

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 1 de 13
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

OBJETIVO DE LA REUNION:		COMITÉ DE CALIDAD	
FECHA:	17 DE DICIEMBRE DE 2018	HORA:	7:30 A.M. a 9:50 A.M.
LUGAR:	DESPACHO DEL SECRETARIO DE EDUCACION Y CULTURA		
REDACTADA POR:	FERNANDO QUINTANA O. P.U. SGC		

ASISTENTES:		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
JAIRO ALBERTO CARDONA BONILLA	Secretario de Educación y Cultura	Despacho
JUAN CARLOS ACERO	Director	Dirección de Calidad Educativa
DAMIEL EDUARDO MEDINA	Director	Dirección de Cobertura Educativa
LILA MARIA CAMELO	Profesional Especializado	Cobertura
LUZ AIDA LARA BAHAMON	Director	Dirección Administrativa y financiera
MARTHA LUCIA TORO MONROY	Profesional Especializado	Bienes y Servicios
YUCELY MONTOYA BAYONA	Profesional Especializado	Financiera
GERMAN TRIANA BAYONA	Profesional Especializado (E)	Talento Humano
CAROLINA CALDERÓN DEVIA	Profesional Especializado	Atención al Ciudadano
CARLOS HUMBERTO JIMENEZ	Profesional Especializado	Inspección y vigilancia
LYDA GYCELA GARZON	Profesional Especializado	GETICISI
ROSA STELA ESPITIA	Profesional Universitario	Gestión Documental

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 2 de 13
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

ASISTENTES:		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
MARTHA HELENA GUARNIZO PORTELA	Profesional Especializado	Planeación
FERNANDO QUINTANA ORTIZ	Profesional Universitario	Planeación SGC

INVITADOS:		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
JAIR MORA GARCIA	Técnico Operativo	Planeación SGC

ORDEN DEL DIA	
1. Llamado a lista y verificación del Quorum 2. Lectura y aprobación del acta anterior 3. Informe actividades SGC- SEDTOLIMA 4. Propositiones y varios Se pone en consideración el orden del día, el cual es aprobado por unanimidad	

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 3 de 13
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

DESARROLLO DE LA REUNION:

1. **Llamado a lista y verificación del quorum:** El Secretario del Comité de Calidad, P.U. del S.G.C. Fernando Quintana Ortiz hace el llamado a lista y certifica que se cuenta con quorum, por lo tanto, se puede continuar con el orden día.
2. **Lectura y Aprobación del Acta Anterior:** El P.U. Fernando Quintana informa que el acta del comité anterior (26 de septiembre de 2018) fue enviada al correo electrónico de cada uno de los participantes, para que fueran revisada y se presentaran las correcciones a que hubiese lugar; al no haber correcciones se somete a aprobación, quedando aprobada por unanimidad.
3. **Informe Actividades SGC- SEDTOLIMA:** El profesional Universitario del SGC Fernando Quintana O. explica detalladamente el desarrollo de las actividades según la presentación : La actualización de la Misión, Visión y Objetivos de calidad se actualizo quedando esta actividad en un 100%, el estudio de clima organizacional se realizó en coordinación con la Gobernación del Tolima quedando en un 100%, el estudio de satisfacción cliente externo se realizó en junio faltando la presentación de resultados por parte de la líder del proceso que lo hará seguidamente, ahora en diciembre se está ejecutando la correspondiente la del segundo semestre del presente año; la inducción y reinducción se realizó la Gobernación para todos los funcionarios de forma virtual, en la actualización de documentos se hace mención acerca de manuales de procesos y procedimientos de los macroprocesos que se encuentran certificados, hasta la fecha no se han actualizados, se han dado los plazos respectivos, octubre, noviembre y ya es diciembre y nada; aunque manifiesta el profesional del SGC que el macroproceso de Atención al Ciudadano ya trabajo pero no lo han entregado para la respectiva presentación y aprobación por parte del comité de calidad, con respecto a Talento Humano ellos enviaron todo lo relacionado con los procedimientos actuales y otros que identificaron en el macroproceso, procedimientos que no han sido revisados porque falta un equipo de trabajo, faltando el manual de procesos del macroproceso de gestión del **Talento Humano**.

