

INFORME MENSUAL DE LOS APLICATIVOS SADE-SAC-PQRSD DE ATENCIÓN AL USUARIO A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2020

El presente informe está enmarcado dentro del procedimiento PR-M4-P1-03, Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de información y Denuncias, del Sistema Integrado de Gestión de la Gobernación del Valle del Cauca, cuya actividad es la ocho y corresponde a la Generación de Reporte Sistemas de Información y Elaboración de Informe, complementado con un análisis de la información, detallando el número y porcentaje de participación de las PQRSD por dependencia, en nuestro caso de la Secretaria de Educación.

De igual manera se analiza la gestión realizada a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias, radicadas a la Secretaria de Educación a través de los sistemas de información (SADE, SAC y PQRSD), detallando las atendidas a la fecha de corte del presente informe y las que se encuentran en proceso de atención, terminando con la gestión realizada por los funcionarios de cada una de las dependencias de la Secretaria de Educación, durante este periodo.

Luego se presenta un informe independiente con el análisis de cada uno de los tres aplicativos en cuestión; iniciando por el aplicativo: Sistema de Administración Documental – SADE, implementado por el Departamento del Valle del Cauca para hacer seguimiento a las solicitudes presentadas de forma presencial por los ciudadanos y en nuestro caso por nuestro cliente interno, como lo son los docentes y en menor medida entidades externas y particulares.

Seguidamente se presenta lo relacionado con el aplicativo: Sistema de Atención al Ciudadano – SAC, dispuesto por el Ministerio de Educación para realizar trámites, consultas, enviar sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones, por su participación en el total de radicados para la Secretaria de Educación y que ocupa el segundo lugar entre los tres aplicativos dispuesto para la recepción de PQRSD en la Secretaria de Educación del Valle del Cauca.

Después se da a conocer los datos obtenidos respecto a los radicados hechos por el aplicativo Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias - PQRSD, aplicativo implementado por el Departamento del Valle del Cauca para hacer seguimiento a las peticiones realizadas a través del medio electrónico.

Para finalizar en el presente informe se da a conocer datos consolidados de los tres aplicativos, acompañado de un análisis objetivo sustentado con los valores arrojados por cada uno de los aplicativos.

1) APLICATIVO SADE

COMPOSICION SADE AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2020		
Estado	Cantidad	%
Archivado	5.310	86,01%
Activos	853	13,82%
Inactivo	11	0,18%
TOTAL	6.174	100,00%

Tabla 1: Composición radicados SADE

Según (Tabla 1): El aplicativo SADE en lo corrido del año hasta el 30 de septiembre de 2020, presenta un acumulado de 6.174 radicados.

El aplicativo SADE respecto a ESTADO de los radicados presenta: (Archivado, Activo e Inactivo), evidenciándose que el 86.01% están archivados, equivalente a 5.310 radicados, **853 radicados ACTIVOS**; equivalentes al 13.82% y 11 inactivos; equivalente al 0.18%.

Los 11 radicados inactivos corresponden 10 a la Oficina de Atención al Ciudadano, radicados en enero y febrero de 2020 y que por error involuntario se enviaron al filtro equivocado, sin embargo, fueron corregidos con un nuevo SADE, así también uno a la Dependencia de Nómina del mes de julio de 2020.

Los asuntos más representativos son DERECHOS DE PETICIÓN por Cesantías Parciales, Cesantías Definitivas, Solicitud de Pensión, Reclamaciones Administrativas por mora en pago cesantías, doble pago de salud, auxilio Funerario, Solicitudes de Certificantes de Tiempo de Servicios y Certificación Salarial, Solicitud de nombramiento, Reconocimiento sobre salario, Recursos de Reposición por cesantías y pensión, solicitud de Certificaciones laborales, Solicitud de reemplazos personal, cubrimiento de vacantes, licencias; evaluación del desempeño, entre los más representativos.

De la (Tabla 2) se observa que los radicados ACTIVOS en el SADE equivalentes a 853 y que representan el 13.82% del total de radicados SADE, presentan fecha de radicación: enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio; los más antiguos, así como también de agosto y septiembre de 2020 en mayor cantidad, siendo la Dependencia “**Prestaciones Sociales**” la que mayor cantidad de radicados tiene en los tres primeros meses del año así: enero 35, febrero 54, marzo 70, jun 8, jul 11 radicados.

Áreas	ene	feb	mar	may	jun	jul	ago	sep	Total general
Prestaciones sociales	35	54	70	0	8	11	16	78	272
Nómina	0	0	4	0	2	4	19	221	250
Personal	3	4	11	2	2		6	77	105
Talento Humano	2	4	3			1	1	79	90
Financiera	0	1	0	0	0	5	4	37	47
Planta de personal			1		0	2	1	32	36
Atención al Ciudadano		0			0		1	12	13
Subsecretaría de cobertura			5					7	12
Contratista		1	3	1	0	0	2	1	8
Escalafón	0	0	0	0	0	0	0	7	7
Subsecretaría de calidad		1	1				0	2	4
Gestión administrativa	2								2
Inspección y vigilancia	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Despacho	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Oficina Jurídica			0	0	1	0			1
Planeación educativa			1						1
Gestión Organizacional				1					1
Comunicaciones		0							0
Total general	42	65	99	4	13	23	50	557	853

Tabla 2: Radicados SADE ACTIVOS mes a mes por Dependencia

De la Tabla 2 también resalta la gran cantidad de radicados ACTIVOS que presenta el aplicativo SADE por el mes de marzo 2020 y que ascienden a 99; distribuidos en las Dependencias de Prestaciones Sociales, Nómina, Personal, Talento Humano, Financiera entre las más representativas.

Las Dependencias como Planta, Atención al Ciudadano, Subsecretaria de Cobertura, Contratista (Hernando Benítez), Escalafón, traen radicados pendientes de responder desde el mes de febrero, en menor cantidad, sin embargo, ya vencidos.

Igualmente es de resaltar en el mes de septiembre las Dependencias con mayor número de radicados asignados como es: Nómina 221, Talento Humano 79, Prestaciones Sociales 78, Personal 77.

Funcionario/Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	Total
Daysi Lorena Galíndez	0	0	4	0	0	2	4	13	104	127
Juliana Mera González	0	0	0	0	0	0	0	6	101	107

Tabla 3: funcionarios con SADE ACTIVOS más antiguos

De la Tabla 3 se visualiza que, el funcionario con mayor número de radicados es Daysi Lorena Galíndez, y Juliana Mera González.

Funcionario/Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	Total
María Fernanda García Echeverry	1	0	0	0	0	0	0	4	72	77
María Fernanda Bejarano Quintero	0	0	2	0	0	0	0	0	77	77
Diego Varela Martínez	8	49	11	0	0	0	1	0		69
Alejandro Fossi Falla	0	1	0	0	0	0	5	4	36	46
Jonathan Grain Álvarez	0	0	0	0	0	1	0	10	29	40
Katherine Escobar Solís	0	0	0	0	0	0	2	1	29	32
Janeth Carrillo De Cruz	25	1	0	0	0	0	0	0	0	26
Diana Marcela Pipicano Gómez	0	0	0	0	0	0	0	0	25	25
María Patricia Fernández Prada	0	4	10	0	2	1	0	0	0	17
Cindy Michelle Jaimes Sandoval	0	0	0	0	0	1	0	0	15	16
Juliana María Osorio Vergara	0	0	0	0	0	0	0	0	12	12
María Eugenia Tascón Hurtado	0	0	0	0	0	1	2	3	5	11

Tabla 4: funcionarios con SADE ACTIVOS antiguos

La Tabla 4 relaciona los funcionarios/contratista con radicados pendientes de responder que son en menor cantidad, sin embargo, de meses enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio; entre los que se encuentran Diego Valera Martínez, Janeth Carrillo de Cruz, María Patricia Fernández Prada, con mayor cantidad.

Áreas	Activo	Archivado	Total general	% Activo	% Archivado
Contratista (Hernando Benítez)	8	2	10	80%	20%
Financiera	47	61	108	44%	56%
Atención al Ciudadano	13	26	39	33%	67%
Prestaciones sociales	215	539	754	29%	71%
Nomina	250	660	910	27%	73%
Personal	105	521	626	17%	83%
Gestión Organizacional	1	5	6	17%	83%
Planeación educativa	1	8	9	11%	89%
Subsecretaría de cobertura	12	149	161	7%	93%
Escalafón	7	87	94	7%	93%
Subsecretaría de calidad	4	61	65	6%	94%
Talento Humano	90	1.725	1.815	5%	95%
Despacho	2	45	47	4%	96%
Planta de personal	36	881	917	4%	96%
Oficina jurídica	1	55	56	2%	98%
Inspección y Vigilancia	2	151	153	1%	99%
Gestión Administrativa	2	181	183	1%	99%
Comunicaciones	0	2	2	0%	100%
Servicios informáticos	0	12	12	0%	100%
Sub secretaria Administrativa y financiera	0	136	136	0%	100%

Tabla 5: Dependencias con porcentaje de radicados SADE ACTIVOS

De la Tabla 5 se concluye que las Dependencias de Contratista (Hernando Benítez), Financiera, Atención al Ciudadano, Prestaciones Sociales, Nómina, Personal, Gestión Organizacional y Planeación Educativa, aparecen entre las que mayor porcentaje de radicados ACTIVOS presentan y las que tienen mayor número de radicados respondidos de fondo son Comunicaciones, Servicios Informáticos y Subsecretaria Administrativa y Financiera.

