



1.210.30-33.79-

Santiago de Cali, 7 de febrero de 2020

INFORME DEL ESTADO DE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE ATENCION AL USUARIO A ENERO 31 DE 2020

El presente informe, recoge la situación actual del estado de registros de los requerimientos que la Secretaría de Educación ha recibido durante el mes de enero de 2020.

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.

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 al mes de enero a 1.501 requerimientos: 348 por el SAC, 1.116 por el SADE y 37 por el PQRS.

INFORME DEL ESTADO DEL SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO - SAC A ENERO 31 DE 2020

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 enero de 2020, inicialmente por dependencias y seguidamente por funcionarios.

ESTADO ACTUAL DEL SAC POR DEPENDENCIAS

REQUERIMIENTOS PENDIENTES

Al mes de enero de 2020, el total de peticiones en el SAC alcanzó un número de 348, de las cuales se dieron respuestas a 216 solicitudes, estando pendientes por responder 232, es decir, que está pendiente por responder el 37,9% del total de peticiones formuladas.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

En el cuadro No. 1 se puede observar cómo el mayor número de peticiones se dirige a las Áreas de PERSONAL con el 58,0% y TALENTO HUMANO con el 14,9% 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 95,7% de las peticiones totales.

CUADRO No. 1 – PETICIONES FORMULADAS POR AREA-SAC

AREAS	FINALIZADO	PENDIENTE	TOTAL	% REQ. X AREA/TOTAL
PERSONAL	147	55	202	58,0
TALENTO HUMANO	29	23	52	14,9
PRESTACIONES SOCIALES	19	20	39	11,2
ESCALAFON	6	16	22	6,3
PLANTA	0	10	10	2,9
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	0	5	5	1,4
NOMINA	6	2	8	2,3
FINANCIERA	0	1	1	0,3
ATENCION AL CIUDADANO	1	0	1	0,3
JURIDICA	1	0	1	0,3
PLANEACION EDUCATIVA	1	0	1	0,3
SERVICIOS INFORMATICOS	6	0	6	1,7
TOTAL	216	132	348	100

Fuente: Sistema SAC a 31/01/2020

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: PERSONAL con 55 y TALENTO HUMANO con 23.

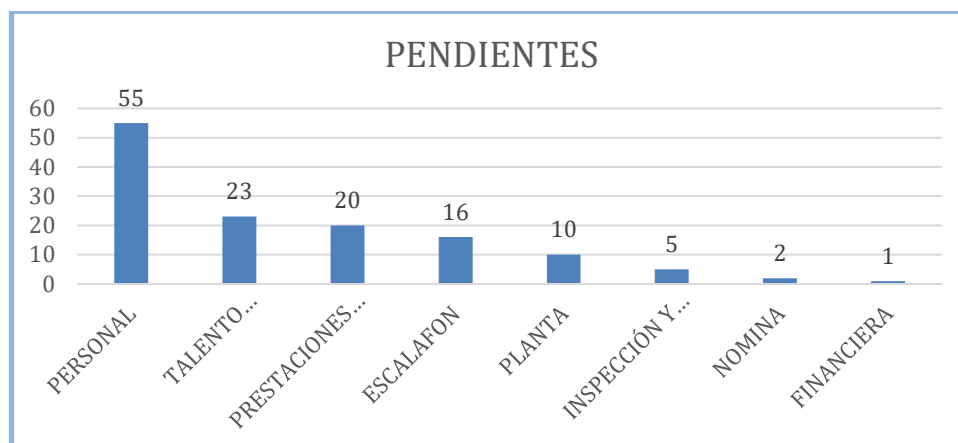
Es importante aclarar que el hecho de que no se haya dado respuesta a las peticiones, no responde exactamente a considerar que hay negligencia de las áreas, porque las mismas se pueden estar gestionando dentro de los términos normales de espera en la contestación, conforme lo establecen las normas legales, 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 PERSONAL con 147 que representan el 72,77% del total de las solicitudes asignadas a esta Área y el 68,6% del total de solicitudes finalizadas y TALENTO HUMANO con 29 que representa el 55,77% de las solicitudes asignadas a esta Área y el 13,43% 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 enero se dejaron vencer 5 requerimientos, 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 e INSPECCION Y VIGILANCIA con 2 solicitudes cada una.

