



1.210.30-33.79-

Santiago de Cali, 7 de abril de 2019

INFORME DEL ESTADO DE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE ATENCION AL USUARIO A MARZO 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 marzo 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 marzo a 6.347 requerimientos: 2.029 por el SAC, 4.164 por el SADE y 154 por el PQRSD.

INFORME DEL ESTADO DEL SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO - SAC A MARZO 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 de enero y el 31 de marzo de 2019, inicialmente por dependencias y seguidamente por funcionarios.

ESTADO ACTUAL DEL SAC POR DEPENDENCIAS

REQUERIMIENTOS PENDIENTES

Al mes de marzo de 2019, el total de peticiones en el SAC alcanzó un número de 2.029, de las cuales se dieron respuestas a 1.700 solicitudes, estando pendientes



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

por responder 329, es decir, que está pendiente por responder el 23,73% 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 64,9% y PRESTACIONES SOCIALES con el 26,8% 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 95,6% de las peticiones totales.

CUADRO No. 1 – PETICIONES FORMULADAS POR AREA-SAC

Dependencias	FINALIZADO	PENDIENT.	TOTAL	% REQ. X AREA/TOTAL
TALENTO HUMANO	1203	144	1491	64,9
PRESTACIONES SOCIALES	391	113	617	26,8
ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	4	15	0,7
ESCALAFON	58	3	64	2,8
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	1	2	5	0,2
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	12	1	14	0,6
NOMINA	24	1	26	1,1
SERVICIOS INFORMATICOS	46	1	48	2,1
FINANCIERA	7	0	7	0,3
GESTION ADMINISTRATIVA	6	0	6	0,3
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	5	0	5	0,2
TOTAL	1760	269	2298	100

Fuente: Sistema SAC a 31/03/2019

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: TALENTO HUMANO con 144 y PRESTACIONES SOCIALES con 113.

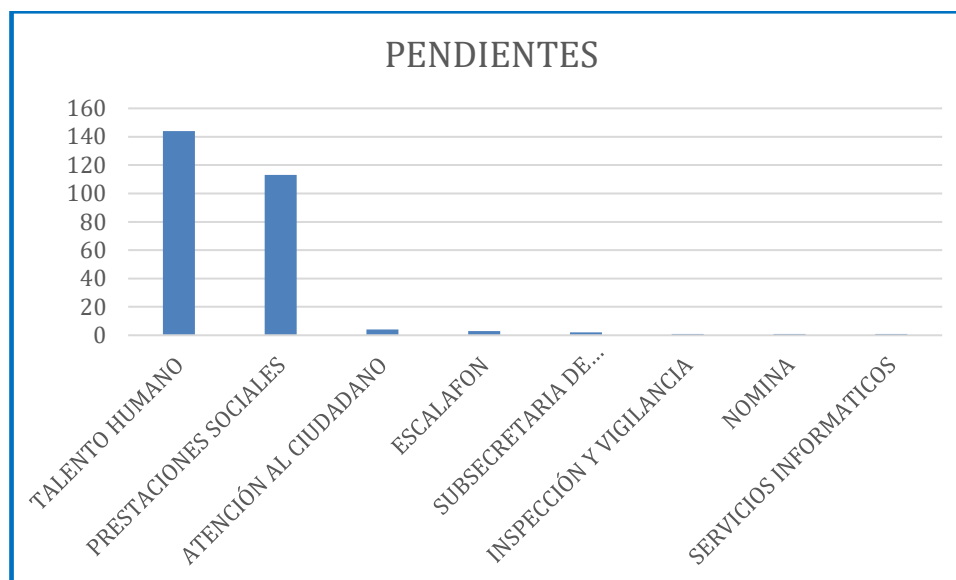
Es importante aclarar que el hecho de que no se haya dado respuesta a las peticiones, no responde exactamente a considerar que hay negligencia de las áreas, porque las mismas se pueden estar gestionando dentro de los términos normales de espera en la contestación, conforme lo establecen las normas legales, 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 1.203 que representan el 80,6% del total de las solicitudes asignadas a esta Área y el 63,3% del total de solicitudes finalizadas y PRESTACIONES SOCIALES con 391 que representa el 63,3% de las solicitudes asignadas a esta Área y el 22,22% 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 marzo se dejaron vencer 105 requerimientos de los cuales se lograron finalizar 77 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 TALENTO HUMANO con 51 solicitudes.

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

AREA	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
ESCALAFON	1	0	1
GESTION ADMINISTRATIVA	3	0	3
NOMINA	8	0	8
PRESTACIONES SOCIALES	17	25	42
TALENTO HUMANO	48	3	51
TOTAL	77	28	105



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Fuente: Sistema SAC a 31/03/2019

El cuadro No. 3 muestra que al mes de marzo se encontraban vencidos 127 requerimientos, cifra bastante superior a los 28 requerimientos del mes de enero, de los cuales se alcanzaron a finalizar 77.

