiento y evaluación: Aplica metodologías, herramientas e instrumentos para consolidar una gestión basada en evidencia, que permita medir los avances del Distrito en la implementación del Modelo de servicio a la ciudadanía, evaluar tanto la calidad del servicio prestado por las entidades, como también medir la satisfacción y experiencia ciudadana y a partir de ello, generar aprendizajes que impulsen la mejora continua y la toma de decisiones informadas.

CAPÍTULO 3

SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

SUBCAPÍTULO 1

DEFINICIÓN Y ACTORES

Artículo 259. Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Es el conjunto articulado de actores, canales y estándares que posibilitan el acceso a la oferta institucional, a través de la cual se implementan los planes, programas y proyectos del Modelo de Servicio a la Ciudadanía en el Distrito. Se trata de un sistema orgánico y permanente que se adapta al contexto y necesidades en materia de servicio a la ciudadanía sin perder su esencia ni continuidad.

Artículo 260. Actores. El Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía está conformado por los siguientes actores:

1. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.: Es la entidad responsable de orientar la formulación, implementación y adopción de las políticas, planes y programas de atención, prestación y mejora de la oferta institucional distrital y el desarrollo de habilidades para su entrega a la ciudadanía; así como de coordinar, desarrollar y ejecutar el seguimiento y evaluación del servicio prestado por las entidades y organismos distritales, cualquiera que sea el canal.

2. Entidades y organismos distritales: Comprende a todas las entidades y organismos del Distrito, así como a su personal que presta servicio a la ciudadanía, en todos los canales de servicio.

3. Ciudadanía: Incluye tanto a las ciudadanas y ciudadanos en general como a los individuos u organizaciones públicas o privadas que participan, inciden o se benefician de la gestión distrital y de los bienes y servicios prestados.

4. Defensor de la ciudadanía: Figura implementada en todas las entidades y organismos distritales, encargada de garantizar y velar por el cumplimiento de las disposiciones técnicas y normativas referentes al servicio a la ciudadanía. Este rol debe ser desempeñado por una persona servidora pública que ocupe un cargo directivo o asesor, diferente al cargo de Jefe de Servicio a la Ciudadanía, o quien ejerza sus funciones.

5. Entidades nacionales y otras organizaciones públicas o privadas: Aquellas que, en el marco de sus competencias y de la política pública, contribuyan a satisfacer los bienes y servicios que requiere la ciudadanía en el Distrito y a la generación de valor público.

Artículo 261. Responsables Institucionales del Sistema de Servicio a la Ciudadanía. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C. y cada una de las entidades y organismos distritales designará al Jefe de Servicio al Ciudadanía, o quien haga sus veces, como responsable de la implementación del presente Título., quien deberá contar con facultad decisoria. La planeación y apropiación de los recursos necesarios para su implementación, será responsabilidad de cada uno de los actores.

SUBCAPÍTULO 2

CANALES DE ATENCIÓN

Artículo 262. Canales de Atención Distritales. Vía, medio o espacio físico o virtual, fijo o itinerante, dispuesto por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá,

D.C., que integra la Red CADE o aquellos propios de las entidades distritales, para la interacción entre la ciudadanía y las entidades públicas, a fin de facilitar el relacionamiento y el acceso a trámites, otros procedimientos administrativos, consultas de acceso a la información pública, servicios y demás oferta institucional.

Artículo 263. Tipos de Canales. *El ecosistema de canales del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que integran la estrategia omnicanal está compuesto por:*

- 1. Canal presencial, conformado por los espacios físicos, fijos e itinerantes.*
- 2. Canales de voz y video, destinados a la atención remota, orientación y entrega de información a través de medios telefónicos y audiovisuales.*
- 3. Canales virtuales, soportados en plataformas tecnológicas que permiten interacción en línea, acceso a trámites, servicios, información y mecanismos de participación ciudadana.*

Artículo 264. Estrategia Omnicanal. *La estrategia omnicanal del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía está compuesta por:*

- 1. Los canales de atención dispuestos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., que integran la Red CADE y que constituyen el canal principal del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y*
- 2. Los canales institucionales propios de cada una de las entidades distritales, cuando existan.*

Las entidades distritales podrán garantizar la prestación del servicio y la disponibilidad de su oferta institucional ante la ciudadanía a través de los canales de la Red CADE, sin que sea necesario crear canales propios.

Artículo 265. Creación y uso de canales institucionales propios. *Cuando las entidades y organismos distritales pretendan la creación, habilitación o puesta en funcionamiento de nuevos canales de atención propios, ya sean presenciales, telefónicos o virtuales, deberán obtener concepto previo y favorable de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces.*

Así mismo, en caso de contar con canales institucionales propios, deberán acatar los lineamientos, estándares, directrices y disposiciones que, en materia de servicio a la ciudadanía y racionalización de trámites, expida la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en el marco de sus competencias.

Las entidades y organismos distritales deberán implementar de manera progresiva el modelo experiencial definido por la Secretaría General, orientado a la transformación de los puntos físicos de atención del Distrito, garantizando condiciones de accesibilidad universal y movilidad adecuada para la ciudadanía.

Artículo 266. Red CADE. *La Red CADE es el ecosistema, integral, sostenible y de iteración ciudadana, mediante el cual el Distrito garantiza a la ciudadanía un acceso ágil, cercano y oportuno a la oferta institucional, así como la agregación y articulación de la oferta institucional en canales de atención compartidos, dispuestos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.*

Este ecosistema promueve la agregación de oferta, la mejora continua de la experiencia ciudadana, la sostenibilidad financiera y la innovación tecnológica en materia de atención a la ciudadanía.

