



1.210.30-33.79-

Santiago de Cali, 5 de septiembre de 2019

INFORME DEL ESTADO DE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE ATENCION AL USUARIO A AGOSTO 31 DE 2019

El presente informe, recoge la situación actual del estado de registros de los requerimientos que la Secretaría de Educación ha recibido hasta el mes de agosto 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 PQRS, aplicativo implementado por el Departamento del Valle del Cauca, para hacer seguimiento a las peticiones que se realizan a través de medios electrónicos.

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

Finalmente se hace un consolidado de la información recogida de los dos aplicativos con su correspondiente análisis, los cuales ascienden hasta el mes de agosto a 5.232 requerimientos: 4.861 por el SAC y 371 por el PQRS.

INFORME DEL ESTADO DEL SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO - SAC A AGOSTO 31 DE 2019

En este informe se presenta inicialmente un consolidado de las peticiones presentadas a la Secretaría de Educación del Departamento del Valle del Cauca y un comportamiento de la gestión de los funcionarios competentes para dar respuesta a las peticiones que fueron formuladas entre el 1º de enero y el 31 de agosto de 2019, inicialmente por dependencias y seguidamente por funcionarios.

ESTADO ACTUAL DEL SAC POR DEPENDENCIAS

REQUERIMIENTOS PENDIENTES

Al mes de agosto de 2019, el total de peticiones en el SAC alcanzó un número de 4.861, de las cuales se dieron respuestas a 4.512 solicitudes, estando pendientes



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

por responder 349, es decir, que está pendiente por responder el 7,18% 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 56,6% y PRESTACIONES SOCIALES con el 24,9% 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 94,9% de las peticiones totales.

CUADRO No. 1 - PETICIONES FORMULADAS POR AREA-SAC

Dependencias	FINALIZADO	PENDIENTE	TOTAL	% REQ. X AREA/TOTAL
PRESTACIONES SOCIALES	1059	151	1210	24,9
TALENTO HUMANO	2643	108	2751	56,6
NOMINA	40	36	76	1,6
ESCALAFON	158	34	192	3,9
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	0	7	7	0,1
JURIDICA	0	4	4	0,1
SERVICIOS INFORMATICOS	151	3	154	3,2
GESTION ADMINISTRATIVA	9	2	11	0,2
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	23	1	24	0,5
PERSONAL	363	1	364	7,5
PLANTA	19	1	20	0,4
SUBS. DE COBERTURA	8	1	9	0,2
ATENCIÓN AL CIUDADANO	16	0	16	0,3
COMUNICACION	1	0	1	0,0
DESPACHO	2	0	2	0,0
FINANCIERA	15	0	15	0,3
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	5	0	5	0,1
TOTAL	3900	315	4861	100

Fuente: Sistema SAC a 31/08/2019

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: PRESTACIONES SOCIALES con 151 y TALENTO HUMANO con 108.

