1.210.30-33.79-

Santiago de Cali, 7 de febrero de 2019

INFORME DEL ESTADO DE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE ATENCION AL USUARIO A ENERO 31 DE 2019

El presente informe, recoge la situación actual del estado de registros de los requerimientos que la Secretaría de Educación ha recibido hasta el mes de enero de 2019.

Inicialmente se desglosa la situación correspondiente al Sistema de Atención al Ciudadano que recoge el comportamiento de las solicitudes presentadas a través del aplicativo SAC establecido por el Ministerio de Educación Nacional, en sus versiones V1 y V2.

Seguidamente se hace un análisis de la situación actual del sistema QAP, aplicativo implementado por el Departamento del Valle del Cauca, para hacer seguimiento a las peticiones que se realizan a través de medios electrónicos.

Posteriormente se realiza un consolidado de la información recogida a través del sistema SADE, aplicativo implementado por el Departamento del Valle del Cauca, para hacer seguimiento a las solicitudes registradas de manera física.

Finalmente se hace un consolidado de la información recogida de los tres aplicativos con su correspondiente análisis, los cuales ascienden hasta el mes de enero a 1.715 requerimientos: 511 por el SAC, 1.147 por el SADE y 57 por el QAP.

INFORME DEL ESTADO DEL SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO - SAC A ENERO 31 DE 2019

En este informe se presenta inicialmente un consolidado de las peticiones presentadas a la Secretaría de Educación del Departamento del Valle del Cauca y un comportamiento de la gestión de los funcionarios competentes para dar respuesta a las peticiones que fueron formuladas entre el 1º y el 31 de enero de 2019, inicialmente por dependencias y seguidamente por funcionarios.

ESTADO ACTUAL DEL SAC POR DEPENDENCIAS

REQUERIMIENTOS PENDIENTES

Al mes de enero de 2019, el total de peticiones en el SAC alcanzó un número de 511, de las cuales se dieron respuestas a 298 solicitudes, estando pendientes por

responder 213, es decir, que está pendiente por responder el 41,6% del total de peticiones formuladas.

En el cuadro No. 1 se puede observar cómo el mayor número de peticiones se dirige a las Áreas de TALENTO HUMANO con el 70,6% y PRESTACIONES SOCIALES con el 22,3% del total. Ahora, si se considera que Prestaciones Sociales, Nómina y Escalafón, en la estructura administrativa de la Secretaría de Educación dependen del Área de TALENTO HUMANO, esta área está recibiendo el 97,7% de las peticiones totales.

CUADRO No. 1 – PETICIONES FORMULADAS POR AREA-SAC

Dependencias	FINALIZADA	PEND.	TOTAL	% REQ. X AREA/TOTAL
PRESTACIONES SOCIALES	19	95	114	22,3
TALENTO HUMANO	266	95	361	70,6
ESCALAFON	3	16	19	3,7
INSPECCION Y VIGILANCIA	0	3	3	0,6
NOMINA	3	2	5	1,0
FINANCIERA	2	1	3	0,6
SERVICIOS INFORMATICOS	1	1	2	0,4
ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	0	4	0,8
TOTAL	**298**	**213**	**511**	**100**

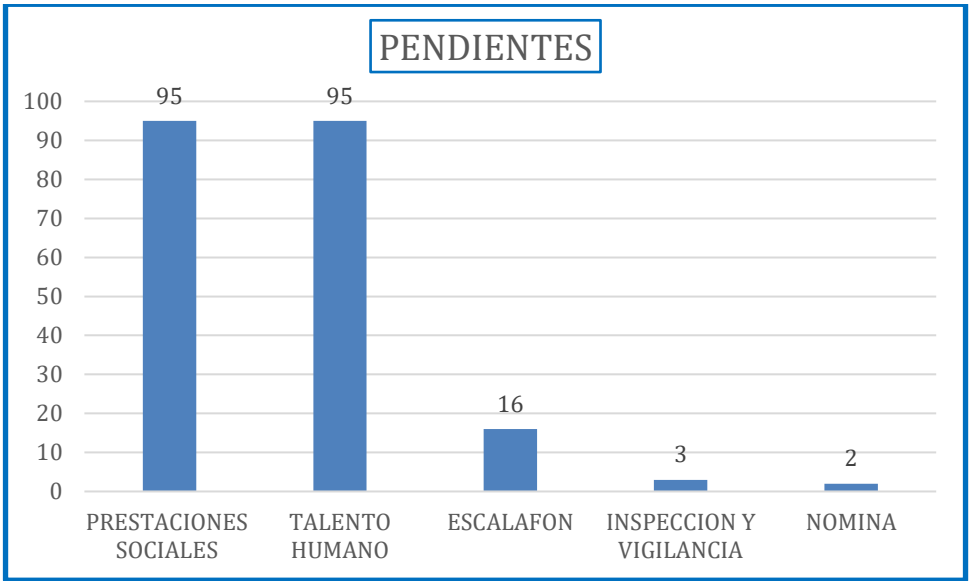
Fuente: Sistema SAC a 31/01/2019

De acuerdo con la información que suministra el gráfico No. 1 se detecta que la situación a observar frente a la gestión de las áreas recae sobre las siguientes dependencias que presentan el siguiente registro de peticiones sin resolver: PRESTACIONES SOCIALES con 95 y TALENTO HUMANO con 95.

Es importante aclarar que el hecho de que no se haya dado respuesta a las peticiones, no responde exactamente a considerar que hay negligencia de las áreas, porque las mismas se pueden estar gestionando dentro de los términos normales de espera en la contestación, conforme lo establecen las normas legales, la inoportunidad de las respuestas se puede ver en los requerimientos vencidos.