Componen la Red CADE:

1. Canal presencial:

1.1. CADE - Centro de Atención Distrital Especializado: *Es un espacio de atención a la ciudadanía en el que concurren entidades de la administración distrital y nacional, así como personas jurídicas de derecho privado, entidades sin ánimo de lucro, organismos internacionales y demás actores que se vinculen, acorde a lo señalado en el presente Título, con el fin de ofrecer de manera integral su oferta institucional o de servicios.*

Estos centros están diseñados para responder a las características, necesidades e intereses de la ciudadanía, propiciando, entre otros, espacios de encuentro y relacionamiento que aportan bienestar, cuidado y aprendizaje, mejorando su calidad de vida.

1.2. Super CADE: *Es un Centro de Atención Distrital Especializado (CADE) con mayor capacidad para atender a un número más amplio de personas. Además, ofrece una oferta institucional más robusta y especializada por parte de entidades distritales, nacionales, personas jurídicas de derecho privado, entidades sin ánimo de lucro, organismos internacionales y demás actores que se vinculen.*

Estos espacios están diseñados para responder a las características, necesidades e intereses de la ciudadanía, propiciando espacios de encuentro y relacionamiento que aportan bienestar, cuidado y aprendizaje, mejorando su calidad de vida.

1.3. CADE Exprés: *Punto de atención de menor escala de la Red CADE, cuyo propósito es acercar la oferta institucional y resolver de manera eficiente las necesidades más frecuentes de la ciudadanía, mediante soluciones ágiles y procesos simplificados.*

1.4. Super CADE Móvil: *Mecanismo de articulación entre entidades públicas, empresas privadas y otros actores, que facilita el acceso a la oferta institucional de forma descentralizada y móvil en las diferentes localidades del Distrito y propicia espacios para la participación ciudadana, rendición de cuentas, control social, laboratorios de ciudad, espacios de bienestar y cuidado.*

2. Canal de voz y video:

2.1. Línea 195 Bogotá: *Es el canal de voz y video telefónico que opera las veinticuatro (24) horas del día, el cual brinda información, orientación y acceso a la oferta institucional y requerimientos de entidades públicas distritales y de aquellas nacionales con presencia en la Red CADE y que opera a través de tecnologías de información y comunicación en un entorno articulado, multicanal e interoperable.*

3. Canal virtual:

3.1. Portal transaccional de servicio a la ciudadanía: *Solución tecnológica cuyo propósito es consolidar en un solo punto de acceso la oferta institucional de servicios distritales, actuando como agregador de la oferta e integrador de la demanda*

ciudadana. Este portal, disponible en <https://bogota.gov.co/servicios/>, busca garantizar un acceso ágil, integrado, seguro y centrado en la ciudadanía, facilitando la interacción con los trámites, servicios, canales e información del Distrito Capital.

3.2. Asistentes conversacionales: Soluciones tecnológicas que permiten la interacción entre las entidades que ofrecen la oferta institucional del distrito y la ciudadanía con el fin de entregar información, orientar y prestar servicios automatizados.

3.3. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha: Es un sistema de información diseñado e implementado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., como instrumento tecnológico gerencial para registrar las peticiones que tengan origen ciudadano y permita llevar a cabo el seguimiento a las mismas. Dichas peticiones deberán ser resueltas por las entidades en el marco de la Ley 1437 de 2011 o la que la modifique, sustituya o haga sus veces.

Todos los organismos y las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Parágrafo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. podrá crear, canales adicionales a los enunciados en el presente artículo, mediante acto administrativo, cuando las necesidades del servicio, la evolución tecnológica o las condiciones de la demanda de la ciudadanía así lo requieran.

SUBCAPÍTULO 3

ESTÁNDARES DEL SERVICIO

Artículo 267. Estándares del Servicio a la Ciudadanía. Los estándares del Servicio a la Ciudadanía son parámetros técnicos y operativos que permiten unificar la prestación de los servicios y sus atributos.

Estos estándares comprenden lineamientos, procesos, procedimientos, guías, protocolos y demás instrumentos emitidos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., que las entidades distritales y la Red CADE deberán acatar para mejorar la calidad del servicio y la experiencia ciudadana en los distintos canales de atención.

Parágrafo. La Secretaría General difundirá y publicará los estándares y lineamientos en el sitio oficial que disponga para tal fin, asegurando su disponibilidad para todas las entidades distritales y la ciudadanía.

Para el caso de las entidades del Distrito, dichos estándares deberán contemplar aspectos como la caracterización de la ciudadanía, calidad del servicio, calidad de datos de oferta institucional, lenguaje claro, interoperabilidad, medición, evaluación y seguimiento de la calidad del servicio.

Frente a la operación de la Red, los estándares deben incluir, al menos, la apertura, reubicación o cierre de puntos de atención, vinculación de entidades a los diferentes canales, identidad visual, experiencia ciudadana, Acuerdos de Niveles de Servicio, y cobros.

CAPÍTULO 4

LINEAMIENTOS DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

SUBCAPÍTULO 1

LINEAMIENTOS SOBRE OFERTA INSTITUCIONAL DISTRITAL

Artículo 268. Caracterización de la ciudadanía, grupos de valor y grupos de interés. La Secretaría General establecerá los lineamientos técnicos mínimos requeridos para la caracterización de la ciudadanía, grupos de valor y grupos de interés. Las entidades del Distrito deberán implementar estos lineamientos con el fin de identificar necesidades, intereses, características y expectativas considerando las realidades territoriales, la focalización de servicios, la adecuación de canales de atención y el diseño de experiencias alineadas con la demanda ciudadana.