Áreas	Activo	Archivado	Total general	% Activo	% Archivado
Comunicaciones	0	2	2	0%	100%
Servicios informáticos	0	12	12	0%	100%
Subsecretaria Administrativa y Financiera	0	136	136	0%	100%

Tabla 6: Dependencias con todos los radicados SADE finalizados

De la Tabla 6 se evidencia las Dependencias que han respondido el cien por ciento de los radicados que se les ha asignado hasta la fecha.

Áreas	Acciones de Tutela	Derechos de Petición	Generales - Recibido	Otros	Recur sos	Total general
Talento Humano	1	18	1.796			1.815
Planta de personal		28	888		1	917
Nomina	1	130	776	3	1	911
Prestaciones sociales		52	697	4	1	754
Personal		31	595			626
Gestión administrativa			182	1		183
Subsecretaría de cobertura		2	159			161
Inspección y vigilancia		7	146			153
Subsecretaria Administrativa y Financiera	42	3	91			136
Financiera		10	98			108
Escalafón		2	92			94
Subsecretaría de calidad			65			65
Oficina Jurídica	26		30			56
Atención al Ciudadano		4	45			49
Despacho			46	1		47
Contratista			10			10
Servicios informáticos			12			12
Planeación educativa			9			9
Gestión Organizacional			6			6
Comunicaciones			2			2
Oficina Primera Infancia			3			3
Total general	70	287	5.748	9	3	6.117

Tabla 7: Total Radicados SADE por Grupo y Dependencia

De la Tabla 7 se observa la cantidad total a la fecha de radicados por Dependencia y por grupo; que quiere decir si se clasificó en el momento de la radicación como Acción de Tutela, Derecho de Petición, Generales Recibidos y Recursos; con la particularidad que se visualiza únicamente 3 recursos durante todo este periodo y setenta (70) Tutelas en su gran mayoría a cargo de la Subsecretaria Administrativa y la Oficina Jurídica.

Áreas	Generales- Recibo	Derechos de Petición	Acción de tutela	Otros	Recurso	Tota l
Prestaciones sociales	250	17		4	1	272
Financiera	40	7				47
Personal	93	12				105
Nomina	126	121		3		250
Contratista	8					8
Talento Humano	89	1				90
Planta de personal	25	10			1	36
Atención al Ciudadano	11	2				13
Oficina Jurídica	1					1
Subsecretaría de cobertura	11	1				12
Escalafón	6	1				7
Inspección y vigilancia	2					2
despacho	1			1		2
Subsecretaría de calidad	4					4
Gestión administrativa	2					2
Planeación educativa	1					1
Gestión Organizacional	1					1
Total general	671	172	0	8	2	853

Tabla 8: Radicados ACTIVOS por Dependencia y por Grupo

De la Tabla 8 se evidencia los radicados SADE ACTIVOS de acuerdo con el grupo; según clasificación predeterminada por el aplicativo SADE, en Generales-Recibo, Derechos de petición, Acción de Tutela y Recursos, donde se encuentra que la Dependencia de Prestaciones Sociales es la que mayor número de radicados ACTIVOS tiene, distribuidos entre Generales-Recibo 250, Derechos de petición 17, otros cuatro y un recurso.

De otro lado se tiene en cuenta ciento setenta y dos Derechos de Petición, distribuidos entre Dependencias como Nómina, Prestaciones sociales, Personal, Planta de Personal, al momento del corte de este informe, 30 de septiembre de 2020.

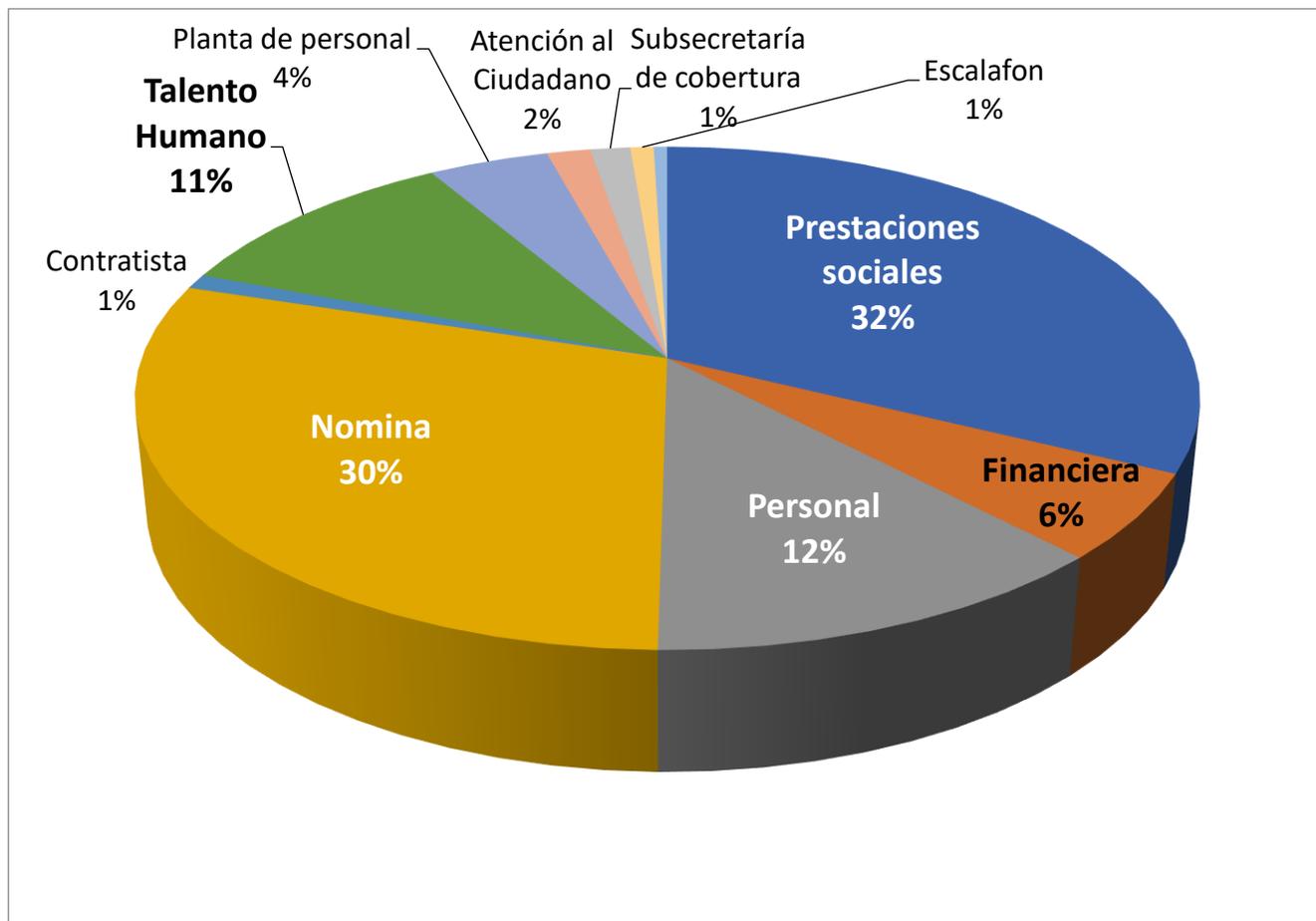


Gráfico 1: Participación porcentual por Dependencias en los radicados ACTIVOS SADE

Del gráfico 1 se observa que la Dependencia de Prestaciones Sociales es la que mayor participación tiene en los radicados SADE ACTIVOS, durante el periodo analizado: enero 1 de 2020 a 30 de septiembre de 2020, con un 32%, seguida de Nómina con un 30% y en tercer lugar la Dependencia de Personal con un 12%, Talento Humano 11%, entre los más representativos.

En otro nivel se encuentra las Dependencias de Financiera, Planta de Personal, las cuales tienen una participación en promedio del 3%.

2) APLICATIVO SAC

COMPOSICION SAC AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2020		
Estado	Cantidad	%
Asignado	471	8,78%
En trámite	91	1,70%
Finalizado	4.801	89,52%
TOTAL	5.363	100,00%

Tabla 10: Cantidad de radicados SAC por estado

Según (Tabla 10): El aplicativo SAC es el segundo más utilizado para la radicación de trámites, consultas, enviar sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones en la Secretaría de Educación del Valle del Cauca, de tal manera que para las Dependencias de la Secretaría de Educación, el acumulado al 30 de septiembre de 2020 es de 5.363 de los cuales 4.801 fueron finalizados, equivalentes al 89.52%, 562 siguen pendientes de responder para un equivalente del 10.48%, entre los que están asignados y en trámite.

