



1.210.30-33.79-

Santiago de Cali, 5 de octubre 10 de 2019

## **INFORME DEL ESTADO DE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE ATENCION AL USUARIO A SEPTIEMBRE 30 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 Septiembre 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.

En esta ocasión no es posible incluir la información recogida a través del sistema SADE, aplicativo implementado por el Departamento del Valle del Cauca, en razón que se están presentando problemas técnicos que no permiten extraer la información.

Finalmente se hace un consolidado de la información recogida de los dos aplicativos con su correspondiente análisis, los cuales ascienden hasta el mes de septiembre a 5.884 requerimientos: 5.477 por el SAC y 407 por el PQRSD.

## **INFORME DEL ESTADO DEL SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO - SAC A SEPTIEMBRE 30 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 30 de septiembre de 2019, inicialmente por dependencias y seguidamente por funcionarios.

### **ESTADO ACTUAL DEL SAC POR DEPENDENCIAS**

#### **REQUERIMIENTOS PENDIENTES**

Al mes de septiembre de 2019, el total de peticiones en el SAC alcanzó un número de 5.477, de las cuales se dieron respuestas a 5.054 solicitudes, estando



# DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

pendientes por responder 423, es decir, que está pendiente por responder el 7,8% 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 57,0% y PRESTACIONES SOCIALES con el 25,9% del total. Ahora, si se considera que Prestaciones Sociales, Nómina y Escalafón, en la estructura administrativa de la Secretaría de Educación dependen del Área de TALENTO HUMANO, esta área está recibiendo el 97,2% de las peticiones totales.

**CUADRO No. 1 - PETICIONES FORMULADAS POR AREA-SAC**

Dependencias	FINALIZADO	PENDIENTE	TOTAL	% REQ. X AREA/TOTAL
TALENTO HUMANO	2918	206	3124	57,0
PRESTACIONES SOCIALES	1279	142	1421	25,9
ESCALAFON	217	52	269	4,9
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	3	10	13	0,2
JURIDICA	0	4	4	0,1
NOMINA	81	2	83	1,5
SERVICIOS INFORMATICOS	47	2	49	0,9
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	8	2	10	0,2
FINANCIERA	15	1	16	0,3
PERSONAL	399	1	400	7,3
PLANTA	23	1	24	0,4
ATENCIÓN AL CIUDADANO	21	0	21	0,4
COMUNICACION	1	0	1	0,0
DESPACHO	7	0	7	0,1
GESTION ADMINISTRATIVA	11	0	11	0,2
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	24	0	24	0,4
<b>TOTAL</b>	<b>3900</b>	<b>315</b>	<b>5477</b>	<b>100</b>

Fuente: Sistema SAC a 30/09/2019

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 siguientes dependencias que presentan el siguiente registro de peticiones sin resolver: TALENTO HUMANO con 206 y PRESTACIONES SOCIALES con 142.

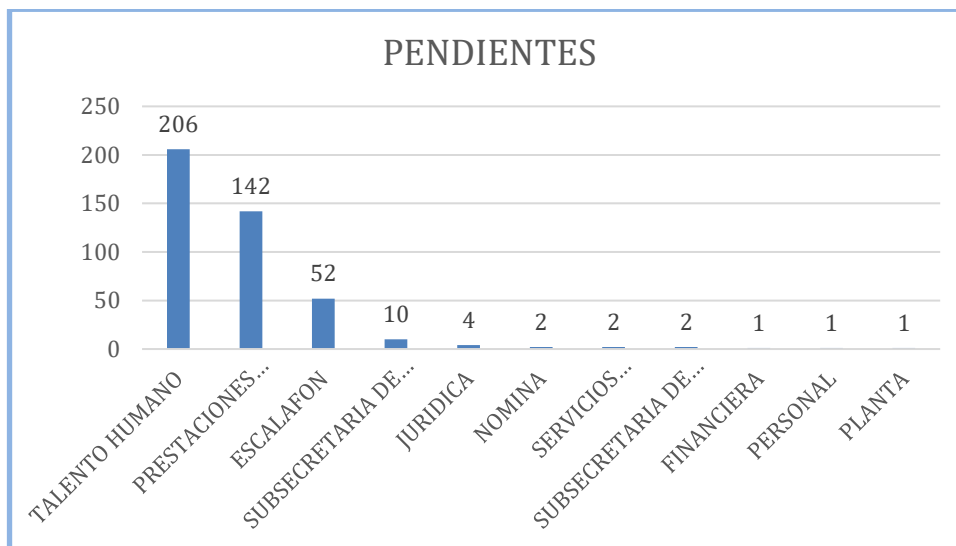
Es importante aclarar que el hecho de que no se haya dado respuesta a las peticiones, no responde exactamente a considerar que hay negligencia de las áreas, porque las mismas se pueden estar gestionando dentro de los términos normales de espera en la contestación conforme lo establecen las normas legales,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