La caracterización será un insumo obligatorio para el diseño de estrategias de atención, priorización de población, focalización de oferta, transformación de servicios y reporte de datos de operación.

Parágrafo. La Secretaría General definirá dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia del presente Título, las variables que deberán tener en cuenta las entidades para la caracterización de los usuarios, así como los plazos para su implementación.

Artículo 269. Base de Datos Maestra. El Distrito Capital consolidará y organizará la información oficial sobre la oferta institucional, incluyendo trámites, procedimientos administrativos, servicios, consultas de acceso a la información, canales y puntos de atención, caracterización de usuarios, datos operativos relevantes, así como las demás definidas por la Secretaría General que soporten la gestión efectiva de la Oferta Distrital, en una base de datos maestra centralizada.

Artículo 270. Administración de la Base de Datos Maestra. La base de datos será administrada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. y funcionará como fuente única y centralizada para todos los canales de atención a la ciudadanía, tales como el Portal transaccional de servicio a la ciudadanía, la Línea 195, la Red CADE y demás medios físicos y digitales dispuestos por la Administración Distrital.

Artículo 271. Actualización de la Base de Datos Maestra. Las entidades distritales están obligadas a mantener actualizada, completa y consistente la información relativa a su oferta institucional en la Base de Datos Maestra, en los términos y condiciones definidos por la Secretaría General. Esta actualización deberá efectuarse de forma permanente y oportuna, y será condición para la visibilidad de la oferta institucional en los canales de atención del Distrito.

Parágrafo. La Secretaría General establecerá los estándares de calidad de los datos, los mecanismos de interoperabilidad y los protocolos de verificación y gobernanza para garantizar que la información disponible de la oferta institucional sea veraz, accesible y útil.

Artículo 272. Lenguaje claro de la oferta institucional. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., en el marco de sus competencias, emitirá los

lineamientos en materia de lenguaje claro, los cuales deberán ser implementados por todas las entidades distritales.

Con base en dichos lineamientos, las entidades deberán adelantar procesos de revisión, simplificación, adaptación y publicación de los contenidos asociados a su oferta institucional, es decir: instructivos, formularios, contenidos de portales web y canales digitales, respuestas a derechos de petición, y textos incluidos en actos administrativos que se comuniquen a la ciudadanía, entre otros. Así como, desarrollar espacios con grupos de valor para la validación de contenidos mediante mecanismos como encuestas, grupos focales o espacios digitales de retroalimentación para garantizar la efectividad de la simplificación de los contenidos relacionados con la oferta distrital. Esta revisión y adaptación deberá adelantarse en los términos definidos por la Secretaría General.

Artículo 273. Inclusión y Accesibilidad. *Las entidades y organismos del Distrito Capital deberán garantizar que la prestación de servicios a la ciudadanía se realice bajo un enfoque de inclusión, accesibilidad y no discriminación. Para tal efecto, deberán adoptar una perspectiva interseccional que reconozca las categorías identitarias y los factores diferenciales –tales como la pertenencia étnico - racial, la orientación sexual, la identidad y expresión de género, el ciclo de vida, la discapacidad, entre otros – y, en consecuencia, eliminar las formas de discriminación y exclusión de los diferentes grupos sociales.*

Para tal fin, deberán adoptar las medidas técnicas, comunicativas, físicas, digitales y actitudinales necesarias para asegurar el acceso efectivo de todas las personas, en especial de aquellas con discapacidad, personas mayores, población con baja alfabetización digital, grupos étnicos, comunidades rurales, sectores LGBTI y demás poblaciones en condición de vulnerabilidad.

Parágrafo. *Las entidades distritales deberán implementar acciones que promuevan la eliminación de barreras en los canales de atención, así como la adecuación de sus espacios físicos y digitales.*

Artículo 274. Racionalización de trámites. *En el marco de la política de racionalización de trámites del Distrito Capital, todas las entidades implementarán acciones para simplificar, optimizar y mejorar la interacción con la ciudadanía. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., identificará, a partir de los resultados del Índice de Desempeño Institucional – FURAG o su equivalente, a las entidades con calificación inferior a setenta (70) puntos en el componente de Política de Racionalización de Trámites y brindará acompañamiento técnico para apoyar la simplificación, optimización, eliminación o automatización de trámites y otros procedimientos administrativos.*

Artículo 275. Revisión de trámites modelo y armonización con trámites distritales. *Dentro de los seis (6) meses siguientes a la entrada en vigencia del presente Título, todas las entidades distritales deberán revisar los trámites registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública y bajo su competencia, en comparación con los trámites modelo definidos por el Gobierno Nacional.*

Como resultado de dicha revisión, las entidades deberán armonizar sus trámites con los lineamientos de estandarización definidos para los respectivos trámites modelo, eliminando requisitos, pasos, condiciones o documentos adicionales que no cuenten

con sustento normativo expreso y que generen cargas innecesarias para la ciudadanía.

Las modificaciones derivadas del proceso de armonización deberán quedar formalizada ante el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT y reportarse a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía o la dependencia que haga sus veces.

Artículo 276. Coordinación de cadenas de trámites interinstitucionales. Cuando un servicio a la ciudadanía requiera la participación de más de una entidad del Distrito, estas deberán coordinar sus procesos internos, a fin de facilitar al usuario una experiencia integrada, sin duplicidad de requerimientos, desplazamientos innecesarios ni reprocesos.

