

1.210.30-33.79-

Santiago de Cali, junio de 2020

INFORME DEL ESTADO DE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE ATENCIÓN AL USUARIO A MAYO 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 mayo 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.

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.

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.

Finalmente se hace un consolidado de la información recogida de los tres aplicativos con su correspondiente análisis, el cual asciende al mes de mayo a 7.276 requerimientos: 2.339 por el SAC, 4.1441 por el SADE y 496 por el PQRSD.

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

ESTADO ACTUAL DEL SAC POR DEPENDENCIAS

REQUERIMIENTOS PENDIENTES

www.valledelcauca.gov.co

   [#ValleInvencible](https://www.instagram.com/valleinvencible)

Al mes de mayo de 2020, el total de peticiones en el SAC alcanzó un número de 2.339, de las cuales se dieron respuestas a 2.135 solicitudes, estando pendientes por responder 204, es decir, que está pendiente por responder el 8,7% 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 PERSONAL con el 31,8% y TALENTO HUMANO con el 26,3% 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 93,6% de las peticiones totales.

CUADRO No. 1 – PETICIONES FORMULADAS POR AREA-SAC

AREAS	FINALIZADO	PENDIENTE	TOTAL	%
PLANTA	77	57	134	5,7
PERSONAL	698	46	744	31,8
PRESTACIONES SOCIALES	471	36	507	21,7
ESCALAFON	53	21	74	3,2
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	0	11	11	0,5
TALENTO HUMANO	606	9	615	26,3
COMUNICACION	0	4	4	0,2
FINANCIERA	7	4	11	0,5
NOMINA	112	4	116	5,0
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	1	4	5	0,2
GESTION ADMINISTRATIVA	5	2	7	0,3
PLANEACION EDUCATIVA	1	2	3	0,1
DESPACHO	0	1	1	0,0
JURIDICA	2	1	3	0,1
SERVICIOS INFORMATICOS	63	1	64	2,7
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	1	1	0,0
ATENCIÓN AL CIUDADANO	16	0	16	0,7
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	23	0	23	1,0
TOTAL	2135	204	2339	100

Fuente: Sistema SAC a 31/05/2020

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 57 y PERSONAL con 46. 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 falta de oportunidad en 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 mayo se dejaron vencer 13 requerimientos, un número muy inferior a los 87 vencidos en el mes de abril, lo que demuestra el gran interés que han venido mostrando las áreas para que sus requerimientos no se venzan. Sin embargo, es necesario que el mes finalice con 0 requerimientos vencidos para que el indicador de oportunidad en la respuesta por parte de las áreas de la Secretaría de Educación se vea reflejado en una mejor posición a alcanzar por el Departamento del Valle del Cauca en el ranking nacional. El área que más requerimientos dejó vencer fue TALENTO HUMANO con 7; se reconoce igualmente, el esfuerzo que hizo el área de PRESTACIONES SOCIALES, que en el mes de abril presentó 62 requerimientos vencidos y en este mes solo tiene 1 vencido.

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

AREAS	FINALIZADO	PENDIENTE	TOTAL
TALENTO HUMANO	3	4	7
SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA	0	2	2
SUBSECRETARIA DE COBERTURA EDUCATIVA	0	2	2
PLANTA	1	0	1
PRESTACIONES SOCIALES	0	1	1
TOTAL	4	9	13

Fuente: Sistema SAC a 31/05/2020

ESTADO ACTUAL DEL SAC POR FUNCIONARIO
REQUERIMIENTOS PENDIENTES- SAC

El estado actual del SAC durante el año 2020 al mes de mayo, de acuerdo con la gestión individual de cada funcionario se muestra en el cuadro No. 3, en el que se puede observar que existen 204 requerimientos pendientes de responder, un número superior a los 150 del mes de abril. Los funcionarios que mayor número de solicitudes tienen por resolver son: KATHERINE ESCOBAR SOLIS, del área de planta, con 41 y ANGY VIVIANA GOMEZ, del área de Personal, y EDUARDO GOMEZ, del área de Escalafón, c/u con 21. 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.

