



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

**REUNION COMITÉ DE CALIDAD
ACTA No. 2011-006**

Pág. 1 de 4

FECHA: 28 DE ABRIL DE 2011
HORA: 8:00 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
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
RAMIRO	ORTIZ MONROY
DORA MARIA	OVALLE GUATIVA

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. Revisión del informe mensual del Sistema de Atención al Ciudadano 5. 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. 2011-006**

Pág. 2 de 4

La Secretaría de Educación y Cultura, Dra. Eunice Ramírez Varón, se disculpa porque no puede asistir a la reunión, por encontrarse cumpliendo una serie de compromisos en la ciudad de Bogotá y delega al Dr. Alexander Barrero Gómez, como su representante.

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 31 de marzo 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 equipo de facilitadores del Proyecto de Modernización en coordinación con la Ing. Liliana Inés Lamprea de la firma Quality Consultoría y Capacitación, realizan un informe sobre el avance en las actividades definidas para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

A la fecha, se resaltan los siguientes aspectos:

- ✓ Se presenta un importante avance en la apropiación del SGC por parte de los servidores públicos, lo cual es resultado de las jornadas de socialización y capacitación que se han venido adelantando durante las últimas semanas.
- ✓ Las acciones correctivas generadas de la visita de auditoría de ICONTEC, realizada el año anterior, están en ejecución y se está realizando el respectivo seguimiento para garantizar su eficacia.
- ✓ Respecto a la pre-auditoría de seguimiento desarrollada por el Ministerio de Educación el pasado mes de marzo, se realizaron los respectivos Planes de Acción por parte de cada uno de los procesos certificados, teniendo en cuenta los hallazgos encontrados. Dichos planes de acción, se socializan con el Comité de Calidad y se adjuntan al acta de la reunión.
- ✓ Se resalta el avance del proceso de Talento Humano, en el ingreso y consolidación de información a través del software HUMANO WEB, lo que ha permitido avanzar en el cumplimiento de las especificaciones técnicas.
- ✓ Ya se definió el instrumento para aplicar las encuestas de satisfacción a clientes directos y se coordinará con las diferentes áreas, la aplicación de esta encuesta durante los meses de junio y julio, a los rectores y directores de núcleo, cuando se desarrollen jornadas de capacitación o reuniones generales en la ciudad de Ibagué.



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

**REUNION COMITÉ DE CALIDAD
ACTA No. 2011-006**

Pág. 3 de 4

- ✓ Se está adelantando el proceso de recolección de información para evaluar el nivel de satisfacción del cliente externo, correspondiente al Semestre A de 2011.

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

Se presentó el informe del mes de marzo del Sistema de Atención al Ciudadano encontrando que al igual que en meses anteriores, se observa un incremento en el número de requerimientos vencidos en las áreas de Talento Humano – Planta de Personal, Fondo de Prestaciones, Jurídica y Cobertura. Por tal motivo, se han iniciado una serie de acciones correctivas que permitan mejorar los niveles de cumplimiento, así como definir estrategias que conduzcan a la mejora continua. Ver informe adjunto.

5. Propositiones y varios

Se presentaron las siguientes proposiciones y varios en el desarrollo de la reunión:

- El Director Administrativo, informa al Comité, que a la fecha no se ha tenido ninguna comunicación oficial por parte de ICONTEC, sobre la fecha programada para la auditoría externa de seguimiento, pero aclara, que esto no debe generar pasividad por parte del equipo de trabajo, por el contrario, este tiempo adicional debe emplearse al máximo para organizar completamente todo nuestro SGC y contar con las evidencias necesarias para demostrar el cumplimiento del reglamento técnico.
- Así mismo, recuerda al Comité, la importancia de continuar con los esquemas de calidad que se han definido en la SECD, teniendo en cuenta que la meta para el año 2011 es el mantenimiento y fortalecimiento del SGC, así como la implementación de 2 nuevos procesos a certificar D. Calidad del servicio educativo y J. Gestión Financiera.

