



1.210.30-33.79-

Santiago de Cali, 8 de agosto de 2019

INFORME DEL ESTADO DE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE ATENCION AL USUARIO A JULIO 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 julio 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.

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.

En esta ocasión no es posible incluir la información recogida a través del sistema SADE, aplicativo implementado por el Departamento del Valle del Cauca, en razón que se están presentando problemas técnicos que no permiten extraer la información.

Finalmente se hace un consolidado de la información recogida de los dos aplicativos con su correspondiente análisis, los cuales ascienden hasta el mes de julio a 4.539 requerimientos: 4.215 por el SAC y 324 por el PQRSD.

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

ESTADO ACTUAL DEL SAC POR DEPENDENCIAS

REQUERIMIENTOS PENDIENTES

Al mes de julio de 2019, el total de peticiones en el SAC alcanzó un número de 4.215, de las cuales se dieron respuestas a 3.900 solicitudes, estando pendientes



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

por responder 315, es decir, que está pendiente por responder el 7,47% 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 24,8% 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 94,7% de las peticiones totales.

CUADRO No. 1 - PETICIONES FORMULADAS POR AREA-SAC

Dependencias	FINALIZADO	PENDIENTE	TOTAL	% REQ. X AREA/TOTAL
TALENTO HUMANO	2551	183	2734	64,9
PRESTACIONES SOCIALES	959	87	1046	24,8
NOMINA	40	25	65	1,5
ESCALAFON	136	9	145	3,4
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	0	5	5	0,1
SERVICIOS INFORMATICOS	132	4	136	3,2
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	4	2	6	0,1
ATENCIÓN AL CIUDADANO	13	0	13	0,3
COMUNICACION	1	0	1	0,0
DESPACHO	1	0	1	0,0
FINANCIERA	15	0	15	0,4
GESTION ADMINISTRATIVA	9	0	9	0,2
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	23	0	23	0,5
PLANTA	11	0	11	0,3
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	5	0	5	0,1
TOTAL	3900	315	4215	100

Fuente: Sistema SAC a 30/06/2019

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 183 y PRESTACIONES SOCIALES con 87.

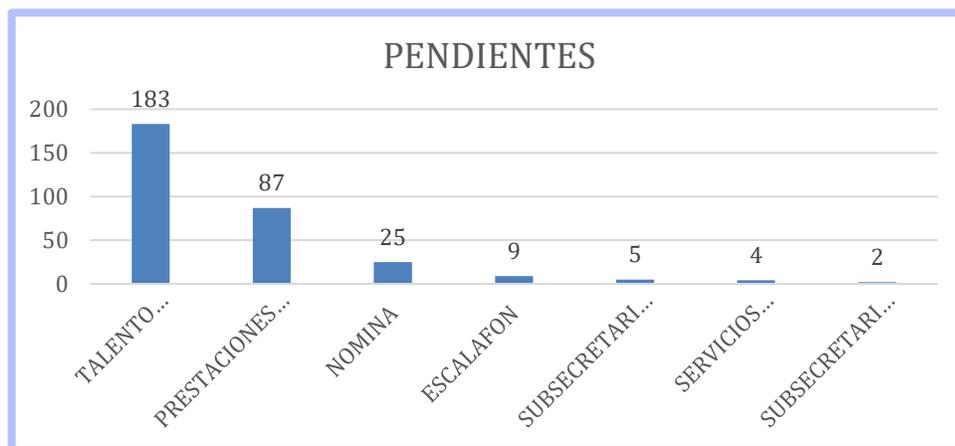
Es importante aclarar que el hecho de que no se haya dado respuesta a las peticiones, no responde exactamente a considerar que hay negligencia de las áreas, porque las mismas se pueden estar gestionando dentro de los términos normales de espera en la contestación, conforme lo establecen las normas legales, 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 2.551 que representan el 93,3% del total de las solicitudes asignadas a esta Área y el 65,4% del total de solicitudes finalizadas y PRESTACIONES SOCIALES con 959 que representa el 91,6% de las solicitudes asignadas a esta Área y el 24,5% 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 julio se dejaron vencer 133 requerimientos, cifra superior a la del mes anterior 66, de los cuales se lograron finalizar 50 de manera extemporánea, lo que demuestra que sigue siendo preocupante el impacto negativo sobre el indicador de 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 95 solicitudes.