Igualmente, el cuadro No. 1 permite visualizar cuál ha sido el comportamiento de los funcionarios de la Secretaría de Educación sobre las respuestas a las peticiones solicitadas de acuerdo con el Área a la que pertenecen. Es así, como el Área que mayor número de respuestas ha suministrado es TALENTO HUMANO con 266 que representan el 73,6% del total de las solicitudes asignadas a esta Área y el 89,2% del total de solicitudes finalizadas y PRESTACIONES SOCIALES con 19 que representa el 16,67% de las solicitudes asignadas a esta Área y el 6,38% del total de solicitudes finalizadas por la Secretaría de Educación

GRAFICO No.1: SAC PENDIENTES DE RESPONDER POR AREA



REQUERIMIENTOS SAC VENCIDOS

En el cuadro No. 2 se puede observar que durante el mes de enero se dejaron vencer 26 requerimiento87s, de los cuales se lograron finalizar 22 de manera extemporánea, lo que demuestra que hay que mejorar la oportunidad en la respuesta por parte de las áreas de la Secretaría de Educación.

El área que más requerimientos dejó vencer fue TALENTO HUMANO con 16 solicitudes.

CUADRO No. 2 – SAC VENCIDOS POR AREA EN EL MES DE ENERO

AREA	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
PLANEACION EDUCATIVA	2	0	2
PRESTACIONES SOCIALES	5	1	6
TALENTO HUMANO	13	3	16
CALIDAD EDUCATIVA	1	0	1
NOMINA	1	0	1
TOTAL	**22**	**4**	**26**

Fuente: Sistema SAC a 31/01/2019

El cuadro No. 3 muestra que al mes de enero se encontraban vencidos 28 requerimientos, de los cuales se alcanzaron a finalizar 23.

CUADRO No. 3 – TOTAL SAC VENCIDOS AL MES DE ENERO

AREA	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
PLANEACION EDUCATIVA	2	0	2
PRESTACIONES SOCIALES	5	1	6

TALENTO HUMANO	13	3	16
CALIDAD EDUCATIVA	2	1	3
NOMINA	1	0	1
TOTAL	**23**	**5**	**28**

Fuente: Sistema SAC a 31/01/2019

QUEJAS Y RECLAMOS-SAC POR AREAS

El cuadro No. 4 muestra la información sobre las quejas y reclamos presentados a las diferentes áreas de la Secretaría de Educación en el aplicativo SAC, encontrándose que se han recibido 8 quejas y reclamos de las cuales 3 aún siguen pendientes de responder, siendo PRESTACIONES SOCIALES el área que más tiene pendientes por contestar con 2. El mayor número de quejas y reclamos recae sobre el Área de TALENTO HUMANO con 4.

CUADRO No. 4 – SAC-QUEJAS Y RECLAMOS POR AREA

AREA	Finalizado	Pendiente	TOTAL
INSPECCION Y VIGILANCIA	0	1	1
NOMINA	1	0	1
PRESTACIONES SOCIALES	0	2	2
TALENTO HUMANO	4	0	4
TOTAL	**5**	**3**	**8**

Fuente: Aplicativos SAC a 31/01/2019

ESTADO ACTUAL DEL SAC POR FUNCIONARIO

REQUERIMIENTOS PENDIENTES- SAC

El estado actual del SAC durante el año 2019 al mes de enero, de acuerdo con la gestión individual de cada funcionario se muestra en el cuadro No. 5, en el que se puede observar que existen 213 requerimientos pendientes de responder. Los funcionarios que mayor número de solicitudes tienen por resolver son: LUZ JANETH CARRILLO con 60 y WILLIAM BENITEZ con 56.

Es necesario aclarar, que el hecho de que los funcionarios cuenten con este número de requerimientos pendientes de contestar no significa en todos los casos que corresponde a negligencia de los funcionarios, porque las mismas se pueden estar gestionando dentro de los términos normales de espera en la contestación, conforme lo establecen las normas legales.

Para determinar esta condición es necesario efectuar un análisis individualizado de acuerdo con los trámites o procedimientos que se tengan bajo la responsabilidad de cada funcionario.

CUADRO No. 5 – PETICIONES S.A.C. PENDIENTES DE RESPONDER

FUNCIONARIOS	PENDIENTES	TOTAL	% PENDIENTES
LUZ JANETH CARRILLO	60	69	28,17
WILLIAMS BENITEZ	56	150	26,29
ANGY VIVIANA GOMEZ	22	29	10,33
ZULMA LOPEZ	21	23	9,86
EDUARDO GOMEZ	16	19	7,51
ALEXANDER HENAO	12	15	5,63
LUZ STELLA HENAO	12	15	5,63
JANNETH SUSANA SALAZAR	5	44	2,35
NAZLY ROMERO	3	3	1,41
DIEGO VARELA	2	7	0,94
MARÍA OLIVA GOMEZ	2	5	0,94
ALEJANDRO FOSSI	1	3	0,47
MARIA DEL CARMEN BAHOS	1	2	0,47
EDWIN VALLEJO SANTACRUZ	0	1	0,00
GERMAN LOPEZ	0	2	0,00
MARIA PATRICIA FERNANDEZ	0	1	0,00
MARTHA YANETH MORALES	0	122	0,00
ORLANDO MELLIZO	0	1	0,00
TOTAL	**213**	**511**	**100**

Fuente: Sistema SAC a 31/01/2019

El cuadro No. 6 muestra las peticiones finalizadas en el sistema SAC hasta el mes de enero, permite observar aquellos funcionarios que mayor número de peticiones respondieron, lo que refleja también el compromiso que han asumido con el SAC para dar respuesta a los usuarios del sistema. Es importante reconocer la labor desarrollada por los siguientes funcionarios conforme lo podemos observar en la tabla en mención: MARTHA YANETH MORALES es la que mayores respuestas ha generado: 122, que representa un 40,0% del total de las respuestas de la Secretaría de Educación y un 100% de los requerimientos asignados; seguidamente se encuentra el funcionario WILLIAM BENITEZ con 94 y así sucesivamente.