**GRAFICO No.1: SAC PENDIENTES DE RESPONDER POR AREA**



## DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera



Igualmente, el cuadro No. 1 permite visualizar cuál ha sido el comportamiento de los funcionarios de la Secretaría de Educación sobre las respuestas a las peticiones solicitadas de acuerdo con el Área a la que pertenecen. Es así, como el Área que mayor número de respuestas ha suministrado es TALENTO HUMANO con 2.918 que representan el 93,4% del total de las solicitudes asignadas a esta Área y el 74,8% del total de solicitudes finalizadas y PRESTACIONES SOCIALES con 1.279 que representa el 90,0% de las solicitudes asignadas a esta Área y el 32,8% 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 septiembre se dejaron vencer 111 requerimientos, cifra similar a la del mes anterior 115, de los cuales se lograron finalizar 10 de manera extemporánea, cifra muy inferior a los 71 del mes anterior, 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.

Es bueno registrar que durante este periodo el aplicativo SAC ha venido presentando muchas dificultades en su funcionamiento, lo que también puede haber incidido para este resultado nada halagador.

El área que más requerimientos dejó vencer fue TALENTO HUMANO con 76 solicitudes.

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

AREA	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
ESCALAFON	1	0	1



# DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

FINANCIERO	0	1	1
GESTION ADMINISTRATIVA	2	0	2
JURIDICO	0	4	4
NOMINA	2	0	2
PRESTACIONES SOCIALES	2	16	18
TALENTO HUMANO	2	76	78
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	1	3	4
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>101</b>	<b>111</b>

Fuente: Sistema SAC a 30/09/2019

El cuadro No. 3 muestra que al mes de septiembre se encontraban vencidos 165 requerimientos, cifra muy similar a los 166 requerimientos del mes anterior, de los cuales se alcanzaron a finalizar 10.

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 SEPTIEMBRE**

AREA	FINALIZADO	VENCIDO	TOTAL
TALENTO HUMANO	2	77	79
PRESTACIONES SOCIALES	2	63	65
SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA	1	7	8
JURIDICO	0	4	4
GESTION ADMINISTRATIVA	2	0	2
NOMINA	2	0	2
SUBSECRETARIA DE COBERTURA EDUCATIVA	0	2	2
ESCALAFON	1	0	1
FINANCIERO	0	1	1
SERVICIOS INFORMATICOS	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>155</b>	<b>165</b>

Fuente: Sistema SAC a 30/09/2019

## 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 90 quejas y reclamos de las cuales 1 aún sigue pendiente de responder, siendo TALENTO HUMANO el área que mayor número de quejas y reclamos recibió con 27 requerimientos y el área que más requerimientos tiene pendientes por responder es COBERTURA EDUCATIVA con 1.

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

AREA	Finalizado	Vencido	TOTAL
------	------------	---------	-------



# DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

TALENTO HUMANO	27	0	27
PRESTACIONES SOCIALES	25	0	25
NOMINA	12	0	12
PERSONAL	9	0	9
ESCALAFON	5	0	5
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	3	0	3
SERVICIOS INFORMATICOS	2	0	2
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	1	1	2
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	0	1
FINANCIERA	1	0	1
GESTION ADMINISTRATIVA	1	0	1
PLANTA	1	0	1
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>1</b>	<b>90</b>

Fuente: Aplicativos SAC a 30/09/2019

## ESTADO ACTUAL DEL SAC POR FUNCIONARIO

### REQUERIMIENTOS PENDIENTES- SAC

El estado actual del SAC durante el año 2019 al mes de septiembre, de acuerdo con la gestión individual de cada funcionario se muestra en el cuadro No. 5, en el que se puede observar que existen 423 requerimientos pendientes de responder, cifra superior a los 349 del mes anterior. Los funcionarios que mayor número de solicitudes tienen por resolver son: WILLIAM BENITEZ CARDOZO con 173 y ALEXANDER HENAO con 74.

