



**GOBERNACIÓN  
VALLE DEL CAUCA**  
Secretaría de Educación

## **INFORME MENSUAL DE LOS APLICATIVOS SADE-SAC y SEDE ELECTRONICA DE ATENCIÓN AL USUARIO A 31 DE MAYO DE 2021**

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

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

Luego se presenta un informe independiente con el análisis de cada uno de los tres aplicativos en cuestión; iniciando por el aplicativo: Sistema de Administración Documental – SADE, implementado por el Departamento del Valle del Cauca para hacer seguimiento a las solicitudes presentadas de forma presencial por los ciudadanos y en nuestro caso por nuestro cliente interno, como lo son los docentes, administrativos docentes y demás funcionarios y contratistas de la Secretaria y en menor medida entidades del orden nacional, departamental y municipal, empresas y particulares en general.

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

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

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

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

## 1) APLICATIVO SADE

<b>COMPOSICION SADE AL 31 DE MAYO DE 2021</b>		
<b>Estado</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Archivado</b>	9665	97,36%
<b>Activos</b>	250	2,52%
<b>Inactivo</b>	12	0,12%
<b>TOTAL</b>	<b>9.927</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 1:** Composición radicados SADE

Según la Tabla 1, El aplicativo SADE en lo corrido del año 2020 y hasta el 31 de mayo de 2021, presenta un acumulado de 9.927, un incremento de 48 radicados, comparado con los 9.879 radicados que había al 31 de abril 2021.

El aplicativo SADE respecto a ESTADO de los radicados presenta: (Archivado, Activo e inactivo), evidenciándose que el 97.36% están archivados, equivalente a 9.665 radicados.

De la Tabla 1 se observa que los radicados **ACTIVOS** en el SADE, equivalentes a **250**, comparado con los 506 que existían al 31 de abril 2021; presentándose una disminución de 256 radicados, correspondiente al 49.41%.

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.

En la Tabla 2 que se presenta a continuación, se observa que el área con mayor número de radicados pendientes es **Prestaciones Sociales** con 136, siendo lo más crítico los correspondientes al año Dos Mil Veinte; por estar vencidos y que ascienden a 7.

También resalta el caso del área de **Personal**, ya que, aunque tiene menos radicados pendientes de responder con 36, posee 1 radicado vencidos del año 2020.

Áreas	año 2020					año 2021					Total
	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	
<b>Prestaciones Sociales</b>				4	3		5	14	71	33	130
<b>Personal</b>			1			1		2	7	25	36
<b>Nómina</b>		1					6	9	6	13	35
<b>Planta</b>	1				2			8	9	1	21
<b>Atención al Ciudadano</b>								2	1	6	9
<b>Talento Humano</b>								1	3	3	7
<b>Inspección y Vigilancia</b>								2	2		4
<b>Financiera</b>								2		1	3
<b>Subsecretaria de Calidad Educativa</b>								2	1		3
<b>Gestión Administrativa</b>									2		2
<b>Total general</b>	1	1	1	4	5	1	11	42	102	82	250

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

El área de **Nómina** sigue en su orden con mayor número de radicados pendientes de responder con 35; con un radicado vencido del 2020.

De ahí en adelante se destacan las áreas de Planta, Atención al Ciudadano, Talento Humano, Inspección y Vigilancia, Financiera, Subsecretaria de Calidad Educativa, Gestión Administrativa.

De otro lado, se debe hacer el reconocimiento a las áreas de Gestión Administrativa; porque los radicados que les aparece, están dentro de los tiempos previstos de Ley.

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

De la Tabla 2 también resalta la gran cantidad de radicados ACTIVOS que presenta el aplicativo SADE por los meses de abril y mayo 2021 y que ascienden a 184; distribuidos en las áreas de **Prestaciones Sociales, Planta y Personal**, entre las más representativas.

Funcionario/Dependencia	ene	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	Total
Paola Andrea Valencia Henao					1	1			3	29	5	39

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

De la Tabla 3 se visualiza que, el funcionario con mayor número de radicados Paola Andrea Valencia Henao, del área de Prestaciones Sociales con 39 radicados pendientes de responder y de los cuales 5 están vencidos, correspondientes a los meses de noviembre, diciembre 2020 y marzo 2021.

Funcionario/Dependencia	ene	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	Total
Rodrigo Javier Jiménez León									4	13	19	36
Daysi Lorena Galíndez			1					5	9	6	10	31
María Fernanda García Echeverry				1					1	3	22	27
Gustavo Hernando Martínez Molano									1	14	6	21
Luis Alberto Monsalve Rodríguez		1				2			8	9	1	21
Jonathan Grain Álvarez								1	2	8	1	12

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

La Tabla 4 relaciona los funcionarios/contratistas con radicados pendientes de responder y vencidos, entre 36 y 12, donde se encuentran casos como el de Rodrigo Javier Jiménez con 36, Daysi Lorena Galíndez 31, María Fernanda García Echeverry 27, Gustavo Hernando Martínez Molano 21, Luis Alberto Monsalve Rodríguez 21, Jonathan Grain Álvarez 12; los cuales se debe priorizar y finalizar principalmente los de agosto, septiembre, octubre, diciembre de 2020 y febrero, marzo 2021 por estar vencidos.

Funcionario/Dependencia	ene	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	Total
Angie Yulieth Ospina Pérez									2	1	6	9
Juan Sebastián Carvajal Ramírez								1	1	4	1	7
David Alexander Cruz Arango					3			3				6
Cinthia Darling Jiménez									1	2	2	5
Cristhian Rodríguez Tapia										4		4
Fred José Quintero Palomeque								2		1		3
Mónica Lorena González									3			3
Paola Andrea Liz Lasso										2	1	3
Yised Alejandra Rodríguez Rojas									1	2		3

**Tabla 5:** funcionarios con SADE ACTIVOS antiguos

La Tabla 5 muestra el listado de funcionarios/contratistas con radicados entre 9 y 3, mes a mes, pendientes de responder, y también vencidos como es el caso de David Alexander Cruz Arango, Fred José Quintero Palomeque, Juan Sebastián Carvajal, Angie Yulieth Ospina, Cinthia Darling Jiménez, Mónica Lorena González y Yised Alejandra Rodríguez; 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: Cristian Rodríguez Tapia, y Paola Andrea Liz Lasso.

Funcionario/Dependencia	ene	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	Total
Ana Milena Ortiz Sánchez									1	1		2
Dorys Calderón Giraldo											2	2
María Eugenia Tascón Hurtado									1		1	2
Paola Andrea Vélez Martínez										2		2
Angy Viviana Gómez Marín	1											1
Celiar Aníbal Forero									1			1
Jenny Tatiana Barbosa Restrepo											1	1
Juliana Mera González											1	1
Luis Fernando Saavedra Prado									1			1
Maricel Legro Vinasco									1			1
Martha Cecilia Franco								1				1
Miguel Ángel Charria								1				1
Orlando García Libreros										1		1
Paola Andrea Montano Urbano										1		1
Paola Tatiana Ortiz Pineda										1		1
Sara Diana Urbano									1			1
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>42</b>	<b>104</b>	<b>79</b>	<b>250</b>

**Tabla 6:** funcionarios con SADE ACTIVOS antiguos

En la Tabla 6 se visualiza los funcionarios/contratistas con radicado entre 2 y 1, de los cuales los más críticos son los casos de VENCIDOS, de meses de enero 2020 y febrero, marzo 2021, caso específico de Angie Viviana Gómez Marín, Martha Cecilia Franco, Miguel Ángel Charria.

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.

Areas	Activo	Archivado	Total	% Activo	% Archivado
Prestaciones Sociales	130	1443	1573	8%	92%
Inspección Y Vigilancia	4	132	136	3%	97%
Subsecretaria De Calidad Educativa	3	115	118	3%	97%
Planta	21	873	894	2%	98%
Nomina	35	1603	1638	2%	98%
Personal	36	1793	1829	2%	98%
Financiero	3	247	250	1%	99%
Gestión Administrativa	2	260	262	1%	99%

**Tabla 7:** Dependencias con porcentaje de radicados SADE ACTIVOS

De la Tabla 7 se concluye que las áreas de Prestaciones Sociales, Inspección y Vigilancia y Subsecretaría de Calidad son las que presentan el mayor valor porcentual de radicados **%Activo** con el 8%, 3% y 3% 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 30 de abril de 2021.

Luego aparecen áreas con porcentajes entre dos y uno por ciento.

Areas	Activo	Archivado	Total	% Activo	% Archivado
Talento Humano	7	2395	2402	0%	100%
Comunicación		3	3	0%	100%
Contratista		7	7	0%	100%
Despacho		63	63	0%	100%
Escalafón		220	220	0%	100%
Gestión Organizacional		4	4	0%	100%
Jurídico		66	66	0%	100%
Planeación Educativa		14	14	0%	100%
Servicios Informáticos		11	11	0%	100%
Subsecretaria De Cobertura Educativa		225	225	0%	100%
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera		149	149	0%	100%

**Tabla 8:** Dependencias con porcentaje de radicados SADE **ACTIVOS**

En la Tabla 8 también se evidencia las áreas con porcentajes de 0% respecto a la relación de radicados **ACTIVOS** y el total de radicados recibidos por área, como es Talento Humano, Comunicación, Contratista, Despacho, Escalafón, Gestión Organizacional, Jurídica, Planeación Educativa, Servicios Informáticos, Subsecretaría de Cobertura y Subsecretaría Gestión Administrativa y Financiera.

