



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/02/2026	Inicio	2:30 pm	Fin	4:30 pm	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO 267 02 2026						
Asistentes	Listado de asistentes				Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	4/03/2026	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez			Próxima Reunión	

La Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano inicia la reunión y agradece la asistencia de las áreas integrantes del Equipo Técnico de la Política de Racionalización de Trámites y de Servicio al Ciudadano, en la cual se abordará la siguiente agenda:

1. Verificación del Quorum
2. Socialización de resultados 2025
3. Socialización POA 2026
4. Socialización PTEP 2026
5. Presentación resultados de la medición INCIDE 2025
6. Estrategia de atención, servicio y relacionamiento integral con la ciudadanía 2026
7. Propuesta resolución Equipo Técnico Servicio a la Ciudadanía y Racionalización de Trámites y mesa técnica de apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía.

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/02/2026	Inicio	2:30 pm	Fin	4:30 pm	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO 267 02 2026						
Asistentes	Listado de asistentes	Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>			
Fecha de Elaboración	4/03/2026	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez			Próxima Reunión	



EQUIPO TÉCNICO DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Febrero 27 de 2026

Una educación que te responde

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN BOGOTÁ

A continuación el profesional Jairo Suárez, presenta el marco normativo que estableció la creación del Equipo Técnico (Resolución 1395 de 2019, modificada por la Resolución 2001 de 2022), funciones del equipo, integrantes y periodicidad de las reuniones. El funcionario Carlos Arturo Castillo Garzón – Secretario de la Oficina de Servicio al Ciudadano realiza la verificación de quorum con el llamado a lista de las áreas que conforman este equipo y evidencia que asistieron las personas que se relacionan a continuación en calidad de delegados:

Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: Luz Dary Vargas.
Dirección de Talento Humano: Alexy Sánchez.
Dirección de Inspección y Vigilancia: María Esperanza Villalba Campillo.
Dirección General de Educación y Colegios Distritales: Leonardo Ruíz
Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales: Juan Fernando Contreras, Angela Adriana Ávila Ospina, Ingrid Lorena Álvarez



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/02/2026	Inicio	2:30 pm	Fin	4:30 pm	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO 267 02 2026						
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	4/03/2026	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez			Próxima Reunión	

Dirección de Servicios Administrativos:

Oficina Asesora de Comunicación y Prensa: Claudia P. López H.

Oficina Asesora de Planeación: Carmen Yolanda Sánchez, Andrea Carolina Hernández, Hugo Nelson Serna Q. Luis Fernando Herrera.

Oficina de Servicio al Ciudadano OSC: Julia Guerrero Gamba, Jairo Suárez, Angélica Vargas, Andrés Narváez, Jenny Paola Triana, Carlos Arturo Castillo Garzón, Jean Karlo Ruiz Maldonado.

El profesional Jairo Suárez inició la presentación de los resultados de la gestión de PQRSDF en la vigencia 2025, desagregando cifras y comportamiento de cada uno de los canales de contacto, trámites de mayor relevancia o impacto en la entidad, quejas por dependencias, nivel de oportunidad en las respuestas y dependencias con mayores cifras de documentos vencidos y no digitalizados en los sistemas de gestión documental SIGA y Bogotá te Escucha. La jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano Julia Guerrero hace un llamado a las áreas asistentes para que al momento de recibir y hacer el reparto interno de la correspondencia, esta se clasifique de acuerdo con los trámites que cada dependencia tiene creados en el SIGA; reducir la utilización de clasificar las peticiones como "GENERAL". Esto con el fin de generar datos estadísticos ajustados a la realidad y por los continuos requerimientos de los entes de control en el sentido de remitir cantidades puntuales con relación a trámites específicos.

Frente al nivel de oportunidad, el profesional Luis Fernando Herrera de la Oficina de Planeación menciona que la entidad ha permanecido históricamente en niveles del 93% y 97% sin poder avanzar al 100 y que también históricamente ha sido por el impacto de las mismas dependencias.