CUADRO No. 6 – PETICIONES S.A.C. FINALIZADAS

FUNCIONARIOS	FINALIZADO	TOTAL	% TOTAL	% FINALIZ
MARTHA YANETH MORALES	122	122	40,9	100,00
WILLIAMS BENITEZ	94	150	31,5	62,67
JANNETH SUSANA SALAZAR	39	44	13,1	88,64
LUZ JANETH CARRILLO	9	69	3,0	13,04
ANGY VIVIANA GOMEZ	7	29	2,3	24,14
DIEGO VARELA	5	7	1,7	71,43
ALEXANDER HENAO	3	15	1,0	20,00
EDUARDO GOMEZ	3	19	1,0	15,79
LUZ STELLA HENAO	3	15	1,0	20,00

MARÍA OLIVA GOMEZ	3	5	1,0	60,00
ALEJANDRO FOSSI	2	3	0,7	66,67
GERMAN LOPEZ	2	2	0,7	100,00
ZULMA LOPEZ	2	23	0,7	8,70
EDWIN VALLEJO SANTACRUZ	1	1	0,3	100,00
MARIA DEL CARMEN BAHOS	1	2	0,3	50,00
MARIA PATRICIA FERNANDEZ	1	1	0,3	100,00
ORLANDO MELLIZO	1	1	0,3	100,00
NAZLY ROMERO	0	3	0,0	0,00
TOTAL	**298**	**511**	**100**	

Fuente: Sistema SAC a 31/01/2019

De otra parte, es importante resaltar y destacar aquellos funcionarios que, en el periodo corrido del 2019, han dado respuesta a todos los requerimientos, es decir, al 100% de los mismos, así: MARTHA YANETH MORALES con 122 y así sucesivamente.

Igualmente es importante destacar la labor de todos los funcionarios que también se encuentran con el 100% de requerimientos finalizados, es decir, respondieron todos los que se le asignaron. Esta relación también se puede observar en el informe de gestión de los funcionarios de la SED correspondiente al mes de enero.

REQUERIMIENTOS VENCIDOS - SAC

En el cuadro No. 7 se puede observar que durante el mes de enero se dejaron vencer 26 requerimientos, de los cuales se lograron finalizar 22 de manera extemporánea, lo que demuestra que hay que mejorar la oportunidad de respuesta por parte de los funcionarios de la Secretaría de Educación.

Los funcionarios que más requerimientos dejaron vencer en el mes de enero fueron: LUZ STELLA HANAO con 13 y ALEXANDER HENAO con 3.

CUADRO No. 7 – REQUERIMIENTOS VENCIDOS EN EL MES DE ENERO

FUNCIONARIO	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
ALEXANDER HENAO	3	0	3
ANA MILENA ORTIZ	1	0	1
JANNETH SUSANA ZALAZAR	0	2	2
LUZ JANETH CARRILLO	2	1	3
LUZ STELLA HENAO	12	1	13
MARIA EUGENIA RESTREPO	2	0	2
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	1	0	1
WILLIAMS BENITEZ	1	0	1
Total	**22**	**4**	**26**

Fuente: Sistema SAC a 31/01/2019

El cuadro No. 8 muestra que al mes de enero se encontraban vencidos 28 requerimientos, siendo LUZ STELLA HENAO con 13 la funcionaria que más requerimientos vencidos tuvo.

CUADRO No. 8 – REQUERIMIENTOS VENCIDOS AL MES DE ENERO

FUNCIONARIO	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
ALEXANDER HENAO	3	0	3
ANA MILENA ORTIZ	2	1	3
JANNETH SUSANA SALAZAR	0	2	2
LUZ JANETH CARRILLO	2	1	3
LUZ STELLA HENAO	12	1	13
MARIA EUGENIA RESTREPO	2	0	2
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	1	0	1
WILLIAMS BENITEZ	1	0	1
Total	**23**	**5**	**28**

Fuente: Sistema SAC a 31/01/2019

Es importante resaltar que este es el ítem que mayor importancia le otorga el indicador del Ministerio de Educación Nacional en el escalafón nacional teniendo en cuenta que es a partir de estos requerimientos donde se les da la oportunidad a los peticionarios para que impetren acciones de tutela, posteriores desacatos y finalmente órdenes de arresto a los gobernantes y que adicionalmente es el indicador que más contribuye a la calificación del escalafón del Ministerio de Educación Nacional.

Igualmente, en las visitas que realizan los funcionarios del ICONTEC, analizan detalladamente el comportamiento de este indicador para determinar una evaluación buena o mala en la gestión de la Secretaría de Educación.

QUEJAS Y RECLAMOS-SAC POR FUNCIONARIO

Al mes de enero de 2019 se han registrado 8 quejas y/reclamos en el aplicativo SAC, así lo muestra el cuadro No. 9, de las cuales se ha dado contestación a 5. Al funcionario que más quejas y reclamos se le han asignado es a MARTHA YANETH MORALES con 4.

Es necesario tener en cuenta que las quejas y reclamos no necesariamente recaen sobre el funcionario que las recibe, porque en algunas ocasiones se le asignan por ser el líder del proceso o el coordinador de área y por competencia deben emitir respuestas y soluciones.

Se encuentran pendientes de dar contestación a 3 requerimientos relacionados con quejas y reclamos.

