



1.210.30-33.79-

Santiago de Cali, 8 de noviembre 10 de 2019

## **INFORME DEL ESTADO DE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE ATENCION AL USUARIO A OCTUBRE 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 octubre de 2019.

Inicialmente se desglosa la situación correspondiente al Sistema de Atención al Ciudadano que recoge el comportamiento de las solicitudes presentadas a través del aplicativo SAC establecido por el Ministerio de Educación Nacional.

Seguidamente se hace un análisis de la situación actual del sistema PQRSD, aplicativo implementado por el Departamento del Valle del Cauca, para hacer seguimiento a las peticiones que se realizan a través de medios electrónicos.

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

Finalmente se hace un consolidado de la información recogida de los dos aplicativos con su correspondiente análisis, los cuales ascienden hasta el mes de octubre a 6.449 requerimientos: 5.994 por el SAC y 455 por el PQRSD.

## **INFORME DEL ESTADO DEL SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO - SAC A OCTUBRE 31 DE 2019**

En este informe se presenta inicialmente un consolidado de las peticiones y radicadas en 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 octubre de 2019, inicialmente por dependencias y seguidamente por funcionarios.

### **ESTADO ACTUAL DEL SAC POR DEPENDENCIAS**

#### **REQUERIMIENTOS PENDIENTES**

Al mes de octubre de 2019, el total de peticiones en el SAC alcanzó un número de 5.994, de las cuales se dieron respuestas a 5.781 solicitudes, estando pendientes



# DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

por responder 213, es decir, que está pendiente por responder el 3,5% 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 57,3% y PRESTACIONES SOCIALES con el 26,9% 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 97,0% de las peticiones totales.

**CUADRO No. 1 - PETICIONES FORMULADAS POR AREA-SAC**

Dependencias	FINALIZADO	PENDIENTE	TOTAL	% REQ. X AREA/TOTAL
PRESTACIONES SOCIALES	1488	124	1612	26,9
TALENTO HUMANO	3381	52	3433	57,3
ESCALAFON	282	12	294	4,9
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	4	9	13	0,2
JURIDICA	0	4	4	0,1
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	26	3	29	0,5
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	10	3	13	0,2
PLANTA	28	2	30	0,5
FINANCIERA	15	1	16	0,3
GESTION ADMINISTRATIVA	11	1	12	0,2
PERSONAL	350	1	351	5,9
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	0	1	1	0,0
ATENCIÓN AL CIUDADANO	25	0	25	0,4
COMUNICACION	1	0	1	0,0
DESPACHO	7	0	7	0,1
NOMINA	94	0	94	1,6
SERVICIOS INFORMATICOS	59	0	59	1,0
<b>TOTAL</b>	<b>5781,0</b>	<b>213,0</b>	<b>5994,0</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Sistema SAC a 31/10/2019

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 124 y TALENTO HUMANO con 52.

