



**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 31 DE JULIO 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 31 DE JULIO DE 2021		
Estado	Cantidad	%
Archivado	10.122	95,36%
Activos	491	4,63%
Inactivo	2	0,02%
TOTAL	10.615	100,00%

Tabla 1: Composición radicados SADE

Según la Tabla 1, El aplicativo SADE en lo corrido del año 2020 y hasta el 31 de julio de 2021, presenta un acumulado de 10.615, un incremento de 456 radicados, comparado con los 10.159 radicados que había al 31 de julio 2021.

El aplicativo SADE respecto a ESTADO de los radicados presenta: (Archivado, Activo e inactivo), evidenciándose que el 95.36% están archivados, equivalente a 10.122 radicados.

De la Tabla 1 se observa que los radicados **ACTIVOS** en el SADE, equivalentes a **491 249**, comparado con los 249 que existían al 31 de junio 2021; presentándose un aumento de 456 radicados.

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, Recursos de Reposición por cesantías y pensión, solicitud de Certificaciones laborales, Solicitud de reemplazos personal, , licencias; 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 131, siendo lo más crítico los correspondientes a vencidos y que ascienden a 65.

También resalta el caso del área de **Nómina**, ya que, aunque tiene menos radicados pendientes de responder con 35, posee 10 radicado vencidos.

Área	2020				2021						TOTAL
	ene	mar	oct	nov	feb	mar	abr	may	jun	jul	
Prestaciones Sociales-Docentes	0	1	0	3	4	4	8	45	18	48	131
Nómina	0	0	0	0	0	3	5	2	6	19	35
Personal	1	0	1	0	2	0	2	2	1	15	24
Prestaciones Sociales-Administrativos	0	0	0	0	0	0	0	7	0	5	12
Subsecretaria De Calidad Educativa	0	0	0	0	0	0	1	1	0	5	7
Atención Al Ciudadano	0	0	0	1	1	0	2	1	0	1	6
Talento Humano	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
Contratista	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Inspección Y Vigilancia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Jurídico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Subsecretaria De Cobertura Educativa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	1	1	1	4	7	7	18	60	25	97	221

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 24.

Luego sigue Prestaciones Sociales -Administrativos con 12.

De ahí en adelante se destacan Subsecretaria de Calidad Educativa, Atención al Ciudadano y Talento Humano por tener radicados vencidos, con la aclaración que los asignados a Atención al Ciudadano es un error presentado en el aplicativo SADE porque asignó esos radicados a funcionarios de esta oficina sin ser los competentes para dar respuesta, de lo cual ya se envió el radicado SADE 593146 solicitando la corrección.

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

Áreas como Comunicaciones, Gestión Organizacional, Servicios Informáticos, Planeación Educativa, Despacho, Escalafón 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 mayo 2021 y que ascienden a 60; distribuidos en las áreas de **Prestaciones Sociales-Docentes**, entre las más representativas.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	2020				2021						TOTAL
	ene	mar	oct	nov	feb	mar	abr	may	jun	jul	
Paola Andrea Valencia Henao	0	0	0	0	0	1	26	7	18	107	159

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 159 radicados pendientes de responder y de los cuales 34 están vencidos, correspondientes a los meses de marzo, abril y mayo de 2021.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	2020				2021						TOTAL
	ene	mar	oct	nov	feb	mar	abr	may	jun	jul	
Daysi Lorena Galíndez	0	0	0	0	3	5	2	6	19	17	52
María Fernanda García Echeverry	0	0	1	0	0	1	0	0	5	34	41
Rodrigo Javier Jiménez León	0	0	0	0	0	4	11	6	13	2	36
Gustavo Hernando Martínez Molano	0	0	0	0	0	0	8	3	13	4	28
Jonathan Grain Álvarez	0	0	0	0	0	0	7	0	5	10	22
German David Torres Vivero	0	0	0	0	0	1	0	0	1	18	20
Juan Felipe Palacio Bedoya	0	0	0	0	0	0	0	1	8	9	18
Celiar Aníbal Forero	0	0	0	0	0	0	0	0	1	13	14
Angie Yulieth Ospina Pérez	0	0	0	0	0	2	1	0	0	7	10
María Eugenia Tascón Hurtado	0	0	0	0	0	0	0	1	1	8	10

Tabla 4: funcionarios con SADE ACTIVOS antiguos

La Tabla 4 relaciona los funcionarios/contratistas con radicados pendientes de responder y vencidos, entre 52 y 10, siendo más personas comparadas con las reflejadas el mes anterior y donde se encuentran casos como el de Daysi Lorena Galíndez 52, María Fernanda García Echeverry 41, Rodrigo Javier Jiménez León 36, Gustavo Hernando Martínez Molano 28, Jonathan Grain Álvarez 22, Germán David Torres 20, Juan Felipe Palacio Bedoya 18, Celiar Aníbal Forero 14; Angie Yulieth Ospina 10, María Eugenia Tascón 10; los cuales se debe priorizar y finalizar principalmente el de octubre de 2020 y febrero, marzo, abril, mayo 2021 por estar vencidos.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	2020				2021						TOTAL
	ene	mar	oct	nov	feb	mar	abr	may	jun	jul	
Cindy Michelle Jaimes Sandoval	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	8
David Alexander Cruz Arango	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	6
Fred José Quintero Palomeque	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
Eduardo Antonio Gómez Salcedo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5
Sandra Milena Cerón	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5
Ana Milena Ortiz Sánchez	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0	4
Cinthia Darling Jiménez	0	0	0	0	0	1	2	0	0	1	4
Juan Sebastián Carvajal Ramírez	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	4
Edwin Vallejo Santacruz	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3
Luis Alberto Monsalve Rodríguez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Hernando Benítez Gómez	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Jenny Tatiana Barbosa Restrepo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Luis Fernando Saavedra Prado	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
María Isabel Hernández Jaramillo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Paola Andrea Balanta Riascos	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Paola Andrea Vélez Martínez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Paola Tatiana Ortiz Pineda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Sara Diana Urbano	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
Yazmín Álzate Urrea	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2

Tabla 5: funcionarios con SADE ACTIVOS antiguos

La Tabla 5 muestra el listado de funcionarios/contratistas con radicados entre 8 y 2, mes a mes, pendientes de responder, y también vencidos como es el caso de David Alexander Cruz, Ana Milena Ortiz, Cinthia Darling Jiménez, Juan Sebastián, Luis Fernando Saavedra, Sara Diana Urbano y Yazmín Álzate, 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: Cindy Michelle Jaimes, Fred José Quintero, Eduardo Antonio Gómez, Sandra Milena Cerón, Edwin Vallejo, Luis Alberto Monsalve, Hernando Benítez, Jenny Tatiana Barbosa, María Isabel Hernández, Paola Andrea Balanta Riascos, Paola Andrea Vélez, Paola Tatiana Ortiz.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	2020				2021						TOTAL
	ene	mar	oct	nov	feb	mar	abr	may	jun	jul	
Angy Viviana Gómez Marín	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Anny Elizabeth Mosquera Zúñiga	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Cristhian Rodríguez Tapia	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Dalis Licet González López	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Dorys Calderón Giraldo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Juliana Mera González	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
María Oliva Gómez Valencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
María Patricia Fernández Prada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Maricel Legro Vinasco	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Martha Cecilia Franco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Orlando García Libreros	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Orlando Mellizo Villegas	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Oscar Eduardo Paz Ruiz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Paola Andrea Montano Urbano	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Rubén Darío López Titimbo	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
TOTAL	6061	1	1	4	6070	18	60	25	97	277	491

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 abril, 2021, caso específico de Angie Viviana Gómez Marín, Maricel Legro Vinasco, Orlando Mellizo Villegas, y Paola Andrea Montano.

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	279	1336	1615	56,82	13,20

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 56.82% 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 31 de julio de 2021, con la aclaración que se duplico la cantidad de radicados activos pasando de 136 a 30 de junio a 279 en julio 2021.

Áreas	Activo	Archivado	TOTAL	% Activo	% Archivado
Personal	67	2429	2496	13,65	24,00
Nomina	56	1718	1774	11,41	16,97

Tabla 8: Dependencias con porcentaje de radicados SADE ACTIVOS

En la Tabla 8 también se evidencia las áreas con porcentajes de 13,65% y 11,41% respecto a la relación de radicados ACTIVOS y el total de radicados recibidos por área, como es Personal y Nómina.

