

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

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

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

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

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

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

El informe finaliza con la presentación de datos consolidados de los tres aplicativos, acompañado de un análisis objetivo sustentado con los valores arrojados por cada uno de los aplicativos.

1) APLICATIVO SADE

COMPOSICION SADE AL 30 DE JUNIO DE 2020		
Estado	Cantidad	%
Archivado	4.216	90,53%
Activos	431	9,25%
Inactivo	10	0,21%
TOTAL	4.657	100,00%

Tabla 1: Composición radicados SADE

Según (Tabla 1): El aplicativo SADE en lo corrido del año 2020, presenta un acumulado de 4.657 radicados con asuntos como: peticiones, solicitudes, remisiones de documentos, entre los más repetitivos.

El aplicativo SADE respecto a ESTADO de los radicados presenta: (Archivado, Activo e Inactivo), evidenciándose que el 90.53% están archivados, equivalente a 4.216 radicados, 431 radicados ACTIVOS; equivalentes al 9.25% y 10 inactivos; equivalente al 0.21%.

Los 10 radicados inactivos corresponden a la Oficina de Atención al Ciudadano, radicados en enero y febrero de 2020 y que por error involuntario se enviaron al filtro equivocado, sin embargo, fueron corregidos con un nuevo SADE.

De la (Tabla 2) se observa que los radicados ACTIVOS equivalentes a 431 y que representan el 9.25% del total de radicados SADE, presentan fecha de radicación: enero, febrero, marzo, mayo y junio de 2020, siendo la Dependencia "**Prestaciones Sociales**" la que mayor cantidad de radicados tiene en los tres primeros meses del año así: enero 46, febrero 63, marzo 27 radicados, equivalente al 31.55% del total de los radicados ACTIVOS como se evidencia en el (Gráfico 1)

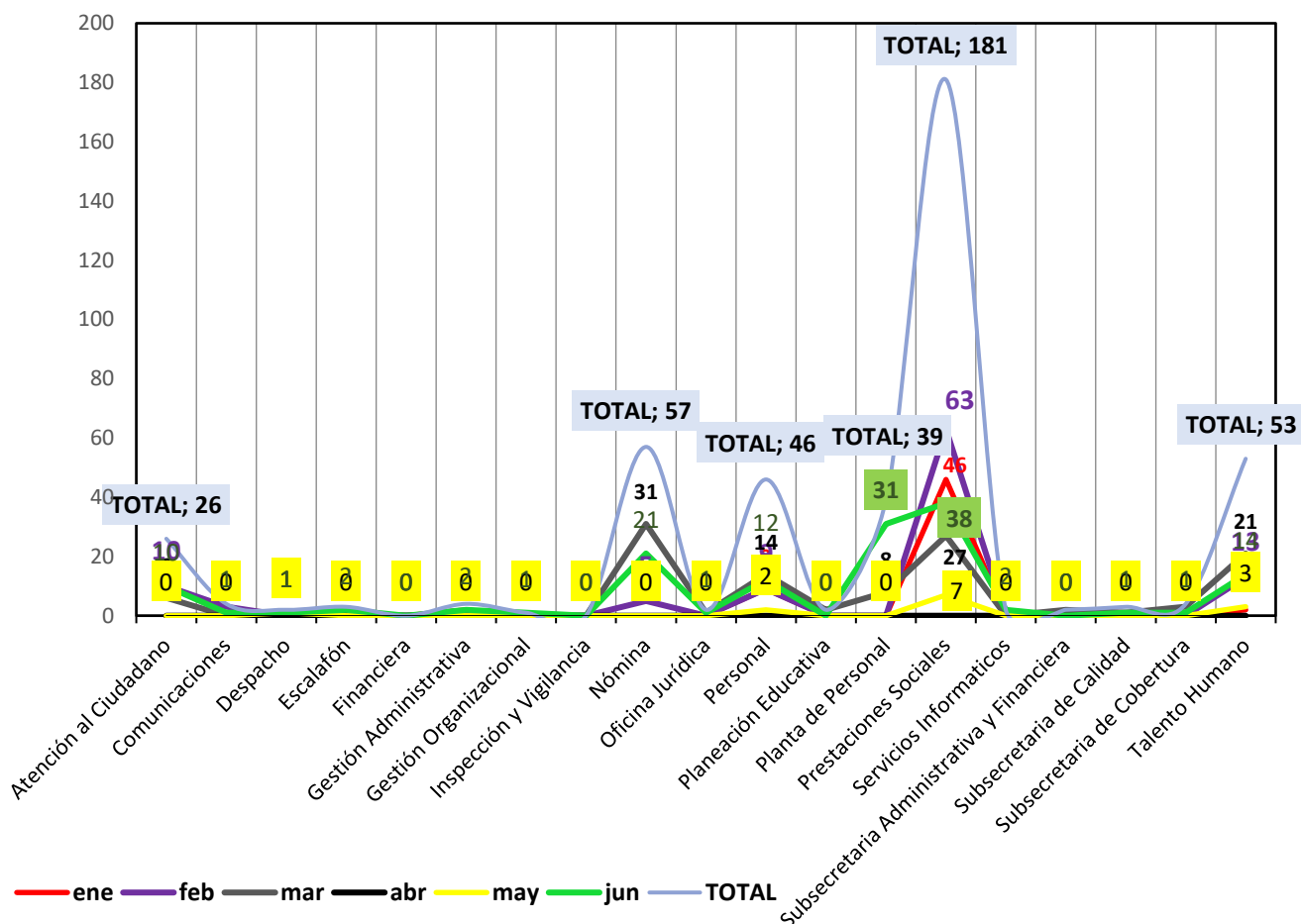


Gráfico 1: Radicados ACTIVOS en SADE por Dependencia

Otras dependencias representativas en los tres primeros meses con radicados ACTIVOS a junio 30 de 2020 son: Nómina 57, Talento Humano 53, Personal 46, Planta de Personal 39, Atención al Ciudadano 26. (Gráfico 1).

Resalta en el (Gráfico 1) que por el mes de abril hubo cero radicados.

El mes de junio fue en el que mayor radicados ACTIVOS hubo por el aplicativo SADE con una cantidad de 138, seguido de marzo con 116 y febrero 104, siendo Prestaciones sociales la dependencia que mayor número de radicados ACTIVOS tuvo mes a mes, seguida de Nómina con 57, lo cual se puede ver en la siguiente (Tabla 2).

Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	TOTAL
Prestaciones Sociales	46	63	27	0	7	38	181
Nómina	0	5	31	0	0	21	57
Talento Humano	2	13	21	0	3	14	53
Personal	9	9	14	0	2	12	46
Planta de Personal	0	0	8	0	0	31	39
Atención al Ciudadano	0	10	6	0	0	10	26
Comunicaciones	0	3	0	0	0	1	4
Gestión Administrativa	2	0	0	0	0	2	4
Subsecretaria de Cobertura	0	0	3	0	0	1	4
Escalafón	1	0	0	0	0	2	3
Subsecretaria de Calidad	0	1	1	0	0	1	3
Despacho	0	0	0	0	1	1	2
Oficina Jurídica	0	0	1	0	0	1	2
Planeación Educativa	0	0	2	0	0	0	2
Servicios Informáticos	0	0	0	0	0	2	2
Subsecretaria Administrativa y Financiera	0	0	2	0	0	0	2
Gestión Organizacional	0	0	0	0	0	1	1
Financiera	0	0	0	0	0	0	0
Inspección y Vigilancia	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	60	104	116	0	13	138	431

Tabla 2: Composición radicados ACTIVOS, por dependencia en el SADE

La composición del TOTAL de radicados en el aplicativo SADE al 30 de junio de 2020, por dependencia, está encabezada por Talento Humano con 1.657 radicados, seguida de Planta, nómina, Prestaciones Sociales, Personal, Oficina Jurídica, Gestión administrativa, Subsecretaria de cobertura, Inspección y vigilancia; siendo las dependencias más representativas en la asignación de radicados por este aplicativo y que suman 4.364 del total asignados a la Secretaría de Educación. (Tabla 3)

TOTAL, RADICADOS POR DEPENDENCIA		
No.	DEPENDENCIA	CANTIDAD
1	Talento Humano	1.657
2	Planta de personal	804
3	Nomina	553
4	Prestaciones sociales	428
5	Personal	373
6	Oficina Jurídica	157
7	Gestión administrativa	136
8	Subsecretaría de cobertura	134
9	Inspección y vigilancia	122
10	Escalafón	56
11	Subsecretaría de calidad	56
12	Atención al Ciudadano	53
13	Despacho	37
14	Financiera	32
15	Subsecretaria Administrativa y Financiera	29
16	Servicios informáticos	11
17	Planeación educativa	10
18	Gestión Organizacional	5
19	Comunicaciones	4
TOTAL		4.657

Tabla 3: Total radicados SADE asignados por Dependencia

En la (Tabla 4) se evidencia que el mayor número de radicados asignados en el aplicativo SADE por funcionario, durante el primer semestre de 2020 fue a la funcionaria Luz Estella Henao Cortez de la Dependencia Talento Humano con 1.470, siendo febrero el más representativo con 959 radicados, seguida del funcionario Luis Alberto Monsalve Rodríguez de la Dependencia Planta con 623; igualmente siendo febrero el que mayor radicados tuvo con 322. Es así como el 80.52% de lo radicados asignados durante el primer semestre de 2020 fueron concentrados en los 14 funcionarios que se presenta en la siguiente (Tabla 4).

Responsable Paso Flujo	ene	feb	mar	may	jun	Total	%	Acumulado
Luz Estella Henao Cortez	189	959	315	3	4	1470	31,57%	
Luis Alberto Monsalve Rodríguez	250	322	48		3	623	13,38%	44,94%
María Oliva Gómez Valencia	56	207	134		1	398	8,55%	53,49%
Martha Yaneth Morales Idárraga	120	26	62			208	4,47%	57,96%
Katherine Escobar Solís		10	137	1	33	181	3,89%	61,84%
Diego Varela Martínez	21	92	26	1		140	3,01%	64,85%
Aura Myriam Pachichana Martínez	23	43	40			106	2,28%	67,12%
Nazly Romero Zamorano	8	54	33	1	8	104	2,23%	69,36%
Janeth Carrillo De Cruz	102	1				103	2,21%	71,57%
Adriana Pérez Bolaños	13	28	49		5	95	2,04%	73,61%
Angy Viviana Gómez Marín	25	31	29		1	86	1,85%	75,46%
Luz Dary Minota Álvarez		4	65	4	13	86	1,85%	77,30%
Luz Marina Peláez	38	34	11			83	1,78%	79,09%
Daysi Lorena Galíndez		1	57		9	67	1,44%	80,52%

Tabla 4: Total radicados SADE asignados por funcionario

La participación porcentual de radicados por dependencias, en el aplicativo SADE, correspondiente al consolidado de enero 1 a junio 30 de 2020, está encabezada por Talento Humano con un 37% de participación, seguida de Planta de personal con un 18%, luego Nómina con un 12%, Prestaciones sociales 9%, Personal 8%; siendo estas dependencias las responsables de darle respuesta al 80% de las PQRSD que han sido radicadas por este aplicativo a la Secretaría de Educación Departamental durante este periodo de tiempo.

El 20% restante está compuesto por: Oficina Jurídica, Gestión administrativa, Subsecretaría de cobertura, Inspección y vigilancia, Escalafón, Subsecretaría de Calidad, Atención al ciudadano, Despacho, Financiera, Subsecretaría Administrativa y Financiera, Servicios informáticos, Planeación educativa, Gestión Organizacional y Comunicaciones. (Grafico 2).

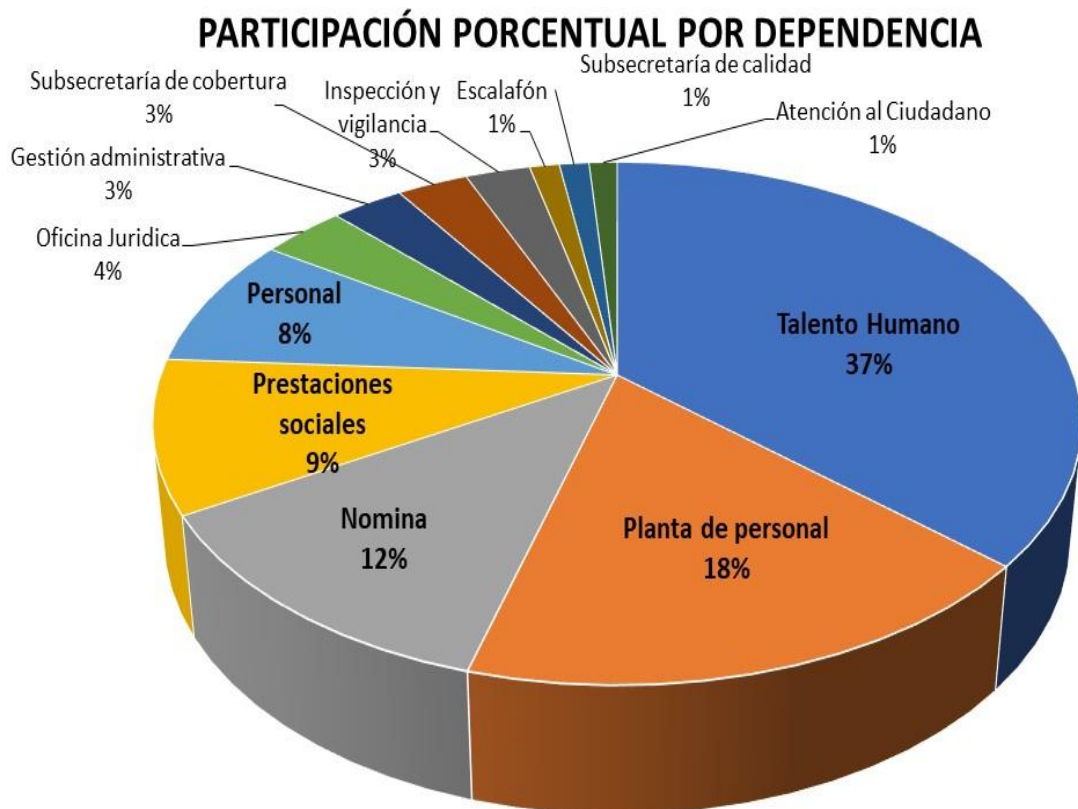


Gráfico 2: Participación porcentual del total de radicados SADE por Dependencia

En la (Tabla 5): Tomando las diez y nueve dependencias que contempla el aplicativo SADE, se hace un comparativo entre los radicados “ACTIVOS vs los ARCHIVADOS e INACTIVOS”, ordenados por el número total de radicados y de mayor a menor; visualizando que es directamente proporcional el número total de radicados con el número de radicados archivados por Dependencia, quiere decir que por ejemplo: la dependencia de Talento Humano registra un total de 1.657 radicados y a su vez el número de radicados archivados es de la misma manera el mayor número en la columna de ARCHIVADOS con 1.604.

