

## **INFORME MENSUAL DE LOS APLICATIVOS SADE-SAC-PQRSD DE ATENCIÓN AL USUARIO A 31 DE JULIO DE 2020**

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

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

Luego se presenta un informe 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 dispuesto para la recepción de PQRSD en la Secretaria de Educación del Valle del Cauca.

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

Para finalizar en el presente informe se da a conocer datos consolidados de los tres aplicativos, acompañado de un análisis objetivo sustentado con los valores arrojados por cada uno de los aplicativos.

## 1) APLICATIVO SADE

COMPOSICION SADE AL 31 DE JULIO DE 2020		
Estado	Cantidad	%
Archivado	4.526	91,21%
Activos	425	8,57%
Inactivo	11	0,22%
<b>TOTAL</b>	<b>4.962</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 1:** Composición radicados SADE

Según (Tabla 1): El aplicativo SADE en lo corrido del año hasta el 31 de julio de 2020, presenta un acumulado de 4.962 radicados.

El aplicativo SADE respecto a ESTADO de los radicados presenta: (Archivado, Activo e Inactivo), evidenciándose que el 91.21% están archivados, equivalente a 4.526 radicados, **425 radicados ACTIVOS**; equivalentes al 8.57% y 11 inactivos; equivalente al 0.22%.

Los 11 radicados inactivos corresponden 10 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 y uno a la Dependencia de Nómina del mes de julio de 2020.

Los asuntos más representativos son DERECHOS DE PETICIÓN por Cesantías Parciales, Cesantías Definitivas, Solicitud de Pensión, Reclamaciones Administrativas por mora en pago cesantías, doble pago de salud, auxilio Funerario, Solicitudes de Certificantes de Tiempo de Servicios y Certificación Salarial, Solicitud de nombramiento, Reconocimiento sobre salario, Recursos de Reposición por cesantías y pensión, solicitud de Certificaciones laborales, Solicitud de reemplazos personal, cubrimiento de vacantes, licencias; entre los más representativos.

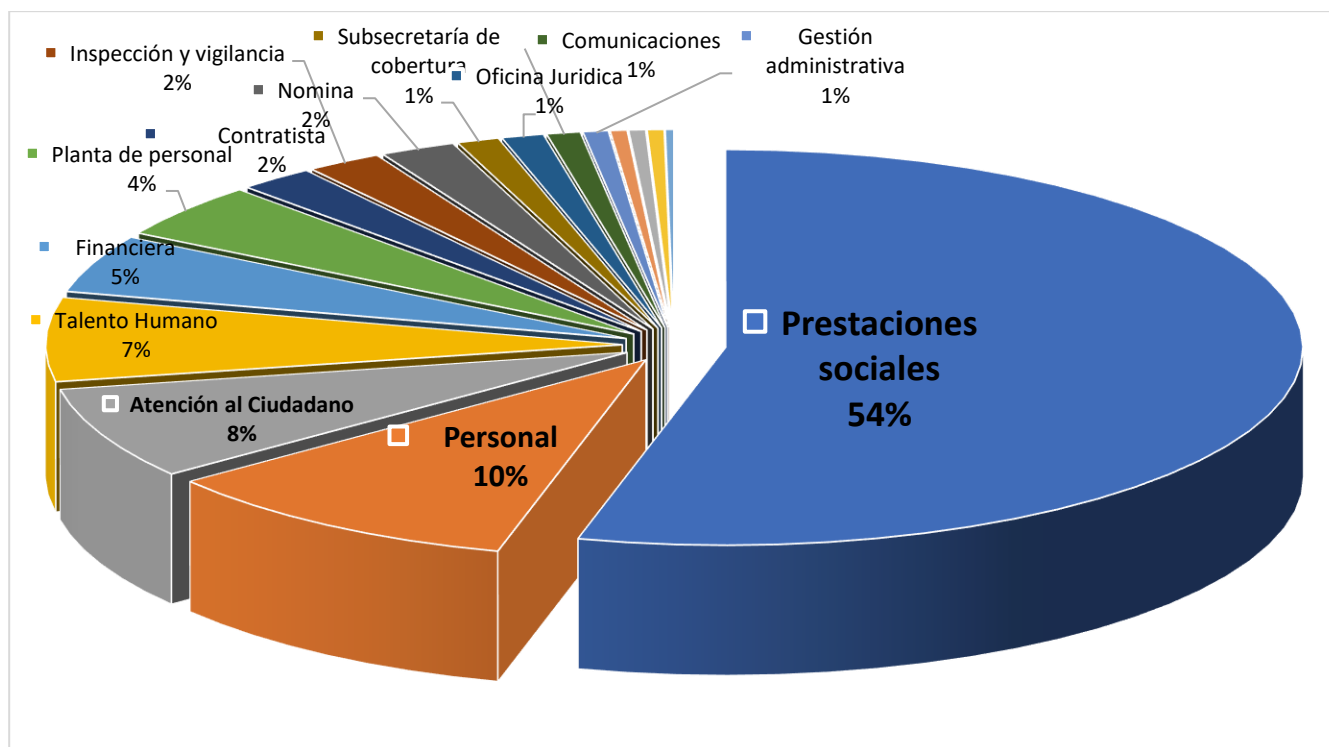
De la (Tabla 2) se observa que los radicados ACTIVOS en el SADE equivalentes a 425 y que representan el 8.57% del total de radicados SADE, presentan fecha de radicación: enero, febrero, marzo, junio y julio de 2020, siendo la Dependencia "**Prestaciones Sociales**" la que mayor cantidad de radicados tiene en los tres primeros meses del año así: enero 36, febrero 58, marzo 75 radicados.

A 31 DE JULIO 2020								
Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	TOTAL
Prestaciones Sociales	36	58	75	0	0	13	48	230
Personal	9	9	14	0	2	3	7	44
Atención al Ciudadano	0	9	6	0	0	9	8	32
Talento Humano	2	8	14	0	0	0	5	29
Financiera	0	0	0	0	0	1	19	20
Planta de Personal	0	0	0	0	0	5	14	19
Inspección y Vigilancia	0	0	0	0	0	0	9	9
Nómina	0	0	4	0	0	5	0	9
Contratista (Hernando Benítez)	0	1	5	0	1	2	0	9
Oficina Jurídica	0	0	1	0	0	2	2	5
Subsecretaria de Cobertura	0	0	4	0	0	1	0	5
Comunicaciones	0	3	0	0	0	1	0	4
Gestión Administrativa	2	0	0	0	0	0	1	3
Escalafón	0	0	0	0	0	0	2	2
Planeación Educativa	0	0	2	0	0	0	0	2
Subsecretaria de Calidad	0	1	1	0	0	0	0	2
Gestión Organizacional	0	0	0	0	1	0	0	1
Despacho	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicios Informáticos	0	0	0	0	0	0	0	0
Subsecretaria Administrativa y Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>89</b>	<b>126</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>42</b>	<b>115</b>	<b>425</b>

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

De la Tabla 2 también resalta la gran cantidad de radicados ACTIVOS que presenta el aplicativo SADE por el mes de marzo 2020 y que ascienden a 126; distribuidos entre las Dependencias de Prestaciones Sociales, Personal y Talento Humano entre las más representativas.

