

INFORME MENSUAL DE LOS APLICATIVOS SADE-SAC y PQRSD DE ATENCIÓN AL USUARIO A 31 DE MARZO DE 2021

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

De igual manera se analiza la gestión realizada a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias, radicadas a la 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 áreas de la Secretaria de Educación, durante este periodo.

Luego se presenta un informe independiente con el análisis de cada uno de los tres aplicativos en cuestión; iniciando por el aplicativo: Sistema de Administración Documental – SADE, implementado por el Departamento del Valle del Cauca para hacer seguimiento a las solicitudes presentadas de forma presencial por los ciudadanos y en nuestro caso por nuestro cliente interno, como lo son los docentes, administrativos docentes y demás funcionarios y contratistas de la Secretaria y en menor medida entidades del orden nacional, departamental y municipal, empresas 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, única y exclusivamente para ejes temáticos de competencia de la Secretaria de Educación y que por su participación en el total de radicados para esta Secretaria, ocupa el segundo lugar de utilización entre los tres aplicativos.

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

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

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

1) APLICATIVO SADE

COMPOSICION SADE AL 31 DE MARZO DE 2021		
Estado	Cantidad	%
Archivado	9.276	94,31%
Activos	560	5,69%
Inactivo	0	0,00%
TOTAL	9.836	100,00%

Tabla 1: Composición radicados SADE

Según la Tabla 1, El aplicativo SADE en lo corrido del año 2020 y hasta el 31 de marzo de 2021, presenta un acumulado de 9.836 radicados.

El aplicativo SADE respecto a ESTADO de los radicados presenta: (Archivado, Activo e inactivo), evidenciándose que el 94.31% están archivados, equivalente a 9.276 radicados, **560 radicados ACTIVOS**; equivalentes al 5.69%.

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

De la Tabla 1 se observa que los radicados ACTIVOS en el SADE, equivalentes a **560**, comparado con los 593 que existían al 31 de febrero 2021; presenta una disminución de 33 radicados y al 6.00% menos.

En la Tabla 2 que se presenta a continuación, se observa que el área con mayor número de radicados pendientes es **Nómina**, con 189, siendo lo más crítico los correspondientes al año Dos Mil Veinte; por estar vencidos y que ascienden a 88.

También resalta el caso del área de **Prestaciones Sociales**, ya que, aunque tiene menos radicados pendientes de responder con 161, posee 44 radicados vencidos del año 2020.

Areas	año 2020										2021			Total
	feb	mar	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar		
Nomina	0	3	2	1	3	12	14	20	21	12	34	67	189	
Prestaciones sociales	3	2	0	0	0	6	2	9	10	15	31	83	161	
Planta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	55	78	
Personal	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	10	47	59	
Talento Humano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	20	24	
Inspección y vigilancia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	23	
Financiera	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	8	11	
Subsecretaría de calidad	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	1	4	
Atención al Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	
Despacho	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	
Escalafón	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	
Gestión administrativa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	
Oficina Jurídica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
total	3	5	2	1	3	18	16	32	31	28	106	315	560	

Tabla 2: Radicados SADE ACTIVOS mes a mes por Dependencia

El área de **Planta** sigue en su orden con mayor número de radicados pendientes de responder con 78; siendo lo más relevante que no cuenta con radicados vencidos.

De ahí en adelante se destacan las áreas de Personal y Subsecretaria de Calidad Educativa porque tienen radicados pendientes de responder vencidos, aunque en menor cantidad, deben ser priorizados y atendidos inmediatamente.

De otro lado, se debe hacer el reconocimiento a las áreas de Planta, Talento Humano, Inspección y Vigilancia, Financiera, Atención al Ciudadano, Despacho, Escalafón, Gestión Administrativa, Oficina Jurídica; porque los radicados que les aparece, están dentro de los tiempos previstos.

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

De la Tabla 2 también resalta la gran cantidad de radicados ACTIVOS que presenta el aplicativo SADE por el mes de marzo 2021 y que ascienden a 315; distribuidos en las áreas de **Prestaciones Sociales, Nómina, Planta, Personal**, entre las más representativas.

Funcionario/Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	Total
Daysi Lorena Galíndez	0	0	3	0	0	2	1	3	11	14	18	19	9	24	51	155

Tabla 3: funcionarios con SADE ACTIVOS más antiguos

De la Tabla 3 se visualiza que, el funcionario con mayor número de radicados es Daysi Lorena Galíndez, del área de Nómina, con 155 radicados pendientes de responder y de los cuales 80 están vencidos, correspondientes a los meses de enero 2020 a enero 2021.

Funcionario/Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	Total
Luis Alberto Monsalve Rodríguez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	55	78
Jenny Tatiana Barbosa Restrepo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	4	9	18	19	52
Rodrigo Javier Jiménez León	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	24	29
Paola Andrea Liz Laso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	8	17	27
Jonathan Grain Álvarez	0	3	1	0	0	0	0	0	4	2	2	1	0	1	11	25
María Fernanda García Echeverry	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	21	23
Celiar Aníbal Forero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	22
Cindy Michelle Jaimes Sandoval	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	15	20
Dorys Calderón Giraldo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	6	11	18
María Fernanda Bejarano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	12
Fred José Quintero Palomeque	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	8	11

Tabla 4: funcionarios con SADE ACTIVOS antiguos

La Tabla 4 relaciona los funcionarios/contratistas con radicados pendientes de responder y vencidos, entre 78 y 11, donde se encuentran casos como el de Luis Alberto Monsalve Rodríguez con 78, Jenny Tatiana Barbosa Restrepo 52, Rodrigo Javier Jiménez León 29, Paola Andrea Liz Lasso 12, Jonathan Grain Álvarez 25, María Fernanda García Echeverry 23, Celiar Aníbal Forero 22, Cindy Michelle Jaimes Sandoval 20, Doris Calderón Giraldo 18, María Fernanda Bejarano 12, Fred José Quintero Palomeque 11; los cuales se debe priorizar y finalizar principalmente los de enero a diciembre de 2020 por estar vencidos.

Funcionario/Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	Total
Juan Sebastián Carvajal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	4	7
Paola Andrea Valencia Henao	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	3	7
Marta Cecilia Franco	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2	3	7
Gustavo Adrián Ospina Rincón	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	2	0	6
Cinthia Darling Jiménez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
David Alexander Cruz Arango	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0	6
Gustavo Hernando Martínez Molano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	4
Leonel Bonilla Sánchez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	4
María Eugenia Tascón Hurtado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	4
Sandra Milena Cerón	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	4
María Isabel Hernández Jaramillo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Mónica Lorena González	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Paola Andrea Balanta Riascos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3

Tabla 5: funcionarios con SADE ACTIVOS antiguos valledelcauca.gov.co

La Tabla 5 muestra el listado de funcionarios con radicados entre 7 y 3, mes a mes, pendientes de responder y vencidos, como es el caso de Juan Carvajal, Paola Andrea Valencia Henao, Martha Cecilia Franco, Gustavo Adrián Ospina Rincón, David Alexander Cruz Arango, Gustavo Hernando Martínez Molano, Leonel Bonilla Sánchez, María Eugenia Tascón Hurtado; que, aunque son en menor cantidad, demandan la respuesta de fondo, razón por la cual deben ser priorizados y respondidos.

También es necesario hacer énfasis en las personas que aparecen en la Tabla 5, que tienen pocos radicados y todos dentro de los tiempos de respuesta como es: Cinthia Darling Jiménez, Sandra Milena Cerón, María Isabel Hernández Jaramillo, Mónica Lorena González, Paola Andrea Balanta Riascos.

Funcionario/Dependencia	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	Total
Angie Yulieth Ospina Pérez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Luz Estella Henao Cortez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Cristhian Rodríguez Tapia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Ana Milena Ortiz Sánchez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
María Olivia Gómez Valencia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
Paola Andrea Vélez Martínez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Miguel Ángel Charria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Juliana Mera González	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Paola Tatiana Ortiz Pineda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Yised Alejandra Rodríguez Rojas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Sara Diana Urbano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Amalfi Liliana Grueso Estacio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Edwin Vallejo Santa Cruz	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Rubén Darío López Titimbo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Eduardo Antonio Gómez Salcedo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Consuelo Riascos Riascos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Alexandra Abadía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1

Tabla 6: funcionarios con SADE ACTIVOS antiguos

En la Tabla 6 se visualiza los funcionarios/contratistas con dos y un radicado VENCIDO, de meses de enero a diciembre 2020, caso específico de Ana Milena Ortiz Sánchez, María Oliva Gómez Valencia, Rubén Darío López Titimbo y Alexandra Abadía.

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

Áreas	Activo	Archivado	Total	% Activo	% Archivado
Nomina	189	1406	1595	12%	88%
Prestaciones sociales	161	1438	1599	10%	90%

Tabla 7: Dependencias con porcentaje de radicados SADE ACTIVOS

De la Tabla 7 se concluye que las áreas de Nómina y Prestaciones Sociales son las que presentan el mayor valor porcentual de radicados ACTIVOS con el 12%, 10% respectivamente, y corresponde a la relación entre el número de radicados ACTIVOS por área, sin responder, respecto al total de radicados recibidos en el periodo del 1 de enero de 2020 al 31 de marzo de 2021.

Áreas	Activo	Archivado	Total	% Activo	% Archivado
Inspección y vigilancia	23	233	256	9%	91%
Atención al Ciudadano	3	36	39	8%	92%
Planta de personal	78	1282	1360	6%	94%
Personal	59	1146	1205	5%	95%
Despacho	3	60	63	5%	95%
Financiera	11	236	247	4%	96%
Subsecretaría de calidad	4	103	107	4%	96%
Oficina Jurídica	1	63	64	2%	98%
Talento Humano	24	2343	2367	1%	99%
Escalafón	2	199	201	1%	99%
Gestión administrativa	2	325	327	1%	99%

Tabla 8: Dependencias con porcentaje de radicados SADE ACTIVOS

En la Tabla 8 también se evidencia las áreas con porcentajes entre el 9% y 1% respecto a la relación de radicados ACTIVOS y el total de radicados recibidos por área, como es Inspección y Vigilancia, Atención al Ciudadano, Planta, Personal, Despacho, Financiera, Subsecretaria De Calidad, siendo representativo y por lo tanto deben dársele prioridad y respuesta de fondo.