Artículo 277. Datos de Operación. Las entidades distritales deberán reportar a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., los datos de operación de su oferta institucional, consolidando la información sobre la utilización de los servicios y las mejoras implementadas en el marco de la estrategia de racionalización de trámites y optimización de la atención ciudadana.

El reporte deberá incluir, como mínimo:

1. El consolidado de solicitudes recibidas.
2. La desagregación de las solicitudes atendidas, según:
 - 2.1. Tipo de trámite o servicio.
 - 2.2. Canal de atención: presencial, en línea, parcialmente en línea.
 - 2.3. Las variables definidas para la caracterización de los usuarios, según los lineamientos emitidos por la Secretaría General.

Parágrafo 1. Los datos deberán ser entregados trimestralmente, dentro de los cuatro (4) días hábiles del mes siguiente a la finalización de cada trimestre.

Parágrafo 2. La Secretaría General definirá, en un plazo no superior a seis (6) meses, el instrumento mediante el cual se capturarán y consolidarán los datos de operación, asegurando su homogeneidad, calidad y oportunidad para la toma de decisiones y la priorización de nuevas estrategias de optimización de la oferta institucional.

SUBCAPÍTULO 2

OPERACIÓN DE LA RED CADE

Artículo 277.1. Administrador de la Red CADE. La administración de la Red CADE será ejercida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., la cual tendrá las siguientes atribuciones:

1. Autorizar el ingreso a cualquiera de los canales de atención de la Red CADE, de las entidades o personas jurídicas que tienen interés en hacer parte de ella, bajo los criterios que la Secretaría General determine.

2. *Formular e implementar estrategias para el mejoramiento del servicio a la ciudadanía respecto de las entidades o empresas que hacen parte de la Red CADE.*
3. *Formular propuestas para la mejora de servicios que se prestan en la Red CADE.*
4. *Planear la apertura o cierre de canales de atención en la Red CADE.*
5. *Planificar la apertura, expansión, reubicación o cierre de puntos de atención de la Red CADE.*
6. *Organizar la oferta institucional que se preste en la Red CADE, de manera que facilite la atención a la ciudadanía y dé respuesta a las necesidades de los territorios, asegurando la pertinencia y accesibilidad de los trámites, procedimientos y servicios ofrecidos.*
7. *Elaborar, aprobar y difundir los manuales, lineamientos e instrumentos jurídicos financieros y operativos aplicables para la operación de la Red CADE.*
8. *Establecer los acuerdos de nivel de servicios que se suscriban entre la Secretaría General, entidades distritales, nacionales y empresas privadas que participen en la Red CADE.*
9. *Efectuar seguimiento permanente a la operación de la Red CADE y al cumplimiento de los estándares establecidos a las entidades o empresas vinculadas.*
10. *Gestionar la vinculación de nuevos aliados institucionales y estratégicos que fortalezcan la oferta de servicios de la Red CADE, incluyendo actores privados que presten servicios conexos, bajo los criterios definidos en los manuales, lineamientos o instrumentos jurídicos, financieros y operativos aplicables a la Red CADE.*
11. *Administrar, gestionar y actualizar la base de datos maestra de oferta, canales y caracterización que soporta la gestión efectiva de la Oferta Distrital y garantizar que la misma se constituya en el insumo para los diferentes canales de atención.*
12. *Gestionar alianzas estratégicas mediante el modelo de tutorías como mecanismo para implementar apoyos estratégicos destinados al fortalecimiento y sostenibilidad de los puntos presenciales de la Red CADE.*
13. *Diseñar, implementar y coordinar estrategias de comunicación institucional, divulgación y relacionamiento con la ciudadanía, las entidades vinculadas y los aliados estratégicos, orientadas a promover el conocimiento, uso y apropiación de los canales y servicios de la Red CADE.*
14. *Garantizar la infraestructura física, tecnológica y administrativa necesaria para la correcta operación de la Red CADE, asegurando su mantenimiento, seguridad, acceso, continuidad y calidad para la prestación de los servicios a la ciudadanía.*
15. *Cualquier otra atribución que en el marco de sus competencias la Secretaría General determine.*

Parágrafo. *Las entidades privadas encargadas del recaudo dentro de la Red CADE únicamente podrán ser entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia o contar con convenios o contratos con entidades vigiladas por esta.*

Artículo 277.2. Vinculación a la Red CADE. Las entidades públicas de carácter Distrital y Nacional, así como los actores privados, podrán vincularse a la Red CADE de la siguiente forma:

Todas las personas jurídicas de derecho público y privado que manifiesten su interés de vincularse y prestar sus servicios en la Red CADE, en cualquiera de sus canales, deberán suscribir contrato o convenio con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Se exceptúan de esta obligación las entidades públicas u organismos distritales, los cuales, en desarrollo de sus competencias, podrán prestar servicios a través de la Red CADE y estarán sujetas a lo que determine el Acuerdo de Niveles de Servicio.

Para el caso de las entidades que conforman la Administración Pública de orden nacional, definidas en la Ley 489 de 1998 y la Ley 80 de 1993, la vinculación se efectuará mediante contrato o convenio interadministrativo. En caso de aplicar cobros se deberá tener en cuenta los parámetros establecidos en el Manual de Cuentas por Cobrar de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., o el que haga sus veces.

