



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación

1.210.30-33.79-

Santiago de Cali, 6 de abril de 2020

INFORME DEL ESTADO DE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO A MARZO 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 marzo 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 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 al mes de marzo a 5.840 requerimientos: 1.440 por el SAC, 4.152 por el SADE y 248 por el PQRSD.

INFORME DEL ESTADO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAC A MARZO 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 marzo de 2020, inicialmente por dependencias y seguidamente por funcionarios.

ESTADO ACTUAL DEL SAC POR DEPENDENCIAS

REQUERIMIENTOS PENDIENTES

Al mes de marzo de 2020, el total de peticiones en el SAC alcanzó un número de 1.440, de las cuales se dieron respuestas a 1.095 solicitudes, estando pendientes por responder 345, es decir, que está pendiente por responder el 23,9% del total de peticiones formuladas.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación

En el cuadro No. 1 se puede observar cómo el mayor número de peticiones se dirige a las Áreas de PERSONAL con el 50,3% y PRESTACIONES SOCIALES con el 23,3% 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 96,0% de las peticiones totales.

CUADRO No. 1 – PETICIONES FORMULADAS POR AREA-SAC

AREAS	FINALIZADO	PENDIENTE	TOTAL	%
PRESTACIONES SOCIALES	84	252	336	23,3
PLANTA	11	30	41	2,8
TALENTO HUMANO	169	27	196	13,6
NOMINA	23	12	35	2,4
ESCALAFON	41	9	50	3,5
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	0	4	4	0,3
FINANCIERA	1	2	3	0,2
PERSONAL	723	2	725	50,3
PLANEACION EDUCATIVA	1	2	3	0,2
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	0	2	2	0,1
GESTION ADMINISTRATIVA	2	1	3	0,2
JURIDICA	1	1	2	0,1
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	0	1	1	0,1
ATENCION AL CIUDADANO	8	0	8	0,6
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	10	0	10	0,7
SERVICIOS INFORMATICOS	21	0	21	1,5
TOTAL	1095	345	1440	100,0

Fuente: Sistema SAC a 31/03/2020

De acuerdo con la información que suministra el mismo cuadro 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 con 252 y PLANTA con 30. 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.

REQUERIMIENTOS SAC VENCIDOS

En el cuadro No. 2 se puede observar que durante el mes de marzo se dejaron vencer 243 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 ve reflejado en la posición alcanzada por el Departamento del Valle del Cauca en el ranking nacional. Las áreas que más requerimientos dejaron vencer fueron PRESTACIONES SOCIALES con 123 y TALENTO HUMANO con 94

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



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secr	AREAS	FINALIZADO	PENDIENTE	TOTAL
	PRESTACIONES SOCIALES	6	117	123
	TALENTO HUMANO	87	7	94
	PLANTA	4	10	14
	ESCALAFON	6	1	7
	SUBSECRETARIA DE CALIDAD	0	2	2
	FINANCIERO	0	1	1
	PLANEACION	0	1	1
	SUBSECRETARIA DE COBERTURA	0	1	1
	TOTAL	103	140	243

Fuente: Sistema SAC a 31/03/2020

ESTADO ACTUAL DEL SAC POR FUNCIONARIO

REQUERIMIENTOS PENDIENTES- SAC

El estado actual del SAC durante el año 2020 al mes de marzo, de acuerdo con la gestión individual de cada funcionario se muestra en el cuadro No. 3, en el que se puede observar que existen 345 requerimientos pendientes de responder. Los funcionarios que mayor número de solicitudes tienen por resolver son: DIEGO VARELA con 162 y ZULMA ORDOÑEZ con 42, ambos funcionarios de Prestaciones Sociales. 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. 3- PETICIONES S.A.C. PENDIENTES DE RESPONDER

FUNCIONARIOS	FINALIZADO	PENDIENTE	TOTAL	% Finaliz.
DIEGO VARELA MARTINEZ	46	162	208	22,1
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	33	42	75	44,0
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	0	30	30	0,0
LUZ DARY MINOTA ALVAREZ	0	18	18	0,0
CARLOS HORACIO HERNANDEZ TRIANA	25	17	42	59,5
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	16	16	0,0
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	0	13	13	0,0
DAYSÍ LORENA GALINDEZ ZAPATA	4	9	13	30,8
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	41	9	50	82,0
GUSTAVO ADRIAN OSPINA RINCON	0	4	4	0,0
PAOLA TATIANA ORTIZ PINEDA	21	3	24	87,5
ALEJANDRO FOSSI FALLA	1	2	3	33,3
LUCY CONSTANZA ESTRADA MENA	0	2	2	0,0
LUZ STELLA HENAO CORTES	54	2	56	96,4
MARIA EUGENIA RESTREPO MARIN	0	2	2	0,0
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	17	2	19	89,5
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	7	2	9	77,8