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

AREA	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
TALENTO HUMANO	45	50	95
PRESTACIONES SOCIALES	5	16	21
NOMINA	0	12	12
ESCALAFON	0	3	3
SERVICIOS INFORMATICOS	0	1	1
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	0	1	1
TOTAL	50	83	133

Fuente: Sistema SAC a 30/06/2019



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

El cuadro No. 3 muestra que al mes de julio se encontraban vencidos 187 requerimientos, cifra superior a los 104 requerimientos del mes anterior, de los cuales se alcanzaron a finalizar 50.

Esta situación se torna muy preocupante en razón a que hay un gran número de requerimientos que se tienen sin responder y vencidos de los meses anteriores.

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

AREA	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
TALENTO HUMANO	45	85	130
PRESTACIONES SOCIALES	5	31	36
NOMINA	0	13	13
ESCALAFON	0	3	3
SERVICIOS INFORMATICOS	0	2	2
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	0	2	2
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	0	1	1
TOTAL	50	137	187

Fuente: Sistema SAC a 30/06/2019

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 64 quejas y reclamos de las cuales 8 aún siguen pendientes de responder, siendo TALENTO HUMANO el área que mayor número de quejas y reclamos recibió con 25 requerimientos y la misma área las que tiene el mayor número pendientes de responder: 4

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

AREA	Finalizado	Vencido	TOTAL
TALENTO HUMANO	21	4	25
PRESTACIONES SOCIALES	16	0	16
NOMINA	6	2	8
ESCALAFON	2	2	4
SERVICIOS INFORMATICOS	4	0	4
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	3	0	3
FINANCIERA	1	0	1
GESTION ADMINISTRATIVA	1	0	1
PLANTA	1	0	1
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	1	0	1
TOTAL	56	8	64

Fuente: Aplicativos SAC a 30/06/2019

ESTADO ACTUAL DEL SAC POR FUNCIONARIO



REQUERIMIENTOS PENDIENTES- SAC

El estado actual del SAC durante el año 2019 al mes de julio, de acuerdo con la gestión individual de cada funcionario se muestra en el cuadro No. 5, en el que se puede observar que existen 315 requerimientos pendientes de responder. Cifra superior a los 216 del mes anterior. Los funcionarios que mayor número de solicitudes tienen por resolver son: ANGY VIVIANA LOPEZ con 136 y ALEXANDER HENAO con 39.

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.

Es preocupante la situación de la funcionaria ANGY VIVIANA LOPEZ porque además de tener el mayor número de requerimientos pendientes (mayor al 43% del total), el mayor número de esos requerimientos los tiene vencidos.

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	136	776	43,17
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	39	80	12,38
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	27	221	8,57
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	25	65	7,94
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	19	311	6,03
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	15	249	4,76
DIEGO VARELA MARTINEZ	13	158	4,13
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	9	145	2,86
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	6	1127	1,90
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	5	19	1,59
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	5	8	1,59
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	3	577	0,95
ANDRES HERNANDO ARISTIZABAL	2	10	0,63
LUZ STELLA HENAO CORTES	2	224	0,63
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	2	2	0,63
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	2	2	0,63
ARLES OSORIO SEPULVEDAD	1	1	0,32
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	1	1	0,32



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	1	113	0,32
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	1	1	0,32
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	1	1	0,32
TOTAL	315	4215	

Fuente: Sistema SAC a 30/06/2019

El cuadro No. 6 muestra las peticiones finalizadas en el sistema SAC hasta el mes de julio, 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 mayor respuesta ha generado: 1.121, que representa un 28,7% del total de las respuestas de la Secretaría de Educación y un 99,4% de los requerimientos asignados; seguidamente se encuentra la funcionaria ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN con 640 y así sucesivamente.

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

FUNCIONARIOS	FINALIZADO	TOTAL	% TOTAL	% FINALIZ
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	1121	1127	28,7	99,47
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	640	776	16,4	82,47
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	574	577	14,7	99,48
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	292	311	7,5	93,89
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	234	249	6,0	93,98
LUZ STELLA HENAO CORTES	222	224	5,7	99,11
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	194	221	5,0	87,78
DIEGO VARELA MARTINEZ	145	158	3,7	91,77
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	136	145	3,5	93,79
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	112	113	2,9	99,12
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	41	80	1,1	51,25
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	40	65	1,0	61,54
NAZLY ROMERO ZAMORANO	23	23	0,6	100,00
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	18	18	0,5	100,00
MARIA OTILIA MUÑOZ	14	14	0,4	100,00
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	14	19	0,4	73,68
ALEJANDRO FOSSI FALLA	13	13	0,3	100,00
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	12	12	0,3	100,00
ALVARO ZULUAGA CARDONA	9	9	0,2	100,00
ANDRES HERNANDO ARISTIZABAL M.	8	10	0,2	80,00
JUAN MANUEL GALLEGO BERMEO	7	7	0,2	100,00
ANA DEYDA ARENAS TORRES	5	5	0,1	100,00
EDINSON TIGREROS HERRERA	5	5	0,1	100,00
ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	4	4	0,1	100,00
GERMAN LOPEZ ANTE	3	3	0,1	100,00
IDA PATRICIA PRADO BRAND	3	3	0,1	100,00