Áreas	Activo	Archivado	Total	% Activo	% Archivado
Comunicaciones		3	3	0%	100%
Contratista		7	7	0%	100%
Gestión Organizacional		6	6	0%	100%
Oficina Primera Infancia		3	3	0%	100%
Planeación educativa		14	14	0%	100%
Servicios informáticos		9	9	0%	100%
Subsecretaria Administrativa y Financiera		149	149	0%	100%
Subsecretaría de cobertura		215	215	0%	100%

Tabla 9: Dependencias con porcentaje de radicados SADE ACTIVOS

De la Tabla 9 se evidencia las áreas que han respondido el cien por ciento de los radicados que se les ha asignado hasta la fecha por el aplicativo SADE.

Áreas	Derechos de Petición	Generales-Recibido	Otros	Recursos	Total
Nomina	63	125	1		189
Prestaciones sociales	39	98	22	2	161
Planta de personal	14	64			78
Personal	19	38	2		59
Talento Humano	1	20	3		24
Inspección y vigilancia	4	19			23
Financiera	7	4			11
Subsecretaría de calidad		4			4
Atención al Ciudadano	1	1	1		3
Despacho		3			3
Escalafón		2			2
Gestión administrativa		2			2
Oficina Jurídica		1			1
Total	148	381	29	2	560

Tabla 10: Total Radicados SADE por Grupo y Dependencia

De la Tabla 10 se observa la cantidad total a la fecha de radicados por Área y por grupo; que quiere decir si se clasificó en el momento de la radicación como Acción de Tutela, Derecho de Petición, Generales Recibidos, Otros y Recursos; con la particularidad que se visualiza únicamente dos recursos. También se encuentran 148 derechos de petición, 381 generales recibidos y 29 otros para el área de Nómina.

Así mismo se analiza de la Tabla 10, que Nómina es la que más radicados pendientes y vencidos tiene de los cuales 125 son Generales-recibidos, 63 derechos de petición y uno en otros.

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

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

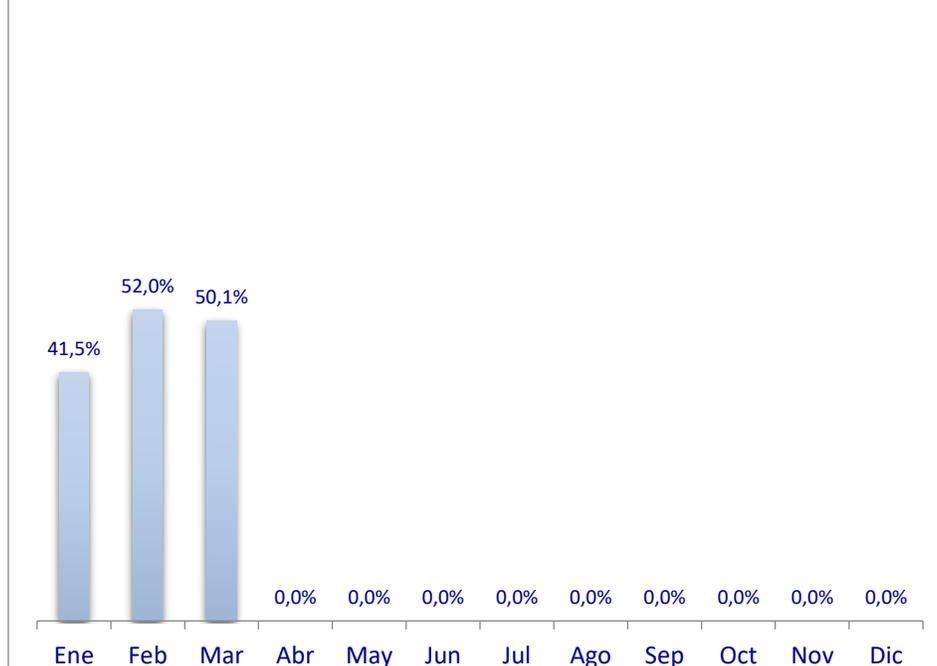


Gráfico 1: Porcentaje mensual de radicados SADE y PQRSD respondidos por la Secretaría de Educación

En el Gráfico 1, se presenta el porcentaje mensual de radicados respondidos, correspondientes al aplicativo SADE y la sede electrónica PQRSD, de tal manera que del total de radicados ingresados en el mes de marzo del año 2021 y que fueron 766, se respondieron por el mismo mes 384, disminuyendo en un 1.9% la cantidad de radicados respondidos, comparado con el mes de febrero de 2021 y que fue del 52.0%.

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

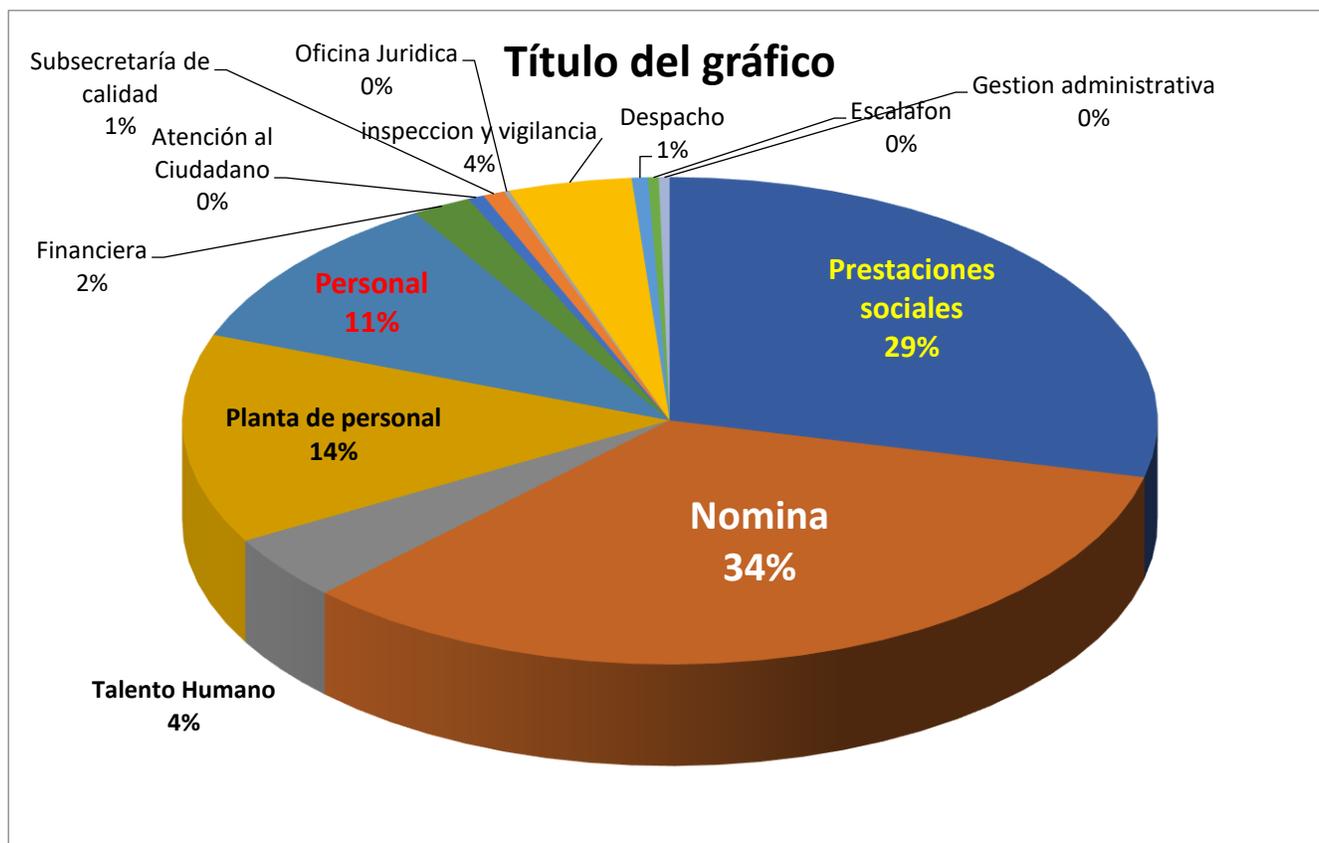


Gráfico 2: Participación porcentual por Dependencias en los radicados ACTIVOS SADE

Del Gráfico 2 se observa que el Área de Nómina es la que mayor participación tiene con radicados SADE ACTIVOS, durante el periodo analizado: enero 1 de 2020 a 31 de marzo de 2021, con 189 equivalente al 34%, seguida de Prestaciones Sociales con 161 y 29%, y en tercer lugar el área de Planta con 78 radicados equivalentes al 14%, luego Personal con 59 equivalente al 11% y Talento Humano con 24 y 4%, Inspección y Vigilancia con 23 y 4%, entre los más representativos.

En otro nivel se encuentran las áreas de Financiera, Atención al Ciudadano, Subsecretaria de Calidad, Oficina Jurídica, Planeación Educativa, Subsecretaria Administrativa y Subsecretaria de Cobertura Educativa, Despacho, Gestión Administrativa; las cuales tienen una participación en promedio del 1.0%.

2) APLICATIVO SAC

COMPOSICION SAC AL 31 DE MARZO DE 2020		
Estado	Cantidad	%
Asignado	740	7,57%
En trámite	10	0,10%
Finalizado	9.022	92,33%
TOTAL	9.772	100,00%

Tabla 11: Cantidad de radicados SAC por estado

Según la Tabla 11, 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 áreas de la Secretaría de Educación, el acumulado al 31 de marzo de 2021 es de 9.772 de los cuales 9.022 han sido finalizados, equivalentes al 92.33%, **740** siguen pendientes de responder ya sea porque están asignados o en trámite; para un equivalente del 7.57%.

Dependencia	Asignado	En trámite	Pendientes	Finalizado	Total
Personal	251	4	255	2.374	2.629
Nomina	186		186	631	817
Talento Humano	171		171	2.034	2.205
Prestaciones Sociales	74	3	77	2.062	2.139
Inspección Y Vigilancia	22	1	23	167	190
Financiero	17		17	84	101
Escalafón	7		7	340	347
Subsecretaria De Calidad Educativa	3	2	5	128	133
Gestión Administrativa	4		4	53	57
Servicios Informáticos	2		2	195	197
Jurídico	1		1	9	10
Subsecretaria De Cobertura Educativa	1		1	84	85
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera	1		1	37	38

Tabla 12: Cantidad de radicados SAC pendientes de respuesta por Dependencia

En la Tabla 12 se observa las áreas con mayor número de radicados SAC pendientes de responder desde el 1 de enero de 2020 al 31 de marzo de 2021, siendo el área de Personal la que más radicados pendientes tiene por responder; es así como del total de radicados para esa área (2629), ha finalizado 2374 y quedan 255 pendientes de responder.

