



**GOBERNACION DEL TOLIMA
SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

**REUNION COMITÉ DE CALIDAD
ACTA No. 2011-012**

Pág. 1 de 5

FECHA: MARTES 11 DE OCTUBRE DE 2011
HORA: 4:00 P.M. A 6:00 P.M
LUGAR: SALA DE JUNTAS SECRETARIA DE EDUCACION
REDACTADA POR: LILIANA INES LAMPREA ARROYO

ASISTENTES:

NOMBRE	APELLIDO
ALEXANDER	BARRERO GOMEZ
IVONNE LORENA	BASTO VARON
CAROLINA	CALDERON DEVIA
ROSA STELLA	ESPITIA MONTOYA
CLAUDIA NAYIBE	FRANCO CASTAÑO
EDWIN	FLOREZ PERDOMO

NOMBRE	APELLIDO
LIDA GICELA	GARZON AREVALO
YANETH ROCIO	GOMEZ SUAREZ
MARTHA HELENA	GUARNIZO PORTELA
VIRLEY DEL SOCORRO	MILLAN LOMBANA
DORA MARIA	OVALLE GUATIVA

INVITADOS:

QUALITY CONSULTORIA Y CAPACITACIÓN:

LILIANA INÉS LAMPREA ARROYO
FREDY ALEXANDER PATIÑO ZAPATA

AGENDA:	1. Verificación del Quórum. 2. Lectura y aprobación del Acta Anterior. 3. Presentación de avance de los planes de acción de los procesos certificados 4. Socialización de los avances en el SIG, por parte de los representantes del Equipo MECI-CALIDAD de la SECD 5. Revisión del informe mensual del Sistema de Atención al Ciudadano 6. Propositiones y varios
----------------	--



**GOBERNACION DEL TOLIMA
SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

**REUNION COMITÉ DE CALIDAD
ACTA No. 2011-012**

Pág. 1 de 5

DESARROLLO

1. Verificación del Quórum

Se procedió a la verificación del quórum, el cual se cumple de acuerdo con lo definido en el reglamento del Comité de Calidad, por lo que se dio inicio a la reunión.

2. Lectura y aprobación del Acta Anterior

Se realizó la lectura de los temas tratados durante el comité de calidad número 11 del mes de septiembre, recordando los compromisos adquiridos durante el comité.

Se procedió a la recolección de firmas de los miembros del comité para la respectiva aprobación del acta.

3. Presentación de avances del Plan de Acción de cada uno de los procesos certificados

Proceso Gestion del Talento Humano Resultados:

La Doctora Yaneth Rocio Gomez presenta los avances obtenidos con fecha de corte al 7 de octubre de 2011, sobre cada uno de los hallazgos encontrados en la última visita del MEN. Afirma que se está trabajando fuertemente en aquellas actividades que aun se encuentran en un nivel bajo de cumplimiento como el comité de bienestar y capacitación y la evaluación de desempeño docente. El porcentaje de Avance consolidado a la fecha es del 78%.

Proceso de Atención al Ciudadano

En este proceso, el profesional Edwin Florez informa que se generaron 9 hallazgos por parte del Ministerio de Educación Nacional, los cuales presentan un porcentaje de avance del 85%. Como punto especial se debe destacar que no solo esta trabajando en la consolidación del informe de SAC vencidos para el Comité de Calidad, sino en la consolidación de estrategias que permitan y garanticen su disminución. Igualmente se tienen las evidencias del trabajo articulado entre la Secretaria Administrativa y la Secretaría de Educación.

