



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

1.210.30-33.79-

Santiago de Cali, 7 de marzo de 2019

INFORME DEL ESTADO DE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE ATENCION AL USUARIO A FEBRERO 28 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 febrero 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 PQRSD, 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 febrero a 3.846 requerimientos: 1.084 por el SAC, 2.649 por el SADE y 113 por el PQRSD.

INFORME DEL ESTADO DEL SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO - SAC A FEBRERO 28 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 de enero y el 28 de febrero de 2019, inicialmente por dependencias y seguidamente por funcionarios.

ESTADO ACTUAL DEL SAC POR DEPENDENCIAS

REQUERIMIENTOS PENDIENTES

Al mes de febrero de 2019, el total de peticiones en el SAC alcanzó un número de 1.084, de las cuales se dieron respuestas a 647 solicitudes, estando pendientes por



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

responder 437, es decir, que está pendiente por responder el 38,6% 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 63,6% y PRESTACIONES SOCIALES con el 27,3% 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 95,8% de las peticiones totales.

CUADRO No. 1 - PETICIONES FORMULADAS POR AREA-SAC

Dependencias	FINALIZADA	PEND.	TOTAL	% REQ X AREA/TOTAL
PRESTACIONES SOCIALES	71	225	296	27,3
TALENTO HUMANO	514	175	689	63,6
ESCALAFON	25	18	43	4,0
NOMINA	2	9	11	1,0
GESTION ADMINISTRATIVA	0	4	4	0,4
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	3	6	0,6
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	6	2	8	0,7
SERVICIOS INFORMATICOS	16	1	17	1,6
ATENCION AL CIUDADANO	5	0	5	0,5
FINANCIERA	4	0	4	0,4
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	1	0	1	0,1
Total	647	437	1084	100

Fuente: Sistema SAC a 28/02/2019

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 225 y TALENTO HUMANO con 175.

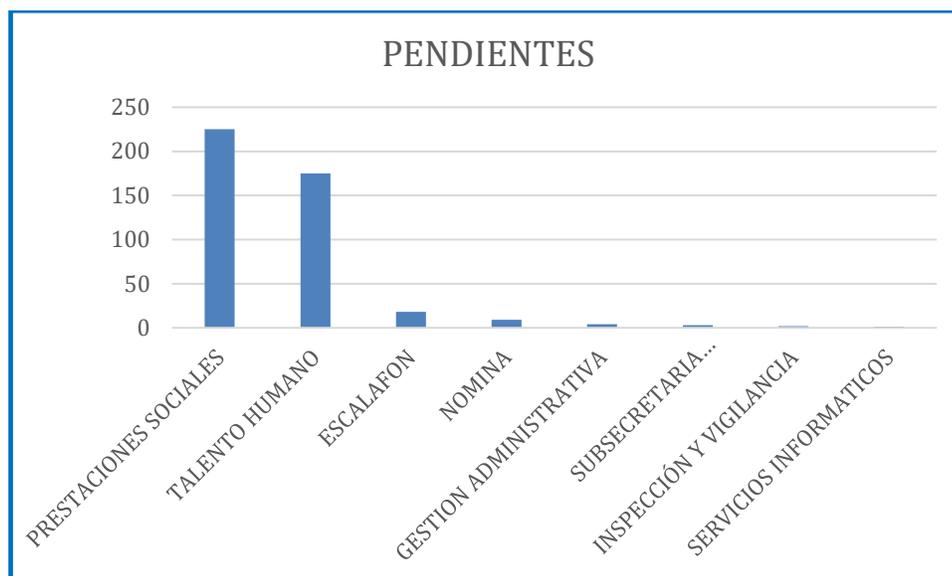
Es importante aclarar que el hecho de que no se haya dado respuesta a las peticiones, no responde exactamente a considerar que hay negligencia de las áreas, porque las mismas se pueden estar gestionando dentro de los términos normales de espera en la contestación, conforme lo establecen las normas legales,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

GRAFICO No.1: SAC PENDIENTES DE RESPONDER POR AREA



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera



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 514 que representan el 74,6% del total de las solicitudes asignadas a esta Área y el 79,4% del total de solicitudes finalizadas y PRESTACIONES SOCIALES con 71 que representa el 24% de las solicitudes asignadas a esta Área y el 10,9% del total de solicitudes finalizadas por la Secretaría de Educación

REQUERIMIENTOS SAC VENCIDOS

En el cuadro No. 2 se puede observar que durante el mes de febrero se dejaron vencer 166 requerimientos, un número muy superior a los 26 requerimientos registrados en el mes de enero, de los cuales se lograron finalizar 85 de manera extemporánea, lo que demuestra que es preocupante el impacto negativo sobre el indicador de la oportunidad en la respuesta por parte de las áreas de la Secretaría de Educación.