Areas	Activo	Archivado	Total	% Activo	% Archivado
Comunicación		3	3	0%	100%
Contratista		7	7	0%	100%
Despacho		63	63	0%	100%
Escalafón		220	220	0%	100%
Gestión Organizacional		4	4	0%	100%
Jurídico		66	66	0%	100%
Planeación Educativa		14	14	0%	100%
Servicios Informáticos		11	11	0%	100%
Subsecretaria De Cobertura Educativa		225	225	0%	100%
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera		149	149	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.

Areas	Acciones de Tutela	Derechos de Petición	Generales - Recibido	Otros	Recursos	Total general
Talento Humano	1	44	2354	3		2402
Personal	1	232	1584	11	1	1829
Nomina	1	253	1377	7	1	1639
Prestaciones Sociales		213	1249	92	19	1573
Planta		55	837	2		894
Gestión Administrativa		8	253	1		262
Financiero		125	126			251
Subsecretaria De Cobertura Educativa		7	218			225
Escalafón		9	207	4		220
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera	42	4	103			149
Inspección Y Vigilancia		18	116	2		136
Subsecretaria De Calidad Educativa		2	115		1	118
Jurídico	27		39			66
Despacho			62	1		63
Atención Al Ciudadano		5	55	1		61
Planeación Educativa			14			14
Servicios Informáticos		2	8	1		11
Contratista			7			7
Gestión Organizacional			4			4
Comunicación			3			3
<b>Total general</b>	<b>72</b>	<b>977</b>	<b>8731</b>	<b>125</b>	<b>22</b>	<b>9927</b>

**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 22 recursos para el área de Prestaciones Sociales 19, Personal 1, Nómina 1, Subsecretaria de Calidad Educativa 1. También se encuentran 977 derechos de petición, 8731 generales recibidos, 125 otros y 72 tutelas.

Así mismo se analiza de la Tabla 10, que Talento Humano es la que más radicados pendientes y vencidos tiene con **2402**, de los cuales 44 son Derechos de Petición, 2354 Generales Recibidos, 3 Otros y 1 tutela.

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

### INDICADOR DE PQRS REICIBIDAS MENSUALMENTE VS LAS ATENDIDAS EN EL MISMO PERIODO DE TIEMPO DE APLICATIVOS SADE Y PQRS

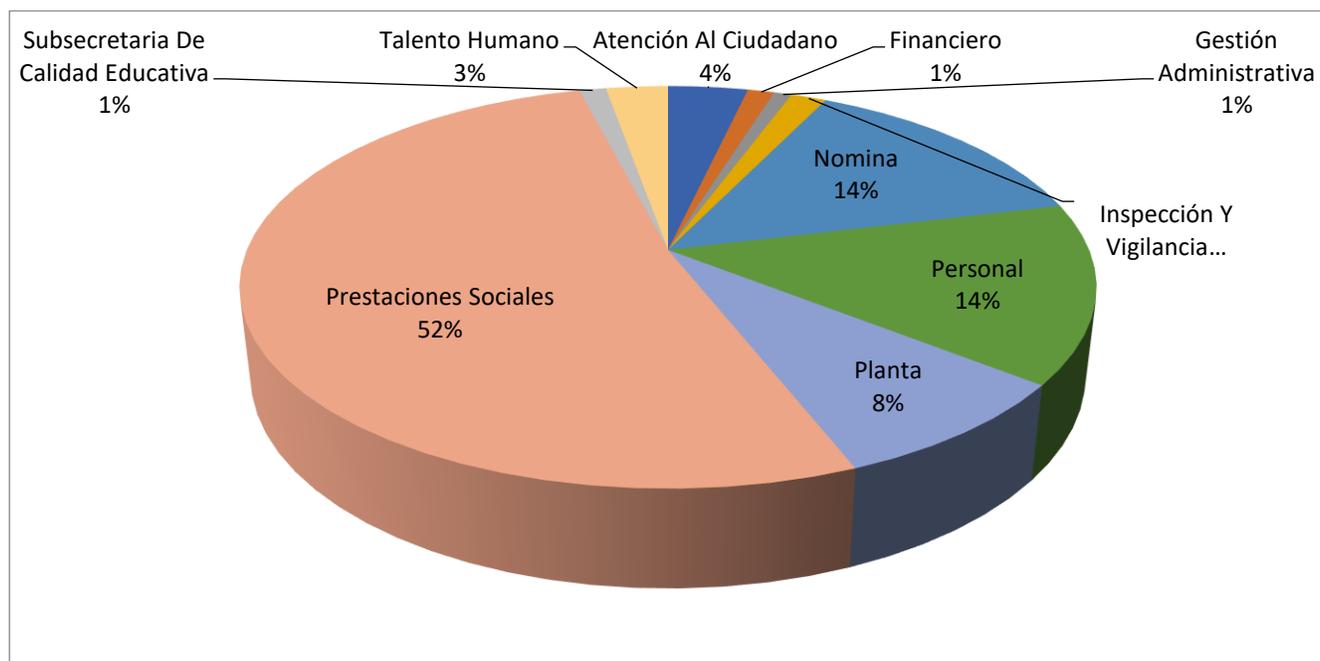
Periodo	Programado	Ejecutado	%
Ene	658	273	41,49%
Feb	791	411	51,96%
Mar	766	384	50,13%
Abr	466	129	27,68%
May	214	57	26,60%



**Gráfico 1:** Porcentaje mensual de radicados SADE y PQRS respondidos por la Secretaria 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 mayo 2021 y que fueron 214, se respondieron por el mismo mes 57, disminuyendo 1.08% puntos porcentuales, comparado con el mes de abril de 2021 y que fue del 27.68%.

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 Prestaciones Sociales es la que mayor participación tiene con radicados SADE ACTIVOS, durante el periodo analizado: enero 1 de 2020 a 31 de mayo de 2021, con 130 equivalente al 52%, seguida de Personal con 36 y 14%, y en tercer lugar el área de Nómina con 35 radicados equivalentes al 14%, luego Planta con 21 equivalente al 8%, Atención al Ciudadano con 9 equivalente a 4%; aclarando que estos radicados de Atención al Ciudadano son pendientes de asignar.

En otro nivel se encuentran las áreas de Talento Humano, Inspección y Vigilancia, Gestión Administrativa, Subsecretaria de Calidad Educativa y Atención al Ciudadano; las cuales tienen una participación en promedio del 2.0%.

## 2) APLICATIVO SAC

COMPOSICION SAC ENERO 2020 AL 31 DE MAYO DE 2021		
Estado	Cantidad	%
Asignado	327	2,95%
En trámite	10	0,09%
Finalizado	10.762	96,96%
<b>TOTAL</b>	<b>11.099</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 11:** Cantidad de radicados SAC por estado

Según la Tabla 11, El aplicativo SAC fue el primer aplicativo más utilizado para la radicación de trámites, consultas, enviar sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones en la Secretaria de Educación del Valle del Cauca, por el mes de Mayo 2021 de tal manera que, para las áreas de la Secretaria de Educación, el acumulado al 31 de mayo de 2021 es de 11.099 de los cuales 10.762 han sido finalizados, equivalentes al 96.96%, **337** siguen pendientes de responder ya sea porque están asignados o en trámite; para un equivalente del 3.04%.

Dependencia	Asignado	En trámite	Pendientes	Finalizado	Total
Personal	154	1	155	2.825	2.980
Planta	75		75	624	699
Prestaciones Sociales	26	5	31	2.396	2.427
Nomina	26	1	27	886	913
Talento Humano	17		17	2.390	2.407
Financiero	10	1	11	104	115
Subsecretaria De Calidad Educativa	6	2	8	131	139
Inspección Y Vigilancia	5		5	240	245
Gestión Administrativa	4		4	67	71
Subsecretaria De Cobertura Educativa	2		2	94	96
Escalafón	1		1	462	463
Servicios Informáticos	1		1	218	219

**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 mayo 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 (2.980), ha finalizado 2.825 y quedan **155** pendientes de responder.

Seguidamente se encuentra Nómina con 27, Talento Humano 17, Financiera 11; Subsecretaria de Calidad Educativa 8 entre las más representativas.

Finalmente, y con menos radicados pendientes de responder se encuentra Inspección y Vigilancia 5, Gestión Administrativa 4, Subsecretaria de Cobertura 2, Escalafón y Servicios Informáticos 1 cada uno.

