



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

**REUNION COMITÉ DE CALIDAD  
ACTA No. 2011-011**

**Pág. 1 de 5**

**FECHA:** 15 DE SEPTIEMBRE DE 2011  
**HORA:** 7:00 A.M. A 10:00 A.M  
**LUGAR:** SALA DE JUNTAS SECRETARIA DE EDUCACION  
**REDACTADA POR:** LILIANA INES LAMPREA ARROYO

**ASISTENTES:**

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

| 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 Quorum
2. Lectura y aprobación del acta anterior
3. Informe de avance del Sistema de Gestión de Calidad
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

|                                                                                   |                                                                                                                   |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>GOBERNACION DEL TOLIMA</b><br><b>SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA</b><br><b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b> |                    |
|                                                                                   | <b>REUNION COMITÉ DE CALIDAD</b><br><b>ACTA No. 2011-011</b>                                                      | <b>Pág. 2 de 5</b> |

## **DESARROLLO**

### **1. Verificación del Quorum**

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.

El Dr. Alexander Barrero Gómez, preside la reunión, debido a la que Dra. Ana María Lopera, Secretaria de Educación y Cultura, se encuentra cumpliendo compromisos de gobierno fuera de la ciudad.

### **2. Lectura y aprobación del Acta Anterior**

Se realizó la lectura de los temas tratados durante el comité de calidad que se llevó a cabo el día 30 de Agosto de 2011, 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. Informe de avance del Sistema de Gestión de Calidad**

El responsable del proceso N. Administración del SGC, Dr. Alexander Barrero Gómez, informa al Comité de Calidad, que a la fecha no se ha recibido comunicación oficial por parte del MEN, o de ICONTEC, indicando la fecha exacta para el desarrollo de la auditoría de seguimiento, pero que teniendo en cuenta el antecedente que la Secretaría de Educación Municipal fué objeto de auditoría externa los días 22,23 y 24 de agosto, muy probablemente nuestra auditoría esté programada para finales del mes de septiembre o inicios del mes de octubre.

Teniendo en cuenta este aspecto, es importante recordar que todo el trabajo que se ha venido realizando durante el año 2011, en la actualización, socialización y mejora de los procesos certificados, tiene su momento crucial en el desarrollo de estas auditorías, porque es allí cuando el ente certificador evaluará el impacto de las diferentes acciones que hemos iniciado y de las evidencias que soportan el desarrollo de las mismas.

Es así, como solicita a los responsables de procesos certificados, un informe detallado del grado de avance en el Plan de Acción diseñado como resultado de los procesos de seguimiento y pre-auditoría adelantados internamente y por el MEN. Este informe debe presentarse en la próxima reunión del Comité de Calidad, que se programará en la primera semana del mes de octubre.





|                                                                                   |                                                                                                                   |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>GOBERNACION DEL TOLIMA</b><br><b>SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA</b><br><b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b> |                    |
|                                                                                   | <b>REUNION COMITÉ DE CALIDAD</b><br><b>ACTA No. 2011-011</b>                                                      | <b>Pág. 3 de 5</b> |

De igual manera, informa a los asistentes que se encuentra en proceso de legalización el contrato para el acompañamiento en el fortalecimiento y mejora del SGC e implementación de los 2 nuevos procesos a certificar (D. Calidad Educativa y J. Gestión Financiera), con la firma Quality Consultoría y Capacitación, quien apoyará el desarrollo de las actividades previstas en el SGC.

**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 por parte de la SECD, informan al Comité de Calidad, que dentro del trabajo de alineación que se viene adelantando con la Gobernación del Tolima y con el objeto de evitar la duplicidad de esfuerzos y recursos en el desarrollo de las actividades, al igual que el año anterior, se realizará un solo ciclo de auditorías internas de calidad, en las cuales se incluirá dentro del alcance, los procesos certificados de la SECD.

Es importante que el Comité de Calidad, tenga claro que este ejercicio de autoevaluación se viene coordinando con la Administración Central Departamental, desde el año 2008 y que este sería el 4º. Ciclo de Auditorías Internas con enfoque integral, lo que significa que no solo se evaluarán los requisitos de la norma NTCGP 1000:2009, sino que se incluye dentro del alcance la norma MECI 1000:2005, las cuales son los pilares del Sistema Integrado de Gestión, de la Gobernación del Tolima, del cual hace parte el Sistema de Gestión de Calidad de la SECD.