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

ALVARO RODRIGUEZ CORAL	0	1	1	0,0
ALVARO ZULUAGA CARDONA	2	1	3	66,7
AURA MYRIAM PACHICHANA	1	1	2	50,0
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	0	1	1	0,0
DORYS CALDERON GIRALDO	2	1	3	66,7
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	0	1	1	0,0
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	5	1	6	83,3
LUZ MIRYAM FERNANDEZ VELASCO	0	1	1	0,0
OBERNEY YAGARI GONZALEZ	0	1	1	0,0
SARA DIANA URBANO BURBANO	0	1	1	0,0
ANDRES HERNANDO ARISTIZABAL M.	3	0	3	100,0
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	287	0	287	100,0
CARLOS ALBERTO HURTADO QUINTERO	1	0	1	100,0
GERMAN LOPEZ ANTE	5	0	5	100,0
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	17	0	17	100,0
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	68	0	68	100,0
KATHERINE ESCOBAR SOLIS	11	0	11	100,0
LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	1	0	1	100,0
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	1	0	1	100,0
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	270	0	270	100,0
NAZLY ROMERO ZAMORANO	10	0	10	100,0
NESTOR TORRES MAZUERA	78	0	78	100,0
ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	3	0	3	100,0
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	80	0	80	100,0
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	1	0	1	100,0
TOTAL	1095	345	1440	

Fuente: Sistema SAC a 31/03/2020

El mismo cuadro No.3 que muestra las peticiones finalizadas en el sistema SAC hasta el mes de marzo, 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: ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN con 287 y MARTHA YANETH MORALES con 270.

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: ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN con 287 y MARTHA YANETH MORALES con 270, 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 marzo.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación

REQUERIMIENTOS VENCIDOS - SAC

En el cuadro No. 4 se puede observar que durante el mes de marzo se dejaron vencer 243 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 72. Los funcionarios que más requerimientos dejaron vencer en el mes de marzo fueron: ANGY VIVIANA GOMEZ con 77 y DIEGO VARELA MARTINEZ con 74.

CUADRO No. 4 - REQUERIMIENTOS VENCIDOS EN EL MES DE MARZO

FUNCIONARIOS	FINALIZADO	PENDIENTE	TOTAL
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	77	0	77
DIEGO VARELA MARTINEZ	3	71	74
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	3	32	35
CARLOS HORACIO HERNANDEZ T.	10	5	15
LUIS ALBERTO MONSALVE.	0	10	10
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	6	1	7
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	0	7	7
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	4	4
KATHERINE ESCOBAR SOLIS	4	0	4
LUZ DARY MINOTA ALVAREZ	0	3	3
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	0	2	2
ALEJANDRO FOSSI FALLA	0	1	1
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	0	1	1
LUZ MIRYAM FERNANDEZ VELASCO	0	1	1
MARIA EUGENIA RESTREPO MARIN	0	1	1
SARA DIANA URBANO BURBANO	0	1	1
TOTAL	103	140	243

Fuente: Sistema SAC a 31/03/2020

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.

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

CUADRO No. 5 - RANKING EN EL MES DE MARZO

PUESTO	SECRETARIA	TOTAL	A TIEMPO	PROCENTAJE
70	MALAMBO	367	242	65,94%
71	NEIVA	2.044	1.262	61,74%
72	VALLE DEL CAUCA	595	352	59,16%
73	BARRANCABERMEJA	961	559	58,17%



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación	74	SOLEDAD	1.080	612	56,67%
	75	SUCRE	2.298	1.295	56,35%

Fuente: Sistema SAC a 31/03/2020

En el ranking nacional del mes de marzo, cuadro No. 5, se observa que el Valle del Cauca alcanzó el puesto No. 72, con un porcentaje de 59,16, uno de los más bajos desde que el Ministerio implemento el ranking nacional para las entidades territoriales.