Áreas	Activo	Archivado	TOTAL	% Activo	% Archivado
Prestaciones Sociales-Administrativos	22	210	232	4,48	2,07
Inspección Y Vigilancia	14	134	148	2,85	1,32
Atención Al Ciudadano	14	26	40	2,85	0,26
Talento Humano	9	1809	1818	1,83	17,87
Subsecretaria De Calidad Educativa	7	120	127	1,43	1,19
Financiero	6	250	256	1,22	2,47
Escalafón	5	234	239	1,02	2,31

Tabla 9: Dependencias con porcentaje de radicados SADE ACTIVOS

De la Tabla 9 se evidencia las áreas con porcentajes entre 4,48 y 1,02 respecto a la relación de radicados ACTIVOS y el total de radicados recibidos por área, como es Prestaciones Sociales-Administrativos, Inspección y Vigilancia, Atención al Ciudadano, Talento Humano, Subsecretaria de Calidad Educativa, Financiera y Escalafón.

Áreas	Activo	Archivado	TOTAL	% Activo	% Archivado
Planta	3	984	987	0,61	9,72
Gestión Administrativa	2	293	295	0,41	2,89
Subsecretaria De Cobertura Educativa	2	231	233	0,41	2,28
Despacho	2	70	72	0,41	0,69
Contratista	2	7	9	0,41	0,07
Jurídico	1	72	73	0,20	0,71

Tabla 10: Dependencias con porcentaje de radicados SADE ACTIVOS

De la Tabla 10 se evidencia las áreas con porcentajes entre 0.61 y 0.20 respecto a la relación de radicados ACTIVOS y el total de radicados recibidos por área, como es Planta, Gestión Administrativa, Subsecretaria de Cobertura Educativa, Despacho, Contratista, Jurídico.

Áreas	Activo	Archivado	TOTAL	% Activo	% Archivado
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera	0	153	153	0,00	1,51
Gestión Organizacional	0	20	20	0,00	0,20
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
TOTAL	491	10122	10613	100,0	100,0

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	Acción Tutela	Derecho Petición	Generales-Recibido	Otros	Recursos	TOTAL
Personal	1	230	2255	9	1	2.496
Talento Humano	1	45	1772	0	0	1.818
Nomina	1	273	1492	7	1	1.774
Prestaciones Sociales-Docentes	0	277	1226	89	23	1.615
Planta	0	74	911	2	0	987
Gestión Administrativa	0	10	284	1	0	295
Financiero	0	130	126	0	0	256
Escalafón	0	9	226	4	0	239
Subsecretaria De Cobertura Educativa	0	7	226	0	0	233
Prestaciones Sociales-Administrativos	0	34	191	6	1	232
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera	42	5	106	0	0	153
Inspección Y Vigilancia	0	23	123	2	0	148
Subsecretaria De Calidad Educativa	0	3	123	0	1	127
Jurídico	27	0	46	0	0	73

Despacho	0	1	70	1	0	72
Atención Al Ciudadano	0	3	36	1	0	40
Gestión Organizacional	0	0	20	0	0	20
Planeación Educativa	0	0	14	0	0	14
Contratista	0	1	8	0	0	9
Servicios Informáticos	0	2	6	1	0	9
Comunicación	0	0	3	0	0	3
TOTAL	72	1.127	9.264	123	27	10.613

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 23 recursos para el área de Prestaciones Sociales Docentes, Personal 1, Nómina, Prestaciones Sociales Administrativos 1 y 1 de la Subsecretaria de Calidad Educativa. También se encuentran 1.127 derechos de petición, 9264 generales recibidos, 123 otros y 72 Acciones de tutelas.

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 JULIO 31 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%
Jul	562	214	38,08%

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

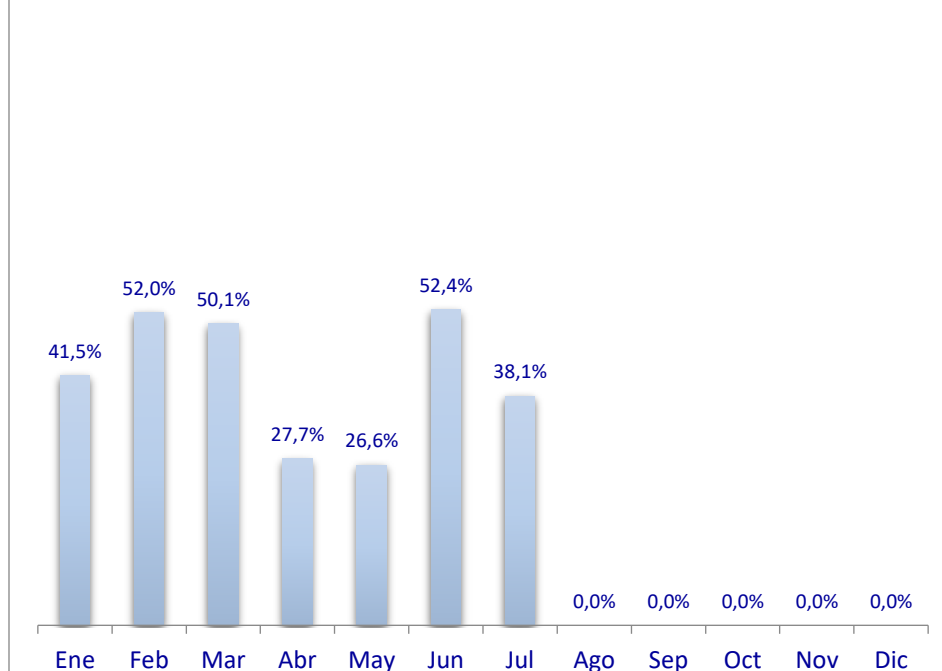


Gráfico 1: Porcentaje mensual de radicados SADE y PQRSD respondidos por la Secretaría de Educación

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 julio 2021 y que fueron 562, se respondieron por el mismo mes 214, disminuyendo 14.3 puntos porcentuales, comparado con el mes de junio de 2021 y que fue del 52.4%.

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, por lo menos si debe ser igual o superior al 50%.

2) APLICATIVO SAC

COMPOSICION SAC ENERO 2020 AL 31 DE JULIO DE 2021		
Estado	Cantidad	%
Asignado	1212	8,67%
En trámite	31	0,22%
Finalizado	12.739	91,11%
TOTAL	13.982	100,00%

Tabla 13: Cantidad de radicados SAC por estado

Según la Tabla 37, El aplicativo SAC es el que más radicados ha recepcionado trámites, consultas, sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones en la Secretaría de Educación del Valle del Cauca con el 52,42% al mes de julio 2021, de tal manera que para las áreas de la Secretaría de Educación, el acumulado al 31 de julio de 2021 es de 13.982 de los cuales 12.739 han sido finalizados, equivalentes al 91.11%, **1.243** siguen pendientes de responder ya sea porque están asignados o en trámite; para un equivalente del 8.89%.

Áreas	Asignado	Trámite	PENDIENTES	Archivado	TOTAL
Prestaciones Sociales - Docentes	741	9	750	2983	3733
Personal	217	2	219	3388	3607
Planta	82	0	82	904	986
Talento Humano	37	10	47	2550	2597
Nomina	42	0	42	1005	1047
Escalafón	28	0	28	534	562
Inspección Y Vigilancia	20	1	21	287	308
Prestaciones Sociales - Administrativos	16	0	16	18	34
Servicios Informáticos	2	7	9	255	264
Subsecretaría De Calidad Educativa	8	1	9	137	146
Gestión Administrativa	6	0	6	90	96
Subsecretaría Gestión Administrativa Y Financiera	6	0	6	38	44
Atención Al Ciudadano	4	0	4	231	235
Financiero	2	0	2	125	127
Subsecretaría De Cobertura Educativa	1	1	2	112	114

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 31 de julio 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 (3.733), ha finalizado 2.983 y quedan **750** pendientes de responder.

En su orden siguen las áreas de Personal 219 y Planta con 82, Talento Humano 47, Nómina 42, Escalafón 28, Inspección y Vigilancia 21, Prestaciones Sociales Administrativos 16, entre los más relevantes.

Seguidamente se encuentra Servicios Informáticos, Subsecretaria de Calidad Educativa con 9 cada uno, Gestión Administrativa y Subsecretaria de Calidad Educativa con 6 cada una, Atención al Ciudadano 4 y Financiera y Subsecretaria de Cobertura con 2 cada una.

Áreas	Asignado	Trámite	PENDIENTES	Archivado	TOTAL
Comunicación	0	0	0	6	6
Gestión Organizacional	0	0	0	1	1
Jurídico	0	0	0	11	11
Planeación	0	0	0	6	6
Despacho Secretaria De Educación	0	0	0	2	2
(En Blanco)	0	0	0	56	56

Tabla 15: Áreas con cero radicados SAC pendientes de respuesta

En la Tabla 15 se evidencia las áreas con cero radicados pendientes de responder.