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	3	8	0,1	37,50
IVAN ALONSO PATIÑO HERRERA	2	2	0,1	100,00
LUIS FERNANDO SAAVEDRA	2	2	0,1	100,00
EDWIN VALLEJO SANTACRUZ	1	1	0,0	100,00
ELSY CONSTANZA LLANOS LIBREROS	1	1	0,0	100,00
JULIANA ALVAREZ FIGUEROA	1	1	0,0	100,00
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	1	1	0,0	100,00
ARLES OSORIO SEPULVEDAD	0	1	0,0	0,00
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	0	1	0,0	0,00
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	0	1	0,0	0,00
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	0	2	0,0	0,00
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	0	2	0,0	0,00
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	0	1	0,0	0,00
TOTAL	3900	4215	100	

Fuente: Sistema SAC a 30/06/2019

Se hace necesario revisar el caso de la funcionaria ANGY VIVIANA GOMEZ, por parte de la doctora LUZ STELLA HENAO CORTES, coordinadora del Área de Talento Humano, en razón a que esta funcionaria, a pesar de ser de las que mayor número de requerimientos ha finalizado, aparece simultáneamente también como la funcionaria que mayor cantidad de requerimientos tiene pendientes.

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: NAZLY ROMERO ZAMORANO con 23 y LUIS ALBERTO MONSALVE con 18.

Igualmente es importante destacar la labor de todos los funcionarios que 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 julio.

REQUERIMIENTOS VENCIDOS - SAC

En el cuadro No. 7 se puede observar que durante el mes de julio se dejaron vencer 133 requerimientos, un número mucho mayor a los 66 del mes anterior, de los cuales se lograron finalizar 50 de manera extemporánea, lo que demuestra que sigue existiendo un desmejoramiento en la oportunidad de respuesta por parte de los funcionarios de la Secretaría de Educación, aspecto que se ve 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 julio fueron: ANGY VIVIANA GOMEZ con 89, ALEXANDER HENAO con 13 y MARIA OLIVA GOMEZ con 12.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

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

FUNCIONARIO	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	42	47	89
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	13	13
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	0	12	12
DIEGO VARELA MARTINEZ	5	1	6
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	0	3	3
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	3	0	3
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	0	2	2
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	0	2	2
ARLES OSORIO SEPULVEDAD	0	1	1
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	0	1	1
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	0	1	1
TOTAL	50	83	133

Fuente: Sistema SAC a 30/06/2019

El cuadro No. 8 muestra que al mes de julio se encontraban vencidos 187 requerimientos, número superior a los 104 del mes anterior, siendo ANGY VIVIANA GOMEZ con 120, la funcionaria que más requerimientos vencidos tuvo.

CUADRO No. 8 – REQUERIMIENTOS VENCIDOS AL MES DE JULIO

FUNCIONARIO	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	42	78	120
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	24	24
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	0	13	13
DIEGO VARELA MARTINEZ	5	1	6
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	0	4	4
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	0	4	4
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	0	3	3
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	0	3	3
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	3	0	3
ROBERTO ARTURO MANZANO J.	0	2	2
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	0	2	2
ARLES OSORIO SEPULVEDAD	0	1	1
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	0	1	1
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	0	1	1
TOTAL	50	130	187

Fuente: Sistema SAC a 30/06/2019

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



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

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 julio de 2019 se han registrado 64 quejas y/reclamos en el aplicativo SAC, así lo muestra el cuadro No. 9, de las cuales se ha dado contestación a 56. Al funcionario que más quejas y reclamos se le han asignado es a LUZ JANETH CARRILLO con 14.

