

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 1 de 8
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

OBJETIVO DE LA REUNION:		COMITÉ DE CALIDAD	
FECHA:	5 de Febrero de 2016	HORA:	7:00 A.M. a 9:30 A.M.
LUGAR:	DESPACHO DEL SECRETARIO DE EDUCACION Y CULTURA		
REDACTADA POR:	JAIR MORA – TECNICO OPERATIVO		

ASISTENTES:		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
JAIRO ALBERTO CARDONA BONILLA	Secretario de Educación y Cultura	Despacho
JUAN CARLOS ACERO HERNANDEZ	Director de Calidad Educativa	Dirección de la Calidad Educativa
CAROLINA CALDERON DEVIA	Profesional Especializado	Atención al Ciudadano y Gestión Documental
MARTHA HELENA GUARNIZO	Profesional Especializado	Planeación
ELSA VICTORIA RIAÑO	Directora de Cobertura Educativa	Dirección de Cobertura Educativa
FERNANDO QUINTANA ORTIZ	Profesional Universitario	Planeación SGC

INVITADOS:		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
Anyudith Duitama Zamora	Contratista	QUALITY CONSULTORIA Y CAPACITACIÓN E.U.
EDWIN FLOREZ PERDOMO	Profesional Especializado	Dirección de la Calidad Educativa

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 2 de 8
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

INVITADOS:		
NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	DEPENDENCIA
YOVANY ASTRID CASTILLA BRAVO	Profesional Especializado	Dirección de la Calidad Educativa
LILA MARIA CAMELO ROMERO	Profesional Especializado	Dirección de Cobertura Educativa-acceso
MARIA CRISTINA CARDONA ARIAS	Profesional Especializado	Dirección de Cobertura Educativa-Permanencia
JAIR MORA GARCIA	Técnico Operativo	Planeación SGC

ORDEN DEL DIA:

1. VERIFICACIÓN DEL QUORUM
2. LECTURA Y APROBACION DEL ACTA ANTERIOR
3. REVISIÓN DE COMPROMISOS
4. INFORME DE SEGUIMIENTO A INDICADORES
5. PROPOSICIONES Y VARIOS

DESARROLLO DE LA REUNION:

1. VERIFICACIÓN DEL QUORUM

Una vez se verifica el cumplimiento del quorum, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, se da inicio a la reunión.

2. LECTURA Y APROBACION DEL ACTA ANTERIOR

Se somete a consideración la aprobación del Acta del Comité del 19 de Enero de 2016, la cual fue enviada a los correo electrónicos de cada uno de los asistentes para observaciones, se deja constancia que se modificó de acuerdo a las observación presentada por las Doctoras Martha Toro y Carolina Calderón Devia, se pone a consideración, siendo aprobada por

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 3 de 8
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

DESARROLLO DE LA REUNION:

quienes asistieron a dicho comité”

3. REVISIÓN DE COMPROMISOS: se procede a realizar una revisión de los compromisos pendientes:

+

COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSABLE	ESTADO
Presentar en cada uno de los Comités de calidad el estado de cada una de las tareas o compromisos definidos en los comités anteriores	Profesional Universitario de planeación SGC	En desarrollo
Estudio de la causa raíz por el gran número de SAC vencidos	Responsables de procesos	Esta actividad está pendiente a realizarse una culmine la Auditoria Externa de ICONTEC debido a que se están haciendo esfuerzos en preparar los documentos y requisitos necesarios para la realización de esta Auditoria
Análisis de las estrategias planteadas por el P.E. Edwin Florez	Responsables de procesos	Está pendiente de ejecución por preparación de Auditoria Externa
Análisis de las plantillas de respuestas de preguntas frecuentes peticiones de los usuarios	Responsables de procesos	Está pendiente de ejecución por preparación de Auditoria Externa
Cumplimiento de los planes de trabajo en los procesos certificados en preparación a la Auditoria de ICONTEC	Responsables de procesos y Profesional Universitario de Planeación SGC, Equipo consultor	Durante las últimas semanas se han realizado jornadas de trabajo con los procesos certificados donde se han corrido la listas de chequeo de cada uno de los procesos, revisión de evidencias, de indicadores, tabulación y análisis de las encuestas de satisfacción del cliente, jornada de inducción del Secretario de Educación y sus 4 Directores; la jornada de inducción y re inducción para todos los funcionarios de la secretaria ya se ejecutó y además se aplicó la encuesta de clima organizacional
Actualización de Documentos	Responsables de procesos y Profesional Universitario de Planeación SGC, Equipo consultor	Se actualizo los documentos que fueron solicitado por cada uno de los procesos H07.01 se realizaron los ajustes que fueron solicitados por talento Humano

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 4 de 8
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

DESARROLLO DE LA REUNION:

Medición de la encuesta de satisfacción del cliente	Profesional Especializado de Atención al ciudadano	La Dra. Carolina Calderón Devia informa que esta encuesta se realizó con una muestra de 330 usuarios en varias dependencias de la Secretaría en su gran mayoría en Atención al ciudadano y que se hizo un comparativo con los años 2013-2014 y 2015 donde se demuestra como la Secretaria de Educación viene creciendo la satisfacción donde además el tiempo de espera para ser atendido se ha recortado enormemente, también se mejoró en el trato recibido por parte del funcionario, se avanzó en la calidad de la información suministrada, la calidad de la atención paso de buena a muy buena, la calidad de las instalaciones mejoro aunque las personas se quejan por la falta de ventiladores o aire acondicionados y la falta de sillas para todos los usuarios. 30 de los usuarios escribieron observaciones en todos los temas. Todo en general la encuesta nos arroja unos resultados muy satisfactorios en cada uno de las preguntas, donde nos manifiestan una complacencia con la atención y buen trato. Con respecto a comentarios son oportunidades de mejora.
---	--	---

4. INFORME DE SEGUIMIENTO A INDICADORES

La contratista de la firma consultora Quality presenta los resultados de la revisión de la medición los indicadores y la solicitud de cambio de algunos de ellos; también informa que se va hacer un seguimiento a los modificaciones que se presentaron durante el año 2015. Cobertura Educativa se midieron los indicadores oportunamente y que ya se encuentran graficados, no presentan ninguna novedad ni ningún cambio; los indicadores de Atención al Ciudadano no presentan modificaciones, para Calidad Educativa no presentan modificaciones los indicadores del D01. En el indicador que mide el comportamiento de las pruebas saber de los grados 3, 5, 9,11 registra que no hay un equivalencia de los alumnos matriculados y reportados en el SIMAC con los que presentan la prueba lo que hace que ese indicador no se ajusta con la realidad y pide que en el próximo comité de Calidad se revise los indicadores prueba saber de estos grados. Los indicadores del D02 mejoramiento del servicio indicativo se solicita que el indicador de los ejes transversales se hagan modificaciones a la hoja de vida ya que deben cobijar a todos los establecimientos donde se debe medir los mismos establecimientos en los 4 proyectos diferentes, en el tema de educación ambiental el Dr. Rafael dio un información vía telefónica son unos datos no solidos falta una mayor solidez, se solicita apoyo del director de calidad para que suministre información para que sea entregada la información pendiente y poder medir los indicadores de su proceso de forma adecuada, en cuanto a los indicadores de Talento Humano en planta y personal se solicitan dos cambios:

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 5 de 8
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

DESARROLLO DE LA REUNION:

uno que se cambie la formula ya que independientemente del número de alumnos toda I.E. debe contar con un rector, el H01.08 se vuelve a medir ya que antes no se contaba con información, el H04 se propone eliminarlo ya que no se tiene claro quien tiene que dar dicha información, el resto de indicadores no tienen novedades, porque no hay información clara con respecto a este indicador.

Se somete a consideración la aprobación final de los cambios de los indicadores; el comité de calidad aprueba los cambios propuestos, en cuanto al indicador del H04 se aprueba suspenderlo mientras se define el responsable de suministrar la información ya que no se ve la necesidad de eliminarlo.

5. PROPOSICIONES Y VARIOS

La Dra. Carolina Calderon Devia La Profesional Especializado de Atención al Ciudadano, solicita modificar la encuesta de satisfacción del Cliente o la creación de un formato de sugerencias quejas y reclamos ya que la encuesta no le da la oportunidad al ciudadano de expresarse y este queda encasillado en las preguntas de la encuesta, la doctora presenta una propuesta la cual se debate y se aclara es la necesidad de un buzón donde los usuarios puedan presentar sus sugerencias quejas y reclamos tanto para el SAC como para el 8 piso aprovechando la remodelación que se hará en el SAC para que este quede ubicado de una vez, este formato se enviara a los correos electrónicos para que le puedan hacer modificaciones y sugerencias a este formato y en la próxima reunión del comité de calidad se presentaran los ajustes. Se solicita cambiar el nombre del procedimiento H07 ya que se llama Administración de hojas de vida y ellos lo que producen son certificaciones ya que la administración de la hoja de vida está bajo custodia de Gestión Documental, la Dra. Carolina Calderon expone que necesita que se revise este proceso ya que por peso estas hojas de vida fueron bajadas y están en custodia de Gestión Documental pero el responsable de ellas es el área de Talento Humano ya que las historias laborales son archivos de gestión del área de Talento Humano y Gestión Documental es responsable de las historias laborales de los pensionados y custodios de estas, la propuesta no fue aprobada por el comité.

En el informe consolidado del SAC se analizara la oportunidad de respuesta durante el año 2015, donde se demuestra que nuestra secretaria se ubica en la parte baja de la tabla y para este año modificaron tipologías y quedamos en tipología 4 donde el mínimo de requerimiento es 5000, los SAC vencidos son el dolor de cabeza de esta Secretaria a pesar de los esfuerzos del P.E. de talento Humano, el consolidado de las PQR es de 43701 sin contar lo que llega directamente a los correos electrónicos de los funcionarios como en el caso de cobertura que

	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 6 de 8
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

DESARROLLO DE LA REUNION:

sus solicitudes llegan directamente por parte de los rectores.