Dependencia	Asignado	En trámite	Pendientes	Finalizado	Total
Atención Al Ciudadano			0	212	212
Comunicación			0	5	5
Gestión Organizacional			0	1	1
Jurídico			0	11	11
Planeación			0	6	6
Despacho secretaria De Educación			0	1	1
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera			0	38	38
(En Blanco)			0	51	51

**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 Atención al Ciudadano, Comunicación, Jurídica, Planeación, Despacho secretaria de Educación, Subsecretaria Gestión Administrativa y Financiera.

Dependencia	% Asignado	% En trámite	% PENDIENTES	% Finalizado	% Total
Planta	11%	0%	11%	89%	100%
Financiero	9%	1%	10%	90%	100%
Subsecretaria De Calidad Educativa	4%	2%	6%	94%	100%
Gestión Administrativa	6%	0%	6%	94%	100%
Personal	5%	0%	5%	95%	100%
Nomina	3%	0%	3%	97%	100%
Subsecretaria De Cobertura Educativa	2%	0%	2%	98%	100%
Inspección Y Vigilancia	2%	0%	2%	98%	100%
Prestaciones Sociales	1%	0%	1%	99%	100%
Talento Humano	1%	0%	1%	99%	100%

**Tabla 14:** Dependencias con porcentajes de radicados SAC pendientes

De la Tabla 14 se observa que el área de Planta con 11%, Financiera 10%, Subsecretaria de Calidad 6%, Gestión Administrativa 6%, Personal 5%; son los más representativos con porcentaje de radicados PENDIENTES de responder.

De la misma Tabla 14 se evidencia que áreas como Nómina 3%, Subsecretaria de Cobertura 2%, Inspección y Vigilancia 2%, Prestaciones Sociales y Talento Humano cada una con uno por ciento; tienen porcentajes de radicados PENDIENTES de responder entre el 3% y 1%.

Dependencia	% Asignado	% En trámite	% PENDIENTES	% Finalizado	% Total
Servicios Informáticos	0%	0%	0%	100%	100%
Escalafón	0%	0%	0%	100%	100%
Atención Al Ciudadano	0%	0%	0%	100%	100%
Comunicación	0%	0%	0%	100%	100%
Gestión Organizacional	0%	0%	0%	100%	100%
Jurídico	0%	0%	0%	100%	100%
Planeación	0%	0%	0%	100%	100%
Despacho secretaria De Educación	0%	0%	0%	100%	100%
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera	0%	0%	0%	100%	100%
(En Blanco)	0%	0%	0%	100%	100%

**Tabla 15:** Dependencias con porcentajes de radicados SAC pendientes

En la Tabla 15 se visualiza las Áreas con 0% de radicados pendientes de responder.

FUNCIONARIO	dic	ene	feb	mar	abr	may	Total
Luis Alberto Monsalve Rodríguez					7	76	83

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

De la Tabla 16 se observa mes a mes el funcionario/contratista con mayor número de radicados pendientes de responder en el aplicativo SAC, como es en este caso Luis Alberto Monsalve Rodríguez, quien tiene radicados pendientes de los meses de abril y mayo 2021.

FUNCIONARIO	dic	ene	feb	mar	abr	may	Total
Diana Marcela Díaz Tamayo			1	1	8	47	57
María Fernanda Bejarano Quintero			1	9	10	23	43
María Fernanda García Echeverry					2	32	34
Daysi Lorena Galíndez Zapata		1	2	5	3	16	27
Rodrigo Javier Jiménez León					1	12	13
Cinthia Darling Jiménez Ortiz					3	7	10
Fred José Quintero Palomeque					4	6	10

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

En la Tabla 17 se puede evidenciar igualmente radicados VENCIDOS como es el caso de Daysi Lorena Galíndez Zapata, Diana Marcela Díaz Tamayo, María Fernanda Bejarano Quintero, así como también los que tienen radicados únicamente PENDIENTES.

FUNCIONARIO	dic	ene	feb	mar	abr	may	Total
Jenny Tatiana Barbosa Restrepo						6	6
Celiar Aníbal Forero					1	4	5
Álvaro Zuluaga Cardona					2	2	4
María Patricia Fernández Prada					1	3	4
Paola Andrea Balanta Riascos					1	3	4
Jonathan Grain Álvarez				3			3
María Eugenia Tascón Hurtado					2	1	3
Néstor Hernán Sánchez Valencia						3	3
Paola Andrea Liz Lasso			1	1	1		3
William Emir Mosquera Moreno				1	2		3

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

En la Tabla 18 se observa los funcionarios/contratistas con radicados entre 6 y 3 pendientes de responder con la aclaración que Paola Andrea Liz Lasso, Jonathan Grain Álvarez y William Emir Mosquera Moreno tienen radicados VENCIDOS.

FUNCIONARIO	dic	ene	feb	mar	abr	may	Total
Héctor Fabio Llanos García						2	2
Luz Alba Quiceno López						2	2
Luz Stella Henao Cortes	2						2
Oberney Yagari González					1	1	2
Paola Andrea Montaña Urbano						2	2
Paola Tatiana Ortiz Pineda						2	2
Roberto Arturo Manzano Jaramillo			2				2
Sara Diana Urbano Burbano			1	1			2
Eduardo Gómez Salcedo						1	1
Jimmy Montañez Gaviria						1	1
Luis Alfredo Manzano Gutiérrez				1			1
Luz Stella Giraldo Gómez						1	1
María Del Pilar Valencia Gálvez						1	1
Rubén Darío López Titimbo					1		1

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

De la Tabla 19 se concluye los funcionarios/contratistas con un (1) radicado pendiente de responder dentro de los tiempos de Ley.

FUNCIONARIO	% ASIGNADO	% EN TRAMITE	% PENDIENTE	% FINALIZADO	% Total general
Luz Alba Quiceno López	100%	0%	100%	0%	100%

**Tabla 20:** % de Radicados SAC pendientes por funcionario

En la Tabla 20 se evidencia el funcionario/contratista 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 mayo de 2021, siendo Luz Alba Quiceno López.

FUNCIONARIO	% ASIGNADO	% EN TRAMITE	% PENDIENTE	% FINALIZADO	% Total general
William Emir Mosquera Moreno	50%	25%	75%	25%	100%
Fred José Quintero Palomeque	67%	0%	67%	33%	100%
Jenny Tatiana Barbosa Restrepo	67%	0%	67%	33%	100%
Luis Alfredo Manzano Gutiérrez	50%	0%	50%	50%	100%
Rubén Darío López Titimbo	33%	0%	33%	67%	100%
Sara Diana Urbano Burbano	13%	13%	25%	75%	100%
Héctor Fabio Llanos García	22%	0%	22%	78%	100%
Luis Alberto Monsalve Rodríguez	15%	0%	15%	85%	100%
Paola Andrea Montaña Urbano	14%	0%	14%	86%	100%
María Fernanda García Echeverry	11%	0%	11%	89%	100%
Cinthia Darling Jiménez Ortiz	11%	0%	11%	89%	100%
Luz Stella Giraldo Gómez	0%	10%	10%	90%	100%

**Tabla 21:** % de Radicados SAC pendientes por funcionario

De la Tabla 21 resalta los funcionarios/contratistas con radicados PENDIENTES de responder entre el 75% y 10% en el aplicativo SAC, como es el caso de William Emir Mosquera Moreno con un 75%, Fred José Quintero Palomeque 67%, Jenny Tatiana Barbosa Restrepo 67%, Luis Alfredo Manzano Gutiérrez 50%, Rubén Darío López Titimbo 33%, Sara Diana Urbano Burbano 25%, Héctor Fabio Llanos García 22%, Luis Alberto Monsalve Rodríguez 15%, Paola Andrea Montaña Urbano 14%, María Fernanda García y Cinthia Darling Jiménez Ortiz con 11% cada uno, Luz Stella Giraldo Gómez 10%.

FUNCIONARIO	% ASIGNADO	% EN TRAMITE	% PENDIENTE	% FINALIZADO	% Total general
Néstor Hernán Sánchez Valencia	3%	6%	9%	91%	100%
Paola Andrea Balanta Riascos	8%	0%	8%	92%	100%
María Fernanda Bejarano Quintero	8%	0%	8%	92%	100%
María Del Pilar Valencia Gálvez	6%	0%	6%	94%	100%
Diana Marcela Diaz Tamayo	6%	0%	6%	94%	100%
Paola Andrea Liz Lasso	6%	0%	6%	94%	100%
Álvaro Zuluaga Cardona	6%	0%	6%	94%	100%
Jimmy Montañez Gaviria	5%	0%	5%	95%	100%
Celiar Aníbal Forero	4%	0%	4%	96%	100%
Daysi Lorena Galíndez Zapata	3%	0%	3%	97%	100%
Luz Stella Henao Cortes	3%	0%	3%	97%	100%
Rodrigo Javier Jiménez León	2%	0%	3%	97%	100%
María Eugenia Tascón Hurtado	1%	2%	3%	97%	100%
Oberney Yagari González	2%	0%	2%	98%	100%
Roberto Arturo Manzano Jaramillo	2%	0%	2%	98%	100%
María Patricia Fernández Prada	2%	0%	2%	98%	100%
Jonathan Grain Álvarez	1%	0%	1%	99%	100%

**Tabla 22:** % de Radicados SAC pendientes por funcionario

De la Tabla 22 se observa los funcionarios/contratistas con un porcentaje de radicados PENDIENTES de responder que oscila entre el 9 y el 1%, en su gran mayoría del mes de febrero y marzo de 2021.