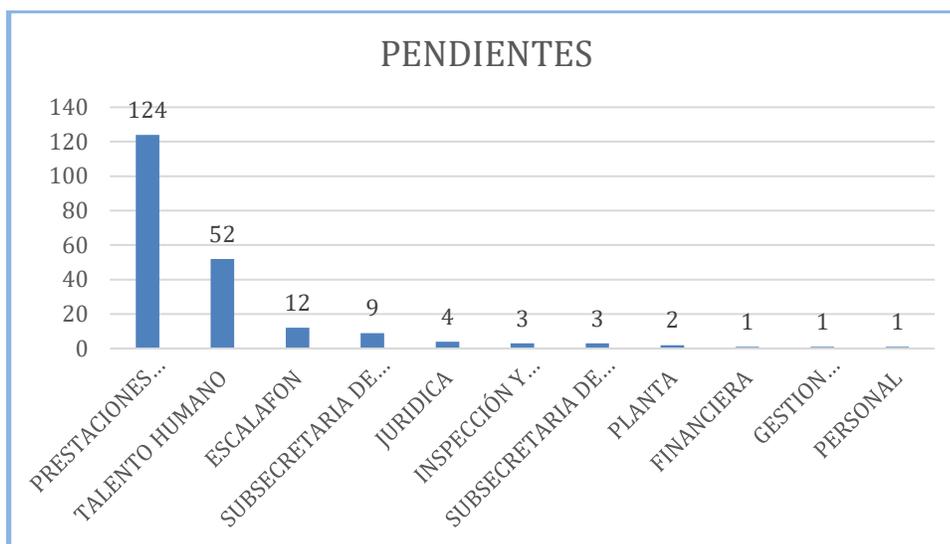
Es importante aclarar que el hecho de que no se haya dado respuesta a las peticiones, no responde exactamente a considerar que hay negligencia de las áreas, porque las mismas se pueden estar gestionando dentro de los términos normales de espera en la contestación conforme lo establecen las normas legales, 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 3.381 que representan el 98,5% del total de las solicitudes asignadas a esta Área y el 58,4% del total de solicitudes finalizadas y PRESTACIONES SOCIALES con 1.488 que representa el 92,3% de las solicitudes asignadas a esta Área y el 25,7% del total de solicitudes finalizadas por la Secretaría de Educación

## REQUERIMIENTOS SAC VENCIDOS

En el cuadro No. 2 se puede observar que durante el mes de octubre se dejaron vencer 186 requerimientos, cifra similar a la del mes anterior 111, de los cuales se lograron finalizar 158 de manera extemporánea, cifra muy superior a los 10 del mes anterior, 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.

Es bueno registrar que durante este periodo el aplicativo SAC ha venido presentando muchas dificultades en su funcionamiento, lo que también puede haber incidido para este resultado nada halagador.

El área que más requerimientos dejó vencer fue TALENTO HUMANO con 91 solicitudes.

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

AREA	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
ESCALAFON	44	0	44



# DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	2	2	4
PRESTACIONES SOCIALES	23	20	43
TALENTO HUMANO	89	2	91
SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA	0	2	2
SUBSECRETARIA DE COBERTURA EDUCATIVA	0	1	1
SUBSECRETARIA GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>28</b>	<b>186</b>

Fuente: Sistema SAC a 31/10/2019

El cuadro No. 3 muestra que al mes de octubre se encontraban vencidos 263 requerimientos, cifra muy superior a los 165 requerimientos del mes anterior, de los cuales se alcanzaron a finalizar 158.

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 OCTUBRE

AREA	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
ESCALAFON	44	0	44
FINANCIERO	0	1	1
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	2	2	4
JURIDICO	0	4	4
PRESTACIONES SOCIALES	23	83	106
SERVICIOS INFORMATICOS	0	1	1
TALENTO HUMANO	89	2	91
SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA	0	9	9
SUBSECRETARIA DE COBERTURA EDUCATIVA	0	2	2
SUBSECRETARIA GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>105</b>	<b>263</b>

Fuente: Sistema SAC a 31/10/2019

### 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 95 quejas y reclamos de las cuales 2 aún siguen pendiente de responder, siendo TALENTO HUMANO el área que mayor número de quejas y reclamos recibió con 29 requerimientos y el área que más requerimientos tiene pendientes por responder es PRESTACIONES SOCIALES con 2.

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

AREA	Finalizado	Vencido	TOTAL
------	------------	---------	-------



TALENTO HUMANO	29	0	29
PRESTACIONES SOCIALES	25	2	27
NOMINA	14	0	14
PERSONAL	7	0	7
ESCALAFON	5	0	5
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	3	0	3
ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	0	2
SERVICIOS INFORMATICOS	2	0	2
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	2	0	2
FINANCIERA	1	0	1
GESTION ADMINISTRATIVA	1	0	1
PLANTA	1	0	1
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>2</b>	<b>95</b>

Fuente: Aplicativos SAC a 31/10/2019

## ESTADO ACTUAL DEL SAC POR FUNCIONARIO

### REQUERIMIENTOS PENDIENTES- SAC

El estado actual del SAC durante el año 2019 al mes de octubre, de acuerdo con la gestión individual de cada funcionario se muestra en el cuadro No. 5, en el que se puede observar que existen 213 requerimientos pendientes de responder, cifra inferior a los 423 del mes anterior. Los funcionarios que mayor número de solicitudes tienen por resolver son: ALEXANDER HENAO con 79 y 7WILLIAM BENITEZ CARDOZO con 37.

