



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

1.210.30-33.79-

Santiago de Cali, 5 de diciembre de 2019

INFORME DEL ESTADO DE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE ATENCION AL USUARIO A NOVIEMBRE 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 noviembre de 2019.

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

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

Posteriormente se realiza un consolidado de la información recogida a través del sistema SADE, aplicativo implementado por el Departamento del Valle del Cauca, para hacer seguimiento a las solicitudes registradas de manera física.

Finalmente se hace un consolidado de la información recogida de los tres aplicativos con su correspondiente análisis, el cual asciende hasta el mes de noviembre a 18.175 requerimientos: 6.410 por el SAC, 11.274 por el SADE y 491 por el PQRSD.

INFORME DEL ESTADO DEL SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO - SAC A NOVIEMBRE 30 DE 2019

En este informe se presenta inicialmente un consolidado de las peticiones presentadas a la Secretaría de Educación del Departamento del Valle del Cauca y un comportamiento de la gestión de los funcionarios competentes para dar respuesta a las peticiones que fueron formuladas entre el 1º de enero y el 30 de noviembre de 2019, inicialmente por dependencias y seguidamente por funcionarios.

ESTADO ACTUAL DEL SAC POR DEPENDENCIAS

REQUERIMIENTOS PENDIENTES

Al mes de noviembre de 2019, el total de peticiones en el SAC alcanzó un número de 6.410, de las cuales se dieron respuestas a 6.095 solicitudes, estando



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

pendientes por responder 315, es decir, que está pendiente por responder el 4,9% del total de peticiones formuladas.

En el cuadro No. 1 se puede observar cómo el mayor número de peticiones se dirige a las Áreas de TALENTO HUMANO con el 56,3% y PRESTACIONES SOCIALES con el 26,9% del total. Ahora, si se considera que Prestaciones Sociales, Personal, Planta, 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

AREAS	FINALIZADO	PENDIENTE	TOTAL	% REQ. X AREA/TOTAL
PRESTACIONES SOCIALES	1590	136	1726	26,9
TALENTO HUMANO	3503	107	3610	56,3
ESCALAFON	291	30	321	5,0
NOMINA	94	10	104	1,6
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	4	10	14	0,2
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	26	7	33	0,5
JURIDICA	0	4	4	0,1
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	10	4	14	0,2
GESTION ADMINISTRATIVA	12	2	14	0,2
ATENCIÓN AL CIUDADANO	26	1	27	0,4
FINANCIERA	15	1	16	0,2
PLANEACION EDUCATIVA	0	1	1	0,0
SERVICIOS INFORMATICOS	62	1	63	1,0
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	0	1	1	0,0
COMUNICACION	1	0	1	0,0
DESPACHO	7	0	7	0,1
PERSONAL	422	0	422	6,6
PLANTA	32	0	32	0,5
TOTAL	6095	315	6410	100

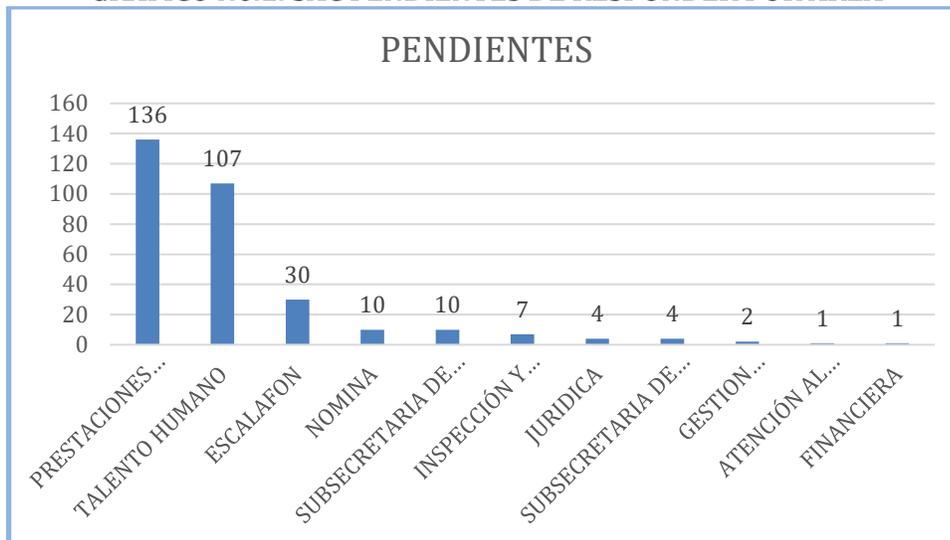
Fuente: Sistema SAC a 30/11/2019

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 dependencias que presentan el siguiente registro de peticiones sin resolver: PRESTACIONES SOCIALES con 136 y TALENTO HUMANO con 107.

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



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 3.503 que representan el 97,04% del total de las solicitudes asignadas a esta Área y el 57,47% del total de solicitudes finalizadas y PRESTACIONES SOCIALES con 1.590 que representa el 92,12 de las solicitudes asignadas a esta Área y el 26,09% 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 noviembre se dejaron vencer 56 requerimientos, de los cuales se lograron finalizar 22 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 ESCALAFON con 23 solicitudes.

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

AREA	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
ESCALAFON	5	18	23
TALENTO HUMANO	13	0	13
PRESTACIONES SOCIALES	2	9	11
NOMINA	0	3	3
INSPECCION Y VIGILANCIA	0	2	2
SUBSECRETARIA DE COBERTURA EDUCATIVA	0	2	2



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

GESTION ADMINISTRATIVA	1	0	1
PLANTA	1	0	1
TOTAL	22	34	56

Fuente: Sistema SAC a 30/11/2019

El cuadro No. 3 muestra que al mes de noviembre se encontraban vencidos 160 requerimientos de los cuales se alcanzaron a finalizar 22.