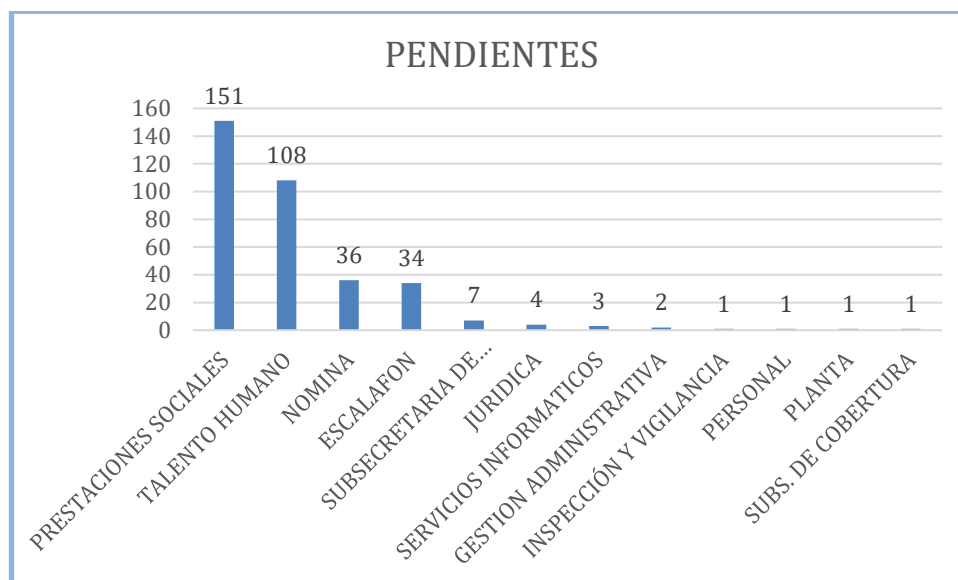
Es importante aclarar que el hecho de que no se haya dado respuesta a las peticiones, no responde exactamente a considerar que hay negligencia de las áreas, porque las mismas se pueden estar gestionando dentro de los términos normales de espera en la contestación conforme lo establecen las normas legales, 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 2.643 que representan el 96,0% del total de las solicitudes asignadas a esta Área y el 67,7% del total de solicitudes finalizadas y PRESTACIONES SOCIALES con 1.059 que representa el 87,5% de las solicitudes asignadas a esta Área y el 27,1% 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 agosto se dejaron vencer 115 requerimientos, cifra inferior a la del mes anterior 133, de los cuales se lograron finalizar 71 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 68 solicitudes.

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

AREA	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
ESCALAFON	3	0	3
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	0	1	1
NOMINA	0	17	17
PRESTACIONES SOCIALES	8	19	27
TALENTO HUMANO	58	4	62



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

DESPACHO SECRETARIA DE EDUCACION	1	0	1
SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA	0	3	3
SUBSECRETARIA DE COBERTURA EDUCATIVA	1	0	1
TOTAL	71	44	115

Fuente: Sistema SAC a 31/08/2019

El cuadro No. 3 muestra que al mes de agosto se encontraban vencidos 166 requerimientos, cifra inferior a los 187 requerimientos del mes anterior, de los cuales se alcanzaron a finalizar 71.

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 AGOSTO

AREA	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
ESCALAFON	3	0	3
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	0	1	1
NOMINA	0	30	30
PRESTACIONES SOCIALES	8	47	55
SERVICIOS INFORMATICOS	0	1	1
TALENTO HUMANO	58	10	68
DESPACHO SECRETARIA DE EDUCACION	1	0	1
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	0	5	5
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	1	1	2
TOTAL	71	95	166

Fuente: Sistema SAC a 31/08/2019

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 83 quejas y reclamos de las cuales 9 aún siguen pendientes de responder, siendo PRESTACIONES SOCIALES el área que mayor número de quejas y reclamos recibió con 23 requerimientos y el área que más requerimientos tiene pendientes por responder es NOMINA con 6.

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

AREA	Finalizado	Vencido	TOTAL
PRESTACIONES SOCIALES	21	2	23
TALENTO HUMANO	21	1	22
NOMINA	6	5	11
PERSONAL	8	0	8
ESCALAFON	5	0	5
SERVICIOS INFORMATICOS	5	0	5



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	3	0	3
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	0	1
FINANCIERA	1	0	1
GESTION ADMINISTRATIVA	1	0	1
PLANTA	1	0	1
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	0	1	1
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	1	0	1
TOTAL	74	9	83

Fuente: Aplicativos SAC a 31/08/2019

ESTADO ACTUAL DEL SAC POR FUNCIONARIO

REQUERIMIENTOS PENDIENTES- SAC

El estado actual del SAC durante el año 2019 al mes de agosto, de acuerdo con la gestión individual de cada funcionario se muestra en el cuadro No. 5, en el que se puede observar que existen 349 requerimientos pendientes de responder. Cifra superior a los 315 del mes anterior. Los funcionarios que mayor número de solicitudes tienen por resolver son: LUZ JANETH CARRILLO con 68 Y WILLIAM BENITEZ CARDOZO con 63.

