



1.210.30-33.79-

Santiago de Cali, 10 de junio de 2019

INFORME DEL ESTADO DE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE ATENCION AL USUARIO A MAYO 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 mayo 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 mayo a 10.463 requerimientos: 3.190 por el SAC, 7.047 por el SADE y 226 por el PQRSD.

INFORME DEL ESTADO DEL SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO - SAC A MAYO 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 31 de mayo de 2019, inicialmente por dependencias y seguidamente por funcionarios.

ESTADO ACTUAL DEL SAC POR DEPENDENCIAS

REQUERIMIENTOS PENDIENTES

Al mes de mayo de 2019, el total de peticiones en el SAC alcanzó un número de 3.190, de las cuales se dieron respuestas a 2.844 solicitudes, estando pendientes



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

por responder 346, es decir, que está pendiente por responder el 10,8% 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 63,5% y PRESTACIONES SOCIALES con el 27,1% 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 95,2% de las peticiones totales.

CUADRO No. 1 - PETICIONES FORMULADAS POR AREA-SAC

Dependencias	FINALIZADO	PEND.	TOTAL	% REQ. X AREA/TOTAL
TALENTO HUMANO	1859	166	2025	63,5
PRESTACIONES SOCIALES	711	152	863	27,1
ESCALAFON	90	19	109	3,4
SERVICIOS INFORMATICOS	84	4	88	2,8
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	0	2	2	0,1
DESPACHO	0	1	1	0,0
GESTION ADMINISTRATIVA	8	1	9	0,3
NOMINA	39	1	40	1,3
ATENCIÓN AL CIUDADANO	11	0	11	0,3
FINANCIERA	13	0	13	0,4
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	20	0	20	0,6
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	5	0	5	0,2
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	4	0	4	0,1
TOTAL	2844	346	3190	100

Fuente: Sistema SAC a 31/05/2019

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 166 y PRESTACIONES SOCIALES con 152.

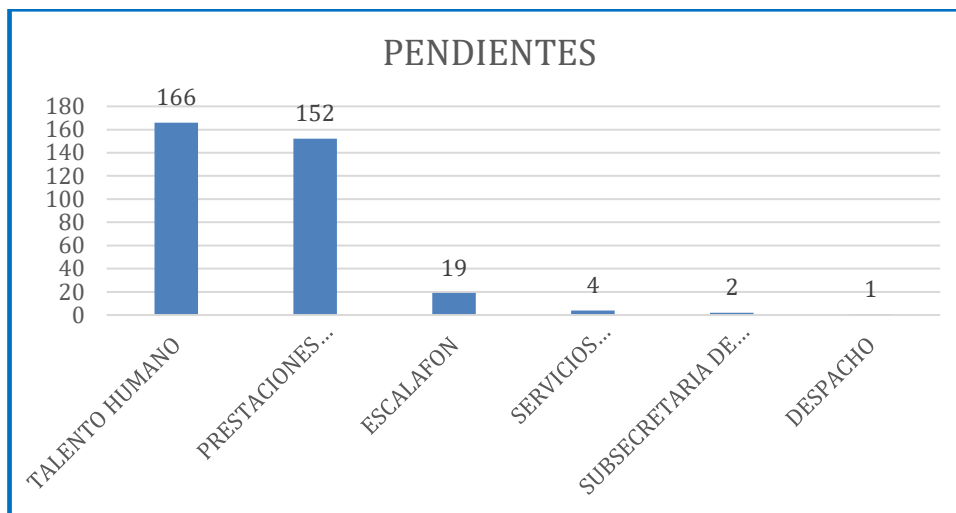
Es importante aclarar que el hecho de que no se haya dado respuesta a las peticiones, no responde exactamente a considerar que hay negligencia de las áreas, porque las mismas se pueden estar gestionando dentro de los términos normales de espera en la contestación, conforme lo establecen las normas legales, 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 1.859 que representan el 91,8% del total de las solicitudes asignadas a esta Área y el 61,37% del total de solicitudes finalizadas y PRESTACIONES SOCIALES con 711 que representa el 82,39% de las solicitudes asignadas a esta Área y el 25,0% 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 mayo se dejaron vencer 139 requerimientos, cifra superior a la del mes anterior 112, de los cuales se lograron finalizar 96 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 MAYO

AREA	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
PRESTACIONES SOCIALES	61	8	69
TALENTO HUMANO	28	33	61
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	4	0	4
ESCALAFON	2	0	2
NOMINA	0	1	1
SERVICIOS INFORMATICOS	1	0	1



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

DESPACHO SECRETARIA DE EDUCACION	0	1	1
TOTAL	96	43	139

Fuente: Sistema SAC a 31/05/2019

El cuadro No. 3 muestra que al mes de mayo se encontraban vencidos 199 requerimientos, cifra bastante superior a los 170 requerimientos del mes anterior, de los cuales se alcanzaron a finalizar 116.