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

AREA	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
ESCALAFON	1	0	1
GESTION ADMINISTRATIVA	3	0	3
NOMINA	8	1	9
PRESTACIONES SOCIALES	17	39	56
TALENTO HUMANO	48	10	58
TOTAL	77	50	127

Fuente: Sistema SAC a 31/03/2019

Se puede considerar que, en parte, el resultado de tantos requerimientos dejados de contestar oportunamente se puede deber al hecho de que se estaba iniciando la operación del nuevo aplicativo SAC V-2 y mientras se conocía plenamente el funcionamiento del aplicativo se llegó a esta situación, aunada al hecho de que el aplicativo también presentó algunos inconvenientes en su funcionalidad y en los ajustes que desde el Ministerio de Educación han hecho y siguen haciendo.

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 26 quejas y reclamos de las cuales solo 1 aún sigue pendiente de responder, siendo TALENTO HUMANO el área que mayor número de quejas y reclamos recibió con 12 requerimientos.

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

AREA	Finalizado	Vencido	TOTAL
TALENTO HUMANO	12	0	12
NOMINA	3	1	4
PRESTACIONES SOCIALES	4	0	4
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	3	0	3
ESCALAFON	2	0	2
SERVICIOS INFORMATICOS	1	0	1
TOTAL	25	1	26

Fuente: Aplicativos SAC a 31/03/2019

ESTADO ACTUAL DEL SAC POR FUNCIONARIO



REQUERIMIENTOS PENDIENTES- SAC

El estado actual del SAC durante el año 2019 al mes de marzo, de acuerdo con la gestión individual de cada funcionario se muestra en el cuadro No. 5, en el que se puede observar que existen 269 requerimientos pendientes de responder, un número muy inferior a los 437 que presentaba en el mes de febrero. Los funcionarios que mayor número de solicitudes tienen por resolver son: ANGY VIVIVANA GOMEZ con 67 y WILLIAM BENITEZ con 52.

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
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	67	296	24,91
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	52	553	19,33
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	49	124	18,22
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	34	40	12,64
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	28	274	10,41
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	8	155	2,97
JUAN MANUEL GALLEGUO BERMEJO	7	7	2,60
LUZ STELLA HENAO CORTES	5	113	1,86
ANA DEYDA ARENAS TORRES	4	4	1,49
LUIS ALBERTO MONSALVE R.	4	5	1,49
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	3	61	1,12
IDA PATRICIA PRADO BRAND	2	3	0,74
LUIS FERNANDO SAAVEDRA	2	2	0,74
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	1	47	0,37
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	1	25	0,37
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	1	9	0,37
NAZLY ROMERO ZAMORANO	1	13	0,37
TOTAL	269	2029	100

Fuente: Sistema SAC a 31/03/2019

El cuadro No. 6 muestra las peticiones finalizadas en el sistema SAC hasta el mes de marzo, permite observar aquellos funcionarios que mayor número de peticiones respondieron, lo que refleja también el compromiso que han asumido con el SAC



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

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: 501, que representa un 28,5% del total de las respuestas de la Secretaría de Educación y un 90,6% de los requerimientos asignados; seguidamente se encuentra la funcionaria LUZ JANETH CARRILLO con 246 y así sucesivamente.

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

FUNCIONARIOS	FINALIZADO	TOTAL	% TOTAL	% FINALIZ
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	501	553	28,5	90,60
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	246	274	14,0	89,78
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	229	296	13,0	77,36
MARTHA YANETH MORALES I.	203	203	11,5	100,00
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	147	155	8,4	94,84
LUZ STELLA HENAO CORTES	108	113	6,1	95,58
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	75	124	4,3	60,48
DIEGO VARELA MARTINEZ	64	64	3,6	100,00
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	58	61	3,3	95,08
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	46	47	2,6	97,87
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	24	25	1,4	96,00
NAZLY ROMERO ZAMORANO	12	13	0,7	92,31
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	8	9	0,5	88,89
ALEJANDRO FOSSI FALLA	7	7	0,4	100,00
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	6	40	0,3	15,00
ALVARO ZULUAGA CARDONA	6	6	0,3	100,00
MARIA OTILIA MUÑOZ	6	6	0,3	100,00
EDINSON TIGREROS HERRERA	5	5	0,3	100,00
GERMAN LOPEZ ANTE	3	3	0,2	100,00
ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	3	3	0,2	100,00
EDWIN VALLEJO SANTACRUZ	1	1	0,1	100,00
IDA PATRICIA PRADO BRAND	1	3	0,1	33,33
LUIS ALBERTO MONSALVE R.	1	5	0,1	20,00
ANA DEYDA ARENAS TORRES	0	4	0,0	0,00
JUAN MANUEL GALLEGU BERMEU	0	7	0,0	0,00
LUIS FERNANDO SAAVEDRA	0	2	0,0	0,00
TOTAL	1760	2029	100	

Fuente: Sistema SAC a 31/03/2019

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 203 y DIEGO VARELA con 64 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



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

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 marzo.

REQUERIMIENTOS VENCIDOS - SAC

En el cuadro No. 7 se puede observar que durante el mes de marzo se dejaron vencer 105 requerimientos, un número mucho mayor a los 26 del mes de enero, de los cuales se lograron finalizar 77 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 marzo fueron: LUZ STELLA HENAO con 40 y ALEXANDER HENAO con 18.