Teniendo en cuenta este aspecto, se socializa con el Comité, el Plan de Auditorías presentado por el Representante de la Dirección de la Gobernación del Tolima, Dra. Martha Lucia Padilla, en la reunión del equipo MECI-CALIDAD, realizada el pasado 08 de septiembre de 2011, en donde se confirma la jornada de auditorías internas de calidad, entre el 04 y el 14 de octubre de 2011. (Ver Plan de auditorías)

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

El responsable del proceso, Edwin Florez, presentó el informe del mes de Agosto 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. (Ver informe adjunto.)



|                                                                                   |                                                                                                                   |                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|  | <b>GOBERNACION DEL TOLIMA</b><br><b>SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA</b><br><b>SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b> |                    |
|                                                                                   | <b>REUNION COMITÉ DE CALIDAD</b><br><b>ACTA No. 2011-011</b>                                                      | <b>Pág. 4 de 5</b> |

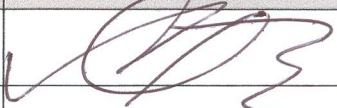
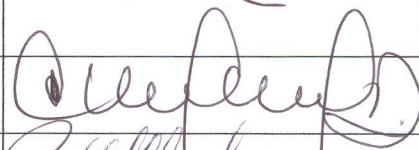
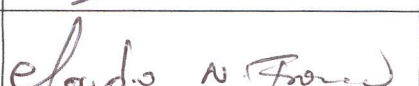
## 6. Propositiones y varios

El Director Administrativo y Financiero solicita a los asistentes el mayor nivel de compromiso y cumplimiento del Plan de Auditorías, e informa que la Dra. Ana María Lopera, Secretaria de Educación y Cultura Departamental, está realizando las respectivas gestiones en el Ministerio de Educación Nacional, para la consecución de los recursos que permitan implementar el componente de estructura, definido mediante el estudio técnico elaborado con el acompañamiento de Quality Consultoría y Capacitación.

## 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       |

Como constancia, firman quienes participaron en la reunión, a los 15 días del mes de septiembre de 2011:

| NOMBRE         | APELLIDOS       | FIRMA                                                                                 |
|----------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| ALEXANDER      | BARRERO GOMEZ   |  |
| IVONNE         | BASTO VARON     |  |
| CAROLINA       | CALDERON DEVIA  |  |
| ROSA STELLA    | ESPITIA MONTOYA |  |
| EDWIN          | FLOREZ          |  |
| CLAUDIA NAYIBE | FRANCO CASTAÑO  |  |





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

REUNION COMITÉ DE CALIDAD  
ACTA No. 2011-011

Pág. 5 de 5

| NOMBRE             | APELLIDOS        | FIRMA |
|--------------------|------------------|-------|
| LIDA GICELA        | GARZON AREVALO   |       |
| YANETH ROCIO       | GOMEZ SUAREZ     |       |
| MARTHA HELENA      | GUARNIZO PORTELA |       |
| LILIANA INES       | LAMPREA ARROYO   |       |
| VIRLEY DEL SOCORRO | MILLAN LOMBANA   |       |
| DORA MARIA         | OVALLE GUATIVA   |       |
| FREDY ALEXANDER    | PATIÑO ZAPATA    |       |



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Código:  
FOR-MC-004

Versión: 01

MACROPROCESO:

MEJORAMIENTO CONTINUO

Pág. 1 de 6

PLAN DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

Vigente desde:  
30/12/2008

|                         |                                                                                                                                                                |                               |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| AUDITORÍA N°: 004       | FECHA: Octubre 4 al 14 de 2011                                                                                                                                 | LUGAR: Gobernación del Tolima |
| OBJETIVO:               | Verificar mediante evidencia objetiva el cumplimiento de los requisitos de la NTCGP 1000:2009 en el Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Tolima. |                               |
| ALCANCE:                | Todos los procesos del Sistema Integrado de Gestión. (Ver Mapa de procesos)                                                                                    |                               |
| AUDITOR LIDER:          | Liliana Inés Lamprea Arroyo.                                                                                                                                   |                               |
| EQUIPO AUDITOR:         | Ver listado anexo                                                                                                                                              |                               |
| CRITERIOS DE AUDITORIA: | Manual del Sistema Integrado de Gestión y sus anexos<br>Norma NTCGP 1000:2009<br>Norma ISO 19011                                                               |                               |

| DESARROLLO DEL PLAN DE AUDITORIA |           |            |                          |                                                                                        |                                                                               |                                                                                                 |
|----------------------------------|-----------|------------|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FECHA                            | HORA      |            | PROCESO                  | ACTIVIDAD                                                                              | AUDITADO                                                                      | EQUIPO AUDITOR                                                                                  |
|                                  | INICIO    | FINAL      |                          |                                                                                        |                                                                               |                                                                                                 |
| Octubre 3                        | 7:00 a.m. | 8:00 a.m.  | N/A                      | Reunión de Apertura                                                                    | Todos los responsables de procesos<br>Secretarios de Despacho,<br>Directores. | Todos los auditores Equipo MECI-CALIDAD<br>Auditor Líder                                        |
| Octubre 4                        | 8:00 a.m. | 10:00 a.m. | Soporte Jurídico         | Entrevistas<br>Recolección de datos<br>Revisión de registros<br>Redacción de hallazgos | Director Departamento Administrativo Jurídico y equipo de trabajo             | <ul style="list-style-type: none"><li>Sandra Inés Garzón</li><li>Rosa Estella Espitia</li></ul> |
| Octubre 4                        | 8:00 a.m. | 10:00 a.m. | Evaluación Independiente | Entrevistas<br>Recolección de datos<br>Revisión de registros<br>Redacción de hallazgos | Director Control Interno y equipo de trabajo                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>Alvaro Castillo</li><li>Zair Faruk Varón</li></ul>        |