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

AREA	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
PRESTACIONES SOCIALES	65	39	104
TALENTO HUMANO	41	41	82
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	4	0	4
ESCALAFON	2	0	2
SERVICIOS INFORMATICOS	1	1	2
SUBSECRETARIA DE COBERTURA EDUCATIVA	2	0	2
FINANCIERO	1	0	1
NOMINA	0	1	1
DESPACHO SECRETARIA DE EDUCACION	0	1	1
TOTAL	116	83	199

Fuente: Sistema SAC a 31/05/2019

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 45 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	7	0	7
NOMINA	5	0	5
PRESTACIONES SOCIALES	1	3	4
TALENTO HUMANO	1	2	3
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	3	0	3
SERVICIOS INFORMATICOS	3	0	3
ESCALAFON	2	0	2
NOMINA	1	0	1
FINANCIERA	1	0	1
GESTION ADMINISTRATIVA	1	0	1



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

SUBSECRETARIA DE COBERTURA	1	0	1
TOTAL	40	5	45

Fuente: Aplicativos SAC a 31/05/2019

ESTADO ACTUAL DEL SAC POR FUNCIONARIO

REQUERIMIENTOS PENDIENTES- SAC

El estado actual del SAC durante el año 2019 al mes de mayo, de acuerdo con la gestión individual de cada funcionario se muestra en el cuadro No. 5, en el que se puede observar que existen 346 requerimientos pendientes de responder. Los funcionarios que mayor número de solicitudes tienen por resolver son: WILLIAM BENITEZ con 93 y JANETH CARRILLO con 533.

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	% PEND.
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	93	837	26,88
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	67	533	19,36
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	44	557	12,72
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	43	50	12,43
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	27	160	7,80
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	21	232	6,07
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	19	109	5,49
DIEGO VARELA MARTINEZ	9	111	2,60
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	6	7	1,73
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	6	7	1,73
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	4	85	1,16
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	2	16	0,58
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	2	2	0,58
ALVARO ZULUAGA CARDONA	1	9	0,29
ELSY CONSTANZA LLANOS LIBREROS	1	1	0,29
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	1	40	0,29
TOTAL	346	3190	100



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Fuente: Sistema SAC a 31/05/2019

El cuadro No. 6 muestra las peticiones finalizadas en el sistema SAC hasta el mes de mayo, 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: 744, que representa un 26,2% del total de las respuestas de la Secretaría de Educación y un 88,8% de los requerimientos asignados; seguidamente se encuentra la funcionaria ANGY VIVIANA GOMEZ con 513 y así sucesivamente.

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

FUNCIONARIOS	FINALIZADO	TOTAL	% TOTAL	% FINALIZ
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	744	837	26,2	88,89
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	513	557	18,0	92,10
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	466	533	16,4	87,43
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	211	232	7,4	90,95
LUZ STELLA HENAO CORTES	182	182	6,4	100,00
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	181	181	6,4	100,00
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	133	160	4,7	83,13
DIEGO VARELA MARTINEZ	102	111	3,6	91,89
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	90	109	3,2	82,57
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	81	85	2,8	95,29
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	39	40	1,4	97,50
NAZLY ROMERO ZAMORANO	20	20	0,7	100,00
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	14	16	0,5	87,50
ALEJANDRO FOSSI FALLA	11	11	0,4	100,00
ALVARO ZULUAGA CARDONA	8	9	0,3	88,89
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	7	50	0,2	14,00
JUAN MANUEL GALLEGU BERMEU	7	7	0,2	100,00
MARIA OTILIA MUÑOZ	6	6	0,2	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
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	3	3	0,1	100,00
IDA PATRICIA PRADO BRAND	3	3	0,1	100,00
IVAN ALONSO PATIÑO HERRERA	2	2	0,1	100,00
LUIS FERNANDO SAAVEDRA	2	2	0,1	100,00
ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	2	2	0,1	100,00
EDWIN VALLEJO SANTACRUZ	1	1	0,0	100,00
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	1	1	0,0	100,00
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	1	7	0,0	14,29
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	1	7	0,0	14,29
ELSY CONSTANZA LLANOS LIBREROS	0	1	0,0	0,00



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

ROBERTO ARTURO MANZANO J.	0	2	0,0	0,00
TOTAL	2844	3190	100	

Fuente: Sistema SAC a 31/05/2019

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 182 y MARTHA YANETH MORALES con 181.

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 mayo.

