

## **INFORME MENSUAL DE LOS APLICATIVOS SADE-SAC-PQRSD DE ATENCIÓN AL USUARIO A 31 DE AGOSTO 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 AGOSTO DE 2020		
Estado	Cantidad	%
Archivado	4.832	92,39%
Activos	387	7,40%
Inactivo	11	0,21%
<b>TOTAL</b>	<b>5.230</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 agosto de 2020, presenta un acumulado de 5.230 radicados.

El aplicativo SADE respecto a ESTADO de los radicados presenta: (Archivado, Activo e Inactivo), evidenciándose que el 92.39% están archivados, equivalente a 4.832 radicados, **387 radicados ACTIVOS**; equivalentes al 7.40% 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, así también 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 387 y que representan el 7.40% del total de radicados SADE, presentan fecha de radicación: enero, febrero, marzo; los más antiguos, así como también de junio y julio de 2020 en mayor cantidad, siendo la Dependencia "**Prestaciones Sociales**" la que mayor cantidad de radicados tiene en los tres primeros meses del año así: enero 35, febrero 58, marzo 14 radicados.

Áreas	ene	feb	mar	may	jun	jul	ago	Total, general
<b>Prestaciones sociales</b>	<b>35</b>	<b>58</b>	<b>14</b>		8	17	36	168
Financiera						5	47	52
<b>Personal</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	2	2		19	42
Nomina			<b>2</b>			4	27	33
<b>Contratista (Hernando Benítez)</b>		<b>1</b>	<b>5</b>	1	2	1	11	21
<b>Talento Humano</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>			2	8	20
Planta de personal			<b>2</b>		1	4	12	19
Atención al Ciudadano		<b>1</b>			9		1	11
Oficina Jurídica			<b>1</b>		2	2		5
<b>Subsecretaría de cobertura</b>			<b>5</b>					5
Comunicaciones		<b>3</b>						3
<b>Subsecretaría de calidad</b>		<b>1</b>	<b>1</b>				1	3
Gestión administrativa	<b>2</b>							2
Planeación educativa			<b>2</b>					2
Gestión Organizacional				1				1
<b>Total general</b>	<b>42</b>	<b>73</b>	<b>47</b>	<b>4</b>	<b>24</b>	<b>35</b>	<b>162</b>	<b>387</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 febrero 2020 y que ascienden a 73; 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 (42), marzo (47): junio (24) y julio (35), Prestaciones Sociales, Personal, Contratista (Hernando Benítez), Talento Humano, Subsecretaria de Cobertura, Subsecretaria de Calidad.

Igualmente es de resaltar en el mes de agosto las Dependencias con mayor número de radicados asignados como es: Financiera, Prestaciones Sociales, Nómina, Planta, Contratista (Hernando Benítez)

Funcionario/Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total
Diego Varela Martínez	8	53	11	0	0	0	0	1	73
Alejandro Fossi Falla	0	0	0	0	0	0	5	47	52
Daysi Lorena Galíndez Zapata	0	0	2	0	0	0	4	26	32
Janeth Carrillo de Cruz	25	1	0	0	0	0	0	0	26
Hernando Benítez Gómez	0	1	5	0	1	2	1	11	21
Maria Patricia Fernández Prada	2	5	10	0	2	1	0	0	20
Katherine Escobar Solís	0	0	0	0	0	1	4	12	17
María Fernanda García Echeverry	0	0	0	0	0	0	0	17	17
Cindy Michelle Jaimes Sandoval	0	0	0	0	0	2	4	6	12
Luz Stella Henao Cortes	0	1	4	0	0	0	2	3	10
Gustavo Adrian Ospina Rincón	0	4	1	0	0	1	1	3	10

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

De la Tabla 3 se visualiza que, el funcionario con mayor número de radicados es Diego Varela Martínez, y a su vez es el que tiene a cargo radicados más antiguos; de los meses de enero 8, febrero 53 y marzo 11.

Funcionario/Contratista	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total
Diana María Bermúdez Martínez	0	0	1	0	0	2	6	0	9
Angy Viviana Gómez Marín	1	0	1	0	0	1	0	2	5
Luis Fernando Saavedra	1	0	0	0	0	0	0	4	5
Janneth Susana Salazar Viuche	2	3	0	0	0	0	0	0	5
Juliana Álvarez Figueroa	0	3	0	0	0	0	0	0	3
Diana Marcela Mosquera López	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Luis Alberto Monsalve Rodríguez	0	0	2	0	0	0	0	0	2
Roberto Arturo Manzano Jaramillo	0	1	1	0	0	0	0	0	2
Sandra Lorena Moreno Rodríguez	0	0	1	0	0	1	0	0	2
Jaime Lozano	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Luz Dary Minota Álvarez	0	0	1	0	0	0	0	1	2
Alexander Henao Ramírez	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Lucina Marín Torres	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Lucy Constanza Estrada	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Angie Yulieth Ospina Pérez	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Robinson Sandoval Rebolledo	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Carmen Elisa Lozano Agudelo	0	0	1	0	0	0	0	0	1
María Eugenia Restrepo Marín	0	0	1	0	0	0	0	0	1

**Tabla 4:** funcionarios con SADE ACTIVOS antiguos

La Tabla 4 relaciona los funcionarios/contratista con radicados pendientes de responder que son en menor cantidad, sin embargo, de meses enero, febrero, marzo.

Áreas	Activo	Archivado	Total general	% Activo	% Archivado
Contratista (Hernando Benítez)	21	2	23	91%	9%
Comunicaciones	3	1	4	75%	25%
Financiera	52	42	94	55%	45%
Prestaciones sociales	168	420	588	29%	71%
Atención al Ciudadano	11	31	42	26%	74%
Planeación educativa	2	7	9	22%	78%
Gestión Organizacional	1	5	6	17%	83%
Oficina Jurídica	5	50	55	9%	91%
Personal	42	420	462	9%	91%
Nomina	33	586	619	5%	95%
Subsecretaría de calidad	3	57	60	5%	95%
Subsecretaría de cobertura	5	143	148	3%	97%
Planta de personal	19	851	870	2%	98%
Gestión administrativa	2	164	166	1%	99%
Talento Humano	20	1.661	1.681	1%	99%

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

De la Tabla 5 se concluye que las Dependencias de Contratista (Hernando Benítez), Comunicaciones, Financiera, Prestaciones Sociales, Atención al Ciudadano, Planeación Educativa, Planta educativa, Gestión Organizacional, aparecen entre las que mayor porcentaje de radicados ACTIVOS presentan y las que tienen mayor número de radicados respondidos de fondo son Talento Humano, Gestión Administrativa, Planta de Personal, Subsecretaria de Cobertura, Subsecretaria de Calidad, Nómina, Personal y Oficina Jurídica.

Áreas	Activo	Archivado	Total general	% Activo	% Archivado
Despacho	0	41	41	0%	100%
Escalafón	0	73	73	0%	100%
Inspección y vigilancia	0	139	139	0%	100%
Oficina Primera Infancia	0	2	2	0%	100%
Servicios informáticos	0	12	12	0%	100%
Subsecretaria Administrativa y Financiera	0	136	136	0%	100%

**Tabla 6:** Dependencias con todos los radicados SADE finalizados

De la Tabla 6 se evidencia las Dependencias que han respondido el cien por ciento de los radicados que se les ha asignado hasta la fecha.

