

Boletín de prensa n.º 150

Bogotá D.C., octubre 7 de 2019

## La SED ocupa primer puesto en medición de calidad del servicio a la ciudadanía

*La Secretaría de Educación del Distrito (SED) fue calificada por la Veeduría Distrital como la mejor entidad del Distrito en el primer Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía (IDSC).*

Así lo anunció hoy el veedor distrital, Jaime Torres-Melo, en el marco de la presentación de los resultados del primer **Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía**, herramienta que permite conocer las buenas prácticas en calidad del servicio, en diferentes entidades, y medir el nivel de cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.

La SED ocupó el primer lugar, con un 96% de cumplimiento, encabezando las 25 entidades evaluadas a través de este nuevo instrumento que contribuye a incrementar la confianza en las instituciones públicas. El segundo lugar lo ocupó el Instituto para la Economía Social IPES (93%) y el tercer lugar, el Instituto Distrital para las Artes IDARTES (92%).

La secretaria de Educación del Distrito, Claudia Puentes Riaño, destacó la importancia de haber ocupado el primer lugar, con la mejor puntuación del Índice Distrital de Servicio Ciudadano: “Para la Secretaría de Educación es muy importante obtener este premio porque es el reconocimiento al trabajo que se hace día a día para ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía y a la comunidad educativa, incluyendo docentes, alumnos y administrativos en las cerca de 850 sedes, en todo el Distrito Capital. En especial, con el proceso de matrículas, se mejoraron los tiempos de espera de 54,4 minutos, en 2015, a 40 minutos, en 2018. A su vez, la percepción positiva de los padres de familia frente al mismo trámite subió de 30%, en 2015, a 64%, en 2018”, afirmó la Secretaria.

Igualmente, la secretaria de Educación destacó que se lograron disminuir, en un 95,12%, los tiempos de trámite en el reconocimiento de prestaciones sociales para los docentes, los cuales pasaron de 164 días, en enero de 2016, a 8 días, en la actualidad, con un nivel de oportunidad del 98% de respuesta efectiva en lo que corresponde a la SED.

En este mismo sentido, la secretaria de Educación mencionó como otro importante avance la optimización de los tiempos de provisión de cargos docentes, que alcanzó en el mes de septiembre de 2019 un promedio de 7 días para cubrimiento. Adicionalmente, la SED pasó de cero a 50 trámites y servicios en línea, con un 75% de cumplimiento en criterios de accesibilidad, los cuales pueden ser solicitados por el ciudadano a través de la página web [www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co)

Cabe mencionar que el Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía permite verificar el nivel de cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en lo relacionado con las líneas de fortalecimiento de la capacidad ciudadana, la infraestructura para la prestación de los servicios, la cualificación del talento humano, la articulación institucional e interinstitucional, el mejoramiento continuo y la transparencia pasiva y activa.

**¡Porque una ciudad educadora es una Bogotá mejor para todos!**  
**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO**  
**Oficina Asesora de Comunicación y Prensa**  
**Tel. 3241000 Ext. 1311 /1309**