La profesional Lila Ma. Camelo manifiesta que está en el proceso de revisión del manual del macroproceso de cobertura, en especial la normatividad que ha cambiado. El Dr. Jairo Alberto manifiesta que exista un compromiso por parte de los líderes de los que faltan, se comprometen a revisar el 18 de diciembre macroproceso calidad y 17 de diciembre en horas de tarde revisar con cobertura y se comprometen entregar para el 30 de diciembre los macroprocesos de calidad y cobertura.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 4 de 13
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

La actividad desarrollo de estudio de cargas laborales y el balanceo de cargas laborales están en cero (0) %, el Dr. Jairo Alberto manifiesta que nos toca hacer para cumplir. La Dra. Luz Aida manifiesta que se adelante el proceso, pero el profesional del SGC revela que mientras que la dirección administrativa y financiera no adelante el tema del dinero no se puede hacer nada.

Se informa que se está trabajando en la parte contractual para la formación de nuevos auditores y en la actualización de los Auditores con que cuenta la Secretaría de Educación y Cultura, bajo la norma NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO19011:2018, esta capacitación se realizará en el 2019, la Auditoria interna fue aplazada para después de la capacitación lo mismo que la Auditoria externa. La Dra. Luz Aida pide aclaración sobre la auditoria que se realizó este año, se le explica que fue la auditoria externa para recertificarnos en los macroprocesos que la Secretaría de Educación y Cultura que tienen certificados.

En el Plan de Mejoramiento de la Auditoria Externa no han presentado los avances de los planes de mejoramiento a los macroprocesos que dejaron hallazgos correspondientes de Talento Humano y Atención al Ciudadano que se identificaron como no conformidades menores, los planes de mejoramiento de los entes de control se han desarrollado con la colaboración de la Dirección Administrativa y Financiera en especial el SGP.

SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2018
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - SGC

CONVENCIONES
Actividad Vencida
Actividad Pendiente por desarrollar
Actividad Terminada

ETAPA	ACTIVIDADES	AÑO 2018												% AVANCE Corte 17-12-18	OBSERVACIONES	RESPONSABLES
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
Administración del Cambio	Actualización Direccionamiento Estratégico													100%	En esta actividad fue realizada con los profesionales de todas las áreas de la secretaria de Educación y cultura donde se actualizaron la misión, visión, políticas y objetivos de calidad de la Secretaria de Educación y Cultura.	Equipo directivo con el apoyo del equipo de Planeación - SGC
	Estudio de Clima y Cultura Organizacional (Cliente Interno)													100%	Actividad se realiza junto con la Gobernación	Macroproceso de Atención al Ciudadano
	Estudio de Satisfacción del Cliente Externo													50%	Falta presentar el análisis del estudio satisfacción cliente externo de Junio y realizar la del periodo de Diciembre	Macroproceso de Atención al Ciudadano

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 5 de 13
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

SECRETARIA DE EDUCACIÓN Y CULTURA DEL TOLIMA
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2018
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD - SGC

CONVENCIONES

Actividad Vencida

Actividad Pendiente por desarrollar

Actividad Terminada

ETAPA	ACTIVIDADES	AÑO 2018												% AVANCE Corte 17-12-18	OBSERVACIONES	RESPONSABLES
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
Administración del Cambio	Inducción y re-inducción al SGC													100%	Esta actividad se coordinara con el SIG de la gobernación en sus dos etapas: inducción para nuevos y reinducción para personal antiguo	Equipo de Planeación - SGC en coordinación con el Grupo de Talento Humano y el SIG de la Gobernación
	Jornadas de socialización, sensibilización y capacitación													100%	Proceso permanente durante todo el año, con el acompañamiento a todas las dependencias de la Secretaria	Equipo de Planeación - SGC

La actividad del desarrollo de la revisión por la dirección para el actual periodo, no se realizó por que esta actividad fue suprimida por el nuevo sistema MIPG