Áreas	Acciones de Tutela	Derechos de Petición	Generales - Recibido	Recursos	Total, general
Talento Humano	1	17	1.663		1.681
Planta de personal		15	855		870
Nomina	1	7	611		619
Prestaciones sociales		34	553	1	588
Personal		14	448		462
Gestión administrativa			166		166
Subsecretaría de cobertura		2	146		148
Inspección y vigilancia		6	133		139
Subsecretaria Administrativa y Financiera	42	3	91		136
Financiera		8	86		94
Escalafón			73		73
Subsecretaría de calidad			60		60
Oficina Jurídica	26		29		55
Atención al Ciudadano			42		42
Despacho			41		41
Contratista		3	20		23
Servicios informáticos			12		12
Planeación educativa			9		9
Gestión Organizacional			6		6
Comunicaciones			4		4
Oficina Primera Infancia			2		2
<b>Total, general</b>	<b>70</b>	<b>109</b>	<b>5.050</b>	<b>1</b>	<b>5.230</b>

**Tabla 7:** Total Radicados SADE por Grupo y Dependencia

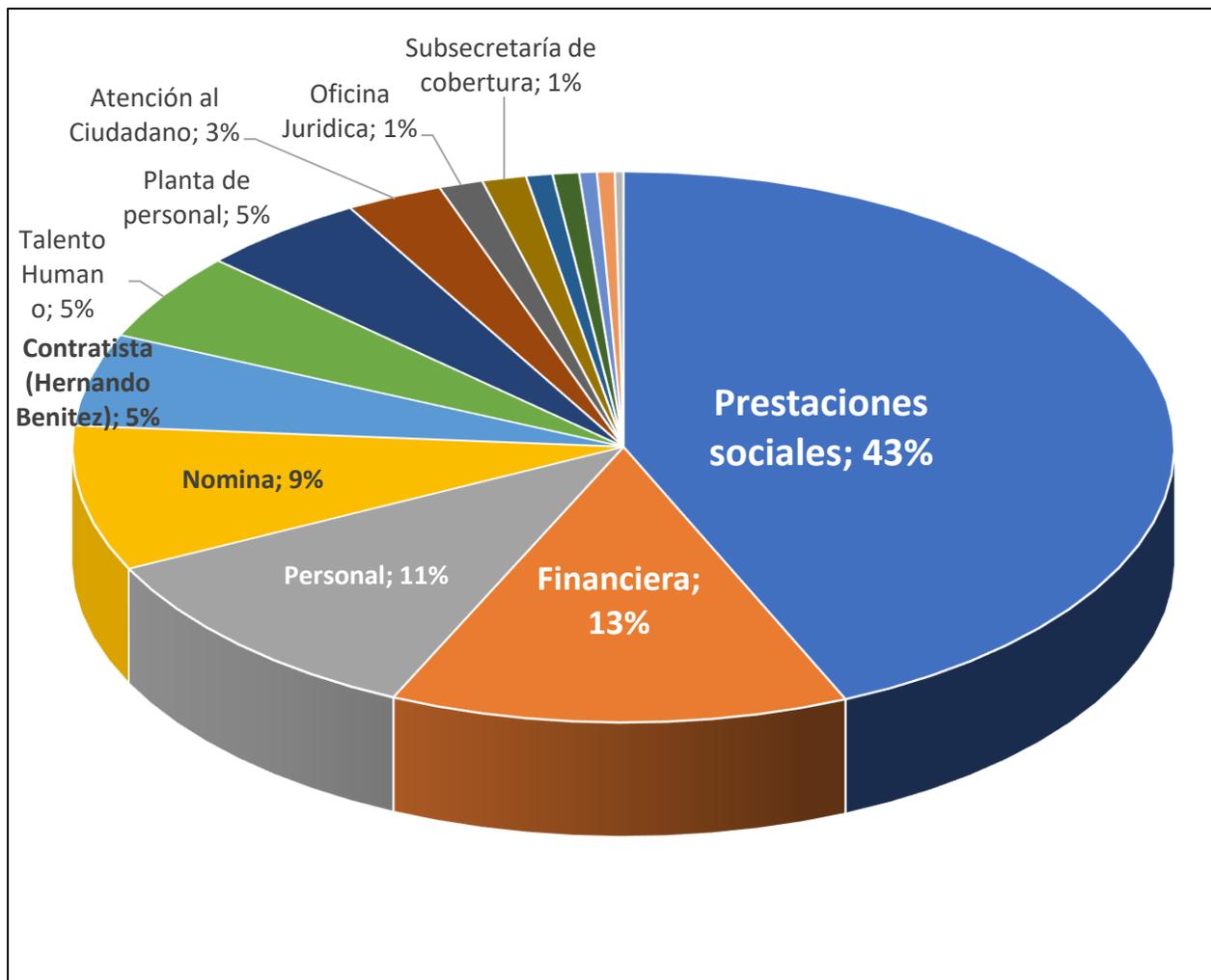
De la Tabla 7 se observa la cantidad total a la fecha de radicados por Dependencia y por grupo; que quiere decir si se clasificó en el momento de la radicación como Acción de Tutela, Derecho de Petición, Generales Recibidos y Recursos; con la particularidad que se visualiza únicamente 1 recurso durante todo este periodo y setenta (70) Tutelas en su gran mayoría a cargo de la Subsecretaria Administrativa y la Oficina Jurídica.

Áreasd2	Generales-Recibo	Derechos de Petición	Acción de tutela	Recurso	Total
Prestaciones sociales	161	6		1	168
Financiera	47	5			52
Personal	40	2			42
Nomina	27	6			33
Contratista	18	3			21
Talento Humano	19	1			20
Planta de personal	17	2			19
Atención al Ciudadano	11				11
Oficina jurídica	4		1		5
Subsecretaría de cobertura	4	1			5
Comunicaciones		3			3
Subsecretaría de calidad	3				3
Gestión administrativa	2				2
Planeación educativa	2				2
Gestión Organizacional	1				1
<b>Total, general</b>	<b>356</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>387</b>

**Tabla 8:** Radicados **ACTIVOS** por Dependencia y por Grupo

De la Tabla 8 se evidencia los radicados SADE **ACTIVOS** de acuerdo al grupo; según clasificación predeterminada por el aplicativo SADE, en Generales-Recibo, Derechos de petición, Acción de Tutela y Recursos, donde se encuentra que la Dependencia de Prestaciones Sociales es la que mayor número de radicados **ACTIVOS** tiene, distribuidos entre Generales-Recibo 161, Derechos de petición 6 y un recurso. También resalta una tutela **ACTIVA**, a cargo de la Dependencia Oficina Jurídica.

De otro lado se tiene en cuenta veintinueve Derechos de Petición distribuidos entre Dependencias como Prestaciones sociales, Financiera, Personal, Nómina, Contratista (Hernando Benítez), Talento Humano, Planta de Personal, Subsecretaria de Cobertura y Comunicaciones, una tutela a cargo de Oficina Jurídica y un recurso a cargo de Prestaciones Sociales, **ACTIVOS**, al momento del corte de este informe, 31 de agosto de 2020.



**Gráfico 1:** Participación porcentual por Dependencias en los radicados ACTIVOS SADE

Del gráfico 1 se observa que la Dependencia de Prestaciones Sociales es la que mayor participación tiene en los radicados SADE ACTIVOS, durante el periodo analizado: enero 1 de 2020 a 31 de agosto de 2020, con un 43%, seguida de Financiera con un 13% y en tercer lugar la Dependencia de Personal con un 11%, Nómina 9%, entre los más representativos.

En otro nivel se encuentra las Dependencias de Nómina, Hernando Benítez, Talento Humano y Planta las cuales tienen una participación cada una en promedio del 5%.

## 2) APLICATIVO SAC

<b>COMPOSICION SAC AL 31 DE AGOSTO DE 2020</b>		
<b>Estado</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Asignado</b>	432	9,70%
<b>En trámite</b>	19	0,43%
<b>Finalizado</b>	4.001	89,87%
<b>TOTAL</b>	<b>4.452</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 Secretaría de Educación del Valle del Cauca, de tal manera que para las Dependencias de la Secretaría de Educación, el acumulado al 31 de agosto de 2020 es de 4.452 de los cuales 4.001 fueron finalizados, equivalentes al 89.87%, 451 siguen pendientes de responder para un equivalente del 10.13%, entre los que están asignados y en trámite.

<b>Dependencia</b>	<b>Asignado</b>	<b>En trámite</b>	<b>PENDIENTES</b>	<b>Finalizado</b>	<b>Total, general</b>
Personal	131		131	740	871
Prestaciones sociales	63	9	72	1.042	1.114
Nomina	60	1	61	204	265
Planta	57		57	243	300
Talento humano	38	2	40	1.309	1.349
Subsecretaría de cobertura educativa	19	3	22		22
Financiero	19		19	37	56
Escalafón	12		12	117	129
Sub. gestión administrativa y financiera	10		10	6	16
Subsecretaría de calidad educativa	8	1	9	9	18
Gestión administrativa	7		7	14	21
Jurídico	2	1	3	3	6
Planeación	1	2	3	1	4
Inspección y vigilancia	2		2	38	40
Servicios informáticos	2		2	115	117
Gestión organizacional	1		1		1

**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 agosto 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 (871) ha finalizado 740 y quedan 131 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
Atención al ciudadano			0	113	113
Comunicación			0	3	3
Despacho secretaria de educación			0	1	1
(En blanco)			0	6	6
<b>Total, general</b>	<b>432</b>	<b>19</b>	<b>451</b>	<b>4.001</b>	<b>4.452</b>

**Tabla 12:** Dependencias con cero radicados SAC pendientes

De la Tabla 12 se puede evidenciar que las Dependencias: Atención al Ciudadano, Comunicación, Despacho Secretaria de Educación han finalizado en total de radicados asignados durante el periodo analizado.