El área que más requerimientos dejó vencer fue PRESTACIONES SPCIALES con 101 solicitudes.

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

AREA	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
PRESTACIONES SOCIALES	42	59	101
TALENTO HUMANO	25	13	38
ESCALAFON	11	0	11
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	3	6



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

NOMINA	0	5	5
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	3	0	3
FINANCIERA	1	0	1
GESTION ADMINISTRATIVA	0	1	1
Total	85	81	166

Fuente: Sistema SAC a 28/02/2019

El cuadro No. 3 muestra que al mes de febrero se encontraban vencidos 170 requerimientos, cifra bastante superior a los 28 requerimientos del mes de enero, de los cuales se alcanzaron a finalizar 87.

CUADRO No. 3 - TOTAL SAC VENCIDOS AL MES DE FEBRERO

AREA	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
ESCALAFON	11	0	11
FINANCIERA	1	0	1
GESTION ADMINISTRATIVA	0	1	1
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	3	0	3
NOMINA	0	5	5
PRESTACIONES SOCIALES	43	59	102
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	3	3	6
TALENTO HUMANO	26	15	41
TOTAL	87	83	170

Fuente: Sistema SAC a 28/02/2019

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 19 quejas y reclamos de las cuales 8 aún siguen pendientes de responder, siendo TALENTO HUMANO, NOMINA Y PRESTACIONES SOCIALES las áreas que más tienen pendientes por contestar con 2. El mayor número de quejas y reclamos recae sobre el Área de TALENTO HUMANO con 7.

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

AREA	Finalizado	Pendiente	TOTAL
ESCALAFON	1	1	2
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	2	1	3
NOMINA	1	2	3
PRESTACIONES SOCIALES	1	2	3
SERVICIOS INFORMATICOS	1	0	1
TALENTO HUMANO	5	2	7
TOTAL	11	8	19

Fuente: Aplicativos SAC a 28/02/2019



ESTADO ACTUAL DEL SAC POR FUNCIONARIO

REQUERIMIENTOS PENDIENTES- SAC

El estado actual del SAC durante el año 2019 al mes de febrero, de acuerdo con la gestión individual de cada funcionario se muestra en el cuadro No. 5, en el que se puede observar que existen 437 requerimientos pendientes de responder. Los funcionarios que mayor número de solicitudes tienen por resolver son: LUZ JANETH CARRILLO con 121 y ANGY VIVIVANA GOMEZ con 63.

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	PENDIENTE	TOTAL	% PENDIENTES
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	121	163	74,2%
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	63	171	36,8%
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	61	83	73,5%
LUZ STELLA HENAO CORTES	50	62	80,6%
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	43	257	16,7%
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	29	29	100,0%
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	18	43	41,9%
DIEGO VARELA MARTINEZ	12	19	63,2%
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	9	88	10,2%
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	9	11	81,8%
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	5	6	83,3%
ALVARO ZULUAGA CARDONA	4	4	100,0%
LUIS ALBERTO MONSALVE R.	4	5	80,0%
EDINSON TIGREROS HERRERA	3	6	50,0%
LUIS FERNANDO SAAVEDRA	2	2	100,0%
NAZLY ROMERO ZAMORANO	2	8	25,0%
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	1	17	5,9%
MARTHA YANETH MORALES I.	1	95	1,1%
Total	437	1084	

Fuente: Sistema SAC a 28/02/2019



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

El cuadro No. 6 muestra las peticiones finalizadas en el sistema SAC hasta el mes de febrero, 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: WILLIAM BENITEZ es el que mayores respuestas ha generado: 214, que representa un 33,1% del total de las respuestas de la Secretaría de Educación y un 83%2 de los requerimientos asignados; seguidamente se encuentra la funcionaria ANGY VIVIANA GOMEZ con 108 y así sucesivamente.