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.

Adicionalmente, es bueno registrar que durante este periodo el aplicativo SAC ha venido presentando muchas dificultades en su funcionamiento, lo que también puede haber incidido para este resultado nada halagador.

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

<b>FUNCIONARIOS</b>	<b>PENDIENTES</b>	<b>TOTAL</b>	<b>% PENDIENTES</b>
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	79	120	37,09



# DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	37	1439	17,37
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	24	425	11,27
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	12	294	5,63
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	12	19	5,63
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	10	424	4,69
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	9	843	4,23
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	4	5	1,88
AURA MYRIAM PACHICHANA	4	4	1,88
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	3	34	1,41
NAZLY ROMERO ZAMORANO	3	29	1,41
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	3	3	1,41
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	2	30	0,94
ARLES OSORIO SEPULVEDAD	2	2	0,94
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	1	1081	0,47
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	1	412	0,47
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	1	113	0,47
ALEJANDRO FOSSI FALLA	1	14	0,47
ALVARO ZULUAGA CARDONA	1	12	0,47
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	1	4	0,47
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	1	1	0,47
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	1	1	0,47
SARA DIANA URBANO BURBANO	1	1	0,47
<b>TOTAL</b>	<b>213</b>	<b>5994</b>	<b>100</b>

Fuente: Sistema SAC a 31/10/2019

El cuadro No. 6 muestra las peticiones finalizadas en el sistema SAC hasta el mes de octubre, 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: 1.402, que representa un 24,3% del total de las respuestas de la Secretaría de Educación y un 97,4% de los requerimientos asignados; seguidamente se encuentra la funcionaria ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN con 1.080 y así sucesivamente.

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

<b>FUNCIONARIOS</b>	<b>FINALIZADO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>% TOTAL</b>	<b>% FINALIZ</b>
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	1402	1439	24,3	97,43
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	1080	1081	18,7	99,91
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	834	843	14,4	98,93
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	414	424	7,2	97,64
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	411	412	7,1	99,76
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	401	425	6,9	94,35
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	282	294	4,9	95,92



## DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

LUZ STELLA HENAO CORTES	260	260	4,5	100,00
DIEGO VARELA MARTINEZ	203	203	3,5	100,00
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	112	113	1,9	99,12
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	94	94	1,6	100,00
ANDRES HERNANDO ARISTIZABAL M.	42	42	0,7	100,00
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	41	120	0,7	34,17
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	31	34	0,5	91,18
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	28	30	0,5	93,33
NAZLY ROMERO ZAMORANO	26	29	0,4	89,66
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	16	16	0,3	100,00
ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	16	16	0,3	100,00
MARIA OTILIA MUÑOZ	14	14	0,2	100,00
ALEJANDRO FOSSI FALLA	13	14	0,2	92,86
ALVARO ZULUAGA CARDONA	11	12	0,2	91,67
JUAN MANUEL GALLEGO BERMEO	7	7	0,1	100,00
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	7	19	0,1	36,84
ANA DEYDA ARENAS TORRES	5	5	0,1	100,00
EDINSON TIGREROS HERRERA	5	5	0,1	100,00
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	3	3	0,1	100,00
GERMAN LOPEZ ANTE	3	3	0,1	100,00
IDA PATRICIA PRADO BRAND	3	3	0,1	100,00
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	3	4	0,1	75,00
ANA MILENA ORTIZ	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
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
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	1	1	0,0	100,00
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	1	5	0,0	20,00
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	1	1	0,0	100,00
ARLES OSORIO SEPULVEDAD	0	2	0,0	0,00
AURA MYRIAM PACHICHANA	0	4	0,0	0,00
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	0	1	0,0	0,00
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	0	3	0,0	0,00
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	0	1	0,0	0,00
SARA DIANA URBANO BURBANO	0	1	0,0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>5781</b>	<b>5994</b>	<b>100</b>	

