



1.210.30-33.79-

Santiago de Cali, 8 de mayo de 2019

INFORME DEL ESTADO DE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE ATENCION AL USUARIO A ABRIL 30 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 abril 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 abril a 8.601 requerimientos: 2.727 por el SAC, 5.674 por el SADE y 200 por el PQRSD.

INFORME DEL ESTADO DEL SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO - SAC A ABRIL 30 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 30 de abril de 2019, inicialmente por dependencias y seguidamente por funcionarios.

ESTADO ACTUAL DEL SAC POR DEPENDENCIAS

REQUERIMIENTOS PENDIENTES

Al mes de abril de 2019, el total de peticiones en el SAC alcanzó un número de 2.727, de las cuales se dieron respuestas a 2.369 solicitudes, estando pendientes



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

por responder 358, es decir, que está pendiente por responder el 18,17% 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 65,1% y PRESTACIONES SOCIALES con el 27,0% 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 95,7% de las peticiones totales.

CUADRO No. 1 - PETICIONES FORMULADAS POR AREA-SAC

Dependencias	FINALIZADO	PEND.	TOTAL	% REQ. X AREA/TOTAL
TALENTO HUMANO	1590	209	2008	65,1
PRESTACIONES SOCIALES	562	135	832	27,0
ESCALAFON	68	7	82	2,7
SERVICIOS INFORMATICOS	65	4	73	2,4
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	1	3	7	0,2
FINANCIERA	10	1	12	0,4
ATENCIÓN AL CIUDADANO	12	0	12	0,4
GESTION ADMINISTRATIVA	8	0	8	0,3
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	15	0	15	0,5
NOMINA	32	0	32	1,0
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	5	0	5	0,2
TOTAL	2368	359	3086	100

Fuente: Sistema SAC a 30/04/2019

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 209 y PRESTACIONES SOCIALES con 135.

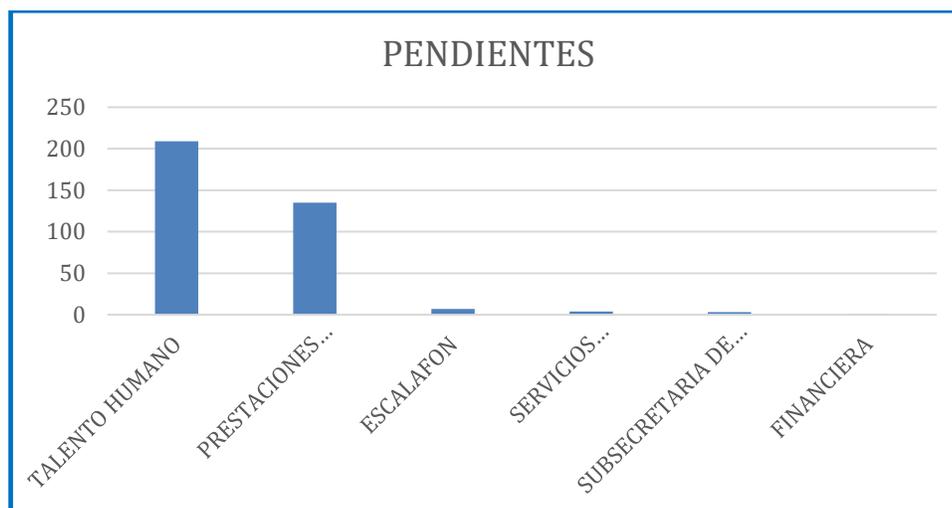
Es importante aclarar que el hecho de que no se haya dado respuesta a las peticiones, no responde exactamente a considerar que hay negligencia de las áreas, porque las mismas se pueden estar gestionando dentro de los términos normales de espera en la contestación, conforme lo establecen las normas legales, 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 1.590 que representan el 79,1% del total de las solicitudes asignadas a esta Área y el 67,5% del total de solicitudes finalizadas y PRESTACIONES SOCIALES con 562 que representa el 67,5% de las solicitudes asignadas a esta Área y el 23,7% 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 abril se dejaron vencer 112 requerimientos de los cuales se lograron finalizar 78 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, que se vio reflejado en la posición alcanzada por el Departamento del Valle del Cauca en el ranking nacional.

El área que más requerimientos dejó vencer fue TALENTO HUMANO con 69 solicitudes.

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

AREA	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
TALENTO HUMANO	54	15	69
PRESTACIONES SOCIALES	23	15	38
SUBSECRETARIA DE COBERTURA EDUCATIVA	0	2	2
FINANCIERO	0	1	1
GESTION ADMINISTRATIVA	1	0	1



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

SERVICIOS INFORMATICOS	0	1	1
TOTAL	78	34	112

Fuente: Sistema SAC a 30/04/2019

El cuadro No. 3 muestra que al mes de abril se encontraban vencidos 170 requerimientos, cifra bastante superior a los 127 requerimientos del mes de marzo, de los cuales se alcanzaron a finalizar 95.