Dependencia	% Asignado	% En trámite	% PENDIENTES	% Finalizado	% Total general
Subsecretaria de cobertura educativa	86,36%	13,64%	100,00%	0,00%	100,00%
Gestión organizacional	100,00%	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%
Planeación	25,00%	50,00%	75,00%	25,00%	100,00%
Sub. gestión administrativa y financiera	62,50%	0,00%	62,50%	37,50%	100,00%
Subsecretaria de calidad educativa	44,44%	5,56%	50,00%	50,00%	100,00%
Jurídico	33,33%	16,67%	50,00%	50,00%	100,00%
Financiero	33,93%	0,00%	33,93%	66,07%	100,00%
Gestión administrativa	33,33%	0,00%	33,33%	66,67%	100,00%
Nomina	22,64%	0,38%	23,02%	76,98%	100,00%
Planta	19,00%	0,00%	19,00%	81,00%	100,00%
Personal	15,04%	0,00%	15,04%	84,96%	100,00%
Escalafón	9,30%	0,00%	9,30%	90,70%	100,00%
Prestaciones sociales	5,66%	0,81%	6,46%	93,54%	100,00%
Inspección y vigilancia	5,00%	0,00%	5,00%	95,00%	100,00%
Talento humano	2,82%	0,15%	2,97%	97,03%	100,00%
Servicios informáticos	1,71%	0,00%	1,71%	98,29%	100,00%

**Tabla 13:** Dependencias con porcentajes de radicados SAC pendientes

De la Tabla 13 se observa que las Dependencias de Subsecretaría de Cobertura Educativa y Gestión Organizacional cuentan con el 100% de radicados asignados PENDIENTES, ya sea porque están asignados o en trámite.

De la misma Tabla 13 se evidencia que Dependencias como Planeación, Subsecretaría de Gestión Administrativa y Financiera, Subsecretaría de Calidad Educativa y Jurídica tienen porcentajes de radicados PENDIENTES entre el 75% y 50%.

De la misma manera se observa Dependencias con porcentajes menores al 34% PENDIENTES de responder como es: Financiera, Gestión Administrativa, Nómina, Planta, Personal.

Así mismo se observan Dependencias con radicados PENDIENTES en menor proporción equivalentes a 9.30% o menos como son Escalafón, Prestaciones Sociales, Inspección y Vigilancia, Talento Humano y Servicios Informáticos.

Funcionario/Contratistas	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total
Diana Marcela Díaz Tamayo	0	0	0	0	0	0	0	67	67
Katherine Escobar Solís	0	0	0	0	0	0	16	41	57
Daysi Lorena Galíndez Zapata	0	0	0	0	1	0	7	33	41
María Patricia Fernández Prada	0	1	2	0	0	1	15	19	38
María Fernanda Bejarano Quintero	0	0	0	0	0	0	1	26	27
Jonathan Grain Álvarez	0	0	0	0	0	0	2	22	24
Oberney Yagari González	1	2	2	2	4	2	5	1	19
Luis Alberto Monsalve Rodríguez	0	0	0	0	0	0	4	13	17
Paola Tatiana Ortiz Pineda	0	0	0	0	0	0	0	14	14
Diana Marcela Pipicano Gómez	0	0	0	0	0	0	0	13	13
Juliana Mera González	0	0	0	0	0	0	0	13	13
Eduardo Gómez Salcedo	0	0	0	0	0	0	0	12	12
Dorys Calderón Giraldo	0	0	0	0	0	1	7	3	11
Alexandra Abadía Campo	0	0	0	0	0	0	0	10	10

**Tabla 14:** Radicados SAC pendientes mes a mes por funcionario

De la Tabla 14 se observa mes a mes los funcionarios/contratistas con mayor número de radicados pendientes y los más antiguos, como es el caso de Oberney Yagari González quien tiene radicados pendientes desde el mes de enero hasta agosto en un total de 19.

También se encuentra la funcionaria María Patricia Fernández quien cuenta con radicados PENDIENTES así: febrero 1, marzo 2, junio 1; entre los más antiguos.

De igual manera está la funcionaria Daysi Lorena Galíndez con un radicado de mayo y Dorys Calderón Giraldo con una de junio.

Funcionario/Contratistas	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total
Álvaro Zuluaga Cardona	0	0	0	0	0	0	3	4	7
Alejandro Fossi Falla	0	0	0	0	0	0	0	6	6
Luz Stella Henao Cortes	0	2	0	0	0	0	3	1	6
Cinthia Darling Jiménez Ortiz	0	0	0	0	0	0	0	5	5
Luis Fernando Saavedra	0	0	0	0	0	0	2	3	5
Martha Nidia García Cañas	0	3	2	0	0	0	0	0	5
Sara Diana Urbano Burbano	0	1	0	2	0	0	0	2	5
Cindy Michelle Jaimes Sandoval	0	0	0	0	0	0	0	4	4
Diego Fernando Cabrera García	0	0	1	0	0	3	0	0	4
Ligia María Burgos Figueroa	0	0	0	0	0	0	0	4	4
Juan Carlos Montoya Martínez	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Luz Janeth Carrillo de Cruz	0	1	0	0	0	1	1	0	3
Amalfi Liliana Grueso Estacio	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Aura Myriam Pachichana	0	0	0	0	1	0	0	1	2
Gustavo Adrián Ospina Rincón	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Lucy Constanza Estrada Mena	0	0	0	0	1	1	0	0	2
Luz Dary Minota Álvarez	0	0	0	0	0	0	0	2	2
María Eugenia Restrepo Marín	0	0	2	0	0	0	0	0	2
María Eugenia Tascón Hurtado	0	0	0	0	0	0	0	2	2
María Oliva Gómez Valencia	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Ana Milena Ortiz	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Carlos Alberto Hurtado Quintero	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Doris Adriana Guerrero Pérez	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Eduardo Andrés Santacruz Benítez	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Heriberto Millán Acevedo	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Juan Carlos Borrero López	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Liliana del Socorro Mier Ángel	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Luz Miryam Fernández Velasco	0	1	0	0	0	0	0	0	1
María Fernanda García Echeverry	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Nazly Romero Zamorano	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Paola Andrea Alfonso Jiménez	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Sonia Camacho Camacho	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Sullenny Sarmiento Meneses	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Wilton Arley Galíndez Salamanca	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Zulma López Ordoñez	0	0	0	0	0	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>69</b>	<b>340</b>	<b>451</b>

**Tabla 15:** Radicados SAC pendientes mes a mes por funcionario

En la Tabla 15 se puede evidenciar igualmente radicados PENDIENTES de funcionarios/contratistas mes a mes, resaltando los más antiguos, concluyendo que los meses de febrero con 12, marzo con 9, mayo con 7, junio con 9 son los meses con mayor número de radicados.

Etiquetas de fila	% Asignado	% En trámite	% Pendiente	% Finalizado	% Total
Amalfi Liliana Grueso Estacio	100%	0%	100%	0%	100%
Diego Fernando Cabrera García	100%	0%	100%	0%	100%
Doris Adriana Guerrero Pérez	100%	0%	100%	0%	100%
Eduardo Andrés Santacruz Benítez	100%	0%	100%	0%	100%
Heriberto Millán Acevedo	100%	0%	100%	0%	100%
Juan Carlos Borrero López	100%	0%	100%	0%	100%
Juan Carlos Montoya Martínez	33%	67%	100%	0%	100%
Liliana Del Socorro Mier Ángel	0%	100%	100%	0%	100%
Lucy Constanza Estrada Mena	0%	100%	100%	0%	100%
Luz Miryam Fernández Velasco	100%	0%	100%	0%	100%
María Eugenia Restrepo Marín	0%	100%	100%	0%	100%
Oberney Yagari González	100%	0%	100%	0%	100%
Paola Andrea Alfonso Jiménez	100%	0%	100%	0%	100%
Sara Diana Urbano Burbano	80%	20%	100%	0%	100%
Sonia Camacho Camacho	100%	0%	100%	0%	100%

**Tabla 16:** Radicados SAC pendientes mes a mes por funcionario

En la Tabla 16 se evidencia los funcionarios/contratista que porcentualmente tienen PENDIENTE de responder el 100%, respecto a radicados asignados y en trámite en el aplicativo SAC, correspondientes al periodo analizado; enero 1 a 31/08/2020.