CUADRO No. 9 – SAC-QUEJAS Y RECLAMOS POR FUNCIONARIOS

FUNCIONARIO	Finalizado	Pendiente	TOTAL
DIEGO VARELA	0	1	1
LUZ JANETH CARRILLO	0	1	1
MARÍA OLIVA GOMEZ	1	0	1
MARTHA YANETH MORALES	4	0	4
NAZLY ROMERO	0	1	1
TOTAL	**5**	**3**	**8**

Fuente: Aplicativos SAC a 31/01/2019

TIEMPOS DE RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS EN SAC

El cuadro No. 10 muestra los tiempos promedio de respuesta mes a mes en el que se puede observar que teniendo como referencia el mismo mes del año 2018, el tiempo de respuesta ha aumentado al pasar de 22,4 días promedio a 23,8 y ha aumentado respecto al mes anterior que estaba en 23,1.

CUADRO No. 10. TIEMPOS MES A MES

2018		2019	
FINALIZADOS	DIAS PROMEDIO	FINALIZADOS	DIAS PROMEDIO
527	22,4	549	23,8
735	9,8		
460	18,6		
953	16,1		
668	29,2		
267	9,3		
423	9,0		
926	25,9		
961	23,1		
876	21,2		
674	14,6		
593	16,1		

Fuente: Elaborada a partir de la información del aplicativos SAC a 31/01/2019

El cuadro No. 11 registra los tiempos promedio de respuesta de los requerimientos en el aplicativo SAC, según el área de competencia para los últimos dos meses.

Se puede observar que las áreas que disminuyeron el tiempo de respuesta con relación al mes anterior fueron ATENCION AL CIUDADANO y SERVICIOS INFORMATICOS.

CUADRO No. 11. TIEMPOS POR AREAS

AREA	DICIEMBRE		ENERO	
	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO
ATENCION AL CIUDADANO	4	1,5	4	1
DESPACHO	0	0	0	0
COMUNICACIONES	0	0	0	0
ESCALAFON	24	12,4	30	24,8
FINANCIERA	0	0	0	0
GESTION ADMINISTRATIVA	0	0	0	0
GESTION ORGANIZACIONAL	0	0	0	0
INSPECCION Y VIGILANCIA	0	0	0	0
JURIDICA	0	0	0	0
NOMINA	9	7,2	3	6
PLANEACION EDUCATIVA	0	0	3	18,7
PRESTACIONES SOCIALES	87	51	140	56,5
SERVICIOS INFORMATICOS	2	7,5	1	2
SUBS. CALIDAD	0	0	2	34,5
SUBS. COBERTURA	0	0	0	0
SUBS. GESTION ADMINST.	0	0	0	0
TALENTO HUMANO	467	10,2	366	11,7
PLANTA	0	0	0	0

Fuente: Elaborada a partir de la información del aplicativos SAC a 31/01/2019

El cuadro No. 12 registra los tiempos promedio de respuesta de los requerimientos en el aplicativo SAC, según algunos procesos, para los últimos dos meses en los que se encuentra que los procesos que DISMINUYERON el tiempo de respuesta fueron: SOLICITUDES DE PERSONAL, CESANTIAS ADMINISTRATIVOS Y PENSIONES.

CUADRO No. 12. TIEMPOS POR PROCESOS

PROCESO	DICIEMBRE		DICIEMBRE	
	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO
CERTIFICADO TIEMPO DE SERVICIO	205	13,2	139	13,4
CERTIFICADO DE FACTOR SALARIAL Y BONO PENSIONAL	146	9,8	121	14,5
CERTIFICADO LABORAL	39	7,6	42	11,3
CERTIFICADO DE FUNCIONES	0	0	1	34

SOLICITUDES DE PLANTA	0	0	0	0
SOLICITUDES DE PERSONAL	2	9	18	0,6
SOLICITUDES DE TALENTO HUMANO	23	7	1	34
ASCENSO E INSCRIPCION ESCALAFON	15	13,3	28	24,9
CERTIFICADOS DE NO EXCLUSION	9	11	2	23
REFRENDACION CERTIFICADOS DE ESTUDIO	0	0	0	0
CESANTIAS ADMINISTRATIVOS	5	7,8	14	6,7
CESANTIAS DOCENTES	25	48,8	64	61
RECONOCIMIENTO/AJUSTES Y RELIQUIDACION DE PENSION	29	66,5	31	56,8
ASIGNACION DE CONTRASEÑA	43	1,1	37	1,2

Fuente: Elaborada a partir de la información del aplicativos SAC a 31/01/2019

AVANCES Y ACCIONES DESARROLLADAS

Los resultados obtenidos en el Sistema de Atención al Ciudadano por la Secretaría de Educación del Valle del Cauca, como respuesta de la gestión de sus funcionarios en el mes de enero, hay que mejorarlos, a pesar de la estrategia de recordación, motivación y seguimiento que la Oficina de Atención al Ciudadano realiza permanentemente a través del correo electrónico de todos los funcionarios de la Secretaría de Educación.

Se continuó con la estrategia de elaborar informes semanales y mensuales por subsecretaría, con el fin de que los subsecretarios y los líderes de los procesos adscritos a cada Subsecretaría, generen las estrategias y el seguimiento adecuado que permita que los funcionarios contesten oportunamente sus requerimientos asignados.

RECOMENDACIONES - ESTRATEGIAS Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO

Se recomienda que los líderes de los procesos, de las áreas y de las subsecretarías contribuyan a generar la cultura organizacional SAC en los funcionarios que tienen a cargo, para de esta manera aportar un granito de arena en el mejoramiento continuo en la posición de la Secretaría de Educación Nacional a través del SAC y de nuestros usuarios, de tal manera que se vea reflejada en las encuestas de satisfacción que se les aplica.