Áreas	Asignado	Trámite	Pendiente	Finalizado	TOTAL	%Pendiente	%Finalizado
Prestaciones Sociales - Administrativos	16	0	16	18	34	47,06%	52,94%
Prestaciones Sociales - Docentes	741	9	750	2.983	3.733	20,09%	79,91%
Sub. Gestión Administrativa y Financiera	6	0	6	38	44	13,64%	86,36%

Tabla 16: Dependencias con porcentajes de radicados SAC pendientes

De la Tabla 16 se observa que las áreas de Prestaciones sociales-Administrativos con 47.06%, Prestaciones Sociales-Docentes 20,09%, Sub. Gestión Administrativa y Financiera 13,64%; son las que mayor porcentaje de radicados PENDIENTES de responder tienen.

Áreas	Asignado	Trámite	Pendiente	Finalizado	TOTAL	%Pendiente	%Finalizado
Planta	82	0	82	904	986	8,32%	91,68%
Inspección Y Vigilancia	20	1	21	287	308	6,82%	93,18%
Gestión Administrativa	6	0	6	90	96	6,25%	93,75%
Subsecretaria De Calidad Educativa	8	1	9	137	146	6,16%	93,84%
Personal	217	2	219	3.388	3.607	6,07%	93,93%
Escalafón	28	0	28	534	562	4,98%	95,02%
Nomina	42	0	42	1.005	1.047	4,01%	95,99%
Servicios Informáticos	2	7	9	255	264	3,41%	96,59%
Talento Humano	37	10	47	2.550	2.597	1,81%	98,19%
Subsecretaria De Cobertura Educativa	1	1	2	112	114	1,75%	98,25%
Atención Al Ciudadano	4	0	4	231	235	1,70%	98,30%
Financiero	2	0	2	125	127	1,57%	98,43%

Tabla 17: Dependencias con porcentajes de radicados SAC pendientes entre 8.32% y 1.57%

De Tabla 17 se evidencia las áreas de: Planta 8.32%, Inspección y Vigilancia 6.82%, Gestión Administrativa 6.25%, Subsecretaria de Calidad Educativa 6.16%, Personal 6.07%, Escalafón 4.98%, Nómina 4.01%, Servicios Informáticos 3.41%, Talento Humano 1.81%, Subsecretaria de Cobertura Educativa 1.75%, Atención al Ciudadano 1.70% y Financiera 1.57%; las cuales tienen porcentajes de radicados PENDIENTES de responder mínimos, comparados con los tres primeros, sin embargo, es necesario que sean finalizados de fondo.

Áreas	Asignado	Trámite	Pendiente	Finalizado	TOTAL	%Pendiente	%Finalizado
Comunicación	0	0	0	6	6	0,00%	100,00%
Gestión Organizacional	0	0	0	1	1	0,00%	100,00%
Jurídico	0	0	0	11	11	0,00%	100,00%
Planeación	0	0	0	6	6	0,00%	100,00%
Despacho Secretaria De Educación	0	0	0	2	2	0,00%	100,00%
(En Blanco)	0	0	0	56	56	0,00%	100,00%
TOTAL	1.212	31	1.243	12.739	13.982		

Tabla 18: Dependencias con porcentajes de radicados SAC pendientes en 0%

De la Tabla 18 se observa las áreas que tienen 0% radicados pendientes de responder.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	2021						TOTAL
	feb	mar	abr	may	jun	jul	
Germán David Torres Vivero					10	400	410
Diana Marcela Díaz					12	136	148
Zulma López Ordoñez						102	102

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

De la Tabla 19 se observa los funcionarios/contratistas con mayor número de radicados pendientes de responder por el aplicativo SAC, haciendo claridad que aún no están vencidos.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	feb	mar	abr	may	jun	jul	TOTAL
Luis Alberto Monsalve Rodríguez					10	72	82
María de Los Ángeles Navarrete					9	41	50
Juan Camilo Rayo					6	42	48
Daysi Lorena Galíndez	1	1	2		1	34	39
María del Pilar Valencia Gálvez					21	13	34
Paola Tatiana Ortiz Pineda						30	30
Eduardo Gómez Salcedo					1	27	28
Carlos Alberto Aponte						26	26
Paola Andrea Liz Lasso		1	1		6	14	22
Adriana Morera Osorio					1	20	21
Celiar Aníbal Forero					2	17	19
Cinthia Darling Jiménez					4	14	18
María Fernanda Bejarano						15	15
Héctor Fabio Llanos					9	4	13
Martha Lucía Orozco						13	13
Lissette Joana Osorio Torres						10	10

Tabla 20: Radicados SAC pendientes, mes a mes por funcionario

En la Tabla 20 se puede evidenciar igualmente radicados VENCIDOS como es el caso de Daysi Lorena Galíndez Zapata y Paola Andrea Liz Lasso, así como también los que tienen radicados únicamente PENDIENTES entre 82 y 10.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	feb	mar	abr	may	jun	jul	TOTAL
Jenny Tatiana Barbosa						9	9
Paola Andrea Balanta Riascos			1	3	5		9
Paola Andrea Montaña Urbano					1	8	9
Cindy Michelle Jaimes						8	8
Heriberto Navia Meneses						7	7
María Patricia Fernández Prada			1			6	7

Álvaro Zuluaga Cardona						6	6
Lina María Peña Toro					1	5	6
Edwin Vallejo Santacruz						4	4
Luz Alba Quiceno López				2	1	1	4
María Eugenia Tascón						4	4
Jazmín Álzate Urrea						4	4

Tabla 21: Radicados SAC pendientes, mes a mes por funcionario

En la Tabla 21 se observan los funcionarios con radicados entre 9 y 4, y donde se encuentran los funcionarios Paola Andrea Balanta Riascos, María Patricia Fernández Prada y Luz Alba Quiceno López con radicados vencidos.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	feb	mar	abr	may	jun	jul	TOTAL
Gustavo Adrian Ospina						3	3
Jonathan Grain Álvarez					1	2	3
Lyda Andrea Cárdenas Valencia					3		3
Rodrigo Javier Jiménez				2	1		3
Rubén Darío López Titimbo			1		1	1	3
Alejandro Fossi Falla						2	2
Alexandra Abadía Campo						2	2
Alexandra Álzate					1	1	2
Ana Milena Ortiz						2	2
Jimmy Montañez Gaviria						2	2
Roberto Arturo Manzano	2						2
Sara Diana Urbano	1	1					2
Carlos Alberto Ballesteros						1	1
Hugo Fagua						1	1
Juliana Mera González						1	1
Lucy Constanza Estrada Mena						1	1
Luis Alfredo Manzano Gutiérrez		1					1
Luis Fernando Saavedra						1	1
Miguel Ángel Charria						1	1
Oberney Yagari González						1	1
Sandra Milena Cerón Jara						1	1

Tabla 22: Radicados SAC pendientes vencidos, mes a mes por funcionario

En la Tabla 22 se puede ver los funcionarios/contratistas con radicados VENCIDOS y pendientes de responder en cantidad de entre 3 y 1, siendo necesaria la revisión y seguimientos a los radicados de Rodrigo Jiménez, Rubén Darío López, Roberto Arturo Manzano, Sara Diana Urbano y Luis Alfredo Manzano por estar VENCIDOS.

Funcionario/Contratista	Asignado	Trámite	PENDIENTES	Finalizado	TOTAL	% Pendiente	% Finalizado
German David Torres Vivero	410	0	410	68	478	32,98	0,53
Diana Marcela Diaz Tamayo	147	1	148	1127	1275	11,91	8,85

Tabla 23: % de Radicados SAC pendientes por funcionario

En la Tabla 23 se evidencia el funcionario/contratista que porcentualmente tienen PENDIENTE de responder el 32,98% de los radicados asignados y en trámite, en el aplicativo SAC, correspondientes al periodo analizado; enero 1 de 2020 al 31 de julio de 2021, siendo Germán David Torres, seguido de Dina Marcela Díaz con 11,91%.

Funcionario/Contratista	Asignado	Trámite	PENDIENTES	Finalizado	TOTAL	% Pendiente	% Finalizado
Zulma López Ordoñez	101	1	102	438	540	8,21	3,44
Luis Alberto Monsalve Rodríguez	82	0	82	769	851	6,60	6,04
María De Los Ángeles Navarrete Fernández	50	0	50	0	50	4,02	0,00
Juan Camilo Rayo Rosero	48	0	48	2	50	3,86	0,02
Daysi Lorena Galíndez Zapata	39	0	39	924	963	3,14	7,25
María Del Pilar Valencia Gálvez	34	0	34	21	55	2,74	0,16
Paola Tatiana Ortiz Pineda	25	5	30	939	969	2,41	7,37
Eduardo Gómez Salcedo	28	0	28	464	492	2,25	3,64
Carlos Alberto Aponte Tamayo	26	0	26	34	60	2,09	0,27
Paola Andrea Liz Lasso	22	0	22	60	82	1,77	0,47
Adriana Morera Osorio	21	0	21	26	47	1,69	0,20
Celiar Aníbal Forero	19	0	19	160	179	1,53	1,26
Cinthia Darling Jiménez Ortiz	18	0	18	105	123	1,45	0,82
María Fernanda Bejarano Quintero	15	0	15	679	694	1,21	5,33
Hector Fabio Llanos García	13	0	13	17	30	1,05	0,13
Martha Lucia Orozco	13	0	13	4	17	1,05	0,03

Tabla 24: % de Radicados SAC pendientes por funcionario

De la Tabla 24 resalta los funcionarios/contratistas con radicados PENDIENTES de responder entre el 8,21% y 1,05% en el aplicativo SAC.