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 8 requerimiento relacionado con quejas y reclamos y los funcionarios que mas tienen asignados sin contestar son: MARIA OLIVA VALENCIA, EDUARDO GOMEZ SALCEDO y JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE con 2 c/u.

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

FUNCIONARIO	Finalizado	Vencido	TOTAL
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	14	0	14
LUZ STELLA HENAO CORTES	11	0	11
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	6	2	8
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	7	1	8
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	2	2	4
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	2	2	4
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	3	0	3
NAZLY ROMERO ZAMORANO	3	0	3
ALVARO ZULUAGA CARDONA	1	0	1
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	0	1	1
DIEGO VARELA MARTINEZ	1	0	1
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	1	0	1
IVAN ALONSO PATIÑO HERRERA	1	0	1
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	1	0	1
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	1	0	1
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	1	0	1
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	1	0	1
TOTAL	56	8	64



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Fuente: Aplicativos SAC a 30/06/2019

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 aumentó al pasar de 9,0 días promedio a 14,8; aunque presenta una disminución en su comportamiento respecto al mes anterior que estaba en 16,8.

CUADRO No. 10. TIEMPOS MES A MES

AÑO	2018		2019	
	MES	FINALIZADOS	DIAS PROMEDIO	FINALIZADOS
ENERO	527	22,4	549	23,8
FEBRERO	735	9,8	597	21,6
MARZO	460	18,6	903	14,1
ABRIL	953	16,1	609	12,8
MAYO	668	29,2	669	12,8
JULIO	267	9,3	573	16,8
JULIO	423	9,0	496	14,8
AGOSTO	926	25,9		
SEPTIEMBRE	961	23,1		
OCTUBRE	876	21,2		
NOVIEMBRE	674	14,6		
DICIEMBRE	593	16,1		

Fuente: Elaborada a partir de la información del aplicativos SAC a 30/06/2019

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 y PRESTACIONES.

CUADRO No. 11. TIEMPOS POR AREAS

AREA	JUNIO		JULIO	
	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO
ATENCION AL CIUDADANO	1	2	1	13
DESPACHO	1	42	0	0
COMUNICACIONES	0	0	1	50
ESCALAFON	34	18,6	16	18,5
FINANCIERA	2	1	0	0



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

GESTION ADMINISTRATIVA	1	27	0	0
GESTION ORGANIZACIONAL	0	0	0	0
INSPECCION Y VIGILANCIA	3	16,7	3	22,3
JURIDICA	0	0	0	0
NOMINA	0	0	0	0
PLANEACION EDUCATIVA	0	0	0	0
PRESTACIONES SOCIALES	190	31,5	72	14,7
SERVICIOS INFORMATICOS	20	3,2	28	3,9
SUBS. CALIDAD	0	0	0	0
SUBS. COBERTURA	0	0	0	0
SUBS. GESTION ADMINST.	0	0	0	0
TALENTO HUMANO	321	8,9	364	15,5
PLANTA	0	0	11	13
TOTAL	573		496	

Fuente: Elaborada a partir de la información del aplicativos SAC a 30/06/2019

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 aquellos relacionados con: CERTIFICADOS LABORALES, SOLICITUDES DE PERSONAL, ASCENSO E INSCRIPCION EN EL ESCALAFON, CESANTIAS DOCENTES Y LIQUIDACION DE PENSIONES, DISMINUYERON el tiempo de respuesta con relación al mes anterior.

CUADRO No. 12. TIEMPOS POR PROCESOS

PROCESO	JUNIO		JULIO	
	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO
CERTIFICADO TIEMPO DE SERVICIO	194	9,2	183	9,3
CERTIFICADO DE FACTOR SALARIAL Y BONO PENSIONAL	35	7,7	95	28,4
CERTIFICADO LABORAL	42	13,3	37	6,8
CERTIFICADO DE FUNCIONES	0	0	0	0
SOLICITUDES DE PLANTA	0	0	17	56,4
SOLICITUDES DE PERSONAL	24	5,7	10	1,2
SOLICITUDES DE TALENTO HUMANO	26	3,7	20	5
ASCENSO E INSCRIPCION ESCALAFON	27	20,5	12	19,8
CERTIFICADOS DE NO EXCLUSION	2	4,5	0	0
REFRENDACION CERTIFICADOS DE ESTUDIO	0	0	0	0
CESANTIAS ADMINISTRATIVOS	21	15,4	22	15,7
CESANTIAS DOCENTES	77	17,4	5	8,2
RECONOCIMIENTO/AJUSTES Y RELIQUIDACION DE PENSION	50	54,4	29	20,1
ASIGNACION DE CONTRASEÑA	25	2,8	39	6,4

Fuente: Elaborada a partir de la información del aplicativos SAC a 30/06/2019



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

En el ranking nacional del mes de julio, el Valle del Cauca alcanzó el puesto No. 71, con un porcentaje de respuestas oportunas de 71,8% muy lejos del puesto No.18 que se alcanzó en el mes de diciembre del año anterior.

