



1.210.30-33.79-

Santiago de Cali, 15 de julio de 2019

INFORME DEL ESTADO DE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE ATENCION AL USUARIO A JUNIO 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 junio 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.

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 junio a 12.356 requerimientos: 3.642 por el SAC, 8.448 por el SADE y 266 por el PQRSD.

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

ESTADO ACTUAL DEL SAC POR DEPENDENCIAS

REQUERIMIENTOS PENDIENTES

Al mes de junio de 2019, el total de peticiones en el SAC alcanzó un número de 3.642, de las cuales se dieron respuestas a 3.426 solicitudes, estando pendientes



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

por responder 216, es decir, que está pendiente por responder el 5,9% del total de peticiones formuladas.

En el cuadro No. 1 se puede observar cómo el mayor número de peticiones se dirige a las Áreas de TALENTO HUMANO con el 63,9% y PRESTACIONES SOCIALES con el 25,8% 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	TOTAL PEND.	TOTAL	% REQ. X AREA/TOTAL
TALENTO HUMANO	2178	216	2394	63,9
PRESTACIONES SOCIALES	905	63	968	25,8
NOMINA	40	11	51	1,4
ESCALAFON	127	8	135	3,6
PLANTA	4	8	12	0,3
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	0	6	6	0,2
COMUNICACION	0	2	2	0,1
INSPECCION Y VIGILANCIA	20	2	22	0,6
SERVICIOS INFORMATICOS	106	2	108	2,9
GESTION ADMINISTRATIVA	9	1	10	0,3
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	4	1	5	0,1
ATENCION AL CIUDADANO	12	0	12	0,3
DESPACHO	1	0	1	0,0
FINANCIERA	15	0	15	0,4
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	5	0	5	0,1
TOTAL	3426	320	3746	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 216 y PRESTACIONES SOCIALES con 63.

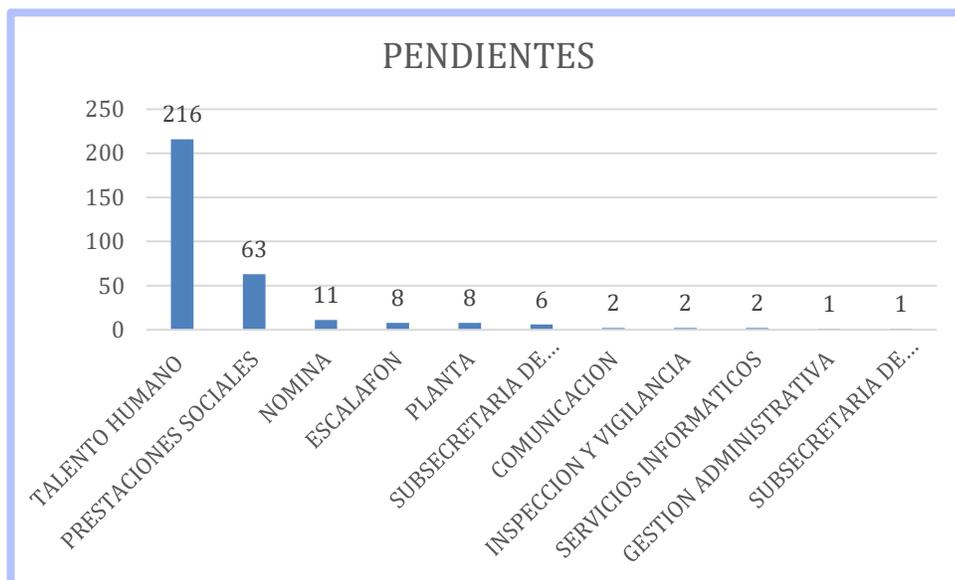
Es importante aclarar que el hecho de que no se haya dado respuesta a las peticiones, no responde exactamente a considerar que hay negligencia de las áreas, porque las mismas se pueden estar gestionando dentro de los términos normales de espera en la contestación, conforme lo establecen las normas legales, 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 2.178 que representan el 90,9% del total de las solicitudes asignadas a esta Área y el 63,5% del total de solicitudes finalizadas y PRESTACIONES SOCIALES con 905 que representa el 93,4% de las solicitudes asignadas a esta Área y el 26,4% 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 junio se dejaron vencer 66 requerimientos, cifra inferior a la del mes anterior 139, de los cuales se lograron finalizar 32 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 34 solicitudes.

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

AREA	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
COMUNICACION	0	1	1
ESCALAFON	4	0	4
GESTION ADMINISTRATIVA	1	0	1
NOMINA	0	1	1
PLANTA	1	0	1



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

PRESTACIONES SOCIALES	16	6	22
TALENTO HUMANO	10	24	34
SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA	0	2	2
TOTAL	32	34	66

Fuente: Sistema SAC a 30/06/2019

El cuadro No. 3 muestra que al mes de junio se encontraban vencidos 104 requerimientos, cifra inferior a los 170 requerimientos del mes anterior, de los cuales se alcanzaron a finalizar 32.