El Señor Secretario de Educación solicita hacer un análisis por que el alto índice de reclamación, ya que si no solucionamos una petición esa misma persona sigue insistiendo cualquier cantidad de veces, el llamado es lo que podamos solucionar hacerlo de forma inmediata y no después que el usuario haya enviado muchos derechos de petición para solucionar un solo problema, además que si no se obedecen las tutelas y/o los desacatos en ultimas el que tiene que responder es el ordenador del gasto es decir el Secretario de Educación por la negligencia de algún funcionario. Afirmo el Secretario de Educación que los funcionarios de planta de la Secretaria de Educación deben soportar la responsabilidad de la carga laboral y esta no debe estar en los contratistas ya que la planta laboral ha crecido exponencialmente en unos pocos años y no debemos esperar a que nombren contratistas para que la entidad funcione.

La Doctora Carolina Calderon presenta la carga de peticiones por dependencia evidenciando que la gran mayoría es para talento humano especialmente para prestaciones sociales, nomina, planta; la Doctora Lila Maria Camelo dice que es más importante que el tema numérico analizar el tema que solicitan en los SAC, el Secretario manifiesta que más allá del análisis cualitativo hay que tomara acciones correctivas que bajen el número de solicitudes y no nos saturen contestando SAC repetitivos sobre el mismo tema. En cuanto a las PQR por la web ha aumentado su uso pero esta capacitación debe reforzarse con la ayuda de los rectores que no den permiso a los profesores que vengan a radicar oficios si no que lo hagan electrónicamente desde el colegio.

Además los oficios que le llegan al señor gobernador pero por competencia le son remitidos a la secretaría, se pide una mayor seriedad en las respuestas por que toca enviar el informe mensualmente porque hay respuestas ok, recibido etc. No están finalizando los requerimientos sin tener en cuenta la línea del señor gobernador. El secretario hace mención de los horarios de atención se pide revisar la resolución donde reglamenta la hora de atención al público.

La doctora Carolina solicita a los líderes de los procesos revisar periódicamente la calidad de las respuesta con que se contestan los SAC, desde el MEN pueden reactivar una respuesta en el SAC que no cumpla con los principios de calidad que debe llevar la misma porque ellos nos hacen un monitoreo de la calidad de las respuestas en la plataforma.

Otras de la necesidades que amerita es conseguir el digiturno donde se daría un mayor control y se vería mas orden en la atención al ciudadano

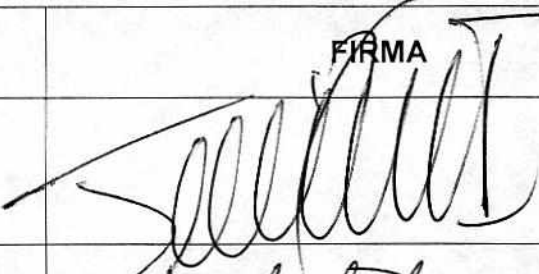
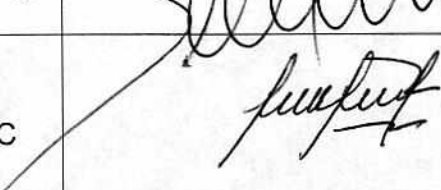
	GOBERNACIÓN DEL TOLIMA SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		Código: FOR-GE-002
			Versión: 03
	MACROPROCESO:	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Pág. 7 de 8
	ACTA DE REUNION		Vigente desde: 04/08/2014

COMPROMISOS Y TAREAS			
COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
Revisión de indicadores	Comité de calidad	En desarrollo	No aplica
Enviar formato de quejas y reclamos-PQRs para aprobación en el próximo comité	Carolina Calderon Devia	En desarrollo	No aplica
Reunión con los funcionarios que presentan una mayor cantidad de SAC vencidos	Secretario de Educación, responsable del proceso y funcionarios que presenta mayores problemas	En desarrollo	No aplica
Revisar resolución horario de atención	Comité de calidad	Próximo comité	
Revisar los líderes de los procesos la calidad de las respuestas que dan en los requerimientos que solicitan nuestros usuarios.	Líderes de los Procesos	En desarrollo	

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

COMPROMISOS Y TAREAS			
COMPROMISOS Y TAREAS	RESPONSABLE	PLAZO CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
Revisar el indicador que mide el comportamiento de las pruebas saber de los grados 3, 5, 9,11	Comité de calidad	En desarrollo	
Próximo Comité de Calidad	Profesional Universitario del SGC	1ª. Semana de Abril	No aplica

Como constancia, se firma a los 05 días del mes de febrero de 2016 en la ciudad de Ibagué,

NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
JAIRO A. CARDONA BONILLA Presidente del Comité de Calidad	
FERNANDO QUINTANA ORTIZ. Profesional Universitario Planeación SGC	

Proyecto: Jair Mora García 
Reviso: Fernando Quintana Ortiz 
Aprobó: Asuntos legales y Públicos