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

AREA	VENCIDO	TOTAL
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	2	2
PLANTA	1	1
TALENTO HUMANO	2	2
TOTAL	5	5

Fuente: Sistema SAC a 31/01/2020

QUEJAS Y RECLAMOS-SAC POR AREAS



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

El cuadro No. 3 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 6 requerimientos identificados como quejas y reclamos de las cuales 4 aún siguen pendientes de responder, siendo PRESTACIONES SOCIALES y TALENTO HUMANO las áreas que mayor número de quejas y reclamos recibieron con 2 requerimientos c/u.

CUADRO No. 3 - SAC-QUEJAS Y RECLAMOS POR AREA

AREA	Finalizado	Vencido	TOTAL
ATENCION AL CIUDADANO	1	0	1
PLANTA	0	1	1
PRESTACIONES SOCIALES	0	2	2
TALENTO HUMANO	1	1	2
TOTAL	2	4	6

Fuente: Aplicativos SAC a 31/01/2020

ESTADO ACTUAL DEL SAC POR FUNCIONARIO

REQUERIMIENTOS PENDIENTES- SAC

El estado actual del SAC durante el año 2020 al mes de enero, de acuerdo con la gestión individual de cada funcionario se muestra en el cuadro No. 4, en el que se puede observar que existen 132 requerimientos pendientes de responder. Los funcionarios que mayor número de solicitudes tienen por resolver son: ANGY VIVIANA LOPEZ con 36 y LUZ STELLA HENAO con 20.

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. 4- PETICIONES S.A.C. PENDIENTES DE RESPONDER

FUNCIONARIOS	PENDIENTES	TOTAL	% PENDIENTES
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	36	91	27,27
LUZ STELLA HENAO CORTES	20	20	15,15
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	16	22	12,12
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	15	26	11,36
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	10	10	7,58
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	9	18	6,82



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

ALEXANDER HENAO RAMIREZ	5	5	3,79
NAZLY ROMERO ZAMORANO	5	5	3,79
DIEGO VARELA MARTINEZ	4	10	3,03
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	3	32	2,27
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	2	6	1,52
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	2	8	1,52
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	2	3	1,52
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	2	82	1,52
ALEJANDRO FOSSI FALLA	1	1	0,76
TOTAL	132		100

Fuente: Sistema SAC a 31/01/2020

El cuadro No. 5 muestra las peticiones finalizadas en el sistema SAC hasta el mes de enero, 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 CARDOZO es el que mayores respuestas ha generado: 80, que representa un 37,04% del total de las respuestas de la Secretaría de Educación y el 97,56% de los requerimientos asignados; seguidamente se encuentra la funcionaria ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN con 55 y así sucesivamente.

CUADRO No. 5 - PETICIONES S.A.C. FINALIZADAS

FUNCIONARIOS	FINALIZADOS	TOTAL	% PEND.	% FINALIZ
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	80	82	37,04	97,56
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	55	91	25,46	60,44
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	29	32	13,43	90,63
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	11	26	5,09	42,31
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	9	18	4,17	50,00
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	6	22	2,78	27,27
DIEGO VARELA MARTINEZ	6	10	2,78	60,00
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	6	8	2,78	75,00
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	4	6	1,85	66,67
ANDRES HERNANDO ARISTIZABAL M.	3	3	1,39	100,00
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	3	3	1,39	100,00
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	1	3	0,46	33,33
AURA MYRIAM PACHICHANA	1	1	0,46	100,00
CARLOS ALBERTO HURTADO QUINTERO	1	1	0,46	100,00
GERMAN LOPEZ ANTE	1	1	0,46	100,00
LUZ STELLA HENAO CORTES	0	20	0,00	0,00
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	0	10	0,00	0,00
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	5	0,00	0,00
NAZLY ROMERO ZAMORANO	0	5	0,00	0,00
ALEJANDRO FOSSI FALLA	0	1	0,00	0,00