Dependencia	Asignado	En trámite	Pendientes	Finalizado	Total general
Personal	137	45	182	1056	1238
Nomina	124	1	125	208	333
Prestaciones Sociales	56	39	95	1207	1302
Talento Humano	56		56	1428	1484
Planta	42		42	306	348
Escalafón	16		16	145	161
Financiero	14		14	44	58
Subsecretaría Gestión Administrativa Y Financiera	10		10	11	21
Gestión Administrativa	6		6	22	28
Subsecretaría De Calidad Educativa	4		4	16	20
Planeación	1	2	3	1	4
Jurídico	2	1	3	3	6
Subsecretaría De Cobertura Educativa		2	2	27	29
Inspección Y Vigilancia	1	1	2	52	54
Servicios Informáticos	1		1	142	143
Gestión Organizacional	1		1		1
Despacho Secretaría De Educación			0	1	1
Comunicación			0	3	3
Atención Al Ciudadano			0	123	123
(En Blanco)			0	6	6
Total general	471	91	562	4801	5363

Tabla 11: Cantidad de radicados SAC pendientes de respuesta por Dependencia

En la Tabla 11 se observa las Dependencias con mayor número de radicados SAC pendientes de responder en lo que va del año hasta el 30 de septiembre de 2020, siendo la Dependencia de Personal la que más radicados pendientes tiene por responder; es así como del total de radicados para esa Dependencia (1.238), ha finalizado 1.056 y quedan 182 pendientes.

En su orden siguen las Dependencias de Nómina, Prestaciones Sociales, Talento Humano, Planta, Escalafón, Financiero, Subsecretaria Administrativa y Financiera, Gestión Administrativa.

Dependencia	Asignado	En trámite	Pendientes	Finalizado	Total general
Despacho Secretaria De Educación			0	1	1
Comunicación			0	3	3
Atención Al Ciudadano			0	123	123
(En Blanco)			0	6	6

Tabla 12: Dependencias con cero radicados SAC pendientes

De la Tabla 12 se puede evidenciar que las Dependencias: Despacho Secretaria de Educación, Comunicación, Atención al Ciudadano, han finalizado el total de radicados asignados durante el periodo analizado.

Dependencia	% Asignado	% En trámite	% PENDIENTES	% Finalizado	% Total general
Gestión organizacional	100%	0,00%	100%	0%	100%
Planeación	25%	50,00%	75%	25%	100%
Jurídico	33%	16,67%	50%	50%	100%
Sub. gestión administrativa y financiera	48%	0,00%	48%	52%	100%
Nomina	37%	0,30%	38%	62%	100%
Financiero	24%	0,00%	24%	76%	100%
Gestión administrativa	21%	0,00%	21%	79%	100%
Subsecretaria de calidad educativa	20%	0,00%	20%	80%	100%
Personal	11%	3,63%	15%	85%	100%
Planta	12%	0,00%	12%	88%	100%
Escalafón	10%	0,00%	10%	90%	100%
Subsecretaria de cobertura educativa	0%	6,90%	7%	93%	100%
Prestaciones sociales	4%	3,00%	7%	93%	100%
Inspección y vigilancia	2%	1,85%	4%	96%	100%
Talento humano	4%	0,00%	4%	96%	100%
Servicios informáticos	1%	0,00%	1%	99%	100%

Tabla 13: Dependencias con porcentajes de radicados SAC pendientes

De la Tabla 13 se observa que las Dependencias de Gestión Organizacional cuentan con el 100% de radicados PENDIENTES, ya sea porque están asignados o en trámite.

De la misma Tabla 13 se evidencia que Dependencias como Planeación, Jurídico, tienen porcentajes de radicados PENDIENTES entre el 75% y 50%.

De la misma manera se observa Dependencias con porcentajes menores al 48% PENDIENTES de responder como es: Subsecretaria Gestión Administrativa y Financiera, Nómina, Financiero, Gestión Administrativa, Subsecretaria de Calidad Educativa, Personal, Planta, Escalafón.

Así mismo se observan Dependencias con radicados PENDIENTES en menor proporción equivalentes a 7% o menos como son Subsecretaria de Cobertura Educativa, Prestaciones Sociales, Escalafón, Prestaciones Sociales, Inspección y Vigilancia, Talento Humano y Servicios Informáticos.

funcionario/contratista	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Sep	Total
DAYSÍ LORENA GALINDEZ ZAPATA	0	0	0	0	1	0	5	35	66	107
MARIA FERNANDA BEJARANO QUINTERO	0	0	0	0	0	0	0	2	74	76
DIANA MARCELA DIAZ TAMAYO	0	0	0	0	0	0	0	1	50	51
KATHERINE ESCOBAR SOLIS	0	0	0	0	0	0	0	1	41	42
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	0	1	2	0	0	1	0	1	34	39
JONATHAN GRAIN ALVAREZ	0	0	0	0	0	0	0	6	30	36
DIANA MARCELA PIPICANO GOMEZ	0	0	0	0	0	0	0	0	34	34
JULIANA MERA GONZALEZ	0	0	0	0	0	0	0	11	16	27
PAOLA TATIANA ORTIZ PINEDA	0	0	0	0	0	0	0	0	18	18
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	0	0	0	0	0	0	0	0	16	16
CINTHIA DARLING JIMENEZ ORTIZ	0	0	0	0	0	0	0	0	13	13
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	0	0	0	0	0	0	0	1	12	13
DORYS CALDERÓN GIRALDO	0	0	0	0	0	1	7	3	0	11

Tabla 14: Radicados SAC pendientes mes a mes por funcionario

De la Tabla 14 se observa mes a mes los funcionarios/contratistas con mayor número de radicados pendientes y los más antiguos, como es el caso de Daysi Lorena Galíndez Zapata, quien tiene radicados pendientes desde el mes de mayo hasta septiembre en un total de 107.

También se encuentra la funcionaria María Patricia Fernández quien cuenta con radicados PENDIENTES así: febrero 1, marzo 2, junio 1; entre los más antiguos.

De igual manera está la funcionaria Dorys Calderón Giraldo con un radicado de junio, siete de julio y tres de Agosto.

funcionario/contratista	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Sep	Total
CINDY MICHELLE JAIMES SANDOVAL	0	0	0	0	0	0	0	3	3	6
PAOLA ANDREA LIZ LASSO	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
ALVARO ZULUAGA CARDONA	0	0	0	0	0	0	0	3	3	6
ALEJANDRO FOSSI FALLA	0	0	0	0	0	0	0	1	5	6
ALEXANDRA ABADIA CAMPO	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	0	3	2	0	0	0	0	0	0	5
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	0	0	1	0	0	3	0	0	0	4
LIGIA MARIA BURGOS FIGUEROA	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4
ELIGIO ANTONIO PADILLA GARIZADO	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	0	1	0	0	0	1	1	0	0	3
MARIA EUGENIA TASCÓN HURTADO	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
AURA MYRIAM PACHICHANA	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
MARIA FERNANDA GARCIA ECHEVERRY	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
AMALFI LILIANA GRUESO ESTACIO	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
ANA MILENA ORTIZ	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
MARIA EUGENIA RESTREPO MARIN	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
LUCY CONSTANZA ESTRADA MENA	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
LUZ STELLA HENAO CORTES	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
ALEXANDRA ALZATE ESPINAL	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
SONIA CAMACHO CAMACHO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
MARIA OTILIA MUÑOZ	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
EDUARDO ANDRES SANTACRUZ BENITEZ	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
CARLOS ALBERTO HURTADO QUINTERO	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
RODRIGO JAVIER JIMENEZ LEON	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
DORIS ADRIANA GUERRERO PEREZ	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
SULLENNY SARMIENTO MENESES	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
NESTOR TORRES MAZUERA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
total	0	5	7	0	2	6	15	80	447	562

Tabla 15: Radicados SAC pendientes mes a mes por funcionario

En la Tabla 15 se puede evidenciar igualmente radicados PENDIENTES entre 6 y 1, de funcionarios/contratistas mes a mes, resaltando los más antiguos.

De las dos tablas anteriores se concluye que los radicados pendiente mes a mes a la fecha esta así: Febrero 5, marzo 7, mayo 2, junio 6, julio 15 y agosto 80.

Etiquetas de fila	% Asignado	% En trámite	% Pendiente	% Finalizado	% Total
PAOLA ANDREA LIZ LASSO	100%	0%	100%	0%	100%
DIEGO FERNANDO CABRERA GARCIA	100%	0%	100%	0%	100%
ELIGIO ANTONIO PADILLA GARIZADO	100%	0%	100%	0%	100%
AMALFI LILIANA GRUESO ESTACIO	100%	0%	100%	0%	100%
MARIA EUGENIA RESTREPO MARIN	0%	100%	100%	0%	100%
DORIS ADRIANA GUERRERO PEREZ	100%	0%	100%	0%	100%
RODRIGO JAVIER JIMENEZ LEON	100%	0%	100%	0%	100%
SONIA CAMACHO CAMACHO	100%	0%	100%	0%	100%
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	100%	0%	100%	0%	100%
EDUARDO ANDRES SANTACRUZ BENITEZ	100%	0%	100%	0%	100%
ALEXANDRA ALZATE ESPINAL	100%	0%	100%	0%	100%

Tabla 16: Radicados SAC pendientes mes a mes por funcionario

En la Tabla 16 se evidencia los funcionarios/contratista que porcentualmente tienen PENDIENTE de responder el 100%, respecto a radicados asignados y en trámite en el aplicativo SAC, correspondientes al periodo analizado; enero 1 a 30/09/2020.