**GOBERNACIÓN DEL TOLIMA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**Código:  
FOR-MC-004**

**Versión: 01**

**MACROPROCESO:**

**MEJORAMIENTO CONTINUO**

**Pág. 2 de 6**

**PLAN DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD**

**Vigente desde:  
30/12/2008**

**DESARROLLO DEL PLAN DE AUDITORIA**

| FECHA     | HORA                       |                           | PROCESO                             | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                             | AUDITADO                                                                                               | EQUIPO AUDITOR                                                                                                                                                                                                                |
|-----------|----------------------------|---------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|           | INICIO                     | FINAL                     |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                               |
| Octubre 4 | 10:00 a.m.                 | 12:00 a.m.                | Gestión de TICs                     | Entrevistas<br>Recolección de datos<br>Revisión de registros<br>Redacción de hallazgos                                                                                                                                                                                | Secretario Administrativo<br>Profesionales Sistemas                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Henry Herrera</li> <li>Zair Faruk Varón</li> <li>Alvaro Castillo</li> </ul>                                                                                                            |
| Octubre 6 | 8:00 a.m.<br><br>2:00 p.m. | 12:00 m.<br><br>6:00 p.m. | Ejecución de proyectos de inversión | Entrevistas<br>Recolección de datos<br>Revisión de registros<br>Redacción de hallazgos<br>8:00 a 10:00 a.m. Tránsito<br>10:00 a 12:00 p.m. Des. Físico<br>2:00 a 4:00 p.m. Salud<br>4:00 a 6:00 p.m. Educación                                                        | Responsable del proceso (Salud, Educación Desarrollo Físico, Departamento Administrativo de Tránsito.) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ma. Antonieta Gamboa</li> <li>Yenny M. Sanchez</li> <li>Elena Mendez</li> <li>Fernando Diaz</li> <li>Sandra Patricia Andrade</li> <li>Luz Marina Celis</li> </ul>                      |
| Octubre 7 | 8:00 a.m.<br><br>2:00 p.m. | 12:00 m.<br><br>5:00 p.m. | Apoyo a la Gestión de Entidades     | Entrevistas<br>Recolección de datos<br>Revisión de registros<br>Redacción de hallazgos<br><br>8:00 a 10:00 a.m. Salud<br>8:00 a 10:00 a.m Turismo<br>10:00 a12:00 m. Educación<br>10:00 a12:00 m Gobierno<br>2:00 a 4:00 p.m. Des. Agropec.<br>2:00 a 4:00 p.m. DAMAT | Responsable del proceso (Salud, Educación, Turismo, Desarrollo Agropecuario, DAMAT-CRET).              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gladys Camona</li> <li>Calixto Alfonso Naranjo</li> <li>Isabel C. Cardona</li> <li>María Olga Castellanos</li> <li>Martha Jazmina Higuera</li> <li>Martha Yolanda Hernandez</li> </ul> |
| Octubre 7 | 2:00 p.m.                  | 4:00 p.m.                 | Gestión Documental                  | Entrevistas<br>Recolección de datos<br>Revisión de registros<br>Redacción de hallazgos                                                                                                                                                                                | Secretario Administrativo<br>Profesional Archivo y equipo de trabajo                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Virley Millán</li> <li>Dolly Rodriguez Riaño</li> <li>Sandra Patricia Andrade</li> </ul>                                                                                               |