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

FUNCIONARIO	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
LUZ STELLA HENAO CORTES	39	1	40
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	18	18
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	16	0	16
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	9	1	10
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	8	0	8
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	0	4	4
ALVARO ZULUAGA CARDONA	3	0	3
DIEGO VARELA MARTINEZ	1	1	2
LUIS FERNANDO SAAVEDRA	0	2	2
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	1	0	1
JUAN MANUEL GALLEGUO BERMEJO	0	1	1
TOTAL	77	28	105

Fuente: Sistema SAC a 31/03/2019

El cuadro No. 8 muestra que al mes de marzo se encontraban vencidos 127 requerimientos, número inferior a los 28 del mes de enero, siendo LUZ STELLA HENAO con 41 la funcionaria que más requerimientos vencidos tuvo.

CUADRO No. 8 - REQUERIMIENTOS VENCIDOS AL MES DE MARZO

FUNCIONARIO	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
LUZ STELLA HENAO CORTES	39	2	41
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	25	25
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	16	0	16
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	0	11	11
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	9	1	10
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	8	1	9
LUIS ALBERTO MONSALVE R.	0	4	4
ALVARO ZULUAGA CARDONA	3	0	3
JANNETH SUSANA SALAZAR	0	2	2



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

DIEGO VARELA MARTINEZ	1	1	2
LUIS FERNANDO SAAVEDRA	0	2	2
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	1	0	1
JUAN MANUEL GALLEGU BERMEU	0	1	1
TOTAL	77	50	127

Fuente: Sistema SAC a 31/03/2019

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 marzo de 2019 se han registrado 26 quejas y/reclamos en el aplicativo SAC, así lo muestra el cuadro No. 9, de las cuales se ha dado contestación a 25. Al funcionario que más quejas y reclamos se le han asignado es a LUZ STELLA HENAO con 6.

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 o porque cuando el funcionario competente de resolver no lo asume o el peticionario no queda satisfecho se le asigna al superior inmediato.

Se encuentran pendientes de dar contestación a 1 requerimiento relacionado con quejas y reclamos.

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

FUNCIONARIO	Finalizado	Vencido	TOTAL
LUZ STELLA HENAO CORTES	6	0	6
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	5	0	5
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	3	1	4
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	3	0	3
NAZLY ROMERO ZAMORANO	3	0	3
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	2	0	2
DIEGO VARELA MARTINEZ	1	0	1
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	1	0	1



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	1	0	1
TOTAL	25	1	26

Fuente: Aplicativos SAC a 31/03/2019

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 disminuido al pasar de 18,6 días promedio a 14,1, igual comportamiento presente respecto al mes anterior que estaba en 21,6.

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	903	14,1
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 31/03/2019

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, ESCALAFON, FINANCIERA Y PRESTACIONES SOCIALES.

CUADRO No. 11. TIEMPOS POR AREAS

AREA	FEBRERO		MARZO	
	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO
ATENCION AL CIUDADANO	2	3	1	0
DESPACHO	0	0	0	0
COMUNICACIONES	0	0	0	0



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

ESCALAFON	31	29,2	29	15,3
FINANCIERA	4	16	3	4,7
GESTION ADMINISTRATIVA	0	0	6	14,7
GESTION ORGANIZACIONAL	0	0	0	0
INSPECCION Y VIGILANCIA	6	19,8	5	19,8
JURIDICA	0	0	0	0
NOMINA	0	0	19	23,9
PLANEACION EDUCATIVA	0	0	0	0
PRESTACIONES SOCIALES	151	49,7	287	18,1
SERVICIOS INFORMATICOS	14	1,9	31	2,4
SUBS. CALIDAD	1	54	0	0
SUBS. COBERTURA	0	0	1	25
SUBS. GESTION ADMINST.	3	26	2	60,5
TALENTO HUMANO	385	10,7	519	11,9
PLANTA	0	0	0	0

Fuente: Elaborada a partir de la información del aplicativos SAC a 31/03/2019

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: CERTIFICADO LABORAL, CERTIFICADO DE FUNCIONES, ASCENSO E INCRIPCION EN EL ESCALAFON, CESANTIAS ADMINISTRATIVOS Y DOCENTES, PENSIONES Y ASIGNACION DE CONTRASEÑA, DISMINUYERON el tiempo de respuesta

CUADRO No. 12. TIEMPOS POR PROCESOS

PROCESO	FEBRERO		MARZO	
	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO
CERTIFICADO TIEMPO DE SERVICIO	183	10	70	10,2
CERTIFICADO DE FACTOR SALARIAL Y BONO PENSIONAL	111	14,2	112	16,6
CERTIFICADO LABORAL	51	5,4	54	2,7
CERTIFICADO DE FUNCIONES	1	20	4	1,8
SOLICITUDES DE PLANTA	4	21,5	2	39
SOLICITUDES DE PERSONAL	7	16	49	16,4
SOLICITUDES DE TALENTO HUMANO	6	17,3	95	21,7
ASCENSO E INSCRIPCION ESCALAFON	18	36,2	21	17,2
CERTIFICADOS DE NO EXCLUSION	3	12,7	1	17
REFRENDACION CERTIFICADOS DE ESTUDIO	0	0	0	0
CESANTIAS ADMINISTRATIVOS	3	14	41	4,9
CESANTIAS DOCENTES	70	59,3	163	18,2
RECONOCIMIENTO/AJUSTES Y RELIQUIDACION DE PENSION	48	49,4	52	23,4