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 JUNIO

AREA	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
TALENTO HUMANO	10	52	62
PRESTACIONES SOCIALES	16	15	31
ESCALAFON	4	0	4
SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA	0	2	2
COMUNICACION	0	1	1
GESTION ADMINISTRATIVA	1	0	1
NOMINA	0	1	1
PLANTA	1	0	1
SERVICIOS INFORMATICOS	0	1	1
TOTAL	32	72	104

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 49 quejas y reclamos de las cuales 1 aún sigue pendiente de responder, siendo TALENTO HUMANO el área que mayor número de quejas y reclamos recibió con 15 requerimientos.

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

AREA	Finalizado	Vencido	TOTAL
TALENTO HUMANO	15	0	15
PRESTACIONES SOCIALES	7	0	7
PRESTACIONES SOCIALES	7	0	7
NOMINA	5	0	5
TALENTO HUMANO	2	1	3
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	3	0	3
SERVICIOS INFORMATICOS	3	0	3
ESCALAFON	2	0	2



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

NOMINA	1	0	1
FINANCIERA	1	0	1
GESTION ADMINISTRATIVA	1	0	1
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	1	0	1
TOTAL	48	1	49

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 junio, de acuerdo con la gestión individual de cada funcionario se muestra en el cuadro No. 5, en el que se puede observar que existen 216 requerimientos pendientes de responder. Cifra inferior a los 346 del mes anterior. Los funcionarios que mayor número de solicitudes tienen por resolver son: ANGY VIVIANA LOPEZ con 115 y WILLIAM BENITEZ con 32.

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 50% 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	115	702	53,24
WILLIAM BENITEZ	32	985	14,81
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	20	74	9,26
MARIA OLIVA GOMEZ VALENCIA	10	51	4,63
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	7	18	3,24
DIEGO VARELA MARTINEZ	5	133	2,31
EDUARDO ANTONIO GOMEZ SALCEDO	4	135	1,85
MARTHA NIDIA GARCÍA CAÑAS	4	11	1,85
MARÍA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	3	20	1,39
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	3	193	1,39



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

ZULMA LOPEZ ORDONEZ	3	186	1,39
NAZLY ROMERO ZAMORANO	2	22	0,93
ROBERTO ARTURO MANZANO J.	2	4	0,93
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	1	1	0,46
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	1	267	0,46
JULIANA ALVAREZ FIGUEROA	1	2	0,46
MARIA DEL CARMEN BAHOS	1	101	0,46
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	1	1	0,46
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	1	1	0,46
ALEJANDRO FOSSI FALLA	0	13	0,00
ALVARO JOSE ZULUAGA CARDONA	0	10	0,00
ANA DEYDA ARENAS TORRES	0	5	0,00
EDINSON TIGREROS HERRERA	0	5	0,00
EDWIN VALLEJO SANTACRUZ	0	1	0,00
ELSY CONSTANZA LLANOS	0	1	0,00
GERMAN LOPEZ ANTE	0	3	0,00
GUSTAVO CONSTAIN	0	7	0,00
IDA PATRICIA PRADO BRAND	0	3	0,00
IVÁN PATIÑO	0	2	0,00
JUAN MANUEL GALLEGO BERMEO	0	7	0,00
LILIANA DEL SOCORRO MIER	0	1	0,00
LUIS FERNANDO SAAVEDRA	0	2	0,00
LUZ JANETH CARRILLO	0	562	0,00
LUZ STELLA HENAO	0	207	0,00
MARIA OTILIA MUÑOZ	0	7	0,00
ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	0	3	0,00
TOTAL	216	3746	100

Fuente: Sistema SAC a 30/06/2019

El cuadro No. 6 muestra las peticiones finalizadas en el sistema SAC hasta el mes de junio, permite observar aquellos funcionarios que mayor número de peticiones respondieron, lo que refleja también el compromiso que han asumido con el SAC para dar respuesta a los usuarios del sistema. Es importante reconocer la labor desarrollada por los siguientes funcionarios conforme lo podemos observar en la tabla en mención: WILLIAM BENITEZ es el que mayores respuestas ha generado: 951, que representa un 27,8% del total de las respuestas de la Secretaría de Educación y un 96,5% de los requerimientos asignados; seguidamente se encuentra la funcionaria LUZ YANETH CARRILLO con 559 y así sucesivamente.