Funcionario/Contratista	Asignado	Trámite	PENDIENTES	Finalizado	TOTAL	% Pendiente	% Finalizado
Lisette Joana Osorio Torres	10	0	10	6	16	0,80	0,05
Jenny Tatiana Barbosa Restrepo	3	6	9	17	26	0,72	0,13
Paola Andrea Balanta Riascos	9	0	9	57	66	0,72	0,45
Paola Andrea Montaña Urbano	4	5	9	17	26	0,72	0,13
Cindy Michelle Jaimes Sandoval	8	0	8	96	104	0,64	0,75
Heriberto Navia Meneses	0	7	7	56	63	0,56	0,44
María Patricia Fernández Prada	6	1	7	245	252	0,56	1,92
Álvaro Zuluaga Cardona	6	0	6	90	96	0,48	0,71
Lina María Peña Toro	6	0	6	0	6	0,48	0,00
Edwin Vallejo Santacruz	4	0	4	8	12	0,32	0,06
Luz Alba Quiceno López	4	0	4	0	4	0,32	0,00
María Eugenia Tascón Hurtado	4	0	4	117	121	0,32	0,92
Yazmin Álzate Urrea	4	0	4	8	12	0,32	0,06
Gustavo Adrian Ospina Rincon	3	0	3	24	27	0,24	0,19
Jonathan Grain Álvarez	3	0	3	441	444	0,24	3,46
Lyda Andrea Cárdenas Valencia	3	0	3	15	18	0,24	0,12
Rodrigo Javier Jiménez León	3	0	3	505	508	0,24	3,96
Rubén Darío López Titimbo	3	0	3	2	5	0,24	0,02
Alejandro Fossi Falla	2	0	2	93	95	0,16	0,73
Alexandra Abadía Campo	1	1	2	204	206	0,16	1,60
Alexandra Álzate Espinal	1	1	2	16	18	0,16	0,13
Ana Milena Ortiz	2	0	2	29	31	0,16	0,23
Jimmy Montañez Gaviria	2	0	2	27	29	0,16	0,21
Roberto Arturo Manzano Jaramillo	2	0	2	88	90	0,16	0,69
Sara Diana Urbano Burbano	1	1	2	6	8	0,16	0,05
Carlos Alberto Ballesteros Rayo	1	0	1	0	1	0,08	0,00
Hugo Fagua Aguillón	1	0	1	0	1	0,08	0,00
Juliana Mera González	1	0	1	57	58	0,08	0,45
Lucy Constanza Estrada Mena	0	1	1	9	10	0,08	0,07
Luis Alfredo Manzano Gutiérrez	1	0	1	1	2	0,08	0,01
Luis Fernando Saavedra	0	1	1	47	48	0,08	0,37
Miguel Ángel Charria Charria	1	0	1	4	5	0,08	0,03
Oberney Yagari González	1	0	1	101	102	0,08	0,79
Sandra Milena Cerón Jara	1	0	1	26	27	0,08	0,20

Tabla 25: % de Radicados SAC pendientes por funcionario

De la Tabla 25 se observa los funcionarios/contratistas con un porcentaje de radicados PENDIENTES de responder que oscila entre el 0,80 y el 0,08%.

Funcionario/Contratista	Asignado	Trámite	PENDIENTES	Finalizado	TOTAL	% Pendiente	% Finalizado
	0	0	0	56	56	0,00	0,44
Albeiro Pescador	0	0	0	3	3	0,00	0,02
Álvaro Rodríguez Coral	0	0	0	2	2	0,00	0,02
Amalfi Liliana Grueso Estacio	0	0	0	7	7	0,00	0,05
Andrés Hernando Aristizábal Montufar	0	0	0	3	3	0,00	0,02
Angy Viviana Gómez Marín	0	0	0	320	320	0,00	2,51
Aura Myriam Pachichana	0	0	0	21	21	0,00	0,16
Carlos Alberto Hurtado Quintero	0	0	0	3	3	0,00	0,02
Carlos Horacio Hernández Triana	0	0	0	152	152	0,00	1,19
Carmen Eugenia García Astudillo	0	0	0	3	3	0,00	0,02
Carolina Duque Giraldo	0	0	0	397	397	0,00	3,12
Catherine Estefanny Realpe Ordoñez	0	0	0	1	1	0,00	0,01
Consuelo Riascos R	0	0	0	70	70	0,00	0,55
Damaris Moreno Portilla	0	0	0	26	26	0,00	0,20
Diana Marcela Pipicano Gómez	0	0	0	453	453	0,00	3,56
Diego Varela Martínez	0	0	0	307	307	0,00	2,41
Dorys Calderón Giraldo	0	0	0	44	44	0,00	0,35
Edna Magaly Ayala Hernández	0	0	0	6	6	0,00	0,05
Eduardo Andrés Santacruz Benítez	0	0	0	1	1	0,00	0,01
Eligio Antonio Padilla Garizado	0	0	0	7	7	0,00	0,05
Elsy Constanza Llanos Libreros	0	0	0	2	2	0,00	0,02
Fred José Quintero Palomeque	0	0	0	23	23	0,00	0,18
Gloria Stella Toledo Gironza	0	0	0	2	2	0,00	0,02
Gustavo Adolfo Constain Ruales	0	0	0	151	151	0,00	1,19
Hector Hernan Mesa Vasquez	0	0	0	211	211	0,00	1,66
Heriberto Millán Acevedo	0	0	0	1	1	0,00	0,01
Janneth Susana Salazar Viuche	0	0	0	68	68	0,00	0,53
Juan Carlos Borrero López	0	0	0	7	7	0,00	0,05
Juan Carlos Montoya Martínez	0	0	0	20	20	0,00	0,16
Katherine Escobar Solís	0	0	0	584	584	0,00	4,58
Ligia María Burgos Figueroa	0	0	0	8	8	0,00	0,06
Liliana Del Socorro Mier Ángel	0	0	0	1	1	0,00	0,01
Luz Dary Minota Álvarez	0	0	0	160	160	0,00	1,26
Luz Janeth Carrillo De Cruz	0	0	0	6	6	0,00	0,05
Luz Miryam Fernández Velasco	0	0	0	1	1	0,00	0,01
Luz Stella Giraldo Gómez	0	0	0	10	10	0,00	0,08
Luz Stella Henao Cortes	0	0	0	68	68	0,00	0,53
María Del Carmen Bahos Ortiz	0	0	0	1	1	0,00	0,01

María Eugenia Restrepo Marín	0	0	0	3	3	0,00	0,02
María Fernanda García Echeverry	0	0	0	356	356	0,00	2,79
María Oliva Gómez Valencia	0	0	0	23	23	0,00	0,18
María Otilia Muñoz	0	0	0	23	23	0,00	0,18
Martha Cecilia Franco Álzate	0	0	0	2	2	0,00	0,02
Martha Nidia García Cañas	0	0	0	10	10	0,00	0,08
Martha Yaneth Morales Idárraga	0	0	0	283	283	0,00	2,22
Nazly Romero Zamorano	0	0	0	41	41	0,00	0,32
Néstor Hernán Sánchez Valencia	0	0	0	33	33	0,00	0,26
Néstor Torres Mazuera	0	0	0	259	259	0,00	2,03
Omar David Castelblanco Suarez	0	0	0	4	4	0,00	0,03
Orlando Mellizo Villegas	0	0	0	12	12	0,00	0,09
Paola Andrea Alfonso Jiménez	0	0	0	1	1	0,00	0,01
Sonia Camacho Camacho	0	0	0	3	3	0,00	0,02
Sullenny Sarmiento Meneses	0	0	0	72	72	0,00	0,57
Williams Benítez Cardozo	0	0	0	80	80	0,00	0,63
William Emir Mosquera Moreno	0	0	0	4	4	0,00	0,03
Wilton Arley Galíndez Salamanca	0	0	0	11	11	0,00	0,09
Xavier Gómez Rodríguez	0	0	0	64	64	0,00	0,50
	1212	31	1243	12739	13982	100	100

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	% Activos
	feb	mar	abr	may	jun	jul		
Prestaciones Sociales - Docentes	0	0	0	2	70	678	750	60,34
Personal	0	1	3	3	30	182	219	17,62
Planta	0	0	0	0	11	71	82	6,60
Talento Humano	0	1	0	2	3	41	47	3,78
Nomina	1	1	2	0	1	37	42	3,38
Escalafón	0	0	0	0	1	27	28	2,25
Inspección Y Vigilancia	0	0	0	0	4	17	21	1,69
Prestaciones Sociales - Administrativos	0	0	0	0	1	15	16	1,29
Servicios Informáticos	0	0	0	0	0	9	9	0,72
Subsecretaria De Calidad Educativa	3	1	1	0	1	3	9	0,72
Gestión Administrativa	0	0	0	0	0	6	6	0,48
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera	0	0	0	0	1	5	6	0,48
Atención Al Ciudadano	0	0	0	0	0	4	4	0,32

Financiero	0	0	0	0	0	2	2	0,16
Subsecretaria De Cobertura Educativa	0	0	0	0	0	2	2	0,16
TOTAL	4	4	6	7	123	1099	1243	100,00

Tabla 24: Dependencias mes a mes radicados SAC PENDIENTES

De la Tabla 24 se deduce que las áreas de Prestaciones Sociales Docentes, Personal presentan el mayor número de radicados pendientes de responder, entre los que también tienen vencidos de los meses de marzo, abril y mayo 2021.

