



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

1.210.30-33.79-

Santiago de Cali, 9 de enero de 2019

INFORME DEL ESTADO DE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE ATENCION AL USUARIO A DICIEMBRE 31 DE 2019

El presente informe, recoge la situación actual del estado de registros de los requerimientos que la Secretaría de Educación ha recibido hasta el mes de diciembre de 2019.

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

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

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

Finalmente se hace un consolidado de la información recogida de los tres aplicativos con su correspondiente análisis, el cual asciende hasta el mes de diciembre a 19.880 requerimientos: 6.820 por el SAC, 12.548 por el SADE y 512 por el PQRSD.

INFORME DEL ESTADO DEL SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO - SAC A DICIEMBRE 31 DE 2019

En este informe se presenta inicialmente un consolidado de las peticiones presentadas a la Secretaría de Educación del Departamento del Valle del Cauca y un comportamiento de la gestión de los funcionarios competentes para dar respuesta a las peticiones que fueron formuladas entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2019, inicialmente por dependencias y seguidamente por funcionarios.

ESTADO ACTUAL DEL SAC POR DEPENDENCIAS

REQUERIMIENTOS PENDIENTES

Al mes de diciembre de 2019, el total de peticiones en el SAC alcanzó un número de 6.820, de las cuales se dieron respuestas a 6.533 solicitudes, estando



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

pendientes por responder 287, es decir, que está pendiente por responder el 4,2% del total de peticiones formuladas.

En el cuadro No. 1 se puede observar cómo el mayor número de peticiones se dirige a las Áreas de TALENTO HUMANO con el 31,3% y PERSONAL con el 30,7% del total. Ahora, si se considera que Prestaciones Sociales, Personal, Planta, Nómina y Escalafón, en la estructura administrativa de la Secretaría de Educación dependen del Área de TALENTO HUMANO, esta área está recibiendo el 97,0% de las peticiones totales.

CUADRO No. 1 - PETICIONES FORMULADAS POR AREA-SAC

AREAS	FINALIZADO	PENDIENTE	TOTAL	% REQ. X AREA/TOTAL
PRESTACIONES SOCIALES	1736	150	1886	27,7
TALENTO HUMANO	2076	56	2132	31,3
PERSONAL	2066	31	2097	30,7
ESCALAFON	332	15	347	5,1
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	6	8	14	0,2
PLANTA	33	6	39	0,6
JURIDICA	0	5	5	0,1
GESTION ADMINISTRATIVA	12	4	16	0,2
NOMINA	108	4	112	1,6
PLANEACION EDUCATIVA	0	2	2	0,0
SERVICIOS INFORMATICOS	66	2	68	1,0
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	12	2	14	0,2
FINANCIERA	15	1	16	0,2
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	0	1	1	0,0
ATENCIÓN AL CIUDADANO	30	0	30	0,4
COMUNICACION	1	0	1	0,0
DESPACHO	7	0	7	0,1
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	33	0	33	0,5
TOTAL	6533	287	6820	100

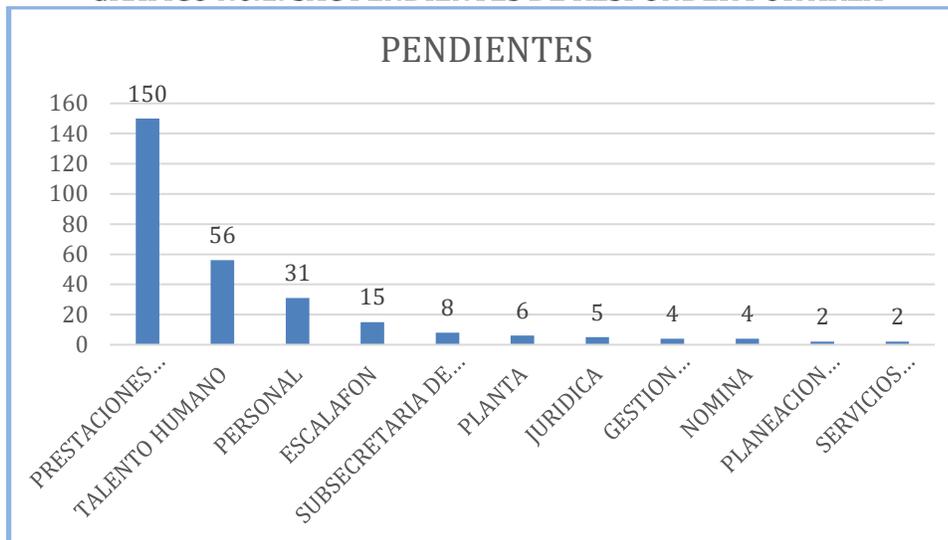
Fuente: Sistema SAC a 31/12/2019

De acuerdo con la información que suministra el gráfico No. 1 se detecta que la situación a observar frente a la gestión de las áreas recae sobre las dependencias que presentan el siguiente registro de peticiones sin resolver: PRESTACIONES SOCIALES con 150 y TALENTO HUMANO con 56.

Es importante aclarar que el hecho de que no se haya dado respuesta a las peticiones, no responde exactamente a considerar que hay negligencia de las áreas, porque las mismas se pueden estar gestionando dentro de los términos normales de espera en la contestación, conforme lo establecen las normas legales, la inoportunidad de las respuestas se puede ver en los requerimientos vencidos.



GRAFICO No.1: SAC PENDIENTES DE RESPONDER POR AREA



Igualmente, el cuadro No. 1 permite visualizar cuál ha sido el comportamiento de los funcionarios de la Secretaría de Educación sobre las respuestas a las peticiones solicitadas de acuerdo con el Área a la que pertenecen. Es así, como el Área que mayor número de respuestas ha suministrado es TALENTO HUMANO con 2.076 que representan el 97,37% del total de las solicitudes asignadas a esta Área y el 31,78% del total de solicitudes finalizadas y PERSONAL con 2.066 que representa el 98,5 de las solicitudes asignadas a esta Área y el 31,62% 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 diciembre se dejaron vencer 60 requerimientos, de los cuales se lograron finalizar 37 de manera extemporánea, lo que demuestra que sigue siendo preocupante el impacto negativo sobre el indicador de oportunidad en la respuesta por parte de las áreas de la Secretaría de Educación, que se vio reflejado en la posición alcanzada por el Departamento del Valle del Cauca en el ranking nacional.