En caso de que se trate de personas jurídicas de derecho privado con ánimo de lucro, la vinculación se efectuará por contrato de arrendamiento. En caso de aplicar cobros se deberá tener en cuenta los parámetros establecidos en el Manual de Cuentas por Cobrar de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., o el que haga sus veces

De igual manera, si se trata de personas jurídicas de derecho privado sin ánimo de lucro, la vinculación se efectuará por convenio de asociación y el mismo se registrará por lo señalado en el Decreto Nacional 092 de 2017 o la norma que la modifique, adicione o sustituya.

Finalmente, podrán vincularse mediante convenio de asociación a la Red CADE personas jurídicas extranjeras de derecho público u organismos de derecho internacional, en cuyo caso la contratación seguirá las reglas señaladas en el artículo 20 de la Ley 1150 de 2007.

Parágrafo 1. *En todo caso, todas las vinculaciones que se realicen con la Red CADE deberán contar con Acuerdos de Niveles de Servicio, con el fin de estandarizar las condiciones de prestación de este.*

Parágrafo 2. *Para el caso de las entidades distritales que hacen parte del presupuesto anual de Rentas e Ingresos y de Gastos e Inversiones de Bogotá, Distrito Capital, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., no efectuará cobro alguno a título de gastos de administración por su vinculación a la Red CADE. Si es una operación con los fondos de desarrollo local, empresas industriales y comerciales y sociedades de economía mixta con el régimen de aquellas del Distrito Capital, se podrá no cobrar o acordar compensaciones por el uso del espacio a estas entidades distritales.*

Parágrafo 3. *El Manual de Cuentas por Cobrar de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., o el que haga sus veces, establecerá el esquema de cobro y facturación de la Red CADE.*

Parágrafo 4. Los convenios y contratos actualmente vigentes mantendrán su validez hasta su terminación. No obstante, podrán ser renegociados de mutuo acuerdo entre las entidades intervinientes, cuando se requiera su adecuación a las disposiciones que se adopten con posterioridad.

Parágrafo 5. Durante el término de un (1) año contado a partir de la publicación del presente Título, la Secretaría General adelantará el proceso de digitalización y transición hacia el modelo de gestión electrónica de los convenios de vinculación.

Artículo 277.3. Tutorías. La tutoría es la responsabilidad que tiene una persona jurídica de derecho público o privado de asumir los costos que demande la disposición de un bien o servicio en un punto de atención del canal presencial de la Red CADE incluidos, pero sin limitarse a ellos, los gastos de infraestructura física y tecnológica, mantenimiento y reparación, los servicios de vigilancia, aseo y cafetería, y otros servicios o productos que contribuyan a mejorar el servicio a la ciudadanía.

Cuando se trate de una persona jurídica de derecho público, la formalización de la tutoría se efectuará por medio de convenio interadministrativo y, tratándose de personas jurídicas de derecho privado, la tutoría se formalizará a través del instrumento jurídico que disponga la Secretaría General.

Parágrafo. Los CADE que cuenten con una tutoría vigente antes de la entrada en vigencia del presente título, conservarán dicha tutoría, en los términos en los que se estableció.

Artículo 277.4. Responsabilidades del tutor. El tutor podrá tener una o varias de las siguientes responsabilidades:

1. Asumir los costos que demande la disposición del sitio o espacio físico en donde funcione el punto de atención en la Red CADE objeto de la tutoría, incluidas las adecuaciones necesarias para la accesibilidad de personas con discapacidad.
2. Asumir el pago de los costos por la provisión de los servicios de vigilancia, aseo, cafetería, y servicios públicos.
3. Efectuar el mantenimiento y reparaciones locativas necesarias, de manera oportuna, para el adecuado funcionamiento del punto de atención.
4. Las demás que se definan en el marco del convenio o contrato que se suscriba entre la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, D.C., y la entidad pública o empresa privada tutora.

Parágrafo. Cualquier entidad vinculada o que desee vincularse a la Red CADE podrá hacer inversiones para la adecuación, mantenimiento u operación de los canales de la Red CADE, necesarias para la prestación de sus servicios. Lo anterior, siguiendo los estándares vigentes para la operación de la Red CADE.

Artículo 277.5. Primer nivel de atención en la Línea 195. La Línea 195 constituye el primer nivel de acceso para la ciudadanía en la obtención de información y orientación sobre la oferta institucional del Distrito Capital, incluidos los trámites, procedimientos administrativos, consultas de acceso a la información pública, servicios y canales de atención disponibles.

En tal sentido, las entidades distritales deberán prever dentro de su planeación institucional y en los procesos de contratación de servicios de atención ciudadana, la integración de sus canales de voz y video con la Línea 195, conforme a los lineamientos técnicos y operativos que para el efecto expida la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Artículo 277.6. Definición, obligatoriedad y criterios de organización de las vocaciones y rutas de servicio de la Red CADE. *La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., definirá las vocaciones de los puntos y las rutas de servicio de la Red CADE, con base en la caracterización de la ciudadanía, los grupos de valor y de interés, y su interacción con la oferta institucional.*

En consecuencia, las entidades distritales estarán obligadas a suministrar la tipificación de sus trámites y servicios, clasificados conforme a su nivel de complejidad, así como a garantizar su implementación, operación y sostenibilidad, en los términos y condiciones que establezca la Secretaría General.

