



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**
Secretaría de Educación

INFORME MENSUAL DE LOS APLICATIVOS SADE-SAC y SEDE ELECTRONICA DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL 1 DE ENERO 2020 A 30 DE JUNIO DE 2021

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 área, 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 Secretaría de Educación a través de los sistemas de información (SADE, SAC y Sede Electrónica), 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/contratistas de cada una de las áreas 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, administrativos docentes y demás funcionarios y contratistas de la Secretaría y en menor medida entidades del orden nacional, departamental y municipal, empresas y particulares en general.

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, única y exclusivamente para ejes temáticos de competencia de la Secretaria de Educación y que, por su participación en el total de radicados para esta Secretaría, que actualmente ocupa el primer lugar de utilización entre los tres aplicativos.

Después se da a conocer los datos obtenidos respecto a los radicados hechos por la Sede Electrónica de 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.

Este informe se termina con la propuesta de sugerencias, estrategias y acciones de mejoramiento, encaminadas a responder las PQRSD de fondo y dentro de los tiempos preestablecidos de Ley, por parte de funcionarios y contratistas de las diferentes áreas de la Secretaria de Educación.

1) APLICATIVO SADE

COMPOSICION SADE AL 30 DE JUNIO DE 2021		
Estado	Cantidad	%
Archivado	9.908	97,53%
Activos	249	2,45%
Inactivo	2	0,02%
TOTAL	10.159	100,00%

Tabla 1: Composición radicados SADE

Según la Tabla 1, El aplicativo SADE en lo corrido del año 2020 y hasta el 30 de junio de 2021, presenta un acumulado de 10.159, un incremento de 232 radicados, comparado con los 9.927 radicados que había al 31 de mayo 2021.

El aplicativo SADE respecto a ESTADO de los radicados presenta: (Archivado, Activo e inactivo), evidenciándose que el 97.53% están archivados, equivalente a 9.908 radicados.

De la Tabla 1 se observa que los radicados ACTIVOS en el SADE, equivalentes a **249**, comparado con los 250 que existían al 30 de mayo 2021; presentándose una disminución de 1 radicado.

Los asuntos más representativos son Solicitudes de Certificantes de Tiempo de Servicios y Certificación Salarial, DERECHOS DE PETICIÓN por Cesantías Parciales, Cesantías Definitivas, Solicitud de Pensión, Auxilio Funerario, 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.

En la Tabla 2 que se presenta a continuación, se observa que el área con mayor número de radicados pendientes es **Prestaciones Sociales Docentes** con 136, siendo lo más crítico los correspondientes al año Dos Mil Veinte; por estar vencidos y que ascienden a 4.

También resalta el caso del área de **Nómina**, ya que, aunque tiene menos radicados pendientes de responder con 49, posee 1 radicado vencidos del año 2020.

Área	2020				2021					TOTAL
	ene	mar	oct	nov	feb	mar	abr	may	jun	
Prestaciones Sociales-Docentes	0	1	0	3	4	9	51	18	50	136
Nomina	0	0	0	1	5	7	3	10	23	49
Personal	1	0	1	0	0	2	2	1	24	31
Prestaciones Sociales-Administrativos	0	0	0	0	0	0	8	0	7	15
Subsecretaria De Calidad Educativa	0	0	0	0	0	1	1	0	4	6
Atención Al Ciudadano	0	0	0	1	0	2	1	0	1	5
Talento Humano	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Contratista	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Gestión Administrativa	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Inspección Y Vigilancia	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Jurídico	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Subsecretaria De Cobertura Educativa	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	1	1	1	5	9	21	68	29	114	249

Tabla 2: Radicados SADE ACTIVOS mes a mes por Dependencia

El área de **Personal** sigue en su orden con mayor número de radicados pendientes de responder con 31.

Luego sigue Prestaciones Sociales -Administrativos con 15, de los cuales 8 son vencidos.

De ahí en adelante se destacan Subsecretaría de Calidad Educativa con 6, Atención al Ciudadano 5, Talento Humano 2.

Por último, se tiene Contratista, Gestión Administrativa, Inspección y Vigilancia, Jurídico, Subsecretaria de Cobertura Educativa con un radicado y todos dentro de los tiempos de Ley para responder.

Áreas como Comunicaciones, Gestión Organizacional, Servicios Informáticos, Planeación Educativa, Despacho, se destacan porque no aparecen en el listado, bien porque no se les ha asignado ningún radicado para responder o ya fueron respondidos en su totalidad.

De la Tabla 2 también resalta la gran cantidad de radicados ACTIVOS que presenta el aplicativo SADE por los meses de abril y mayo 2021 y que ascienden a 184; distribuidos en las áreas de **Prestaciones Sociales, Planta y Personal**, entre las más representativas.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	2020				2021					TOTAL
	ene	mar	oct	nov	feb	mar	abr	may	jun	
Paola Andrea Valencia Henao	0	0	0	0	0	1	26	7	18	52

Tabla 3: funcionarios con SADE ACTIVOS más antiguos

De la Tabla 3 se visualiza que, el funcionario con mayor número de radicados es Paola Andrea Valencia Henao, del área de Prestaciones Sociales con 52 radicados pendientes de responder y de los cuales 27 están vencidos, correspondientes a los meses de marzo, abril de 2021.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	2020				2021					TOTAL
	ene	mar	oct	nov	feb	mar	abr	may	jun	
Daysi Lorena Galíndez	0	0	0	1	4	7	3	10	23	48
Rodrigo Javier Jiménez León	0	0	0	0	0	4	11	6	13	34
Gustavo Hernando Martínez Molano	0	0	0	0	0	1	14	3	15	33
Jonathan Grain Álvarez	0	0	0	0	0	0	8	0	7	15
Juan Felipe Palacio Bedoya	0	0	0	0	0	0	0	1	11	12

Tabla 4: funcionarios con SADE ACTIVOS antiguos

La Tabla 4 relaciona los funcionarios/contratistas con radicados pendientes de responder y vencidos, entre 48 y 12, donde se encuentran casos como el de Daysi Lorena Galíndez 48, Rodrigo Javier Jiménez León 34, Gustavo Hernando Martínez Molano 33, Jonathan Grain Álvarez 15, Juan Felipe Palacio Bedoya 12; los cuales se debe priorizar y finalizar principalmente el de noviembre de 2020 y febrero, marzo, abril 2021 por estar vencidos.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	2020				2021					TOTAL
	ene	mar	oct	nov	feb	mar	abr	may	jun	
Ana Milena Ortiz Sánchez	0	0	0	0	0	0	1	0	3	4
María Fernanda Bejarano Quintero	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4
Angie Yulieth Ospina Pérez	0	0	0	0	0	2	1	0	0	3
Cinthia Darling Jiménez	0	0	0	0	0	1	2	0	0	3
German David Torres Vivero	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
Luis Fernando Saavedra Prado	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
María Eugenia Tascón Hurtado	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Paola Andrea Balanta Riascos	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Sara Diana Urbano	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2
Yazmín Álzate Urrea	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2

Tabla 5: funcionarios con SADE ACTIVOS antiguos

La Tabla 5 muestra el listado de funcionarios/contratistas con radicados entre 4 y 2, mes a mes, pendientes de responder, y también vencidos como es el caso de Luis Fernando Saavedra Prado, Ana Milena Ortiz, Angie Yulieth Ospina Pérez, Cinthia Darling Jiménez, Germán David Torres Vivero y Sara Diana Urbano; que, aunque son en menor cantidad, demandan la respuesta de fondo, razón por la cual deben ser priorizados y respondidos.