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

AREA	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
PRESTACIONES SOCIALES	34	50	84
TALENTO HUMANO	58	21	79
NOMINA	2	0	2
SUBSECRETARIA DE COBERTURA EDUCATIVA	0	2	2
FINANCIERO	0	1	1
GESTION ADMINISTRATIVA	1	0	1
SERVICIOS INFORMATICOS	0	1	1
TOTAL	95	75	170

Fuente: Sistema SAC a 30/04/2019

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 36 quejas y reclamos de las cuales 5 aún siguen pendientes de responder, siendo TALENTO HUMANO el área que mayor número de quejas y reclamos recibió con 14 requerimientos.

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

AREA	Finalizado	Vencido	TOTAL
TALENTO HUMANO	14	0	14
PRESTACIONES SOCIALES	4	3	7
NOMINA	5	0	5
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	3	0	3
SERVICIOS INFORMATICOS	2	1	3
ESCALAFON	2	0	2
GESTION ADMINISTRATIVA	1	0	1
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	0	1	1
TOTAL	31	5	36

Fuente: Aplicativos SAC a 30/04/2019

ESTADO ACTUAL DEL SAC POR FUNCIONARIO



REQUERIMIENTOS PENDIENTES- SAC

El estado actual del SAC durante el año 2019 al mes de abril, de acuerdo con la gestión individual de cada funcionario se muestra en el cuadro No. 5, en el que se puede observar que existen 359 requerimientos pendientes de responder. Los funcionarios que mayor número de solicitudes tienen por resolver son: WILLIAM BENITEZ con 122 y 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 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
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	122	749	33,98
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	74	423	20,61
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	73	439	20,33
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	40	46	11,14
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	8	135	2,23
DIEGO VARELA MARTINEZ	7	86	1,95
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	7	75	1,95
LUIS ALBERTO MONSALVE R.	5	6	1,39
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	4	192	1,11
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	4	5	1,11
LUZ STELLA HENAO CORTES	3	161	0,84
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	3	68	0,84
IDA PATRICIA PRADO BRAND	2	3	0,56
LUIS FERNANDO SAAVEDRA	2	2	0,56
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	2	10	0,56
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN R.	1	1	0,28
IVAN ALONSO PATIÑO HERRERA	1	1	0,28
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	1	1	0,28
TOTAL	359	2727	100

Fuente: Sistema SAC a 30/04/2019

El cuadro No. 6 muestra las peticiones finalizadas en el sistema SAC hasta el mes de abril, 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: 627, que representa un 26,5% del total de las respuestas de la Secretaría de Educación y un 83,7% de los requerimientos asignados; seguidamente se encuentra la funcionaria ANGY VIVIANA GOMEZ con 366 y así sucesivamente.

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

FUNCIONARIOS	FINALIZADO	TOTAL	% TOTAL	% FINALIZ
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	627	749	26,5	83,71
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	366	439	15,5	83,37
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	349	423	14,7	82,51
MARTHA YANETH MORALES I.	229	229	9,7	100,00
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	188	192	7,9	97,92
LUZ STELLA HENAO CORTES	158	161	6,7	98,14
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	127	135	5,4	94,07
DIEGO VARELA MARTINEZ	79	86	3,3	91,86
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	68	75	2,9	90,67
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	65	68	2,7	95,59
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	32	32	1,4	100,00
NAZLY ROMERO ZAMORANO	15	15	0,6	100,00
ALEJANDRO FOSSI FALLA	10	10	0,4	100,00
ALVARO ZULUAGA CARDONA	8	8	0,3	100,00
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	8	10	0,3	80,00
JUAN MANUEL GALLEGO BERMEO	7	7	0,3	100,00
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	6	46	0,3	13,04
MARIA OTILIA MUÑOZ	6	6	0,3	100,00
ANA DEYDA ARENAS TORRES	5	5	0,2	100,00
EDINSON TIGREROS HERRERA	5	5	0,2	100,00
GERMAN LOPEZ ANTE	3	3	0,1	100,00
ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	3	3	0,1	100,00
EDWIN VALLEJO SANTACRUZ	1	1	0,0	100,00
IDA PATRICIA PRADO BRAND	1	3	0,0	33,33
LUIS ALBERTO MONSALVE R.	1	6	0,0	16,67
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	1	5	0,0	20,00
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN R.	0	1	0,0	0,00
IVAN ALONSO PATIÑO HERRERA	0	1	0,0	0,00
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	0	1	0,0	0,00
LUIS FERNANDO SAAVEDRA	0	2	0,0	0,00
TOTAL	2368	2727	100	

Fuente: Sistema SAC a 30/04/2019

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,



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

al 100% de los mismos, así: MARTHA YANETH MORALES con 229 y MARIA OLIVA GOMEZ con 32 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 abril.