Es necesario aclarar, que el hecho de que los funcionarios cuenten con este número de requerimientos pendientes de contestar no significa en todos los casos que corresponde a negligencia de los funcionarios, porque las mismas se pueden estar gestionando dentro de los términos normales de espera en la contestación, conforme lo establecen las normas legales.

Para determinar esta condición es necesario efectuar un análisis individualizado de acuerdo con los trámites o procedimientos que se tengan bajo la responsabilidad de cada funcionario.

CUADRO No. 5 - PETICIONES S.A.C. PENDIENTES DE RESPONDER

FUNCIONARIOS	PENDIENTES	TOTAL	% PENDIENTES
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	68	671	19,48
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	63	1201	18,05
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	57	98	16,33
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	36	76	10,32
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	34	192	9,74
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	27	906	7,74
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	20	256	5,73
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	15	359	4,30
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	5	8	1,43
AURA MYRIAM PACHICHANA	4	4	1,15
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	4	4	1,15



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	3	24	0,86
ALVARO ZULUAGA CARDONA	2	11	0,57
ANDRES HERNANDO ARISTIZABAL M.	2	24	0,57
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	2	2	0,57
ARLES OSORIO SEPULVEDA	1	1	0,29
DIEGO VARELA MARTINEZ	1	175	0,29
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	1	20	0,29
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	1	113	0,29
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	1	364	0,29
NAZLY ROMERO ZAMORANO	1	24	0,29
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	1	1	0,29
TOTAL	349	4861	

Fuente: Sistema SAC a 31/08/2019

El cuadro No. 6 muestra las peticiones finalizadas en el sistema SAC hasta el mes de agosto, permite observar aquellos funcionarios que mayor número de peticiones respondieron, lo que refleja también el compromiso que han asumido con el SAC para dar respuesta a los usuarios del sistema. Es importante reconocer la labor desarrollada por los siguientes funcionarios conforme lo podemos observar en la tabla en mención: WILLIAM BENITEZ es el que mayor respuesta ha generado: 1.138, que representa un 25,2% del total de las respuestas de la Secretaría de Educación y un 94,7% de los requerimientos asignados; seguidamente se encuentra la funcionaria ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN con 879 y así sucesivamente.

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

FUNCIONARIOS	FINALIZADO	TOTAL	% TOTAL	% FINALIZ
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	1138	1201	25,2	94,75
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	879	906	19,5	97,02
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	603	671	13,4	89,87
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	363	364	8,0	99,73
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	344	359	7,6	95,82
LUZ STELLA HENAO CORTES	240	240	5,3	100,00
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	236	256	5,2	92,19
DIEGO VARELA MARTINEZ	174	175	3,9	99,43
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	158	192	3,5	82,29
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	112	113	2,5	99,12
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	41	98	0,9	41,84
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	40	76	0,9	52,63
NAZLY ROMERO ZAMORANO	23	24	0,5	95,83
ANDRES HERNANDO ARISTIZABAL M.	22	24	0,5	91,67
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	21	24	0,5	87,50
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	19	20	0,4	95,00
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	16	16	0,4	100,00
MARIA OTILIA MUÑOZ	14	14	0,3	100,00