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

ASIGNACION DE CONTRASEÑA	34	3,1	59	1,8
--------------------------	----	-----	----	-----

Fuente: Elaborada a partir de la información del aplicativos SAC a 31/03/2019

ESTADO ACTUAL DE LA SECRETARIA DE EDUCACION EN EL ESCALAFON NACIONAL DEL SAC

Se presenta por primera vez durante este año este indicador, en razón a que el Ministerio de Educación Nacional que es el ente que suministra la información no la suministró durante los meses de enero y febrero de 2019, quizás en razón a que se estaba en el montaje e implementación del aplicativo SAC V-2 a nivel nacional.

En el ranking nacional del mes de marzo, se observa que el Valle del Cauca alcanzó el puesto No. 56, con un porcentaje de respuestas oportunas de 87,08% muy lejos del puesto No.18 que se alcanzó en el mes de diciembre del año anterior.

CUADRO No. 13 – RANKING NACIONAL MES DE MARZO

PUESTO	NOMBRE SECRETARIA	TOTAL	A TIEMPO	PORCENTAJE
53	IPIALES	826	734	88,86%
54	VILLAVICENCIO	1.559	1.381	88,58%
55	BUENAVENTURA	946	826	87,32%
56	VALLE DEL CAUCA	813	708	87,08%
57	BUGA	650	561	86,31%
58	PALMIRA	1.255	1.078	85,90%
59	MAGDALENA	930	796	85,59%
60	VALLEDUPAR	1.569	1.341	85,47%

FUENTE: Rankin Nacional MEN mes de marzo

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 marzo, hay que mejorarla, a pesar de la estrategia de recordación, motivación y seguimiento que la Oficina de Atención al Ciudadano realiza permanentemente a través del correo electrónico a 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.



Es importante tener en cuenta que el nuevo aplicativo SAC V-2 permite de manera directa al LIDER DEL PROCESO, visualizar de manera permanente el estado de los requerimientos de su área, lo que le facilita efectuar un mejor seguimiento a la actuación de los funcionarios que se encuentran asignados a su proceso. Igualmente, a los funcionarios el aplicativo les diseñó un calendario que les permite visualizar las fechas en que los requerimientos se vencen acorde con el tiempo establecido por los marcos legales que regulan esta clase de actuaciones.

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 PQRSO 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 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS - PQRSO AL MES DE MARZO DE 2019

El sistema PQRSO 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 PQRSO presenta al mes de marzo un registro de 154 requerimientos de los cuales se han tramitado 143 y se encuentran pendientes de contestar 11.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

El cuadro No. 14 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 ha recibido: 57 requerimientos, los cuales todos han sido contestados.

CUADRO No. 14 - ESTADO DEL PQRSO POR AREA

AREAS	Finalizado	Pendiente	TOTAL
ESCALAFON	0	2	2
FINANCIERA	0	2	2
GESTION ADMINISTRATIVA	0	2	2
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	1	2	3
DESPACHO	2	1	3
PRESTACIONES SOCIALES	37	1	38
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	0	1	1
ATENCIÓN AL CIUDADANO	12	0	12
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	7	0	7
NOMINA	10	0	10
SERVICIOS INFORMATICOS	17	0	17
TALENTO HUMANO	57	0	57
TOTAL	143	11	154

Fuente: Sistema PQRSO a 31/03/2019

En el cuadro No. 15 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 ha contestado es: LUZ STELLA HENAO con 43 y no tiene pendientes.

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

Es necesario que los funcionarios que aún no han finalizado los requerimientos, ingresen al aplicativo y le generen una respuesta a cada uno de nuestros peticionarios.

CUADRO No. 15 - ESTADO DEL PQRSO POR FUNCIONARIO

FUNCIONARIO	Finalizado	Pendiente	TOTAL
ADRIANA PEREZ BOLANOS	1	2	3
ALEJANDRO FOSSI FALLA	0	2	2
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	0	2	2
LUZ MARINA PELAEZ	0	2	2
ANA MILENA ORTIZ SANCHEZ	0	1	1
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	37	1	38
MARIA ISABEL HERNANDEZ JARAMILLO	2	1	3
GERMAN LOPEZ ANTE	12	0	12
LUZ STELLA HENAO CORTES	43	0	43



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	17	0	17
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	10	0	10
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	14	0	14
NAZLY ROMERO ZAMORANO	7	0	7
TOTAL	143	11	154

Fuente: Sistema PQRS a 31/03/2019

INFORME DEL ESTADO DEL SISTEMA SADE DE LA GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA A MARZO 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 marzo un registro de 4.164 requerimientos de los cuales se han tramitado 2.041 y se encuentran pendientes de contestar 2.132.