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.

Adicionalmente, es bueno registrar que durante este periodo el aplicativo SAC ha venido presentando muchas dificultades en su funcionamiento, lo que también puede haber incidido para este resultado nada halagador.

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

FUNCIONARIOS	PENDIENTES	TOTAL	% PENDIENTES
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	173	1318	40,90



# DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

ALEXANDER HENAO RAMIREZ	74	115	17,49
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	52	269	12,29
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	30	812	7,09
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	25	998	5,91
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	20	288	4,73
DIEGO VARELA MARTINEZ	9	192	2,13
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	9	12	2,13
AURA MYRIAM PACHICHANA	4	4	0,95
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	4	5	0,95
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	3	395	0,71
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	3	3	0,71
ANDRES HERNANDO ARISTIZABAL M.	2	32	0,47
LUZ STELLA HENAO CORTES	2	252	0,47
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	2	83	0,47
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	2	27	0,47
ALEJANDRO FOSSI FALLA	1	14	0,24
ANA MILENA ORTIZ	1	2	0,24
ARLES OSORIO SEPULVEDAD	1	1	0,24
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	1	3	0,24
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	1	24	0,24
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	1	113	0,24
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	1	400	0,24
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	1	1	0,24
SARA DIANA URBANO BURBANO	1	1	0,24
<b>TOTAL</b>	<b>423</b>	<b>5477</b>	<b>100</b>

Fuente: Sistema SAC a 30/09/2019

El cuadro No. 6 muestra las peticiones finalizadas en el sistema SAC hasta el mes de septiembre, 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 mayor respuesta ha generado: 1.318, que representa un 22,7% del total de las respuestas de la Secretaría de Educación y un 86,8% de los requerimientos asignados; seguidamente se encuentra la funcionaria ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN con 973 y así sucesivamente.

**CUADRO No. 6 – PETICIONES S.A.C. FINALIZADAS**

FUNCIONARIOS	FINALIZADO	TOTAL	% TOTAL	% FINALIZ
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	1145	1318	22,7	86,87
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	973	998	19,3	97,49
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	782	812	15,5	96,31
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	399	400	7,9	99,75
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	392	395	7,8	99,24



## DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	268	288	5,3	93,06
LUZ STELLA HENAO CORTES	250	252	4,9	99,21
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	217	269	4,3	80,67
DIEGO VARELA MARTINEZ	183	192	3,6	95,31
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	112	113	2,2	99,12
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	81	83	1,6	97,59
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	41	115	0,8	35,65
ANDRES HERNANDO ARISTIZABAL M.	30	32	0,6	93,75
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	25	27	0,5	92,59
NAZLY ROMERO ZAMORANO	24	24	0,5	100,00
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	23	24	0,5	95,83
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	16	16	0,3	100,00
MARIA OTILIA MUÑOZ	14	14	0,3	100,00
ALEJANDRO FOSSI FALLA	13	14	0,3	92,86
ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	12	12	0,2	100,00
ALVARO ZULUAGA CARDONA	11	11	0,2	100,00
JUAN MANUEL GALLEGO BERMEO	7	7	0,1	100,00
ANA DEYDA ARENAS TORRES	5	5	0,1	100,00
EDINSON TIGREROS HERRERA	5	5	0,1	100,00
GERMAN LOPEZ ANTE	3	3	0,1	100,00
IDA PATRICIA PRADO BRAND	3	3	0,1	100,00
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	3	12	0,1	25,00
CARMEN ELISA LOZANO AGUDELO	2	2	0,0	100,00
ELSY CONSTANZA LLANOS LIBREROS	2	2	0,0	100,00
IVAN ALONSO PATIÑO HERRERA	2	2	0,0	100,00
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	2	3	0,0	66,67
LUIS FERNANDO SAAVEDRA	2	2	0,0	100,00
ANA MILENA ORTIZ	1	2	0,0	50,00
EDWIN VALLEJO SANTACRUZ	1	1	0,0	100,00
JULIANA ALVAREZ FIGUEROA	1	1	0,0	100,00
LUCY CONSTANZA ESTRADA MENA	1	1	0,0	100,00
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	1	1	0,0	100,00
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	1	5	0,0	20,00
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	1	1	0,0	100,00
ARLES OSORIO SEPULVEDAD	0	1	0,0	0,00
AURA MYRIAM PACHICHANA	0	4	0,0	0,00
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	0	3	0,0	0,00
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	0	1	0,0	0,00
SARA DIANA URBANO BURBANO	0	1	0,0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>5054</b>	<b>5477</b>	<b>100</b>	

