

## **INFORME MENSUAL DE LOS APLICATIVOS SADE-SAC-PQRSD DE ATENCIÓN AL USUARIO A 31 DE OCTUBRE 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 31 DE OCTUBRE DE 2020		
Estado	Cantidad	%
Archivado	6.136	90,85%
Activos	618	9,15%
Inactivo		0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>6.754</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 1:** Composición radicados SADE

Según (Tabla 1): El aplicativo SADE en lo corrido del año hasta el 31 de octubre de 2020, presenta un acumulado de 6.754 radicados.

El aplicativo SADE respecto a ESTADO de los radicados presenta: (Archivado, Activo), evidenciándose que el 90.85% están archivados, equivalente a 6.136 radicados, **618 radicados ACTIVOS**; equivalentes al 9.15%.

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 1) se observa que los radicados ACTIVOS en el SADE, equivalentes a 618, comparado con los 651 que existían al 31 de octubre 2020; presenta una reducción del 5.06%.

En la (Tabla 2) que se presenta a continuación, se observa que la Dependencia con mayor número de radicados pendientes es **Nómina**, con 233, siendo lo más crítico los correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo, junio, julio, agosto por estar vencidos y que ascienden a 26, así como los 104 de septiembre próximos a vencer.

También resalta el caso de la Dependencia de **Prestaciones Sociales**, ya que, aunque tiene menos radicados pendientes de responder con 178, es más grave por la cantidad de radicados vencidos por responder y que suman 111.

Áreas	ene	feb	mar	may	jun	jul	ago	sep	oct	Total, general
Nomina	1	3	6	0	2	3	11	103	104	233
Prestaciones sociales	24	18	9	0	5	7	11	37	67	178
Talento Humano	0	0	0	0	0	0	0	12	73	85
Planta de personal	0	1	6	0	0	1	2	12	29	51
Personal	1	0	4	2	1	1	1	12	25	47
Contratista	0	5	0	1	0	0	0	0	1	7
Financiera	0	0	0	0	0	0	1	0	4	5
Subsecretaría de calidad	0	1	1	0	0	0	0	0	2	4
Planeación educativa	0	0	1	0	0	0	0	0	2	3
Subsecretaría de cobertura	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3
Gestión Organizacional	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Oficina Jurídica	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>Total, general</b>	<b>26</b>	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>26</b>	<b>176</b>	<b>308</b>	<b>618</b>

**Tabla 2:** Radicados SADE ACTIVOS mes a mes por Dependencia

**Talento Humano**, se destaca por la reducción en radicados pendientes de responder comparado con meses anteriores, siendo lo crítico 12 radicados vencidos y 73 que se encuentran dentro de los tiempos para responder, del mes de octubre.

Las Dependencias de **Planta y Personal**, siguen en su orden con mayor número de radicados pendientes de responder con 51 y 47 respectivamente; siendo lo más relevante los radicados vencidos como es 22 y 22 respectivamente para cada una de esas Dependencias.

De ahí en adelante se destacan las Dependencias de Contratista, Financiera, Subsecretaria de Calidad, Planeación Educativa, Cobertura y Gestión Organizacional porque tienen radicados pendientes de responder vencidos, aunque en menor cantidad, sin embargo, deben ser atendidos inmediatamente.

De otro lado, se debe hacer el reconocimiento a las Dependencias de Oficina Jurídica porque los radicados que les aparece, están dentro de los tiempos previstos y más aún a Dependencias como Gestión Administrativa, Inspección y Vigilancia, Subsecretaria Administrativa y Financiera, Subsecretaria de Planeación, Comunicaciones; porque no les aparece ningún radicado pendiente por responder.

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 30; distribuidos en las Dependencias de **Prestaciones Sociales, Contratista y Nómina**, entre las más representativas, así como por los meses de febrero con 28, agosto y enero con 26 cada una, julio 12, junio 8 y mayo 4.

Funcionario /contratista	ene	feb	mar	may	jun	jul	ago	sep	oct	Total, general
Daysi Lorena Galíndez	1	3	4		2	3	8	36	53	110

**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, con 110 radicados pendientes de responder y de los cuales 57 están vencidos.

Funcionario /contratista	ene	feb	mar	may	jun	jul	ago	sep	oct	Total, general
Juliana Mera González							1	38	50	89
María Fernanda Bejarano Quintero								12	67	79
Cindy Michelle Jaimés Sandoval	5	3			1		1	19	29	58
Jonathan Grain Álvarez	1	9	4		1		3	11	21	50
Katherine Escobar Solís		1	6			1	1	9	21	39
Juliana María Osorio Vergara								30		30
Luis Alberto Monsalve Rodríguez	1		1				1	7	16	26
Diana Marcela Pipicano Gómez	11	2						1	10	24
María Fernanda García Echeverry									22	22
Cinthia Darling Jiménez						1	1	11	5	18
Gustavo Adrián Ospina Rincón		4	1		1		6	4		16
María Patricia Fernández Prada		1	6	2	1			1	1	12

**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, agosto y septiembre; entre los que se encuentran Juliana Mera González, María Fernanda Bejarano, Cindy Michelle Jaimés Sandoval, Jonathan Gran Álvarez, Katherine Escobar Solís, Juliana María Osorio Vergara, Luis Alberto Monsalve, Diana Marcela Pipicano, Cinthia Darling Jiménez, Gustavo Adrián Ospina Rincón y María Patricia Fernández Prada.

Funcionario /contratista	ene	feb	mar	may	jun	jul	ago	sep	oct	Total, general
Diana María Bermúdez Martínez			1		2	6				9
Hernando Benítez Gómez		5		1					1	7
Rodrigo Javier Jiménez León			1					2	3	6
Juan Sebastián Carvajal Ramírez	1								4	5
Dorys Calderón Giraldo			2				2			4
Eligio Antonio Padilla Garizado									4	4
Janeth Carrillo De Cruz	4									4
Paola Tatiana Ortiz Pineda									4	4
Sandra Milena Cerón									4	4
Luis Fernando Saavedra Prado									3	3

María Eugenia Tascón Hurtado										3	3
Paola Andrea Vélez Martínez										3	3
Diana Marcela Mosquera López			2								2
Luz Dary Minota Álvarez			2								2
Roberto Arturo Manzano Jaramillo		1	1								2
Vladimir Guerrero										2	2

**Tabla 5:** funcionarios con SADE ACTIVOS antiguos

La (Tabla 5) muestra el listado de funcionarios con radicados meses a mes vencidos, aunque son mínimos, demandan la respuesta de fondo, razón por la cual se le hace este seguimiento.

También es necesario hacer énfasis en las personas que tienen pocos radicados y todos dentro de los tiempos de respuesta como es Eligio Antonio Padilla Garizado, Paola Tatiana Ortiz Pineda, Sandra Milena Cerón, Luis Fernando Saavedra Prado, María Eugenia Tascón Hurtado, Paola Andrea Vélez Martínez y Vladimir Guerrero.

Funcionario /contratista	ene	feb	mar	may	jun	jul	ago	sep	oct	Total general
Alejandro Fossi Falla							1			1
Alexandra Abadía	1									1
Ana Milena Ortiz Sánchez									1	1
Aura Esperanza Ortiz							1			1
Berardo Zúñiga Aguirre									1	1
Carmen Elisa Lozano Agudelo			1							1
Cristhian Rodríguez Tapia						1				1
Gustavo Hernando Martínez Molano									1	1
Jairo Giraldo Foronda									1	1
Libia Elena Campo Marín				1						1
Oscar Eduardo Paz Ruiz									1	1
Paola Andrea Liz Lasso									1	1
Robinson Sandoval Rebolledo			1							1
Sara Diana Urbano									1	1

**Tabla 6:** funcionarios con SADE ACTIVOS antiguos

En la Tabla 6 se visualiza los funcionarios/contratistas con un radicado pendiente de meses de enero, marzo, mayo, julio y agosto.

Así mismo se observa funcionarios/contratistas con un radicado y dentro de los tiempos para responder, entre los que están Ana Milena Ortiz Sánchez, Berardo Zúñiga Aguirre, Gustavo Hernando Martínez Molano, Jairo Giraldo Foronda, Oscar Eduardo Paz Ruiz, Paola Andrea Liz Lasso y Sara Diana Urbano.