Las siguientes Dependencia traen radicados pendientes de responder desde el mes de enero, aunque son pocos si se evidencia que no tienen movimiento con respuesta de fondo:



**Gráfico 1.** Participación porcentual por Dependencia en radicados SADE ACTIVOS

A 31 DE JULIO 2020								
Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	TOTAL
Personal	9	9	14	0	2	3	7	44
Contratista (Hernando Benítez)	0	1	5	0	1	2	0	9
Oficina Jurídica	0	0	1	0	0	2	2	5
Comunicaciones	0	3	0	0	0	1	0	4
Gestión Administrativa	2	0	0	0	0	0	1	3
Planeación Educativa	0	0	2	0	0	0	0	2
Subsecretaria de Calidad	0	1	1	0	0	0	0	2

**Tabla 3:** Dependencias con SADE ACTIVOS más antiguos

Áreas	Meses	Fecha Radicación	Radicado
Comunicaciones	feb	4-feb	1349330
		5-feb	1349660
		6-feb	1350239
	jun		1367766

Áreas	Meses	Fecha Radicación	Radicado
Contratista (Hernando Benítez)	feb	27-feb	1359616
	mar	4-mar	1361528
		5-mar	1362189
		6-mar	1362302
		9-mar	1362702
		17-mar	1365779
	may	26-may	1366971
	jun		2738508
Gestión administrativa	ene	8-ene	1342134
		10-ene	1342623
	jul		1374462
Oficina Juridica	mar	19-mar	1366407
	jun		2738713
	jul		2748592
Personal	ene	20-ene	2688653
		21-ene	4034100
		22-ene	1345047
		23-ene	1345289
		24-ene	1345922
		29-ene	1347100
	feb	13-feb	1353106
		14-feb	1353968
		24-feb	2714816
		26-feb	1358771
		27-feb	1359412
		28-feb	4079494
	mar	2-mar	2721081
		4-mar	2723105
		5-mar	1362069
		6-mar	4087082
		9-mar	1363220
		10-mar	2726807
		11-mar	2727908
		12-mar	1364354
	may	26-may	2733957
	jun		4103482
	jul		9612485

Áreas	Meses	Fecha Radicación	Radicado
Planeación educativa	mar	6-mar	1362590
		10-mar	1363223
Subsecretaría de calidad	feb	25-feb	1358001
	mar	12-mar	1364263

**Tabla 4:** Radicados SADE ACTIVOS más antiguos

La Tabla 4 relaciona las Dependencias con sus respectivos radicados pendientes de responder y con mayor antigüedad, correspondientes a meses de enero, febrero, marzo 2020.

Áreas	Activo	Archivado	Total, general	% Activo	% Archivado
Comunicaciones	4	0	4	100,00%	0,00%
Contratista (Hernando Benítez)	9	2	11	81,82%	18,18%
Atención al Ciudadano	32	19	61	52,46%	31,15%
Prestaciones sociales	230	324	554	41,52%	58,48%
Financiera	20	32	52	38,46%	61,54%
Planeación educativa	2	7	9	22,22%	77,78%
Gestión Organizacional	1	5	6	16,67%	83,33%
Personal	44	355	399	11,03%	88,97%
Inspección y vigilancia	9	127	136	6,62%	93,38%
Subsecretaría de calidad	2	54	56	3,57%	96,43%
Subsecretaría de cobertura	5	143	148	3,38%	96,62%
Escalafón	2	60	62	3,23%	96,77%
Oficina jurídica	5	159	164	3,05%	96,95%
Planta de personal	19	810	829	2,29%	97,71%
Gestión administrativa	3	150	153	1,96%	98,04%
Talento Humano	29	1.636	1.665	1,74%	98,26%
Nomina	9	569	579	1,55%	98,27%
Despacho	0	36	36	0,00%	100,00%
Oficina Primera Infancia	0	1	1	0,00%	100,00%
Servicios informáticos	0	12	12	0,00%	100,00%
Subsecretaria Admtiva y Financiera	0	25	25	0,00%	100,00%
<b>Total general</b>	<b>425</b>	<b>4.526</b>	<b>4.962</b>		

**Tabla 5:** Dependencias con porcentaje de radicados SADE ACTIVOS

De la Tabla 5 se concluye que las Dependencias de comunicaciones, Contratista (Hernando Benítez), Atención al Ciudadano, Prestaciones Sociales, Financiera, Planta educativa, Gestión Organizacional y Personal aparecen entre las que mayor porcentaje de radicados ACTIVOS presentan y las que tienen mayor número de radicados respondidos de fondo son Inspección y Vigilancia, Subsecretaria de Calidad, Subsecretaria de Cobertura, Escalafón, Oficina Jurídica, Planta de Personal, Gestión Administrativa, Talento Humano y Nómina, y por ultimo se visualiza que las dependencias de Despacho, Oficina Primera Infancia, Servicios Informativos y Subsecretaria Administrativa y Financiera han respondido el cien por ciento de los radicados asignados.

Responsable Paso Flujo	Activo	Archivado	Inactivo	Total general	% Activo	% Archivado
Aura Esperanza Ortiz	9			9	100%	0%
Robynson Sandoval Rebolledo	9			9	100%	0%
Carmen Elisa Lozano Agudelo	5			5	100%	0%
Alejandro Fossi Falla	4			4	100%	0%
Jonathan Grain Álvarez	3			3	100%	0%
Luis Alfredo Manzano Gutiérrez	2			2	100%	0%
Libia Elena Campo Marín	2			2	100%	0%
Maria Fernanda Garcia Echeverry	2			2	100%	0%
Luz Dary Minota Álvarez	1			1	100%	0%
Lucina Marín Torres	1			1	100%	0%
Katherine Escobar Solis	1			1	100%	0%
Claudia Marín Ocampo	1			1	100%	0%
Luz Estella Henao Cortez	1			1	100%	0%

**Tabla 6:** Funcionarios con radicados SADE asignados igual a radicados ACTIVOS

De la Tabla 6 se evidencia que los funcionarios relacionados; reflejan el mismo número de radicados asignados al número de radicados ACTIVOS, aunque son pocos si llama la atención que no hayan sido respondido de fondo.

Responsable Paso Flujo	Activo	Archivado	Inactivo	Total general	% Activo	% Archivado
Roberto Arturo Manzano Jaramillo	14	1		15	93%	7%
Edna Magaly Ayala Hernandez	9	2		11	82%	18%
Hernando Benítez Gomez	8	2		10	80%	20%
Alexandra Abadía	11	5		16	69%	31%
Oberney Yagari Gonzalez	2	1		3	67%	33%
Diana Maria Bermudez Martinez	124	68		192	65%	35%
Jose Alfredo Sanchez Parra	34	22		56	61%	39%
Gustavo Adrián Ospina Rincón	2	2		4	50%	50%
Nazly Romero Zamorano	1	1		2	50%	50%
Carlos Horacio Hernandez Triana	1	1		2	50%	50%

**Tabla 7:** Funcionarios con alto % de radicados SADE ACTIVOS respecto a los asignados

De la Tabla 7 se visualiza los funcionarios que, aunque han respondido radicados el porcentaje de respuestas está entre el 7 y 50%, de tal manera que por ejemplo el funcionario Roberto Arturo Manzano Jaramillo de quince radicados asignados respondió uno (1) durante el periodo del 1 de enero de 2020 al 31 de julio de 2020, y así sucesivamente los demás funcionarios.

