



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación

1.210.30-33.79-

Santiago de Cali, 6 de mayo de 2020

INFORME DEL ESTADO DE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO A ABRIL 30 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 abril 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 abril a 6.513 requerimientos: 1.769 por el SAC, 4.157 por el SADE y 587 por el PQRSD.

INFORME DEL ESTADO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAC A ABRIL 30 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 30 de abril de 2020, inicialmente por dependencias y seguidamente por funcionarios.

ESTADO ACTUAL DEL SAC POR DEPENDENCIAS

REQUERIMIENTOS PENDIENTES

Al mes de abril de 2020, el total de peticiones en el SAC alcanzó un número de 1.769, de las cuales se dieron respuestas a 1.619 solicitudes, estando pendientes por responder 150, es decir, que está pendiente por responder el 8,4% 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 47,4% y PRESTACIONES SOCIALES con el 21,9% 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 95,0% de las peticiones totales.

CUADRO No. 1 – PETICIONES FORMULADAS POR AREA-SAC

AREAS	FINALIZADO	PENDIENTE	TOTAL	%
PLANTA	36	48	84	4,7
NOMINA	36	31	67	3,8
PRESTACIONES SOCIALES	362	25	387	21,9
TALENTO HUMANO	239	14	253	14,3
PERSONAL	829	10	839	47,4
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	12	7	19	1,1
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	0	5	5	0,3
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	1	4	5	0,3
FINANCIERA	1	3	4	0,2
PLANEACION EDUCATIVA	1	2	3	0,2
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	0	1	1	0,1
ATENCIÓN AL CIUDADANO	13	0	13	0,7
ESCALAFON	51	0	51	2,9
GESTION ADMINISTRATIVA	3	0	3	0,2
JURIDICA	2	0	2	0,1
SERVICIOS INFORMATICOS	33	0	33	1,9
TOTAL	1619	150	1769	100

Fuente: Sistema SAC a 30/04/2020

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: PLANTA con 48 y NÓMINA con 31. 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 abril se dejaron vencer 87 requerimientos, un número muy inferior a los 243 vencidos en el mes de marzo, 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 62 y TALENTO HUMANO con 8



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación **CUADRO No. 2 – SAC VENCIDOS POR AREA EN EL MES DE ABRIL**

AREAS	FINALIZADO	PENDIENTE	TOTAL
PRESTACIONES SOCIALES	60	2	62
TALENTO HUMANO	8	0	8
NOMINA	3	2	5
ESCALAFON	4	0	4
PLANTA	1	1	2
SUBSECRETARIA DE COBERTURA EDUCATIVA	0	2	2
FINANCIERO	0	1	1
PERSONAL	1	0	1
PLANEACION	0	1	1
SUBSECRETARIA GESTION ADMINISTRATIVA	0	1	1
TOTAL	77	10	87

Fuente: Sistema SAC a 30/04/2020

ESTADO ACTUAL DEL SAC POR FUNCIONARIO

REQUERIMIENTOS PENDIENTES- SAC

El estado actual del SAC durante el año 2020 al mes de abril, de acuerdo con la gestión individual de cada funcionario se muestra en el cuadro No. 3, en el que se puede observar que existen 150 requerimientos pendientes de responder, un número muy inferior a los 345 del mes de marzo. Los funcionarios que mayor número de solicitudes tienen por resolver son: KATHERINE ESCOBAR SOLIS con 45 y DAYSI LORENA GALINDEZ ZAPATA con 26. 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.
KATHERINE ESCOBAR SOLIS	11	45	56	19,6
DAYSI LORENA GALINDEZ ZAPATA	16	26	42	38,1
LUZ DARY MINOTA ALVAREZ	32	7	39	82,1
NAZLY ROMERO ZAMORANO	12	7	19	63,2
MARIA FERNANDA BEJARANO QUINTERO	82	6	88	93,2
CARLOS HORACIO HERNANDEZ TRIANA	43	5	48	89,6
DORYS CALDERON GIRALDO	3	5	8	37,5
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	5	5	10	50,0
CINDY MICHELLE JAIMES SANDOVAL	19	4	23	82,6
DIANA MARCELA PIPICANO GOMEZ	0	4	4	0,0
OBERNEY YAGARI GONZALEZ	0	4	4	0,0
ALEJANDRO FOSSI FALLA	1	3	4	25,0
DIEGO VARELA MARTINEZ	227	3	230	98,7
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	25	3	28	89,3