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

FUNCIONARIOS	FINALIZADO	TOTAL	% TOTAL	% FINALIZ
WILLIAM BENITEZ	951	985	27,8	96,55
LUZ JANETH CARRILLO	559	562	16,3	99,47
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	544	702	15,9	77,49
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	258	267	7,5	96,63



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

LUZ STELLA HENAO	207	207	6,0	100,00
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	190	193	5,5	98,45
ZULMA LOPEZ ORDONEZ	175	186	5,1	94,09
EDUARDO ANTONIO GOMEZ SALCEDO	127	135	3,7	94,07
DIEGO VARELA MARTINEZ	126	133	3,7	94,74
MARIA DEL CARMEN BAHOS	99	101	2,9	98,02
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	40	74	1,2	54,05
MARIA OLIVA GOMEZ VALENCIA	40	51	1,2	78,43
NAZLY ROMERO ZAMORANO	20	22	0,6	90,91
MARÍA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	14	20	0,4	70,00
ALEJANDRO FOSSI FALLA	13	13	0,4	100,00
ALVARO JOSE ZULUAGA CARDONA	9	10	0,3	90,00
GUSTAVO CONSTAIN	7	7	0,2	100,00
JUAN MANUEL GALLEGUO BERMEU	7	7	0,2	100,00
MARIA OTILIA MUÑOZ	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
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	4	18	0,1	22,22
GERMAN LOPEZ ANTE	3	3	0,1	100,00
IDA PATRICIA PRADO BRAND	3	3	0,1	100,00
MARTHA NIDIA GARCÍA CAÑAS	3	11	0,1	27,27
ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	3	3	0,1	100,00
IVÁN PATIÑO	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	1	1	0,0	100,00
LILIANA DEL SOCORRO MIER	1	1	0,0	100,00
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	0	1	0,0	0,00
JULIANA ALVAREZ FIGUEROA	0	2	0,0	0,00
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	0	1	0,0	0,00
ROBERTO ARTURO MANZANO J.	0	4	0,0	0,00
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	0	1	0,0	0,00
TOTAL	3426	3746	100	

Fuente: Sistema SAC a 30/06/2019

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: LUZ STELLA HENAO CORTES con 207 y ALEJANDRO FOSSI FALLA con 13.

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 junio.

REQUERIMIENTOS VENCIDOS - SAC



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

En el cuadro No. 7 se puede observar que durante el mes de junio se dejaron vencer 66 requerimientos, un número mucho menor a los 139 del mes anterior, de los cuales se lograron finalizar 32 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, puesto 59.

Los funcionarios que más requerimientos dejaron vencer en el mes de junio fueron: ANGY VIVIANA GOMEZ con 44 y cero finalizados y JANNETH SUSANA SALAZAR y ZULMA LOPEZ con 8 cada una.

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

FUNCIONARIO	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	0	22	22
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	7	1	8
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	8	0	8
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	3	4	7
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	4	0	4
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	3	0	3
DIEGO VARELA MARTINEZ	2	0	2
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	2	0	2
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	0	2	2
ROBERTO ARTURO MANZANO J.	0	2	2
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	2	0	2
ALVARO ZULUAGA CARDONA	1	0	1
JULIANA ALVAREZ FIGUEROA	0	1	1
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	0	1	1
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	0	1	1
TOTAL	32	34	66

Fuente: Sistema SAC a 30/06/2019

El cuadro No. 8 muestra que al mes de junio se encontraban vencidos 104 requerimientos, número inferior a los 199 del mes anterior, siendo ANGY VIVIANA GOMEZ con 43, la funcionaria que más requerimientos vencidos tuvo.

CUADRO No. 8 – REQUERIMIENTOS VENCIDOS AL MES DE JUNIO

FUNCIONARIO	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	0	43	43
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	3	11	14
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	7	1	8
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	8	0	8
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	2	5	7
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	4	0	4



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	0	4	4
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	3	0	3
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	0	3	3
DIEGO VARELA MARTINEZ	2	0	2
ROBERTO ARTURO MANZANO J.	0	2	2
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	2	0	2
ALVARO ZULUAGA CARDONA	1	0	1
JULIANA ALVAREZ FIGUEROA	0	1	1
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	0	1	1
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	0	1	1
TOTAL	27	67	104

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 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 junio de 2019 se han registrado 49 quejas y/reclamos en el aplicativo SAC, así lo muestra el cuadro No. 9, de las cuales se ha dado contestación a 48. Al funcionario que más quejas y reclamos se le han asignado es a LUZ JANETH CARRILLO con 13.

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 JANETH CARRILLO DE CRUZ	13	0	13
LUZ STELLA HENAO CORTES	9	0	9



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	6	0	6
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	6	0	6
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	3	0	3
NAZLY ROMERO ZAMORANO	3	0	3
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	2	0	2
ALVARO ZULUAGA CARDONA	1	0	1
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	0	1	1
DIEGO VARELA MARTINEZ	1	0	1
IVAN ALONSO PATIÑO HERRERA	1	0	1
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	1	0	1
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	1	0	1
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	1	0	1
TOTAL	48	1	49

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 9,3 días promedio a 16,8; igual comportamiento presente respecto al mes anterior que estaba en 12,8.