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

ALEJANDRO FOSSI FALLA	13	13	0,3	100,00
ALVARO ZULUAGA CARDONA	9	11	0,2	81,82
JUAN MANUEL GALLEGU BERMEU	7	7	0,2	100,00
ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	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
GERMAN LOPEZ ANTE	3	3	0,1	100,00
IDA PATRICIA PRADO BRAND	3	3	0,1	100,00
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	3	8	0,1	37,50
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	2	2	0,0	100,00
ELSY CONSTANZA LLANOS LIBREROS	2	2	0,0	100,00
IVAN ALONSO PATIÑO HERRERA	2	2	0,0	100,00
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	2	2	0,0	100,00
LUIS FERNANDO SAAVEDRA	2	2	0,0	100,00
EDWIN VALLEJO SANTACRUZ	1	1	0,0	100,00
JULIANA ALVAREZ FIGUEROA	1	1	0,0	100,00
LUCY CONSTANZA ESTRADA MENA	1	1	0,0	100,00
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	1	1	0,0	100,00
ARLES OSORIO SEPULVEDA	0	1	0,0	0,00
AURA MYRIAM PACHICHANA	0	4	0,0	0,00
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	0	1	0,0	0,00
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	0	2	0,0	0,00
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	0	4	0,0	0,00
TOTAL	4512	4861	100	

Fuente: Sistema SAC a 31/08/2019

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 240 y GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN con 16.

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 agosto.

REQUERIMIENTOS VENCIDOS - SAC

En el cuadro No. 7 se puede observar que durante el mes de agosto se dejaron vencer 115 requerimientos, un número mucho mayor a los 133 del mes anterior, de los cuales se lograron finalizar 67 de manera extemporánea, lo que demuestra que sigue existiendo una preocupación 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.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Los funcionarios que más requerimientos dejaron vencer en el mes de agosto fueron: ANGY VIVIANA GOMEZ con 48, ALEXANDER HENAO con 18 y MARIA OLIVA GOMEZ con 17.

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

FUNCIONARIO	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	45	3	48
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	18	18
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	0	17	17
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	5	1	6
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	6	0	6
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	6	0	6
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	3	0	3
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	2	0	2
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	0	2	2
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	1	0	1
DIEGO VARELA MARTINEZ	1	0	1
ELSY CONSTANZA LLANOS LIBREROS	1	0	1
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	1	0	1
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	0	1	1
NAZLY ROMERO ZAMORANO	0	1	1
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	0	1	1
TOTAL	67	41	115

Fuente: Sistema SAC a 31/08/2019

El cuadro No. 8 muestra que al mes de agosto se encontraban vencidos 166 requerimientos, número inferior a los 187 del mes anterior, siendo ANGY VIVIANA GOMEZ con 48, la funcionaria que más requerimientos vencidos tiene asignados.

CUADRO No. 8 – REQUERIMIENTOS VENCIDOS AL MES DE AGOSTO

FUNCIONARIO	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	45	3	48
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	42	42
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	0	30	30
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	5	4	9
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	6	0	6
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	6	0	6
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	2	3	5
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	0	5	5
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	3	0	3
ROBERTO ARTURO MANZANO J.	0	2	2
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	0	2	2
ARLES OSORIO SEPULVEDAD	0	1	1
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	1	0	1
DIEGO VARELA MARTINEZ	1	0	1



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

ELSY CONSTANZA LLANOS L.	1	0	1
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	1	0	1
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	0	1	1
NAZLY ROMERO ZAMORANO	0	1	1
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	0	1	1
TOTAL	67	87	166

Fuente: Sistema SAC a 31/08/2019

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 agosto de 2019 se han registrado 83 quejas y/reclamos en el aplicativo SAC, así lo muestra el cuadro No. 9, de las cuales se ha dado contestación a 74. Al funcionario que más quejas y reclamos se le han asignado es a LUZ JANETH CARRILLO con 20.

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 9 requerimiento relacionado con quejas y reclamos y el funcionario que mas tiene asignados sin contestar es MARIA OLIVA GOMEZ VALENCIA con 5.