	DEPENDENCIA	Activos	Archivados	Inactivos	total
1	Talento Humano	53	1.604	0	1.657
2	Planta de personal	39	765	0	804
3	Nomina	57	496	0	553
4	Prestaciones sociales	181	247	0	428
5	Personal	46	327	0	373
6	Oficina Jurídica	2	155	0	157
7	Gestión administrativa	4	132	0	136
8	Subsecretaría de cobertura	4	130	0	134
9	Inspección y vigilancia	0	122	0	122
10	Escalafón	3	53	0	56
11	Subsecretaría de calidad	3	53	0	56
12	Atención al Ciudadano	26	17	10	53
13	Despacho	2	35	0	37
14	Financiera	0	32	0	32
15	Sub Admtiva. y Financiera	0	25	0	25
16	Servicios informáticos	2	9	0	11
17	Planeación educativa	2	7	0	9
18	Gestión Organizacional	1	4	0	5
19	Comunicaciones	4	0	0	4
	TOTAL	429	4.213	10	4.652

Tabla 5: Listado comparativo por Dependencia de radicados Activos y Archivados

Para visualizar la relación de radicados “ACTIVOS vs radicados ARCHIVADOS” por dependencia, se presenta la (Gráfica 3) en forma exponencial de barras, con el fin de

dimensionar dicha relación y confirmar que las Dependencias con mayor número de radicados asignados, tiene igualmente el mayor número de radicados **ACTIVOS** y son: Talento Humano, Planta de personal, Nómina, Prestaciones Sociales y Personal.

También es importante lo evidenciado con la Dependencia de Comunicaciones; la cual refleja cuatro radicados **ACTIVOS** de los cuales tres son del mes de febrero de 2020, sin respuesta a la fecha de corte del presente informe. (Gráfico 3)

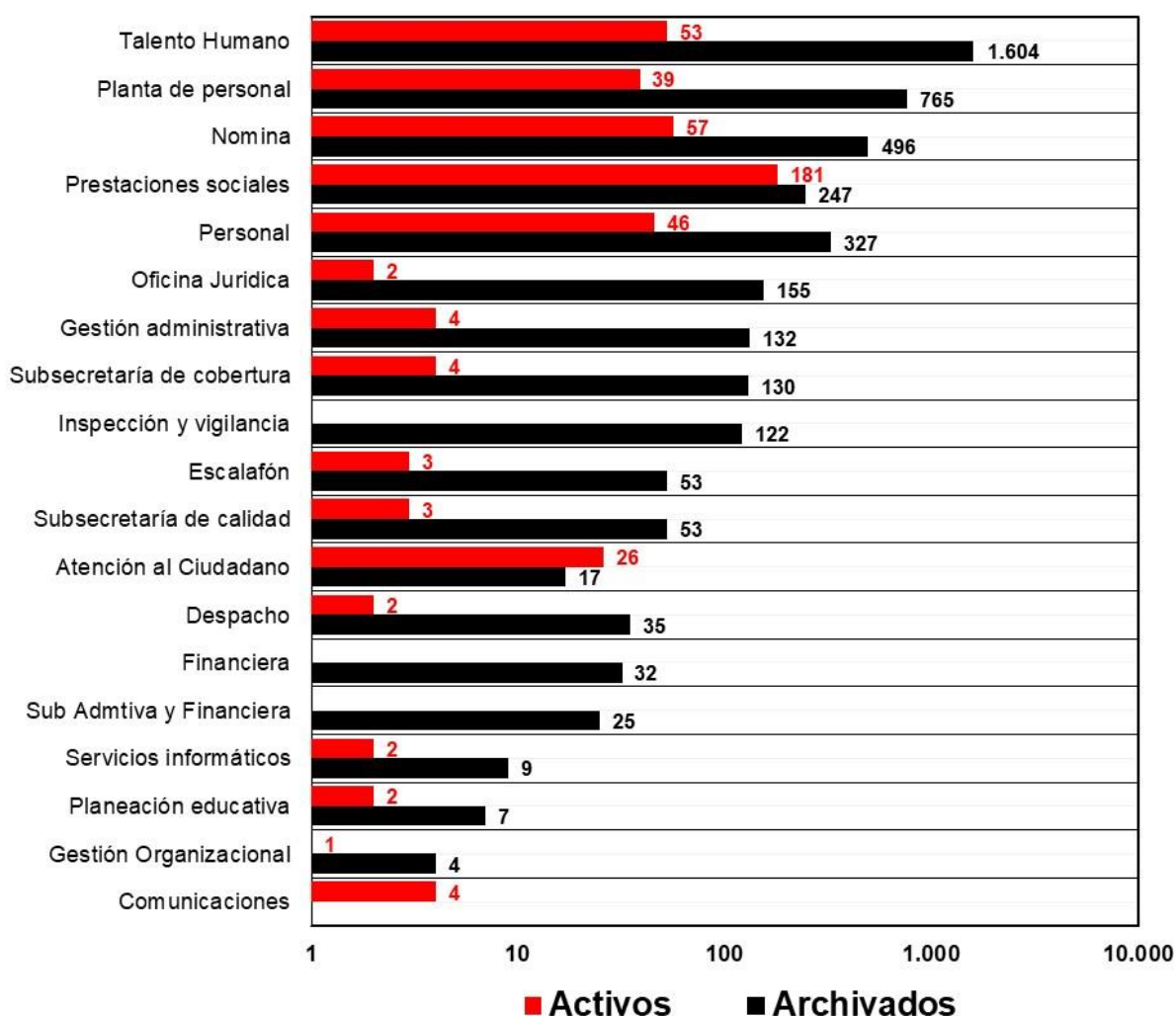


Gráfico 3: Relación Radicados Activos vs Archivados por dependencia en SADE

Del (Gráfico 3) también se observa que la Dependencia de Talento Humano es la que más radicados tuvo para responder con 1.604 y Comunicaciones a la que menos se le asignó con 4; durante el primer semestre de 2020.

Respecto a radicados respondidos en el aplicativo SADE, la Dependencia que más ha respondido es Prestaciones Sociales con 181 radicados y la que menos ha respondido es Comunicaciones.

El aplicativo SADE tiene la particularidad que parametriza la fecha de radicación, sin embargo, la fecha de respuesta no, imposibilitando saber si fue eficiente la Dependencia, el funcionario, o en sí, la Secretaría de Educación al responder un radicado.

Es así como se toma el criterio de: Dependencia con radicados respondidos dentro del mismo periodo de análisis (enero 1 a junio 30 de 2020, como la Dependencia más eficiente; (Gráfico 4).

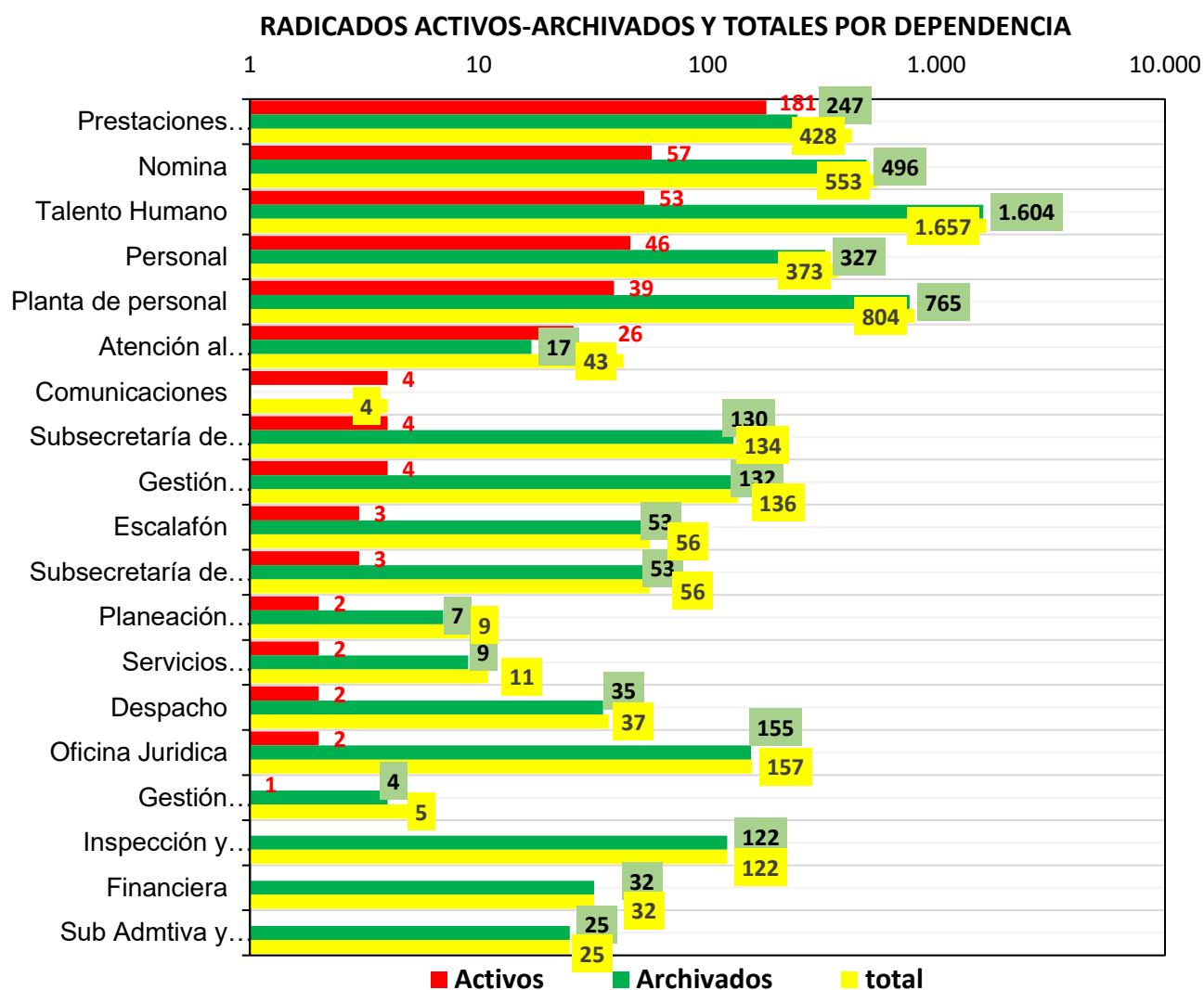


Gráfico 4: Relación Radicados Activos, Archivados y totales SADE

De la (Gráfica 4): Entonces se puede ver que Dependencias como Inspección y Vigilancia, Financiera y Subsecretaria Administrativa y Financiera, le dieron respuesta al total de radicados asignados durante el primer semestre de 2020, siendo así las únicas tres Dependencias que respondieron el total de radicados asignados dentro del mismo tiempo que fueron radicados así: Subsecretaria administrativa y financiera 25 de 25, Financiera 32 de 32, Inspección y vigilancia 122 de 122.

Para visualizar mejor la respuesta de radicados por cada una de las Dependencias, sin asegurar que las mismas hayan sido respondidas en términos, se ha elaborado la (Gráfica 5), donde se ve el porcentaje de radicados sin respuesta en barras azules, resaltando las Dependencias de comunicaciones, Atención al ciudadano, Prestaciones Sociales, Planeación educativa, Gestión organizacional, Servicios informáticos, Personal y Nómina con los porcentajes más representativos de radicados sin respuesta.

PORCENTAJE DE RADICADOS RESPONDIDOS VS SIN RESPUESTA

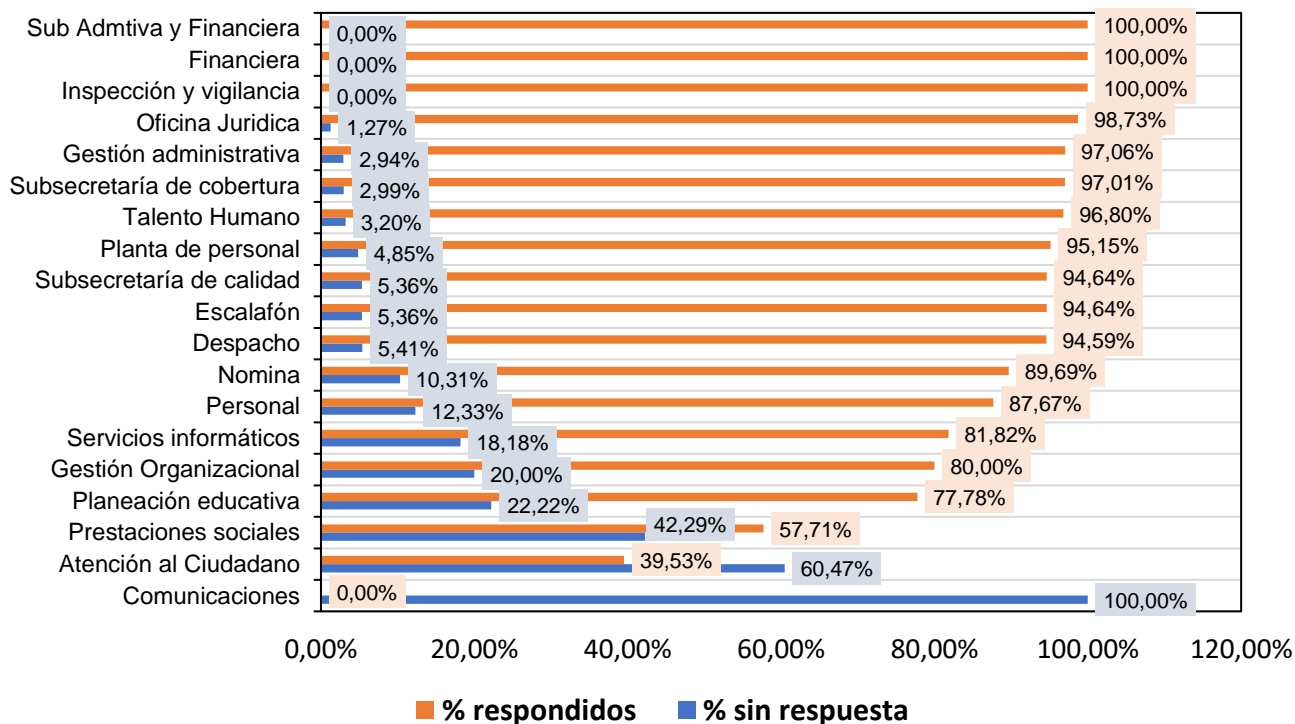


Gráfico 5: Relación porcentaje radicados Finalizados y Pendiente en SADE

En la (Tabla 6) se ordena el listado de los primeros veinte responsables con mayor número de radicados asignados durante el primer semestre de 2020 por el aplicativo SADE, evidenciando que la funcionaria con mayor cantidad de radicados asignados es Luz Estella Henao Cortez con 1.470, aclarando que los veinte primeros funcionarios de este listado componen el 87% de radicados para responder, asignados a la Secretaria de Educación por el aplicativo SADE.