**GOBERNACIÓN DEL TOLIMA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**Código:  
FOR-MC-004**

**Versión: 01**

**MACROPROCESO:**

**MEJORAMIENTO CONTINUO**

**Pág. 3 de 6**

**PLAN DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD**

**Vigente desde:  
30/12/2008**

**DESARROLLO DEL PLAN DE AUDITORIA**

| FECHA      | HORA      |            | PROCESO                          | ACTIVIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                             | AUDITADO                                                                                                 | EQUIPO AUDITOR                                                                                                                                                                                                  |
|------------|-----------|------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | INICIO    | FINAL      |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                 |
| Octubre 10 | 8:00 a.m. | 10:00 a.m. | Contratación, bienes y servicios | Entrevistas<br>Recolección de datos<br>Revisión de registros<br>Redacción de hallazgos                                                                                                                                                                                                | Director Contratación                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hector Cervera</li> <li>Nancy Correa</li> <li>Isabel C. Cardona</li> <li>Sandra Patricia Andrade</li> </ul>                                                              |
| Octubre 10 | 8:00 a.m. | 10:00 a.m. | Planeación al Desarrollo         | Entrevistas<br>Recolección de datos<br>Revisión de registros<br>Redacción de hallazgos                                                                                                                                                                                                | Director Departamento Adm.<br>Planeación y equipo de trabajo                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Elena Mendez González</li> <li>Fernando Díaz Escandón</li> </ul>                                                                                                         |
| Octubre 10 | 2:00 p.m. | 4:00 p.m.  | Gestión de Comunicaciones        | Entrevistas<br>Recolección de datos<br>Revisión de registros<br>Redacción de hallazgos                                                                                                                                                                                                | Profesional Oficina de Prensa<br>Asesor de Comunicaciones                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Carolina Calderon</li> <li>Guiomar Vega</li> </ul>                                                                                                                       |
| Octubre 11 | 7:00 a.m. | 4:00 p.m.  | Atención al Ciudadano            | Entrevistas<br>Recolección de datos<br>Revisión de registros<br>Redacción de hallazgos<br><br>7:00 a 9:00 a.m. Educación<br>7:00 a 9:00 a.m. Salud<br>10:00 a 12:00 a.m. Tesorería<br>10:00 a 12:00 a.m. Des. Físico<br>2:00 a 4:00 p.m. Sec. General<br>2:00 a 4:00 p.m.. Pasaportes | Responsable del proceso (Salud, Educación, Desarrollo Físico, Tesorería, Secretaría General, Pasaportes) | <ul style="list-style-type: none"> <li>Guiomar Vega</li> <li>Martha J. Higuera</li> <li>María Olga Castellanos</li> <li>Ma. Antonieta Gamboa</li> <li>Gladys Auxilio Carmona</li> <li>Nayib Collazos</li> </ul> |
| Octubre 11 | 8:00 a.m. | 10:00 a.m. | Gestión de activos               | Entrevistas<br>Recolección de datos<br>Revisión de registros<br>Redacción de hallazgos                                                                                                                                                                                                | Almacenista y equipo de trabajo                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Hector Cervera</li> <li>Nancy Correa</li> <li>Dora Sofía Castro</li> </ul>                                                                                               |





**GOBERNACIÓN DEL TOLIMA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

**Código:  
FOR-MC-004**

**Versión: 01**

**MACROPROCESO:**

**MEJORAMIENTO CONTINUO**

**Pág. 4 de 6**

**PLAN DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD**

**Vigente desde:  
30/12/2008**

**DESARROLLO DEL PLAN DE AUDITORIA**

| FECHA      | HORA      |            | PROCESO                                              | ACTIVIDAD                                                                                                            | AUDITADO                                                                                                                            | EQUIPO AUDITOR                                                                                                                                                                                      |
|------------|-----------|------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | INICIO    | FINAL      |                                                      |                                                                                                                      |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                     |
| Octubre 11 | 8:00 a.m. | 10:00 a.m. | Gestión de calidad<br>Auditorías internas de Calidad | Entrevistas<br>Recolección de datos<br>Revisión de registros<br>Redacción de hallazgos                               | Representante de la Dirección y Coordinadora de Calidad                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mariela Escobar</li> <li>• Liliana Cárdenas Laverde</li> </ul>                                                                                             |
| Octubre 12 | 8:00 a.m. | 12:00 a.m. | Gestión Talento Humano                               | Entrevistas<br>Recolección de datos<br>Revisión de registros<br>Redacción de hallazgos                               | Director Talento Humano<br>Director Administrativo Secretaría de Educación                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alicia Peña</li> <li>• Dolly Rodriguez</li> <li>• Calixto Alfonso Naranjo</li> <li>• Isabel Cristina Cardona</li> <li>• Sandra Patricia Andrade</li> </ul> |
| Octubre 12 | 4:00 p.m. | 6:00 p.m.  | Control único Disciplinario                          | Entrevistas<br>Recolección de datos<br>Revisión de registros<br>Redacción de hallazgos                               | Director Control Único Disciplinario                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Henry Herrera</li> <li>• Virley Millán</li> </ul>                                                                                                          |
| Octubre 13 | 8:00 a.m. | 10:00 a.m. | Direccionamiento Estratégico                         | Entrevistas<br>Recolección de datos<br>Revisión de registros<br>Redacción de hallazgos                               | Equipo Directivo                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Martha Yolanda Hernández</li> <li>• Rosa Stella Espitia Montoya</li> </ul>                                                                                 |
| Octubre 13 | 8:00 a.m. | 12:00 a.m. | Gestión Financiera                                   | Entrevistas<br>Recolección de datos<br>Revisión de registros<br>Redacción de hallazgos                               | Responsable del proceso Secretaria de Hacienda, Dirección de Rentas, Dirección de Presupuesto, Dirección de Contabilidad, Tesorería | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mariela Escobar</li> <li>• Liliana Cárdenas Laverde</li> <li>• Luz Marina Celis</li> </ul>                                                                 |
| Octubre 13 | 7:00 a.m. | 12:00 m.   | Inspección, vigilancia y Control                     | Entrevistas<br>Recolección de datos<br>Revisión de registros<br>Redacción de hallazgos<br><br>7:00 a 9:00 a.m. Salud | Responsable del proceso (Salud, Educación, Gobierno, Rentas.)                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sandra Inés Garzón</li> <li>• Carolina Calderón</li> <li>• Alicia Peña Avila</li> <li>• Yenny Marleidy Sánchez</li> </ul>                                  |