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

TOTAL	216	348	100
--------------	------------	------------	------------

Fuente: Sistema SAC a 31/01/2020

De otra parte, es importante resaltar y destacar aquellos funcionarios que, en el periodo corrido del 2020, han dado respuesta a todos los requerimientos, es decir, al 100% de los mismos, así: ANDRES HERNANDO ARISTIZABAL con 3, GUSTAVO ADOLFON CONSTAIN con 3, y así sucesivamente

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 enero.

REQUERIMIENTOS VENCIDOS - SAC

En el cuadro No. 6 se puede observar que durante el mes de enero se dejaron vencer 5 requerimientos, 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 61.

Los funcionarios que más requerimientos dejaron vencer en el mes de enero fueron: LUZ STELLA HENAO con 2 y NAZLY ROMERO con 2.

CUADRO No. 6 – REQUERIMIENTOS VENCIDOS EN EL MES DE ENERO

FUNCIONARIO	VENCIDO	TOTAL
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	1	1
LUZ STELLA HENAO CORTES	2	2
NAZLY ROMERO ZAMORANO	2	2
TOTAL	5	5

Fuente: Sistema SAC a 31/01/2020

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 enero de 2020 se han registrado 6 quejas y/o reclamos en el aplicativo SAC, así lo muestra el cuadro No. 7, de las cuales se ha dado contestación a 2. Al funcionario que más quejas y reclamos se le han asignado es a LUZ JANETH CARRILLO con 2.

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 4 requerimientos relacionado con quejas y reclamos.

CUADRO No. 7 – SAC-QUEJAS Y RECLAMOS POR FUNCIONARIOS

FUNCIONARIO	Finalizado	Vencido	TOTAL
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	0	2	2
GERMAN LOPEZ ANTE	1	0	1
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	1	0	1
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	0	1	1
LUZ STELLA HENAO CORTES	0	1	1
TOTAL	2	4	6

Fuente: Aplicativos SAC a 31/01/2020

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

En el ranking nacional del mes de enero, cuadro No. 8 se observa que el Valle del Cauca alcanzó el puesto No. 61, con un porcentaje de respuestas oportunas de 77,04%.

CUADRO No. 8 – RANKING NACIONAL MES DE ENERO

ENERO				
PUESTO	NOMBRE	TOTAL	A TIEMPO	PORCENTAJE
58	PASTO	878	706	80,41
59	BUGA	193	154	79,79
60	PIEDRECUESTA	146	113	77,40
61	VALLE_DEL_CAUCA	318	245	77,04
62	NEIVA	1050	792	75,43
63	IPIALES	389	285	73,26
64	CIENAGA	350	246	70,29

FUENTE: Rankin Nacional MEN mes de enero



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 enero, hay que mejorarla, a pesar de la estrategia de recordación, motivación y seguimiento que la Oficina de Atención al Ciudadano y el Despacho realizan permanentemente a través de diferentes estrategias, entre ellas el correo electrónico, a todos los funcionarios de la Secretaría de Educación.

Se continua 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 la señora Secretaria 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, en caso de ser necesario, 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 ENERO DE 2020

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 enero un registro de 37 requerimientos de los cuales se han tramitado 28 y se encuentran pendientes de contestar 9.

El cuadro No. 9 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: 16 de los cuales tiene 5 pendientes por contestar.