Artículo 277.7. Portal transaccional de servicio a la ciudadanía. *Todas las entidades y organismos de la Administración Distrital deberán integrar sus trámites y servicios al portal transaccional de servicio a la ciudadanía, o el que haga sus veces, administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., el cual constituye el agregador de la oferta e integración de la demanda de los servicios distritales, que facilita el acceso ágil y sencillo de la ciudadanía a la oferta institucional.*

La integración no implica la unificación de los trámites o servicios, sino su articulación funcional en una plataforma común, respetando la titularidad, autonomía y sistemas propios de cada entidad. Su finalidad es facilitar la interacción de la ciudadanía con la Administración Distrital mediante un entorno digital ágil, accesible, confiable y seguro.

Artículo 277.8. Proceso de integración de trámites y servicios al Portal transaccional de servicio a la ciudadanía. *El proceso de integración de trámites y servicios al portal transaccional de servicio a la ciudadanía, o el que haga sus veces, se desarrollará conforme a los lineamientos técnicos, jurídicos y operativos definidos por la Secretaría General. En todo caso, dicho proceso incorporará de manera obligatoria los principios de accesibilidad inclusiva, escalabilidad, interoperabilidad, libre elección, portabilidad, privacidad desde el diseño y por defecto, seguridad de la información, circulación restringida de datos, usabilidad y experiencia centrada en la ciudadanía.*

Las entidades distritales podrán cesar el uso de desarrollos o soluciones tecnológicas propias cuando, por razones de obsolescencia, redundancia funcional o eficiencia operativa, decidan acogerse a los servicios y funcionalidades disponibles en el portal transaccional de servicio a la ciudadanía, o el que haga sus veces. Esta transición deberá observar los lineamientos técnicos y estratégicos definidos por la Secretaría General y priorizar la experiencia ciudadana en su interacción digital con el Distrito.

Artículo 277.9. Gradualidad y responsabilidades. *La integración de trámites y servicios digitales al portal transaccional de servicio a la ciudadanía, o el que haga sus veces, se efectuará de manera gradual y progresiva, conforme a los criterios técnicos de viabilidad tecnológica e impacto ciudadano definidos por la Secretaría General.*

Cada entidad será responsable de designar un punto focal conformado por un funcionario de nivel directivo y un equipo técnico especializado, encargado de suministrar oportunamente la información, documentación y demás requerimientos necesarios para garantizar la integración efectiva de sus trámites y servicios al portal transaccional, o el que haga sus veces. La Secretaría General podrá establecer mecanismos de seguimiento y requerir informes de avance.

Artículo 277.10. Gobernanza y sostenibilidad. *La Secretaría General establecerá los lineamientos, modelos de gobernanza, esquemas de operación y mecanismos de financiación necesarios para garantizar la sostenibilidad técnica, funcional, jurídica y presupuestal del portal transaccional de servicio a la ciudadanía, o el que haga sus veces, asegurando su evolución continua, su interoperabilidad con sistemas nacionales y su adaptación a estándares internacionales de transformación digital.*

Las entidades distritales deberán garantizar la integración, sostenimiento y actualización de sus servicios en el portal transaccional de servicio a la ciudadanía, o el que haga sus veces. Igualmente, deberán garantizar la publicación y actualización permanente de la información de trámites y servicios de forma clara, accesible y centralizada, la cual será insumo para la alimentación del Sistema Único de Información de Trámites —SUIT, en cumplimiento de la normativa nacional en materia de racionalización de trámites y prestación de servicios digitales.

Artículo 277.11. Interoperabilidad de la información de las entidades con oferta distrital integradas al Portal transaccional de servicio a la ciudadanía. *Las entidades distritales con oferta integrada al portal transaccional de servicio a la ciudadanía, o el que haga sus veces, deberán articular, mediante los mecanismos dispuestos por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., los instrumentos, programas, desarrollos, plataformas, aplicaciones y demás soluciones tecnológicas que contribuyan a fortalecer y ampliar la capacidad operativa del Distrito en materia de integración digital eficiente.*

El uso y reutilización de la información contenida en bases de datos o sistemas interoperables dentro del portal transaccional de servicio a la ciudadanía deberá efectuarse en cumplimiento de los principios y normas sobre protección de datos personales, establecidos principalmente en las Leyes 1581 de 2012 y 1712 de 2014, o las que la modifiquen, sustituyan o hagan sus veces, así como en los protocolos institucionales de clasificación, reserva y tratamiento de la información. Para estos fines, no se requerirá la suscripción de convenios, contratos o acuerdos interadministrativos.

Parágrafo. *Las entidades distritales no exigirán a la ciudadanía los requisitos o documentos que reposen en bases de datos o sistemas de información integrados en el portal transaccional de servicio a la ciudadanía.*

Artículo 277.12. Agendamiento. *Las entidades del Distrito Capital deberán implementar de manera gradual herramientas tecnológicas de agendamiento para la atención a la ciudadanía, como herramienta para organizar la demanda, mejorar la experiencia del usuario y optimizar los tiempos de atención.*

Estas herramientas deberán estar integradas al portal transaccional de servicio a la ciudadanía, o el que haga sus veces.

SUBCAPÍTULO 3

ENTRENAMIENTO DE HABILIDADES PARA EL SERVICIO

Artículo 277.13. Cualificación de los actores del servicio. Las entidades públicas que prestan servicios en el Distrito Capital y las organizaciones privadas que ejercen funciones públicas o vinculadas al Sistema Distrital de Servicio al Ciudadanía deberán propender por desarrollar capacidades en sus servidores (as) públicos (as), a través de la adopción de entrenamiento de habilidades para el servicio propuesto por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., cuyo objetivo será fortalecer las habilidades técnicas, socioemocionales y estratégicas de los (as) servidores (as) públicos (as) que prestan servicio a la ciudadanía. Esta iniciativa busca consolidar una cultura de servicio centrada en las personas, fomentar la corresponsabilidad y reforzar el compromiso del Distrito con una atención digna, empática y efectiva.