4. Propositiones y Varios:

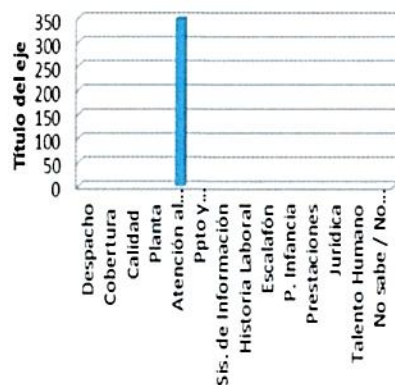
La P.E. de Atención al Ciudadano Carolina Calderon Devia presenta el análisis a la encuesta de satisfacción del Cliente externo donde realiza un cuadro comparativo con la encuesta del año 2017 se realizaron 330 y año 2018 se efectuaron 270 encuestas, esta se realizó en las oficinas de atención al Ciudadano anterior y se ve la mejora en la atención de los funcionarios a los usuarios de esta dependencia, y se hace una lista de las solicitudes de los usuarios para mejorar la atención entre ellas: aire acondicionado, digiturno, baños para usuarios, más sillas etc.

En el punto sobre el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido da como resultado un promedio de 1 a 2 minutos siendo muy bueno.

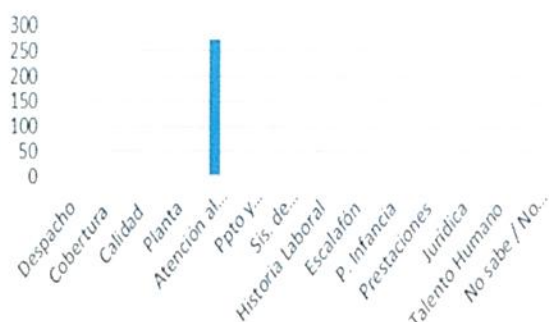
En el trato que recibió del funcionario que lo atendió fue muy satisfactorio comparando con el año anterior subió 5% de satisfacción. En la información suministrada como en la calidad del servicio el resultado es muy bueno con un aumento del 3% y 8% respectivamente.

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 6 de 13
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

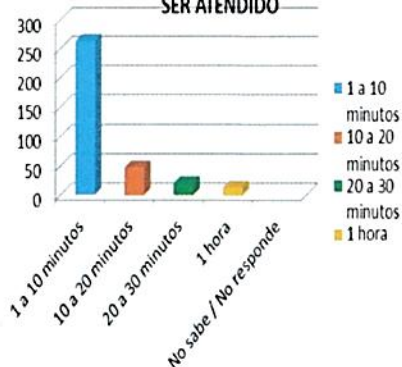
Secretaría de Educación Departamental
Encuesta Satisfacción Cliente - Semestre
A 2017
AREA EN LA QUE FUE ATENDIDO



Secretaría de Educación Departamental
Encuesta Satisfacción Cliente - Semestre A
2018
AREA EN LA QUE FUE ATENDIDO



Secretaría de Educación Departamental
Encuesta Satisfacción Cliente - Semestre A
2017
**TIEMPO QUE TUVO QUE ESPERAR PARA
SER ATENDIDO**

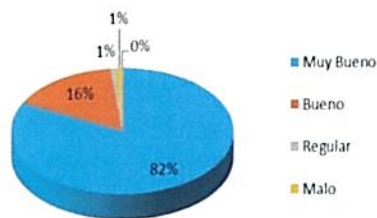


Secretaría de Educación Departamental
Encuesta Satisfacción Cliente - Semestre A
2018
**TIEMPO QUE TUVO QUE ESPERAR PARA SER
ATENDIDO**

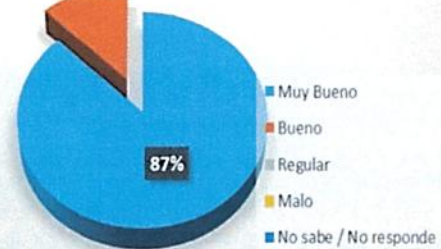


	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 7 de 13
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

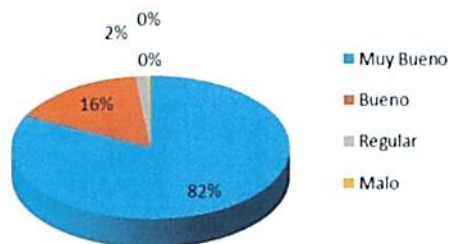
Secretaría de Educación Departamental
Encuesta Satisfacción Cliente - Semestre A
2017
TRATO QUE RECIBIO DEL FUNCIONARIO
QUE LO ATENDIO