GOBERNACIÓN DEL TOLIMA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Código:  
FOR-MC-004

Versión: 01

MACROPROCESO:

MEJORAMIENTO CONTINUO

Pág. 5 de 6

PLAN DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

Vigente desde:  
30/12/2008

DESARROLLO DEL PLAN DE AUDITORIA

| FECHA      | HORA      |           | PROCESO | ACTIVIDAD                                                                             | AUDITADO                           | EQUIPO AUDITOR                              |
|------------|-----------|-----------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------|
|            | INICIO    | FINAL     |         |                                                                                       |                                    |                                             |
|            |           |           |         | 7:00 a 9:00 a.m. Educación<br>10:00 a 12:00 a.m Gobierno<br>10:00 a 12:00 a.m. Rentas |                                    |                                             |
| Octubre 14 | 7:00 a.m. | 8:00 a.m. | N/A     | Reunión de Cierre                                                                     | Todos los responsables de procesos | • Auditores líderes, auditores en formación |

**AUDITOR LIDER:**  
LILIANA I. LAMPREA

**AUDITORES – EQUIPO MECI-CALIDAD – GOBERNACION DEL TOLIMA:**

1. ALICIA PEÑA AVILA
2. ALVARO CASTILLO NIÑO
3. ANA HEMILDA SANDOVAL
4. AXEL LOMBARDO RAMIREZ
5. CALIXTO ALFONSO NARANJO
6. CAROLINA CALDERON DEVIA
7. CONSTANZA SABOGAL CASTILLO
8. DOLLY RODRÍGUEZ RIAÑO
9. ELENA MENDEZ GONZALEZ
10. FERNANDO DIAZ ESCANDON
11. GLADYS AUXILIO CARMONA RADA





## GOBERNACION DEL TOLIMA

### SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA

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

MES: septiembre/2011

Por medio de la presente me permito presentar un consolidado de la información recibida durante el mes de **septiembre** 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. Resumen rápido Global

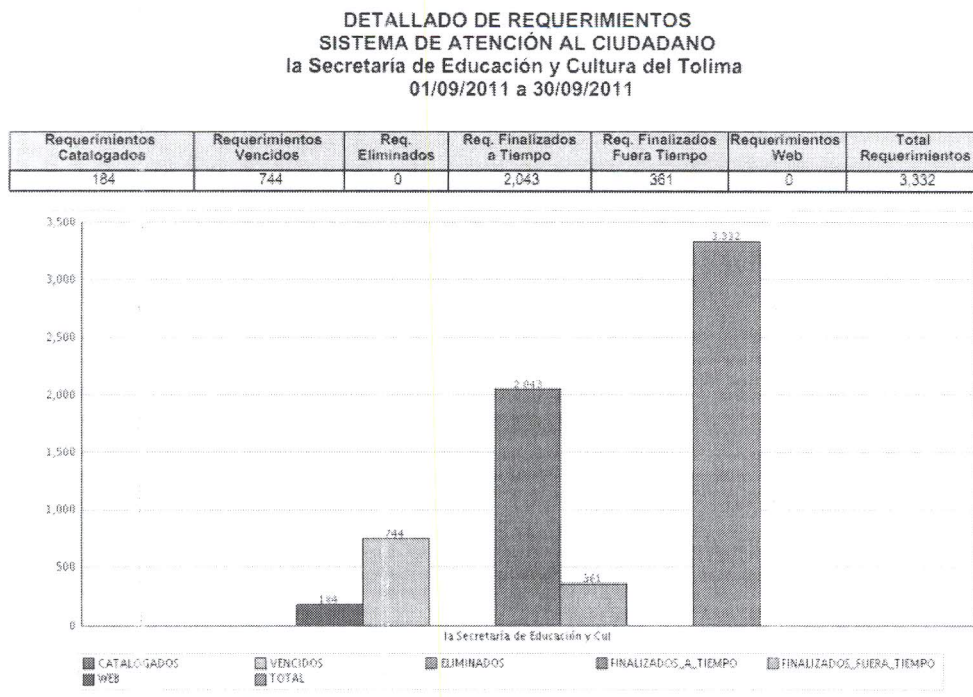
Todos los valores están redondeados

|                                                |       |     |
|------------------------------------------------|-------|-----|
| Total de Requerimientos                        | 3332  |     |
| Finalizado                                     | 2402  | 72% |
| En trámite                                     | 10    | 0%  |
| Cancelado                                      | 1     | 0%  |
| Catalogado                                     | 919   | 28% |
| Eliminado                                      | 0     | 0%  |
| Clase de requerimientos                        |       |     |
| Reclamo                                        | 4     | 0%  |
| Consulta                                       | 16    | 0%  |
| Felicitaciones                                 | 3     | 0%  |
| Sugerencia                                     | 28    | 1%  |
| Trámite                                        | 3276  | 98% |
| Queja                                          | 5     | 0%  |
| Fechas de vencimiento Expiradas                | 733   | 22% |
| Requerimientos que no pertenecen a la entidad  | 0     | 0%  |
| Requerimientos agregados esta semana (43):     | 1051  |     |
| Requerimientos borrados esta semana: (43):     | 0     |     |
| Requerimientos agregados este mes (Octubre):   | 0     |     |
| Requerimientos borrados en este mes (Octubre): | 0     |     |
| ► Resumen del año                              |       |     |
| Total usuarios registrados                     | 138   |     |
| Total Ciudadanos registrados                   | 23383 |     |