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 marzo, 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 aplicativo SAC 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 a través del SAC y de las respuestas a 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 estos 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 cuando los órganos externos a la Secretaría los soliciten.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación

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 SADE DE LA GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA A MARZO 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 marzo un registro de 4.152 requerimientos de los cuales se han tramitado 2.748 y se encuentran pendientes de contestar 1.814. Es el aplicativo que para cualquier análisis se presenta como el más crítico en la medida en que presenta el mayor número de requerimientos sin contestar con relación a los otros 2 aplicativos: SAC y PQRS, 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 marzo de 2020, se ve reflejado en el cuadro No. 6, donde se observa que el Área de TALENTO HUMANO es la que más solicitudes ha recibido: 1.686, que representa el 40,6% del total de peticiones recibidas por la Secretaría de Educación. Igualmente nos muestra que el área que más requerimientos tiene pendientes de contestar es TALENTO HUMANO con 812.

CUADRO No. 6 SADE POR AREA

AREAS	FINALIZADO	PENDIENTE	TOTAL	%total	% área
TALENTO HUMANO	874	812	1686	40,6	48,2
PRESTACIONES SOCIALES	87	166	253	6,1	65,6
PLANTA	439	156	595	14,3	26,2
PERSONAL	290	96	386	9,3	24,9
NOMINA	455	67	522	12,6	12,8
ESCALAFON	16	36	52	1,3	69,2
JURIDICA	131	20	151	3,6	13,2
ATENCION AL CIUDADANO	12	18	30	0,7	60,0
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	41	13	54	1,3	24,1
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	121	7	128	3,1	5,5
COMUNICACIONES	0	3	3	0,1	100,0
DESPACHO	32	3	35	0,8	8,6
FINANCIERA	25	3	28	0,7	10,7
GESTION ADMINISTRATIVA	93	2	95	2,3	2,1
PLANEACION EDUCATIVA	6	2	8	0,2	25,0
CONTRATISTA	2	0	2	0,0	0,0
GESTION ORGANIZACIONAL	4	0	4	0,1	0,0



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	112	0	112	2,7	0,0
SERVICIOS INFORMATICOS	8	0	8	0,2	0,0
TOTAL	2748	1404	4152	100	

Fuente: Sistema SAC a 31/03/2020

El mismo cuadro, nos enseña cómo las áreas que mayor número de respuestas han generado son TALENTO HUMANO con 874 y NOMINA con 455.

ESTADO ACTUAL DEL SADE POR FUNCIONARIO

En el periodo correspondiente al mes de marzo de 2020, los funcionarios de la Secretaría de Educación han recibido 4.152 peticiones por el aplicativo SADE. El cuadro No. 7 muestra la relación de los funcionarios que tienen la mayor cantidad de SADE asignados en el año 2020, encontrándose que los funcionarios LUZ STELLA HENAO CORTES del área de TALENTO HUMANO con 1.632 y LUIS ALBERTO MONSALVE con 595.

Igualmente muestra que los mismos funcionarios tienen la mayor cantidad de requerimientos pendientes de contestar con 786 y 156 respectivamente.

CUADRO No. 7 SADE POR AREA

FUNCIONARIOS	FINALIZ	PEND.	TOTAL	%total	% area
LUZ STELLA HENAO CORTES	846	786	1632	39,3	48,2
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	439	156	595	14,3	26,2
DIEGO VARELA MARTINEZ	15	93	108	2,6	86,1
DAYSÍ LORENA GALINDEZ ZAPATA	0	57	57	1,4	100,0
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	57	46	103	2,5	44,7
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	3	46	49	1,2	93,9
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	16	36	52	1,3	69,2
MARIA FERNANDA BEJARANO QUINTERO	0	26	26	0,6	100,0
GUSTAVO ADRIAN OSPINA RINCON	11	22	33	0,8	66,7
ALVARO RODRIGUEZ CORAL	0	21	21	0,5	100,0
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	59	21	80	1,9	26,3
OSCAR BEDOYA	1	14	15	0,4	93,3
ELISEO CHAUX OROZCO	12	13	25	0,6	52,0
MARTHA CECILIA FRANCO	14	9	23	0,6	39,1
SARA DIANA URBANO BURBANO	0	8	8	0,2	100,0
JAIR GONZALEZ FORONDA	14	5	19	0,5	26,3
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	14	5	19	0,5	26,3
CLAUDIA MARIN OCAMPO	8	4	12	0,3	33,3
LUIS FERNANDO SAAVEDRA PRADO	1	4	5	0,1	80,0
ALEJANDRO FOSSI FALLA	17	3	20	0,5	15,0
DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	4	3	7	0,2	42,9
ELSY CONSTANZA LLANOS	0	3	3	0,1	100,0
JULIANA ALVAREZ FIGUEROA	0	3	3	0,1	100,0
LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	11	3	14	0,3	21,4
JAIME LOZANO	0	2	2	0,0	100,0
MARIA EUGENIA RESTREPO MARIN	0	2	2	0,0	100,0
OBERNEY YAGARI GONZALEZ	0	2	2	0,0	100,0