Adicionalmente se observa que áreas como Planta, Escalafón, Inspección y Vigilancia, Talento Humano, Nómina, Prestaciones Sociales Administrativos, Servicios Informáticos, Gestión Administrativa, Subsecretaria Administrativa y Financiera, Atención al Ciudadano, Financiera y Subsecretaria de Cobertura; presentan radicados pendientes de responder con la aclaración que están dentro de los tiempos de Ley para responder.

Tipo de Requerimiento	Asignado	En trámite	Finalizado	Total
Trámite	438	15	7.148	7.601
Petición	740	15	5.036	5.791
Reclamo	27	1	289	317
Queja	5	0	186	191
Sugerencia	1	0	43	44
Denuncia	1	0	25	26
Felicitaciones	0	0	12	12
TOTAL	1.212	31	12.739	13.982

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 7.601, seguido de petición con 5.791, luego reclamos con 317, queja 191, sugerencias 44, denuncias 26 y felicitaciones 12, desde enero 1 de 2020 hasta el 31 de julio de 2021.

Eje Temático	Asignado	En Trámite	Pendiente	Finalizado	Total
Reclamaciones Administrativas	430	0	430	397	1.257
Tramite De Prestaciones Sociales Y Económica Ante La Fiduprevisora.	278	7	285	1.828	2.398
Gestión Estratégica	123	6	129	1.736	1.994
Certificado De Tiempo De Servicio De Docentes O Administrativos	123	0	123	1.691	1.937
Certificación Salarial	60	1	61	1.080	1.202

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 PENDIENTES que es la suma de los asignados y en trámite, siendo el de mayor número las RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS con 430

Eje Temático	Asignado	En Trámite	Pendiente	Finalizado	Total
Hojas De Vida (Documentación / Copias)	20	1	21	500	542
Planta De Cargos	19	0	19	477	515
Solicitud De Traslado Por Permuta O Por Convocatoria.	19	0	19	262	300
Necesidades De Planta	18	0	18	300	336
Certificado Laboral	13	4	17	963	997
Solicitud De Ascenso Al Escalafón Docente Decreto 2277 De 1979. Colegios Privados	13	0	13	144	170
Cesantías Parciales O Definitivas Para Personal Administrativos	10	0	10	398	418

Tabla 27: Radicados SAC PENDIENTES según eje temático

En la Tabla 27 se observa los ejes temáticos que permite clasificar el aplicativo SAC, con radicados pendientes entre 21 y 10, siendo Hojas de Vida el mayor con 21.

Eje Temático	Asignado	En Trámite	Pendiente	Finalizado	Total
Vacaciones	8	1	9	89	107
Contraseña Sistema Humano	1	7	8	183	199
Novedades De Establecimientos Educativos	8	0	8	136	152
Inconsistencias De Nomina	7	0	7	176	190
Terceros Por Libranzas	6	0	6	94	106
Solicitud De Ascenso Al Escalafón Docente Decreto 2277 De 1979. Docentes Antiguos.	5	0	5	135	145
Inscripción Al Escalafón Docente Decreto 1278 De 2002	5	0	5	70	80
Evaluación De Desempeño	4	0	4	317	325
Certificación Para Bono Pensional	3	0	3	51	57
Bienes, Muebles E Inmuebles	3	0	3	37	43
Pensión De Jubilación Por Aportes	2	1	3	33	39
Solicitud De Licencia, Comisiones O Permisos No Remunerados	3	0	3	20	26
Directrices Orden Nacional, Departamental Y/O Municipal.	3	0	3	18	24
Servidores Públicos Amenazados	3	0	3	0	6
Normatividad Sector Educativo	2	0	2	85	89
Certificado De Ingresos Y Retenciones	2	0	2	59	63
Creación Y/O Actualización En El Due De Establecimientos Educativos	1	1	2	35	39

Infraestructura Física	2	0	2	30	34
Valoraciones Medicas	1	1	2	28	32
Evaluación De Periodo De Prueba	1	0	1	201	203
Reconocimiento Y Pago Sobre Sueldo	1	0	1	162	164
Descuento De Salarios	1	0	1	117	119
Ciclo De Calidad	0	1	1	90	92
Presupuesto Fondos Servicios Educativos De le	1	0	1	58	60
Informes De Inspección Y Vigilancia	1	0	1	55	57
Gestión Uso E Implementación De Las Tic-Conectividad	1	0	1	42	44
Certificado De No Exclusión En El Escalafón	1	0	1	40	42
Certificación De Presentación E Iniciación De Labores	1	0	1	26	28
Quejas Contra Funcionarios	1	0	1	16	18
Evaluación (Pruebas De Estado)	1	0	1	6	8
Certificado De Grado En El Escalafón	1	0	1	4	6
Paz Y Salvo	1	0	1	3	5
Embargos Judiciales	1	0	1	1	3
Modelos Pedagógicos Flexibles	1	0	1	1	3
Propuestas O Pautas Publicitarias	1	0	1	0	2
Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas De Calidad - Centros De Práctica	1	0	1	0	2
Transporte Escolar	1	0	1	0	2

Tabla 28: Radicados SAC PENDIENTES según eje temático

En la Tabla 28 se observa los ejes temáticos que permite clasificar el aplicativo SAC, con radicados pendientes entre 9 y 1, siendo Vacaciones el mayor con 9, de este grupo.

Eje Temático	Asignado	En Trámite	Pendiente	Finalizado	Total
Certificación Para Retiro De Cesantías Parciales O Definitivas De Personal Administrativo	0	0	0	65	65
(En Blanco)	0	0	0	60	60
Solicitud De Cupos	0	0	0	45	45
Certificado De Establecimientos Educativos	0	0	0	42	42
Refrendación Certificados De Estudios	0	0	0	33	33
Permisos	0	0	0	26	26
Salud Ocupacional	0	0	0	21	21
Certificado De Historia Laboral De Directivos Docentes, Docentes O Administrativos	0	0	0	20	20
Duplicación De Diplomas Y Modificación Del Registro Del Título.	0	0	0	14	14
Informes De Gestión Y Reportes De Contabilidad Establecimientos Educativos.	0	0	0	13	13
Solicitud De Horas Extras	0	0	0	12	12

Certificado De No Vinculado	0	0	0	11	11
Ampliación Cobertura	0	0	0	10	10
Comunicaciones Ente Territorial	0	0	0	10	10
Reconocimiento De Zona De Difícil Acceso	0	0	0	10	10
Recurso De Reposición	0	0	0	10	10
Felicitaciones	0	0	0	9	9
Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas Pecuniarios - Servicio Medico	0	0	0	8	8
Certificación De Funciones Para Docentes Y Administrativos	0	0	0	7	7
Invitaciones	0	0	0	7	7
Conceptos Jurídicos Relacionados Con El Sector Educativo	0	0	0	6	6
Contratación Directa (Procesos De Contratación)	0	0	0	6	6
Liberación De Cupos	0	0	0	6	6
Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas De Calidad - Biblioteca	0	0	0	6	6
Vacantes Temporales	0	0	0	6	6
Necesidades De Recursos Establecimientos Educativos	0	0	0	5	5
Requerimientos De Información Del Ministerio De Educación	0	0	0	5	5
Investigación Y/O Experiencias Significativas	0	0	0	4	4
Pae- Programa De Alimentación Escolar	0	0	0	4	4
Procesos Judiciales	0	0	0	4	4
Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas De Calidad - Directivos	0	0	0	4	4
Solicitud De Reunión O Citas Con Secretario De Educación.	0	0	0	4	4
Vacantes Definitivas	0	0	0	4	4
Becas Y Convenios.	0	0	0	3	3
Campañas	0	0	0	3	3
Incapacidades Medicas	0	0	0	3	3
Recurso De Apelación	0	0	0	3	3
Tramite De Pagos De Sentencias Judiciales	0	0	0	3	3
Validación De Colegios Técnicos	0	0	0	3	3
Bilingüismo	0	0	0	2	2
Calendario Escolar	0	0	0	2	2
Comunicaciones Sindicato	0	0	0	2	2
Desembargos	0	0	0	2	2
Estrategias Ampliación De Cobertura	0	0	0	2	2
Informes Comunidades De Minorías Étnicas	0	0	0	2	2