FUNCIONARIO	% ASIGNADO	% EN TRAMITE	% PENDIENTE	% FINALIZADO	% Total general
Eduardo Gómez Salcedo	0%	0%	0%	100%	100%
Paola Tatiana Ortiz Pineda	0%	0%	0%	100%	100%
Albeiro Pescador	0%	0%	0%	100%	100%
Alejandro Fossi Falla	0%	0%	0%	100%	100%
Alexandra Abadía Campo	0%	0%	0%	100%	100%
Alexandra Alzate Espinal	0%	0%	0%	100%	100%
Álvaro Rodríguez Coral	0%	0%	0%	100%	100%
Amalfi Liliana Grueso Estacio	0%	0%	0%	100%	100%
Ana Milena Ortiz	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%
Carmen Eugenia García Astudillo	0%	0%	0%	100%	100%
Carolina Duque Giraldo	0%	0%	0%	100%	100%
Catherine Estefany Realpe Ordoñez	0%	0%	0%	100%	100%
Cindy Michelle Jaimes Sandoval	0%	0%	0%	100%	100%
Consuelo Riascos R	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%
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%
Gustavo Adolfo Constain Rúales	0%	0%	0%	100%	100%
Gustavo Adrián Ospina Rincón	0%	0%	0%	100%	100%
Héctor Hernán Mesa Vásquez	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 Camilo Rayo Rosero	0%	0%	0%	100%	100%
Juan Carlos Borrero López	0%	0%	0%	100%	100%
Juan Carlos Montoya Martínez	0%	0%	0%	100%	100%
Juliana Mera González	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%
Lissette Joana Osorio Torres	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%
Lyda Andrea Cárdenas Valencia	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 Alzate	0%	0%	0%	100%	100%
Martha Lucía Orozco	0%	0%	0%	100%	100%
Martha Nidia García Cañas	0%	0%	0%	100%	100%
Martha Yaneth Morales Idárraga	0%	0%	0%	100%	100%
Miguel Ángel Charria Charria	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%
Sandra Milena Cerón Jara	0%	0%	0%	100%	100%
Sonia Camacho Camacho	0%	0%	0%	100%	100%
Sullenny Sarmiento Meneses	0%	0%	0%	100%	100%
Williams Benítez Cardozo	0%	0%	0%	100%	100%
Wilton Arley Galíndez Salamanca	0%	0%	0%	100%	100%
Xavier Gómez Rodríguez	0%	0%	0%	100%	100%
Yazmin Alzate Urrea	0%	0%	0%	100%	100%
Zulma López Ordoñez	0%	0%	0%	100%	100%

**Tabla 23:** % de Radicados SAC pendientes por funcionario/contratista

De la Tabla 23 se ven los funcionarios/contratistas con radicados pendiente en un porcentaje de 0%.

Dependencia	dic	ene	feb	mar	abr	may	Total
PERSONAL			2	10	25	118	155
PLANTA						75	75
PRESTACIONES SOCIALES				3	3	25	31
NOMINA		1	2	5	3	16	27
TALENTO HUMANO	2			1	7	7	17
FINANCIERO					4	7	11
SUBSECRETARIA DE CALIDAD EDUCATIVA			3	2	3		8
INSPECCIÓN Y VIGILANCIA					1	4	5
GESTION ADMINISTRATIVA					2	2	4
SUBSECRETARIA DE COBERTURA EDUCATIVA					1	1	2
ESCALAFON						1	1
SERVICIOS INFORMATICOS						1	1
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>49</b>	<b>257</b>	<b>337</b>

**Tabla 24:** Dependencias mes a mes radicados SAC PENDIENTES

De la Tabla 24 se deduce que las áreas de Personal, Planta, Prestaciones Sociales, Nómina y Talento Humano presentan el mayor número de radicados pendientes de responder, entre los que también tienen vencidos de los meses de diciembre 2020, y enero, febrero de 2021.

Adicionalmente se observa que áreas como Planta, Financiera, Inspección y Vigilancia, Gestión Administrativa, Cobertura, Escalafón y Servicios Informáticos; presentan radicados pendientes de responder con la aclaración que están dentro de los tiempos de Ley para responder.

Etiquetas de fila	ASIGNADO	EN TRAMITE	FINALIZADO	Total
DENUNCIA	1	1	20	22
FELICITACIONES			11	11
PETICIÓN	170	9	4.228	4.407
QUEJA	5		165	170
RECLAMO	9		258	267
SUGERENCIA	1		40	41
TRÁMITE	141		6.040	6.181
<b>Total general</b>	<b>327</b>	<b>10</b>	<b>10.762</b>	<b>11.099</b>

**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 6.181, seguido de petición con 4.407, luego reclamos con 267, queja 170, sugerencias 41, denuncias 22 y felicitaciones 11, desde enero 1 de 2020 hasta el 31 de mayo de 202

Etiquetas Fila	Asignado	En Tramite	Total General
Certificado De Tiempo De Servicio De Docentes O Administrativos	39		39
Hojas De Vida (Documentación / Copias)	35		35
Solicitud De Traslado Por Permuta O Por Convocatoria.	32		32
Certificación Salarial	31	1	32
Planta De Cargos	30		30
Necesidades De Planta	19		19
Certificación De Presentación E Iniciación De Labores	17		17
Evaluación De Desempeño	15		15
Evaluación De Periodo De Prueba	15		15
Tramite De Prestaciones Sociales Y Económica Ante La Fiduprevisora.	14	1	15
Gestión Estratégica	11	1	12
Reclamaciones Administrativas	8	4	12
Presupuesto Fondos Servicios Educativos De le	9	1	10

**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 mayo de 2021 los siguientes: Certificado De Tiempo De Servicio De Docentes O Administrativos, Hoja de Vida (Documentación/copias), Solicitud de Traslado por permuta o por convocatoria, Certificación salarial, Planta de Cargos, Necesidades de Planta, Certificación de Presentación e iniciación de Labores, Evaluación de Desempeño, Evaluación de Periodo de Prueba, Trámite de Prestaciones Sociales y Económica ante la Fiduprevisora, Gestión Estratégica, Reclamaciones Administrativas, Presupuesto Fondos Servicios Educativos; entre los más relevantes.

Etiquetas Fila	Asignado	En Trámite	Total General
Inconsistencias De Nomina	8		8
Terceros Por Libranzas	5		5
Novedades De Establecimientos Educativos	5		5
Certificado De Ingresos Y Retenciones	4		4
Cesantías Parciales O Definitivas Para Personal Administrativos	3		3
Descuento De Salarios	2	1	3
Bienes, Muebles E Inmuebles	2		2
Certificado De Establecimientos Educativos	2		2
Gestión Uso E Implementación De Las Tic-Conectividad	2		2
Normatividad Sector Educativo	2		2
Informes De Inspección Y Vigilancia	2		2
Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas Pecuniarios - Servicio Medico	2		2
Vacaciones	2		2
Servidores Públicos Amenazados	2		2

**Tabla 27:** Radicados SAC PENDIENTES según eje temático

En la Tabla 27 se visualiza los ejes temáticos que permite clasificar el aplicativo SAC, y específicamente los radicados asignados y en trámite, con totales entre 8 y 2 pendientes de responder al 31 de mayo de 2021 los siguientes: Inconsistencias de Nómina, Terceros por Libranzas, Novedades de Establecimientos Educativos, Certificado de Ingresos y Retenciones, Cesantías Parciales o Definitivas para personal administrativos, Descuento de Salarios, Bienes, muebles e inmuebles, Certificado de Establecimientos Educativos, Gestión uso e implementación de las TIC-conectividad, Normatividad sector educativo, Informes de Inspección y Vigilancia, Quejas contra administrativos de instituciones educativas pecuarios-servicio médico, vacaciones y Servicios públicos amenazados.

Etiquetas Fila	Asignad o	En Tramite	Total General
Ciclo De Calidad		1	1
Contratación Directa (Procesos De Contratación)	1		1
Creación Y/O Actualización En El Due De Establecimientos Educativos	1		1
Informes De Gestión Y Reportes De Contabilidad Establecimientos Educativos.	1		1
Infraestructura Física	1		1
Quejas Contra Administrativos De Instituciones Educativas De Calidad - Biblioteca	1		1
Reconocimiento Y Pago Sobre Sueldo	1		1
Recurso De Apelación	1		1
Solicitud De Ascenso Al Escalafón Docente Decreto 2277 De 1979 . Colegios Privados	1		1
Solicitud De Reunión O Citas Con Secretario De Educación.	1		1

**Tabla 28:** Radicados SAC PENDIENTES según eje temático

En la Tabla 28 se observa los ejes temáticos que permite clasificar el aplicativo SAC, y específicamente los radicados asignados y en trámite, con totales de uno, pendientes de responder al 31 de mayo de 2021 los siguientes: Ciclo de Calidad, Contratación Directa, Creación y/o actualización en el DUE de establecimientos Educativos, Informes de Gestión y Reportes de contabilidad Establecimientos educativos, Infraestructura Física, Queja contra administrativos de instituciones educativas de calidad biblioteca, Reconocimiento y pago sobre sueldo, Recurso de apelación, Solicitud de Ascenso al Escalafón docente, Solicitud de reunión o citas con secretario de educación.