Responsable Paso Flujo	Activo	Archivado	Inactivo	Total general	% Activo	% Archivado
Maria Eugenia Tascón Hurtado	20	24		44	45%	55%
Cristhian Rodriguez Tapia	14	18		32	44%	56%
Cindy Michelle Jaimes Sandoval	3	4		7	43%	57%
Luis Fernando Saavedra Prado	8	12		20	40%	60%
Janeth Carrillo De Cruz	2	5		7	29%	71%
Maria Eugenia Restrepo Marín	4	11		15	27%	73%
Zulma Lopez Ordoñez	27	75		102	26%	74%
Maria Patricia Fernández Prada	5	14		19	26%	74%
Angy Viviana Gomez Marín	1	3		4	25%	75%
Álvaro Flórez Perdomo	1	4		5	20%	80%
Juan Carlos Villareal Córdoba	7	32		39	18%	82%
Diego Varela Martinez	6	40		46	13%	87%
Alexander Henao Ramírez	13	89		102	13%	87%
Eduardo Antonio Gomez Salcedo	1	7		8	13%	88%
Sandra Lorena Moreno Rodriguez	5	40		45	11%	89%
Juliana Álvarez Figueroa	16	184		200	8%	92%
Luis Alberto Monsalve Rodriguez	1	12		13	8%	92%
Oscar Bedoya	9	109		118	8%	92%
Angie Yulieth Ospina Perez	8	102	1	111	7%	92%
Daysi Lorena Galíndez	1	9	10	20	5%	45%
Eliseo Chaux Orozco	1	26		27	4%	96%
Diana Marcela Pipicano Gomez	3	83		86	3%	97%
Janneth Susana Salazar Viuche	2	60		62	3%	97%
Zulma Lopez Ordoñez	1	44		45	2%	98%
Maria Fernanda Bejarano Quintero	1	49		50	2%	98%
Paola Andrea Vélez Martinez	1	52		53	2%	98%
Jaime Lozano	14	1457		1471	1%	99%

**Tabla 8:** Funcionarios con radicados SADE asignados igual a radicados ACTIVOS



La Tabla 8 refleja los funcionarios que tienen un porcentaje de respuesta en los radicados SADE asignados del 1 de enero 2020 al 31 de julio de 2020 entre el 55 y 99%, siendo Jaime Lozano el funcionario con mayor número de radicados respondidos ya que de 1471 asignados respondió 1457, quedando pendientes por responder únicamente 14 en el periodo analizado.

Responsable Paso Flujo	Activo	Archivado	Inactivo	Total general	% Activo	% Archivado
Diana Marcela Mosquera Lopez	3	626		629	0%	100%
Adriana Perez Bolaños		105		105	0%	100%
Álvaro Jose Zuluaga Cardona		15		15	0%	100%
Álvaro Rodriguez Coral		20		20	0%	100%
Amalfy Liliana Grueso Estacio		1		1	0%	100%
Ana Milena Ortiz Sanchez		27		27	0%	100%
Andres Hernando Aristizábal Montufar		1		1	0%	100%
Aura Myriam Pachichana Martinez		109		109	0%	100%
Damaris Moreno Portilla		4		4	0%	100%
Diana Lucia Pedroza Zúñiga		1		1	0%	100%
Diego Armando Garcia Becerra		25		25	0%	100%
Elsy Constanza Llanos		3		3	0%	100%
Esperanza Montano Aedo		1		1	0%	100%
German Lopez Ante		6		6	0%	100%
Gustavo Constain		7		7	0%	100%
Hernando Cuadros Jimenez		1		1	0%	100%
Hernando Estrada		1		1	0%	100%
Iván Patino		5		5	0%	100%
Jairo Giraldo Foronda		19		19	0%	100%
Juan Carlos Garzon Aguilar		2		2	0%	100%
Lucy Constanza Estrada		20		20	0%	100%
Luz Marina Pelaez		83		83	0%	100%
Luz Miryan Fernández Velasco		1		1	0%	100%
Maria Del Carmen Bahos Ortiz		5		5	0%	100%
Maria Isabel Hernandez Jaramillo		33		33	0%	100%
Maria Oliva Gomez Valencia		396		396	0%	100%
Maria Otilia Muñoz Bolaños		1		1	0%	100%
Mariam Estrella Ortega		18		18	0%	100%
Martha Cecilia Franco		22		22	0%	100%
Martha Nidia Garcia Canas		1		1	0%	100%
Martha Yaneth Morales Idárraga		208		208	0%	100%

**Tabla 9:** Funcionarios con radicados SADE respondidos 100%

En la Tabla 9 se presentan los funcionarios que en el aplicativo SADE han respondido el cien por ciento de los radicados asignados durante el periodo analizado; enero 1 de 2020 al 31 de julio de 2020, donde Diana Marcela Mosquera López de 629 radicados asignados respondió 623, para un porcentaje del 99,99% respondidos, así mismo el caso de Maria Oliva Gomez Valencia quien respondió 396 radicados de 396 asignados para una total de respuesta del 100% de los radicados asignados.

## 2) APLICATIVO SAC

<b>COMPOSICION SAC AL 31 DE JULIO DE 2020</b>		
<b>Estado</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Asignado</b>	420	11,34%
<b>En trámite</b>	40	1,08%
<b>Finalizado</b>	3.244	87,58%
<b>TOTAL</b>	<b>3.704</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 10:** Cantidad de radicados SAC por estado

Según (Tabla 10): El aplicativo SAC es el segundo más utilizado para la radicación de trámites, consultas, enviar sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones en la Secretaria de Educación del Valle del Cauca, de tal manera que para las Dependencias de la Secretaria de Educación, el acumulado al 31 de julio de 2020 es de 3.704 de los cuales 3.244 fueron finalizados, equivalentes al 87.58%, 460 siguen pendientes de responder para un equivalente del 12.42%, entre los que están asignados y en trámite.

Dependencia	Asignado	En Trámite	Pendientes	Finalizados	Total general
Personal	130	9	139	515	654
Prestaciones Sociales	90	21	111	762	873
Nómina	70	3	73	166	239
Planta	50		50	196	246
Talento Humano	21	2	23	1.227	1.250
Subsecretaria de Cobertura Educativa	18	2	20		20
Planeación	13	2	15	1	16
Financiero	10	1	11	14	25
Subsecretaria de Calidad Educativa	7	0	7	8	15
Subsecretaria Administrativa Financiera	5	0	5		5
Escalafón	2	0	2	104	106
Gestión Administrativa	2	0	2	10	12
Jurídico	1	0	1	3	4
Servicios Informáticos	1	0	1	103	104
Atención al Ciudadano	0	0	0	89	89
Comunicación	0	0	0	3	3
Despacho Secretaria de Educación	0	0	0	1	1
Inspección y Vigilancia	0	0	0	36	36
(en blanco)	0	0	0	6	6
<b>Total, general</b>	<b>420</b>	<b>40</b>	<b>460</b>	<b>3.244</b>	<b>3.704</b>

**Tabla 11:** Cantidad de radicados SAC pendientes de respuesta por Dependencia

En la Tabla 11 se observa las Dependencias con mayor número de radicados SAC pendientes de responder en lo que va del año hasta el 31 de julio de 2020, siendo la Dependencia de Personal la que más radicados pendientes tiene por responder; es así como del total de radicados para esa Dependencia (654) ha finalizado 515 y quedan 139 pendientes.