Es así que funcionarios/ contratistas como Amalfi Liliana Grueso de dos radicados del mes de agosto ambos están sin responder a la fecha de corte de este informe (31/08/2020), Diego Fernando Cabrera García de cuatro asignados tiene cuatro PENDIENTES correspondientes a los meses de marzo 1 y tres de junio. Doris Adriana Guerrero Pérez de uno asignado uno pendiente correspondiente al mes de febrero. Eduardo Andrés Santacruz Benítez tiene un pendiente correspondiente al mes de agosto. Heriberto Millán Benítez un asignado y uno pendiente del mes de agosto. Juan Carlos Borrero López uno asignado uno pendiente del mes de agosto. Liliana del Socorro Mier una asignada en febrero y pendiente de responder. Lucy Constanza Estrada dos asignadas; una de mayo y una de junio, ambas pendientes de respuesta. Luz Miryam Fernández Velasco 1 asignada una pendiente del mes de febrero.

María Eugenia Restrepo Marín dos asignados del mes de marzo y los dos pendientes de responder. **Oberney Yagari González 19** radicados asignados de los meses de febrero 1, marzo 2, abril 2, mayo 4, junio 3, julio 5 y agosto 2; todos pendientes de responder. Paola Andrea Alfonso Jiménez un radicado asignado de julio y pendiente de responder. **Sara Diana Urbano Burbano: cinco** radicados asignados; 1 de febrero, 2 de abril y dos de agosto, todos sin responder. Sonia Camacho Camacho 1 radicado asignado de julio y pendiente de responder.

Etiquetas de fila	% Asignado	% En trámite	% Pendiente	% Finalizado	% Total
Juliana Mera González	93%	0%	93%	7%	100%
Diana Marcela Díaz Tamayo	74%	0%	74%	26%	100%
Cinthia Darling Jiménez Ortiz	56%	0%	56%	44%	100%
Carlos Alberto Hurtado Quintero	50%	0%	50%	50%	100%
Ligia María Burgos Figueroa	50%	0%	50%	50%	100%
Martha Nidia García Cañas	0%	50%	50%	50%	100%
Sullenny Sarmiento Meneses	50%	0%	50%	50%	100%
María Patricia Fernández Prada	48%	0%	48%	52%	100%
Alexandra Abadía Campo	45%	0%	45%	55%	100%
Luis Fernando Saavedra	42%	0%	42%	58%	100%
Luz Janeth Carrillo De Cruz	25%	13%	38%	63%	100%
Álvaro Zuluaga Cardona	33%	0%	33%	67%	100%
Aura Myriam Pachichana	17%	17%	33%	67%	100%
Wilton Arley Galíndez Salamanca	33%	0%	33%	67%	100%
Luis Alberto Monsalve Rodríguez	29%	0%	29%	71%	100%
Dorys Calderón Giraldo	25%	0%	25%	75%	100%
Daysi Lorena Galíndez Zapata	22%	0%	22%	78%	100%
Katherine Escobar Solís	21%	0%	21%	79%	100%
Alejandro Fossi Falla	18%	0%	18%	82%	100%
Jonathan Grain Álvarez	13%	1%	14%	86%	100%
María Fernanda Bejarano Quintero	13%	0%	13%	87%	100%
Ana Milena Ortiz	10%	0%	10%	90%	100%
Luz Stella Henao Cortes	7%	3%	10%	90%	100%

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

De la Tabla 17 resalta los funcionarios/contratistas con alto porcentaje de radicados PENDIENTES de responder como lo es Juliana Mera con un 93% sin embargo son 1 de julio y 14 de agosto. Diana Marcela Días Tamayo con el 74% de radicados PENDIENTES equivalente a 67, todos de agosto. Cinthia Darling Jiménez Ortiz con un 56% de PENDIENTES, equivalentes a cinco radicados, todos de agosto.

Etiquetas de fila	% Asignado	% En trámite	% Pendiente	% Finalizado	% Total
Eduardo Gómez Salcedo	9%	0%	9%	91%	100%
Cindy Michelle Jaimes Sandoval	9%	0%	9%	91%	100%
Gustavo Adrián Ospina Rincón	9%	0%	9%	91%	100%
Diana Marcela Pipicano Gómez	6%	0%	6%	94%	100%
Paola Tatiana Ortiz Pineda	4%	0%	4%	96%	100%
María Eugenia Tascón Hurtado	3%	0%	3%	97%	100%
Nazly Romero Zamorano	3%	0%	3%	97%	100%
Luz Dary Minota Álvarez	1%	0%	1%	99%	100%
Zulma López Ordoñez	1%	0%	1%	99%	100%

**Tabla 18:** Radicados SAC pendientes mes a mes por funcionario

De la Tabla 18 se observa los funcionarios/contratistas con un porcentaje de radicados PENDIENTES de responder que oscila entre el 1 y el 9% todos ellos del mes de agosto y específicamente de la segunda quincena, a excepción de uno de julio de la funcionaria Zulma López.

Etiquetas de fila	% Asignado	% En trámite	% Pendiente	% Finalizado	% Total
María Fernanda García Echeverry	0%	0%	0%	100%	100%
Álvaro Rodríguez Coral	0%	0%	0%	100%	100%
Andrés Hernando Aristizábal Montufar	0%	0%	0%	100%	100%
Angy Viviana Gómez Marín	0%	0%	0%	100%	100%
Carlos Horacio Hernández Triana	0%	0%	0%	100%	100%
Carmen Eugenia García Astudillo	0%	0%	0%	100%	100%
Damaris Moreno Portilla	0%	0%	0%	100%	100%
Diego Varela Martínez	0%	0%	0%	100%	100%
Edna Magaly Ayala Hernández	0%	0%	0%	100%	100%
Elsy Constanza Llanos Libreros	0%	0%	0%	100%	100%
Gustavo Adolfo Constain Ruales	0%	0%	0%	100%	100%
Hector Hernan Mesa Vasquez	0%	0%	0%	100%	100%
Heriberto Navia Meneses	0%	0%	0%	100%	100%
Janneth Susana Salazar Viuche	0%	0%	0%	100%	100%
Luis Alfredo Manzano Gutiérrez	0%	0%	0%	100%	100%
Luz Stella Giraldo Gómez	0%	0%	0%	100%	100%
María Del Carmen Bahos Ortiz	0%	0%	0%	100%	100%
María Otilia Muñoz	0%	0%	0%	100%	100%
Martha Cecilia Franco Álzate	0%	0%	0%	100%	100%
Martha Yaneth Morales Idárraga	0%	0%	0%	100%	100%
Néstor Torres Mazuera	0%	0%	0%	100%	100%
Orlando Mellizo Villegas	0%	0%	0%	100%	100%
Williams Benítez Cardozo	0%	0%	0%	100%	100%
(En Blanco)	0%	0%	0%	100%	100%

**Tabla 19:** funcionarios/contratista que han respondido el 100% de radicados asignados

De la Tabla 19 se concluye los funcionarios/contratista que han dado respuesta a todos los radicados asignados entre el 1 de enero y 31 de agosto de 2020.

Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total
Personal	0	0	1	0	0	1	16	113	131
Prestaciones sociales	0	4	2	0	0	1	5	60	72
Nómina	0	0	0	0	0	0	16	45	61
Planta	0	0	0	0	0	0	16	41	57
Talento humano	0	3	1	0	0	0	8	28	40
Sub Cobertura Educativa	0	2	2	2	5	4	5	2	22
Financiero	0	0	0	0	0	0	0	19	19
Escalafón	0	0	0	0	0	0	0	12	12
Sub. Administrativa y Financiera	0	0	1	0	0	3	0	6	10
Subsecretaría de Calidad Educativa	0	2	0	2	0	0	2	3	9
Gestión Administrativa	0	0	0	0	0	0	3	4	7
Planeación Educativa	0	0	2	0	0	0	0	1	3
Jurídico	0	0	0	0	1	0	0	2	3
Servicios informáticos	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Inspección y Vigilancia	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Gestión Organizacional	0	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>71</b>	<b>341</b>	<b>451</b>

**Tabla 20:** Dependencias mes a mes radicados SAC PENDIENTES

De la Tabla 20 se deduce que las dependencias de Personal, Prestaciones sociales, Nómina, Planta, Talento Humano, Subsecretaria de Cobertura, Financiera, Escalafón, Secretaria Administrativa y Financiera son las que tienen el mayor número de radicados pendientes, y entre ellas, los radicados más antiguos como es Prestaciones sociales 4 de febrero, Talento Humano 3 de febrero, Cobertura 2 de febrero, Calidad 2 de febrero.