Áreas	Activo	Archivado	Total general	% Activo	% Archivado
Contratista	7	4	11	64%	36%
Planeación educativa	3	8	11	27%	73%
Nomina	233	819	1052	22%	78%
Prestaciones sociales	178	771	949	19%	81%
Gestión Organizacional	1	5	6	17%	83%
Personal	47	681	728	6%	94%
Financiera	5	73	78	6%	94%
Subsecretaría de calidad	4	72	76	5%	95%
Planta de personal	51	936	987	5%	95%
Talento Humano	85	1824	1909	4%	96%
Subsecretaría de cobertura	3	162	165	2%	98%
Oficina Jurídica	1	58	59	2%	98%

**Tabla 7:** Dependencias con porcentaje de radicados SADE ACTIVOS

De la Tabla 7 se concluye que las Dependencias de Contratista (Hernando Benítez), Planeación educativa, Nómina, Prestaciones Sociales, Gestión Organizacional, Personal, Financiera, Subsecretaria de Calidad, Planta, Talento Humano, Subsecretaria de Cobertura y Jurídica, aparecen entre las que mayor porcentaje de radicados ACTIVOS presentan.

Áreas	Activo	Archivado	Total general	% Activo	% Archivado
Atención al Ciudadano	0	27	27	0%	100%
Comunicaciones	0	2	2	0%	100%
Despacho	0	49	49	0%	100%
Escalafón	0	117	117	0%	100%
Gestión administrativa	0	210	210	0%	100%
Inspección y vigilancia	0	164	164	0%	100%
Oficina Primera Infancia	0	3	3	0%	100%
Servicios informáticos	0	13	13	0%	100%
Subsecretaria Administrativa y Financiera	0	138	138	0%	100%

**Tabla 8:** Dependencias con todos los radicados SADE finalizados

De la Tabla 8 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	Recursos	Total, general
Talento Humano	1	23	1885			1909
Planta de personal		46	940		1	987
Nomina	1	161	885	4	1	1052
Prestaciones sociales		76	864	6	3	949
Personal		44	683	1		728
Gestión administrativa		1	208	1		210
Subsecretaría de cobertura		2	163			165
Inspección y vigilancia		7	157			164
Subsecretaria Administrativa y Financiera	42	3	93			138
Escalafón		3	114			117
Financiera		8	70			78
Subsecretaría de calidad			76			76
Oficina Jurídica	27		32			59
Despacho			48	1		49
Atención al Ciudadano		2	25			27
Servicios informáticos			12	1		13
Contratista		1	10			11
Planeación educativa			11			11
Gestión Organizacional			6			6
Comunicaciones			2			2
Oficina Primera Infancia			3			3
<b>Total general</b>	<b>71</b>	<b>377</b>	<b>6.287</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>6.754</b>

**Tabla 9:** Total Radicados SADE por Grupo y Dependencia

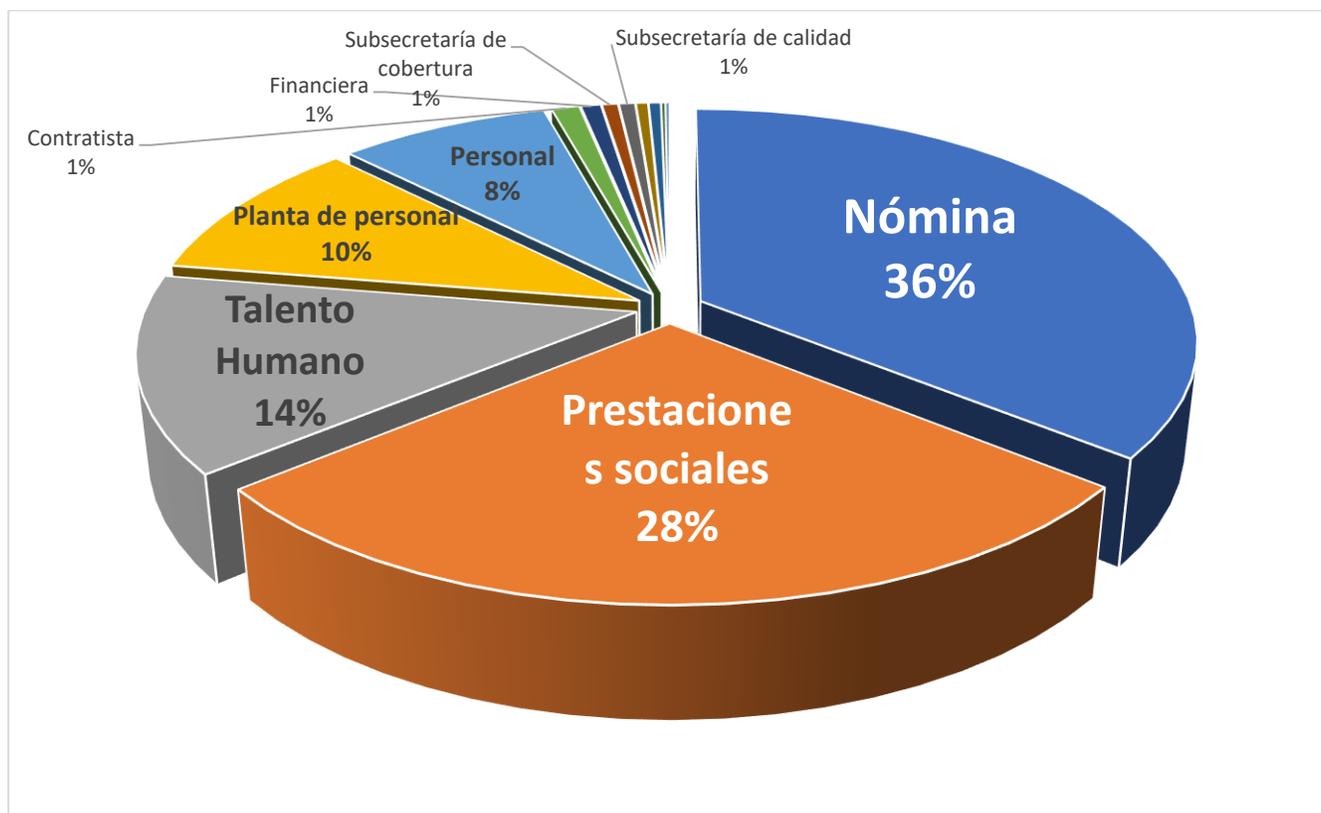
De la Tabla 9 se observa la cantidad total a la fecha de radicados por Dependencia y por grupo; que quiere decir si se clasificó en el momento de la radicación como Acción de Tutela, Derecho de Petición, Generales Recibidos y Recursos; con la particularidad que se visualiza únicamente 3 recursos durante todo este periodo y setenta (70) Tutelas en su gran mayoría a cargo de la Subsecretaria Administrativa y la Oficina Jurídica.

Áreas	Derechos de Petición	Generales - Recibidos	Otros	Recursos	Total, general
Nomina	96	133	4		233
Prestaciones sociales	24	156	3	1	184
Talento Humano	1	87			88
Planta de personal	20	44		1	65
Personal	6	46	1		53
Contratista	1	6			7
Financiera		5			5
Subsecretaría de calidad		4			4
Subsecretaría de cobertura		4			4
Gestión administrativa		3			3
Planeación educativa		3			3
Gestión Organizacional		1			1
Oficina Jurídica		1			1
<b>Total, general</b>	<b>148</b>	<b>493</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>651</b>

**Tabla 10:** Radicados ACTIVOS por Dependencia y por Grupo

De la Tabla 10 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 Nómina es la que mayor número de radicados ACTIVOS tiene, distribuidos entre Generales-Recibo 133, Derechos de petición 96, otros 4.

De otro lado se tiene en cuenta ciento cuarenta y ocho Derechos de Petición, distribuidos entre Dependencias como Nómina, Prestaciones sociales, Planta de Personal, Personal, Contratista; al momento del corte de este informe, 31 de octubre de 2020.



