



# INFO CALIDAD DE PRIMERA

## BOLETÍN DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



# SGC DE PRIMERA

Boletín de Sistema de Gestión de Calidad

## EDICIÓN No.7



**NUESTRO COMPROMISO ES CON LA CALIDAD: BIBIANA RINCÓN****Secretaría Distrital de Educación**

Nuestro compromiso es con los niños y jóvenes, quienes son el presente y el futuro de esta sociedad. Nuestra mayor apuesta ha sido, es y será, lograr que reciban una educación integral y de calidad. Por eso la importancia del acompañamiento de la Secretaría Distrital de Educación en todos los procesos y por su puesto el apoyo de los padres de familia, de docentes, directivos, de toda la comunidad. Cuando trabajamos de manera sincronizada, organizada y todos con un mismo objetivo, el impacto siempre será mayor y la recompensa más grande.

Hoy, todo este trabajo, esfuerzo y compromiso por esta gran labor, está dando sus frutos. Me complace anunciar la declaración de conformidad de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, esto luego de haber determinado el ICONTEC,

mediante auditoría externa, el cumplimiento de los requisitos de la norma internacional ISO9001:2015 que nos permite consolidar nuestra imagen como un ente comprometido, responsable, y cumplidor de su deber de acuerdo a la normatividad y a las políticas distritales y nacionales.

Es importante anotar, que la Secretaría de Educación obtuvo su primera certificación en el año 2010 sumando así más de 7 años de reconocimiento otorgado por el ICONTEC, basados en el constante monitoreo realizado por auditores calificados. Para obtener este reconocimiento, demostramos nuestra capacidad como organización para trabajar enfocados en la satisfacción del cliente y alcanzar los objetivos propuestos.

Por lo anterior, por la educación, por los niños y por el futuro, los invito a seguir trabajando como equipo, como la gran familia que somos, velando por la calidad de la educación y cumpliendo con todos los procedimientos como lo hemos venido haciendo. Porque con mucho honor siempre debemos portar la camisa de Capital de Vida, sirviendo a la comunidad y brindando una atención oportuna, siempre con una cara amable, alegre y servicial. Eso es lo que nos hace únicos, lo que nos diferencia y lo que nos permitirá seguir siendo referente nacional, junto con todos los buenos resultados y logros alcanzados.

En este 2018 seguimos comprometidos con la calidad de la educación en el distrito, brindando el acompañamiento adecuado a todas nuestras instituciones educativas. Porque soy una fiel creyente que el trabajo en equipo y articulado puede lograr excelentes resultados y transformaciones, y nosotros contamos con el mejor equipo de funcionarios, docentes y rectores, capaces de grandes cosas.

## ICONTEC REALIZA AUDITORÍAS A LA SECRETARÍA DISTRITAL DE EDUCACIÓN



**Auditoría**, funcionarios de la Secretaría Distrital de Educación.

La Secretaría Distrital de Educación, recibió durante el mes de febrero a los auditores externos delegados por el Icontec con la finalidad de realizar auditoría para el otorgamiento bajo especificaciones técnicas del MEN y la actualización de la certificación de calidad en ISO 9001:2015.

En la auditoría realizada bajo la norma ISO 9001:2015 se verificó que la Secretaría de Educación ha implementado los cambios que trae la nueva norma y que el sistema de gestión de calidad se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva en los diferentes procesos. Igualmente, si éste es conforme con las disposiciones planificadas.

Entre los procesos auditados están: Cobertura, Gestión Administrativa Docente, Calidad Educativa, Gestión Estratégica, Gestión Organizacional, Atención al Ciudadano, Inspección y Vigilancia.

La secretaria de Educación, Bibiana Rincón Luque, manifestó que se cumplió con todo el proceso de verificación por parte del auditor. “Se ha hecho un buen trabajo, lo que permitirá conseguir la ratificación de la certificación de calidad por parte de Icontec” anotó.

“Seguimos comprometidos con los procesos de calidad y trabajamos cada día para conseguir los objetivos, brindar una buena atención a nuestros usuarios y darle las respuestas a las peticiones que presentan en el menor tiempo”, dijo Rincón Luque.



## SOCIALIZACIÓN CÓDIGO DE ÉTICA



Funcionarios, participando en la socialización código de ética.

Con la participación de los funcionarios de la Secretaría Distrital de Educación, se recibió una charla sobre el Código de Ética – “Un cambio de cultura” por parte de la Gerencia de Control Interno.

La capacitación realizada por la asesora de despacho María Elena Moreno, quien manifestó la importancia de los valores éticos que deben tener en cuenta los funcionarios de la alcaldía en el desarrollo de sus actividades laborales permanentemente como: La amabilidad, el respeto, la honestidad, la responsabilidad, entre otros valores.