La Jefe de la OSC indica frente al elevado número de documentos sin digitalizar, el vacío existente del procedimiento a seguir para su subsanación pues las áreas argumentan la rotación de personal, retiro o renuncias de los funcionarios, terminación de contratos sin que previamente se realice la validación rigurosa de su estado frente a la gestión documental. Se requerirá ante la Oficina Asesora Jurídica un concepto. El señor Hugo Serna asistente delegado por la Oficina Asesora de Planeación propone que, con el apoyo del Despacho se diseñe un plan de choque para que las áreas, especialmente aquellas que muestran alto volumen de documentos sin digitalizar inicien la gestión tendiente a subsanar los faltantes; de igual manera propone que se comience por reducir las cifras de 2025 y lo avanzado de 2026; progresivamente trabajar en las vigencias anteriores.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/02/2026	Inicio	2:30 pm	Fin	4:30 pm	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO 267 02 2026						
Asistentes	Listado de asistentes			Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	4/03/2026	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez			Próxima Reunión	

Radicados

SISTEMA	2.025	%
BTE	12.854	3,15%
SIGA	408.231	96,85%
Total general	421.085	100%



TIPO DE DOCUMENTO	2.025	%
Derecho de petición Interés particular	320.914	76%
Contáctenos	61.244	15%
FUT	10.640	3%
Tutela	8.080	2%
Queja	4.467	1%
Expediente	3.518	1%
Derecho de petición Interés general	3.131	1%
Informativo	1.976	0%
Reclamo	1.831	0%
Solicitud de acceso a la información	822	0%
Cumplimiento de fallo	764	0%
Recurso de apelación	754	0%
Respuesta	723	0%
Derecho de petición de consulta	638	0%
Demandas	391	0%
Derecho de consulta de documentos y expedición de copias	387	0%
Conciliación	278	0%
Denuncia por actos de corrupción	250	0%
Invitación	128	0%
Derecho de petición de Información	119	0%
Recurso de reposición	73	0%
Sugerencia	54	0%
Factura	50	0%
Felicitación	44	0%
Citación	5	0%
Nullidad y restablecimiento del derecho	4	0%
Total general	421.085	100%

SED 2026

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/02/2026	Inicio	2:30 pm	Fin	4:30 pm	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO 267 02 2026						
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	4/03/2026	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez			Próxima Reunión	

Clasificación de trámites

TEMA/TRÁMITE (67)	2025	%
General	213.935	51%
Constancias y/o certificaciones de estudio en las Instituciones educativas distritales	99.131	24%
Legalización de documentos para estudiar en el exterior	51.130	12%
Sin tema asociado – BTE	12.854	3%
Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio) para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital	10.329	2%
Certificación de contrato y/o convenio	9.615	2%
Inscripción en el escalafón nacional docente	4.285	1%
Ascenso en el escalafón nacional docente	2.247	1%
Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	2.161	1%
Renuncia al cargo docente; directivo docente o administrativo	1.560	0%
Asignación de cupo escolar	1.487	0%
Licencia ordinaria no remunerada para funcionarios administrativos y docentes	1.414	0%
Constancia de registro de diploma	1.235	0%
Copias de actos administrativos, documentos o expedientes	873	0%
Copia de certificaciones de estudio de colegios cerrados	833	0%
Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	677	0%
Certificación reporte de docentes que laboran en instituciones privadas	671	0%
Vacaciones de funcionarios administrativos	599	0%
Reconocimiento y/o ajuste salarial por posgrado	597	0%
Otros trámites (49)	5.452	1%
Total general	421.085	100%

General por dependencia (423)	213.935	%
5110 - Oficina de Personal	24.336	11%
1300 - Oficina Asesora de Jurídica	17.497	8%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	13.211	6%
5111 - Grupo de Certificados Laborales	13.128	6%
5130 - Oficina de Nómina	11.033	5%
5120 - Oficina de Escalafón Docente	10.285	5%
5101 - Dirección de Talento Humano – Prestaciones	9.428	4%
4100 - Dirección de Cobertura	9.342	4%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	4.242	2%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	4.163	2%
5301 - Archivo SED	4.116	2%
2211 - Dirección Local de Educación Suba	4.092	2%
5100 - Dirección de Talento Humano	3.961	2%
531002 - Oficina OSC Respuestas	3.919	2%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	3.501	2%
4300 - Dirección de Construcción y Conservación de Establecimientos Educativos	3.297	2%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	2.847	1%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	2.737	1%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	2.709	1%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	2.212	1%
Otras dependencias (413)	63.789	30%