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 NOVIEMBRE

AREA	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
PRESTACIONES SOCIALES	2	92	94
ESCALAFON	5	18	23
TALENTO HUMANO	13	1	14
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	0	9	9
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	0	4	4
JURIDICO	0	4	4
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	0	4	4
NOMINA	0	3	3
FINANCIERO	0	1	1
GESTION ADMINISTRATIVA	1	0	1
PLANTA	1	0	1
SERVICIOS INFORMATICOS	0	1	1
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	0	1	1
TOTAL	22	138	160

Fuente: Sistema SAC a 30/11/2019

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 105 requerimientos identificados como quejas y reclamos de los cuales 8 aún siguen pendientes de responder, siendo TALENTO HUMANO el área que mayor número de quejas y reclamos recibió con 29 requerimientos.

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

AREA	Finalizado	Vencido	TOTAL
TALENTO HUMANO	29	0	29
PRESTACIONES SOCIALES	27	1	28
NOMINA	14	4	18
PERSONAL	9	0	9
ESCALAFON	5	0	5



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	3	1	4
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	2	1	3
ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	0	2
GESTION ADMINISTRATIVA	1	1	2
SERVICIOS INFORMATICOS	2	0	2
FINANCIERA	1	0	1
PLANTA	1	0	1
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	1	0	1
TOTAL	97	8	105

Fuente: Aplicativos SAC a 30/11/2019

ESTADO ACTUAL DEL SAC POR FUNCIONARIO

REQUERIMIENTOS PENDIENTES- SAC

El estado actual del SAC durante el año 2019 al mes de noviembre, de acuerdo con la gestión individual de cada funcionario se muestra en el cuadro No. 5, en el que se puede observar que existen 315 requerimientos pendientes de responder. Los funcionarios que mayor número de solicitudes tienen por resolver son: ALEXANDER HENAO con 82 y ANGY VIVIANA LOPEZ con 61.

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
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	82	123	26,03
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	61	1159	19,37
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	32	1545	10,16
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	30	321	9,52
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	18	919	5,71
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	16	23	5,08
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	11	464	3,49
DIEGO VARELA MARTINEZ	10	217	3,17
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	10	104	3,17
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	10	442	3,17
NAZLY ROMERO ZAMORANO	7	33	2,22
AURA MYRIAM PACHICHANA	4	4	1,27



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	4	5	1,27
ROBERTO ARTURO MANZANO J.	3	3	0,95
ALVARO ZULUAGA CARDONA	2	14	0,63
ARLES OSORIO SEPULVEDAD	2	2	0,63
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	2	5	0,63
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	2	114	0,63
ALEJANDRO FOSSI FALLA	1	14	0,32
ANA MILENA ORTIZ	1	3	0,32
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	1	1	0,32
MARIA EUGENIA RESTREPO MARIN	1	1	0,32
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	1	37	0,32
ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	1	18	0,32
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	1	1	0,32
SARA DIANA URBANO BURBANO	1	1	0,32
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	1	2	0,32
ANA DEYDA ARENAS TORRES	0	5	0,00
TOTAL	315	6410	100

Fuente: Sistema SAC a 30/11/2019

El cuadro No. 6 muestra las peticiones finalizadas en el sistema SAC hasta el mes de noviembre, 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: 1.513, que representa un 24,8% del total de las respuestas de la Secretaría de Educación y un 97,9% de los requerimientos asignados; seguidamente se encuentra la funcionaria ANGY VIVIANA LOPEZ con 1.098 y así sucesivamente.

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

FUNCIONARIOS	FINALIZADO	TOTAL	% TOTAL	% FINALIZ
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	1513	1545	24,8	97,93
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	1098	1159	18,0	94,74
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	901	919	14,8	98,04
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	453	464	7,4	97,63
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	432	442	7,1	97,74
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	422	422	6,9	100,00
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	291	321	4,8	90,65
LUZ STELLA HENAO CORTES	270	270	4,4	100,00
DIEGO VARELA MARTINEZ	207	217	3,4	95,39
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	112	114	1,8	98,25
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	94	104	1,5	90,38
ANDRES HERNANDO ARISTIZABAL M.	45	45	0,7	100,00
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	41	123	0,7	33,33



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	36	37	0,6	97,30
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	32	32	0,5	100,00
NAZLY ROMERO ZAMORANO	26	33	0,4	78,79
ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	17	18	0,3	94,44
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	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	12	14	0,2	85,71
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	7	23	0,1	30,43
JUAN MANUEL GALLEGO BERMEO	7	7	0,1	100,00
ANA DEYDA ARENAS TORRES	5	5	0,1	100,00
EDINSON TIGREROS HERRERA	5	5	0,1	100,00
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	3	5	0,0	60,00
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	3	3	0,0	100,00
GERMAN LOPEZ ANTE	3	3	0,0	100,00
IDA PATRICIA PRADO BRAND	3	3	0,0	100,00
ANA MILENA ORTIZ	2	3	0,0	66,67
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
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	1	5	0,0	20,00
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	1	2	0,0	50,00
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
AURA MYRIAM PACHICHANA	0	4	0,0	0,00
ROBERTO ARTURO MANZANO J.	0	3	0,0	0,00
ARLES OSORIO SEPULVEDAD	0	2	0,0	0,00
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	0	1	0,0	0,00
MARIA EUGENIA RESTREPO MARIN	0	1	0,0	0,00
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	0	1	0,0	0,00
SARA DIANA URBANO BURBANO	0	1	0,0	0,00
TOTAL	6095	6410	100	

Fuente: Sistema SAC a 30/11/2019

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: MARTHA JANETH MORALES con 422 y LUZ STELLA HENAO CORTES con 270.