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	0	2	2	0,0	100,0
ADRIANA PEREZ BOLANOS	89	1	90	2,2	1,1
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	1	1	0,0	100,0
ANNY ELIZABETH MOSQUERA ZUNIGA	0	1	1	0,0	100,0
AURA MYRIAM PACHICHANA	101	1	102	2,5	1,0
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	1	1	2	0,0	50,0
ESPERANZA MONTANO AEDO	0	1	1	0,0	100,0
LUZ MIRYAM FERNANDEZ VELASCO	0	1	1	0,0	100,0
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	394	1	395	9,5	0,3
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	5	1	6	0,1	16,7
ALVARO FLOREZ PERDOMO	47	0	47	1,1	0,0
ALVARO ZULUAGA CARDONA	10	0	10	0,2	0,0
ANA MILENA ORTIZ SANCHEZ	25	0	25	0,6	0,0
ANDRES HERNANDO ARISTIZABAL M.	1	0	1	0,0	0,0
DIANA LUCIA PEDROZA ZUNIGA	1	0	1	0,0	0,0
GERMAN LOPEZ ANTE	2	0	2	0,0	0,0
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	5	0	5	0,1	0,0
HERNANDO BENITEZ GOMEZ	2	0	2	0,0	0,0
HERNANDO CUADROS JIMENEZ	1	0	1	0,0	0,0
HERNANDO ESTRADA	1	0	1	0,0	0,0
IVAN PATINO	5	0	5	0,1	0,0
JUAN CARLOS GARZON AGUILAR	2	0	2	0,0	0,0
JUAN CARLOS VILLAREAL CORDOBA	1	0	1	0,0	0,0
LIBIA ELENA CAMPO MARIN	3	0	3	0,1	0,0
LUCINA MARIN TORRES	7	0	7	0,2	0,0
LUCY CONSTANZA ESTRADA MENA	19	0	19	0,5	0,0
LUZ MARINA PELAEZ	83	0	83	2,0	0,0
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	5	0	5	0,1	0,0
MARIA ISABEL HERNANDEZ JARAMILLO	32	0	32	0,8	0,0
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	18	0	18	0,4	0,0
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	1	0	1	0,0	0,0
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	208	0	208	5,0	0,0
NAZLY ROMERO ZAMORANO	94	0	94	2,3	0,0
ORLANDO GARCIA LIBREROS	9	0	9	0,2	0,0
OSCAR JAVIER MONTANO ROJAS	1	0	1	0,0	0,0
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	1	0	1	0,0	0,0
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	10	0	10	0,2	0,0
SANDRA LORENA MORENO RODRIGUEZ	2	0	2	0,0	0,0
SORAYA CAMPO MONTENEGRO	1	0	1	0,0	0,0
WILLIAM BENITEZ	9	0	9	0,2	0,0
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	2	0	2	0,0	0,0
WLADIMIR GUERRERO	6	0	6	0,1	0,0
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	2	0	2	0,0	0,0
TOTAL	2748	1404	4152	100	

Fuente: Sistema SAC a 31/03/2020

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



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación

de peticiones a través del SADE, en el que se encuentran, coincidentalmente los mismos funcionarios LUZ STELLA HENAO CORTES del área de TALENTO HUMANO con 846 y LUIS ALBERTO MONSALVE de PLANTA con 439 como aquellos funcionarios que mayor número de respuestas han emitido a las peticiones formuladas en este aplicativo. Así mismo se registran los funcionarios que han respondido el 100% de los requerimientos, destacándose la funcionaria DAISY LORENA GALINDEZ con 57. Esta relación también se puede observar en el informe de gestión de los funcionarios de la SED correspondiente al mes de marzo.

INFORME CONSOLIDADO DEL ESTADO ACTUAL DE LOS TRES APLICATIVOS IMPLEMENTADOS PARA LA ATENCION AL CIUDADANO A MARZO 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 marzo de 2020 ascienden a 5.840 requerimientos: 1.440 por el SAC, 4.152 por el SADE y 248 por el PQRS.

REQUERIMIENTOS PENDIENTES POR AREAS SAC-PQRS-DADE

El cuadro No. 8 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 898 y PRESTACIONES SOCIALES con 418.