Se recomienda al Comité Directivo se sigan implementando estrategias y seguimiento a los requerimientos de los aplicativos SAC - SADE y QAP a nivel de

áreas y de funcionarios de tal manera que se pueda minimizar el impacto de los mismos en la gestión de la administración departamental, disminuyendo las posibles tutelas, desacatos y órdenes de arresto, para sus directivos, en especial la señora Gobernadora y el señor Secretario de Educación.

Se recomienda a los Subsecretarios, Coordinadores y Líderes de proceso, realizar reuniones semanales de seguimiento a los requerimientos que les han sido asignados a los funcionarios competentes de sus áreas, para garantizar una oportuna respuesta a los mismos y de cada reunión levantar un acta que sirva de soporte para los órganos externos a la Secretaría que los soliciten.

INFORME DEL ESTADO DEL SISTEMA DE QUEJAS Y PETICIONES – QAP AL MES DE ENERO DE 2019

El sistema QAP como aplicativo implementado por el Departamento del Valle del Cauca, registra todas las peticiones vía comunicación electrónica, solicitadas por los usuarios sobre contenido temático relacionado con el sector educativo.

El QAP presenta al mes de enero un registro de 57 requerimientos de los cuales se han tramitado 32 y se encuentran pendientes de contestar 25.

El cuadro No. 13 muestra el registro del estado de las solicitudes a cargo de las áreas de la Secretaría de Educación, en el cual se observa que TALENTO HUMANO es el área que más requerimientos tiene pendientes de contestar con 13 requerimientos.

CUADRO No. 13 – ESTADO DEL QAP POR AREA

AREAS	Finalizado	Pendiente	TOTAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO	11	0	11
GESTION ADMINISTRATIVA	0	2	2
INSPECCION Y VIGILANCIA	3	0	3
NOMINA	0	4	4
PRESTACIONES SOCIALES	3	6	9
SERVICIOS INFORMATICOS	9	0	9
TALENTO HUMANO	6	13	19
TOTAL	**32**	**25**	**57**

Fuente: Sistema QAP a 31/01/2019

En el cuadro No. 14 se muestra el registro del estado de las solicitudes a cargo de los funcionarios de la Secretaría de Educación del Departamento, en el que se puede observar que la funcionaria que más requerimientos tiene pendientes de contestar es LUZ STELLA HENAO con 13.

Igualmente se observa que el funcionario que más requerimientos ha contestado es GERMAN LOPEZ con 11.

CUADRO No. 14 – ESTADO DEL QAP POR FUNCIONARIO

FUNCIONARIO	Finalizado	Pendiente	TOTAL
GERMAN LOPEZ	11	0	11
LUZ JANETH CARRILLO	3	6	9
LUZ MARINA PELAEZ	0	2	2
LUZ STELLA HENAO	0	13	13
MARIA DEL CARMEN BAHOS	9	0	9
MARÍA OLIVA GOMEZ	0	4	4
MARTHA YANETH MORALES	6	0	6
NAZLY ROMERO	3	0	3
TOTAL	**32**	**25**	**57**

Fuente: Sistema QAP a 31/01/2019

INFORME DEL ESTADO DEL SISTEMA SADE DE LA GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA A ENERO DE 2019

El sistema SADE es el aplicativo implementado por el Departamento del Valle del Cauca, para registrar todas las solicitudes físicas de los usuarios que están relacionadas o sean competencia del sector educativo.

El SADE presenta al mes de enero un registro de 1.147 requerimientos de los cuales se han tramitado 784 y se encuentran pendientes de contestar 931.

ESTADO ACTUAL DEL SADE POR AREAS

El comportamiento del SADE por áreas, en el periodo del mes de enero de 2019, se ve reflejado en el cuadro No. 15, donde se observa que el Area de TALENTO HUMANO es la que más solicitudes ha recibido: 654, que representa el 57,0% del total de peticiones recibidas por la Secretaría de Educación, seguida por PRESTACIONES SOCIALES con 179 y NOMINA con 61.

Se observa igualmente que las aéreas que tienen el mayor número de respuestas pendientes son: TALENTO HUMANO con 399 y PRESTACIONES SOCIALES con 139.

CUADRO No. 15 SADE POR AREA

AREA	Archivado	Activo	TOTAL	% TOTAL
TALENTO HUMANO	255	399	654	57,0
PRESTACIONES SOCIALES	40	139	179	15,6
ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	29	33	2,9
JURIDICA	18	29	47	4,1
ESCALAFON	14	22	36	3,1

INSPECCION Y VIGILANCIA	21	22	43	3,7
NOMINA	41	20	61	5,3
GESTION ADMINISTRATIVA	15	13	28	2,4
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	11	9	20	1,7
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	12	4	16	1,4
GESTION ORGANIZACIONAL	0	2	2	0,2
SERVICIOS INFORMATICOS	0	2	2	0,2
CONTRATISTA	0	1	1	0,1
DESPACHO	6	1	7	0,6
FINANCIERA	11	1	12	1,0
PLANEACION EDUCATIVA	6	0	6	0,5
TOTAL	**454**	**693**	**1147**	**100**

FUENTE: Aplicativo SADE a 31/01/2019

El mismo cuadro, nos enseña cómo las áreas que mayor número de respuestas han generado son TALENTO HUMANO con 255 y Nómina con 41.

ESTADO ACTUAL DEL SADE POR FUNCIONARIO

En el periodo correspondiente al mes de enero de 2019, los funcionarios de la Secretaría de Educación han recibido 1.147 peticiones por el aplicativo SADE.