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 noviembre.



REQUERIMIENTOS VENCIDOS - SAC

En el cuadro No. 7 se puede observar que durante el mes de noviembre se dejaron vencer 56 requerimientos, de los cuales se lograron finalizar 22 de manera extemporánea, lo que demuestra que sigue existiendo un desmejoramiento en la oportunidad de respuesta por parte de los funcionarios de la Secretaría de Educación, aspecto que se ve reflejado en la posición alcanzada por el Departamento del Valle del Cauca en el ranking nacional, puesto 57.

Los funcionarios que más requerimientos dejaron vencer en el mes de noviembre fueron: EDUARDO GOMEZ con 23 y WILLIAM BENITEZ con 11.

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

FUNCIONARIO	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	5	18	23
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	11	0	11
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	5	5
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	0	4	4
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	0	3	3
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	0	2	2
NAZLY ROMERO ZAMORANO	0	2	2
ALVARO ZULUAGA CARDONA	1	0	1
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	1	0	1
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	1	0	1
LUZ STELLA HENAO CORTES	1	0	1
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	1	0	1
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	1	0	1
TOTAL	22	34	56

Fuente: Sistema SAC a 30/11/2019

El cuadro No. 8 muestra que al mes de noviembre se encontraban vencidos 160 requerimientos, siendo ALEXANDER HENAO RAMIREZ con 80, el funcionario que más requerimientos vencidos tuvo.

CUADRO No. 8 - REQUERIMIENTOS VENCIDOS AL MES DE NOVIEMBRE

FUNCIONARIO	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	80	80
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	5	18	23
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	0	12	12
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	11	0	11
AURA MYRIAM PACHICHANA	0	4	4
NAZLY ROMERO ZAMORANO	0	4	4
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	0	4	4
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	0	3	3



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

ROBERTO ARTURO MANZANO J.	0	3	3
ARLES OSORIO SEPULVEDAD	0	2	2
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	0	2	2
ALEJANDRO FOSSI FALLA	0	1	1
ALVARO ZULUAGA CARDONA	1	0	1
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	0	1	1
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	1	0	1
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	1	0	1
LUZ STELLA HENAO CORTES	1	0	1
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	0	1	1
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	0	1	1
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	1	0	1
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	0	1	1
SARA DIANA URBANO BURBANO	0	1	1
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	1	0	1
TOTAL	22	138	160

Fuente: Sistema SAC a 30/11/2019

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 noviembre de 2019 se han registrado 105 quejas y/o reclamos en el aplicativo SAC, así lo muestra el cuadro No. 9, de las cuales se ha dado contestación a 97. Al funcionario que más quejas y reclamos se le han asignado es a LUZ JANETH CARRILLO con 23.

Es necesario tener en cuenta que las quejas y reclamos no necesariamente recaen sobre el funcionario que las recibe, porque en algunas ocasiones se le asignan por ser el líder del proceso o el coordinador de área y por competencia deben emitir respuestas y soluciones o porque cuando el funcionario competente de resolver no lo asume o el peticionario no queda satisfecho se le asigna al superior inmediato.

Se encuentran pendientes de dar contestación a 8 requerimientos relacionados con quejas y reclamos.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

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

FUNCIONARIO	Finalizado	Vencido	TOTAL
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	22	1	23
LUZ STELLA HENAO CORTES	18	0	18
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	14	4	18
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	9	0	9
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	5	0	5
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	4	0	4
NAZLY ROMERO ZAMORANO	3	1	4
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	4	0	4
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	2	1	3
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	3	0	3
ALVARO ZULUAGA CARDONA	1	1	2
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	2	0	2
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	2	0	2
ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	2	0	2
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
TOTAL	97	8	105

Fuente: Aplicativos SAC a 30/11/2019

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 suspendió 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

En el ranking nacional del mes de noviembre, se observa que el Valle del Cauca alcanzó el puesto No. 57, con un porcentaje de respuestas oportunas de 86,6% muy lejos del puesto No.18 que se alcanzó en el mes de diciembre del año anterior.

CUADRO No. 10 – RANKING NACIONAL MES DE NOVIEMBRE

NOVIEMBRE



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Puesto	Secretaría	Total	A tiempo	Porcentaje
54	DOSQUEBRADAS	711	631	88,75
55	TOLIMA	3183	2814	88,41
56	SAN_ANDRES	282	245	86,88
57	VALLE_DEL_CAUCA	418	362	86,60
58	PASTO	1269	1090	85,89
59	PIEDRECUESTA	192	164	85,42
60	CIENAGA	471	401	85,14

FUENTE: Rankin Nacional MEN mes de noviembre

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 noviembre, hay que mejorarla, a pesar de la estrategia de recordación, motivación y seguimiento que la Oficina de Atención al Ciudadano realiza permanentemente a través del correo electrónico a todos los funcionarios de la Secretaría de Educación.

Se continuó con la estrategia de elaborar informes semanales y mensuales por subsecretaría, con el fin de que los subsecretarios y los líderes de los procesos adscritos a cada Subsecretaría, generen las estrategias y el seguimiento adecuado que permita que los funcionarios contesten oportunamente sus requerimientos asignados.