Etiquetas de fila	ASIGNADO	EN TRAMITE	Total, general
Denuncia	1		1
Felicitaciones	1		1
Petición	224	7	231
Queja	2		2
Reclamo	10	2	12
Sugerencia	2	1	3
Trámite	192	9	201
<b>Total, general</b>	<b>432</b>	<b>19</b>	<b>451</b>

**Tabla 21:** Radicados SAC PENDIENTES según Tipo

De la Tabla 21 se concluye que el SAC permite clasificar los radicados por Denuncia, Felicitaciones, Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Trámite, de tal manera que el mayor volumen está en Petición, equivalente a 231, seguido de Trámite con 201 y en menor cantidad se encuentran Denuncias 1, Felicitaciones 1, Quejas 2, Reclamos 12 y sugerencias 3.

Etiquetas de fila	ASIGNADO	EN TRAMITE	Total, general
Gestión Estratégica	94	9	103
Certificado De Tiempo De Servicio De Docentes O Administrativos	54		54
Hojas De Vida (Documentación / Copias)	39		39
Tramite De Prestaciones Sociales Y Económica Ante La Fiduprevisora.	26	7	33
Necesidades De Planta	32		32
Evaluación De Desempeño	22		22
Cesantías Parciales O Definitivas Para Personal Administrativos	19	1	20
Planta De Cargos	19		19
Reconocimiento Y Pago Sobre Sueldo	17	1	18
Certificado Laboral	14		14
Inconsistencias De Nomina	13		13
Certificación Salarial	12		12
Descuento De Salarios	12		12
Reclamaciones Administrativas	10		10
Solicitud De Ascenso Al Escalafón Docente Decreto 2277 De 1979. Colegios Privados	6		6
Infraestructura Física	5		5
Solicitud De Traslado Por Permuta O Por Convocatoria.	5		5
Evaluación De Periodo De Prueba	3		3
PAE- Programa De Alimentación Escolar	3		3
Bienes, Muebles E Inmuebles	2		2
Bilingüismo	2		2
Conceptos Jurídicos Relacionados Con El Sector Educativo	2		2
Recurso De Reposición	2		2
Solicitud De Ascenso Al Escalafón Docente Decreto 2277 De 1979. Docentes Antiguos.	2		2
Campañas		1	1
Certificado De Historia Laboral De Directivos Docentes, Docentes O Administrativos	1		1
Certificado De Ingresos Y Retenciones	1		1
Comunicaciones Sindicato	1		1
Contraseña Sistema Humano	1		1
Embargos Judiciales	1		1
Felicitaciones	1		1
Incapacidades Medicas	1		1
Inscripción Al Escalafón Docente Decreto 1278 De 2002	1		1

Invitaciones	1		1
Modelos Pedagógicos Flexibles	1		1
Pensión De Jubilación Por Aportes	1		1
Reconocimiento De Zona De Difícil Acceso	1		1
Solicitud De Actualización En El Sistema	1		1
Solicitud De Cupos	1		1
Solicitud De Reunión O Citas Con Secretario De Educación.	1		1
Vacaciones	1		1
Vacantes Temporales	1		1
<b>Total, general</b>	<b>432</b>	<b>19</b>	<b>451</b>

**Tabla 22:** Radicados SAC PENDIENTES según eje temático

En la Tabla 22 Se visualiza los ejes temáticos que permite clasificar el aplicativo SAC, cada uno de los radicados, siendo el de mayor uso Gestión Estratégica con un total general de 103 radicados, seguido de la solicitud de Certificado de Tiempo de Servicios con 54, solicitud de copias de hojas de vida con 39, Trámites de Prestaciones sociales y económicas ante la Fiduprevisora con 33, solicitudes de necesidades de Planta con 32, envío de evaluaciones de desempeño 22, solicitud de cesantías parciales o definitivas para administrativos 20, solicitudes respecto a planta de cargos 19, solicitud de reconocimiento y pago sobre sueldos 18, solicitud de certificaciones laborales 14, solicitud inconsistencias de nómina 13, solicitud de certificaciones laborales 12, solicitud por descuentos salariales 12, Reclamaciones administrativas 10, entre las más representativas.

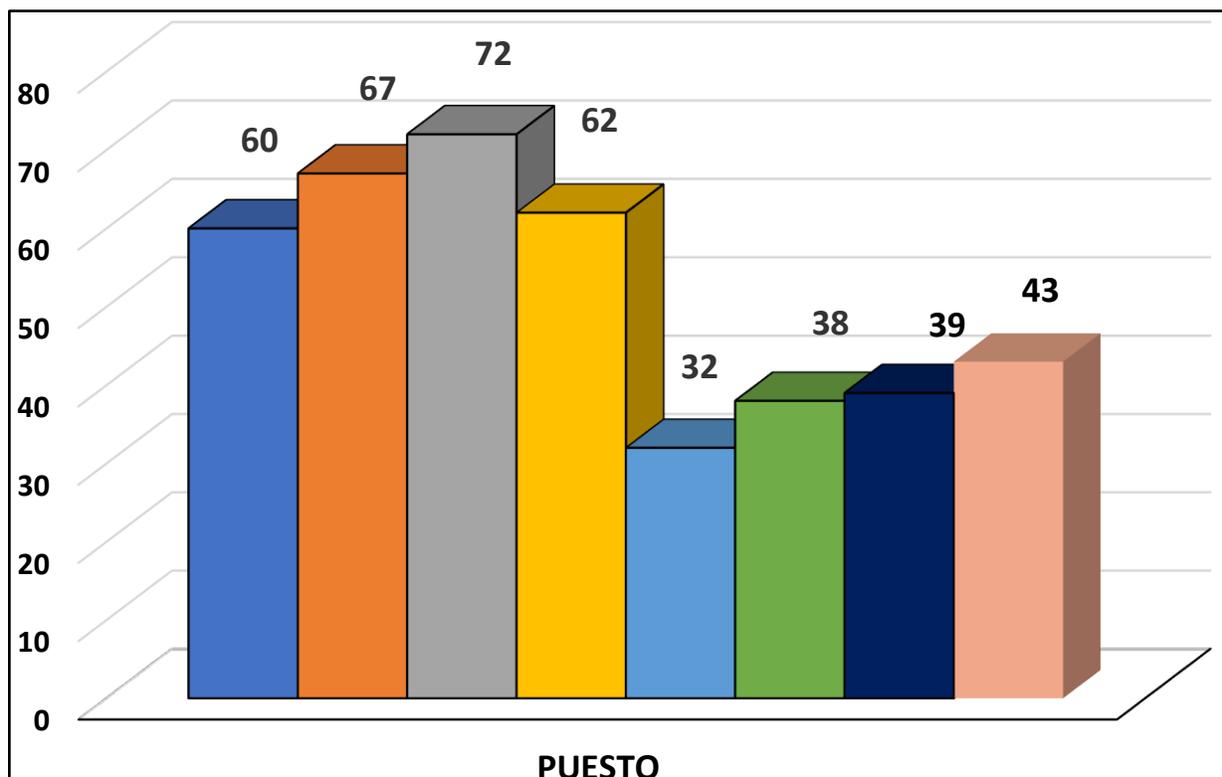
### ESTADO ACTUAL DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN EN EL ESCALAFON NACIONAL DEL SAC RANKING MES DE AGOSTO 2020

PUESTO	SECRETARIA	TOTAL	A TIEMPO	PORCENTAJE
40	ANTIOQUIA	4.338	4.015	92,554
41	MALAMBO	112	103	91,964
42	ATLANTICO	946	858	90,698
43	VALLE_DEL_CAUCA	657	594	90,411
44	CUNDINAMARCA	1.898	1.710	90,095
45	IBAGUE	1.593	1.430	89,768

**Tabla 23:** Puesto a agosto 31 de 2020

La Tabla 23 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 43 para la Secretaría de Educación del Valle del Cauca, luego de la Secretaría de Educación de Atlántico con un porcentaje del 90.411%.

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



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

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

### 3) APLICATIVO PQRSD

<b>COMPOSICION PQRSD AL 31 DE AGOSTO DE 2020</b>		
<b>Estado</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Atendida</b>	848	85,40%
<b>En proceso</b>	145	14,60%
<b>TOTAL</b>	<b>993</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 24:** Composición radicados PQRSD

Tabla 24: El aplicativo PQRSD con corte a 31 de agosto de 2020, presenta un acumulado de 993 radicados.