## 1.1 OBSERVACIONES

De 3332 que ingresaron en el mes, 2402 fueron finalizados lo que equivale a un 72% de oportunidad en la respuesta, sin embargo el porcentaje de fechas de vencimiento expiradas es de 733 con un porcentaje del 22%, lo cual muestra que todavía se está presentando el descargue fuera de los tiempos establecidos.

Gráfico No. 1.



## 1.2 RECOMENDACIONES:

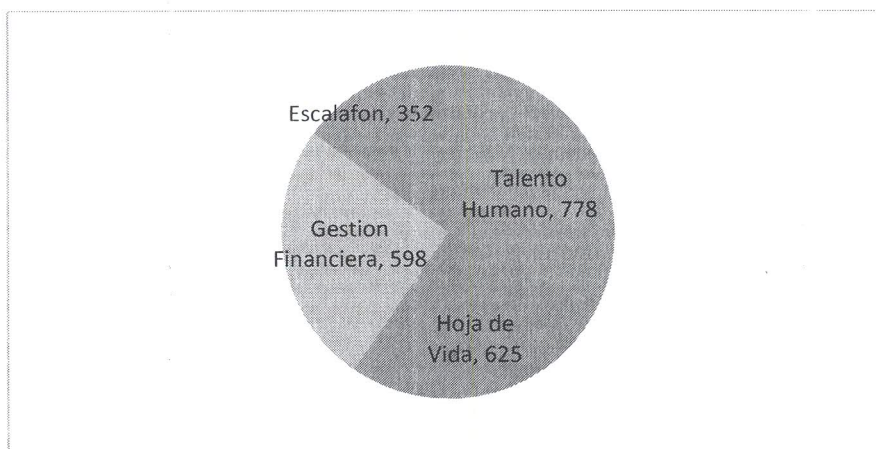
1. Recordar a los coordinadores de área la obligatoriedad de estar pendiente del personal a su cargo y que este cumpla con sus funciones, entre las cuales está la de descargar el SAC (Sistema de Atención al Ciudadano) dentro de los términos establecidos por la ley, recordemos que aunque están definidos 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 de oportunidad en la respuesta bajos.
2. Recordar la importancia de recibir la correspondencia cuando el funcionario del SAC la entregue, de esa manera tendrá la información a tiempo para dar trámite de manera inmediata y no permitir que la respuesta sea extemporánea.
3. Remitir a control único disciplinario los casos que por negligencia u omisión de sus funciones no hayan dado respuesta oportuna a las peticiones de la ciudadanía.



## 2. CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS

|                                |                                               |
|--------------------------------|-----------------------------------------------|
| ADMINISTRATIVA                 | 14                                            |
| ARCHIVO                        | 17                                            |
| CALIDAD EDUCATIVA              | 93                                            |
| COBERTURA                      | 57                                            |
| DESPACHO                       | 72                                            |
| DIRECCION DE CULTURA           | 4                                             |
| ATENCION AL CIUDADANO          | 88 existe personal de Fondo de Prestaciones   |
| FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES | 241                                           |
| GESTION FINANCIERA             | 598                                           |
| HOJA DE VIDA                   | 625                                           |
| INSPECCION Y VIGILANCIA        | 86                                            |
| JURIDICA                       | 141                                           |
| OFICINA DE ESCALAFON           | 352                                           |
| PLANEACION Y CALIDAD           | 30                                            |
| POBLACIONES ESPECIALES         | 17                                            |
| RECURSOS FISICOS               | 156 existe personal del fondo de Prestaciones |
| TALENTO HUMANO                 | 778                                           |
| INFORMATICA Y TECNOLOGIA       | 20                                            |