CUADRO No. 10. TIEMPOS MES A MES

AÑO	2018		2019	
	FINALIZADOS	DIAS PROMEDIO	FINALIZADOS	DIAS PROMEDIO
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
JUNIO	267	9,3	573	16,8
JULIO	423	9,0		
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.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Se puede observar que las áreas que disminuyeron el tiempo de respuesta con relación al mes anterior fueron FINANCIERA,, INSPECCION Y VIGILANCIA, PRESTACIONES SOCIALES y TALENTO HUMANO.

CUADRO No. 11. TIEMPOS POR AREAS

AREA	MAYO		JUNIO	
	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO
ATENCION AL CIUDADANO	0	0	1	2
DESPACHO	0	0	1	42
COMUNICACIONES	0	0	0	0
ESCALAFON	20	11,7	34	18,6
FINANCIERA	3	15,3	2	1
GESTION ADMINISTRATIVA	0	0	1	27
GESTION ORGANIZACIONAL	0	0	0	0
INSPECCION Y VIGILANCIA	2	22	3	16,7
JURIDICA	0	0	0	0
NOMINA	8	8,6	0	0
PLANEACION EDUCATIVA	0	0	0	0
PRESTACIONES SOCIALES	179	20,2	190	31,5
SERVICIOS INFORMATICOS	18	3,1	20	3,2
SUBS. CALIDAD	0	0	0	0
SUBS. COBERTURA	3	39,7	0	0
SUBS. GESTION ADMINST.	0	0	0	0
TALENTO HUMANO	436	10,1	321	8,9
PLANTA	0	0	0	0

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 DE FACTOR SALARIAL, SOLICITUDES DE TALENTO HUMANO, CERTIFICADOS DE NO EXCLUSION y CESANTIAS DOCENTES, DISMINUYERON el tiempo de respuesta con relación al mes anterior.

CUADRO No. 12. TIEMPOS POR PROCESOS

PROCESO	MAYO		JUNIO	
	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO
CERTIFICADO TIEMPO DE SERVICIO	212	7,6	194	9,2
CERTIFICADO DE FACTOR SALARIAL Y BONO PENSIONAL	155	15,4	35	7,7
CERTIFICADO LABORAL	23	7,8	42	13,3
CERTIFICADO DE FUNCIONES	0	0	0	0
SOLICITUDES DE PLANTA	2	1,5	0	0



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

SOLICITUDES DE PERSONAL	15	1,5	24	5,7
SOLICITUDES DE TALENTO HUMANO	29	7,2	26	3,7
ASCENSO E INSCRIPCION ESCALAFON	8	12,4	27	20,5
CERTIFICADOS DE NO EXCLUSION	7	6,9	2	4,5
REFRENDACION CERTIFICADOS DE ESTUDIO	0	0	0	0
CESANTIAS ADMINISTRATIVOS	27	10,2	21	15,4
CESANTIAS DOCENTES	110	20,6	77	17,4
RECONOCIMIENTO/AJUSTES Y RELIQUIDACION DE PENSION	14	17,9	50	54,4
ASIGNACION DE CONTRASEÑA	25	2	25	2,8

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

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

En el ranking nacional del mes de junio, se observa que el Valle del Cauca alcanzó el puesto No. 59, con un porcentaje de respuestas oportunas de 88,32% muy lejos del puesto No.18 que se alcanzó en el mes de diciembre del año anterior.

CUADRO No. 13 – RANKING NACIONAL MES DE JUNIO

JUNIO				
PUESTO	NOMBRE SECRETARIA	TOTAL	A TIEMPO	PORCENTAJE
57	GUAVIARE	783	702	89,66
58	NEIVA	1320	1175	89,02
59	VALLE_DEL_CAUCA	565	499	88,32
60	TUMACO	779	685	87,93
61	PASTO	1048	918	87,60
62	SUCRE	1239	1084	87,49

FUENTE: Rankin Nacional MEN mes de junio

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 junio, 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.

Se efectuó una capacitación programada por el Ministerio de Educación Nacional en los días 12, 13 y 14 del mes de junio a la que asistieron algunos funcionarios del rol funcionario, operativo y administrador del sistema SAC.

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 JUNIO 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 junio un registro de 266 requerimientos de los cuales se han tramitado 258 y se encuentran pendientes de contestar 8.

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: 91 requerimientos, de los cuales tiene 2 pendiente por contestar.

El área que más requerimientos tiene pendientes de contestar es INSPECCION Y VIGILANCIA con 4 requerimientos.

CUADRO No. 14 - ESTADO DEL PQRSD POR AREA

AREAS	Finalizado	Pendiente	TOTAL
INSPECCION Y VIGILANCIA	15	4	19
TALENTO HUMANO	89	2	91
DESPACHO	4	1	5
NOMINA	19	1	20
ATENCION AL CIUDADANO	12	0	12
ESCALAFON	7	0	7
FINANCIERA	2	0	2
GESTION ADMINISTRATIVA	3	0	3
PRESTACIONES SOCIALES	67	0	67
SERVICIOS INFORMATICOS	30	0	30
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	5	0	5
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	5	0	5
TOTAL	258	8	266

Fuente: Sistema PQRSD a 30/06/2019



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

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 70 y tiene 0 pendientes de contestar.