El área que más requerimientos dejó vencer fue TALENTO HUMANO con 19 solicitudes.

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

AREA	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
TALENTO HUMANO	12	7	19
PRESTACIONES SOCIALES	7	10	17
ESCALAFON	8	0	8
NOMINA	8	0	8
GESTION ADMINISTRATIVA	0	3	3



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

SERVICIOS INFORMATICOS	0	2	2
PLANEACION	0	1	1
PLANTA	1	0	1
SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA	1	0	1
TOTAL	37	23	60

Fuente: Sistema SAC a 31/12/2019

El cuadro No. 3 muestra que al mes de diciembre se encontraban vencidos 194 requerimientos de los cuales se alcanzaron a finalizar 63.

Esta situación se torna muy preocupante en razón a que hay un gran número de requerimientos que se tienen sin responder y vencidos de los meses anteriores.

CUADRO No. 3 - TOTAL SAC VENCIDOS AL MES DE DICIEMBRE

AREA	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
PRESTACIONES SOCIALES	9	100	109
TALENTO HUMANO	12	8	20
SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA	2	8	10
JURIDICO	0	4	4
GESTION ADMINISTRATIVA	0	3	3
SERVICIOS INFORMATICOS	0	3	3
SUBSECRETARIA DE COBERTURA EDUCATIVA	2	2	4
FINANCIERO	0	1	1
PLANEACION	0	1	1
SUBSECRETARIA GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	0	1	1
ESCALAFON	26	0	26
NOMINA	11	0	11
PLANTA	1	0	1
TOTAL	63	131	194

Fuente: Sistema SAC a 31/12/2019

QUEJAS Y RECLAMOS-SAC POR AREAS

El cuadro No. 4 muestra la información sobre las quejas y reclamos presentados a las diferentes áreas de la Secretaría de Educación en el aplicativo SAC, encontrándose que se han recibido 109 requerimientos identificados como quejas y reclamos de las cuales 1 aún sigue pendiente de responder, siendo PRESTACIONES SOCIALES el área que mayor número de quejas y reclamos recibió con 28 requerimientos.

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

AREA	Finalizado	Vencido	TOTAL
PRESTACIONES SOCIALES	28	0	28
TALENTO HUMANO	27	0	27



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

NOMINA	21	0	21
PERSONAL	12	0	12
ESCALAFON	5	0	5
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	4	0	4
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	3	0	3
ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	0	2
GESTION ADMINISTRATIVA	1	1	2
SERVICIOS INFORMATICOS	2	0	2
FINANCIERA	1	0	1
PLANTA	1	0	1
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	1	0	1
TOTAL	108	1	109

Fuente: Aplicativos SAC a 31/12/2019

ESTADO ACTUAL DEL SAC POR FUNCIONARIO

REQUERIMIENTOS PENDIENTES- SAC

El estado actual del SAC durante el año 2019 al mes de diciembre, de acuerdo con la gestión individual de cada funcionario se muestra en el cuadro No. 5, en el que se puede observar que existen 287 requerimientos pendientes de responder. Los funcionarios que mayor número de solicitudes tienen por resolver son: ALEXANDER HENAO con 89 y ANGY VIVIANA LOPEZ con 52.

Es necesario aclarar, que el hecho de que los funcionarios cuenten con este número de requerimientos pendientes de contestar no significa en todos los casos que corresponde a negligencia de los funcionarios, porque las mismas se pueden estar gestionando dentro de los términos normales de espera en la contestación, conforme lo establecen las normas legales.

Para determinar esta condición es necesario efectuar un análisis individualizado de acuerdo con los trámites o procedimientos que se tengan bajo la responsabilidad de cada funcionario.

CUADRO No. 5 - PETICIONES S.A.C. PENDIENTES DE RESPONDER

FUNCIONARIOS	PENDIENTES	TOTAL	% PENDIENTES
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	89	130	31,01
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	52	1242	18,12
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	30	1621	10,45
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	23	1037	8,01
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	18	31	6,27
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	15	347	5,23
DIEGO VARELA MARTINEZ	10	226	3,48
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	10	460	3,48



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	6	39	2,09
AURA MYRIAM PACHICHANA	5	5	1,74
ALVARO ZULUAGA CARDONA	4	16	1,39
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	4	112	1,39
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	3	3	1,05
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	3	5	1,05
ARLES OSORIO SEPULVEDAD	2	2	0,70
LUZ STELLA HENAO CORTES	2	275	0,70
MARIA EUGENIA RESTREPO MARIN	2	2	0,70
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	2	3	0,70
ALEJANDRO FOSSI FALLA	1	14	0,35
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	1	1	0,35
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	1	495	0,35
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	1	113	0,35
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	1	37	0,35
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	1	1	0,35
SARA DIANA URBANO BURBANO	1	1	0,35
TOTAL	287	6820	100

Fuente: Sistema SAC a 31/12/2019

El cuadro No. 6 muestra las peticiones finalizadas en el sistema SAC hasta el mes de diciembre, permite observar aquellos funcionarios que mayor número de peticiones respondieron, lo que refleja también el compromiso que han asumido con el SAC para dar respuesta a los usuarios del sistema. Es importante reconocer la labor desarrollada por los siguientes funcionarios conforme lo podemos observar en la tabla en mención: WILLIAM BENITEZ es el que mayores respuestas ha generado: 1.591, que representa un 24,3% del total de las respuestas de la Secretaría de Educación y un 98,1% de los requerimientos asignados; seguidamente se encuentra la funcionaria ANGY VIVIANA LOPEZ con 1.190 y así sucesivamente.

