

AGENDA

BOGOTÁ, 12 DE DICIEMBRE

Curso gestión del riesgo ISO 31000:2009

Este curso tiene como objetivo que los participantes comprendan la importancia de gestionar los riesgos y que conozcan la estructura de la norma para la gestión del riesgo.

INFORMES:

DIANA SÁNCHEZ Y MAUREN DURÁN
TELÉFONO: (1) 607 88 88 EXT. 1322 / 1142
CELULARES: 313 887 20 01 / 310 478 07 72
CORREOS: DMSANCHEZ@ICONTEC.ORG
MDURAN@ICONTEC.ORG

MEDELLÍN

Especialización en Gerencia de la Calidad (Convenio ICONTEC-Universidad de Medellín. Cohorte 6)

El objetivo es formar especialistas calificados y competitivos bajo sólidas herramientas gerenciales que permitan orientar la organización, de manera integral hacia un mejoramiento permanente, haciendo uso de planificación, implementación, monitoreo, mejora e innovación de sistemas de gestión de la calidad.

INFORMES:

CARLOS ANDRÉS MORALES MARÍN
TELÉFONO: (4) 319 8020 EXT 4135
CELULAR: 313 8872018
CORREO: CMORALES@ICONTEC.ORG

PEREIRA, 12 DE DICIEMBRE

Programa "Formación de auditores en GLOBALGAP"

Este programa busca brindar los conocimientos a los asistentes para realizar auditorías internas, mediante la metodología GLOBALGAP- BPA.

INFORMES:

VICTOR HUGO GARCÍA / JOHANNA MUÑOZ
TELÉFONO: (6) 3317154 - 3315166 EXT 4193
CELULAR: 3138872022
CORREO: PEREIRA@ICONTEC.ORG

Efectos del sistema de gestión de la calidad en las entidades públicas y su atención a los usuarios

BOGOTÁ_ Colombia es uno de los pocos países del mundo que tiene una Ley que obliga a las entidades públicas del orden nacional y a otras prestadoras de servicios públicos a implementar un sistema de gestión de la calidad (SGC) para mejorar las características de sus servicios y enfocarse a satisfacer las necesidades y las expectativas de los usuarios.

De acuerdo con los lineamientos de la Ley 872 de 2003, el Departamento Administrativo de la Función Pública, con el apoyo técnico de ICONTEC Internacional, elaboró, en 2004, la Norma Técnica de la Calidad de la Gestión Pública NTC-GP 1000 que, posteriormente, se actualizó en 2009. Esta norma se desarrolló con base en la norma internacional ISO 9001, Gestión de la calidad. Requisitos. Su aplicación permite evidenciar que hoy en día, después de doce años de existencia, se han certificado más de cuatrocientas entidades públicas, no solamente del orden nacional sino también del orden territorial.

En el año 2011 la Maestría en Calidad y Gestión Integral del Convenio de la Universidad Santo Tomás (USTA) - ICONTEC vio la necesidad de evaluar si los sistemas de gestión implementados habían servido para mejorar la gestión de la calidad en las entidades públicas y si habían servido para mejorar la calidad de los servicios públicos y el enfoque a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.

Fue así como en ese año, la dirección de la maestría le propuso a un grupo de 16 funcionarios de la Alcaldía Mayor de Bogotá, realizar este estudio, con el apoyo del Departamento Administrativo de Función Pública y de siete docentes de la maestría. Así mismo, se crearon grupos y se dividieron entre ellos los elementos de la norma NTC-GP 1000: gestión de los procesos, enfoque al cliente, gestión de los recursos, mejora-



ICONTEC

La Norma Técnica de la Calidad de la Gestión Pública NTC-GP 1000 es una herramienta para que las entidades públicas sean eficaces y ofrezcan servicios de calidad a los ciudadanos.

miento, documentación y direccionamiento estratégico, entre otros. También se definió la metodología y se aplicaron cerca de mil encuestas y entrevistas entre las directivas, profesionales y entes asistenciales, en 40 entidades públicas de Bogotá.

El resultado de este estudio permite afirmar que la implementación de los sistemas de gestión de la calidad ha servido a las entidades públicas para mejorar en su orden, direccionamiento estratégico y gestión documental y de recursos. Las herramientas para la solución de quejas y reclamaciones también es uno de los ítems que reportan fortalecimiento y es, en este tema, que se encuentra la atención a los usuarios. De acuerdo con el estudio, se deben fortalecer temas como la comunicación interna y externa, la identificación de los requisitos de los servicios y su cumplimiento y las competencias de los funcionarios.

Una vez conocida la percepción de los funcionarios de las dife-

rentes entidades, se escogieron tres para realizar la investigación, ya no tomando en cuenta la opinión interna, sino con los usuarios de los servicios de estas. Para este estudio, se priorizó el análisis de quejas y reclamaciones, y el desarrollo de una metodología para hacer las encuestas.

Los resultados del estudio permiten concluir que en estas tres entidades seleccionadas existen procedimientos e instrumentos adecuados para responder a las quejas y reclamaciones, pero se debe mejorar el cumplimiento en los tiempos de respuesta. Por otra parte, se concluye en los estudios que la implementación y la puesta en marcha del sistema de gestión de la calidad, a dos de las entidades, les ha permitido mejorar la calidad de los servicios y la atención a los usuarios en las variables analizadas: amabilidad, eficacia, transparencia y orientación. En la tercera entidad, los temas de orientación y eficacia (cumplimiento) se deben mejorar. Otra de las conclusiones generales es que

los usuarios, en un alto porcentaje, perciben el mejoramiento de la calidad ofrecida en las entidades.

Se concluye también que las entidades deben implementar estrategias de seguimiento y control de los procesos para la prestación de los servicios, y así mejorar mucho más la percepción de los usuarios, en relación con la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Es importante destacar que la norma de gestión de la calidad ha traído muchos beneficios en su aplicación durante estos doce años, no solamente dentro de las entidades sino también en la atención y la calidad de los servicios, por eso es importante que el Estado colombiano, a través del Departamento Administrativo de la Función Pública, apoye su actualización y continuidad.

Por **Germán Darío Marín S.** Director de posgrados del Convenio Universidad Santo Tomás, ICONTEC Internacional.



La calidad, nuestro estilo de vida

www.icontec.org

LÍNEA DE ATENCIÓN EN BOGOTÁ 607-8888

LÍNEA DE ATENCIÓN PARA EL RESTO DEL PAÍS 01 8000 94 9000