Parágrafo. En los programas de inducción y reintroducción se deberán incluir contenidos relacionados con el Servicio a la Ciudadanía. La programación de los procesos de formación en las entidades distritales deberá proyectarse sin perjuicio de las convocadas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

Artículo 277.14. Desarrollo de habilidades para el servicio. El personal que tiene por función servir directamente a la ciudadanía, usuarios o grupos de interés, deberá conocer de forma detallada la estructura organizacional de la entidad, el portafolio institucional y sus requisitos, los canales de atención y las funciones de la entidad. Sus actuaciones de cara a la ciudadanía deberán ser desarrolladas con solidaridad y vocación de servicio.

Parágrafo. Cada entidad distrital deberá incluir en los planes de formación, temáticas relacionadas con el Servicio a la Ciudadanía, incluyendo la adopción e implementación de protocolos de servicio con enfoque poblacional - diferencial y género, como tema estratégico en la gestión pública, e impartirlos de forma integral a todas las personas que prestan servicio a la ciudadanía que hacen parte de la organización.

SUBCAPÍTULO 4

CALIDAD DEL SERVICIO

Artículo 277.15. Seguimiento y evaluación. La Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. o la que haga sus veces, desarrollará un modelo integrado de medición, evaluación y seguimiento de la calidad del servicio prestado a la ciudadanía, satisfacción y experiencia ciudadana, que permita la parametrización, trazabilidad y cuantificación, así como el análisis constante del comportamiento de la demanda social en el servicio. Dicho modelo contemplará las estrategias e instrumentos a implementar sobre la totalidad de entidades del Distrito Capital, y empresas prestadoras de servicios públicos, entre otros, que ofrecen sus servicios a través de los diferentes canales y medios de interacción del Distrito Capital. Las mencionadas entidades, organismos y empresas efectuarán la medición de la satisfacción y experiencia ciudadana, de conformidad con los criterios establecidos por la dependencia en mención.

Artículo 277.16. Índice de calidad del servicio. Con ánimo de fortalecer los lazos de confianza entre ciudadanía y la administración distrital, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio o la que haga sus veces, efectuará la medición del Índice de calidad del servicio brindado, a través del monitoreo del cumplimiento de los

parámetros y lineamientos establecidos para la prestación del servicio a la ciudadanía en los canales de atención de las entidades.

Las entidades del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía deberán adoptar a las acciones correspondientes para alcanzar la meta establecida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. en cada una de las vigencias, e implementar la metodología, herramientas e instrumentos para esta medición y reportar los datos resultantes de dichas mediciones cuando a ello hubiere lugar, en la periodicidad que sea indicada.

Artículo 277.17. Índice de Percepción Ciudadana. *Con el ánimo de conocer y tener en cuenta la opinión ciudadana para la toma de decisiones, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio o la que haga sus veces, efectuará la medición del Índice de Percepción Ciudadana, a través de una encuesta dirigida a la ciudadanía aplicada a través los canales de servicio de las entidades.*

Las entidades del distrito deberán utilizar esta información como referencia para orientar acciones de mejora y fortalecer la calidad de sus servicios.

SUBCAPÍTULO 5

DE LAS PETICIONES CIUDADANAS

Artículo 277.18. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. *Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.*

Artículo 277.19. Administración del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. *El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas será administrado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.*

Artículo 277.20. Administradores funcionales del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. *Cada entidad distrital deberá designar dos (2) administradores funcionales, responsables de generar y transferir conocimiento en el uso y manejo del sistema al interior de la entidad, los cuales deberán solucionar los requerimientos funcionales relacionados con el mismo.*

Parágrafo. *Los requerimientos funcionales que cada entidad distrital no pueda resolver de forma directa deberán ser informados únicamente a través del canal que disponga para tales efectos la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.*

Artículo 277.21. Buzones. *Las entidades distritales podrán implementar buzones de sugerencias como estrategia para mejorar la calidad del servicio a la ciudadanía. En caso de adoptarse esta herramienta, los buzones deberán abrirse todos los días hábiles.*

Si se encuentra una petición ciudadana, la misma deberá ser radicada de manera inmediata en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha.

CAPITULO 5

DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

Artículo 277.22. Defensor de la Ciudadanía. *Todas las entidades y organismos del Distrito deberán implementar la figura de Defensor o Defensora de la Ciudadanía, mediante la designación de una persona servidora pública que ejerza funciones en el nivel más alto de la estructura jerárquica de la entidad, preferiblemente en un área misional o estratégica diferente a la de Servicio a la Ciudadanía. Esta designación deberá ser adelantada por el o la representante legal de la entidad, garantizando criterios de idoneidad y compromiso con el servicio a la ciudadanía.*

Parágrafo 1. *Se entenderá por persona servidora pública que ejerza funciones en el nivel más alto de la estructura jerárquica de la entidad, aquella que ocupe un cargo directivo o asesor, diferente al cargo de Jefe de Servicio a la Ciudadanía, o quien ejerza sus funciones.*

Parágrafo 2. *Las entidades y organismos del Distrito que registren un volumen significativo de requerimientos, que implique la intervención del Defensor o Defensora, podrán conformar mediante acto interno del jefe del organismo, un Grupo Interno de Trabajo que lidere la estrategia del Defensor o Defensora de la Ciudadanía, el cual deberá estar adscrito a una de las dependencias del segundo nivel jerárquico de la organización y coordinado por la persona servidora pública de nivel directivo de dicha dependencia.*