No se publica la tabla en razón a que el aplicativo SAC, ha venido presentando problemas técnicos que no permiten obtener la información requerida.

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 julio, 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, para 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.

Se recomienda a los funcionarios que hacen parte del Comité Directivo implementar medidas con los órganos de control para que efectúen seguimiento y control a los funcionarios, en especial a aquellos que cada mes dejan vencer los requerimientos en el aplicativo SAC, sin emitir una respuesta oportuna a nuestros usuarios y sin justificación aparente.

INFORME DEL ESTADO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS - PQRSD AL MES DE JULIO 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 julio un registro de 324 requerimientos de los cuales se han tramitado 314 y se encuentran pendientes de contestar 10.

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 ha recibido: 122 requerimientos, de los cuales tiene 1 pendiente por contestar.

El área que más requerimientos tiene pendientes de contestar es NOMINA con 5 requerimientos.

CUADRO No. 13 - ESTADO DEL PQRSD POR AREA

AREAS	Finalizado	Pendiente	TOTAL
NOMINA	24	5	29
PRESTACIONES SOCIALES	73	3	76
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	6	1	7
TALENTO HUMANO	121	1	122
ATENCIÓN AL CIUDADANO	13	0	13



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

DESPACHO	6	0	6
ESCALAFON	9	0	9
FINANCIERA	2	0	2
GESTION ADMINISTRATIVA	3	0	3
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	21	0	21
PERSONAL	27	0	27
SERVICIOS INFORMATICOS	4	0	4
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	5	0	5
TOTAL	314	10	324

Fuente: Sistema PQRSD a 30/06/2019

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 ha contestado es: LUZ STELLA HENAO con 83 y tiene 0 pendientes de contestar.

Igualmente se observa que el funcionario que más requerimientos tiene pendientes de contestar es MARIA OLIVA GOEMZ con 5.

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

CUADRO No. 14 - ESTADO DEL PQRSD POR FUNCIONARIO

FUNCIONARIO	Finalizado	Pendiente	TOTAL
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	24	5	29
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	73	3	76
ADRIANA PEREZ BOLAÑOS	6	1	7
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	8	1	9
ALEJANDRO FOSSI FALLA	2	0	2
ANA MILENA ORTIZ SANCHEZ	5	0	5
EDINSON TIGREROS HERRERA	1	0	1
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	9	0	9
GERMAN LOPEZ ANTE	13	0	13
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	4	0	4
LUZ MARINA PELAEZ	3	0	3
LUZ STELLA HENAO CORTES	83	0	83
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	30	0	30
MARIA ISABEL HERNANDEZ JARAMILLO	5	0	5
MARTHA YANETH MORALES	27	0	27
NAZLY ROMERO ZAMORANO	21	0	21
TOTAL	314	10	324

Fuente: Sistema PQRSD a 30/06/2019

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



Por problemas técnicos en este aplicativo para el mes de julio no es posible efectuar el análisis del estado de los requerimientos del sistema SADE.

INFORME CONSOLIDADO DEL ESTADO ACTUAL DE LOS TRES APLICATIVOS IMPLEMENTADOS PARA LA ATENCION AL CIUDADANO A JULIO 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 julio de 2019 ascienden a 4.215 requerimientos: 4.215 por el SAC y 324 por el PQRSD. El SADE por problemas técnicos del aplicativo, no permite mostrar los registros.

REQUERIMIENTOS PENDIENTES- SAC y PQRSD

REQUERIMIENTOS POR AREAS

El cuadro No. 15 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 184 y PRESTACIONES SOCIALES con 90.

CUADRO No. 15 PENDIENTES DE RESPONDER POR AREAS

AREA	PENDIENTES			TOTAL
	PQRSD	SAC	SADE	
TALENTO HUMANO	1	183	0	184
PRESTACIONES SOCIALES	3	87	0	90
NOMINA	5	25	0	30
ESCALAFON	0	9	0	9
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	0	5	0	5
SERVICIOS INFORMATICOS	0	4	0	4
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	1	2	0	3
	10	315	0	325

Fuente: Sistema SAC – PQRSD y SADE a 30/06/2019

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 julio.



REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIOS

La información registrada en el cuadro No. 16, 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 julio de 2019.

Se puede observar que los 5 funcionarios que más peticiones tienen pendientes por responder son en su orden: ANGY VIVIANA GOMEZ con 136, ALEXANDER HENAO con 39, MARIA OLIVA GOMEZ con 30, ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ con 27 y JANNETH SUSANA SALAZAR con 20.

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. 16 - PENDIENTES DE RESPONDER POR FUNCIONARIOS

FUNCIONARIO	PENDIENTES			TOTAL
	PQRSD	SAC	SADE	
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	0	136	0	136
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	39	0	39
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	5	25	0	30
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	0	27	0	27
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	1	19	0	20
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	0	15	0	15
DIEGO VARELA MARTINEZ	0	13	0	13
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	0	9	0	9
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	3	3	0	6
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	0	6	0	6
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	0	5	0	5
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	0	5	0	5
ANDRES HERNANDO ARISTIZABAL M.	0	2	0	2
LUZ STELLA HENAO CORTES	0	2	0	2
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	0	2	0	2
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	0	2	0	2
ADRIANA PEREZ BOLAÑOS	1	0	0	1
ARLES OSORIO SEPULVEDAD	0	1	0	1
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	0	1	0	1



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	0	1	0	1
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	0	1	0	1
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	0	1	0	1
TOTAL	10	315	0	325

Fuente: Sistema SAC – PQRSD y SADE a 30/06/2019

INFORME SOBRE QUEJAS EN LOS APLICATIVOS SAC Y SADE

El cuadro No. 17 muestra el total de quejas y reclamos recibidos por las diferentes áreas que conforman la Secretaría de Educación en el mes de julio, 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 y tema de los requerimientos, alcanzando un total de 102 quejas y reclamos de los cuales se han respondido 81 y están pendientes 21. También se puede observar que el mayor número de quejas y reclamos corresponde al área de TALENTO HUMANO con 37.

CUADRO No. 17 – TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS POR AREA

AREAS	Finalizado	Pendiente	TOTAL
TALENTO HUMANO	21	16	37
PRESTACIONES SOCIALES	7	2	9
TALENTO HUMANO	2	1	3
ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	1	1
NOMINA	5	1	6
NOMINA	1	0	1
ESCALAFON	10	0	10
FINANCIERA	3	0	3
GESTION ADMINISTRATIVA	2	0	2
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	9	0	9
PRESTACIONES SOCIALES	11	0	11
SERVICIOS INFORMATICOS	4	0	4
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	6	0	6
TOTAL	81	21	102

Fuente: Sistema SADE - SAC y PQRSD a 30/06/2019

El cuadro No. 22 muestra el total de quejas y reclamos recibidos por los funcionarios en el mes de julio, 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 28 y a la funcionaria LUZ JANETH CARRILLO con 15.

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. 18 QUEJAS Y RECLAMOS POR FUNCIONARIOS



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

FUNCIONARIO	Finalizado	Pendiente	TOTAL
LUZ STELLA HENAO CORTES	12	16	28
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	13	2	15
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	10	0	10
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	8	0	8
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	6	1	7
NAZLY ROMERO ZAMORANO	5	0	5
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	4	0	4
ADRIANA PEREZ BOLANOS	3	0	3
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	3	0	3
ALEJANDRO FOSSI FALLA	2	0	2
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	1	1	2
ARLES OSORIO SEPULVEDA	2	0	2
ALVARO ZULUAGA CARDONA	1	0	1
AURA ESPERANZA ORTIZ	1	0	1
DIEGO VARELA MARTINEZ	1	0	1
EDGAR BILIALDO CEBALLOS MONTOYA	1	0	1
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	1	0	1
HERNANDO CUADROS JIMENEZ	0	1	1
IVAN ALONSO PATIÑO HERRERA	1	0	1
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	1	0	1
JUAN FELIPE PAREDES SALAZAR	1	0	1
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	1	0	1
LUZ MARINA PELAEZ	1	0	1
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	1	0	1
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	1	0	1
TOTAL	81	21	102

Fuente: Aplicativos SAC - SADE y PQRSD a 30/06/2019

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

8 de agosto de 2019