

## **INFORME MENSUAL DE LOS APLICATIVOS SADE-SAC-PQRSD DE ATENCIÓN AL USUARIO A 30 DE NOVIEMBRE 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 NOVIEMBRE DE 2020		
Estado	Cantidad	%
Archivado	6.860	93,36%
Activos	488	6,64%
Inactivo	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>7.348</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 1:** Composición radicados SADE

Según (Tabla 1): El aplicativo SADE en lo corrido del año hasta el 30 de noviembre de 2020, presenta un acumulado de 7.348 radicados.

El aplicativo SADE respecto a ESTADO de los radicados presenta: (Archivado, Activo e inactivo), evidenciándose que el 93.36% están archivados, equivalente a 6.860 radicados, **488 radicados ACTIVOS**; equivalentes al 6.64%.

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 488, comparado con los 618 que existían al 31 de octubre 2020; presenta una reducción del 21.04%.

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	nov	Total, general
Prestaciones sociales	8	11	7		3	6	5	16	36	63	155
Nómina	1		6		2	3	10	28	31	54	135
Personal	1							2	2	45	50
Planta de personal			2				1	4	8	11	26
Talento Humano									3	18	21
Atención al Ciudadano										15	15
Contratista		5		1					1		7
Subsecretaría de cobertura			3							3	6
Subsecretaría de calidad		1	1							2	4
Escalafón										4	4
Inspección y Vigilancia										4	4
Oficina Jurídica									1	1	2
Financiera							1				1
Gestión Administrativa										1	1
<b>Total, general</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>17</b>	<b>50</b>	<b>82</b>	<b>221</b>	<b>431</b>

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

**Prestaciones Sociales**, se destaca por la mayor cantidad de radicados pendientes de responder, con 155 y además porque 56 de los 155 están vencidos, como es 8 en enero, 11 en febrero, 7 marzo, 3 junio, 6 julio, 5 agosto, y 16 septiembre.

Las Dependencias de **Nómina** y **Personal**, siguen en su orden con mayor número de radicados pendientes de responder con 135 y 155 respectivamente; siendo lo más relevante los radicados vencidos de Nómina, como es 1 enero, 6 marzo, 2 junio, 3 julio, 10 agosto y 28 septiembre, y por el lado de Personal 1 enero, y 2 en agosto.

De ahí en adelante se destacan las Dependencias de Planta, Contratista, Cobertura, Calidad, y Financiera 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 Atención al Ciudadano, Escalafón, Inspección y Vigilancia, y Gestión Administrativa, porque los radicados que les aparece, están dentro de los tiempos previstos y más aún a Dependencias como Comunicaciones, Subsecretaria Administrativa y Financiera, Planeación; 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 septiembre 2020 y que ascienden a 50; distribuidos en las Dependencias de **Prestaciones Sociales, Nómina, Planta y Personal**, entre las más

representativas, así como por los meses de marzo con 19, febrero y agosto con 17 cada una, enero 10, julio 9 y junio 5.

Funcionario/Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	Total
<b>DAYSÍ LORENA GALINDEZ</b>	1	0	4	0	0	2	3	8	28	31	49	126

**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 126 radicados pendientes de responder y de los cuales 46 están vencidos.

Funcionario/Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	Total
<b>Jonathan Grain Álvarez</b>	0	6	2	0	0	0	0	2	6	13	13	42
<b>Maria Fernanda Garcia Echeverry</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	34	35
<b>Rodrigo Javier Jimenez Leon</b>	1	0	1	0	0	1	6	0	2	5	13	29
<b>Cindy Michelle Jaimes Sandoval</b>	0	1	0	0	0	0	0	0	2	8	11	22
<b>Luis Alberto Monsalve Rodriguez</b>	0	0	0	0	0	0	0	1	3	7	7	18
<b>Angie Yulieth Ospina Perez</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	13
<b>Maria Fernanda Bejarano</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	11	12
<b>Juan Sebastian Carvajal</b>	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	8	11
<b>Gustavo Adrián Ospina Rincón</b>	0	4	1	0	0	1	0	0	2	0	2	10

**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, septiembre y octubre; entre los que se encuentran Jonathan Grain, Maria Fernanda Garcia Echeverry, Rodrigo Javier Jimenez León, Cindy Michelle Jaimes Sandoval, Luis Alberto Monsalve Rodriguez, Angie Yulieth Ospina Perez, Maria Fernanda Bejarano, Juan Sebastian Carvajal y Gustavo Adrián Ospina Rincón.

Funcionario/Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	Total
<b>Katherine Escobar Solis</b>	0	0	2	0	0	0	0	0	1	1	4	8
<b>Maria Eugenia Tascón Hurtado</b>	0	0	0	0	0	1	0	1	0	4	2	8
<b>Cinthia Darling Jimenez</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	7
<b>Gustavo Hernando Martinez Molano</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	5	7
<b>Hernando Benítez Gomez</b>	0	5	0	0	1	0	0	0	0	1	0	7
<b>Luz Estella Henao Cortez</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	6
<b>Cristhian Rodriguez Tapia</b>	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2	1	5
<b>Juliana Mera Gonzalez</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5
<b>Alexandra Abadía</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	4
<b>Celiar Aníbal Forero</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4

<b>Doris Calderón Giraldo</b>	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	4
<b>Eduardo Antonio Gomez Salcedo</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
<b>Janeth Carrillo De Cruz</b>	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
<b>Paola Andrea Liz Lasso</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	4
<b>David Alexander Cruz Arango</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
<b>Luz Dary Minota Álvarez</b>	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	3
<b>Oscar Eduardo Paz Ruiz</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
<b>Paola Tatiana Ortiz Pineda</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
<b>Aura Esperanza Ortiz</b>	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
<b>Edwin Vallejo Santa Cruz</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
<b>Luis Fernando Saavedra Prado</b>	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
<b>Paola Andrea Balanta Riascos</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
<b>Roberto Arturo Manzano Jaramillo</b>	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
<b>Diana Marcela Mosquera Lopez</b>	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
<b>Alejandro Fossi Falla</b>	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
<b>Ana Milena Ortiz Sanchez</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>Angy Viviana Gomez Marín</b>	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Carmen Elisa Lozano Agudelo</b>	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
<b>Edna Ruth Naranjo Higueta</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
<b>Jairo Giraldo Foronda</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
<b>Maria Patricia Fernández Prada</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
<b>Nicomedes Torres Cándelo</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
<b>Paola Andrea Vélez Martínez</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>Rubén Darío Lopez Titimbo</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>Sandra Lorena Moreno Rodriguez</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1

**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 Cinthia Darling Jimenez, Juliana Mera, Celiar Aníbal Forero, Eduardo Antonio Gomez Salcedo, David Alexander Cruz Arango, Oscar Eduardo Paz Ruiz, Paola Tatiana Ortiz, Pineda, Edwin Vallejo Cruz, Paola Andrea Balanta Riascos, Ana Milena Ortiz Sanchez, Paola Andrea Vélez Martínez, Sandra Lorena Moreno Rodriguez.

Funcionario/Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	Total
María Fernanda García Echeverry	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	34	35
María Fernanda Bejarano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	11	12
Alexandra Abadía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	4
Alejandro Fossi Falla	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Angy Viviana Gómez Marín	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Carmen Elisa Lozano Agudelo	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Edna Ruth Naranjo Higueta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Jairo Giraldo Foronda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
María Patricia Fernández Prada	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Nicomedes Torres Cándelo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	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, agosto, septiembre, octubre.