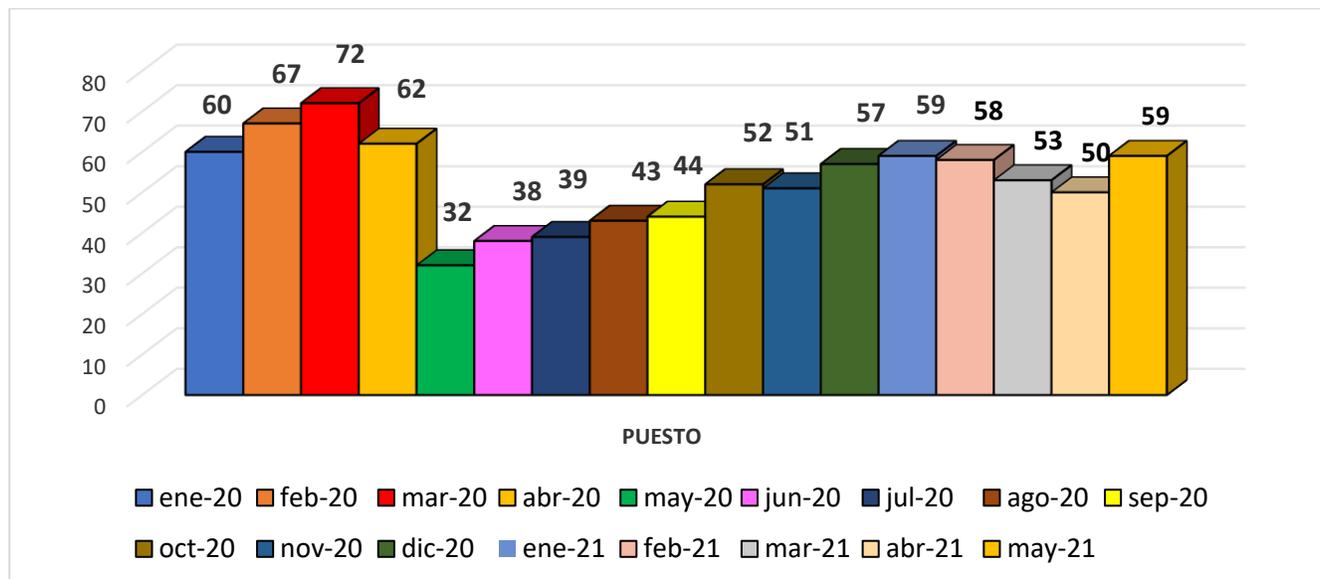
**ESTADO ACTUAL DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN EN EL ESCALAFON  
NACIONAL DEL SAC DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
RANKING MES DE MAYO 2021**

PUESTO	SECRETARIA	TOTAL	A TIEMPO	PORCENTAJE
57	GUAVIARE	614	500	81,433
58	AMAZONAS	801	652	81,398
59	VALLE_DEL_CAUCA	648	524	80,864
60	BUENAVENTURA	720	568	78,889
61	TUMACO	612	480	78,431

**Tabla 27:** Puesto a MAYO 31 de 2021

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 59 con un porcentaje del 80.864%, para la Secretaría de Educación del Valle del Cauca, del mes de MAYO de 2021, bajando nueve puestos respecto al mes de abril, cuando se ocupó el puesto 50.

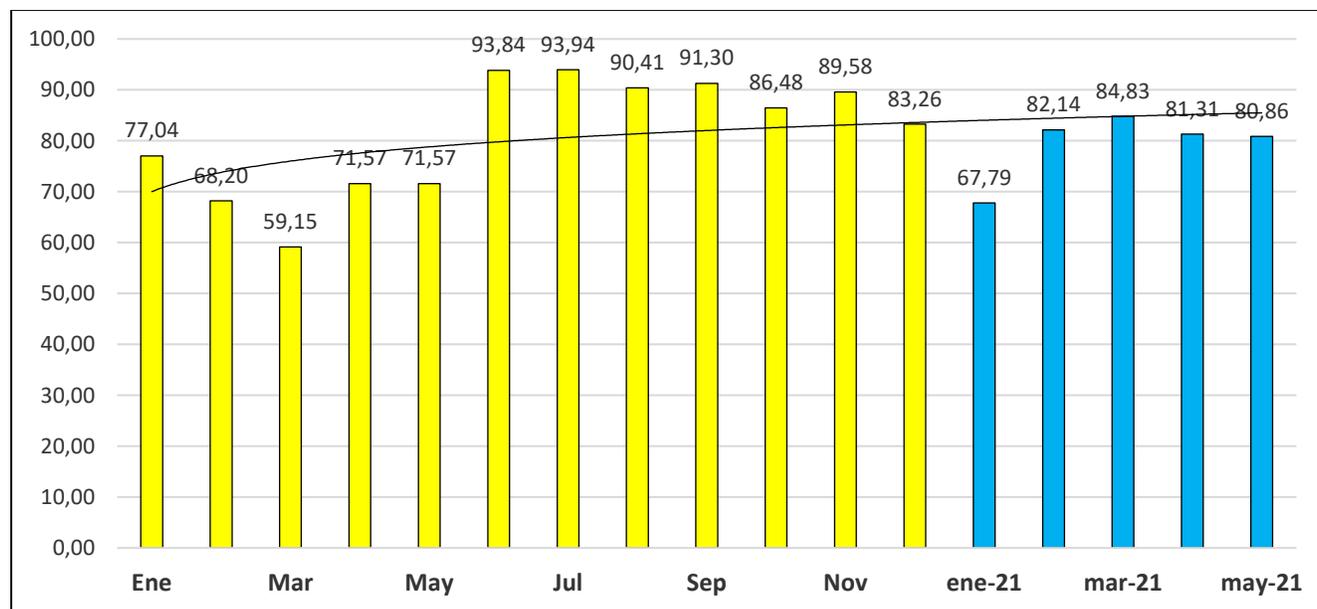
**PUESTO MES A MES RANKIN  
SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA**



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

MES	PUESTO	TOTAL	A TIEMPO	PORCENTAJE
ene-20	60	318	245	77,04
feb-20	67	324	221	68,21
mar-20	72	595	352	59,16
abr-20	62	292	209	71,58
may-20	32	242	229	94,63
jun-20	38	471	442	93,84
jul-20	39	595	559	93,95
ago-20	43	657	594	90,41
sep-20	44	771	704	90,49
oct-20	52	829	717	86,49
nov-20	51	720	645	89,58
dic-20	57	729	607	83,26
ene-21	59	680	461	67,79
feb-21	58	560	460	82,14
mar-21	53	903	766	84,83
abr-21	50	974	792	81,31
may-21	59	648	524	80,86

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



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

### 3) APLICATIVO PQRSD

COMPOSICION PQRSD AL 31 DE MAYO DE 2021		
Estado	Cantidad	%
Atendida	1761	93,08%
En proceso	131	6,92%
<b>TOTAL</b>	<b>1892</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 29:** Composición radicados PQRSD

Tabla 29: El aplicativo PQRSD con corte a 31 de mayo de 2021, presenta un acumulado de 1.892 radicados.

El aplicativo PQRSD respecto a ESTADO de los radicados presenta: (Atendida y En proceso), evidenciándose que el 93.08% están atendidos; equivalente a 1.761 radicados y 131 radicados en Proceso, quiere decir por responder de fondo y representan el 6.92% del total de radicados PQRSD.

Dependencia	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	Total
Prestaciones Sociales	1	2	7	6	13	9	17	55
Personal					3	10	18	31
Nómina					3	1	16	20
Planta				1		5	11	17
Inspección y Vigilancia						3	1	4
Financiera	1	1		1				3
Jurídica						1		1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>29</b>	<b>63</b>	<b>131</b>

**Tabla 30:** Radicados Sede Electrónica por Dependencia mes a mes

De la Tabla 30 se evidencia que el área con radicados más antiguos en el aplicativo sede electrónica, está Prestaciones Sociales con 55, de los cuales **29 son vencidos** de los meses de noviembre, diciembre, 2020 y enero, febrero, marzo 2021, seguido de Personal con 31, de los cuales **3 están vencidos**.

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

Así mismo se evidencia áreas como Inspección y Vigilancia y Jurídica con radicados pendientes de responder, todos ellos dentro de los tiempos de Ley para responder.