Igualmente se observa que el funcionario que más requerimientos tiene pendientes de contestar es NAZLY ROMERO ZAMORANO con 4.

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. 15 - ESTADO DEL PQRSO POR FUNCIONARIO

FUNCIONARIO	Finalizado	Pendiente	TOTAL
NAZLY ROMERO ZAMORANO	15	4	19
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	0	2	2
EDINSON TIGREROS HERRERA	0	1	1
MARIA OLIVA GOMEZ VALENCIA	19	1	20
ADRIANA PEREZ BOLANOS	5	0	5
ALEJANDRO FOSSI FALLA	2	0	2
ANA MILENA ORTIZ SANCHEZ	5	0	5
EDUARDO ANTONIO GOMEZ SALCEDO	7	0	7
GERMAN LOPEZ ANTE	12	0	12
LUZ JANETH CARRILLO	67	0	67
LUZ MARINA PELAEZ	3	0	3
LUZ STELLA HENAO	70	0	70
MARIA DEL CARMEN BAHOS	30	0	30
MARIA ISABEL HERNANDEZ JARAMILLO	4	0	4
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	19	0	19
TOTAL	258	8	266

Fuente: Sistema PQRSO a 30/06/2019

INFORME DEL ESTADO DEL SISTEMA SADE DE LA GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA A JUNIO 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 junio un registro de 8.484 requerimientos de los cuales se han tramitado 5.301 y se encuentran pendientes de contestar 3.147.

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 junio 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: 3.700, que representa el 43,8% 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 1.843, seguida por PRESTACIONES SOCIALES con 671 y JURIDICA con 203.

CUADRO No. 16 SADE POR AREA

AREA	Archivado	Activo	TOTAL	% TOTAL
TALENTO HUMANO	1857	1843	3700	43,8
PRESTACIONES SOCIALES	1175	671	1846	21,9
JURIDICA	283	203	486	5,8
NOMINA	888	184	1072	12,7
PLANTA	30	82	112	1,3
ESCALAFON	125	48	173	2,0
GESTION ADMINISTRATIVA	18	37	55	0,7
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	145	33	178	2,1
CONTRATISTA	0	19	19	0,2
FINANCIERA	60	10	70	0,8
SERVICIOS INFORMATICOS	30	5	35	0,4
PLANEACION EDUCATIVA	13	4	17	0,2
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	317	4	321	3,8
GESTION ORGANIZACIONAL	5	2	7	0,1
ATENCION AL CIUDADANO	32	1	33	0,4
DESPACHO	59	1	60	0,7
INSPECCION Y VIGILANCIA	252	0	252	3,0
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	12	0	12	0,1
TOTAL	5301	3147	8448	100

FUENTE: Aplicativo SADE a 30/06/2019

El mismo cuadro, nos enseña cómo las áreas que mayor número de respuestas han generado son TALENTO HUMANO con 1.857 y PRESTACIONES SOCIALES con 1.175.

ESTADO ACTUAL DEL SADE POR FUNCIONARIO

En el periodo correspondiente al mes de junio de 2019, los funcionarios de la Secretaría de Educación han recibido 8.448 peticiones por el aplicativo SADE.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

El cuadro No. 17 muestra la relación de los funcionarios que tienen la mayor cantidad de SADE pendientes en el año 2019, encontrándose que las funcionarias LUZ STELLA HENAO del área de TALENTO HUMANO con 1.474 y MARIA OLIVA GOMEZ del área de NOMINA con 182, son las que más requerimientos pendientes presentan.

CUADRO No. 17 SADE PENDIENTES-2019

FUNCIONARIO	PENDIENTE	TOTAL
LUZ STELLA HENAO	1474	2328
MARIA OLIVA GOMEZ VALENCIA	182	975
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	147	240
LUZ JANETH CARRILLO	116	343
JORGE ADONIS MOSQUERA	108	339
JUAN FELIPE PAREDES SALAZAR	104	251
ELISEO CHAUX OROZCO	97	178
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	96	96
AURA ESPERANZA ORTIZ	85	274
MARÍA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	83	165
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	82	112
MARIA DEL PILAR ESTERILLA P.	80	267
JAIRO GIRALDO FORONDA	67	67
GUSTAVO HERNANDO MARTINEZ MOLANO	63	147
EDUARDO ANTONIO GOMEZ SALCEDO	48	173
JUAN CARLOS ECHEVERRY GONZALEZ	35	35
GONZALO ARIAS SATIZABAL	23	23
JACQUELINE FERNANDEZ LEON	23	28
DIEGO VARELA MARTINEZ	20	26
JUAN CARLOS MONTOYA MARTINEZ	20	29
SARA DIANA URBANO	20	20
HERNANDO BENITEZ GOMEZ	19	19
EDGAR BILIALDO CEBALLOS MONTOYA	14	44
JORGE IVAN GAVIRIA SARMIENTO	13	47
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	11	43
OLMEDO CARDONA GIL	11	11
LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	10	43
ALVARO JOSE ZULUAGA CARDONA	9	19
JUAN CARLOS GARZÓN AGUILAR	9	9
LUZ ALBA QUICENO LOPEZ	9	27
MARTHA LUCIA OROZCO VARGAS	9	9
DIEGO ALEJANDRO SUAREZ	7	128
SONIA CAMACHO CAMACHO	6	6
JAIME LOZANO	5	5
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	5	13
ADRIANA RESTREPO LEON	4	4
LORENZO MILLAN GIL	3	15
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	3	3