El cuadro No. 16 muestra la relación de los funcionarios que tienen la mayor cantidad de SADE pendientes en el año 2019, encontrándose que la funcionaria LUZ STELLA HENAO del área de TALENTO HUMANO con 310 y AURA ESPERANZA ORTIZ del área de PRESTACIONES SOCIALES con 17, son las que más requerimientos pendientes presentan.

CUADRO No. 16 SADE PENDIENTES-2019

FUNCIONARIO	PENDIENTE	TOTAL
LUZ STELLA HENAO	310	395
AURA ESPERANZA ORTIZ	37	37
LUZ JANETH CARRILLO	31	64
HERNANDO CUADROS JIMENEZ	29	32
JORGE ADONIS MOSQUERA	27	27
EDUARDO GOMEZ	22	36
JANNETH SUSANA SALAZAR	20	20
MARÍA OLIVA GOMEZ	20	59
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	19	40
JORGE IVAN GAVIRIA SARMIENTO	18	18
LUIS ALFREDO MANZANO	13	16
LUZ MARINA PELAEZ	13	26
MARIA DEL PILAR ESTERILLA P.	13	15
MARIA PATRICIA FERNANDEZ	13	15
ELISEO CHAUX OROZCO	12	12

ANGY VIVIANA GOMEZ	10	10
JUAN FELIPE PAREDES SALAZAR	10	10
EDGAR BILIALDO CEBALLOS MONTOYA	8	9
JUAN CARLOS ECHEVERRY GONZALEZ	8	8
MARTHA NIDIA GARCIA	7	7
MARTHA YANETH MORALES	6	160
WILLIAMS BENITEZ	6	15
LORENZO MILLAN GIL	5	12
ANA MILENA ORTIZ	4	14
AURA MIRIAM PACHICHANA	4	6
DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	4	4
ALEXANDER HENAO	3	5
DIANA CAROLINA CABAL GARCIA	3	3
DIEGO ALEJANDRO SUAREZ	3	5
NAZLY ROMERO	3	3
GONZALO ARIAS SATIZABAL	2	2
LIBIA ELENA CAMPO	2	2
WILTON ARLEY GALINDEZ	2	2
DIEGO FERNANDO CABRERA	1	1
ELSY CONSTANZA LLANOS	1	1
HERNANDO BENITEZ GOMEZ	1	1
JUAN CARLOS GARZÓN AGUILAR	1	1
MARIA EUGENIA TASCON	1	1
RUBEN DARIO LOPEZ	1	1
Total	**693**	**1147**

FUENTE: Aplicativo SADE a 31/01/2019

Además de la situación presentada en el cuadro anterior, también es importante rescatar y resaltar los funcionarios que han realizado una gran gestión dando respuesta a la mayor cantidad de peticiones a través del SADE, lo observamos en el cuadro No. 17 SADE FINALIZADOS, en el que se encuentra a la funcionaria MARTHA YANETH MORALES con 154 como aquella funcionaria que mayor número de respuestas ha emitido a las peticiones formuladas en este aplicativo.

CUADRO No. 17 SADE FINALIZADOS – 2019

FUNCIONARIO	Archivado	Total	% ARCHIV.	% FINALIZ.
MARTHA YANETH MORALES	154	160	33,9	96,3
LUZ STELLA HENAO	85	395	18,7	21,5
MARÍA OLIVA GOMEZ	39	59	8,6	66,1
LUZ JANETH CARRILLO	33	64	7,3	51,6
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	21	40	4,6	52,5
EDUARDO GOMEZ	14	36	3,1	38,9
LUZ MARINA PELAEZ	13	26	2,9	50,0
ALEJANDRO FOSSI	11	11	2,4	100,0
ANA MILENA ORTIZ	10	14	2,2	71,4
MONICA ANDREA RINCON MONROY	9	9	2,0	100,0

WILLIAMS BENITEZ	9	15	2,0	60,0
LORENZO MILLAN GIL	7	12	1,5	58,3
MARIA ISABEL HERNANDEZ J.	6	6	1,3	100,0
WLADIMIR GUERRERO	6	6	1,3	100,0
ARLES OSORIO	5	5	1,1	100,0
ADRIANA PEREZ BOLANOS	4	4	0,9	100,0
HERNANDO CUADROS JIMENEZ	3	32	0,7	9,4
LUIS ALFREDO MANZANO	3	16	0,7	18,8
ALEXANDER HENAO	2	5	0,4	40,0
ALVARO ZULUAGA	2	2	0,4	100,0
AURA MIRIAM PACHICHANA	2	6	0,4	33,3
DIEGO ALEJANDRO SUAREZ	2	5	0,4	40,0
MARIA DEL PILAR ESTERILLA P.	2	15	0,4	13,3
MARIA PATRICIA FERNANDEZ	2	15	0,4	13,3
MARTHA CECILIA FRANCO	2	2	0,4	100,0
AZAEL MONEDERO COLORADO	1	1	0,2	100,0
DIEGO VARELA	1	1	0,2	100,0
EDGAR BILIALDO CEBALLOS M.	1	9	0,2	11,1
GERMAN LOPEZ	1	1	0,2	100,0
IDA PATRICIA PRADO	1	1	0,2	100,0
LUCINA MARIN	1	1	0,2	100,0
LUCY CONSTANZA ESTRADA	1	1	0,2	100,0
LUISA MARIA ZULUAGA PARDO	1	1	0,2	100,0
ANGY VIVIANA GOMEZ	0	10	0,0	0,0
AURA ESPERANZA ORTIZ	0	37	0,0	0,0
DIANA CAROLINA CABAL GARCIA	0	3	0,0	0,0
DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	0	4	0,0	0,0
DIEGO FERNANDO CABRERA	0	1	0,0	0,0
ELISEO CHAUX OROZCO	0	12	0,0	0,0
ELSY CONSTANZA LLANOS	0	1	0,0	0,0
GONZALO ARIAS SATIZABAL	0	2	0,0	0,0
HERNANDO BENITEZ GOMEZ	0	1	0,0	0,0
JANNETH SUSANA SALAZAR	0	20	0,0	0,0
JORGE ADONIS MOSQUERA	0	27	0,0	0,0
JORGE IVAN GAVIRIA SARMIENTO	0	18	0,0	0,0
JUAN CARLOS ECHEVERRY G.	0	8	0,0	0,0
JUAN CARLOS GARZÓN AGUILAR	0	1	0,0	0,0
JUAN FELIPE PAREDES SALAZAR	0	10	0,0	0,0
LIBIA ELENA CAMPO	0	2	0,0	0,0
MARIA EUGENIA TASCON	0	1	0,0	0,0
MARTHA NIDIA GARCIA	0	7	0,0	0,0
NAZLY ROMERO	0	3	0,0	0,0
RUBEN DARIO LOPEZ	0	1	0,0	0,0
WILTON ARLEY GALINDEZ	0	2	0,0	0,0
Total	**454**	**1147**	**100**	