También es necesario hacer énfasis en las personas que aparecen en la Tabla 5, que tienen pocos radicados y todos dentro de los tiempos de respuesta como es: María Fernanda Bejarano, María Eugenia Tascón, Paola Andrea Balanta, Yazmín Álzate.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	2020				2021					TOTAL
	ene	mar	oct	nov	feb	mar	abr	may	jun	
Angy Viviana Gómez Marín	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Anny Elizabeth Mosquera Zúñiga	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Celiar Aníbal Forero	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Cristhian Rodríguez Tapia	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Dalis Licet González López	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Edwin Vallejo Santacruz	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Hernando Benítez Gómez	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Juan Sebastián Carvajal Ramírez	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Maricel Legro Vinasco	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Martha Cecilia Franco	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Omar David Castelblanco Suarez	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Orlando García Libreros	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Orlando Mellizo Villegas	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Paola Andrea Montano Urbano	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL	1	1	1	5	9	21	68	29	114	249

Tabla 6: funcionarios con SADE ACTIVOS antiguos

En la Tabla 6 se visualiza los funcionarios/contratistas con radicado 1, de los cuales los más críticos son los casos de VENCIDOS, de meses de enero, marzo, noviembre 2020 y febrero, marzo, abril 2021, caso específico de Angie Viviana Gómez Marín, Maricel Legro Vinasco, Orlando Mellizo Villegas, Martha Cecilia Franco, Juan Sebastián Carvajal, Orlando García y Paola Andrea Montaña.

Es así como también se destaca los funcionarios y contratistas de la Tabla 6 que tienen radicados pendientes de responder, sin embargo, aún no están vencidos y que son el resto de la lista anterior.

Áreas	Activo	Archivado	TOTAL	% Activo	% Archivado
Prestaciones Sociales-Docentes	136	1298	1434	54,62	13,10

Tabla 7: Dependencias con porcentaje de radicados SADE ACTIVOS

De la Tabla 7 se evidencia que el área de Prestaciones Sociales-Docentes es la que presenta el mayor valor porcentual de radicados **%Activo** con el 54.62% y corresponde a la relación entre el número de radicados ACTIVOS por área, sin responder, respecto al total de radicados recibidos en el periodo del 1 de enero de 2020 al 30 de junio de 2021.

Luego aparecen áreas con porcentajes entre 19,68 y 12,45.

Áreas	Activo	Archivado	TOTAL	% Activo	% Archivado
Nomina	49	1666	1715	19,68	16,81
Personal	31	2397	2428	12,45	24,19

Tabla 8: Dependencias con porcentaje de radicados SADE ACTIVOS

En la Tabla 8 también se evidencia las áreas con porcentajes de 19,68 y 12,45 respecto a la relación de radicados ACTIVOS y el total de radicados recibidos por área, como es Nómina y Personal.

Áreas	Activo	Archivado	TOTAL	% Activo	% Archivado
Prestaciones Sociales-Administrativos	15	205	220	6,02	2,07
Subsecretaria De Calidad Educativa	6	119	125	2,41	1,20
Atención Al Ciudadano	5	26	31	2,01	0,26

Tabla 9: Dependencias con porcentaje de radicados SADE ACTIVOS

De la Tabla 9 se evidencia las áreas con porcentajes entre 6,02 y 2,01 respecto a la relación de radicados ACTIVOS y el total de radicados recibidos por área, como es Prestaciones Sociales-Administrativos, Subsecretaria de Calidad Educativa y Atención al Ciudadano.

Áreas	Activo	Archivado	TOTAL	% Activo	% Archivado
Talento Humano	2	1800	1802	0,80	18,17
Gestión Administrativa	1	281	282	0,40	2,84
Subsecretaria De Cobertura Educativa	1	228	229	0,40	2,30
Inspección Y Vigilancia	1	134	135	0,40	1,35
Jurídico	1	72	73	0,40	0,73
Contratista	1	7	8	0,40	0,07

Tabla 10: Dependencias con porcentaje de radicados SADE ACTIVOS

De la Tabla 10 se evidencia las áreas con porcentajes entre 0.80 y 0.40 respecto a la relación de radicados **ACTIVOS** y el total de radicados recibidos por área, como es Talento Humano, Gestión Administrativa, Subsecretaria de Cobertura Educativa, Inspección y Vigilancia, Jurídico y Contratista.

Áreas	Activo	Archivado	TOTAL	% Activo	% Archivado
Planta	0	935	935	0,00	9,44
Financiero	0	250	250	0,00	2,52
Escalafón	0	226	226	0,00	2,28
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera	0	151	151	0,00	1,52
Despacho	0	68	68	0,00	0,69
Gestión Organizacional	0	19	19	0,00	0,19
Planeación Educativa	0	14	14	0,00	0,14
Servicios Informáticos	0	9	9	0,00	0,09
Comunicación	0	3	3	0,00	0,03

Tabla 11: Dependencias con porcentaje de radicados SADE **ACTIVOS**

De la Tabla 11 se evidencia las áreas con porcentajes de cero en radicados activos.

Área	Acciones De Tutela	Derechos De Petición	Generales - Recibido	Otros	Recursos	Total
Personal	1	221	2.196	9	1	2.428
Talento Humano	1	42	1.759	0	0	1.802
Nomina	1	267	1.440	7	1	1.716
Prestaciones Sociales-Docentes	0	197	1.129	88	20	1.434
Planta	0	64	869	2	0	935
Gestión Administrativa	0	9	272	1	0	282
Financiero	0	125	126	0	0	251
Subsecretaria De Cobertura Educativa	0	7	222	0	0	229
Escalafón	0	9	213	4	0	226
Prestaciones Sociales-Administrativos	0	31	182	6	1	220
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera	42	5	104	0	0	151
Inspección Y Vigilancia	0	18	115	2	0	135
Subsecretaria De Calidad Educativa	0	2	122	0	1	125
Jurídico	27	0	46	0	0	73
Despacho	0	0	67	1	0	68

Atención Al Ciudadano	0	2	28	1	0	31
Gestión Organizacional	0	0	19	0	0	19
Planeación Educativa	0	0	14	0	0	14
Servicios Informáticos	0	2	6	1	0	9
Contratista	0	0	8	0	0	8
Comunicación	0	0	3	0	0	3
TOTAL	72	1001	8940	122	24	10159

Tabla 12: Total Radicados SADE por Grupo y Dependencia

De la Tabla 12 se observa la cantidad total a la fecha de radicados por Área y por grupo; que quiere decir si se clasificó en el momento de la radicación como Acción de Tutela, Derecho de Petición, Generales Recibidos, Otros y Recursos; con la particularidad que se visualiza 20 recursos para el área de Prestaciones Sociales Docentes, Personal 1, Nómina 1. También se encuentran 1.001 derechos de petición, 8940 generales recibidos, 122 otros y 72 Acciones de tutelas.

Así mismo se analiza de la Tabla 10, que Personal es la que más radicados pendientes y vencidos tiene con **2428**, de los cuales 221 son Derechos de Petición, 2196 Generales Recibidos, 9 Otros y 1 tutela.

De lo anterior es necesario y se sugiere revisar la parametrización del aplicativo SADE, generando una clasificación más clara y así poder hacer un mejor seguimiento a esos radicados por un concepto más acorde a la realidad, evitando que se clasifique allí todo concepto de peticiones por lo genérico del mismo, como se evidencia actualmente.

INDICADOR DE PQRS REICIBIDAS MENSUALMENTE VS LAS ATENDIDAS EN EL MISMO PERIODO DE TIEMPO DE APLICATIVOS SADE Y PQRS A JUNIO 30 DE 2021

Periodo	Programado	Ejecutado	%
Ene	658	273	41,49%
Feb	791	411	51,96%
Mar	766	384	50,13%
Abr	466	129	27,68%
May	214	57	26,60%
Jun	454	238	52,40%

Atención a peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de información pública



Gráfico 1: Porcentaje mensual de radicados SADE y PQRSD respondidos por la Secretaría de Educación

En el Gráfico 1, se presenta el porcentaje mensual de radicados respondidos, correspondientes al aplicativo SADE y la sede electrónica PQRSD, de tal manera que del total de radicados ingresados en el mes de junio 2021 y que fueron 454, se respondieron por el mismo mes 238, aumentando 26.02 puntos porcentuales, comparado con el mes de mayo de 2021 y que fue del 26.60%.