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

Dependencia	% asignado	% en trámite	% Pendientes	% finalizado	% Total general
Subsecretaria de Cobertura Educativa	90,00%	10,00%	100,00%	0,00%	0,54%
Subsecretaria Administrativa Financiera	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,13%
Planeación	81,25%	12,50%	93,75%	6,25%	0,43%
Subsecretaria de Calidad Educativa	46,67%	0,00%	46,67%	53,33%	0,40%
Financiero	40,00%	4,00%	44,00%	56,00%	0,67%
Nómina	29,29%	1,26%	30,54%	69,46%	6,45%
Jurídico	25,00%	0,00%	25,00%	75,00%	0,11%
Personal	19,88%	1,38%	21,25%	78,75%	17,66%
Planta	20,33%	0,00%	20,33%	79,67%	6,64%
Gestión Administrativa	16,67%	0,00%	16,67%	83,33%	0,32%
Prestaciones Sociales	10,31%	2,41%	12,71%	87,29%	23,57%
Escalafón	1,89%	0,00%	1,89%	98,11%	2,86%
Talento Humano	1,68%	0,16%	1,84%	98,16%	33,75%
Servicios Informáticos	0,96%	0,00%	0,96%	99,04%	2,81%
Atención al Ciudadano	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	2,40%
Comunicación	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,08%
Despacho Secretaria de Educación	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,03%
Inspección y Vigilancia	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,97%
(en blanco)	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	0,16%
Total, general					100,00%

**Tabla 11:** Porcentaje de radicados SAC pendientes de respuesta por Dependencia

En la Tabla 11 se refleja que las Dependencias de Subsecretaria de Cobertura Educativa y Subsecretaria Administrativa Financiera tienen el 100% de los radicados asignados durante el periodo del 1 de enero de 2020 al 31 de julio de 2020 por el aplicativo SAC, pendientes de responder.

De igual manera se observa que Dependencias como Planeación, Subsecretaria de Calidad Educativa, Financiero, Nómina, Jurídico, Personal, Planta Gestión Administrativa y Prestaciones Sociales tienen un porcentaje de radicados pendientes de responder entre el 93.75% y el 12.71% de radicados asignados en lo corrido del año, hasta el 31 de julio de 2020.

También es evidente que Dependencias como Escalafón, Talento Humano, Servicios Informáticos, Atención al Ciudadano, Comunicación, Despacho Secretaria de Educación, Inspección y Vigilancia no reflejan radicados pendientes por responder del periodo de tiempo analizado.

Funcionario/contratista	Asignado	En Trámite	Pendientes	Finalizado	Total, general
Maria Fernanda Garcia Echeverry	87		87	83	170
Daysi Lorena Galíndez Zapata	60		60	117	177
Katherine Escobar Solis	50		50	170	220
Maria Eugenia Tascón Hurtado	38	11	49	0	49
Maria Patricia Fernández Prada	33	9	42	18	60
Oberney Yagari Gonzalez	17		17	0	17
Luz Dary Minota Álvarez	15		15	94	109
Carlos Alberto Hurtado Quintero	13		13	1	14
Diana Marcela Pipicano Gomez	13		13	132	145
Alejandro Fossi Falla	10	1	11	14	25
Dorys Calderón Giraldo	10		10	29	39
Maria Fernanda Bejarano Quintero	10		10	157	167
Jonathan Grain Álvarez	8	4	12	105	117

**Tabla 12:** Funcionarios con mayor número de radicados SAC pendientes de respuesta

Con base en la Tabla 12 se observa los funcionarios con mayor número de radicados SAC pendientes de responder y asignados del 1 de enero de 2020 al 31 de julio de 2020.

Funcionario/contratista	% asignado	% en tramite	% Pendiente	% finalizado
Maria Eugenia Tascón Hurtado	9,05%	27,50%	100,00%	0,00%
Oberney Yagari Gonzalez	4,05%	0,00%	100,00%	0,00%
Diego Fernando Cabrera Garcia	0,95%	0,00%	100,00%	0,00%
Sara Diana Urbano Burbano	0,71%	0,00%	100,00%	0,00%
Carmen Eugenia Garcia Astudillo	0,24%	0,00%	100,00%	0,00%
Lucy Constanza Estrada Mena	0,24%	2,50%	100,00%	0,00%
Luz Miryam Fernández Velasco	0,24%	0,00%	100,00%	0,00%
Paola Andrea Alfonso Jimenez	0,24%	0,00%	100,00%	0,00%
Sonia Camacho Camacho	0,24%	0,00%	100,00%	0,00%
Liliana Del Socorro Mier Ángel	0,00%	2,50%	100,00%	0,00%
Maria Eugenia Restrepo Marín	0,00%	5,00%	100,00%	0,00%

**Tabla 13:** Porcentaje de radicados asignados sin responder por funcionario

De la Tabla 13 se deduce que los funcionarios de esa lista tienen el 100% de los radicados asignados en el periodo analizado sin responder con corte al 31 de julio de 2020.

Funcionario/contratista	% asignado	% en tramite	% Pendiente	% finalizado	% total general
Carlos Alberto Hurtado Quintero	92,86%	0,00%	92,86%	7,14%	100,00%
Luis Fernando Saavedra	87,50%	0,00%	87,50%	12,50%	100,00%
Ligia Maria Burgos Figueroa	0,00%	75,00%	75,00%	25,00%	100,00%
Maria Patricia Fernández Prada	55,00%	15,00%	70,00%	30,00%	100,00%
Maria Fernanda Garcia Echeverry	51,18%	0,00%	51,18%	48,82%	100,00%
Martha Nidia Garcia Cañas	0,00%	50,00%	50,00%	50,00%	100,00%

**Tabla 14:** Funcionarios con alto porcentaje de radicados sin responder

De la Tabla 14 se visualiza que los funcionarios/contratistas relacionados tienen un porcentaje de radicados pendientes sin respuesta, entre el 92.86% y 50.00%, asignados del 1 de enero de 2020 al 31 de julio de 2020.

