



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

**REUNION COMITÉ DE CALIDAD
ACTA No. 2011-010**

Pág. 1 de 4

FECHA: 30 DE AGOSTO DE 2011
HORA: 7:00 A.M. A 11:00 A.M
LUGAR: SALA DE JUNTAS SECRETARIA DE EDUCACION
REDACTADA POR: LILIANA INES LAMPREA ARROYO

ASISTENTES:

NOMBRE	APELLIDO
ALEXANDER	BARRERO GOMEZ
CAROLINA	CALDERON DEVIA
ROSA STELLA	ESPITIA MONTOYA
CLAUDIA NAYIBE	FRANCO CASTAÑO
LIDA GICELA	GARZON AREVALO

NOMBRE	APELLIDO
YANETH ROCIO	GOMEZ SUAREZ
MARTHA HELENA	GUARNIZO PORTELA
VIRLEY DEL SOCORRO	MILLAN LOMBANA
DORA MARIA	OVALLE GUATIVA
IVONNE	BASTO VARON

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

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.



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

**REUNION COMITÉ DE CALIDAD
ACTA No. 2011-010**

Pág. 2 de 4

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 25 de julio 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, presenta al Comité de Calidad, las principales actividades desarrolladas durante el último mes, las cuales han permitido que la SECD consolide su apropiación del sistema:

- Seguimiento por parte de los responsables de procesos, en el cumplimiento de los siguientes aspectos:
 - Identificación y tratamiento de producto no conforme
 - Seguimiento a las acciones correctivas y preventivas, así como a los planes de acción de las auditorías del MEN e ICONTEC.
 - Consolidación de la información para la medición de los indicadores
 - Actualización de los listados maestros de documentos y registros.

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 que el pasado 28 de julio, se realizó el Seminario Taller sobre Administración del Riesgo, dirigido a Responsables de Proceso y al Equipo MECI-CALIDAD, en donde se abordó la metodología que deben emplear cada uno de los procesos, en la revisión y actualización de los Mapas de Riesgos.

00.- semanas del mes de agosto, se realizó un ejercicio de acompañamiento para la actualización de los mapas de riesgos por proceso, por parte de la Dirección de Control Interno de la Administración Central Departamental, en donde se fijó como compromiso la participación de los funcionarios de la SECD, en la actualización de los mapas de riesgos de los principales procesos en los que participa:



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

**REUNION COMITÉ DE CALIDAD
ACTA No. 2011-010**

Pág. 3 de 4

- Atención al Ciudadano
- Talento Humano
- Apoyo a la gestión de entidades públicas
- Gestión Documental

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

Se presentó el informe del mes de julio 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.)

Por otra parte, se presenta al profesional Edwin Florez, quien a partir del 08 de agosto de 2011, asumió el cargo de profesional universitario, adscrito a la Dirección Administrativa / Oficina de Atención al Ciudadano. De igual manera, se informa que Carolina Calderón Devia, la profesional que venía desempeñándose como responsable del proceso, estará realizando la labor de empalme y de inducción con este nuevo funcionario, que ingresa a la entidad, para garantizar la continuidad de las estrategias definidas en este importante proceso, y el trabajo que se viene adelantando en pro de la mejora continua y la obtención de la re-certificación del proceso.

6. Propositiones y varios

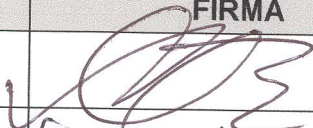
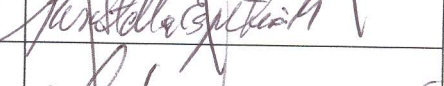
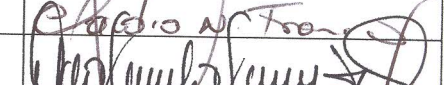
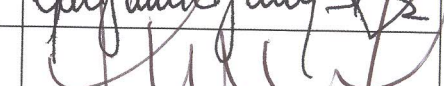
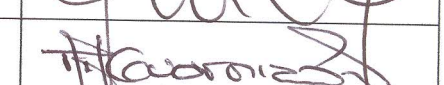
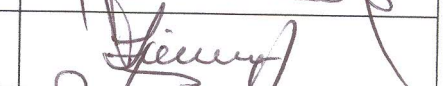
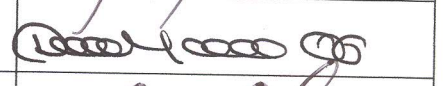
- El Director Administrativo y Financiero recuerda nuevamente a los responsables de procesos, la importancia de satisfacer los requisitos del cliente en cuanto a calidad y oportunidad de atención y recuerda que ya se definió una estrategia orientada a mantener en todos los funcionarios un alto nivel de socialización y conocimiento del sistema: Incluir en las reuniones de cada dependencia, un espacio para evaluar los avances del SGC y realizar seguimiento a los planes de acción o planes de mejora que se han definido en cada proceso.