Es de tener en cuenta que el hecho que no se hayan respondido en su totalidad, no significa que se tengan que responder todos dentro del mismo mes o estén respondidos fuera de términos ya que los tiempos preestablecidos no son correspondientes al mes calendario, de tal manera que no se puede esperar que se responda el 100% de los radicados dentro del mismo mes, sin embargo, si debe ser igual o superior al 50%.

2) APLICATIVO SAC

COMPOSICION SAC ENERO 2020 AL 30 DE JUNIO DE 2021		
Estado	Cantidad	%
Asignado	198	1,61%
En trámite	5	0,04%
Finalizado	12.109	98,35%
TOTAL	12.312	100,00%

Tabla 13: Cantidad de radicados SAC por estado

Según la Tabla 13, El aplicativo SAC fue el primer aplicativo más utilizado para la radicación de trámites, consultas, enviar sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones en la Secretaría de Educación del Valle del Cauca, por el mes de junio 2021 de tal manera que, para las áreas de la Secretaría de Educación, el acumulado al 30 de junio de 2021 es de 12.312 de los cuales 12.109 han sido finalizados, equivalentes al 98.35%, **203** siguen pendientes de responder ya sea porque están asignados o en trámite; para un equivalente del 1.65%.

Áreas	Asignado	Trámite	PENDIENTES	Finalizados	TOTAL
Prestaciones Sociales - Docentes	72	0	72	2831	2903
Personal	59	1	60	3179	3239
Planta	23	1	24	856	880
Inspección Y Vigilancia	15	1	16	255	271
Nomina	15	0	15	958	973
Talento Humano	4	1	5	2486	2491
Subsecretaria De Calidad Educativa	4	1	5	135	140
Prestaciones Sociales - Administrativos	5	0	5	8	13
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera	1	0	1	38	39

Tabla 14: Cantidad de radicados SAC pendientes de respuesta por Dependencia

En la Tabla 14 se observa las áreas con mayor número de radicados SAC pendientes de responder desde el 1 de enero de 2020 al 30 de junio de 2021, siendo el área de Prestaciones sociales-docentes la que más radicados pendientes tiene por responder; es así como del total de radicados para esa área (2.903), ha finalizado 2.831 y quedan **72** pendientes de responder.

En su orden siguen las áreas de Personal 60 y Planta con 24, Inspección y Vigilancia 16, Nómina 15.

Seguidamente se encuentra Talento Humano, Subsecretaria de Calidad educativa y Prestaciones Sociales-Administrativos con 5 cada una.

Finalmente, y con uno se encuentra la Subsecretaria Administrativa y Financiera.

De ahí en adelante se encuentran las áreas con cero radicados pendientes de responder.

Áreas	Asignado	Trámite	PENDIENTES	Finalizados	TOTAL
Escalafón	0	0	0	509	509
Atención Al Ciudadano	0	0	0	285	285
Servicios Informáticos	0	0	0	238	238
Financiero	0	0	0	119	119
Subsecretaria De Cobertura Educativa	0	0	0	106	106
Gestión Administrativa	0	0	0	82	82
Jurídico	0	0	0	11	11
Planeación	0	0	0	6	6
Comunicación	0	0	0	5	5
Gestión Organizacional	0	0	0	1	1
Despacho Secretaria De Educación	0	0	0	1	1

Tabla 13: Dependencias con cero radicados SAC pendientes

Se evidencia en la Tabla 13 áreas que no tienen radicados pendientes de responder o no les fue asignado hasta la fecha de corte de este informe, por el aplicativo SAC.

Áreas	Asignado	Trámite	PENDIENTES	Finalizados	TOTAL	% Pendiente	% Finalizados
Prestaciones Sociales - Docentes	72	0	72	2831	2903	35,47	23,38
Personal	59	1	60	3179	3239	29,56	26,25
Planta	23	1	24	856	880	11,82	7,07
Inspección Y Vigilancia	15	1	16	255	271	7,88	2,11
Nomina	15	0	15	958	973	7,39	7,91
Talento Humano	4	1	5	2486	2491	2,46	20,53

Subsecretaría De Calidad Educativa	4	1	5	135	140	2,46	1,11
Prestaciones Sociales - Administrativos	5	0	5	8	13	2,46	0,07
Subsecretaría Gestión Administrativa Y Financiera	1	0	1	38	39	0,49	0,31

Tabla 14: Dependencias con porcentajes de radicados SAC pendientes

De la Tabla 14 se observa que las áreas de Prestaciones sociales-Docentes 35,47%, Personal 29,56%, Planta 11,82%; son las que mayor porcentaje de radicados PENDIENTES de responder tienen.

De la misma Tabla 14 se evidencia las áreas de: Inspección y Vigilancia 7,88%, Nómina 7,39%, Talento Humano 2,46, Subsecretaría de Calidad Educativa 2,46, Prestaciones Sociales-Administrativos 2,46 y Subsecretaría Administrativa y Financiera 0,46%, las cuales tienen porcentajes de radicados PENDIENTES de responder mínimos comparados con los tres primeros, sin embargo, es necesario que sean finalizados de fondo.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	2021					TOTAL
	feb	mar	abr	may	jun	
Luis Alberto Monsalve Rodríguez	0	0	0	1	23	24

Tabla 16: Radicados SAC pendientes mes a mes por funcionario

De la Tabla 16 se observa mes a mes el funcionario/contratista con mayor número de radicados pendientes de responder en el aplicativo SAC, como es en este caso Luis Alberto Monsalve Rodríguez, quien tiene 24 radicados pendientes de los meses de mayo y junio 2021, con la aclaración que son radicados que se encuentran dentro de los tiempos de Ley para ser respondidos.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	2021					TOTAL
	feb	mar	abr	may	jun	
María Fernanda Bejarano Quintero	0	0	1	10	11	22
María Del Pilar Valencia Gálvez	0	0	0	0	21	21
Daysi Lorena Galíndez Zapata	2	4	2	0	7	15
Diana Marcela Diaz Tamayo	0	0	0	0	15	15
Celiar Aníbal Forero	0	0	0	0	14	14
German David Torres Vivero	0	0	0	0	10	10
Lisette Joana Osorio Torres	0	0	0	0	10	10

Tabla 17: Radicados SAC pendientes vencidos, mes a mes por funcionario

En la Tabla 17 se puede evidenciar igualmente radicados VENCIDOS como es el caso de Daysi Lorena Galíndez Zapata y María Fernanda Bejarano Quintero, así como también los que tienen radicados únicamente PENDIENTES.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	2021					TOTAL
	feb	mar	abr	may	jun	
Héctor Fabio Llanos García	0	0	0	0	9	9
María De Los Ángeles Navarrete Fernández	0	0	0	0	9	9
Paola Andrea Balanta Riascos	0	0	1	3	5	9
Paola Andrea Liz Lasso	0	1	1	0	6	8
Juan Camilo Rayo Rosero	0	0	0	0	6	6
Jonathan Grain Álvarez	0	0	0	0	5	5
Cinthia Darling Jiménez Ortiz	0	0	0	0	4	4
Luz Alba Quiceno López	0	0	0	2	1	3
Lyda Andrea Cárdenas Valencia	0	0	0	0	3	3
Rodrigo Javier Jiménez León	0	0	0	2	1	3

Tabla 18: Radicados SAC pendientes vencidos, mes a mes por funcionario

En la Tabla 18 se observa los funcionarios/contratistas con radicados entre 9 y 3 pendientes de responder con la aclaración que Paola Andrea Balanta Riascos y Paola Andrea Liz Lasso, tienen radicados VENCIDOS.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	2021					TOTAL
	feb	mar	abr	may	jun	
Alexandra Álzate Espinal	0	0	0	0	2	2
María Patricia Fernández Prada	0	0	1	0	1	2
Roberto Arturo Manzano Jaramillo	2	0	0	0	0	2
Sara Diana Urbano Burbano	1	1	0	0	0	2
Adriana Morera Osorio	0	0	0	0	1	1
Lina María Peña Toro	0	0	0	0	1	1
Luis Alfredo Manzano Gutiérrez	0	1	0	0	0	1
Paola Andrea Montaña Urbano	0	0	0	0	1	1
Rubén Darío López Titimbo	0	0	1	0	0	1

Tabla 19: Radicados SAC pendientes vencidos, mes a mes por funcionario

De la Tabla 19 se concluye los funcionarios/contratistas con dos y un (1) radicado pendiente de responder dentro de los tiempos de Ley, resaltando los casos de María Patricia Fernández Prada, Roberto Arturo Manzano, Sara Diana Urbano Burbano, Luis Alfredo Manzano y Rubén Darío López Titimbo porque tienen radicados vencidos.