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 marzo

CUADRO No. 8 PENDIENTES DE RESPONDER POR AREAS AREA PENDIENTES TOTAL PQRS SAC DADE

AREA	PENDIENTES			TOTAL
	PQRS	SAC	DADE	
TALENTO HUMANO	59	27	812	898
PRESTACIONES SOCIALES	0	252	166	418
PLANTA	0	30	156	186
PERSONAL	0	2	96	98
NOMINA	3	12	67	82
ESCALAFON	1	9	36	46
JURIDICA	1	1	20	22
ATENCION AL CIUDADANO	0	0	18	18
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	0	2	13	15
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	0	4	7	11
FINANCIERA	0	2	3	5



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación

DESPACHO	1	0	3	4
PLANEACION EDUCATIVA	0	2	2	4
COMUNICACIONES	0	0	3	3
GESTION ADMINISTRATIVA	0	1	2	3
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	0	1	0	1
TOTAL	65	345	1404	1814

Fuente: Aplicativos SAC – SADE y PQRSD a 31/03/2020

REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIOS

La información registrada en el cuadro No. 9, 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 marzo de 2020.

Se puede observar que los 5 funcionarios que más peticiones tienen pendientes por responder son en su orden: LUZ STELLA HENAO con 801, DIEGO VARELA MARTINEZ con 255, LUIS ALBERTO MONSALVE con 186, DAYSI LORENA GALINDEZ con 69 y CARLOS HORACIO HERNANDEZ con 63. Es necesario aclarar, que el hecho de que los funcionarios cuenten con este número de requerimientos pendientes de contestar no significa en todos los casos que 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. 9 - PENDIENTES DE RESPONDER POR FUNCIONARIOS

FUNCIONARIO	PENDIENTES			TOTAL
	PQRS	SAC	SADE	
LUZ STELLA HENAO CORTES	13	2	786	801
DIEGO VARELA MARTINEZ	0	162	93	255
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	0	30	156	186
DAYSI LORENA GALINDEZ ZAPATA	3	9	57	69
CARLOS HORACIO HERNANDEZ TRIANA	46	17	0	63
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	0	2	46	48
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	0	1	46	47
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	1	9	36	46
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	0	42	0	42
GUSTAVO ADRIAN OSPINA RINCON	0	4	22	26
MARIA FERNANDA BEJARANO QUINTERO	0	0	26	26
ALVARO RODRIGUEZ CORAL	0	1	21	22
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	0	0	21	21
LUZ DARY MINOTA ALVAREZ	0	18	0	18
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	16	1	17
OSCAR BEDOYA	0	0	14	14
ELISEO CHAUX OROZCO	0	0	13	13
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	0	13	0	13
MARTHA CECILIA FRANCO	0	0	9	9
SARA DIANA URBANO BURBANO	0	1	8	9



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación	ALEJANDRO FOSSI FALLA	0	2	3	5
	JAIRO GIRALDO FORONDA	0	0	5	5
	JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	0	0	5	5
	CLAUDIA MARIN OCAMPO	0	0	4	4
	LUIS FERNANDO SAAVEDRA PRADO	0	0	4	4
	MARIA EUGENIA RESTREPO MARIN	0	2	2	4
	DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	0	0	3	3
	ELSY CONSTANZA LLANOS	0	0	3	3
	JULIANA ALVAREZ FIGUEROA	0	0	3	3
	LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	0	0	3	3
	MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	0	2	1	3
	OBERNEY YAGARI GONZALEZ	0	1	2	3
	PAOLA TATIANA ORTIZ PINEDA	0	3	0	3
	AURA MYRIAM PACHICHANA	0	1	1	2
	JAIME LOZANO	0	0	2	2
	LUCY CONSTANZA ESTRADA MENA	0	2	0	2
	LUZ MIRYAM FERNANDEZ VELASCO	0	1	1	2
	ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	0	0	2	2
	ADRIANA PEREZ BOLANOS	0	0	1	1
	ALVARO ZULUAGA CARDONA	0	1	0	1
	ANNY ELIZABETH MOSQUERA ZUNIGA	0	0	1	1
	CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	0	0	1	1
	Claudia yamileth ceron	1	0	0	1
	DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	0	1	0	1
	DORYS CALDERON GIRALDO	0	1	0	1
	ESPERANZA MONTANO AEDO	0	0	1	1
	LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	0	1	0	1
	MARIA ISABEL HERNANDEZ JARAMILLO	1	0	0	1
	RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	0	0	1	1
	TOTAL	65	345	1404	1814

Fuente: Aplicativos SAC - SADE y PQRSD a 31/03/2020

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. 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 nuestro Departamento.

ORLANDO MELLIZO VILLEGAS
Líder Atención al Ciudadano

Abril 6/2020