REQUERIMIENTOS VENCIDOS - SAC

En el cuadro No. 7 se puede observar que durante el mes de mayo se dejaron vencer 139 requerimientos, un número mucho mayor a los 112 del mes anterior, de los cuales se lograron finalizar 96 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 mayo fueron: LUZ JANETH CARRILLO con 56 y ANGY VIVIANA GOMEZ con 44.

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

FUNCIONARIO	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	56	0	56
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	24	20	44
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	3	9	12
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	2	4	6
NAZLY ROMERO ZAMORANO	4	0	4
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	1	2	3
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	0	3	3
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	2	1	3
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	2	0	2
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	0	2	2
DIEGO VARELA MARTINEZ	1	0	1
ELSY CONSTANZA LLANOS LIBREROS	0	1	1
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN R.	1	0	1
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	0	1	1
TOTAL	96	43	139

Fuente: Sistema SAC a 31/05/2019



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

El cuadro No. 8 muestra que al mes de mayo se encontraban vencidos 199 requerimientos, número superior a los 170 del mes anterior, siendo ANGY VIVIANA GOMEZ con 57, la funcionaria que más requerimientos vencidos tuvo.

CUADRO No. 8 – REQUERIMIENTOS VENCIDOS AL MES DE MAYO

FUNCIONARIO	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	36	21	57
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	56	0	56
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	4	33	37
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	3	9	12
LUIS ALBERTO MONSALVE R.	0	5	5
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	0	4	4
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	2	2	4
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	0	4	4
NAZLY ROMERO ZAMORANO	4	0	4
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	2	2	4
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	2	0	2
IDA PATRICIA PRADO BRAND	2	0	2
LUIS FERNANDO SAAVEDRA	2	0	2
DIEGO VARELA MARTINEZ	1	0	1
ELSY CONSTANZA LLANOS LIBREROS	0	1	1
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN R.	1	0	1
IVAN ALONSO PATIÑO HERRERA	1	0	1
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	0	1	1
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	0	1	1
TOTAL	116	83	199

Fuente: Sistema SAC a 31/05/2019

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 mayo de 2019 se han registrado 45 quejas y/reclamos en el aplicativo SAC, así lo muestra el cuadro No. 9, de las cuales se ha dado contestación a 40.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Al funcionario que más quejas y reclamos se le han asignado es a LUZ JANETH CARRILLO con 10.

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 5 requerimiento relacionado con quejas y reclamos.

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

FUNCIONARIO	Finalizado	Vencido	TOTAL
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	7	3	10
LUZ STELLA HENAO CORTES	8	0	8
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	0	1	1
TOTAL	40	5	45

Fuente: Aplicativos SAC a 31/05/2019

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



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

735	9,8	597	21,6
460	18,6	903	14,1
953	16,1	609	12,8
668	29,2	669	12,8
267	9,3		
423	9,0		
926	25,9		
961	23,1		
876	21,2		
674	14,6		
593	16,1		

Fuente: Elaborada a partir de la información del aplicativos SAC a 31/05/2019

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 NOMINA, SERVICIOS INFORMATICOS y TALENTO HUMANO.

CUADRO No. 11. TIEMPOS POR AREAS

AREA	ABRIL		MAYO	
	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO
ATENCION AL CIUDADANO	5	4,8	0	0
DESPACHO	0	0	0	0
COMUNICACIONES	0	0	0	0
ESCALAFON	10	8,1	20	11,7
FINANCIERA	3	5,7	3	15,3
GESTION ADMINISTRATIVA	2	10,5	0	0
GESTION ORGANIZACIONAL	0	0	0	0
INSPECCION Y VIGILANCIA	4	11,3	2	22
JURIDICA	0	0	0	0
NOMINA	10	14,7	8	8,6
PLANEACION EDUCATIVA	0	0	0	0
PRESTACIONES SOCIALES	164	17,5	179	20,2
SERVICIOS INFORMATICOS	19	4,9	18	3,1
SUBS. CALIDAD	0	0	0	0
SUBS. COBERTURA	0	0	3	39,7
SUBS. GESTION ADMINST.	0	0	0	0
TALENTO HUMANO	392	11,6	436	10,1
PLANTA	0	0	0	0
	609		669	

Fuente: Elaborada a partir de la información del aplicativos SAC a 31/05/2019



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

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 TIEMPO DE SERVICIO, SOLICITUDES DE PLANTA, SOLICITUDES DE PERSONAL, SOLICITUDES DE TALENTO HUMANO, SOLICITUDES DE PENSION Y ASIGNACION DE CONTRASEÑA, DISMINUYERON el tiempo de respuesta con relación al mes anterior.