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
Atención al Ciudadano	Atendida			3	33		7	4			47
Total Atención al Ciudadano				3	33		7	4			47
Despacho	Atendida				14					1	15
Total Despacho					14					1	15
Escalafón	Atendida	2		2	46		2	1			53
Total Escalafón		2		2	46		2	1			53
Financiera	Atendida			1	120		8	7		3	139
	En proceso				3						3
Total Financiera				1	123		8	7		3	142
Gestión Administrativa	Atendida			3	8		1				12
Total Gestión Administrativa				3	8		1				12
Gestión Organizacional	Atendida				1						1
Total Gestión Organizacional					1						1
Inspección y Vigilancia	Atendida	6	2	13	81		20	1	1	3	127
	En proceso	1	1		2						4
Total Inspección y Vigilancia		7	3	13	83		20	1	1	3	131
Jurídica	En proceso				1						1
Total Jurídica					1						1
Nómina	Atendida	2		6	134	3	11	29	2	2	188
	En proceso		1	1	12	1	3	2			20

	ce so											
Total Nómina		2	1	7	146	4	14	31	1	2	208	
Personal	Ate nda	3	1	28	141	1	9	5			188	
	En pro ce so	1	2	19	8	1					31	
Total Personal		4	3	47	149	2	9	5			219	
Planta	Ate nda	1		20	296	3	7	13	4	1	345	
	En pro ce so	1		4	9	1		1	1		17	
Total Planta		2		24	305	4	7	14	5	1	362	
Prestaciones Sociales	Ate nda	1		6	220	1	17	9		2	256	
	En pro ce so	3		10	37	1	2	1	1		55	
Total Prestaciones Sociales		4		16	257	2	19	10	1	2	311	
Servicios Informáticos	Ate nda			1	32		3				36	
Total Servicios Informáticos				1	32		3				36	
Subsecretaría de Calidad Educativa	Ate nda	1		1	26		2	1		1	32	
Total Subsecretaría de Calidad Educativa		1		1	26		2	1		1	32	
Subsecretaría de Cobertura Educativa	Ate nda			2	37	1	1	2		1	44	
Total Subsecretaría de Cobertura Educativa				2	37	1	1	2		1	44	
Subsecretaría Administrativa y Financiera	Ate nda				7			1		1	9	
Total Subsecretaría Administrativa y Financiera					7			1		1	9	
Talento Humano	Ate nda			12	229			6			265	

Total Talento Humano			12	229		17	6		1	265
Total general	22	7	132	1497	13	110	83	8	16	1888

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

De la Tabla 31 se observa el total de radicados, tanto atendidas como en proceso, del cual se concluye que el área de Prestaciones Sociales y Personal con 55 y 31 radicados respectivamente; en proceso son las que más tiene por responder, de los cuales 37 son peticiones de interés general, seguidas de Nómina con 20 en proceso, entre los más representativos.

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 1.497.

Luego se encuentran las quejas con 132, Petición de documentos e información pública 110, Reclamos con 83, Consulta 22, Sugerencias 16.

También es evidente en la Tabla 31 que el total de radicados a la fecha de corte del presente informe, en la Sede Electrónica es de 1.888 radicados y que las áreas con más radicados asignados es Planta con 362, Prestaciones Sociales con 311 radicados, Talento Humano 265, Personal 219 entre los más representativos.

Areas	Responsable	Atendida	En proceso	Total
Atención al ciudadano	German López Ante		47	47
Despacho	María Isabel Hernández Jaramillo		15	15
Escalafón	Eduardo Antonio Gómez		53	53
Gestión administrativa	Paola Andrea Martínez	12		12
Personal	María Fernanda García Echeverry	163	31	194
	Martha Yaneth Morales	25		25
Nomina	Daysi Lorena Galíndez Zapata	175	20	195
	María Oliva Gómez valencia	13		13
Financiera	Eligio Antonio Padilla Garizado	1		1
	José Alejandro Fossi falla	138	3	141
Gestión organizacional	Paola Andrea Martínez	12		12
	Rubén Darío Núñez Alban	1		1
Planta	Katherine escobar Solís	243		243
	Luis Alberto Monsalve	105	17	122
Prestaciones sociales	Cindy Michelle Jaimés	64		64
	diana marcela Pipicano	63		63
	Diego Varela	20		20
	Jonathan Grain Álvarez	12	1	13
	luz Dary Minota	65		65
	luz Janeth carrillo de cruz	3		3
	Rodrigo Javier Jiménez León	29	54	83

Servicios informáticos	Gustavo Constain	36		36
Subsecretaría de calidad	Ana Milena Ortiz Sánchez	32		32
Subsecretaría de cobertura	Oscar Eduardo Paz Ruiz	20		20
Talento humano	Carlos Horacio Hernández Triana	80		80
	Janeth susana Salazar Viuche	10		10
	Luz Stella Henao	113		113
	Sandra Milena Cerón Jara	62		62
Subsecretaria de Gestión Administrativa	Adriana Pérez Bolaños	25		25
	Claudia Yamileth Cerón	9		9
Jurídico	Amalfi Liliana grueso		1	1
Inspección y Vigilancia	Nazly Romero Zamorano	85		85
	Celiar Aníbal Forero	42	4	46
<b>Total</b>		<b>1761</b>	<b>131</b>	<b>1892</b>

**Tabla 32:** Radicados PQRSD en Proceso

En la Tabla 32, se observa el área y funcionario con más radicados en proceso, así: Katherine Escobar Solís 243, Daysi Lorena Galíndez 195, María Fernanda García con 194, José Alejandro Fossi 141, entre los más representativos.

Responsable	A tiempo	Fuera de tiempo	Vigentes	Total
Katherine escobar Solís	165	78		243
Daysi Lorena Galíndez Zapata	74	101	20	195
María Fernanda García Echeverry	74	89	31	194
José Alejandro Fossi falla	60	78	3	141
Luis Alberto Monsalve	14	91	17	122
Luz Stella Henao	84	29		113
Nazly Romero Zamorano	74	11		85
Rodrigo Javier Jiménez León	7	22	54	83
Carlos Horacio Hernández Triana	66	14		80
luz Dary Minota	50	15		65
Cindy Michelle Jaimes	21	43		64
diana marcela Pipicano	56	7		63
Sandra Milena Cerón Jara	44	18		62
Eduardo Antonio Gómez	44	9		53
German López Ante	34	13		47
Celiar Aníbal Forero	27	15	4	46
Gustavo Constain	33	3		36
Ana Milena Ortiz Sánchez	24	8		32
Martha Yaneth Morales	22	3		25
Adriana Pérez Bolaños	10	15		25
Oscar Eduardo Paz Ruiz	14	6		20
Diego Varela	18	2		20
María Isabel Hernández Jaramillo	10	5		15
María oliva Gómez valencia	10	3		13
Jonathan Grain Álvarez	2	10	1	13
Paola Andrea Martínez	10	2		12
Janeth susana Salazar Viuche	7	3		10
Claudia Yamileth Cerón		9		9

luz Janeth carrillo de cruz	3			3
Eligio Antonio Padilla Garizado		1		1
Amalfi Liliana grueso			1	1
Rubén Darío Núñez Alban		1		1
<b>Tota</b>	<b>1057</b>	<b>704</b>	<b>131</b>	<b>1892</b>

**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 Lorena Galíndez con 108 radicados, seguido de Luis Alberto Monsalve con 91; entre los más relevantes.

Funcionario/Dependencia	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	Total
Rodrigo Javier Jiménez León	1	2	6	6	12	9	18	54
María Fernanda García Echeverry					4	10	17	31
Daysi Lorena Galíndez Zapata					3	1	16	20
Luis Alberto Monsalve				1		5	11	17
Celiar Aníbal Forero						3	1	4
José Alejandro fossi Falla	1	1	1					3
Amalfi Liliana Grueso						1		1
Jonathan Grain Álvarez						1		1
<b>Total general</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>19</b>	<b>30</b>	<b>63</b>	<b>131</b>