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

FUNCIONARIOS	FINALIZADO	TOTAL	% TOTAL	% FINALIZ
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	214	257	33,1	83,27
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	108	171	16,7	63,16
MARTHA YANETH MORALES I.	94	95	14,5	98,95
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	79	88	12,2	89,77
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	42	163	6,5	25,77
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	25	43	3,9	58,14
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	22	83	3,4	26,51
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	16	17	2,5	94,12
LUZ STELLA HENAO CORTES	12	62	1,9	19,35
DIEGO VARELA MARTINEZ	7	19	1,1	36,84
NAZLY ROMERO ZAMORANO	6	8	0,9	75,00
MARIA OTILIA MUÑOZ	5	5	0,8	100,00
ALEJANDRO FOSSI FALLA	4	4	0,6	100,00
EDINSON TIGREROS HERRERA	3	6	0,5	50,00
GERMAN LOPEZ ANTE	3	3	0,5	100,00
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	2	11	0,3	18,18
EDWIN VALLEJO SANTACRUZ	1	1	0,2	100,00
IDA PATRICIA PRADO BRAND	1	1	0,2	100,00
LUIS ALBERTO MONSALVE R.	1	5	0,2	20,00
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	1	6	0,2	16,67
ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	1	1	0,2	100,00
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	29	0,0	0,00
ALVARO ZULUAGA CARDONA	0	4	0,0	0,00
LUIS FERNANDO SAAVEDRA	0	2	0,0	0,00
Total	647	1084	100	

Fuente: Sistema SAC a 28/02/2019

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: MARIA OTILIA MUÑOZ con 5 y ALEJANDRO FOSSI con 4 y así sucesivamente.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

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 febrero.

REQUERIMIENTOS VENCIDOS - SAC

En el cuadro No. 7 se puede observar que durante el mes de febrero se dejaron vencer 166 requerimientos, un número mucho menor a los 26 del mes de enero, de los cuales se lograron finalizar 85 de manera extemporánea, lo que demuestra que hay un desmejoramiento en 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 febrero fueron: LUZ JANETH CARRILLO con 73 y ZULMA LOPEZ con 16.

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

FUNCIONARIO	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	30	43	73
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	9	7	16
LUZ STELLA HENAO CORTES	6	8	14
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	11	0	11
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	8	0	8
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	7	7
EDINSON TIGREROS HERRERA	3	3	6
MARTHA YANETH MORALES I.	5	1	6
DIEGO VARELA MARTINEZ	3	2	5
LUIS ALBERTO MONSALVE R.	1	4	5
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	0	5	5
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	5	0	5
NAZLY ROMERO ZAMORANO	3	0	3
ALEJANDRO FOSSI FALLA	1	0	1
ALVARO ZULUAGA CARDONA	0	1	1
Total	85	81	166

Fuente: Sistema SAC a 28/02/2019

El cuadro No. 8 muestra que al mes de febrero se encontraban vencidos 170 requerimientos, número inferior a los 28 del mes de enero, siendo LUZ JANETH CARRILLO con 74 la funcionaria que más requerimientos vencidos tuvo.

CUADRO No. 8 - REQUERIMIENTOS VENCIDOS AL MES DE FEBRERO

FUNCIONARIO	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	31	43	74
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	9	7	16
LUZ STELLA HENAO CORTES	7	8	15



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

EDUARDO GOMEZ SALCEDO	11	0	11
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	8	0	8
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	7	7
EDINSON TIGREROS HERRERA	3	3	6
MARTHA YANETH MORALES I.	5	1	6
DIEGO VARELA MARTINEZ	3	2	5
LUIS ALBERTO MONSALVE R.	1	4	5
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	0	5	5
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	5	0	5
NAZLY ROMERO ZAMORANO	3	0	3
JANNETH SUSANA SALAZAR	0	2	2
ALEJANDRO FOSSI FALLA	1	0	1
ALVARO ZULUAGA CARDONA	0	1	1
Total	87	83	170

Fuente: Sistema SAC a 28/02/2019

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 febrero de 2019 se han registrado 19 quejas y/reclamos en el aplicativo SAC, así lo muestra el cuadro No. 9, de las cuales se ha dado contestación a 11. 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 8 requerimientos relacionados con quejas y reclamos.

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

FUNCIONARIO	Finalizado	Pendiente	TOTAL
-------------	------------	-----------	-------



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	0	2	2
LUZ STELLA HENAO CORTES	0	2	2
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	1	2	3
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	1	1	2
NAZLY ROMERO ZAMORANO	2	1	3
DIEGO VARELA MARTINEZ	1	0	1
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	1	0	1
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	1	0	1
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	4	0	4
TOTAL	11	8	19

Fuente: Aplicativos SAC a 28/02/2019

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 9,8 días promedio a 21,6, pero ha disminuido respecto al mes anterior que estaba en 23,8.