De igual manera se visualiza que la relación entre la cantidad Total general de radicados asignados a un funcionario es directamente proporcional a los radicados archivados, así por ejemplo para el caso del funcionario Luis Alberto Monsalve Rodríguez; se le asignaron 623 radicados durante el primer semestre de 2020 y los radicados archivados fueron 619; situación que no sucede con los radicados activos.

No.	Responsable Paso Flujo	Activo	Archivado	Total general
1	Luz Estella Henao Cortez	33	1.437	1.470
2	Luis Alberto Monsalve Rodríguez	4	619	623
3	María Oliva Gómez Valencia	2	396	398
4	Martha Yaneth Morales Idárraga	0	208	208
5	Katherine Escobar Solís	35	146	181
6	Diego Varela Martínez	73	67	140
7	Aura Myriam Pachichana Martínez	0	106	106
8	Nazly Romero Zamorano	0	104	104
9	Janeth Carrillo De Cruz	34	69	103
10	Adriana Pérez Bolaños	1	94	95
11	Angy Viviana Gómez Marín	3	83	86
12	Luz Dary Minota Álvarez	22	64	86
13	Luz Marina Peláez	0	83	83
14	Daysi Lorena Galíndez	30	37	67
15	Eduardo Antonio Gómez Salcedo	3	53	56
16	María Patricia Fernández Prada	34	22	56
17	Álvaro Flórez Perdomo	1	48	49
18	Gustavo Adrián Ospina Rincón	18	30	48
19	Carlos Horacio Hernández Triana	1	44	45
20	María Fernanda Bejarano Quintero	0	39	39

Tabla 6: Responsables con radicados asignados en SADE

Respecto al comportamiento de los radicados por funcionario, en el (Gráfico 6) se presentan los primeros veinte, teniendo en cuenta que con ellos se tiene el 87% del total de radicados

asignados en el primer semestre de 2020, de donde se puede evidenciar de izquierda a derecha en barras azules, los funcionarios con mayor número de radicados **ACTIVOS** así: Diego Varela Martínez con 73, Katherine Escobar Solís 35, Janeth Carrillo de Cruz 34, María Patricia Fernández Prada 34, Luz Estella Henao Cortez 33, Daysi Lorena Galíndez 30, Martha Cecilia Franco 24, Luz Dary Minota Álvarez 22, Gustavo Adrián Ospina Rincón 18, Zulma López Ordoñez 18, Oscar Bedoya 14.

CONSOLIDADO SADE RADICADOS ACTIVOS-ARCHIVADOS Y TOTALES

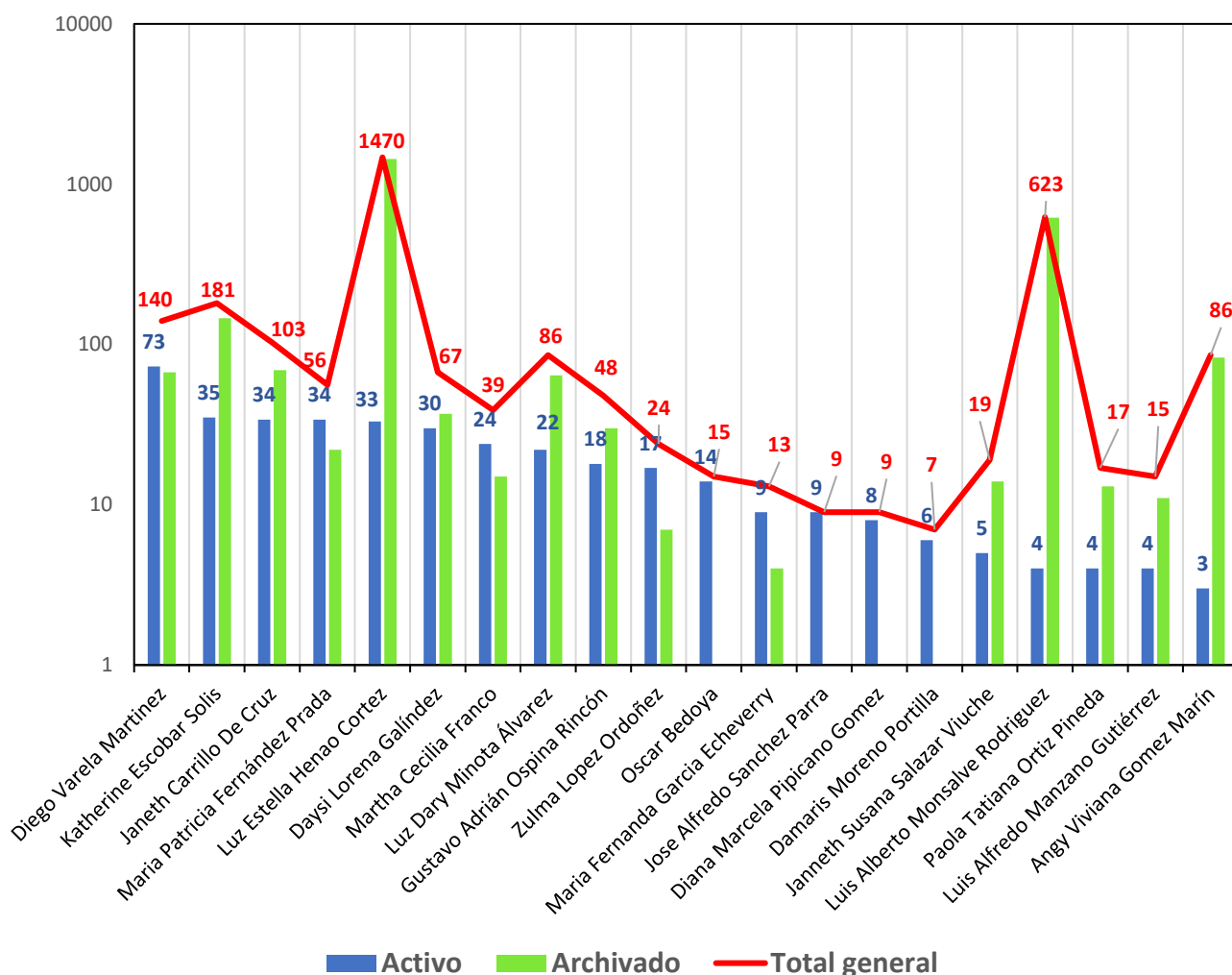


Gráfico 6: Radicados SADE activos archivados y totales por funcionario

2) APLICATIVO SAC

COMPOSICION SAC AL 30 DE JUNIO DE 2020		
Estado	Cantidad	%
Asignado	210	7,12%
En trámite	20	0,68%
Finalizado	2.719	92,20%
TOTAL	2.949	100,00%

Tabla 7: Composición SAC acumulado

Según (Tabla 7): El aplicativo SAC es el segundo más utilizado para la radicación de trámites, consultas, enviar sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones en la Secretaría de Educación del Valle del Cauca, de tal manera que para las Dependencias de la Secretaría de Educación, el acumulado al 30 de junio de 2020 es de 2.949 de los cuales 2.719 fueron finalizados, equivalentes al 92.20% y 230 siguen pendientes de responder para un equivalente de 7.80%, teniendo en cuenta que no necesariamente los pendientes de responder estén fuera de términos.

Las opciones que parametriza el aplicativo SAC respecto al ESTADO, está (asignado, En trámite y finalizado), evidenciándose que el 92.20% están finalizados, equivalente a 2.719 radicados. Existen 210 asignados a la fecha de corte del reporte (30 de junio de 2020), equivalente al 7.12% y 20 radicados en trámite, equivalentes al 0.68%

Los 20 radicados EN TRÁMITE corresponden a las Dependencias: Prestaciones sociales 9, Planeación 2, Subsecretaría de Cobertura Educativa 2, Talento Humano 4, correspondiente a los meses de febrero, marzo, mayo y junio de 2020. También hacen parte de radicados EN TRÁMITE, 1 en la Dependencia de Personal, 1 en Financiera y 1 en Comunicación.

Respecto a los radicados ASIGNADOS, equivalentes a 210, y que representan el 7.12% del total de radicados SAC asignados durante el primer semestre de 2020, presentan fecha de radicación: febrero, marzo, mayo y la mayoría de junio 2020, siendo la Dependencia “Planta” la que mayor cantidad de radicados presenta con 60 radicados, de los meses de mayo y junio. (Tabla 8)

Dependencia	Asignado
Planta	60
Prestaciones Sociales	37
Talento Humano	27
Nómina	22
Personal	20
Subsecretaria de Cobertura Educativa	13
Escalafón	12
Financiero	5
Subsecretaria de Calidad Educativa	5
Sub. Gestión Administrativa	4
Comunicación	2
Atención al Ciudadano	1
Jurídico	1
Despacho Secretaria Educación	1
Total	210

Tabla 8: Radicados SAC asignados por Dependencia y pendientes de responder

Otras dependencias representativas con radicados ASIGNADO son: Prestaciones Sociales con 37 radicados, Talento Humano 27, Nómina 22 entre las más representativas (Tabla 8).

Es de resaltar los radicados ASIGNADOS de los meses de febrero, marzo y abril, a las Dependencias de Subsecretaria de Cobertura Educativa, Talento Humano y Subsecretaria Gestión Administrativa y Financiera sin FINALIZAR, a la fecha de corte del presente informe, 30 de junio de 2020 (Tabla 9)

RADICADO	FECHA CREACIÓN	ESTADO	DEPENDENCIA	FUNCIONARIO ASIGNADO
VDC2020ER000430	7/02/2020 9:40	Asignado	Subsecretaria De Cobertura Educativa	Oberney Yagari Gonzalez
VDC2020ER000720	20/02/2020 14:41	Asignado	Talento Humano	Maria Patricia Fernández Prada
VDC2020ER000771	24/02/2020 14:59	Asignado	Subsecretaria De Calidad Educativa	Luz Miryam Fernández Velasco
VDC2020ER000833	26/02/2020 17:15	Asignado	Subsecretaria De Calidad Educativa	Sara Diana Urbano Burbano
VDC2020ER000913	2/03/2020 15:21	Asignado	Talento Humano	Maria Patricia Fernández Prada
VDC2020ER001282	13/03/2020 16:04	Asignado	Subsecretaria De Cobertura Educativa	Oberney Yagari Gonzalez
VDC2020ER001391	23/03/2020 21:17	Asignado	Subsecretaria De Cobertura Educativa	Oberney Yagari Gonzalez
VDC2020ER001392	23/03/2020 21:38	Asignado	Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera	Diego Fernando Cabrera Garcia
VDC2020ER001559	15/04/2020 8:14	Asignado	Subsecretaria De Cobertura Educativa	Oberney Yagari Gonzalez
VDC2020ER001568	15/04/2020 16:16	Asignado	Subsecretaria De Cobertura Educativa	Oberney Yagari Gonzalez

Tabla 9: Radicados SAC más antiguos y sin finalizar en aplicativo SAC

La composición del total de radicados en el aplicativo SAC al 30 de junio de 2020, por dependencia, está encabezada por Talento Humano con 1.168 radicados, seguida de Prestaciones sociales 674, Personal 448, entre las principales, por la cantidad de radicados dirigidos a cada Dependencia para su respuesta, y que están compuestos por los Asignados y en Trámite, que sumados equivalen a los radicados **Pendientes**, más los **Finalizados** (Tabla 10)

Dependencia	Asignado	Trámite	Pendiente	Finalizado	Total
Talento Humano	27	4	31	1.137	1.168
Prestaciones Sociales	37	9	46	628	674
Personal	20	1	21	427	448
Planta	60		60	131	191
Nómina	22		22	132	154
Servicios Informáticos			0	95	95
Escalafón	12		12	82	94
Inspección y Vigilancia			0	29	29
Atención al Ciudadano	1		1	23	24
Financiero	5	1	6	13	19
Subsecretaria de Cobertura Educativa	13	2	15		15
Gestión Administrativa			0	9	9
Subsecretaria de Calidad Educativa	5		5	3	8
Reasignados Externo			0	6	6
Jurídico	1		1	3	4
Sub. Gestión Activa. y Financiera	4		4		4
Comunicación	2	1	3		3
Planeación		2	2	1	3
Despacho Secretaria de Educación	1		1		1
TOTAL	210	20	230	2.713	2.949

Tabla 10: Total radicados SAC por Dependencia

Del (Gráfico 7) La participación porcentual de radicados por dependencias en el aplicativo SAC, correspondiente al consolidado de enero 1 a junio 30 de 2020 está encabezada por Talento Humano con un 39.61% de participación, seguida de Prestaciones sociales con un 22.86%, luego Personal con un 15.19%, Planta 6.48%, Nómina 5.22%; siendo estas dependencias las responsables de darle respuesta al 80% de las PQRSD que han sido radicadas por este aplicativo a la Secretaria de Educación Departamental durante este periodo de tiempo.