Areas	Activo	Archivado	Total general	% Activo	% Archivado
Atención al Ciudadano	15	30	45	33%	67%
Contratista	7	4	11	16%	36%
Prestaciones sociales	155	933	1088	14%	86%
Nomina	135	1007	1142	12%	88%
Escalafón	4	128	132	9%	97%
Inspección y vigilancia	4	185	189	9%	98%
Personal	50	784	834	6%	94%
Subsecretaría de calidad	4	83	87	5%	95%
Subsecretaría de cobertura	6	173	179	3%	97%
Oficina Jurídica	2	61	63	3%	97%
Planta de personal	26	1020	1046	2%	98%
Financiera	1	80	81	2%	99%
Gestión administrativa	1	229	230	2%	100%
Talento Humano	21	1916	1937	1%	99%

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

De la Tabla 7 se concluye que las Dependencias de Atención al Ciudadano, Contratista (Hernando Benítez), Prestaciones Sociales, Nómina, aparecen entre las que mayor porcentaje de radicados ACTIVOS presentan.

Áreas	Activo	Archivado	Total general	% Activo	% Archivado
Comunicaciones		2	2	0%	100%
Despacho		50	50	0%	100%
Gestión Organizacional		6	6	0%	100%
Oficina Primera Infancia		3	3	0%	100%
Planeación educativa		11	11	0%	100%
Servicios informáticos		13	13	0%	100%
Subsecretaria Administrativa y Financiera		142	142	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 por el aplicativo SADE.

Áreas	Generales- Recibo	Derechos de Petición	Acción de tutela	Otros	Recurso	Total
Prestaciones sociales	127	26		2		155
Nomina	97	37		1		135
Personal	46	3		1		50
Planta de personal	19	7				26
Talento Humano	17	4				21
Atención al Ciudadano	12	3				15
Contratista	6	1				7
Subsecretaría de cobertura	6					6
Escalafón	3	1				4
inspección y vigilancia	3	1				4
Subsecretaría de calidad	4					4
Oficina Jurídica	2					2
Financiera	1					1
Gestión administrativa	1					1
<b>Total, general</b>	<b>344</b>	<b>83</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>431</b>

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

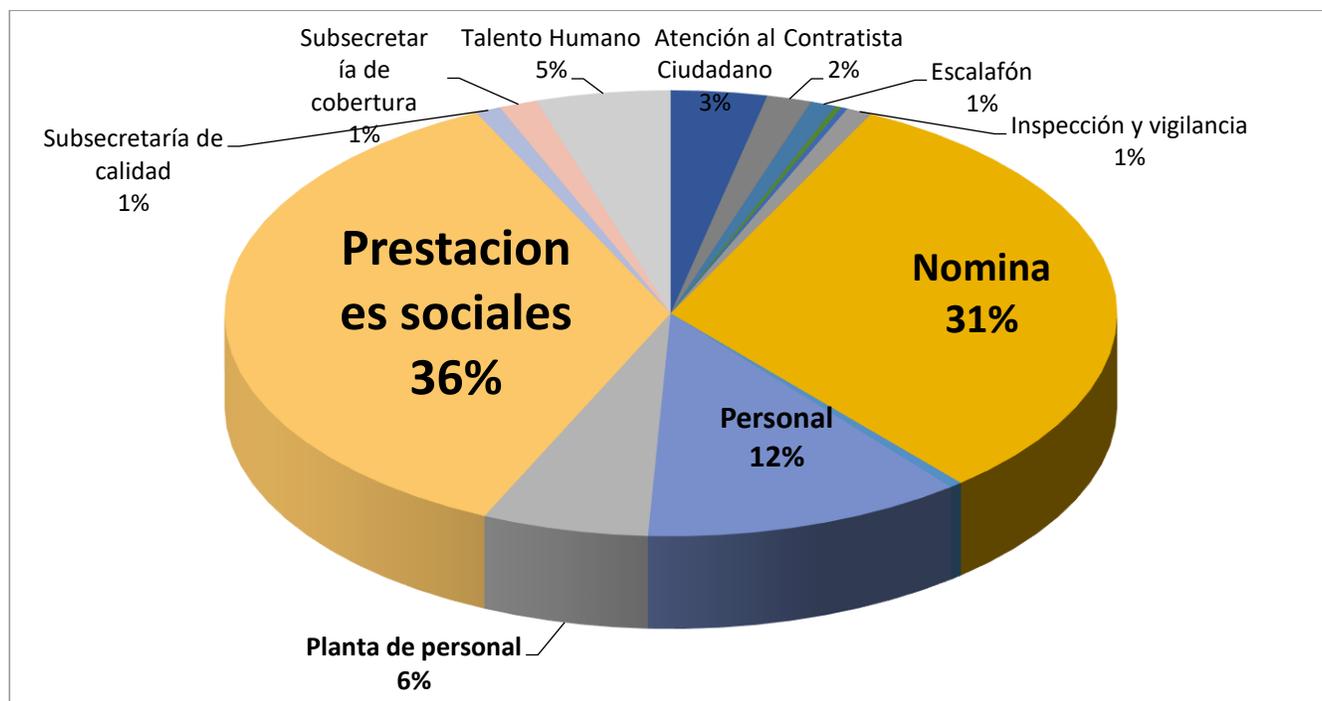
De la Tabla 9 se observa la cantidad total a la fecha de radicados por Dependencia y por grupo; que quiere decir si se clasificó en el momento de la radicación como Acción de Tutela, Derecho de Petición, Generales Recibidos y Recursos; con la particularidad que no se visualizan recursos durante todo este periodo ni Tutelas, y se encuentra 344 radicados clasificados como Generales-Recibido, 83 derechos de petición, 4 como otros.

Áreas	Generales -Recibo	Derechos de Petición	Acción de tutela	Otros	Recurso	Total
Prestaciones sociales	127	26		2		155
Nomina	97	37		1		135
Personal	46	3		1		50
Planta de personal	19	7				26
Talento Humano	17	4				21
Atención al Ciudadano	12	3				15
Contratista	6	1				7
Subsecretaría de cobertura	6					6
Escalafón	3	1				4
inspección y vigilancia	3	1				4
Subsecretaría de calidad	4					4
Oficina Jurídica	2					2
Financiera	1					1
Gestión administrativa	1					1
<b>Total general</b>	<b>344</b>	<b>83</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>431</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 Prestaciones Sociales es la que mayor número de radicados ACTIVOS tiene, distribuidos entre Generales-Recibo 127, Derechos de petición 26, otros 2.

De otro lado se tiene en cuenta ciento ochenta y tres Derechos de Petición, distribuidos entre Dependencias como Nómina, Prestaciones sociales, Personal y Planta; al momento del corte de este informe, 30 de noviembre 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 noviembre de 2020, con un 36%, seguida de Nómina con un 31% y en tercer lugar la Dependencia de Personal con un 12%, Planta de Personal 6% y Talento Humano con 5%, 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

<b>COMPOSICION SAC AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020</b>		
<b>Estado</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Asignado</b>	551	8,20%
<b>En trámite</b>	14	0,21%
<b>Finalizado</b>	6.154	91,59%
<b>TOTAL</b>	<b>6.719</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 Secretaría de Educación del Valle del Cauca, de tal manera que para las Dependencias de la Secretaría de Educación, el acumulado al 30 de noviembre de 2020 es de 6.719 de los cuales 6.154 han sido finalizados, equivalentes al 91.59%, 565 siguen pendientes de responder para un equivalente del 8.41%, entre los que están asignados y en trámite.