Fuente: Sistema SAC a 31/10/2019

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 con 260 y DIEGO VARELA con 203.



## DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Pero igualmente, es necesario registrar que hay funcionarios que, a pesar de haberseles asignado pocos requerimientos, no han contestado ninguno durante el año, así: ARLES OSORIO SEPULVEDA, AURA MYRIAM PACHICHANA, DIEGO FERNANDO CABRERA, ROBERTO MANZANO, ROSMERY PERDOMO Y SARA DIANA URBANO.

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 octubre.

### REQUERIMIENTOS VENCIDOS - SAC

En el cuadro No. 7 se puede observar que durante el mes de octubre se dejaron vencer 186 requerimientos, un número muy similar a los 111 del mes anterior, de los cuales se lograron finalizar 158 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.

Los funcionarios que más requerimientos dejaron vencer en el mes de octubre fueron: WILLIAM BENITEZ CARDOZO con 65 y EDUARDO GOMEZ con 44.

**CUADRO No. 7 – REQUERIMIENTOS VENCIDOS EN EL MES DE OCTUBRE**

<b>FUNCIONARIO</b>	<b>FINALIZADO</b>	<b>VENCIDO</b>	<b>TOTAL</b>
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	65	0	65
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	44	0	44
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	22	1	23
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	18	18
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	18	0	18
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	2	2	4
NAZLY ROMERO ZAMORANO	2	2	4
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	3	0	3
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	2	0	2
ARLES OSORIO SEPULVEDA	0	1	1
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	0	1	1
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	0	1	1
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	0	1	1
SARA DIANA URBANO BURBANO	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>28</b>	<b>186</b>

Fuente: Sistema SAC a 31/10/2019

El cuadro No. 8 muestra que al mes de octubre se encontraban vencidos 263 requerimientos, número muy superior a los 165 del mes anterior, siendo



## DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

ALEXANDER HENAO con 75, el funcionario que más requerimientos vencidos tiene asignados.

**CUADRO No. 8 - REQUERIMIENTOS VENCIDOS AL MES DE OCTUBRE**

<b>FUNCIONARIO</b>	<b>FINALIZADO</b>	<b>VENCIDO</b>	<b>TOTAL</b>
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	75	75
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	65	0	65
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	44	0	44
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	22	1	23
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	18	0	18
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	2	8	10
AURA MYRIAM PACHICHANA	0	4	4
NAZLY ROMERO ZAMORANO	2	2	4
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	0	4	4
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	3	0	3
ROBERTO ARTURO MANZANO J.	0	3	3
ARLES OSORIO SEPULVEDAD	0	2	2
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	2	0	2
ALEJANDRO FOSSI FALLA	0	1	1
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	0	1	1
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	0	1	1
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	0	1	1
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	0	1	1
SARA DIANA URBANO BURBANO	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>105</b>	<b>263</b>

Fuente: Sistema SAC a 31/10/2019

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 octubre de 2019 se han registrado 95 quejas y/reclamos en el aplicativo SAC, así lo muestra el cuadro No. 9, de las cuales se ha dado contestación a 93. Al funcionario que más quejas y reclamos se le han asignado es a LUZ JANETH CARRILLO con 22.



## DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

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 2 requerimientos relacionados con quejas y reclamos asignado a la funcionaria ZULMA LOPEZ.