Funcionario/contratista	% asignado	% en tramite	% Pendiente	% finalizado	% total general
Alejandro Fossi Falla	40,00%	4,00%	44,00%	56,00%	100,00%
Luz Janeth Carrillo De Cruz	25,00%	12,50%	37,50%	62,50%	100,00%
Daysi Lorena Galíndez Zapata	33,90%	0,00%	33,90%	66,10%	100,00%
Dorys Calderón Giraldo	25,64%	0,00%	25,64%	74,36%	100,00%
Aura Myriam Pachichana	25,00%	0,00%	25,00%	75,00%	100,00%
Katherine Escobar Solis	22,73%	0,00%	22,73%	77,27%	100,00%
Cindy Michelle Jaimes Sandoval	17,95%	0,00%	17,95%	82,05%	100,00%
Álvaro Zuluaga Cardona	16,67%	0,00%	16,67%	83,33%	100,00%
Luz Dary Minota Álvarez	13,76%	0,00%	13,76%	86,24%	100,00%
Ana Milena Ortiz	11,11%	0,00%	11,11%	88,89%	100,00%
Jonathan Grain Álvarez	6,84%	3,42%	10,26%	89,74%	100,00%

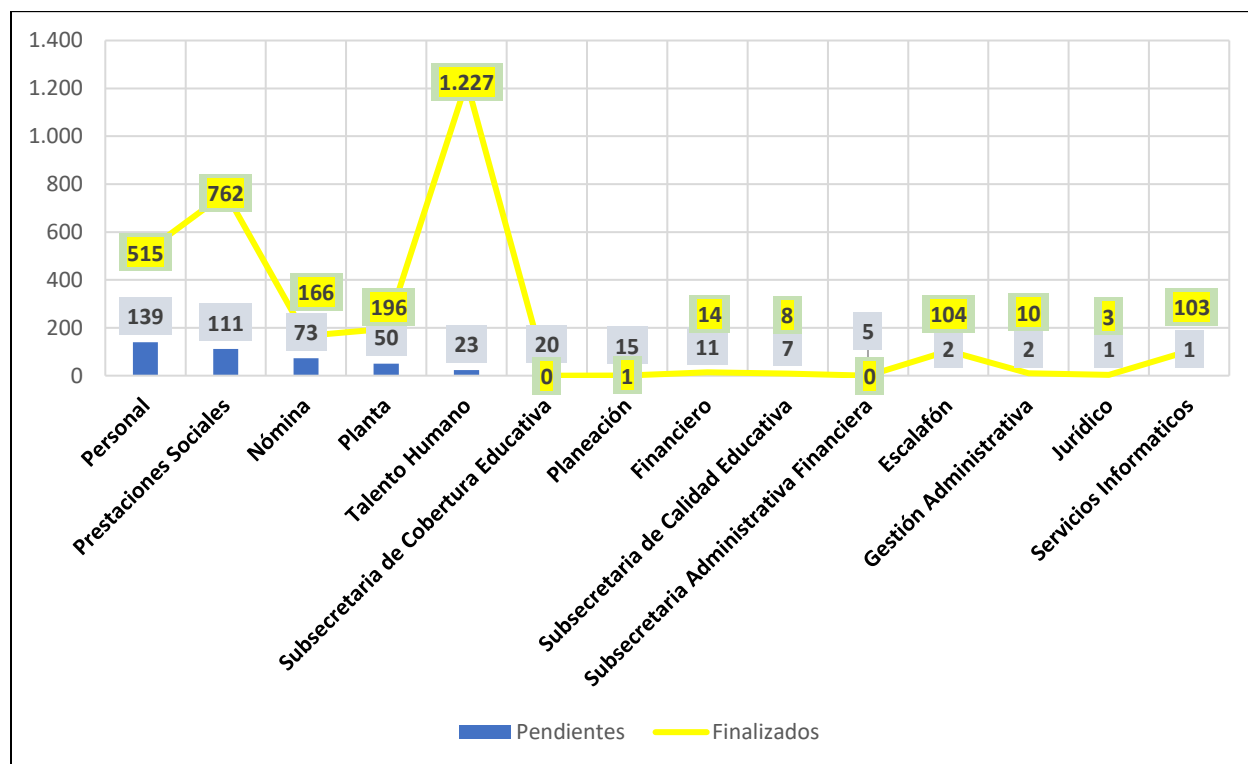
**Tabla 15:** Funcionarios con porcentaje entre el 10 y 44% de radicados sin responder

Según la Tabla 15 se observa que el Funcionario Alejandro Fossi Falla tiene el 44% de los radicados asignados durante el periodo del 1 de enero de 2020 al 31 de julio de 2020 pendientes de responder y así sucesivamente, hasta llegar al funcionario Jonathan Grain Álvarez quien tiene únicamente el 10.26% de radicados asignados durante este periodo de tiempo pendientes de responder.

Funcionario/contratista	% asignado	% en tramite	% Pendiente	% finalizado	% total general
Álvaro Rodríguez Coral	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Andres Hernando Aristizábal Montufar	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Angy Viviana Gomez Marín	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Carlos Horacio Hernandez Triana	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Damaris Moreno Portilla	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Diego Varela Martinez	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Edna Magaly Ayala Hernandez	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Elsy Constanza Llanos Libreros	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Gustavo Adrián Ospina Rincón	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Hector Hernan Mesa Vasquez	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Heriberto Navia Meneses	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Janneth Susana Salazar Viuche	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Luis Alfredo Manzano Gutiérrez	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Maria Del Carmen Bahos Ortiz	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
María Oliva Gomez Valencia	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Maria Otilia Muñoz	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Martha Yaneth Morales Idárraga	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Nazly Romero Zamorano	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Orlando Mellizo Villegas	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Sullenny Sarmiento Meneses	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Williams Benítez Cardozo	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%
Wilton Arley Galíndez Salamanca	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	100,00%

**Tabla 16:** Funcionarios con porcentaje entre el 10 y 44% de radicados sin responder

En la Tabla 16 se muestra los funcionarios que han respondido el 100% de radicados asignados por el aplicativo SAC durante el periodo del 1 de enero de 2020 al 31 de julio de 2020.



**Gráfico 2.** Radicados SAC Pendientes vs Finalizados por Dependencia

Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	Total
Personal	1	0	0	0	0	10	128	139
Prestaciones sociales	0	4	2	0	9	17	79	111
Nómina	0	0	0	0	0	8	65	73
Planta	0	0	0	0	0	8	42	50
Talento humano	0	3	1	0	0	1	18	23
Sub Cobertura Educativa	0	2	2	2	5	4	5	20
Planeación Educativa	0	0	2	0	0	0	13	15
Financiero	0	0	0	0	1	4	6	11
Subsecretaría de Calidad Educativa	0	2	0	2	0	0	3	7
Secretaría Administrativa y Financiera	0	0	1	0	0	3	1	5
Gestión Administrativa	0	0	0	0	0	0	2	2
Escalafón	0	0	0	0	0	0	2	2
Jurídico	0	0	0	0	1	0	0	1
Servicios informáticos	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>16</b>	<b>55</b>	<b>365</b>	<b>460</b>

**Tabla 17:** Radicados SAC PENDIENTES mes a mes por Dependencia



De la Tabla 17 se visualiza los radicados SAC mes a mes por Dependencia donde sobresale Los radicados de enero 1, febrero 11, marzo 8, abril 4 y mayo 16 por ser los más antiguos.

Los anteriores radicados en cabeza de las Dependencias de Personal, Prestaciones Sociales, Talento Humano y Cobertura, Planeación y Calidad.