CUADRO No. 9 - ESTADO DEL PQRSO POR AREA

AREAS	Finalizado	Pendiente	TOTAL
TALENTO HUMANO	11	5	16
PERSONAL	6	0	6
PRESTACIONES SOCIALES	3	1	4
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	2	1	3
NOMINA	2	1	3
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	2	0	2
PLANTA	0	1	1
SERVICIOS INFORMATICOS	1	0	1
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	1	0	1
TOTAL	28	9	37

Fuente: Sistema PQRSO a 31/01/2020

En el cuadro No. 10 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 las funcionarias que más requerimientos han contestado son: LUZ STELLA HENAO Y MARTHA YANETH MORALES con 6 c/u.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

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. 10 – ESTADO DEL PQRSO POR FUNCIONARIO

FUNCIONARIO	Atendida	Total
LUZ STELLA HENAO CORTES	6	8
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	6	6
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	5	8
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	3	4
ADRIANA PEREZ BOLANOS	2	2
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	2	3
NAZLY ROMERO ZAMORANO	2	3
ANA MILENA ORTIZ SANCHEZ	1	1
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	1	1
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	0	1
TOTAL	28	37

Fuente: Sistema PQRSO a 31/01/2020

INFORME DEL ESTADO DEL SISTEMA SADE DE LA GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA A ENERO DE 2020

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 enero un registro de 1.116 requerimientos de los cuales se han tramitado 413 y se encuentran pendientes de contestar 703.

Es el aplicativo que para cualquier análisis se presenta como el más crítico en la medida en que es el que presenta el mayor número de requerimientos sin contestar con relación a los otros 2 aplicativos: SAC y PQRSO, 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 enero de 2020, se ve reflejado en el cuadro No. 11, donde se observa que el Área de PLANTA es la que más solicitudes ha recibido: 245, que representa el 22,0% 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 PLANTA con 245, seguida por TALENTO HUMANO con 223.

CUADRO No. 11 SADE POR AREA



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

AREA	Archivado	Activo	TOTAL	% TOTAL
PLANTA	0	245	245	22,0
TALENTO HUMANO	12	223	235	21,1
PRESTACIONES SOCIALES	28	101	129	11,6
NOMINA	69	43	112	10,0
PERSONAL	147	24	171	15,3
ESCALAFON	8	12	20	1,8
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	15	11	26	2,3
GESTION ADMINISTRATIVA	33	8	41	3,7
ATENCION AL CIUDADANO	3	7	10	0,9
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	14	7	21	1,9
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	20	7	27	2,4
FINANCIERA	11	5	16	1,4
JURIDICA	34	5	39	3,5
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	0	4	4	0,4
PLANEACION EDUCATIVA	2	1	3	0,3
CONTRATISTA	1	0	1	0,1
DESPACHO	15	0	15	1,3
SERVICIOS INFORMATICOS	1	0	1	0,1
TOTAL	413	703	1116	100

FUENTE: Aplicativo SADE a 31/01/2020

El mismo cuadro, nos enseña cómo las áreas que mayor número de respuestas han generado son PERSONAL con 147 y NOMINA con 69.

ESTADO ACTUAL DEL SADE POR FUNCIONARIO

En el periodo correspondiente al mes de enero de 2020, los funcionarios de la Secretaría de Educación han recibido 1.116 peticiones por el aplicativo SADE.

El cuadro No. 12 muestra la relación de los funcionarios que tienen la mayor cantidad de SADE pendientes en el año 2020, encontrándose que los funcionarios LUIS ALBERTO MONSALVE del área de PLANTA con 245 y LUZ STELLA HENAO CORTES del área de TALENTO HUMANO con 192, son los que más requerimientos pendientes presentan.