El aplicativo PQRSD respecto a ESTADO de los radicados presenta: (Atendido y En proceso), evidenciándose que el 85.40% están atendidos; equivalente a 848 radicados y 145 radicados en Proceso, quiere decir por responder de fondo y representan el 14.60% del total de radicados PQRSD.

Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	Total
Nómina	0	0	0	0	0	15	15	24	54
Talento humano	0	0	0	0	0	2	8	18	28
Planta	0	0	0	0	0	1	4	16	21
Prestaciones sociales	0	0	0	0	0	1	0	13	14
Sub Cobertura Educativa	0	0	0	0	0	1	7	5	13
<b>Jurídico</b>	0	0	1	0	2	1	2	0	6
Atención al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Servicios informáticos	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Personal	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Escalafón	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Inspección y Vigilancia	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Despacho	0	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>22</b>	<b>36</b>	<b>84</b>	<b>145</b>

**Tabla 25:** Radicados PQRSD por Dependencia mes a mes

De la Tabla 25 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, dos en mayo y uno en junio, destacándose que el mayor número de radicados se concentran en los meses de julio 36 y junio 22 en cabeza de Nómina, Talento Humano, Planta, Prestaciones sociales y Cobertura.

Áreas	Estado	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total, general
<b>Atención al ciudadano</b>	Atendida	26	4	2		32
	<b>En proceso</b>	1		1	1	<b>3</b>
Total, Atención al ciudadano		27	4	3	1	35
<b>Despacho</b>	Atendida	2				2
	<b>En proceso</b>	1				<b>1</b>
Total, Despacho		3				3
<b>Escalafón</b>	Atendida	27	1			28
	<b>En proceso</b>	1				<b>1</b>
Total, Escalafón		28	1			29
<b>Gestión administrativa</b>	Atendida	1				1
Total, Gestión administrativa		1				1
<b>Inspección y vigilancia</b>	Atendida	39	15		2	56
	<b>En proceso</b>				1	<b>1</b>
Total, Inspección y vigilancia		39	15		3	57
<b>Jefe de personal</b>	Atendida	23	2			25
	<b>En proceso</b>	1				<b>1</b>
Total, Jefe de personal		24	2			26
<b>Nomina</b>	Atendida	45		9	1	55
	<b>En proceso</b>	<b>44</b>	<b>4</b>	5	1	<b>54</b>
Total, Nomina		89	4	14	2	109
<b>Oficina Jurídica</b>	<b>En proceso</b>	4		1	1	<b>6</b>
Total, Oficina Jurídica		4		1	1	6
<b>Planta de personal</b>	Atendida	155	1	2	1	159
	<b>En proceso</b>	<b>20</b>	1			<b>21</b>
Total, Planta de personal		175	2	2	1	180
<b>Prestaciones sociales</b>	Atendida	132	8	5	2	147
	<b>En proceso</b>	13	1			<b>14</b>
Total, Prestaciones sociales		145	9	5	2	161
<b>Servicios informáticos</b>	Atendida	21	3			24
	<b>En proceso</b>	2				<b>2</b>
Total, Servicios informáticos		23	3			26
Subsecretaría de calidad	Atendida	11	1		1	13
Total, Subsecretaría de calidad		11	1		1	13
<b>Subsecretaría de cobertura</b>	Atendida	11		1		12
	<b>En proceso</b>	13				<b>13</b>
Total, Subsecretaría de cobertura		24		1		25
<b>Talento humano</b>	Atendida	270	16	6	2	294
	<b>En proceso</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	1		<b>28</b>
Total, Talento humano		294	19	7	2	322
<b>Total, general</b>		<b>887</b>	<b>60</b>	<b>33</b>	<b>13</b>	<b>993</b>

**Tabla 26:** Radicados PQRSD en Proceso y por Tipo de Solicitud

De la Tabla 26 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.

De la misma Tabla 26 se visualiza las áreas, el estado de la petición; ya sea atendida o en PROCESO, y de acuerdo al tipo, de tal manera que la Dependencia de Nómina sobresale con 44 peticiones pendientes de responder, seguida de Talento Humano con 24, y Planta de personal 20; también llama la atención las 4 quejas pendientes de responder por parte de Nómina y 3 quejas de Talento Humano.

Áreas	Responsable	Atendida	En proceso	Total, general
Atención al ciudadano	German Lopez Ante	32	3	35
Despacho	Maria Isabel Hernandez Jaramillo	2	1	3
Escalafón	Eduardo Antonio Gomez	28	1	29
Gestión administrativa	Paola Andrea Martinez	1		1
Inspección y vigilancia	Nazly Romero Zamorano	56	1	57
Jefe de personal	Martha Yaneth Morales	25	1	26
Nomina	Daysi Lorena Galíndez Zapata	46	54	100
	Maria Olivia Gomez valencia	9		9
Oficina Jurídica	Claudia Yamileth Cerón		6	6
Planta de personal	Katherine escobar Solis	120	16	136
	Luis Alberto Monsalve	39	5	44
Prestaciones sociales	Cindy Michelle Jaimes	25	4	29
	Diana Marcela Pipicano	40	5	45
	Diego Varela	20		20
	Luz Dary Minota	59	5	64
	Luz Janeth carrillo de cruz	3		3
Servicios informáticos	Gustavo Constain	24	2	26
Subsecretaría de calidad	Ana Milena Ortiz Sanchez	13		13
Subsecretaría de cobertura	Adriana Perez Bolaños	12	13	25
Talento humano	Carlos Horacio Hernandez Triana	79	1	80
	Janeth susana Salazar Viuche	10		10
	Jose Alejandro Fossi falla	99	27	126
	Luz Stella Henao	106		106
<b>Total general</b>		<b>848</b>	<b>145</b>	<b>993</b>

**Tabla 27:** Radicados PQRSD en Proceso

En la Tabla 27 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.

Responsable	A tiempo	Fuera de tiempo	Vigentes	Total general	mes de radicado
José Alejandro Fossi falla	44	55	27	126	jun-jul
Katherine escobar Solis	75	45	16	136	mar-may-jun
Luis Alberto Monsalve	2	37	5	44	ene-feb-mar-may
Luz Stella Henao	83	23		106	ene-feb-mar-jun
Daysi Lorena Galíndez Zapata	28	18	54	100	mar-abr-jun-jul ene-mar-abr-may-jul
Luz Dary Minota	45	14	5	64	
Carlos Horacio Hernandez Triana	66	13	1	80	feb-mar-abr
German Lopez Ante	19	13	3	35	may-jun-jul
Cindy Michelle Jaimes	16	9	4	29	abr-jun-jul-ago
Nazly Romero Zamorano	47	9	1	57	jun-jul
diana marcela Pipicano	33	7	5	45	jun-jul-ago
Eduardo Antonio Gomez	21	7	1	29	jun-jul
Janeth susana Salazar Viuche	7	3		10	ene
Martha Yaneth Morales	22	3	1	26	mar
Adriana Perez Bolaños	10	2	13	25	feb
Ana Milena Ortiz Sanchez	11	2		13	jul-ago
Diego Varela	18	2		20	ene-feb
Gustavo Constain	23	1	2	26	feb
Paola Andrea Martinez		1		1	mar
Claudia Yamileth Cerón			6	6	
luz Janeth carrillo de cruz	3			3	
Maria Isabel Hernandez Jaramillo	2		1	3	
Maria Olivia Gomez Valencia	9			9	
<b>Total general</b>	<b>584</b>	<b>264</b>	<b>145</b>	<b>993</b>	