Fuente: Sistema SAC a 30/09/2019

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: NAZLY ROMERO ZAMORANO con 24 y GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN con 16.



Pro igualmente, es necesario registrar que hay funcionarios que, a pesar de haberseles asignado pocos requerimientos, no han contestado ninguno durante el año, así: ARLES OSORIO SEPULVEDA, AURA MYRIAM PACHICHANA, ROBERTO MANZANO, ROSMERY PERDOMO Y SARA DIANA URBANO.

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 septiembre.

### REQUERIMIENTOS VENCIDOS - SAC

En el cuadro No. 7 se puede observar que durante el mes de septiembre se dejaron vencer 111 requerimientos, un número muy similar a los 115 del mes anterior, de los cuales se lograron finalizar 10 de manera extemporánea, lo que demuestra que sigue existiendo una preocupación 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.

Los funcionarios que más requerimientos dejaron vencer en el mes de septiembre fueron: WILLIAM BENITEZ CARDOZO con 76 y ALEXANDER HENAO con 15.

**CUADRO No. 7 – REQUERIMIENTOS VENCIDOS EN EL MES DE SEPTIEMBRE**

<b>FUNCIONARIO</b>	<b>FINALIZADO</b>	<b>VENCIDO</b>	<b>TOTAL</b>
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	0	76	76
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	15	15
AURA MYRIAM PACHICHANA	0	4	4
ALVARO ZULUAGA CARDONA	2	0	2
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	2	0	2
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	2	0	2
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	1	1	2
ALEJANDRO FOSSI FALLA	0	1	1
DIEGO VARELA MARTINEZ	1	0	1
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	1	0	1
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	0	1	1
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	0	1	1
ROBERTO ARTURO MANZANO J.	0	1	1
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	0	1	1
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>101</b>	<b>111</b>

Fuente: Sistema SAC a 30/09/2019

El cuadro No. 8 muestra que al mes de septiembre se encontraban vencidos 165 requerimientos, número similar a los 166 del mes anterior, siendo WILLIAM





## DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

BENITEZ CARDOZO con 76, el funcionario que más requerimientos vencidos tiene asignados.

**CUADRO No. 8 - REQUERIMIENTOS VENCIDOS AL MES DE SEPTIEMBRE**

<b>FUNCIONARIO</b>	<b>FINALIZADO</b>	<b>VENCIDO</b>	<b>TOTAL</b>
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	0	76	76
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	57	57
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	0	6	6
AURA MYRIAM PACHICHANA	0	4	4
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	1	3	4
ROBERTO ARTURO MANZANO J.	0	3	3
ALVARO ZULUAGA CARDONA	2	0	2
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	2	0	2
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	2	0	2
ALEJANDRO FOSSI FALLA	0	1	1
ARLES OSORIO SEPULVEDAD	0	1	1
DIEGO VARELA MARTINEZ	1	0	1
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	1	0	1
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	0	1	1
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	0	1	1
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	0	1	1
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	0	1	1
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>149</b>	<b>165</b>

Fuente: Sistema SAC a 30/09/2019

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 septiembre de 2019 se han registrado 90 quejas y/reclamos en el aplicativo SAC, así lo muestra el cuadro No. 9, de las cuales se ha dado contestación a 89. Al funcionario que más quejas y reclamos se le han asignado es a LUZ JANETH CARRILLO con 22.



# DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

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

Se encuentran pendientes de dar contestación a 1 requerimiento relacionado con quejas y reclamos asignado a la funcionaria LILIANA DEL SOCORRO MIER. Este requerimiento no ha podido ser respondido debido a los inconvenientes que está presentando el aplicativo SAC.

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

<b>FUNCIONARIO</b>	<b>Finalizado</b>	<b>Vencido</b>	<b>TOTAL</b>
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	22	0	22
LUZ STELLA HENAO CORTES	16	0	16
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	12	0	12
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	9	0	9
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	5	0	5
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	4	0	4
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	3	0	3
NAZLY ROMERO ZAMORANO	3	0	3
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	2	0	2
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	2	0	2
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	1	1	2
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	2	0	2
ALVARO ZULUAGA CARDONA	1	0	1
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
ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	1	0	1
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	1	0	1
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>1</b>	<b>90</b>

Fuente: Aplicativos SAC a 30/09/2019

## TIEMPOS DE RESPUESTA A LOS REQUERIMIENTOS EN SAC

El cuadro No. 10 muestra los tiempos promedio de respuesta mes a mes en el que se puede observar que teniendo como referencia el mismo mes del año 2018, el tiempo de respuesta disminuyó al pasar de 23,1 días promedio a 12,4; e igualmente ha disminuido respecto al mes anterior que estaba en 20,1.

**CUADRO No. 10. TIEMPOS MES A MES**

--	--	--



# DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

AÑO	2018		2019	
	MES	FINALIZADOS	DIAS PROMEDIO	FINALIZADOS
ENERO	527	22,4	549	23,8
FEBRERO	735	9,8	597	21,6
MARZO	460	18,6	903	14,1
ABRIL	953	16,1	609	12,8
MAYO	668	29,2	669	12,8
JUNIO	267	9,3	573	16,8
JULIO	423	9,0	496	14,8
AGOSTO	926	25,9	619	20,1
SEPTIEMBRE	961	23,1	529	12,4
OCTUBRE	876	21,2		
NOVIEMBRE	674	14,6		
DICIEMBRE	593	16,1		

Fuente: Elaborada a partir de la información del aplicativos SAC a 30/09/2019

El cuadro No. 11 registra los tiempos promedio de respuesta de los requerimientos en el aplicativo SAC, según el área de competencia para los últimos dos meses.

Se puede observar que las áreas que disminuyeron el tiempo de respuesta con relación al mes anterior fueron PRESTACIONES SOCIALES, SERVICIOS INFORMATICOS Y TALENTO HUMANO.

**CUADRO No. 11. TIEMPOS POR AREAS**

AREA	AGOSTO		SEPTIEMBRE	
	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO
ATENCION AL CIUDADANO	3	0	5	0,4
DESPACHO	1	21	0	0
COMUNICACIONES	0	0	0	0
ESCALAFON	22	16,7	59	17,4
FINANCIERA	0	0	0	0
GESTION ADMINISTRATIVA	0	0	2	21,5
GESTION ORGANIZACIONAL	0	0	0	0
INSPECCION Y VIGILANCIA	0	0	1	34
JURIDICA	0	0	0	0
NOMINA	0	0	41	47,4
PLANEACION EDUCATIVA	0	0	0	0
PRESTACIONES SOCIALES	100	12,6	219	7,2
SERVICIOS INFORMATICOS	19	5,1	8	3,4
SUBS. CALIDAD	0	0	3	37
SUBS. COBERTURA	4	16,3	0	0
SUBS. GESTION ADMINST.	0	0	0	0



# DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

TALENTO HUMANO	469	22,7	187	9,3
PLANTA	1	1	4	4,8

Fuente: Elaborada a partir de la información del aplicativos SAC a 30/09/2019

El cuadro No. 12 registra los tiempos promedio de respuesta de los requerimientos en el aplicativo SAC, según algunos procesos, para los últimos dos meses en los que se encuentran aquellos que DISMINUYERON el tiempo de respuesta con relación al mes anterior: TIEMPOS DE SERVICIO, FACTOR SALARIAL, CERTIFICADO LABORAL, SOLICITUDES DE PERSONAL, SOLICITUDES DE TALENTO HUMANO, ASCENSO E INSCRIPCION EN EL ESCALAFON, CERTIFICADOS DE NO EXCLUSION, CESANTIAS ADMINISTRATIVOS, CESANTIAS DOCENTES, LIQUIDACION DE PENSIONES y ASIGNACION DE CONTRASEÑA.