CUADRO No. 10. TIEMPOS MES A MES

2018		2019	
FINALIZADOS	DIAS PROMEDIO	FINALIZADOS	DIAS PROMEDIO
527	22,4	549	23,8
735	9,8	597	21,6
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 28/02/2019

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 PRESTACIONES SOCIALES, SERVICIOS INFORMATICOS Y TALENTO HUMANO.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

CUADRO No. 11. TIEMPOS POR AREAS

AREA	ENERO		FEBRERO	
	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO
ATENCION AL CIUDADANO	4	1	2	3
DESPACHO	0	0	0	0
COMUNICACIONES	0	0	0	0
ESCALAFON	30	24,8	31	29,2
FINANCIERA	0	0	4	16
GESTION ADMINISTRATIVA	0	0	0	0
GESTION ORGANIZACIONAL	0	0	0	0
INSPECCION Y VIGILANCIA	0	0	6	19,8
JURIDICA	0	0	0	0
NOMINA	3	6	0	0
PLANEACION EDUCATIVA	3	18,7	0	0
PRESTACIONES SOCIALES	140	56,5	151	49,7
SERVICIOS INFORMATICOS	1	2	14	1,9
SUBS. CALIDAD	2	34,5	1	54
SUBS. COBERTURA	0	0	0	0
SUBS. GESTION ADMINST.	0	0	3	26
TALENTO HUMANO	366	11,7	385	10,7
PLANTA	0	0	0	0

Fuente: Elaborada a partir de la información del aplicativos SAC a 28/02/2019

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 relacionados con: CERTIFICADOS DE TIEMPOS DE SERVICIO, CERTIFICADOS DE FACTOR SALARIAL, CERTIFICADO DE FUNCIONES; SOLICITUDES DE TALENTO HUMANO, CERTIFICADOS DE NO EXCLUSION, CESANTIAS DOCENTES Y PENSIONES, DISMINUYERON el tiempo de respuesta

CUADRO No. 12. TIEMPOS POR PROCESOS

PROCESO	ENERO		FEBRERO	
	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO
CERTIFICADO TIEMPO DE SERVICIO	139	13,4	183	10
CERTIFICADO DE FACTOR SALARIAL Y BONO PENSIONAL	121	14,5	111	14,2
CERTIFICADO LABORAL	42	11,3	51	5,4
CERTIFICADO DE FUNCIONES	1	34	1	20
SOLICITUDES DE PLANTA	0	0	4	21,5
SOLICITUDES DE PERSONAL	18	0,6	7	16



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

SOLICITUDES DE TALENTO HUMANO	1	34	6	17,3
ASCENSO E INSCRIPCION ESCALAFON	28	24,9	18	36,2
CERTIFICADOS DE NO EXCLUSION	2	23	3	12,7
REFRENDACION CERTIFICADOS DE ESTUDIO	0	0	0	0
CESANTIAS ADMINISTRATIVOS	14	6,7	3	14
CESANTIAS DOCENTES	64	61	70	59,3
RECONOCIMIENTO/AJUSTES Y RELIQUIDACION DE PENSION	31	56,8	48	49,4
ASIGNACION DE CONTRASEÑA	37	1,2	34	3,1

Fuente: Elaborada a partir de la información del aplicativos SAC a 28/02/2019

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 febrero, 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 PQRSD 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.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

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 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS - PQRSD AL MES DE FEBRERO DE 2019

El sistema PQRSD 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 PQRSD presenta al mes de febrero un registro de 113 requerimientos de los cuales se han tramitado 53 y se encuentran pendientes de contestar 60.

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 35 requerimientos.

CUADRO No. 13 – ESTADO DEL PQRSD POR AREA

AREAS	Finalizado	Pendiente	TOTAL
TALENTO HUMANO	9	35	44
PRESTACIONES SOCIALES	8	19	27
ESCALAFON	0	2	2
GESTION ADMINISTRATIVA	0	2	2
DESPACHO	0	1	1
NOMINA	6	1	7
ATENCION AL CIUDADANO	11	0	11
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	4	0	4
SERVICIOS INFORMATICOS	14	0	14
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	1	0	1
Total	53	60	113

Fuente: Sistema PQRSD a 28/02/2019

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 35.

Igualmente se observa que el funcionario que más requerimientos ha contestado es MARIA DEL CARMEN BAHOS con 14.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

CUADRO No. 14 - ESTADO DEL PQRSO POR FUNCIONARIO

FUNCIONARIO	Finalizado	Pendiente	TOTAL
LUZ STELLA HENAO CORTES	0	35	35
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	8	19	27
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	0	2	2
LUZ MARINA PELAEZ	0	2	2
MARIA ISABEL HERNANDEZ JARAMILLO	0	1	1
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	6	1	7
ADRIANA PEREZ BOLANOS	1	0	1
GERMAN LOPEZ ANTE	11	0	11
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	14	0	14
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	9	0	9
NAZLY ROMERO ZAMORANO	4	0	4
TOTAL	53	60	113

Fuente: Sistema PQRSO a 28/02/2019

INFORME DEL ESTADO DEL SISTEMA SADE DE LA GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA A FEBRERO 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 febrero un registro de 2.649 requerimientos de los cuales se han tramitado 1.097 y se encuentran pendientes de contestar 1.552.