<b>Dependencia</b>	<b>Asignado</b>	<b>En trámite</b>	<b>Pendientes</b>	<b>Finalizado</b>	<b>Total general</b>
PERSONAL	220	3	223	1509	1732
NOMINA	179	6	185	292	477
PRESTACIONES SOCIALES	51		51	1542	1593
TALENTO HUMANO	36		36	1610	1646
PLANTA	24		24	410	434
SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA	9	1	10	20	30
SUBSECRETARIA GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	7	1	8	18	26
ESCALAFON	6		6	198	204
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	6		6	84	90
FINANCIERO	5		5	61	66
GESTION ADMINISTRATIVA	4		4	37	41
PLANEACION		2	2	2	4
SERVICIOS INFORMATICOS	2		2	169	171
SUBSECRETARIA DE COBERTURA EDUCATIVA	1	1	2	30	32
GESTIÓN ORGANIZACIONAL	1		1		1

**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 30 de noviembre 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 (1.732), ha finalizado 1.509 y quedan 223 pendientes.

En su orden siguen las Dependencias de Nómina, Prestaciones Sociales, Talento Humano, Planta, Subsecretaria Educativa.

Dependencia	Asignado	En trámite	Pendientes	Finalizado	Total general
ATENCIÓN AL CIUDADANO			0	151	151
COMUNICACION			0	4	4
DESPACHO SECRETARIA DE EDUCACION			0	1	1
JURIDICO			0	9	9
(en blanco)			0	7	7

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

De la Tabla 13 se puede evidenciar que las Dependencias: Atención al Ciudadano, comunicación, Despacho Secretaria de Educación, Jurídico, no han tenido radicados asignados durante el mes de noviembre 2020.

Dependencia	% Asignado	% En trámite	% PENDIENTES	% Finalizado	% Total general
GESTIÓN ORGANIZACIONAL	100%	0%	100%	0%	100%
PLANEACION	0%	50%	50%	50%	100%
NOMINA	38%	1%	39%	61%	100%
SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA	30%	3%	33%	67%	100%
SUBSECRETARIA GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	27%	4%	31%	69%	100%
PERSONAL	13%	0%	13%	87%	100%
GESTION ADMINISTRATIVA	10%	0%	10%	90%	100%
FINANCIERO	8%	0%	8%	92%	100%
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	7%	0%	7%	93%	100%
SUBSECRETARIA DE COBERTURA EDUCATIVA	3%	3%	6%	94%	100%
PLANTA	6%	0%	6%	94%	100%
PRESTACIONES SOCIALES	3%	0%	3%	97%	100%
ESCALAFON	3%	0%	3%	97%	100%
TALENTO HUMANO	2%	0%	2%	98%	100%
SERVICIOS INFORMATICOS	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, Subsecretaría Administrativa y Financiera, Personal, Gestión Administrativa, tienen porcentajes de radicados PENDIENTES entre el 50% y 10%.

Así mismo se observa en la Tabla 14, Dependencias que oscilan entre el 8% y 1% los radicados pendientes de responder; caso específico de Financiera, Inspección y Vigilancia, Cobertura, Planta, Prestaciones Sociales, Escalafón, Talento Humano y Servicios Informáticos todo lo anterior en el aplicativo SAC.

Funcionario/contratista	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Sep	oct	nov	Total
Daysi Lorena Galíndez Zapata	0	0	0	0	0	0	0	15	36	51	74	176
Carolina Duque Giraldo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	61	71
Diana Marcela Díaz Tamayo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	52	53
María Fernanda Bejarano Quintero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	36	52
Katherine Escobar Solís	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	24
María Patricia Fernández Prada	0	1	2	0	0	0	0	0	0	9	16	28
Rodrigo Javier Jiménez León	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	18
Jonathan Grain Álvarez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	8	15
Luis Alberto Monsalve Rodríguez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	13	14
María Eugenia Tascón Hurtado	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	9	12
PAOLA TATIANA ORTIZ PINEDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	12

**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 agosto hasta noviembre en un total de 176.

También se encuentra la funcionaria Carolina Duque Giraldo, quien cuenta con radicados PENDIENTES así: octubre 10, noviembre 61; entre los más antiguos.

De igual manera está la funcionaria Diana Marcela Díaz Tamayo con un radicado de octubre, 52 de noviembre, además también se observa a María Fernanda Bejarano con 16 radicados pendientes de octubre y 36 de noviembre, Katherine Escobar con 24 radicados pendientes de noviembre.

Llama la atención María Patricia Fernández Prada con 28 radicados pendientes de responder y vencidos, así como María Eugenia Tascón y Paola Tatiana Ortiz Pineda.

Funcionario/contratista	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Sep	oct	nov	Total
CINTHIA DARLING JIMENEZ ORTIZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	7	9
AURA MYRIAM PACHICHANA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6	8
EDUARDO GOMEZ SALCEDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
PAOLA ANDREA BALANTA RIASCOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
CINDY MICHELLE JAIMES SANDOVAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5
PAOLA ANDREA LIZ LASSO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	5
ALVARO ZULUAGA CARDONA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
ANA MILENA ORTIZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
CELIAR ANIBAL FORERRO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
DORYS CALDERÓN GIRALDO	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	4
ELIGIO ANTONIO PADILLA GARIZADO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
LIGIA MARIA BURGOS FIGUEROA	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
SANDRA MILENA CERON	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	4
LUZ STELLA HENAO CORTES	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	3
SONIA CAMACHO CAMACHO	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	3
MARIA EUGENIA RESTREPO MARIN	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
SULLENNY SARMIENTO MENESES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
ALEJANDRO FOSSI FALLA	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
DORIS ADRIANA GUERRERO PEREZ	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
EDUARDO ANDRES SANTACRUZ BENITEZ	0	0	0	0	0	0	0	1	0			1
GUSTAVO ADOLFO CONSTAIN RUALES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
LUCY CONSTANZA ESTRADA MENA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
LUIS FERNANDO SAAVEDRA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
MARIA FERNANDA GARCIA ECHEVERRY	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
OBERNEY YAGARI GONZALEZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
PAOLA ANDREA ALFONSO JIMENEZ	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
RUBEN DARIO TITIMBO	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
WILLIAN EMIR MOSQUERA MORENO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
WILTON ARLEY GALINDEZ SALAMANCA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
ZULMA LOPEZ ORDOÑEZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>23</b>	<b>40</b>	<b>108</b>	<b>385</b>	565

**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 1, marzo 4, junio 1, julio 4, agosto 23, septiembre 40 y octubre 108.

Funcionario Asignado	Asignado	En trámite	Pendientes	Finalizado	Total general	% Asignado	% En trámite	% Pendientes
Doris Adriana Guerrero Pérez	1		1		1	100%	0%	100%
Eduardo Andrés Santacruz Benítez	1		1		1	100%	0%	100%
María Eugenia Restrepo Marín		2	2		2	0%	100%	100%
Paola Andrea Alfonso Jiménez	1		1		1	100%	0%	100%
Sandra Milena Cerón Jara	4		4		4	100%	0%	100%
Sonia Camacho Camacho	3		3		3	100%	0%	100%
William Emir Mosquera Moreno	1		1		1	100%	0%	100%

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

En la Tabla 17 se evidencia los funcionarios/contratistas 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 Doris Adriana Guerrero, Eduardo Andrés Santacruz, María Eugenia Restrepo Marín, Paola Andrea Alfonso Jiménez, Sandra Milena Cerón Jara, Sonia Camacho Camacho y William Emir Mosquera Moreno de 1,1,2,1,4,3,1 radicados, esos mismos están sin responder a la fecha de corte de este informe (30/11/2020).