Es el aplicativo que para cualquier análisis se presenta como el más crítico en la medida en que es el que presenta el mayor número de requerimientos sin contestar con relación a los otros 2 aplicativos: SAC y PQRS y por lo tanto, es el que más impacta negativamente en la gestión de la Secretaría de Educación.

ESTADO ACTUAL DEL SADE POR AREAS

El comportamiento del SADE por áreas, en el periodo del mes de marzo de 2019, se ve reflejado en el cuadro No. 16, donde se observa que el Area de TALENTO HUMANO es la que más solicitudes ha recibido: 2.187, que representa el 52,5% del total de peticiones recibidas por la Secretaría de Educación, seguida por PRESTACIONES SOCIALES con 321 y JURIDICA con 167.

Se observa igualmente que las aéreas que tienen el mayor número de respuestas pendientes son: TALENTO HUMANO con 1.297 y PRESTACIONES SOCIALES con 321.

CUADRO No. 16 SADE POR AREA

AREA	Archivado	Activo	TOTAL	% TOTAL
TALENTO HUMANO	890	1297	2187	52,5
PRESTACIONES SOCIALES	372	321	693	16,6
JURIDICA	75	167	242	5,8
NOMINA	101	161	262	6,3
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	66	55	121	2,9
GESTION ADMINISTRATIVA	91	46	137	3,3
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	116	33	149	3,6
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	111	15	126	3,0
CONTRATISTA	0	11	11	0,3



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

ATENCIÓN AL CIUDADANO	14	5	19	0,5
FINANCIERA	40	4	44	1,1
ESCALAFON	100	3	103	2,5
DESPACHO	31	2	33	0,8
GESTION ORGANIZACIONAL	3	1	4	0,1
SERVICIOS INFORMATICOS	17	1	18	0,4
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	7	1	8	0,2
PLANEACION EDUCATIVA	7	0	7	0,2
TOTAL	2041	2123	4164	100

FUENTE: Aplicativo SADE a 31/03/2019

El mismo cuadro, nos enseña cómo las áreas que mayor número de respuestas han generado son TALENTO HUMANO con 890 y PRESTACIONES SOCIALES con 321.

ESTADO ACTUAL DEL SADE POR FUNCIONARIO

En el periodo correspondiente al mes de marzo de 2019, los funcionarios de la Secretaría de Educación han recibido 2.649 peticiones por el aplicativo SADE.

El cuadro No. 17 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 1.081 y MARIA OLIVA GOMEZ del área de NOMINA con 140, son las que más requerimientos pendientes presentan.

CUADRO No. 17 SADE PENDIENTES-2019

FUNCIONARIO	PENDIENTE	TOTAL
LUZ STELLA HENAO CORTES	1081	1330
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	140	208
ELISEO CHAUX OROZCO	91	91
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	84	85
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	58	78
JORGE ADONIS MOSQUERA	57	122
JUAN FELIPE PAREDES SALAZAR	56	91
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	48	48
AURA ESPERANZA ORTIZ	46	110
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	45	159
MARIA DEL PILAR ESTERILLA P.	42	88
LUZ MARINA PELAEZ	35	122
JUAN CARLOS ECHEVERRY GONZALEZ	34	34
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	33	140
JAIR GERALDO FORONDA	32	32
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	26	26
MARGOT SALAZAR	20	46
EDGAR BILIALDO CEBALLOS MONTOYA	15	44



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

GONZALO ARIAS SATIZABAL	15	15
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	14	18
JORGE IVAN GAVIRIA SARMIENTO	13	47
JUAN CARLOS MONTOYA MARTINEZ	13	13
SARA DIANA URBANO	13	13
HERNANDO BENITEZ GOMEZ	11	11
MARTHA LUCIA OROZCO VARGAS	10	10
ALVARO ZULUAGA CARDONA	9	13
AURA MYRIAM PACHICHANA MARTINEZ	7	61
DIEGO ALEJANDRO SUAREZ	7	107
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	6	6
DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	5	16
HERNANDO CUADROS JIMENEZ	5	17
ADRIANA PEREZ BOLANOS	4	11
DIANA CAROLINA CABAL GARCIA	4	4
JUAN CARLOS GARZÓN AGUILAR	4	4
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	3	103
IDA PATRICIA PRADO BRAND	3	25
LORENZO MILLAN GIL	3	15
MARTHA NIDIA GARCÍA CAÑAS	3	16
ARLES OSORIO SEPULVEDA	2	51
DIEGO VARELA MARTINEZ	2	3
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	2	2
LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	2	26
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	2	8
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	2	46
ALVARO FLÓREZ PERDOMO	1	1
ANA MILENA ORTIZ SANCHEZ	1	55
CARLOS ALBERTO APONTE TAMAYO	1	1
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	1	2
EDINSON TIGREROS HERRERA	1	8
ELSY CONSTANZA LLANOS	1	2
GUSTAVO CONSTAIN	1	2
JACQUELINE FERNANDEZ LEON	1	1
LEONEL BONILLA SANCHEZ	1	1
LUCY CONSTANZA ESTRADA	1	4
MARIA EUGENIA TASCON HURTADO	1	1
MARIA ISABEL HERNANDEZ JARAMILLO	1	31
NANCY RIOJA	1	1
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	1	1
SONIA CAMACHO CAMACHO	1	1
SORAYA CAMPO MONTENEGRO	1	1
TOTAL	2123	4164

FUENTE: Aplicativo SADE a 31/03/2019



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

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. 18 SADE FINALIZADOS, en el que se encuentra a la funcionaria MARTHA YANETH MORALES con 417 como aquella funcionaria que mayor número de respuestas ha emitido a las peticiones formuladas en este aplicativo.