Informes De Directores De Núcleos.	0	0	0	2	2
Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas Pecuniarios - Asistencial	0	0	0	2	2
Retiro De Estudiantes O Traslados A Otros Establecimientos Educativos.	0	0	0	2	2
Solicitud De Actualización En El Sistema	0	0	0	2	2
Solicitudes De Indicadores De Gestión	0	0	0	2	2
Bienestar	0	0	0	1	1
Cambio De Sede De Un Establecimiento Educativo	0	0	0	1	1
Fomento Para La Educación Superior Y Para El Trabajo	0	0	0	1	1
Hurtos A Instituciones Educativas	0	0	0	1	1
Licitaciones Públicas (Procesos De Contratación)	0	0	0	1	1
Quejas Contra Docentes	0	0	0	1	1
Tutelas - 1 Día	0	0	0	1	1
Validación 5 Primaria	0	0	0	1	1
12312	1212	31		12739	15225

Tabla 29: Radicados SAC PENDIENTES según eje temático

En la Tabla 29 se visualiza los ejes temáticos que permite clasificar el aplicativo SAC, con radicados pendientes igual a cero (0).

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

PUESTO	SECRETARIA	TOTAL	A TIEMPO	PORCENTAJE
66	GUAJIRA	2.201	1.804	81,963
67	MALAMBO	155	127	81,935
68	VALLE_DEL_CAUCA	1.079	867	80,352
69	CORDOBA	3.347	2.505	74,843
70	BARRANCABERMEJA	573	405	70,681

Tabla 30: Puesto a Julio 31 de 2021

La Tabla 30 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 68 con un porcentaje del 88.352%, para la Secretaría de Educación del Valle del Cauca, del mes de JULIO de 2021, BAJANDO 15 puestos respecto al mes de junio, cuando se ocupó el puesto 53.

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

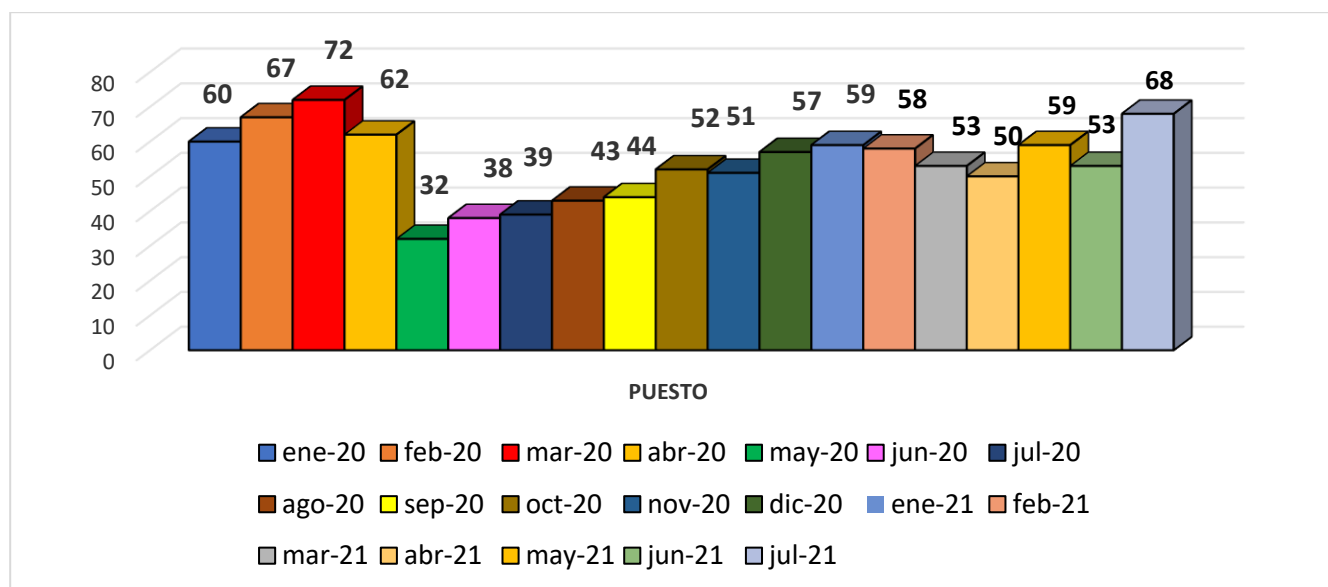


Gráfico 3: Puesto ocupado mes a mes dentro del Rankin Min educación

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
jul-21	68	1.079	867	80,35

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

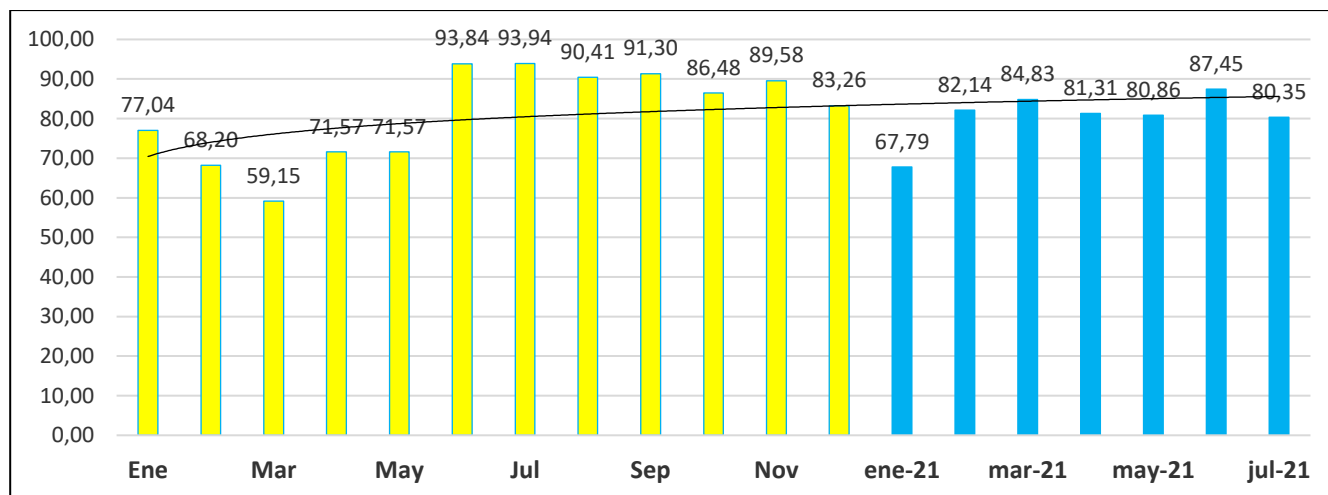


Gráfico 4: Comportamiento porcentual de respuesta a tiempo de los radicados SAC, mes a mes, Secretaría Educación del Valle del Cauca

3) APLICATIVO PQRSD

COMPOSICION PQRSD AL 31 DE JULIO DE 2021		
Estado	Cantidad	%
Atendida	1.900	91,61%
En proceso	174	8,39%
TOTAL	2.074	100,00%

Tabla 29: Composición radicados PQRSD

Tabla 29: El aplicativo PQRSD con corte a 31 de julio de 2021, presenta un acumulado de 1.900 radicados.

El aplicativo PQRSD respecto a ESTADO de los radicados presenta: (Atendida y En proceso), evidenciándose que el 91.61% están atendidos; equivalente a 1.900 radicados y 174 radicados en Proceso, quiere decir por responder de fondo y representan el 8.39% del total de radicados PQRSD.

Área	2020		2021							TOTAL
	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	
Prestaciones Sociales	0	1	7	6	12	9	17	19	18	89
Personal	0	0	0	0	1	2	3	8	21	35
Nómina	0	0	0	1	1	1	5	6	10	24
Inspección Y Vigilancia	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5
Talento Humano	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5
Financiero	1	0	0	0	0	0	0	0	3	4
Despacho	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3
Atención Al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Escalafón	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Jurídico	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Planta	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Subsecretaria De Calidad Educativa	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	1	1	7	7	14	13	25	35	71	174

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 89, de los cuales **52 son vencidos** de los meses de diciembre 2020, enero, febrero, marzo, abril, mayo 2021, seguido de Personal con 35, de los cuales **6 están vencidos**.