SED 2026



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/02/2026	Inicio	2:30 pm	Fin	4:30 pm	Lugar	Reunión presencial -- Sala de juntas 2
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO 267 02 2026						
Asistentes	Listado de asistentes			Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	4/03/2026	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez			Próxima Reunión	

Quejas y reclamos por dependencia

DEPENDENCIA	2025	%
4200 - Dirección de Bienestar Estudiantil	628	10%
2211 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	439	7%
1400 - Oficina de Control Disciplinario de Instrucción	403	7%
2208 - Dirección Local de Educación Kennedy	340	6%
4100 - Dirección de Cobertura	253	4%
2210 - Dirección Local de Educación Engativá	241	4%
2219 - Dirección Local de Educación Ciudad Bolívar	224	4%
2207 - Dirección Local de Educación Bosa	167	3%
2205 - Dirección Local de Educación Usme	155	3%
5310 - Oficina de Servicio al Ciudadano	155	3%
2218 - Dirección Local de Educación Rafael Uribe Uribe	153	3%
1800 - Oficina para la Convivencia Escolar	145	2%
5110 - Oficina de Personal	145	2%
7001 01 - Traslados OSC	144	2%
2201 - Dirección Local de Educación Usaquén	115	2%
2202 - Dirección Local de Educación Chapinero	109	2%
2209 - Dirección Local de Educación Fontibón	97	2%
2212 - Dirección Local de Educación Barrios Unidos	92	2%
2216 - Dirección Local de Educación Puente Aranda	77	1%
2213 - Dirección Local de Educación Teusaquillo	71	1%
Otras dependencias (343)	1.945	32%
Total general	6.098	100%

BTE: 5.980 (98%)
SIGA: 118 (2%)

SED 2026



ACTA DE REUNIÓN

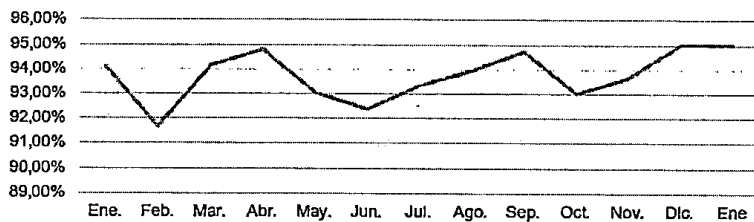
Fecha	27/02/2026	Inicio	2:30 pm	Fin	4:30 pm	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO 267 02 2026						
Asistentes	Listado de asistentes			Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	4/03/2026	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez			Próxima Reunión	

Nivel de oportunidad 2025

VARIABLES	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Ene
Total de requerimientos resueltos en términos de ley	17.182	28.110	23.692	24.627	21.310	18.464	23.864	19.794	23.843	23.020	19.017	23.171	23.171
Total de requerimientos que vencen términos en el mes evaluado	18.262	30.670	25.161	25.979	22.898	19.990	25.564	21.072	25.176	24.745	20.309	24.387	24.387
RESULTADO	94,09%	91,65%	94,16%	94,80%	93,06%	92,37%	93,35%	93,94%	94,71%	93,03%	93,64%	95,01%	95,01%

Tolerancia Superior	100%	META	100%
----------------------------	-------------	-------------	-------------

NIVEL DE OPORTUNIDAD



SED 2026



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/02/2026	Inicio	2:30 pm	Fin	4:30 pm	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO 267 02 2026						
Asistentes	Listado de asistentes			Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	4/03/2026	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez			Próxima Reunión	