COMPROMISOS

COMPROMISOS	RESPONSABLES	PLAZO
Aplicación de la encuesta de satisfacción a cliente directo.	Equipo Consultor	Julio de 2011
Recolección de información para la encuesta de satisfacción del cliente externo.	Equipo de Atención al Ciudadano	Junio de 2011
Seguimiento a los planes de acción de los procesos certificados.	Responsables de procesos y su equipo de trabajo	Permanente



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

REUNION COMITÉ DE CALIDAD
ACTA No. 2011-006

Pág. 4 de 4

Como constancia, firman quienes participaron en la reunión, a los 28 días del mes de abril de 2011:

NOMBRE	APELLIDOS	FIRMA
ALEXANDER	BARRERO GOMEZ	
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	
RAMIRO	ORTIZ MONROY	
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 14 de 2007 al 30/04/2011

Por medio de la presente me permito presentar un consolidado de la información recibida desde la implementación del SAC, con el fin de tomar las acciones necesarias para coadyuvar en lograr una prestación óptima del servicio por parte de la Secretaría de Educación Departamental del Tolima.

Debemos tener en cuenta que se definieron según comité directivo unas directrices para lograr la finalización de todos los requerimientos vencidos que a la fecha tiene el SAC, para lo cual se entregó una circular personalizada donde se le informaba a los funcionarios la cantidad de SAC vencidos a 30 de marzo y la manera de cómo se debería realizar la finalización; y se coloco como fecha límite el 29 de abril para realizar esta labor.

De igual manera se planteo la opción de realizar unas jornadas denominadas PLAN DE CHOQUE con el fin de dar continuidad con esta labor.

TOTAL DE REQUERIMIENTOS 148219

FINALIZADOS	139390
EN TRAMITE	465
CATALOGADOS	8181
SIN ASIGNAR	105
ELIMINADOS	78

CLASES DE REQUERIMIENTOS

TRAMITE	146079
SUGERENCIA	915
FELICITACION	235
QUEJA	195
CONSULTA	574
RECLAMO	221

REQUERIMIENTOS VENCIDOS 7081

REQUERIMIENTOS QUE NO PERTENECEN A LA ENTIDAD 72

TOTAL USUARIOS REGISTRADOS 132 funcionarios –fueron agregados 2 contratistas por solicitud de la Coordinadora de Talento Humano.

TOTAL CIUDADANOS REGISTRADOS 21952

CONSOLIDADO POR DEPENDENCIAS

ADMINISTRATIVA	3273
ARCHIVO	639
CALIDAD EDUCATIVA	1887
COBERTURA	4969
DESPACHO	3588
DIRECCION DE CULTURA	95
ATENCION AL CIUDADANO	4401
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES	13237
GESTION FINANCIERA	48238
HOJA DE VIDA	21114
INSPECCION Y VIGILANCIA	3858
JURIDICA	15383
OFICINA DE ESCALAFON	10573
PLANEACION Y CALIDAD	2625
POBLACIONES ESPECIALES	1093
RECURSOS FISICOS	1976
TALENTO HUMANO	10801
INFORMATICA Y TECNOLOGIA	469
TOTAL	148219

A continuación se define por dependencia la cantidad de requerimientos desde la implementación del SAC que se encuentran en estado vencido, realizando un comparativo frente al informe presentado en el mes anterior y el avance con corte a hoy 3 de mayo.

DEPENDENCIA	CANTIDAD con corte 30 de marzo	Cantidad con corte a 29 de abril	Cantidad con corte a 3 de mayo
ADMINISTRATIVA	20	20	20
ARCHIVO	0	0	0
CALIDAD EDUCATIVA	58	64	64
COBERTURA	117(EXISTE PERSONAL QUE PERTENECE A PLANTA-TALENTO HUMANO)	24 (pertenecen a planta lila camelo)	24
DESPACHO	81	40	40
DIRECCION DE CULTURA	74	75	75
ATENCION AL CIUDADANO	83(EXISTE PERSONAL QUE PERTENECE AL FONDO DE PRESTACIONES)	54	54
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES	2472	2367	2366
GESTION FINANCIERA	1141(AQUÍ HAY PERSONAL DE	952	952