Gestión de la Cobertura Educativa

La Profesional Ivonne Lorena Basto como delegada del Coordinador de Cobertura Educativa, expone los resultados obtenidos hasta el momento en seguimiento al Plan de Mejoramiento. Considera que se requiere dedicar un poco mas de tiempo en el desarrollo de actividades de mejoramiento, pero desafortunadamente por la mutiplicidad de actividades que se adelantan en este proceso, en ocasiones no queda mucho tiempo para esta labor. Porcentaje de Avance 82%

	GOBERNACION DEL TOLIMA SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	REUNION COMITÉ DE CALIDAD ACTA No. 2011-012	Pág. 1 de 5

4. Socialización de los avances en el SIG, por parte de los representantes del Equipo MECI-CALIDAD de la SECD

Los representantes del Equipo MECI-CALIDAD de la SECD, informan que la Representante de la Dirección para el SIG, decidió ampliar el desarrollo del cuarto ciclo de auditorías internas de calidad, comunicado mediante la Circular 059 del 21 de septiembre de 2011, debido a que durante los últimos días se han acumulado una serie de actividades como la auditoría de la Contraloría General de la República, (la cual se está efectuando actualmente en algunas dependencias como la Secretaría de Hacienda, Secretaría Administrativa y Dirección de contratación), lo cual está generando que algunas auditorías deben reprogramarse para cumplir con los objetivos definidos.

De igual manera, informan que la firma PyG ha venido presentando periódicamente el avance en el desarrollo del estudio de cargas laborales y la actualización de los manuales de funciones y procedimientos, donde se ha recomendado de manera insistente por parte de los representantes de la SECD, se tenga en cuenta la experiencia en este proceso por parte de la SECD, para maximizar las oportunidades de mejora que se presentaron y al final contar con documentos estándares, como los que tiene en este momento la Secretaría.

A finales del mes de noviembre, ha informado la Representante de la Dirección para el SIG, se estará realizando la aprobación de los documentos actualizados con el acompañamiento de PyG, por parte del Comité Coordinador del Sistema de Control Interno, por tal motivo, el plazo máximo para que se aporten solicitudes de ajustes a los procedimientos ya aprobados por el Comité de Calidad, no puede superar el 15 de noviembre de 2011.

5. Revisión del informe mensual del Sistema de Atención al Ciudadano

El responsable del proceso, Edwin Florez, presentó el informe del mes de Septiembre del Sistema de Atención al Ciudadano y se realiza un seguimiento a las acciones correctivas que se han iniciado, para mejorar los niveles de oportunidad y cumplimiento frente al SAC.

Es importante reportar que se viene adelantando una importante labor por parte de los funcionarios de la Secretaria, en la actualización y descarga de los SAC vencidos, lo cual está generando mejoras en el comportamiento de este aspecto a nivel nacional, ya que para este mes la SECD aparece en el puesto 28 a nivel nacional. (Ver informe adjunto.)



	GOBERNACION DEL TOLIMA SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	REUNION COMITÉ DE CALIDAD ACTA No. 2011-012	Pág. 1 de 5

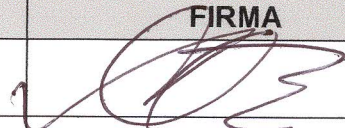
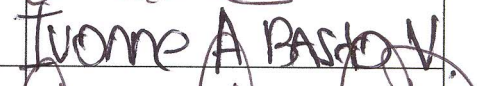
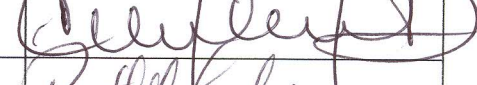
Proposiciones y varios:

El Director Administrativo y Financiero, informa que teniendo en cuenta los lineamientos de la Representante de la Dirección para el SIG, elaborará una circular a todos los responsables de procesos de la SECD, para que realicen una revisión a los procedimientos que ya se definieron, con el fin de actualizarlos en el caso que se hayan presentado cambios en la normatividad o en la operación propia del proceso.