Es importante tener en cuenta que el nuevo aplicativo SAC V-2 permite de manera directa al LIDER DEL PROCESO, visualizar de manera permanente el estado de los requerimientos de su área, lo que le facilita efectuar un mejor seguimiento a la actuación de los funcionarios que se encuentran asignados a su proceso. Igualmente, para los funcionarios el aplicativo les diseñó un calendario que les permite visualizar las fechas en que los requerimientos se vencen acorde con el tiempo establecido por los marcos legales que regulan esta clase de actuaciones.

RECOMENDACIONES - ESTRATEGIAS Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO

Se recomienda que los líderes de los procesos, de las áreas y de las subsecretarías contribuyan a generar la cultura organizacional SAC en los funcionarios que tienen a cargo, para de esta manera aportar un granito de arena en el mejoramiento continuo en la posición de la Secretaría de Educación Nacional a través del SAC y



de nuestros usuarios, de tal manera que se vea reflejada en las encuestas de satisfacción que se les aplica.

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

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

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

INFORME DEL ESTADO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS - PQRSD AL MES DE NOVIEMBRE 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 noviembre un registro de 491 requerimientos de los cuales se han tramitado 482 y se encuentran pendientes de contestar 9.

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: 143 requerimientos de los cuales tiene 2 pendientes por contestar.

CUADRO No. 11 - ESTADO DEL PQRSD POR AREA

AREAS	Finalizado	Pendiente	TOTAL
TALENTO HUMANO	141	2	143
PRESTACIONES SOCIALES	104	1	105
PERSONAL	64	0	64



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

NOMINA	45	3	48
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	36	0	36
ESCALAFON	18	1	19
ATENCIÓN AL CIUDADANO	15	0	15
SERVICIOS INFORMATICOS	14	0	14
GESTION ADMINISTRATIVA	11	1	12
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	11	0	11
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	7	1	8
DESPACHO	7	0	7
PLANTA	7	0	7
FINANCIERA	2	0	2
TOTAL	482	9	491

Fuente: Sistema PQRSD a 30/11/2019

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 95 y tiene 2 pendientes de contestar.

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. 12 - ESTADO DEL PQRSD POR FUNCIONARIO

FUNCIONARIO	Finalizado	Pendiente	TOTAL
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	45	3	48
LUZ STELLA HENAO CORTES	93	2	95
ANA MILENA ORTIZ	7	1	8
DIEGO VARELA MARTINEZ	7	1	8
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	18	1	19
LUZ MARINA PELAEZ	11	1	12
ADRIANA PEREZ BOLANOS	11	0	11
ALEJANDRO FOSSI FALLA	2	0	2
EDINSON TIGREROS HERRERA	1	0	1
GERMAN LOPEZ ANTE	15	0	15
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	14	0	14
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	18	0	18
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	7	0	7
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	97	0	97
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	30	0	30
MARIA ISABEL HERNANDEZ	6	0	6
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	64	0	64
NAZLY ROMERO ZAMORANO	36	0	36
TOTAL	482	9	491

Fuente: Sistema PQRSD a 30/11/2019



INFORME DEL ESTADO DEL SISTEMA SADE DE LA GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA A NOVIEMBRE 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 noviembre un registro de 11.274 requerimientos de los cuales se han tramitado 4.582 y se encuentran pendientes de contestar 6.692, quizás debido a las dificultades de funcionamiento que presentó el aplicativo durante aproximadamente 4 meses.

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 noviembre de 2019, se ve reflejado en el cuadro No. 13, donde se observa que el Area de TALENTO HUMANO es la que más solicitudes ha recibido: 2.393, que representa el 21,2% 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 1.655, seguida por PRESTACIONES SOCIALES con 894 y NOMINA con 455.

Aunque en el cuadro aparece el registro del Área de Atención al Ciudadano, con el mayor número de asignaciones, esto se debe a que el funcionario filtro que recibe los requerimientos para la Secretaría de Educación, pertenece a esta Área y por lo tanto, estos requerimientos están pendientes de reasignar a las diferentes áreas según la competencia de los temas. Esta situación se presenta por los cerca de 4 meses que estuvo por fuera el aplicativo y todos los registros que estaban congelados se le asignaron al filtro, de manera que este registro corresponde a requerimientos sin asignar.

CUADRO No. 13 SADE POR AREA

AREA	Archivado	Activo	TOTAL	% TOTAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO	19	2420	2439	21,6
TALENTO HUMANO	738	1655	2393	21,2
PRESTACIONES SOCIALES	848	894	1742	15,5
NOMINA	714	455	1169	10,4
PERSONAL	775	350	1125	10,0



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

JURIDICA	228	273	501	4,4
PLANTA	53	230	283	2,5
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	195	123	318	2,8
ESCALAFON	117	96	213	1,9
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	138	59	197	1,7
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	342	35	377	3,3
GESTION ADMINISTRATIVA	242	32	274	2,4
CONTRATISTA	0	25	25	0,2
FINANCIERA	59	21	80	0,7
PLANEACION EDUCATIVA	9	11	20	0,2
GESTION ORGANIZACIONAL	3	6	9	0,1
SERVICIOS INFORMATICOS	27	4	31	0,3
DESPACHO	75	2	77	0,7
COMUNICACION	0	1	1	0,0
TOTAL	4582	6692	11274	100

FUENTE: Aplicativo SADE a 30/11/2019

El mismo cuadro, nos enseña cómo las áreas que mayor número de respuestas han generado son PRESTACIONES SOCIALES con 848 y PERSONAL con 775.