REQUERIMIENTOS VENCIDOS - SAC

En el cuadro No. 7 se puede observar que durante el mes de abril se dejaron vencer 112 requerimientos, un número mucho mayor a los 105 del mes de marzo, de los cuales se lograron finalizar 78 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, aspecto que se vio reflejado en la posición alcanzada por el Departamento del Valle del Cauca en el ranking nacional

Los funcionarios que más requerimientos dejaron vencer en el mes de abril fueron: ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN con 65 y ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ con 21.

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

FUNCIONARIO	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	52	13	65
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	17	4	21
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	10	10
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	4	0	4
IDA PATRICIA PRADO BRAND	0	2	2
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	1	1	2
ALVARO ZULUAGA CARDONA	1	0	1
DIEGO VARELA MARTINEZ	1	0	1
IVAN ALONSO PATIÑO HERRERA	0	1	1
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	1	0	1
JUAN MANUEL GALLEGUO BERMEU	1	0	1
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	0	1	1
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	0	1	1
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	0	1	1
TOTAL	78	34	112

Fuente: Sistema SAC a 30/04/2019

El cuadro No. 8 muestra que al mes de abril se encontraban vencidos 170 requerimientos, número inferior a los 127 del mes de marzo, siendo ALEXANDER HENAO con 38, el funcionario que más requerimientos vencidos tuvo, aunado a que durante ese periodo no respondió ninguno de los vencidos.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

CUADRO No. 8 - REQUERIMIENTOS VENCIDOS AL MES DE ABRIL

FUNCIONARIO	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	38	38
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	53	13	66
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	27	7	34
LUIS ALBERTO MONSALVE R.	0	5	5
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	4	2	6
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	1	2	3
IDA PATRICIA PRADO BRAND	0	2	2
LUIS FERNANDO SAAVEDRA	0	2	2
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	1	1	2
IVAN ALONSO PATIÑO HERRERA	0	1	1
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	0	1	1
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	0	1	1
DIEGO VARELA MARTINEZ	2	0	2
JUAN MANUEL GALLEGO BERMEO	2	0	2
LUZ STELLA HENAO CORTES	2	0	2
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	2	0	2
ALVARO ZULUAGA CARDONA	1	0	1
TOTAL	95	75	170

Fuente: Sistema SAC a 30/04/2019

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 abril de 2019 se han registrado 36 quejas y/reclamos en el aplicativo SAC, así lo muestra el cuadro No. 9, de las cuales se ha dado contestación a 31. Al funcionario que más quejas y reclamos se le han asignado es a LUZ STELLA HENAO con 7.

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



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

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 5 requerimiento relacionado con quejas y reclamos.

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

FUNCIONARIO	Finalizado	Vencido	TOTAL
LUZ STELLA HENAO CORTES	7	0	7
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	3	3	6
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	6	0	6
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	5	0	5
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	2	1	3
NAZLY ROMERO ZAMORANO	3	0	3
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	2	0	2
ALVARO ZULUAGA CARDONA	1	0	1
DIEGO VARELA MARTINEZ	1	0	1
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	1	0	1
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	0	1	1
TOTAL	31	5	36

Fuente: Aplicativos SAC a 30/04/2019

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 16,1 días promedio a 12,8; igual comportamiento presente respecto al mes anterior que estaba en 14,1.

CUADRO No. 10. TIEMPOS MES A MES

2018		2019	
FINALIZADOS	DIAS PROMEDIO	FINALIZADOS	DIAS PROMEDIO
527	22,4	549	23,8
735	9,8	597	21,6
460	18,6	903	14,1
953	16,1	609	12,8
668	29,2		
267	9,3		
423	9,0		
926	25,9		
961	23,1		
876	21,2		



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

674	14,6		
593	16,1		

Fuente: Elaborada a partir de la información del aplicativos SAC a 30/04/2019

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 ESCALAFON, GESTION ADMINISTRATIVA, INSPECCION Y VIGILANCIA, NOMINA, PRESTACIONES SOCIALES y TALENTO HUMANO.

CUADRO No. 11. TIEMPOS POR AREAS

AREA	MARZO		ABRIL	
	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO
ATENCION AL CIUDADANO	1	0	5	4,8
DESPACHO	0	0	0	0
COMUNICACIONES	0	0	0	0
ESCALAFON	29	15,3	10	8,1
FINANCIERA	3	4,7	3	5,7
GESTION ADMINISTRATIVA	6	14,7	2	10,5
GESTION ORGANIZACIONAL	0	0	0	0
INSPECCION Y VIGILANCIA	5	19,8	4	11,3
JURIDICA	0	0	0	0
NOMINA	19	23,9	10	14,7
PLANEACION EDUCATIVA	0	0	0	0
PRESTACIONES SOCIALES	287	18,1	164	17,5
SERVICIOS INFORMATICOS	31	2,4	19	4,9
SUBS. CALIDAD	0	0	0	0
SUBS. COBERTURA	1	25	0	0
SUBS. GESTION ADMINST.	2	60,5	0	0
TALENTO HUMANO	519	11,9	392	11,6
PLANTA	0	0	0	0