CUADRO No. 12. TIEMPOS POR PROCESOS

PROCESO	ABRIL		MAYO	
	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO
CERTIFICADO TIEMPO DE SERVICIO	122	12,1	212	7,6
CERTIFICADO DE FACTOR SALARIAL Y BONO PENSIONAL	138	15,1	155	15,4
CERTIFICADO LABORAL	43	6,1	23	7,8
CERTIFICADO DE FUNCIONES	3	11,7	0	0
SOLICITUDES DE PLANTA	13	3,3	2	1,5
SOLICITUDES DE PERSONAL	10	8,3	15	1,5
SOLICITUDES DE TALENTO HUMANO	61	8,1	29	7,2
ASCENSO E INSCRIPCION ESCALAFON	7	8,1	8	12,4
CERTIFICADOS DE NO EXCLUSION	0	0	7	6,9
REFRENDACION CERTIFICADOS DE ESTUDIO	0	0	0	0
CESANTIAS ADMINISTRATIVOS	16	3,8	27	10,2
CESANTIAS DOCENTES	53	14,6	110	20,6
RECONOCIMIENTO/AJUSTES Y RELIQUIDACION DE PENSION	62	27,2	14	17,9
ASIGNACION DE CONTRASEÑA	39	3,4	25	2
	567		627	

Fuente: Elaborada a partir de la información del aplicativos SAC a 31/05/2019

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

En el ranking nacional del mes de mayo, se observa que el Valle del Cauca alcanzó el puesto No. 69, con un porcentaje de respuestas oportunas de 81,11% muy lejos del puesto No.18 que se alcanzó en el mes de diciembre del año anterior.

CUADRO No. 13 – RANKING NACIONAL MES DE MAYO

MAYO



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

PUESTO	NOMBRE SECRETARIA	TOTAL	A TIEMPO	PORCENTAJE
67	DOSQUEBRADAS	797	661	82,94
68	SAN_ANDRES	424	347	81,84
69	VALLE_DEL_CAUCA	736	597	81,11
70	CALI	4073	3245	79,67
71	CARTAGENA	1605	1274	79,38
72	TUMACO	856	676	78,97
73	BUCARAMANGA	2004	1580	78,84

FUENTE: Rankin Nacional MEN mes de mayo

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 mayo, 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



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

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 todos los funcionarios de la Secretaría de Educación asistir a la capacitación que sobre el aplicativo SAC-V2 ha programado el Ministerio de Educación Nacional, para el día 13 de junio.

INFORME DEL ESTADO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS - PQRSD AL MES DE MAYO 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 mayo un registro de 226 requerimientos de los cuales se han tramitado 215 y se encuentran pendientes de contestar 11.

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: 80 requerimientos, de los cuales tiene 3 pendiente por contestar.

El área que más requerimientos tiene pendientes de contestar es PRESTACIONES SOCIALES con 4 requerimientos.

CUADRO No. 14 - ESTADO DEL PQRSD POR AREA

AREAS	Finalizado	Pendiente	TOTAL
PRESTACIONES SOCIALES	56	4	60



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

TALENTO HUMANO	77	3	80
GESTION ADMINISTRATIVA	2	1	3
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	11	1	12
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	4	1	5
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	4	1	5
ATENCIÓN AL CIUDADANO	12	0	12
DESPACHO	4	0	4
ESCALAFON	6	0	6
FINANCIERA	2	0	2
NOMINA	15	0	15
SERVICIOS INFORMATICOS	22	0	22
TOTAL	215	11	226

Fuente: Sistema PQRS a 31/05/2019

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 58 y tiene 3 pendientes de contestar.

Igualmente se observa que el funcionario que más requerimientos tiene pendientes de contestar es LUZ JANETH CARRILLO 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 PQRS POR FUNCIONARIO

FUNCIONARIO	Finalizado	Pendiente	TOTAL
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	56	4	60
LUZ STELLA HENAO CORTES	58	3	61
ADRIANA PEREZ BOLANOS	4	1	5
ANA MILENA ORTIZ SANCHEZ	4	1	5
LUZ MARINA PELAEZ	2	1	3
NAZLY ROMERO ZAMORANO	11	1	12
ALEJANDRO FOSSI FALLA	2	0	2
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	6	0	6
GERMAN LOPEZ ANTE	12	0	12
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	22	0	22
MARIA ISABEL HERNANDEZ JARAMILLO	4	0	4
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	15	0	15
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	19	0	19
TOTAL	215	11	226

Fuente: Sistema PQRS a 31/05/2019



INFORME DEL ESTADO DEL SISTEMA SADE DE LA GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA A MAYO 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 mayo un registro de 7.047 requerimientos de los cuales se han tramitado 4.220 y se encuentran pendientes de contestar 2.827.