COMPROMISOS

COMPROMISOS	RESPONSABLES	PLAZO
Seguimiento a los planes de acción de los procesos certificados.	Responsables de procesos y su equipo de trabajo	Permanente
Desarrollar jornadas de socialización con los equipos de trabajo, sobre el avance del SGC	Responsables de proceso	Mínimo 1 mensualmente
Participación en las auditorías internas de calidad	De acuerdo con lo definido en el Plan de Auditoría	Octubre de 2011
Enviar circular definiendo plazo para la solicitud de ajustes o modificaciones los procedimientos de los procesos de la SECD, de acuerdo con los lineamientos de la Gobernación del Tolima.	Director Administrativo y Financiero	Noviembre de 2011

Como constancia, firman quienes participaron en la reunión, a los 11 días del mes de octubre de 2011:

NOMBRE	APELLIDOS	FIRMA
ALEXANDER	BARRERO GOMEZ	
IVONNE LORENA	BASTO VARON	
CAROLINA	CALDERON DEVIA	
ROSA STELLA	ESPITIA MONTOYA	
EDWIN	FLOREZ PERDOMO	



GOBERNACION DEL TOLIMA
SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA
SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

REUNION COMITÉ DE CALIDAD
ACTA No. 2011-012

Pág. 1 de 5

NOMBRE	APELLIDOS	FIRMA
CLAUDIA NAYIBE	FRANCO CASTAÑO	<i>Claudia N. Franco</i>
LIDA GICELA	GARZON AREVALO	<i>Lida Garzon</i>
YANETH ROCIO	GOMEZ SUAREZ	<i>Yaneth Gomez</i>
MARTHA HELENA	GUARNIZO PORTELA	<i>Martha Guarnizo</i>
LILIANA INES	LAMPREA ARROYO	<i>Liliana Lamprea</i>
VIRLEY DEL SOCORRO	MILLAN LOMBANA	<i>Virley Millan</i>
DORA MARIA	OVALLE GUATIVA	<i>Dora Ovalle</i>
FREDY ALEXANDER	PATIÑO ZAPATA	<i>Fredy Patiño</i>



CIRCULAR No. 0059 - 11

PARA: SECRETARIOS DE DESPACHO
DIRECTORES DE DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVOS
DIRECTORES TECNICOS, ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS
DIRECTOR CONTROL INTERNO
DIRECTOR CONTROL UNICO DISCIPLINARIO

ASUNTO: COMUNICACIÓN PLAN DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

FECHA: 21 SEP 2011

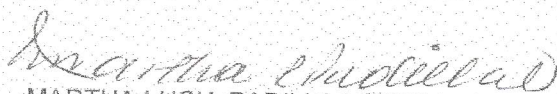
De acuerdo con el Programa de Auditoría, aprobado por el Comité Coordinador del Sistema de Control Interno el pasado 22 de Febrero de 2011, me permito informar que entre el 4 y el 14 de octubre de 2011, se realizará el 4º. Ciclo de Auditorías Internas de Calidad, en el cual se utilizará un enfoque integral (Norma NTCGP 1000:2009 y MECI 1000:2005), dentro del proceso de autoevaluación y mejora continua que desarrolla la entidad, en su Sistema Integrado de Gestión.

Es importante tener en cuenta que en estas jornadas, se requiere de su presencia como líder del proceso, de un representante del Equipo MECI-CALIDAD de su dependencia y de las personas que participan en el desarrollo de las actividades (personal de planta y contratistas).

La información ampliada sobre el alcance de la auditoria, las fechas, horarios, dependencias participantes, actividades y equipo auditor, se encuentran en el Plan de Auditorias, publicado en el enlace www.tolima.gov.co/sig

¡Recordemos que participar y mejorar el proceso depende de ti, depende de TODOS, porque el TOLIMA ES CALIDAD!