	GOBERNACION DEL TOLIMA SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	
	REUNION COMITÉ DE CALIDAD ACTA No. 2011-010	Pág. 4 de 4

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

Como constancia, firman quienes participaron en la reunión, a los 30 días del mes de agosto de 2011:

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

GOBERNACION DEL TOLIMA

SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA

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

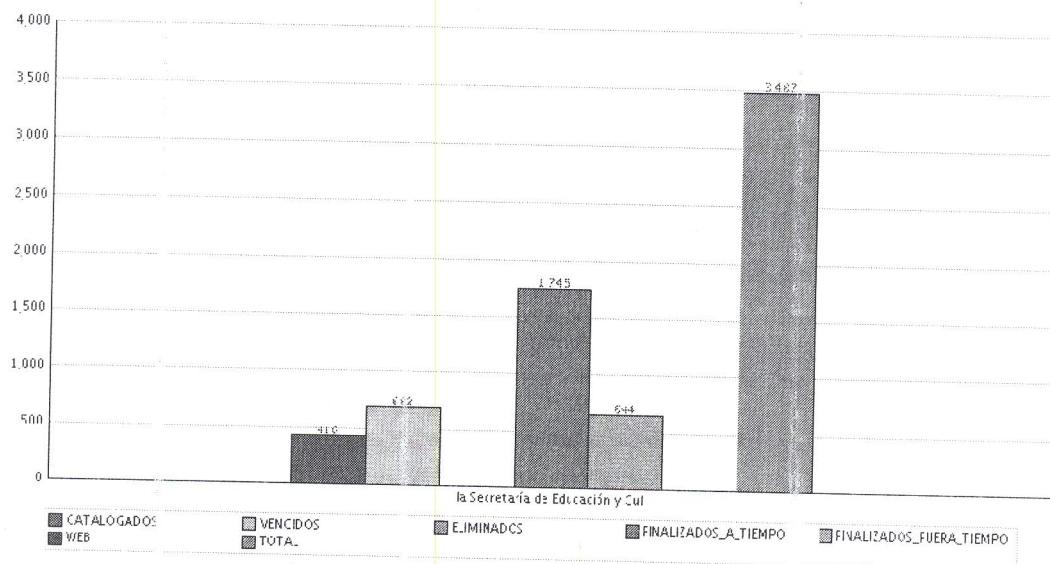
MES: AGOSTO/2011

Por medio de la presente me permito presentar un consolidado de la información recibida durante el mes de Agosto 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.

Total de Requerimientos	3487	
Finalizado	2352	67%
En trámite	26	1%
Atendido	11	0%
Catalogado	1098	31%
Eliminado	0	0%
Clase de requerimientos		
Reclamo	6	0%
Consulta	17	0%
Felicitaciones	8	0%
Sugerencia	39	1%
Trámite	3410	98%
Queja	7	0%
Fechas de vencimiento Expiradas	648	19%
Requerimientos que no pertenecen a la entidad	1	0%
Requerimientos agregados esta semana (38):	94	
Requerimientos borrados esta semana (38):	0	
Requerimientos agregados este mes (Septiembre):	0	
Requerimientos borrados en este mes (Septiembre):	0	
► Resumen del año:		
Total usuarios registrados	137	
Total Ciudadanos Registrados	23129	

OBSERVACIONES

De 3487 que ingresaron en el mes 2352 fueron finalizados lo que equivale a un 67%, sin embargo el porcentaje de fechas de vencimiento expiradas es de 19% , lo cual muestra que todavía se está presentando el descargue fuera de los tiempos establecidos.



RECOMENDACIONES:

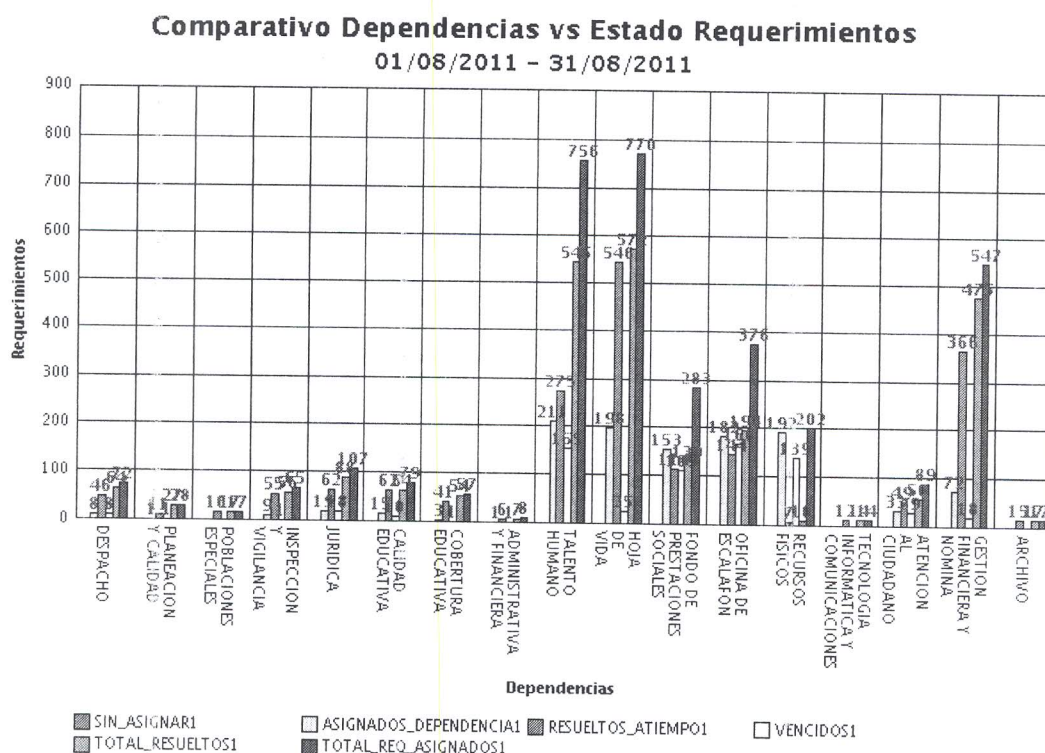
- Recordar a los coordinadores de área la obligatoriedad de estar pendiente del personal a su cargo y que este cumpla con sus funciones, entre las cuales está la de descargar el SAC (Sistema de Atención al Ciudadano) dentro de los términos establecidos por la ley, recordemos que aunque están definidos 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.

CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS

ADMINISTRATIVA	8
ARCHIVO	17
CALIDAD EDUCATIVA	79
COBERTURA	57
DESPACHO	72
DIRECCION DE CULTURA	0
ATENCION AL CIUDADANO	89 existe personal de Fondo de Prestaciones
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES	283
GESTION FINANCIERA	547
HOJA DE VIDA	771
INSPECCION Y VIGILANCIA	65
JURIDICA	107
OFICINA DE ESCALAFON	376
PLANEACION Y CALIDAD	28
POBLACIONES ESPECIALES	17
RECURSOS FISICOS	202 existe personal del fondo de Prestaciones
TALENTO HUMANO	755
INFORMATICA Y TECNOLOGIA	14

OBSERVACIONES:

1. las dependencias a las que más requerimientos ingresaron fue a Talento humano – Hoja de Vida - Gestión Financiera Y Fondo de Prestaciones Sociales (aquí se suman los requerimientos de recursos físicos donde se encuentra el funcionario Alvaro Barriga y de Atención al Ciudadano donde esta la funcionaria Flor.



RECOMENDACIONES:

1. Ubicación del personal a donde pertenece con el fin de poder establecer unos parámetros claros en oportunidad de 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.

A continuación se define por dependencia la cantidad de requerimientos que se encuentran en estado VENCIDO.

1.

DEPENDENCIA	CANTIDAD con corte 31 de Agosto
ADMINISTRATIVA	0
ARCHIVO	0
CALIDAD EDUCATIVA	9
COBERTURA	1
DESPACHO	8

DIRECCION DE CULTURA	0
ATENCION AL CIUDADANO	24
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES	104
GESTION FINANCIERA	15
HOJA DE VIDA	21
INSPECCION Y VIGILANCIA	1
JURIDICA	17
OFICINA DE ESCALAFON	172
PLANEACION Y CALIDAD	2
POBLACIONES ESPECIALES	0
RECURSOS FISICOS	128
TALENTO HUMANO	146
INFORMATICA Y TECNOLOGIA	0

OBSERVACIONES

6. Se puede observar que las dependencias a las cuales les aparecen más de 100 requerimientos vencidos son Fondo de Prestaciones-Escalafón-Recursos Físicos y Talento Humano, 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 funcionario Flor Marina.
7. 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.
- 8.