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

FUNCIONARIO	Finalizado	Vencido	TOTAL
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	18	2	20
LUZ STELLA HENAO CORTES	14	0	14
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	6	5	11
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	8	0	8
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	5	0	5
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	4	0	4



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	3	0	3
NAZLY ROMERO ZAMORANO	3	0	3
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	1	1	2
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	2	0	2
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	2	0	2
ALVARO ZULUAGA CARDONA	1	0	1
DIEGO VARELA MARTINEZ	1	0	1
IVAN ALONSO PATIÑO HERRERA	1	0	1
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	1	0	1
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	1	0	1
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	1	0	1
ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	1	0	1
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	0	1	1
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	1	0	1
TOTAL	74	9	83

Fuente: Aplicativos SAC a 31/08/2019

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 disminuyó al pasar de 25,9 días promedio a 20,1; aunque presenta un aumento en su comportamiento respecto al mes anterior que estaba en 14,8.

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	496	14,8
AGOSTO	926	25,9	619	20,1
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 31/08/2019



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

El cuadro No. 11 registra los tiempos promedio de respuesta de los requerimientos en el aplicativo SAC, según el área de competencia para los últimos dos meses.

Se puede observar que las áreas que disminuyeron el tiempo de respuesta con relación al mes anterior fueron ATENCION AL CIUDADANO, ESCALAFON, PRESTACIONES SOCIALES y PLANTA.

CUADRO No. 11. TIEMPOS POR AREAS

AREA	JULIO		AGOSTO	
	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO
ATENCION AL CIUDADANO	1	13	3	0
DESPACHO	0	0	1	21
COMUNICACIONES	1	50	0	0
ESCALAFON	16	18,5	22	16,7
FINANCIERA	0	0	0	0
GESTION ADMINISTRATIVA	0	0	0	0
GESTION ORGANIZACIONAL	0	0	0	0
INSPECCION Y VIGILANCIA	3	22,3	0	0
JURIDICA	0	0	0	0
NOMINA	0	0	0	0
PLANEACION EDUCATIVA	0	0	0	0
PRESTACIONES SOCIALES	72	14,7	100	12,6
SERVICIOS INFORMATICOS	28	3,9	19	5,1
SUBS. CALIDAD	0	0	0	0
SUBS. COBERTURA	0	0	4	16,3
SUBS. GESTION ADMINST.	0	0	0	0
TALENTO HUMANO	364	15,5	469	22,7
PLANTA	11	13	1	1
	496		619	

Fuente: Elaborada a partir de la información del aplicativos SAC a 31/08/2019

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 encuentran aquellos que DISMINUYERON el tiempo de respuesta con relación al mes anterior: TIEMPOS DE SERVICIO, PLANTA; ASCENSO E INSCRIPCION EN EL ESCALAFON, CESANTIAS ADMINISTRATIVOS, CESANTIAS DOCENTES, LIQUIDACION DE PENSIONES y ASIGNACION DE CONTRASEÑA.

CUADRO No. 12. TIEMPOS POR PROCESOS

PROCESO	JULIO		AGOSTO	
	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

CERTIFICADO TIEMPO DE SERVICIO	183	9,3	135	7
CERTIFICADO DE FACTOR SALARIAL Y BONO PENSIONAL	95	28,4	232	37,2
CERTIFICADO LABORAL	37	6,8	56	14,4
CERTIFICADO DE FUNCIONES	0	0	0	0
SOLICITUDES DE PLANTA	17	56,4	1	1
SOLICITUDES DE PERSONAL	10	1,2	11	3,4
SOLICITUDES DE TALENTO HUMANO	20	5	22	8,8
ASCENSO E INSCRIPCION ESCALAFON	12	19,8	5	18,4
CERTIFICADOS DE NO EXCLUSION	0	0	6	18
REFRENDACION CERTIFICADOS DE ESTUDIO	0	0	0	0
CESANTIAS ADMINISTRATIVOS	22	15,7	24	14,8
CESANTIAS DOCENTES	5	8,2	14	6
RECONOCIMIENTO/AJUSTES Y RELIQUIDACION DE PENSION	29	20,1	38	16
ASIGNACION DE CONTRASEÑA	39	6,4	29	4,3

Fuente: Elaborada a partir de la información del aplicativos SAC a 31/08/2019

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

Al momento de elaborar el informe del mes de agosto el MEN no había publicado el ranking nacional para el mes de agosto.