Funcionario Asignado	% Asignado	% En trámite	% Pendientes	% Finalizado	% Total
Celiar Aníbal Forero	67%	0%	67%	33%	100%
Paola Andrea Balanta Riascos	67%	0%	67%	33%	100%
Aura Myriam Pachichana	47%	7%	53%	47%	100%
Ligia María Burgos Figueroa	0%	50%	50%	50%	100%
Rubén Darío López Titimbo	0%	50%	50%	50%	100%
Carolina Duque Giraldo	47%	1%	48%	52%	100%
Daysi Lorena Galíndez Zapata	44%	0%	44%	56%	100%
Paola Andrea Liz Lasso	38%	0%	38%	62%	100%
Eligio Antonio Padilla Garizado	36%	0%	36%	64%	100%
Rodrigo Javier Jiménez León	36%	0%	36%	64%	100%
Cinthia Darling Jiménez Ortiz	27%	0%	27%	73%	100%
Ana Milena Ortiz	25%	0%	25%	75%	100%
María Patricia Fernández Prada	18%	0%	18%	82%	100%
María Eugenia Tascón Hurtado	15%	0%	15%	85%	100%
María Fernanda Bejarano Quintero	14%	0%	14%	86%	100%
Diana Marcela Díaz Tamayo	13%	0%	13%	87%	100%
Lucy Constanza Estrada Mena	0%	11%	11%	89%	100%
Luis Alberto Monsalve Rodríguez	11%	0%	11%	89%	100%
Wilton Arley Galíndez Salamanca	11%	0%	11%	89%	100%
Álvaro Zuluaga Cardona	10%	0%	10%	90%	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 Celiar Aníbal Forero, con un 67%, Paola Andrea Balanta Riascos con el 67% de radicados PENDIENTES, Aura Myriam Pachichana con un 53% de PENDIENTES, Ligia María Burgos Figueroa y Rubén Darío López Titimbo con 50%, Carolina Duque Giraldo y Daysi Lorena Galíndez con 48 y 43% respectivamente, entre los más representativos.

Funcionario Asignado	% Asignado	% En trámite	% Pendientes	% Finalizado	% Total
Cindy Michelle Jaimes Sandoval	9%	0%	9%	91%	100%
Dorys Calderón Giraldo	5%	5%	9%	91%	100%
Katherine Escobar Solís	6%	0%	6%	94%	100%
Jonathan Grain Álvarez	5%	0%	5%	95%	100%
Luz Stella Henao Cortes	5%	0%	5%	95%	100%
Oberney Yagari González	5%	0%	5%	95%	100%
Sullenny Sarmiento Meneses	5%	0%	5%	95%	100%
Luis Fernando Saavedra	4%	0%	4%	96%	100%
Eduardo Gómez Salcedo	3%	0%	3%	97%	100%
Alejandro Fossi Falla	3%	0%	3%	97%	100%
Paola Tatiana Ortiz Pineda	2%	0%	2%	98%	100%
Zulma López Ordoñez	1%	0%	1%	99%	100%
Gustavo Adolfo Constain Ruales	1%	0%	1%	99%	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 1%, todos ellos del mes de octubre y noviembre y específicamente de la segunda quincena.

Funcionario Asignado	% Asignado	% En trámite	% Pendientes	% Finalizado	% Total
María Fernanda García Echeverry	0%	0%	0%	100%	100%
Alexandra Abadía Campo	0%	0%	0%	100%	100%
Alexandra Álzate Espinal	0%	0%	0%	100%	100%
Álvaro Rodríguez Coral	0%	0%	0%	100%	100%
Amalfi Liliana Grueso Estacio	0%	0%	0%	100%	100%
Andrés Hernando Aristizábal Montufar	0%	0%	0%	100%	100%
Angy Viviana Gómez Marín	0%	0%	0%	100%	100%
Carlos Alberto Hurtado Quintero	0%	0%	0%	100%	100%
Carlos Horacio Hernández Triana	0%	0%	0%	100%	100%
Carmen Eugenia García Astudillo	0%	0%	0%	100%	100%

Damaris Moreno Portilla	0%	0%	0%	100%	100%
Diana Marcela Pipicano Gómez	0%	0%	0%	100%	100%
Diego Varela Martínez	0%	0%	0%	100%	100%
Edna Magaly Ayala Hernández	0%	0%	0%	100%	100%
Edwin Vallejo Santacruz	0%	0%	0%	100%	100%
Elsy Constanza Llanos Libreros	0%	0%	0%	100%	100%
Gustavo Adrián Ospina Rincón	0%	0%	0%	100%	100%
Hector Hernan Mesa Vasquez	0%	0%	0%	100%	100%
Heriberto Millán Acevedo	0%	0%	0%	100%	100%
Heriberto Navia Meneses	0%	0%	0%	100%	100%
Janneth Susana Salazar Viuche	0%	0%	0%	100%	100%
Juan Carlos Borrero López	0%	0%	0%	100%	100%
Juan Carlos Montoya Martínez	0%	0%	0%	100%	100%
Juliana Mera González	0%	0%	0%	100%	100%
Liliana Del Socorro Mier Ángel	0%	0%	0%	100%	100%
Luis Alfredo Manzano Gutiérrez	0%	0%	0%	100%	100%
Luz Dary Minota Álvarez	0%	0%	0%	100%	100%
Luz Janeth Carrillo De Cruz	0%	0%	0%	100%	100%
Luz Miryam Fernández Velasco	0%	0%	0%	100%	100%
Luz Stella Giraldo Gómez	0%	0%	0%	100%	100%
María Del Carmen Bahos Ortiz	0%	0%	0%	100%	100%
María Oliva Gómez Valencia	0%	0%	0%	100%	100%
María Otilia Muñoz	0%	0%	0%	100%	100%
Martha Cecilia Franco Álzate	0%	0%	0%	100%	100%
Martha Nidia García Cañas	0%	0%	0%	100%	100%
Martha Yaneth Morales Idárraga	0%	0%	0%	100%	100%
Nazly Romero Zamorano	0%	0%	0%	100%	100%
Néstor Torres Mazuera	0%	0%	0%	100%	100%
Orlando Mellizo Villegas	0%	0%	0%	100%	100%
Sara Diana Urbano Burbano	0%	0%	0%	100%	100%
Williams Benítez Cardozo	0%	0%	0%	100%	100%
(En Blanco)	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 30 de noviembre de 2020.

Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Sep	oct	nov	Total
Personal	0	0	1	0	0	0	0	0	0	40	182	223
Nómina	0	0	0	0	0	0	2	22	36	51	74	185
Prestaciones sociales	0	0	0	0	0	0	0	0	1	9	41	51
Planta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	23	24
Talento humano	0	1	1	0	0	0	0	0	1	3	30	36
Subsecretaria de calidad Educativa	0	0	0	0	0	0	2	0	1	3	4	10
Financiero	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	5
Escalafón	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
sub Secretaria Administrativa y Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6	8
Planeación Educativa	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0		2
Gestión Organizacional	0	0	0	0	0	0	0	1	0			1
Servicios informáticos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Gestión administrativa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
Inspección y vigilancia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
sub secretaria de cobertura educativa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>23</b>	<b>40</b>	<b>109</b>	<b>384</b>	<b>565</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 1 de marzo, Talento Humano 1 de febrero y 1 de marzo, Planeación Educativa 2 de marzo.

Tipo Requerimiento	Asignado	En trámite	Total general
Denuncia	1	1	2
Felicitaciones	1		1
Petición	286	5	291
Queja	18		18
Reclamo	32	1	33
Sugerencia	2		2
Trámite	211	7	218
<b>Total general</b>	<b>551</b>	<b>14</b>	<b>565</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 291, seguido de Trámite con 218 y en menor cantidad se encuentran Reclamos 33, Quejas 18, Denuncias 2, Felicitaciones 1 y sugerencias 2.