CUADRO No. 18 SADE FINALIZADOS - 2019

FUNCIONARIO	Archivado	Total	% ARCHIV.	% FINALIZ.
MARTHA YANETH MORALES I.	417	417	20,4	100,0
LUZ STELLA HENAO CORTES	249	1330	12,2	18,7
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	114	159	5,6	71,7
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	107	140	5,2	76,4
DIEGO ALEJANDRO SUAREZ	100	107	4,9	93,5
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	100	103	4,9	97,1
LUZ MARINA PELAEZ	87	122	4,3	71,3
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	68	208	3,3	32,7
JORGE ADONIS MOSQUERA	65	122	3,2	53,3
AURA ESPERANZA ORTIZ	64	110	3,1	58,2
ANA MILENA ORTIZ SANCHEZ	54	55	2,6	98,2
AURA MYRIAM PACHICHANA M.	54	61	2,6	88,5
ARLES OSORIO SEPULVEDA	49	51	2,4	96,1
MARIA DEL PILAR ESTERILLA P.	46	88	2,3	52,3
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	44	46	2,2	95,7
JUAN FELIPE PAREDES SALAZAR	35	91	1,7	38,5
JORGE IVAN GAVIRIA SARMIENTO	34	47	1,7	72,3
MARIA ISABEL HERNANDEZ J.	30	31	1,5	96,8
EDGAR BILIALDO CEBALLOS M.	29	44	1,4	65,9
ALEJANDRO FOSSI FALLA	26	26	1,3	100,0
MARGOT SALAZAR	26	46	1,3	56,5
LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	24	26	1,2	92,3
IDA PATRICIA PRADO BRAND	22	25	1,1	88,0
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	20	78	1,0	25,6
IVÁN PATIÑO	14	14	0,7	100,0
MARTHA NIDIA GARCÍA CAÑAS	13	16	0,6	81,3
HERNANDO CUADROS JIMENEZ	12	17	0,6	70,6
LORENZO MILLAN GIL	12	15	0,6	80,0
DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	11	16	0,5	68,8
ANDRES HERNANDO ARISTIZABAL M.	10	10	0,5	100,0
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	10	10	0,5	100,0
MONICA ANDREA RINCON MONROY	9	9	0,4	100,0
NAZLY ROMERO ZAMORANO	9	9	0,4	100,0
ADRIANA PEREZ BOLANOS	7	11	0,3	63,6
EDINSON TIGREROS HERRERA	7	8	0,3	87,5
MARTHA CECILIA FRANCO	7	7	0,3	100,0
WLADIMIR GUERRERO	7	7	0,3	100,0



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	6	8	0,3	75,0
WILTON ARLEY GALINDEZ S.	6	6	0,3	100,0
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	4	18	0,2	22,2
ALVARO ZULUAGA CARDONA	4	13	0,2	30,8
LUCINA MARÍN TORRES	4	4	0,2	100,0
ESPERANZA MONTANO AEDO	3	3	0,1	100,0
LIBIA ELENA CAMPO MARÍN	3	3	0,1	100,0
LILIANA DEL SOCORRO MIER	3	3	0,1	100,0
LUCY CONSTANZA ESTRADA	3	4	0,1	75,0
GERMAN LOPEZ ANTE	2	2	0,1	100,0
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	1	85	0,0	1,2
AZAELO MONEDERO COLORADO	1	1	0,0	100,0
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	1	2	0,0	50,0
DIEGO VARELA MARTINEZ	1	3	0,0	33,3
ELSY CONSTANZA LLANOS	1	2	0,0	50,0
GUSTAVO CONSTAIN	1	2	0,0	50,0
JULIAN MAURICIO PEREA SANCHEZ	1	1	0,0	100,0
LUISA MARIA ZULUAGA PARDO	1	1	0,0	100,0
MARIA LILIANA VALDERRAMA	1	1	0,0	100,0
MARIA OTILIA MUÑOZ	1	1	0,0	100,0
OSCAR JAVIER MONTAÑO ROJAS	1	1	0,0	100,0
ALVARO FLÓREZ PERDOMO	0	1	0,0	0,0
CARLOS ALBERTO APONTE TAMAYO	0	1	0,0	0,0
DIANA CAROLINA CABAL GARCIA	0	4	0,0	0,0
ELISEO CHAUX OROZCO	0	91	0,0	0,0
GONZALO ARIAS SATIZABAL	0	15	0,0	0,0
HERNANDO BENITEZ GOMEZ	0	11	0,0	0,0
JACQUELINE FERNANDEZ LEON	0	1	0,0	0,0
JAIRO GIRALDO FORONDA	0	32	0,0	0,0
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	0	48	0,0	0,0
JUAN CARLOS ECHEVERRY G.	0	34	0,0	0,0
JUAN CARLOS GARZÓN AGUILAR	0	4	0,0	0,0
JUAN CARLOS MONTOYA MARTINEZ	0	13	0,0	0,0
LEONEL BONILLA SANCHEZ	0	1	0,0	0,0
LUIS ALBERTO MONSALVE R.	0	2	0,0	0,0
MARIA EUGENIA TASCON 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
ROBERTO ARTURO MANZANO J.	0	26	0,0	0,0
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	0	1	0,0	0,0
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	0	6	0,0	0,0
SARA DIANA URBANO	0	13	0,0	0,0
SONIA CAMACHO CAMACHO	0	1	0,0	0,0
SORAYA CAMPO MONTENEGRO	0	1	0,0	0,0
TOTAL	2041	4164	100	