En su orden siguen las áreas de Nómina, Talento Humano, Prestaciones Sociales, Inspección y Vigilancia, Financiera; entre las más representativas.

Dependencia	Asignado	En trámite	Pendientes	Finalizado	Total
Atención Al Ciudadano			0	201	201
Comunicación			0	5	5
Despacho Secretaria De Educación			0	1	1
Gestión Organizacional			0	1	1
Planeación			0	6	6
Planta			0	610	610
(en blanco)			0	25	25

Tabla 13: Dependencias con cero radicados SAC pendientes

Se evidencia en la Tabla 13 áreas que no tienen radicados pendientes de responder o no les fue asignado hasta la fecha de corte de este informe, por el aplicativo SAC como es Comunicación, Atención al Ciudadano, Comunicación, Despacho Secretaria de Educación, Gestión Organizacional, Planeación, Planta.

Área	% Asignado	% En trámite	% Pendientes	% Finalizado	% Total
Nómina	23%	0%	23%	77%	100%
Financiero	17%	0%	17%	83%	100%
Inspección Y Vigilancia	12%	1%	12%	88%	100%
Jurídico	10%	0%	10%	90%	100%
Personal	10%	0%	10%	90%	100%
Talento Humano	8%	0%	8%	92%	100%
Gestión Administrativa	7%	0%	7%	93%	100%
Subsecretaria De Calidad Educativa	2%	2%	4%	96%	100%
Prestaciones Sociales	3%	0%	4%	96%	100%
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera	3%	0%	3%	97%	100%
Escalafón	2%	0%	2%	98%	100%
Subsecretaria De Cobertura Educativa	1%	0%	1%	99%	100%
Servicios Informáticos	1%	0%	1%	99%	100%

Tabla 14: Dependencias con porcentajes de radicados SAC pendientes

De la Tabla 14 se observa que el área de Nómina cuenta con el mayor porcentaje de radicados PENDIENTES de responder, equivalente al 23% y que corresponden todos al porcentaje de asignados.

De la misma Tabla 14 se evidencia que áreas como Financiera, Inspección y Vigilancia, Jurídica y Personal; tienen porcentajes de radicados PENDIENTES de responder entre el 17% y 10%.

Así mismo se observa en la Tabla 14, Áreas que oscilan entre el 8% y 1% los radicados pendientes de responder; caso específico de Talento Humano, Gestión Administrativa, Subsecretaría de Calidad Educativa, Prestaciones Sociales, Subsecretaría de Gestión Administrativa y Financiera, Escalafón, Subsecretaría de Cobertura Educativa y Servicios Informáticos; todo lo anterior en el aplicativo SAC.

Funcionario	ago	Sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	Total
Daysi Lorena Galíndez Zapata	1	7	15	19	30	16	36	62	186
Luis Alberto Monsalve Rodríguez	0	0	0	0	0	0	40	111	151

Tabla 15: Radicados SAC pendientes mes a mes por funcionario

De la Tabla 15 se observa mes a mes los funcionarios/contratistas con mayor número de radicados pendientes en el aplicativo SAC y los más antiguos, como es el caso de Daysi Lorena Galíndez Zapata, quien tiene radicados pendientes de los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre, diciembre 2020 y enero 2021; vencidos y total pendientes de responder de 186.

También se encuentran el funcionario Luis Alberto Monsalve Rodríguez con 151 radicados pendientes de responder de los meses de febrero y marzo de 2021, con la diferencia que los radicados se encuentran pendientes, pero dentro de los tiempos preestablecidos de Ley para responder, quiere decir; no VENCIDOS.

Funcionario	ago	Sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	Total
Diana Marcela Díaz Tamayo	0	0	0	0	0	0	4	76	80
Carolina Duque Giraldo	0	0	0	0	0	0	1	78	79
María Fernanda Bejarano Quintero	0	0	0	0	0	0	13	34	47
Alejandro Fossi Falla	0	0	0	0	12	1	4	0	17
Rodrigo Javier Jiménez León	0	0	0	0	0	0	0	22	22
Celiar Aníbal Forero	0	0	0	0	0	0	17	3	20
Cynthia Darling Jiménez Ortiz	0	0	0	0	1	0	6	12	19
Jonathan Grain Álvarez	0	0	0	0	0	0	0	15	15
Paola Andrea Liz Lasso	0	0	0	0	0	2	6	5	13
María Patricia Fernández Prada	0	0	0	0	0	0	0	11	11

Tabla 16: Radicados SAC pendientes vencidos, mes a mes por funcionario

En la Tabla 16 se puede evidenciar igualmente radicados VENCIDOS como es el caso de Alejandro Fossi Falla, Cinthia Darling Jiménez Ortiz y Paola Andrea Liz Lasso, así como también los que tienen radicados PENDIENTES como es el caso de funcionarios/contratistas como Diana Marcela Días Tamayo, Carolina Duque, Rodrigo Javier Jiménez, Celiar Aníbal Forero, Jonathan Grain Álvarez y María Patricia Fernández Prada.

Funcionario	ago	Sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	Total
María Del Pilar Valencia Gálvez	0	0	0	0	0	0	0	9	9
Paola Tatiana Ortiz Pineda	0	0	0	0	0	0	0	8	8
Consuelo Riascos R	0	0	0	0	0	0	0	7	7
Cindy Michelle Jaimes Sandoval	0	0	0	0	0	0	2	3	5
María Eugenia Tascón Hurtado	0	0	0	0	0	0	4	1	5
Yazmín Álzate Urrea	0	0	0	0	0	0	4	1	5
Lyda Andrea Cárdenas Valencia	0	0	0	0	0	0	0	5	5
Hector Fabio Llanos García	0	0	0	0	0	0	0	4	4
Álvaro Zuluaga Cardona	0	0	0	0	0	0	0	4	4
Sullenny Sarmiento Meneses	0	0	0	0	0	0	0	3	3
Paola Andrea Balanta Riascos	0	0	0	0	0	0	0	3	3
María Fernanda García Echeverry	0	0	0	0	0	0	0	3	3

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

En la Tabla 17 se observa los funcionarios/contratistas con radicados entre 9 y 3 pendientes de responder con la aclaración que todos están dentro de los tiempos de Ley para responder.

Funcionario	ago	Sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	Total
Juan Carlos Montoya Martínez	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Jimmy Montañez Gaviria	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Luz Stella Henao Cortes	0	0	0	0	2	0	0	0	2
Juan Camilo Rayo Rosero	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Néstor Hernán Sánchez Valencia	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Sandra Milena Cerón Jara	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Xavier Gómez Rodríguez	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Sara Diana Urbano Burbano	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Paola Andrea Montaña Urbano	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Juliana Mera González	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oberney Yagari González	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Ana Milena Ortiz	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Lisette Joana Osorio Torres	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Luis Alfredo Manzano Gutiérrez	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Carmen Eugenia García Astudillo	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Luz Stella Giraldo Gómez	0	0	0	0	0	0	0	1	1

Albeiro Pescador	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Amalfi Liliana Grueso Estacio	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Miguel Ángel Charria Charria	0	0	0	0	0	0	0	1	1
William Emir Mosquera Moreno	0	0	0	0	0	0	0	1	1

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

De la Tabla 18 se concluye los funcionarios/contratistas con dos (2) y un (1) radicados pendientes de responder y el caso específico de Luz Stella Henao Cortes con dos (2) radicado VENCIDO; y que deben ser priorizados y finalizados por su antigüedad.

El resto de los funcionarios/contratistas que aparecen en la Tabla 18 es porque tienen un dos (2) o (1) radicado pendiente de responder, sin embargo, están dentro de los tiempos preestablecidos de Ley para responder.

Funcionario	% Asignado	% En trámite	% Pendiente	% Finalizado	% Total
Hector Fabio Llanos García	100%	0%	100%	0%	100%
Juan Camilo Rayo Rosero	100%	0%	100%	0%	100%
Lisette Joana Osorio Torres	100%	0%	100%	0%	100%
Lyda Andrea Cárdenas Valencia	100%	0%	100%	0%	100%
Miguel Ángel Charria Charria	100%	0%	100%	0%	100%
Néstor Hernán Sánchez Valencia	50%	50%	100%	0%	100%
Xavier Gómez Rodríguez	100%	0%	100%	0%	100%

Tabla 19: % de Radicados SAC pendientes por funcionario

En la Tabla 19 se evidencia los funcionarios/contratistas que porcentualmente tienen PENDIENTE de responder el 100% de los radicados asignados y en trámite en el aplicativo SAC, correspondientes al periodo analizado; enero 1 de 2020 al 31 de marzo de 2021.

Funcionario	% Asignado	% En trámite	% Pendiente	% Finalizado	% Total
María Del Pilar Valencia Gálvez	90%	0%	90%	10%	100%
Consuelo Riascos R	88%	0%	88%	13%	100%
Yazmín Álzate Urrea	63%	0%	63%	38%	100%
Luis Alfredo Manzano Gutiérrez	50%	0%	50%	50%	100%
William Emir Mosquera Moreno	50%	0%	50%	50%	100%
Luis Alberto Monsalve Rodríguez	39%	0%	39%	61%	100%
Paola Andrea Liz Lasso	34%	0%	34%	66%	100%
Albeiro Pescador	0%	33%	33%	67%	100%
Carmen Eugenia García Astudillo	33%	0%	33%	67%	100%
Paola Andrea Montaña Urbano	29%	0%	29%	71%	100%
Celiar Aníbal Forero	27%	0%	27%	73%	100%
Daysi Lorena Galíndez Zapata	25%	0%	25%	75%	100%
Sara Diana Urbano Burbano	13%	13%	25%	75%	100%

Tabla 20: % de Radicados SAC pendientes por funcionario

De la Tabla 20 resalta los funcionarios/contratistas con radicados PENDIENTES de responder entre el 90% y 25% en el aplicativo SAC, como es el caso de María del Pilar Valencia Gálvez con el 90%, Consuelo Riascos 88%, Yazmín Álzate Urrea 63%, Luis Alfredo Manzano y William Emir Mosquera Moreno con el 50%, Luis Alberto Monsalve Rodríguez 39%, Paola Andrea Liz Lasso 34%, Albeiro Pescador y Carmen Eugenia Montaña Urbano 33% cada uno, Paola Andrea Montaña Urbano 29%, Celiar Aníbal Forero 27%, Daysi Lorena Galíndez Zapata y Sara Diana Urbano Burbano 25% cada uno.