CUADRO No. 12 SADE PENDIENTES POR FUNCIONARIO-2020

FUNCIONARIO	PENDIENTE	TOTAL
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	245	245
LUZ STELLA HENAO CORTES	192	199
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	79	103
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	37	56
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	18	18
ALVARO RODRIGUEZ CORAL	15	15



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

EDUARDO GOMEZ SALCEDO	12	20
DIEGO VARELA MARTINEZ	11	13
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	10	15
NAZLY ROMERO ZAMORANO	8	8
GUSTAVO ADRIAN OSPINA RINCON	6	8
CLAUDIA MARIN OCAMPO	5	7
LUZ MARINA PELAEZ	5	38
ANA MILENA ORTIZ SANCHEZ	4	14
DIEGO ARMANDO GARCIA BECERRA	4	4
IVAN PATINO	4	4
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	4	4
MARTHA CECILIA FRANCO	4	9
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	3	24
AURA MYRIAM PACHICHANA	3	23
DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	3	4
LUIS FERNANDO SAAVEDRA PRADO	3	3
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	3	18
ALVARO FLOREZ PERDOMO	2	47
HERNANDO CUADROS JIMENEZ	2	2
JAIME LOZANO	2	2
JAIRO GIRALDO FORONDA	2	5
LUCY CONSTANZA ESTRADA	2	8
LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	2	2
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	2	119
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	2	2
ADRIANA PEREZ BOLANOS	1	13
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	1	1
ALVARO JOSE ZULUAGA CARDONA	1	1
JUAN CARLOS GARZON AGUILAR	1	1
MARTHA NIDIA GARCIA CANAS	1	1
OSCAR JAVIER MONTANO ROJAS	1	1
SARA DIANA URBANO	1	1
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	1	10
WLADIMIR GUERRERO	1	3
TOTAL	703	1116

FUENTE: Aplicativo SADE a 31/01/2020

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. 13 SADE FINALIZADOS, en el que se encuentra a la funcionaria MARTHA YANETH MORALES con 117 como aquella funcionaria que mayor número de respuestas ha emitido a las peticiones formuladas en este aplicativo.

CUADRO No. 13 SADE FINALIZADOS - 2020



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

FUNCIONARIO	Archivado	Total	% ARCHIV.	% FINALIZ.
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	117	119	28,3	98,3
ALVARO FLOREZ PERDOMO	45	47	10,9	95,7
LUZ MARINA PELAEZ	33	38	8,0	86,8
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	24	103	5,8	23,3
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	21	24	5,1	87,5
AURA MYRIAM PACHICHANA	20	23	4,8	87,0
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	19	56	4,6	33,9
MARIA ISABEL HERNANDEZ JARAMILLO	15	15	3,6	100,0
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	15	18	3,6	83,3
ADRIANA PEREZ BOLANOS	12	13	2,9	92,3
ALEJANDRO FOSSI FALLA	11	11	2,7	100,0
ELISEO CHAUX OROZCO	11	11	2,7	100,0
ANA MILENA ORTIZ SANCHEZ	10	14	2,4	71,4
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	9	10	2,2	90,0
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	8	20	1,9	40,0
LUZ STELLA HENAO CORTES	7	199	1,7	3,5
LUCY CONSTANZA ESTRADA	6	8	1,5	75,0
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	5	15	1,2	33,3
MARTHA CECILIA FRANCO	5	9	1,2	55,6
JAIRO GIRALDO FORONDA	3	5	0,7	60,0
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	3	3	0,7	100,0
CLAUDIA MARIN OCAMPO	2	7	0,5	28,6
DIEGO VARELA MARTINEZ	2	13	0,5	15,4
GUSTAVO ADRIAN OSPINA RINCON	2	8	0,5	25,0
WLADIMIR GUERRERO	2	3	0,5	66,7
ANDRES HERNANDO ARISTIZABAL M.	1	1	0,2	100,0
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	1	1	0,2	100,0
DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	1	4	0,2	25,0
GERMAN LOPEZ ANTE	1	1	0,2	100,0
HERNANDO BENITEZ GOMEZ	1	1	0,2	100,0
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	1	1	0,2	100,0
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	1	0,0	0,0
ALVARO JOSE ZULUAGA CARDONA	0	1	0,0	0,0
ALVARO RODRIGUEZ CORAL	0	15	0,0	0,0
DIEGO ARMANDO GARCIA BECERRA	0	4	0,0	0,0
HERNANDO CUADROS JIMENEZ	0	2	0,0	0,0
IVAN PATINO	0	4	0,0	0,0
JAIME LOZANO	0	2	0,0	0,0
JUAN CARLOS GARZON AGUILAR	0	1	0,0	0,0
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	0	245	0,0	0,0
LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	0	2	0,0	0,0
LUIS FERNANDO SAAVEDRA PRADO	0	3	0,0	0,0
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	0	4	0,0	0,0
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	0	18	0,0	0,0