ESTADO ACTUAL DEL SADE POR AREAS

El comportamiento del SADE por áreas, en el periodo del mes de febrero 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: 1.433, que representa el 54,1% del total de peticiones recibidas por la Secretaría de Educación, seguida por PRESTACIONES SOCIALES con 453 y NOMINA con 163

Se observa igualmente que las aéreas que tienen el mayor número de respuestas pendientes son: TALENTO HUMANO con 947 y PRESTACIONES SOCIALES con 263.

CUADRO No. 15 SADE POR AREA

AREA	Archivado	Activo	TOTAL	% TOTAL
TALENTO HUMANO	486	947	1433	54,1
PRESTACIONES SOCIALES	172	263	435	16,4
JURIDICA	45	95	140	5,3
NOMINA	71	93	164	6,2
GESTION ADMINISTRATIVA	35	38	73	2,8



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

ESCALAFON	55	25	80	3,0
ATENCION AL CIUDADANO	8	24	32	1,2
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	30	20	50	1,9
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	53	14	67	2,5
CONTRATISTA	0	9	9	0,3
DESPACHO	15	6	21	0,8
SERVICIOS INFORMATICOS	0	6	6	0,2
FINANCIERA	23	5	28	1,1
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	91	4	95	3,6
GESTION ORGANIZACIONAL	0	3	3	0,1
PLANEACION EDUCATIVA	7	0	7	0,3
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	0	6	0,2
TOTAL	1097	1552	2649	100

FUENTE: Aplicativo SADE a 28/02/2019

El mismo cuadro, nos enseña cómo las áreas que mayor número de respuestas han generado son TALENTO HUMANO con 486 y PRESTACIONES SOCIALES con 172.

ESTADO ACTUAL DEL SADE POR FUNCIONARIO

En el periodo correspondiente al mes de febrero de 2019, los funcionarios de la Secretaría de Educación han recibido 2.649 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 765 y LUZ JANETH CARRILLO del área de PRESTACIONES SOCIALES con 82, son las que más requerimientos pendientes presentan.

CUADRO No. 16 SADE PENDIENTES-2019

FUNCIONARIO	PENDIENTE	TOTAL
LUZ STELLA HENAO CORTES	765	897
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	82	160
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	71	139
AURA ESPERANZA ORTIZ	47	56
ELISEO CHAUX OROZCO	47	47
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	43	43
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	41	50
JORGE IVAN GAVIRIA SARMIENTO	39	45
LUZ MARINA PELAEZ	35	67
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	32	33
EDGAR BILIALDO CEBALLOS MONTOYA	31	37
JORGE ADONIS MOSQUERA	29	72
JUAN CARLOS ECHEVERRY GONZALEZ	27	27



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

EDUARDO GOMEZ SALCEDO	25	80
HERNANDO CUADROS JIMENEZ	24	31
JUAN FELIPE PAREDES SALAZAR	21	26
MARGOT SALAZAR	20	20
JAIRO GIRALDO FORONDA	16	16
JUAN CARLOS MONTOYA MARTINEZ	13	13
MARIA DEL PILAR ESTERILLA P.	13	29
LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	10	26
MARTHA LUCIA OROZCO VARGAS	10	10
HERNANDO BENITEZ GOMEZ	9	9
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	8	11
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	8	31
SARA DIANA URBANO	7	7
ARLES OSORIO SEPULVEDA	5	27
DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	5	9
DIEGO ALEJANDRO SUAREZ	4	102
GONZALO ARIAS SATIZABAL	4	4
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	4	89
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	4	6
ADRIANA PEREZ BOLANOS	3	8
DIANA CAROLINA CABAL GARCIA	3	3
ELSY CONSTANZA LLANOS	3	3
GUSTAVO CONSTAIN	3	3
JUAN CARLOS GARZÓN AGUILAR	3	3
LIBIA ELENA CAMPO MARÍN	3	3
LORENZO MILLAN GIL	3	15
MARIA ISABEL HERNANDEZ JARAMILLO	3	18
MARTHA NIDIA GARCÍA CAÑAS	3	13
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	3	204
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	3	3
AURA MYRIAM PACHICHANA MARTINEZ	2	26
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	2	2
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	2	2
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	2	2
ALEJANDRO FOSSI FALLA	1	16
ALVARO FLÓREZ PERDOMO	1	1
ALVARO ZULUAGA CARDONA	1	4
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	1	2
DIEGO VARELA MARTINEZ	1	2
IVÁN PATIÑO	1	9
JACQUELINE FERNANDEZ LEON	1	1
MARIA EUGENIA TASCÓN HURTADO	1	1
MARTHA CECILIA FRANCO	1	4
NANCY RIOJA	1	1
OSCAR JAVIER MONTAÑO ROJAS	1	1
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	1	1