El 20% restante, está compuesto por Servicios informáticos, Escalafón, Inspección y vigilancia, Atención al ciudadano, Financiero, Subsecretaria de cobertura educativa, Gestión Administrativa, Subsecretaria de Calidad educativa. (Grafico 7)

PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR DEPENDENCIA

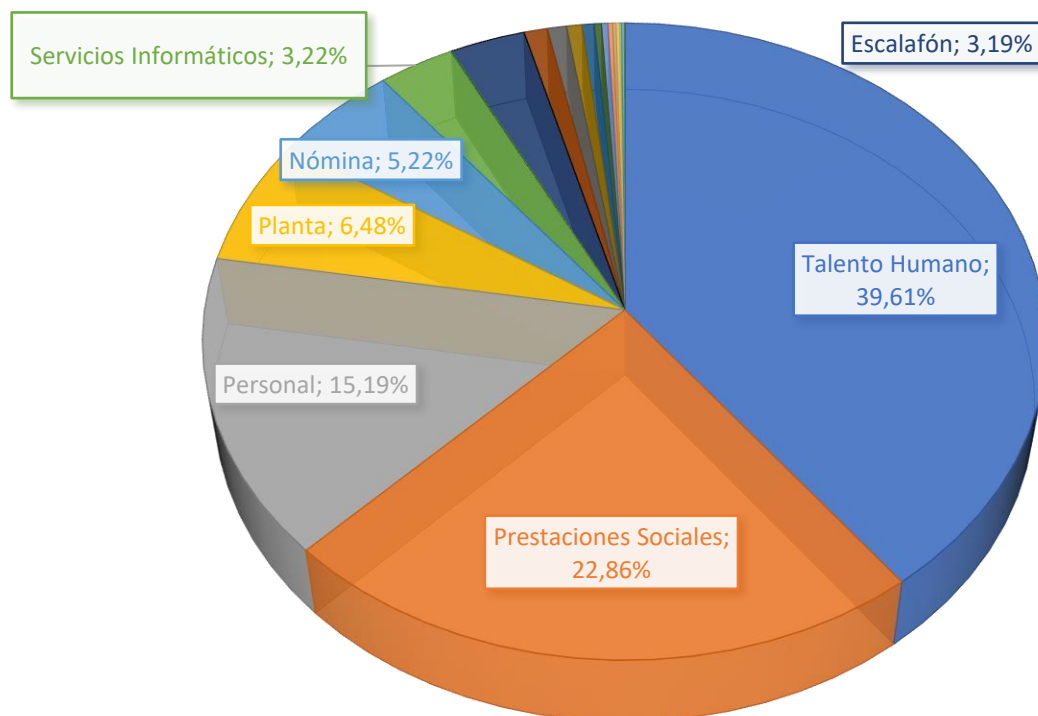


Gráfico 7: Participación porcentual por Dependencia en SAC

En la (Tabla 11): Se evidencia un comparativo entre los radicados Pendientes vs los Finalizados, ordenados por el número total de radicados y de mayor a menor; visualizando que es directamente proporcional el número total de radicados con el número de radicados Finalizados, quiere decir que ejemplo: la dependencia de Talento Humano registra un total de 1.168 radicados y a su vez el número de radicados Finalizados es de la misma manera el mayor número en la lista.

La relación del total de radicados vs el número de radicados Pendientes se comporta de forma diferente, de tal manera que no es regla general que, a mayor número de radicados a una dependencia, sea directamente proporcional a los radicados Pendientes.

Dependencia	Pendiente	Finalizado	Total
Talento Humano	31	1.137	1.168
Prestaciones Sociales	46	628	674
Personal	21	427	448
Planta	60	131	191
Nómina	22	132	154
Servicios Informáticos		95	95
Escalafón	12	82	94
Inspección y Vigilancia		29	29
Atención al Ciudadano	1	23	24
Financiero	6	13	19
Subsecretaria de Cobertura Educativa	15		15
Gestión Administrativa		9	9
Subsecretaria de Calidad Educativa	5	3	8
Reasignados Externo		6	6
Jurídico	1	3	4
Sub. Gestión Activa y Financiera	4		4
Comunicación	3		3
Planeación	2	1	3
Despacho Secretaria de Educación	1		1
TOTAL	230	2.719	2.949

Tabla 11: Radicados Pendientes y Finalizados por Dependencia en SAC

Para visualizar la relación de radicados Pendientes vs radicados Finalizados se presenta el (Grafico 8) de forma exponencial de barras, con el fin de dimensionar dicha relación y visualizar que las dependencias con mayor número de radicados Finalizados e igualmente el mayor número de radicados Pendientes son Talento Humano, Prestaciones Sociales, Personal, Planta, Nómina, Escalafón, Subsecretaria de Cobertura Educativa, entre las más relevantes.

También es importante lo evidenciado con la Dependencia de Subsecretaria de Cobertura Educativa; porque de quince radicados asignados todos están pendientes a la fecha de corte de este informe.

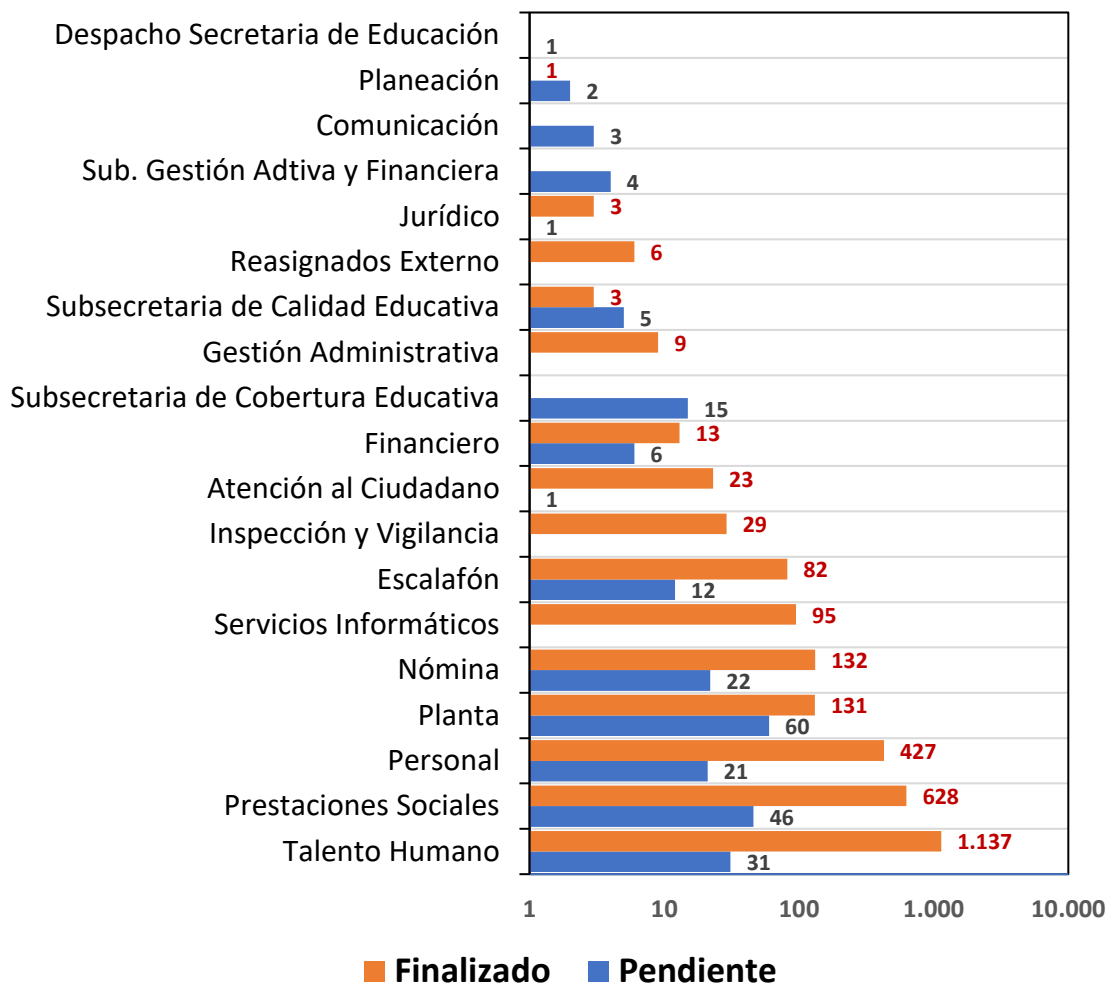


Gráfico 8: Relación Radicados Pendientes vs Finalizados SAC

Del (Gráfico 8) también se visualiza que la Dependencia de Talento Humano es la que más radicados tuvo Finalizados con 1.137 y el Despacho de la Secretaría la que menos Finalizó con 1; durante el primer semestre de 2020.

Respecto a radicados Pendientes en el aplicativo SAC, la Dependencia que más tiene es Planta con 60 radicados y las que no tienen pendientes es Servicios Informáticos, Inspección y Vigilancia, Gestión Administrativa.

La eficiencia de las peticiones que consiste en la pronta resolución de la respuesta sin que se pueda asegurar que los mismos fueron respondidos en términos, se puede visualizar por dependencias en el (Gráfico 9):

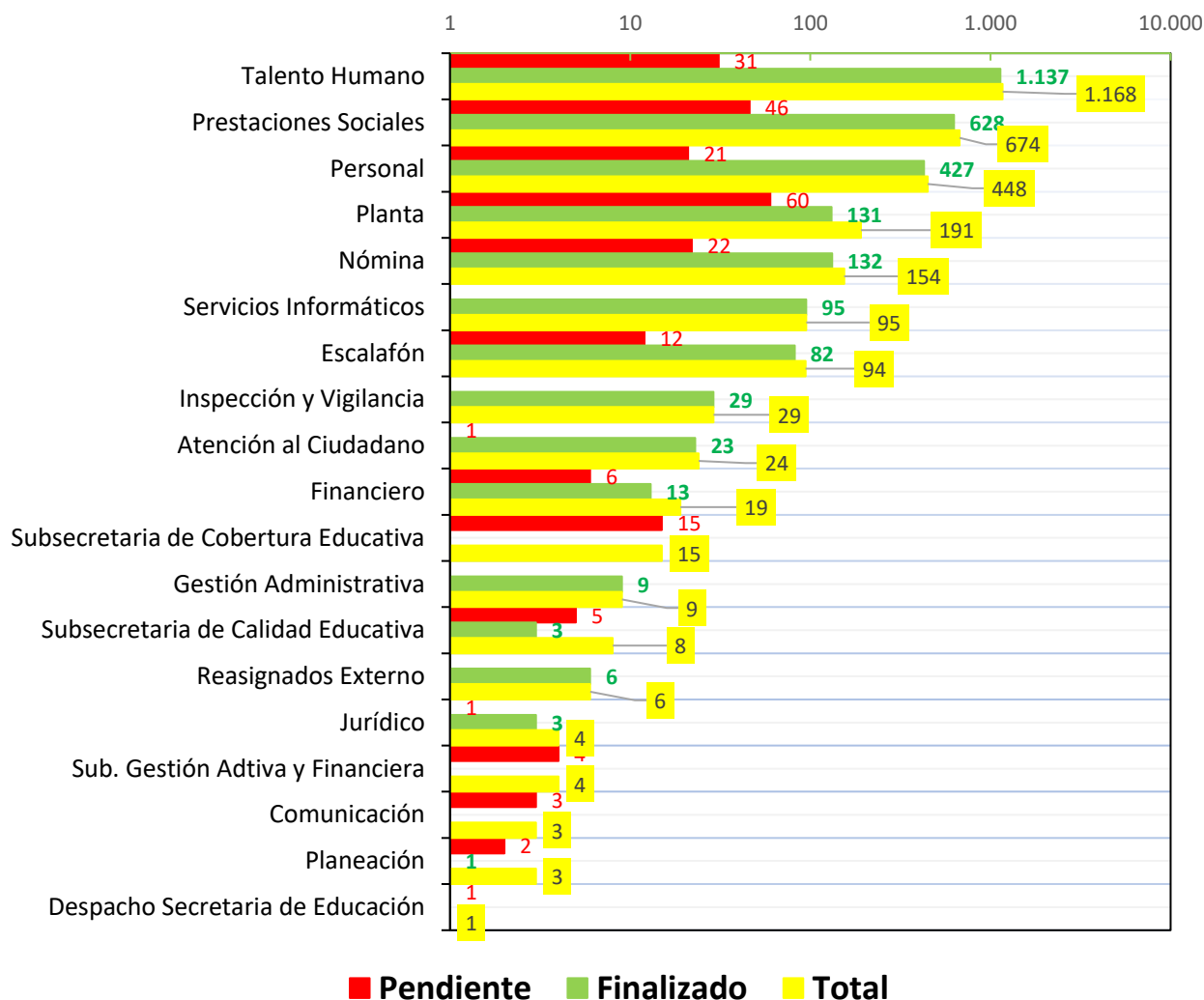


Gráfico 9: Radicados Pendientes, Finalizados y totales Por Dependencia SAC

Del (Gráfico 9): Se ve igualmente Dependencias como Servicios Informáticos, Inspección y vigilancia y Gestión Administrativa; las únicas que finalizaron dentro del mismo periodo de tiempo (primer semestre de 2020), todos los radicados asignados en el mismo periodo.

Respecto al aplicativo SAC es necesario aclarar que parametriza la fecha de creación del radicado y la fecha de vencimiento, sin embargo, la fecha de finalizado no, situación que imposibilita conocer si un radicado fue respondido dentro de los términos de Ley.

Por lo anterior y con el fin de saber la eficiencia en la respuesta de radicados por cada una de las Dependencias, sin que esto garantice que las mismas hayan sido respondidas en términos, se ha elaborado la (Grafica 10), donde se ve el porcentaje de radicados pendientes de responder en barras azules, resaltando las Dependencias de Planta con el 26,09%, Prestaciones sociales 20%, Talento Humano 13.48%, Nómina 9.57%, Personal 9.13%, Subsecretaria de Cobertura educativa 6.52%, Escalafón 5.22%, entre los más representativos.