ESTADO ACTUAL DEL SADE POR FUNCIONARIO

En el periodo correspondiente al mes de noviembre de 2019, los funcionarios de la Secretaría de Educación han recibido 11.274 peticiones por el aplicativo SADE.

El cuadro No. 14 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 1.538 y MARIA OLIVA GOMEZ del área de NOMINA con 353, son las que más requerimientos pendientes presentan.

El funcionario HERNANDO CUADROS JIMENEZ es el filtro de la Secretaría de Educación es quien recibe los requerimientos del Departamento y son requerimientos que están pendientes de asignar al área competente.

CUADRO No. 14 SADE PENDIENTES-2019

FUNCIONARIO	PENDIENTE	TOTAL
HERNANDO CUADROS JIMENEZ	2420	2433
LUZ STELLA HENAO CORTES	1538	2210
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	353	913
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	230	283
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	217	420
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	213	214
ELISEO CHAUX OROZCO	150	165
MARÍA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	121	171



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

LUIS FERNANDO SAAVEDRA	109	109
AURA ESPERANZA ORTIZ	101	232
ALVARO FLÓREZ PERDOMO	98	98
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	96	213
JORGE ADONIS MOSQUERA	88	184
JUAN FELIPE PAREDES SALAZAR	82	187
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	80	80
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	76	261
JAIRO GIRALDO FORONDA	61	61
MARIA DEL PILAR ESTERILLA P.	58	168
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	52	93
NAZLY ROMERO ZAMORANO	47	57
JULIAN ANDRES SANTA OSPINA	38	125
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	37	41
JUAN CARLOS ECHEVERRY GONZALEZ	35	35
HERNANDO BENITEZ GOMEZ	25	25
AURA MYRIAM PACHICHANA	24	216
SARA DIANA URBANO BURBANO	20	20
LUZ ALBA QUICENO LOPEZ	19	19
JUAN CARLOS MONTOYA MARTINEZ	18	18
DIEGO VARELA MARTINEZ	17	21
GONZALO ARIAS SATIZABAL	17	21
JACQUELINE FERNANDEZ LEON	17	17
ANA MILENA ORTIZ	15	100
EDGAR BILIALDO CEBALLOS MONTOYA	14	44
WILLIAM BENITEZ	14	67
ARLES OSORIO SEPULVEDAD	13	82
JORGE IVAN GAVIRIA SARMIENTO	13	47
OLMEDO CARDONA GIL	11	11
WLADIMIR GUERRERO	11	20
ALEJANDRO FOSSI FALLA	10	45
MARTHA LUCIA OROZCO VARGAS	10	10
JUAN CARLOS GARZÓN AGUILAR	9	9
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	8	8
ADRIANA PEREZ BOLANOS	7	190
LUCINA MARÍN TORRES	7	11
LUZ MARINA PELAEZ	7	232
SONIA CAMACHO CAMACHO	7	7
DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	6	22
GUSTAVO HERNANDO MARTINEZ MOLANO	6	13
ALVARO ZULUAGA CARDONA	5	20
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	5	23
MARTHA CECILIA FRANCO	4	72
SORAYA CAMPO MONTENEGRO	4	4
LORENZO MILLAN GIL	3	15
LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	3	35



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

MARIA DEL PILAR VALENCIA GALVEZ	3	3
NANCY RIOJA	3	5
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	3	11
ALEXANDRA ABADIA	2	2
CARLOS ALBERTO APONTE TAMAYO	2	2
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	2	21
DIEGO ALEJANDRO SUAREZ	2	115
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	2	5
EDINSON TIGREROS HERRERA	2	12
ESPERANZA MONTANO AEDO	2	5
JOE CRISTIAN ARANGO CIFUENTES	2	2
JULIAN MAURICIO PEREA SANCHEZ	2	4
LEONEL BONILLA SANCHEZ	2	2
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	2	2
ANDRES HERNANDO ARISTIZABAL M.	1	14
AURA LUCIA PAREDES	1	1
DIANA CAROLINA CABAL GARCIA	1	2
GUSTAVO ADRIAN OSPINA RINCON	1	7
HERIBERTO MILLAN ACEVEDO	1	1
HERNANDO ESTRADA	1	1
IVAN ALONSO PATIÑO HERRERA	1	25
JULIANA ALVAREZ FIGUEROA	1	1
LIBIA ELENA CAMPO MARÍN	1	4
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	1	1
MARIA EUGENIA TASCÓN HURTADO	1	1
RUBEN DARIO NUNEZ	1	1
TOTAL	6692	11274

FUENTE: Aplicativo SADE a 30/11/2019

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. 15 SADE FINALIZADOS, en el que se encuentra a la funcionaria LUZ STELLA HENAO con 672 como aquella funcionaria que mayor número de respuestas ha emitido a las peticiones formuladas en este aplicativo.