Vencidos

DEPENDENCIA (185)	2023	2024	2025	2026	Total general	%
5100 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO			14	108	122	9%
6007 - 01 COLEGIO ALFONSO LÓPEZ MICHELSEN (IED)			2	104	106	7%
5120 - OFICINA DE ESCALAFÓN DOCENTE			5	82	87	6%
5130 - OFICINA DE NÓMINA			18	60	78	6%
6005 - 17 COLEGIO FRANCISCO ANTONIO ZEA DE USME (IED)			2	41	43	3%
6005 - 14 COLEGIO FABIO LOZANO SIMONELLI (IED)			1	37	38	3%
6012 - 05 COLEGIO JUAN FRANCISCO BERBEO (IED)			8	36	44	3%
6009 - 01 COLEGIO ANTONIO VAN UDEN (IED)		1	8	35	44	3%
6004 - 28 COLEGIO REPÚBLICA DEL ECUADOR (IED)			2	32	34	2%
1300 - OFICINA ASESORA DE JURÍDICA			2	28	30	2%
6019 - 02 COLEGIO ANTONIO GARCÍA (IED)		14	27	28	69	5%
6019 - 23 COLEGIO LA JOYA (IED)				27	27	2%
5111 - GRUPO DE CERTIFICADOS LABORALES			1	20	21	1%
4300 - DIRECCIÓN DE CONSTRUCCIÓN Y CONSERVACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS			4	19	23	2%
6010 - 29 COLEGIO SAN JOSÉ NORTE (IED)			13	19	32	2%
5110 - OFICINA DE PERSONAL			23	15	38	3%
6004 - 08 COLEGIO ENTRE NUBES SURORIENTAL (IED)				12	12	1%
1400 - OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO DE INSTRUCCIÓN			2	10	12	1%
5101 - DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO – PRESTACIONES				10	10	1%
6014 - 07 COLEGIO SAN FRANCISCO DE ASÍS (IED)			1	10	11	1%
OTRAS DEPENDENCIAS (165)	6	34	292	205	537	38%
Total general	6	49	425	938	1.418	100%

SED 2026



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/02/2026	Inicio	2:30 pm	Fin	4:30 pm	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO 267 02 2026						
Asistentes	Listado de asistentes			Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	4/03/2026	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez			Próxima Reunión	

Socialización POA y PTEP 2026

Se presentan los mecanismos de medición control y reportes que periódicamente realiza la OSC en calidad de líder de las políticas de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites

Políticas de Servicio al Ciudadano y Racionalización de Trámites

Evidencias de cumplimiento

POA	PTEP
Informe de PQRSDF	Informe de PQRSDF
Informe de Relacionamento con la Ciudadanía	
Informe seguimiento a plan de accesibilidad	Informe seguimiento a plan de accesibilidad
Informe de gestión de operaciones - Error crítico (88%) - Error no crítico (95%) - Nivel de Satisfacción (85%) - Nivel de Servicio (97%)	Informe de gestión de operaciones - Nivel de satisfacción (85%) - Nivel de servicio (97%)
Informe de seguimiento a la estrategia de Racionalización de Trámites	
Informe de formulación de estrategia de Racionalización de Trámites	Actas de Equipo Técnico
	Informe de promoción y cualificación - Prestación del servicio - Atención inclusiva - Carta de trato digno y Defensor de la Ciudadanía
	A racionalizar: - Asignación de cupo escolar - Traslado de estudiantes antiguos - Beneficios de transporte escolar (rutas y subsidio) para estudiantes de las instituciones educativas con matrícula oficial distrital.

SED 2026



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/02/2026	Inicio	2:30 pm	Fin	4:30 pm	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO 267 02 2026						
Asistentes	Listado de asistentes		Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>		
Fecha de Elaboración	4/03/2026	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez			Próxima Reunión	

Proyecto acto administrativo creación Equipo Técnico Servicio a la Ciudadanía y Racionalización de Trámites y mesa técnica de apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía.


Jairo Suárez presenta el proyecto de resolución de creación del Equipo Técnico Servicio a la Ciudadanía y Racionalización de Trámites y mesa técnica de apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía, el cual ya cuenta o contiene las observaciones que en su momento aportaron las Oficinas Asesoras de Planeación - OAP y Oficina Asesora Jurídica - OAJ . Carmen Yolanda Sánchez de la OAP sugiere que se omita en el nombre "Mesa Técnica"; por su parte Jairo Suárez de la OSC manifiesta que la Oficina Asesora Jurídica consideró necesario que se denominara "Mesa Técnica". Se acuerda entonces en esta reunión que se mantenga esta denominación.