Funcionario/Contratista	%asignado	%Trámite	%PENDIENTES	%FINALIZADO	%TOTAL
Luis Alberto Monsalve Rodríguez	11,62	20,00	11,82	5,95	6,05
María Fernanda Bejarano Quintero	11,11	0,00	10,84	4,51	4,61
María Del Pilar Valencia Gálvez	10,61	0,00	10,34	0,17	0,34

Tabla 20: % de Radicados SAC pendientes por funcionario

En la Tabla 20 se evidencia el funcionario/contratista que porcentualmente tienen PENDIENTE de responder el 11,82% de los radicados asignados y en trámite, en el aplicativo SAC, correspondientes al periodo analizado; enero 1 de 2020 al 30 de junio de 2021, siendo Luis Alberto Monsalve, seguido de María Fernanda Bejarano y María del Pilar Valencia Gálvez con 10,84 y 10,34 respectivamente.

Funcionario/Contratista	%asignado	%Trámite	%PENDIENTES	%FINALIZADO	%TOTAL
Daysi Lorena Galíndez Zapata	7,58	0,00	7,39	7,24	7,24
Diana Marcela Diaz Tamayo	7,58	0,00	7,39	8,97	8,94
Celiar Aníbal Forero	7,07	0,00	6,90	1,07	1,16
German David Torres Vivero	5,05	0,00	4,93	0,40	0,48
Lissette Joana Osorio Torres	5,05	0,00	4,93	0,05	0,13
Héctor Fabio Llanos García	4,55	0,00	4,43	0,14	0,21
María De Los Ángeles Navarrete Fernández	4,55	0,00	4,43	0,00	0,07
Paola Andrea Balanta Riascos	4,55	0,00	4,43	0,47	0,54
Paola Andrea Liz Lasso	4,04	0,00	3,94	0,46	0,52
Juan Camilo Rayo Rosero	3,03	0,00	2,96	0,02	0,06
Jonathan Grain Álvarez	2,53	0,00	2,46	3,57	3,55
Cinthia Darling Jiménez Ortiz	2,02	0,00	1,97	0,86	0,88
Luz Alba Quiceno López	1,52	0,00	1,48	0,00	0,02
Lyda Andrea Cárdenas Valencia	1,52	0,00	1,48	0,11	0,13
Rodrigo Javier Jiménez León	1,52	0,00	1,48	4,17	4,13

Tabla 21: % de Radicados SAC pendientes por funcionario

De la Tabla 21 resalta los funcionarios/contratistas con radicados PENDIENTES de responder entre el 7,39% y 1,48% en el aplicativo SAC, como es el caso.

Funcionario/Contratista	%asignado	%Trámite	%PENDIENTES	%FINALIZADO	%TOTAL
Alexandra Álzate Espinal	0,51	20,00	0,99	0,12	0,14
María Patricia Fernández Prada	0,51	20,00	0,99	1,87	1,86
Roberto Arturo Manzano Jaramillo	1,01	0,00	0,99	0,73	0,73
Sara Diana Urbano Burbano	0,51	20,00	0,99	0,05	0,06
Adriana Morera Osorio	0,51	0,00	0,49	0,17	0,18
Lina Maria Peña Toro	0,51	0,00	0,49	0,00	0,01
Luis Alfredo Manzano Gutierrez	0,51	0,00	0,49	0,01	0,02
Paola Andrea Montaña Urbano	0,00	20,00	0,49	0,13	0,14
Ruben Dario Lopez Titimbo	0,51	0,00	0,49	0,02	0,02

Tabla 22: % de Radicados SAC pendientes por funcionario

De la Tabla 22 se observa los funcionarios/contratistas con un porcentaje de radicados PENDIENTES de responder que oscila entre el 0,99 y el 0,49%, en su gran mayoría del mes de abril y mayo de 2021.

Funcionario/Contratista	%asignado	%Trámite	%PENDIENTES	%FINALIZADO	%TOTAL
Albeiro Pescador	0,00	0,00	0,00	0,02	0,02
Alejandro Fossi Falla	0,00	0,00	0,00	0,75	0,74
Alexandra Abadía Campo	0,00	0,00	0,00	1,47	1,45
Álvaro Rodríguez Coral	0,00	0,00	0,00	0,02	0,02
Álvaro Zuluaga Cardona	0,00	0,00	0,00	0,68	0,67
Amalfi Liliana Grueso Estacio	0,00	0,00	0,00	0,06	0,06
Ana Milena Ortiz	0,00	0,00	0,00	0,22	0,22
Andrés Hernando Aristizábal Montufar	0,00	0,00	0,00	0,02	0,02
Angy Viviana Gómez Marín	0,00	0,00	0,00	2,64	2,60
Aura Myriam Pachichana	0,00	0,00	0,00	0,17	0,17
Carlos Alberto Aponte Tamayo	0,00	0,00	0,00	0,17	0,16
Carlos Alberto Hurtado Quintero	0,00	0,00	0,00	0,02	0,02
Carlos Horacio Hernández Triana	0,00	0,00	0,00	1,26	1,23
Carmen Eugenia Garcia Astudillo	0,00	0,00	0,00	0,02	0,02
Carolina Duque Giraldo	0,00	0,00	0,00	3,28	3,22
Catherine Estefanny Realpe Ordoñez	0,00	0,00	0,00	0,01	0,01

Cindy Michelle Jaimes Sandoval	0,00	0,00	0,00	0,75	0,74
Consuelo Riascos R	0,00	0,00	0,00	0,58	0,57
Damaris Moreno Portilla	0,00	0,00	0,00	0,21	0,21
Diana Marcela Pipicano Gomez	0,00	0,00	0,00	3,74	3,68
Diego Varela Martinez	0,00	0,00	0,00	2,54	2,49
Dorys Calderón Giraldo	0,00	0,00	0,00	0,36	0,36
Edna Magaly Ayala Hernandez	0,00	0,00	0,00	0,04	0,04
Eduardo Andres Santacruz Benitez	0,00	0,00	0,00	0,01	0,01
Eduardo Gomez Salcedo	0,00	0,00	0,00	3,63	3,57
Edwin Vallejo Santacruz	0,00	0,00	0,00	0,06	0,06
Eligio Antonio Padilla Garizado	0,00	0,00	0,00	0,06	0,06
Elsy Constanza Llanos Libreros	0,00	0,00	0,00	0,01	0,01
Fred Jose Quintero Palomeque	0,00	0,00	0,00	0,16	0,15
Gustavo Adolfo Constain Ruales	0,00	0,00	0,00	1,25	1,23
Gustavo Adrian Ospina Rincon	0,00	0,00	0,00	0,20	0,19
Hector Hernan Mesa Vasquez	0,00	0,00	0,00	2,20	2,16
Heriberto Millan Acevedo	0,00	0,00	0,00	0,01	0,01
Heriberto Navia Meneses	0,00	0,00	0,00	0,36	0,35
Janneth Susana Salazar Viuche	0,00	0,00	0,00	0,56	0,55
Jenny Tatiana Barbosa Restrepo	0,00	0,00	0,00	0,12	0,12
Jimmy Montañez Gaviria	0,00	0,00	0,00	0,21	0,20
Juan Carlos Borrero Lopez	0,00	0,00	0,00	0,04	0,04
Juan Carlos Montoya Martinez	0,00	0,00	0,00	0,17	0,16
Juliana Mera Gonzalez	0,00	0,00	0,00	0,47	0,46
Katherine Escobar Solis	0,00	0,00	0,00	4,82	4,74
Ligia Maria Burgos Figueroa	0,00	0,00	0,00	0,07	0,06