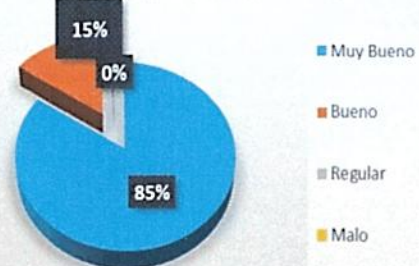
Secretaría de Educación Departamental
Encuesta Satisfacción Cliente - Semestre A 2018
TRATO QUE RECIBIO DEL FUNCIONARIO QUE LO
ATENDIO



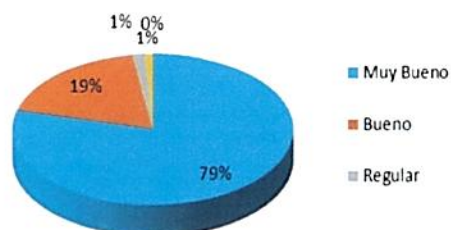
Secretaría de Educación Departamental
Encuesta Satisfacción Cliente - Semestre A
2017
CÓMO FUE LA INFORMACION
SUMINISTRADA?



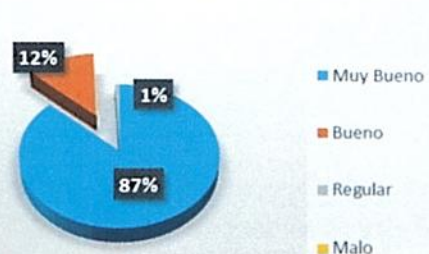
Secretaría de Educación Departamental
Encuesta Satisfacción Cliente - Semestre
A 2018
CÓMO FUE LA INFORMACION
SUMINISTRADA?



Secretaría de Educación departamental
Encuesta Satisfacción Cliente - Semestre A
2017
CALIDAD EN LA ATENCION

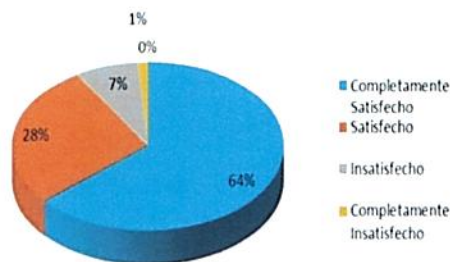


Secretaría de Educación departamental
Encuesta Satisfacción Cliente - Semestre
A 2018
CALIDAD EN LA ATENCION

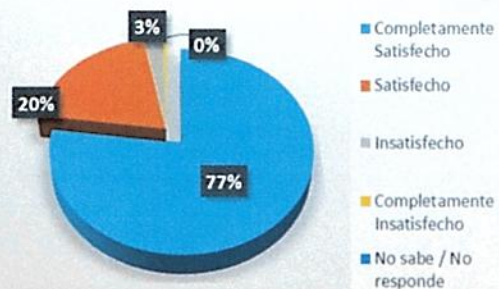


	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 8 de 13
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

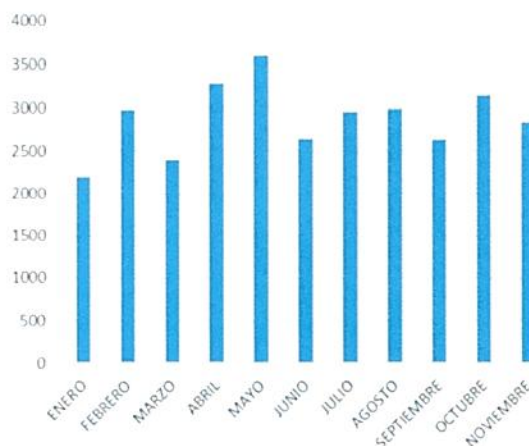
Secretaría de Educación Departamental
Encuesta Satisfacción Cliente - Semestre A 2017
NIVEL DE SATISFACCION CON LA SED



Secretaría de Educación Departamental
Encuesta Satisfacción Cliente - Semestre A 2018
NIVEL DE SATISFACCION CON LA SED