CUADRO No. 15 SADE FINALIZADOS - 2019

FUNCIONARIO	Archivado	Total	% ARCHIV.	% FINALIZ.
LUZ STELLA HENAO CORTES	672	2210	14,7	30,4
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	560	913	12,2	61,3
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	557	557	12,2	100,0
LUZ MARINA PELAEZ	225	232	4,9	97,0
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	203	420	4,4	48,3
AURA MYRIAM PACHICHANA	192	216	4,2	88,9
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	185	261	4,0	70,9
ADRIANA PEREZ BOLANOS	183	190	4,0	96,3



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

AURA ESPERANZA ORTIZ	131	232	2,9	56,5
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	117	213	2,6	54,9
DIEGO ALEJANDRO SUAREZ	113	115	2,5	98,3
MARIA DEL PILAR ESTERILLA P.	110	168	2,4	65,5
JUAN FELIPE PAREDES SALAZAR	105	187	2,3	56,1
JORGE ADONIS MOSQUERA	96	184	2,1	52,2
JULIAN ANDRES SANTA OSPINA	87	125	1,9	69,6
MARGOT SALAZAR	86	86	1,9	100,0
ANA MILENA ORTIZ	85	100	1,9	85,0
ARLES OSORIO SEPULVEDAD	69	82	1,5	84,1
MARTHA CECILIA FRANCO	68	72	1,5	94,4
MARIA ISABEL HERNANDEZ	65	65	1,4	100,0
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	53	283	1,2	18,7
WILLIAM BENITEZ	53	67	1,2	79,1
MARÍA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	50	171	1,1	29,2
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	41	93	0,9	44,1
ALEJANDRO FOSSI FALLA	35	45	0,8	77,8
JORGE IVAN GAVIRIA SARMIENTO	34	47	0,7	72,3
LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	32	35	0,7	91,4
IDA PATRICIA PRADO BRAND	31	31	0,7	100,0
EDGAR BILIALDO CEBALLOS MONTOYA	30	44	0,7	68,2
ROBERTO ARTURO MANZANO J.	30	30	0,7	100,0
IVAN ALONSO PATIÑO HERRERA	24	25	0,5	96,0
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	19	21	0,4	90,5
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	18	23	0,4	78,3
DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	16	22	0,3	72,7
ELISEO CHAUX OROZCO	15	165	0,3	9,1
ALVARO ZULUAGA CARDONA	15	20	0,3	75,0
HERNANDO CUADROS JIMENEZ	13	2433	0,3	0,5
ANDRES HERNANDO ARISTIZABAL M.	13	14	0,3	92,9
LORENZO MILLAN GIL	12	15	0,3	80,0
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	12	12	0,3	100,0
NAZLY ROMERO ZAMORANO	10	57	0,2	17,5
EDINSON TIGREROS HERRERA	10	12	0,2	83,3
LUCY CONSTANZA ESTRADA MENA	10	10	0,2	100,0
WLADIMIR GUERRERO	9	20	0,2	45,0
MONICA ANDREA RINCON MONROY	9	9	0,2	100,0
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	8	11	0,2	72,7
GUSTAVO HERNANDO MARTINEZ M.	7	13	0,2	53,8
GUSTAVO ADRIAN OSPINA RINCON	6	7	0,1	85,7
GERMAN LOPEZ ANTE	6	6	0,1	100,0
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	6	6	0,1	100,0
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	6	6	0,1	100,0
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	4	41	0,1	9,8
DIEGO VARELA MARTINEZ	4	21	0,1	19,0
GONZALO ARIAS SATIZABAL	4	21	0,1	19,0



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

LUCINA MARÍN TORRES	4	11	0,1	36,4
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	3	5	0,1	60,0
ESPERANZA MONTANO AEDO	3	5	0,1	60,0
LIBIA ELENA CAMPO MARÍN	3	4	0,1	75,0
MARIA LILIANA VALDERRAMA	3	3	0,1	100,0
NANCY RIOJA	2	5	0,0	40,0
JULIAN MAURICIO PEREA SANCHEZ	2	4	0,0	50,0
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	1	214	0,0	0,5
DIANA CAROLINA CABAL GARCIA	1	2	0,0	50,0
AZAEI MONEDERO COLORADO	1	1	0,0	100,0
CRISTIAN DAVID PALACIO MEDINA	1	1	0,0	100,0
LUISA MARIA ZULUAGA PARDO	1	1	0,0	100,0
LUZ ESTELA MERCADO B.	1	1	0,0	100,0
MARIA OTILIA MUNOZ BOLANOS	1	1	0,0	100,0
OSCAR JAVIER MONTAÑO ROJAS	1	1	0,0	100,0
LUIS FERNANDO SAAVEDRA	0	109	0,0	0,0
ALVARO FLÓREZ PERDOMO	0	98	0,0	0,0
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	0	80	0,0	0,0
JAIRO GIRALDO FORONDA	0	61	0,0	0,0
JUAN CARLOS ECHEVERRY GONZALEZ	0	35	0,0	0,0
HERNANDO BENITEZ GOMEZ	0	25	0,0	0,0
SARA DIANA URBANO BURBANO	0	20	0,0	0,0
LUZ ALBA QUICENO LOPEZ	0	19	0,0	0,0
JUAN CARLOS MONTOYA MARTINEZ	0	18	0,0	0,0
JACQUELINE FERNANDEZ LEON	0	17	0,0	0,0
OLMEDO CARDONA GIL	0	11	0,0	0,0
MARTHA LUCIA OROZCO VARGAS	0	10	0,0	0,0
JUAN CARLOS GARZÓN AGUILAR	0	9	0,0	0,0
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	0	8	0,0	0,0
SONIA CAMACHO CAMACHO	0	7	0,0	0,0
SORAYA CAMPO MONTENEGRO	0	4	0,0	0,0
MARIA DEL PILAR VALENCIA GALVEZ	0	3	0,0	0,0
ALEXANDRA ABADIA	0	2	0,0	0,0
CARLOS ALBERTO APONTE TAMAYO	0	2	0,0	0,0
JOE CRISTIAN ARANGO CIFUENTES	0	2	0,0	0,0
LEONEL BONILLA SANCHEZ	0	2	0,0	0,0
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	0	2	0,0	0,0
AURA LUCIA PAREDES	0	1	0,0	0,0
HERIBERTO MILLAN ACEVEDO	0	1	0,0	0,0
HERNANDO ESTRADA	0	1	0,0	0,0
JULIANA ALVAREZ FIGUEROA	0	1	0,0	0,0
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	0	1	0,0	0,0
MARIA EUGENIA TASCÓN HURTADO	0	1	0,0	0,0
RUBEN DARIO NUNEZ	0	1	0,0	0,0
TOTAL	4582	11274	100	