Fuente: Elaborada a partir de la información del aplicativos SAC a 30/04/2019

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 FACTOR SALARIAL, SOLICITUDES DE PLANTA, SOLICITUDES DE PERSONAL, SOLICITUDES DE TALENTO HUMANO, ASCENSO E INCRIPCION EN EL ESCALAFON, CESANTIAS ADMINISTRATIVOS Y DOCENTES, DISMINUYERON el tiempo de respuesta

CUADRO No. 12. TIEMPOS POR PROCESOS



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

PROCESO	MARZO		ABRIL	
	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO
CERTIFICADO TIEMPO DE SERVICIO	70	10,2	122	12,1
CERTIFICADO DE FACTOR SALARIAL Y BONO PENSIONAL	112	16,6	138	15,1
CERTIFICADO LABORAL	54	2,7	43	6,1
CERTIFICADO DE FUNCIONES	4	1,8	3	11,7
SOLICITUDES DE PLANTA	2	39	13	3,3
SOLICITUDES DE PERSONAL	49	16,4	10	8,3
SOLICITUDES TALENTO HUMANO	95	21,7	61	8,1
ASCENSO E INSCRIPCION ESCAL.	21	17,2	7	8,1
CERTIFICADOS DE NO EXCLUSION	1	17	0	0
REFRENDACION CERTIFIC. ESTUD	0	0	0	0
CESANTIAS ADMINISTRATIVOS	41	4,9	16	3,8
CESANTIAS DOCENTES	163	18,2	53	14,6
RECONOCIMIENTO/AJUSTES Y RELIQUIDACION DE PENSION	52	23,4	62	27,2
ASIGNACION DE CONTRASEÑA	59	1,8	39	3,4

Fuente: Elaborada a partir de la información del aplicativos SAC a 30/04/2019

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

En el ranking nacional del mes de abril, se observa que el Valle del Cauca alcanzó el puesto No. 64, con un porcentaje de respuestas oportunas de 81,01% muy lejos del puesto No.18 que se alcanzó en el mes de diciembre del año anterior.

CUADRO No. 13 – RANKING NACIONAL MES DE ABRIL

PUESTO	NOMBRE SECRETARIA	TOTAL	A TIEMPO	PORCENTAJE
61	CIENAGA	590	484	82,03
62	NEIVA	1906	1563	82,00
63	ANTIOQUIA	1144	934	81,64
64	VALLE_DEL_CAUCA	895	725	81,01
65	TUMACO	674	523	77,60
66	SAHAGUN	460	343	74,57
67	BUGA	412	307	74,52
68	BUENAVENTURA	745	553	74,23

FUENTE: Rankin Nacional MEN mes de abril



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 abril, 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 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.

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 ABRIL 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 abril un registro de 200 requerimientos de los cuales se han tramitado 194 y se encuentran pendientes de contestar 6.

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: 75 requerimientos, de los cuales solo tiene 1 pendiente por contestar.

CUADRO No. 14 - ESTADO DEL PQRSD POR AREA

AREAS	Finalizado	Pendiente	TOTAL
PRESTACIONES SOCIALES	47	5	52
ESCALAFON	3	1	4
NOMINA	14	1	15
TALENTO HUMANO	74	1	75
ATENCIÓN AL CIUDADANO	12	0	12
DESPACHO	3	0	3
FINANCIERA	2	0	2
GESTION ADMINISTRATIVA	2	0	2
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	10	0	10
SERVICIOS INFORMATICOS	21	0	21
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	2	0	2
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	4	0	4
TOTAL	194	8	202

Fuente: Sistema PQRSD a 30/04/2019

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 55 y no tiene pendientes.

Igualmente se observa que el funcionario que más requerimientos tiene pendientes de contestar es LUZ JANETH CARRILLO con 5.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

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

CUADRO No. 15 - ESTADO DEL PQRSO POR FUNCIONARIO

FUNCIONARIO	Finalizado	Pendiente	TOTAL
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	47	5	52
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	0	1	1
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	14	1	15
MARIELA GARCIA MENESES	0	1	1
ADRIANA PEREZ BOLANOS	4	0	4
ALEJANDRO FOSSI FALLA	2	0	2
ANA MILENA ORTIZ SANCHEZ	2	0	2
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	3	0	3
GERMAN LOPEZ ANTE	12	0	12
LUZ MARINA PELAEZ	2	0	2
LUZ STELLA HENAO CORTES	55	0	55
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	21	0	21
MARIA ISABEL HERNANDEZ JARAMILLO	3	0	3
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	19	0	19
NAZLY ROMERO ZAMORANO	10	0	10
TOTAL	194	8	202

Fuente: Sistema PQRSO a 30/04/2019

INFORME DEL ESTADO DEL SISTEMA SADE DE LA GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA A ABRIL 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 abril un registro de 5.674 requerimientos de los cuales se han tramitado 3.313 y se encuentran pendientes de contestar 2.361.