Cordialmente,


MARTHA LUCIA PADILLA LOPEZ
Representante de la Dirección

c.c Despacho Gobernador

“ Soluciones para la Gente “



Ibagué, 06 de Octubre de 2011

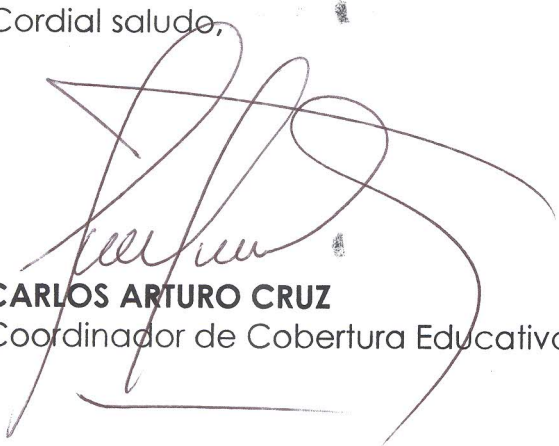
Señores:

COMITÉ DE CALIDAD

Secretaría de Educación y Cultura Departamental
Gobernación del Tolima
Piso 8

Presento excusa por no asistir a la reunión de Comité de Calidad el día de hoy a las 4:00 pm, por motivos de compromisos previamente adquiridos; por tal motivo he delegado a la Ingeniera de Sistemas **IVONNE ADRIANA BASTO VARÓN**, quien hace parte del equipo de Cobertura Educativa para que asista en representación mía, firme el acta de la reunión y me informe de los avances y compromisos allí adquiridos.

Cordial saludo,



CARLOS ARTURO CRUZ

Coordinador de Cobertura Educativa (E)



GOBERNACION DEL TOLIMA
SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA

**INFORME DE SEGUIMIENTO OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA SECRETARIA DE
EDUCACION Y CULTURA**

MES: Octubre/2011

Por medio de la presente me permito presentar un consolidado de la información recibida durante el mes de **OCTUBRE** de 2011, con el fin de tomar las acciones necesarias para coadyuvar en lograr una prestación óptima del servicio por parte de la Secretaria de Educación Departamental del Tolima.

1. ESTADO Y MANEJO DEL SISTEMA ATENCION AL CIUDADANO

Encontramos que en el mes de Octubre se radicaron en el sistema **3426** correspondencias, peticiones, quejas y reclamos hallando que se aumento la cantidad de requerimientos ingresados dentro del sistema en un **2.7 %** comparado con el mes de Septiembre donde se recibieron **3332**.

octubre		
Total de Requerimientos		
	3426	
Finalizado	1404	41%
En tramite	23	1%
En espera	7	0%
Catalogado	1992	58%
Eliminado	0	0%
Clase de requerimientos		
Reclamo	18	1%
Consulta	19	1%
Felicitaciones	6	0%
Sugerencia	26	1%
Tramite	3347	98%
Queja	10	0%
Fechas de vencimiento Expiradas	175	5%
Requerimientos que no pertenecen a la entidad	14	0%

En la tabla anterior se observa el total de requerimientos ingresados a la secretaría de educación, discriminados por el estado en que se encuentran los requerimientos y la clase que ingresaron, se halla que el **98%** de los requerimientos que ingresaron fueron trámites; de estos requerimientos en el sistema se encuentran finalizado el 41% el cual nos indica que comparado con el mes anterior se disminuyo en 31% ya que durante ese mes se finalizo el 72% de los requerimientos ingresados; en trámite y catalogados suman un total del 59%.

A nivel nacional la secretaria de educación pasó a ocupar el puesto **No. 23 de 81**, en el nivel general de secretarías con un numero de requerimientos radicados de 3426 con oportunidad en la respuesta del 95,87%, obteniendo un puntaje de 94.61 sobre 100, **ubicándose en el nivel alto**, mientras en Agosto se ocupó el puesto 66 en el nivel medio y en septiembre el puesto 58 en el nivel alto.