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

Así mismo se evidencia áreas como Inspección y Vigilancia, Talento Humano, Atención al Ciudadano, Escalafón, Despacho, Planta y Subsecretaria de Calidad Educativa con radicados pendientes de responder, sin embargo; dentro de los tiempos de Ley para responder.

Área	Responsable	Atendida	En proceso	TOTAL
Planta	Katherine Escobar Solís	243	0	243
	Luis Alberto Monsalve	142	2	144
Prestaciones Sociales	Cindy Michelle Jaimés	67	2	69
	Diana Marcela Pipicano	63	0	63
	Diego Varela	20	0	20
	German David Torres Vivero	1	27	28
	Jonathan Grain Álvarez	16	0	16
	Luz Dary Minota	65	0	65
	Luz Janeth Carrillo de Cruz	3	0	3
	Rodrigo Javier Jiménez León	31	60	91
Personal	María Fernanda García Echeverry	198	35	233
	Martha Yaneth Morales	25	0	25
Talento Humano	Carlos Horacio Hernández Triana	80	0	80
	Janeth susana Salazar Viuche	10	0	10
	Luz Stella Henao	113	0	113
	Sandra Milena Cerón Jara	75	5	80
Nomina	Daysi Lorena Galíndez Zapata	195	24	219
	María Oliva Gómez Valencia	13	0	13
Atención Al Ciudadano	German López Ante	47	2	49
Despacho	María Isabel Hernández Jaramillo	17	3	20
Escalafón	Eduardo Antonio Gómez	55	2	57
Financiero	Eligio Antonio Padilla Garizado	1	0	1
	José Alejandro Fossi Falla	139	4	143
Subsecretaria De Cobertura Educativa	Adriana Pérez Bolaños	25	0	25
	Oscar Eduardo Paz Ruiz	25	0	25
Gestión Administrativa	Paola Andrea Martínez	12	0	12
Inspección Y Vigilancia	Celiar Aníbal Forero	53	5	58
	Nazly Romero Zamorano	85	0	85
Jurídico	Amalfi Liliana Grueso	0	2	2
Servicios Informáticos	Gustavo Constain	36	0	36
	Jimmy Montañez Gaviria	1	0	1
Subsecretaria De Calidad Educativa	Ana Milena Ortiz Sánchez	34	1	35
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera	Claudia Yamileth Cerón	9	0	9
Gestión Organizacional	Rubén Darío Núñez Alban	1	0	1
TAREA		492	174	2074

Tabla 31: Radicados PQRSD en Proceso

En la Tabla 31, se observa el área y funcionario con más radicados en proceso, siendo el Área de Prestaciones Sociales con mayor número, en cabeza de Rodrigo Javier Jiménez León con 60, seguido de Germán David Torres Viveros con 27, en su orden sigue el área de Personal; con 35 radicados pendiente a cargo de María Fernanda García Echeverry, luego está Nómina con 24 a cargo de Daysi Lorena Galíndez.

Responsable	A tiempo	Fuera de tiempo	Vigentes	TOTAL
Daysi Lorena Galíndez Zapata	78	117	24	219
María Fernanda García Echeverry	82	116	35	233
Luis Alberto Monsalve	37	105	2	144
José Alejandro Fossi falla	60	79	4	143
Katherine escobar Solís	165	78	0	243
Cindy Michelle Jaimes	22	45	2	69
Luz Stella Henao	84	29	0	113

Tabla 33: Radicados PQRSD respondidos fuera de Tiempo

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 Daysi Lorena Galíndez Zapata con 117 radicados, seguido de María Fernanda García Echeverry con 116, Luis Alberto Monsalve con 105, entre los más relevantes.

Responsable	A tiempo	Fuera de tiempo	Vigentes	TOTAL
Rodrigo Javier Jiménez León	7	24	60	91
Sandra Milena Cerón Jara	54	21	5	80
Celiar Aníbal Forero	35	18	5	58
Adriana Pérez Bolaños	10	15	0	25
Luz Dary Minota	50	15	0	65
Carlos Horacio Hernández Triana	66	14	0	80
German López Ante	34	13	2	49
Jonathan Grain Álvarez	4	12	0	16
Nazly Romero Zamorano	74	11	0	85

Tabla 34: Radicados PQRSD respondidos fuera de tiempo

En la Tabla 34 se observa la lista de funcionarios/contratistas con mayor número de radicados del aplicativo PQRSD – sede electrónica, respondidos fuera de tiempo, entre 24 y 11 iniciando con Rodrigo Javier Jiménez León con 21 radicados, seguido de Sandra Milena Cerón Jara con 21, Celiar Aníbal Forero con 18, entre los más relevantes.

Responsable	A tiempo	Fuera de tiempo	Vigentes	TOTAL
Claudia Yamileth Cerón	0	9	0	9
Eduardo Antonio Gómez	46	9	2	57
Ana Milena Ortiz Sánchez	26	8	1	35
Diana Marcela Pipicano	56	7	0	63
María Isabel Hernández Jaramillo	11	6	3	20
Oscar Eduardo Paz Ruiz	19	6	0	25
Gustavo Constain	33	3	0	36
Janeth susana Salazar Viuche	7	3	0	10
María Oliva Gómez valencia	10	3	0	13
Martha Yaneth Morales	22	3	0	25
Diego Varela	18	2	0	20
Paola Andrea Martínez	10	2	0	12
Eligio Antonio Padilla Garizado	0	1	0	1
German David Torres Vivero	0	1	27	28
Rubén Darío Núñez Alban	0	1	0	1

Tabla 35: Radicados PQRSD respondidos fuera de tiempo

En la Tabla 35 se observa la lista de funcionarios/contratistas con mayor número de radicados del aplicativo PQRSD – sede electrónica, respondidos fuera de tiempo, entre 9 y 0 iniciando con Claudia Yamile Cerón con 9 radicados, seguido de Eduardo Antonio Gómez con 9, Ana Milena Ortiz con 8 y Diana Marcela Pipicano con 7, entre los más relevantes.

FUNCIONARIO/CONTRATISTA	2020		2021							TOTAL
	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	
Rodrigo Javier Jiménez León	0	1	7	6	12	9	17	8	0	60
María Fernanda García Echeverry	0	0	0	0	1	2	3	8	21	35
German David Torres Vivero	0	0	0	0	0	0	0	11	16	27
Daysi Lorena Galíndez Zapata	0	0	0	1	1	1	5	6	10	24
Celiar Aníbal Forero	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5
Sandra Milena Cerón Jara	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5
José Alejandro Fossi Falla	1	0	0	0	0	0	0	0	3	4
María Isabel Hernández Jaramillo	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3
Amalfi Liliana Grueso	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
Cindy Michelle Jaimes	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Eduardo Antonio Gómez	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
German López Ante	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Luis Alberto Monsalve	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Ana Milena Ortiz Sánchez	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
TOTAL	1	1	7	7	14	13	25	35	71	174

Tabla 36: Radicados PQRSD mes a mes por funcionario



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**
Secretaría de Educación

De la Tabla 36 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 María Fernanda García Echeverry con 35, Germán David Torres Vivero con 27, Daysi Lorena Galíndez Zapata con 24; siendo lo más relevante los que tienen radicados vencidos y que son los que están de noviembre y diciembre 2020 y enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2021.

**CONSOLIDADO DE LOS TRES APLICATIVOS, SADE, SAC Y PQRSD
ACUMULADO DE ENERO 1 2020 A JULIO 31 DE 2021**

CONSOLIDADO AL 31 DE JULIO DE 2021	
Aplicativo	Cantidad
SADE	10.615
SAC	13.982
PQRSD	2.074
TOTAL	26.671

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 julio de 2021 es de 26.671, con un aumento de 2.230 radicados, comparado con los 24.441 del mes de junio 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 52.42%, seguido del SADE con el 39.80% y por último la Sede electrónica con el 7.78%.

CONSOLIDADO AL 31 DE JULIO DE 2021		
Aplicativo	Cantidad	%
SADE	10.615	39,80%
SAC	13.982	52,42%
PQRSD	2.074	7,78%
TOTAL	26.671	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	10.124	12.739	1.900	24.763
PENDIENTE	491	1243	174	1908
Total	10.615	13.982	2.074	26.671

Tabla 38: Participación de radicados Pendientes en los tres aplicativos

De la Tabla 38 se evidencia que los radicados PENDIENTES de darles respuesta, en términos porcentuales, comparado con el total de radicados asignados a la Secretaría de Educación del Valle del Cauca, hasta el 31 de julio de 2021 ascienden al 7.15%.

De la misma manera se observa que en el aplicativo SADE el porcentaje de radicados PENDIENTES de responder es del 4.63%, en el aplicativo SAC es del 8.89% y en PQRS es del 8.39%, aclarando que el hecho de que estén pendientes no significa que estén respondidos fuera de los tiempos de Ley.