EJE TEMATICO	ASIGNADO	EN TRAMITE	Total general
CERTIFICADO DE TIEMPO DE SERVICIO DE DOCENTES O ADMINISTRATIVOS	98	2	100
RECONOCIMIENTO Y PAGO SOBRE SUELDO	64	2	66
GESTION ESTRATEGICA	56	3	59
CERTIFICACION SALARIAL	43		43
INCONSISTENCIAS DE NOMINA	37	3	40
HOJAS DE VIDA (DOCUMENTACION / COPIAS)	36	1	37
TRAMITE DE PRESTACIONES SOCIALES Y ECONÓMICA ANTE LA FIDUPREVISORA.	28		28
RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS	27		27
EVALUACION DE DESEMPEÑO	23		23
EVALUACION DE PERIODO DE PRUEBA	21		21
CESANTIAS PARCIALES O DEFINITIVAS PARA PERSONAL ADMINISTRATIVOS	12		12
PLANTA DE CARGOS	12		12
CERTIFICADO DE INGRESOS Y RETENCIONES	10		10
TERCEROS POR LIBRANZAS	9		9
DESCUENTO DE SALARIOS	8		8
CERTIFICADO LABORAL	7		7
NECESIDADES DE PLANTA	5		5
SOLICITUD DE TRASLADO POR PERMUTA O POR CONVOCATORIA.	5		5
VACACIONES	5		5
INVESTIGACIÓN Y/O EXPERIENCIAS SIGNIFICATIVAS	4		4
PENSIÓN DE JUBILACIÓN POR APORTES	4		4
CERTIFICACIÓN PARA RETIRO DE CESANTÍAS PARCIALES O DEFINITIVAS DE PERSONAL ADMINISTRATIVO	3		3
PRESUPUESTO FONDOS SERVICIOS EDUCATIVOS DE IE	3		3
SOLICITUD DE ASCENSO AL ESCALAFON DOCENTE DECRETO 2277 DE 1979 . COLEGIOS PRIVADOS	3		3
INVITACIONES	3		3
BIENES, MUEBLES E INMUEBLES	2		2
INSCRIPCIÓN AL ESCALAFÓN DOCENTE DECRETO 1278 DE 2002	2		2
SOLICITUD DE CUPOS	1	1	2
VALORACIONES MEDICAS	2		2
CERTIFICACION PARA BONO PENSIONAL	1		1
CERTIFICADO DE ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVOS	1		1

COMUNICACIONES ENTE TERRITORIAL	1		1
CONTRASEÑA SISTEMA HUMANO	1		1
DUPLICACIÓN DE DIPLOMAS Y MODIFICACIÓN DEL REGISTRO DEL TITULO.	1		1
EMBARGOS JUDICIALES	1		1
ESTRATEGIAS AMPLIACION DE COBERTURA	1		1
EVALUACION (PRUEBAS DE ESTADO)		1	1
GESTION USO E IMPLEMENTACION DE LAS TIC-CONECTIVIDAD	1		1
INFORMES DE INSPECCION Y VIGILANCIA	1		1
INFRAESTRUCTURA FISICA	1		1
NECESIDADES DE RECURSOS ESTABLECIMIENTOS EDUCATIVAS	1		1
QUEJAS CONTRA ADMINISTRATIVOS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD - BIBLIOTECA	1		1
RECONOCIMIENTO DE ZONA DE DIFICIL ACCESO	1		1
RECURSO DE REPOSICION	1		1
REFRENDACION CERTIFICADOS DE ESTUDIOS	1		1
REQUERIMIENTOS DE INFORMACION DEL MINISTERIO DE EDUCACION		1	1
SALUD OCUPACIONAL	1		1
SOLICITUD DE ASCENSO AL ESCALAFON DOCENTE DECRETO 2277 DE 1979 . DOCENTES ANTIGUOS.	1		1
TRAMITE DE PAGOS DE SENTENCIAS JUDICIALES	1		1
<b>Total general</b>	<b>551</b>	<b>14</b>	<b>565</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; Certificado de Tiempo de Servicios de Docentes o Administrativos con 100, Reconocimiento y pago sobre sueldo 66, Gestión Estratégica, con un total general de 59 radicados, seguido de Certificado salarial 43, Inconsistencias de nómina 40, Hojas de Vida documentación/copias con 37, Trámites de Prestaciones sociales y económicas ante la Fiduprevisora con 38, Reclamaciones administrativas 27, Evaluación del desempeño 21, Cesantías parciales o definitivas 12, Planta de Cargos 12 y Certificado de Ingreso y Retenciones 10, entre los más representativos.

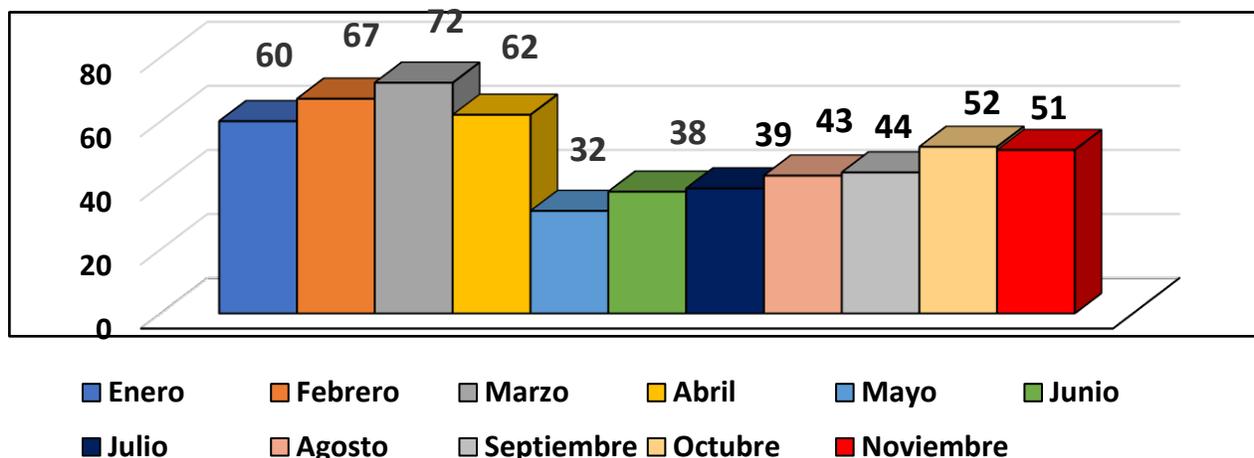
**ESTADO ACTUAL DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN EN EL ESCALAFON  
NACIONAL DEL SAC  
RANKING MES DE NOVIEMBRE 2020**

PUESTO	SECRETARIA	TOTAL	A TIEMPO	PORCENTAJE
48	IBAGUE	2.546	2.340	91,909
49	SANTA MARTHA	14.851	1.354	91,425
50	GUAVIARE	625	562	89,92
51	VALLE_DEL_CAUCA	720	645	89,583
52	GUAJIRA	1.143	1.021	89,583
53	CUNDINAMARCA	1814	1606	88,534

**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 51 para la Secretaría de Educación del Valle del Cauca, luego de la Secretaría de Educación de Guaviare con un porcentaje del 89.583%.