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 PQRSO 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 abril de 2019, se ve reflejado en el cuadro No. 16, donde se observa que el Area de TALENTO



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

HUMANO es la que más solicitudes ha recibido: 2.758, que representa el 48,6% del total de peticiones recibidas por la Secretaría de Educación.

Igualmente nos muestra que el área que más requerimientos tiene pendientes de contestar es igualmente TALENTO HUMANO con 1.502, seguida por PRESTACIONES SOCIALES con 389 y JURIDICA con 214.

CUADRO No. 16 SADE POR AREA

AREA	Archivado	Activo	TOTAL	% TOTAL
TALENTO HUMANO	1256	1502	2758	48,6
PRESTACIONES SOCIALES	571	389	960	16,9
JURIDICA	117	214	331	5,8
ATENCIÓN AL CIUDADANO	15	79	94	1,7
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	81	65	146	2,6
NOMINA	518	45	563	9,9
CONTRATISTA	0	17	17	0,3
FINANCIERA	43	12	55	1,0
GESTION ADMINISTRATIVA	165	11	176	3,1
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	175	8	183	3,2
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	174	7	181	3,2
ESCALAFON	116	5	121	2,1
DESPACHO	39	3	42	0,7
GESTION ORGANIZACIONAL	3	1	4	0,1
PLANEACION EDUCATIVA	7	1	8	0,1
SERVICIOS INFORMATICOS	23	1	24	0,4
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	10	1	11	0,2
TOTAL	3313	2361	5674	100

FUENTE: Aplicativo SADE a 30/04/2019

El mismo cuadro, nos enseña cómo las áreas que mayor número de respuestas han generado son TALENTO HUMANO con 1.256 y PRESTACIONES SOCIALES con 571.

ESTADO ACTUAL DEL SADE POR FUNCIONARIO

En el periodo correspondiente al mes de abril de 2019, los funcionarios de la Secretaría de Educación han recibido 5.674 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 1.183 y ANGY VIVIANA GOMEZ del área de TALENTO HUMANO con 136, son las que más requerimientos pendientes presentan.

CUADRO No. 17 SADE PENDIENTES-2019

FUNCIONARIO	PENDIENTE	TOTAL
-------------	-----------	-------



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

LUZ STELLA HENAO CORTES	1183	1678
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	136	137
ELISEO CHAUX OROZCO	132	132
AURA ESPERANZA ORTIZ	87	187
HERNANDO CUADROS JIMENEZ	79	91
JUAN FELIPE PAREDES SALAZAR	72	162
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	68	107
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	64	64
JORGE ADONIS MOSQUERA	59	144
MARIA DEL PILAR ESTERILLA P.	41	116
JAIRO GIRALDO FORONDA	38	38
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	37	466
JUAN CARLOS ECHEVERRY GONZALEZ	35	35
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	31	200
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	29	29
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	28	32
LUZ ALBA QUICENO LOPEZ	19	19
GONZALO ARIAS SATIZABAL	18	18
HERNANDO BENITEZ GOMEZ	17	17
EDGAR BILIALDO CEBALLOS MONTOYA	15	44
JUAN CARLOS MONTOYA MARTINEZ	15	15
SARA DIANA URBANO	15	15
JORGE IVAN GAVIRIA SARMIENTO	13	47
MARTHA LUCIA OROZCO VARGAS	10	10
DIEGO ALEJANDRO SUAREZ	9	117
LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	8	33
DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	7	18
DIEGO VARELA MARTINEZ	7	8
LUZ MARINA PELAEZ	7	161
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	7	7
AURA MYRIAM PACHICHANA MARTINEZ	6	102
IVAN ALONSO PATIÑO HERRERA	6	22
JUAN CARLOS GARZÓN AGUILAR	6	6
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	6	170
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	5	121
MARGOT SALAZAR	4	86
SONIA CAMACHO CAMACHO	4	4
ALVARO ZULUAGA CARDONA	3	12
ANA MILENA ORTIZ SANCHEZ	3	69
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	3	4
LORENZO MILLAN GIL	3	15
ALVARO FLÓREZ PERDOMO	2	2
CARLOS ALBERTO APONTE TAMAYO	2	2
MARIA ISABEL HERNANDEZ JARAMILLO	2	32
MARTHA CECILIA FRANCO	2	9
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	2	2