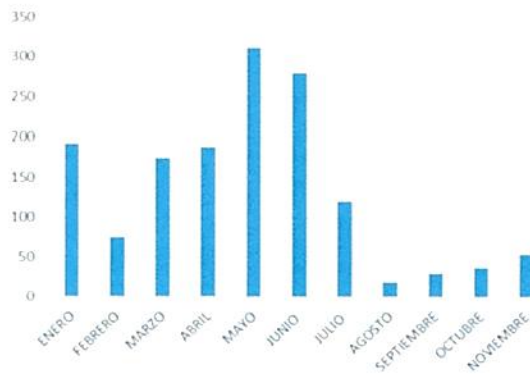
También rinde informe sobre la respuesta de los SAC por parte de los funcionarios de la Secretaría; resalta que el número de SAC vencidos bajo ostensiblemente, informa que el MEN busca que la meta de SAC vencidos sea cero (0), se registra un número grande de quejas debido a que los usuarios tipifican como queja cualquier petición que presenten así no sea una queja propiamente dicha, la utilización de la plataforma ha aumentado, pero no en la cantidad que se espera, todo requerimiento debe tomarse como un derecho de petición pero algunos lo subrayan específicamente en el texto de su solicitud, la oficina de atención al ciudadano ha ayudado a tipificar a los usuarios como parte de la Gobernación del Tolima y como requerimiento en la implementación de mipg y para lo cual se llenaron unas encuestas en nuestras oficina de SAC.



CONSOLIDADO MENSUAL

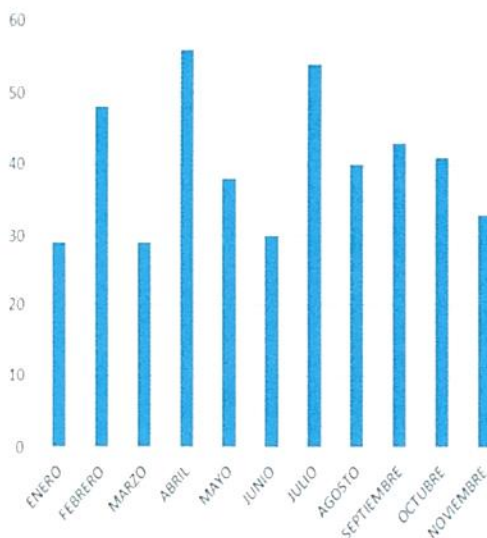
ENERO	2190
FEBRERO	2969
MARZO	2397
ABRIL	3272
MAYO	3590
JUNIO	2633
JULIO	2949
AGOSTO	2975
SEPTIEMBRE	2627
OCTUBRE	3139
NOVIEMBRE	2821

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 9 de 13
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014