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 agosto, 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.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Igualmente, para los funcionarios el aplicativo les diseñó un calendario que les permite visualizar las fechas en que los requerimientos se vencen acorde con el tiempo establecido por los marcos legales que regulan esta clase de actuaciones.

RECOMENDACIONES - ESTRATEGIAS Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO

Se recomienda que los líderes de los procesos, de las áreas y de las subsecretarías contribuyan a generar la cultura organizacional SAC en los funcionarios que tienen a cargo, para de esta manera aportar un granito de arena en el mejoramiento continuo en la posición de la Secretaría de Educación Nacional a través del SAC y de nuestros usuarios, de tal manera que se vea reflejada en las encuestas de satisfacción que se les aplica.

Se recomienda al Comité Directivo se sigan implementando estrategias y seguimiento a los requerimientos de los aplicativos SAC y PQRSO a nivel de áreas y de funcionarios de tal manera que se pueda minimizar el impacto de los mismos en la gestión de la administración departamental, disminuyendo las posibles tutelas, desacatos y órdenes de arresto, para sus directivos, en especial la señora Gobernadora y el señor Secretario de Educación.

Se recomienda a los Subsecretarios, Coordinadores y Líderes de proceso, realizar reuniones semanales de seguimiento a los requerimientos que les han sido asignados a los funcionarios competentes de sus áreas, para garantizar una oportuna respuesta a los mismos y de cada reunión levantar un acta que sirva de soporte para los órganos externos a la Secretaría que los soliciten.

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 - PQRSO AL MES DE AGOSTO DE 2019

El sistema PQRSO como aplicativo implementado por el Departamento del Valle del Cauca, registra todas las peticiones vía comunicación electrónica, solicitadas por los usuarios sobre contenido temático relacionado con el sector educativo.

El PQRSO presenta al mes de agosto un registro de 371 requerimientos de los cuales se han tramitado 352 y se encuentran pendientes de contestar 19.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

El cuadro No. 13 muestra el registro del estado de las solicitudes a cargo de las áreas de la Secretaría de Educación, en el cual se observa que TALENTO HUMANO es el área que más requerimientos ha recibido: 101 requerimientos, de los cuales tiene 3 pendientes por contestar.

El área que más requerimientos tiene pendientes de contestar es NOMINA con 8 requerimientos.

CUADRO No. 13 - ESTADO DEL PQRSO POR AREA

AREAS	Finalizado	Pendiente	TOTAL
NOMINA	31	8	39
PRESTACIONES SOCIALES	82	3	85
TALENTO HUMANO	98	3	101
ESCALAFON	9	2	11
GESTION ADMINISTRATIVA	3	2	5
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	6	1	7
ATENCIÓN AL CIUDADANO	14	0	14
DESPACHO	6	0	6
FINANCIERA	2	0	2
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	23	0	23
PERSONAL	32	0	32
SERVICIOS INFORMATICOS	36	0	36
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	10	0	10
TOTAL	352	19	371

Fuente: Sistema PQRSO a 31/08/2019

En el cuadro No. 14 se muestra el registro del estado de las solicitudes a cargo de los funcionarios de la Secretaría de Educación del Departamento, en el que se puede observar que la funcionaria que más requerimientos ha contestado es: LUZ STELLA HENAO con 84.

Igualmente se observa que el funcionario que más requerimientos tiene pendientes de contestar es MARIA OLIVA GOEMZ con 8.