Liliana Del Socorro Mier Angel	0,00	0,00	0,00	0,01	0,01
Lucy Constanza Estrada Mena	0,00	0,00	0,00	0,07	0,07
Luis Fernando Saavedra	0,00	0,00	0,00	0,36	0,35
Luz Dary Minota Alvarez	0,00	0,00	0,00	1,32	1,30
Luz Janeth Carrillo De Cruz	0,00	0,00	0,00	0,05	0,05
Luz Miryam Fernandez Velasco	0,00	0,00	0,00	0,01	0,01
Luz Stella Giraldo Gomez	0,00	0,00	0,00	0,08	0,08
Luz Stella Henao Cortes	0,00	0,00	0,00	0,56	0,55
Maria Del Carmen Bahos Ortiz	0,00	0,00	0,00	0,01	0,01
Maria Eugenia Restrepo Marin	0,00	0,00	0,00	0,02	0,02
Maria Eugenia Tascon Hurtado	0,00	0,00	0,00	0,97	0,95
Maria Fernanda Garcia Echeverry	0,00	0,00	0,00	2,84	2,79
María Oliva Gomez Valencia	0,00	0,00	0,00	0,19	0,19
Maria Otilia Muñoz	0,00	0,00	0,00	0,19	0,19
Martha Cecilia Franco Alzate	0,00	0,00	0,00	0,02	0,02
Martha Lucia Orozco	0,00	0,00	0,00	0,02	0,02
Martha Nidia Garcia Cañas	0,00	0,00	0,00	0,08	0,08
Martha Yaneth Morales Idarraga	0,00	0,00	0,00	2,34	2,30
Miguel Angel Charria Charria	0,00	0,00	0,00	0,03	0,03
Nazly Romero Zamorano	0,00	0,00	0,00	0,34	0,33
Nestor Hernán Sanchez Valencia	0,00	0,00	0,00	0,27	0,27
Nestor Torres Mazuera	0,00	0,00	0,00	2,14	2,10
Oberney Yagari Gonzalez	0,00	0,00	0,00	0,78	0,77
Omar David Castelblanco Suarez	0,00	0,00	0,00	0,03	0,03
Orlando Mellizo Villegas	0,00	0,00	0,00	0,10	0,10
Paola Andrea Alfonso Jimenez	0,00	0,00	0,00	0,01	0,01
Paola Tatiana Ortiz Pineda	0,00	0,00	0,00	0,01	0,01

Sandra Milena Ceron Jara	0,00	0,00	0,00	0,20	0,19
Sonia Camacho Camacho	0,00	0,00	0,00	0,02	0,02
Sullenny Sarmiento Meneses	0,00	0,00	0,00	0,59	0,58
Williams Benitez Cardozo	0,00	0,00	0,00	0,66	0,65
Willian Emir Mosquera Moreno	0,00	0,00	0,00	0,03	0,03
Wilton Arley Galindez Salamanca	0,00	0,00	0,00	0,09	0,09
Xavier Gomez Rodriguez	0,00	0,00	0,00	0,53	0,52
Yazmin Alzate Urrea	0,00	0,00	0,00	0,07	0,06
Zulma Lopez Ordoñez	0,00	0,00	0,00	3,01	2,96

Tabla 23: % de Radicados SAC pendientes por funcionario/contratista

De la Tabla 23 se ven los funcionarios/contratistas con radicados pendiente en un porcentaje de 0%, de lo que es evidente que son muchos más que en meses anteriores.

Área	2021					TOTAL
	feb	mar	abr	may	jun	
Prestaciones Sociales - Docentes	0	0	0	2	70	72
Personal	0	1	4	13	42	60
Planta	0	0	0	1	23	24
Inspección Y Vigilancia	0	0	0	0	16	16
Nomina	2	4	2	0	7	15
Prestaciones Sociales - Administrativos	0	0	0	0	5	5
Talento Humano	0	1	0	2	2	5
Subsecretaria De Calidad Educativa	3	1	1	0	0	5
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera	0	0	0	0	1	1

Tabla 24: Dependencias mes a mes radicados SAC PENDIENTES

De la Tabla 24 se deduce que las áreas de Prestaciones Sociales Docentes, Personal, Planta, Inspección y Vigilancia presentan el mayor número de radicados pendientes de responder, entre los que también tienen vencidos de los meses de febrero, marzo, abril 2021 las áreas de Personal, Nómina, Talento Humano, Subsecretaria de Calidad Educativa.

Adicionalmente se observa que áreas como Planta, Inspección y Vigilancia, Prestaciones Sociales Administrativos y Subsecretaria Administrativa y Financiera; presentan radicados pendientes de responder con la aclaración que están dentro de los tiempos de Ley para responder.

Tipo Requerimiento	Asignado	En trámite	Finalizado	TOTAL
Trámite	101	0	6.791	6.892
Petición	90	5	4.781	4.876
Reclamo	3	0	280	283
Queja	3	0	182	185
Sugerencia	0	0	41	41
Denuncia	1	0	23	24
Felicitaciones	0	0	11	11
TOTAL	198	5	12.109	12.312

Tabla 25: Radicados SAC PENDIENTES según Tipo

De la Tabla 25 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 Trámite con 6.892, seguido de petición con 4.876, luego reclamos con 283, queja 185, sugerencias 41, denuncias 24 y felicitaciones 11, desde enero 1 de 2020 hasta el 30 de junio de 2021.

EJE TEMATICO	Asignado	En trámite	TOTAL
Tramite De Prestaciones Sociales Y Económica Ante La Fiduprevisora.	63	0	63
Certificado De Tiempo De Servicio De Docentes O Administrativos	16	0	16
Planta De Cargos	13	1	14
Certificación Salarial	11	0	11
Hojas De Vida (Documentación / Copias)	10	1	11
Reclamaciones Administrativas	10	0	10
Evaluación De Periodo De Prueba	10	0	10

Tabla 26: Radicados SAC PENDIENTES según eje temático

En la Tabla 26 se visualiza los ejes temáticos que permite clasificar el aplicativo SAC, y específicamente los radicados asignados y en trámite, siendo el de mayor uso y en estado pendientes de responder al 30 de junio de 2021 los que se muestran en la tabla.

EJE TEMATICO	Asignado	En trámite	TOTAL
Informes De Inspección Y Vigilancia	8	0	8
Gestión Estratégica	7	0	7
Solicitud De Traslado Por Permuta O Por Convocatoria.	6	0	6
Evaluación De Desempeño	5	0	5
Certificación De Presentación E Iniciación De Labores	5	0	5
Cesantías Parciales O Definitivas Para Personal Administrativos	4	0	4
Necesidades De Planta	4	0	4

Certificado De Ingresos Y Retenciones	4	0	4
Inconsistencias De Nomina	3	0	3
Terceros Por Libranzas	3	0	3
Normatividad Sector Educativo	3	0	3
Servidores Públicos Amenazados	3	0	3

Tabla 27: Radicados SAC PENDIENTES según eje temático

En la Tabla 27 se visualiza los ejes temáticos que permite clasificar el aplicativo SAC, y específicamente los radicados asignados y en trámite, con totales entre 8 y 3 pendientes de responder al 30 de junio de 2021 como se evidencia en la tabla.