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

Del gráfico 1 se observa que la Dependencia de Nómina es la que mayor participación tiene en los radicados SADE ACTIVOS, durante el periodo analizado: enero 1 de 2020 a 31 de octubre de 2020, con un 36%, seguida de Prestaciones Sociales con un 28% y en tercer lugar la Dependencia de Talento Humano con un 14%, Planta de Personal 10% y Personal con 8%, entre los más representativos.

En otro nivel se encuentra las Dependencias de Contratista, Financiera, Cobertura y Calidad, las cuales tienen una participación en promedio del 1%.

## 2) APLICATIVO SAC

COMPOSICION SAC AL 31 DE OCTUBRE DE 2020		
Estado	Cantidad	%
<b>Asignado</b>	528	8,73%
<b>En trámite</b>	42	0,69%
<b>Finalizado</b>	5.480	90,58%
<b>TOTAL</b>	<b>6.050</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 11: Cantidad de radicados SAC por estado

Según (Tabla 11): El aplicativo SAC es el segundo más utilizado para la radicación de trámites, consultas, enviar sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones en la Secretaria de Educación del Valle del Cauca, de tal manera que para las Dependencias de la Secretaria de Educación, el acumulado al 31 de octubre de 2020 es de 6.050 de los cuales 5.480 han sido finalizados, equivalentes al 90.58%, 570 siguen pendientes de responder para un equivalente del 9.42%, entre los que están asignados y en trámite.

Dependencia	Asignado	En trámite	Pendientes	Finalizados	Total, general
Personal	209	22	231	1272	1503
Nomina	177	8	185	217	402
Prestaciones Sociales	57	5	62	1397	1459
Talento Humano	53	3	56	1515	1571
Planta	19		19	361	380
Subsecretaria De Calidad Educativa	7		7	18	25
Planeación	1	2	3	1	4
Financiero	2		2	58	60
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera	1	1	2	18	20
Atención Al Ciudadano		1	1	141	142
Gestión Organizacional	1		1		1
Servicios Informáticos	1		1	161	162
Comunicación			0	3	3
Despacho Secretaria De Educación			0	1	1
Escalafón			0	179	179
Gestión Administrativa			0	33	33
Inspección Y Vigilancia			0	62	62
Jurídico			0	8	8
Subsecretaria De Cobertura Educativa			0	29	29
(En Blanco)			0	6	6
<b>Total, general</b>	<b>528</b>	<b>42</b>	<b>570</b>	<b>5.480</b>	<b>6.050</b>

Tabla 12: Cantidad de radicados SAC pendientes de respuesta por Dependencia

En la Tabla 12 se observa las Dependencias con mayor número de radicados SAC pendientes de responder en lo que va del año hasta el 31 de octubre 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 (1.503), ha finalizado 1.272 y quedan 231 pendientes.

En su orden siguen las Dependencias de Nómina, Prestaciones Sociales, Talento Humano, Planta, Calidad, Planeación, Financiero.

Dependencia	Asignado	En trámite	Pendientes	Finalizado	Total general
Comunicación			0	3	3
Despacho Secretaria De Educación			0	1	1
Escalafón			0	179	179
Gestión Administrativa			0	33	33
Inspección Y Vigilancia			0	62	62
Jurídico			0	8	8
Subsecretaria De Cobertura Educativa			0	29	29
(En Blanco)			0	6	6

**Tabla 13:** Dependencias con cero radicados SAC pendientes

De la Tabla 13 se puede evidenciar que las Dependencias: Comunicación, Despacho Secretaria de Educación, Escalafón, Gestión Administrativa, Inspección y Vigilancia, Jurídico, Cobertura, no han tenido radicados asignados durante el periodo mes de octubre 2020.

Dependencia	% Asignado	% En trámite	% PENDIENTES	% Finalizado	% Total general
Gestión Organizacional	100%	0%	100%	0%	100%
Planeación	25%	50%	75%	25%	100%
Nomina	44%	2%	46%	54%	100%
Subsecretaria De Calidad Educativa	28%	0%	28%	72%	100%
Personal	14%	1%	15%	85%	100%
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera	5%	5%	10%	90%	100%
Planta	5%	0%	5%	95%	100%
Prestaciones Sociales	4%	0%	4%	96%	100%
Talento Humano	3%	0%	4%	96%	100%
Financiero	3%	0%	3%	97%	100%
Atención Al Ciudadano	0%	1%	1%	99%	100%
Servicios Informáticos	1%	0%	1%	99%	100%

**Tabla 14:** Dependencias con porcentajes de radicados SAC pendientes

De la Tabla 14 se observa que la Dependencia de Gestión Organizacional cuentan con el 100% de radicados PENDIENTES, ya sea porque están asignados o en trámite.

De la misma Tabla 14 se evidencia que Dependencias como Planeación, Nómina, Calidad, Personal, Subsecretaría Administrativa y Financiera tienen porcentajes de radicados PENDIENTES entre el 75% y 10%.

Así mismo se observa en la Tabla 14, Dependencias que oscilan entre el 5% y 1% los radicados pendientes de responder; caso específico de Planta, Prestaciones Sociales, Talento Humano, Financiero, Atención al Ciudadano y Servicios Informáticos, todo lo anterior en el aplicativo SAC.

Funcionario/contratista	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Sep	oct	Total
Daysi Lorena Galíndez Zapata	0	0	0	0	0	1	2	34	68	66	171
Diana Marcela Diaz Tamayo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	77	77
Carolina Duque Giraldo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	60	60
María Patricia Fernández Prada	0	1	2	0	0	0	0	0	18	22	43
Diana Marcela Pipicano Gómez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	32
María Fernanda Bejarano Quintero	0	0	0	0	0	0	0	0	4	26	30
Luis Alberto Monsalve Rodríguez	0	0	0	0	0	0	0	0	5	19	24
Katherine Escobar Solís	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	19
Jonathan Grain Álvarez	0	0	0	0	0	0	0	0	2	15	17
Juliana Mera González	0	0	0	0	0	0	0	1	13	2	16
Paola Andrea Liz Lasso	0	0	0	0	0	0	0	0	6	4	10
Paola Tatiana Ortiz Pineda	0	0	0	0	0	0	0	0	2	8	10

**Tabla 15:** Radicados SAC pendientes mes a mes por funcionario

De la Tabla 15 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 junio hasta septiembre en un total de 105.

También se encuentra la funcionaria María Patricia Fernández Prada, quien cuenta con radicados PENDIENTES así: febrero 1, marzo 2, septiembre 18; entre los más antiguos.

De igual manera está la funcionaria Juliana Mera González con un radicado de agosto, 13 de septiembre, además también se observa a Paola Andrea Liz Lasso con 6 radicados pendientes de septiembre y Paola Tatiana Ortiz Pineda con 2 radicados pendientes de septiembre.

Funcionario/contratista	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Sep	oct	Total
Dorys Calderón Giraldo	0	0	0	0	0	0	6	3	0	0	9
Cinthia Darling Jiménez Ortiz	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	8
María Fernanda García Echeverry	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5
Martha Nidia García Cañas	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	5
María Eugenia Tascón Hurtado	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	4
Ligia María Burgos Figueroa	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4
Luis Fernando Saavedra	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
Sonia Camacho Camacho	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	3
Sandra Milena Cerón Jara	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Aura Myriam Pachichana	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
María Eugenia Restrepo Marín	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Luz Stella Henao Cortes	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Rubén Darío López Titimbo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Alejandro Fossi Falla	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Sara Diana Urbano Burbano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Edwin Vallejo Santacruz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Ana Milena Ortiz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Carlos Alberto Hurtado Quintero	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Doris Adriana Guerrero Pérez	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Eligio Antonio Padilla Garizado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Eduardo Andrés Santacruz Benítez	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Paola Andrea Alfonso Jiménez	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Heriberto Navia Meneses	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>45</b>	<b>125</b>	<b>378</b>	<b>570</b>

**Tabla 16:** Radicados SAC pendientes mes a mes por funcionario

En la Tabla 16 se puede evidenciar igualmente radicados PENDIENTES entre 9 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 4, marzo 6, junio 1, julio 11, agosto 45, septiembre 125 y octubre 378.