**Gráfico No. 2. Ingreso de peticiones por dependencia.**

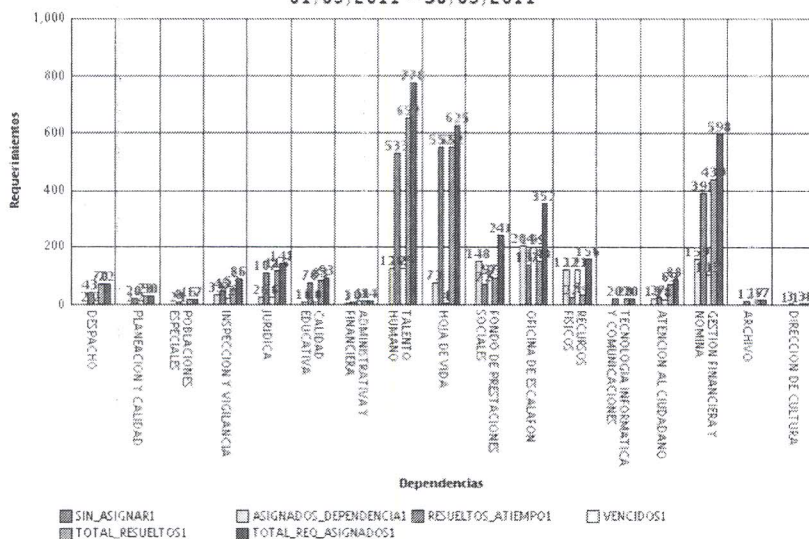


### 2.1 OBSERVACIONES:

Las dependencias a las que más requerimientos ingresaron fueron: Talento humano –Hoja de Vida - Gestión Financiera y escalafón.

### Comparativo Dependencias vs Estado Requerimientos

01/09/2011 - 30/09/2011

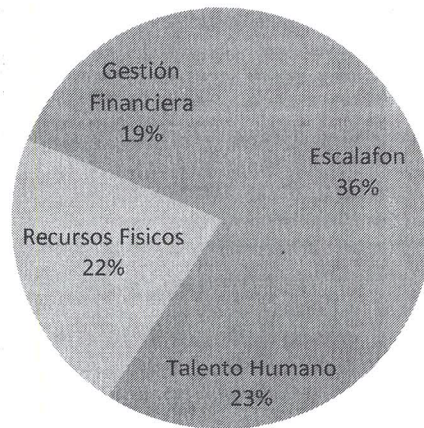


### 3. REQUERIMIENTOS EN ESTADO VENCIDO POR DEPENDENCIA.

| DEPENDENCIA                    | CANTIDAD con corte 30 de Septiembre |
|--------------------------------|-------------------------------------|
| ADMINISTRATIVA                 | 2                                   |
| ARCHIVO                        | 0                                   |
| CALIDAD EDUCATIVA              | 10                                  |
| COBERTURA                      | 0                                   |
| DESPACHO                       | 2                                   |
| DIRECCION DE CULTURA           | 1                                   |
| ATENCION AL CIUDADANO          | 28                                  |
| FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES | 97                                  |
| GESTION FINANCIERA             | 103                                 |
| HOJA DE VIDA                   | 4                                   |
| INSPECCION Y VIGILANCIA        | 22                                  |
| JURIDICA                       | 26                                  |
| OFICINA DE ESCALAFON           | 199                                 |
| PLANEACION Y CALIDAD           | 2                                   |
| POBLACIONES ESPECIALES         | 1                                   |
| RECURSOS FISICOS               | 121                                 |
| TALENTO HUMANO                 | 125                                 |
| INFORMATICA Y TECNOLOGIA       | 0                                   |



## Porcentaje de vencidos



### OBSERVACIONES

1. Se puede observar que las dependencias a las cuales les aparecen más de 100 requerimientos vencidos son Escalafón, Recursos Físicos, Talento Humano y Gestión Financiera, volvemos hacer salvedad que los requerimientos vencidos de Recursos Físicos pertenecen al funcionario Álvaro Barriga quien pertenece a la dependencia de Fondo de Prestaciones, de igual manera los requerimientos vencidos de Atención al Ciudadano pertenecen a la funcionaria Flor Marina.
2. Se hace necesario de manera inmediata la finalización de todos estos requerimientos con el fin de poderlos ubicar en la dependencia a la que pertenece, y que se continúe realizando esta finalización de manera diaria a fin de que mensualmente todas las dependencias se encuentren en 0 vencidos.
3. Es importante que cada líder de la dependencia haga un seguimiento permanente a los tiempos de cada requerimiento para que den respuesta oportuna.
4. Recuerden que pueden solicitar más tiempo de respuesta, informando al ciudadano el porqué de esta situación y de esta manera no permitir que se venzan las peticiones.

**4. CONSOLIDADO POR DEPENDENCIA CON OPORTUNIDAD DE RESPUESTA MES DE SEPTIEMBRE DE 2011**

| DEPENDENCIA                    | TOTAL ASIGNADOS MES DE AGOSTO | TOTAL RESUELTOS A TIEMPO MES DE AGOSTO | OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA |
|--------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------|
| ADMINISTRATIVA                 | 14                            | 10                                     | 76.92%                      |
| ARCHIVO                        | 17                            | 12                                     | 70.59%                      |
| CALIDAD EDUCATIVA              | 93                            | 76                                     | 81.72%                      |
| COBERTURA                      | 57                            |                                        | 74.55%                      |
| DESPACHO                       | 72                            | 43                                     | 59.72%                      |
| DIRECCION DE CULTURA           | 4                             | 3                                      | 75%                         |
| ATENCION AL CIUDADANO          | 88                            | 27                                     | 31.03%                      |
| FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES | 241                           | 72                                     | 37.89%                      |
| GESTION FINANCIERA             | 598                           | 391                                    | 72.14%                      |
| HOJA DE VIDA                   | 625                           | 552                                    | 99.28%                      |
| INSPECCION Y VIGILANCIA        | 86                            | 45                                     | 60%                         |
| JURIDICA                       | 141                           | 107                                    | 75.89%                      |
| OFICINA DE ESCALAFON           | 352                           | 137                                    | 39.48%                      |
| PLANEACION Y CALIDAD           | 30                            | 20                                     | 66.67%                      |
| POBLACIONES ESPECIALES         | 17                            | 8                                      | 50%                         |
| RECURSOS FISICOS               | 156                           | 27                                     | 17.42%                      |
| TALENTO HUMANO                 | 778                           | 553                                    | 68.60%                      |
| INFORMATICA Y TECNOLOGIA       | 20                            | 20                                     | 100%                        |