Clasificación nacional niveles Secretarías de Educación

Puesto a nivel Nal.	Agosto 2011				
	Secretaría de Educación	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje
66	Tolima	1500	3487	80,39%	75,20

Puesto a nivel Nal.	Septiembre 2011				
	Secretaría de Educación	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje
58	Tolima	1.500	3.332	94,03%	83,86

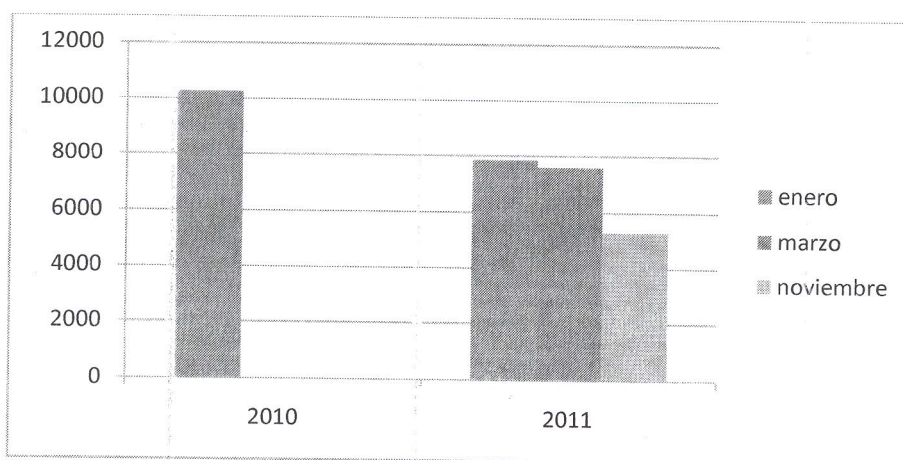
Puesto a nivel Nal.	Octubre 2011				
	Secretaría de Educación	No. Req Esperados	No. Req Radicados	Oportunidad en la respuesta	Puntaje
23	Tolima	1.500	3.426	95,87%	94,61

Es importante evidenciar el ascenso que ha tenido la secretaría en estos dos últimos meses, sobre todo en el mes de Octubre ya que nos ubicamos en el puesto 23 escalando 35 posiciones, para nosotros es muy significativo mostrar este camino ascendente para motivar a nuestros funcionarios en pro de un servicio más eficiente.

2. SEGUIMIENTO SAC VENCIDOS SIN FINALIZAR

A la fecha el sistema de atención al ciudadano presenta 5289 SAC vencidos sin finalizar, esto genera una No conformidad para los procesos que están certificados debido a la cantidad de requerimientos sin responder, ante esta situación se han programado planes de choque, reuniones de sensibilización, se ha emitido conceptos jurídicos donde se aplica el silencio administrativo negativo y se han hecho actas de compromiso individuales para que los funcionarios finalicen estas peticiones.

A continuación se muestra un histórico de los SAC vencidos que se han descargado desde el año 2010.



De diciembre de 2010 (10269) a noviembre de 2011 (5289) se han finalizado 4980 SAC que tienen una variación debido a que los funcionarios no responden a tiempo las solicitudes realizadas por los ciudadanos.

Listado de funcionarios con requerimientos vencidos a 31 de octubre de 2011.

ALVARO ANTONIO BARRIGA	743
AMALIA CUARTAS	4
ANCIZAR ANTONIO RODRIGUEZ	1
ANCIZAR DE JESUS RODRIGUEZ	1
ANDREA VANEGAS	3
ANDRES FALLA	1
ANGEL ALBERTO CABALLERO	11
ANGELA CRISTINA MORA	300
AURA ZULMA OSPITIA	1
BETTY ALFARO	6
BLANCA GUTIERREZ	812