Es así que funcionarios/ contratistas como Paola Andrea Liz Lasso de seis radicados del mes de septiembre, esos mismos seis, están sin responder a la fecha de corte de este informe (31/09/2020), Diego Fernando Cabrera García de cuatro asignados tiene cuatro PENDIENTES correspondientes a los meses de marzo 1 y tres de junio. Eligio Antonio Padilla Garizado; de tres asignados, tiene 3 pendiente correspondiente al mes de septiembre. Amalfi Liliana Grueso Estacio tiene dos pendientes correspondientes al mes de agosto. Maria Eugenia Restrepo Marín: dos asignados del mes de marzo. Doris Adriana Guerrero Perez, uno asignado uno pendiente del mes de agosto. Rodrigo Javier Jimenez León una asignada en agosto y pendiente de responder. Sonia Camacho Camacho una asignadas de agosto, pendiente de respuesta. Paola Andrea Alfonso Jimenez 1 asignada una pendiente del mes de julio, Eduardo Andres Santacruz Benítez; una asignada de agosto y pendiente de responder, Alexandra Alzate Espinal; un radicado asignado de septiembre y pendiente de responder.

Etiquetas de fila	% Asignado	% En trámite	% Pendiente	% Finalizado	% Total
JULIANA MERA GONZALEZ	87%	0%	87%	13%	100%
CINTHIA DARLING JIMENEZ ORTIZ	55%	5%	59%	41%	100%
MARTHA NIDIA GARCIA CAÑAS	0%	50%	50%	50%	100%
LIGIA MARIA BURGOS FIGUEROA	50%	0%	50%	50%	100%
CARLOS ALBERTO HURTADO QUINTERO	50%	0%	50%	50%	100%
DAYSY LORENA GALINDEZ ZAPATA	42%	0%	42%	58%	100%
LUZ JANETH CARRILLO DE CRUZ	25%	13%	38%	63%	100%
AURA MYRIAM PACHICHANA	17%	17%	33%	67%	100%
MARIA PATRICIA FERNANDEZ PRADA	31%	3%	33%	67%	100%
MARIA FERNANDA BEJARANO QUINTERO	15%	11%	26%	74%	100%
DORYS CALDERÓN GIRALDO	25%	0%	25%	75%	100%
LUCY CONSTANZA ESTRADA MENA	0%	25%	25%	75%	100%
DIANA MARCELA DIAZ TAMAYO	20%	3%	23%	77%	100%
ALVARO ZULUAGA CARDONA	21%	0%	21%	79%	100%
ANA MILENA ORTIZ	17%	0%	17%	83%	100%
JONATHAN GRAIN ALVAREZ	12%	5%	16%	84%	100%
ALEJANDRO FOSSI FALLA	16%	0%	16%	84%	100%
LUIS ALBERTO MONSALVE RODRIGUEZ	15%	0%	15%	85%	100%
KATHERINE ESCOBAR SOLIS	13%	0%	13%	87%	100%
CINDY MICHELLE JAIMES SANDOVAL	13%	0%	13%	87%	100%
DIANA MARCELA PIPICANO GOMEZ	5%	5%	11%	89%	100%
ALEXANDRA ABADIA CAMPO	0%	10%	10%	90%	100%
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	10%	0%	10%	90%	100%

Tabla 17: Radicados SAC pendientes mes a mes por funcionario

De la Tabla 17 resalta los funcionarios/contratistas con alto porcentaje de radicados PENDIENTES de responder como lo es Juliana Mera con un 87% sin embargo son 11 de agosto y 16 de septiembre. Cinthia Darling Jimenez Ortiz con el 59% de radicados PENDIENTES equivalente a 13, todos de septiembre. Martha Nidia Garcia Cañas con un 50% de PENDIENTES, equivalentes a tres radicados de febrero y 2 de marzo.

Etiquetas de fila	% Asignado	% En trámite	% Pendiente	% Finalizado	% Total
MARIA OTILIA MUÑOZ	0%	9%	9%	91%	100%
SULLENNY SARMIENTO MENESES	0%	7%	7%	93%	100%
MARÍA OLIVA GOMEZ VALENCIA	0%	4%	4%	96%	100%
PAOLA TATIANA ORTIZ PINEDA	4%	0%	4%	96%	100%
LUZ STELLA HENAO CORTES	3%	0%	3%	97%	100%
MARIA EUGENIA TASCÓN HURTADO	3%	0%	3%	97%	100%
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	2%	0%	2%	98%	100%
MARIA FERNANDA GARCIA ECHEVERRY	1%	0%	1%	99%	100%
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	1%	0%	1%	99%	100%

Tabla 18: Radicados SAC pendientes mes a mes por funcionario

De la Tabla 18 se observa los funcionarios/contratistas con un porcentaje de radicados PENDIENTES de responder que oscila entre el 1 y el 9% todos ellos del mes de septiembre y específicamente de la segunda quincena, a excepción de uno de agosto de la funcionaria Maria Oliva Gomez Valencia.

Etiquetas de fila	% Asignado	% En trámite	% Pendiente	% Finalizado	% Total
NESTOR TORRES MAZUERA	0%	0%	0%	100%	100%
ANGY VIVIANA GOMEZ MARIN	0%	0%	0%	100%	100%
DIEGO VARELA MARTINEZ	0%	0%	0%	100%	100%
MARTHA YANETH MORALES IDARRAGA	0%	0%	0%	100%	100%
LUZ DARY MINOTA ALVAREZ	0%	0%	0%	100%	100%
CARLOS HORACIO HERNANDEZ TRIANA	0%	0%	0%	100%	100%
HECTOR HERNAN MESA VASQUEZ	0%	0%	0%	100%	100%
WILLIAMS BENITEZ CARDOZO	0%	0%	0%	100%	100%
JANNETH SUSANA SALAZAR VIUCHE	0%	0%	0%	100%	100%
NAZLY ROMERO ZAMORANO	0%	0%	0%	100%	100%
DAMARIS MORENO PORTILLA	0%	0%	0%	100%	100%
GUSTAVO ADRIAN OSPINA RINCON	0%	0%	0%	100%	100%
OBERNEY YAGARI GONZALEZ	0%	0%	0%	100%	100%
LUIS FERNANDO SAAVEDRA	0%	0%	0%	100%	100%
ORLANDO MELLIZO VILLEGAS	0%	0%	0%	100%	100%
LUZ STELLA GIRALDO GOMEZ	0%	0%	0%	100%	100%
(en blanco)	0%	0%	0%	100%	100%
SARA DIANA URBANO BURBANO	0%	0%	0%	100%	100%
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	0%	0%	0%	100%	100%
ANDRES HERNANDO ARISTIZABAL	0%	0%	0%	100%	100%
MONTUFAR	0%	0%	0%	100%	100%

JUAN CARLOS MONTOYA MARTINEZ	0%	0%	0%	100%	100%
EDNA MAGALY AYALA HERNANDEZ	0%	0%	0%	100%	100%
ALVARO RODRIGUEZ CORAL	0%	0%	0%	100%	100%
JUAN CARLOS BORRERO LOPEZ	0%	0%	0%	100%	100%
MARTHA CECILIA FRANCO ALZATE	0%	0%	0%	100%	100%
HERIBERTO NAVIA MENESES	0%	0%	0%	100%	100%
HERIBERTO MILLAN ACEVEDO	0%	0%	0%	100%	100%
LUIS ALFREDO MANZANO GUTIERREZ	0%	0%	0%	100%	100%
LILIANA DEL SOCORRO MIER ANGEL	0%	0%	0%	100%	100%
MARIA DEL CARMEN BAHOS ORTIZ	0%	0%	0%	100%	100%
LUZ MIRYAM FERNANDEZ VELASCO	0%	0%	0%	100%	100%
ELSY CONSTANZA LLANOS LIBREROS	0%	0%	0%	100%	100%
CARMEN EUGENIA GARCIA ASTUDILLO	0%	0%	0%	100%	100%

Tabla 19: funcionarios/contratista que han respondido el 100% de radicados asignados

De la Tabla 19 se concluye los funcionarios/contratistas que han dado respuesta a todos los radicados asignados entre el 1 de enero y 30 de septiembre de 2020.

Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Sep	Total
Personal	0	0	1	0	0	1	0	4	176	182
Nómina	0	0	0	0	1	1	12	44	67	125
Prestaciones sociales	0	4	2	0	0	1	1	9	78	95
Talento humano	0	1	1	0	0	0	1	4	49	56
Planta	0	0	0	0	0	0	0	1	41	42
Escalafón	0	0	0	0	0	0	0	0	16	16
Financiero	0	0	0	0	0	0	0	10	4	14
Secretaria Administrativa y Financiera	0	0	1	0	0	3	0	1	5	10
Gestión Administrativa	0	0	0	0	0	0	0	3	3	6
Subsecretaría de Calidad Educativa	0	0	0	0	0	0	2	0	2	4
Planeación Educativa	0	0	2	0	0	0	0	1	0	3
Jurídico	0	0	0	0	1	0	0	2	0	3
Sub Cobertura Educativa	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Inspección y Vigilancia	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Servicios informaticos	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Gestión Organizacional	0	0	0	0	0	0	0	1		1
Total	0	5	7	0	2	6	16	80		562

Tabla 20: Dependencias mes a mes radicados SAC PENDIENTES

De la Tabla 20 se deduce que las dependencias de Personal, Nómina, Prestaciones Sociales, Talento Humano, Planta, Escalafón, Financiero, Secretaria Administrativa y Financiera son las que tienen el mayor número de radicados pendientes, y entre ellas, los radicados más antiguos como es Prestaciones sociales 4 de febrero, Talento Humano 1 de febrero, Personal 1 de marzo, Prestaciones Sociales 2 de marzo.

TIPO REQUERIMIENTO	ASIGNADO	EN TRAMITE	Total general
DENUNCIA	2		2
FELICITACIONES	1		1
PETICIÓN	227	19	246
QUEJA	6		6
RECLAMO	15		15
SUGERENCIA	1		1
TRÁMITE	219	72	291
Total general	471	91	562

Tabla 21: Radicados SAC PENDIENTES según Tipo

De la Tabla 21 se concluye que el SAC permite clasificar los radicados por Denuncia, Felicitaciones, Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Trámite, de tal manera que el mayor volumen está en Petición, equivalente a 227, seguido de Trámite con 219 y en menor cantidad se encuentran Reclamos 15, Felicitaciones 1, Quejas 6 y sugerencias 1.

EJE TEMÁTICO	ASIGNADO	EN TRAMITE	Total general
GESTION ESTRATEGICA	89	3	92
EVALUACION DE PERIODO DE PRUEBA	37	31	68
TRAMITE DE PRESTACIONES SOCIALES Y ECONOMICA ANTE LA FIDUPREVISORA.	25	28	53
CERTIFICADO DE TIEMPO DE SERVICIO DE DOCENTES O ADMINISTRATIVOS	41	8	49
HOJAS DE VIDA (DOCUMENTACION / COPIAS)	36	4	40
RECONOCIMIENTO Y PAGO SOBRE SUELDO	39	1	40
CESANTIAS PARCIALES O DEFINITIVAS PARA PERSONAL ADMINISTRATIVOS	25	9	34
PLANTA DE CARGOS	27		27
INCONSISTENCIAS DE NOMINA	21		21
DESCUENTO DE SALARIOS	14		14
CERTIFICADO LABORAL	13		13
CERTIFICACION SALARIAL	12		12
RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	12		12
NECESIDADES DE PLANTA	9		9
SOLICITUD DE ASCENSO AL ESCALAFON DOCENTE DECRETO 2277 DE 1979 . COLEGIOS PRIVADOS	9		9
TERCEROS POR LIBRANZAS	8		8
EVALUACION DE DESEMPEÑO	5	2	7

INFRAESTRUCTURA FÍSICA	5		5
VACACIONES	5		5
INSCRIPCIÓN AL ESCALAFÓN DOCENTE DECRETO 1278 DE 2002	4		4
CERTIFICADO DE HISTORIA LABORAL DE DIRECTIVOS DOCENTES, DOCENTES O ADMINISTRATIVOS	3		3
CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES	3		3
EVALUACION (PRUEBAS DE ESTADO)	1	2	3
NOVEDADES DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	3		3
VACANTES DEFINITIVAS	3		3
CERTIFICACIÓN PARA RETIRO DE CESANTÍAS PARCIALES O DEFINITIVAS DE PERSONAL ADMINISTRATIVO	1	1	2
CONCEPTOS JURIDICOS RELACIONADOS CON EL SECTOR EDUCATIVO	2		2
NORMATIVIDAD SECTOR EDUCATIVO	2		2
SOLICITUD DE TRASLADO POR PERMUTA O POR CONVOCATORIA.	2		2
TRAMITE DE PAGOS DE SENTENCIAS JUDICIALES	2		2
BIENES, MUEBLES E INMUEBLES	1		1
CAMPAÑAS		1	1
CERTIFICACION PARA BONO PENSIONAL	1		1
CERTIFICADO DE GRADO EN EL ESCALAFON	1		1
CERTIFICADO DE NO EXCLUSION EN EL ESCALAFON	1		1
COMUNICACIONES SINDICATO	1		1
CREACION Y/O ACTUALIZACIÓN EN EL DUE DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	1		1
EMBARGOS JUDICIALES	1		1
FELICITACIONES	1		1
GESTION USO E IMPLEMENTACION DE LAS TIC-CONECTIVIDAD	1		1
INFORMES DE INSPECCION Y VIGILANCIA		1	1
INVITACIONES	1		1
PENSIÓN DE JUBILACIÓN POR APORTES	1		1
PRESUPUESTO FONDOS SERVICIOS EDUCATIVOS DE IE	1		1
QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - DIRECTIVOS	1		1
Total general	471	91	562

Tabla 22: Radicados SAC PENDIENTES según eje temático

En la Tabla 22 Se visualiza los ejes temáticos que permite clasificar el aplicativo SAC, cada uno de los radicados, siendo el de mayor uso Gestión Estratégica con un total general de 92 radicados, seguido de la solicitud de Evaluación de Periodo de Prueba con 68, Trámites de Prestaciones sociales y económicas ante la Fiduprevisora con 53, Certificado de Tiempo de Servicios de Docentes o Administrativos con 49, Hojas de Vida documentación/copias con 40, Reconocimiento y pago sobre sueldo con 40, Cesantías parciales o definitivas para personal administrativo 34, Planta de cargos 27, Inconsistencias de nómina 21, Descuento de salarios con 14, Certificación laboral con 13, Certificación salarial 12, Reclamaciones administrativas 12.

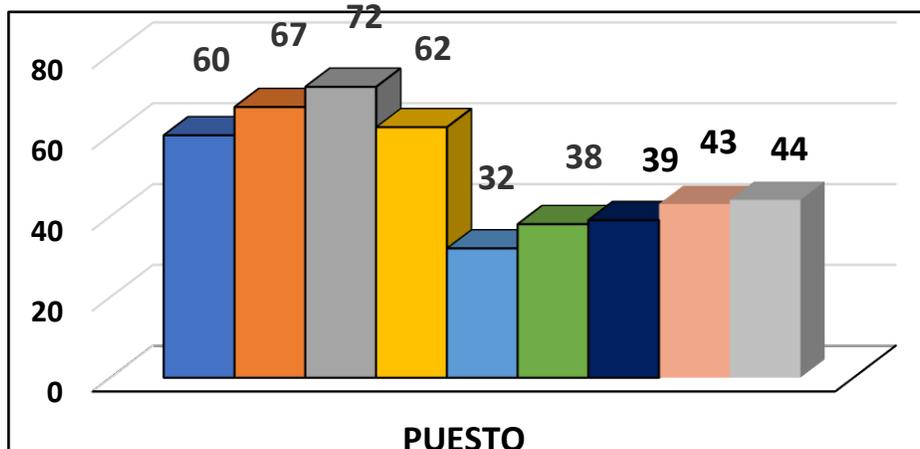
**ESTADO ACTUAL DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN EN EL ESCALAFON
NACIONAL DEL SAC
RANKING MES DE SEPTIEMBRE 2020**

PUESTO	SECRETARIA	TOTAL	A TIEMPO	PORCENTAJE
41	TUMACO	1.027	964	93,866
42	URIBIA	564	527	93,440
43	SANTA_MARTA	986	915	92,799
44	VALLE_DEL_CAUCA	771	704	91,310
45	GUAVIARE	766	698	91,123
46	MAICAO	631	571	90,491

Tabla 23: Puesto a agosto 31 de 2020

La Tabla 23 muestra el ranking que lleva el Ministerio de Educación respecto a la posición que ocupan las Secretarías de Educación a nivel nacional con base en los radicados respondidos durante el mes, es así que se ve el puesto 44 para la Secretaría de Educación del Valle del Cauca, luego de la Secretaría de Educación de Santa Martha con un porcentaje del 91.310%.

**PUESTO MES A MES RANKIN
SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA**



■ Enero ■ Febrero ■ Marzo
■ Abril ■ Mayo ■ Junio
■ Julio ■ Agosto ■ Septiembre

Gráfico 3: Puesto ocupado mes a mes dentro del Rankin Mineducación

3) APLICATIVO PQRSD

COMPOSICION PQRSD AL 31 DE AGOSTO DE 2020		
Estado	Cantidad	%
Atendida	989	88,30%
En proceso	131	11,70%
TOTAL	1.120	100,00%

Tabla 24: Composición radicados PQRSD

Tabla 24: El aplicativo PQRSD con corte a 30 de septiembre de 2020, presenta un acumulado de 1.120 radicados.

El aplicativo PQRSD respecto a ESTADO de los radicados presenta: (Atendido y En proceso), evidenciándose que el 88.30% están atendidos; equivalente a 989 radicados y 131 radicados en Proceso, quiere decir por responder de fondo y representan el 11.70% del total de radicados PQRSD.

Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	Total
Nómina	0	0	0	0	0	3	8	9	14	34
Jefe personal	0	0	0	0	0	1	0	9	24	34
Talento humano	0	0	0	0	0	2	3	2	11	18
Sub Cobertura Educativa	0	0	0	0	0	1	7	5	0	13
Planta Personal	0	0	0	0	0	0	0	3	6	9
Prestaciones sociales	0	0	0	0	0	0	0	3	5	8
Jurídico	0	0	1	0	2	2	2	0	0	7
Subsecretaria de calidad	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Inspección y Vigilancia	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Despacho	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Escalafón	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Atención al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Total	0	0	1	0	2	9	20	32	68	131

Tabla 25: Radicados PQRSD por Dependencia mes a mes

De la Tabla 25 se evidencia que la Dependencia con radicados más antiguos en el aplicativo PQRSD o sede electrónica también llamada así por la Gobernación del Valle del Cauca, está Nómina tres en junio, ocho en julio, nueve en agosto, 14 en septiembre, destacándose que el mayor número de radicados se concentran en los meses de agosto 32 y septiembre 68 en cabeza de Nómina, Personal, Talento Humano, Planta, Prestaciones sociales y jurídico.

Areas	Estado	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
Atención al ciudadano	Atendida	28	4	3		35
	En proceso	1				1
Total Atención al ciudadano		29	4	3		36
Despacho	Atendida	3				3
	En proceso	2				2
Total Despacho		5				5
Escalafón	Atendida	29	1			30
Total Escalafón		29	1			30
Gestión administrativa	Atendida	1				1
Total Gestión administrativa		1				1
Inspección y vigilancia	Atendida	49	15		3	67
	En proceso	2				2
Total Inspección y vigilancia		51	15		3	69
Jefe de personal	Atendida	23	2			25
	En proceso	32	1	1		34
Total Jefe de personal		55	3	1		59
Nomina	Atendida	69	3	14	2	88
	En proceso	32	2	0	0	34
Total Nomina		101	5	14	2	122
Oficina Financiera	Atendida	1				1
Total oficina financiera		1				1
Oficina Jurídica	En proceso	5		1	1	7
Total Oficina Jurídica		5		1	1	7
Planta de personal	Atendida	196	1	3	1	201
	En proceso	7	1	1		9
Total Planta de personal		203	2	4	1	210
Prestaciones sociales	Atendida	153	11	5	2	172
	En proceso	8				9
Total Prestaciones sociales		161	11	5	2	179
Servicios informaticos	Atendida	25	3			28
Total Servicios informaticos		25	3			28
Subsecretaría de calidad	Atendida	11	1		1	13
	En proceso	3				3
Total Subsecretaría de calidad		14	1		1	16
Subsecretaría de cobertura	Atendida	11	0	1		12
	En proceso	13				13
Total Subsecretaría de cobertura		24		1		25
Talento humano	Atendida	284	18	8	4	294
	En proceso	15	2	1		28
Total Talento humano		299	20	9	4	332
Total general		1003	65	38	14	1120

Tabla 26: Radicados PQRSD en Proceso y por Tipo de Solicitud

De la Tabla 26 se observa el total de radicados PQRSD en proceso y por tipo de solicitud donde sobresale Peticiones de Personal con 32, Nómina 32 y Talento Humano 15, sobreponiéndose las Peticiones y Quejas y los reclamos interpuestos por los usuarios.

De la misma Tabla 26 se visualiza las áreas, el estado de la petición; ya sea atendida o en PROCESO, y de acuerdo al tipo, de tal manera que la Dependencia de Personal y Nómina sobresale con 34 peticiones pendientes de responder, seguida de Talento Humano con 28, y Cobertura 13.

Áreas	Responsable	Atendida	En proceso	Total general
Atención al ciudadano	German Lopez Ante	35	1	36
Despacho	Maria Isabel Hernandez Jaramillo	3	2	5
Escalafón	Eduardo Antonio Gomez	30	0	30
Gestión administrativa	paola andrea martinez	1		1
Inspección y vigilancia	Nazly Romero Zamorano	67	2	69
Jefe de personal	Martha Yaneth Morales	25	1	26
	Maria Fernanda Garcia Echeverry		33	33
Nomina	Daysi Lorena Galindez Zapata	77	34	111
	maria olivia gomez valencia	11		11
Oficina Jurídica	Claudia yamileth ceron		7	7
Financiera	Eligio Antonio Padilla Garizado	1		1
Planta de personal	katherine escobar solis	158	3	161
	Luis Alberto monsalve	43	6	49
Prestaciones sociales	cindy michelle jaimes	31	2	33
	diana marcela pipicano	52	3	55
	Diego varela	20		20
	luz dary minota	65	3	68
	luz janeth carrillo de cruz	3		3
Servicios informaticos	Gustavo constain	28	0	28
Subsecretaría de calidad	Ana Milena Ortiz Sanchez	13	3	16
Subsecretaría de cobertura	Adriana Perez Bolaños	12	13	25
Talento humano	Carlos Horacio Hernandez Triana	79	1	80
	janeth susana salazar viuche	10		10
	jose alejandro fossi falla	119	16	135
	Luz Stella Henao	106	1	107
Total general		989	131	1120

Tabla 27: Radicados PQRSD en Proceso

En la Tabla 27 se observa la Dependencia y funcionario con más radicado en proceso así, Nómina, funcionario Daysi Lorena Galíndez con 34 radicados pendientes de responder, luego le sigue la Dependencia Talento Humano, funcionaria Alejandro Fossi con 16 radicados pendientes de responder y luego Cobertura, funcionario Adriana Perez Bolaños con 13.

Responsable	A tiempo	Fuera de tiempo	Vigentes	Total general	mes de radicado vigentes
José Alejandro fossi falla	53	66	16	135	JUL - AGO - SEP
katherine escobar solis	102	56	3	161	SEP
Luis Alberto monsalve	2	41	6	49	AGO-SEP
Luz Stella Henao	83	23	1	107	JUN
Daysi Lorena Galindez Zapata	31	46	34	111	JUN-JUL-AGO-SEP
luz dary minota	50	15	3	68	JUL
Carlos Horacio Hernandez Triana	66	13	1	80	JUN
German Lopez Ante	22	13	1	36	SEP
cindy michelle jaimes	17	14	2	33	SEP
Nazly Romero Zamorano	57	10	2	69	SEP
diana marcela pipicano	45	7	3	55	SEP
Eduardo Antonio Gomez	23	7		30	
janeth susana salazar viuche	7	3		10	
Martha Yaneth Morales	22	3	1	26	
Adriana Perez Bolaños	10	2	13	25	JUL-AGO-SEP
Ana Milena Ortiz Sanchez	11	2	3	16	SEP
Diego varela	18	2		20	
Gustavo constain	25	3		28	
paola andrea martinez		1		1	
Claudia yamileth ceron			7	7	MAR-MAY-JUN-AGO
Eligio Antonio Padilla Garizado		1		1	
luz janeth carrillo de cruz	3			3	
Maria Fernanda Garcia			33	33	AGO-SEP
Maria Isabel Hernandez Jaramillo	2	1	2	5	SEP
maria olivia gomez valencia	9	2		11	
Total general	584	264	131	1120	

Tabla 28: Radicados PQRSD

En la Tabla 28 se observa la lista de Funcionarios/contratistas con mayor número de radicados del aplicativo PQRSD – sede electrónica, respondidos fuera de tiempo, iniciando con José Alejandro Fossi Falla con 66 radicados correspondientes a los meses de junio, julio, seguido de Katherine Escobar Solis con 56 radicados de mar, may, jun. Luego Luis Alberto Monsalve 41 de los meses de enero, febrero, marzo, mayo. Luz Stella Henao 23 radicados de enero, febrero, marzo, junio.

Término	Total	%
A tiempo	528	56,05%
Fuera de tiempo	283	30,04%
Vigentes	131	13,91%
Total general	942	100,00%

Tabla 29: Radicados PQRSD por Término

De la Tabla 29 se observa que el 56,05% del total de los radicados PQRSD han sido respondidos a tiempo, el 30,04% fuera de tiempo y quedan pendientes por responder 131 equivalentes al 13,91%.