No. 3- PETICIONES SAC PENDIENTES DE RESPONDER

FUNCIONARIOS	FINALIZADO	PENDIENTE	TOTAL	% Finaliz.
KATHERINE ESCOBAR SOLIS	52	41	93	55,9
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	295	21	316	93,4
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	53	21	74	71,6
NESTOR TORRES MAZUERA	100	17	117	85,5
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	25	16	41	61,0
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	79	13	92	85,9
OBERNEY YAGARI GONZALEZ	0	9	9	0,0
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	7	8	15	46,7
DIEGO VARELA MARTINEZ	276	6	282	97,9
LUZ DARY MINOTA ALVAREZ	62	5	67	92,5
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	5	5	10	50,0
PAOLA TATIANA ORTIZ PINEDA	110	5	115	95,7
ALEJANDRO FOSSI FALLA	7	4	11	63,6
EDNA MAGALY AYALA HERNANDEZ	0	4	4	0,0
CINDY MICHELLE JAIMES SANDOVAL	25	3	28	89,3
SARA DIANA URBANO BURBANO	0	3	3	0,0
ALVARO ZULUAGA CARDONA	5	2	7	71,4
DIANA MARCELA PIPICANO GOMEZ	19	2	21	90,5
DORYS CALDERON GIRALDO	15	2	17	88,2
GUSTAVO ADRIAN OSPINA RINCON	17	2	19	89,5
LUZ STELLA HENAO CORTES	54	2	56	96,4
MARIA EUGENIA RESTREPO MARIN	0	2	2	0,0
AURA MYRIAM PACHICHANA	2	1	3	66,7
DAYSY LORENA GALINDEZ ZAPATA	80	1	81	98,8
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	0	1	1	0,0
ELSY CONSTANZA LLANOS LIBREROS	0	1	1	0,0
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	0	1	1	0,0
LUCY CONSTANZA ESTRADA MENA	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
MARTHA CECILIA FRANCO ALZATE	0	1	1	0,0
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	1	1	2	50,0
ALVARO RODRIGUEZ CORAL	2	0	2	100,0
ANA MILENA ORTIZ SANCHEZ	1	0	1	100,0
ANDRES HERNANDO ARISTIZABAL M.	3	0	3	100,0
CARLOS ALBERTO HURTADO QUINTERO	1	0	1	100,0
CARLOS HORACIO HERNANDEZ TRIANA	152	0	152	100,0
German López Ante	6	0	6	100,0
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	59	0	59	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
MARIA FERNANDA BEJARANO QUINTERO	129	0	129	100,0
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	17	0	17	100,0

MARIA OTILIA MUÑOZ	5	0	5	100,0
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	283	0	283	100,0
NAZLY ROMERO ZAMORANO	23	0	23	100,0
ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	10	0	10	100,0
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	80	0	80	100,0
TOTAL	2135	204	2339	

Fuente: Sistema SAC a 31/05/2020

El mismo cuadro No.3 que muestra las peticiones finalizadas en el sistema SAC hasta el mes de mayo, 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, del área de Personal, con 295 y MARTHA YANETH MORALES, del área de Personal, con 283.

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: MARTHA YANETH MORALES con 283 y CARLOS HORACIO HERNANDEZ con 152.

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

REQUERIMIENTOS VENCIDOS - SAC

En el cuadro No. 4 se puede observar que durante el mes de mayo se dejaron vencer 9 requerimientos, número bastante inferior a los 87 vencidos en el mes de abril, lo que demuestra la gran preocupación de los funcionarios para generar respuestas oportunas a nuestros usuarios, sin embargo, es necesario seguir mejorando para alcanzar 0 requerimientos vencidos en el mes para así mejorar la oportunidad de respuesta, aspecto que se va a ver reflejada en la posición del Departamento del Valle del Cauca en el ranking nacional. El funcionario que más requerimientos dejó vencer en el mes de mayo fue: LUIS ALBERTO MONSALVE, del área de planta con 3 requerimientos. Continúan vencidos 9 requerimientos que se debieron contestar en el mes de mayo.

CUADRO No. 4 – REQUERIMIENTOS VENCIDOS EN EL MES DE MAYO

FUNCIONARIOS	FINALIZADO	PENDIENTE	TOTAL
ALVARO RODRIGUEZ CORAL	1	0	1
CARLOS HORACIO HERNANDEZ TRIANA	1	0	1
GUSTAVO ADRIAN OSPINA RINCON	1	1	2
KATHERINE ESCOBAR SOLIS	1	0	1
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	0	3	3
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	0	1	1
OBERNEY YAGARI GONZALEZ	0	2	2
SARA DIANA URBANO BURBANO	0	2	2

TOTAL	4	9	13
--------------	----------	----------	-----------

Fuente: Sistema SAC a 31/05/2020

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 EDUACION EN EL ESCALAFON NACIONAL DEL SAC

CUADRO No. 5 – RANKING EN EL MES DE ABRIL

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

El ranking nacional del mes de mayo, no es posible registrarlo porque al momento de elaborar el informe, el Ministerio de Educación Nacional no había publicado la información en el aplicativo SAC. Se deja como referente la información registrada en el mes de abril.