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Total	1552	2649
--------------	-------------	-------------

FUENTE: Aplicativo SADE a 28/02/2019

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 201 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 IDARRAGA	201	204	18,3	98,5
LUZ STELLA HENAO CORTES	132	897	12,0	14,7
DIEGO ALEJANDRO SUAREZ	98	102	8,9	96,1
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	85	89	7,7	95,5
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	78	160	7,1	48,8
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	68	139	6,2	48,9
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	55	80	5,0	68,8
JORGE ADONIS MOSQUERA	43	72	3,9	59,7
LUZ MARINA PELAEZ	32	67	2,9	47,8
ANA MILENA ORTIZ SANCHEZ	25	25	2,3	100,0
AURA MYRIAM PACHICHANA MARTINEZ	24	26	2,2	92,3
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	23	31	2,1	74,2
ARLES OSORIO SEPULVEDA	22	27	2,0	81,5
LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	16	26	1,5	61,5
MARIA DEL PILAR ESTERILLA	16	29	1,5	55,2
ALEJANDRO FOSSI FALLA	15	16	1,4	93,8
MARIA ISABEL HERNANDEZ JARAMILLO	15	18	1,4	83,3
IDA PATRICIA PRADO BRAND	12	12	1,1	100,0
LORENZO MILLAN GIL	12	15	1,1	80,0
MARTHA NIDIA GARCÍA CAÑAS	10	13	0,9	76,9
AURA ESPERANZA ORTIZ	9	56	0,8	16,1
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	9	50	0,8	18,0
MONICA ANDREA RINCON MONROY	9	9	0,8	100,0
IVÁN PATIÑO	8	9	0,7	88,9
HERNANDO CUADROS JIMENEZ	7	31	0,6	22,6
WLADIMIR GUERRERO	7	7	0,6	100,0
EDGAR BILIALDO CEBALLOS MONTOYA	6	37	0,5	16,2
EDINSON TIGREROS HERRERA	6	6	0,5	100,0
JORGE IVAN GAVIRIA SARMIENTO	6	45	0,5	13,3
NAZLY ROMERO ZAMORANO	6	6	0,5	100,0
ADRIANA PEREZ BOLANOS	5	8	0,5	62,5
JUAN FELIPE PAREDES SALAZAR	5	26	0,5	19,2
DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	4	9	0,4	44,4
LUCINA MARÍN TORRES	4	4	0,4	100,0



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

ALEXANDER HENAO RAMIREZ	3	11	0,3	27,3
ALVARO ZULUAGA CARDONA	3	4	0,3	75,0
LUCY CONSTANZA ESTRADA	3	3	0,3	100,0
MARTHA CECILIA FRANCO	3	4	0,3	75,0
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	2	2	0,2	100,0
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	2	6	0,2	33,3
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	1	33	0,1	3,0
AZAEI MONEDERO COLORADO	1	1	0,1	100,0
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	1	2	0,1	50,0
DIEGO VARELA MARTINEZ	1	2	0,1	50,0
ESPERANZA MONTANO AEDO	1	1	0,1	100,0
GERMAN LOPEZ ANTE	1	1	0,1	100,0
LILIANA DEL SOCORRO MIER	1	1	0,1	100,0
LUISA MARIA ZULUAGA PARDO	1	1	0,1	100,0
ALVARO FLÓREZ PERDOMO	0	1	0,0	0,0
DIANA CAROLINA CABAL GARCIA	0	3	0,0	0,0
ELISEO CHAUX OROZCO	0	47	0,0	0,0
ELSY CONSTANZA LLANOS	0	3	0,0	0,0
GONZALO ARIAS SATIZABAL	0	4	0,0	0,0
GUSTAVO CONSTAIN	0	3	0,0	0,0
HERNANDO BENITEZ GOMEZ	0	9	0,0	0,0
JACQUELINE FERNANDEZ LEON	0	1	0,0	0,0
JAIRO GIRALDO FORONDA	0	16	0,0	0,0
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	0	43	0,0	0,0
JUAN CARLOS ECHEVERRY GONZALEZ	0	27	0,0	0,0
JUAN CARLOS GARZÓN AGUILAR	0	3	0,0	0,0
JUAN CARLOS MONTOYA MARTINEZ	0	13	0,0	0,0
LIBIA ELENA CAMPO MARÍN	0	3	0,0	0,0
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	0	2	0,0	0,0
MARGOT SALAZAR	0	20	0,0	0,0
MARIA EUGENIA TASCÓN HURTADO	0	1	0,0	0,0
MARTHA LUCIA OROZCO VARGAS	0	10	0,0	0,0
NANCY RIOJA	0	1	0,0	0,0
OSCAR JAVIER MONTAÑO ROJAS	0	1	0,0	0,0
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	0	2	0,0	0,0
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	0	1	0,0	0,0
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	0	2	0,0	0,0
SARA DIANA URBANO	0	7	0,0	0,0
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	0	3	0,0	0,0
Total	1097	2649	100	