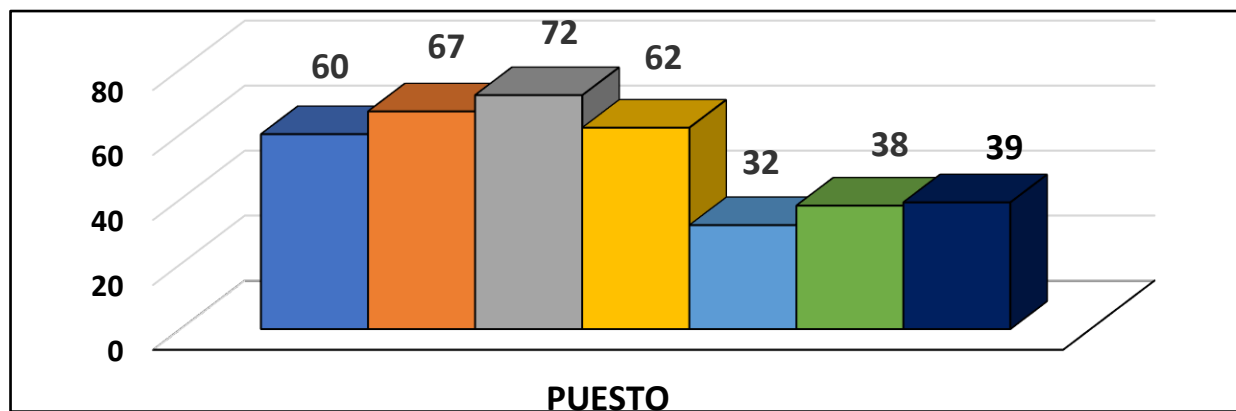
### ESTADO ACTUAL DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN EN EL ESCALAFON NACIONAL DEL SAC RANKING MES DE JULIO 2020

PUESTO	SECRETARIA	TOTAL	A TIEMPO	PORCENTAJE
35	IPIALES	392	374	95,408
36	NORTE_DE_SANTANDER	5.649	5.386	95,344
37	VILLAVICENCIO	790	750	94,937
38	IBAGUE	1.835	1.737	94,659
39	VALLE_DEL_CAUCA	595	559	93,950
40	MALAMBO	273	256	93,773

**Tabla 18:** Puesto a julio 31 de 2020

La Tabla 18 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, es así que se ve el puesto 39 para la Secretaría de Educación del Valle del Cauca luego de la Secretaría de Educación de Ibagué con un porcentaje del 93.95%.

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



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

**Gráfico 3:** Puesto ocupado mes a mes dentro del Rankin Mineducación

### 3) APLICATIVO PQRSD

<b>COMPOSICION SAC AL 31 DE JULIO DE 2020</b>		
<b>Estado</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Atendida</b>	<b>650</b>	<b>79,37%</b>
<b>En proceso</b>	<b>169</b>	<b>20,63%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>819</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 19:** Composición radicados PQRSD

Tabla 18: El aplicativo PQRSD con corte a 31 de julio de 2020, presenta un acumulado de 819 radicados.

El aplicativo PQRSD respecto a ESTADO de los radicados presenta: (Atendido y En proceso), evidenciándose que el 79.37% están atendidos; equivalente a 650 radicados y 169 radicados en Proceso, quiere decir por responder de fondo y representan el 20.63% del total de radicados PQRSD.

<b>Dependencia</b>	<b>ene</b>	<b>feb</b>	<b>mar</b>	<b>abr</b>	<b>may</b>	<b>jun</b>	<b>jul</b>	<b>Total</b>
Talento humano	0	0	0	0	0	23	72	95
Nómina						18	12	30
Personal	0	0	0	0	0	0	24	24
Sub Cobertura Educativa	0	0	0	0	0	1	7	8
Jurídico	0	0	1	0	2	1	2	6
Prestaciones sociales							5	5
Inspección y Vigilancia	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>43</b>	<b>123</b>	<b>169</b>

**Tabla 20:** Radicados PQRSD por Dependencia mes a mes

De la Tabla 20 se evidencia que la Dependencia con radicados más antiguos en el aplicativo PQRSD o sede electrónica, también llamada así por la Gobernación del Valle del Cauca, está Jurídico uno en marzo y dos en mayo, destacándose que el mayor número de radicados se concentran en los meses de junio y julio en cabeza de Talento Humano, Nómina y Personal.

Áreas	Tipo de solicitud	Estado	Total
Inspección y vigilancia	Petición	En proceso	1
Nomina	Petición	En proceso	25
	Queja	En proceso	1
	Reclamo	En proceso	4
Oficina Jurídica	Petición	En proceso	4
	Reclamo	En proceso	1
	Sugerencia	En proceso	1
Planta de personal	Petición	En proceso	23
	Reclamo	En proceso	1
Prestaciones sociales	Petición	En proceso	5
Subsecretaría de cobertura	Petición	En proceso	8
Talento humano	Petición	En proceso	88
	Queja	En proceso	3
	Reclamo	En proceso	3
	Sugerencia	En proceso	1
<b>Total, general</b>			<b>169</b>

**Tabla 21:** Radicados PQRSD en Proceso y por Tipo de Solicitud

De la Tabla 21 se observa el total de radicados PQRSD en proceso y por tipo de solicitud donde sobresale Peticiones de Talento Humano con 88, Nómina 25 y Planta de personal 23, sobreponiéndose a las Quejas y los reclamos interpuestos por los usuarios.

Áreas	Responsable	Atendida	En proceso	Total, general
Atención al ciudadano	German Lopez Ante	32	0	32
Despacho	Maria Isabel Hernández Jaramillo	2	0	2
Escalafón	Eduardo Antonio Gomez	21	0	21
Gestión administrativa	Paola Andrea Martinez	1	0	1
Inspección y vigilancia	Nazly Romero Zamorano	48	1	49
Jefe de personal	Martha Yaneth Morales	25	0	25
<b>Nomina</b>	Daysi Lorena Galíndez Zapata	33	30	63
	Maria Olivia Gomez Valencia	9	0	9
Oficina Jurídica	Claudia Yamileth Cerón		6	6
<b>Planta de personal</b>	Katherine Escobar Solis	90	24	114
	Luis Alberto Monsalve	39	0	39
Prestaciones sociales	Cindy Michelle Jaimés	16	3	19
	Diana Marcela Pipicano	25	2	27
	Diego Varela	20	0	20
	Luz Dary Minota	45	0	45
	Luz Janeth Carrillo de Cruz	3	0	3
Servicios informáticos	Gustavo Constain	22	0	22
Subsecretaría de calidad	Ana Milena Ortiz Sanchez	12	0	12
Subsecretaría de cobertura	Adriana Perez Bolaños	12	8	20
<b>Talento humano</b>	Carlos Horacio Hernandez Triana	79	1	80
	Janeth Susana Salazar Viuche	10	0	10
	Jose Alejandro Fossi Falla		94	94
	Luz Stella Henao	106	0	106
<b>Total general</b>		<b>650</b>	<b>169</b>	<b>819</b>

**Tabla 22:** Radicados PQRSD en Proceso

En la Tabla 22 se observa la Dependencia y funcionario con más radicado en proceso así, Talento Humano, funcionario Jose Alejandro Fossi con 94 radicados pendientes de responder, luego le sigue la Dependencia Nómina, funcionaria Daysi Lorena Galíndez Zapata con 30 radicados pendientes de responder y luego Plana de Personal, funcionario Katherine Escobar Solis con 24, resalta también las Dependencias y funcionarios que de los todos los radicados asignados no han respondido ninguno como lo es Oficina Jurídica, funcionaria Claudia Yamileth Cerón y Talento Humano, Funcionario Jose Alejandro Fossi Falla.