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

ALVARO FLÓREZ PERDOMO	2	2
JOE CRISTIAN ARANGO CIFUENTES	2	2
LEONEL BONILLA SANCHEZ	2	2
MARTHA NIDIA GARCÍA CAÑAS	2	28
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	2	12
WILLIAM BENITEZ	2	66
ALEJANDRO FOSSI FALLA	1	31
ALEXANDRA ABADIA	1	1
ALVARO RODRIGUEZ CORAL	1	1
AURA MYRIAM PACHICHANA MARTINEZ	1	182
DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	1	20
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	1	5
ELSY CONSTANZA LLANOS	1	11
HERNANDO CUADROS JIMENEZ	1	29
IDA PATRICIA PRADO BRAND	1	34
LIBIA ELENA CAMPO MARÍN	1	4
LUCY CONSTANZA ESTRADA	1	13
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	1	557
OSCAR JAVIER MONTAÑO ROJAS	1	3
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	1	14
SORAYA CAMPO MONTENEGRO	1	3
TOTAL	3147	8448

FUENTE: Aplicativo SADE a 30/06/2019

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 LUZ STELLA HENAO con 854 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.
LUZ STELLA HENAO	854	2328	16,1	36,7
MARIA OLIVA GOMEZ VALENCIA	793	975	15,0	81,3
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	556	557	10,5	99,8
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	234	234	4,4	100,0
JORGE ADONIS MOSQUERA	231	339	4,4	68,1
LUZ JANETH CARRILLO	227	343	4,3	66,2
AURA ESPERANZA ORTIZ	189	274	3,6	69,0
MARIA DEL PILAR ESTERILLA P.	187	267	3,5	70,0
AURA MYRIAM PACHICHANA MARTINEZ	181	182	3,4	99,5
JUAN FELIPE PAREDES SALAZAR	147	251	2,8	58,6
ADRIANA PEREZ BOLANOS	130	130	2,5	100,0
EDUARDO ANTONIO GOMEZ SALCEDO	125	173	2,4	72,3



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

DIEGO ALEJANDRO SUAREZ	121	128	2,3	94,5
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	93	240	1,8	38,8
MARGOT SALAZAR	86	86	1,6	100,0
GUSTAVO HERNANDO MARTINEZ MOLANO	84	147	1,6	57,1
MARÍA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	82	165	1,5	49,7
ELISEO CHAUX OROZCO	81	178	1,5	45,5
ANA MILENA ORTIZ SANCHEZ	79	79	1,5	100,0
ARLES OSORIO SEPULVEDA	79	79	1,5	100,0
WILLIAM BENITEZ	64	66	1,2	97,0
MARIA ISABEL HERNANDEZ JARAMILLO	49	49	0,9	100,0
JORGE IVAN GAVIRIA SARMIENTO	34	47	0,6	72,3
IDA PATRICIA PRADO BRAND	33	34	0,6	97,1
LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	33	43	0,6	76,7
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	32	43	0,6	74,4
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	31	31	0,6	100,0
ALEJANDRO FOSSI FALLA	30	31	0,6	96,8
EDGAR BILIALDO CEBALLOS MONTOYA	30	44	0,6	68,2
IVÁN PATIÑO	30	30	0,6	100,0
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	30	112	0,6	26,8
HERNANDO CUADROS JIMENEZ	28	29	0,5	96,6
MARTHA NIDIA GARCÍA CAÑAS	26	28	0,5	92,9
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	25	25	0,5	100,0
DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	19	20	0,4	95,0
LUZ ALBA QUICENO LOPEZ	18	27	0,3	66,7
NAZLY ROMERO ZAMORANO	18	18	0,3	100,0
ANDRES HERNANDO ARISTIZABAL M.	14	14	0,3	100,0
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	13	14	0,2	92,9
WLADIMIR GUERRERO	13	13	0,2	100,0
EDINSON TIGREROS HERRERA	12	12	0,2	100,0
LORENZO MILLAN GIL	12	15	0,2	80,0
LUCY CONSTANZA ESTRADA	12	13	0,2	92,3
ALVARO JOSE ZULUAGA CARDONA	10	19	0,2	52,6
ELSY CONSTANZA LLANOS	10	11	0,2	90,9
LUCINA MARÍN TORRES	10	10	0,2	100,0
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	10	12	0,2	83,3
JUAN CARLOS MONTOYA MARTINEZ	9	29	0,2	31,0
MARTHA CECILIA FRANCO	9	9	0,2	100,0
MONICA ANDREA RINCON MONROY	9	9	0,2	100,0
GUSTAVO CONSTAIN	8	8	0,2	100,0
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	8	13	0,2	61,5
DIEGO VARELA MARTINEZ	6	26	0,1	23,1
JACQUELINE FERNANDEZ LEON	5	28	0,1	17,9
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	4	5	0,1	80,0
GERMAN LOPEZ ANTE	4	4	0,1	100,0
MARIA LILIANA VALDERRAMA	4	4	0,1	100,0
ESPERANZA MONTANO AEDO	3	3	0,1	100,0