FUENTE: Aplicativo SADE a 28/02/2019

Igualmente, en el mismo cuadro anterior se registran los funcionarios que han respondido el 100% de los requerimientos, destacándose ANA MILENA ORTIZ SANCHEZ con 25 e IDA PATRICIA PRADO BRAND con 12 requerimientos. Esta



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

relación también se puede observar en el informe de gestión de los funcionarios de la SED correspondiente al mes de febrero.

INFORME CONSOLIDADO DEL ESTADO ACTUAL DE LOS TRES APLICATIVOS IMPLEMENTADOS PARA LA ATENCION AL CIUDADANO A FEBRERO 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 febrero de 2019 ascienden a 3.846 requerimientos: 1.084 por el SAC, 2.649 por el SADE y 113 por el PQRSD.

REQUERIMIENTOS PENDIENTES- SAC-PQRSD-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 1.157 y PRESTACIONES SOCIALES con 507.

CUADRO No. 18 PENDIENTES DE RESPONDER POR AREAS

AREA	PENDIENTES				TOTAL
	PQRSD	SAC-V1	SAC-V2	SADE	
TALENTO HUMANO	35	2	173	947	1157
PRESTACIONES SOCIALES	19	28	197	263	507
NOMINA	1	0	9	93	103
JURIDICA	0	0	0	95	95
ESCALAFON	2	0	18	25	45
GESTION ADMINISTRATIVA	2	0	4	38	44
ATENCION AL CIUDADANO	0	0	0	24	24
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	0	0	0	20	20
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	0	0	0	14	14
CONTRATISTA	0	0	0	9	9
DESPACHO	1	0	0	6	7
SERVICIOS INFORMATICOS	0	0	1	6	7
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	0	0	2	4	6
FINANCIERA	0	0	0	5	5
GESTION ORGANIZACIONAL	0	0	0	3	3



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	3	0	3
Total	60	30	407	1552	2049

Fuente: Sistema SAC – PQRSD y SADE a 28/02/2019

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 febrero.

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 febrero de 2019.

Se puede observar que los 5 funcionarios que más peticiones tienen pendientes por responder son en su orden: LUZ STELLA HENAO con 850, LUZ JANETH CARRILLO con 222, ANGY VIVIANA GOMEZ con 95, MARIA OLIVA GOMEZ con 81 y ZULMA LOPEZ con 61.

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
	PQRSD	SAC-V1	SAC-V2	SADE	
LUZ STELLA HENAO CORTES	35	0	50	765	850
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	19	12	109	82	222
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	0	0	63	32	95
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	1	0	9	71	81
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	0	9	52	0	61
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	0	2	7	43	52
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	0	0	43	8	51
AURA ESPERANZA ORTIZ	0	0	0	47	47
ELISEO CHAUX OROZCO	0	0	0	47	47
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	0	0	5	41	46
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	2	0	18	25	45
JORGE IVAN GAVIRIA SARMIENTO	0	0	0	39	39