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

MARTHA NIDIA GARCIA CANAS	0	1	0,0	0,0
NAZLY ROMERO ZAMORANO	0	8	0,0	0,0
OSCAR JAVIER MONTANO ROJAS	0	1	0,0	0,0
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	0	2	0,0	0,0
SARA DIANA URBANO	0	1	0,0	0,0
TOTAL	413	1116	100	

FUENTE: Aplicativo SADE a 31/01/2020

Igualmente, en el mismo cuadro anterior se registran los funcionarios que han respondido el 100% de los requerimientos, destacándose MARIA ISABEL HERNANDEZ con 15 requerimientos y ALEJANDRO FOSSI con 11. Esta relación también se puede observar en el informe de gestión de los funcionarios de la SED correspondiente al mes de enero.

INFORME CONSOLIDADO DEL ESTADO ACTUAL DE LOS TRES APLICATIVOS IMPLEMENTADOS PARA LA ATENCION AL CIUDADANO A ENERO DE 2020

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 enero de 2020 ascienden a 1.501 requerimientos: 348 por el SAC, 1.116 por el SADE y 37 por el PQRS

REQUERIMIENTOS PENDIENTES SAC-PQRS-SADE

REQUERIMIENTOS POR AREAS

El cuadro No. 14 muestra la relación por áreas de las peticiones que se encuentran pendientes de responder, donde se resalta las áreas que más tienen pendientes: PLANTA con 256 y TALENTO HUMANO con 251.

CUADRO No. 14 PENDIENTES DE RESPONDER POR AREAS

AREA	PENDIENTES			TOTAL
	PQRS	SAC	SADE	
PLANTA	1	10	245	256
TALENTO HUMANO	5	23	223	251
PRESTACIONES SOCIALES	1	20	101	122
PERSONAL	0	55	24	79
NOMINA	1	2	43	46



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

ESCALAFON	0	16	12	28
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1	5	11	17
GESTION ADMINISTRATIVA	0	0	8	8
ATENCION AL CIUDADANO	0	0	7	7
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	0	0	7	7
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	0	0	7	7
FINANCIERA	0	1	5	6
JURIDICA	0	0	5	5
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	0	0	4	4
PLANEACION EDUCATIVA	0	0	1	1
TOTAL	9	132	703	844

Fuente: Sistema SAC – PQRSD y SADE a 31/01/2020

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 enero.

REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIOS

La información registrada en el cuadro No. 15, 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 enero de 2020.

Se puede observar que los 5 funcionarios que más peticiones tienen pendientes por responder son en su orden: LUIS ALBERTO MONSALVE con 256, LUZ STELLA HENAO con 214, LUZ JANETH CARRILLO con 82, MARIA OLIVA GOMEZ con 40 y ANGY VIVIANA GOMEZ con 39.