A continuación se leen las funciones de la Secretaría Técnica de la mesa, la cual estará a cargo de la Oficina de Servicio al Ciudadano. La Oficina Asesora de Planeación señala que en el artículo 6 de la resolución se deberá establecer que a las sesiones de la mesa técnica deben asistir los líderes de las políticas relacionadas con el modelo de relacionamiento con la ciudadanía: Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales, Oficina de Servicio al Ciudadano y Oficina Asesora de Planeación; en el orden del día se decidirá cuál de estas políticas liderará la sesión; en la parte considerativa del acto administrativo incluir el párrafo de aprobación del Comité de Gestión y Desempeño Institucional. Se estima que en la sesión que tendrá lugar a mitad de año se solicitaría la aprobación de esta resolución.



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/02/2026	Inicio	2:30 pm	Fin	4:30 pm	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO 267 02 2026						
Asistentes	Listado de asistentes			Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	4/03/2026	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez			Próxima Reunión	



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

Página 1 de 3

RESOLUCIÓN No. _____ DE 2026

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

EL SUBSECRETARIO 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 Decreto 650 de 2025, 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, acorde con los lineamientos emitidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en el artículo 252 del Decreto Distrital 649 del 22 de diciembre del 2025, se deberá crear una Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía, bajo las disposiciones de la Resolución 001 de 2024 mediante la cual se adoptó el Manual Operativo Distrital de Relacionamiento 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 encuentra funcionando bajo los lineamientos establecidos en la Resolución No. 2091 del 19 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 dependiente 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.

En mérito de lo expuesto,

SED 2026



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/02/2026	Inicio	2:30 pm	Fin	4:30 pm	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO 267 02 2026						
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	4/03/2026	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez			Próxima Reunión	

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: CREAR. El equipo Técnico de las Políticas de Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites y Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento 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 Relacionamiento 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 Relacionamiento 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) Jefe de la Dirección de Talento Humano o su profesional delegado (a)
- El (La) Jefe de la Dirección de Inspección y Vigilancia o su profesional delegado (a)
- El (La) Jefe de la Dirección General de Educación y Colegios Distritales o su profesional delegado (a)
- El (La) Jefe de la Dirección de Participación y Relaciones Interinstitucionales o su profesional delegado (a)
- El (La) Jefe de la Dirección 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 a 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.

SED 2026



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/02/2026	Inicio	2:30 pm	Fin	4:30 pm	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2
Asunto	ACTA EQUIPO TÉCNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO 267 02 2026						
Asistentes	Listado de asistentes				Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	4/03/2026	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez			Próxima Reunión	

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:

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 Relacionamento 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 Relacionamento 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 Relacionamento Integral con la Ciudadanía, con el fin de garantizar la aplicación y cumplimiento de los principios y directrices establecidos en la regulación vigente.

SED 2026



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/02/2026	Inicio	2:30 pm	Fin	4:30 pm	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO 267 02 2026						
Asistentes	Listado de asistentes			Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	4/03/2026	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez			Próxima Reunión	

ARTÍCULO QUINTO: COORDINACIÓN DEL EQUIPO TÉCNICO. Estará a cargo de la secretaría técnica la cual será ejercida por cualquiera de los miembros o delegados de los líderes de las políticas de relación Estado – Ciudadanía, quien tendrá en relación con este equipo 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 y lo actuado constará en acta. La asistencia a las mismas, así como a las reuniones extraordinarias que sean convocadas, son de carácter obligatorio. 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.

SED 2026



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/02/2026	Inicio	2:30 pm	Fin	4:30 pm	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO 267 02 2026						
Asistentes	Listado de asistentes			Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	4/03/2026	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez			Próxima Reunión	

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".