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

FUNCIONARIOS	FINALIZADOS	TOTAL	% PENDIENT	% FINALIZ
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	1591	1621	24,35	98,15
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	1190	1242	18,22	95,81
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	1014	1037	15,52	97,78
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	494	495	7,56	99,80
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	450	460	6,89	97,83
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	425	425	6,51	100,00
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	332	347	5,08	95,68
LUZ STELLA HENAO CORTES	273	275	4,18	99,27
DIEGO VARELA MARTINEZ	216	226	3,31	95,58
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	112	113	1,71	99,12
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	108	112	1,65	96,43
ANDRES HERNANDO ARISTIZABAL M.	47	47	0,72	100,00



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

ALEXANDER HENAO RAMIREZ	41	130	0,63	31,54
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	36	37	0,55	97,30
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	33	39	0,51	84,62
NAZLY ROMERO ZAMORANO	33	33	0,51	100,00
ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	21	21	0,32	100,00
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	18	18	0,28	100,00
MARIA OTILIA MUÑOZ	14	14	0,21	100,00
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	13	31	0,20	41,94
ALEJANDRO FOSSI FALLA	13	14	0,20	92,86
ALVARO ZULUAGA CARDONA	12	16	0,18	75,00
JUAN MANUEL GALLEGO BERMEO	7	7	0,11	100,00
ANA DEYDA ARENAS TORRES	5	5	0,08	100,00
EDINSON TIGREROS HERRERA	5	5	0,08	100,00
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	5	5	0,08	100,00
ANA MILENA ORTIZ	3	3	0,05	100,00
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	3	3	0,05	100,00
GERMAN LOPEZ ANTE	3	3	0,05	100,00
IDA PATRICIA PRADO BRAND	3	3	0,05	100,00
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	2	5	0,03	40,00
ELSY CONSTANZA LLANOS LIBREROS	2	2	0,03	100,00
IVAN ALONSO PATIÑO HERRERA	2	2	0,03	100,00
LUIS FERNANDO SAAVEDRA	2	2	0,03	100,00
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	1	3	0,02	33,33
EDWIN VALLEJO SANTACRUZ	1	1	0,02	100,00
JULIANA ALVAREZ FIGUEROA	1	1	0,02	100,00
LUCY CONSTANZA ESTRADA MENA	1	1	0,02	100,00
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	1	1	0,02	100,00
AURA MYRIAM PACHICHANA	0	5	0,00	0,00
ROBERTO ARTURO MANZANO J.	0	3	0,00	0,00
ARLES OSORIO SEPULVEDAD	0	2	0,00	0,00
MARIA EUGENIA RESTREPO MARIN	0	2	0,00	0,00
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	0	1	0,00	0,00
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	0	1	0,00	0,00
SARA DIANA URBANO BURBANO	0	1	0,00	0,00
TOTAL	6533	6820	100	

Fuente: Sistema SAC a 31/12/2019

De otra parte, es importante resaltar y destacar aquellos funcionarios que, en el periodo corrido del 2019, han dado respuesta a todos los requerimientos, es decir, al 100% de los mismos, así: MARTHA JANETH MORALES con 425 y ANDRES HERNANDO ARISTIZABAL con 47.

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 diciembre.



REQUERIMIENTOS VENCIDOS - SAC

En el cuadro No. 7 se puede observar que durante el mes de diciembre se dejaron vencer 60 requerimientos, de los cuales se lograron finalizar 37 de manera extemporánea, lo que demuestra que sigue existiendo un desmejoramiento en la oportunidad de respuesta por parte de los funcionarios de la Secretaría de Educación, aspecto que se ve reflejado en la posición alcanzada por el Departamento del Valle del Cauca en el ranking nacional, puesto 55.

Los funcionarios que más requerimientos dejaron vencer en el mes de diciembre fueron: ANGY VIVIANA GOMEZ con 19 y EDUARDO GOMEZ con MARIA OLIVA GOMEZ con 8.

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

FUNCIONARIO	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	12	7	19
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	8	0	8
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	8	0	8
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	4	3	7
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	5	5
ALVARO ZULUAGA CARDONA	0	3	3
DIEGO VARELA MARTINEZ	0	2	2
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	2	0	2
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	0	2	2
ANA MILENA ORTIZ	1	0	1
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	1	0	1
MARIA EUGENIA RESTREPO MARIN	0	1	1
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	1	0	1
TOTAL	37	23	60

Fuente: Sistema SAC a 31/12/2019

El cuadro No. 8 muestra que al mes de diciembre se encontraban vencidos 194 requerimientos, siendo ALEXANDER HENAO RAMIREZ con 85, el funcionario que más requerimientos vencidos tuvo.

CUADRO No. 8 – REQUERIMIENTOS VENCIDOS AL MES DE DICIEMBRE

FUNCIONARIO	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	85	85
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	26	0	26
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	12	7	19
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	6	13	19
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	11	0	11
AURA MYRIAM PACHICHANA	0	4	4
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	1	3	4



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

ALVARO ZULUAGA CARDONA	0	3	3
ROBERTO ARTURO MANZANO J.	0	3	3
ARLES OSORIO SEPULVEDAD	0	2	2
DIEGO VARELA MARTINEZ	0	2	2
LILIANA DEL SOCORRO MIER A.	2	0	2
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	2	0	2
WILTON ARLEY GALINDEZ S.	0	2	2
ALEJANDRO FOSSI FALLA	0	1	1
ANA MILENA ORTIZ	1	0	1
DIEGO FERNANDO CABRERA G.	0	1	1
LUIS ALBERTO MONSALVE R.	1	0	1
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	0	1	1
MARIA EUGENIA RESTREPO MARIN	0	1	1
MARIA PATRICIA FERNANDEZ P.	0	1	1
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	0	1	1
SARA DIANA URBANO BURBANO	0	1	1
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	1	0	1
TOTAL	63	131	194

Fuente: Sistema SAC a 31/12/2019

Es importante resaltar que este es el ítem que mayor importancia le otorga el indicador del Ministerio de Educación Nacional en el escalafón nacional teniendo en cuenta que es a partir de estos requerimientos donde se les da la oportunidad a los peticionarios para que impetren acciones de tutela, posteriores desacatos y finalmente órdenes de arresto a los gobernantes y que adicionalmente es el indicador que más contribuye a la calificación del escalafón del Ministerio de Educación Nacional.

Igualmente, en las visitas que realizan los funcionarios del ICONTEC, analizan detalladamente el comportamiento de este indicador para determinar una evaluación buena o mala en la gestión de la Secretaría de Educación.

