Bogotá D.C. 23 de septiembre de 2026.

Doctora
ALEJANDRA TABORDA
Subsecretaria de Gestión Territorial, Participación y Servicios a la Ciudadanía
Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C.

Doctora
EUGENIA DEL SOCORRO ARBOLEDA BALBÍN
Directora de Servicio a la Ciudadanía
Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C.

Respetadas doctoras Alejandra y Eugenia,

Desde la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB) estamos interesados en participar de manera activa y técnica en las iniciativas de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C relacionadas con trámites y consultas de acceso a información pública y otros. Por esta razón, hemos formulado observaciones y recomendaciones al proyecto de Resolución: "Por medio de la cual se fijan incentivos a favor de los usuarios que realicen trámites y consultas de acceso a información pública y se dictan otras disposiciones".

El proyecto de resolución fue publicado por la Secretaría Distrital de Salud (SDS) en la plataforma LegalBog el 17 de septiembre de 2026, a las 10:00 horas, en el siguiente enlace: https://legalbog.secretariajuridica.gov.co/regimen-legal-publico#/acto-admin-publico/1789

A continuación, la Cámara de Comercio de Bogotá presenta sus observaciones y recomendaciones al proyecto normativo desde el enfoque en simplificación y racionalización de trámites y seguridad jurídica:

1. Los artículos 2° y 4° del proyecto delimitan el ámbito de aplicación y los incentivos:

   *"**ARTÍCULO 2°. Ámbito de aplicación.** Las disposiciones contenidas en la presente resolución aplican a todas las dependencias de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C. responsables de la gestión, operación y actualización en línea de los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). De igual manera, son aplicables a los usuarios que accedan a dicha oferta institucional ante la entidad."*

   *"**ARTÍCULO 4°. Fijación de los Incentivos.** Se establecen como incentivos o valores agregados a favor de los usuarios que realicen en línea los trámites y consultas de acceso a información pública a cargo de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C., los siguientes:*
   1. Disponibilidad del canal digital durante las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, para la radicación y el seguimiento de las solicitudes
   2. Eliminación del desplazamiento a las sedes de la entidad y a entidades bancarias, así como los tiempos de espera asociados a la atención presencial.
   3. Radicación inmediata con número único de seguimiento y trazabilidad en línea del estado de la solicitud (...)" (Subrayado fuera del texto original)

   La Cámara de Comercio de Bogotá recomienda respetuosamente poder definir qué se entiende por trámite realizado "*en línea*", distinguiendo entre los trámites totalmente en línea y aquellos que solo lo están parcialmente, y condicionar los incentivos del artículo 4° a las etapas efectivamente digitalizadas. Asimismo, el artículo 2° delimita el ámbito a todos los trámites de la entidad inscritos en el SUIT, mientras que el artículo 4° hace referencia a aquellos trámites que se realicen en línea, sin precisar si todos los

trámites inscritos en el SUIT se pueden realizar a través de canales digitales. Por lo anterior la CCB recomienda revisar la redacción de dichos artículos, con el fin de garantizar una norma clara, coherente y suficiente que permita a los ciudadanos y empresarios acceder a dichos incentivos.

Esta entidad sugiere, contar con la publicación de anexo o en la Ventanilla Única Digital el listado de los trámites cobijados por los incentivos, actualizado conforme a la información registrada en el SUIT, para que el usuario conozca con certeza a qué trámites aplica cada beneficio.

Adicionalmente, la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB) sugiere prever salvedades por mantenimientos programados y fallas técnicas, la forma de anunciarlos y una regla de contingencia que garantice que la indisponibilidad del canal no afecte la oportunidad de las solicitudes ni el cómputo de los términos del usuario.

2. El parágrafo del artículo 5° dispone:

> *"**Artículo 5°. Institucionalización, contenido y carácter preferente del canal digital.** Institucionalícese la Ventanilla Única Digital de Trámites y Servicios de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá D.C. como canal digital de atención de la entidad, la cual tiene las siguientes categorías:*
> *1. Trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública a cargo de la entidad, cuya información corresponde a la publicada en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y que se adelantarán de manera virtual a través de la ventanilla.*
> *2. Servicios a cargo de la entidad, registrados en la Base de Datos Maestra de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., los cuales podrán adelantarse por el canal presencial, telefónico o por el canal virtual, según su naturaleza y las condiciones de su prestación.*
>
> *La Ventanilla Única Digital de Trámites y Servicios operará como mecanismo preferente de atención siempre que la naturaleza del trámite, de otro procedimiento administrativo, de la consulta o del servicio, y las disposiciones que los regulan, lo permitan.*
>
> *La operación de canal preferente no excluye ni limita la atención por los canales presencial, telefónico y escrito dispuestos por la entidad, los cuales permanecerán habilitados de manera simultánea y permanente.*
>
> *La información de las dos categorías se mantendrá actualizada en las fuentes que les corresponden, de modo que lo publicado en la Ventanilla Única Digital de Trámites y Servicios guarde correspondencia con el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y con la Base de Datos Maestra de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., según el caso.*
>
> ***PARÁGRAFO.** Los incentivos fijados en el artículo 4° se aplican únicamente a los trámites y consultas de acceso a información pública de que trata el numeral 1 del presente artículo, por ser respecto de aquellos que se realizan en línea que el artículo 23 de la Ley 2052 de 2020 ordena su fijación mediante acto administrativo. Los servicios de que trata el numeral 2 continuarán rigiéndose por las disposiciones que regulan su prestación. No obstante, cuando se adelanten por el canal virtual generarán para el usuario los mismos beneficios de disponibilidad, ahorro de tiempo y eliminación de desplazamientos y tiempos de espera."* (Subrayado fuera del texto original)

La Cámara de Comercio de Bogotá sugiere precisar el alcance del último aparte del parágrafo. Este limita los incentivos del artículo 4° a los trámites y consultas del numeral 1 del artículo 5°, pero luego indica que los servicios del numeral 2, cuando se adelanten por el canal virtual, "*generarán para el usuario los mismos beneficios*". Se recomienda aclarar si tales beneficios son una consecuencia del uso del canal, sin efectos de incentivo en los términos del artículo 23 de la Ley 2052 de 2020, o si constituyen un compromiso de la Secretaría; en este último caso, deben identificarse los servicios y las condiciones

aplicables. Así se evita que la expresión "*los mismos beneficios*" se interprete como una extensión de los incentivos del artículo 4° a servicios que el propio parágrafo excluye.

Desde la CCB esperamos que, con estas recomendaciones, se logre aportar al desarrollo de una norma clara, coherente, suficiente y de fácil aplicación por parte de los diferentes actores, en el marco de este proyecto en el que se fijan incentivos a favor de los usuarios que realicen trámites y consultas de acceso a información pública y se dictan otras disposiciones. De ser necesario, nos ponemos a disposición para ampliar y profundizar estas consideraciones.



CLAUDIA PATRICIA VELASQUEZ OROZCO
Directora Gestión Pública y Ciudadana.
Cámara de Comercio de Bogotá.

Aprobó: Claudia Patricia Velasquez.
Consolidó: Luis Ernesto García Barrios, Coordinador de Gestión Regulatoria.
Elaboró: Diana Alexandra Piedrahita Rodriguez, Coordinadora de Gestión Interinstitucional; Sebastian Beltran Castañeda, Profesional Senior de Gestión Interinstitucional.