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. 15 - PENDIENTES DE RESPONDER POR FUNCIONARIOS

FUNCIONARIO	PENDIENTES			TOTAL
	PQRS	SAC	SADE	
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	1	10	245	256
LUZ STELLA HENAO CORTES	2	20	192	214
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	1	2	79	82



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	1	2	37	40
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	0	36	3	39
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	0	16	12	28
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	0	2	18	20
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	0	15	2	17
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	3	3	10	16
ALVARO RODRIGUEZ CORAL	0	0	15	15
DIEGO VARELA MARTINEZ	0	4	11	15
NAZLY ROMERO ZAMORANO	1	5	8	14
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	0	9	0	9
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	5	1	6
GUSTAVO ADRIAN OSPINA RINCON	0	0	6	6
CLAUDIA MARIN OCAMPO	0	0	5	5
LUZ MARINA PELAEZ	0	0	5	5
ANA MILENA ORTIZ SANCHEZ	0	0	4	4
DIEGO ARMANDO GARCIA BECERRA	0	0	4	4
IVAN PATINO	0	0	4	4
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	0	0	4	4
MARTHA CECILIA FRANCO	0	0	4	4
AURA MYRIAM PACHICHANA	0	0	3	3
DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	0	0	3	3
LUIS FERNANDO SAAVEDRA PRADO	0	0	3	3
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	0	0	3	3
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	0	2	1	3
ALVARO FLOREZ PERDOMO	0	0	2	2
HERNANDO CUADROS JIMENEZ	0	0	2	2
JAIME LOZANO	0	0	2	2
JAIRO GIRALDO FORONDA	0	0	2	2
LUCY CONSTANZA ESTRADA	0	0	2	2
LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	0	0	2	2
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	0	0	2	2
ADRIANA PEREZ BOLANOS	0	0	1	1
ALEJANDRO FOSSI FALLA	0	1	0	1
ALVARO JOSE ZULUAGA CARDONA	0	0	1	1
JUAN CARLOS GARZON AGUILAR	0	0	1	1
MARTHA NIDIA GARCIA CANAS	0	0	1	1
OSCAR JAVIER MONTANO ROJAS	0	0	1	1
SARA DIANA URBANO	0	0	1	1
WLADIMIR GUERRERO	0	0	1	1
TOTAL,	9	132	703	844

Fuente: Sistema SAC – PQRSD y SADE a 31/01/2020

INFORME SOBRE QUEJAS EN LOS APLICATIVOS SAC – SADE Y PQRSD

El cuadro No. 16 muestra el total de quejas y reclamos recibidos por las diferentes áreas que conforman la Secretaría de Educación en el mes de enero, en los



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

aplicativos SAC-SADE y PQRSD, alcanzando un total de 10 quejas y reclamos de las cuales se han respondido 5 y están pendientes 5. También se puede observar que el mayor número de quejas y reclamos corresponde al área de TALENTO HUMANO con 4.

CUADRO No. 16 – TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS POR AREA

AREAS	Finalizado	Pendiente	TOTAL
TALENTO HUMANO	2	2	4
PRESTACIONES SOCIALES	0	2	2
ATENCION AL CIUDADANO	1	0	1
NOMINA	1	0	1
PLANTA	0	1	1
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	1	0	1
TOTAL	5	5	10

Fuente: Sistema SADE - SAC y PQRSD a 31/01/2020

El cuadro No. 17 muestra el total de quejas y reclamos recibidos por los funcionarios en el mes de enero, en los aplicativos SAC – SADE y QAPSRD en el que podemos observar que el mayor número de quejas y reclamos han sido asignados a los funcionarios JANETH SUSANA SALZA, LUZ JANETH CARRILLO y LUZ STELLA HENAO con 2 c/u.

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

CUADRO No. 17 QUEJAS Y RECLAMOS POR FUNCIONARIOS

FUNCIONARIO	Finalizado	Pendiente	TOTAL
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	2	0	2
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	0	2	2
LUZ STELLA HENAO CORTES	0	2	2
GERMAN LOPEZ ANTE	1	0	1
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	0	1	1
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	1	0	1
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	1	0	1
TOTAL	5	5	10

Fuente: Aplicativos SAC - SADE y PQRSD a 31/01/2020

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 la señora Secretaria de Educación.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

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

7 de febrero de 2020