Funcionario	% Asignado	% En trámite	% Pendiente	% Finalizado	% Total
Cinthia Darling Jiménez Ortiz	21%	3%	23%	77%	100%
Carolina Duque Giraldo	20%	0%	21%	79%	100%
Alejandro Fossi Falla	19%	0%	19%	81%	100%
Amalfi Liliana Grueso Estacio	17%	0%	17%	83%	100%
Jimmy Montañez Gaviria	13%	0%	13%	88%	100%
Luz Stella Giraldo Gómez	11%	0%	11%	89%	100%
Diana Marcela Diaz Tamayo	10%	0%	10%	90%	100%
Juan Carlos Montoya Martínez	10%	0%	10%	90%	100%
Sandra Milena Cerón Jara	10%	0%	10%	90%	100%
Paola Andrea Balanta Riascos	10%	0%	10%	90%	100%

Tabla 21: % de Radicados SAC pendientes por funcionario

De la Tabla 21 se observa los funcionarios/contratistas con un porcentaje de radicados PENDIENTES de responder que oscila entre el 23 y el 10%, en su gran mayoría del mes de enero y febrero 2021.

Funcionario	% Asignado	% En trámite	% Pendiente	% Finalizado	% Total
María Fernanda Bejarano Quintero	9%	0%	9%	91%	100%
Álvaro Zuluaga Cardona	7%	0%	7%	93%	100%
Cindy Michelle Jaimes Sandoval	7%	0%	7%	93%	100%
Rodrigo Javier Jiménez León	6%	0%	6%	94%	100%
María Patricia Fernández Prada	5%	0%	5%	95%	100%
María Eugenia Tascón Hurtado	5%	0%	5%	95%	100%
Sullenny Sarmiento Meneses	3%	1%	4%	96%	100%
Ana Milena Ortiz	4%	0%	4%	96%	100%
Jonathan Grain Álvarez	3%	1%	4%	96%	100%
Luz Stella Henao Cortes	3%	0%	3%	97%	100%
Juliana Mera González	2%	0%	2%	98%	100%
Oberney Yagari González	1%	0%	1%	99%	100%
María Fernanda García Echeverry	1%	0%	1%	99%	100%
Paola Tatiana Ortiz Pineda	1%	0%	1%	99%	100%

Tabla 22: % de Radicados SAC pendientes por funcionario www.gobdelcauca.gov.co

De la Tabla 22 se ve funcionarios/contratistas con radicados pendiente en un porcentaje de 9 a 1%.

Funcionario	% Asignado	% En trámite	% Pendiente	% Finalizado	% Total
Alexandra Abadía Campo	0%	0%	0%	100%	100%
Alexandra Álzate Espinal	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%
Aura Myriam Pachichana	0%	0%	0%	100%	100%
Carlos Alberto Aponte Tamayo	0%	0%	0%	100%	100%
Carlos Alberto Hurtado Quintero	0%	0%	0%	100%	100%
Carlos Horacio Hernández Triana	0%	0%	0%	100%	100%
Damaris Moreno Portilla	0%	0%	0%	100%	100%
Diana Marcela Pipicano Gómez	0%	0%	0%	100%	100%
Diego Varela Martínez	0%	0%	0%	100%	100%
Dorys Calderón Giraldo	0%	0%	0%	100%	100%
Edna Magaly Ayala Hernández	0%	0%	0%	100%	100%
Eduardo Andrés Santacruz Benítez	0%	0%	0%	100%	100%
Eduardo Gómez Salcedo	0%	0%	0%	100%	100%
Edwin Vallejo Santacruz	0%	0%	0%	100%	100%
Eligio Antonio Padilla Garizado	0%	0%	0%	100%	100%
Elsy Constanza Llanos Libreros	0%	0%	0%	100%	100%
Fred José Quintero Palomeque	0%	0%	0%	100%	100%
Gustavo Adolfo Constain Ruales	0%	0%	0%	100%	100%
Gustavo Adrián Ospina Rincón	0%	0%	0%	100%	100%
Hector Hernan Mesa Vasquez	0%	0%	0%	100%	100%
Heriberto Millán Acevedo	0%	0%	0%	100%	100%
Heriberto Navia Meneses	0%	0%	0%	100%	100%
Janneth Susana Salazar Viuche	0%	0%	0%	100%	100%
Juan Carlos Borrero López	0%	0%	0%	100%	100%
Katherine Escobar Solís	0%	0%	0%	100%	100%
Ligia María Burgos Figueroa	0%	0%	0%	100%	100%
Liliana Del Socorro Mier Ángel	0%	0%	0%	100%	100%
Lucy Constanza Estrada Mena	0%	0%	0%	100%	100%
Luis Fernando Saavedra	0%	0%	0%	100%	100%
Luz Dary Minota Álvarez	0%	0%	0%	100%	100%
Luz Janeth Carrillo De Cruz	0%	0%	0%	100%	100%
Luz Miryam Fernández Velasco	0%	0%	0%	100%	100%
María Del Carmen Bahos Ortiz	0%	0%	0%	100%	100%

María Eugenia Restrepo Marín	0%	0%	0%	100%	100%
María Oliva Gómez Valencia	0%	0%	0%	100%	100%
María Otilia Muñoz	0%	0%	0%	100%	100%
Martha Cecilia Franco Álzate	0%	0%	0%	100%	100%
Martha Lucia Orozco	0%	0%	0%	100%	100%
Martha Nidia García Cañas	0%	0%	0%	100%	100%
Martha Yaneth Morales Idárraga	0%	0%	0%	100%	100%
Nazly Romero Zamorano	0%	0%	0%	100%	100%
Néstor Torres Mazuera	0%	0%	0%	100%	100%
Omar David Castelblanco Suarez	0%	0%	0%	100%	100%
Orlando Mellizo Villegas	0%	0%	0%	100%	100%
Paola Andrea Alfonso Jiménez	0%	0%	0%	100%	100%
Roberto Arturo Manzano Jaramillo	0%	0%	0%	100%	100%
Rubén Darío López Titimbo	0%	0%	0%	100%	100%
Sonia Camacho Camacho	0%	0%	0%	100%	100%
Williams Benítez Cardozo	0%	0%	0%	100%	100%
Wilton Arley Galíndez Salamanca	0%	0%	0%	100%	100%
Zulma López Ordoñez	0%	0%	0%	100%	100%
(En Blanco)	0%	0%	0%	100%	100%

Tabla 23: funcionarios/contratistas con el 100% de Radicados SAC respondidos

En la Tabla 23 se observa los funcionarios/contratistas que han respondido el 100% de los radicados que les han sido asignado hasta la fecha por el aplicativo SAC.

Dependencia	ago	Sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	Total
Personal	0	0	0	0	0	2	31	222	255
Nomina	1	7	15	19	30	16	36	62	186
Talento Humano	0	0	0	0	3	0	41	127	171
Subsecretaria De Calidad Educativa	0	0	0	0	0	0	0	5	5
Prestaciones Sociales	0	0	0	0	0	0	10	67	77
Financiero	0	0	0	0	11	1	4	1	17
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Inspección Y Vigilancia	0	0	0	0	0	0	3	20	23
Gestión Administrativa	0	0	0	0	0	0	0	4	4
Subsecretaria De Cobertura Educativa	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Jurídico	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Escalafón	0	0	0	0	0	0	0	7	7
Servicios Informáticos	0	0	0	0	0	0	1	1	2
Total	1	7	15	19	44	17	95	297	750

Tabla 24: Dependencias mes a mes radicados SAC PENDIENTES

De la Tabla 24 se deduce que las áreas de Personal, Nómina y Subsecretaría de Calidad Educativa presentan el mayor número de radicados vencidos y pendientes de responder en el aplicativo SAC.

Adicionalmente se observa que en el caso de Financiera tiene 12 radicados vencidos de los meses de diciembre de 2020 y enero 2021.

En otro nivel se encuentran el área de Talento Humano con 3 radicados vencidos y pendientes de responder.

El resto de las áreas tienen radicados pendientes de responder y que se encuentran dentro de los tiempos preestablecidos de Ley, a la hora de cierre del presente reporte.

Descripción	Asignado	En Tramite	Finalizado	Total
Trámite	324	3	5.260	5.587
Petición	366	6	3.395	3.767
Reclamo	34		198	232
Queja	13	1	134	148
Sugerencia	1		34	35
Denuncia	2		16	18
Felicitaciones			10	10
Total	740	10	9.047	9.797

Tabla 25: Radicados SAC PENDIENTES según Tipo

De la Tabla 25 se concluye que el SAC permite clasificar los radicados por Denuncia, Felicitaciones, Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Trámite, de tal manera que el mayor volumen está en Trámite con 5.587, seguido de petición con 3.767, luego reclamos con 232, queja 148, sugerencias 35, denuncias 18 y felicitaciones 10, desde enero 1 de 2020 hasta el 31 de marzo de 2021.