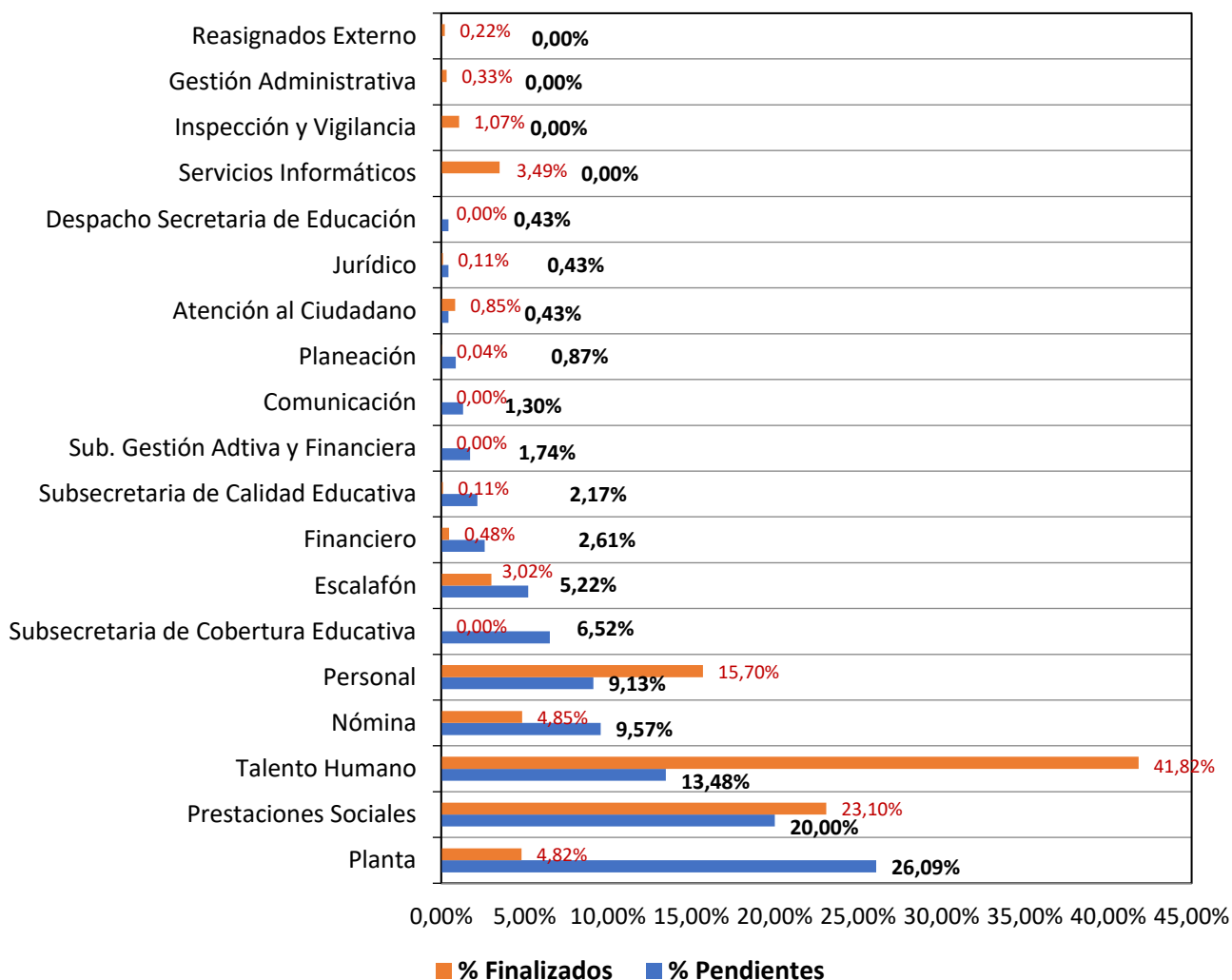


Gráfico 10: Relación porcentaje radicado Finalizados vs Pendientes SAC

A continuación, se presenta el indicador del Ministerio de Educación Nacional en el escalafón nacional, recordando que el componente de requerimientos vencidos es el que mayor importancia le otorga, teniendo en cuenta que es la causa por la que los peticionarios inician

acciones legales como la tutela que luego conlleva a desacatos y finalmente órdenes de arresto al Representante Legal de la Entidad y las concebidas repercusiones a los demás funcionarios y contratistas.

También es importante tener en cuenta que es el indicador que mayormente contribuye en la calificación del escalafón adelantado por el Ministerio de Educación Nacional.

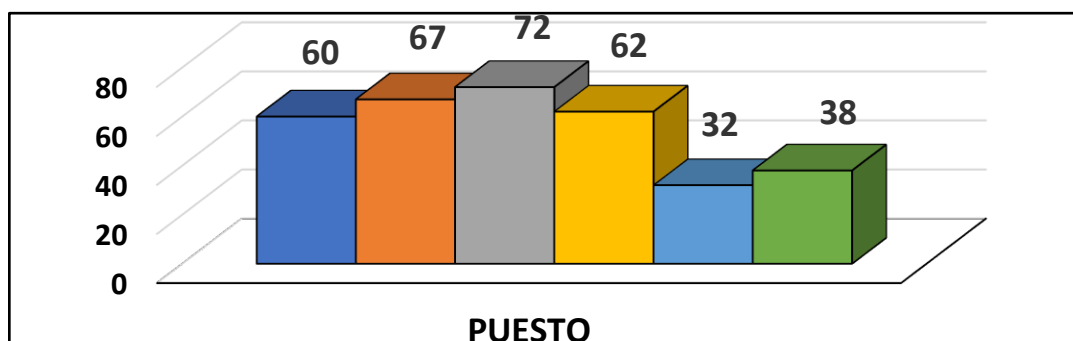
La importancia de este indicador obedece también a que es tenido en cuenta por ICONTEC en las auditorías adelantadas a la Secretaría de Educación.

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

PUESTO	SECRETARIA	TOTAL	A TIEMPO
35	VAUPES	115	110
36	MAGANGUE	224	213
37	CAUCA	2.130	2.005
38	VALLE_DEL_CAUCA	471	442
39	CIENAGA	305	286
40	FUNZA	78	73
41	RIONEGRO	118	110

Tabla 12: Radicados Pendientes y Finalizados por Dependencia en SAC

PUESTO MES A MES RANKING SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA



■ Enero ■ Febrero ■ Marzo ■ Abril ■ Mayo ■ Junio

Gráfico 11: Relación porcentaje radicado Finalizados vs Pendientes

3) APLICATIVO PQRSD

COMPOSICION PQRSD AL 30 DE JUNIO DE 2020		
Estado	Cantidad	%
Atendida	552	87,07%
En proceso	82	12,93%
TOTAL	634	100,00%

Tabla 13: Composición radicados PQRSD

Según (Tabla 13): El aplicativo PQRSD con corte a 30 de junio de 2020, presenta un acumulado de 634 radicados, con la particularidad que este aplicativo no genera el tema o asunto.

El aplicativo PQRSD respecto a ESTADO de los radicados presenta: (Atendido y En proceso), evidenciándose que el 87.07% están atendidos; equivalente a 552 radicados y 82 radicados en Proceso, quiere decir por responder.

De la (Tabla 13) también se observa que los radicados EN PROCESO equivalen a 82 y representan el 12.93% del total de radicados PQRSD.

La Dependencia con radicados más antiguos es la Oficina Jurídica con un radicado de marzo y dos de mayo, seguida de Prestaciones sociales quien tiene un radicado de mayo.

Las Dependencias de Atención al ciudadano presenta 24 radicados, Escalafón 5, Inspección y vigilancia 4, Nómina 17, Planta de personal 11, Prestaciones sociales 10, Subsecretaria de cobertura 2 y Talento humano 4; todos estos radicados en junio 2020 y que suman en total 78 radicados (Tabla 14).

Áreas	ene	feb	mar	abr	may	jun	total
Atención al ciudadano						24	24
Escalafón						5	5
Gestión administrativa						0	0
Inspección y vigilancia						4	4
Jefe de personal						0	0
Nómina						17	17
Oficina jurídica			1		2	1	4
Planta de personal						11	11
Prestaciones sociales					1	10	11
Servicios informáticos							0
Subsecretaría de calidad							0
Subsecretaría de cobertura						2	2
Talento humano						4	4
Total, general	0	0	1	0	3	78	82

Tabla 14: Composición radicados EN PROCESO, por dependencia en aplicativo PQRSD

La composición del total de radicados en el aplicativo PQRSD al 30 de junio de 2020, por dependencia, está encabezada por Talento Humano con 195, Planta de personal 119, Prestaciones sociales 88, Nómina 59, Atención al ciudadano 50, Inspección y vigilancia 33, Personal 25 radicados; Dependencias a quienes se les asignó el 89,75% de los radicados. (Tabla 15).

Así mismo se puede ver que del total de radicados asignados por Dependencia, fueron atendidos durante este periodo de tiempo así: Talento humano 191, Planta de personal 108, Prestaciones sociales 77, Nómina 42, Atención al ciudadano 26, Inspección y vigilancia 29, Personal 25, Servicios informáticos 19, Escalafón 12, Subsecretaría de calidad y Subsecretaría de cobertura 11 cada una, Gestión administrativa 1, (Tabla 15).

Áreas	Atendida	En proceso	Total
Talento humano	191	4	195
Planta de personal	108	11	119
Prestaciones sociales	77	11	88
Nómina	42	17	59
Atención al ciudadano	26	24	50
Inspección y vigilancia	29	4	33
Jefe de personal	25		25
Servicios informáticos	19		19
Escalafón	12	5	17
Subsecretaria de cobertura	11	2	13
Subsecretaria de calidad	11		11
Oficina jurídica		4	4
Gestión administrativa	1		1
TOTAL	552	82	634

Tabla 15: Total radicados PQRSD por Dependencia Atendidos y En proceso

Del (Gráfico 12), La participación porcentual de radicados asignados por dependencias, en el aplicativo PQRSD, correspondiente al consolidado de enero 1 a junio 30 de 2020, presenta a Talento Humano con 30,76%, seguida de Planta de personal 18,77%, luego Prestaciones sociales con 13,88%, Nómina 9,31%, Atención al ciudadano 7,89%; Inspección y vigilancia 7,89%; siendo estas dependencias las responsables de darle respuesta al 85,80% de radicados colocados por nuestros usuarios en el aplicativo PQRSD en este periodo de tiempo analizado.

El 14,60% restante está compuesto por: Personal, Servicios informáticos, Escalafón, Subsecretaria de Cobertura, Subsecretaria de Calidad, Oficina Jurídica y Gestión Administrativa (Gráfico 12).

PARTICIPACIÓN PORCENTUAL POR DEPENDENCIA

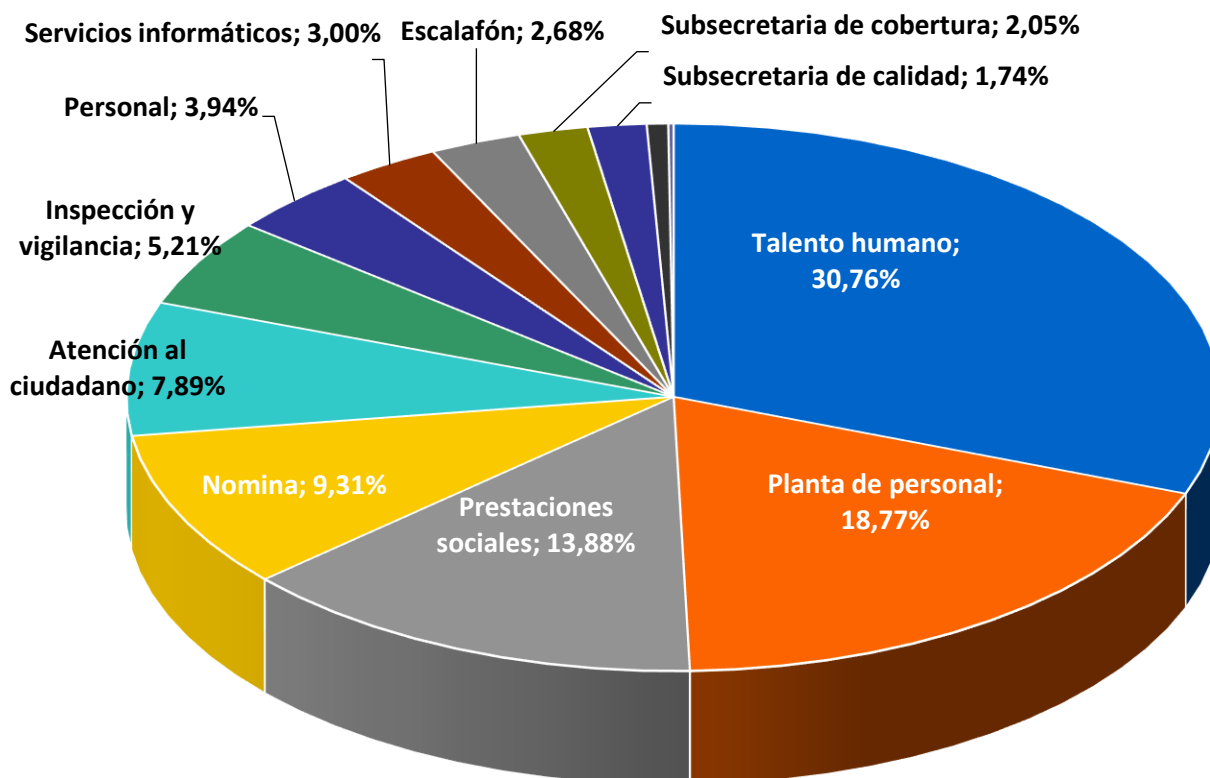


Gráfico 12: Participación porcentual del total de radicados en aplicativo PQRSD por Dependencias

Para visualizar la relación de radicados “ATENDIDOS vs radicados en “PROCESO” por dependencia en el aplicativo PQRSD, se presenta la (Gráfica 13) en forma exponencial con el fin de dimensionar dicha relación y confirmar que las Dependencias con mayor número de radicados asignados son Talento Humano 195, Planta de Personal 119 y Prestaciones sociales 88, sin embargo se visualiza particularidades como la de Atención al ciudadano que de 50 radicados asignados por este aplicativo respondió 26 y quedaron en PROCESO 24, también es de resaltar Talento humano porque de 195 radicados asignados únicamente quedaron pendientes de responder 4.