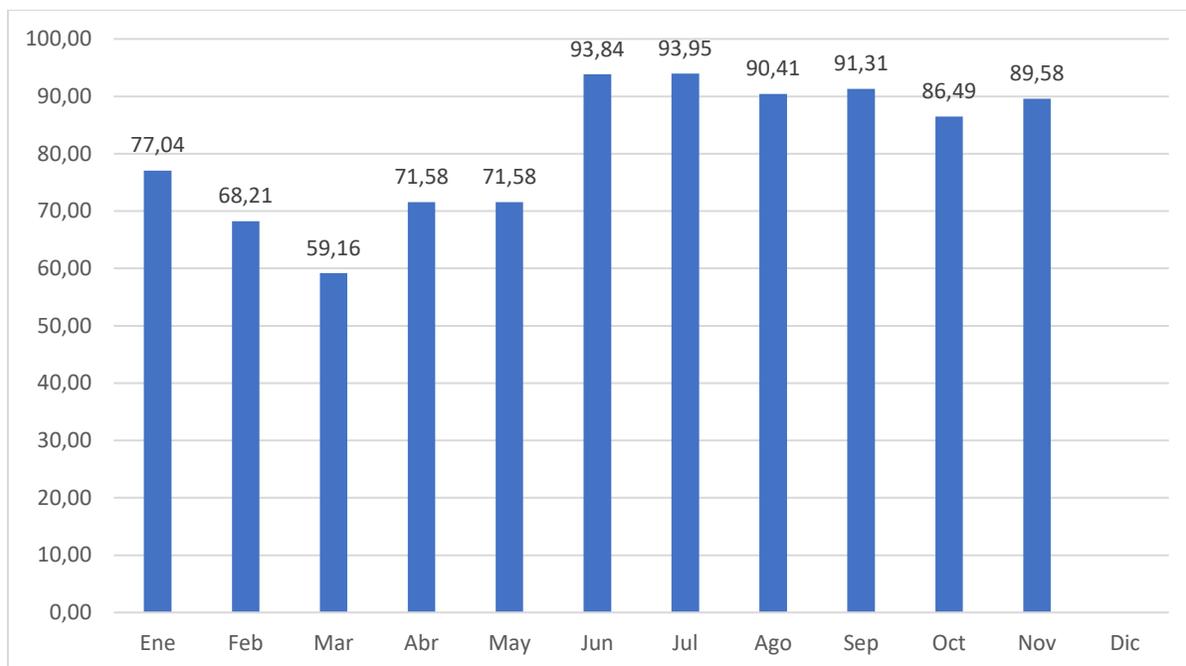
**PUESTO MES A MES RANKIN  
SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA**



**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
Noviembre	51	720	645	89,58

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



**Gráfico 4:** Comportamiento porcentual del ranking Secretaria Educación del Valle del Cauca

### 3) APLICATIVO PQRSD

<b>COMPOSICION PQRSD AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020</b>		
<b>Estado</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Atendida</b>	1286	94,56%
<b>En proceso</b>	74	5,44%
<b>TOTAL</b>	<b>1360</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 26:** Composición radicados PQRSD

Tabla 26: El aplicativo PQRSD con corte a 30 de noviembre de 2020, presenta un acumulado de 1.360 radicados.

El aplicativo PQRSD respecto a ESTADO de los radicados presenta: (Atendido y En proceso), evidenciándose que el 94.56% están atendidos; equivalente a 1.286 radicados y 74 radicados en Proceso, quiere decir por responder de fondo y representan el 5.44% 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>nov</b>	<b>Total</b>
Prestaciones sociales	0	0	0	0	0	1	5	0	0	4	22	32
Jefe de personal	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	18	19
Planta Personal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	7
Nómina	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3	5
inspección y vigilancia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
Talento humano	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
Subsecretaria administrativa	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
Despacho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
oficina financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Gestión organizacional	0	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>2</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>58</b>	<b>74</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 Prestaciones Sociales con 32 radicados de junio, julio, octubre y noviembre, Personal 19 de junio y noviembre, Planta con 7 de octubre, noviembre, entre los más representativos.

Áreas	Estado	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total general
<b>Atención al ciudadano</b>	Atendida	33	4	3		40
	<b>En proceso</b>	0				<b>0</b>
Total Atención al ciudadano		33	4	3		40
<b>Despacho</b>	Atendida	9			1	10
	<b>En proceso</b>	1				<b>10</b>
Total Despacho		9			1	8
<b>Escalafón</b>	Atendida	38	1	1		40
Total Escalafón		38	1	1		40
<b>Gestión administrativa</b>	Atendida	2				2
Total Gestión administrativa		2				2
<b>Gestión organizacional</b>	Atendida	0	0	0		0
	<b>En proceso</b>	4				<b>4</b>
Total Inspección y vigilancia		69	19		3	87
<b>Jefe de personal</b>	Atendida	93	5	2		100
	<b>En proceso</b>	17	1	1		<b>19</b>
Total Jefe de personal		110	6	3		119
<b>Nomina</b>	Atendida	108	4	18	2	132
	<b>En proceso</b>	4	0	1	0	<b>5</b>
Total Nomina		112	4	19	2	137
<b>Oficina financiera</b>	Atendida	116	8	7	3	134
	<b>En proceso</b>	1				<b>1</b>
Total oficina financiera		117	8	7	3	135
<b>Planta de personal</b>	Atendida	226	3	6	1	236
	<b>En proceso</b>	6	0	1	0	<b>7</b>
Total Planta de personal		232	3	7	1	243
<b>Prestaciones sociales</b>	Atendida	175	12	6	2	195
	<b>En proceso</b>	31	1			<b>32</b>
Total Prestaciones sociales		206	13	6	2	227
<b>Servicios informáticos</b>	Atendida	30	3			33
Total Servicios informáticos						33
<b>Subsecretaría de calidad</b>	Atendida	17	1		1	19
Total Subsecretaría de calidad		17	1		1	19
<b>Subsecretaría de cobertura</b>	Atendida	28		1	1	30
Total Subsecretaría de cobertura						30
<b>Talento humano</b>	Atendida	201	15	5	1	222
	<b>En proceso</b>	1	1	0		<b>2</b>
Total Talento humano		202	16	5	1	224
<b>sub secretaria adminn y financiera</b>	Atendida	4	0	1	1	6

	<b>En proceso</b>	<b>2</b>				<b>1</b>
Total sub secretaria adminn y financiera		6		1	1	8
<b>Total general</b>		<b>1213</b>	<b>78</b>	<b>53</b>	<b>16</b>	<b>1360</b>

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

De la Tabla 28 se observa el total de radicados PQRSD, tanto atendidas como en proceso, del cual se concluye que la Dependencia de Planta con 243 radicados es la que más tiene, de los cuales 236 ya fueron atendidos y 7 están pendientes, seguida de Prestaciones Sociales con 195 atendidas y 32 pendientes, luego Talento Humano con 224 radicados; de los cuales 222 ya fueron atendidos y quedan 2, luego se encuentra Nómina con 137 de los cuales 134 ya atendidos y 5 pendientes, después Financiera con 135 de los cuales 134 atendidas y 1 pendiente, 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 Prestaciones Sociales, sobresale con 32 peticiones pendientes de responder, seguida de Personal con 19, y Planta 7.