Eje Temático	Asignado	En Tramite	Total
Certificado De Tiempo De Servicio De Docentes O Administrativos	101		101
Certificación Salarial	92	2	94
Necesidades De Planta	66		66
Gestión Estratégica	59		59
Tramite De Prestaciones Sociales Y Económica Ante La Fiduprevisora.	56	1	57
Reconocimiento Y Pago Sobre Sueldo	46		46
Inconsistencias De Nomina	36		36
Solicitud De Traslado Por Permuta O Por Convocatoria.	35		35
Planta De Cargos	34		34
Evaluación De Desempeño	27		27
Reclamaciones Administrativas	22		22
Certificado De Ingresos Y Retenciones	20		20

Novedades De Establecimientos Educativos	18		18
Descuento De Salarios	17		17
Hojas De Vida (Documentación / Copias)	14	1	15
Cesantías Parciales O Definitivas Para Personal Administrativos	12	2	14
Evaluación De Periodo De Prueba	13		13
Terceros Por Libranzas	9		9
Certificado Laboral	8		8
Informes De Inspección Y Vigilancia	6		6
Presupuesto Fondos Servicios Educativos De Ie	6		6
Directrices Orden Nacional, Departamental Y/O Municipal.	4		4
Certificado De Historia Laboral De Directivos Docentes, Docentes O Administrativos	3		3
Creación Y/O Actualización En El Due De Establecimientos Educativos	2	1	3
Reconocimiento De Zona De Difícil Acceso	3		3
Solicitud De Ascenso Al Escalafón Docente Decreto 2277 De 1979 . Docentes Antiguos.	3		3
Bienes, Muebles E Inmuebles	2		2
Certificado De Establecimientos Educativos	2		2
Ciclo De Calidad		2	2
Gestión Uso E Implementación De Las Tic-Conectividad	2		2
Normatividad Sector Educativo	2		2
Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas Pecuniarios - Servicio Medico	2		2
Solicitud De Licencia, Comisiones O Permisos No Remunerados	2		2
Vacaciones	2		2
Valoraciones Medicas	2		2
Certificación Para Bono Pensional		1	1
Certificación Para Retiro De Cesantías Parciales O Definitivas De Personal Administrativo	1		1
Conceptos Jurídicos Relacionados Con El Sector Educativo	1		1
Estrategias Ampliación De Cobertura	1		1
Informes De Gestión Y Reportes De Contabilidad Establecimientos Educativos.	1		1
Infraestructura• Física	1		1
Necesidades De Recursos Establecimientos Educativas	1		1
Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas De Calidad - Directivos	1		1
Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas Pecuniarios - Asistencial	1		1
Quejas Contra Funcionarios	1		1
Recurso De Reposición	1		1
Salud Ocupacional			
Validación De Colegios Técnicos	1		1

Total, General	740	10	750
-----------------------	------------	-----------	------------

Tabla 26: Radicados SAC PENDIENTES según eje temático

En la Tabla 26 se visualiza los ejes temáticos que permite clasificar el aplicativo SAC, y específicamente los radicados asignados y en trámite, siendo el de mayor uso y en estado pendientes de responder al 31 de marzo de 2021 los siguientes: Certificado De Tiempo De Servicio De Docentes O Administrativos, Certificación salarial, Necesidades de Planta, Gestión Estratégica, Tramite De Prestaciones Sociales Y Económica Ante La Fiduprevisora, entre los más relevantes.

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

PUESTO	SECRETARIA	TOTAL	A TIEMPO	PORCENTAJE
51	GUAJIRA	1.632	1.428	87,500
52	CIENAGA	945	826	87,407
53	VALLE DEL CAUCA	903	766	84,828
54	ANTIOQUIA	7696	6518	84,693
55	BUENAVENTURA	296	244	82,432

Tabla 27: Puesto a diciembre 31 de 2020

La Tabla 27 muestra el ranking que lleva el Ministerio de Educación, respecto a la posición que ocupan las Secretarías de Educación a nivel nacional, con base en los radicados respondidos durante el mes, únicamente en el aplicativo **SAC**, es así que se ve el puesto 53 con un porcentaje del 84.828%, para la Secretaría de Educación del Valle del Cauca, del mes de marzo de 2021, subiendo cinco puestos respecto al mes de febrero, cuando se ocupó el puesto 58.

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

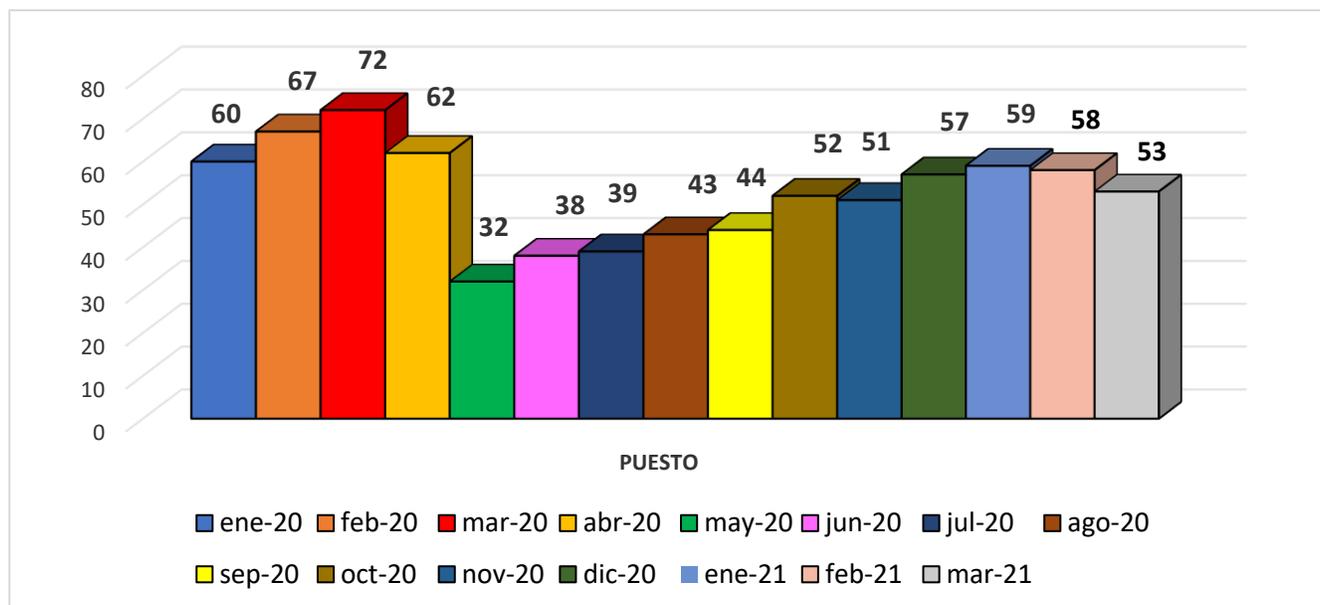


Gráfico 3: Puesto ocupado mes a mes dentro del Rankin Min educación

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

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

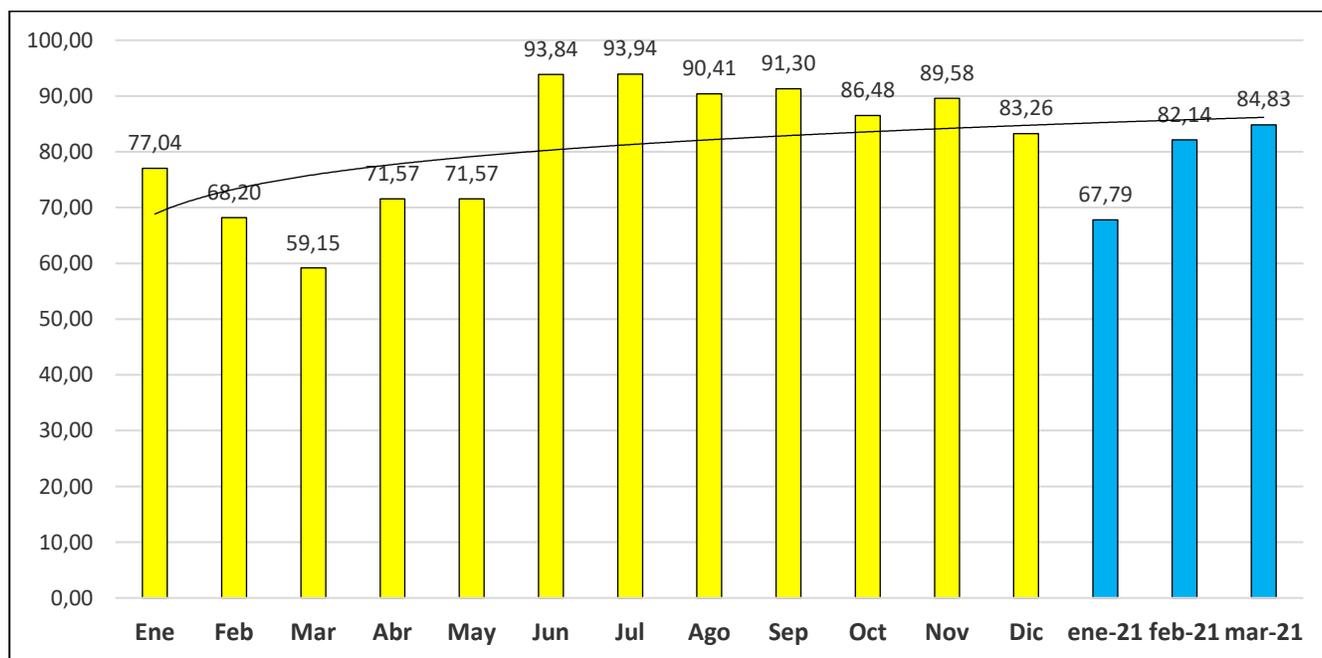


Gráfico 4: Comportamiento porcentual de respuesta a tiempo los radicados SAC mes a mes Secretaria Educación del Valle del Cauca

3) APLICATIVO PQRSD

COMPOSICION PQRSD AL 31 DE MARZO DE 2021		
Estado	Cantidad	%
Atendida	1594	92,73%
En proceso	125	7,27%
TOTAL	1719	100,00%

Tabla 29: Composición radicados PQRSD

Tabla 29: El aplicativo PQRSD con corte a 31 de marzo de 2021, presenta un acumulado de 1.719 radicados.

El aplicativo PQRSD respecto a ESTADO de los radicados presenta: (Atendida y En proceso), evidenciándose que el 92.73% están atendidos; equivalente a 1.594 radicados y 125 radicados en Proceso, quiere decir por responder de fondo y representan el 7.27% del total de radicados PQRSD.