**Valle
Invencible**



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**
Secretaría de Educación

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 mayo, ha venido mejorando paulatinamente lo que se ve reflejada en los registros que emiten cada uno de los aplicativos, sin embargo, hay que continuar con este ritmo para lo cual se sugiere que se continúen aplicando estrategias de recordación, motivación y seguimiento como hasta ahora se han venido haciendo. 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.

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 MAYO 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 mayo 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 PQRSD, 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 mayo de 2020, el total de peticiones en el SADE alcanzó un número de 4.441, de las cuales se dieron respuestas a 3.987 solicitudes, estando pendientes por responder 454, es decir, que está pendiente por responder el 10,2% del total de peticiones formuladas

El comportamiento del SADE por áreas, en el periodo del mes de mayo 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: 1.576, que representa el 35,5% 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 PRESTACIONES SOCIALES con 182.

CUADRO No. 6 SADE POR AREA

AREAS	FINALIZADO	PENDIENTE	TOTAL	%total	% area
PRESTACIONES SOCIALES	195	182	377	8,5	48,3
TALENTO HUMANO	1476	100	1576	35,5	6,3
NOMINA	481	56	537	12,1	10,4
PERSONAL	372	45	417	9,4	10,8
PLANTA	737	28	765	17,2	3,7
ATENCIÓN AL CIUDADANO	13	18	31	0,7	58,1
GESTION ADMINISTRATIVA	112	5	117	2,6	4,3
JURIDICA	151	5	156	3,5	3,2
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	124	4	128	2,9	3,1
COMUNICACION	0	3	3	0,1	100,0

ESCALAFON	51	3	54	1,2	5,6
PLANEACION EDUCATIVA	6	2	8	0,2	25,0
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	54	2	56	1,3	3,6
CONTRATISTA	2	1	3	0,1	33,3
DESPACHO	35	0	35	0,8	0,0
FINANCIERA	28	0	28	0,6	0,0
Gestión Organizacional	4	0	4	0,1	0,0
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	114	0	114	2,6	0,0
SERVICIOS INFORMATICOS	8	0	8	0,2	0,0
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	24	0	24	0,5	0,0
TOTAL	3987	454	4441	100	

Fuente: Sistema SAC a 31/05/2020

El mismo cuadro, nos enseña cómo las áreas que mayor número de respuestas han generado son TALENTO HUMANO con 1.476 y PLANTA con 737.

ESTADO ACTUAL DEL SADE POR FUNCIONARIO

En el periodo correspondiente al mes de mayo de 2020, los funcionarios de la Secretaría de Educación han recibido 4.441 requerimientos, de los cuales se dieron respuestas a 3.987 solicitudes, estando pendientes por responder 454, un número muy inferior a las 821 del mes de abril, es decir, que está pendiente por responder el 10,02% 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 1.463 y LUIS ALBERTO MONSALVE, del Área de Planta, con 617 con el mayor número de requerimientos.

Igualmente muestra que los funcionarios que tienen la mayor cantidad de requerimientos pendientes de contestar son: DIGO VARELA MARTINEZ, del área de Prestaciones Sociales, con 94 y LUZ STELLA HENAO con 92.

CUADRO No. 7 SADE POR FUNCIONARIO

FUNCIONARIOS	FINALIZADO	PENDIENTE	TOTAL	%total	% area
DIEGO VARELA MARTINEZ	46	94	140	3,2	67,1
LUZ STELLA HENAO CORTES	1371	92	1463	32,9	6,3
DAYSÍ LORENA GALINDEZ ZAPATA	23	44	67	1,5	65,7
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	62	41	103	2,3	39,8
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	16	36	52	1,2	69,2
LUZ DARY MINOTA ALVAREZ	48	29	77	1,7	37,7
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	596	21	617	13,9	3,4
OSCAR BEDOYA	1	14	15	0,3	93,3
GUSTAVO ADRIAN OSPINA RINCON	30	12	42	0,9	28,6
MARTHA CECILIA FRANCO ALZATE	15	11	26	0,6	42,3
KATHERINE ESCOBAR SOLIS	141	7	148	3,3	4,7

ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	79	5	84	1,9	6,0
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	14	5	19	0,4	26,3
LUIS FERNANDO SAAVEDRA	2	5	7	0,2	71,4
LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	11	4	15	0,3	26,7
ALVARO ZULUAGA CARDONA	10	3	13	0,3	23,1
AURA MYRIAM PACHICHANA	103	3	106	2,4	2,8
CLAUDIA MARIN OCAMPO	8	3	11	0,2	27,3
DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	4	3	7	0,2	42,9
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	51	3	54	1,2	5,6
JULIANA ALVAREZ FIGUEROA	0	3	3	0,1	100,0
JAIME LOZANO	0	2	2	0,0	100,0
MARIA EUGENIA RESTREPO MARIN	0	2	2	0,0	100,0
MONICA LORENA GONZALEZ	0	2	2	0,0	100,0
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	0	2	2	0,0	100,0
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	1	1	0,0	100,0
ALVARO FLOREZ PERDOMO	47	1	48	1,1	2,1
ANGIE YULIETH OSPINA PEREZ	0	1	1	0,0	100,0
CARLOS HORACIO HERNANDEZ TRIANA	44	1	45	1,0	2,2
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	1	1	2	0,0	50,0
ELISEO CHAUX OROZCO	25	1	26	0,6	3,8
HERNANDO BENITEZ GOMEZ	2	1	3	0,1	33,3
SANDRA LORENA MORENO RODRIGUEZ	2	1	3	0,1	33,3
ADRIANA PEREZ BOLAÑOS	90	0	90	2,0	0,0
ALEJANDRO FOSSI FALLA	20	0	20	0,5	0,0
ALVARO RODRIGUEZ CORAL	20	0	20	0,5	0,0
ANA MILENA ORTIZ SANCHEZ	26	0	26	0,6	0,0
ANDRES HERNANDO ARISTIZABAL.	1	0	1	0,0	0,0
CINDY MICHELLE JAIMES SANDOVAL	4	0	4	0,1	0,0
DIANA LUCIA PEDROZA ZUNIGA	1	0	1	0,0	0,0
DIEGO ARMANDO GARCIA BECERRA	24	0	24	0,5	0,0
ELSY CONSTANZA LLANOS LIBREROS	3	0	3	0,1	0,0
ESPERANZA MONTANO AEDO	1	0	1	0,0	0,0
German López Ante	3	0	3	0,1	0,0
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	5	0	5	0,1	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	19	0	19	0,4	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	0,4	0,0
LUZ MARINA PELAEZ	83	0	83	1,9	0,0
LUZ MIRYAM FERNANDEZ VELASCO	1	0	1	0,0	0,0
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	5	0	5	0,1	0,0
MARIA FERNANDA BEJARANO QUINTERO	39	0	39	0,9	0,0
MARIA ISABEL HERNANDEZ JARAMILLO	32	0	32	0,7	0,0

MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	396	0	396	8,9	0,0
MARIA OTILIA MUÑOZ	1	0	1	0,0	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	4,7	0,0
NAZLY ROMERO ZAMORANO	96	0	96	2,2	0,0
NESTOR TORRES MAZUERA	9	0	9	0,2	0,0
OBERNEY YAGARI GONZALEZ	2	0	2	0,0	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
PAOLA ANDREA VELEZ MARTINEZ	19	0	19	0,4	0,0
PAOLA TATIANA ORTIZ PINEDA	13	0	13	0,3	0,0
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	10	0	10	0,2	0,0
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	7	0	7	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	3987	454	4441	100	

Fuente: Sistema SAC a 31/05/2020

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, los funcionarios LUZ STELLA HENAO CORTES, del área de Talento Humano, con 1.371 y LUIS ALBERTO MONSALVE, del área de Planta, con 596 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 las funcionarias MARIA OLIVA GOMEZ, del área de Nómina, con 396 y MARTHA YANETH MORALES, del área de Personal, con 208. Esta relación también se puede observar en el informe de gestión de los funcionarios de la SED correspondiente al mes de mayo.

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

Se
una



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**
Secretaría de Educación

efectúa

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 mayo de 2020 ascienden a 7.276 requerimientos: 2.339 por el SAC, 4.441 por el SADE y 496 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: PRESTACIONES SOCIALES con 226 y TALENTO HUMANO con 132, aunque hay que reconocer el esfuerzo de esta área que bajó de 512 pendientes que tuvo en el mes de abril.