QUEJAS Y RECLAMOS-SAC POR FUNCIONARIO

Al mes de diciembre de 2019 se han registrado 109 quejas y/o reclamos en el aplicativo SAC, así lo muestra el cuadro No. 9, de las cuales se ha dado contestación a 108. Al funcionario que más quejas y reclamos se le han asignado es a LUZ JANETH CARRILLO con 23.

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



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Se encuentran pendientes de dar contestación a 1 requerimiento relacionado con quejas y reclamos.

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

FUNCIONARIO	Finalizado	Vencido	TOTAL
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	23	0	23
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	21	0	21
LUZ STELLA HENAO CORTES	18	0	18
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	10	0	10
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	5	0	5
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	4	0	4
NAZLY ROMERO ZAMORANO	4	0	4
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	4	0	4
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	3	0	3
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	3	0	3
ALVARO ZULUAGA CARDONA	1	1	2
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	2	0	2
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	2	0	2
ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	2	0	2
DIEGO VARELA MARTINEZ	1	0	1
IVAN ALONSO PATIÑO HERRERA	1	0	1
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	1	0	1
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	1	0	1
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	1	0	1
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	1	0	1
TOTAL	108	1	109

Fuente: Aplicativos SAC a 31/12/2019

TIEMPOS DE RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS EN SAC

Debido a las dificultades que ha venido presentando el aplicativo SAC, a partir del mes de octubre se suspendió temporalmente la obtención de este indicador hasta que nuevamente se regule su funcionamiento. Esto en razón a que por condiciones del aplicativo se pueden y de hecho se amplían los tiempos de finalización de los requerimientos por parte de los funcionarios.

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

En el ranking nacional del mes de diciembre, se observa que el Valle del Cauca alcanzó el puesto No. 55, con un porcentaje de respuestas oportunas de 82,5% muy lejos del puesto No.18 que se alcanzó en el mes de diciembre del año anterior.

CUADRO No. 10 – RANKING NACIONAL MES DE DICIEMBRE



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

PUESTO	SECRETARIA	TOTAL	A TIEMPO	PORCENTAJE
52	NORTE_DE_SANTANDER	2784	2311	83,01
53	CIENAGA	516	428	82,95
54	DOSQUEBRADAS	785	650	82,80
55	VALLE_DEL_CAUCA	366	302	82,51
56	JAMUNDI	274	225	82,12
57	PIEDRECUESTA	443	363	81,94
58	PASTO	1248	1020	81,73
59	NEIVA	1514	1206	79,66

FUENTE: Rankin Nacional MEN mes de diciembre

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

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

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

RECOMENDACIONES - ESTRATEGIAS Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO

Se recomienda que los líderes de los procesos, de las áreas y de las subsecretarías contribuyan a generar la cultura organizacional SAC en los funcionarios que tienen a cargo, para de esta manera aportar un granito de arena en el mejoramiento continuo en la posición de la Secretaría de Educación Nacional a través del SAC y de nuestros usuarios, de tal manera que se vea reflejada en las encuestas de satisfacción que se les aplica.



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

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

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

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

INFORME DEL ESTADO DEL SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS - PQRSD AL MES DE DICIEMBRE DE 2019

El sistema PQRSD como aplicativo implementado por el Departamento del Valle del Cauca, registra todas las peticiones vía comunicación electrónica, solicitadas por los usuarios sobre contenido temático relacionado con el sector educativo.

El PQRSD presenta al mes de diciembre un registro de 512 requerimientos de los cuales se han tramitado 500 y se encuentran pendientes de contestar 12.

El cuadro No. 11 muestra el registro del estado de las solicitudes a cargo de las áreas de la Secretaría de Educación, en el cual se observa que TALENTO HUMANO es el área que más requerimientos ha recibido: 144 requerimientos de los cuales tiene 3 pendientes por contestar.

CUADRO No. 11 - ESTADO DEL PQRSD POR AREA

AREAS	Finalizado	Pendiente	TOTAL
TALENTO HUMANO	141	3	144
PRESTACIONES SOCIALES	105	3	108
PERSONAL	67	0	67
NOMINA	52	3	55
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	36	1	37
ESCALAFON	19	0	19



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

ATENCIÓN AL CIUDADANO	16	0	16
SERVICIOS INFORMATICOS	14	0	14
GESTION ADMINISTRATIVA	12	0	12
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	12	0	12
PLANTA	10	1	11
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	7	1	8
DESPACHO	7	0	7
FINANCIERA	2	0	2
TOTAL	500	12	512

Fuente: Sistema PQRSD a 31/12/2019

En el cuadro No. 12 se muestra el registro del estado de las solicitudes a cargo de los funcionarios de la Secretaría de Educación del Departamento, en el que se puede observar que la funcionaria que más requerimientos ha contestado es: LUZ JANETH CARRILLO con 97 y tiene 3 pendientes de contestar.

Es necesario que los funcionarios que aún no han finalizado los requerimientos, ingresen al aplicativo y les generen una respuesta a nuestros peticionarios.

CUADRO No. 12 - ESTADO DEL PQRSD POR FUNCIONARIO

FUNCIONARIO	Finalizado	Pendiente	TOTAL
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	18	3	21
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	97	3	100
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	52	3	55
ANA MILENA ORTIZ	7	1	8
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	10	1	11
NAZLY ROMERO ZAMORANO	36	1	37
ADRIANA PEREZ BOLANOS	12	0	12
ALEJANDRO FOSSI FALLA	2	0	2
DIEGO VARELA MARTINEZ	8	0	8
EDINSON TIGREROS HERRERA	1	0	1
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	19	0	19
GERMAN LOPEZ ANTE	16	0	16
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	14	0	14
LUZ MARINA PELAEZ	12	0	12
LUZ STELLA HENAO CORTES	93	0	93
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	30	0	30
MARIA ISABEL HERNANDEZ	6	0	6
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	67	0	67
TOTAL	500	12	512

Fuente: Sistema PQRSD a 31/12/2019

INFORME DEL ESTADO DEL SISTEMA SADE DE LA GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA A DICIEMBRE DE 2019



El sistema SADE es el aplicativo implementado por el Departamento del Valle del Cauca, para registrar todas las solicitudes físicas de los usuarios que están relacionadas o sean competencia del sector educativo.

El SADE presenta al mes de diciembre un registro de 19.880 requerimientos de los cuales se han tramitado 12.519 y se encuentran pendientes de contestar 7.361, quizás debido a las dificultades de funcionamiento que presentó el aplicativo durante aproximadamente 4 meses.