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

CARLOS ARTURO CHARRIA HERNÁNDEZ
Subsecretario 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
Andrea Carolina Hernández Pardo	Profesional Universitario Oficina Asesora de Planeación	Revisó
Fredy Humberto Carrero Velásquez	Director de Servicios Administrativos	Revisó y Aprobó
Carmen Julia Guerrero Gamboa	Jefe Oficina de Servicio al Ciudadano	Revisó y Aprobó
Jairo Alexis Suárez Parada	Profesional Universitario Oficina de Servicio al Ciudadano	Elaboró

SED 2026



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/02/2026	Inicio	2:30 pm	Fin	4:30 pm	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO 267 02 2026						
Asistentes	Listado de asistentes			Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	4/03/2026	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez			Próxima Reunión	

Medición Incide 2025

Jairo Suarez se refiere a esta iniciativa de la Veeduría Distrital que consiste en evaluar "cómo las entidades distritales garantizan el acceso a la información pública, la participación ciudadana, y la entrega de bienes y servicios, en el marco de un modelo único de relación con la ciudadanía, para una gestión pública más cercana y confiable". Presenta las dimensiones que son evaluadas, los resultados de la SED y el comparativo con las demás entidades del Distrito. La jefe de la OSC pone de manifiesto las dificultades presentadas respecto a mejoras físicas en las infraestructura de algunos puntos de atención para que cumplan con los parámetros técnico exigidos por la Veeduría; aunque la OSC ha realizado los requerimientos y alertas correspondientes, no ha sido posible recibir respuestas satisfactorias de las áreas competentes. Carmen Yolanda Sánchez propone que a través de correo electrónico la OSC solicite a la OAP que estos resultados sean llevados al al Comité Sectorial de Gestión y Desempeño.

Estrategia de Atención, servicio y relacionamiento integral con la ciudadanía 2026 :



ACTA DE REUNIÓN

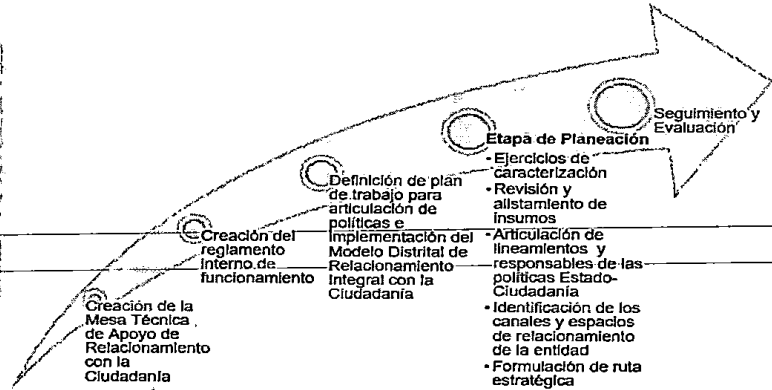
Fecha	27/02/2026	Inicio	2:30 pm	Fin	4:30 pm	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO 267 02 2026						
Asistentes	Listado de asistentes			Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	4/03/2026	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez			Próxima Reunión	

ESTRATEGIA 2026

Formulación de la estrategia de atención y servicio al ciudadano que hace parte de la planeación institucional anual y debe estar articulada con el Plan de Acción Institucional (PAI), en el marco del MIPG (hace parte de uno de los indicadores de medición del FURAG).

Tabla de contenido	
1. Introducción	3
1.1 Objetivo	3
1.2 Alcance	3
2. Diagnóstico	4
3. Marco normativo y de referencia	6
4. Escenarios y canales de relacionamiento	7
5. Lineamientos y acciones estratégicas	8
6. Roles y responsables	9
7. Recursos	9
8. Plan de acción	11
8.1 Etapa de planeación	11
8.1.1 Ejecución de caracterización	11
8.1.2 Revisión y alistamiento de los insumos	12
8.1.3 Articulación de lineamientos de las políticas Estado - Ciudadanía	12
8.1.4 Identificación de los canales y espacios de relacionamiento en la entidad	14
8.1.5 Formulación de una ruta estratégica	14
8.1.6 Relacionamiento Integral con la Ciudadanía	14
8. Seguimiento y evaluación	14

La Secretaría General – Alcaldía Mayor de Bogotá solicita aprobación de la estrategia por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y publicación.