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	7	3	10	70,0
PAOLA TATIANA ORTIZ PINEDA	61	3	64	95,3
SARA DIANA URBANO BURBANO	0	3	3	0,0
ALVARO RODRIGUEZ CORAL	0	2	2	0,0
GUSTAVO ADRIAN OSPINA RINCON	11	2	13	84,6
LUZ STELLA HENAO CORTES	54	2	56	96,4
MARIA EUGENIA RESTREPO MARIN	0	2	2	0,0
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	0	1	1	0,0
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	0	1	1	0,0
LUIS FERNANDO SAAVEDRA	0	1	1	0,0
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	5	1	6	83,3
LUZ MIRYAM FERNANDEZ VELASCO	0	1	1	0,0
NESTOR TORRES MAZUERA	82	1	83	98,8
ALVARO ZULUAGA CARDONA	3	0	3	100,0
ANA MILENA ORTIZ	1	0	1	100,0
ANDRES HERNANDO ARISTIZABAL M.	3	0	3	100,0
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	295	0	295	100,0
AURA MYRIAM PACHICHANA	2	0	2	100,0
CARLOS ALBERTO HURTADO QUINTERO	1	0	1	100,0
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	51	0	51	100,0
GERMAN LOPEZ ANTE	5	0	5	100,0
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	29	0	29	100,0
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	68	0	68	100,0
LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	1	0	1	100,0
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	1	0	1	100,0
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	17	0	17	100,0
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	283	0	283	100,0
ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	8	0	8	100,0
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	80	0	80	100,0
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	1	0	1	100,0
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	74	0	74	100,0
TOTAL	1619	150	1769	

Fuente: Sistema SAC a 30/04/2020

El mismo cuadro No.3 que muestra las peticiones finalizadas en el sistema SAC hasta el mes de abril, permite observar aquellos funcionarios que mayor número de peticiones respondieron durante este periodo, 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 295 y MARTHA YANETH MORALES con 283, igualmente DIEGO VARELA MARTINEZ con 227 y así sucesivamente

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 295 y MARTHA YANETH MORALES con 283.

Esta relación también se puede observar en el informe de gestión de los funcionarios de la SED correspondiente al mes de abril.



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 abril se dejaron vencer 87 requerimientos, número bastante inferior a los 243 vencidos en el mes de marzo, sin embargo, a pesar de ello se muestra 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, por lo que se hace necesario apuntar a cero requerimientos vencidos. El funcionario que más requerimientos dejó vencer en el mes de abril fue: DIEGO VARELA MARTINEZ con 43, aunque de estos, alcanzó a finalizar 42 en el mismo mes. Continúan vencidos 10 requerimientos de los que se debieron contestar en el mes de abril.

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

FUNCIONARIOS	FINALIZADO	PENDIENTE	TOTAL
DIEGO VARELA MARTINEZ	42	1	43
CINDY MICHELLE JAIMES SANDOVAL	6	1	7
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	7	0	7
DAYSY LORENA GALINDEZ ZAPATA	3	2	5
LUZ DARY MINOTA ALVAREZ	5	0	5
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	4	0	4
GUSTAVO ADRIAN OSPINA RINCON	4	0	4
CARLOS HORACIO HERNANDEZ TRIANA	3	0	3
KATHERINE ESCOBAR SOLIS	1	1	2
OBERNEY YAGARI GONZALEZ	0	2	2
ALEJANDRO FOSSI FALLA	0	1	1
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	0	1	1
MARIA EUGENIA RESTREPO MARIN	0	1	1
MARIA FERNANDA BEJARANO Q.	1	0	1
PAOLA TATIANA ORTIZ PINEDA	1	0	1
TOTAL	77	10	87

Fuente: Sistema SAC a 30/04/2020

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 ABRIL



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría

PUESTO	SECRETARIA	TOTAL	A TIEMPO	PROCENTAJE
59	BUCARAMANGA	776	568	73,20%
60	SUCRE	758	552	72,82%
61	FLORIDABLANCA	240	174	72,50%
62	VALLE DEL CAUCA	292	209	71,58%
63	SAN ANDRES	84	58	69,05%
64	NEIVA	669	449	67,12%
65	BUENAVENTURA	263	175	66,54%

Fuente: Sistema SAC a 30/04/2020

En el ranking nacional del mes de abril, cuadro No. 5, se observa que el Valle del Cauca alcanzó el puesto No. 62, mejorando el puesto 72 del mes anterior, con un porcentaje de 71,58, cifra mejor que el mes de marzo: 59,16. Sin embargo, se requiere hacer un mayor esfuerzo por parte de los funcionarios para que no dejen vencer los requerimientos en el aplicativo SAC, que es lo que más puntos le quita a la entidad territorial al momento de establecer el porcentaje de rendimiento.