Etiquetas de fila	Finalizado	Pendiente	Total general
Personal	6.040	321	6.361
Talento Humano	4.637	61	4.698
Prestaciones Sociales - Docentes	3.249	839	4.088
Nomina	2.932	122	3.054
Planta	2.273	87	2.360
Prestaciones Sociales-Docentes	1.336	279	1.615
Escalafón	823	35	858
Inspección Y Vigilancia	559	40	599
Financiero	516	12	528
Gestión Administrativa	395	8	403
Subsecretaria De Cobertura Educativa	393	4	397
Atención Al Ciudadano	304	20	324
Servicios Informáticos	301	9	310
Subsecretaria De Calidad Educativa	291	17	308
Prestaciones Sociales - Administrativos	228	38	266
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera	200	6	206
Despacho	89	5	94

Jurídico	83	3	86
(En Blanco)	56		56
Gestión Organizacional	22		22
Planeación Educativa	20		20
Comunicación	9		9
Contratista	7	2	9
Total, general	24.763	1.908	26.671

Tabla 39: Participación porcentual radicados Pendientes por área

De la Tabla 39 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 Talento Humano, Prestaciones Sociales Docentes, entre los más representativos, y comunicaciones con el que menos radicados cuenta; 9.

Estado	Area	Total	%
Pendiente	Prestaciones Sociales - Docentes	1.118	58,60%
	Personal	321	16,82%
	Nomina	122	6,39%
	Planta	87	4,56%
	Talento Humano	61	3,20%
	Inspección Y Vigilancia	40	2,10%
	Escalafón	35	1,83%
	Prestaciones Sociales-Administrativos	38	1,99%
	Atención Al Ciudadano	20	1,05%
	Subsecretaria De Calidad Educativa	17	0,89%
	Financiero	12	0,63%
	Servicios Informáticos	9	0,47%
	Gestión Administrativa	8	0,42%
	Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera	8	0,42%
	Despacho	5	0,26%
	Subsecretaria De Cobertura Educativa	4	0,21%
Jurídico	3	0,16%	
Total		1.908	100,00%

Tabla 40: Radicados Totales pendientes por Área y peso porcentual

La **Tabla 40** es el reflejo de la situación a 31 de julio de 2021 de los radicados vencidos y pendientes por responder; donde el 98.48% corresponde a la Subsecretaria Administrativa y Financiera, distribuido así: 58.60% al área de Prestaciones Sociales Docentes, 16.82% Personal, Nómina 6.39%, Planta 4.56%, Talento Humano 3.20%, Inspección y Vigilancia 2.10%, Escalafón 1.83%, Prestaciones Sociales Administrativos 1.99%, Atención al Ciudadano 1.05%, Financiera 0.63%, Servicios Informáticos 0.47%, Gestión Administrativa 0.42% y Subsecretaria Administrativa y Financiera 0.42%.

De otro lado está la Subsecretaria de Calidad Educativa que aporta el 0.89% 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 el Despacho con 0.26%, seguida de la Subsecretaria de Cobertura Educativa con un 0.21%, correspondiente a 4 radicados.

Por último, está la Oficina Jurídica con el 0.16% equivalente a 3 radicados.

Funcionario/contratista	oct	nov	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	TOTAL
Germán David Torres					1			16	440	457
Paola Andrea Valencia Henao					1	24	7	18	109	159
Diana Marcela Díaz								12	136	148
Daysi Lorena Galíndez				5	7	5	10	26	62	115
Rodrigo Javier Jiménez León			5	5	14	19	19	24	19	105
Zulma López									102	102

Tabla 41: Radicados Totales pendientes por funcionario/contratista

De la Tabla 41: Se evidencia los funcionarios/contratistas con más radicados pendientes de responder, con la aclaración que los más críticos son los que se encuentran vencidos como es el caso de Rodrigo Javier Jiménez León, Daysi Lorena Galíndez, Paola Andrea Valencia.

Los otros casos si bien es cierto están pendientes, están dentro del tiempo de ley para dar respuesta de fondo.

Funcionario/contratista	oct	nov	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	TOTAL
Luis Alberto Monsalve								10	77	87
María Fernanda García	1				2	2	3	13	55	76
María de los Ángeles Navarrete								9	41	50
Juan Camilo Rayo								6	42	48
Celiar Aníbal Forero								4	34	38
Eduardo Antonio Gómez								1	34	35
María del Pilar Valencia								21	13	34
Paola Tatiana Ortiz Pineda									32	32
Gustavo Hernando Martínez						8	3	13	4	28
Carlos Alberto Aponte									26	26
Jonathan Grain						7		6	12	25
Cinthia Darling Jiménez					1	2		4	15	22
Paola Andrea Liz Lasso					1	1		6	14	22
Adriana Moreno Osorio									21	21
Cindy Michelle Jaimes									18	18
Juan Felipe Palacio Bedoya							1	8	9	18
María Fernanda Bejarano									15	15
María Eugenia Tascón							1	1	12	14
Héctor Fabio Llanos								9	4	13
Martha Lucia Orozco									13	13
Jenny Tatiana Barbosa									11	11
Paola Andrea Balanta Riascos						1	3	7		11
Sandra Milena Cerón									11	11
Angie Yulieth Ospina Pérez					2	1			7	10
Lisette Joana Osorio								10		10
Paola Andrea Montaña						1		1	8	10

Tabla 42: Radicados Totales pendientes por funcionario/contratista

En la Tabla 42: se observa los funcionarios/contratistas con radicados pendientes de responder entre 87 y 10, siendo los casos críticos, los de que se encuentran vencidos y resaltados en rojo.

Funcionario/contratista	oct	nov	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	TOTAL
María Patricia Fernández						1			7	8
Ana Milena Ortiz Sánchez						1		3	3	7
Edwin Vallejo								1	6	7
Heriberto Navia Meneses									7	7
Álvaro Zuluaga Cardona									6	6
David Alexander Cruz		3		3						6
Fred José Quintero									6	6
Lina María Peña Torro								1	5	6
Yazmín Álzate Urrea							1	1	4	6
Alejandro Fossi Falla		1							4	5
Juan Sebastián Carvajal					1				3	4
Luz Alba Quiceno							2	1	1	4
Rubén Darío López Titimbo						1		2	1	4
Sara Diana Urbano				1	2			1		4
Gustavo Adrián Ospina									3	3
Luis Fernando Saavedra				1	1				1	3
Lyda Andrea Cárdenas								3		3
Alexandr Abadía Campo									2	2
Alexandra Álzate Espinal								1	1	2
Amalfi Liliana Grueso						1		1		2
Hernando Benítez								1	1	2
Jimmy Montañez									2	2
Juliana Mera González									2	2
María Isabel Hernández									2	2
Paola Andrea Vélez Martínez									2	2
Roberto Arturo Manzano				2						2
Angy Viviana Gómez Marín			1							1
Carlos Alberto Ballesteros									1	1
Cristhian Rodríguez								1		1
Dalis Licet González López								1		1
Doris Calderón Giraldo									1	1
German López Ante									1	1
Hugo Fagua									1	1
Lucy Constanza Estrada									1	1
Luis Alfredo Manzano						1				1
María Oliva Gómez									1	1
Maricel Legro Vinasco						1				1
Martha Cecilia Franco									1	1
Miguel Ángel Charria Charria									1	1
Oberney Yagari									1	1



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**

Secretaría de Educación

Orlando García Libreros						1					1
Orlando Mellizo Villegas			1								1
Oscar Eduardo Paz Ruiz										1	1
Total											1908

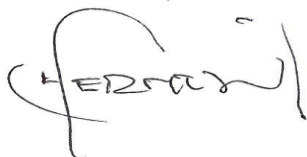
Tabla 43: Radicados Totales pendientes por funcionario/contratista

En la Tabla 43 se visualiza los radicados pendientes de responder a cargo de funcionarios/contratistas con un número no mayor a 8, que si bien es cierto son pocos, si hay que destacar los funcionarios/contratistas con radicados vencidos para que los prioricen y den respuesta de fondo.

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, como son los correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio 2021.
- 2) Continuar con las reuniones semanales en 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) Seguimiento a los compromisos adquiridos en la reunión del martes 24 de agosto 2021 en la Subsecretaria Administrativa y Financiera respecto a finalización de radicados vencidos y la aplicación de la Circular 570803 respecto a aspectos relacionados con requerimientos registrados en el aplicativo SAC-SADE-PQRSD, específicamente en lo concerniente a la constancia de estado de los radicados de funcionarios/contratistas retirados, trasladados.

Atentamente,



HÉCTOR HERNÁN MESA VÁSQUEZ

Profesional Especializado - Oficina de Atención al Ciudadano

Agosto 27 de 2021