En próximas vigencias Etapa de Implementación, Seguimiento y Evaluación

SED 2026



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/02/2026	Inicio	2:30 pm	Fin	4:30 pm	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO 267 02 2026						
Asistentes	Listado de asistentes			Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	4/03/2026	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez			Próxima Reunión	

La Jefe de la Oficina de Servicio al Ciudadano agradece la asistencia y participación. Quedan definidos los compromisos:


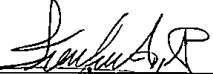
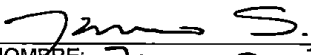
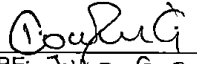
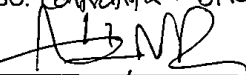
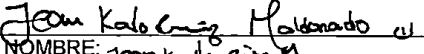
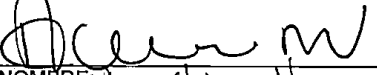

- Realizar el ajuste a la propuesta de resolución de Creación de Equipo Técnico de las políticas de Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites y Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía; específicamente los requerimientos definidos en la presente acta para complementar el artículo 6 del acto administrativo.
- Enviar a Leyda Madrigal resultados INCIDE 2025 para socializar en comité intersectorial de gestión y desempeño.
- Enviar Estrategia de Servicio y Relacionamiento Estado Ciudadano a líderes de políticas
- Solicitar comité extraordinario de Gestión y Desempeño
- Presentar en el Comité Directivo el reporte del aumento de documentos vencidos y sin digitalizar y el riesgo institucional que esto genera; solicitar al Despacho y Oficina Asesora de Planeación el apoyo requerido para que las áreas involucradas inicien la gestión tendiente a la subsanación correspondiente.

Se da por finalizada la reunión.

 NOMBRE: Carmen Ubieda S. CARGO: Prof. Esp. OAP	 NOMBRE: Luis Fernando Herrera Rojas CARGO: Profes. Esp. OAP	 NOMBRE: Juan Carlos Lora R. CARGO: Contralista OAP
 NOMBRE: Leyda Madrigal CARGO: Prof. Esp. OAC	 NOMBRE: Mónica Esperanza Villalba C. CARGO: Contratista DTV	 NOMBRE: Claudia Patricia Lopez Herrera CARGO: Contratista OACP
 NOMBRE: Leonardo Ruiz CARGO: Prof. Esp. DGFLD	 NOMBRE: Juan Elío Contreras CARGO: Dir (e) DRR	 NOMBRE: Alexy Sanchez Gomez CARGO: Profesional OTH

ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/02/2026	Inicio	2:30 pm	Fin	4:30 pm	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO 267 02 2026						
Asistentes	Listado de asistentes				Asistentes Externos		<<Lista de Nombres>>
Fecha de Elaboración	4/03/2026	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez			Próxima Reunión	

<p style="text-align: center;"></p> <p>NOMBRE: Yenny Paola Pineda CARGO: Profesional en Ciencias</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p>NOMBRE: Ingrid Lorena Alvarez Pineda CARGO: Contratista - OPCI</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p>NOMBRE: Jairo Suarez CARGO: Prof. univ. OSC</p>
<p style="text-align: center;"></p> <p>NOMBRE: Juna Guerra U CARGO: Jefe OSC</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p>NOMBRE: ANDRÉS NACAREZ QUES CARGO: CONTRATISTA</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p>NOMBRE: Jean Carlos Maldonado U CARGO: Contratista</p>
<p style="text-align: center;"></p> <p>NOMBRE: Angelica Vargas CARGO: Contratista</p>	<p style="text-align: center;"></p> <p>NOMBRE: Carlos Alberto Castillo CARGO: Secretario OSC</p>	<p>NOMBRE: CARGO:</p>
<p>• <<Compromisos adquiridos>></p>		



ACTA DE REUNIÓN

Fecha	27/02/2026	Inicio	2:30 pm	Fin	4:30 pm	Lugar	Reunión presencial – Sala de juntas 2	
Asunto	ACTA EQUIPO TECNICO POLITICA RACIONALIZACION TRAMITES SERVICIO CIUDADANO 267 02 2026							
Asistentes	Listado de asistentes					Asistentes Externos	<<Lista de Nombres>>	
Fecha de Elaboración	4/03/2026	Elaborado por	Carlos Castillo - Jairo Suárez				Próxima Reunión	