Es el aplicativo que para cualquier análisis se presenta como el más crítico en la medida en que es el que presenta el mayor número de requerimientos sin contestar con relación a los otros 2 aplicativos: SAC y PQRSD y por lo tanto, es el que más impacta negativamente en la gestión de la Secretaría de Educación.

ESTADO ACTUAL DEL SADE POR AREAS

El comportamiento del SADE por áreas, en el periodo del mes de diciembre de 2019, se ve reflejado en el cuadro No. 13, donde se observa que el Área de TALENTO HUMANO es la que más solicitudes ha recibido: 3.043, que representa el 24,3% del total de peticiones recibidas por la Secretaría de Educación.

Igualmente nos muestra que el área que más requerimientos tiene pendientes de contestar es igualmente TALENTO HUMANO con 2.235, seguida por PRESTACIONES SOCIALES con 2.183.

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

CUADRO No. 13 SADE POR AREA

AREA	Archivado	Activo	TOTAL	% TOTAL
TALENTO HUMANO	808	2235	3043	24,3
ATENCIÓN AL CIUDADANO	28	1403	1431	11,4
PRESTACIONES SOCIALES	1015	1168	2183	17,4
NOMINA	789	748	1537	12,2
PERSONAL	903	407	1310	10,4
JURIDICA	311	316	627	5,0
PLANTA	148	221	369	2,9
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	195	182	377	3,0
ESCALAFON	117	142	259	2,1



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

SUBSECRETARIA DE CALIDAD	155	112	267	2,1
GESTION ADMINISTRATIVA	298	42	340	2,7
CONTRATISTA	0	26	26	0,2
FINANCIERA	75	19	94	0,7
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	498	15	513	4,1
PLANEACION EDUCATIVA	20	11	31	0,2
GESTION ORGANIZACIONAL	3	7	10	0,1
SERVICIOS INFORMATICOS	28	6	34	0,3
DESPACHO	95	1	96	0,8
COMUNICACION	0	1	1	0,0
TOTAL	5486	7062	12548	100

FUENTE: Aplicativo SADE a 31/12/2019

El mismo cuadro, nos enseña cómo las áreas que mayor número de respuestas han generado son PRESTACIONES SOCIALES con 1.015 y PERSONAL con 903.

ESTADO ACTUAL DEL SADE POR FUNCIONARIO

En el periodo correspondiente al mes de diciembre de 2019, los funcionarios de la Secretaría de Educación han recibido 12.548 peticiones por el aplicativo SADE.

El cuadro No. 14 muestra la relación de los funcionarios que tienen la mayor cantidad de SADE pendientes en el año 2019, encontrándose que las funcionarias LUZ STELLA HENAO del área de TALENTO HUMANO con 2.095 y LUZ JANETH CARRILLO del área de PRESTACIONES con 1.403, son las que más requerimientos pendientes presentan.

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

CUADRO No. 14 SADE PENDIENTES-2019

FUNCIONARIO	PENDIENTE	TOTAL
LUZ STELLA HENAO CORTES	2095	2836
HERNANDO CUADROS JIMENEZ	1403	1423
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	533	1093
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	344	643
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	235	236
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	221	369
AURA ESPERANZA ORTIZ	164	295
ELISEO CHAUX OROZCO	163	178
ALVARO FLÓREZ PERDOMO	155	155
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	146	196
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	142	259
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	134	319



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

JUAN FELIPE PAREDES SALAZAR	131	236
MARIA DEL PILAR ESTERILLA PORTOCARRERO	126	236
LUIS FERNANDO SAAVEDRA	109	109
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	103	103
JORGE ADONIS MOSQUERA	88	184
JAIRO GIRALDO FORONDA	70	70
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	61	91
MARTHA CECILIA FRANCO	60	203
NAZLY ROMERO ZAMORANO	48	58
AURA MYRIAM PACHICHANA	45	320
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	40	44
JULIAN ANDRES SANTA OSPINA	38	125
JUAN CARLOS ECHEVERRY GONZALEZ	35	35
DIEGO VARELA MARTINEZ	26	34
HERNANDO BENITEZ GOMEZ	26	26
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	22	664
LUZ ALBA QUICENO LOPEZ	21	21
SARA DIANA URBANO BURBANO	21	21
JUAN CARLOS MONTOYA MARTINEZ	18	18
GONZALO ARIAS SATIZABAL	17	21
JACQUELINE FERNANDEZ LEON	17	17
EDGAR BILIALDO CEBALLOS MONTOYA	14	44
GUSTAVO HERNANDO MARTINEZ MOLANO	13	39
JORGE IVAN GAVIRIA SARMIENTO	13	47
ALVARO ZULUAGA CARDONA	12	29
OLMEDO CARDONA GIL	11	11
WLADIMIR GUERRERO	11	31
JUAN CARLOS GARZÓN AGUILAR	10	10
LUZ MARINA PELAEZ	10	289
MARTHA LUCIA OROZCO VARGAS	10	10
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	9	9
ALEJANDRO FOSSI FALLA	8	57
SONIA CAMACHO CAMACHO	7	7
DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	6	24
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	6	14
ANA MILENA ORTIZ	5	103
LEONEL BONILLA SANCHEZ	5	5
MARIA DEL PILAR VALENCIA GALVEZ	4	4
SORAYA CAMPO MONTENEGRO	4	4
ALEXANDRA ABADIA	3	3
ARLES OSORIO SEPULVEDAD	3	88
DIEGO ALEJANDRO SUAREZ	3	116
ESPERANZA MONTANO AEDO	3	6
LORENZO MILLAN GIL	3	15
LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	3	35
NANCY RIOJA	3	5