Etiquetas de fila	% ASIGNADO	% EN TRAMITE	% PENDIENTES	% FINALIZADO	% Total general
Sonia Camacho Camacho	100%	0%	100%	0%	100%
Sandra Milena Cerón Jara	100%	0%	100%	0%	100%
María Eugenia Restrepo Marín	0%	100%	100%	0%	100%
Rubén Darío López Titimbo	100%	0%	100%	0%	100%
Paola Andrea Alfonso Jiménez	100%	0%	100%	0%	100%
Doris Adriana Guerrero Pérez	100%	0%	100%	0%	100%
Eduardo Andrés Santacruz Benítez	100%	0%	100%	0%	100%
Edwin Vallejo Santacruz	0%	100%	100%	0%	100%

**Tabla 17:** Radicados SAC pendientes mes a mes por funcionario en %

En la Tabla 17 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 31/10/2020.

Es así que funcionarios/ contratistas como Sonia Camacho Camacho, Sandra Milena Cerón, María Eugenia Restrepo Marín, Rubén Darío López Titimbo, Paola Andrea Alfonso Jiménez, Doris Adriana Guerrero Pérez, Eduardo Andrés Santacruz Benítez y Edwin Vallejo Santacruz de 3,2,2,1,1,1,1,1, radicados, esos mismos están sin responder a la fecha de corte de este informe (31/10/2020).

Etiquetas de fila	% ASIGNADO	% EN TRAMITE	% PENDIENTES	% FINALIZADO	% Total general
Paola Andrea Liz Lasso	82%	9%	91%	9%	100%
Carolina Duque Giraldo	64%	6%	70%	30%	100%
Daysi Lorena Galíndez Zapata	52%	2%	53%	47%	100%
Martha Nidia García Cañas	0%	50%	50%	50%	100%
Ligia María Burgos Figueroa	50%	0%	50%	50%	100%
Carlos Alberto Hurtado Quintero	50%	0%	50%	50%	100%
Juliana Mera González	42%	6%	48%	52%	100%
Cinthia Darling Jiménez Ortiz	27%	4%	31%	69%	100%
María Patricia Fernández Prada	29%	1%	30%	70%	100%
Diana Marcela Diaz Tamayo	22%	2%	24%	76%	100%
Luis Alberto Monsalve Rodríguez	22%	0%	22%	78%	100%
Aura Myriam Pachichana	11%	11%	22%	78%	100%
Dorys Calderón Giraldo	14%	7%	20%	80%	100%
Eligio Antonio Padilla Garizado	20%	0%	20%	80%	100%
Luis Fernando Saavedra	18%	0%	18%	82%	100%
Sara Diana Urbano Burbano	17%	0%	17%	83%	100%

**Tabla 18:** Radicados SAC pendientes mes a mes por funcionario en %

De la Tabla 18 resalta los funcionarios/contratistas con alto porcentaje de radicados PENDIENTES de responder como lo es Paola Andrea Liz Lasso con un 91% sin embargo son 6 de septiembre y 4 de octubre. Carolina Duque Giraldo con el 70% de radicados PENDIENTES equivalente a 60 de octubre, Daysi Lorena Galíndez Zapata con un 53% de PENDIENTES, equivalentes a 105 radicados de junio a septiembre y 66 de octubre.

Etiquetas de fila	% ASIGNADO	% EN TRAMITE	% PENDIENTES	% FINALIZADO	% Total general
Heriberto Navia Meneses	9%	0%	9%	91%	100%
María Fernanda Bejarano Quintero	7%	1%	9%	91%	100%
Ana Milena Ortiz	8%	0%	8%	92%	100%
Diana Marcela Pipicano Gómez	8%	0%	8%	92%	100%
Jonathan Grain Álvarez	7%	0%	7%	93%	100%
María Eugenia Tascón Hurtado	6%	0%	6%	94%	100%
Katherine Escobar Solís	5%	0%	5%	95%	100%
Luz Stella Henao Cortes	2%	2%	3%	97%	100%
Alejandro Fossi Falla	3%	0%	3%	97%	100%
María Fernanda García Echeverry	2%	0%	2%	98%	100%
Paola Tatiana Ortiz Pineda	2%	0%	2%	98%	100%

**Tabla 19:** Radicados SAC pendientes mes a mes por funcionario

De la Tabla 19 se observa los funcionarios/contratistas con un porcentaje de radicados PENDIENTES de responder que oscila entre el 9 y el 2% todos ellos del mes de septiembre y octubre y específicamente de la segunda quincena, a excepción de uno de agosto de la funcionaria Luz Stella Henao con uno de julio.

Etiquetas de fila	% ASIGNADO	% EN TRAMITE	% PENDIENTES	% FINALIZADO	% Total general
Angy Viviana Gómez Marín	0%	0%	0%	100%	100%
Diego Varela Martínez	0%	0%	0%	100%	100%
Martha Yaneth Morales Idárraga	0%	0%	0%	100%	100%
Néstor Torres Mazuera	0%	0%	0%	100%	100%
Eduardo Gómez Salcedo	0%	0%	0%	100%	100%
Luz Dary Minota Álvarez	0%	0%	0%	100%	100%
Carlos Horacio Hernández Triana	0%	0%	0%	100%	100%
Gustavo Adolfo Constain Ruales	0%	0%	0%	100%	100%
Zulma López Ordoñez	0%	0%	0%	100%	100%
Hector Hernan Mesa Vasquez	0%	0%	0%	100%	100%
Williams Benítez Cardozo	0%	0%	0%	100%	100%

Alexandra Abadía Campo	0%	0%	0%	100%	100%
Janneth Susana Salazar Viuche	0%	0%	0%	100%	100%
Cindy Michelle Jaimes Sandoval	0%	0%	0%	100%	100%
Nazly Romero Zamorano	0%	0%	0%	100%	100%
Álvaro Zuluaga Cardona	0%	0%	0%	100%	100%
Damaris Moreno Portilla	0%	0%	0%	100%	100%
María Oliva Gómez Valencia	0%	0%	0%	100%	100%
Gustavo Adrián Ospina Rincón	0%	0%	0%	100%	100%
Sullenny Sarmiento Meneses	0%	0%	0%	100%	100%
Oberney Yagari González	0%	0%	0%	100%	100%
Orlando Mellizo Villegas	0%	0%	0%	100%	100%
María Otilia Muñoz	0%	0%	0%	100%	100%
Luz Stella Giraldo Gómez	0%	0%	0%	100%	100%
Lucy Constanza Estrada Mena	0%	0%	0%	100%	100%
(En Blanco)	0%	0%	0%	100%	100%
Luz Janeth Carrillo De Cruz	0%	0%	0%	100%	100%
Wilton Arley Galíndez Salamanca	0%	0%	0%	100%	100%
Amalfi Liliana Grueso Estacio	0%	0%	0%	100%	100%
Juan Carlos Borrero López	0%	0%	0%	100%	100%
Juan Carlos Montoya Martínez	0%	0%	0%	100%	100%
Edna Magaly Ayala Hernández	0%	0%	0%	100%	100%
Andrés Hernando Aristizábal Montufar	0%	0%	0%	100%	100%
Álvaro Rodríguez Coral	0%	0%	0%	100%	100%
Martha Cecilia Franco Álzate	0%	0%	0%	100%	100%
Heriberto Millán Acevedo	0%	0%	0%	100%	100%
Carmen Eugenia García Astudillo	0%	0%	0%	100%	100%
María Del Carmen Bahos Ortiz	0%	0%	0%	100%	100%
Elsy Constanza Llanos Libreros	0%	0%	0%	100%	100%
Luz Miryam Fernández Velasco	0%	0%	0%	100%	100%
Liliana Del Socorro Mier Ángel	0%	0%	0%	100%	100%
Rodrigo Javier Jiménez León	0%	0%	0%	100%	100%
Alexandra Álzate Espinal	0%	0%	0%	100%	100%
Luis Alfredo Manzano Gutiérrez	0%	0%	0%	100%	100%

**Tabla 20:** funcionarios/contratista que han respondido el 100% de radicados asignados

De la Tabla 20 se concluye los funcionarios/contratistas que han dado respuesta a todos los radicados asignados entre el 1 de enero y 31 de octubre de 2020.

Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Sep	oct	Total
Personal	0	0	1	0	0	1	0	0	32	197	231
Nómina	0	0	0	0	0	1	8	42	68	66	185
Prestaciones sociales	0	3	2	0	0	0	0	0	3	54	62
Planta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	19
Talento humano	0	1	1	0	0	0	1	1	21	31	56
Subsecretaría de calidad Educativa	0	0	0	0	0	0	2	0	1	4	7
Financiero	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Atención al ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Sub. Administrativa y Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Planeación Educativa	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	3
Gestión Organizacional	0	0	0	0	0	0	0	1	0		1
Servicios informáticos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>45</b>	<b>126</b>	<b>376</b>	<b>570</b>

**Tabla 21:** Dependencias mes a mes radicados SAC PENDIENTES

De la Tabla 21 se deduce que las dependencias de Personal, Nómina, Prestaciones Sociales, Planta, Talento Humano; son las que tienen el mayor número de radicados pendientes, y entre ellas, los radicados más antiguos como es Prestaciones sociales 3 de febrero, Talento Humano 1 de febrero, Personal 1 de marzo, Prestaciones Sociales 2 de marzo.

TIPO DE REQUERIMIENTO	ASIGNADO	EN TRAMITE	Total, general
PETICIÓN	295	12	307
TRÁMITE	192	26	218
RECLAMO	22	1	23
QUEJA	15	2	17
DENUNCIA	3		3
FELICITACIONES		1	1
SUGERENCIA	1		1
<b>Total, general</b>	<b>528</b>	<b>42</b>	<b>570</b>

**Tabla 22:** Radicados SAC PENDIENTES según Tipo

De la Tabla 22 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 307, seguido de Trámite con 218 y en menor cantidad se encuentran Reclamos 23, Quejas 17, Denuncias 3, Felicitaciones 1 y sugerencias 1.

EJE TEMATICO	ASIGNA DO	EN TRAMITE	Total general
Gestión Estratégica	100	7	107
Certificado De Tiempo De Servicio De Docentes O Administrativos	85	4	89
Certificación Salarial	49	8	57
Reconocimiento Y Pago Sobre Sueldo	54		54
Hojas De Vida (Documentación / Copias)	44	2	46
Inconsistencias De Nomina	36	2	38
Tramite De Prestaciones Sociales Y Económica Ante La Fiduprevisora.	33	5	38
Evaluación De Periodo De Prueba	13	3	16
Descuento De Salarios	13	2	15
Cesantías Parciales O Definitivas Para Personal Administrativos	13		13
Reclamaciones Administrativas	9	3	12
Terceros Por Libranzas	11		11
Certificado De Ingresos Y Retenciones	10		10
Necesidades De Planta	8		8
Certificado Laboral	7		7
Planta De Cargos	6		6
Certificación Para Retiro De Cesantías Parciales O Definitivas De Personal Administrativo	4		4
Evaluación De Desempeño	4		4
Solicitud De Traslado Por Permuta O Por Convocatoria.	4		4
Valoraciones Medicas	2	2	4
Certificado De Historia Laboral De Directivos Docentes, Docentes O Administrativos	2	1	3
Novedades De Establecimientos Educativos	3		3
Tramite De Pagos De Sentencias Judiciales	3		3
Contraseña Sistema Humano	2		2
Investigación Y/O Experiencias Significativas	2		2
Pensión De Jubilación Por Aportes	2		2
Vacaciones	2		2
Embargos Judiciales	1		1
Evaluación (Pruebas De Estado)	1		1
Felicitaciones		1	1
Fomento Para La Educación Superior Y Para El Trabajo	1		1
Gestión Uso E Implementación De Las Tic-Conectividad	1		1
Invitaciones	1		1
Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas De Calidad - Biblioteca	1		1
Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas De Calidad - Directivos		1	1
Recurso De Reposición	1		1
Requerimientos De Información Del Ministerio De Educación		1	1
<b>Total general</b>	<b>528</b>	<b>42</b>	<b>570</b>

**Tabla 23:** Radicados SAC PENDIENTES según eje temático

En la Tabla 23 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 107 radicados, seguido de Certificado de Tiempo de Servicios de Docentes o Administrativos con 89, Certificado salarial 57, Reconocimiento y pago sobre sueldo 54, Hojas de Vida documentación/copias con 54, Inconsistencias de nómina 38, Tramites de Prestaciones sociales y económicas ante la Fiduprevisora con 38, Evaluación de Periodo de Prueba con 16, Descuento de salarios con 15, Cesantías parciales o definitivas para personal administrativo 13, Reclamaciones administrativas 12, Terceros por libranza 11, Certificación de Ingresos y retenciones 10, entre los más representativos.

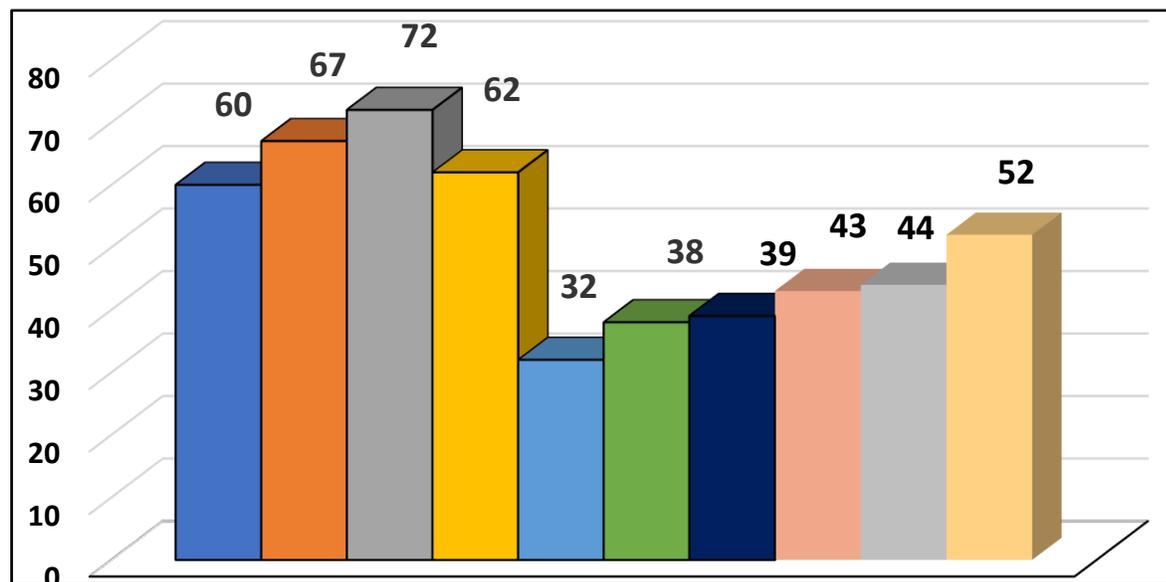
**ESTADO ACTUAL DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN EN EL ESCALAFON  
NACIONAL DEL SAC  
RANKING MES DE OCTUBRE 2020**

PUESTO	SECRETARIA	TOTAL	A TIEMPO	PORCENTAJE
49	IBAGUE	2.175	1.944	89,379
50	GUAJIRA	1.030	920	89,320
51	CORDOBA	2.435	2.144	88,049
52	VALLE_DEL_CAUCA	829	717	86,490
53	CUNDINAMARCA	2.004	1.685	84,082
54	MAICAO	744	622	83,602

**Tabla 24:** Puesto a octubre 31 de 2020

La Tabla 24 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 únicamente en el aplicativo **SAC**, es así que se ve el puesto 52 para la Secretaría de Educación del Valle del Cauca, luego de la Secretaría de Educación de Córdoba con un porcentaje del 86.490%.