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	2	51
EDINSON TIGREROS HERRERA	1	11
ELSY CONSTANZA LLANOS	1	10
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	1	4
JACQUELINE FERNANDEZ LEON	1	1
JULIAN MAURICIO PEREA SANCHEZ	1	2
LEONEL BONILLA SANCHEZ	1	1
LUCINA MARÍN TORRES	1	5
MARIA DEL PILAR VALENCIA GALVEZ	1	1
MARIA EUGENIA TASCÓN HURTADO	1	1
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	1	17
NAZLY ROMERO ZAMORANO	1	11
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	1	9
SORAYA CAMPO MONTENEGRO	1	1
WLADIMIR GUERRERO	1	8
TOTAL	2361	5674

FUENTE: Aplicativo SADE a 30/04/2019

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. 18 SADE FINALIZADOS, en el que se encuentra a la funcionaria MARTHA YANETH MORALES con 503 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 IDARRAGA	503	503	15,2	100,0
LUZ STELLA HENAO CORTES	495	1678	14,9	29,5
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	429	466	12,9	92,1
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	169	200	5,1	84,5
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	164	170	5,0	96,5
LUZ MARINA PELAEZ	154	161	4,6	95,7
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	116	121	3,5	95,9
DIEGO ALEJANDRO SUAREZ	108	117	3,3	92,3
AURA ESPERANZA ORTIZ	100	187	3,0	53,5
AURA MYRIAM PACHICHANA MARTINEZ	96	102	2,9	94,1
JUAN FELIPE PAREDES SALAZAR	90	162	2,7	55,6
JORGE ADONIS MOSQUERA	85	144	2,6	59,0
MARGOT SALAZAR	82	86	2,5	95,3
MARIA DEL PILAR ESTERILLA P.	75	116	2,3	64,7
ANA MILENA ORTIZ SANCHEZ	66	69	2,0	95,7
ARLES OSORIO SEPULVEDA	62	62	1,9	100,0
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	49	51	1,5	96,1
ADRIANA PEREZ BOLANOS	43	43	1,3	100,0



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	39	107	1,2	36,4
JORGE IVAN GAVIRIA SARMIENTO	34	47	1,0	72,3
MARIA ISABEL HERNANDEZ JARAMILLO	30	32	0,9	93,8
EDGAR BILIALDO CEBALLOS MONTOYA	29	44	0,9	65,9
IDA PATRICIA PRADO BRAND	29	29	0,9	100,0
ALEJANDRO FOSSI FALLA	27	27	0,8	100,0
LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	25	33	0,8	75,8
IVAN ALONSO PATIÑO HERRERA	16	22	0,5	72,7
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	16	17	0,5	94,1
ANDRES HERNANDO ARISTIZABAL M.	12	12	0,4	100,0
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	12	12	0,4	100,0
HERNANDO CUADROS JIMENEZ	12	91	0,4	13,2
LORENZO MILLAN GIL	12	15	0,4	80,0
DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	11	18	0,3	61,1
EDINSON TIGREROS HERRERA	10	11	0,3	90,9
NAZLY ROMERO ZAMORANO	10	11	0,3	90,9
ALVARO ZULUAGA CARDONA	9	12	0,3	75,0
ELSY CONSTANZA LLANOS	9	10	0,3	90,0
MONICA ANDREA RINCON MONROY	9	9	0,3	100,0
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	8	9	0,2	88,9
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	8	8	0,2	100,0
LUCY CONSTANZA ESTRADA	7	7	0,2	100,0
MARTHA CECILIA FRANCO	7	9	0,2	77,8
WLADIMIR GUERRERO	7	8	0,2	87,5
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	4	32	0,1	12,5
LUCINA MARÍN TORRES	4	5	0,1	80,0
ESPERANZA MONTANO AEDO	3	3	0,1	100,0
GERMAN LOPEZ ANTE	3	3	0,1	100,0
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	3	4	0,1	75,0
LIBIA ELENA CAMPO MARÍN	3	3	0,1	100,0
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	3	3	0,1	100,0
MARIA LILIANA VALDERRAMA	3	3	0,1	100,0
NANCY RIOJA	2	2	0,1	100,0
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	1	137	0,0	0,7
AZAELE MONEDERO COLORADO	1	1	0,0	100,0
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	1	4	0,0	25,0
DIEGO VARELA MARTINEZ	1	8	0,0	12,5
JULIAN MAURICIO PEREA SANCHEZ	1	2	0,0	50,0
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	1	1	0,0	100,0
LUISA MARIA ZULUAGA PARDO	1	1	0,0	100,0
LUZ ESTELA MERCADO B.	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
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	1	1	0,0	100,0
ALVARO FLÓREZ PERDOMO	0	2	0,0	0,0
CARLOS ALBERTO APONTE TAMAYO	0	2	0,0	0,0