VENCIDOS TOTALES

ENERO	191
FEBRERO	75
MARZO	174
ABRIL	187
MAYO	311
JUNIO	279
JULIO	120
AGOSTO	18
SEPTIEMBRE	30
OCTUBRE	37
NOVIEMBRE	53

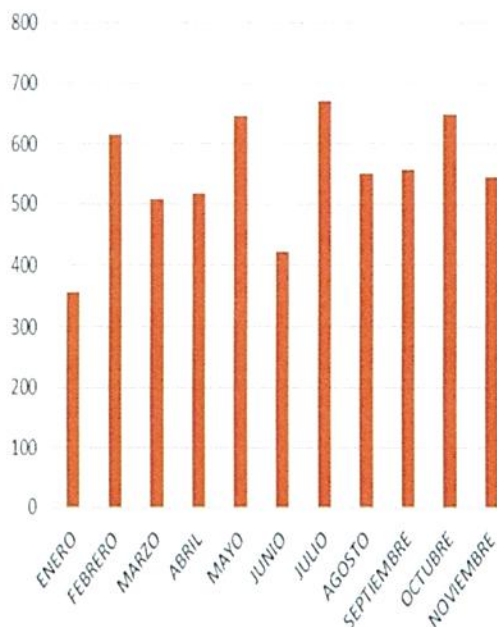


QUEJAS

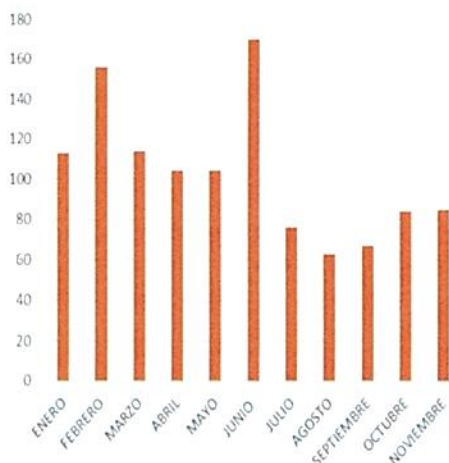
ENERO	29
FEBRERO	48
MARZO	29
ABRIL	56
MAYO	38
JUNIO	30
JULIO	54
AGOSTO	40
SEPTIEMBRE	43
OCTUBRE	41
NOVIEMBRE	33

ps

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 10 de 13
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014



WEB	
ENERO	357
FEBRERO	615
MARZO	508
ABRIL	516
MAYO	647
JUNIO	422
JULIO	670
AGOSTO	553
SEPTIEMBRE	559
OCTUBRE	649
NOVIEMBRE	546



DP	
ENERO	113
FEBRERO	156
MARZO	114
ABRIL	104
MAYO	104
JUNIO	171
JULIO	76
AGOSTO	63
SEPTIEMBRE	67
OCTUBRE	84
NOVIEMBRE	85

Entre las funciones que tiene el SAC es el apoyo a la Gobernación del Tolima, frente a la caracterización del ciudadano para la implementación del MIPG, se hace una tabulación sobre unas encuestas que aplicaron, que fueron entregadas 61 encuestas con la tabulación respectiva. Donde se mide edades, sexo, ciudad de origen, tipo de población, discapacidad, nivel educativo, condiciones (desplazados, comunidad LGTB), entre otras se clara que es un formato de la Gobernación del Tolima.

La P.E. Martha Guarnizo informa que en la formulación del Plan de Acción

pt

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 11 de 13
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

según Planeación Departamental nos dice que debemos tener en cuenta todo lo que tiene que ver con mipg; ellos hicieron un diagnóstico de cada uno de los procesos y con este se construirá el Plan de Acción de la Gobernación y de cada una de sus dependencias incluida la Secretaria de Educación y Cultura y también solicita la caracterización de todos y cada uno de los docentes pero debido a la cantidad de docentes es una actividad que debe ser contratada con expertos, donde se desarrolle en humano, la ingeniera Lyda le manifiesto a la PE Martha Helena Guarnizo que en humano no hay esa casillas para tener y sacar esa información. También solicita que se dejen en este Plan sola las actividades que se pueden cumplir y que se van a hacer, ya que cuando se evalué si se dejaron actividades que no se harán baja la calificación de cumplimiento del plan.

La PE. Lyda Gisela revela que se van hacer cabios de algunos equipos de la Secretaria en un promedio de 65%, como recomendación importante es trasladar toda la información de cada equipo en una carpeta para evitar alguna perdida e la información.

El Secretario de educación y Cultura recalca la obligación que tenemos los funcionarios Públicos de contestar los derechos de petición a tiempo y expresa que con todo el pesar del mundo cuando la abran una investigación por este motivo el repetirá con el funcionario que no contesto a tiempo en control único disciplinario y que la Secretaria tiene una mala imagen con los entes de control porque creen que se está obstruyendo las investigaciones. El gran problema es que en la secretaria no se trabaja en equipo.

La directora administrativa la Dra. Luz Aida Lara, recalca la necesidad de que la persona que se va a vacaciones deje contestado todos los SAC, y que, aunque este en descanso y llega una petición de carácter prioritario en líder de ese grupo de trabajo debe darle tramite a esa solicitud o asignarlo a otro funcionario competente, el director de cobertura educativa propone que las solicitudes de información de los órganos de control tengan prioridad sobre el resto de solicitudes.