FUENTE: Aplicativo SADE a 31/01/2019

Igualmente, en el mismo cuadro anterior se registran los funcionarios que han respondido el 100% de los requerimientos, destacándose ALEJANDRO FOSSI con 11 y MONICA ANDREA MONROY con 9 requerimientos. Esta relación también se puede observar en el informe de gestión de los funcionarios de la SED correspondiente al mes de enero.

INFORME CONSOLIDADO DEL ESTADO ACTUAL DE LOS TRES APLICATIVOS IMPLEMENTADOS PARA LA ATENCION AL CIUDADANO A ENERO DE 2019

Se efectúa una consolidación del estado actual de los diferentes aplicativos que muestra la gestión de los funcionarios de la Secretaría de Educación frente a las peticiones de sus usuarios, inicialmente analizada de manera individual, es decir, de acuerdo con las competencias de cada funcionario, seguidamente de acuerdo con las áreas en que se encuentra dividida la estructura de la Secretaría de Educación.

Los requerimientos registrados por nuestros usuarios hasta el mes de enero de 2019 ascienden a 1.715 requerimientos: 511 por el SAC, 1.147 por el SADE y 57 por el QAP.

REQUERIMIENTOS PENDIENTES- SAC-QAP-SADE

REQUERIMIENTOS POR AREAS

El cuadro No. 18 muestra la relación por áreas de las peticiones que se encuentran pendientes de responder, donde se resalta las áreas que más tienen pendientes: TALENTO HUMANO con 507 y PRESTACIONES SOCIALES con 240.

CUADRO No. 18 PENDIENTES DE RESPONDER POR AREAS

AREA	PENDIENTES			
	QAP	SAC	SADE	TOTAL
TALENTO HUMANO	13	95	399	507
PRESTACIONES SOCIALES	6	95	139	240
ESCALAFON	0	16	22	38
ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	0	29	29
JURIDICA	0	0	29	29
NOMINA	4	2	20	26
INSPECCION Y VIGILANCIA	0	3	22	25
GESTION ADMINISTRATIVA	2	0	13	15
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	0	0	9	9
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	0	0	4	4
SERVICIOS INFORMATICOS	0	1	2	3

FINANCIERA	0	1	1	2
GESTION ORGANIZACIONAL	0	0	2	2
CONTRATISTA	0	0	1	1
DESPACHO	0	0	1	1
TOTAL	**25**	**213**	**693**	**931**

Fuente: Sistema SAC – QAP y SADE a 31/01/2019

Esta relación igualmente se puede observar en el informe de gestión por Áreas que aparece publicado simultáneamente con el informe de gestión de los funcionarios de la SED correspondiente al mes de enero.

REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIOS

La información registrada en el cuadro No. 19, muestra las peticiones pendientes en todos los aplicativos, por cada uno de los funcionarios competentes y que han sido formuladas por nuestros usuarios durante el mes de enero de 2019.

Se puede observar que los 5 funcionarios que más peticiones tienen pendientes por responder son en su orden: LUZ STELLA HENAO con 335, LUZ JANETH CARRILLO con 97, WILLIAM BENITEZ con 62, EDUARDO GOMEZ con 38 y AURA ESPERANZA ORTIZ con 37.

Es necesario aclarar, que el hecho de que los funcionarios cuenten con este número de requerimientos pendientes de contestar no significa en todos los casos que corresponden a negligencia de los funcionarios, sino a que el tiempo de finalización del proceso requiere de un término, para dar respuesta adecuada a los trámites solicitados.

Para determinar esta condición es necesario efectuar un análisis individualizado de acuerdo con los trámites o procedimientos que se tengan bajo la responsabilidad de cada funcionario.