Esta relación igualmente se puede observar en el informe de gestión por Áreas que aparece publicado en la página de la Secretaría de Educación, simultáneamente con el informe de gestión de los funcionarios de la SED correspondiente al mes de mayo

CUADRO No. 8 PENDIENTES DE RESPONDER POR AREAS

AREA	PENDIENTES			TOTAL
	QAP	SAC	SADE	
PRESTACIONES SOCIALES	8	36	182	226
TALENTO HUMANO	23	9	100	132
PLANTA	12	57	28	97
PERSONAL	0	46	45	91
NOMINA	0	4	56	60
ESCALAFON	1	21	3	25
ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	0	18	18
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	2	11	4	17
JURIDICA	3	1	5	9
GESTION ADMINISTRATIVA	1	2	5	8
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	2	4	2	8
COMUNICACION	0	4	3	7
FINANCIERO	0	4	0	4
PLANEACION EDUCATIVA	0	2	2	4
CONTRATISTA	0	0	1	1
DESPACHO	0	1	0	1
SERVICIOS INFORMATICOS	0	1	0	1
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	1	0	1

www.valledelcauca.gov.co

#ValleInvencible

TOTAL	52	204	454	710
--------------	-----------	------------	------------	------------

Fuente: Aplicativos SAC – SADE y PQRSD a 31/05/2020

REQUERIMIENTOS PENDIENTES 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 mayo de 2020.

Se puede observar que los 5 funcionarios que más peticiones tienen pendientes por responder son en su orden: LUZ STELLA HENAO, del área de Talento Humano, DIEGO VARELA MARTINEZ, del área de Prestaciones Sociales, con 100, KATHERINE ESCOBAR, del área de Planta, con 53, DAYSI LORENA GALINDEZ, del área de nómina, con 45 y LUIS ALBERTO MONSALVE, del área de Planta, con 44.

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
	QAP	SAC	SADE	
LUZ STELLA HENAO CORTES	13	2	92	107
DIEGO VARELA MARTINEZ	0	6	94	100
KATHERINE ESCOBAR SOLIS	5	41	7	53
DAYSI LORENA GALINDEZ ZAPATA	0	1	44	45
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	7	16	21	44
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	0	8	36	44
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	0	1	41	42
LUZ DARY MINOTA ALVAREZ	1	5	29	35
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	0	21	5	26
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	1	21	3	25
NESTOR TORRES MAZUERA	0	17	0	17
GUSTAVO ADRIAN OSPINA RINCON	0	2	12	14
OSCAR BEDOYA	0	0	14	14
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	0	13	0	13
CARLOS HORACIO HERNANDEZ TRIANA	10	0	1	11
MARTHA CECILIA FRANCO	0	0	11	11
OBERNEY YAGARI GONZALEZ	0	9	0	9
CINDY MICHELLE JAIMES SANDOVAL	5	3	0	8
LUIS FERNANDO SAAVEDRA	0	1	5	6

ALVARO ZULUAGA CARDONA	0	2	3	5
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	0	0	5	5
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	0	5	0	5
PAOLA TATIANA ORTIZ PINEDA	0	5	0	5
ALEJANDRO FOSSI FALLA	0	4	0	4
AURA MYRIAM PACHICHANA	0	1	3	4
DIANA MARCELA PIPICANO GOMEZ	2	2	0	4
EDNA MAGALY AYALA HERNANDEZ	0	4	0	4
LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	0	0	4	4
MARIA EUGENIA RESTREPO MARIN	0	2	2	4
CLAUDIA MARIN OCAMPO	0	0	3	3
CLAUDIA YAMILETH CERON	3	0	0	3
DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	0	0	3	3
JULIANA ALVAREZ FIGUEROA	0	0	3	3
SARA DIANA URBANO BURBANO	0	3	0	3
ADRIANA PEREZ BOLAÑOS	2	0	0	2
ANA MILENA ORTIZ SANCHEZ	2	0	0	2
DORYS CALDERON GIRALDO	0	2	0	2
JAIME LOZANO	0	0	2	2
MONICA LORENA GONZALEZ	0	0	2	2
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	0	0	2	2
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	0	1	1
ALVARO FLOREZ PERDOMO	0	0	1	1
ANGIE YULIETH OSPINA PEREZ	0	0	1	1
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	0	0	1	1
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	0	1	0	1
ELISEO CHAUX OROZCO	0	0	1	1
ELSY CONSTANZA LLANOS LIBREROS	0	1	0	1
HERNANDO BENITEZ GOMEZ	0	0	1	1
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	0	1	0	1
LUCY CONSTANZA ESTRADA MENA	0	1	0	1
LUZ MIRYAM FERNANDEZ VELASCO	0	1	0	1
MARTHA CECILIA FRANCO ALZATE	0	1	0	1
PAOLA ANDREA MARTINEZ	1	0	0	1
SANDRA LORENA MORENO RODRIGUEZ	0	0	1	1
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	0	1	0	1
TOTAL	52	204	454	710

Fuente: Aplicativos SAC – SADE y PQRSD a 31/05/2020

Se recomienda al Comité Directivo que se sigan implementando 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, descatos 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



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**
Secretaría de Educación

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

Junio /2020

www.valledelcauca.gov.co

   [#ValleInvencible](#)