FUENTE: Aplicativo SADE a 31/03/2019



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Igualmente, en el mismo cuadro anterior se registran los funcionarios que han respondido el 100% de los requerimientos, destacándose MARTHA YANETH MORALES con 417 y ALEJANDRO FOSSI FALLA con 26 requerimientos. Esta relación también se puede observar en el informe de gestión de los funcionarios de la SED correspondiente al mes de marzo.

INFORME CONSOLIDADO DEL ESTADO ACTUAL DE LOS TRES APLICATIVOS IMPLEMENTADOS PARA LA ATENCION AL CIUDADANO A MARZO 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 marzo de 2019 ascienden a 6.347 requerimientos: 2.029 por el SAC, 4.164 por el SADE y 154 por el PQRS.

REQUERIMIENTOS PENDIENTES- SAC-PQRS-DADE

REQUERIMIENTOS POR AREAS

El cuadro No. 19 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 1.441 y PRESTACIONES SOCIALES con 435.

CUADRO No. 19 PENDIENTES DE RESPONDER POR AREAS

AREA	PENDIENTES				TOTAL
	QAP	SAC-V1	SAC-V2	SADE	
TALENTO HUMANO	0	2	142	1297	1441
PRESTACIONES SOCIALES	1	22	91	321	435
JURIDICA	0	0	0	167	167
NOMINA	0	0	1	161	162
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	1	0	0	55	56
GESTION ADMINISTRATIVA	2	0	0	46	48
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	0	0	1	33	34
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	2	0	2	15	19
CONTRATISTA	0	0	0	11	11
ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	0	4	5	9
ESCALAFON	2	0	3	3	8
FINANCIERA	2	0	0	4	6



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

DESPACHO	1	0	0	2	3
SERVICIOS INFORMATICOS	0	0	1	1	2
GESTION ORGANIZACIONAL	0	0	0	1	1
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	0	0	0	1	1
TOTAL	11	24	245	2123	2403

Fuente: Sistema SAC – PQRSD y SADE a 31/03/2019

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 marzo.

REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIOS

La información registrada en el cuadro No. 20, 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 marzo de 2019.

Se puede observar que los 5 funcionarios que más peticiones tienen pendientes por responder son en su orden: LUZ STELLA HENAO con 1086, ANGY VIVIANA GOMEZ con 151, MARIA OLIVA GOMEZ con 141, ELISEO CHAUX con 91 y LUZ JANETH CARRILLO con 74.

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. 20 - PENDIENTES DE RESPONDER POR FUNCIONARIOS

FUNCIONARIO	PENDIENTES				TOTAL
	QAP	SAC-V1	SAC-V2	SADE	
LUZ STELLA HENAO CORTES	0	0	5	1081	1086
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	0	0	67	84	151
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	0	0	1	140	141
ELISEO CHAUX OROZCO	0	0	0	91	91
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	1	9	19	45	74
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	0	0	1	58	59
JORGE ADONIS MOSQUERA	0	0	0	57	57
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	0	2	6	48	56
JUAN FELIPE PAREDES SALAZAR	0	0	0	56	56
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	0	0	52	2	54