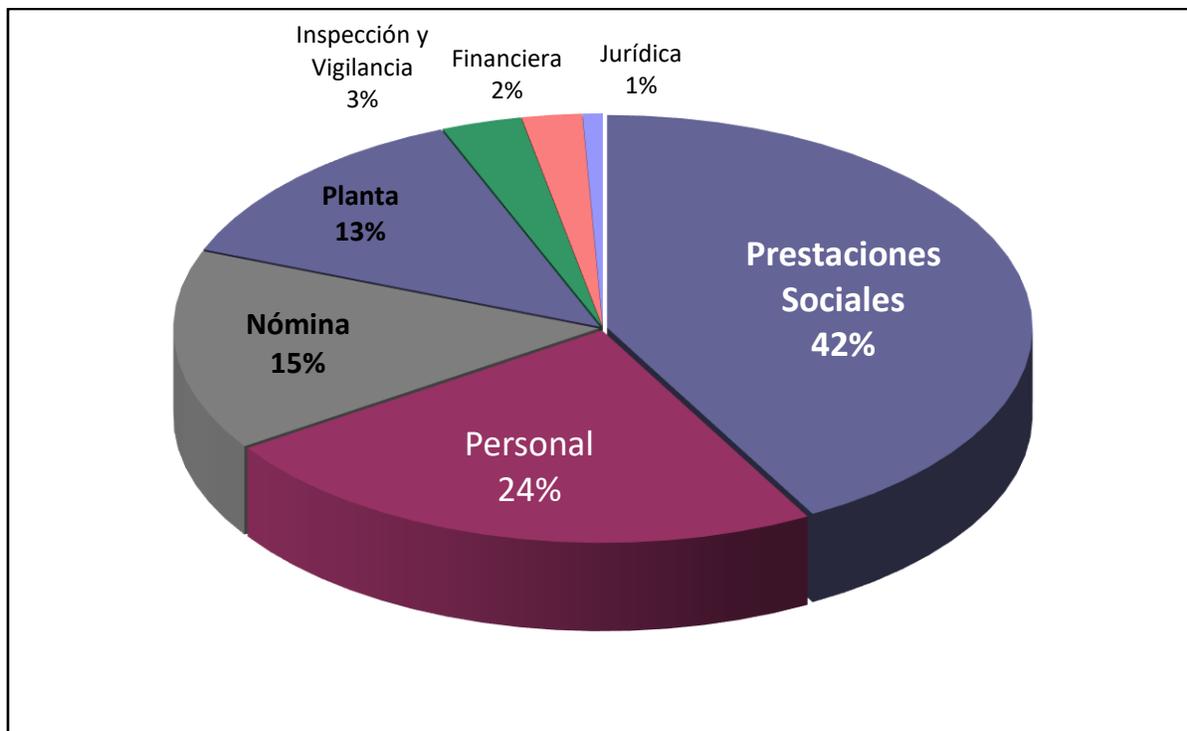
**Tabla 34: Radicados PQRSD mes a mes por funcionario**

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 quien más tiene con 54, seguido de María Fernanda García Echeverry con 31, Luego Daysi Lorena Galíndez Zapata con 20, Luis Alberto Monsalve con 17, Celiar Aníbal Forero 4, José Alejandro Fossi con 3, Amalfi Liliana Grueso con 1, Jonathan Grain Álvarez con 1; siendo lo más relevante los que tienen radicados vencidos y que son los que están de noviembre y diciembre 2020 y enero, febrero, marzo de 2021.

Término	Total	%
A tiempo	1057	55,87%
Fuera de tiempo	704	37,21%
Vigentes	131	6,92%
<b>Total general</b>	<b>1892</b>	<b>100,00%</b>

**Tabla 35: Radicados totales de PQRSD por Término**

De la Tabla 35 se observa que el 55.87% del total de los radicados PQRSD han sido respondidos a tiempo, el 37.21% fuera de tiempo y quedan pendientes por responder 131, equivalentes al 6.92%.



**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 MAYO 31 DE 2021**

<b>CONSOLIDADO AL 31 DE MAYO DE 2021</b>	
<b>Aplicativo</b>	<b>Cantidad</b>
<b>SADE</b>	9.927
<b>SAC</b>	11.099
<b>PQRSD</b>	1.892
<b>TOTAL</b>	<b>22.918</b>

**Tabla 36:** Total radicados en los tres aplicativos

De la Tabla 36 Se concluye que el total general de los radicados en los tres aplicativos para la Secretaría de Educación del Valle del Cauca del 1 de enero de 2020 al 31 de mayo de 2021 es de 22.918, con un aumento de 1.756 radicados, comparado con los 21.162 del mes de abril de 2021.

La participación porcentual de cada uno de los aplicativos es visualizada en la Tabla 37, teniendo en cuenta que por segunda vez consecutiva el aplicativo SAC es el más utilizado para colocar peticiones con un 48.43%, seguido del SADE con el 43.32% y por último la Sede electrónica con el 8.26%.

<b>CONSOLIDADO AL 31 DE MAYO DE 2021</b>		
<b>Aplicativo</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>SADE</b>	9.927	43,32%
<b>SAC</b>	11.099	48,43%
<b>PQRSD</b>	1.892	8,26%
<b>TOTAL</b>	<b>22.918</b>	<b>100%</b>

**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
<b>FINALIZADO</b>	9.677	10.762	1.761	22.200
<b>PENDIENTE</b>	250	337	131	718
<b>Total</b>	<b>9.927</b>	<b>11.099</b>	<b>1.892</b>	<b>22.918</b>

**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 718, y que al relacionarlo con el total de radicados asignados a la Secretaría de Educación del Valle del Cauca, correspondientes a 22.918, equivale a un valor de 3.13%, reflejándose una disminución del **3%**, comparado con los 1.297 radicados pendientes que había a 30 de abril de 2021 y el total de 21.162 a esa misma fecha.

Estado	Total, general	%
<b>FINALIZADO</b>	22.200	96,87%
<b>PENDIENTE</b>	718	3,13%
<b>Total</b>	<b>22.918</b>	<b>100%</b>

**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 mayo de 2021 ascienden al 3.13%.

Área	Finalizado	Pendiente	Total general
Talento Humano	5.050	24	5.074
Personal	4.806	222	5.028
Prestaciones Sociales	4.095	216	4.311
Nómina	2.678	82	2.760
Planta	1.845	113	1.958
Escalafón	735	1	736
Inspección Y Vigilancia	499	13	512
Financiera	491	17	508
Subsecretaria De Cobertura Educativa	364	2	366
Gestión Administrativa	339	6	345
Atención Al Ciudadano	311	9	320
Subsecretaria De Calidad Educativa	278	11	289
Servicios Informáticos	265	1	266
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera	196		196
Despacho Secretaria De Educación	79		79
Jurídica	77	1	78
(En Blanco)	51		51
Planeación Educativa	20		20
Comunicaciones	8		8
Contratista	7		7
Gestión Organizacional	6		6
<b>Total, general</b>	<b>22.200</b>	<b>718</b>	<b>22.918</b>

**Tabla 40:** Participación porcentual radicados Pendientes por área

De la Tabla 40 se concluye que el área con mayor número de radicados recibidos es Talento humano durante los años 2020 y lo corrido del 2021, seguida de Personal, Prestaciones Sociales, Nómina y Planta entre los más representativos, y Gestión Organizacional con el que menos radicados cuenta; 6.

Área	Finalizado	Pendiente	Total general
Personal	4.806	222	5.028
Prestaciones Sociales	4.095	216	4.311
Planta	1.845	113	1.958
Nómina	2.678	82	2.760
Talento Humano	5.050	24	5.074
Financiera	491	17	508
Inspección Y Vigilancia	499	13	512
Subsecretaria De Calidad Educativa	278	11	289
Atención Al Ciudadano	311	9	320
Gestión Administrativa	339	6	345
Subsecretaria De Cobertura Educativa	364	2	366
Escalafón	735	1	736

Servicios Informáticos	265	1	266
Jurídica	77	1	78
<b>Total, general</b>	<b>21.833</b>	<b>718</b>	<b>22.551</b>

**Tabla 41:** Participación porcentual radicados Pendientes por área

En la Tabla 41 se observa la relación de áreas con mayor número de radicados pendientes de responder, iniciando con Personal 222, Prestaciones Sociales 216, Planta 113, Nómina 82, Entre los más relevantes, así como se observa las áreas de Escalafón, Servicios Informáticos y Jurídica con 1 radicado pendiente de responder.

Área	Finalizado	Pendiente	Total general	% Finalizado	% Pendiente
Planta	1.845	113	1.958	94,23%	5,77%
Prestaciones Sociales	4.095	216	4.311	94,99%	5,01%
Personal	4.806	222	5.028	95,58%	4,42%
Subsecretaria De Calidad Educativa	278	11	289	96,19%	3,81%
Financiera	491	17	508	96,65%	3,35%
Nómina	2.678	82	2.760	97,03%	2,97%
Atención Al Ciudadano	311	9	320	97,19%	2,81%
Inspección Y Vigilancia	499	13	512	97,46%	2,54%
Gestión Administrativa	339	6	345	98,26%	1,74%
Jurídica	77	1	78	98,72%	1,28%
Subsecretaria De Cobertura Educativa	364	2	366	99,45%	0,55%
Talento Humano	5.050	24	5.074	99,53%	0,47%
Servicios Informáticos	265	1	266	99,62%	0,38%
Escalafón	735	1	736	99,86%	0,14%
Subsecretaria Gestión Administrativa Y Financiera	196		196	100,00%	0,00%
Despacho Secretaria De Educación	79		79	100,00%	0,00%
(En Blanco)	51		51	100,00%	0,00%
Planeación Educativa	20		20	100,00%	0,00%
Comunicaciones	8		8	100,00%	0,00%
Contratista	7		7	100,00%	0,00%
Gestión Organizacional	6		6	100,00%	0,00%
<b>Total general</b>	<b>22.200</b>	<b>718</b>	<b>22.918</b>		

**Tabla 42:** Participación porcentual radicados Pendientes por área

En la Tabla 42 se puede ver las áreas con mayor porcentaje de radicados pendientes de responder teniendo en cuenta el número total de radicados asignados al área, de tal manera que el área de Planta es la que mayor porcentaje de radicados pendientes tiene, relacionándolo con el número total de radicados, es así que de un total de 1958 radicados tiene 113 pendientes de responder.