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

LIBIA ELENA CAMPO MARÍN	3	4	0,1	75,0
LILIANA DEL SOCORRO MIER	3	3	0,1	100,0
MARIA DEL PILAR VALENCIA GALVEZ	3	3	0,1	100,0
NANCY RIOJA	3	3	0,1	100,0
JULIAN MAURICIO PEREA SANCHEZ	2	2	0,0	100,0
MARIA OTILIA MUÑOZ	2	2	0,0	100,0
OSCAR JAVIER MONTAÑO ROJAS	2	3	0,0	66,7
SORAYA CAMPO MONTENEGRO	2	3	0,0	66,7
AZAEEL MONEDERO COLORADO	1	1	0,0	100,0
CRISTIAN DAVID PALACIO MEDINA	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 EUGENIA TASCÓN HURTADO	1	1	0,0	100,0
SONIA CASTILLO MARTINEZ	1	1	0,0	100,0
ZULMA LOPEZ ORDONEZ	1	1	0,0	100,0
ADRIANA RESTREPO LEON	0	4	0,0	0,0
ALEXANDRA ABADIA	0	1	0,0	0,0
ALVARO FLÓREZ PERDOMO	0	2	0,0	0,0
ALVARO RODRIGUEZ CORAL	0	1	0,0	0,0
GONZALO ARIAS SATIZABAL	0	23	0,0	0,0
HERNANDO BENITEZ GOMEZ	0	19	0,0	0,0
JAIME LOZANO	0	5	0,0	0,0
JAIRO GIRALDO FORONDA	0	67	0,0	0,0
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	0	96	0,0	0,0
JOE CRISTIAN ARANGO CIFUENTES	0	2	0,0	0,0
JUAN CARLOS ECHEVERRY GONZALEZ	0	35	0,0	0,0
JUAN CARLOS GARZÓN AGUILAR	0	9	0,0	0,0
LEONEL BONILLA SANCHEZ	0	2	0,0	0,0
MARTHA LUCIA OROZCO VARGAS	0	9	0,0	0,0
OLMEDO CARDONA GIL	0	11	0,0	0,0
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	0	3	0,0	0,0
SARA DIANA URBANO	0	20	0,0	0,0
SONIA CAMACHO CAMACHO	0	6	0,0	0,0
TOTAL	5301	8448	100	

FUENTE: Aplicativo SADE a 30/06/2019

Igualmente, en el mismo cuadro anterior se registran los funcionarios que han respondido el 100% de los requerimientos, destacándose MARIAM ESTRELLA HERNANDEZ con 234 y ADRIANA PEREZ BOLAÑOS con 134 requerimientos. Esta relación también se puede observar en el informe de gestión de los funcionarios de la SED correspondiente al mes de junio.

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



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

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 junio de 2019 ascienden a 12.356 requerimientos: 3.642 por el SAC, 8.448 por el SADE y 266 por el PQRSD

REQUERIMIENTOS PENDIENTES- SAC-PQRSD-SADE

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 1.999 y PRESTACIONES SOCIALES con 703.

CUADRO No. 19 PENDIENTES DE RESPONDER POR AREAS

AREA	PENDIENTES			TOTAL
	PQRSD	SAC	SADE	
TALENTO HUMANO	2	154	1843	1999
PRESTACIONES SOCIALES	0	32	671	703
JURIDICA	0	0	203	203
NOMINA	1	10	184	195
PLANTA	0	7	82	89
ESCALAFON	0	4	48	52
GESTION ADMINISTRATIVA	0	0	37	37
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	0	4	33	37
CONTRATISTA	0	0	19	19
FINANCIERA	0	0	10	10
INSPECCION Y VIGILANCIA	4	2	0	6
SERVICIOS INFORMATICOS	0	1	5	6
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	0	1	4	5
PLANEACION EDUCATIVA	0	0	4	4
DESPACHO	1	0	1	2
GESTION ORGANIZACIONAL	0	0	2	2
ATENCION AL CIUDADANO	0	0	1	1
COMUNICACION	0	1	0	1
	8	216	3147	3371

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 junio.