**CUADRO No. 12. TIEMPOS POR PROCESOS**

PROCESO	AGOSTO		SEPTIEMBRE	
	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO	FINALIZ.	DIAS PROMEDIO
CERTIFICADO TIEMPO DE SERVICIO	135	7	7	6
CERTIFICADO DE FACTOR SALARIAL Y BONO PENSIONAL	232	37,2	74	8,2
CERTIFICADO LABORAL	56	14,4	40	8,1
CERTIFICADO DE FUNCIONES	0	0	5	45
SOLICITUDES DE PLANTA	1	1	4	4,8
SOLICITUDES DE PERSONAL	11	3,4	37	1,8
SOLICITUDES DE TALENTO HUMANO	22	8,8	18	6,9
ASCENSO E INSCRIPCION ESCALAFON	5	18,4	49	18,1
CERTIFICADOS DE NO EXCLUSION	6	18	6	11,5
REFRENDACION CERTIFICADOS DE ESTUDIO	0	0	0	0
CESANTIAS ADMINISTRATIVOS	24	14,8	7	9,7
CESANTIAS DOCENTES	14	6	157	5,7
RECONOCIMIENTO/AJUSTES Y RELIQUIDACION DE PENSION	38	16	30	15,3
ASIGNACION DE CONTRASEÑA	29	4,3	9	3,6

Fuente: Elaborada a partir de la información del aplicativos SAC a 30/09/2019

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



## DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

En el ranking nacional del mes de septiembre, se observa que el Valle del Cauca alcanzó el puesto No. 82, con un porcentaje de respuestas oportunas de 82,01% muy lejos del puesto No.18 que se alcanzó en el mes de diciembre del año anterior.

CUADRO No. 13 – RANKING NACIONAL MES DE SEPTIEMBRE

SEPTIEMBRE				
PUESTO	NOMBRE SECRETARIA	TOTAL	A TIEMPO	PORCENTAJE
60	CALI	5780	4838	83,70
61	GUAVIARE	818	680	83,13
62	ATLANTICO	2218	1829	82,46
63	VALLE_DEL_CAUCA	617	506	82,01
64	BARRANCABERMEJA	1145	935	81,66
65	PASTO	1444	1161	80,40
66	CASANARE	1070	852	79,63

FUENTE: Rankin Nacional MEN mes de septiembre

Es necesario registrar que el aplicativo SAC ha venido, desde el mes de mayo, presentando muchas dificultades en la funcionalidad y operabilidad del mismo, lo que genera en los funcionarios responsables de generar respuestas, actitudes de inconformidad debido a que no les permite responder oportunamente sus requerimientos. Así se vio reflejado en el plan de mejoramiento que se presentó al MEN frente a los requerimientos vencidos.

### 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 septiembre, 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.

Se recomienda al Comité Directivo se sigan implementando estrategias y seguimiento a los requerimientos de los aplicativos SAC 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 SEPTIEMBRE 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.



## DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

El PQRSD presenta al mes de septiembre un registro de 407 requerimientos de los cuales se han tramitado 396 y se encuentran pendientes de contestar 11.

El cuadro No. 14 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: 136 requerimientos, de los cuales tiene 1 pendiente por contestar.

El área que más requerimientos tiene pendientes de contestar es PRESTACIONES SOCIALES con 5 requerimientos.

**CUADRO No. 14 - ESTADO DEL PQRSD POR AREA**

AREAS	Finalizado	Pendiente	TOTAL
TALENTO HUMANO	135	1	136
PRESTACIONES SOCIALES	86	5	91
PERSONAL	41	0	41
NOMINA	39	0	39
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	28	1	29
ESCALAFON	12	2	14
ATENCIÓN AL CIUDADANO	14	0	14
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	11	0	11
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	7	1	8
GESTION ADMINISTRATIVA	8	0	8
SERVICIOS INFORMATICOS	7	0	7
DESPACHO	6	0	6
FINANCIERA	2	0	2
PLANTA	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>396</b>	<b>11</b>	<b>407</b>

Fuente: Sistema PQRSD a 30/09/2019

En el cuadro No. 15 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 STELLA HENAO con 91.