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

ELISEO CHAUX OROZCO	0	132	0,0	0,0
GONZALO ARIAS SATIZABAL	0	18	0,0	0,0
HERNANDO BENITEZ GOMEZ	0	17	0,0	0,0
JACQUELINE FERNANDEZ LEON	0	1	0,0	0,0
JAIRO GIRALDO FORONDA	0	38	0,0	0,0
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	0	64	0,0	0,0
JUAN CARLOS ECHEVERRY GONZALEZ	0	35	0,0	0,0
JUAN CARLOS GARZÓN AGUILAR	0	6	0,0	0,0
JUAN CARLOS MONTOYA MARTINEZ	0	15	0,0	0,0
LEONEL BONILLA SANCHEZ	0	1	0,0	0,0
LUZ ALBA QUICENO LOPEZ	0	19	0,0	0,0
MARIA DEL PILAR VALENCIA GALVEZ	0	1	0,0	0,0
MARIA EUGENIA TASCÓN HURTADO	0	1	0,0	0,0
MARTHA LUCIA OROZCO VARGAS	0	10	0,0	0,0
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	0	29	0,0	0,0
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	0	2	0,0	0,0
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	0	7	0,0	0,0
SARA DIANA URBANO	0	15	0,0	0,0
SONIA CAMACHO CAMACHO	0	4	0,0	0,0
SORAYA CAMPO MONTENEGRO	0	1	0,0	0,0
TOTAL	3313	5674	100	

FUENTE: Aplicativo SADE a 30/04/2019

Igualmente, en el mismo cuadro anterior se registran los funcionarios que han respondido el 100% de los requerimientos, destacándose MARTHA YANETH MORALES con 503 y ARLES OSORIO SEPULVEDA con 62 requerimientos. Esta relación también se puede observar en el informe de gestión de los funcionarios de la SED correspondiente al mes de abril.

INFORME CONSOLIDADO DEL ESTADO ACTUAL DE LOS TRES APLICATIVOS IMPLEMENTADOS PARA LA ATENCION AL CIUDADANO A ABRIL 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 abril de 2019 ascienden a 8.601 requerimientos: 2.727 por el SAC, 5.674 por el SADE y 200 por el PQRSD

REQUERIMIENTOS PENDIENTES- SAC-PQRSD-SADE



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

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 1.711 y PRESTACIONES SOCIALES con 528.

CUADRO No. 19 PENDIENTES DE RESPONDER POR AREAS

AREA	PENDIENTES				TOTAL
	QAP	SAC-V1	SAC-V2	SADE	
TALENTO HUMANO	0	2	207	1502	1711
PRESTACIONES SOCIALES	5	8	126	389	528
JURIDICA	0	0	0	214	214
ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	0	0	79	79
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	0	0	0	65	65
NOMINA	1	0	0	45	46
CONTRATISTA	0	0	0	17	17
FINANCIERA	0	0	1	12	13
ESCALAFON	0	0	7	5	12
GESTION ADMINISTRATIVA	0	0	0	11	11
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	0	0	3	8	11
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	0	0	0	7	7
SERVICIOS INFORMATICOS	0	0	4	1	5
DESPACHO	0	0	0	3	3
GESTION ORGANIZACIONAL	0	0	0	1	1
PLANEACION EDUCATIVA	0	0	0	1	1
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	0	0	1	1
TOTAL	6	10	348	2361	2725

Fuente: Sistema SAC – PQRSD y SADE a 30/04/2019

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 abril.

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 abril de 2019.

Se puede observar que los 5 funcionarios que más peticiones tienen pendientes por responder son en su orden: LUZ STELLA HENAO con 1186, ANGY VIVIANA GOMEZ con 209, ELISEO CHAUX con 132, WILLIAM BENITEZ con 124, y LUZ JANETH CARRILLO con 109.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

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
	PQRSD	SAC-V1	SAC-V2	SADE	
LUZ STELLA HENAO CORTES	0	0	3	1183	1186
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	0	0	73	136	209
ELISEO CHAUX OROZCO	0	0	0	132	132
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	0	0	122	2	124
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	5	0	73	31	109
AURA ESPERANZA ORTIZ	0	0	0	87	87
HERNANDO CUADROS JIMENEZ	0	0	0	79	79
JUAN FELIPE PAREDES SALAZAR	0	0	0	72	72
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	0	0	2	68	70
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	5	35	28	68
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	0	2	2	64	68
JORGE ADONIS MOSQUERA	0	0	0	59	59
MARIA DEL PILAR ESTERILLA P.	0	0	0	41	41
JAIRO GIRALDO FORONDA	0	0	0	38	38
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	1	0	0	37	38
JUAN CARLOS ECHEVERRY GONZALEZ	0	0	0	35	35
ROBERTO ARTURO MANZANO J.	0	0	0	29	29
LUZ ALBA QUICENO LOPEZ	0	0	0	19	19
GONZALO ARIAS SATIZABAL	0	0	0	18	18
HERNANDO BENITEZ GOMEZ	0	0	0	17	17
EDGAR BILIALDO CEBALLOS MONTOYA	0	0	0	15	15
JUAN CARLOS MONTOYA MARTINEZ	0	0	0	15	15
SARA DIANA URBANO	0	0	0	15	15
DIEGO VARELA MARTINEZ	0	0	7	7	14
JORGE IVAN GAVIRIA SARMIENTO	0	0	0	13	13
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	0	0	7	5	12
MARTHA LUCIA OROZCO VARGAS	0	0	0	10	10
DIEGO ALEJANDRO SUAREZ	0	0	0	9	9
LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	0	0	0	8	8
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	0	3	5	0	8
DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	0	0	0	7	7