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 junio de 2019.

Se puede observar que los 5 funcionarios que más peticiones tienen pendientes por responder son en su orden: LUZ STELLA HENAO con 1474, ANGY VIVIANA GOMEZ con 262, MARIA OLIVA GOEMZ con 193, LUZ JANETH CARRILLO con 116, y JORGE ADONIS MOSQUERA con 108.

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
	PQRS	SAC	SADE	
LUZ STELLA HENAO	0	0	1474	1474
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	0	115	147	262
MARIA OLIVA GOMEZ VALENCIA	1	10	182	193
LUZ JANETH CARRILLO	0	0	116	116
JORGE ADONIS MOSQUERA	0	0	108	108
JUAN FELIPE PAREDES SALAZAR	0	0	104	104
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	2	1	96	99
ELISEO CHAUX OROZCO	0	0	97	97
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	0	7	82	89
MARÍA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	0	3	83	86
AURA ESPERANZA ORTIZ	0	0	85	85
MARIA DEL PILAR ESTERILLA PORTOCARRERO	0	0	80	80
JAIRO GIRALDO FORONDA	0	0	67	67
GUSTAVO HERNANDO MARTINEZ MOLANO	0	0	63	63
EDUARDO ANTONIO GOMEZ SALCEDO	0	4	48	52
JUAN CARLOS ECHEVERRY GONZALEZ	0	0	35	35



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

WILLIAM BENITEZ	0	32	2	34
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	20	11	31
DIEGO VARELA MARTINEZ	0	5	20	25
GONZALO ARIAS SATIZABAL	0	0	23	23
JACQUELINE FERNANDEZ LEON	0	0	23	23
JUAN CARLOS MONTOYA MARTINEZ	0	0	20	20
SARA DIANA URBANO	0	0	20	20
HERNANDO BENITEZ GOMEZ	0	0	19	19
EDGAR BILIALDO CEBALLOS MONTOYA	0	0	14	14
JORGE IVAN GAVIRIA SARMIENTO	0	0	13	13
OLMEDO CARDONA GIL	0	0	11	11
LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	0	0	10	10
ALVARO JOSE ZULUAGA CARDONA	0	0	9	9
JUAN CARLOS GARZÓN AGUILAR	0	0	9	9
LUZ ALBA QUICENO LOPEZ	0	0	9	9
MARTHA LUCIA OROZCO VARGAS	0	0	9	9
DIEGO ALEJANDRO SUAREZ	0	0	7	7
MARTHA NIDIA GARCÍA CAÑAS	0	4	2	6
NAZLY ROMERO ZAMORANO	4	2	0	6
SONIA CAMACHO CAMACHO	0	0	6	6
JAIME LOZANO	0	0	5	5
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	0	0	5	5
ADRIANA RESTREPO LEON	0	0	4	4
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	0	3	1	4
LORENZO MILLAN GIL	0	0	3	3
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	0	0	3	3
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	0	1	2	3
ZULMA LOPEZ ORDONEZ	0	3	0	3
ALVARO FLÓREZ PERDOMO	0	0	2	2
JOE CRISTIAN ARANGO CIFUENTES	0	0	2	2
LEONEL BONILLA SANCHEZ	0	0	2	2
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	0	1	1	2
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	0	2	0	2
ALEJANDRO FOSSI FALLA	0	0	1	1
ALEXANDRA ABADIA	0	0	1	1
ALVARO RODRIGUEZ CORAL	0	0	1	1
AURA MYRIAM PACHICHANA MARTINEZ	0	0	1	1
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	0	1	0	1
DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	0	0	1	1
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	0	0	1	1
EDINSON TIGREROS HERRERA	1	0	0	1
ELSY CONSTANZA LLANOS	0	0	1	1
HERNANDO CUADROS JIMENEZ	0	0	1	1
IDA PATRICIA PRADO BRAND	0	0	1	1
JULIANA ALVAREZ FIGUEROA	0	1	0	1
LIBIA ELENA CAMPO MARÍN	0	0	1	1



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

LUCY CONSTANZA ESTRADA	0	0	1	1
MARIA DEL CARMEN BAHOS	0	1	0	1
OSCAR JAVIER MONTAÑO ROJAS	0	0	1	1
SORAYA CAMPO MONTENEGRO	0	0	1	1
TOTAL	8	216	3147	3371

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

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 junio, 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. 21 – 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 junio, 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.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

CUADRO No. 22 QUEJAS Y RECLAMOS POR FUNCIONARIOS

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.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

"En SAC vamos por la  de la Excelencia"

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

15 de julio de 2019