El P.E. de calidad Edwin Florez propone que se visualice la persona que por algún motivo no está contestando la solicitudes a tiempo y se analice el motivo por el cual no se contestó a tiempo, si dependía de información de la Secretaria o dependía de otras entidades y esta no aportaron la información correspondiente, con estos argumentos se pueden tomar las medidas correctivas pertinentes si es el caso, también que estas solicitudes cuando el personal no está por motivo vacaciones por ejemplo, se le deben asignar al jefe respectivo y el las distribuye en su equipo de trabajo según corresponda, Carolina Calderon responde que la oficina de atención al ciudadano hace todo lo posible para que los requerimiento de los entes de control estén en el 8 piso el mismo día que las radican y que el tramite ya le corresponde al

121

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 12 de 13
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

ciudadano que se le asigne, el director de cobertura Daniel Medina, comenta que en un comité se dijo para controlar SAC vencidos la persona salga a vacaciones se le dé como un paz y salvo de SCA no vencidos y también propone que los casos delicados como tutelas se le asignen a quien corresponda pero que se le envíe copia a todos los directivos para que estos le hagan seguimiento y no se venzan los términos, el secretario responde que hoy se le está enviando copia de las tutelas a jurídica para que ellos le hagan seguimiento.

El P.E. de Inspección y Vigilancia Carlos Humberto Jimenez expresa que las demora en muchas ocasiones se debe a que la información requerida está en los archivos que están en las bodegas de la Gobernación y que el ingreso allí está restringido y que se deben solicitar los documentos por escrito y mientras le dan trámite en el archivo de la Gobernación ya han transcurrido varios días y ya se han vencido los términos; se informa que planifico una reunión con los encargados de archivo central para tratar de agilizar estos trámites.

La Dra. Carolina Calderon comenta que hablo con la Dra. Claudia acerca de la Ley donde el archivo general de la nación obliga tener parte del archivo central cerca de la entidad le manifestó traer parte de los archivos esenciales como decretos de la gobernación que son de mucha consulta.

La profesional Universitaria Virley del Socorro socializo la resolución N°6357 de 27 de septiembre de 2018 la cual contempla; "Por medio de la cual se distribuye la planta de cargos docentes y directivos docentes de las Instituciones Educativas de la Secretaria de Educación y Cultura del Departamento del Tolima, financiada con recursos del Sistema General de Participaciones"

El P.U del SGC Fernando Quintana recuerda que mipg solicita actualizar el nomograma de todas las áreas.

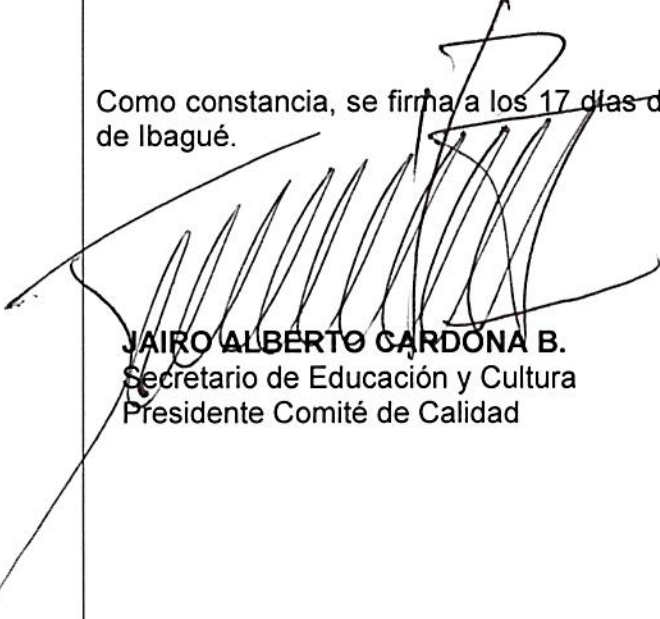
COMPROMISOS Y TAREAS			
COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
Actualización de los manuales de los procesos certificados	Los líderes de cada proceso	Diciembre 30 2018	
Capacitación de los Auditores en ISO 9001:2015 y NTC ISO19011:2018		Enero 2019	

fw

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 13 de 13
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

Actualización del normograma de cada una de las áreas	Líder de cada área	Próximo comité de calidad	
---	--------------------	---------------------------	--

Como constancia, se firma a los 17 días del mes de diciembre de 2018, en la ciudad de Ibagué.


JAIRO ALBERTO CARDONA B.
 Secretario de Educación y Cultura
 Presidente Comité de Calidad


FERNANDO QUINTANA ORTIZ
 Profesional Universitario SGC
 Secretario Comité de Calidad