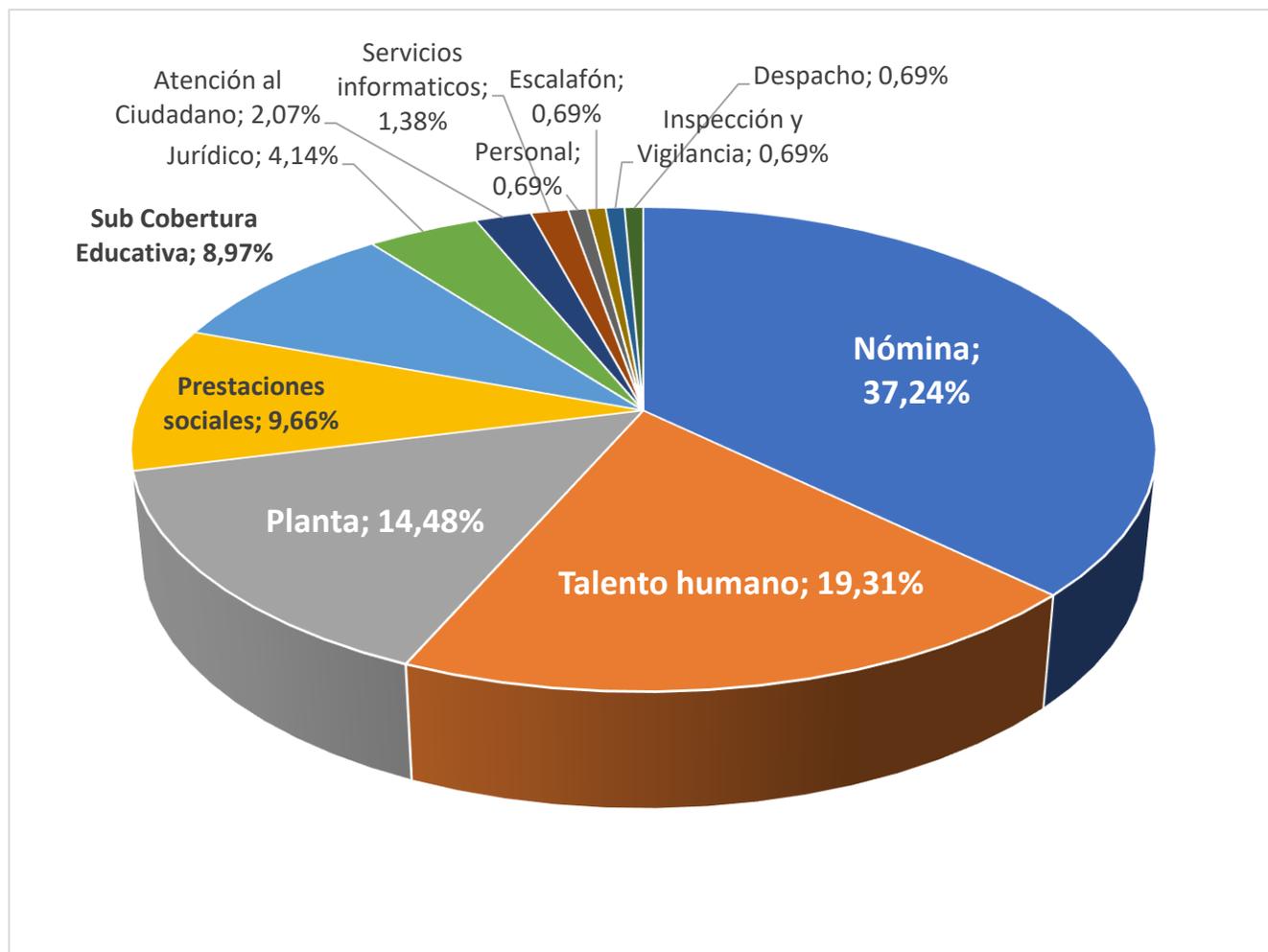
**Tabla 28:** Radicados PQRSD

En la Tabla 28 se observa la lista de Funcionarios/contratistas con mayor número de radicados del aplicativo PQRSD – sede electrónica, respondidos fuera de tiempo, iniciando con José Alejandro Fossi Falla con 55 radicados correspondientes a los meses de junio, julio, seguido de Katherine Escobar Solis con 45 radicados de mar, may, jun. Luego Luis Alberto Monsalve 37 de los meses de enero, febrero, marzo, mayo. Luz Stella Henao 23 radicados de enero, febrero, marzo, junio.

Término	Total	%
A tiempo	584	58,81%
Fuera de tiempo	264	26,59%
Vigentes	145	14,60%
<b>Total general</b>	<b>993</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 29:** Radicados PQRSD por Término

De la Tabla 29 se observa que el 58,81% del total de los radicados PQRSD han sido respondidos a tiempo, el 26.59% fuera de tiempo y quedan pendientes por responder 145 equivalentes al 14.60%.



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

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

ESTADO	SADE	SAC	PQRSD	Total general
<b>FINALIZADO</b>	4.843	4.001	848	9.692
<b>PENDIENTE</b>	444	451	145	1.040
<b>Total general</b>	<b>5.287</b>	<b>4.452</b>	<b>993</b>	<b>10.732</b>

**Tabla 30:** Total radicados en los tres aplicativos

De la (Tabla 30) 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 agosto 31 2020 es de 10.732; Finalizados 9.692 y Pendientes 1.040.

La participación porcentual de cada uno de los aplicativos se visualizada en la (Tabla 31), teniendo en cuenta que el aplicativo SADE es el que mayor participación tiene con el 49.26%, seguido del SAC con el 41.48% y por último el aplicativo PQRSD con el 9.26%.

<b>CONSOLIDADO AL 31 DE AGOSTO DE 2020</b>		
Aplicativo	Cantidad	%
<b>SADE</b>	5.287	49.26%
<b>SAC</b>	4.452	41,48%
<b>PQRSD</b>	993	9,26%
<b>TOTAL</b>	<b>10.732</b>	<b>100%</b>

**Tabla 31:** 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 32).

Estado	Cantidad	%
<b>FINALIZADO</b>	9.692	90,31%
<b>PENDIENTE</b>	1.040	9,69%
<b>Total, general</b>	<b>10.732</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 32:** Participación porcentual de radicados Pendientes

De la (Tabla 32) 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 agosto de 2020 ascienden al 9.69%.

Áreas	Finalizado	Pendiente	Total, general	% Finalizado	% Pendiente
Contratista (Hernando Benítez)	2	21	23	9%	91%
Financiera	79	71	150	53%	47%
Comunicaciones	4	3	7	57%	43%
Planeación educativa	8	5	13	62%	38%
Gestión Organizacional	5	2	7	71%	29%
Oficina jurídica	53	14	67	79%	21%
Subsecretaría de cobertura	155	40	195	79%	21%
Prestaciones sociales	1.609	311	1.920	84%	16%
Nomina	845	148	993	85%	15%
Subsecretaría de calidad	79	12	91	87%	13%
Personal	1.185	174	1.359	87%	13%
Atención al Ciudadano	176	14	190	93%	7%
Planta de personal	1.253	97	1.350	93%	7%
Subsecretaria Administrativa y Financiera	142	10	152	93%	7%
Escalafón	218	13	231	94%	6%
Gestión administrativa	179	9	188	95%	5%
Talento Humano	3.264	88	3.352	97%	3%
Servicios informáticos	151	4	155	97%	3%
Despacho	44	1	45	98%	2%
Inspección y vigilancia	233	3	236	99%	1%
<b>Total general</b>	<b>9.692</b>	<b>1.040</b>	<b>10.732</b>		

**Tabla 33:** Participación porcentual de radicados Pendientes

De la Tabla 33 es evidente que las Dependencias con mayor porcentaje de radicados pendientes de responder son de Contratista (Hernando Martínez Gomez) del aplicativo SADE, con un 91%, seguidamente se encuentra Financiera con el 47% de radicados pendientes de responder, luego Comunicación con el 43% pendientes de responder, Planeación educativa con el 38%, Gestión Organizacional el 29%, Jurídica y Cobertura con el 21%, Prestaciones sociales 16%, Nómina 15%, Calidad y Personal 13% y así sucesivamente hasta encontrar Dependencias con uno por ciento radicados pendiente de responder como es Despacho Secretaria de Educación.

Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	TOTAL
Prestaciones Sociales	35	62	72	0	0	9	23	110	311
Personal	3	5	12	0	2	1	20	131	174
Nómina	0	0	2	0	1	16	33	96	148
Planta de Personal	0	0	2	0	0	2	23	70	97
Talento Humano	1	7	5	0	0	2	19	54	88
Financiera	0	0	0	0	0	0	5	66	71
Subsecretaria de Cobertura	0	2	7	2	5	5	12	7	40
Contratista (Hernando Benítez)	0	1	5	0	1	2	1	11	21
Atención al Ciudadano	0	1	0	0	0	9	0	4	14
Oficina Jurídica	0	0	2	0	3	3	4	2	14
Escalafón	0	0	0	0	0	0	0	13	13
Subsecretaria de Calidad	0	3	1	2	0	0	2	4	12
Subsecretaria Administrativa y Financiera	0	0	1	0	0	3	0	6	10
Gestión Administrativa	2	0	0	0	0	0	3	4	9
Planeación Educativa	0	0	4	0	0	0	0	1	5
Servicios Informáticos	0	0	0	0	0	0	0	4	4
Inspección y Vigilancia	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Comunicaciones	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Gestión Organizacional	0	0	0	0	1	0	0	1	2
Despacho	0	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>81</b>	<b>116</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>52</b>	<b>145</b>	<b>588</b>	<b>1.040</b>

**Tabla 34:** Radicados por Dependencia Pendientes mes a mes

De la Tabla 34 se visualiza que la Dependencia de Prestaciones sociales es la que mayor número de radicados pendientes tiene por responder en los tres aplicativos con 311, con el agravante que corresponden a los meses más antiguos; enero, febrero y marzo seguida de Personal con 174, Nómina con 148, Planta con 97, Talento Humano 88, Financiera 71, Cobertura 40.

