

RESOLUCIÓN No. 1093 DE 02 JULIO DE 2026

“Por la cual se crea e integra el Equipo Técnico de las Políticas de Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites, el cual cumplirá además las funciones de Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamento con la Ciudadanía, como instancia de apoyo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño”

LA SUBSECRETARIA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

En uso de sus facultades legales y reglamentarias, en especial las que le otorgan el artículo 34 del Decreto 650 de 2025 y la Resolución interna 1880 de 2024, y

CONSIDERANDO:

Que mediante la Resolución interna 1880 de 2024 “Por la cual se crea e integra el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría de Educación del Distrito”, como instancia encargada de orientar, articular y ejecutar las acciones y estrategias para la correcta implementación, operación, desarrollo, evaluación y seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y los demás modelos de gestión que se implementen en la Secretaría de Educación del Distrito, así como la instancia competente para establecer la conformación o creación de los Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional.

Que el Decreto Nacional 1499 de 2017 modificó el Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública 1083 de 2015, actualizando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Que el artículo 2.2.22.3.2 ibídem, establece que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y de los organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

Que la Ley 2052 de 2020, en el artículo 4 establece que se deberá elaborar anualmente la estrategia de racionalización de trámites.

Que el Decreto Ley 019 de 2012, en el artículo 38 prevé la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, los trámites y procedimientos administrativos y mejorar la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, con las debidas garantías legales.

Que, acorde con los lineamientos emitidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en el artículo 252 del Decreto Distrital 640 del 22 de diciembre del 2025, se deberá crear una Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamento con la Ciudadanía, bajo las disposiciones de la Resolución 001 de 2024 mediante la cual se adoptó el Manual Operativo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía en el Distrito.

Que el Equipo Técnico en el marco de las Políticas de Racionalización de Trámites y Servicio al Ciudadano se encontraba funcionando bajo los lineamientos establecidos en la Resolución No. 2001 del 18 de julio de 2023 con las facultades otorgadas por la Resolución 857 de 2019 derogada por la Resolución 1880 de 2024.

Que la Oficina de Servicio al Ciudadano como dependencia líder de la Política de Servicio al Ciudadano busca promover la implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad del Proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía de acuerdo con los requisitos establecidos en la norma NTC ISO 9001:2015.

Que en sesión extraordinaria del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 21 de mayo de 2026 fue aprobada la creación del Equipo Técnico de las Políticas de Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites y Mesa técnica de Apoyo Relacionamento con la Ciudadanía, como instancia de apoyo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, tal como se establece en el Acta No. 003 del 21 de mayo de 2026.

Continuación de la resolución No. 1093 DE 02 JULIO DE 2026

“Por la cual se crea e integra el Equipo Técnico de las Políticas de Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites, el cual cumplirá además las funciones de Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamento con la Ciudadanía, como instancia de apoyo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño”.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: CREAR. El equipo Técnico de las Políticas de Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites y Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamento con la Ciudadanía, como instancia de apoyo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

ARTÍCULO SEGUNDO: OBJETIVO. El Equipo Técnico de las Políticas de Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites y Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamento con la Ciudadanía, como instancia de apoyo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, será el encargado de apoyar la implementación y seguimiento de las Políticas de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites, así como los lineamientos que hacen parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la Secretaría de Educación del Distrito.

ARTÍCULO TERCERO: CONFORMAR. El Equipo Técnico de las Políticas de Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites y Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamento con la Ciudadanía, como instancia de apoyo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño estará integrado por:

- El (La) Subsecretario(a) de Gestión Institucional o su profesional delegado (a)
- El (La) Subsecretario(a) de Integración Interinstitucional o su profesional delegado(a)
- El (La) Jefe de la Oficina Asesora de Planeación o su profesional delegado (a)
- El (La) Jefe de la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa o su profesional delegado (a)
- El (La) Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones o su profesional delegado (a)
- El (La) Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano o su profesional delegado (a)
- El (La) Director(a) de Talento Humano o su profesional delegado (a)
- El (La) Director(a) de Inspección y Vigilancia o su profesional delegado (a)
- El (La) Director(a) General de Educación y Colegios Distritales o su profesional delegado (a)
- El (La) Director(a) de Participación y Relaciones Interinstitucionales o su profesional delegado (a)
- El (La) Director(a) de Servicios Administrativos o su profesional delegado (a)
- El (La) Defensor(a) de la Ciudadanía

PARÁGRAFO: El Equipo técnico a través de su secretaría técnica podrá convocar a otros líderes y/o equipos técnicos de procesos conforme con las necesidades que se requieran satisfacer en el funcionamiento, así como a los diferentes apoyos técnicos de las dependencias respectivas, con el objeto de desarrollar las actividades y responsabilidades asignadas.

ARTÍCULO CUARTO: FUNCIONES. Además de las previstas en la Resolución 1880 de 2024 y en el Modelo Distrital de Relacionamento con la Ciudadanía, serán funciones del Equipo Técnico de las Políticas de Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites y Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamento con la Ciudadanía:

Continuación de la resolución No. 1093 DE 02 JULIO DE 2026

“Por la cual se crea e integra el Equipo Técnico de las Políticas de Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites, el cual cumplirá además las funciones de Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía, como instancia de apoyo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño”.