**4.1 OBSERVACIONES**

El porcentaje de oportunidad de la dependencia de recursos físicos es alta ya que ellos tramitan a tiempo su correspondencia , sin embargo se encuentran perjudicados por la ubicación del funcionario Álvaro Barriga quien no está descargando a tiempo en el SAC generando unos índices de oportunidad de la respuesta del 17.42%.

Es preocupante los índices de la oficina de escalafón y fondo de prestaciones que no alcanzan a llega al 50% de oportunidad en la respuesta; la oficina de atención al ciudadano presenta un



índice bajo debido a los SAC de la funcionaria flor marina que se encuentra en el fondo de prestaciones.

Felicitaciones a **Hoja de Vida e informática y tecnología** quienes fueron las dependencias que presentan altos índices de oportunidad de respuesta entre el 99% y el 100%

5. DERECHOS DE PETICION

| DEPENDENCIA                              | CANTIDAD MES DE SEPTIEMBRE | ESTADO      |
|------------------------------------------|----------------------------|-------------|
| FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES           | 1                          | CATALOGADOS |
| FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES           | 9                          | FINALIZADOS |
| GESTION FINANCIERA Y NOMINA              | 8                          | CATALOGADOS |
| GESTION FINANCIERA Y NOMINA              | 45                         | FINALIZADOS |
| HOJA DE VIDA                             | 1                          | CATALOGADOS |
| HOJA DE VIDA                             | 3                          | FINALIZADOS |
| INSPECCION Y VIGILANCIA                  | 1                          | CATALOGADOS |
| INSPECCION Y VIGILANCIA                  | 3                          | FINALIZADOS |
| JURIDICA                                 | 3                          | CATALOGADOS |
| JURIDICA                                 | 24                         | FINALIZADOS |
| OFICINA DE ESCALAFON                     | 1                          | CATALOGADOS |
| OFICINA DE ESCALAFON                     | 11                         | FINALIZADOS |
| TALENTO HUMANO                           | 59                         | CATALOGADOS |
| TALENTO HUMANO                           | 68                         | FINALIZADOS |
| RECURSOS FISICOS                         | 2                          | CATALOGADO  |
| RECURSOS FISICOS                         | 3                          | FINALIZADOS |
| TECNOLOGIA, INFORMATICA Y COMUNICACIONES | 1                          | FINALIZADOS |
| ATENCION AL CIUDADANO                    | 2                          | FINALIZADOS |
| DESPACHO                                 | 1                          | CATALOGADOS |
| DESPACHO                                 | 1                          | FINALIZADOS |
| ARCHIVO                                  | 1                          | FINALIZADOS |

|                                                                                   |                                                                |                              |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------|
|  | <b>GOBERNACIÓN DEL TOLIMA<br/>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b> |                              | <b>Código:<br/>FOR-MC-004</b>        |
|                                                                                   |                                                                |                              | <b>Versión: 01</b>                   |
|                                                                                   | <b>MACROPROCESO:</b>                                           | <b>MEJORAMIENTO CONTINUO</b> | <b>Pág. 6 de 6</b>                   |
|                                                                                   | <b>PLAN DE AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD</b>                  |                              | <b>Vigente desde:<br/>30/12/2008</b> |

12. GUIOMAR VEGA ALVAREZ
13. HECTOR E. CERVERA BOTERO
14. HENRY HERRERA LAVERDE
15. ISABEL CRISTINA CARDONA OCAMPO
16. LILIANA CARDENAS LAVERDE
17. LUZ MARINA CELIS ARIZA
18. MARIA ANTONIETA GAMBOA SANDOVAL
19. MARIA OLGA CASTELLANOS
20. MARIELA ESCOMAR
21. MARTHA JAZMINA HIGUERA PARRA
22. MARTHA YOLANDA HERNANDEZ A.
23. NANCY CORREA RAMÍREZ
24. ROSA STELLA ESPITIA MONTOYA
25. SANDRA INÉS GARZÓN GUZMAN
26. SANDRA PATRICIA ANDRADE RODRIGUEZ
27. VIRLEY DEL SOCORRO MILLAN LOMBANA
28. YENNY MARLEIDY SANCHEZ JIMENEZ
29. ZAIR FARUK VARON ARJONA

**AUDITORES EN FORMACION:**

1. DORA SOFIA CASTRO
2. NAYIB COLLAZOS