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 PQRSD 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 mayo 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: 3.248, que representa el 46,1% 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 1.739, seguida por PRESTACIONES SOCIALES con 522 y JURIDICA con 238.

CUADRO No. 16 SADE POR AREA

AREA	Archivado	Activo	TOTAL	% TOTAL
TALENTO HUMANO	1509	1739	3248	46,1
PRESTACIONES SOCIALES	803	522	1325	18,8
JURIDICA	189	238	427	6,1
NOMINA	660	144	804	11,4
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	102	62	164	2,3
ESCALAFON	118	34	152	2,2
ATENCIÓN AL CIUDADANO	20	28	48	0,7
CONTRATISTA	0	18	18	0,3
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	242	15	257	3,6
FINANCIERA	51	9	60	0,9
GESTION ADMINISTRATIVA	211	7	218	3,1
DESPACHO	48	6	54	0,8
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	215	5	220	3,1
GESTION ORGANIZACIONAL	5	0	5	0,1
PLANEACION EDUCATIVA	9	0	9	0,1
SERVICIOS INFORMATICOS	28	0	28	0,4



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	10	0	10	0,1
TOTAL	4220	2827	7047	100

FUENTE: Aplicativo SADE a 31/05/2019

El mismo cuadro, nos enseña cómo las áreas que mayor número de respuestas han generado son TALENTO HUMANO con 1.509 y PRESTACIONES SOCIALES con 803.

ESTADO ACTUAL DEL SADE POR FUNCIONARIO

En el periodo correspondiente al mes de mayo de 2019, los funcionarios de la Secretaría de Educación han recibido 7.047 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 las funcionarias LUZ STELLA HENAO del área de TALENTO HUMANO con 1.295 y ANGY VIVIANA GOMEZ, también del área de TALENTO HUMANO con 189, son las que más requerimientos pendientes presentan.

CUADRO No. 17 SADE PENDIENTES-2019

FUNCIONARIO	PENDIENTE	TOTAL
LUZ STELLA HENAO CORTES	1295	1976
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	189	190
ELISEO CHAUX OROZCO	142	157
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	142	707
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	103	291
JORGE ADONIS MOSQUERA	102	224
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	82	82
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	80	134
JUAN FELIPE PAREDES SALAZAR	70	177
AURA ESPERANZA ORTIZ	61	238
JAIR GONZALEZ FORONDA	57	57
MARIA DEL PILAR ESTERILLA P.	50	185
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	38	39
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	36	40
JUAN CARLOS ECHEVERRY GONZALEZ	35	35
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	34	152
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	29	29
HERNANDO CUADROS JIMENEZ	28	45
LUZ ALBA QUICENO LOPEZ	25	25
GONZALO ARIAS SATIZABAL	21	21
HERNANDO BENITEZ GOMEZ	18	18
SARA DIANA URBANO	18	18
EDGAR BILIALDO CEBALLOS MONTOYA	14	44
JORGE IVAN GAVIRIA SARMIENTO	13	47
DIEGO VARELA MARTINEZ	12	16



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

OLMEDO CARDONA GIL	11	11
MARTHA LUCIA OROZCO VARGAS	10	10
JUAN CARLOS MONTOYA MARTINEZ	9	18
GUSTAVO HERNANDO MARTINEZ MOLANO	8	12
SONIA CAMACHO CAMACHO	8	8
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	8	61
ARLES OSORIO SEPULVEDA	7	78
JUAN CARLOS GARZÓN AGUILAR	7	7
LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	6	39
DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	5	20
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	5	202
ALVARO ZULUAGA CARDONA	4	14
MARIA ISABEL HERNANDEZ JARAMILLO	4	42
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	4	24
LORENZO MILLAN GIL	3	15
MARIA DEL PILAR VALENCIA GALVEZ	3	3
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	3	3
ALEJANDRO FOSSI FALLA	2	29
ALVARO FLÓREZ PERDOMO	2	2
CARLOS ALBERTO APONTE TAMAYO	2	2
DIEGO ALEJANDRO SUAREZ	2	115
ELSY CONSTANZA LLANOS LIBREROS	2	12
JOE CRISTIAN ARANGO CIFUENTES	2	2
LEONEL BONILLA SANCHEZ	2	2
LUZ MARINA PELAEZ	2	200
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	2	10
ALEXANDRA ABADIA	1	1
ALVARO RODRIGUEZ CORAL	1	1
AURA MYRIAM PACHICHANA MARTINEZ	1	154
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	1	23
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	1	4
IDA PATRICIA PRADO BRAND	1	31
JACQUELINE FERNANDEZ LEON	1	1
MARIA EUGENIA TASCON HURTADO	1	1
OSCAR JAVIER MONTAÑO ROJAS	1	2
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	1	11
TOTAL	2827	7047