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 abril, 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 PQRSO a nivel de áreas y de funcionarios de tal manera que se pueda minimizar el impacto de estos en la gestión de la administración



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación

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.

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 ABRIL 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 abril 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

Al mes de abril de 2020, el total de peticiones en el SADE alcanzó un número de 4.157, de las cuales se dieron respuestas a 3.336 solicitudes, estando pendientes por responder 821, es decir, que está pendiente por responder el 19,7% del total de peticiones formuladas

El comportamiento del SADE por áreas, en el periodo del mes de abril 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: 1.655, que representa el 39,8% del total de peticiones recibidas por la Secretaría de Educación. Igualmente nos muestra que el área que más requerimientos tiene pendientes de contestar es la misma área de TALENTO HUMANO con 512.

CUADRO No. 6 SADE POR AREA

AREAS	FINALIZADO	PENDIENTE	TOTAL	%total	% area
TALENTO HUMANO	1143	512	1655	39,8	30,9
PRESTACIONES SOCIALES	146	151	297	7,1	50,8
NOMINA	467	35	502	12,1	7,0



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

ESCALAFÓN	23	29	52	1,3	55,8
PERSONAL	300	28	328	7,9	8,5
PLANTA	650	25	675	16,2	3,7
ATENCIÓN AL CIUDADANO	20	19	39	0,9	48,7
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	106	6	112	2,7	5,4
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	49	5	54	1,3	9,3
COMUNICACIONES	0	3	3	0,1	100,0
DESPACHO	31	3	34	0,8	8,8
GESTION ADMINISTRATIVA	98	2	100	2,4	2,0
PLANEACION EDUCATIVA	6	2	8	0,2	25,0
JURIDICA	135	1	136	3,3	0,7
CONTRATISTA	2	0	2	0,0	0,0
FINANCIERA	27	0	27	0,6	0,0
GESTION ORGANIZACIONAL	4	0	4	0,1	0,0
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	100	0	100	2,4	0,0
SERVICIOS INFORMATICOS	8	0	8	0,2	0,0
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	21	0	21	0,5	0,0
TOTAL	3336	821	4157	100	

Fuente: Sistema SAC a 30/04/2020

El mismo cuadro, nos enseña cómo las áreas que mayor número de respuestas han generado son TALENTO HUMANO con 1.143 y PLANTA con 650.

ESTADO ACTUAL DEL SADE POR FUNCIONARIO

En el periodo correspondiente al mes de abril de 2020, los funcionarios de la Secretaría de Educación han recibido 4.157, de las cuales se dieron respuestas a 3.336 solicitudes, estando pendientes por responder 821, es decir, que está pendiente por responder el 19,7% del total de peticiones formuladas en 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 1.577 y LUIS ALBERTO MONSALVE con 595.

Igualmente muestra que los funcionarios que tienen la mayor cantidad de requerimientos pendientes de contestar son: LUZ STELLA HENAO con 483 y DIGO VARELA MARTINEZ con 73.

CUADRO No. 7 SADE POR FUNCIONARIO

FUNCIONARIOS	FINALIZADO	PENDIENTE	TOTAL	%total	% area
LUZ STELLA HENAO CORTES	1094	483	1577	37,9	30,6
DIEGO VARELA MARTINEZ	32	73	105	2,5	69,5
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	59	44	103	2,5	42,7
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	23	29	52	1,3	55,8
DAYSÍ LORENA GALINDEZ ZAPATA	11	27	38	0,9	71,1
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	16	27	43	1,0	62,8
KATHERINE ESCOBAR SOLIS	55	25	80	1,9	31,3
ALVARO RODRIGUEZ CORAL	0	20	20	0,5	100,0
LUZ DARY MINOTA ALVAREZ	29	18	47	1,1	38,3
OSCAR BEDOYA	1	14	15	0,4	93,3