CUADRO No. 19 - PENDIENTES DE RESPONDER POR FUNCIONARIOS

FUNCIONARIO	PENDIENTES			TOTAL
	QAP	SAC	SADE	
LUZ STELLA HENAO	13	12	310	335
LUZ JANETH CARRILLO	6	60	31	97
WILLIAMS BENITEZ	0	56	6	62
EDUARDO GOMEZ	0	16	22	38
AURA ESPERANZA ORTIZ	0	0	37	37
ANGY VIVIANA GOMEZ	0	22	10	32
HERNANDO CUADROS JIMENEZ	0	0	29	29
JORGE ADONIS MOSQUERA	0	0	27	27
MARÍA OLIVA GOMEZ	4	2	20	26

JANNETH SUSANA SALAZAR	0	5	20	25
ZULMA LOPEZ	0	21	0	21
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	0	0	19	19
JORGE IVAN GAVIRIA SARMIENTO	0	0	18	18
ALEXANDER HENAO	0	12	3	15
LUZ MARINA PELAEZ	2	0	13	15
LUIS ALFREDO MANZANO	0	0	13	13
MARIA DEL PILAR ESTERILLA P.	0	0	13	13
MARIA PATRICIA FERNANDEZ	0	0	13	13
ELISEO CHAUX OROZCO	0	0	12	12
JUAN FELIPE PAREDES SALAZAR	0	0	10	10
EDGAR BILIALDO CEBALLOS MONTOYA	0	0	8	8
JUAN CARLOS ECHEVERRY GONZALEZ	0	0	8	8
MARTHA NIDIA GARCIA	0	0	7	7
MARTHA YANETH MORALES	0	0	6	6
NAZLY ROMERO	0	3	3	6
LORENZO MILLAN GIL	0	0	5	5
ANA MILENA ORTIZ	0	0	4	4
AURA MIRIAM PACHICHANA	0	0	4	4
DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	0	0	4	4
DIANA CAROLINA CABAL GARCIA	0	0	3	3
DIEGO ALEJANDRO SUAREZ	0	0	3	3
DIEGO VARELA	0	2	0	2
GONZALO ARIAS SATIZABAL	0	0	2	2
LIBIA ELENA CAMPO	0	0	2	2
WILTON ARLEY GALINDEZ	0	0	2	2
ALEJANDRO FOSSI	0	1	0	1
DIEGO FERNANDO CABRERA	0	0	1	1
ELSY CONSTANZA LLANOS	0	0	1	1
HERNANDO BENITEZ GOMEZ	0	0	1	1
JUAN CARLOS GARZÓN AGUILAR	0	0	1	1
MARIA DEL CARMEN BAHOS	0	1	0	1
MARIA EUGENIA TASCON	0	0	1	1
RUBEN DARIO LOPEZ	0	0	1	1
TOTAL	**25**	**213**	**693**	**931**

Fuente: Sistema SAC – QAP y SADE a 31/01/2019

INFORME SOBRE QUEJAS EN LOS APLICATIVOS SAC Y SADE

El cuadro No. 20 muestra el total de quejas y reclamos recibidos por las diferentes áreas que conforman la Secretaría de Educación en el mes de enero, en los aplicativos SAC y SADE, en el aplicativo QAP no es posible obtener esta información en razón a que el aplicativo no permite obtener informe que contenga el contenido de los requerimientos, alcanzando un total de 20 quejas y reclamos de los cuales se han respondido 8 y están pendientes 12. También se puede observar

que el mayor número de quejas y reclamos corresponde a las áreas de TALENTO HUMANO con 9 y PRESTACIONES SOCIALES con 5.

CUADRO No. 20 – TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS POR AREA

AREAS	Finalizado	Pendiente	TOTAL
ESCALAFON	1	0	1
GESTION ADMINISTRATIVA	0	1	1
INSPECCION Y VIGILANCIA	0	3	3
NOMINA	1	0	1
PRESTACIONES SOCIALES	0	5	5
TALENTO HUMANO	6	3	9
TOTAL	**8**	**12**	**20**

Fuente: Sistema SADE - SAC y QAP a 31/01/2019

El cuadro No. 21 muestra el total de quejas y reclamos recibidos por los funcionarios en el mes de enero, en los aplicativos SAC y SADE, en él podemos observar que el mayor número de quejas y reclamos han sido asignadas a las funcionarias MARTHA YANETH MORALES con 6 y LUZ STELLA HENAO con 3.

Es necesario aclarar que las quejas asignadas no necesariamente corresponden a los funcionarios que aparecen registrados, en razón a que en algunos casos son sólo los filtros del área y no es de su competencia dar respuesta a las mismas.

CUADRO No. 21 QUEJAS Y RECLAMOS POR FUNCIONARIOS

FUNCIONARIO	Finalizado	Pendiente	TOTAL
MARTHA YANETH MORALES	6	0	6
LUZ STELLA HENAO	0	3	3
NAZLY ROMERO	0	2	2
AURA ESPERANZA ORTIZ	0	1	1
DIEGO VARELA	0	1	1
EDUARDO GOMEZ	1	0	1
JUAN FELIPE PAREDES SALAZAR	0	1	1
LUZ JANETH CARRILLO	0	1	1
LUZ MARINA PELAEZ	0	1	1
MARÍA OLIVA GOMEZ	1	0	1
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	0	1	1
MARTHA NIDIA GARCIA	0	1	1
TOTAL	**8**	**12**	**20**

Fuente: Aplicativos SAC - SADE y QAP a 31/01/2019

Se recomienda al Comité Directivo que se implementen estrategias de seguimiento a los requerimientos del SAC - SADE y QAP a nivel de áreas y de funcionarios, de tal manera que se pueda minimizar el impacto de los mismos en la gestión de la administración departamental, disminuyendo las posibles tutelas, desacatos y

órdenes de arresto para sus directivos, en especial la señora Gobernadora y el señor Secretario de Educación.

Finalmente, se propone que los líderes de los procesos implementen estrategias, si consideran conveniente, con la participación de la Oficina de Atención al Ciudadano, con el fin de darle salida a la problemática de peticiones del SAC, SADE y QAP pendientes de responder y vencidas, para que se logre una mejor gestión por parte de la Secretaría de Educación del Departamento para beneficio de nuestros usuarios.

"En SAC vamos por la de la Excelencia"

(ORIGINAL FIRMADO)
ORLANDO MELLIZO VILLEGAS
Líder Proceso Atención al Ciudadano

7 de febrero de 2019