FUENTE: Aplicativo SADE a 31/05/2019

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 681 como aquella funcionaria que mayor número de respuestas ha emitido a las peticiones formuladas en este aplicativo.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

CUADRO No. 18 SADE FINALIZADOS - 2019

FUNCIONARIO	Archivado	Total	% ARCHIV.	% FINALIZ.
LUZ STELLA HENAO CORTES	681	1976	16,1	34,5
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	565	707	13,4	79,9
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	538	538	12,7	100,0
LUZ MARINA PELAEZ	198	200	4,7	99,0
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	197	202	4,7	97,5
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	188	291	4,5	64,6
AURA ESPERANZA ORTIZ	177	238	4,2	74,4
AURA MYRIAM PACHICHANA MARTINEZ	153	154	3,6	99,4
MARIA DEL PILAR ESTERILLA P.	135	185	3,2	73,0
JORGE ADONIS MOSQUERA	122	224	2,9	54,5
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	118	152	2,8	77,6
DIEGO ALEJANDRO SUAREZ	113	115	2,7	98,3
JUAN FELIPE PAREDES SALAZAR	107	177	2,5	60,5
MARGOT SALAZAR	86	86	2,0	100,0
ADRIANA PEREZ BOLANOS	79	79	1,9	100,0
ANA MILENA ORTIZ SANCHEZ	73	73	1,7	100,0
ARLES OSORIO SEPULVEDA	71	78	1,7	91,0
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	54	134	1,3	40,3
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	53	61	1,3	86,9
MARIA ISABEL HERNANDEZ JARAMILLO	38	42	0,9	90,5
JORGE IVAN GAVIRIA SARMIENTO	34	47	0,8	72,3
LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	33	39	0,8	84,6
EDGAR BILIALDO CEBALLOS MONTOYA	30	44	0,7	68,2
IDA PATRICIA PRADO BRAND	30	31	0,7	96,8
ALEJANDRO FOSSI FALLA	27	29	0,6	93,1
IVAN ALONSO PATIÑO HERRERA	24	24	0,6	100,0
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	22	23	0,5	95,7
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	20	24	0,5	83,3
NAZLY ROMERO ZAMORANO	18	18	0,4	100,0
HERNANDO CUADROS JIMENEZ	17	45	0,4	37,8
DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	15	20	0,4	75,0
ELISEO CHAUX OROZCO	15	157	0,4	9,6
ANDRES HERNANDO ARISTIZABAL M.	14	14	0,3	100,0
LORENZO MILLAN GIL	12	15	0,3	80,0
ALVARO ZULUAGA CARDONA	10	14	0,2	71,4
EDINSON TIGREROS HERRERA	10	10	0,2	100,0
ELSY CONSTANZA LLANOS LIBREROS	10	12	0,2	83,3
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	10	11	0,2	90,9
JUAN CARLOS MONTOYA MARTINEZ	9	18	0,2	50,0
LUCY CONSTANZA ESTRADA	9	9	0,2	100,0
MARTHA CECILIA FRANCO	9	9	0,2	100,0
MONICA ANDREA RINCON MONROY	9	9	0,2	100,0
WLADIMIR GUERRERO	9	9	0,2	100,0
LUCINA MARÍN TORRES	8	8	0,2	100,0



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	8	10	0,2	80,0
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	8	8	0,2	100,0
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	6	6	0,1	100,0
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	4	40	0,1	10,0
DIEGO VARELA MARTINEZ	4	16	0,1	25,0
GUSTAVO HERNANDO MARTINEZ MOLANO	4	12	0,1	33,3
MARIA LILIANA VALDERRAMA	4	4	0,1	100,0
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	3	4	0,1	75,0
ESPERANZA MONTANO AEDO	3	3	0,1	100,0
GERMAN LOPEZ ANTE	3	3	0,1	100,0
LIBIA ELENA CAMPO MARÍN	3	3	0,1	100,0
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	3	3	0,1	100,0
NANCY RIOJA	3	3	0,1	100,0
JULIAN MAURICIO PEREA SANCHEZ	2	2	0,0	100,0
SORAYA CAMPO MONTENEGRO	2	2	0,0	100,0
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	1	190	0,0	0,5
AZAEEL MONEDERO COLORADO	1	1	0,0	100,0
CRISTIAN DAVID PALACIO MEDINA	1	1	0,0	100,0
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	1	39	0,0	2,6
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	2	0,0	50,0
SONIA CASTILLO MARTINEZ	1	1	0,0	100,0
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	1	1	0,0	100,0
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
CARLOS ALBERTO APONTE TAMAYO	0	2	0,0	0,0
GONZALO ARIAS SATIZABAL	0	21	0,0	0,0
HERNANDO BENITEZ GOMEZ	0	18	0,0	0,0
JACQUELINE FERNANDEZ LEON	0	1	0,0	0,0
JAIRO GIRALDO FORONDA	0	57	0,0	0,0
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	0	82	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	7	0,0	0,0
LEONEL BONILLA SANCHEZ	0	2	0,0	0,0
LUZ ALBA QUICENO LOPEZ	0	25	0,0	0,0
MARIA DEL PILAR VALENCIA GALVEZ	0	3	0,0	0,0
MARIA EUGENIA TASCON HURTADO	0	1	0,0	0,0
MARTHA LUCIA OROZCO VARGAS	0	10	0,0	0,0
OLMEDO CARDONA GIL	0	11	0,0	0,0
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	0	29	0,0	0,0
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	0	3	0,0	0,0
SARA DIANA URBANO	0	18	0,0	0,0