Áreas	Responsable	Atendida	En proceso	Total general
Atención al ciudadano	German López Ante	40	0	40
Despacho	María Isabel Hernández Jaramillo	10	1	11
Escalafón	Eduardo Antonio Gómez	40		40
Gestión administrativa	Paola Andrea Martínez	2		2
Inspección y vigilancia	Celiar Aníbal Forero	2	4	6
	Nazly Romero Zamorano	85		85
Jefe de personal	Martha Yaneth Morales	25	1	26
	María Fernanda García Echeverry	75	18	93
Nomina	Daysi Lorena Galíndez Zapata	119	5	124
	María Olivia Gómez valencia	13		13
Financiera	Eligio Antonio Padilla	1	1	2
	José Alejandro Fossi falla	133		133
Planta de personal	Katherine escobar Solís	185	7	192
	Luis Alberto Monsalve	51		51
Prestaciones sociales	Cindy Michelle Jaimés	42	2	44
	Rodrigo Javier Jiménez León		27	27
	Jonathan Grain Álvarez	2	3	5
	Diana Marcela Pipicano	63		63
	Diego Varela	20		20
	Iuz Dary Minota	65		65
	Iuz Janeth carrillo de cruz	3		3
Servicios informáticos	Gustavo Constain	33		33
Subsecretaría de calidad	Ana Milena Ortiz Sánchez	19		19

Subsecretaría de cobertura	Oscar Eduardo Paz Ruiz	5		5
	Adriana Pérez Bolaños	25		25
Talento humano	Carlos Horacio Hernández Triana	80		80
	Janeth susana Salazar Viuche	10		10
	Sandra Milena Cerón	23	1	24
	Luz Stella Henao	109	1	110
Sub secretaria administrativa y financiera	Claudia Yamileth Cerón	6	2	8
	Rubén Darío Núñez Alban		1	1
<b>Total, general</b>		<b>1286</b>	<b>74</b>	<b>1360</b>

**Tabla 29: Radicados PQRSD en Proceso**

En la Tabla 29, se observa la Dependencia y funcionario con más radicados en proceso, así: Prestaciones Sociales, funcionario Rodrigo Javier Jiménez León con 27 radicados pendientes de responder, luego le sigue la Dependencia Personal, funcionaria María Fernanda García Echeverry con 18 radicados pendientes de responder, luego Planta, funcionaria Katherine Escobar Solís con 7 y nómina, Daysi Lorea Galíndez con 5 radicados pendientes.

Responsable	A tiempo	Fuera de tiempo	Vigentes	Total general
José Alejandro Fossi falla	60	73	0	133
Katherine escobar Solís	120	65	7	192
Luis Alberto Monsalve	3	48	0	51
Luz Stella Henao	83	26	1	110
Daysi Lorena Galíndez Zapata	50	69	5	124
luz Dary Minota	50	15		65
Carlos Horacio Hernández Triana	66	14		80
German López Ante	27	13		40
Cindy Michelle Jaimes	17	25	2	44
Nazly Romero Zamorano	74	11		85
diana marcela Pipicano	56	7		63
Eduardo Antonio Gómez	33	7		40
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	16	3		19
Diego Varela	18	2		20
Gustavo Constain	30	3		33
Paola Andrea Martínez	1	1		2
Claudia Yamileth Cerón		6	2	8
Eligio Antonio Padilla Garizado		1	1	2
luz Janeth carrillo de cruz	3			3
María Fernanda García	25	50	18	93
María Isabel Hernández Jaramillo	7	3	1	11
María Olivia Gómez valencia	10	3		13
Oscar Eduardo Paz Ruiz	4	1		5
Rodrigo Javier Jiménez León			27	27
Sandra Milena Cerón Jara	19	4	1	24

Rubén Darío Núñez Alban			1	1
Jonathan Grain Álvarez	1	1	3	5
Celiar Aníbal Forero	2		4	6
<b>Total general</b>	<b>814</b>	<b>472</b>	<b>74</b>	<b>1360</b>

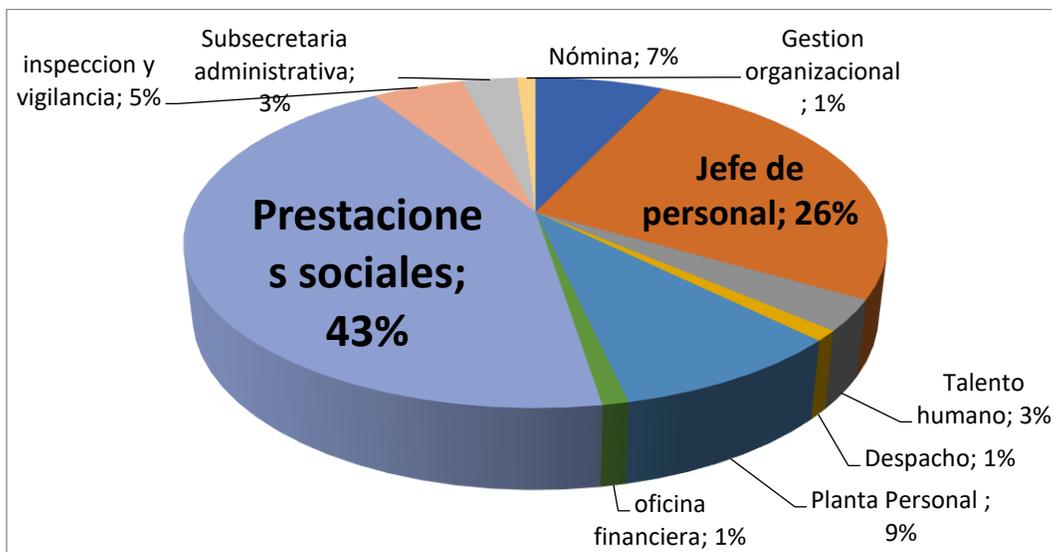
**Tabla 30: Radicados PQRSD**

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 Daysi Lorena Galíndez con 69, Katherine Escobar Solís con 65 radicados de mar, may, jun. Maria Fernanda Garcia con 50, Luego Luis Alberto Monsalve 48 de los meses de enero, febrero, marzo, mayo. Luz Stella Henao 26 radicados de enero, febrero, marzo, junio, Cindy Michel Jaimés con 25, Luz Dary Minota 25, entre los más relevantes.

Término	Total	%
A tiempo	814	60%
Fuera de tiempo	472	35%
Vigentes	74	5%
<b>Total general</b>	<b>1.360</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 74, 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 NOVIEMBRE 30 DE 2020**

<b>CONSOLIDADO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020</b>	
<b>Aplicativo</b>	<b>Cantidad</b>
<b>SADE</b>	7.348
<b>SAC</b>	6.719
<b>PQRSD</b>	1.360
<b>TOTAL</b>	<b>15.427</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 noviembre 30 2020 es de 15.427.

La participación porcentual de cada uno de los aplicativos se visualizada en la (Tabla 33), teniendo en cuenta que el aplicativo SADE es el que mayor participación tiene con el 47.63%, seguido del SAC con el 43.55% y por último el aplicativo PQRSD con el 8.82%.

<b>CONSOLIDADO AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2020</b>		
<b>Aplicativo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>SADE</b>	7.348	47,63%
<b>SAC</b>	6.719	43,55%
<b>PQRSD</b>	1.360	8,82%
<b>TOTAL</b>	<b>15.427</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  
para  
hasta  
las demoras en las respuestas de radicados, razón por la cual se presenta la (Tabla 33).



**GOBERNACIÓN  
VALLE DEL CAUCA**  
Secretaría de Educación

tomar  
decisiones  
minimizar  
eliminar

ESTADO	SADE	SAC	PQRSD	Total, general
<b>FINALIZADO</b>	6.860	6.154	1.286	14.300
<b>PENDIENTE</b>	488	565	74	1.127
<b>Total, general</b>	<b>7.348</b>	<b>6.719</b>	<b>1.360</b>	<b>15.427</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 30 de noviembre de 2020 ascienden a 1.127 reflejándose una reducción del 13.90% comparado con los 1.309 que había pendiente a 31 de octubre de 2020.