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



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

**Gráfico 3:** Puesto ocupado mes a mes dentro del Rankin Min educación

MES	PUESTO	TOTAL	A TIEMPO	PORCENTAJE
Enero	60	318	245	77,04
Febrero	67	324	221	68,21
Marzo	72	595	352	59,16
Abril	62	292	209	71,58
Mayo	32	242	229	94,63
Junio	38	471	442	93,84
Julio	39	595	559	93,95
Agosto	43	657	594	90,41
Septiembre	44	771	704	90,49
Octubre	52	829	717	86,49

**Tabla 25:** Puesto mes a mes de la Secretaria de Educación del Valle del Cauca

### 3) APLICATIVO PQRSD

<b>COMPOSICION PQRSD AL 31 DE OCTUBRE DE 2020</b>		
<b>Estado</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Atendida</b>	1.187	94,88%
<b>En proceso</b>	64	5,12%
<b>TOTAL</b>	<b>1.251</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 26:** Composición radicados PQRSD

Tabla 26: El aplicativo PQRSD con corte a 31 de octubre 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 94.88% están atendidos; equivalente a 1.187 radicados y 64 radicados en Proceso, quiere decir por responder de fondo y representan el 5.12% del total de radicados PQRSD.

<b>Dependencia</b>	<b>ene</b>	<b>feb</b>	<b>mar</b>	<b>abr</b>	<b>may</b>	<b>jun</b>	<b>jul</b>	<b>ago</b>	<b>sep</b>	<b>oct</b>	<b>Total</b>
Planta Personal	0	0	0	0	0	0	0	4	4	7	15
Jefe personal	0	0	0	0	0	1	0	0	2	11	14
Prestaciones sociales	0	0	0	0	0	1	4	0	1	5	11
Talento humano	0	0	0	0	0	2	1	1	3	2	9
Nómina	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7	8
Sub Cobertura Educativa	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Inspección y Vigilancia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Jurídico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Subsecretaria de calidad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Atención al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>38</b>	<b>64</b>

**Tabla 27:** Radicados PQRSD por Dependencia mes a mes

De la Tabla 27 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 Planta con 15 de agosto, septiembre y octubre, Personal 14 de junio, septiembre, octubre, Prestaciones Sociales de junio, julio, septiembre y octubre; entre los más representativos.

Areas	Estado	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
<b>Atención al ciudadano</b>	Atendida	30	4	3		37
	<b>En proceso</b>	1				<b>1</b>
Total Atención al ciudadano		31	4	3		38
<b>Despacho</b>	Atendida	7			1	8
		7			1	8
<b>Escalafón</b>	Atendida	33	1			30
		33	1			34
<b>Gestión administrativa</b>	Atendida	2				2
		2				2
<b>Inspección y vigilancia</b>	Atendida	58	18		3	79
	<b>En proceso</b>	2				<b>2</b>
Total Inspección y vigilancia		60	18		3	81
<b>Jefe de personal</b>	Atendida	75	5	1		81
	<b>En proceso</b>	13	0	1		<b>14</b>
Total Jefe de personal		88	5	2		95
<b>Nomina</b>	Atendida	97	4	16	2	119
	<b>En proceso</b>	8	0	0	0	<b>8</b>
Total Nomina		105	5	16	2	127
<b>Oficina Financiera</b>	Atendida	116	8	7	3	134
						134
<b>Oficina Jurídica</b>	Atendida	4		1	1	6
	<b>En proceso</b>	1				<b>1</b>
Total Oficina Jurídica		5		1	1	7
<b>Planta de personal</b>	Atendida	210	2	3	1	216
	<b>En proceso</b>	12	1	2		<b>15</b>
Total Planta de personal		222	3	5	1	231
<b>Prestaciones sociales</b>	Atendida	169	11	6	2	188
	<b>En proceso</b>	10	1			<b>11</b>
Total Prestaciones sociales		179	12	6	2	199
<b>Servicios informaticos</b>	Atendida	27	3			30
		25	3			30
<b>Subsecretaría de calidad</b>	Atendida	16	1		1	18
	<b>En proceso</b>	1				<b>1</b>
Total Subsecretaría de calidad		17	1		1	19
<b>Subsecretaría de cobertura</b>	Atendida	24		1		25
	<b>En proceso</b>	2				<b>2</b>
Total Subsecretaría de cobertura		26		1		27
<b>Talento humano</b>	Atendida	190	4	15	1	210
	<b>En proceso</b>	9		0		<b>9</b>
Total Talento humano		199	4	15	1	219
<b>Total general</b>		<b>1.117</b>	<b>74</b>	<b>45</b>	<b>15</b>	<b>1.251</b>

**Tabla 28:** Radicados PQRSD en Proceso y por Tipo de Solicitud

De la Tabla 28 se observa el total de radicados PQRS, tanto atendidas como en proceso, del cual se concluye que la Dependencia de Personal con 231 radicados es la que más tiene, de los cuales 216 ya fueron atendidos y 15 están pendientes, seguida de Talento Humano con 219 radicados; de los cuales 210 ya fueron atendidos y quedan 9, luego se encuentra Prestaciones Sociales con 188 atendidas y 11 pendientes, entre los más representativos.

De la misma Tabla 28 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 Planta, Personal y Prestaciones Sociales, sobresale con 15, 14 y 11 peticiones pendientes de responder, seguida de Talento Humano con 9, y Nómina 8.

Áreas	Responsable	Atendida	En proceso	Total general
Atención al ciudadano	German López Ante	37	1	38
Despacho	María Isabel Hernández Jaramillo	8	0	8
Escalafón	Eduardo Antonio Gómez	34	0	34
Gestión administrativa	Paola Andrea Martínez	2		2
Inspección y vigilancia	Nazly Romero Zamorano	79	2	81
Jefe de personal	Martha Yaneth Morales	25	1	26
	María Fernanda García Echeverry	56	13	69
Nomina	Daysi Lorena Galíndez Zapata	106	8	114
	María Olivia Gómez Valencia	13	0	13
Oficina Jurídica	Claudia Yamileth Cerón	6	1	7
Financiera	Eligio Antonio Padilla	1		1
	José Alejandro Fossi Falla	133		133
Planta de personal	Katherine Escobar Solís	173	6	179
	Luis Alberto Monsalve	43	9	52
Prestaciones sociales	Cindy Michelle Jaimes	38	5	43
	Diana Marcela Pipicano	62	1	63
	Diego Varela	20		20
	Luz Dary Minota	65	5	70
	Luz Janeth Carrillo de Cruz	3		3
Servicios informáticos	Gustavo Constain	30	0	30
Subsecretaría de calidad	Ana Milena Ortiz Sánchez	18	1	19
Subsecretaría de cobertura	Oscar Eduardo Paz Ruiz	0	2	2
	Adriana Pérez Bolaños	25	0	25
Talento humano	Carlos Horacio Hernández Triana	79	1	80
	Janeth susana Salazar Viuche	10		10
	Sandra Milena Cerón	15	7	22
	Luz Stella Henao	106	1	107
<b>Total general</b>		<b>1187</b>	<b>64</b>	<b>1251</b>

**Tabla 29:** Radicados PQRS en Proceso    [edelcauca.gov.co](http://www.edelcauca.gov.co) [#ValleInvencible](https://www.facebook.com/valleinvencible)

En la Tabla 29, se observa la Dependencia y funcionario con más radicados en proceso, así: Nómina, funcionario Daysi Lorena Galíndez con 8 radicados pendientes de responder, luego le sigue la Dependencia Talento Humano, funcionaria Sandra Milena Cerón con 7 radicados pendientes de responder y luego Planta, funcionaria Katherine Escobar Solís con 6.