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

SONIA CAMACHO CAMACHO	0	8	0,0	0,0
TOTAL	4220	7047	100	

FUENTE: Aplicativo SADE a 31/05/2019

Igualmente, en el mismo cuadro anterior se registran los funcionarios que han respondido el 100% de los requerimientos, destacándose MARTHA YANETH MORALES con 538 y MARGOT SALAZAR con 86 requerimientos. Esta relación también se puede observar en el informe de gestión de los funcionarios de la SED correspondiente al mes de mayo.

INFORME CONSOLIDADO DEL ESTADO ACTUAL DE LOS TRES APLICATIVOS IMPLEMENTADOS PARA LA ATENCION AL CIUDADANO A MAYO 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 mayo de 2019 ascienden a 10.463 requerimientos: 3.190 por el SAC, 7.047 por el SADE y 226 por el PQRS

REQUERIMIENTOS PENDIENTES- SAC-PQRS-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 1.908 y PRESTACIONES SOCIALES con 678.

CUADRO No. 19 PENDIENTES DE RESPONDER POR AREAS

AREA	PENDIENTES				TOTAL
	PQRS	SAC-V1	SAC-V2	SADE	
TALENTO HUMANO	3	2	164	1739	1908
PRESTACIONES SOCIALES	4	1	151	522	678
JURIDICA	0	0	0	238	238
NOMINA	0	0	1	144	145
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	1	0	2	62	65
ESCALAFON	0	0	19	34	53
ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	0	0	28	28
CONTRATISTA	0	0	0	18	18



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

SUBSECRETARIA DE COBERTURA	1	0	0	15	16
FINANCIERA	0	0	0	9	9
GESTION ADMINISTRATIVA	1	0	1	7	9
DESPACHO	0	0	1	6	7
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1	0	0	5	6
SERVICIOS INFORMATICOS	0	0	4	0	4
TOTAL	11	3	343	2827	3184

Fuente: Sistema SAC – PQRSD y SADE a 31/05/2019

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 mayo.

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 mayo de 2019.

Se puede observar que los 5 funcionarios que más peticiones tienen pendientes por responder son en su orden: LUZ STELLA HENAO con 1298, ANGY VIVIANA GOMEZ con 233, LUZ JANETH CARRILLO con 174, MARIA OLIVA GOEMZ con 143 y ELISEO CHAUX con 142.

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-V1	SAC-V2	SADE	
LUZ STELLA HENAO CORTES	3	0	0	1295	1298
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	0	0	44	189	233
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	4	0	67	103	174
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	0	0	1	142	143
ELISEO CHAUX OROZCO	0	0	0	142	142
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	0	2	19	82	103
JORGE ADONIS MOSQUERA	0	0	0	102	102