Se adjunta listado de asistencia

Lista de Asistencia

Equipo Técnico Políticas Nacionalización de Trámites y Servicios al Ciudadano		Área Responsable		Oficina de Servicio al Ciudadano		
Fecha:	27 febrero 2026	Lugar:	Sala 2 - S.E.D.	Hora Inicio:	2:30 pm	Hora Final:

No.	Nombre Completo	Documento de Identidad		Tipo de vinculación	Cargo/Rol	Entidad Dependencia SED/ED/EIC/Otro	Localidad	No. telefónico de Contacto	Correo Electrónico	Firma
		Tipo ¹	Número ²							
1	Luz Dey Deycos	CC	61263264	P.	Prof. Esp.	OTIC	NUC	314915578	lddeycos@educ	Luz Dey
2	Juan Pablo Contreras	CC	791378100	LN	Dir. (e)	DPRE	NC	311270838	juan.contreras@educ	Juan Pablo
3	Claudia F. Lopez H	CP	57192437	OPS	Periodista - Contia	OACP	NC	311284899	cllopezh@educ	Claudia
4	Julia Guerrero	CC	52483018	LN	Jefe	OJC	NC	3114446470	guerreroj@educ	Julia
5	Angela Adriana Aiba Opina	CC	521337116	OPJ	Cont. h	DPRE	NC	311294003	aiiba@educ	Angela
6	Tingard Lorenay Alvarez	CC	109165853	OPS	Contratista	DPRE	NC	312055833	ialvarez@educ	Tingard
7	Alexy Sanchez G	CC	80741475	P	Prof. Especial.	DTA	NC	312148677	asanchezg@educ	Alexy
8	Jairo Suarez	CC	79884274	PZ	Prof. univ.	OSC	NVC	3010226032	jsuarez@educ	Jairo
9	Maria Esperanza Villalba	CC	22519051	OPS	Contratista	Dir. de Inspección	NC	317000236	mvillalba@educ	Maria
10	Leonardo Ruiz	CC	79319054	D.C	Prof. Esp.	DGED	NC	3105542373	lruiz@educ	Leonardo
11	Comendy Sondet S	CC	50460258	DC	Prof. esp	OAP	NC	3006779909	csundet@educ	Comendy
12	Andrea Carolina Hernández	CC	1032348530	DC	Prof. Univer	OAP	NC	3157483928	achernandez@educ	Andrea
13	ANDRÉS NARWÁEZ REYES	CC	110287255	OPS	CONTRATISTA	OSC	NC	3005018776	anarwaez@educ	Andrés
14	Juan Karlo Ruiz M	CC	106744777	OPS	Contratista	OSC	NUC	312140681	jruizm@educ	Juan Karlo
15	Carlos Orlando Castillo	CC	79621420	PA-Asesor	Secretario	Of. Serv. Ciudad.	N.C	3204466076	ccastillo@educ	Carlos
16										

Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1681 de 2012 y normas reglamentarias, se comunica que los datos personales suministrados como asistente se utilizarán para soportar evidencia de asistencia a la reunión, sesión, evento o capacitación aquí descrita. Podrá conocer nuestra Política de Tratamiento de los Datos Personales en cualquier momento en la página WEB de la entidad www.educacionbogota.edu.co/transparencia/politicas

Convenciones:
 1. Tipo: CC: Cédula de ciudadanía / TI: Tarjeta de Identidad / CE: Cédula de Extranjería / NIP: Número de Identificación Personal / NUIP: Número Único de Identificación personal / PA: Pasaporte / PPT: Permiso por Protección Temporal / RUMV: Registro Único de Migrantes Venezolanos / Otro.
 2. Tipo de vinculación: DC: De carrera/PR: Provisional/PT: Planta Temporal/ OPS: Contrato por prestación de servicios/LN: Libre nombramiento y remoción.

Nota: En caso de hacer uso de un formulario para el registro de asistencia de manera virtual, se debe garantizar el contenido de la información registrada en este formato.