	NOMINA Y DE GESTION FINANCIERA)		
HOJA DE VIDA	498	408	408
INSPECCION Y VIGILANCIA	46(HAY PERSONAL DE CALIDAD)	18	18
JURIDICA	402	317	317
OFICINA DE ESCALAFON	748	695	695
PLANEACION Y CALIDAD	43	49	49
POBLACIONES ESPECIALES	443	401	401
RECURSOS FISICOS	580(HAY PERSONAL DEL FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES)	626	626
TALENTO HUMANO	777	1006	1006
INFORMATICA Y TECNOLOGIA	10	1	1
TOTAL	7593	7117	7116

CONSOLIDADO POR DEPENDENCIA CON OPORTUNIDAD DE RESPUESTA MESES DE MARZO Y ABRIL DE 2011

DEPENDENCIA	TOTAL ASIGNADOS MES DE MARZO	TOTAL ASIGNADOS MES DE ABRIL	RESUELTOS A TIEMPO MES DE MARZO	RESUELTOS A TIEMPO MES DE ABRIL	OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA MES DE MARZO	OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA MES DE ABRIL
ADMINISTRATIVA	3258	3273	1619	1630	49.83	49.89
ARCHIVO	627	639	200	215	32.21	33.7
CALIDAD EDUCATIVA	1844	1887	995	1027	54.70	55.07
COBERTURA	5242	4969	1726	1733	34.00	34.93
DESPACHO	3514	3588	1959	1981	56.18	55.69
DIRECCION DE CULTURA	94	95	0	0	0	0
ATENCION AL CIUDADANO	4250	4401	2763	3133	70.23	71.76
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES	13054	13237	5766	5911	44.96	45.27
GESTION FINANCIERA	47674	48238	22858	23037	48.15	47.93
HOJA DE VIDA	20454	21114	14915	15609	75.77	75.63
INSPECCION Y VIGILANCIA	3681	3858	2762	2937	75.88	76.52
JURIDICA	15259	15383	3510	3579	23.10	23.35

OFICINA DE ESCALAFON	10248	10573	5083	5154	50.25	49.84
PLANEACION Y CALIDAD	2582	2625	1543	1545	59.99	58.97
POBLACIONES ESPECIALES	1062	1093	319	338	31.06	31.18
RECURSOS FISICOS	1899	1976	711	734	38.62	38.09
TALENTO HUMANO	9812	10801	5790	6008	61.01	57.54
INFORMATICA Y TECNOLOGIA	448	469	241	266	54.77	57.20
TOTAL	145002	148019	134998	139433		

DERECHOS DE PETICION

DEPENDENCIA	CANTIDAD MES DE MARZO	ESTADO	CANTIDAD MES DE ABRIL	ESTADO
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	CATALOGADOS	2	CATALOGADOS
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	498	FINALIZADOS	499	FINALIZADOS
ARCHIVO	13	FINALIZADOS	1	CATALOGADO
			14	FINALIZADOS
ATENCION AL CIUDADANO	8	CATALOGADOS	5	CATALOGADOS
ATENCION AL CIUDADANO	95	FINALIZADOS	101	FINALIZADOS
CALIDAD EDUCATIVA	1	CATALOGADO	2	CATALOGADOS
CALIDAD EDUCATIVA	34	FINALIZADOS	35	FINALIZADOS
COBERTURA EDUCATIVA	16	CATALOGADOS		
COBERTURA EDUCATIVA	265	FINALIZADOS	262	FINALIZADOS
DESPACHO	6	CATALOGADOS	3	CATALOGADOS
	1	EN TRAMITE		
	65	FINALIZADOS	69	FINALIZADOS
	2	SIN ASIGNAR	2	SIN ASIGNAR
FONDO DE PRESTACIONES SOCIALES	171	CATALOGADOS		
	1	EN TRAMITE	173	EN TRAMITE
	465	FINALIZADOS	488	FINALIZADOS
	3	SIN ASIGNAR	3	SIN ASIGNAR
GESTION FINANCIERA Y	287	CATALOGADOS	243	CATALOGADOS