Término	Total	%
A tiempo	465	56,78%
Fuera de tiempo	185	22,59%
Vigentes	169	20,63%
<b>Total general</b>	<b>819</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 23:** Radicados PQRSD por Término

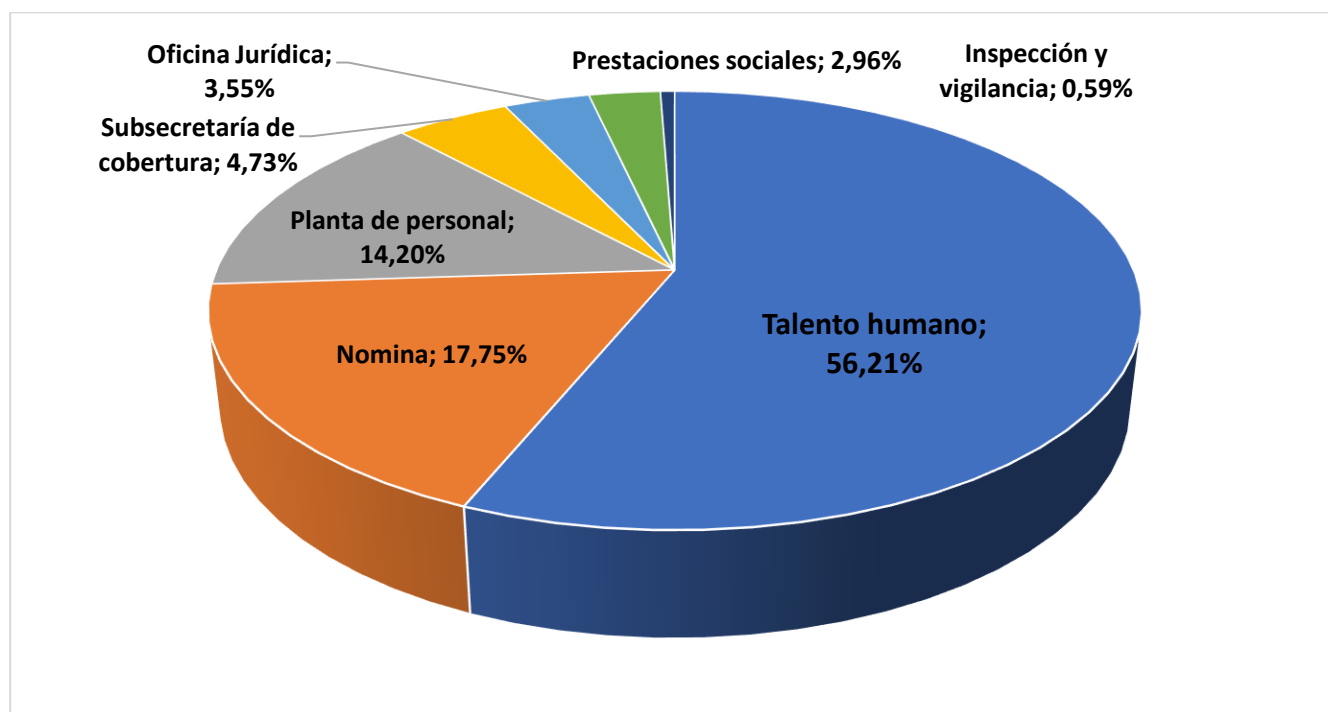
De la Tabla 23 se observa que el 56,78% del total de los radicados PQRSD han sido respondidos a tiempo, el 22.59% fuera de tiempo y quedan pendientes por responder 169 equivalentes al 20.63%.

Áreas	Atendida	En proceso	Total, general
Talento humano	195	95	290
Nomina	42	30	72
Planta de personal	129	24	153
Subsecretaría de cobertura	12	8	20
Oficina Jurídica		6	6
Prestaciones sociales	109	5	114
Inspección y vigilancia	48	1	49
Atención al ciudadano	32		32
Despacho	2		2
Escalafón	21		21
Gestión administrativa	1		1
Jefe de personal	25		25
Servicios informáticos	22		22
Subsecretaría de calidad	12		12
<b>Total, general</b>	<b>650</b>	<b>169</b>	<b>819</b>

**Tabla 24:** Radicados PQRSD por Dependencia

En la Tabla 24 se visualiza en orden descendente por Dependencia las que más radicados pendientes tienen y así: Talento Humano la que mayor número tiene con 94 y termina Inspección y vigilancia con una.

De la Tabla 24 también se observa que las Dependencias de Atención al ciudadano, Despacho, Escalafón, Gestión Administrativa, Personal, Servicios Informáticos y Subsecretaría de Calidad han respondido el total de los radicados asignados desde el 1 de enero de 2020 hasta el 31 de julio de 2020.



**Gráfico 4:** Participación porcentual por Dependencia en radicados pendientes

### CONSOLIDADO DE LOS TRES APLICATIVO SADE, SAC Y PQRSD ACUMULADO DE ENERO 1 A JULIO 31 DE 2020

ESTADO	SADE	SAC	PQRSD	Total general
<b>FINALIZADO</b>	4.537	3.244	650	8.431
<b>PENDIENTE</b>	368	460	226	\$ 1.054
<b>Total general</b>	<b>4.657</b>	<b>2.949</b>	<b>634</b>	<b>9.485</b>

**Tabla 25:** Total radicados en los tres aplicativos

De la (Tabla 25) 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 julio 31 2020 es de 9.485; Finalizados 8.431 y Pendientes 1.054.

La participación porcentual de cada uno de los aplicativos se visualizada en la (Tabla 26), 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%.

<b>CONSOLIDADO AL 31 DE JULIO DE 2020</b>		
<b>Aplicativo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>SADE</b>	4.962	52%
<b>SAC</b>	3.704	39%
<b>PQRSD</b>	819	9%
<b>TOTAL</b>	<b>9.485</b>	<b>100%</b>

**Tabla 26:** Participación porcentual de cada uno de los aplicativos

Teniendo en cuenta la importancia que tiene los radicados PENDIENTES en todos los aplicativos se debe conocer que participación tienen dentro del gran total de radicados asignados a la Secretaria de Educación del Valle del Cauca, con el fin de focalizar las causas y tomar decisiones para minimizar hasta eliminar las demoras en las respuestas de radicados, razón por la cual se presenta la (Tabla 27).

<b>Estado</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>FINALIZADO</b>	8.431	88,89%
<b>PENDIENTE</b>	1.054	11,11%
<b>Total, general</b>	<b>9.485</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 27:** Participación porcentual de radicados Pendientes

De la (Tabla 27) se evidencia que los radicados pendientes de darles respuesta, comparado con el total de radicados asignados a la Secretaria de Educación del Valle del Cauca, hasta el 31 de julio de 2020 ascienden al 11.11%.