FUENTE: Aplicativo SADE a 30/11/2019



Igualmente, en el mismo cuadro anterior se registran los funcionarios que han respondido el 100% de los requerimientos, destacándose MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA con 557 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 noviembre.

INFORME CONSOLIDADO DEL ESTADO ACTUAL DE LOS TRES APLICATIVOS IMPLEMENTADOS PARA LA ATENCION AL CIUDADANO A NOVIEMBRE 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 noviembre de 2019 ascienden a 18.175 requerimientos: 6.410 por el SAC, 11.274 por el SADE y 491 por el PQRSD

REQUERIMIENTOS PENDIENTES- SAC-PQRSD-SADE

REQUERIMIENTOS POR AREAS

El cuadro No. 16 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 1.764 y PRESTACIONES SOCIALES con 1.031.

CUADRO No. 16 PENDIENTES DE RESPONDER POR AREAS

AREA	PENDIENTES			TOTAL
	PQRSD	SAC	SADE	
ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	1	2420	2421
TALENTO HUMANO	2	107	1655	1764
PRESTACIONES SOCIALES	1	136	894	1031
NOMINA	3	10	455	468
PERSONAL	0	0	350	350
JURIDICA	0	4	273	277
PLANTA	0	0	230	230
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	0	7	123	130
ESCALAFON	1	30	96	127
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	1	10	59	70
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	0	4	35	39
GESTION ADMINISTRATIVA	1	2	32	35



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

CONTRATISTA	0	0	25	25
FINANCIERA	0	1	21	22
PLANEACION EDUCATIVA	0	1	11	12
GESTION ORGANIZACIONAL	0	0	6	6
SERVICIOS INFORMATICOS	0	1	4	5
DESPACHO	0	0	2	2
COMUNICACION	0	0	1	1
SUBSECRETARIA GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	1	0	1

Fuente: Sistema SAC – PQRSD y SADE a 30/11/2019

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 noviembre.

REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIOS

La información registrada en el cuadro No. 17, muestra las peticiones pendientes en todos los aplicativos, por cada uno de los funcionarios competentes y que han sido formuladas por nuestros usuarios hasta el mes de noviembre de 2019.

Se puede observar que los 5 funcionarios que más peticiones tienen pendientes por responder son en su orden: LUZ STELLA HENAO con 1.540, MARIA OLIVA GOEMZ con 366, ANGY VIVIANA GOMEZ con 274, LUZ JANETH CARRILLO con 235 y LUIS ALBERTO MONSALVE con 230.

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
	PQRSD	SAC	SADE	
HERNANDO CUADROS JIMENEZ	0	0	2420	2420
LUZ STELLA HENAO CORTES	2	0	1538	1540
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	3	10	353	366
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	0	61	213	274
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	0	18	217	235
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	0	0	230	230



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

ELISEO CHAUX OROZCO	0	0	150	150
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	1	30	96	127
MARÍA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	0	0	121	121
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	82	37	119
LUIS FERNANDO SAAVEDRA	0	0	109	109
AURA ESPERANZA ORTIZ	0	0	101	101
ALVARO FLÓREZ PERDOMO	0	0	98	98
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	0	11	80	91
JORGE ADONIS MOSQUERA	0	0	88	88
JUAN FELIPE PAREDES SALAZAR	0	0	82	82
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	0	0	76	76
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	0	10	52	62
JAIRO GIRALDO FORONDA	0	0	61	61
MARIA DEL PILAR ESTERILLA P.	0	0	58	58
NAZLY ROMERO ZAMORANO	0	7	47	54
JULIAN ANDRES SANTA OSPINA	0	0	38	38
JUAN CARLOS ECHEVERRY GONZALEZ	0	0	35	35
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	0	32	0	32
AURA MYRIAM PACHICHANA	0	4	24	28
DIEGO VARELA MARTINEZ	1	10	17	28
HERNANDO BENITEZ GOMEZ	0	0	25	25
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	0	16	5	21
SARA DIANA URBANO BURBANO	0	1	20	21
LUZ ALBA QUICENO LOPEZ	0	0	19	19
JUAN CARLOS MONTOYA MARTINEZ	0	0	18	18
ANA MILENA ORTIZ	1	1	15	17
GONZALO ARIAS SATIZABAL	0	0	17	17
JACQUELINE FERNANDEZ LEON	0	0	17	17
ARLES OSORIO SEPULVEDAD	0	2	13	15
EDGAR BILIALDO CEBALLOS MONTOYA	0	0	14	14
WILLIAM BENITEZ	0	0	14	14
JORGE IVAN GAVIRIA SARMIENTO	0	0	13	13
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	0	4	8	12
ALEJANDRO FOSSI FALLA	0	1	10	11
OLMEDO CARDONA GIL	0	0	11	11
WLADIMIR GUERRERO	0	0	11	11
MARTHA LUCIA OROZCO VARGAS	0	0	10	10
JUAN CARLOS GARZÓN AGUILAR	0	0	9	9
LUZ MARINA PELAEZ	1	0	7	8
ADRIANA PEREZ BOLANOS	0	0	7	7
ALVARO ZULUAGA CARDONA	0	2	5	7
LUCINA MARÍN TORRES	0	0	7	7
SONIA CAMACHO CAMACHO	0	0	7	7
DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	0	0	6	6
GUSTAVO HERNANDO MARTINEZ MOLANO	0	0	6	6
MARTHA CECILIA FRANCO	0	0	4	4