Igualmente se observa que el funcionario que más requerimientos tiene pendientes de contestar es LUZ JANETH CARRILLO con 3.

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. 15 - ESTADO DEL PQRSD POR FUNCIONARIO**

FUNCIONARIO	Finalizado	Pendiente	TOTAL
-------------	------------	-----------	-------



## DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	86	3	89
DIEGO VARELA MARTINEZ	0	2	2
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	12	2	14
ANA MILENA ORTIZ	7	1	8
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	14	1	15
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	0	1	1
NAZLY ROMERO ZAMORANO	28	1	29
ADRIANA PEREZ BOLAÑOS	11	0	11
ALEJANDRO FOSSI FALLA	2	0	2
EDINSON TIGREROS HERRERA	1	0	1
GERMAN LOPEZ ANTE	14	0	14
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	7	0	7
LUZ MARINA PELAEZ	8	0	8
LUZ STELLA HENAO CORTES	91	0	91
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	30	0	30
MARIA ISABEL HERNANDEZ	5	0	5
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	39	0	39
MARTHA YANETH MORALES	41	0	41
<b>TOTAL</b>	<b>396</b>	<b>11</b>	<b>407</b>

Fuente: Sistema PQRSD a 30/09/2019

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

Por problemas técnicos en este aplicativo para el mes de septiembre no es posible efectuar el análisis del estado de los requerimientos del sistema SADE.

### INFORME CONSOLIDADO DEL ESTADO ACTUAL DE LOS TRES APLICATIVOS IMPLEMENTADOS PARA LA ATENCION AL CIUDADANO A SEPTIEMBRE 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 septiembre de 2019 ascienden a 5.884 requerimientos: 5.477 por el SAC y 407 por el PQRSD. El SADE por problemas técnicos del aplicativo, no permite mostrar los registros.





## REQUERIMIENTOS PENDIENTES- SAC y PQRSD

### 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: TALENTO HUMANO con 207 y PRESTACIONES SOCIALES con 147.

**CUADRO No. 16 PENDIENTES DE RESPONDER POR AREAS**

AREA	PENDIENTES			TOTAL
	PQRSD	SAC	SADE	
TALENTO HUMANO	1	206	0	207
PRESTACIONES SOCIALES	5	142	0	147
ESCALAFON	2	52	0	54
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	1	10	0	11
JURIDICA	0	4	0	4
NOMINA	0	2	0	2
PLANTA	1	1	0	2
SERVICIOS INFORMATICOS	0	2	0	2
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	0	2	0	2
FINANCIERA	0	1	0	1
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	1	0	0	1
PERSONAL	0	1	0	1
	<b>11</b>	<b>423</b>	<b>0</b>	<b>434</b>

Fuente: Sistema SAC – PQRSD a 30/09/2019

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 septiembre.

### 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 durante el mes de septiembre de 2019.

Se puede observar que los 5 funcionarios que más peticiones tienen pendientes por responder son en su orden: WILIAM BENITEZ, ALEXANDER HENAO, EDUARDO GOMEZ, LUZ JANETH CARRILLO y ANGY VIVIANA GOMEZ.

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.



## DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

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.

Se sigue resaltando que el aplicativo SAC ha venido presentando muchas dificultades a los funcionarios para garantizar respuestas oportunas a los peticionarios, las cuales se han reportado al Ministerio de Educación Nacional, y hasta la elaboración del informe no ha sido posible subsanarlas.