Funcionario/contratista	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	TOTAL
Daysi Lorena Galíndez			2		1	15	26	83	127
Diego Varela Martinez	8	53	63				1		125
Katherine Escobar Solis						1	21	68	90
Diana Marcela Díaz Tamayo								67	67
Alejandro Fossi Falla							5	53	58
Maria Patricia Fernández Prada	2	6	12		2	2	15	19	58
Jonathan Grain Álvarez						1	3	29	33
Jose Alejandro Fossi Falla						1	8	18	27
Maria Fernanda Bejarano Quintero							1	26	27
Janeth Carrillo de Cruz	25	1							26
Diana Marcela Pipicano Gomez								24	24
Luis Alberto Monsalve Rodriguez			2			1	7	14	24
Hernando Benítez Gomez		1	5		1	2	1	11	21
Cindy Michelle Jaimes Sandoval						2	4	14	20
Oberney Yagari Gonzalez		1	2	2	4	3	5	2	19
Maria Fernanda Garcia Echeverry								18	18
Alexandra Abadía Ocampo							1	16	17
Luz Estella Henao Cortes		3	4				5	4	16
Paola Tatiana Ortiz Pineda								14	14
Adriana Perez Bolaños						1	7	5	13
Eduardo Antonio Gomez Salcedo								13	13
Juliana Mera Gonzalez								13	13
Gustavo Adrián Ospina Rincón		4	1			1	1	5	12
Dorys Calderón Giraldo						1	7	3	11
Luis Fernando Saavedra Prado	1						2	7	10

**Tabla 35:** Radicados Totales pendientes por Funcionario mes a mes

En la Tabla 35 se visualiza los primeros funcionarios/contratistas con mayor número de radicados pendientes de responder en los tres aplicativos, siendo el primero Daysi Lorena Galíndez con 127 radicados pendientes de responder de los meses de marzo, mayo, junio, julio y en su mayoría de agosto.

También sobresalen los funcionarios/contratistas; Diego Varela Martinez, Maria Patricia Fernández Prada, Janeth Carrillo de Cruz, Hernando Benítez Gomez, Oberney Yagari Gonzalez, Luz Stella Henao, Gustavo Adrián Ospina en razón a que cuentan con varios radicados pendientes y de meses como enero, febrero, marzo.

Funcionario/contratista	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	TOTAL
Diana Maria Bermudez Martinez			1			2	6		9
Jose Alfredo Sanchez Parra						9			9
Luz Dary Minota Álvarez			1				1	7	9
Maria Eugenia Tascón Hurtado						2	2	5	9
Álvaro Zuluaga Cardona							3	4	7
Claudia Yamileth Cerón			1		2	1	2		6
Zulma Lopez Ordoñez			5				1		6
Angy Viviana Gomez Marín	1		1			1		2	5
Cinthia Darling Jimenez Ortiz								5	5
Janneth Susana Salazar Viuche	2	3							5
Martha Nidia Garcia Cañas		3	2						5
Sara Diana Urbano Burbano		1		2				2	5
Diego Fernando Cabrera Garcia			1			3			4
Ligia Maria Burgos Figueroa								4	4
Berardo Zúñiga Aguirre								3	3
Germán Lopez Ante								3	3
Juan Carlos Montoya Martinez								3	3
Juliana Álvarez Figueroa		3							3
Lucy Constanza Estrada Mena			1		1	1			3
Lucina Marín Torres Mena			1		1	1			3
Luz Janeth Carrillo de Cruz		1				1	1		3
Maria Eugenia Restrepo Marín			3						3
Maria Oliva Gomez Valencia								3	3
Amalfi Liliana Grueso Estacio								2	2
Ana Milena Ortiz								2	2
Aura Myriam Pachichana					1			1	2
Diana Marcela Mosquera Lopez			2						2
Gustavo Costain								2	2
Jaime Lozano	2								2
Juan Carlos Villarreal Córdoba							2		2
Nazly Romero Zamorano								2	2
Roberto Arturo Manzano Jaramillo		1	1						2
Sandra Lorena Moreno Rodriguez			1			1			2

**Tabla 36:** Radicados Totales pendientes por Funcionario mes a mes

En la Tabla 36 se observa la lista de funcionarios con radicados pendientes en los tres aplicativos que van desde 9 hasta 2, que, aunque no son tantos si resaltan algunos que son de los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo 2020, por su antigüedad.

Funcionario/contratista	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	TOTAL
Alexander Henao Ramírez	1								1
Angie Yulieth Ospina Perez		1							1
Carlos Alberto Hurtado Quintero								1	1
Carlos Horacio Hernandez Triana						1			1
Carmen Elisa Lozano Agudelo			1						1
Claudia Marín Ocampo								1	1
Cristhian Rodriguez Tapia							1		1
Doris Adriana Guerrero Pérez								1	1
Eduardo Andres Santacruz Benítez								1	1
Eliseo Chaux Orozco						1			1
Heriberto Millán Acevedo								1	1
Juan Carlos Borrero Lopez								1	1
Libia Elena Campo Marín					1				1
Liliana del Socorro Mier Ángel		1							1
Luz Myriam Fernández Velasco		1							1
Maria Isabel Hernandez Jaramillo								1	1
Martha Yaneth Morales						1			1
Paola Andrea Alfonso Jimenez							1		1
Robinson Sandoval Rebolledo			1						1
Sonia Camacho Camacho							1		1
Sullenny Sarmiento Meneses								1	1
Wilton Arley Galindez Salamanca								1	1
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>84</b>	<b>114</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>56</b>	<b>141</b>	<b>585</b>	<b>1.040</b>

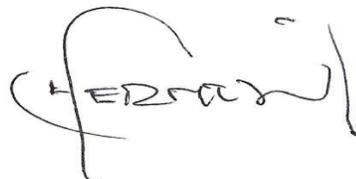
**Tabla 37:** Radicados Totales pendientes por Funcionario mes a mes

En la Tabla 37 se observa la lista de funcionarios/contratistas con un radicado pendiente de responder correspondientes a los tres aplicativos donde resaltan los más antiguos, como el caso de Alexander Henao Ramírez, Angie Yulieth Ospina Perez, Carmen Elisa Lozano Agudelo, Liliana del Socorro Mier, Luz Myriam Fernández Velasco, Robinson Sandoval Rebolledo.

## RECOMENDACIONES, ESTRATEGIAS Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO

- 1) Teniendo en cuenta los datos que se presentan en este informe, se recomienda prioritariamente el seguimiento permanente por parte de los líderes de procesos a los radicados pendientes de responder de los meses más antiguos como es enero, febrero marzo, abril, mayo, junio; generando 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, Personal, Nómina, Planta, Talento Humano, Financiera, Cobertura.
- 2) Igualmente se recomienda reasignar y responsabilizar a funcionarios/contratistas de los radicados a cargo de funcionarios que ya no están en la entidad, debido a que son cantidad y de meses antiguos como es el caso de Diego Varela y Yaneth Carrillo de Cruz porque entre los dos suman 151 radicados.
- 3) La recomendación complementaria a la anterior es ser estrictos con el procedimiento de expedición de paz y salvo, al personal retirado y que son trasladados a otras dependencias o cambian de funciones para que los radicados a cargo sean finalizados, antes de hacerse efectivo su retiro.
- 4) También se recomienda implementar reuniones semanales con los líderes de procesos y la Dependencia de Gestión Organizacional para hacer seguimiento y control a las peticiones, donde se levanten actas de compromisos y así minimizar los radicados pendientes por responder.
- 5) 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.
- 6) Otra estrategia es la actualización de ejes temáticos y funcionarios vigentes, ojalá en todos los tres aplicativos, y primordialmente en el SAC para agilizar la asignación de radicados, eliminando reprocesos y minimizando los tiempos de respuesta.
- 7) 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.
- 8) Capacitar en el aplicativo SADE como ya se hizo con el aplicativo SAC para que los líderes de procesos y funcionarios sepan la forma de ingreso y la forma de dar respuesta a los radicados.

Atentamente,



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

Septiembre 21 de 2020