BLANCA LIGIA OLAYA	13
CAMPO ELIAS GALEANO	185
CARLOS EMILIO DIAZ	1
CARLOS HUMBERTO JIMENEZ	1201
DAISSY MARTINEZ	1
DIANA CAROLINA ARBELAEZ	1
DORA PATRICIA MONTAÑA	78
DORA SOFIA CASTRO	1
DORIS HERRERA	7
ELINOR ORJUELA	199
ELSA NEIDA PENA	1
FERECCID RAMIREZ	29
FERNANDO GUZMAN	1
FLOR MARINA RUBIO	24
GERMAN RENGIFO	2
GLORIA ELIZABETH VALDERRAMA	169
GLORIA INES HERRERA	7
HERICA GUZMAN	8
HERNAN CAZARES	30
JENNY VILLAMIL	1
JORGE ALBERTO DIAZ	2
JOSE YESID FLORIAN	63
JUAN PABLO HERNANDEZ	4
LEIDY YANETH GARCIA	105
LUIS ALFONSO PEREZ	3
LUIS EDUARDO SALGAR	18
LUZ AMPARO POLANIA	10
MANUEL DAVILA	18
MARGARITA MARIA VILLALBA	9
MARIA BEATRIZ TRUJILLO	1
MARIA CRISTINA ANDRADE	2
MARIA CRISTINA CARDONA	1
MARIA DEL PILAR MORERA	15
MARIA VICTORIA ANGEL	22
MARIANELLA FIGUEROA	11
MARIO FERNANDO OVIEDO	2
MARTHA HELENA GUARNIZO	3
MEMFIS COTES	56
MERCEDES RAMIREZ	15
MIGUEL ANTONIO ESPINOSA	1
MIGUEL SALAVARRIETA	34
NIYIRETH GONZALEZ	1
NORMA CONSTANZA ROJAS	851
OLGA LUCIA BARBOSA	5
OLGA LUCIA MOYANO	29

Oficina	total de quejas recibidas en el mes de Septiembre áreas	total de quejas recibidas en el mes de Octubre áreas	total variación de quejas
Inspección y vigilancia	3	2	-0,3
Talento humano	0	4	-1
Atención al ciudadano	2	2	0,0
Tecnología e informática	0	1	-1
TOTAL	5	9	0,8

Comparado con el mes anterior se establece que la variación de quejas se encuentra en 0,8; Talento humano registró 4 quejas, inspección y vigilancia disminuyo, atención al ciudadano se mantuvo y tecnología e informática reportó 1 frente a ninguna del mes anterior.

2.1 Variación de Reclamos por Dependencia

Durante el mes de octubre ingresaron a la SED 18 reclamos los cuales fueron Distribuidos de la siguiente manera:

- ✓ Talento Humano: 15
- ✓ Jurídica:2
- ✓ Despacho:1

En este mes se aumento la cantidad de reclamos (15) comparado con el mes anterior (4), la dependencia a la cual ingresaron más número de reclamos fue a talento humano (15) debido a situaciones como: incapacidades, traslados, descuentos de salarios; jurídica (2) solicitudes docentes sobre competencias y despacho (1) donde solicitan información sobre el programa CAFAM. La variación de reclamos se incremento con un 3,5.

Oficina	total de reclamos recibidas en el mes de Septiembre áreas	total de reclamos recibidos en el mes de Octubre áreas	total variación de reclamos
Talento humano	4	15	2,8
Jurídica	0	2	2,0
Despacho	0	1	1,0
TOTAL	4	18	3,5

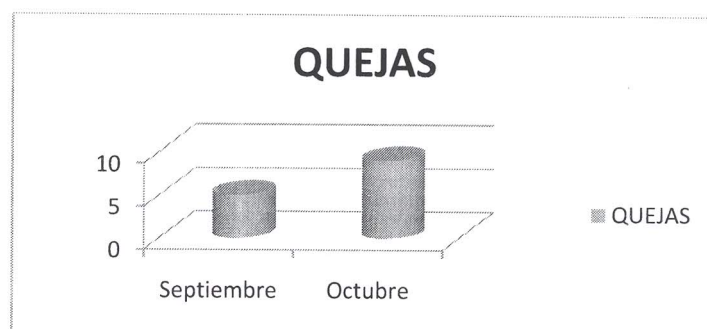
OSCAR FABIAN CARDOSO	2
RAFAEL EDUARDO HERNANDEZ	4
RAFAELA PATINO	5
RAMIRO ORTIZ	1
SANDRA LUCIA URREGO	14
VIRLEY DEL SOCORRO MILLAN	33
YANETH ROCIO GOMEZ	24
YENNY MARLEYDY SANCHEZ	17
YESID HUMBERTO CALLEJAS	4
YONI EUNICE ROJAS	77
ZULIA YADIRA PELAEZ	22
Total general	5326