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	0	8	41	0	49
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	5	29	14	48
AURA ESPERANZA ORTIZ	0	0	0	46	46
MARIA DEL PILAR ESTERILLA PORTOCARRERO	0	0	0	42	42
LUZ MARINA PELAEZ	2	0	0	35	37
JUAN CARLOS ECHEVERRY GONZALEZ	0	0	0	34	34
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	0	0	0	33	33
JAIRO GIRALDO FORONDA	0	0	0	32	32
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	0	0	0	26	26
MARGOT SALAZAR	0	0	0	20	20
EDGAR BILIALDO CEBALLOS MONTOYA	0	0	0	15	15
GONZALO ARIAS SATIZABAL	0	0	0	15	15
JORGE IVAN GAVIRIA SARMIENTO	0	0	0	13	13
JUAN CARLOS MONTOYA MARTINEZ	0	0	0	13	13
SARA DIANA URBANO	0	0	0	13	13
HERNANDO BENITEZ GOMEZ	0	0	0	11	11
MARTHA LUCIA OROZCO VARGAS	0	0	0	10	10
ALVARO ZULUAGA CARDONA	0	0	0	9	9
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	2	0	3	3	8
AURA MYRIAM PACHICHANA MARTINEZ	0	0	0	7	7
DIEGO ALEJANDRO SUAREZ	0	0	0	7	7
JUAN MANUEL GALLEGUO BERMEJO	0	0	7	0	7
ADRIANA PEREZ BOLANOS	2	0	0	4	6
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	0	0	4	2	6
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	0	0	0	6	6
DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	0	0	0	5	5
HERNANDO CUADROS JIMENEZ	0	0	0	5	5
IDA PATRICIA PRADO BRAND	0	0	2	3	5
ANA DEYDA ARENAS TORRES	0	0	4	0	4
DIANA CAROLINA CABAL GARCIA	0	0	0	4	4
JUAN CARLOS GARZÓN AGUILAR	0	0	0	4	4
LORENZO MILLAN GIL	0	0	0	3	3
MARTHA NIDIA GARCÍA CAÑAS	0	0	0	3	3
ALEJANDRO FOSSI FALLA	2	0	0	0	2
ANA MILENA ORTIZ SANCHEZ	1	0	0	1	2
ARLES OSORIO SEPULVEDA	0	0	0	2	2
DIEGO VARELA MARTINEZ	0	0	0	2	2
LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	0	0	0	2	2
LUIS FERNANDO SAAVEDRA	0	0	2	0	2
MARIA ISABEL HERNANDEZ JARAMILLO	1	0	0	1	2
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	0	0	0	2	2
ALVARO FLÓREZ PERDOMO	0	0	0	1	1
CARLOS ALBERTO APONTE TAMAYO	0	0	0	1	1
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	0	0	0	1	1
EDINSON TIGREROS HERRERA	0	0	0	1	1



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

ELSY CONSTANZA LLANOS	0	0	0	1	1
GUSTAVO CONSTAIN	0	0	0	1	1
JACQUELINE FERNANDEZ LEON	0	0	0	1	1
LEONEL BONILLA SANCHEZ	0	0	0	1	1
LUCY CONSTANZA ESTRADA	0	0	0	1	1
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	0	0	1	0	1
MARIA EUGENIA TASCON HURTADO	0	0	0	1	1
NANCY RIOJA	0	0	0	1	1
NAZLY ROMERO ZAMORANO	0	0	1	0	1
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	0	0	0	1	1
SONIA CAMACHO CAMACHO	0	0	0	1	1
SORAYA CAMPO MONTENEGRO	0	0	0	1	1
TOTAL	11	24	245	2123	2403

Fuente: Sistema SAC – PQRSD y SADE a 31/03/2019

INFORME SOBRE QUEJAS EN LOS APLICATIVOS SAC Y SADE

El cuadro No. 21 muestra el total de quejas y reclamos recibidos por las diferentes áreas que conforman la Secretaría de Educación en el mes de marzo, 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 60 quejas y reclamos de los cuales se han respondido 47 y están pendientes 12. También se puede observar que el mayor número de quejas y reclamos corresponde al área de TALENTO HUMANO con 25.

CUADRO No. 21 – TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS POR AREA

AREAS	Finalizado	Pendiente	Vencidos	TOTAL
TALENTO HUMANO	14	11	0	25
ESCALAFON	8	0	0	8
PRESTACIONES SOCIALES	8	0	0	8
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	7	0	0	7
NOMINA	3	0	1	4
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	2	1	0	3
FINANCIERA	2	0	0	2
SERVICIOS INFORMATICOS	2	0	0	2
GESTION ADMINISTRATIVA	1	0	0	1
TOTAL	47	12	1	60

Fuente: Sistema SADE - SAC y PQRSD a 31/03/2019

El cuadro No. 22 muestra el total de quejas y reclamos recibidos por los funcionarios en el mes de marzo, 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 16 y al funcionario EDUARDO GOMEZ con 8.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

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. 22 QUEJAS Y RECLAMOS POR FUNCIONARIOS

FUNCIONARIO	Finalizado	Pendiente	Vencido	TOTAL
LUZ STELLA HENAO CORTES	6	10	0	16
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	8	0	0	8
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	7	0	0	7
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	3	0	1	4
NAZLY ROMERO ZAMORANO	4	0	0	4
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	3	0	0	3
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	3	0	0	3
ALEJANDRO FOSSI FALLA	2	0	0	2
ARLES OSORIO SEPULVEDA	2	0	0	2
ADRIANA PEREZ BOLANOS	0	1	0	1
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	0	1	0	1
AURA ESPERANZA ORTIZ	1	0	0	1
DIEGO VARELA MARTINEZ	1	0	0	1
EDGAR BILIALDO CEBALLOS MONTOYA	1	0	0	1
GUSTAVO CONSTAIN	1	0	0	1
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	1	0	0	1
JUAN FELIPE PAREDES SALAZAR	1	0	0	1
LUZ MARINA PELAEZ	1	0	0	1
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	1	0	0	1
MARTHA NIDIA GARCÍA CAÑAS	1	0	0	1
TOTAL	47	12	1	60

Fuente: Aplicativos SAC - SADE y PQRSD a 31/03/2019

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"



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA **GOBERNACIÓN**

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

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

7 de abril de 2019