Dependencia	jul	oct	nov	dic	ene	feb	mar	Total
Prestaciones sociales	0	0	2	4	8	8	13	35
Nómina	1	1	3	1	4	5	10	25
Planta	0	0	0	0	2	5	16	23
Personal	0	0	0	0	0	6	16	22
Inspección y Vigilancia	0	0	0	0	1	1	7	9
Financiera	0	0	1	4	0	0	0	5
Talento Humano	0	0	0	0	0	0	2	2
Despacho	0	0	0	0	0	0	2	2
Subsecretaria administrativa y financiera	0	0	1	0	0	0	0	1
Gestión administrativa	0	0	0	0	0	0	1	1
Total	1	1	7	9	15	25	67	125

Tabla 30: Radicados PQRSD por Dependencia mes a mes

De la Tabla 30 se evidencia que el área con radicados más antiguos en el aplicativo PQRSD o sede electrónica, está Prestaciones Sociales con 35, de noviembre, diciembre 2020 y enero 2021, todos ya vencidos y 21 de febrero y marzo de 2021, Nómina con 25 de los cuales 10 ya vencidos, Planta con 23 de los cuales 2 vencido, Personal con 22 sin vencer, Inspección y Vigilancia 9 de los cuales 1 vencido, Financiera 5 de los cuales todos están vencidos y Subsecretaria Administrativa y Financiera con 1 vencido.

dependencia	Estado	Consulta (30 días hábiles)	Denuncia (15 días hábiles)	Petición de documentos e información pública (10 días hábiles)	Petición de interés general o particular (15 días hábiles)	Petición entre autoridades (10 días hábiles)	Queja (15 días hábiles)	Reclamo (15 días hábiles)	Recurso (15 días hábiles)	Sugerencia (15 días hábiles)	Total general
Atención al ciudadano	Atendida			3	33		7	4			47
Total Atención al ciudadano				3	33		7	4			47
Despacho	Atendida				11					1	12
	En proceso				2						2
Total, Despacho					13					1	14
Escalafón	Atendida	2		2	44		1	1			50
Total, Escalafón		2		2	44		1	1			50
Gestión administrativa	Atendida			3	6		1				10
	En proceso				1						1
Total, Gestión administrativa				3	7		1				11
Gestión organizacional	Atendida				1						1
Total, Gestión organizacional					1						1
Inspección y vigilancia	Atendida	2	1	5	75		20		1	3	107
	En proceso	2		4	1			1	1		9
Total, Inspección y vigilancia		4	1	9	76		20	1	2	3	116
Jefe de personal	Atendida	1	1	17	134	1	7	5			166
	En proceso	2		9	8		2	1			22
Total, personal		3	1	26	142	1	9	6			188
Nomina	Atendida			1	124		7	26	1	2	161
	En proceso	2		4	11	1	6	1			25
Total Nomina		2		5	135	1	13	27	1	2	186
Financiera	Atendida				116		8	7		3	134
	En proceso				5						5
Total Oficina Financiera					121		8	7		3	139
Planta	Atendida			8	271	2	3	9		1	294

	En proceso			6	10	1	3	2	1		23
Total Planta de personal				14	281	3	6	11	1	1	317
Prestaciones sociales	Atendida	1		4	214	1	16	8		2	246
	En proceso	2		3	26	1	1	1	1		35
Total Prestaciones sociales		3		7	240	2	17	9	1	2	281
Servicios informáticos	Atendida			1	32		3				36
Total Servicios informáticos				1	32		3				36
Subsecretaría Administrativa y Financiera	Atendida				6			1		1	8
	En proceso				1						1
Total Subsecretaría Administrativa y Financiera					7			1		1	9
Subsecretaría de calidad	Atendida	1			26		1	1		1	30
Total Subsecretaría de calidad		1			26		1	1		1	30
Subsecretaría de cobertura	Atendida			2	36		1	2		1	42
Total Subsecretaría de cobertura				2	36		1	2		1	42
Talento humano	Atendida			5	222		16	6		1	250
	En proceso			2							2
Total Talento humano				7	222		16	6		1	252
Total general		15	2	79	1.416	7	97	76	5	16	1.719

Tabla 31: Radicados PQRSD en Proceso y por Tipo de Solicitud

De la Tabla 31 se observa el total de radicados PQRSD, tanto atendidas como en proceso, del cual se concluye que el área de Prestaciones Sociales con 35 radicados en proceso es la que más tiene por responder, de los cuales 26 son peticiones de interés general, seguida de Nómina con 25 en proceso, luego Planta con 23 radicados en proceso.

De la misma Tabla 31 se visualiza las áreas, el estado de la petición; ya sea atendida o en PROCESO, y de acuerdo con el tipo, de tal manera que el derecho de petición de interés general es el que más veces se repite con un total de 1.416.

Luego se encuentran las quejas con 97, Reclamos con 76, Petición de documentos e información pública con 79.

También es evidente en la Tabla 30 que el total de radicados a la fecha de corte del presente informe, en el aplicativo PQRSD es de 1.719 radicados y que las áreas con más radicados asignados es Planta con 317 radicados, Prestaciones Sociales 281, Talento Humano 252, Personal 188, Nómina 186, entre las más relevantes.

Areas	Responsable	Atendida	En proceso	Total general
Atención al ciudadano	German López Ante	47		47
Despacho	María Isabel Hernández Jaramillo	12	2	14
Escalafón	Eduardo Antonio Gómez	50		50
Gestión administrativa	Paola Andrea Martínez	10	1	11
Jefe de personal	Martha Yaneth Morales	25		25
	María Fernanda García Echeverry	141	22	163
Nomina	Daysi Lorena Galíndez Zapata	148	25	173
	María Olivia Gómez valencia	13		13
Financiera	Eligio Antonio Padilla	1		1
	José Alejandro Fossi falla	133	5	138
Planta de personal	Katherine escobar Solís	243		243
	Luis Alberto Monsalve	51	23	74
Prestaciones sociales	Cindy Michelle Jaimes	63		63
	Rodrigo Javier Jiménez León	25	33	58
	Jonathan Grain Álvarez	7	2	9
	Diana Marcela Pipicano	63		63
	Diego Varela	20		20
	Iuz Dary Minota	65		65
	Iuz Janeth carrillo de cruz	3		3
Servicios informáticos	Gustavo Constain	36		36
Subsecretaría de calidad	Ana Milena Ortiz Sánchez	30		30
Subsecretaría de cobertura	Oscar Eduardo Paz Ruiz	17		17
	Adriana Pérez Bolaños	25		25
Talento humano	Carlos Horacio Hernández Triana	80		80
	Janeth susana Salazar Viuche	10		10
	Sandra Milena Cerón	48	2	50
	Luz Stella Henao	112		112
Sub Secretaria Administrativa y Financiera	Claudia Yamileth Cerón	8	1	9
Gestión organizacional	Rubén Darío Núñez Alban	1		1
Inspección y Vigilancia	Celiar Aníbal Forero	22	8	30
	Nazly Romero Zamorano	85	1	86
Total, general		1.594	125	1.719

Tabla 32: Radicados PQRSD en Proceso

En la Tabla 32, se observa el área y funcionario con más radicados en proceso, así: Prestaciones Sociales, funcionario Rodrigo Javier Jiménez León con 54 radicados pendientes de responder, Nómina, funcionaria Daysi Lorena Galíndez Zapata con 25 radicados pendientes de responder, Planta, Luis Alberto Monsalve Rodríguez con 23, Personal, María Fernanda García Echeverry con 22.

Responsable	A tiempo	Fuera de tiempo	Vigentes	Total general
Daysi Lorena Galíndez Zapata	68	80	25	173
Katherine escobar Solís	165	78		243
José Alejandro Fossi falla	60	73	5	138
María Fernanda García Echeverry	70	71	22	163
Luis Alberto Monsalve	3	48	23	74
Cindy Michelle Jaimes	20	43		63
Luz Stella Henao	84	28		112
Rodrigo Javier Jiménez León	7	18	33	58
Adriana Pérez Bolaños	10	15		25
Luz Dary Minota	50	15		65
Sandra Milena Cerón Jara	33	15	2	50
Carlos Horacio Hernández Triana	66	14		80
German López Ante	34	13		47
Nazly Romero Zamorano	74	11	1	86
Celiar Aníbal Forero	13	9	8	30
Ana Milena Ortiz Sánchez	22	8		30
Claudia Yamileth Cerón		8	1	9
Eduardo Antonio Gómez	42	8		50
Diana Marcela Pipicano	56	7		63
Jonathan Grain Álvarez	1	6	2	9
Oscar Eduardo Paz Ruiz	12	5		17
Gustavo Constain	33	3		36
Janeth susana Salazar Viuche	7	3		10
María Isabel Hernández Jaramillo	9	3	2	14
María Oliva Gómez Valencia	10	3		13
Martha Yaneth Morales	22	3		25
Diego Varela	18	2		20
Eligio Antonio Padilla Garizado		1		1
Paola Andrea Martínez	9	1	1	11
Rubén Darío Núñez Alban		1		1
Luz Janeth carrillo de cruz	3			3
Total, general	1.001	593	125	1.719

Tabla 33: Radicados PQRSD

En la Tabla 33 se observa la lista de funcionarios/contratistas con mayor número de radicados del aplicativo PQRSD – sede electrónica, respondidos fuera de tiempo, iniciando con Daysi

loreña Galíndez con 80 radicados, seguido de Katherine Escobar Solís con 78, José Alejandro Fossi Falla con 73, María Fernanda García Echeverry con 61 radicados, Luis Alberto Monsalve con 48, Cindy Michelle Jaimes 43, Luego Luz Stella Henao con 28, Rodrigo Javier Jiménez León con 18, Adriana Pérez Bolaños, Luz Dary Minota y Sandra Milena Cerón con 15 cada una, Carlos Horacio Hernández Triana 14, Germán López 13 y Nazly Romero Zamorano con 11; entre los más relevantes.

Funcionario/Dependencia	jul	oct	nov	dic	ene	feb	mar	Total
Rodrigo Javier Jiménez León	0	0	2	3	8	8	12	33
Daysi Lorena Galíndez Zapata	1	1	3	1	4	5	10	25
Luis Alberto Monsalve	0	0	0	0	2	5	16	23
María Fernanda García Echeverry	0	0	0	0	0	6	16	22
Celiar Aníbal Forero	0	0	0	0	0	1	7	8
José Alejandro Fossi falla	0	0	1	4	0	0	0	5
Jonathan Grain Álvarez	0	0	0	1	0	0	1	2
María Isabel Hernández Jaramillo	0	0	0	0	0	0	2	2
Sandra Milena Cerón Jara	0	0	0	0	0	0	2	2
Claudia Yamileth Cerón	0	0	1	0	0	0	0	1
Paola Andrea Martínez	0	0	0	0	0	0	1	1
Nazly Romero Zamorano	0	0	0	0	1	0	0	1
TOTAL	1	1	7	9	15	25	67	125

Tabla 34: Radicados PQRSD mes a mes por funcionario

De la Tabla 34 se observa el listado de funcionarios/contratistas con radicados pendientes de responder por el aplicativo PQRSD mes a mes, siendo Rodrigo Javier Jiménez León quien más tiene con 33, seguido de Daysi Lorena Galíndez Zapata con 25, luego Luis Alberto Monsalve con 23, María Fernanda García Echeverry con 22, Celiar Aníbal Forero 8, José Alejandro Fossi con 5, Jonathan Grain Álvarez con 2, María Isabel Hernández Jaramillo con 2, Claudia Yamileth Cerón 1, Paola Andrea Martínez 1 y Nazly Romero Zamorano 1; siendo lo más relevante los que tienen radicados vencidos y que son los que están de julio a diciembre 2020 y enero 2021.