- 1.** Velar por el cumplimiento de las Políticas Distritales e Institucionales de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites en la Secretaría de Educación del Distrito, con el fin de lograr que la prestación del servicio al ciudadano sea integral, homogénea y estandarizada.
- 2.** Analizar y evaluar de forma permanente la gestión y la prestación eficiente del servicio al ciudadano en la Secretaría de Educación del Distrito de acuerdo con los lineamientos y criterios normativos que faciliten el relacionamiento con la ciudadanía, así como el sondeo y definición de estrategias encaminadas a conocer las necesidades y demandas de la comunidad.
- 3.** Velar por la implementación del sistema de gestión de la calidad de acuerdo con la norma NTC ISO 9001:2015 del proceso de Servicio Integral a la Ciudadanía, en el marco de la revisión por la alta dirección, la Política Distrital e Institucional de Servicio a la Ciudadanía y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, con el fin de promover la mejora continua.
- 4.** Definir las líneas de acción para la atención a la ciudadanía en cada vigencia, en concordancia con las políticas, planes y programas establecidos por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, lo cual incluye la gestión de los recursos necesarios.
- 5.** Liderar la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos administrativos para facilitar el acceso de la ciudadanía a sus requerimientos con el propósito de reducir costos, tiempo, documentos y procesos en su interacción con la Secretaría de Educación del Distrito.
- 6.** Articular a las dependencias involucradas en las políticas de relación Estado – Ciudadanía y definir las acciones de implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía que deberán ser incluidas en el Programa de Transparencia y Ética Pública. Se debe crear el reglamento propio para definir el funcionamiento de la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- 7.** Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Secretaría de Educación del Distrito, los seguimientos y novedades relacionados con las políticas de Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites y el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, con el fin de garantizar la aplicación y cumplimiento de los principios y directrices establecidos en la regulación vigente.

ARTÍCULO QUINTO: COORDINACIÓN DEL EQUIPO TÉCNICO. Estará a cargo de la secretaría técnica la cual será ejercida por la Oficina de Servicio al Ciudadano, quien tendrá las siguientes responsabilidades:

- a) Convocar a reuniones a los integrantes
- b) Establecer el orden del día para cada una de las reuniones
- c) Enviar oportunamente la documentación y el orden del día a los integrantes
- d) Elaborar actas, mantener la documentación y los registros que se generen
- e) Realizar el seguimiento a los compromisos establecidos en las reuniones
- f) Mantener informados a los miembros del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, de los temas relevantes que se desarrollen por parte del equipo técnico.

ARTÍCULO SEXTO: SESIONES. El Equipo Técnico de las Políticas de Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites y Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía, se reunirá ordinariamente por lo menos una vez cada tres (3) meses, de forma virtual o presencial, con la asistencia de la mitad más uno de sus integrantes quienes tendrán voz, pero no voto al ser una instancia interna de apoyo; lo actuado constará en acta.

Continuación de la resolución No. 1093 DE 02 JULIO DE 2026

"Por la cual se crea e integra el Equipo Técnico de las Políticas de Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites, el cual cumplirá además las funciones de Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía, como instancia de apoyo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño".

La asistencia a las mismas, así como a las reuniones extraordinarias que sean convocadas, son de carácter obligatorio y deberá garantizarse la participación de las dependencias líderes de las políticas relacionadas con el modelo de relacionamiento con la ciudadanía, directamente o a través de sus delegados: Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales, Oficina de Servicio al Ciudadano y Oficina Asesora de Planeación quienes liderarán las sesiones de acuerdo con la temática a tratar en el orden del día. Cabe resaltar que se podrá invitar además de funcionarios de la entidad, a personas naturales o jurídicas y entidades estatales que puedan contribuir al desarrollo de este quienes no integrarán formalmente el equipo y no incidirán en el quórum.

ARTÍCULO SÉPTIMO: VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación y deroga la Resolución 2001 del 18 de julio de 2023 "Por la cual se modifica la Resolución No. 1395 del 23 de agosto de 2019, "Por la cual se crean los Equipos Técnicos de Gestión y Desempeño Institucional como instancias de apoyo al Comité Institucional de Gestión y Desempeño" y se dictan otras disposiciones" y todas las disposiciones internas que le sean contrarias

ARTÍCULO OCTAVO: PUBLICAR. A través de la Oficina de Servicio al Ciudadano, **GESTIONAR** la publicación del acto administrativo en el portal web de la Secretaría de Educación del Distrito.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Bogotá D.C., a los **02 JULIO DE 2026**



ANA LUCÍA ROSALES CALLEJAS
Subsecretaria de Gestión Institucional
Secretaría de Educación del Distrito

Gestión electrónica del documento:

Nombre	Cargo	Labor
José Emilio Lemus Mesa	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Revisó
María Alejandra Peña Villamil	Abogada Contratista Oficina Asesora Jurídica	Revisó
Fredy Abelardo Forero Gómez	Asesor de Subsecretaría de Gestión Institucional	Revisó
Ángela Moro Soto	Asesor de Subsecretaría de Gestión Institucional	Revisó
María Alejandra Peña Villamil	Abogada Contratista Oficina Asesora Jurídica	Revisó
Andrea Carolina Hernández Pardo	Profesional Universitario Oficina Asesora de Planeación	Revisó
Juan Fernando Contreras Ortíz	Director de Participación y Relaciones Interinstitucionales	Revisó y aprobó
Fredy Humberto Carrero Velandia	Director de Servicios Administrativos	Revisó y Aprobó
Carmen Julia Guerrero Gamba	Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano	Revisó y Aprobó
Jairo Alexis Suárez Parada	Profesional Universitario Oficina de Servicio al Ciudadano	Elaboró