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

SORAYA CAMPO MONTENEGRO	0	0	4	4
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	0	1	3	4
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	0	1	2	3
LORENZO MILLAN GIL	0	0	3	3
LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	0	0	3	3
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	0	2	1	3
MARIA DEL PILAR VALENCIA GALVEZ	0	0	3	3
NANCY RIOJA	0	0	3	3
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	0	3	0	3
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	0	1	2	3
ALEXANDRA ABADIA	0	0	2	2
CARLOS ALBERTO APONTE TAMAYO	0	0	2	2
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	0	0	2	2
DIEGO ALEJANDRO SUAREZ	0	0	2	2
EDINSON TIGREROS HERRERA	0	0	2	2
ESPERANZA MONTANO AEDO	0	0	2	2
JOE CRISTIAN ARANGO CIFUENTES	0	0	2	2
JULIAN MAURICIO PEREA SANCHEZ	0	0	2	2
LEONEL BONILLA SANCHEZ	0	0	2	2
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	0	2	0	2
ANDRES HERNANDO ARISTIZABAL M.	0	0	1	1
AURA LUCIA PAREDES	0	0	1	1
DIANA CAROLINA CABAL GARCIA	0	0	1	1
GUSTAVO ADRIAN OSPINA RINCON	0	0	1	1
HERIBERTO MILLAN ACEVEDO	0	0	1	1
HERNANDO ESTRADA	0	0	1	1
IVAN ALONSO PATIÑO HERRERA	0	0	1	1
JULIANA ALVAREZ FIGUEROA	0	0	1	1
LIBIA ELENA CAMPO MARÍN	0	0	1	1
MARIA EUGENIA RESTREPO MARIN	0	1	0	1
MARIA EUGENIA TASCÓN HURTADO	0	0	1	1
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	0	1	0	1
ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	0	1	0	1
RUBEN DARIO NUNEZ	0	0	1	1
TOTAL	9	315	6692	7016

Fuente: Sistema SAC – PQRSD y SADE a 30/11/2019

INFORME SOBRE QUEJAS EN LOS APLICATIVOS SAC Y PQRSD

El cuadro No. 18 muestra el total de quejas y reclamos recibidos por las diferentes áreas que conforman la Secretaría de Educación en el mes de noviembre, en los aplicativos SAC y PQRSD, en el aplicativo SADE no es posible obtener esta información en razón a que el aplicativo no permite obtener este informe, alcanzando un total de 184 quejas y reclamos de las cuales se han respondido 175 y están pendientes 9. También se puede observar que el mayor número de quejas y reclamos corresponde al área de PRESTACIONES SOCIALES con 58.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

CUADRO No. 21 – TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS POR AREA

AREAS	Finalizado	Pendiente	TOTAL
PRESTACIONES SOCIALES	57	1	58
TALENTO HUMANO	35	1	36
NOMINA	26	4	30
PERSONAL	16	0	16
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	12	1	13
ESCALAFON	9	0	9
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	4	1	5
ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	0	4
SERVICIOS INFORMATICOS	4	0	4
FINANCIERA	3	0	3
GESTION ADMINISTRATIVA	2	1	3
PLANTA	2	0	2
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	1	0	1
TOTAL	175	9	184

Fuente: Sistema SADE - SAC y PQRSD a 30/11/2019

El cuadro No. 19 muestra el total de quejas y reclamos recibidos por los funcionarios en el mes de noviembre, en los aplicativos SAC y QAPSRD, en él podemos observar que el mayor número de quejas y reclamos ha sido asignado a la funcionaria LUZ JANETH CARRILLO con 52 y a MARIA OLIVA GOMEZ con 30.

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. 19 QUEJAS Y RECLAMOS POR FUNCIONARIOS

FUNCIONARIO	Finalizado	Pendiente	TOTAL
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	51	1	52
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	26	4	30
LUZ STELLA HENAO CORTES	22	1	23
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	16	0	16
NAZLY ROMERO ZAMORANO	12	1	13
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	9	0	9
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	4	0	4
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	2	1	3
ADRIANA PEREZ BOLANOS	2	0	2
ALEJANDRO FOSSI FALLA	2	0	2
ALVARO ZULUAGA CARDONA	1	1	2
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	2	0	2



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

DIEGO VARELA MARTINEZ	2	0	2
GERMAN LOPEZ ANTE	2	0	2
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	2	0	2
ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	2	0	2
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
TOTAL	175	9	184

Fuente: Aplicativos SAC - SADE y PQRSD a 30/11/2019

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

Finalmente, se propone que los líderes de los procesos implementen estrategias, si consideran conveniente, con la participación de la Oficina de Atención al Ciudadano, con el fin de darle salida a la problemática de peticiones del SAC, SADE y PQRSD pendientes de responder y vencidas, para que se logre una mejor gestión por parte de la Secretaría de Educación del Departamento para beneficio de nuestros usuarios.

"En SAC vamos por la  de la Excelencia"

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

5 de diciembre de 2019