



INFO CALIDAD DE PRIMERA



SGC DE PRIMERA

Boletín de Sistema de Gestión de Calidad

EDICIÓN No.5



INFO CALIDAD DE PRIMERA

1



ESTAMOS COMPROMETIDOS CON LA CALIDAD: KAREN ABUDINEN ABUCHAIBE

En esta oportunidad, quiero expresar mi satisfacción al equipo de trabajo que está comprometido con brindar una atención de primera a todos nuestros ciudadanos que acuden a la Secretaría a solicitar cualquier servicio.

De tal manera, que nos esmeramos en responder todas las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes radicadas con la celeridad respectiva, teniendo en cuenta, que nuestra política de calidad, es servir de manera oportuna a todas las necesidades de la comunidad educativa que acude a nuestras dependencias y esperan que se les brinde la mejor atención y respuestas.

Por tanto, estamos comprometidos con la mejora continua de la calidad del servicio y para este año 2017 tenemos como meta lograr la transición de la norma ISO 9001: 2008 a la ISO 9001:2015 que nos permite mostrarnos como una Secretaría responsable, que cumple con su deber y acompaña los procesos enmarcada en las políticas distritales y nacionales.

Teniendo en cuenta lo anterior, los invito a seguir trabajando con el entusiasmo y compromiso que han demostrado por la calidad de la educación del Distrito de Barranquilla.

| COPYRIGHT©2017 | TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS | DISEÑO Y ELABORADO POR PORTAL EDUCATIVO EDUCA.BARRANQUILLA.EDU.CO |



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA
Distrito Especial Industrial y Portuario
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

BUEN TRATO A LOS CIUDADANOS ES FUNDAMENTAL EN LA ATENCIÓN



Atención al Ciudadano, al servicio de la comunidad educativa.

En las entidades del sector público se les debe dar una buena atención a todos los usuarios desde el mismo momento que llega a las oficinas a que le brinden un servicio. Por tanto, el buen trato es imprescindible por parte del funcionario, dándole la bienvenida con una sonrisa y un buen día y/o tarde.

En ese sentido, le recomendamos tener presente los siguientes 5 tips:

1. Primero que todo, el saludo: es el primer mensaje que recibe el ciudadano "Buenas tardes", "Bienvenido a la Secretaría Distrital de Educación, mi nombre es....."; todo dependerá de la formalidad en el trato y de cada uno en particular, no olvide que usted es la imagen de la entidad...

2. Ser cordial, siempre: el trato no debe ser distante o indiferente; es importante que quien esté en contacto con el cliente sea cortés y amable. La cordialidad debe mantenerse aun cuando la persona esté enojada o el funcionario haya tenido un mal día, debe tenerlo presente.

3. A la gente no le gusta esperar: La atención debe ser lo más eficiente, que demuestre que usted está interesado en brindarle el tiempo pertinente para resolverle su petición o recibirla. No lo haga esperar si no tiene a nadie con usted que lo esté atendiendo.

4. Brindar una buena Información: es fundamental que usted conozca bien los servicios que presta la Secretaría Distrital de Educación con todos sus programas para que dé una buena orientación, eso demuestra su sentido de pertenencia con la entidad y que la conoce.

5. La apariencia es importante: la calidad del servicio también se puede ver afectada por una mala imagen, usted debe vestirse con la ropa apropiada; el orden y la limpieza del lugar, también influye. "Todo lo que ve el cliente debe brindar un aspecto formal y profesional".

CAPACITACIÓN ENFOQUE BASADO EN RIESGOS

NTC 9001:2015



Capacitación a Funcionarios



CAPACITACIÓN ACTUALIZACIÓN NUEVA VERSIÓN ISO 9001:2015

Los Funcionarios de la Secretaría Distrital de Educación reciben capacitación por parte del ICONTEC con la finalidad de prepararse para la transición sobre la actualización de la nueva versión de la norma técnica ISO 9001:2015. Esto con el fin de identificar los cambios realizados a la norma ISO 9001:2008, además de comprender la estructura de la misma y del proceso de mejora en un sistema de gestión de calidad.

El objetivo primordial de la formación fue comprender la articulación del pensamiento basado en riesgos en conjunto con la gestión de los procesos y la metodología PHVA.

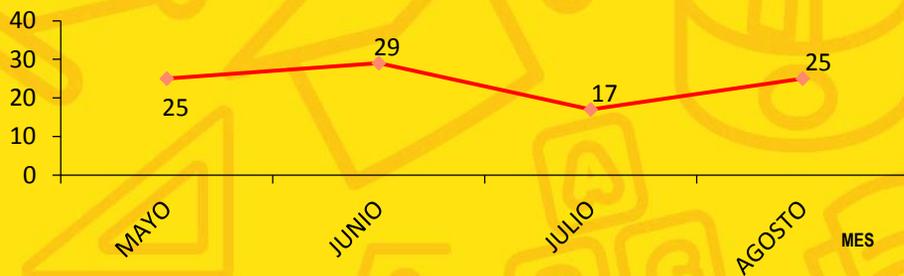
Así mismo, entender los requisitos asociados a los riesgos y oportunidades en los sistemas de gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001.

INFO CALIDAD DE PRIMERA

INFORMACIÓN USO Y APROPIACIÓN DEL SAC

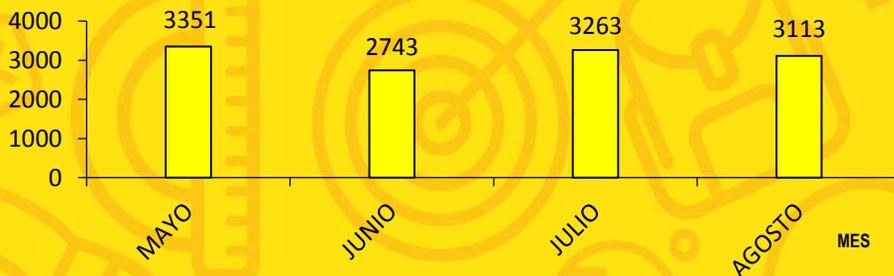
PUESTO RANKING SAC NIVEL NACIONAL	
MES	PUESTO A NIVEL NACIONAL
MAYO	25
JUNIO	29
JULIO	17
AGOSTO	25

PUESTO A NIVEL NACIONAL



# PQR RADICADOS	
MES	No. PQRs
MAYO	5697
JUNIO	4532
JULIO	4753
AGOSTO	2992

No. PQRs



OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	
MES	PORCENTAJE
ENERO	98,90%
FEBRERO	98,54%
MARZO	97,98%
ABRIL	99,45%

PORCENTAJE