Término	Total	%
A tiempo	1.001	58,23%
Fuera de tiempo	593	34,50%
Vigentes	125	7,27%
Total general	1.719	100,00%

Tabla 35: Radicados totales de PQRSD por Término

De la Tabla 35 se observa que el 58.23% del total de los radicados PQRSD han sido respondidos a tiempo, el 34.50% fuera de tiempo y quedan pendientes por responder 125, equivalentes al 7.27%.

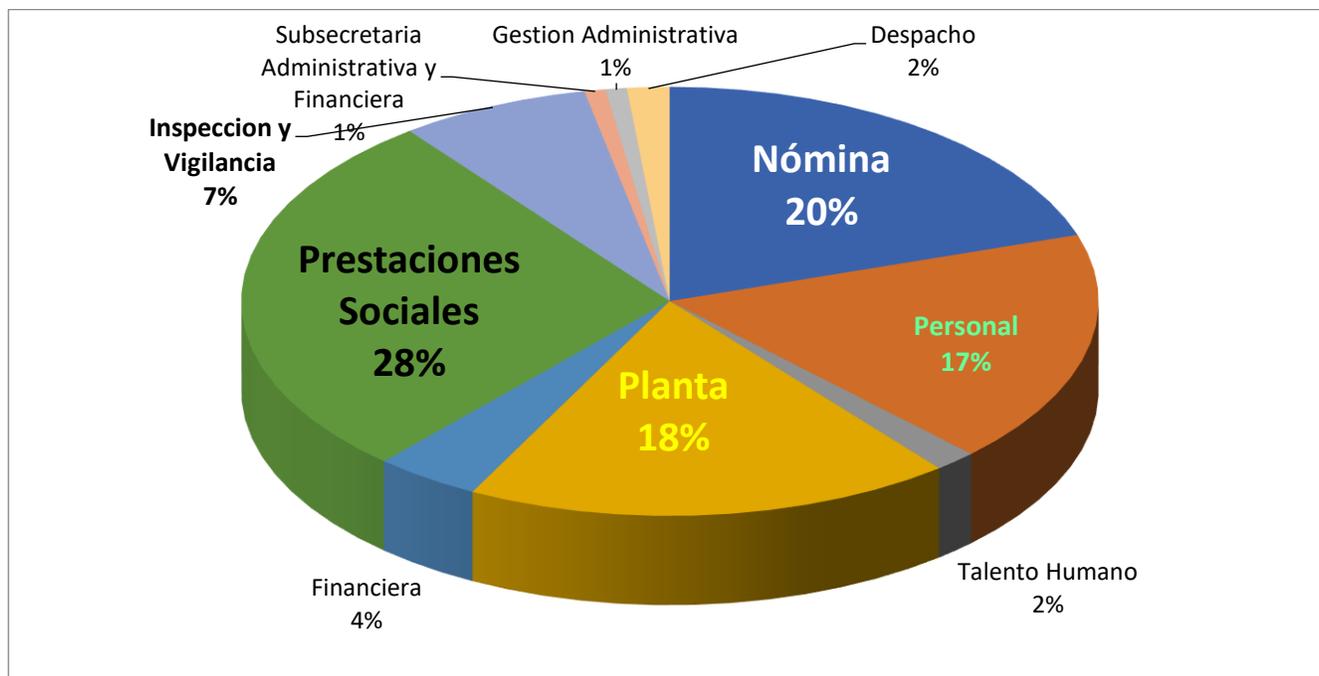


Gráfico 5: Participación porcentual por Dependencia en radicados pendientes aplicativo PQRSD

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

CONSOLIDADO AL 31 DE MARZO DE 2021	
Aplicativo	Cantidad
SADE	9.836
SAC	9.797
PQRSD	1.719
TOTAL	21.352

Tabla 36: Total radicados en los tres aplicativos

De la Tabla 36 Se concluye que el total general de los radicados en los tres aplicativos para la Secretaria de Educación del Valle del Cauca de enero 1 a enero 2020 al 31 de marzo de 2021 es de 21.352, con un incremento de 1.648 comparado con los 19.704 del mes de febrero de 2021

La participación porcentual de cada uno de los aplicativos se visualizada en la Tabla 37, teniendo en cuenta que el aplicativo SADE es el que mayor participación tiene con el 46.07%, seguido del SAC con el 45.88% y por último el aplicativo PQRSD con el 8.05%.

CONSOLIDADO AL 31 DE MARZO DE 2021		
Aplicativo	Cantidad	%
SADE	9.836	46.07%
SAC	9.797	45.88%
PQRSD	1.719	8.05%
TOTAL	21.352	100%

Tabla 37: Participación porcentual de cada uno de los aplicativos

Teniendo en cuenta la importancia de los radicados PENDIENTES en todos los aplicativos, se debe conocer que participación tienen dentro del gran total de radicados asignados a la Secretaría de Educación del Valle del Cauca, con el fin de focalizar las causas y tomar decisiones para minimizar, hasta eliminar las demoras en las respuestas de radicados, razón por la cual se presenta la Tabla 38.

Estado	SADE	SAC	PQRSD	Total
FINALIZADO	9.276	9.047	1.594	19.917
PENDIENTE	560	750	125	1.435
Total	9.836	9.797	1.719	21.352

Tabla 38: Participación de radicados Pendientes en los tres aplicativos

De la Tabla 39 se evidencia que los radicados totales **pendientes** de darles respuestas son 1.435, y que al relacionarlo con el total de radicados asignados a la Secretaría de Educación del Valle del Cauca, correspondientes a 21.352, equivale a un valor de 6.72%, reflejándose una disminución del **0.81%**, comparado con los 1.484 radicados pendientes que había a 28 de febrero de 2021 y el total de 19.704 a esa misma fecha.

Estado	Total, general	%
FINALIZADO	19.917	93,28%
PENDIENTE	1.435	6.72%
Total	21.352	100%

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

De la Tabla 39 se evidencia y confirma que los radicados pendientes de darles respuesta, en términos porcentuales, comparado con el total de radicados asignados a la Secretaría de Educación del Valle del Cauca, hasta el 31 de marzo de 2021 ascienden al 6.72%.

Área	Finalizado	Pendiente	Total	% Finalizado	% Pendiente
Nómina	2.198	400	2.598	84,60%	15,40%
Inspección y Vigilancia	507	55	562	90,21%	9,79%
Personal	3.686	336	4.022	91,65%	8,35%
Prestaciones Sociales	3.746	273	4.019	93,21%	6,79%
Financiera	454	33	487	93,22%	6,78%
Despacho Secretaria de Educación	73	5	78	93,59%	6,41%
Planta	2.186	101	2.287	95,58%	4,42%
Talento Humano	4.627	197	4.824	95,92%	4,08%
Subsecretaría de Calidad Educativa	261	9	270	96,67%	3,33%
Oficina Jurídica	72	2	74	97,30%	2,70%
Gestión Administrativa	388	7	395	98,23%	1,77%
Escalafón	589	9	598	98,49%	1,51%
Atención al Ciudadano	284	3	287	98,95%	1,05%
Subsecretaria Administrativa y Financiera	201	2	203	99,01%	0,99%
Servicios informáticos	240	2	242	99,17%	0,83%
Subsecretaría de Cobertura Educativa	341	1	342	99,71%	0,29%
Comunicaciones	8	0	8	100,00%	0,00%
Gestión Organizacional	8	0	8	100,00%	0,00%
Oficina Primera Infancia	3	0	3	100,00%	0,00%
Planeación Educativa	20	0	20	100,00%	0,00%
(en blanco)	25	0	25	100,00%	0,00%
Total general	19.917	1.435	21.352		

Tabla 40: Participación porcentual radicados Pendientes por área

De la Tabla 40 es evidente que las áreas con mayor porcentaje de radicados pendientes de responder en los tres aplicativos al 31 de marzo de 2021 es: Nómina 15.40%, Inspección y Vigilancia 9.79%, Personal 8.35%, Prestaciones Sociales 6.79%, Financiera 6.78%, Despacho Secretaria de Educación 6.41%, Planta 4.42%, Talento Humano 4.08% entre los más representativos.

Seguidamente se encuentran áreas con un porcentaje de radicados pendientes de responder en un porcentaje entre el 3.33% y 0.00%, como son en su orden: Subsecretaria de Calidad Educativa, Oficina Jurídica, Gestión Administrativa, Escalafón, Atención al Ciudadano.

Es de resaltar las áreas de Gestión Organizacional, Comunicaciones, Oficina Primera Infancia y Planeación porque tienen 0% de radicados pendientes de responder a la fecha de corte; 31 de marzo de 2021.

Dependencia	feb	mar	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	TOTAL
Nómina		3	2	2	4	19	30	42	52	32	75	139	400
Personal								1		3	47	285	336
Prestaciones Sociales	3	2				6	2	11	14	23	49	163	273
Talento Humano									3		45	149	197
Planta										2	28	71	101

Tabla 41: Radicados por Dependencia Pendientes mes a mes

De la Tabla 41 se visualiza que el área de Nómina es la que mayor número de radicados pendientes tiene por responder en los tres aplicativos a 31 de marzo de 2021 con 400, con el agravante que aún le quedan de los meses más antiguos; enero, marzo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre 2020 y enero 2021, seguida de Personal con 336, Prestaciones Sociales con 273 y también con radicados vencidos, Talento Humano 197, Planta 101.

Dependencia	feb	mar	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	TOTAL
Inspección y Vigilancia										1	4	50	55
Financiera								1	15	1	7	9	33

Tabla 42: Radicados por Dependencia Pendientes mes a mes

De la Tabla 42 se visualiza las áreas con radicados pendientes de responder en un rango de 55 a 33, siendo lo más relevante las áreas con radicados de meses noviembre y diciembre 2020 como es Financiera porque ya son radicados vencidos.