3. INDICADORES

Los requerimientos ingresados en SAC son analizados bajo dos indicadores:

El primer indicador **Variación de Quejas y reclamos por área**, el cual tuvo el siguiente comportamiento.

QUEJAS:



Las quejas para el mes de Octubre (9) aumentaron un respecto al mes de Septiembre (5). Estas quejas hacen referencia a docentes, coordinadores, funcionarios y demora en los procesos de respuesta a los ciudadanos.

2.1 Variación de Queja por Dependencia

Las quejas ingresadas por servicios prestados en la secretaria de educación a en total fueron 9 direccionadas de la siguiente manera:

Talento Humano: 4

Inspección y vigilancia: 2

Atención al ciudadano: 2

Tecnología e informática: 1

3. REQUERIMIENTOS EN ESTADO VENCIDO POR DEPENDENCIA.

DEPENDENCIA	CANTIDAD con corte 31 de Octubre
ADMINISTRATIVA	1
ARCHIVO	0
CALIDAD EDUCATIVA	0
COBERTURA	0
DESPACHO	0
DIRECCION DE CULTURA	0
ATENCION AL CIUDADANO	8
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES	42
GESTION FINANCIERA	38
HOJA DE VIDA	2
INSPECCION Y VIGILANCIA	4
JURIDICA	13
OFICINA DE ESCALAFON	36
PLANEACION Y CALIDAD	4
POBLACIONES ESPECIALES	1
RECURSOS FISICOS	11
TALENTO HUMANO	15
INFORMATICA Y TECNOLOGIA	0

Es importante resaltar la disminución de los requerimientos vencidos por dependencia, en esta ocasión el fondo de prestaciones, gestión financiera, escalafón, talento humano, recursos físicos redujeron los vencidos sobre el 50% respecto al mes anterior, esto permite el ascenso de la secretaría a nivel nacional en la oportunidad de respuesta.

4. CONSOLIDADO POR DEPENDENCIA CON OPORTUNIDAD DE RESPUESTA MES DE OCTUBRE DE 2011

DEPENDENCIA	OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA
ADMINISTRATIVA	50%
ARCHIVO	100%
CALIDAD EDUCATIVA	96.67%
COBERTURA	74.55%
DESPACHO	80.49%
DIRECCION DE CULTURA	0.0%
ATENCION AL CIUDADANO	75.56%
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES	54.74%
GESTION FINANCIERA	91.10%
HOJA DE VIDA	98.60%
INSPECCION Y VIGILANCIA	93.33%
JURIDICA	61.70%

1. Responder de manera oportuna los CRQ teniendo como base el tiempo estipulado por el sistema y en caso de no poder dar respuesta al requerimiento solicitar más tiempo al ciudadano acogiéndonos al artículo 6 del código contencioso administrativos que expresa: **“cuando no fuera posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta”**
2. Revisión del tipo de pregunta y respuesta a fin de identificar causales de ingreso de estas peticiones y así poder generar unos planes de acción que nos ayuden a bajar la cantidad de requerimientos que ingresan, brindando de esta manera respuesta de calidad que permita que el ciudadano quede satisfecho.
3. Recordar a los coordinadores de área la obligatoriedad de estar pendiente del personal a su cargo y que este cumpla con sus funciones, entre las cuales está la de descargar el SAC (Sistema de Atención al Ciudadano) dentro de los términos establecidos por la ley, recordemos que aunque están definidos los tiempos en cada eje temático , algunos funcionarios no cumplen con los tiempos allí establecidos y permiten que se usen los recursos de manera ineficiente.