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

IVAN ALONSO PATIÑO HERRERA	0	0	1	6	7
LUZ MARINA PELAEZ	0	0	0	7	7
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	0	0	0	7	7
AURA MYRIAM PACHICHANA MARTINEZ	0	0	0	6	6
JUAN CARLOS GARZÓN AGUILAR	0	0	0	6	6
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	0	0	0	6	6
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	0	0	5	0	5
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	0	0	4	1	5
MARGOT SALAZAR	0	0	0	4	4
SONIA CAMACHO CAMACHO	0	0	0	4	4
ALVARO ZULUAGA CARDONA	0	0	0	3	3
ANA MILENA ORTIZ SANCHEZ	0	0	0	3	3
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	0	0	0	3	3
LORENZO MILLAN GIL	0	0	0	3	3
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	0	0	3	0	3
ALVARO FLÓREZ PERDOMO	0	0	0	2	2
CARLOS ALBERTO APONTE TAMAYO	0	0	0	2	2
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	0	0	1	1	2
IDA PATRICIA PRADO BRAND	0	0	2	0	2
LUIS FERNANDO SAAVEDRA	0	0	2	0	2
MARIA ISABEL HERNANDEZ JARAMILLO	0	0	0	2	2
MARTHA CECILIA FRANCO	0	0	0	2	2
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	0	0	0	2	2
EDINSON TIGREROS HERRERA	0	0	0	1	1
ELSY CONSTANZA LLANOS	0	0	0	1	1
JACQUELINE FERNANDEZ LEON	0	0	0	1	1
JULIAN MAURICIO PEREA SANCHEZ	0	0	0	1	1
LEONEL BONILLA SANCHEZ	0	0	0	1	1
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	0	0	1	0	1
LUCINA MARÍN TORRES	0	0	0	1	1
MARIA DEL PILAR VALENCIA GALVEZ	0	0	0	1	1
MARIA EUGENIA TASCÓN HURTADO	0	0	0	1	1
NAZLY ROMERO ZAMORANO	0	0	0	1	1
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	0	0	0	1	1
SORAYA CAMPO MONTENEGRO	0	0	0	1	1
WLADIMIR GUERRERO	0	0	0	1	1
TOTAL	6	10	348	2361	2725

Fuente: Sistema SAC – PQRSD y SADE a 30/04/2019

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 abril, 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 79 quejas y reclamos de



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

los cuales se han respondido 58 y están pendientes 21. También se puede observar que el mayor número de quejas y reclamos corresponde al área de TALENTO HUMANO con 30.

CUADRO No. 21 – TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS POR AREA

AREAS	Finalizado	Pendiente	TOTAL
TALENTO HUMANO	16	14	30
PRESTACIONES SOCIALES	8	3	11
ESCALAFON	10	0	10
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	7	0	7
NOMINA	5	1	6
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	5	1	6
SERVICIOS INFORMATICOS	3	1	4
FINANCIERA	2	0	2
GESTION ADMINISTRATIVA	2	0	2
ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	1	1
TOTAL	58	21	79

Fuente: Sistema SADE - SAC y PQRSD a 30/04/2019

El cuadro No. 22 muestra el total de quejas y reclamos recibidos por los funcionarios en el mes de abril, 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 20 y al funcionario EDUARDO GOMEZ con 10.

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	TOTAL
LUZ STELLA HENAO CORTES	7	13	20
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	3	3	6
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	0	1	1
HERNANDO CUADROS JIMENEZ	0	1	1
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	0	1	1
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	2	1	3
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	5	1	6
ADRIANA PEREZ BOLANOS	3	0	3
ALEJANDRO FOSSI FALLA	2	0	2
ALVARO ZULUAGA CARDONA	1	0	1
ARLES OSORIO SEPULVEDA	2	0	2
AURA ESPERANZA ORTIZ	1	0	1
DIEGO VARELA MARTINEZ	1	0	1
EDGAR BILIALDO CEBALLOS MONTOYA	1	0	1
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	10	0	10



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	1	0	1
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	1	0	1
JUAN FELIPE PAREDES SALAZAR	1	0	1
LUZ MARINA PELAEZ	1	0	1
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	3	0	3
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	1	0	1
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	8	0	8
NAZLY ROMERO ZAMORANO	4	0	4

Fuente: Aplicativos SAC - SADE y PQRSD a 30/04/2019

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

8 de mayo de 2019