NOMINA				
GESTION FINANCIERA Y NOMINA			7	EN TRAMITE
GESTION FINANCIERA Y NOMINA	9660	FINALIZADOS	9735	FINALIZADOS
HOJA DE VIDA	49	CATALOGADOS	41	CATALOGADOS
HOJA DE VIDA			2	TRAMITE
HOJA DE VIDA			1	SIN ASIGNAR
HOJA DE VIDA	196	FINALIZADOS	209	FINALIZADOS
INSPECCION Y VIGILANCIA	3	CATALOGADOS	1	CATALOGADO
INSPECCION Y VIGILANCIA			1	EN TRAMITE
INSPECCION Y VIGILANCIA	104	FINALIZADOS	109	FINALIZADOS
JURIDICA	47	CATALOGADOS	47	CATALOGADOS
JURIDICA	4681	FINALIZADOS	4699	FINALIZADOS
RECURSOS FISICOS	43	CATALOGADOS	43	CATALOGADOS
RECURSOS FISICOS	92	FINALIZADOS	96	FINALIZADOS
TALENTO HUMANO	70	CATALOGADOS	123	CATALOGADOS
TALENTO HUMANO	628	FINALIZADOS	695	FINALIZADOS
OFICINA DE ESCALAFON	51	CATALOGADOS	54	CATALOGADOS
OFICINA DE ESCALAFON			1	EN TRAMITE
OFICINA DE ESCALAFON			2	SIN ASIGNAR
OFICINA DE ESCALAFON	177	FINALIZADOS	180	FINALIZADOS
PLANEACION Y CALIDAD	2	CATALOGADOS		
PLANEACION Y CALIDAD	57	FINALIZADOS	58	FINALIZADOS
POBLACIONES ESPECIALES	12	CATALOGADOS	12	CATALOGADOS
POBLACIONES ESPECIALES	20	FINALIZADOS	21	FINALIZADOS
TECNOLOGIA INFORMATICA Y COMUNICACIONES	1	FINALIZADOS	1	FINALIZADOS

Como podemos observar en talento humano aumentan los derechos de petición, teniendo en cuenta que ingreso a ese equipo la funcionaria Lila Camelo, como también ingresaron los dos contratistas que manejan homologación y zonas de difícil acceso.



GOBERNACION DEL TOLIMA
SECRETARIA DE EDUCACION Y CULTURA



INFORME PLAN DE CHOQUE OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA SECRETARIA DE
EDUCACION Y CULTURA

5 Y 6 DE MAYO DE 2011

- Se genero el plan padrino para 7 funcionarios del 8 piso los cuales tienen más de 400 requerimientos vencidos.
- Cada padrino se presento y le informo a su ahijado que durante las dos tardes lo estaría acompañando para poder realizar la mayor cantidad de descargue, para lo cual también contaríamos con el acompañamiento de personal de archivo quienes nos ayudarían en la búsqueda de la información.
- Se entregaron listados de búsqueda para agilizar el trámite de cada uno de los SAC.
- Focalizando la atención en estos 7 funcionarios estaríamos bajando un total de 4826 requerimientos vencidos

INFORME DE CADA PADRINO

JENNY-AHIJADO DR. CARLOS JIMENEZ

En el primer día se descargaron 170 SAC, en el segundo día no hubo mucho avance se focalizaron en la búsqueda de información con unas bases de datos que manejan.

Hay buena disposición para lograr el objetivo que es el descargue, informan que algunos resúmenes están muy cortos en su explicación y como el archivo no está organizado se dificulta la búsqueda.

LUIS CARLOS-AHIJADO MARIA CRISTINA CARDONA

Existe buena disposición para realizar la actividad, pero el descargue se realizo de memoria, no presento soportes de respuestas indica que estos se encuentran en su mayoría en el Despacho.