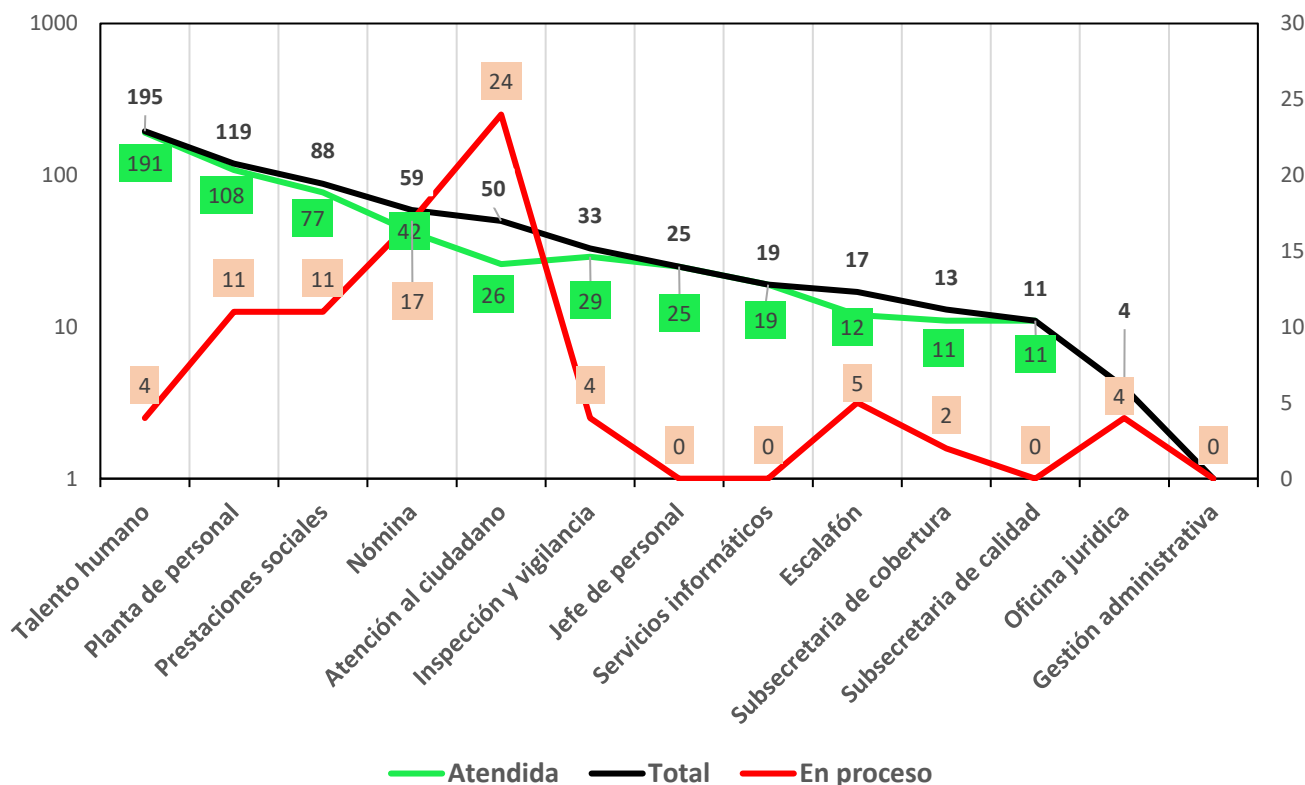


Gráfico 13: Relación Radicados Atendidos, en proceso y totales aplicativo PQRSD

Para ver la relación porcentual de radicados asignados por Dependencia entre ATENDIDOS y EN PROCESOS, se ha diseñado el (Gráfico 14), donde se le da prioridad a los radicados asignados y EN PROCESO, evidenciado que la Dependencia de Atención al ciudadano sobresale con un 29.27% de radicados, porque al corte de este informe, 30 de junio de 2020, quedaron pendientes por atender, así mismo la Dependencia Nómina con 20.73% de radicados, Planta de personal y Prestaciones sociales con el 13.41% cada una, entre las más representativas.

En menor proporción pero que igualmente dejaron radicados asignados EN PROCESO por atender se encuentra: Escalafón 6.10%, Talento humano, Inspección y vigilancia, Oficina jurídica; cada una con el 4.88%, Subsecretaría de cobertura 2.44%.

Es de aclarar que el hecho de no encontrar ATENDIDOS el 100% de los radicados, significa que se hallan atendido fuera de tiempo, entre otras cosas porque si fueron radicados durante la segunda quincena del mes de junio su fecha de vencimiento para responder estaría en el mes de julio 2020.

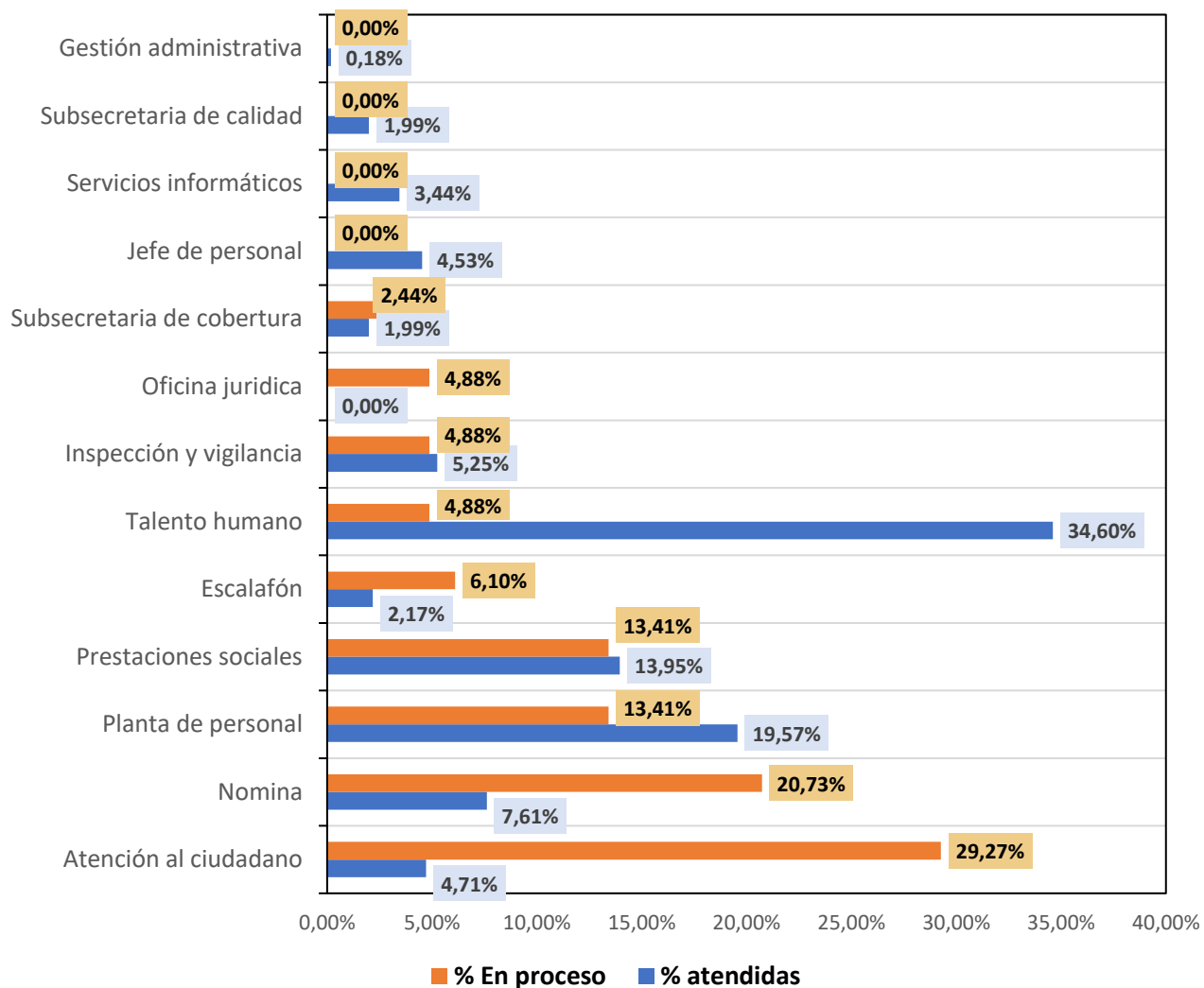


Gráfico 14: % de radicados En proceso y Atendidos por Dependencia aplicativo PQRSD

También es importante lo evidenciado con la Dependencia de Talento humano; en razón a que del total de radicados asignados a la Secretaria de Educación, atendió el 34.60%, quedando En proceso únicamente el 4.88%.

Así mismo resalta las Dependencia de Personal, Servicios informáticos, Subsecretaria de calidad y Gestión administrativa, porque le dieron respuesta al 100% de los radicados asignados a cada una de esas Dependencias durante este periodo de tiempo, enero 1 a junio 30 de 2020.

Para evidenciar el valor absoluto de los radicados asignados por Dependencia y EN PROCESO Y ATENDIDAS, se presenta el (Gráfico 15), donde se ve que la Oficina jurídica presenta cuatro radicados asignados durante el periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2020, los cuales al corte del presente informe quedaron pendientes de responder.

También se observa que la Dependencia de Talento humano atendió 191 radicados, siendo la Dependencia con mayor número de radicados atendidos, seguida de Planta de personal 108, Prestaciones sociales 77, Nómina 42, Atención al ciudadano 2, Inspección y vigilancia 29, Personal 25.

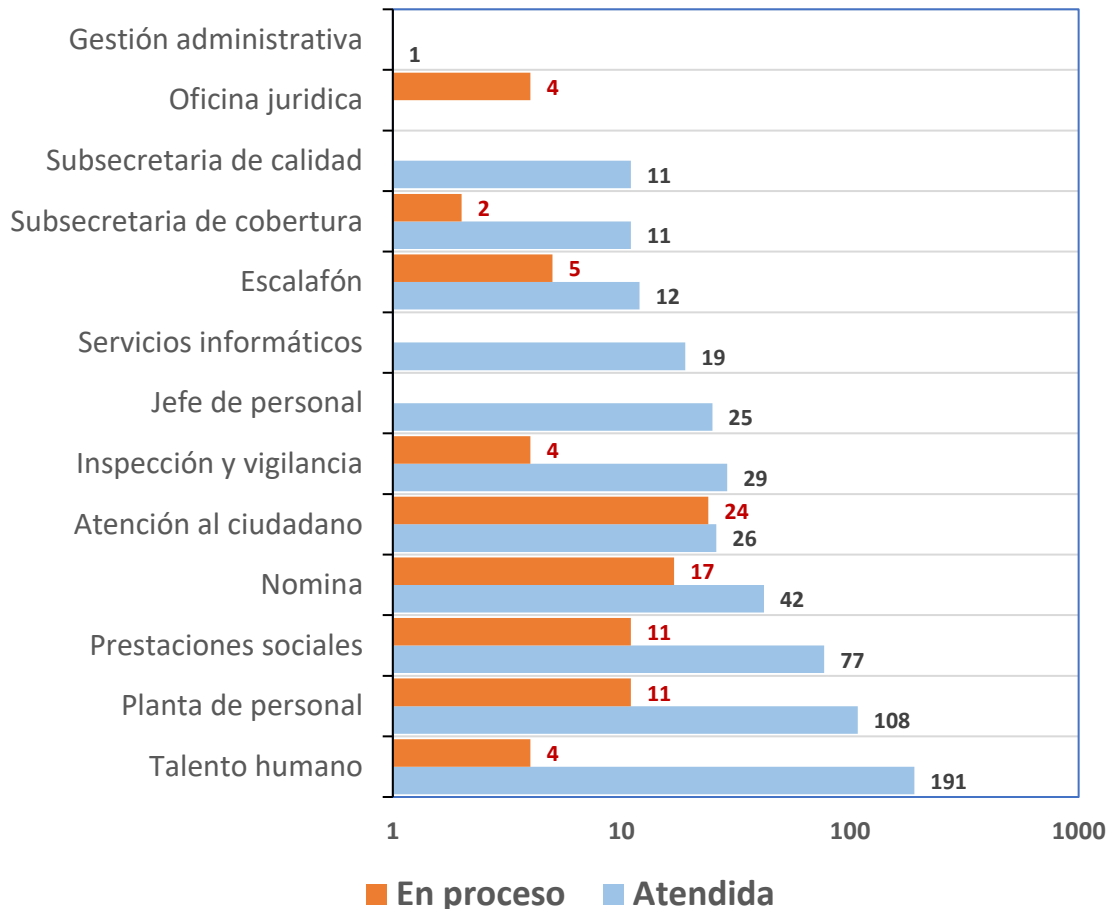


Gráfico 15: Radicados En proceso y atendidos en aplicativo PQRSD por Dependencias

La eficiencia de las peticiones que consiste en la pronta resolución de la respuesta, en el aplicativo PQRSD si es posible calcularlo en razón a que el aplicativo si parametriza el TERMINO; presentando radicados A tiempo, Fuera de tiempo y Vigentes (Tabla 16).

TERMINO	CANTIDAD	PORCENTAJE
A tiempo	407	64,20%
Fuera de tiempo	145	22,87%
Vigentes	82	12,93%
Total general	634	100,00%

Tabla 16: Términos de respuesta en aplicativo PQRSD

De la (Tabla 16): se presenta el término en que se le dio respuesta a las peticiones radicadas en el aplicativo PQRSD, evidenciando que de los 634 radicados del primer semestre 2020; 407 fueron atendidos A tiempo, equivalentes al 64.20%, 145 radicados fueron atendidos Fuera de tiempo, correspondiendo al 22.87% y 82 Vigentes que representan el 12.93%, a la fecha de corte de este informe (30 de junio de 2020).

Para visualizar mejor la eficiencia en la respuesta de radicados en el aplicativo PQRSD por cada una de las Dependencias, se ha elaborado el (Gráfico 16), donde se ve por Dependencia el número de radicados atendidos a tiempo, Fuera de tiempo y Vigentes, encontrando que Planta de personal es la Dependencia con mayor número de radicados con respuesta Fuera de tiempo equivalente a 62, seguida de Talento humano con 35, Prestaciones sociales 16, Nómina 15, Atención al ciudadano 8, Personal 3, Escalafón, Gestión administrativa, Inspección y vigilancia cada una con una.

Así mismo del (Gráfico 16) se observa que los radicados Vigentes por Dependencia están distribuidos así: Planta de personal 11, Talento humano 4, Prestaciones sociales 11, Nómina 17, Atención al ciudadano 24, Inspección y vigilancia y Oficina jurídica 4, cada una.