EJE TEMATICO	Asignado	En trámite	TOTAL
Novedades De Establecimientos Educativos	2	0	2
Creación Y/O Actualización En El Due De Establecimientos Educativos	1	1	2
Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas Pecuniarios - Servicio Medico	2	0	2
Reconocimiento Y Pago Sobre Sueldo	1	0	1
Descuento De Salarios	1	0	1
Ciclo De Calidad	0	1	1
Certificado De Establecimientos Educativos	1	0	1
Valoraciones Medicas	0	1	1
Directrices Orden Nacional, Departamental Y/O Municipal.	1	0	1
Duplicación De Diplomas Y Modificación Del Registro Del Título.	1	0	1

Tabla 28: Radicados SAC PENDIENTES según eje temático

En la Tabla 28 se observa los ejes temáticos que permite clasificar el aplicativo SAC, y específicamente los radicados asignados y en trámite, con totales de dos y uno, pendientes de responder al 30 de junio de 2021.

**ESTADO ACTUAL DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN EN EL ESCALAFON
NACIONAL DEL SAC DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN
RANKING MES DE JUNIO 2021**

PUESTO	SECRETARIA	TOTAL	A TIEMPO	PORCENTAJE
51	SAHAGUN	336	336	89,583
52	TOLIMA	3.680	3.247	88,234
53	VALLE_DEL_CAUCA	701	613	87,447
54	URIBIA	394	344	87,310
55	AMAZONAS	666	566	84,985

Tabla 27: Puesto a JUNIO 30 de 2021

La Tabla 27 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 53 con un porcentaje del 87.447%, para la Secretaría de Educación del Valle del Cauca, del mes de JUNIO de 2021, SUBIENDO 6 puestos respecto al mes de mayo, cuando se ocupó el puesto 59.

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

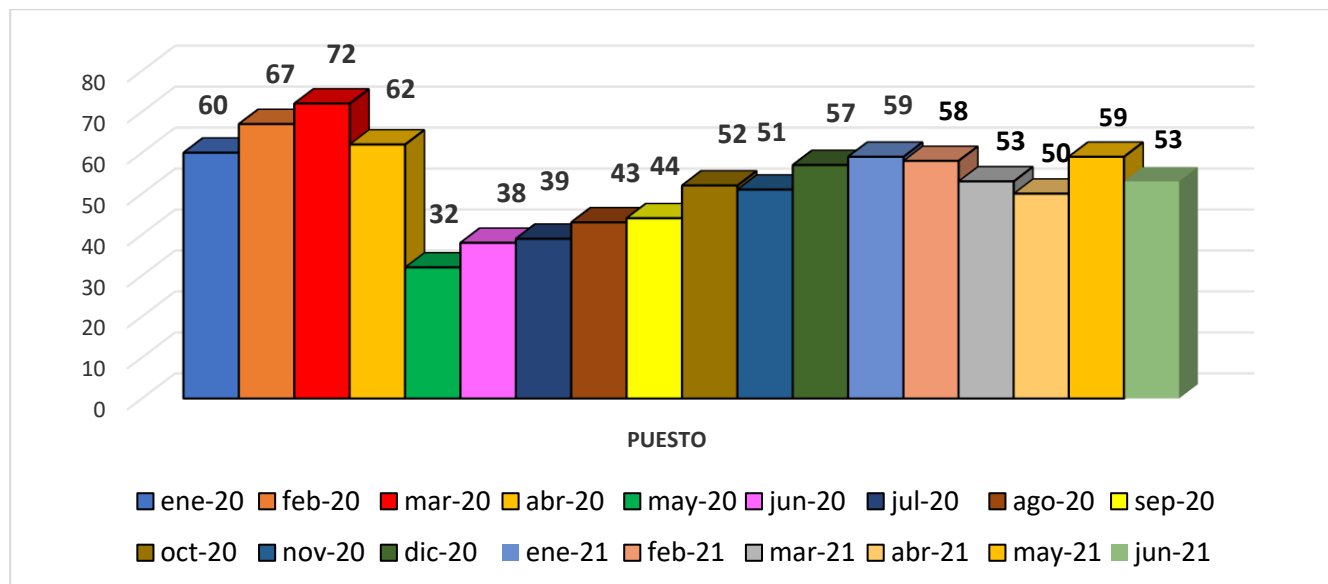


Gráfico 3: Puesto ocupado mes a mes dentro del Rankin Min educación

MES	PUESTO	TOTAL	A TIEMPO	PORCENTAJE
ene-20	60	318	245	77,04
feb-20	67	324	221	68,21
mar-20	72	595	352	59,16
abr-20	62	292	209	71,58
may-20	32	242	229	94,63
jun-20	38	471	442	93,84
jul-20	39	595	559	93,95
ago-20	43	657	594	90,41
sep-20	44	771	704	90,49
oct-20	52	829	717	86,49
nov-20	51	720	645	89,58
dic-20	57	729	607	83,26
ene-21	59	680	461	67,79
feb-21	58	560	460	82,14
mar-21	53	903	766	84,83
abr-21	50	974	792	81,31
may-21	59	648	524	80,86
jun-21	53	701	613	87,45

Tabla 28: Puesto mes a mes y % de respuesta a radicados de la Secretaría de Educación del Valle del Cauca

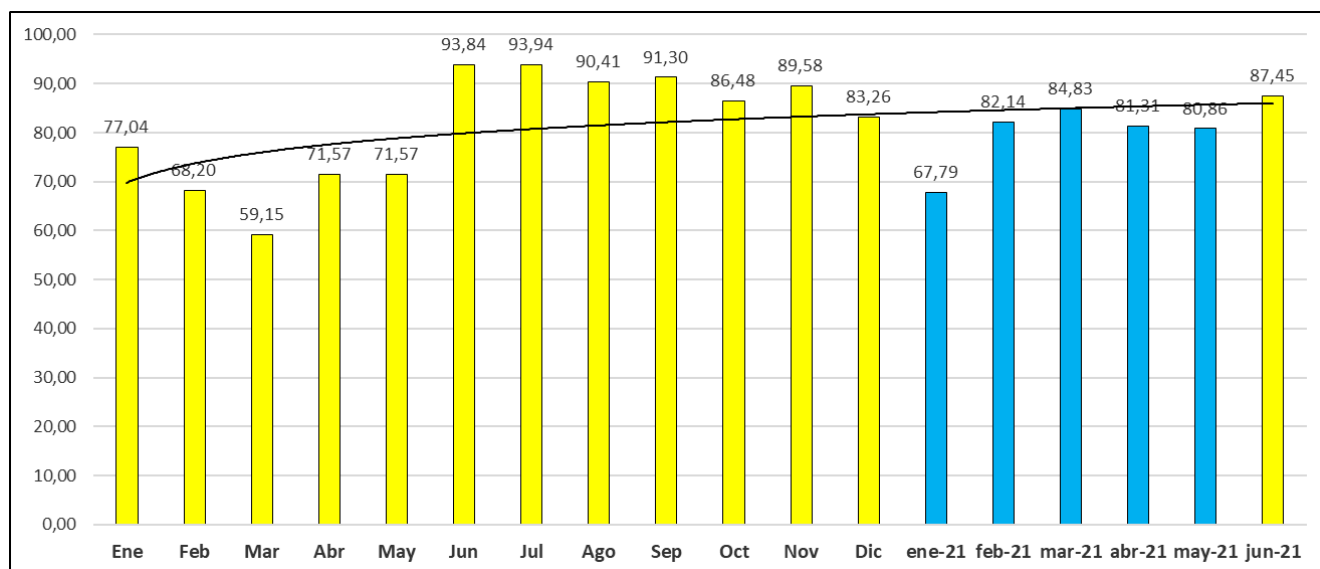


Gráfico 4: Comportamiento porcentual de respuesta a tiempo de los radicados SAC, mes a mes, Secretaría Educación del Valle del Cauca

3) APLICATIVO PQRSD

COMPOSICION PQRSD AL 31 DE JUNIO DE 2021		
Estado	Cantidad	%
Atendida	1.864	94,62%
En proceso	106	5,38%
TOTAL	1.970	100,00%

Tabla 29: Composición radicados PQRSD

Tabla 29: El aplicativo PQRSD con corte a 30 de junio de 2021, presenta un acumulado de 1.970 radicados.