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA

GOBERNACIÓN

GUSTAVO ADRIAN OSPINA RINCON	21	11	32	0,8	34,4
MARTHA CECILIA FRANCO	14	8	22	0,5	36,4
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	14	5	19	0,5	26,3
CLAUDIA MARIN OCAMPO	16	4	20	0,5	20,0
LUIS FERNANDO SAAVEDRA	1	4	5	0,1	80,0
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
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	5	2	7	0,2	28,6
ADRIANA PEREZ BOLANOS	76	1	77	1,9	1,3
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	1	1	0,0	100,0
ANGIE YULIETH OSPINA PEREZ	0	1	1	0,0	100,0
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	74	1	75	1,8	1,3
CARLOS HORACIO HERNANDEZ TRIANA	15	1	16	0,4	6,3
ESPERANZA MONTANO AEDO	0	1	1	0,0	100,0
LUZ MIRYAM FERNANDEZ VELASCO	0	1	1	0,0	100,0
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	0	1	1	0,0	100,0
SANDRA LORENA MORENO RODRIGUEZ	2	1	3	0,1	33,3
ALEJANDRO FOSSI FALLA	19	0	19	0,5	0,0
ALVARO FLOREZ PERDOMO	47	0	47	1,1	0,0
ALVARO ZULUAGA CARDONA	9	0	9	0,2	0,0
ANA MILENA ORTIZ	25	0	25	0,6	0,0
ANDRES HERNANDO ARISTIZABAL M.	1	0	1	0,0	0,0
AURA MYRIAM PACHICHANA	95	0	95	2,3	0,0
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	1	0	1	0,0	0,0
CINDY MICHELLE JAIMES SANDOVAL	1	0	1	0,0	0,0
DIEGO ARMANDO GARCIA BECERRA	21	0	21	0,5	0,0
ELISEO CHAUX OROZCO	22	0	22	0,5	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
JAIRO GIRALDO FORONDA	16	0	16	0,4	0,0
JUAN CARLOS GARZON AGUILAR	2	0	2	0,0	0,0
LIBIA ELENA CAMPO MARIN	3	0	3	0,1	0,0
LUCINA MARIN TORRES	5	0	5	0,1	0,0
LUCY CONSTANZA ESTRADA	19	0	19	0,5	0,0
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	595	0	595	14,3	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 FERNANDA BEJARANO QUINTERO	24	0	24	0,6	0,0
MARIA ISABEL HERNANDEZ JARAMILLO	31	0	31	0,7	0,0
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	395	0	395	9,5	0,0



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

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	177	0	177	4,3	0,0
NAZLY ROMERO ZAMORANO	82	0	82	2,0	0,0
OSCAR JAVIER MONTANO ROJAS	1	0	1	0,0	0,0
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	1	0	1	0,0	0,0
PAOLA ANDREA VELEZ MARTINEZ	6	0	6	0,1	0,0
PAOLA TATIANA ORTIZ PINEDA	4	0	4	0,1	0,0
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	10	0	10	0,2	0,0
SARA DIANA URBANO BURBANO	8	0	8	0,2	0,0
SORAYA CAMPO MONTENEGRO	1	0	1	0,0	0,0
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	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	3336	821	4157	100	

Fuente: Sistema SAC a 30/04/2020

Además de la situación presentada en el cuadro anterior, también es importante resaltar los funcionarios que han realizado una gran gestión dando respuesta a la mayor cantidad 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 1.094 y LUIS ALBERTO MONSALVE de PLANTA con 595 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 el funcionario ALVARO RODRIGUEZ CORAL con 20. Esta relación también se puede observar en el informe de gestión de los funcionarios de la SED correspondiente al mes de abril.

INFORME CONSOLIDADO DEL ESTADO ACTUAL DE LOS TRES APLICATIVOS IMPLEMENTADOS PARA LA ATENCION AL CIUDADANO A ABRIL 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 por áreas, de acuerdo con la estructura de la Secretaría de Educación y seguidamente de manera individual, es decir, de acuerdo con las competencias de cada funcionario.

Los requerimientos registrados por nuestros usuarios hasta el mes de abril de 2020 ascienden a 5.840 requerimientos: 1.440 por el SAC, 4.152 por el SADE y 248 por el PQRSD.