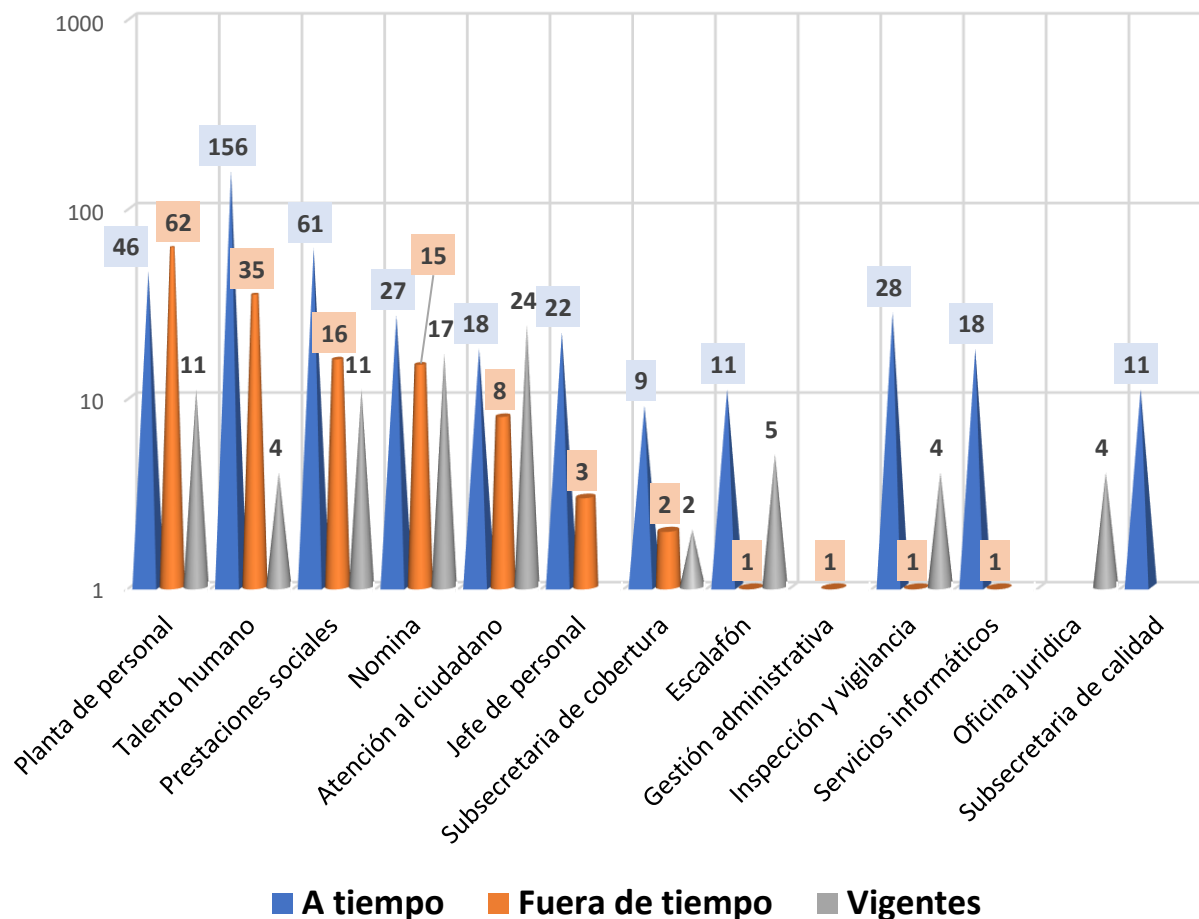


Gráfico 16: Radicados según términos por Dependencia aplicativo PQRSD

El (Gráfico 17) presenta el comportamiento de los TERMINOS: (a tiempo, fuera de tiempo y vigentes), en el aplicativo PQRSD, por Dependencia y por funcionario.

Es así como el 42.76% de los radicados Fuera de tiempo corresponden a la Dependencia de Planta y a cargo de los funcionarios Luis Alberto Monsalve y Katherine Escobar Solís. (Gráfico 17).

Otros funcionarios representativos que presentan radicados con respuesta Fuera de tiempo son Luz Stella Henao con 19, Daysi Lorena Galíndez Zapata 15, Carlos Horacio Hernández Triana 13 y Luz Dary Minota 11.

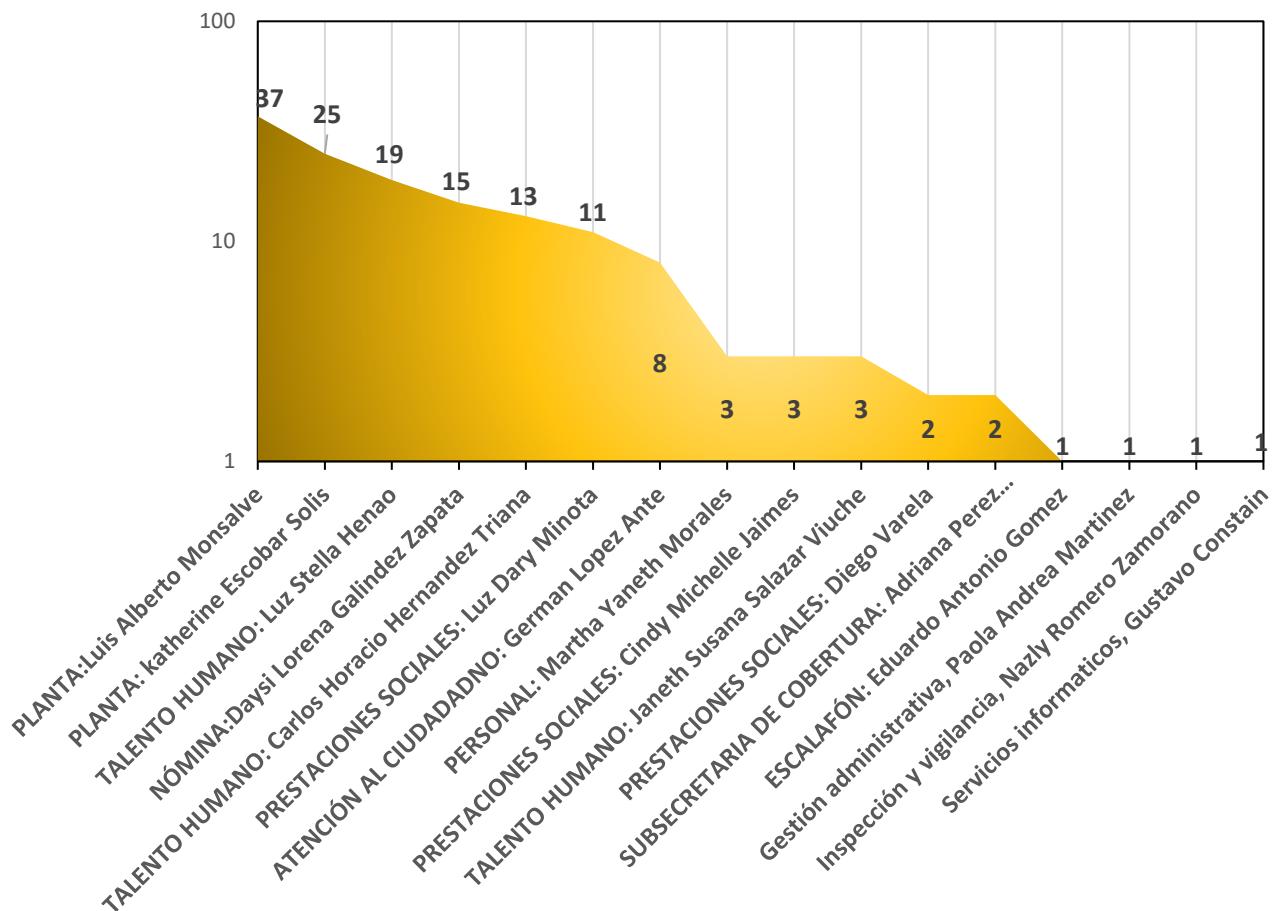


Gráfico 17: Radicados atendidos Fuera de términos aplicativo PQRSD

Para evidenciar el comportamiento de los radicados asignados a los funcionarios y teniendo en cuenta la relación entre los Atendidos, En Proceso y Totales se presenta el (Gráfico 18).

Sobresale el comportamiento de los radicados asignados a la funcionaria Luz Estella Henao ya que de 108 presenta 3 En Proceso, Katherine Escobar Triana de 80 asignados 11 quedaron en proceso, Carlos Horacio Hernández Triana de 80 asignados 1 en Proceso, Germán López Ante de 50 asignados 24 en Proceso, Daysi Lorena Galíndez Zapata de 50 asignados 17 en Proceso, Luz Dary Minota de 40 asignados 10 En Proceso, Nazly Romero Zamorano de 33 asignados 4 En Proceso, Eduardo Antonio Gómez de 17 asignados 5 En Proceso, Adriana Pérez Bolaños de 13 asignados 2 En Proceso.

También es evidente que los funcionarios Luis Alberto Monsalve, Martha Yaneth Morales, Diego Varela, Gustavo Costain, Diana Marcela Pipicano, Ana Milena Ortiz, Janeth Susana

Salazar Viuche, María Oliva Gómez Valencia, Luz Janeth Carrillo de Cruz y Paola Andrea Martínez no presentan radicados asignados En Proceso, traduciendo que todos los radicados asignados fueron atendidos dentro del periodo analizado.

COMPARATIVO POR FUNCIONARIO: RADICADOS ATENDIDOS, EN PROCESO Y TOTALES

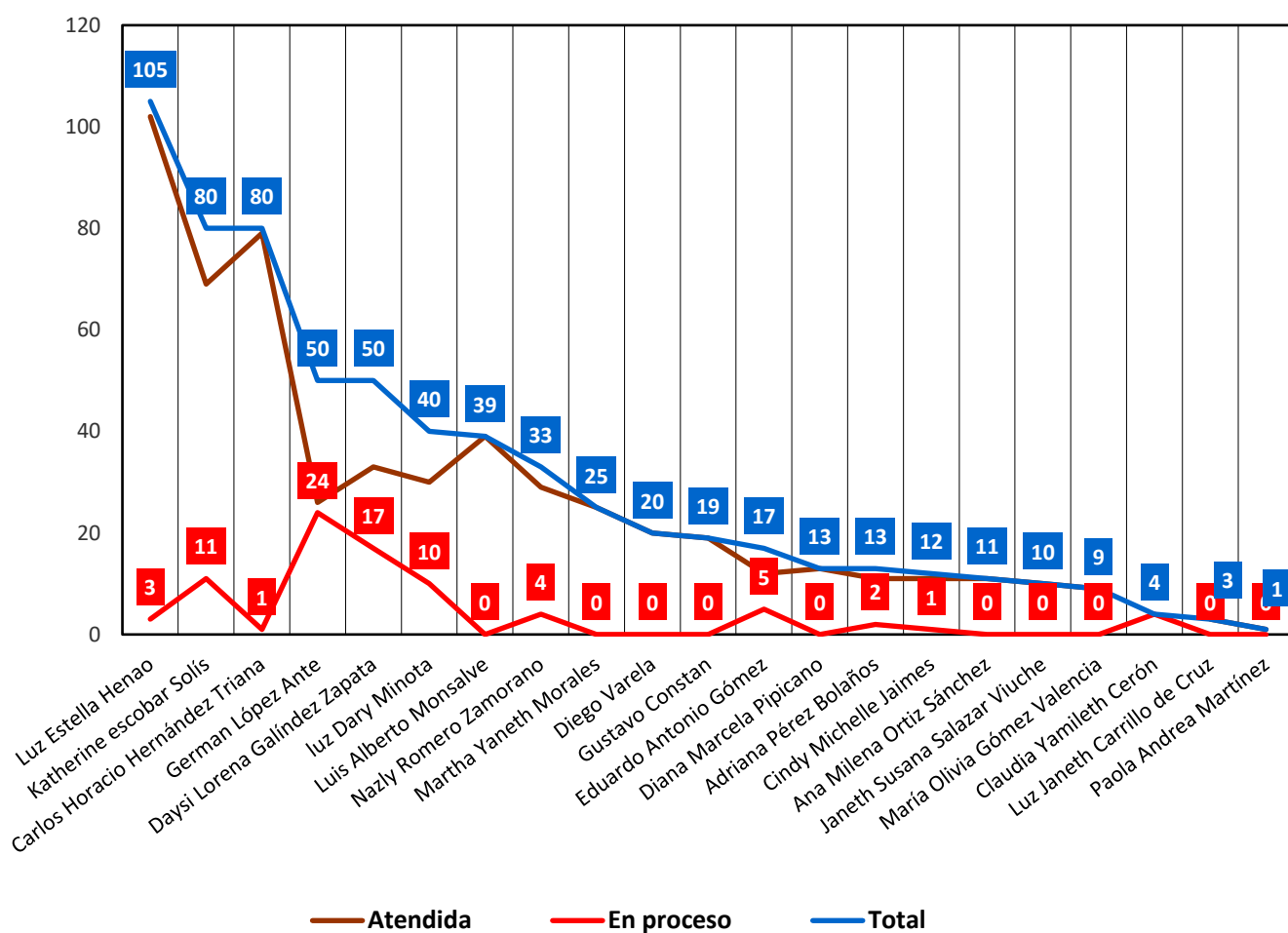


Gráfico 18: Radicados Totales vs En Proceso por funcionario aplicativo PQRSD

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

ESTADO	SADE	SAC	PQRSD	Total general
FINALIZADO	4.226	2.719	552	7.497
PENDIENTE	431	287	82	800
Total general	4.657	2.949	634	8.297

Tabla 17: Total radicados en los tres aplicativos

De la (Tabla 17) Se concluye que el total general de los radicados en los tres aplicativos para la Secretaria de Educación del Valle del Cauca de enero 1 a junio 30 2020 es de 8.297; Finalizados 7.497 y Pendientes 800.

La participación porcentual de cada uno de los aplicativos se visualizada en la (Tabla 18), teniendo en cuenta que el aplicativo SADE es el que mayor participación tiene con el 56.52%, seguido del SAC con el 35.79% y por último el aplicativo PQRSD con el 7.69%.

Aplicativo	Cantidad	%
SADE	4.714	56,82%
SAC	2.949	35,54%
PQRSD	634	7,64%
total	8.297	100,00%

Tabla 18: Participación porcentual de cada uno de los aplicativos

Teniendo en cuenta la importancia que tiene los radicados PENDIENTES en todos los aplicativos se debe conocer que participación tienen dentro del gran total de radicados asignados a la Secretaria de Educación del Valle, 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 19).

Estado	Cantidad	%
FINALIZADO	7.497	90,36%
PENDIENTE	800	9,64%
Total general	8.297	100,00%

Tabla 19: Participación porcentual de radicados Pendientes

De la (Tabla 19) se evidencia que los radicados pendientes de darles respuesta, comparado con el total de radicados asignados a la Secretaria de Educación del Valle del Cauca, durante el primer semestre de 2020 ascienden al 9.64%.