CONSOLIDADO POR DEPENDENCIA CON OPORTUNIDAD DE RESPUESTA MES DE AGOSTO DE 2011

DEPENDENCIA	TOTAL ASIGNADO S MES DE AGOSTO	TOTAL RESUELTOS A TIEMPO MES DE AGOSTO	OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA
ADMINISTRATIVA	8	6	85.71%
ARCHIVO	17	15	88.24%
CALIDAD EDUCATIVA	79	62	84.93%
COBERTURA	57	41	74.55%
DESPACHO	72	46	63.89%

DIRECCION DE CULTURA	0		
ATENCION AL CIUDADANO	89	49	62.03%
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES	283	114	48.72%
GESTION FINANCIERA	547	306	74.69%
HOJA DE VIDA	771	544	92.05%
INSPECCION Y VIGILANCIA	65	55	98.21%
JURIDICA	107	62	59.05%
OFICINA DE ESCALAFON	376	135	40.18%
PLANEACION Y CALIDAD	28	11	39.29%
POBLACIONES ESPECIALES	17	16	94.12%
RECURSOS FISICOS	202	7	5.07%
TALENTO HUMANO	755	275	39.97%
INFORMATICA Y TECNOLOGIA	14	12	85.71%

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 Alvaro Barriga quien no esta descargando a tiempo en el SAC generando unos índices de oportunidad de la respuesta del 5%.

Felicitaciones a Inspeccion y Vigilancia-Hoja de Vida y Poblaciones especiales quienes fueron las dependencias que tienen oportunidad de respuesta entre el 92% y el 98%

DERECHOS DE PETICION

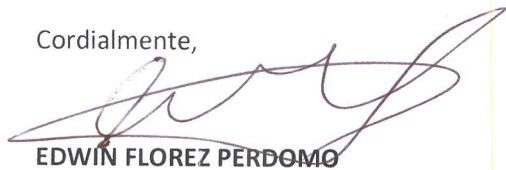
DEPENDENCIA	CANTIDAD MES DE JAGOSTO	ESTADO
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES	9	CATALOGADOS
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES	12	FINALIZADOS
GESTION FINANCIERA Y NOMINA	1	CATALOGADOS
GESTION	1	EN TRAMITE

FINANCIERA Y NOMINA		
GESTION FINANCIERA Y NOMINA	12	FINALIZADOS
HOJA DE VIDA	3	CATALOGADOS
HOJA DE VIDA	2	FINALIZADOS
INSPECCION Y VIGILANCIA	2	FINALIZADOS
JURIDICA	11	FINALIZADOS
OFICINA DE ESCALAFON	26	CATALOGADOS
OFICINA DE ESCALAFON	1	EN TRAMITE
OFICINA DE ESCALAFON	68	FINALIZADOS
TALENTO HUMANO	47	CATALOGADOS
TALENTO HUMANO	1	EN TRAMITE
TALENTO HUMANO	27	FINALIZADOS
RECURSOS FISICOS	1	CATALOGADO
TECNOLOGIA, INFORMATICA Y COMUNICACIONES	5	FINALIZADOS
ATENCION AL CIUDADANO	1	CATALOGADOS
DESPACHO	1	CATALOGADOS
DESPACHO	4	FINALIZADOS
ARCHIVO	1	FINALIZADOS

OBSERVACIONES

Del 100% de los derechos de petición que ingresaron a la Secretaria de Educacion identificados en el SAC se determina que el porcentaje de finalización fue del 60% ,

Cordialmente,



EDWIN FLOREZ PERDOMO

Coordinador de Atención al Ciudadano

Secretaria de Educación y Cultura del Departamento

FINANCIERA Y NOMINA		
GESTION FINANCIERA Y NOMINA	12	FINALIZADOS
HOJA DE VIDA	3	CATALOGADOS
HOJA DE VIDA	2	FINALIZADOS
INSPECCION Y VIGILANCIA	2	FINALIZADOS
JURIDICA	11	FINALIZADOS
OFICINA DE ESCALAFON	26	CATALOGADOS
OFICINA DE ESCALAFON	1	EN TRAMITE
OFICINA DE ESCALAFON	68	FINALIZADOS
TALENTO HUMANO	47	CATALOGADOS
TALENTO HUMANO	1	EN TRAMITE
TALENTO HUMANO	27	FINALIZADOS
RECURSOS FISICOS	1	CATALOGADO
TECNOLOGIA, INFORMATICA Y COMUNICACIONES	5	FINALIZADOS
ATENCION AL CIUDADANO	1	CATALOGADOS
DESPACHO	1	CATALOGADOS
DESPACHO	4	FINALIZADOS
ARCHIVO	1	FINALIZADOS

OBSERVACIONES

Del 100% de los derechos de petición que ingresaron a la Secretaria de Educación identificados en el SAC se determina que el porcentaje de finalización fue del 60% una cifra bastante baja frente a la oportunidad de respuesta que se tiene y ante la responsabilidad de dar respuesta oportuna a los requerimientos de la ciudadanía.

Cordialmente,



EDWIN FLOREZ PERDOMO

Coordinador de Atención al Ciudadano
Secretaria de Educación y Cultura del Departamento