GILDARDO-AHIJADO YESID CALLEJAS

Tuvo más del 50% de avance en el descargue del SAC(225) la mayoría de respuestas las tenía en bases de datos que maneja en su computador.

ESNEIDER-AHIJADO NORMA ROJAS

Alcanzaron a revisar todo 2007 fueron 20 requerimientos descargados faltaron 12 de ese año, se tuvieron en cuenta las bases de datos que maneja el fondo de prestaciones sociales, mediante las cuales se realizo cruce de información.

LUCILA-AHIJADO ANDREA VANEGAS

Fue entregado a los funcionarios del SAC y del archivo una cantidad de documentos los cuales se encontraban resguardados en una caja, y que en su mayoría no presentaban trámite alguno, después de realizar la organización de dicha documentación se pudo establecer que de 223 requerimientos de 2009 solo se encontraron 38 de los cuales 4 fueron contestados; de 256 requerimientos de 2010 se encontraron 185 y solo 4 respuestas.

Fue un trabajo bastante dispendioso contando con el apoyo de 3 personas del archivo quienes colaboraron en la organización y después en la búsqueda de respuesta.

No hubo avance en el descargue en programa SAC, se genera preocupación frente a toda esta correspondencia sin darle respuesta en su momento, necesitamos un concepto jurídico frente a esta situación a fin de que se solución a esta problemática.

CAROLINA-AHIJADO ALVARO BARRIGA

Hubo muy buena disposición el ahijado ya tenía adelantado bastante trabajo para descargar, fueron 40 requerimientos descargados y casi 100 requerimientos identificados, se trabajaron de todos los años.

GLORIA-AHIJADO BLANCA GUTIERREZ

De 736 requerimientos, quedaron en 626 -evacuaron año 2007 quedando pendiente 22 requerimientos de ese año, se dificultó la búsqueda ya que los resúmenes quedaron muy cortos en su explicación y se dificulta la identificación en el archivo.

De 2008 se identificó que pertenecen a costo acumulado – y 2009 son carpetas de escalafón ya quedaron ubicados los números de escalafón para seguir con el descargue respectivo.

La funcionaria informa de su preocupación frente a los requerimientos de este año ya que solo se puede descargar el mes de enero quedando pendiente los meses de febrero, marzo y abril, es necesario la definición de una abogada de tiempo completo con el fin de poder poner al día todas las solicitudes y que sigan saliendo al mes siguiente de radicado y de esta manera nos estaríamos evitando el pago de costos extras por la mora en la generación de estos actos administrativos.

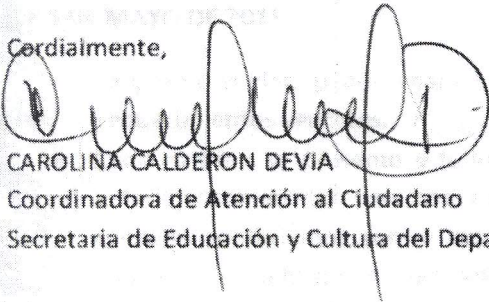
Finalmente seguiremos apoyando a nuestros ahijados para bajar en un término de quince días estos requerimientos y de igual manera estaremos haciendo acompañamiento al resto del personal.

Todo el personal estuvo muy contento con el plan de choque y se sugiere que estas jornadas se institucionalicen en la Secretaría de manera mensual.

Se encuentran SAC sin asignar los cuales nunca llegaron es decir no fueron devueltos a la oficina con el fin de realizar la reasignación respectiva, sino que los funcionarios los entregaron a la mano al funcionario competente, situación que afecta la trazabilidad del documento.

De igual manera en el mes de abril se inicio el envío de los derechos de petición , informe generado por el programa SAC del mes de Marzo , de acuerdo a solicitud realizada por la Dirección de Control Único Disciplinario , quienes realizaran el seguimiento a las respuestas dadas dentro los términos de ley.

Cordialmente,



CAROLINA CALDERON DEVIA

Coordinadora de Atención al Ciudadano

Secretaria de Educación y Cultura del Departamento