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Código:
FOR-MC-013

Versión: 01

MACROPROCESO:

MEJORAMIENTO CONTINUO

Pág. 1 de 2

REGISTRO DE ASISTENCIA

Vigente desde:
24/11/2010

TEMA :	Reunión Comité de Calidad	AGENDA : 1. Verificación del quórum 2. Lectura y aprobación del acta del comité anterior 3. Presentación de avances del Plan de Acción de los procesos certificados 4. Plan de contingencia para el último trimestre del año 2011 5. Propuestas y Varios
FECHA:	Octubre 11 de 2011	LUGAR: Restaurante Portal de Calambeo
		HORA: 4:00 a 6:00 p.m.

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO ELECTRONICO	CARGO	TELEFONO	FIRMA
1	Virley del Sacramento Millán Lombana	virley.millan@hotmail.com	Técnico	Ext. 824	Virley Millán
2	Edwina Flores Perdomo	edwinette@gmail.com	profesora	Ext. 123	Edwina Flores
3	Rosastella Epitima Montoya	reem2306@hotmail.com	técnico	Ext. 138	Rosastella Montoya
4	Ivonne Basto Voron		Ing de SIS	Ext 838	Ivonne Basto
5	Yaneth Rocio Gomez S.	yaneth_gomez9@hotmail.com		Ext 826	Yaneth Gomez
6					
7					

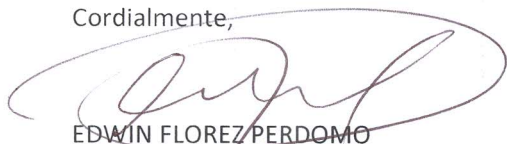
OFICINA DE ESCALAFON	70.63%
PLANEACION Y CALIDAD	0.0%
POBLACIONES ESPECIALES	96%
RECURSOS FISICOS	60.71%
TALENTO HUMANO	93.65%
INFORMATICA Y TECNOLOGIA	100%

La oportunidad de respuesta de este mes fue de 95,87%, cifra significativa para avanzar en las metas propuestas para alcanzar el 100% de respuestas oportunas dentro de los tiempos estipulados

Acciones de mejora:

1. Responder de manera oportuna los SAC teniendo como base el tiempo estipulado por el sistema y en caso de no poder dar respuesta al requerimiento solicitar más tiempo al ciudadano acogiéndolos al artículo 6 del código contencioso administrativos que expresa: **“cuando no fuera posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta”**
2. Revisión del tipo de pregunta y respuesta a fin de identificar causales de ingreso de estas peticiones y así poder generar unos planes de acción que nos ayuden a bajar la cantidad de requerimientos que ingresan, brindando de esta manera respuesta de calidad que permita que el ciudadano quede satisfecho.
3. Recordar a los coordinadores de área la obligatoriedad de estar pendiente del personal a su cargo y que este cumpla con sus funciones, entre las cuales está la de descargar el SAC (Sistema de Atención al Ciudadano) dentro de los términos establecidos por la ley, recordemos que aunque están definidos los tiempos en cada eje temático , algunos funcionarios no cumplen con los tiempos allí establecidos y permiten que se venzan, generando para la dependencia en la cual estén ubicados porcentajes bajos de oportunidad en la respuesta.
4. Ubicación del personal a donde pertenece con el fin de poder establecer unos parámetros claros en oportunidad de respuesta, para que esto se lleve a cabo, deben descargar los SAC que tienen vencidos.
5. Incluir la descarga de SAC dentro de la evaluación de desempeño para los funcionarios de carrera administrativa y generar un PAZ Y SALVO para los de contrato, para los de provisionalidad utilizar las instancias correspondientes que conlleven al no cumplimiento de sus funciones.

Cordialmente,



EDWIN FLOREZ PERDOMO

Coordinador de Atención al Ciudadano

Secretaría de Educación y Cultura del Departamento