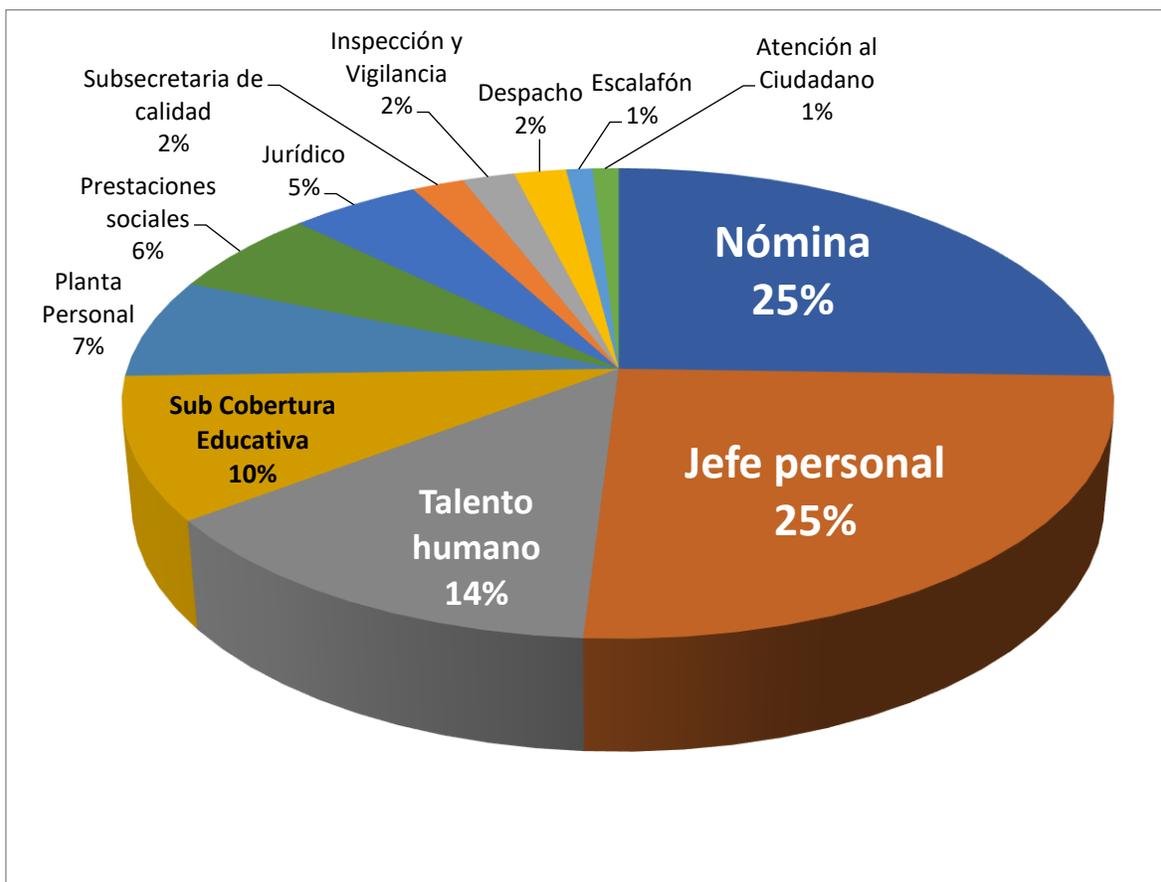


Gráfico 4: Participación porcentual por Dependencia en radicados pendientes aplicativo PQRSD

**CONSOLIDADO DE LOS TRES APLICATIVO SADE, SAC Y PQRSD
ACUMULADO DE ENERO 1 A SEPTIEMBRE 30 DE 2020**

CONSOLIDADO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2020	
Aplicativo	Cantidad
SADE	6.174
SAC	5.363
PQRSD	1.120
TOTAL	12.657

Tabla 30: Total radicados en los tres aplicativos

De la (Tabla 30) Se concluye que el total general de los radicados en los tres aplicativos para la Secretaria de Educación del Valle del Cauca de enero 1 a septiembre 30 2020 es de 12.657.

La participación porcentual de cada uno de los aplicativos se visualizada en la (Tabla 31), teniendo en cuenta que el aplicativo SADE es el que mayor participación tiene con el 48.78%, seguido del SAC con el 42.37% y por último el aplicativo PQRSD con el 8.85%.

CONSOLIDADO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2020		
Aplicativo	Cantidad	%
SADE	6.174	48,78%
SAC	5.363	42,37%
PQRSD	1.120	8,85%
TOTAL	12.657	100%

Tabla 31: Participación porcentual de cada uno de los aplicativos

Teniendo en cuenta la importancia que tiene los radicados PENDIENTES en todos los aplicativos se debe conocer que participación tienen dentro del gran total de radicados asignados a la Secretaria de Educación del Valle del Cauca, con el fin de focalizar las causas y tomar decisiones para minimizar hasta eliminar las demoras en las respuestas de radicados, razón por la cual se presenta la (Tabla 32).

ESTADO	SADE	SAC	PQRSD	Total general
FINALIZADO	5.321	4.801	989	11.111
PENDIENTE	853	562	131	1.546
Total general	6.174	5.363	1.120	12.657

Tabla 32: Participación de radicados Pendientes en los tres aplicativos

De la (Tabla 32) se evidencia que los radicados pendientes de darles respuesta, comparado con el total de radicados asignados a la Secretaría de Educación del Valle del Cauca, hasta el 30 de septiembre de 2020 ascienden a 1.546.

Estado	Total general	%
FINALIZADO	11.111	88%
PENDIENTE	1.546	12%
Total general	12.657	100%

Tabla 33: Participación porcentual de radicados Pendientes en los tres aplicativos

De la (Tabla 33) se evidencia que los radicados pendientes de darles respuesta, en términos porcentuales, comparado con el total de radicados asignados a la Secretaría de Educación del Valle del Cauca, hasta el 30 de septiembre de 2020 ascienden al 12%.

Áreas	Finalizado	Pendiente	Total general	% Finalizado	% Pendiente
Contratista	2	8	10	20%	80%
Financiera	106	61	167	63%	37%
Planeación educativa	9	4	13	69%	31%
Nomina	957	409	1.366	70%	30%
Gestión Organizacional	5	2	7	71%	29%
Personal	1.602	321	1.923	83%	17%
Prestaciones sociales	1.917	375	2.292	84%	16%
Oficina Jurídica	58	11	69	84%	16%
Subsecretaría de cobertura	188	27	215	87%	13%
Subsecretaría de calidad	90	11	101	89%	11%
Escalafón	262	23	285	92%	8%
Despacho	49	4	53	92%	8%

Atención al Ciudadano	194	14	208	93%	7%
Subsecretaria Administrativa y Financiera	147	10	157	94%	6%
Planta de personal	1.388	87	1.475	94%	6%
Talento Humano	3.467	164	3.631	95%	5%
Gestión administrativa	204	8	212	96%	4%
Inspección y vigilancia	270	6	276	98%	2%
Servicios informáticos	182	1	183	99%	1%
Comunicaciones	5	0	5	100%	0%
Oficina Primera Infancia	3	0	3	100%	0%
Blanco	6		6	100%	0%
Total general	11.111	1.546	12.657		

Tabla 34: Participación porcentual de radicados Pendientes

De la Tabla 34 es evidente que las Dependencias con mayor porcentaje de radicados pendientes de responder son del Contratista (Hernando Martinez Gomez) del aplicativo SADE, con un 80%, seguidamente se encuentra Financiera con el 37% de radicados pendientes de responder, luego Planeación Educativa con el 31% pendientes de responder, Nómina con el 30%, Gestión Organizacional el 29%, Personal 17%, Prestaciones Sociales y Oficina Jurídica 16%, Cobertura con el 13%, Calidad 11%, y así sucesivamente hasta encontrar Dependencias con uno por ciento radicados pendiente de responder como es Servicios Informático y otras que han respondido el 100% de los radicados como es Comunicaciones y Oficina de Primera Infancia.

Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	TOTAL
Nómina	0	0	4	0	1	6	24	72	302	409
Prestaciones Sociales	35	58	71	0	0	9	15	25	162	375
Personal	3	4	12	0	2	4	0	19	277	321
Talento Humano	2	5	4	0	0	2	5	7	139	164

Tabla 34: Radicados por Dependencia Pendientes mes a mes

De la Tabla 34 se visualiza que la Dependencia de Nómina es la que mayor número de radicados pendientes tiene por responder en los tres aplicativos con 409, con el agravante que corresponden a los meses más antiguos; marzo, mayo, junio, julio, agosto, seguida de Prestaciones Sociales con 375 dependencia que resalta por la cantidad de radicados de los meses de enero 35, febrero 58 y marzo 71, sigue Personal con 321 y Talento Humano 164.

Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	TOTAL
Planta de Personal	0	0	1	0	0	0	2	5	79	87
Financiera	0	1	0	0	0	0	5	14	41	61
Subsecretaria de Cobertura	0	0	5	0	0	1	7	5	9	27
Escalafón	0	0	0	0	0	0	0	0	23	23
Atención al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	1	13	14
Oficina Jurídica	0	0	1	0	3	3	2	2	0	11
Subsecretaria de Calidad	0	1	1	0	0	0	2	0	7	11
Subsecretaria Administrativa y Financiera	0	0	1	0	0	3	0	1	5	10

Tabla 35: Radicados por Dependencia Pendientes mes a mes

De la Tabla 35 se visualiza que la Dependencia de Planta de Personal cuenta con 87 radicados pendientes por responder en los tres aplicativos, seguida de Financiera con 61, sigue Subsecretaria de Cobertura con 27, Escalafón 23, Atención al Ciudadano 14, Oficina Jurídica y Subsecretaria de Calidad 11 cada una, y Subsecretaria Administrativa y Financiera con 10; todas ellas en menor cantidad y con la particularidad que son radicados relativamente recientes, de meses agosto, septiembre.

Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	TOTAL
Contratista (Hernando Benítez)	0	1	3	0	1	0	0	2	1	8
Gestión Administrativa	2	0	0	0	0	0	0	3	3	8
Inspección y Vigilancia	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
Planeación Educativa	0	0	3	0	0	0	0	1	0	4
Despacho	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
Gestión Organizacional	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
Servicios Informáticos	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

Tabla 36: Radicados por Dependencia Pendientes mes a mes

De la Tabla 36 se observa que la Dependencia Contratista (Hernando Benítez) cuenta con 8 radicados pendientes por responder en los tres aplicativos, seguida de Gestión Administrativa con 8, sigue Inspección y Vigilancia con 6, Planeación Educativa y Despacho con 4, Gestión Organizacional con 2 y Servicios Informáticos 1, todas las anteriores con un número de radicados mínimos y de meses recientes, a excepción de Contratista (Hernando Benítez) que si tiene radicados de febrero, marzo y mayo.

Funcionario/contratista	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	TOTAL
Daysi Lorena Galíndez			4		1	5	17	57	184	268
Maria Fernanda Bejarano Quintero								2	151	153
Juliana Mera Gonzalez								17	117	134
Diego Varela Martinez	4	49	63				1			117
Maria Fernanda Garcia Echeverry	1							13	98	112

Tabla 37: Radicados Totales pendientes por Funcionario mes a mes

En la Tabla 37 se visualiza los primeros funcionarios/contratistas con mayor número de radicados pendientes de responder en los tres aplicativos, siendo el primero Daysi Lorena Galíndez con 268 radicados pendientes de responder de los meses de marzo, mayo, junio, julio, agosto y en su mayoría de septiembre.

También sobresalen los funcionarios/contratistas; Maria Fernanda Bejarano Quintero, Juliana Mera Gonzalez, Diego Varela Martinez y Maria Fernanda Garcia Echeverry, sobre todo Diego Varela Martinez porque los radicados pendientes son de enero, febrero y marzo.

Funcionario/contratista	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	TOTAL
Katherine Escobar Solis							2	2	73	77
Jonathan Grain Álvarez						1		16	59	76
Jose Alejandro Fossi Falla		1					8	7	52	68
Diana Marcela Pipicano Gomez									62	62
Maria Patricia Fernández Prada		5	12		2	2		1	34	56
Diana Marcela Diaz Tamayo								1	50	51
Janeth Carrillo de Cruz	25	1								26
Cindy Michelle Jaimes Sandoval						1		3	20	24
Eduardo Antonio Gomez Salcedo									23	23
Paola Tatiana Ortiz Pineda									19	19
Adriana Perez Bolaños						1	7	5	6	19
Luis Alberto Monsalve Rodriguez			1					1	15	17
Maria Eugenia Tascón Hurtado						1	2	3	7	13
Cinthia Darling Jimenez Ortiz									13	13
Juliana Maria Osorio Vergara	0	0	0	0	0	0	0	0	12	12
Dorys Calderón Giraldo						1	7	3		11
Paola Andrea Alfonso Jimenez	1								10	11
Paola Andrea Liz Lasso	1								10	11

Tabla 38: Radicados Totales pendientes por Funcionario mes a mes

En la Tabla 38 se observa la lista de funcionarios con radicados pendientes en los tres aplicativos que van desde 77 hasta 11, que, aunque no son tantos si resaltan algunos que son de los meses de enero, febrero, marzo, mayo, junio, julio y agosto 2020, por su antigüedad.

Funcionario/contratista	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	TOTAL
Diana Maria Bermudez Martinez			1			2	6			9
Alexandra Abadía Ocampo	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8
Hernando Benítez Gomez		1	3		1			2	1	8
Luz Estella Henao Cortes		1	3			1	1	1		7
Gustavo Adrián Ospina Rincón		4	1			1			1	7
Claudia Yamileth Cerón			1		2	2	2			7
Zulma Lopez Ordoñez			5						2	7
Ana Milena Ortiz	0	0	0	0	0	0	0	0	7	7
Jose Alfredo Sanchez Parra									6	6
Luz Dary Minota Álvarez							4	2		6
Álvaro Zuluaga Cardona	0	0	0	0	0	0	0	3	3	6
Angy Viviana Gomez Marín									6	6
Angie Yulieth Ospina Perez	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
Janneth Susana Salazar Viuche	2	3								5
Martha Nidia Garcia Cañas		3	2							5
Diego Fernando Cabrera Garcia			1			3				4
Ligia Maria Burgos Figueroa								4		4
Maria Isabel Hernandez Jaramillo									4	4
Nazly Romero Zamorano									4	4
Eligio Antonio Padilla Garizaldo	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
Luz Janeth Carrillo de Cruz		1				1	1			3
Cristhian Rodriguez Tapia						2	1			3
Rodrigo Javier Jimenez León									3	3
Jaime Lozano	2									2
Maria Eugenia Restrepo Marín			2							2
Lucy Constanza Estrada Mena									2	2
Maria Oliva Gomez Valencia								1	1	2
Amalfi Liliana Grueso Estacio	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Aura Myriam Pachichana					1			1		2
Diana Marcela Mosquera Lopez			2							2
Roberto Arturo Manzano Jaramillo		1	1							2
Aura Esperanza Ortiz	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2

Luis Alfredo Manzano Gutierrez	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
Oberney Yagari Gonzalez									1	1
Luis Fernando Saavedra Prado	1									1
Berardo Zúñiga Aguirre								1		1
Germán Lopez Ante									1	1
Lucina Marín Torres Mena			1							1
Gustavo Costain									1	1
Alexander Henao Ramírez	1									1
Carlos Alberto Hurtado Quintero								1		1
Carlos Horacio Hernandez Triana						1				1
Carmen Elisa Lozano Agudelo			1							1
Claudia Marín Ocampo								1		1
Doris Adriana Guerrero Pérez								1		1
Eduardo Andres Santacruz Benítez								1		1
Eliseo Chaux Orozco						1				1
Libia Elena Campo Marín					1					1
Martha Yaneth Morales						1				1
Martha Cecilia Franco	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Robinson Sandoval Rebolledo			1							1
Sonia Camacho Camacho							1			1
Sullenny Sarmiento Meneses									1	1
Alexandra Alzate Espinal	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Catherine Estefanny Realpe Ordoñez	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
María Otilia Muñoz	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Nestor Torres Mazuera									1	1

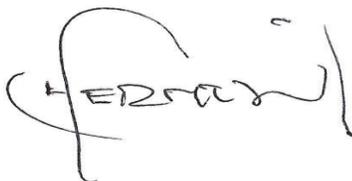
Tabla 39: Radicados Totales pendientes por Funcionario mes a mes

En la Tabla 39 se observa la lista de funcionarios/contratistas con radicados pendiente de responder menores de 9, correspondientes a los tres aplicativos donde resaltan los más antiguos, como el caso de Janeth Susana Salazar Vichue, Jaime Lozano, Luis Fernando Saavedra Prado y Alexandra Henao Ramírez.

RECOMENDACIONES, ESTRATEGIAS Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO

- 1) Teniendo en cuenta los datos que se presentan en el presente informe, se recomienda prioritariamente el seguimiento permanente por parte de los líderes de procesos a los radicados pendientes de responder de los meses más antiguos como es enero, febrero marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto; generando planes de contingencia, planes de mejora o campañas, que permita darle respuesta inmediata a esos radicados que se concentran mayoritariamente en Dependencias como: Prestaciones Sociales, Personal, Nómina, Planta, Talento Humano, Financiera, Cobertura.
- 2) Continuar reasignando los radicados de funcionarios/contratistas que se retiraron de la Secretaría de Educación y dejaron radicados pendientes de responder.
- 3) La recomendación complementaria es poner en marcha el procedimiento expuesto en comité técnico sobre expedición de paz y salvo, al personal retirado o trasladado a otras dependencias, o que cambian de funciones para que los radicados a cargo sean finalizados, antes de hacerse efectivo su retiro.
- 4) Continuar con las reuniones de seguimiento aplicando el Acta de Seguimiento a radicados, de tal manera que sea efectivo el compromiso de disminuir radicados pendientes de responder por parte de los Líderes de procesos.
- 5) Otra estrategia es la actualización de ejes temáticos y funcionarios vigentes, ojalá en todos los tres aplicativos, y primordialmente en el SAC para agilizar la asignación de radicados, eliminando reprocesos y minimizando los tiempos de respuesta.
- 6) Continuar con las mesas de trabajo con los administradores de los aplicativos SADE y PQRSD o sede virtual para unificar criterios de asignación de radicados.
- 7) Continuar con capacitaciones al personal nuevo en lo referente al aplicativo SADE, SAC para que sepan la forma de ingreso y la forma de dar respuesta a los radicados.
- 8) Terminar con una capacitación virtual al resto de personal que no asistió al ciclo de capacitaciones que ya se hicieron, sobre procesos adelantados en la Dependencia de Atención al Ciudadano de la Secretaría de Educación Departamental y en los aplicativos SADE, SAC, PQRS, a las Dependencias de Nómina, Personal, Prestaciones Sociales, Escalafón, Talento Humano.

Atentamente,



HÉCTOR HERNÁN MESA VÁSQUEZ
Líder Oficina de Atención al Ciudadano

Octubre 24 de 2020