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

<b>FUNCIONARIO</b>	<b>Finalizado</b>	<b>Vencido</b>	<b>TOTAL</b>
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	22	0	22
LUZ STELLA HENAO CORTES	16	0	16
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	14	0	14
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	9	0	9
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	5	0	5
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	4	0	4
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	2	2	4
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	3	0	3
NAZLY ROMERO ZAMORANO	3	0	3
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	2	0	2
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	2	0	2
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	2	0	2
ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	2	0	2
ALVARO ZULUAGA CARDONA	1	0	1
DIEGO VARELA MARTINEZ	1	0	1
IVAN ALONSO PATIÑO HERRERA	1	0	1
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	1	0	1
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	1	0	1
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	1	0	1
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>2</b>	<b>95</b>

Fuente: Aplicativos SAC a 31/10/2019

### **TIEMPOS DE RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS EN SAC**

Debido a las dificultades que ha venido presentando el aplicativo SAC, a partir del mes de octubre se suspende temporalmente la obtención de este indicador hasta que nuevamente se regule su funcionamiento. Esto en razón a que por condiciones del aplicativo se pueden y de hecho se amplían los tiempos de finalización de los requerimientos por parte de los funcionarios.

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



# DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

En el ranking nacional del mes de octubre, se observa, según el cuadro No. 10, que el Valle del Cauca alcanzó el puesto No. 78, con un porcentaje de respuestas oportunas de 71,03% muy lejos del puesto No.18 que se alcanzó en el mes de diciembre del año anterior.

**CUADRO No. 10 – RANKING NACIONAL MES DE OCTUBRE**

<b>OCTUBRE</b>				
<b>PUESTO</b>	<b>NOMBRE SECRETARIA</b>	<b>TOTAL</b>	<b>A TIEMPO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
75	NORTE_DE_SANTANDER	2901	2328	80,25
76	CALI	4727	3783	80,03
77	CARTAGENA	1867	1406	75,31
78	VALLE_DEL_CAUCA	642	456	71,03
79	CUNDINAMARCA	1108	780	70,40
80	SANTA_MARTA	1300	807	62,08
81	SOLEDAD	899	505	56,17

FUENTE: Rankin Nacional MEN mes de octubre

Es necesario registrar que el aplicativo SAC ha venido, desde el mes de mayo, presentando muchas dificultades en la funcionalidad y operabilidad del mismo, lo que genera en los funcionarios responsables de generar respuestas, actitudes de inconformidad debido a que no les permite responder oportunamente sus requerimientos. Así se vio reflejado en el plan de mejoramiento que se presentó al MEN frente a los requerimientos vencidos.

## 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 octubre, 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 facilitaría efectuar un mejor seguimiento a la actuación de los funcionarios que se encuentran asignados a su proceso. Igualmente, para los funcionarios el aplicativo les diseñó un calendario que les permite visualizar las fechas en que los requerimientos se vencen acorde con el tiempo establecido por los marcos legales que regulan esta clase de actuaciones.

### **RECOMENDACIONES - ESTRATEGIAS Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO**

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

Se recomienda al Comité Directivo se sigan implementando estrategias y seguimiento a los requerimientos de los aplicativos SAC 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 OCTUBRE DE 2019**



## DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

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 octubre un registro de 455 requerimientos de los cuales se han tramitado 437 y se encuentran pendientes de contestar 18.

El cuadro No. 11 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: 141 requerimientos, de los cuales tiene 4 pendientes por contestar.

El área que más requerimientos tiene pendientes de contestar es PRESTACIONES SOCIALES con 7 requerimientos.

**CUADRO No. 11 – ESTADO DEL PQRSD POR AREA**

AREAS	Finalizado	Pendiente	TOTAL
TALENTO HUMANO	137	4	141
PRESTACIONES SOCIALES	92	7	99
PERSONAL	56	0	56
NOMINA	43	2	45
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	31	1	32
ATENCIÓN AL CIUDADANO	15	0	15
ESCALAFON	14	1	15
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	11	0	11
SERVICIOS INFORMATICOS	9	1	10
GESTION ADMINISTRATIVA	9	0	9
PLANTA	5	2	7
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	7	0	7
DESPACHO	6	0	6
FINANCIERA	2	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>437</b>	<b>18</b>	<b>455</b>

Fuente: Sistema PQRSD a 31/10/2019

En el cuadro No. 12 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 93.