Responsable	A tiempo	Fuera de tiempo	Vigentes	Total, general
José Alejandro Fossi Falla	60	73	0	133
Katherine Escobar Solís	114	59	6	179
Luis Alberto Monsalve	2	41	9	52
Luz Stella Henao	83	23	1	107
Daysi Lorena Galíndez Zapata	45	65	8	114
Luz Dary Minota	50	15	5	70
Carlos Horacio Hernández Triana	66	13	1	80
German López Ante	24	13	1	38
Cindy Michelle Jaimes	17	21	5	43
Nazly Romero Zamorano	68	11	2	81
Diana Marcela Pipicano	55	7	1	63
Eduardo Antonio Gómez	27	7		34
Janeth Susana Salazar Viuche	7	3		10
Martha Yaneth Morales	22	3	1	26
Adriana Pérez Bolaños	10	15	0	25
Ana Milena Ortiz Sánchez	15	3	1	19
Diego Varela	18	2		20
Gustavo Constain	27	3		30
Paola Andrea Martínez	1	1		2
Claudia Yamileth Cerón		6	1	7
Eligio Antonio Padilla Garizado		1		1
Luz Janeth Carrillo De Cruz	3			3
María Fernanda García	15	41	13	69
María Isabel Hernández Jaramillo	5	3	0	8
María Olivia Gómez Valencia	10	3		13
Oscar Eduardo Paz Ruiz			2	2
Sandra Milena Cerón Jara	12	3	7	22
<b>Total, general</b>	<b>756</b>	<b>435</b>	<b>64</b>	<b>1251</b>

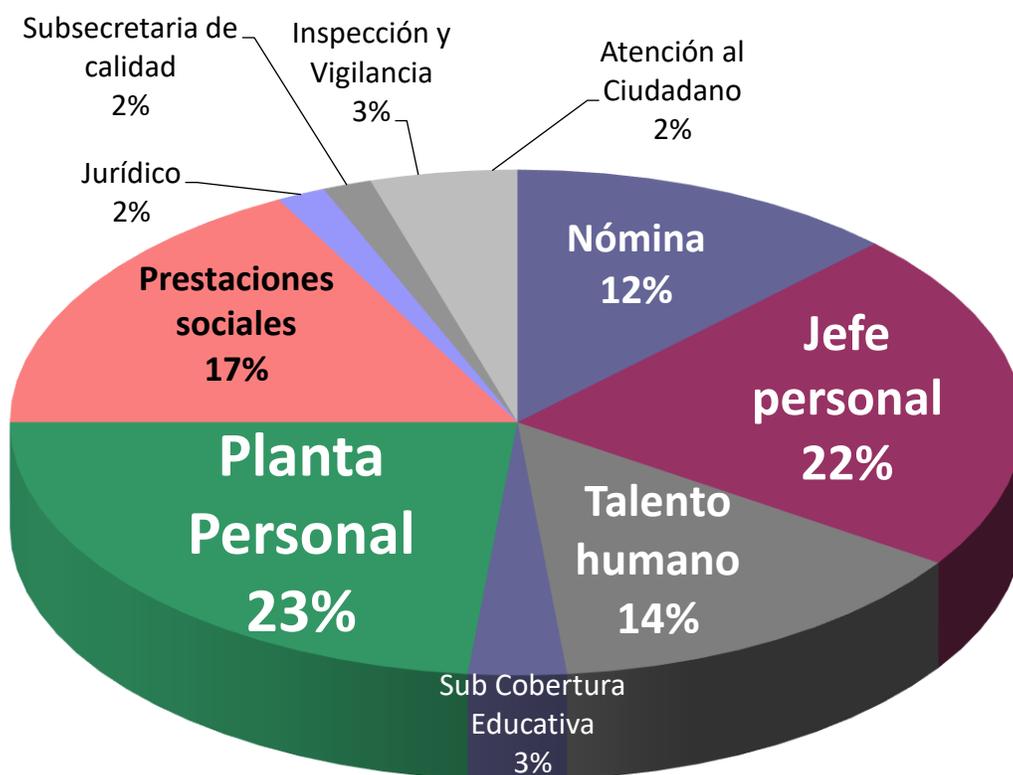
**Tabla 30:** Radicados PQRSD

En la Tabla 30 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 73 radicados correspondientes a los meses de junio, julio, seguido de Katherine Escobar Solís con 59 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	752	60%
Fuera de tiempo	435	35%
Vigentes	64	5%
<b>Total general</b>	<b>1.251</b>	<b>100%</b>

**Tabla 31:** Radicados totales de PQRSD por Término

De la Tabla 31 se observa que el 60% del total de los radicados PQRSD han sido respondidos a tiempo, el 35% fuera de tiempo y quedan pendientes por responder 64, equivalentes al 5%.



**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 OCTUBRE 31 DE 2020**

<b>CONSOLIDADO AL 31 DE OCTUBRE DE 2020</b>	
<b>Aplicativo</b>	<b>Cantidad</b>
<b>SADE</b>	6.811
<b>SAC</b>	6.050
<b>PQRSD</b>	1.251
<b>TOTAL</b>	<b>14.112</b>

**Tabla 32:** Total radicados en los tres aplicativos

De la (Tabla 32) 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 octubre 31 2020 es de 14.112.

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%.

<b>CONSOLIDADO AL 31 DE OCTUBRE DE 2020</b>		
<b>Aplicativo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>SADE</b>	6.811	48,26%
<b>SAC</b>	6.050	42,87%
<b>PQRSD</b>	1.251	8,86%
<b>TOTAL</b>	<b>14.112</b>	<b>100%</b>

**Tabla 33:** 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 33).

ESTADO	SADE	SAC	PQRSD	Total, general
<b>FINALIZADO</b>	6.136	5.480	1.187	12.803
<b>PENDIENTE</b>	675	570	64	1.309
<b>Total, general</b>	<b>6.811</b>	<b>6.050</b>	<b>1.251</b>	<b>14.112</b>

**Tabla 34:** Participación de radicados Pendientes en los tres aplicativos

De la (Tabla 34) se evidencia que los radicados **pendientes** de darles respuesta, comparado con el total de radicados asignados a la Secretaria de Educación del Valle del Cauca, hasta el 31 de octubre de 2020 ascienden a 1.309 reflejándose una reducción del 15% comparado con los 1.546 que había pendiente a 30 de septiembre de 2020.

Estado	Total, general	%
<b>FINALIZADO</b>	12.803	91%
<b>PENDIENTE</b>	1.309	9%
<b>Total, general</b>	<b>14.112</b>	<b>100%</b>

**Tabla 35:** Participación porcentual de radicados Pendientes en los tres aplicativos

De la (Tabla 35) se evidencia que los radicados pendientes de darles respuesta, en términos porcentuales, comparado con el total de radicados asignados a la Secretaria de Educación del Valle del Cauca, hasta el 31 de octubre de 2020 ascienden al 9%, con una reducción porcentual de 3 puntos comparado con el 12% que existía en el mes inmediatamente anterior (septiembre 31/2020).

Areas	Finalizado	Pendiente	Total general	% Finalizado	% Pendiente
Contratista	4	7	11	36,36%	63,64%
Planeación educativa	9	6	15	60,00%	40,00%
Gestión Organizacional	5	2	7	71,43%	28,57%
Nómina	1155	426	1581	73,06%	26,94%
Personal	2034	292	2326	87,45%	12,55%

Prestaciones sociales	2356	308	2664	88,44%	11,56%
Subsecretaría de calidad	108	12	120	90,00%	10,00%
Planta de personal	1513	85	1598	94,68%	5,32%
Talento Humano	3549	150	3699	95,94%	4,06%
Oficina jurídica	72	2	74	97,30%	2,70%
Financiera	265	7	272	97,43%	2,57%
Subsecretaría de cobertura	216	5	221	97,74%	2,26%
Subsecretaria Administrativa y Financiera	156	2	158	98,73%	1,27%
Atención al Ciudadano	205	2	207	99,03%	0,97%
Inspección y vigilancia	305	2	307	99,35%	0,65%
Servicios informáticos	204	1	205	99,51%	0,49%
Comunicaciones	5		5	100,00%	0,00%
Despacho	58		58	100,00%	0,00%
Escalafón	330		330	100,00%	0,00%
Gestión administrativa	245		245	100,00%	0,00%
Oficina Primera Infancia	3		3	100,00%	0,00%
(en blanco)	6		6	100,00%	0,00%
<b>Total general</b>	<b>12.803</b>	<b>1.309</b>	<b>14.112</b>		

**Tabla 36:** Participación porcentual de radicados Pendientes

De la Tabla 36 es evidente que las Dependencias con mayor porcentaje de radicados pendientes de responder en los tres aplicativos son: del Contratista (Hernando Martínez Gómez) del aplicativo SADE, con un 63%, seguidamente se encuentra Planeación Educativa con el 40% de radicados pendientes de responder, luego Gestión Organizacional el 28,57%, Nómina con el 26.94%, Personal 12.55%, Prestaciones Sociales 11.56%, Subsecretaria de Calidad 10%, Planta de Personal 5.32%, Talento Humano 4.06%, Oficina Jurídica 2.70%, Financiera 2.57%, Cobertura con el 2.26%, Subsecretaria Administrativa y Financiera 1.27%, y así sucesivamente hasta encontrar Dependencias con porcentajes de menos del 1%.

Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	TOTAL
Nómina	1	3	6			3	11	53	172	177	426
Prestaciones Sociales	24	21	68			6	11	11	41	126	308
Personal	1		5		2	1	1	1	44	223	278
Talento Humano		1	1			2	2	2	36	106	150

**Tabla 37:** Radicados por Dependencia Pendientes mes a mes

De la Tabla 37 se visualiza que la Dependencia de Nómina es la que mayor número de radicados pendientes tiene por responder en los tres aplicativos con 426, con el agravante que corresponden a los meses más antiguos; enero, febrero, marzo, junio, julio, agosto, seguida de Prestaciones Sociales con 308 dependencia que resalta por la cantidad de radicados de los meses de enero 24, febrero 21 y marzo 68, sigue Personal con 278 y Talento Humano 150.

Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	TOTAL
Planta		1	6				1	6	16	55	85
Jefe de Personal						1			2	11	14
Subsecretaria de Calidad		1	1				2		1	7	12

**Tabla 38:** Radicados por Dependencia Pendientes mes a mes

De la Tabla 38 se visualiza que la Dependencia de Planta de Personal cuenta con 85 radicados pendientes por responder en los tres aplicativos, seguida de Personal con 14, sigue Subsecretaria de Calidad con 12, todas ellas en menor cantidad sin embargo en el caso de Planta y Calidad; de meses antiguos como es febrero, marzo, junio, julio y agosto.

Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	TOTAL
Contratista		5			1					1	7
Financiera								1	1	5	7
Planeación			3					1		2	6
Subsecretaria de Cobertura			3						1	1	5
Atención al Ciudadano										2	2
Gestión Organizacional						1		1			2
Inspección y Vigilancia										2	2
Oficina Jurídica							1			1	2
Sub. de Gestión Activa y Financiera										2	2
Servicios Informáticos										1	1

**Tabla 39:** Radicados por Dependencia Pendientes mes a mes

De la Tabla 39 se observa que la Dependencia Contratista (Hernando Benítez) cuenta con 7 radicados pendientes por responder en los tres aplicativos, seguida de Financiera con 7, Planeación con 6, sigue Cobertura con 5, Luego Atención al Ciudadano, Gestión Organizacional, Inspección y Vigilancia, Jurídica y Sub. Activa y Financiera con 2 cada una y por último Servicios Informáticos con 1.

Funcionario/contratista	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	TOTAL
Daysi Lorena Galíndez Zapata	1	3	4			3	5	42	105	127	290
Maria Fernanda Bejarano Quintero									16	93	109
Juliana Mera Gonzalez								2	50	52	104

**Tabla 40:** Radicados Totales pendientes por Funcionario mes a mes

En la Tabla 40 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 290 radicados pendientes de responder de los meses de enero, febrero, marzo, junio, julio, agosto y en su mayoría de septiembre y octubre.

Funcionario/contratista	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	TOTAL
Diana Marcela Diaz Tamayo										77	77
Cindy Michelle Jaimes Sandoval	5	3				1		1	20	35	65
Jonathan Grain Álvarez	1	9	3			1		3	13	35	65
Katherine Escobar Solis		1	6				1	1	9	46	64
Carolina Duque Giraldo										60	60
Diana Marcela Pipicano Gomez	11	2							1	42	56
Maria Patricia Fernández Prada	1		5						17	30	53
Diego Varela Martinez			52								52
Luis Alberto Monsalve Rodriguez								5	12	28	45
Maria Fernanda Garcia Echeverry									2	33	35
Juliana Maria Osorio Vergara									30		30
Cinthia Darling Jimenez Ortiz							1	1	15	9	26
Gustavo Adrián Ospina Rincón		4	1			1		6	4		16
Dorys Calderón Giraldo			2				6	5			13
Sandra Milena Cerón Jara								1	3	9	13
Paola Andrea Liz Lasso									6	5	11
Paola Tatiana Ortiz Pineda									2	9	11

**Tabla 41:** Radicados Totales pendientes por Funcionario mes a mes

De la Tabla 41 Se evidencia radicados pendientes de meses antiguos como es el caso de Diego Varela con 52 radicados del mes de marzo, también se visualiza en la Tabla 41, el listado de funcionarios/contratistas con radicados pendientes que van desde 77 hasta 11.

Funcionario/contratista	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	TOTAL
Diana Maria Bermudez Martinez			1			2	6				9
Hernando Benítez Gomez		5			1					1	7
Luz Dary Minota			2			1	4				7
Maria Eugenia Tascón Hurtado									1	6	7
Luis Fernando Saavedra Prado										6	6
Eligio Antonio Padilla Garizado										5	5
Martha Nidia Garcia Cañas		3	2								5
Zulma Lopez Ordoñez			5								5
Janeth Carrillo De Cruz	4										4
Ligia Maria Burgos Figueroa								4			4
Rodrigo Javier Jimenez Leon			1					2	1		4
Ana Milena Ortiz Sanchez										3	3
Juan Sebastian Carvajal Ramírez	2		1								3
Luz Stella Henao Cortes						1	1		1		3
Sonia Camacho Camacho							1			2	3
Alejandro Fossi Falla								1	1		2
Aura Myriam Pachichana										2	2
Diana Marcela Mosquera Lopez			2								2
Maria Eugenia Restrepo Marín			2								2
Nazly Romero Zamorano										2	2
Oscar Eduardo Paz Ruiz									1	1	2
Roberto Arturo Manzano Jaramillo		1	1								2
Sara Diana Urbano Burbano										2	2
Wladimir Guerrero										2	2
Alexandra Abadía	1										1
Angy Viviana Gomez Marín	1										1
Aura Esperanza Ortiz								1			1
Berardo Zúñiga Aguirre										1	1
Carlos Alberto Hurtado Quintero								1			1
Carlos Horacio Hernandez Triana						1					1
Carmen Elisa Lozano Agudelo			1								1
Claudia Yamileth Cerón							1				1
Cristhian Rodriguez Tapia							1				1
Doris Adriana Guerrero Perez								1			1

Eduardo Andres Santacruz Benítez								1				1
Edwin Vallejo Santacruz											1	1
German Lopez Ante											1	1
Gustavo Hernando Martinez Molano											1	1
Heriberto Navia Meneses											1	1
Jairo Giraldo Foronda											1	1
Libia Elena Campo Marín					1							1
Martha Yaneth Morales						1						1
Paola Andrea Alfonso Jimenez							1					1
Robynson Sandoval Rebolledo			1									1
Rubén Darío Lopez Titimbo									1			1

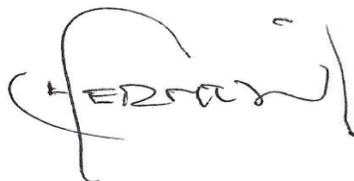
**Tabla 42:** Radicados Totales pendientes por Funcionario mes a mes

En la Tabla 42 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 Diana Maria Bermudez Martinez, Hernando Benítez Gómez, Luz Dary Minota, María Eugenia Tascón, Luis Fernando Saavedra, entre los más representativos por ser radicados antiguos.

## **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, septiembre y octubre; 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.
- 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 constancia o paz y salvo, al personal retirado o trasladado a otras dependencias, o que cambian de funciones para que los radicados a cargo de ellos 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 y en el caso que sea necesario directamente con el funcionario/contratista.
- 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 y unificación de los criterios de parametrización de los aplicativos.
- 7) Hacer y socializar e implementar un plan de mejora desde la Oficina de Atención al Ciudadano al seguimiento de las PQRSD para que sean respondidas en términos y de fondo.

Atentamente,



**HÉCTOR HERNÁN MESA VÁSQUEZ**  
Líder Oficina de Atención al Ciudadano

Noviembre 17 de 2020