El aplicativo PQRSD respecto a ESTADO de los radicados presenta: (Atendida y En proceso), evidenciándose que el 94.62% están atendidos; equivalente a 1.864 radicados y 106 radicados en Proceso, quiere decir por responder de fondo y representan el 5.38% del total de radicados PQRSD.

Área	2020		2021						TOTAL
	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	
Prestaciones Sociales	0	1	7	6	12	9	17	20	72
Nómina	0	0	0	1	2	1	5	7	16
Personal	0	0	0	0	1	2	3	8	14
Jurídico	0	0	0	0	0	1	0	1	2
Despacho	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Financiero	1	0	0	0	0	0	0	0	1
TOTAL	1	1	7	7	15	13	25	37	106

Tabla 30: Radicados Sede Electrónica por Dependencia mes a mes

De la Tabla 30 se evidencia que el área con radicados más antiguos en el aplicativo de sede electrónica, está Prestaciones Sociales con 72, de los cuales **35 son vencidos** de los meses de noviembre, diciembre, 2020 y enero, febrero, marzo, abril 2021, seguido de Nómina con 16, de los cuales **4 están vencidos**.

También se encuentra **Personal, Jurídica y Financiera** con radicados vencidos.

Así mismo se evidencia áreas como Despacho con radicados pendientes de responder, sin embargo; dentro de los tiempos de Ley para responder.

Area	Responsable	Atendida	En proceso	TOTAL
Prestaciones Sociales	Rodrigo Javier Jimenez León	31	60	91
Nomina	Daysi Lorena Galindez Zapata	191	16	207
Personal	María Fernanda García Echeverry	196	14	210
Prestaciones Sociales	German David Torres Vivero	0	12	12
Juridico	amalfi liliana grueso	0	2	2
Despacho	María Isabel Hernández Jaramillo	16	1	17
Financiero	jose alejandro fossi falla	139	1	140
Atención Al Ciudadano	German Lopez Ante	47	0	47
Escalafon	Eduardo Antonio Gomez	55	0	55
Financiero	Eligio Antonio Padilla Garizado	1	0	1
Gestion Administrativa	paola andrea martinez	12	0	12
Gestion Organizacional	Ruben Dario Nuñez Alban	1	0	1
Inspección Y Vigilancia	Celiar Anibal Forero	47	0	47
Inspección Y Vigilancia	Nazly Romero Zamorano	85	0	85
Nomina	maria oliva gomez valencia	13	0	13
Personal	Martha Yaneth Morales	25	0	25
Planta	katherine escobar solis	243	0	243
Planta	Luis Alberto monsalve	131	0	131
Prestaciones Sociales	cindy michelle jaimes	64	0	64
Prestaciones Sociales	diana marcela pipicano	63	0	63
Prestaciones Sociales	Diego varela	20	0	20
Prestaciones Sociales	Jonathan Grain Álvarez	15	0	15
Prestaciones Sociales	luz dary minota	65	0	65
Prestaciones Sociales	luz janeth carrillo de cruz	3	0	3
Servicios Informaticos	Gustavo constain	36	0	36
Subsecretaria De Calidad Educativa	Ana Milena Ortiz Sanchez	34	0	34
Subsecretaria De Cobertura Educativa	Adriana Perez Bolaños	25	0	25
Subsecretaria De Cobertura Educativa	Oscar Eduardo Paz Ruiz	20	0	20
Subsecretaria Gestion Administrativa Y Financiera	Claudia yamileth ceron	9	0	9
Talento Humano	Carlos Horacio Hernandez Triana	80	0	80
Personal	janeth susana salazar viuche	10	0	10
Talento Humano	Luz Stella Henao	113	0	113
Talento Humano	Sandra Milena Ceron Jara	74	0	74
TAREA		1864	106	1970

Tabla 32: Radicados PQRSD en Proceso

En la Tabla 32, se observa el área y funcionario con más radicados en proceso, así: Rodrigo Javier Jiménez 60, Daysi Lorena Galíndez 16, María Fernanda García con 14, Germán David Torres 12, entre los más representativos.

Responsable	A tiempo	Fuera de tiempo	Vigentes	TOTAL
Maria Fernanda Garcia Echeverry	80	116	14	210
Daysi Lorena Galindez Zapata	76	115	16	207
Luis Alberto monsalve	26	105	0	131
jose alejandro fossi falla	60	79	1	140
katherine escobar solis	165	78	0	243
cindy michelle jaimes	21	43	0	64
Luz Stella Henao	84	29	0	113
Rodrigo Javier Jimenez León	7	24	60	91
Sandra Milena Ceron Jara	53	21	0	74
Celiar Anibal Forero	29	18	0	47
Adriana Perez Bolaños	10	15	0	25
luz dary minota	50	15	0	65
Carlos Horacio Hernandez Triana	66	14	0	80
German Lopez Ante	34	13	0	47
Jonathan Grain Álvarez	4	11	0	15
Nazly Romero Zamorano	74	11	0	85
Claudia yamileth ceron	0	9	0	9
Eduardo Antonio Gomez	46	9	0	55
Ana Milena Ortiz Sanchez	26	8	0	34
diana marcela picicano	56	7	0	63
Maria Isabel Hernández Jaramillo	10	6	1	17
Oscar Eduardo Paz Ruiz	14	6	0	20
Gustavo constain	33	3	0	36
janeth susana salazar viuche	7	3	0	10
maria oliva gomez valencia	10	3	0	13
Martha Yaneth Morales	22	3	0	25
Diego varela	18	2	0	20
paola andrea martinez	10	2	0	12
Eligio Antonio Padilla Garizado	0	1	0	1
Ruben Dario Nuñez Alban	0	1	0	1
amalfi liliana grueso	0	0	2	2
German David Torres Vivero	0	0	12	12
luz janeth carrillo de cruz	3	0	0	3
TOTAL	1094	770	106	1970

Tabla 33: Radicados PQRSD

En la Tabla 33 se observa la lista de funcionarios/contratistas con mayor número de radicados del aplicativo PQRSD – sede electrónica, respondidos fuera de tiempo, iniciando con María Fernanda García con 210 radicados, seguido de Daysi Lorena Galíndez con 115; entre los más relevantes.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	2020		2021						TOTAL
	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	
Rodrigo Javier Jiménez León	0	1	7	6	12	9	17	8	60
Daysi Lorena Galíndez Zapata	0	0	0	1	2	1	5	7	16
María Fernanda García Echeverry	0	0	0	0	1	2	3	8	14
German David Torres Vivero	0	0	0	0	0	0	0	12	12
Amalfi Liliana Grueso	0	0	0	0	0	1	0	1	2
José Alejandro Fossi falla	1	0	0	0	0	0	0	0	1
María Isabel Hernández Jaramillo	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	1	1	7	7	15	13	25	36	106

Tabla 34: Radicados PQRSD mes a mes por funcionario

De la Tabla 34 se observa el listado de funcionarios/contratistas con radicados pendientes de responder por el aplicativo PQRSD mes a mes, siendo Rodrigo Javier Jiménez quien más tiene con 60, seguido de Daysi Lorena Galíndez Zapata con 16, María Fernanda García Echeverry con 14, Germán David Torres Vivero 12; siendo lo más relevante los que tienen radicados vencidos y que son los que están de noviembre y diciembre 2020 y enero, febrero, marzo y abril de 2021.