La administración distrital, está comprometida en que todos los funcionarios asuman su rol del servidor público responsable y sobre todo que brinde respeto y buen trato a la comunidad que acude a cada una de las dependencias de la Alcaldía a solicitar cualquier servicio o que le brinden alguna asesoría.



## EL SERVICIO DEBE SER OPORTUNO EN LAS ENTIDADES PÚBLICAS



### Servicio, eficiente en las entidades públicas.

Cada día las entidades del Estado se esfuerzan por prestar un mejor servicio a la comunidad que también los evalúa a través de los buzones de sugerencia y calificación, luego de haber sido atendido por el funcionario, lo que indica que es deber del servidor público, brindarle un buen servicio, porque él es la imagen de la organización para la cual labora.

Por tanto, el ciudadano actual y/o usuario de los servicios prestados por las entidades tienen una relación directa con la administración pública que le permite acercarse más a las diferentes dependencias a solicitar que lo atiendan. Además conocen y aplican recursos legales que tiene a su favor para exigir la calidad del servicio ofrecido.

Así mismo, la Ley 734 de 2002, Código Disciplinario Único encargado de regular el comportamiento disciplinario de los servidores públicos, establece sus derechos, deberes y prohibiciones, imparte la ley disciplinaria de todos los servidores públicos quienes son la imagen de las entidades para las cuales trabajan ante los ojos del resto de los ciudadanos por lo cual su comportamiento y el desempeño de sus funciones deberá ser intachable, evitando actos de corrupción y el mal manejo de los recursos públicos.

En ese sentido, bajo cualquier circunstancia e independientemente del producto o servicio demandado, todos los clientes o usuarios buscan obtener la satisfacción de sus necesidades, además de que los atiendan bajo los mejores estándares de calidad posible y obtener respuestas oportunas en el menor tiempo.



## SOCIALIZACIÓN LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE EDUCACIÓN



### Socialización, lineamiento estratégico SDE.

En el mes de febrero se realizó la socialización de los lineamientos estratégicos de la Secretaría de Educación a través de dinámicas como rompecabezas y quien quiere ser ISO que contenían la visión, misión, las políticas y objetivos de calidad con la participación de los funcionarios de los diferentes procesos.

Cada uno manifestó su compromiso con la educación de Barranquilla, indicando el cumplimiento de los lineamientos que la acreditan como un referente nacional.



# INFO CALIDAD DE PRIMERA

## DESTACADOS DEL MES S.A.C.



EQUIPO DE OFICINA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DOCENTE – HOJAS DE VIDA  
DESTACADOS POR CONTESTAR LAS PQR A TIEMPO



IDELGARDO PEÑA, FUNCIONARIO DE LA OFICINA JURIDICA DESTACADO  
POR RESPONDER CON EL MEJOR PROMEDIO TIEMPO DE RESPUESTA



WILLIAM BALDOVINO, FUNCIONARIO DE LA OFICINA GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA DOCENTE - HOJA DE VIDA - DESTACADO EN LA  
OPORTUNIDAD DE RESPUESTA



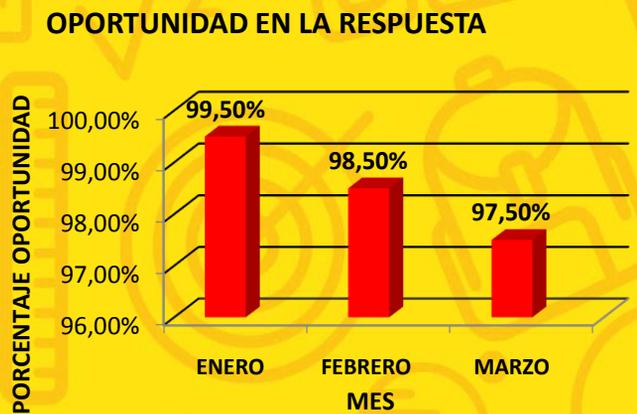
# INFO CALIDAD DE PRIMERA

## INFORMACIÓN USO Y APROPIACIÓN DEL SAC

No. PQR RADICADOS	
MES	No. PQR
ENERO	4318
FEBRERO	3959
MARZO	3051
TOTAL	11328



OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA	
MES	No.
ENERO	99,50%
FEBRERO	98,50%
MARZO	97,50%



No. PQR RADICADOS VÍA WEB		
MES	No. REQ	% POR MES
ENERO	252	5,84%
FEBRERO	241	6,09%
MARZO	203	6,65%