Parágrafo 3. *La o el representante legal definirá los lineamientos al interior de cada entidad y organismo del Distrito, con el fin de garantizar la implementación de la figura de Defensor o Defensora de la Ciudadanía en materia presupuestal, técnica, de talento humano, entre otras. Adicionalmente, hará seguimiento a través del consejo directivo o la instancia que considere pertinente para la verificación de las funciones asignadas.*

Parágrafo transitorio. *Las entidades y organismos del Distrito Capital tendrán máximo hasta el 1 de enero de 2027 para adelantar los ajustes internos necesarios y dar cumplimiento a lo dispuesto en el presente artículo en lo relacionado con la designación del Defensor o Defensora de la Ciudadanía en un servidor público diferente a quien ejerce el rol de Jefe de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces. Durante este periodo, quienes cuenten con la figura en cabeza del Jefe de Servicio a la Ciudadanía podrán continuar operando bajo el esquema actual.*

Artículo 277.23. Funciones del Defensor de la Ciudadanía: *La o el Defensor de la Ciudadanía tendrá las siguientes funciones:*

- 1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones técnicas y normativas referentes al servicio a la ciudadanía.*
- 2. Formular recomendaciones al representante legal de la entidad para mejorar el relacionamiento entre la entidad y la ciudadanía, y efectuar seguimiento a las acciones que surjan a partir de las recomendaciones dadas, contribuyendo a fortalecer la confianza en la Administración.*

3. *Velar porque la entidad cumpla de manera continua los estándares de calidad para el mejoramiento de la prestación del servicio a la ciudadanía, a través del seguimiento al Índice de Calidad del Servicio Brindado y al Índice de percepción ciudadana, así como la implementación de acciones orientadas a fortalecer la experiencia y satisfacción ciudadana.*

4. *Promover el fortalecimiento de las competencias y habilidades para el servicio por parte de los (as) servidores (as) públicos (as) de la entidad, velando por su capacitación, evaluación y el reporte de resultados relacionados con la apropiación de dichas habilidades.*

5. *Articular al interior de la entidad, el diseño e implementación de estrategias de promoción y difusión de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales disponibles para el relacionamiento entre la entidad y la ciudadanía.*

6. *Promover la integración de la oferta institucional en los canales de la Red Cade, con el fin de facilitar el acceso, simplificar procesos y brindar servicios ágiles, seguros y centrados en las personas.*

7. *Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.*

8. *Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.*

Parágrafo. *El Manual Operativo del Defensor a la Ciudadanía, será expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y definirá los lineamientos para el adecuado ejercicio del rol de defensor o defensora de la ciudadanía.*

CAPÍTULO 6

COMISIÓN INTERSECTORIAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Artículo 277.24. De la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía. *Tiene por objeto orientar el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, así como coordinar y articular la actuación de las organizaciones públicas y privadas que participan en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y concurren en la prestación de servicios mediante el modelo multicanal de servicio a la ciudadanía Red CADE.*

La Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía estará integrada por:

1. *El/la Secretario/a General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., quien presidirá la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía;*

2. *El/la Subsecretario/a de Servicio a la Ciudadanía, quien además ejercerá la Secretaría Técnica de la Comisión;*

3. *El/la Directora/a del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía;*

4. *Los/as Jefes de Servicio a la Ciudadanía de las Entidades Distritales, los Gerentes Comerciales de las entidades públicas y/o privadas que participan en la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y concurren*

en la prestación de servicios mediante el modelo multicanal de servicio a la ciudadanía Red CADE.

Parágrafo 1. Los miembros integrantes de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía podrán delegar su participación únicamente en servidores(as) públicos(as) del nivel directivo o asesor que tengan bajo su responsabilidad el desarrollo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, de conformidad con el parágrafo del artículo 3 del Decreto Distrital 546 de 2007.

Parágrafo 2. Podrá citarse en calidad de invitado con voz y sin voto, a otras dependencias de las entidades distritales y/o representantes de entidades de orden nacional, según lo considere necesario el Comité.

Parágrafo 3. La Veeduría Distrital podrá participar en la Comisión Intersectorial en calidad de invitado.

Artículo 277.25. Funciones. Son funciones de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía las siguientes:

1. Articular y coordinar la actuación de las diferentes entidades públicas y privadas que implementan la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, para que se cumpla el ciclo de políticas públicas desde la formulación, ejecución, monitoreo, seguimiento hasta la evaluación.
2. Garantizar la coordinación de los actores del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de acuerdo con los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
3. Efectuar el seguimiento a la gestión intersectorial y proponer acciones para mantener altos estándares de servicio en los diferentes canales de interacción con la ciudadanía en el marco del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
4. Adoptar y modificar su reglamento interno."

Artículo 3°. Vigencia y derogatorias. El presente Decreto rige a partir del día siguiente al de su publicación en el [Registro Distrital](#), modifica la parte 1 del Libro 2, sustituye el Título 10 de la Parte 2 del Libro 3 y deroga la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Distrital 640 de 2025 del Sector Gestión Pública.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en la ciudad de Bogotá, D.C., a los 03 días del mes de junio del año 2026.

CARLOS FERNANDO GALÁN PACHÓN

Alcalde Mayor de Bogotá, D.C.

MIGUEL ANDRÉS SILVA MOYANO

Secretario General

Nota: Ver norma original en Anexos.