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	0	0	93	8	101
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	0	0	2	80	82
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	1	42	36	79
JUAN FELIPE PAREDES SALAZAR	0	0	0	70	70
AURA ESPERANZA ORTIZ	0	0	0	61	61
JAIRO GIRALDO FORONDA	0	0	0	57	57
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	0	0	19	34	53
MARIA DEL PILAR ESTERILLA P.	0	0	0	50	50
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	0	0	6	38	44
JUAN CARLOS ECHEVERRY GONZALEZ	0	0	0	35	35
ROBERTO ARTURO MANZANO J.	0	0	2	29	31
HERNANDO CUADROS JIMENEZ	0	0	0	28	28
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	0	0	27	0	27
LUZ ALBA QUICENO LOPEZ	0	0	0	25	25
DIEGO VARELA MARTINEZ	0	0	9	12	21
GONZALO ARIAS SATIZABAL	0	0	0	21	21
HERNANDO BENITEZ GOMEZ	0	0	0	18	18
SARA DIANA URBANO	0	0	0	18	18
EDGAR BILIALDO CEBALLOS MONTOYA	0	0	0	14	14
JORGE IVAN GAVIRIA SARMIENTO	0	0	0	13	13
OLMEDO CARDONA GIL	0	0	0	11	11
MARTHA LUCIA OROZCO VARGAS	0	0	0	10	10
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	0	0	6	4	10
JUAN CARLOS MONTOYA MARTINEZ	0	0	0	9	9
GUSTAVO HERNANDO MARTINEZ M.	0	0	0	8	8
SONIA CAMACHO CAMACHO	0	0	0	8	8
ARLES OSORIO SEPULVEDA	0	0	0	7	7
JUAN CARLOS GARZÓN AGUILAR	0	0	0	7	7
LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	0	0	0	6	6
ALVARO ZULUAGA CARDONA	0	0	1	4	5
DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	0	0	0	5	5
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	0	0	0	5	5
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	0	0	4	0	4
MARIA ISABEL HERNANDEZ JARAMILLO	0	0	0	4	4
ELSY CONSTANZA LLANOS LIBREROS	0	0	1	2	3
LORENZO MILLAN GIL	0	0	0	3	3
LUZ MARINA PELAEZ	1	0	0	2	3
MARIA DEL PILAR VALENCIA GALVEZ	0	0	0	3	3
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	0	0	0	3	3
ALEJANDRO FOSSI FALLA	0	0	0	2	2
ALVARO FLÓREZ PERDOMO	0	0	0	2	2
CARLOS ALBERTO APONTE TAMAYO	0	0	0	2	2
DIEGO ALEJANDRO SUAREZ	0	0	0	2	2
JOE CRISTIAN ARANGO CIFUENTES	0	0	0	2	2
LEONEL BONILLA SANCHEZ	0	0	0	2	2
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	0	0	0	2	2



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

ADRIANA PEREZ BOLANOS	1	0	0	0	1
ALEXANDRA ABADIA	0	0	0	1	1
ALVARO RODRIGUEZ CORAL	0	0	0	1	1
ANA MILENA ORTIZ SANCHEZ	1	0	0	0	1
AURA MYRIAM PACHICHANA MARTINEZ	0	0	0	1	1
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	0	0	0	1	1
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	0	0	0	1	1
IDA PATRICIA PRADO BRAND	0	0	0	1	1
JACQUELINE FERNANDEZ LEON	0	0	0	1	1
MARIA EUGENIA TASCON HURTADO	0	0	0	1	1
NAZLY ROMERO ZAMORANO	1	0	0	0	1
OSCAR JAVIER MONTAÑO ROJAS	0	0	0	1	1
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	0	0	0	1	1
TOTAL	11	3	343	2827	3184

Fuente: Sistema SAC – PQRSD y SADE a 31/05/2019

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 mayo, 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 92 quejas y reclamos de los cuales se han respondido 70 y están pendientes 22. También se puede observar que el mayor número de quejas y reclamos corresponde al área de TALENTO HUMANO con 33.

CUADRO No. 21 – TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS POR AREA

AREAS	Finalizado	Pendiente	TOTAL
TALENTO HUMANO	18	15	33
PRESTACIONES SOCIALES	11	0	11
ESCALAFON	10	0	10
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	8	0	8
NOMINA	5	1	6
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	6	0	6
PRESTACIONES SOCIALES	1	3	4
SERVICIOS INFORMATICOS	4	0	4
TALENTO HUMANO	1	2	3
FINANCIERA	3	0	3
GESTION ADMINISTRATIVA	2	0	2
NOMINA	1	0	1
ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	1	1
TOTAL	70	22	92

Fuente: Sistema SADE - SAC y PQRSD a 31/05/2019



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

El cuadro No. 22 muestra el total de quejas y reclamos recibidos por los funcionarios en el mes de mayo, 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 24 y a los funcionarios EDUARDO GOMEZ y LUZ JANETH CARRILLO con 10 c/u.

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	10	14	24
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	10	0	10
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	7	3	10
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	8	0	8
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	6	1	7
NAZLY ROMERO ZAMORANO	5	0	5
ADRIANA PEREZ BOLANOS	3	0	3
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	3	0	3
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	3	0	3
ALEJANDRO FOSSI FALLA	2	0	2
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	0	2	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 RUEALES	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	0	1	1
TOTAL	70	22	92

Fuente: Aplicativos SAC - SADE y PQRSO a 31/05/2019

Se recomienda al Comité Directivo que se implementen estrategias de seguimiento a los requerimientos del SAC - SADE y PQRSO a nivel de áreas y de funcionarios, de tal manera que se pueda minimizar el impacto de los mismos en la gestión de la administración departamental, disminuyendo las posibles tutelas, desacatos y



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

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

10 de junio de 2019