**CONSOLIDADO DE LOS TRES APLICATIVO SADE, SAC Y PQRSD
ACUMULADO DE ENERO 1 2020 A JUNIO 30 DE 2021**

CONSOLIDADO AL 30 DE JUNIO DE 2021	
Aplicativo	Cantidad
SADE	10.159
SAC	12.312
PQRSD	1.970
TOTAL	24.441

Tabla 36: Total radicados en los tres aplicativos

De la Tabla 36 Se concluye que el total general de los radicados en los tres aplicativos para la Secretaría de Educación del Valle del Cauca del 1 de enero de 2020 al 31 de junio de 2021 es de 24.441, con un aumento de 1.523 radicados, comparado con los 22.918 del mes de mayo de 2021.

La participación porcentual de cada uno de los aplicativos es visualizada en la Tabla 37, teniendo en cuenta que el aplicativo SAC se convirtió en el más utilizado para colocar peticiones con un 50.37%, seguido del SADE con el 41.57% y por último la Sede electrónica con el 8.06%.

CONSOLIDADO AL 30 DE JUNIO DE 2021		
Aplicativo	Cantidad	%
SADE	10.159	41,57%
SAC	12.312	50,37%
PQRSD	1.970	8,06%
TOTAL	24.441	100%

Tabla 37: Participación porcentual de cada uno de los aplicativos

Teniendo en cuenta la importancia de los radicados PENDIENTES en todos los aplicativos, se debe conocer que participación tienen dentro del gran total de radicados asignados a la Secretaría 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 38.

Estado	SADE	SAC	PQRSD	Total
FINALIZADO	9.910	12.096	1.864	23.870
PENDIENTE	249	216	106	571
Total	10.159	12.312	1.970	24.441

Tabla 38: Participación de radicados Pendientes en los tres aplicativos

De la Tabla 39 se evidencia que los radicados totales **pendientes** de darles respuestas son 571, y que al relacionarlo con el total de radicados asignados a la Secretaría de Educación del Valle del Cauca, correspondientes a 24.441, equivale a un valor de 2.34%, reflejándose una disminución del **0.79%**, comparado con los 718 radicados pendientes que había a 30 de mayo de 2021 y el total de 24.441 a esa misma fecha.

Estado	SADE	SAC	PQRSD	Total
FINALIZADO	9.910	12.096	1.864	23.870
PENDIENTE	249	216	106	571
Total	10.159	12.312	1.970	24.441

Tabla 39: Participación porcentual de radicados Pendientes en los tres aplicativos

De la Tabla 39 se evidencia y confirma que los radicados pendientes de darles respuesta, en términos porcentuales, comparado con el total de radicados asignados a la Secretaría de Educación del Valle del Cauca, hasta el 31 de junio de 2021 ascienden al 2.34%.

Área	Finalizado	Pendiente	Total general
Personal	5.795	107	5.902
Prestaciones Sociales - Docentes	4.390	280	4.670
Talento Humano	4.563	7	4.570
Nómina	2.829	80	2.909
Planta	2.154	35	2.189
Escalafón	790		790
Inspección Y Vigilancia	521	17	538
Financiero	510	1	511
Subsecretaria De Cobertura Educativa	379	1	380
Gestión Administrativa	375	1	376
Atención Al Ciudadano	303	5	308
Subsecretaria De Calidad Educativa	288	11	299
Prestaciones Sociales-Administrativos	213	20	233
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera	198	1	199
Despacho Secretaria De Educación	85	1	86
Jurídico	83	3	86
(En Blanco)	55		55
Servicios Informáticos	283		283
Gestión Organizacional	21		21
Planeación Educativa	20		20
Comunicación	8		8
Contratista	7	1	8
Total, general	23.870	571	24.441

Tabla 40: Participación porcentual radicados Pendientes por área

De la Tabla 40 se concluye que el área con mayor número de radicados recibidos a la fecha es Personal durante los años 2020 y lo corrido del 2021, seguida de Prestaciones Sociales Docentes, Talento Humano, Nómina y Planta entre los más representativos, y comunicaciones con el que menos radicados cuenta; 8.

Estado	Area	Total	%
Pendiente	Prestaciones Sociales - Docentes	280	49%
	Personal	107	19%
	Nomina	80	14%
	Planta	35	6%
	Prestaciones Sociales - Administrativos	20	4%
	Inspección Y Vigilancia	17	3%
	Subsecretaria De Calidad Educativa	11	2%

Talento Humano	7	1%
Atención Al Ciudadano	5	1%
Jurídico	3	1%
Contratista	1	0%
Despacho	1	0%
Financiero	1	0%
Gestión Administrativa	1	0%
Subsecretaria De Cobertura Educativa	1	0%
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera	1	0%
Total Pendiente	571	

Tabla 41: Radicados Totales pendientes por Área y peso porcentual

La **Tabla 41** es el reflejo de la situación a 30 de junio de 2021 de los radicados vencidos y pendientes por responder; donde el 97.02% corresponde a la Subsecretaria Administrativa y Financiera, distribuido así: 49.04% al área de Prestaciones Sociales Docentes, 18.74% Personal, Nómina 14.01%, Planta 6.13%, Prestaciones Sociales Administrativos 3.50%, Inspección y Vigilancia 2.98%, Talento Humano 1.23%, Atención al Ciudadano 0.88%, Contratista 0.18%, Gestión Administrativa 0.18%.

De otro lado está la Subsecretaria de Calidad Educativa que aporta el 1.93% al gran total, que si bien es cierto no es comparable con los porcentajes anteriores si es necesario hacerle seguimiento, para que sean finalizados.

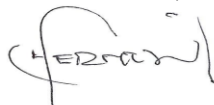
También se encuentra la Subsecretaria de Cobertura Educativa con un 0.18%, correspondiente a 1 radicado.

Luego está la Oficina Jurídica con el 0.53% equivalente a 3 radicados.

RECOMENDACIONES, ESTRATEGIAS Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO

- 1) Seguimiento por parte de la Subsecretaria Administrativa y Financiera para que los funcionarios/contratistas prioricen y finalicen los radicados vencidos, sobre todo los que aún siguen pendientes y hacen parte del al plan de mejora de Control Interno, el cual se debieron finalizar al 30/04/2021 y que aún quedan 8 por responder.
- 2) Implementar reuniones semanales con la Subsecretaria Administrativa y Financiera donde se genere un espacio para la que la Oficina de Atención al Ciudadano, presente el estado actual de los radicados pendientes de responder y vencidos, con el fin de ser priorizados por los Responsables de Área, garantizando que sea de conocimiento de ellos y procedan a solicitar la finalización por parte del personal de sus áreas.
- 3) Continuar con la implementación de la constancia o paz y salvo de radicados por parte de Subsecretarios, jefes de oficina y Responsable de Área para los funcionarios/contratistas retirados o trasladados de la Secretaria de Educación.
- 4) Continuar con la elaboración y publicación del informe semanal y mensual por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, del estado de los radicados para ser consultado por los Subsecretarios, Jefes de Oficina y Responsables de Área, para que sea efectivo el control de los radicados y así ser respondidos de fondo y dentro de los tiempos preestablecidos de Ley.
- 5) Aplicar por parte de los Subsecretarios, Jefes de Oficina y Responsables de Área la circular 570803 del 21 de mayo de 2021 sobre Aspectos relacionados con requerimientos registrados en los aplicativos SAC-SADE y PQRS.
- 6) Es inaplazable la reunión con la Subsecretaria Administrativa y Financiera y los responsables de Área de esa Subsecretaria para acordar compromisos respecto a la finalización de radicados vencidos que son los correspondientes al año 2020, los de enero a mayo de 2021, y también se requiere hacerle seguimiento al personal contratista y funcionario que se ha retirado, trasladado y no han aplicado el numeral 6 de la circular 570803 respecto a la solicitud de la Constancia de Paz y Salvo de los radicados pendientes de responder.

Atentamente,



HÉCTOR HERNÁN MESA VÁSQUEZ

Profesional Especializado - Oficina de Atención al Ciudadano

Julio 30 de 2021