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

ADRIANA PEREZ BOLANOS	2	309
CARLOS ALBERTO APONTE TAMAYO	2	2
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	2	21
JOE CRISTIAN ARANGO CIFUENTES	2	2
JULIAN MAURICIO PEREA SANCHEZ	2	4
LIBIA ELENA CAMPO MARÍN	2	5
OSCAR JAVIER MONTAÑO ROJAS	2	3
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	2	2
AZAEI MONEDERO COLORADO	1	2
EDINSON TIGREROS HERRERA	1	18
GUSTAVO ADRIAN OSPINA RINCON	1	7
HERIBERTO MILLAN ACEVEDO	1	1
IVAN ALONSO PATIÑO HERRERA	1	27
JULIANA ALVAREZ FIGUEROA	1	1
MARIA EUGENIA TASCÓN HURTADO	1	1
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	1	13
RUBEN DARIO NUNEZ	1	1
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	1	97
TOTAL	7062	12548

FUENTE: Aplicativo SADE a 31/12/2019

Además de la situación presentada en el cuadro anterior, también es importante rescatar y resaltar los funcionarios que han realizado una gran gestión dando respuesta a la mayor cantidad de peticiones a través del SADE, lo observamos en el cuadro No. 15 SADE FINALIZADOS, en el que se encuentra a la funcionaria LUZ STELLA HENAO con 741 como aquella funcionaria que mayor número de respuestas ha emitido a las peticiones formuladas en este aplicativo.

CUADRO No. 15 SADE FINALIZADOS - 2019

FUNCIONARIO	Archivado	Total	% ARCHIV.	% FINALIZ.
LUZ STELLA HENAO CORTES	741	2836	13,5	26,1
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	642	664	11,7	96,7
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	560	1093	10,2	51,2
ADRIANA PEREZ BOLANOS	307	309	5,6	99,4
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	299	643	5,5	46,5
LUZ MARINA PELAEZ	279	289	5,1	96,5
AURA MYRIAM PACHICHANA	275	320	5,0	85,9
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	185	319	3,4	58,0
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	148	369	2,7	40,1
MARTHA CECILIA FRANCO	143	203	2,6	70,4
AURA ESPERANZA ORTIZ	131	295	2,4	44,4
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	117	259	2,1	45,2
DIEGO ALEJANDRO SUAREZ	113	116	2,1	97,4
MARIA DEL PILAR ESTERILLA P.	110	236	2,0	46,6
JUAN FELIPE PAREDES SALAZAR	105	236	1,9	44,5



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

ANA MILENA ORTIZ	98	103	1,8	95,1
JORGE ADONIS MOSQUERA	96	184	1,7	52,2
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	96	97	1,7	99,0
JULIAN ANDRES SANTA OSPINA	87	125	1,6	69,6
MARGOT SALAZAR	86	86	1,6	100,0
ARLES OSORIO SEPULVEDAD	85	88	1,5	96,6
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	82	82	1,5	100,0
MARIA ISABEL HERNANDEZ	78	78	1,4	100,0
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	50	196	0,9	25,5
ALEJANDRO FOSSI FALLA	49	57	0,9	86,0
JORGE IVAN GAVIRIA SARMIENTO	34	47	0,6	72,3
LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	32	35	0,6	91,4
IDA PATRICIA PRADO BRAND	32	32	0,6	100,0
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	30	91	0,5	33,0
EDGAR BILIALDO CEBALLOS MONTOYA	30	44	0,5	68,2
GUSTAVO HERNANDO MARTINEZ MOLANO	26	39	0,5	66,7
IVAN ALONSO PATIÑO HERRERA	26	27	0,5	96,3
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	25	25	0,5	100,0
HERNANDO CUADROS JIMENEZ	20	1423	0,4	1,4
WLADIMIR GUERRERO	20	31	0,4	64,5
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	19	21	0,3	90,5
DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	18	24	0,3	75,0
ALVARO ZULUAGA CARDONA	17	29	0,3	58,6
EDINSON TIGREROS HERRERA	17	18	0,3	94,4
LUCINA MARÍN TORRES	16	16	0,3	100,0
ELISEO CHAUX OROZCO	15	178	0,3	8,4
ANDRES HERNANDO ARISTIZABAL M.	14	14	0,3	100,0
LORENZO MILLAN GIL	12	15	0,2	80,0
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	12	13	0,2	92,3
NAZLY ROMERO ZAMORANO	10	58	0,2	17,2
LUCY CONSTANZA ESTRADA MENA	10	10	0,2	100,0
MONICA ANDREA RINCON MONROY	9	9	0,2	100,0
DIEGO VARELA MARTINEZ	8	34	0,1	23,5
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	8	14	0,1	57,1
GERMAN LOPEZ ANTE	8	8	0,1	100,0
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	7	7	0,1	100,0
GUSTAVO ADRIAN OSPINA RINCON	6	7	0,1	85,7
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	6	6	0,1	100,0
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	6	6	0,1	100,0
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	4	44	0,1	9,1
GONZALO ARIAS SATIZABAL	4	21	0,1	19,0
ESPERANZA MONTANO AEDO	3	6	0,1	50,0
LIBIA ELENA CAMPO MARÍN	3	5	0,1	60,0
MARIA LILIANA VALDERRAMA	3	3	0,1	100,0
NANCY RIOJA	2	5	0,0	40,0
JULIAN MAURICIO PEREA SANCHEZ	2	4	0,0	50,0