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	7	22	8	37
LUZ MARINA PELAEZ	2	0	0	35	37
EDGAR BILIALDO CEBALLOS MONTOYA	0	0	0	31	31
JORGE ADONIS MOSQUERA	0	0	0	29	29
JUAN CARLOS ECHEVERRY GONZALEZ	0	0	0	27	27
HERNANDO CUADROS JIMENEZ	0	0	0	24	24
JUAN FELIPE PAREDES SALAZAR	0	0	0	21	21
MARGOT SALAZAR	0	0	0	20	20
JAIRO GIRALDO FORONDA	0	0	0	16	16
DIEGO VARELA MARTINEZ	0	0	12	1	13
JUAN CARLOS MONTOYA MARTINEZ	0	0	0	13	13
MARIA DEL PILAR ESTERILLA P	0	0	0	13	13
LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	0	0	0	10	10
MARTHA LUCIA OROZCO VARGAS	0	0	0	10	10
HERNANDO BENITEZ GOMEZ	0	0	0	9	9
SARA DIANA URBANO	0	0	0	7	7
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	0	0	4	2	6
ALVARO ZULUAGA CARDONA	0	0	4	1	5
ARLES OSORIO SEPULVEDA	0	0	0	5	5
DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	0	0	0	5	5
DIEGO ALEJANDRO SUAREZ	0	0	0	4	4
GONZALO ARIAS SATIZABAL	0	0	0	4	4
MARIA ISABEL HERNANDEZ JARAMILLO	1	0	0	3	4
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	0	0	0	4	4
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	0	0	1	3	4
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	0	0	0	4	4
ADRIANA PEREZ BOLANOS	0	0	0	3	3
DIANA CAROLINA CABAL GARCIA	0	0	0	3	3
EDINSON TIGREROS HERRERA	0	0	3	0	3
ELSY CONSTANZA LLANOS	0	0	0	3	3
GUSTAVO CONSTAIN	0	0	0	3	3
JUAN CARLOS GARZÓN AGUILAR	0	0	0	3	3
LIBIA ELENA CAMPO MARÍN	0	0	0	3	3
LORENZO MILLAN GIL	0	0	0	3	3
MARTHA NIDIA GARCÍA CAÑAS	0	0	0	3	3
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	0	0	0	3	3
AURA MYRIAM PACHICHANA MARTINEZ	0	0	0	2	2
LUIS FERNANDO SAAVEDRA	0	0	2	0	2
NAZLY ROMERO ZAMORANO	0	0	2	0	2
ROBERTO ARTURO MANZANO J	0	0	0	2	2
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	0	0	0	2	2
ALEJANDRO FOSSI FALLA	0	0	0	1	1
ALVARO FLÓREZ PERDOMO	0	0	0	1	1
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	0	0	0	1	1
IVÁN PATIÑO	0	0	0	1	1
JACQUELINE FERNANDEZ LEON	0	0	0	1	1



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	0	0	1	0	1
MARIA EUGENIA TASCÓN HURTADO	0	0	0	1	1
MARTHA CECILIA FRANCO	0	0	0	1	1
NANCY RIOJA	0	0	0	1	1
OSCAR JAVIER MONTAÑO ROJAS	0	0	0	1	1
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	0	0	0	1	1
Total	60	30	407	1552	2049

Fuente: Sistema SAC – PQRSD y SADE a 28/02/2019

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 febrero, en los aplicativos SAC y SADE, en el aplicativo PQRSD 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 44 quejas y reclamos de los cuales se han respondido 21 y están pendientes 23. También se puede observar que el mayor número de quejas y reclamos corresponde a las áreas de TALENTO HUMANO con 17 y ESCALAFON con 8.

CUADRO No. 20 – TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS POR AREA

AREAS	Finalizado	Pendiente	TOTAL
TALENTO HUMANO	7	10	17
ESCALAFON	2	6	8
PRESTACIONES SOCIALES	3	4	7
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	5	1	6
NOMINA	1	2	3
GESTION ADMINISTRATIVA	1	0	1
SERVICIOS INFORMATICOS	1	0	1
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	1	0	1
TOTAL	21	23	44

Fuente: Sistema SADE - SAC y PQRSD a 28/02/2019

El cuadro No. 21 muestra el total de quejas y reclamos recibidos por los funcionarios en el mes de febrero, en los aplicativos SAC y SADE, en él podemos observar que el mayor número de quejas y reclamos ha sido asignado a la funcionaria LUZ STELLA HENAO con 9 y al funcionario EDUARDO GOMEZ con 8.

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
LUZ STELLA HENAO CORTES	0	9	9



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

EDUARDO GOMEZ SALCEDO	2	6	8
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	6	0	6
NAZLY ROMERO ZAMORANO	3	1	4
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	1	2	3
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	0	2	2
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	2	0	2
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	0	1	1
ARLES OSORIO SEPULVEDA	1	0	1
AURA ESPERANZA ORTIZ	1	0	1
DIEGO VARELA MARTINEZ	1	0	1
EDGAR BILIALDO CEBALLOS MONTOYA	0	1	1
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	1	0	1
JUAN FELIPE PAREDES SALAZAR	0	1	1
LUZ MARINA PELAEZ	1	0	1
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	1	0	1
MARTHA NIDIA GARCÍA CAÑAS	1	0	1
Total	21	23	44

Fuente: Aplicativos SAC - SADE y PQRSD a 28/02/2019

Se recomienda al Comité Directivo que se implementen estrategias de seguimiento a los requerimientos del SAC - SADE y PQRSD 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 PQRSD 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 marzo de 2019