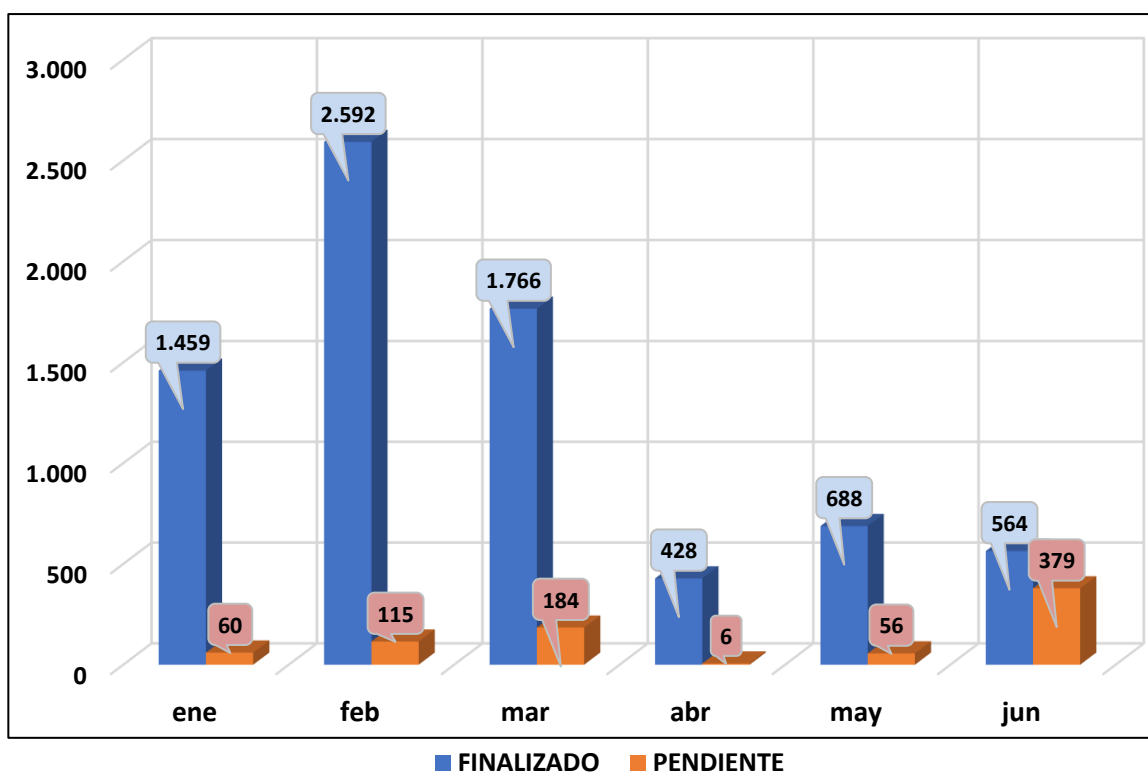


Gráfico 19: Radicados Finalizados y Pendientes mes a mes

Del (Gráfico 19) se concluye que los radicados pendientes están concentrados en junio con 379, con un porcentaje del 47.38%, porcentaje alto, teniendo en cuenta la fecha de corte del presente informe, sin embargo, llama también la atención el mes de marzo, porque al corte de junio 30 de 2020, se presentan 184 radicados pendientes de responder, equivalentes al 23% del total de radicados de ese mes.

De igual manera se debe revisar los radicados del mes de febrero, tanto por su cantidad como su antigüedad, alcanzando un total de 115, equivalentes al 14.38% de total de radicados presentados por el mes de febrero.

El mes de enero se evidencian 60 radicados, los cuales deben ser objeto de revisión ya que completan cinco meses sin responder, equivalentes al 7.50% del total de radicados realizados por el mes de enero 2020.

En la (Tabla 20) se presenta el consolidado de radicados Pendientes por responder, mes a mes y por Dependencia; evidenciando que Prestaciones sociales es la que más radicados tiene, igualmente está Talento Humano y Personal, teniendo en cuenta que son radicados de enero, febrero y marzo; mayoritariamente.

Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	Total
Prestaciones sociales	46	67	87	0	17	78	295
Planta	0	0	8	0	15	87	110
Nómina	0	5	31	1	2	57	96
Talento humano	2	16	22	1	4	43	88
Personal	9	9	15	0	5	29	67
Atención al Ciudadano	0	10	6	0	0	35	51
Sub Cobertura	0	2	5	2	5	7	21
Escalafón	1	0	0	0	0	19	20
Subsecretaría de Calidad Educativa	0	3	1	2	0	2	8
Comunicación	0	3	0	0	3	1	7
Jurídico	0	0	2	0	3	2	7
Secretaria Administrativa y Financiera	0	0	3	0	0	3	6
Financiero	1	0	0	0	0	5	6
Gestión Administrativa	2	0	0	0	0	2	4
Inspección y Vigilancia	0	0	0	0	0	4	4
Planeación	0	0	4	0	0	0	4
Despacho Secretaria de Educación	0	0	0	0	1	2	3
Servicios informáticos	0	0	0	0	0	2	2
Gestión Organizacional	0	0	0	0	0	1	1
Total	61	115	184	6	55	379	800

Tabla 20: Consolidado semestral mes a mes radicados Pendientes por Dependencia

Para mayor claridad y evidenciar las Dependencias representativas con radicados pendientes de responder se diseñó el (Gráfico 20).

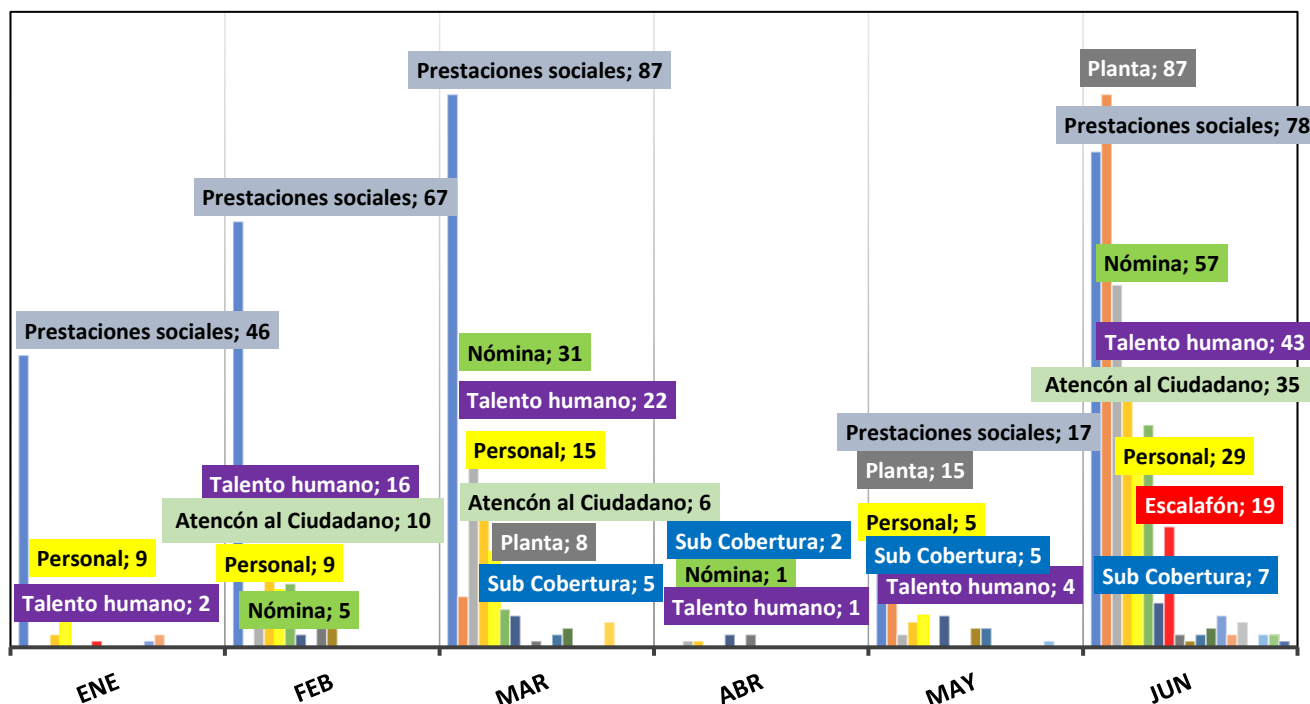


Gráfico 20: Radicados Pendientes mes a mes Por Dependencia

En la (Tabla 21) se presenta la relación de radicados pendientes por funcionario, de donde se observa el caso del funcionario Diego Varela Martínez quien cuenta con un total de 125 radicados pendientes de responder, distribuidos entre enero 8, febrero 54 y marzo 63.

De igual manera es importante revisar los radicados de la funcionaria Janeth Carrillo de Cruz, en razón a su cantidad; 33 y su antigüedad puesto que son de mes de enero, además de uno de febrero.

La funcionaria Katherine Escobar Solís presenta el segundo puesto en cantidad de radicados pendientes de responder, aunque la mayoría son de junio; 85, también presenta 6 de marzo y 15 de mayo.

Otro caso relevante es la funcionaria María Patricia Fernández Prada quien cuenta con 8 radicados pendientes de enero, 10 de febrero, 15 de marzo, 5 de mayo y 14 de junio.

El funcionario Gustavo Adrián Ospina Rincón también presenta radicados pendientes por responder desde enero así: enero 2, febrero 7, marzo 2, abril 2, mayo 4 junio 3.

Analizando por meses llama la atención el mes de marzo puesto que presenta un total de 159 radicados pendientes de responder siendo el funcionario Diego Varela Martínez quien más aporta radicados a esta cifra con 63, seguida de la funcionaria Daysi Lorena Galíndez con 20, Luz Estella Henao Cortez con 16, Luz Dary Minota con 14, María Patricia Fernández Prada con 15, Martha Cecilia Franco con 10, entre los más representativos.

Igualmente, es necesario revisar los radicados de meses como febrero ya que suman 98, enero 51, mayo 47.

El mes de junio, amerita un análisis específico, en vista que el total de radicados para la Secretaría de Educación del Valle del Cauca fue de 943; finalizados 564 y pendientes de responder 379, equivalentes al 47.38%, un porcentaje muy alto teniendo en cuenta que los tiempos para dar respuesta en la gran mayoría de peticiones es máximo 30 días.

Funcionario	ene	feb	mar	abr	may	jun	total
Diego Varela Martínez	8	54	63				125
Katherine Escobar Solís			6		15	85	106
Daysi Lorena Galíndez		1	20		2	32	55
María Patricia Fernández Prada	8	10	15		5	14	52
Luz Estella Henao Cortez		12	16		3	7	38
Janeth Carrillo de Cruz	33	1					34
Luz Dary Minota		1	14		2	17	34
Zulma López Ordoñez			5			21	26
Martha Cecilia Franco		3	10	1		11	25
Germán López Ante						24	24
María Eugenia Tascón Hurtado					9	14	23
Damaris Moreno Portilla						20	20
Gustavo Adrián Ospina Rincón	2	7	2	1	7	1	20
Diana Marcela Pipicano Gómez						17	17
Oscar Bedoya		8	6				14
Oberney Yagari Gonzalez		1	2	2	4	3	12
Paola Tatiana Ortiz Pineda						11	11
Dorys Calderón Giraldo						10	10
María Fernanda García Echeverry						10	10
Total, mes	51	98	159	4	47	297	656

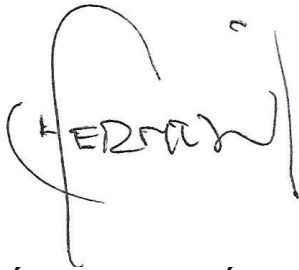
Tabla 2: Total radicados pendientes por funcionario

RECOMENDACIONES, ESTRATEGIAS Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO

- 1) De acuerdo con las cifras que arrojan este informe, recomiendo prioritariamente una reunión liderada por los Subsecretarios y líderes de procesos para hacer seguimiento a los radicados pendientes de responder de los meses más antiguos como es enero, febrero y marzo, para encontrar las causas y generar planes de contingencia, planes de mejora o campañas, que permita darle respuesta inmediata a esos radicados que se concentran mayoritariamente en Dependencias como: Prestaciones Sociales, Planta, Nómina, Talento Humano, Personal.
- 2) También se recomienda revisar el estado actual de radicados que están en los aplicativos, a cargo de funcionarios que ya no laboran para la entidad, caso específico Diego Varela Martínez con 125 radicados, con el fin de conocer el estado actual de los mismo y tomar una decisión sobre la reasignación correspondiente.
- 3) La recomendación complementaria a la anterior es implementar si no existe o ser estrictos con el procedimiento de expedición de paz y salvo, al personal retirado para que los radicados a cargo sean finalizados, antes de hacerse efectivo su retiro.
- 4) También se recomienda clarificar y agilizar el procedimiento para que el funcionario que ingresa a la entidad conozca y sea apoyado para que en el menor tiempo posible tenga los usuarios y contraseñas en los tres aplicativos, evitando así tener que asignar radicados a otros funcionarios que no tienen la competencia.
- 5) Como plan de mejoramiento propongo generar espacios de seguimiento a las peticiones pendientes, liderados por subsecretarios y líderes de procesos, por medio de reuniones semanales de donde se levanten actas de compromisos.
- 6) Como estrategia que contribuirá a la mejora del proceso de asignación de radicados y por ende a la finalización de radicados, considero necesario hacer una campaña informativa para que primero los administradores de los aplicativos tengan una inducción o reinducción (en el caso de los antiguos) en cada uno de los trámites que se adelanta en cada una de las Dependencias de la Secretaria de Educación y los requerimientos, generando así pleno conocimiento de los mismos y a la hora de asignar sirva de primer filtro a las PQRSD, evitando la acumulación de peticiones que no cumple con requerimientos para la efectiva respuesta.
- 7) Otra estrategia es la actualización de ejes temáticos y funcionarios vigentes, ojalá en todos tres aplicativos, y primordialmente en el SAC para agilizar la asignación de radicados, eliminando reprocesos y minimizando los tiempos de respuesta.
- 8) La comunicación es primordial a la hora de conocer los requerimientos para cada uno de los trámites que se adelantan en las Dependencias de la Secretaria de Educación y viendo que la mayor parte de peticionarios son educadores, una estrategia es la de disponer de los trámites y requerimientos para cada uno de ellos en los computadores institucionales por medio del aplicativo SAC y si los demás aplicativo lo permiten, hacerlo.

- 9) Se recomienda gestionar el ajuste en los aplicativos SAC y SADE para que sean parametrizados como el aplicativo de PQRSD; con las fechas de radicación y fecha de respuesta de los radicados, situación que posibilita hacer un verdadero análisis de cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición, para saber si se respondieron en términos: a tiempo o fuera de tiempo.
- 10) Como estrategia para el buen uso y mayor aprovechamiento del aplicativo SAC V2 se plantea coordinar capacitaciones para los líderes de procesos y funcionarios de la Secretaría de Educación del Valle del Cauca por parte de los administradores del aplicativo SAC V2 del Ministerio de Educación Nacional.

Atentamente,



HÉCTOR HERNÁN MESA VÁSQUEZ
Líder Oficina de Atención al Ciudadano

Julio de 2020