Estado	Total, general	%
<b>FINALIZADO</b>	14.300	93%
<b>PENDIENTE</b>	1.127	7%
<b>Total, general</b>	<b>15.427</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 30 de noviembre de 2020 ascienden al 7%, con una reducción porcentual de 2 puntos comparado con el 9% que existía en el mes inmediatamente anterior (octubre 31/2020).

Áreas	Finalizado	Pendiente	Total general	% Finalizado	% Pendiente	total
Contratista	4	7	11	36,36%	63,64%	100,00%
Gestión Organizacional	6	2	8	75,00%	25,00%	100,00%
Nomina	1.431	325	1.756	81,49%	18,51%	100,00%
Planeación educativa	13	2	15	86,67%	13,33%	100,00%

Personal	2.393	292	2.685	89,12%	10,88%	100,00%
Subsecretaría de calidad	122	14	136	89,71%	10,29%	100,00%
Prestaciones sociales	2.670	295	2.965	90,05%	9,95%	100,00%
Atención al Ciudadano	221	15	236	93,64%	6,36%	100,00%
Subsecretaria Administrativa y Financiera	166	10	176	94,32%	5,68%	100,00%
Inspección y vigilancia	356	14	370	96,22%	3,78%	100,00%
Subsecretaría de cobertura	233	8	241	96,68%	3,32%	100,00%
Planta	1.666	57	1.723	96,69%	3,31%	100,00%
Oficina Jurídica	70	2	72	97,22%	2,78%	100,00%
Escalafón	366	10	376	97,34%	2,66%	100,00%
Financiera	275	7	282	97,52%	2,48%	100,00%
Gestión administrativa	268	5	273	98,17%	1,83%	100,00%
Despacho	61	1	62	98,39%	1,61%	100,00%
Talento Humano	3.748	59	3.807	98,45%	1,55%	100,00%
Servicios informáticos	215	2	217	99,08%	0,92%	100,00%
Comunicaciones	6		6	100,00%	0,00%	100,00%
Oficina Primera Infancia	3		3	100,00%	0,00%	100,00%
<b>Total general</b>	<b>14.293</b>	<b>1.127</b>	<b>15.420</b>			

**Tabla 36:** Participación porcentual radicados Pendientes por Dependencia

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) con un 63,64%, seguidamente se encuentra Gestión Organizacional el 25,00%, luego Nómina con el 18,51%, Planeación Educativa con el 13,33% de radicados pendientes de responder, Personal 10,88%, Subsecretaria de Calidad 10,29%, Prestaciones Sociales 9,95%, Atención al Ciudadano 6,36%, Subsecretaria Administrativa y Financiera 5,68%, Inspección y Vigilancia 3,78%, Cobertura con el 3,32%, Planta 3,31%, Oficina Jurídica 2,78%, Escalafón 2,66%, Financiera 2,48%, Gestión Administrativa 1,83%, Despacho 1,61%, Talento Humano 1,55%, Servicios Informáticos 0,92%, y Comunicaciones y Oficina de Primera Infancia con 0,00%.

Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	TOTAL
Nómina	1		6			2	5	33	64	83	131	325
Prestaciones Sociales	8	11	64			4	11	5	17	49	126	295
Personal	1		1						2	42	227	273

**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 325, con el agravante que aun le quedan de los meses más antiguos; enero, febrero, marzo, junio, julio, agosto, seguida de Prestaciones Sociales con 295; dependencia que resalta por la cantidad de radicados de los meses de enero 8, febrero 11 y marzo 64, sigue Personal con 273.

Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	TOTAL
Talento Humano		1	1					1	1	6	49	59
Planta			2					1	4	10	40	57
Personal						1					18	19
Atención al Ciudadano											15	15
Inspección y Vigilancia											14	14
Sub. Calidad		1	1				2		1	3	6	14
Escalafón											10	10
Sub. Admtiva y Financiera							1			2	7	10

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

De la Tabla 38 se visualiza que la Dependencia de Talento Humano cuenta con 59 radicados pendientes por responder en los tres aplicativos, seguida de Planta con 57, sigue Personal con 19, Atención al Ciudadano con 15, Inspección y Vigilancia 14, Subsecretaría de Calidad 14, Escalafón 10 y Subsecretaría Administrativa y Financiera 10; **siendo Talento Humano con 4, Planta 7, Subsecretaría de Calidad 6:** las Dependencias que hay que priorizar puesto que tienen esas cantidades de radicados vencidos, y en menor prioridad Personal, Subsecretaría Administrativa y Financiera con 1 radicado vencido cada una de esas dependencias.

Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	TOTAL
Sub. Cobertura			3								5	8
Contratista (Hernando Benítez)		5			1					1		7
Financiero								1	1	4	1	7
Gestión Administrativa											5	5
Gestión Organizacional											2	2
Jurídica										1	1	2
Planeación			2									2
Servicios Informáticos											2	2
Despacho											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, Gestión Administrativa con 5, Gestión Organizacional 2, Jurídica 2, Planeación con 2, sigue Servicios Informáticos con 2 y Despacho 1. **Siendo prioritario Cobertura con 3, Contratista (Hernando Benítez) con 6, Financiero 2, y Planeación 2** porque están vencidos.

Funcionario/contratista	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	TOTAL
Daysi Lorena Galíndez	1		4			2	3	24	64	83	126	307

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

En la Tabla 40 se visualiza el primero funcionario con mayor número de radicados pendientes de responder en los tres aplicativos, siendo el primero Daysi Lorena Galíndez con 307 radicados pendientes de responder de los **meses de enero 1, marzo 4, junio 2, julio 3, agosto 24, septiembre 64** y radicados sin vencer de octubre 83 y noviembre 126.

Funcionario/contratista	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	TOTAL
Rodrigo Javier Jiménez	1		1			2	11		2	7	50	74
Carolina Duque Giraldo										9	62	71
María Fernando Bejarano Quintero										15	49	64
Jonathan Grain Álvarez		6	2					2	6	21	23	60
María Fernanda García Echeverry										1	53	54
Diana Marcela Díaz Tamayo										1	52	53
Diego Varela Martínez			52									52
Katherine Escobar Solís			2					1	3		33	39
Luis Alberto Monsalve Rodríguez								3	1	8	20	32
Cindy Michelle Jaimes		1							2	9	17	29
María Patricia Fernández Prada		1	2						1	9	16	29
María Eugenia Tascón Hurtado						1		1	1	6	11	20
Cinthia Darling Jiménez Ortiz										2	14	16
Paola Tatiana Ortiz Pineda											15	15
Angie Yulieth Ospina Pérez											13	13
Celiar Aníbal Forero											12	12
Juan Sebastián Carvajal	2		1								8	11
Eduardo Antonio Gómez Salcedo											10	10
Gustavo Adrián Ospina Rincón		4	1			1		2			2	10
Luz Estella Henao Cortez								1	1	2	6	10

**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 74 hasta 10.





## 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: Nómina, Prestaciones Sociales, Personal.
- 2) Continuar reasignando los radicados de funcionarios/contratistas que se retiraron de la Secretaria 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) Preavisar a los Líderes de Procesos para que hagan seguimiento y exijan a los contratistas que terminan contrato a 31/12/2020 dar respuesta a los radicados asignados y finalizarlos en cada uno de los aplicativos, así como diligenciar los formatos para la invalidación de USUARIOS y CONTRASEÑAS en los aplicativos.

Atentamente,



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

Diciembre 9 de 2020