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

CUADRO No. 14 - ESTADO DEL PQRSO POR FUNCIONARIO

FUNCIONARIO	Finalizado	Pendiente	TOTAL
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	31	8	39
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	82	3	85
LUZ STELLA HENAO CORTES	84	3	87
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	9	2	11
LUZ MARINA PELAEZ	3	2	5



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

ANA MILENA ORTIZ	6	1	7
ADIANA PEREZ BOLAÑOS	10	0	10
ALEJANDRO FOSSI FALLA	2	0	2
EDINSON TIGREROS HERRERA	1	0	1
GERMAN LOPEZ ANTE	14	0	14
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	6	0	6
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	14	0	14
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	30	0	30
MARIA ISABEL HERNANDEZ	5	0	5
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	32	0	32
NAZLY ROMERO ZAMORANO	23	0	23
TOTAL	352	19	371

Fuente: Sistema PQRSd a 31/08/2019

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

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

INFORME CONSOLIDADO DEL ESTADO ACTUAL DE LOS TRES APLICATIVOS IMPLEMENTADOS PARA LA ATENCION AL CIUDADANO A AGOSTO 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 agosto de 2019 ascienden a 5.232 requerimientos: 4.861 por el SAC y 371 por el PQRSd. El SADE por problemas técnicos del aplicativo, no permite mostrar los registros.

REQUERIMIENTOS PENDIENTES- SAC y PQRSd

REQUERIMIENTOS POR AREAS

El cuadro No. 15 muestra la relación por áreas de las peticiones que se encuentran pendientes de responder, donde se resalta las áreas que más tienen: PRESTACIONES SOCIALES con 154 y TALENTO HUMANO con 111.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

CUADRO No. 15 PENDIENTES DE RESPONDER POR AREAS

AREA	PENDIENTES			TOTAL
	PQRSD	SAC	SADE	
PRESTACIONES SOCIALES	3	151	0	154
TALENTO HUMANO	3	108	0	111
NOMINA	8	36	0	44
ESCALAFON	2	34	0	36
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	1	7	0	8
GESTION ADMINISTRATIVA	2	2	0	4
JURIDICA	0	4	0	4
SERVICIOS INFORMATICOS	0	3	0	3
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	0	1	0	1
PERSONAL	0	1	0	1
PLANTA	0	1	0	1
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	0	1	0	1
	19	349	0	368

Fuente: Sistema SAC – PQRSD a 31/08/2019

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 agosto.

REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIOS

La información registrada en el cuadro No. 16, muestra las peticiones pendientes en todos los aplicativos, por cada uno de los funcionarios competentes y que han sido formuladas por nuestros usuarios durante el mes de agosto de 2019.

Se puede observar que los 5 funcionarios que más peticiones tienen pendientes por responder son en su orden: LUZ YANETH CARRILLO con 71, WILLIAM BENITEZ con 63, ALEXANDER HENAO con 57, MARIA OLIVA GOMEZ con 44 y EDUARDO GOMEZ con 36.

Es necesario aclarar, que el hecho de que los funcionarios cuenten con este número de requerimientos pendientes de contestar no significa en todos los casos que corresponden a negligencia de los funcionarios, sino a que el tiempo de finalización del proceso requiere de un término, para dar respuesta adecuada a los trámites solicitados.

Para determinar esta condición es necesario efectuar un análisis individualizado de acuerdo con los trámites o procedimientos que se tengan bajo la responsabilidad de cada funcionario.