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

DIANA CAROLINA CABAL GARCIA	2	2	0,0	100,0
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	1	236	0,0	0,4
OSCAR JAVIER MONTAÑO ROJAS	1	3	0,0	33,3
AZAEI MONEDERO COLORADO	1	2	0,0	50,0
CRISTIAN DAVID PALACIO MEDINA	1	1	0,0	100,0
LUISA MARIA ZULUAGA PARDO	1	1	0,0	100,0
LUZ ESTELA MERCADO B.	1	1	0,0	100,0
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	1	1	0,0	100,0
MARIA OTILIA MUÑOZ	1	1	0,0	100,0
ALVARO FLÓREZ PERDOMO	0	155	0,0	0,0
LUIS FERNANDO SAAVEDRA	0	109	0,0	0,0
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	0	103	0,0	0,0
JAIRO GIRALDO FORONDA	0	70	0,0	0,0
JUAN CARLOS ECHEVERRY GONZALEZ	0	35	0,0	0,0
HERNANDO BENITEZ GOMEZ	0	26	0,0	0,0
LUZ ALBA QUICENO LOPEZ	0	21	0,0	0,0
SARA DIANA URBANO BURBANO	0	21	0,0	0,0
JUAN CARLOS MONTOYA MARTINEZ	0	18	0,0	0,0
JACQUELINE FERNANDEZ LEON	0	17	0,0	0,0
OLMEDO CARDONA GIL	0	11	0,0	0,0
JUAN CARLOS GARZÓN AGUILAR	0	10	0,0	0,0
MARTHA LUCIA OROZCO VARGAS	0	10	0,0	0,0
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	0	9	0,0	0,0
SONIA CAMACHO CAMACHO	0	7	0,0	0,0
LEONEL BONILLA SANCHEZ	0	5	0,0	0,0
MARIA DEL PILAR VALENCIA GALVEZ	0	4	0,0	0,0
SORAYA CAMPO MONTENEGRO	0	4	0,0	0,0
ALEXANDRA ABADIA	0	3	0,0	0,0
CARLOS ALBERTO APONTE TAMAYO	0	2	0,0	0,0
JOE CRISTIAN ARANGO CIFUENTES	0	2	0,0	0,0
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	0	2	0,0	0,0
HERIBERTO MILLAN ACEVEDO	0	1	0,0	0,0
JULIANA ALVAREZ FIGUEROA	0	1	0,0	0,0
MARIA EUGENIA TASCÓN HURTADO	0	1	0,0	0,0
RUBEN DARIO NUNEZ	0	1	0,0	0,0
TOTAL	5486	12548	100	

FUENTE: Aplicativo SADE a 31/12/2019

Igualmente, en el mismo cuadro anterior se registran los funcionarios que han respondido el 100% de los requerimientos, destacándose MARGOT SALAZAR con 86 requerimientos y ZULMA LOPEZ con 82. Esta relación también se puede observar en el informe de gestión de los funcionarios de la SED correspondiente al mes de diciembre.



**INFORME CONSOLIDADO DEL ESTADO ACTUAL DE LOS TRES
APLICATIVOS IMPLEMENTADOS PARA LA ATENCION AL CIUDADANO A
DICIEMBRE DE 2019**

Se efectúa una consolidación del estado actual de los diferentes aplicativos que muestra la gestión de los funcionarios de la Secretaría de Educación frente a las peticiones de sus usuarios, inicialmente analizada de manera individual, es decir, de acuerdo con las competencias de cada funcionario, seguidamente de acuerdo con las áreas en que se encuentra dividida la estructura de la Secretaría de Educación.

Los requerimientos registrados por nuestros usuarios hasta el mes de diciembre de 2019 ascienden a 19.880 requerimientos: 6.820 por el SAC, 12.548 por el SADE y 512 por el PQRSD

REQUERIMIENTOS PENDIENTES- SAC-PQRSD-SADE

REQUERIMIENTOS POR AREAS

El cuadro No. 16 muestra la relación por áreas de las peticiones que se encuentran pendientes de responder, donde se resalta las áreas que más tienen pendientes: TALENTO HUMANO con 2.294 y PRESTACIONES SOCIALES con 1.321.

CUADRO No. 16 PENDIENTES DE RESPONDER POR AREAS

AREA	PENDIENTES			TOTAL
	PQRSD	SAC	SADE	
TALENTO HUMANO	3	56	2235	2294
ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	0	1403	1403
PRESTACIONES SOCIALES	3	150	1168	1321
NOMINA	3	4	748	755
PERSONAL	0	31	407	438
JURIDICA	0	5	316	321
PLANTA	1	6	221	228
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1	0	182	183
ESCALAFON	0	15	142	157
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	1	8	112	121
GESTION ADMINISTRATIVA	0	4	42	46
CONTRATISTA	0	0	26	26
FINANCIERA	0	1	19	20
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	0	2	15	17
PLANEACION EDUCATIVA	0	2	11	13
SERVICIOS INFORMATICOS	0	2	6	8
GESTION ORGANIZACIONAL	0	0	7	7
DESPACHO	0	0	2	2
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA	0	1	0	1



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

TOTAL	12	287	7062	7361
--------------	-----------	------------	-------------	-------------

Fuente: Sistema SAC – PQRSD y SADE a 31/12/2019

Esta relación igualmente se puede observar en el informe de gestión por Áreas que aparece publicado simultáneamente con el informe de gestión de los funcionarios de la SED correspondiente al mes de diciembre.

REQUERIMIENTOS POR FUNCIONARIOS

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

Se puede observar que los 5 funcionarios que más peticiones tienen pendientes por responder son en su orden: LUZ STELLA HENAO con 2.097, MARIA OLIVA GOEMZ con 540, LUZ JANETH CARRILLO con 370, ANGY VIVIANA GOMEZ con 287 y LUIS ALBERTO MONSALVE con 228.

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. 17 - PENDIENTES DE RESPONDER POR FUNCIONARIOS

FUNCIONARIO	PENDIENTES			TOTAL
	PQRSD	SAC	SADE	
LUZ STELLA HENAO CORTES	0	2	2095	2097
HERNANDO CUADROS JIMENEZ	0	0	1403	1403
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	3	4	533	540
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	3	23	344	370
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	0	52	235	287
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	1	6	221	228
AURA ESPERANZA ORTIZ	0	0	164	164
ELISEO CHAUX OROZCO	0	0	163	163
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	0	15	142	157
ALVARO FLÓREZ PERDOMO	0	0	155	155
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	0	1	146	147
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	0	0	134	134
JUAN FELIPE PAREDES SALAZAR	0	0	131	131