Igualmente se observa que el funcionario que más requerimientos tiene pendientes de contestar es DIEGO VARELA con 6.

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



# DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

**CUADRO No. 12 - ESTADO DEL PQRSD POR FUNCIONARIO**

<b>FUNCIONARIO</b>	<b>Finalizado</b>	<b>Pendiente</b>	<b>TOTAL</b>
DIEGO VARELA MARTINEZ	2	6	8
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	14	4	18
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	5	2	7
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	43	2	45
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	14	1	15
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	9	1	10
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	90	1	91
NAZLY ROMERO ZAMORANO	31	1	32
ADRIANA PEREZ BOLAÑOS	11	0	11
ALEJANDRO FOSSI FALLA	2	0	2
ANA MILENA ORTIZ	7	0	7
EDINSON TIGREROS HERRERA	1	0	1
GERMAN LOPEZ ANTE	15	0	15
LUZ MARINA PELAEZ	9	0	9
LUZ STELLA HENAO CORTES	93	0	93
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	30	0	30
MARIA ISABEL HERNANDEZ	5	0	5
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	56	0	56
<b>TOTAL</b>	<b>437</b>	<b>18</b>	<b>455</b>

Fuente: Sistema PQRSD a 31/10/2019

## **INFORME DEL ESTADO DEL SISTEMA SADE DE LA GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA A OCTUBRE DE 2019**

Por problemas técnicos en este aplicativo para el mes de octubre 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 OCTUBRE 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 octubre de 2019 ascienden a 6.449 requerimientos: 5.994 por el SAC y 455 por el PQRSD. El



SADE por problemas técnicos del aplicativo no permite mostrar los registros para este mes.

## REQUERIMIENTOS PENDIENTES- SAC y PQRSD

### REQUERIMIENTOS POR AREAS

El cuadro No. 13 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 131 y TALENTO HUMANO con 56.

**CUADRO No. 13 PENDIENTES DE RESPONDER POR AREAS**

AREA	PENDIENTES			TOTAL
	PQRSD	SAC	SADE	
PRESTACIONES SOCIALES	7	124	0	131
TALENTO HUMANO	4	52	0	56
ESCALAFON	1	12	0	13
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	0	9	0	9
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1	3	0	4
JURIDICA	0	4	0	4
PLANTA	2	2	0	4
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	0	3	0	3
NOMINA	2	0	0	2
FINANCIERA	0	1	0	1
GESTION ADMINISTRATIVA	0	1	0	1
PERSONAL	0	1	0	1
SERVICIOS INFORMATICOS	1	0	0	1
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	0	1	0	1
	<b>18</b>	<b>213</b>	<b>0</b>	<b>231</b>

Fuente: Sistema SAC – PQRSD a 31/10/2019

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 octubre.

### REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIOS

La información registrada en el cuadro No. 14, 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 octubre de 2019.

Se puede observar que los 5 funcionarios que más peticiones tienen pendientes por responder son en su orden: ALEXANDER HENAO, WILIAM BENITEZ, ZULMA LOPEZ, JANNETH SUSANA SALAZAR y EDUARDO GOMEZ.



## DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

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

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

Se sigue resaltando que el aplicativo SAC ha venido presentando muchas dificultades a los funcionarios para garantizar respuestas oportunas a los peticionarios, las cuales se han reportado al Ministerio de Educación Nacional, y hasta la elaboración de este informe no ha sido posible subsanarlas.