Dependencia	feb	mar	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	TOTAL
Escalafón												9	9
Subsecretaría de Calidad Educativa								2			2	5	9
Gestión Administrativa												7	7
Despacho												5	5
Atención al Ciudadano												3	3
Oficina Jurídica												2	2
Servicios Informáticos											1	1	2
Subsecretaría Administrativa y Financiera								1				1	2
Subsecretaría de Cobertura Educativa												1	1
Total	3	5	2	2	4	25	32	58	84	62	258	900	1.435

Tabla 43: Radicados por áreas Pendientes mes a mes

De la Tabla 43 se evidencia que existen áreas con radicados pendientes de responder como Escalafón, Subsecretaria de Calidad Educativa, Gestión Administrativa, Despacho, Atención al Ciudadano, Oficina Jurídica, Servicios Informáticos, Subsecretaria administrativa y Subsecretaria de Cobertura Educativa, siendo lo más crítico el caso de Subsecretaria Educativa y Subsecretaria Administrativa y Financiera Educativa porque tienen radicados vencidos y se les debe priorizar para darle respuesta de fondo.

Funcionario/contratista	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	TOTAL
Daysi Lorena Galíndez Zapata			3			2	2	4	18	30	40	50	29	65	123	366
Luis Alberto Monsalve													2	68	182	252

Tabla 44: Radicados Totales pendientes por funcionario mes a mes

En la Tabla 44 se visualiza los primeros funcionarios con mayor número de radicados pendientes de responder en los tres aplicativos, siendo el primero Daysi Lorena Galíndez con 366 de los meses de marzo 3, junio 2, julio 2, agosto 4, septiembre 18, octubre 30, noviembre 40, diciembre 50; vencidos y radicados sin vencer de febrero 65 y marzo 123.

De igual manera está Luis Alberto Monsalve, quien tiene a la fecha de corte, 252 radicados de los cuales 2 son vencidos, correspondientes a enero 2021.

Funcionario/contratista	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	TOTAL
Rodrigo Javier Jimenez León			1						2		2	3	8	10	58	84
Diana Marcela Díaz Tamayo														4	76	80
Carolina Duque Giraldo														1	78	79
María Fernanda Bejarano Quintero														13	46	59
Jenny Tatiana Barbosa Restrepo											2	4	9	18	19	52
Celiar Aníbal Forero															50	50
María Fernanda García Echeverry														8	40	48
Jonathan Grain Álvarez		3	1						4	2	2	2		1	27	42
Paola Andrea Liz Lasso											1		3	14	22	40
Cindy Michelle Jaimes Sandoval														7	18	25
Cinthia Darling Jimenez Ortiz														6	18	24
Doris Calderón Giraldo											1			6	11	18
Alejandro Fossi Falla												12	1	4		17
Fred Jose Quintero Palomeque														3	8	11
María Patricia Fernández Prada															11	11

Tabla 45: Radicados Totales pendientes por funcionario mes a mes

De la Tabla 45 Se evidencia radicados pendientes entre 84 y 11; como es el caso de Rodrigo Javier Jimenez Leon con 84, de los cuales 26 están vencidos. Así mismo con radicados vencidos se encuentran Jenny Tatiana Barbosa Retrepo, Jonathan Grain, Paola Andrea Liz Laso, Doris Calderón Giraldo y Alejandro Fossi Falla

Funcionario/contratista	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	TOTAL
Maria del Pilar Valencia Gálvez															9	9
Maria Eugenia Tascón Hurtado															9	9
Paola Tatiana Ortiz Pineda															9	9
Consuelo Riascos R.															8	8
Sandra Milena Cerón													1		7	8
Juan Sebastian Carvajal Ramírez												1	1	1	4	7
Martha Cecilia Franco								1					1	2	3	7
Paola Andrea Balanta Riascos														1	6	7
Paola Andrea Valencia Henao											1	2	1		3	7
David Alexander Cruz Arango											3			3		6
Gustavo Adrián Ospina Rincón											1	2	1	2		6
Jose Alejandro Fossi Falla												5				5
Lyda Andrea Cárdenas Valencia															5	5
Maria Isabel Hernandez Jaramillo															5	5
Jazmin Álzate Urrea														4	1	5
Álvaro Zuluaga Cardona															4	4
Gustavo Hernando Martinez Molano												1	1		2	4
Héctor Fabio Llanos Garcia															4	4
Leonel Bonilla Sanchez											1		1		2	4
Luz Estella Henao Cortez												2		2		4
Ana Milena Ortiz											1			1	1	3
Miguel Ángel Charria														1	2	3
Mónica Lorena Gonzalez															3	3
Sara Diana Urbano Burbano														1	2	3
Sullenny Sarmiento Meneses															3	3

Tabla 46: Radicados Totales pendientes por funcionario mes a mes

En la Tabla 46 se observa la lista de funcionarios/contratistas con radicados pendientes de responder menores de 9 y mayores de 3, correspondientes a los tres aplicativos, donde resaltan los vencidos, como es el caso José Alejandro Fossi con 5 radicados vencidos, Paola Andrea Valencia Henao puesto que tiene 4 radicados vencidos, al igual que Gustavo Adrián Ospina, David Alexander Cruz Arango con 3, entre los más representativos.

Funcionario/contratista	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	TOTAL
Amalfy Liliana Grueso Estacio															2	2
Angie Yulieth Ospina Perez															2	2
Cristhian Rodriguez Tapia														1	1	2
Jimmy Montañez Gaviria														1	1	2
Juan Camilo Rayo Rosero															2	2
Juan Carlos Montoya Martinez															2	2
Juliana Mera Gonzalez														1	1	2
Maria Oliva Gomez Valencia													1		1	2
Néstor Hernán Sanchez Valencia															2	2
Paola Andrea Montaño Urbano															2	2
Paola Andrea Vélez Martinez															2	2
Xavier Gomez Rodriguez															2	2
Albeiro Pescador															1	1
Alexandra Abadía															1	1
Carmen Eugenia Garcia Astudillo															1	1
Claudia Yamileth Cerón															1	1
Eduardo Antonio Gomez Salcedo															1	1
Edwin Vallejo Santacruz															1	1
Lisette Johana Osorio Torres															1	1
Luis Alfredo Manzano Gutiérrez															1	1
Luz Stella Giraldo Gomez															1	1
Nazly Romero Zamorano															1	1
Oberney Yagari Gonzalez															1	1
Paola Andrea Martinez															1	1
Rubén Darío Lopez Titimbo												1				1
Willian Emir Mosquera Moreno															1	1
Yised Alejandra Rodriguez Rojas															1	1

Tabla 47: Radicados Totales pendientes por funcionario mes a mes

De la tabla 47 se observa los funcionarios y contratistas con radicados pendientes de responder entre 2 y 1, de donde María Oliva Gomez Valencia y Rubén Darío López Titimbo, porque tienen radicados vencidos sin responder.

Estado	Área	Cantidad	%
Pendiente	Nómina	400	27,87%
	Personal	336	23,41%
	Prestaciones Sociales	273	19,02%
	Talento Humano	197	13,73%
	Planta	101	7,04%
	Inspección y Vigilancia	55	3,83%
	Financiera	33	2,30%
	Escalafón	9	0,63%
	Subsecretaría de Calidad Educativa	9	0,63%
	Gestión administrativa	7	0,49%
	Despacho	5	0,35%
	Atención al Ciudadano	3	0,21%
	Oficina Jurídica	2	0,14%
	Servicios Informáticos	2	0,14%
	Subsecretaria Administrativa y Financiera	2	0,14%
	Subsecretaria de Cobertura Educativa	1	0,07%
Total general		1.435	100%

Tabla 48: Radicados Totales pendientes por Área y peso porcentual

La **Tabla 48** es el reflejo de la situación a 31 de marzo de 2021 de los radicados vencidos y pendientes por responder; donde el 27.87% corresponden al área de Nómina, 23.41% a Personal 21.70%, Prestaciones Sociales 19.02%, Talento Humano 13.73%, y el 14.77% a otras áreas de la Subsecretaria Administrativa y Financiera distribuido en Planta, Financiera, Inspección y Vigilancia, Atención al Ciudadano, Gestión Administrativa, Servicios Informáticos, Escalafón.

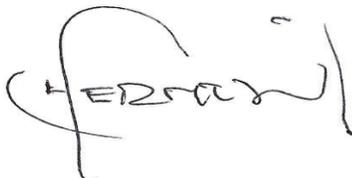
De otro lado está la Subsecretaria de Calidad Educativa que aporta el 0.63% al gran total, que si bien es cierto no es comparable con los porcentajes anteriores si es necesario hacerle seguimiento, para que sean finalizados, más aún cuando está concentrado en una persona.

La Subsecretaria de Cobertura Educativa aporta un 0.07% al gran total.

RECOMENDACIONES, ESTRATEGIAS Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO

- 1) Continuar con el seguimiento al plan de mejora de Control Interno, enfatizando en tomar medidas efectivas por parte de la líder Talento Humano y líderes de procesos de Nómina, Personal Prestaciones Sociales y Planta, para que los funcionarios/contratistas que no han avanzado en la finalización de los radicados vencidos y contemplados en dicho plan den respuesta de fondo a esos radicados a más tardar el 30 de abril de 2021.
- 2) Implementar reuniones semanales con la Subsecretaria Administrativa y Financiera donde se genere un espacio para la que la Oficina de Atención al Ciudadano, presente el estado actual de los radicados pendientes de responder y vencidos, con el fin de ser priorizados por los Responsables de Área, garantizando que sea de conocimiento de ellos y procedan a solicitar la finalización por parte del personal de sus áreas.
- 3) Continuar con la implementación de la constancia o paz y salvo de radicados para los funcionarios/contratistas retirados o trasladados de la Secretaria de Educación.
- 4) Continuar con la elaboración y publicación del informe semanal y mensual del estado de los radicados para ser consultado por los Subsecretarios, Jefes de Oficina y Responsables de Área en el seguimiento y control de los radicados para ser respondidos de fondo y dentro de los tiempos preestablecidos de Ley.
- 5) Emitir una circular a Subsecretarios, Jefes de Oficina y Responsables de Área; recordando acciones a implementar, para que los requerimientos hechos a la Secretaria de Educación sean respondidos de fondo y dentro de los tiempos preestablecidos de Ley.
- 6) Prever antes del 30 de abril 2021 la terminación de contratos para que los contratistas finalicen o entreguen con el suficiente tiempo a sus supervisores de contrato los radicados que no alcancen a finalizar, así como exigirles los paz y salvos de los radicados en los aplicativos SADE, SAC y PQRSD antes de salir.

Atentamente,



HÉCTOR HERNÁN MESA VÁSQUEZ

Profesional Especializado - Oficina de Atención al Ciudadano

Abril 17 de 2021