En el caso de Talento Humano quien es la que más radicados ha recibido durante el periodo del 1 de enero de 2020 al 31 de mayo de 2021, y que ascienden a 5.074 tiene únicamente el 0.47% por responder; equivalentes a 24 radicados.

Dependencia	ene	mar	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	TOTAL
Personal	1				1				3	17	43	157	<b>222</b>
Prestaciones Sociales		1				5	4	7	11	29	83	76	<b>216</b>
Planta			1				2		9		14	87	<b>113</b>

**Tabla 43:** Radicados por Dependencia Pendientes mes a mes

De la Tabla 43 se visualiza que el área de Personal es la que mayor número de radicados pendientes tiene por responder en los tres aplicativos a 31 de mayo de 2021 con 222, con el agravante que aún le quedan de los meses más antiguos; enero, octubre, 2020 y febrero, marzo 2021, seguida de Prestaciones Sociales con 216, Planta con 113; ambas también con radicados vencidos de meses como marzo, agosto, diciembre 2020 y febrero, marzo 2021.

Dependencia	ene	mar	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	TOTAL
Nómina				1				1		25	10	45	<b>82</b>
Talento Humano							2		1	4	10	7	<b>24</b>
Financiera						1	1		3		5	7	<b>17</b>
Inspección y Vigilancia										2	6	5	<b>13</b>
Sub. de Calidad Educativa									3	4	4		<b>11</b>

**Tabla 44:** Radicados por Dependencia Pendientes mes a mes

De la Tabla 44 se visualiza las áreas con radicados pendientes de responder en un rango de 82 a 11, siendo lo más relevante las áreas con radicados vencidos de meses como septiembre, noviembre, diciembre 2020 y enero, febrero, marzo 2021 como Nómina, Talento Humano, Financiera, Inspección y Vigilancia y Sub. De Calidad Educativa.

Dependencia	ene	mar	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	TOTAL
Atención al Ciudadano										2	1	6	<b>9</b>
Gestión Administrativa											4	2	<b>6</b>
Subsecretaria de Cobertura Educativa											1	1	<b>2</b>
Escalafón												1	<b>1</b>
Servicios Informáticos												1	<b>1</b>
Jurídica											1		<b>1</b>
													<b>718</b>

**Tabla 45:** Radicados por áreas, Pendientes mes a mes

De la Tabla 45 se evidencia que existen áreas con radicados pendientes de responder en rango entre 9 y 1 donde aparece el área de Atención al Ciudadano con 9 radicados pendientes de asignar más no de responder. Luego se encuentran áreas como Gestión Administrativa, Subsecretaria de Cobertura Educativa y Escalafón, Servicios Informáticos y Jurídica; cada una de ellas con 1 radicado.

Funcionario/contratista	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	TOTAL
Luis Alberto Monsalve Rodriguez								1				2		1	8	21	88	121
Rodrigo Javier Jimenez León											1	2	7	6	16	23	48	103

**Tabla 46:** Radicados Totales pendientes por funcionario mes a mes

En la Tabla 46 se visualiza los primeros funcionarios con mayor número de radicados pendientes de responder en los tres aplicativos, siendo el primero Luis Alberto Monsalve con 121, entre los que están vencidos 1 en agosto, 2 diciembre, 1 febrero, 8 marzo, Luego Rodrigo Javier Jimenez León con 103, de los cuales 32 están vencidos.

Funcionario/contratista	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	TOTAL
Maria Fernanda Garcia E.										1					5	15	71	92
Daysi Lorena Galíndez									1				1	7	17	10	42	78
Diana Marcela Diaz Tamayo														1	1	8	47	57
Maria Fernanda Bejarano Quintero														1	9	10	23	43
Paola Andrea Valencia Henao											1	2			3	28	5	39
Gustavo Hernando Martinez Molano															1	14	6	21
Jonathan Grain Álvarez														1	6	8	1	16
Cinthia Darling Jimenez Ortiz															1	5	9	15
Fred Jose Quintero Palomeque														2		5	6	13
Celiar Aníbal Forero															1	4	5	10

**Tabla 47:** Radicados Totales pendientes por funcionario mes a mes

De la Tabla 47 Se evidencia radicados pendientes entre 92 y 10; como es el caso de Maria Fernanda Garcia Echeverry con 92, con 6 vencidos. Así mismo con radicados vencidos se encuentran Daysi Lorena Galíndez 26, Diana Marcela Díaz Tamayo 2, Maria Fernanda Bejarano 10, Paola Andrea Valencia Henao 6, Gustavo Hernando Martinez 1, Jonathan Grain Álvarez 7, Cinthia Darling Jimenez Ortiz 1, Fred Jose Quintero 2 y Celiar Aníbal Forero 1.

Funcionario/contratista	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	TOTAL
Angie Yulieth Ospina Perez															2	1	6	9
Jenny Tatiana Barbosa Restrepo																	7	7
Juan Sebastian Carvajal Ramírez													1	1	4	1		7
David Alexander Cruz Arango											3		3					6
Paola Andrea Liz Lasso													1	1	3	1		6
Maria Eugenia Tascón Hurtado															1	2	2	5
Álvaro Zuluaga Cardona																2	2	4
Cristhian Rodriguez Tapia																4		4
Maria Patricia Fernández Prada																1	3	4
Paola Andrea Balanta Riascos																1	3	4
Jose Alejandro Fossi Falla											1	1		1				3
Mónica Lorena Gonzalez															3			3
Néstor Hernán Sanchez Valencia																	3	3
Paola Andrea Montaña Urbano																1	2	3
Paola Tatiana Ortiz Pineda																1	2	3
Sara Diana Urbano Burbano														1	2			3
Willian Emir Mosquera Moreno															1	2		3
Yised Alejandra Rodriguez Rojas															1	2		3

**Tabla 48:** Radicados Totales pendientes por funcionario mes a mes

En la Tabla 48 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 de Juan Sebastian Carvajal 2, David Alexander Cruz Arango 6, Paola Andrea Liz Lasso 2, Maria Eugenia Tascón Hurtado 1, Jose Alejandro Fossi Falla 3, Mónica Lorena Gonzalez 3, Sara Diana Urbano Burbano 3, Willian Emir Mosquera Moreno 1 y Yised Alejandra Rodriguez Rojas 1.

Funcionario/contratista	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	TOTAL
Ana Milena Ortiz Sanchez															1	1		2
Dorys Calderón Giraldo																	2	2
Héctor Fabio Llanos Garcia																	2	2
Luz Alba Quiceno Lopez																	2	2
Luz Stella Henao Cortes												2						2
Oberney Yagari Gonzalez																1	1	2
Paola Andrea Vélez Martinez																2		2
Roberto Arturo Manzano Jaramillo														2				2
Amalfi Liliana Grueso Estacio																1		1



La **Tabla 50** es el reflejo de la situación a 31 de mayo de 2021 de los radicados vencidos y pendientes por responder; donde el 98.05% corresponde a la Subsecretaria Administrativa y Financiera, distribuido así: 30.92% al área de Personal, Prestaciones Sociales 30.08, Planta 15.74%, Nómina, 11.42%, Talento Humano 3.34%, Financiero 2.37%, Atención al Ciudadano 1.25%, Inspección y Vigilancia 1.81%, Gestión Administrativa 0.84%, Escalafón 0.14%, Servicios Informáticos 0.14%.

De otro lado está la Subsecretaria de Calidad Educativa que aporta el 1.53% 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.

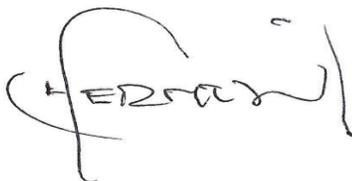
También se encuentra la Subsecretaria de Cobertura Educativa con un 0.28%, correspondiente a 1 radicado.

Luego está la Oficina Jurídica con el 0.14% equivalente a 1 radicado.

**RECOMENDACIONES, ESTRATEGIAS Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO**

- 1) Seguimiento por parte de la Subsecretaria Administrativa y Financiera para que los funcionarios/contratistas prioricen y finalicen los radicados vencidos, sobre todo los que aún siguen pendientes y hacen parte del al plan de mejora de Control Interno, el cual se debieron finalizar al 30/04/2021.
- 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 por parte de Subsecretarios, jefes de oficina y Responsable de Área para los funcionarios/contratistas retirados o trasladados de la Secretaria de Educación.
- 4) Continuar con la elaboración y publicación del informe semanal y mensual por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, del estado de los radicados para ser consultado por los Subsecretarios, Jefes de Oficina y Responsables de Área, para que sea efectivo el control de los radicados y así ser respondidos de fondo y dentro de los tiempos preestablecidos de Ley.
- 5) Aplicar por parte de los Subsecretarios, Jefes de Oficina y Responsables de Área la circular 570803 del 21 de mayo de 2021 sobre Aspectos relacionados con requerimientos registrados en los aplicativos SAC-SADE y PQRS.

Atentamente,



**HÉCTOR HERNÁN MESA VÁSQUEZ**

Profesional Especializado - Oficina de Atención al Ciudadano

Junio 25 de 2021