REQUERIMIENTOS PENDIENTES POR AREAS SAC-PQRSD-SADE

El cuadro No. 8 muestra la relación por áreas de las peticiones que se encuentran pendientes de responder en los 3 aplicativos: SADE, SAC y PQRSD, en la que se resaltan las áreas que más tienen pendientes: TALENTO HUMANO con 512 y PRESTACIONES SOCIALES con 151.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación

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 abril

CUADRO No. 8 PENDIENTES DE RESPONDER POR AREAS

AREA	PENDIENTES			TOTAL
	QAP	SAC	SADE	
TALENTO HUMANO	43	14	512	569
PRESTACIONES SOCIALES	21	25	151	197
PLANTA	37	48	25	110
NOMINA	33	31	35	99
PERSONAL	6	10	28	44
ESCALAFON	0	0	29	29
ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	0	19	19
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	1	5	6	12
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	1	4	5	10
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1	7	0	8
DESPACHO	1	0	3	4
PLANEACION EDUCATIVA	0	2	2	4
COMUNICACIONES	0	0	3	3
FINANCIERA	0	3	0	3
GESTION ADMINISTRATIVA	0	0	2	2
JURIDICA	1	0	1	2
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	1	0	1
TOTAL	145	150	821	1116

Fuente: Aplicativos SAC – SADE y PQRSD a 30/04/2020

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 abril de 2020.

Se puede observar que los 5 funcionarios que más peticiones tienen pendientes por responder son en su orden: LUZ STELLA HENAO con 524, KATHERINE ESCOBAR con 107, DAYSI LORENA GALINDEZ con 86; DIEGO VARELA MARTINEZ con 82 y LUZ YANETH CARRILLO con 45, resaltando que esta funcionaria ya no se encuentra vinculada con la Secretaría de Educación.

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.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación

CUADRO No. 9 - PENDIENTES DE RESPONDER POR FUNCIONARIOS

FUNCIONARIO	PENDIENTES			TOTAL
	QAP	SAC	SADE	
LUZ STELLA HENAO CORTES	39	2	483	524
KATHERINE ESCOBAR SOLIS	37	45	25	107
DAYSÍ LORENA GALINDEZ ZAPATA	33	26	27	86
DIEGO VARELA MARTINEZ	6	3	73	82
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	0	1	44	45
LUZ DARY MINOTA ALVAREZ	14	7	18	39
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	6	3	27	36
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	0	0	29	29
ALVARO RODRIGUEZ CORAL	2	2	20	24
OSCAR BEDOYA	0	0	14	14
GUSTAVO ADRIAN OSPINA RINCON	0	2	11	13
CARLOS HORACIO HERNANDEZ TRIANA	2	5	1	8
MARTHA CECILIA FRANCO	0	0	8	8
NAZLY ROMERO ZAMORANO	1	7	0	8
MARIA FERNANDA BEJARANO QUINTERO	0	6	0	6
OBERNEY YAGARI GONZALEZ	0	4	2	6
CINDY MICHELLE JAIMES SANDOVAL	1	4	0	5
DORYS CALDERON GIRALDO	0	5	0	5
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	0	0	5	5
LUIS FERNANDO SAAVEDRA	0	1	4	5
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	0	5	0	5
CLAUDIA MARIN OCAMPO	0	0	4	4
DIANA MARCELA PIPICANO GOMEZ	0	4	0	4
MARIA EUGENIA RESTREPO MARIN	0	2	2	4
ALEJANDRO FOSSI FALLA	0	3	0	3
DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	0	0	3	3
ELSY CONSTANZA LLANOS	0	0	3	3
JULIANA ALVAREZ FIGUEROA	0	0	3	3
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	0	3	0	3
LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	0	0	3	3
PAOLA TATIANA ORTIZ PINEDA	0	3	0	3
SARA DIANA URBANO BURBANO	0	3	0	3
JAIME LOZANO	0	0	2	2
LUZ MIRYAM FERNANDEZ VELASCO	0	1	1	2
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	1	0	1	2
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	0	0	2	2
ADRIANA PEREZ BOLANOS	0	0	1	1
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	0	1	1
ANGIE YULIETH OSPINA PEREZ	0	0	1	1
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	0	0	1	1
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	1	0	0	1
Claudia yamileth ceron	1	0	0	1
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	0	1	0	1



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

ESPERANZA MONTANO AEDO	0	0	1	1
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	0	1	0	1
MARIA ISABEL HERNANDEZ JARAMILLO	1	0	0	1
NESTOR TORRES MAZUERA	0	1	0	1
SANDRA LORENA MORENO RODRIGUEZ	0	0	1	1
TOTAL	145	150	821	1116

Fuente: Aplicativos SAC - SADE y PQRSD a 30/04/2020

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 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. 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

Mayo 6/2020