Dependencia	Finalizado	Pendiente	Total, general	% Finalizado	% Pendiente
Contratista	2	9	11	18,18%	81,82%
Planeación Educativa	8	17	25	32,00%	68,00%
Comunicación	3	4	7	42,86%	57,14%
Financiera	46	31	77	59,74%	40,26%
Prestaciones Sociales	1.195	346	1.541	77,55%	22,45%
Subsecretaria de Cobertura Educativa	155	33	188	82,45%	17,55%
Atención al Ciudadano	156	32	188	82,98%	17,02%
Gestión Organizacional	5	1	6	83,33%	16,67%
Sub. Gestión Administrativa y Financiera	25	5	30	83,33%	16,67%
Nómina	778	112	890	87,42%	12,58%
Subsecretaria de Calidad Educativa	75	9	84	89,29%	10,71%
Personal	1.605	190	1.795	89,42%	10,58%
Planta	1.151	96	1.247	92,30%	7,70%
Jurídica	162	12	174	93,10%	6,90%
Talento Humano	2.332	137	2.469	94,45%	5,55%
Inspección y Vigilancia	211	10	221	95,48%	4,52%
Gestión Administrativa	161	5	166	96,99%	3,01%
Escalafón	185	4	189	97,88%	2,12%
Servicios Informáticos	137	1	138	99,28%	0,72%
Despacho Secretaria de Educación	39		39	100,00%	0,00%
<b>Total general</b>	<b>8.431</b>	<b>1.054</b>	<b>9.485</b>		

**Tabla 28:** Participación porcentual de radicados Pendientes

De la Tabla 28 es evidente que las Dependencias con mayor porcentaje de radicados pendientes de responder son de Contratista (Hernando Martinez Gomez) del aplicativo SADE, con un 81.82%, seguidamente se encuentra Planeación Educativa con el 68% de radicados pendientes de responder, luego Comunicación con el 57,14% pendientes de responder, Financiera con el 40.26%, Prestaciones sociales el 22,45% y así sucesivamente hasta encontrar Dependencias con cero radicados pendientes de responder como es Despacho Secretaria de Educación y otras con porcentajes muy bajos como es Jurídica, Talento Humano, Inspección y Vigilancia, Gestión Administrativa, Escalafón, Servicios Informativos.

Es de resaltar Dependencias como Talento Humano porque además de ser un porcentaje bajo de radicados pendientes; se debe a un número mínimo de radicados pendientes 137 respecto a una cifra considerable de radicados asignados como es 2.469.

Otras Dependencias con un comportamiento similar es Personal y Planta que, aunque el número de radicados es alto han dado respuesta igualmente a un alto número de radicados, generando un mínimo porcentaje de radicados pendientes de responder.

Dependencia	Finalizado	Pendiente
Prestaciones Sociales	1.195	346
Personal	1.605	190
Talento Humano	2.332	137
Nómina	778	112
Planta	1.151	96
Subsecretaria de Cobertura Educativa	155	33
Atención al Ciudadano	156	32
Financiera	46	31
Planeación Educativa	8	17
Jurídica	162	12
Inspección y Vigilancia	211	10
Contratista	2	9
Subsecretaria de Calidad Educativa	75	9
Sub. Gestión Administrativa y Financiera	25	5
Gestión Administrativa	161	5
Comunicación	3	4
Escalafón	185	4
Gestión Organizacional	5	1
Servicios Informáticos	137	1
Despacho Secretaria de Educación	39	
<b>Total, general</b>	<b>8.431</b>	<b>1.054</b>

**Tabla 29:** Radicados por Dependencia Finalizados y Pendientes

De la Tabla 29 se visualiza que la Dependencia de Prestaciones sociales es la que mayor número de radicados pendientes tiene por responder en los tres aplicativos con 346, seguida de Personal 190, Talento Humano 137, Nómina, Planta, sin embargo, también se debe tener en cuenta que son Dependencias con el mayor número de radicados asignados.

Funcionario	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	total
Diego Varela Martinez	8	53	63	0	0	0	0	124
Daysi Lorena Galíndez	0	0	6	17	14	21	40	98
Jose Alejandro Fossi Falla	0	0	0	0	0	22	72	94
Maria Fernanda Garcia Echeverry	0	0	7	8	23	15	41	94
Katherine Escobar Solis	0	0	4	4	5	14	63	90
María Patricia Fernández Prada	8	10	15	9	10	7	17	76
María Eugenia Tascón Hurtado	0	0	1	6	17	14	15	53
Alejandro Fossi Falla	0	0	0	0	0	5	26	31
Luz Janeth Carrillo de Cruz	27	1	0	1	0	0	1	30
Diana Marcela Pipicano Gómez	0	0	1	0	0	3	25	29
Luz Dary Minota Álvarez	0	0	8	0	3	1	16	28
Jonathan Grain Álvarez	0	0	2	0	0	5	13	20

**Tabla 30:** Radicados Totales pendientes por Funcionario mes a mes



En la Tabla 30 se visualiza los veinte primeros funcionarios con mayor número de radicados pendientes de responder en los tres aplicativos, siendo el primero Diego Varela Martínez, funcionario que pertenecía a la Dependencia de Prestaciones sociales y cuenta con 124 radicados pendientes de los meses de enero, febrero y marzo 2020.

De ahí en adelante se encuentra la funcionaria Luz Janeth Carrillo de Cruz con 31 radicados pendientes de responder de los meses de enero 27, febrero 1, abril 1 y julio 1.

Otro caso destacable es el de la funcionaria María Patricia Fernández Prada con un total de 76 radicados pendientes de responder correspondientes a los meses de enero hasta julio 31 de 2020.

Funcionario	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	total
Luz Estella Henao Cortez	0	7	9		0	0	3	19
Luis Fernando Saavedra	1	0	0	1	1	3	12	18
Oberney Yagari Gonzalez	0	1	0	2	5	2	8	18
María Fernanda Bejarano	0	0	0	0	0	2	13	15
Oscar Bedoya	0	8	6	0	0	0	0	14
Carlos Alberto Hurtado Quintero	0	0	2	2	2	4	3	13
Cindy Michelle Jaimes Sandoval	0	0	0	0	1	1	11	13
Zulma López Ordoñez	0	0	6	1	0	1	4	12
Dorys Calderón Giraldo	0	0	1	0	4	1	4	10
Nazly Romero Zamorano	0	0	0	0	0	0	10	10

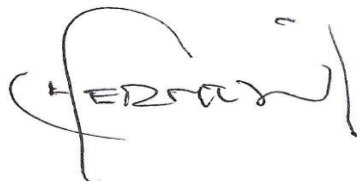
**Tabla 31:** Radicados Totales pendientes por Funcionario mes a mes

En la Tabla 31 se observa la lista de funcionarios con radicados pendientes en los tres aplicativos que van desde 19 hasta 10, que, aunque no son tantos si resaltan algunos que son de los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo 2020, por su antigüedad.

## RECOMENDACIONES, ESTRATEGIAS Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO

- 1) De acuerdo con las cifras que arrojan este informe, se recomienda 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) Se recomienda a los líderes de procesos revisar este informe y el semanal respecto al estado actual de radicados que están en los aplicativos, y entre otros a cargo de funcionarios que ya no laboran para la entidad, caso específico Diego Varela Martínez con 125 radicados, así 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) Continuar mejorando y agilizando 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) Continuar y ampliar los 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 para minimizar los radicados pendientes por responder.
- 6) Actualizar los requisitos de trámites correspondientes a la Secretaria de Educación publicados en la página web de la Gobernación del Valle del Cauca y además publicarlos en el aplicativo SAC ya que tiene esa facilidad.
- 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) Continuar con las mesas de trabajo con los administradores de los aplicativos SADE y PQRSD o sede virtual para unificar criterios de asignación de radicados.

Atentamente,



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

Agosto 30 de 2020