CUADRO No. 16 - PENDIENTES DE RESPONDER POR FUNCIONARIOS



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

FUNCIONARIO	PENDIENTES			TOTAL
	PQRSD	SAC	SADE	
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	3	68	0	71
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	0	63	0	63
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	57	0	57
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	8	36	0	44
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	2	34	0	36
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	0	27	0	27
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	0	20	0	20
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	0	15	0	15
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	0	5	0	5
AURA MYRIAM PACHICHANA	0	4	0	4
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	0	4	0	4
LUZ STELLA HENAO CORTES	3	0	0	3
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	0	3	0	3
ALVARO ZULUAGA CARDONA	0	2	0	2
ANDRES HERNANDO ARISTIZABAL M.	0	2	0	2
LUZ MARINA PELAEZ	2	0	0	2
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	0	2	0	2
ANA MILENA ORTIZ	1	0	0	1
ARLES OSORIO SEPULVEDAD	0	1	0	1
DIEGO VARELA MARTINEZ	0	1	0	1
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	0	1	0	1
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	0	1	0	1
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	0	1	0	1
NAZLY ROMERO ZAMORANO	0	1	0	1
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	0	1	0	1
TOTAL	19	349	0	368

Fuente: Sistema SAC – PQRSD a 31/08/2019

INFORME SOBRE QUEJAS Y RECLAMOS EN LOS APLICATIVOS SAC Y PQRSD

El cuadro No. 17 muestra el total de quejas y reclamos recibidos por las diferentes áreas que conforman la Secretaría de Educación hasta el mes de agosto, en los aplicativos SAC y PQRSD, en el aplicativo SADE no es posible obtener esta información por problemas técnicos en la plataforma tecnológica, alcanzando un total de 142 quejas y reclamos de los cuales se han respondido 130 y están pendientes 12. También se puede observar que el mayor número de quejas y reclamos corresponde al área de PRESTACIONES SOCIALES con 48.

CUADRO No. 17 – TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS POR AREA

AREAS	Finalizado	Pendiente	TOTAL
PRESTACIONES SOCIALES	46	2	48
TALENTO HUMANO	25	1	26



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

NOMINA	13	8	21
PERSONAL	10	0	10
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	9	0	9
SERVICIOS INFORMATICOS	9	0	9
ESCALAFON	6	0	6
ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	0	3
FINANCIERA	3	0	3
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	3	0	3
GESTION ADMINISTRATIVA	2	0	2
PLANTA	1	0	1
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	0	1	1
TOTAL	130	12	142

Fuente: Sistema SAC y PQRSD a 31/08/2019

El cuadro No. 22 muestra el total de quejas y reclamos recibidos por los funcionarios hasta el mes de agosto, en los aplicativos SAC y PQRSD, en él podemos observar que el mayor número de quejas y reclamos ha sido asignado a la funcionaria LUZ JANETH CARRILLO con 45 y a la funcionaria MARIA OLIVA GOMEZ con 21.

Es necesario aclarar que las quejas asignadas no necesariamente corresponden a los funcionarios que aparecen registrados, en razón a que en algunos casos son sólo los filtros del área y no es de su competencia dar respuesta a las mismas.

CUADRO No. 18 QUEJAS Y RECLAMOS POR FUNCIONARIOS

FUNCIONARIOS	Finalizado	Pendiente	TOTAL
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	43	2	45
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	13	8	21
LUZ STELLA HENAO CORTES	18	0	18
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	10	0	10
NAZLY ROMERO ZAMORANO	9	0	9
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	6	0	6
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	5	0	5
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	4	0	4
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	4	0	4
ADIANA PEREZ BOLAÑOS	2	0	2
ALEJANDRO FOSSI FALLA	2	0	2
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	1	1	2
GERMAN LOPEZ ANTE	2	0	2
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	2	0	2
ALVARO ZULUAGA CARDONA	1	0	1
DIEGO VARELA MARTINEZ	1	0	1
IVAN ALONSO PATIÑO HERRERA	1	0	1
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	1	0	1
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	1	0	1
LUZ MARINA PELAEZ	1	0	1



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	1	0	1
ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	1	0	1
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	0	1	1
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	1	0	1
TOTAL	130	12	142

Fuente: Aplicativos SAC y PQRSD a 31/08/2019

Se recomienda al Comité Directivo que se implementen estrategias de seguimiento a los requerimientos del SAC 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 y PQRSD pendientes de responder y vencidos, 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

6 de septiembre de 2019