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	89	40	129
MARIA DEL PILAR ESTERILLA P.	0	0	126	126
LUIS FERNANDO SAAVEDRA	0	0	109	109
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	3	1	103	107
JORGE ADONIS MOSQUERA	0	0	88	88
JAIRO GIRALDO FORONDA	0	0	70	70
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	0	3	61	64
MARTHA CECILIA FRANCO	0	0	60	60
AURA MYRIAM PACHICHANA	0	5	45	50
NAZLY ROMERO ZAMORANO	1	0	48	49
JULIAN ANDRES SANTA OSPINA	0	0	38	38
DIEGO VARELA MARTINEZ	0	10	26	36
JUAN CARLOS ECHEVERRY GONZALEZ	0	0	35	35
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	0	30	1	31
HERNANDO BENITEZ GOMEZ	0	0	26	26
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	0	0	22	22
SARA DIANA URBANO BURBANO	0	1	21	22
LUZ ALBA QUICENO LOPEZ	0	0	21	21
JUAN CARLOS MONTOYA MARTINEZ	0	0	18	18
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	0	18	0	18
GONZALO ARIAS SATIZABAL	0	0	17	17
JACQUELINE FERNANDEZ LEON	0	0	17	17
ALVARO ZULUAGA CARDONA	0	4	12	16
EDGAR BILIALDO CEBALLOS MONTOYA	0	0	14	14
GUSTAVO HERNANDO MARTINEZ MOLANO	0	0	13	13
JORGE IVAN GAVIRIA SARMIENTO	0	0	13	13
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	0	3	9	12
OLMEDO CARDONA GIL	0	0	11	11
WLADIMIR GUERRERO	0	0	11	11
JUAN CARLOS GARZÓN AGUILAR	0	0	10	10
LUZ MARINA PELAEZ	0	0	10	10
MARTHA LUCIA OROZCO VARGAS	0	0	10	10
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	0	10	0	10
ALEJANDRO FOSSI FALLA	0	1	8	9
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	0	2	6	8
SONIA CAMACHO CAMACHO	0	0	7	7
ANA MILENA ORTIZ	1	0	5	6
DIANA MARCELA MOSQUERA LOPEZ	0	0	6	6
ARLES OSORIO SEPULVEDAD	0	2	3	5
LEONEL BONILLA SANCHEZ	0	0	5	5
MARIA DEL PILAR VALENCIA GALVEZ	0	0	4	4
SORAYA CAMPO MONTENEGRO	0	0	4	4
ALEXANDRA ABADIA	0	0	3	3
DIEGO ALEJANDRO SUAREZ	0	0	3	3
ESPERANZA MONTANO AEDO	0	0	3	3
LORENZO MILLAN GIL	0	0	3	3



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	0	0	3	3
NANCY RIOJA	0	0	3	3
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	0	1	2	3
ADRIANA PEREZ BOLANOS	0	0	2	2
CARLOS ALBERTO APONTE TAMAYO	0	0	2	2
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	0	0	2	2
JOE CRISTIAN ARANGO CIFUENTES	0	0	2	2
JULIAN MAURICIO PEREA SANCHEZ	0	0	2	2
LIBIA ELENA CAMPO MARÍN	0	0	2	2
MARIA EUGENIA RESTREPO MARIN	0	2	0	2
OSCAR JAVIER MONTAÑO ROJAS	0	0	2	2
AZAEI MONEDERO COLORADO	0	0	1	1
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	0	1	0	1
EDINSON TIGREROS HERRERA	0	0	1	1
GUSTAVO ADRIAN OSPINA RINCON	0	0	1	1
HERIBERTO MILLAN ACEVEDO	0	0	1	1
IVAN ALONSO PATIÑO HERRERA	0	0	1	1
JULIANA ALVAREZ FIGUEROA	0	0	1	1
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	0	1	0	1
MARIA EUGENIA TASCÓN HURTADO	0	0	1	1
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	0	0	1	1
RUBEN DARIO NUNEZ	0	0	1	1
TOTAL	12	287	7062	7361

Fuente: Sistema SAC – PQRSD y SADE a 31/12/2019

INFORME SOBRE QUEJAS EN LOS APLICATIVOS SAC – SADE Y PQRSD

El cuadro No. 18 muestra el total de quejas y reclamos recibidos por las diferentes áreas que conforman la Secretaría de Educación en el mes de diciembre, en los aplicativos SAC-SADE y PQRSD, alcanzando un total de 225 quejas y reclamos de las cuales se han respondido 196 y están pendientes 29. También se puede observar que el mayor número de quejas y reclamos corresponde al área de PRESTACIONES SOCIALES con 60.

CUADRO No. 18 – TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS POR AREA

AREAS	Finalizado	Pendiente	TOTAL
PRESTACIONES SOCIALES	59	1	60
TALENTO HUMANO	33	19	52
NOMINA	33	1	34
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	15	5	20
PERSONAL	19	1	20
ESCALAFON	10	0	10
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	8	0	8
ATENCIÓN AL CIUDADANO	5	1	6
FINANCIERA	4	0	4
SERVICIOS INFORMATICOS	4	0	4



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

GESTION ADMINISTRATIVA	2	1	3
PLANTA	3	0	3
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	1	0	1
TOTAL	196	29	225

Fuente: Sistema SADE - SAC y PQRSD a 31/12/2019

El cuadro No. 19 muestra el total de quejas y reclamos recibidos por los funcionarios en el mes de diciembre, en los aplicativos SAC – SADE y QAPSRD, en él podemos observar que el mayor número de quejas y reclamos ha sido asignado a la funcionaria LUZ JANETH CARRILLO con 54 y LUZ STELLA HENAO con 41.

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

CUADRO No. 19 QUEJAS Y RECLAMOS POR FUNCIONARIOS

FUNCIONARIO	Finalizado	Pendiente	TOTAL
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	53	1	54
LUZ STELLA HENAO CORTES	22	19	41
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	33	1	34
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	17	0	17
NAZLY ROMERO ZAMORANO	13	2	15
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	10	0	10
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	5	0	5
MARIAM ESTRELLA ORTEGA	2	3	5
ADRIANA PEREZ BOLANOS	4	0	4
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	4	0	4
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	4	0	4
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	4	0	4
ALEJANDRO FOSSI FALLA	3	0	3
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	2	1	3
GERMAN LOPEZ ANTE	3	0	3
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	3	0	3
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	3	0	3
ALVARO ZULUAGA CARDONA	1	1	2
DIEGO VARELA MARTINEZ	2	0	2
ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	2	0	2
ARLES OSORIO SEPULVEDAD	1	0	1
HERNANDO CUADROS JIMENEZ	0	1	1
IVAN ALONSO PATIÑO HERRERA	1	0	1
LUZ MARINA PELAEZ	1	0	1
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	1	0	1
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	1	0	1
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	1	0	1
TOTAL	196	29	225



DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación
Subsecretaría Administrativa y Financiera

Fuente: Aplicativos SAC - SADE y PQRSD a 31/12/2019

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

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

"En SAC vamos por la  de la Excelencia"

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

9 de enero de 2019