**CUADRO No. 14 - PENDIENTES DE RESPONDER POR FUNCIONARIOS**

FUNCIONARIO	PENDIENTES			TOTAL
	PQRS	SAC	SADE	
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	79	0	79
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	0	37	0	37
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	0	24	0	24
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	4	10	0	14
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	1	12	0	13
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	0	12	0	12
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	1	9	0	10
DIEGO VARELA MARTINEZ	6	0	0	6
AURA MYRIAM PACHICHANA	0	4	0	4
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	2	2	0	4
NAZLY ROMERO ZAMORANO	1	3	0	4
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	0	4	0	4
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	0	3	0	3
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	0	3	0	3
ARLES OSORIO SEPULVEDAD	0	2	0	2
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	2	0	0	2
ALEJANDRO FOSSI FALLA	0	1	0	1
ALVARO ZULUAGA CARDONA	0	1	0	1
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	0	1	0	1
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	0	1	0	1
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	1	0	0	1
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	0	1	0	1
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	0	1	0	1
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	0	1	0	1
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	0	1	0	1
SARA DIANA URBANO BURBANO	0	1	0	1



# DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>213</b>	<b>0</b>	<b>231</b>
--------------	-----------	------------	----------	------------

Fuente: Sistema SAC – PQRSD a 31/10/2019

## INFORME SOBRE QUEJAS Y RECLAMOS EN LOS APLICATIVOS SAC Y PQRSD

El cuadro No. 15 muestra el total de quejas y reclamos recibidos por las diferentes áreas que conforman la Secretaría de Educación hasta el mes de octubre, 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 169 quejas y reclamos de los cuales se han respondido 165 y están pendientes 4. También se puede observar que el mayor número de quejas y reclamos corresponde al área de PRESTACIONES SOCIALES con 56.

CUADRO No. 15 – TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS POR AREA

AREAS	Finalizado	Pendiente	TOTAL
PRESTACIONES SOCIALES	54	2	56
TALENTO HUMANO	35	0	35
NOMINA	26	0	26
PERSONAL	14	0	14
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	11	0	11
ESCALAFON	6	1	7
ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	0	4
SERVICIOS INFORMATICOS	4	0	4
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	4	0	4
FINANCIERA	3	0	3
GESTION ADMINISTRATIVA	2	0	2
PLANTA	1	1	2
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>4</b>	<b>169</b>

Fuente: Sistema SAC y PQRSD a 31/10/2019

El cuadro No. 16 muestra el total de quejas y reclamos recibidos por los funcionarios hasta el mes de octubre, 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 50 y a la funcionaria MARIA OLIVA GOMEZ con 26.

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. 16 QUEJAS Y RECLAMOS POR FUNCIONARIOS

FUNCIONARIO	Finalizado	Pendiente	TOTAL
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	50	0	50
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	26	0	26



## DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

LUZ STELLA HENAO CORTES	20	0	20
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	16	0	16
NAZLY ROMERO ZAMORANO	11	0	11
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	6	1	7
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	5	0	5
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	4	0	4
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	4	0	4
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	2	2	4
ADRIANA PEREZ BOLAÑOS	2	0	2
ALEJANDRO FOSSI FALLA	2	0	2
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	2	0	2
DIEGO VARELA MARTINEZ	2	0	2
GERMAN LOPEZ ANTE	2	0	2
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	2	0	2
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	1	1	2
ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	2	0	2
ALVARO ZULUAGA CARDONA	1	0	1
IVAN ALONSO PATIÑO HERRERA	1	0	1
LUZ MARINA PELAEZ	1	0	1
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	1	0	1
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	1	0	1
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>4</b>	<b>169</b>

Fuente: Aplicativos SAC y PQRSD a 31/10/2019

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, descatos 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)



**DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA**  
**GOBERNACIÓN**

---

*Secretaría de Educación*  
*Subsecretaría Administrativa y Financiera*

ORLANDO MELLIZO VILLEGAS  
Líder Proceso Atención al Ciudadano

8 de noviembre de 2019