**CUADRO No. 17 - PENDIENTES DE RESPONDER POR FUNCIONARIOS**

FUNCIONARIO	PENDIENTES			TOTAL
	PQRSD	SAC	SADE	
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	0	173	0	173
ALEXANDER HENAO RAMIREZ	0	74	0	74
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	2	52	0	54
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	3	30	0	33
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	0	25	0	25
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	0	20	0	20
DIEGO VARELA MARTINEZ	2	9	0	11
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	0	9	0	9
AURA MYRIAM PACHICHANA	0	4	0	4
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	1	3	0	4
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	0	4	0	4
ROBERTO ARTURO MANZANO JARAMILLO	0	3	0	3
ANA MILENA ORTIZ	1	1	0	2
ANDRES HERNANDO ARISTIZABAL M.	0	2	0	2
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	1	1	0	2
LUZ STELLA HENAO CORTES	0	2	0	2
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	0	2	0	2
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	0	2	0	2
ALEJANDRO FOSSI FALLA	0	1	0	1
ARLES OSORIO SEPULVEDAD	0	1	0	1
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	0	1	0	1
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	0	1	0	1
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	0	1	0	1
NAZLY ROMERO ZAMORANO	1	0	0	1
ROSMERY PERDOMO SANDOVAL	0	1	0	1
SARA DIANA URBANO BURBANO	0	1	0	1
	<b>11</b>	<b>423</b>	<b>0</b>	<b>434</b>

Fuente: Sistema SAC – PQRSD a 30/09/2019

### **INFORME SOBRE QUEJAS Y RECLAMOS EN LOS APLICATIVOS SAC Y PQRSD**



## DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

El cuadro No. 18 muestra el total de quejas y reclamos recibidos por las diferentes áreas que conforman la Secretaría de Educación hasta el mes de septiembre, en los aplicativos SAC y PQRSD, en el aplicativo SADE no es posible obtener esta información por problemas técnicos en la plataforma tecnológica, alcanzando un total de 157 quejas y reclamos de los cuales se han respondido 153 y están pendientes 4. También se puede observar que el mayor número de quejas y reclamos corresponde al área de PRESTACIONES SOCIALES con 54.

**CUADRO No. 18 – TOTAL QUEJAS Y RECLAMOS POR AREA**

AREAS	Finalizado	Pendiente	TOTAL
PRESTACIONES SOCIALES	51	3	54
TALENTO HUMANO	33	0	33
NOMINA	23	0	23
PERSONAL	12	0	12
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	11	0	11
ESCALAFON	6	0	6
SERVICIOS INFORMATICOS	4	0	4
SUBSECRETARIA DE COBERTURA	3	1	4
ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	0	3
FINANCIERA	3	0	3
GESTION ADMINISTRATIVA	2	0	2
PLANTA	1	0	1
SUBSECRETARIA DE CALIDAD	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>4</b>	<b>157</b>

Fuente: Sistema SAC y PQRSD a 30/09/2019

El cuadro No. 19 muestra el total de quejas y reclamos recibidos por los funcionarios hasta el mes de septiembre, en los aplicativos SAC y PQRSD, en él podemos observar que el mayor número de quejas y reclamos ha sido asignado a la funcionaria LUZ JANETH CARRILLO con 50 y a la funcionaria MARIA OLIVA GOMEZ con 23.

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	48	2	50
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	23	0	23
LUZ STELLA HENAO CORTES	20	0	20
NAZLY ROMERO ZAMORANO	11	0	11
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	9	0	9
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	6	0	6
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	5	0	5



## DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA GOBERNACIÓN

Secretaría de Educación  
Subsecretaría Administrativa y Financiera

GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	4	0	4
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	4	0	4
MARTHA YANETH MORALES	3	0	3
ADRIANA PEREZ BOLAÑOS	2	0	2
ALEJANDRO FOSSI FALLA	2	0	2
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	2	0	2
DIEGO VARELA MARTINEZ	1	1	2
GERMAN LOPEZ ANTE	2	0	2
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	1	1	2
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	2	0	2
ALVARO ZULUAGA CARDONA	1	0	1
IVAN ALONSO PATIÑO HERRERA	1	0	1
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	1	0	1
LUZ MARINA PELAEZ	1	0	1
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	1	0	1
ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	1	0	1
RUBEN DARIO LOPEZ TITIMBO	1	0	1
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>4</b>	<b>157</b>

Fuente: Aplicativos SAC y PQRSD a 30/09/2019

Se recomienda al Comité Directivo que se implementen estrategias de seguimiento a los requerimientos del SAC 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 y PQRSD pendientes de responder y vencidos, 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

10 de octubre de 2019